



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

***“LA PERCEPCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS DEL
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO SOBRE LAS
CAPACITACIONES ENTREGADAS POR LA SUBSECRETARÍA DE
ECONOMÍA Y EMPRESAS DE MENOR TAMAÑO”***

**SEMINARIO DE TÍTULO PARA OPTAR AL GRADO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y AL TÍTULO
PROFESIONAL DE ADMINISTRADOR PÚBLICO**

Alumno

JUAN ANTONIO MUÑOZ GONZALEZ

Profesor Guía

MAURICIO RODRIGUEZ RAMÍREZ

Santiago, marzo del 2020

AGRADECIMIENTOS

Gracias a mi familia en general, que siempre me ha apoyado en lo que he querido y quiero conseguir, en especial a mi mamá, quien me ha tenido que aguantar durante 23 años (ya por los 24).

Gracias a mis primos, siendo yo el menor de todos, recibiendo el cariño incondicional de cada uno.

Gracias a mis amigos de Curicó, que si bien cada uno tomó un camino distinto para poder estudiar lo que cada uno quiso (o bien lo que lamentablemente pensaron que quisieron y se arrepintieron) hemos permanecido igual en las buenas y en las malas (especialmente en las más malas).

Gracias a los chicos de la Subsecretaría, que me permitieron realizar esta investigación y me apoyaron con toda la información que me pudieron brindar.

Gracias al cuerpo docente y al cuerpo auxiliar del campus.

Y gracias a todos los demás.

Si bien estos últimos años no han sido fáciles para mí (pérdidas de gente muy cercana y nuevas experiencias, en especial tener que aguantar el vivir solo), estos fueron muy gratos para mí, y honestamente las experiencias que viví estos últimos 5 años, tanto las buenas como las malas, no las cambiaría por nada.

INDICE

RESUMEN	4
INTRODUCCIÓN	5
CAPITULO I: METODOLOGIA DE INVESTIGACIÓN	6
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	6
PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	6
OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
METODOLOGIA	7
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	14
MARCO CONCEPTUAL	14
La percepción	14
Capacitación	17
Administración publica	23
MARCO INSTITUCIONAL	24
Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	24
Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño	27
CAPITULO III: ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	30
INFORME FINAL DE GESTIÓN DE CAPACITACIÓN DE LA SUBSECRETARÍA DE ECONOMÍA Y EMPRESAS DE MENOR TAMAÑO, AÑO 2018	30
PLANIFICACIÓN DE CAPACITACIONES EN LA SUBSECRETARÍA DE ECONOMÍA Y EMPRESAS DE MENOR TAMAÑO (2019)	31
CARACTERIZACIÓN CAPACITACIONES DENTRO DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA SUBSECRETARÍA DE ECONOMÍA Y EMPRESAS DE MENOR TAMAÑO.	35
CAPITULO IV: ANALISIS DE DATOS	40
Ítem 1: Necesidad	40
Ítem 2: Oportunidad	47
Ítem 3: Calidad	51
CONCLUSIÓN	55
SUGERENCIAS	58
BIBLIOGRAFIA	59
ANEXO	61
Encuesta	61
Codificación de encuesta	64

RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo determinar la percepción de los funcionarios de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño pertenecientes al departamento administrativo, en cuanto a las capacitaciones entregadas por la misma institución, planificadas por la unidad de Gestión y Desarrollo de Personas.

Para la realización de este estudio se indagará sobre el proceso de capacitación en sí, desarrollando los principales elementos de las capacitaciones entregadas en la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño, describiendo los antecedentes de las capacitaciones, la planificación de capacitaciones y las características puntuales de las capacitaciones entregadas al departamento administrativo de la Subsecretaría.

El instrumento principal de esta investigación para cumplir su objetivo será la aplicación de una encuesta, la cual será entregada al cuerpo funcionario del departamento administrativo. Esta encuesta resumirá la percepción de los funcionarios ante la necesidad, la oportunidad y la calidad de las capacitaciones realizadas por ellos.

Para terminar con este estudio, se realizará finalmente una conclusión en base a los datos recopilados, codificados, graficados y analizados, entregando una respuesta general y sintetizada de como los funcionarios de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño pertenecientes al departamento administrativo perciben las capacitaciones de la institución.

INTRODUCCIÓN

En base a los intereses del investigador acerca de los procesos de capacitación y la percepción de los funcionarios frente a la realización de capacitaciones, junto con la posibilidad de indagar dentro de un servicio público de manera directa, se investigará puntualmente sobre la percepción de las capacitaciones que tienen los funcionarios del departamento administrativo pertenecientes a la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño.

En el primer capítulo se describirá la metodología de investigación utilizada para el estudio: El planteamiento del tema de investigación, la pregunta de investigación, los objetivos del estudio, la metodología y sus características.

En el segundo capítulo se describirá el marco conceptual y el marco institucional, detallando elementos relevantes para la investigación, como lo son los conceptos de percepción, capacitación y administración pública, junto con la historia del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, además de su estructura interna.

En el tercer capítulo se describirán los antecedentes relevantes del estudio: el informe final de gestión de capacitación de la institución, la planificación de capacitaciones y la caracterización del proceso de capacitación dentro del departamento administrativo de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño.

En el cuarto capítulo se detallará el análisis de datos en base a los datos recopilados mediante el instrumento utilizado. Se separará por ítems, siendo los temas la necesidad, la oportunidad y la calidad de las capacitaciones.

Lo anterior mencionado será utilizado por el investigador para poder responder a la pregunta de investigación y crear sugerencias.

CAPITULO I: METODOLOGIA DE INVESTIGACIÓN

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

La capacitación es un proceso necesario y obligatorio dentro de las instituciones públicas, debido a la constante evolución de las herramientas de gestión, junto con la necesidad de reducir la brecha de conocimientos en la labor de los funcionarios. Una de estas instituciones es la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño la cual requiere capacitaciones según las necesidades de sus funcionarios. Los tipos de necesidades en cuanto a la capacitación dependen de la naturaleza de los departamentos y unidades correspondientes, por lo cual las capacitaciones tienen que ir a la par con las labores diarias de las unidades laborales, reforzando de manera directa las habilidades y aptitudes utilizadas. Uno de los departamentos que destaca dentro de la Subsecretaría Economía y Empresas de Menor Tamaño es el departamento Administrativo. Este departamento contiene un gran número de unidades a cargo, las cuales apoyan los objetivos del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, por lo que requieren estar a la par de las exigencias y demandas del mismo Ministerio. En base a eso, los funcionarios se capacitan constantemente, en base a un plan que elige, describe y evalúa las capacitaciones que recibirán los funcionarios. Sin embargo, no todos los funcionarios valoran de la misma forma las capacitaciones recibidas necesariamente, esto debido a como ellos de manera individual perciben el proceso de capacitación.

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

Para la presente investigación, se dará respuesta al objetivo general de la investigación, conociendo la percepción general de los funcionarios, por lo cual la pregunta de investigación en este caso será:

“¿Como los funcionarios de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño perciben las capacitaciones recibidas dentro de su institución?”

OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Objetivo general de investigación

-Determinar la percepción de los funcionarios del departamento administrativo respecto a las capacitaciones que la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño entrega.

Objetivos específicos de investigación

-Reconocer el Plan de Capacitación (PAC) de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño

-Caracterizar las capacitaciones que recibe el departamento administrativo de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño.

-Describir la percepción de los funcionarios del departamento administrativo sobre las capacitaciones entregadas por la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño.

METODOLOGIA

Tipo de estudio

“El enfoque cualitativo se selecciona cuando el propósito es examinar la forma en que los individuos perciben y experimentan los fenómenos que los rodean, profundizando en sus puntos de vista, interpretaciones y significados” (Sampieri, 2013).

La metodología que se utilizará será la metodología cualitativa, la cual está basada en una investigación que permitirá comprender la percepción de una población objetivo en referencia a determinados temas o situaciones. Este tipo de estudio es necesario, ya que, si bien se pretende trabajar con un grupo numeroso de personas, la naturaleza del estudio es subjetiva (la percepción), por lo tanto, la recolección de datos será sobre cualidades.

Método de estudio

“Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos” (Kerlinger, 1979).

Este trabajo de investigación recurrirá al estudio no experimental, debido a su naturaleza sistemática y empírica, ya que este tipo de estudio no manipula variables, solo realiza un proceso de observación dentro del contexto natural del objeto a estudiar. Posee un carácter transeccional, ya que se busca recolectar datos dentro de un tiempo y espacio específico, facilitando que el grupo de actores con quien se trabajará estén dentro de un mismo contexto espacial.

El alcance para este trabajo de investigación será de naturaleza descriptiva. Si bien el estudio de la percepción de las capacitaciones dentro de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño es un tema relativamente no tocado (pudiendo establecer el tema como exploratorio) el tema de las capacitaciones y la percepción ha sido estudiada, existiendo información referencial respecto a estos dos temas por separado. Con un alcance descriptivo, esta investigación busca describir los resultados obtenidos sin indagar más allá fuera de los objetivos del estudio.

Grupo de actores

El grupo de actores para la recopilación de información serán *todos los funcionarios (planta o contrata) pertenecientes al departamento administrativo y que hayan realizado capacitaciones durante el año 2019.*

Estrategia de muestreo

Para este estudio se utilizará un método probabilístico, el cual permita representatividad dentro de las distintas unidades que componen el departamento administrativo de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño (no todas las unidades tienen el mismo número de funcionarios). Por esto se utilizará el llamado muestreo aleatorio simple, en donde cada funcionario tendrá la misma probabilidad para ser parte de la muestra a estudiar.

Estrategia de recolección de datos

El instrumento que se utilizará para recolectar información dentro de este trabajo de investigación será la encuesta. La encuesta es definida como una herramienta perteneciente a la investigación descriptiva en la cual se crea un cuestionario con preguntas predeterminadas, con el fin de recopilar información sin modificar el entorno. Se pretende utilizar mayoritariamente la escala de Likert, en la cual el sujeto elige una respuesta que va desde “totalmente de acuerdo” hasta “totalmente en desacuerdo” bajo una afirmación determinada (ejemplo: “me gusta mi entorno laboral”). La información se obtendrá de los mismos funcionarios que respondieron la encuesta. Se utilizará este instrumento ya que es una forma rápida y sencilla de obtener información bajo una población de tamaño mediano a grande. Se utilizará la escala de Likert anteriormente mencionada ya que esta permitirá obtener información sobre actitudes, sentimientos y opiniones, ósea, elementos principalmente subjetivos.

Muestra

El departamento administrativo de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño cuenta con una población total de 83 funcionarios capacitados (unidad de análisis). Esto equivale al 45,6% del total de funcionarios de la Subsecretaría (incluyendo a funcionarios de regiones excluyendo a honorarios). Bajo esta información se realizará la muestra del estudio, mediante la utilización de esta fórmula matemática:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Utilizando esta fórmula se determina que la muestra será de 69 personas bajo un 95% de confianza y un 5% de error muestral, elegidas de manera aleatoria.

Caracterización de la muestra

Género:

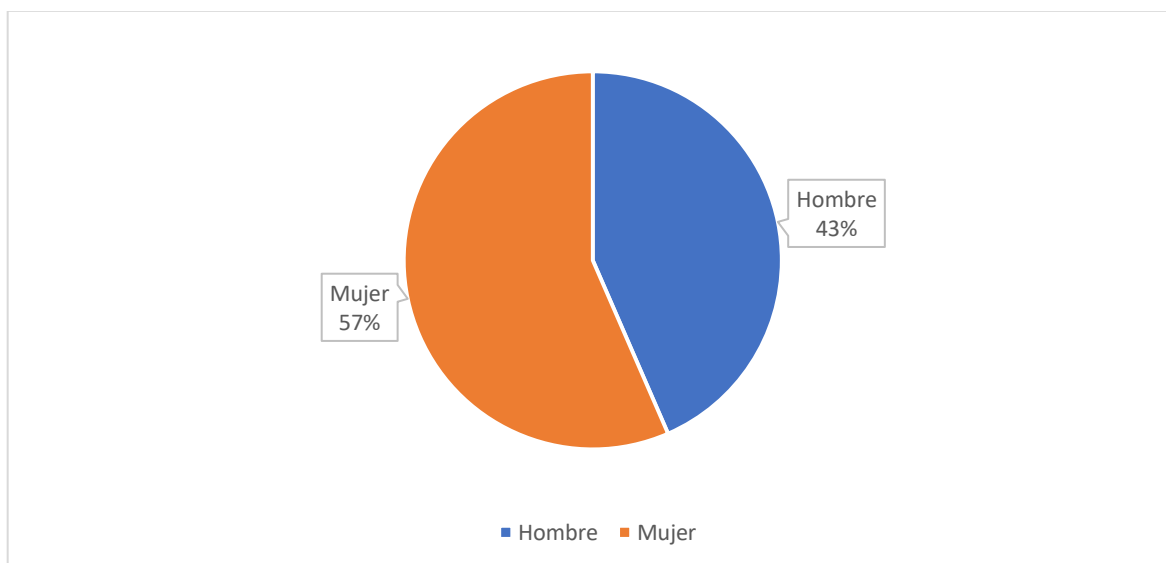


Gráfico 1: Muestra por género, gráfico de elaboración propia mediante la recolección de datos primarios de la encuesta para funcionarios públicos del departamento administrativo de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño.

Durante la encuesta la muestra correspondió a 39 funcionarias mujeres (56,5%) y 30 funcionarios hombres (43,5%).

Edad:

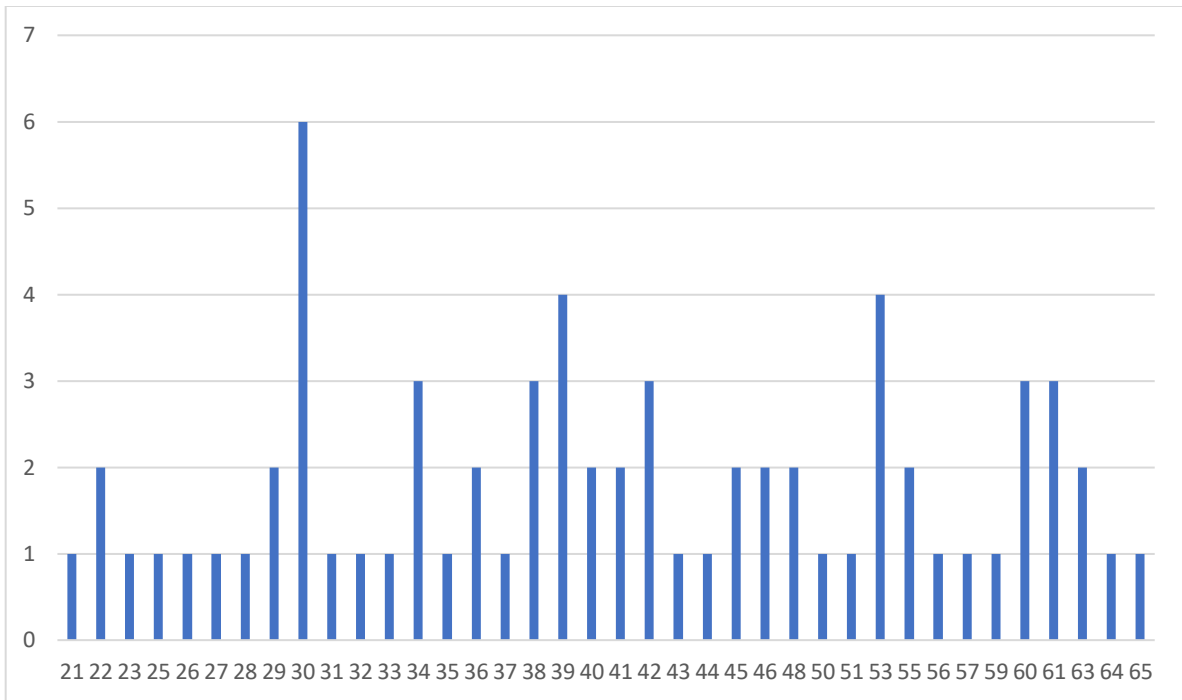


Gráfico 2: Muestra por edad, gráfico de elaboración mediante la recolección de datos primarios de la encuesta para funcionarios públicos del departamento administrativo de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño.

La edad de los funcionarios encuestados es heterogénea, con un rango extenso desde los 21 años hasta los 65 años. El promedio de edad de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño es de 42.4 años y la moda se da dentro de los 30 años.

Escalafón:

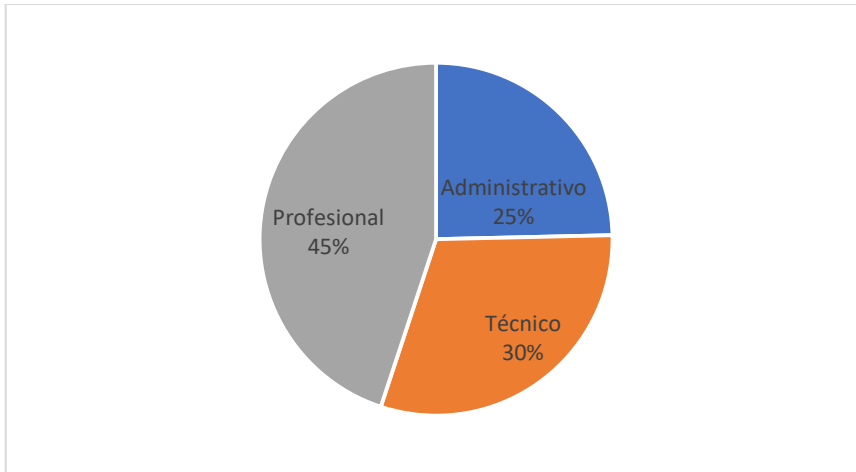


Gráfico 3: Muestra por escalafón, grafico de elaboración propia mediante la recolección de datos primarios de la encuesta para funcionarios públicos del departamento administrativo de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño.

De los encuestados, 31 funcionarios son profesionales (44,9%), 21 son técnicos (30,4%) y 17 son administrativos (24,6%)

Unidad correspondiente:

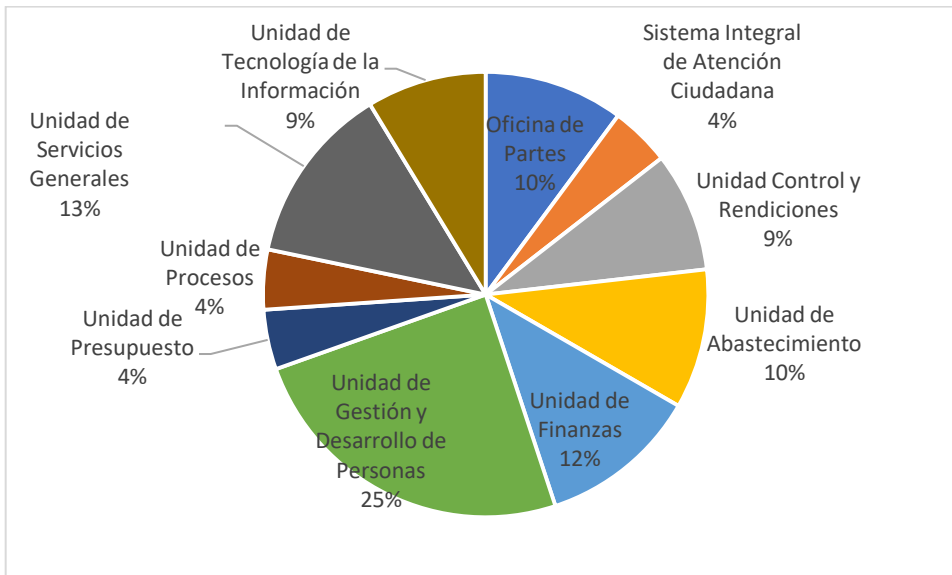


Gráfico 4: Muestra por unidad laboral, grafico de elaboración propia mediante la recolección de datos primarios de la encuesta para funcionarios públicos del departamento administrativo de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño.

Los funcionarios encuestados están integrados a unidades únicas dentro de la Subsecretaría de Economía y EMT. Se encuestó a funcionarios de todas las unidades del departamento administrativo, del total de funcionarios capacitados: 25% del total corresponde a la Unidad de Gestión y desarrollo de personas, un 13% corresponde a la unidad de Servicios Generales, un 12% corresponde a la unidad de finanzas, un 10% corresponde a la unidad de abastecimiento, un 10% corresponde a la oficina de partes, un 9% corresponde a la unidad de control y rendiciones, un 9% corresponde a la unidad de tecnología de la información, finalmente un 4% corresponde tanto al SIAC (sistema integral de atención ciudadana), a la unidad de procesos y a la unidad de presupuesto (unidad relativamente nueva, perteneciente anteriormente a finanzas).

Tipos de capacitación recibida:

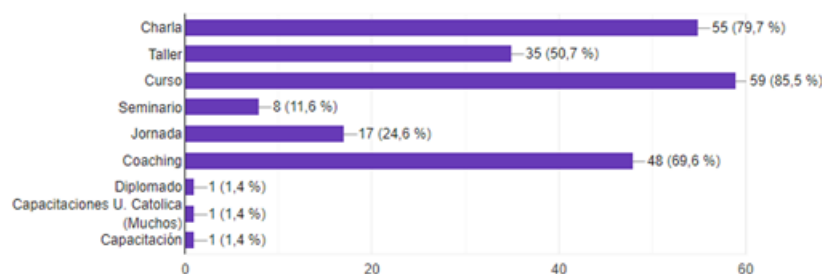


Gráfico 5: Muestra por tipo de capacitación recibida, gráfico de elaboración propia mediante la recolección de datos primarios de la encuesta para funcionarios públicos del departamento administrativo de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño.

Dentro del tipo genérico de capacitaciones recibidas (sea taller, curso, jornada, seminario, entre otros) los funcionarios respondieron con la posibilidad de elegir más de un tipo. Los resultados fueron los siguientes: 59 funcionarios han realizado algún tipo de curso (85,5%), 55 funcionarios han realizado algún tipo de charla (79,7%), 48 funcionarios han recibido coaching (69,6%), 35 funcionarios han recibido talleres (50,7%), 17 funcionarios han recibido jornada (24,6%) solo 8 funcionarios han recibido algún tipo de seminario (24,6%) y solamente 1 funcionario ha recibido algún tipo de diplomado. En cuanto a la respuesta "otros" solo dos personas respondieron (1,4% respectivamente): 1 funcionario respondió capacitaciones en la Universidad Católica (dándole énfasis al lugar de capacitación y no al tipo), mientras que otro funcionario respondió con "capacitación", no dando algún tipo de diferencia entre los tipos que existen.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

MARCO CONCEPTUAL

La percepción

“La percepción se puede considerar como la capacidad de los organismos para obtener información sobre su ambiente a partir de los efectos que los estímulos producen sobre los sistemas sensoriales, lo cual les permite interactuar adecuadamente con su ambiente.” (Viedma)

La percepción definida en su expresión más básica es considerada como la forma en que todos los seres vivos pueden adquirir información acerca de los medios (ambiente natural), o bien, cosas por medio de las impresiones que entregan los sentidos. La percepción se interrelaciona con los sentidos: para crear una representación mental de lo que sucede en nuestros alrededores es necesario la existencia de sensaciones (los sentidos principales como la vista, el tacto, la audición etc.), las cuales nos permiten captar información. Sin embargo, para lograr una correcta organización de lo que recibimos gracias a los sentidos es necesario tener la capacidad de seleccionar e interpretar la información entregada, siendo esta capacidad la percepción. Sintetizando esta interrelación, los sentidos son la fuente que captan los estímulos, mientras que la percepción decodifica los estímulos para poder comprenderlos.

La percepción no solamente es una capacidad cognoscitiva, sino que también es un proceso. No todo lo que se siente es percibido por los sentidos: Según Guardiola todos los estímulos recibidos por las sensaciones (flujos de información) son seleccionadas por las personas para mejorar sus niveles de comprensión. Guardiola logra identificar tres fases en el proceso de la percepción:

- a) La selección. Como anteriormente mencionado, no todos los estímulos a los que nos vemos expuestos son percibidos, solo una pequeña porción de ellos es captada. Podemos llamar a la percepción selectiva a aquella que se recibe de

acuerdo con nuestros intereses. Más detalladamente, la percepción selectiva se refiere a que el mensaje recibido por el sujeto es percibido bajo sus propios valores, actitudes e intereses. La selección de estímulos se ve influida por la naturaleza de los estímulos (como por ejemplo la intensidad y los detalles) y los aspectos del individuo, como las expectativas (cuando el contenido tiene congruencia con los intereses existe la posibilidad de un mayor acercamiento con el sujeto) y los motivos (la percepción se es más fácil en cuanto a cosas que el sujeto encuentra necesarias o de interés, ignorando estímulos no relacionados y fortaleciendo los que se necesitan).

- b) La organización. Las personas al seleccionar estímulos, les dan un sentido. Existen varias teorías al respecto, como por ejemplo la de la escuela de Gestalt, la cual entrega principios sobre la estructuración de las percepciones.
- c) La interpretación. Ya teniendo los estímulos seleccionados y organizados las personas deben interpretar la información. Esto depende de las experiencias, motivaciones, intereses e interacciones sociales. Es por esto que no todas las personas perciben de la misma manera el medio que les rodea.

Retomando el concepto de la percepción, es un proceso cognoscitivo necesario para reconocer e interpretar el mundo que nos rodea. Esto permite a las personas a lograr una elaboración de juicios en torno a la apreciación del ambiente físico y social (Ruiz). Según Ruiz, la percepción dentro del ámbito organizacional es un proceso el en el cual los individuos organizan e interpretan impresiones sensoriales, con el fin de darle un sentido al entorno laboral en el cual interactúan permanentemente. La percepción de una persona no necesariamente refleja una realidad objetiva, por lo que es posible concluir que la importancia de la percepción en el comportamiento organizacional radica en que la conducta se basará en el mundo percibido y no en la realidad objetiva (Ruiz).

En las organizaciones (sean estas de carácter público o privado) la percepción se trabaja en conjunto con varios ámbitos para el apoyo administrativo. Según Ruiz la percepción se manifiesta de manera activa en varios elementos, como por ejemplo en la toma de decisiones, con la finalidad de lograr objetivos de manera eficaz y eficiente, eligiendo el mejor curso de acción. Toda decisión requiere interpretar y evaluar información, por lo que es necesario la percepción del tomador de decisiones, la cual permite crear alternativas según la relevancia categorizada por el mismo tomador de decisiones.

Dentro de las áreas de trabajo administrativo el concepto de la percepción no es tan distinto al de la percepción pura ni a la percepción dentro del comportamiento organizacional. El conocimiento de los factores que influyen dentro del área de trabajo es importante, ya que cambiar la percepción de otros directamente es difícil (Elnaga, 2012).

Elnaga (2012) identifica en su estudio el proceso personal de percepción en el área laboral, indicando que los estímulos en el ambiente laboral son por ejemplo la tecnología, el ruido, las relaciones con los pares, los sistemas de recompensas, los planes de compensaciones y las oportunidades de carrera. Según el proceso personal de percepción (observación, selección e interpretación de estímulos) los resultados pueden generar efectos dentro de las actitudes, sentimientos, motivaciones y comportamiento de los trabajadores.

La percepción es uno de los factores que determinan el comportamiento laboral, definido como el impacto que puede tener la conducta de las personas dentro de las organizaciones. En el área laboral, algunos tipos de comportamiento pueden contribuir a la productividad, mientras que otros pueden ser neutros o incluso contra productivos (Elnaga, 2012).

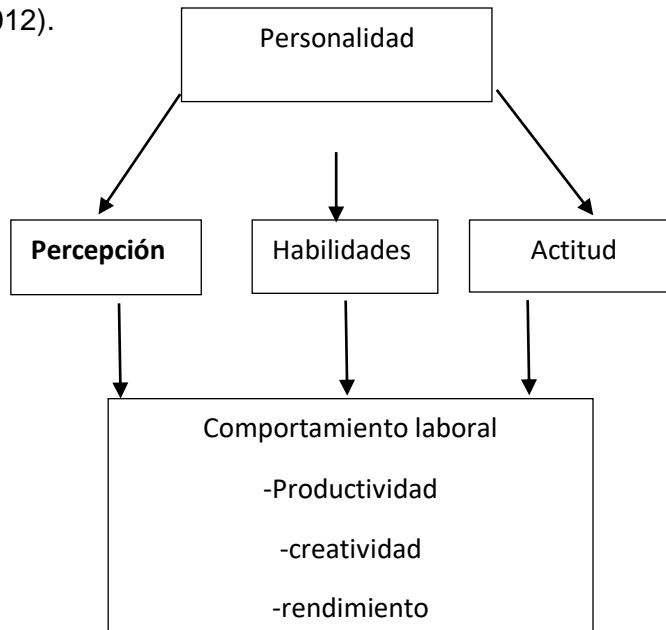


Figura 1: “Work Behavior”, obtenido de texto “The impact of perception on Work behavior” de Elnaga (2012), traducción propia.

Haciendo el ejercicio del proceso de percepción individual, podemos observar que por ejemplo el proceso de capacitaciones dentro de una institución pública, no todas las

personas (en este caso funcionarios públicos) responden de misma la misma forma, ya que todos interpretan de manera distinta este proceso debido a los distintos factores como las expectativas y motivaciones, junto con otras caracterizaciones personales de los funcionarios (edad, título, cargo, unidad de trabajo, escalafón funcionario, etc.).

Capacitación

“La Capacitación es un proceso que posibilita al capacitando la apropiación de ciertos conocimientos, capaces de modificar los comportamientos propios de las personas y de la organización a la que pertenecen” (¿Que es la capacitación?, 2004).

La capacitación (¿Que es la capacitación?, 2004) es una herramienta que permite a las personas acceder al aprendizaje que contribuye a la corrección de las actitudes de las personas. La capacitación es necesaria en cuanto a la existencia de brechas dentro del rendimiento de los trabajadores, sin importan si estos trabajan dentro del sector público o privado. Las empresas o instituciones públicas necesitan cumplir metas, objetivos y propósitos concretos, en los cuales es necesario el desarrollo constante de las actividades del personal. El desarrollo en el conocimiento del personal implica nuevas responsabilidades, las cuales permiten a las personas ser más independientes en su área de trabajo, siempre y cuando las acciones de las personas estén dentro de sus funciones y cargos en la institución correspondiente.

La capacitación no es dar conocimientos y esperar resultados. Es necesario que el proceso de capacitación se realice de forma responsable, respondiendo a ciertos principios para que el proceso pueda llamarse efectivo (¿Que es la capacitación?, 2004):

- Participación. Las personas que sean capacitadas dentro de sus funciones deben participar de forma activa en los cursos o pasos concordados. Es necesario un espacio programado para la realización de capacitaciones.
- Responsabilidad. Las personas que sean capacitadas junto con las personas que capacitan deben reflejar la responsabilidad. Es necesario, ya que las actitudes

irresponsables pueden significar un daño en la imagen de los temas a capacitar, y en consecuencia un mal aprendizaje.

- La actitud de investigación. Tanto los capacitados como el capacitador deben responder a una actitud frente a la curiosidad. Si en el proceso de capacitación existiesen dudas el capacitador deberá aprovechar de responder a las consultas, logrando finalmente aumentar la motivación y el interés por parte de los capacitados. Es necesario también entregar tareas que logren que los participantes de la capacitación realicen observaciones de situaciones habituales en sus funciones, pero que al investigar susodichas situaciones se encuentren con información necesaria para desarrollar aún más los conocimientos tratados.
- Espíritu crítico. Las personas que están siendo capacitadas deberán siempre tener presente un espíritu crítico en cuanto a lo que se les enseña. Si no es así se deberá incentivar la crítica constructiva mediante preguntas que llamen a la opinión (Ejemplo: ¿Qué les parece el tema tratado?).
- Capacidad de aprendizaje y evaluación. Es necesario evaluar el nivel de capacitación de los participantes, junto con la realización de un proceso evaluativo por parte del capacitador, con el fin de lograr que los pasos de la capacitación no lleguen solo a unos cuantos.

En el mundo laboral existen distintos tipos y niveles de capacitación. Los tipos de capacitación desde su origen se clasifican en (Implementación del proceso capacitador):

- a) Capacitación para el trabajo: Referida a la formación académica en instituciones públicas o privadas, para la absorción de información y conceptos en base a un programa educacional.
- b) Capacitación en el trabajo: Formación y actualización para mejorar las funciones de los trabajadores por parte de empresas (o bien instituciones públicas) en base a los requisitos de los cargos desempeñados.

La capacitación dentro de las organizaciones puede separarse también por tipo de relator (interno cuando el relator pertenece a la institución a capacitar o externo cuando el relator proviene de una entidad sin relación directa a la organización).

Las capacitaciones además pueden clasificarse según su metodología (presencial o no presencial), área (por ejemplo, administración, computación e informática, idiomas y

comunicación, servicio a las personas, etc.) e incluso especialidad (como en el área de la administración, separando sus especialidades en sectores como la administración de personal, financiera y contable).

A su vez, también es posible clasificar las capacitaciones según su naturaleza:

- a) Curso. Capacitación perteneciente dentro de un centro de enseñanza y tiempo señalado para asistir a oír las lecciones ("Curso", s.f.). Los cursos tienen la posibilidad de ser evaluados mediante un rango de notas, aunque esto no es exclusivo de los cursos ni tampoco es obligatorio.
- b) Jornada. Entendida como una capacitación intensiva, realizada de modo continuado.
- c) Charla. Entendida como la capacitación en donde el participante actúa solo como oyente y no participa de manera activa.
- d) Curso taller. Capacitación que prioriza la investigación, el aprendizaje y el trabajo en equipo (Taller educativo, 2019). También se conoce como una modalidad en donde se relaciona la teoría y la práctica, interrelacionándose estos dos conceptos y realizando ejercicios de aplicación.
- e) Seminario. Capacitación en función a la reunión, la cual se caracteriza por ser técnica y académica con el fin de realizar un estudio profundo de temas específicos (Seminario (reunión), 2019).
- f) *Coaching*. Capacitación entendida como entrenamiento de una persona o equipo para el desarrollo de habilidades específicas (Coaching, 2019).

Cualquier tipo de administración, sea pública o privada, requiere de constante preparación para enfrentar problemas dentro de su entorno. Para poder enfrentar las diversas situaciones es necesario que el cuerpo funcionario este adecuadamente preparado. Todos los funcionarios, sin importar su jerarquía, deben estar preparados (desde la alta dirección hasta las bases operativas) (Camacho, 2000). Camacho destaca la importancia de la eficiencia dentro de los sectores públicos, para que los recursos (humanos, financieros y materiales) sean utilizados de manera óptima. La capacitación es una herramienta que permite la existencia del personal de carrera, ósea, la preparación para la correcta ejecución de sus funciones junto con la posibilidad de ascender jerárquicamente dentro de una institución.

En Chile, la capacitación se rige bajo la ley número 19.518 (2018), que fija el nuevo estatuto de capacitación y empleo. Esta ley define el concepto de capacitación como “...el proceso destinado a promover, facilitar, fomentar, y desarrollar las aptitudes, habilidades o grados de conocimientos de los trabajadores, con el fin de permitirles mejores oportunidades y condiciones de vida y de trabajo y de incrementar la productividad nacional, procurando la necesaria adaptación de los trabajadores a los procesos tecnológicos y a las modificaciones estructurales de la economía” (Art. 10).

Según la Constitución Chilena (2005) “Una Ley Orgánica Constitucional determinará la organización básica de la Administración Pública, garantizará la carrera funcionaria y los principios de carácter técnico y profesional en que deba fundarse, y asegurará tanto la igualdad de oportunidades de ingreso a ella como la capacitación y el perfeccionamiento de sus integrantes.” (art. 38). La capacitación de los funcionarios públicos que ejercen sus funciones activamente debe estar asegurada, según lo vea necesario las instituciones públicas ante las mejoras en la eficiencia y eficacia de procesos, para el cumplimiento de la misión institucional y la construcción de la base para la visión institucional.

Según la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado (ley N° 18.575), la capacitación y el perfeccionamiento en el desempeño de la función pública se realizará mediante un sistema se incline a estos fines (art. 50). Según el artículo 50 las formas de realizar un proceso de capacitación y/o perfeccionamiento en la vida pública se caracterizan en que:

- Pueden ser realizadas mediante programas nacionales, regionales o locales.
- Pueden llevarse a cabo mediante convenios de instituciones públicas (por ejemplo, las capacitaciones en compras públicas por parte de ChileCompra) o por instituciones privadas (por ejemplo, el reforzamiento del inglés por un instituto de idiomas)
- La destinación de las capacitaciones dependerá del escalafón o por medio de concursos públicos, según determine la ley.
- Existe la posibilidad de entregar becas para cursos relacionados a su capacitación.
- Los recursos por utilizar en los procesos de capacitación dentro del mundo publico podrán ser considerados de manera global o bien por organismo.

Los servicios públicos poseen herramientas básicas para el apoyo de las áreas encargadas de la capacitación, como por ejemplo la guía entregada por el Ministerio de Hacienda.

El Ministerio de hacienda en su guía “Capacitación en el sector público” (1996) señala que la capacitación frente a la modernización de su sistema deberá generar un mayor acceso al perfeccionamiento laboral, una mayor eficiencia en las actividades, una mayor flexibilización y generar las competencias para una mejor realización personal.

Es posible identificar dos perspectivas de la capacitación en el sector público (Capacitación en el sector público, 1996):

- a) Desde la persona: La capacitación deberá entregar competencias para afrontar desafíos dentro de sus funciones, mediante el conocimiento entregado que deberá estar relacionado o subutilizado en sus tareas diarias, entregándole una mayor satisfacción laboral, además de dar más espacio a la autonomía decisional.
- b) Desde lo institucional. La capacitación deberá ser un instrumento que eleve los niveles productivos del servicio público, mejorando la gestión en cuanto a tiempos y generando condiciones para que cada funcionario público pueda contribuir de mejor manera mediante sus funciones a los objetivos institucionales.

La guía “Capacitación en el sector público” señala que la capacitación es un proceso complejo, el cual deberá ser enfocado mediante una gestión estratégica. El proceso de la capacitación requiere que todos los funcionarios dentro de la institución se comprometan al cumplimiento del perfeccionamiento permanente. Una buena gestión requiere identificar las necesidades organizacionales, las necesidades enfocadas en el desarrollo del personal y la identificación de problemas críticos (en cuanto a temas prioritarios propios que identifique la unidad encargada de realizar los programas de capacitación institucional).

Para la implementación de la capacitación es necesario implementar programas y políticas relacionadas a ella. Un buen programa de capacitación debe realizar las siguientes actividades/etapas (Capacitación en el sector público, 1996):

1. Diagnóstico de necesidades, estableciendo las competencias que se espera recibir frente a las actividades de la capacitación. El diagnóstico es un proceso continuo que indaga las necesidades de las personas y la institución de forma permanente.
2. Las características del programa de capacitación, en donde se debe definir los objetivos de capacitación, actividades de capacitación (seminarios, talleres, grupos de trabajo, charlas, etc.), los destinatarios de la capacitación (criterios de selección de participantes, no cualquier modalidad satisface las necesidades de todos los funcionarios de igual manera), la selección del órgano capacitador (dependiendo de las necesidades y el balance entre oferta y calidad, eligiendo al proveedor mediante licitaciones y evaluaciones de propuesta).
3. Ejecución y registro, en donde la capacitación ya está en curso y la unidad capacitadora deberá velar por el bienestar de los funcionarios frente a la carga de trabajo y los horarios de conveniencia. Además, será necesario llevar un registro de las actividades de capacitación, para la creación de una base de datos que permitirá la mejora en la toma de decisiones dentro de las capacitaciones públicas.
4. Evaluación, donde se deberá determinar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos de la capacitación con el fin de lograr mejores capacitaciones para los funcionarios públicos.
5. Determinación de indicadores, los cuales deben reflejar calidad y cantidad de capacitación ejecutada, mejoras al servicio y costos involucrados.

Por último, la guía de capacitación del Ministerio de Hacienda define la existencia de los comités de capacitación como un elemento primordial en el cumplimiento de los objetivos definidos en el proceso. Los comités sirven como un medio de participación para el asesoramiento en cuanto a las acciones para realizar capacitaciones. Los comités entre sus funciones pronuncian las propuestas de los programas de capacitación por parte de la jefatura, realizan el seguimiento de las acciones de capacitación y constituyen un espacio informativo para responder consultas y sugerencias de las actividades realizadas.

Finalizando con el concepto de la capacitación, cabe señalar que los recursos para la realización de capacitaciones dentro de las instituciones públicas son finitos y escasos, por la misma naturaleza y costos del proceso de capacitación (una buena capacitación requiere de una buena selección de centros de capacitación, lo cual requiere de un

desembolso relativamente alto, aunque la cantidad de funcionarios a capacitar sea pequeña.)

Administración pública

“La definición de Administración Pública es un tema en el que los teóricos aún no han llegado a un consenso. El problema central que impide el establecimiento de una definición consensual es la complejidad del objeto de estudio, ya que la Administración Pública está constituida por múltiples elementos, cada uno de los cuales presenta una dinámica y complejidad propias” (Diccionario de la Administración Pública Chilena, 2002).

El Diccionario de la Administración Pública Chilena (2002) define a la Administración Pública como un elemento complejo, el cual es una disciplina relativamente nueva, por lo que entrega diversas definiciones tentativas:

- 1) Según la RAE, la Administración Pública es una actividad con la finalidad de dictar y aplicar el cumplimiento de la ley para los intereses públicos. Por otro lado, también se define como una estructura orgánica, ósea, un conjunto de organismos que trabajan en conjunto, encargados de realizar una función en específico (los intereses públicos).
- 2) Como una ciencia, que abarca el estudio de la administración del gobierno, la cual divide la ciencia política y las ciencias sociales.
- 3) Como un arte, en donde la administración se aplica a los asuntos del Estado.
- 4) Como una concepción orgánica, en donde el Estado crea un conjunto de instituciones para que estas velen por las necesidades públicas, siendo esto el mecanismo principal para la realización de planes y programas de gobierno.
- 5) Como una actividad, la cual satisface y da cumplimiento a los fines públicos.

Si bien la Administración Pública posee variados significados, existen dos elementos en común que vincula a la mayoría de las definiciones: la participación de instituciones nacidas en lo público y los intereses de índole público, ósea, el bien común.

La Administración Pública debe promover y no negar los cambios sociales, adecuando el funcionamiento de sus órganos ante estos cambios, ya que la sociedad es dinámica por

excelencia y esta evoluciona y transforma permanentemente en el tiempo (Camacho, 2000). Debido a esto es necesario que las instituciones públicas preparen a su cuerpo funcionario de manera estratégica, mediante la planeación y ejecución de por ejemplo programas de capacitación.

MARCO INSTITUCIONAL

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

El Ministerio de Economía, Fomento y Turismo es la entidad pública encargada de la sistematización y ejecución de políticas públicas, proyectos y programas relacionados a la estructuración económica del país, ósea, acciones orientadas a la realización de un aumento sustentable del desarrollo de la inserción económica de entidades públicas y privadas.

La misión de esta institución pública es “...*promover la modernización y competitividad de la estructura productiva del país, la iniciativa privada y la acción eficiente de los mercados, el desarrollo de la innovación y la consolidación de la inserción internacional de la economía del país a fin de lograr un crecimiento sostenido, sustentable y con equidad, mediante la formulación de políticas, programas e instrumentos que faciliten la actividad de las unidades productivas del país y sus organizaciones corporativas y las instituciones relacionadas con el desarrollo productivo y tecnológico del país, tanto públicas y privadas, nacionales y extranjeras.*”

El ministerio de Economía, Fomento y Turismo nace en el año 1930. A partir de ese año, el ministerio empieza a construir la base de lo que es en la actualidad. La página web del ministerio resume sus hitos más importantes:

- 22 de agosto de 1930, nacimiento del servicio como tal, con el nombre de Subsecretaría de Comercio, servicio dependiente del Ministerio de Relaciones Exteriores y Comercio.
- 6 de octubre de 1941, el servicio logra rango ministerial, cambiando su nombre a Ministerio de Comercio y Abastecimiento.

- Junio de 1942, el Ministerio de Comercio y Abastecimiento es rebautizado como el Ministerio de Economía y Abastecimiento.
- Junio de 1953, el ministerio recibe las funciones para trabajar dentro de las áreas de la industria y el transporte. Se crea las subsecretarías de la Industria y Comercio y la de Transporte.
- Octubre de 1960, el ministerio recibe funciones especiales en cuanto a la coordinación de planes fiscales y públicos, con el fin de poder lograr procesos de reconstrucción y fomento productivo necesarios por el terremoto de Valdivia, ocurrido el 22 de mayo de ese año. El ministerio es rebautizado nuevamente, convirtiéndose en el Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción (Decreto N°747, 1953).
- 1976, el Ministerio obtiene nuevas funciones gracias a la creación de la subsecretaría de Pesca. Se entregan funciones relacionadas al comercio exterior, la tributación y procesos de aduana al Ministerio de Hacienda.
- Febrero de 2010, el Ministerio pasa a llamarse Ministerio de Economía, Fomento y Turismo mediante la ley 20.423, donde se integra el turismo mediante el mejoramiento institucional, estableciendo normas en cuanto a los servicios turísticos, junto con la creación de la Subsecretaría de Turismo en sí.

Según el organigrama institucional, el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo se compone de:

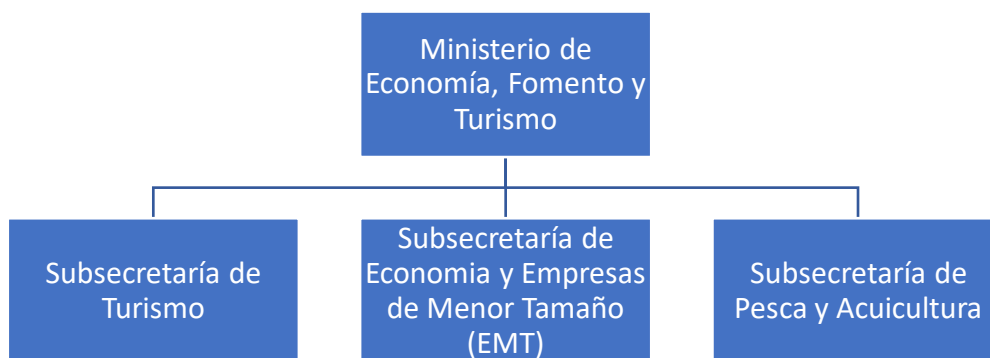


Figura 2, Organigrama institucional, obtenido del portal de transparencia del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo (2019).

En cuanto a sus servicios dependientes estos corresponden a:



Imagen 1, Servicios dependientes del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, obtenido del portal de transparencia del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo (2019).

Finalmente, su estructura orgánica se compone de:



Imagen 2: Estructura orgánica del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, obtenido de la Intranet del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo (2019).

Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño

La Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño es la Subsecretaría dependiente y del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, encargada de velar por la coordinación de políticas, planes y programas relacionados a empresas de menor tamaño. Según portal MIPYME, citando al artículo 2 de la ley 20.416 las empresas de menor tamaño serían todas “...las microempresas, pequeñas empresas y medianas empresas, clasificadas de acuerdo con el nivel de ingresos anuales por ventas y servicios y otras actividades del giro. El valor de los ingresos considerado es descontado de IVA e impuestos específicos”. El rango de ingresos anuales para que una empresa sea categorizada e integrada a los registros de la Subsecretaría son entre 2.400 UF anuales a 100.000 UF anuales.

Entre las funciones, tareas y potestades más relevantes de la Subsecretaría estarían:

- La administración del registro de empresas y sociedades nacionales (RAE N°2535, 2013).
- La coordinación de políticas y planes de fomento para las empresas de menor tamaño junto con los ministerios sectoriales (Art. 3, Ley 20.416).
- El manejo de una política general para el mejoramiento de la orientación, coordinación y desarrollo de las empresas de menor tamaño (Art. 3, Ley 20.416).
- Labores financieras y de auditoría relacionadas a la administración interna de la Subsecretaría de Turismo (art. 11, Ley 20.423).

Desde enero del año 2020 la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño ha sido liderada por el Subsecretario Esteban Carrasco Zambrano. Al 30 de septiembre del año 2019 el cuerpo funcionario consta de 231 personas en calidad de contrata y 26 personas en calidad de planta, esto incluye todas sus dependencias.

La Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño se ordena de la siguiente manera:

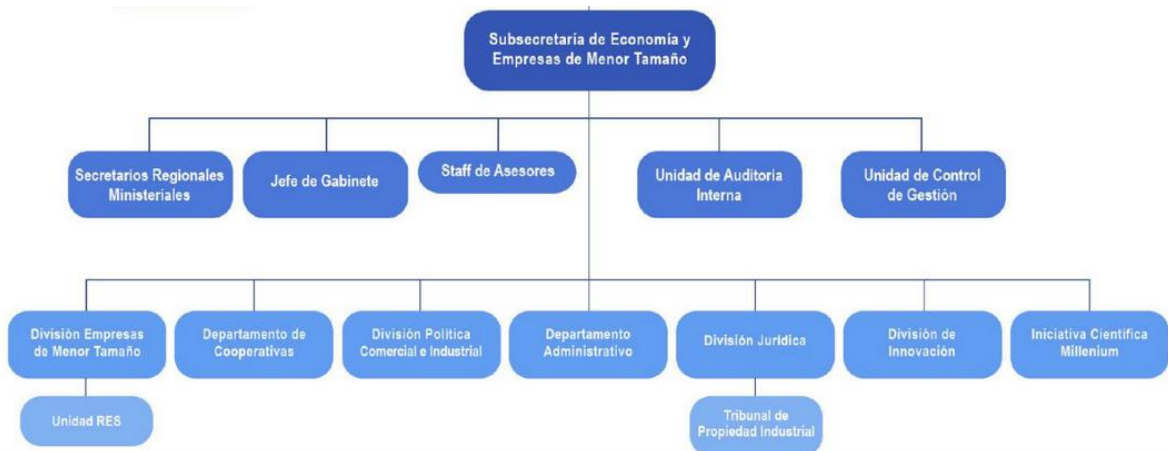


Imagen 3, Organigrama institucional de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor tamaño, obtenido del portal de transparencia del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

Departamento administrativo de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño.

El departamento administrativo de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño es el área encargada del asesoramiento y la gestión interna de la institución. Es el corazón del MINECON y es el pilar que permite el funcionamiento activo de las políticas y programas propios de la institución.

Este departamento se divide en las siguientes unidades laborales (Organigrama departamento administrativo de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño):

1. Unidad de Abastecimiento. Unidad encargada de crear los planes de compra de la institución, aprobar órdenes de compra dentro del portal de Mercado Publico y proveer información de manera mensual para la transparencia (Art. 1, RAE N°1274, 2017). Se divide en las áreas de compras, bienes fungibles y activos fijos.
2. Unidad de Control y Rendiciones. Unidad encargada de entregar apoyo en los programas de revisión de rendiciones, los cumplimientos legales y la creación de informes de rendición de cuentas junto con la entrega de información mensual para la transparencia. (Art. 1, RAE N°1274, 2017)

3. Unidad de Servicios Generales. Unidad encargada de la mantención de las dependencias institucionales, asegurando el adecuado funcionamiento operativo de los servicios generales y velando por el adecuado uso de los instrumentos institucionales (como los vehículos de la Subsecretaría) (Art. 1, RAE N°1274, 2017). Se divide en área de infraestructura y área de servicios.
4. Unidad de Presupuesto. Unidad relativamente nueva, separada de la unidad de finanzas, encargada de generar la información de ejecución presupuestaria y la cuadratura mensual de los recursos presupuestarios de la Subsecretaría.
5. Unidad de Finanzas. Encargada de velar por la correcta utilización de los fondos y recursos institucionales. Entre sus funciones se encuentran la recopilación de normativas financieras para la ejecución de programas presupuestarios y servir como contraparte encargada de contratos con proveedores externos (Art. 1, RAE N°1274, 2017).
6. Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC). Unidad encargada del contacto con la ciudadanía y usuarios de la Subsecretaría. Entre sus funciones se encuentra recibir consultas, reclamos, sugerencias o felicitaciones, mediante la atención presencial, atención virtual o mediante cartas físicas por medio de la Oficina de Partes.
7. Unidad de Gestión y Desarrollo de Personas. Unidad encargada de los procesos relacionados al personal institucional. Entre sus funciones están la elaboración de las políticas de recursos humanos y diseñar los sistemas del ciclo laboral como los perfiles de cargo, el reclutamiento y las capacitaciones. (Art. 1, RAE N° 1274, 2017). Se divide en las áreas de personas, de gestión del cambio organizacional, de remuneraciones y de Bienestar.
8. Oficina de Partes. Unidad encargada de velar por el cumplimiento, tramitación y el archivado de documentos oficiales de la institución.
9. Unidad de Tecnología de las informaciones (UTIC). Unidad encargada de la gestión tecnológica de la institución. Entre sus funciones se encuentran la gestión de las plataformas tecnológicas de la institución y proveer los servicios de tecnología necesario para las distintas unidades. (Art. 1, RAE N°1274, 2017). Se divide en las áreas de proyectos, continuidad operacional y sistemas y soporte.
10. Unidad de Procesos. Unidad encargada de velar por las funciones del área entidad acreedora y la gestión en general de las otras unidades.

CAPITULO III: ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

INFORME FINAL DE GESTIÓN DE CAPACITACIÓN DE LA SUBSECRETARÍA DE ECONOMÍA Y EMPRESAS DE MENOR TAMAÑO, AÑO 2018

El informe final de gestión de capacitación tiene por objetivos la difusión de los resultados y los logros de los funcionarios en cuanto al proceso de capacitación. Frente a esto se entregará un resumen de los resultados del informe, de los cuales se extraerá la información más relevante:

-Antecedentes presupuestarios: de \$35.686.000 se utilizaron \$35.194.730 pesos (99% del presupuesto ejecutado).

-Funcionamiento de comité bipartito (CBC): Existen representantes de los funcionarios y de la institución, los cuales participan en conjunto para poder elegir propuestas de temas para la capacitación. Aplica tanto a nivel central como a nivel regional.

-Actividades de capacitación realizadas: Se realizaron 87 actividades de capacitación, solo siendo consideradas las que se realizaron en 8 horas o más.

-Análisis principal de competencias: Se declara que las competencias abordadas (técnicas y conductuales) tienen como objetivo disminuir brechas de necesidades de capacitación.

-Características de funcionarios capacitados e inversión realizada: Entrega información de los funcionarios capacitados (215 en total, un 65% del total del universo de la Subsecretaría y sus dependencias), inversión (74% para el estamento profesional, 16% para el estamento técnico, 8% para el estamento administrativo y 2% para el estamento directivo), capacitados por calidad jurídica (174 persona a contrata, 33 por prestadores de servicio y 8 personas de planta), entre otros datos.

- Análisis de modalidades de compra en actividades de capacitación: De un total de 35 actividades capacitaciones, un 91,43% fue ejecutada mediante convenio marco (32 actividades) y un 8,57% mediante trato directo (3 actividades). No se utilizó la licitación pública como modalidad de compras para el proceso de capacitación.

PLANIFICACIÓN DE CAPACITACIONES EN LA SUBSECRETARÍA DE ECONOMÍA Y EMPRESAS DE MENOR TAMAÑO (2019)

El proceso de capacitaciones dentro de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño es impulsado por la unidad de Gestión y Desarrollo de personas, mediante el encargado de capacitación del área de Gestión del Cambio Organizacional. Para su ejecución, es necesario la creación de un plan anual de capacitación, el cual es aprobado por una resolución administrativa exenta. Según la RAE N° 534, que aprueba el plan anual de capacitación del año 2019, se realiza de la siguiente forma:

Antecedentes generales

La sección de antecedentes generales entrega la información básica del proceso de capacitaciones del año 2019. Posee tres ejes: presupuesto, actividades y participantes. En el eje de presupuesto se planificó la suma de \$35.686.000 pesos para las actividades de capacitación tanto de funcionarios como de honorarios. En el eje de actividades se estipula que el número de actividades planificadas a realizar fue de 33 capacitaciones. En el eje de participantes se señala capacitar a 396 participantes, entendiéndose a estos como cualquier persona que se integre a alguna actividad de capacitación, y sumándose en caso de que participe en más de una actividad.

Identificación de actividades de capacitación

Esta sección identifica dos categorías respecto a las capacitaciones del año 2019.

La primera de ellas está ligada a los artículos 36 y 37 del DS 69 del año 2004 del Ministerio de Hacienda (reglamento de concursos del Estatuto Administrativo), categorizada como las actividades pertinentes a los procesos de modernización y mejoramiento institucional en cuanto a los concursos de promoción. Se identifican dos actividades: Charla sobre Ley de Lobby y Charla sobre declaración de Interés y Patrimonio.

La segunda categoría tiene relación al fortalecimiento de competencias según el ámbito de actividades dentro de la institución (en este caso la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño). Las capacitaciones dentro de esta categoría deben cumplir

según las orientaciones técnicas de la Dirección Nacional del Servicio Civil. Para esto se definieron cuatro lineamientos, los cuales no pueden sobrepasar el 50% de las actividades de manera individual:

- a) Formación técnica: Relacionada al quehacer de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño. Este lineamiento tiene el objetivo de disminuir las brechas de desempeño en los procesos de gestión del desempeño individual, junto con la identificación de necesidades de capacitación que poseen los funcionarios y honorarios.
- b) Formación estratégica: Se define bajo la función de cumplir con la misión y visión institucional de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño. También vela por el desarrollo de conocimientos, aptitudes y habilidades que requieran utilizar los funcionarios de la institución.
- c) Formación operativa transversal: Relacionada al manejo de herramientas técnicas estándar, como temas de normativa, herramientas computacionales y gestión de calidad.
- d) Formación de habilidades Relacionales: Relacionadas a la mejora de la conducta organizacional, tocando temas como el liderazgo y el trabajo en equipo.

También existen lineamientos definidos de manera centralizada, con el fin de cumplir a las orientaciones y normativa pública que entregan las distintas áreas de la Unidad de Gestión y Desarrollo de Personas. Estos responden a las necesidades de la pertinencia de la promoción, a la inducción de la administración del estado, al buen trato y la perspectiva de género, a los principios de los servidores públicos, a las normativas sobre asociaciones de funcionarios, al rol de jefaturas y habilidades directivas y finalmente al sistema de calificaciones. Todas las necesidades nombradas cuentan con un cuerpo normativo para el sustento de las actividades a realizar (por ejemplo, las actividades relacionadas al buen trato y a las perspectivas de género se sustentan al instructivo presidencial n°6 sobre *igualdad de oportunidades y prevención y sanción del maltrato, acoso laboral y acoso sexual en los ministerios y servicios de la Administración Central del Estado*).

El comité bipartito de capacitación de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor tamaño establece las competencias de mayor aplicabilidad dentro de las materias anteriormente señaladas, respecto a la realidad de la institución. El PAC 2019 de la Subsecretaría da como ejemplo a las competencias de buen trato y perspectiva de

género, señalando cursos en materia de género, cursos sobre calidad de vida, entre otras para el fortalecimiento de la competencia; y las habilidades relacionales, entregando en este caso cursos de autogestión, trabajo en equipo y comunicación efectiva.

Identificación de actividades de capacitación:

La Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño define y categoriza las siguientes actividades para cumplir con los lineamientos establecidos:

N°	Nombre	Área Temática	Ámbito Actividad	Estamento	Fecha Realización	N° Participantes	Nivel de Ejecución	N° Horas	Monto Estimado (\$)	Transferencia	Fondo Concursable
1	Calidad de Servicio en la Atención de Público	Técnicas de Atención de Público	Habilidades Relacionales	Administrativo Profesional Técnico	2° Trimestre	5	Central	8	600.000	No	No
2	Autogestión, Trabajo efectivo y con sentido.	Autogestión, Trabajo efectivo y con sentido.	Habilidades Relacionales	Administrativo Profesional Técnico	3° Trimestre	6	Central	8	720.000	No	No
3	Redacción Ejecutiva, Eficiente y Asertiva	Redacción Ejecutiva, Eficiente y Asertiva	Transversal – Operativa	Administrativo Profesional Técnico	4° Trimestre	5	Central	12	650.000	No	No
4	Administración del Tiempo	Administración del Tiempo	Transversal – Operativa	Administrativo Profesional Técnico	4° Trimestre	10	Central	16	1.200.000	No	No
5	Liderazgo y Habilidades Directivas	Desarrollo y Fortalecimiento de habilidades directivas, que permitan potenciar competencias que favorezcan un liderazgo efectivo.	Habilidades Directivas	Directivo Profesional	4° Trimestre	20	Central	8	2.523.000	No	No
6	Taller de Inducción	Proceso de inducción a nuevos colaboradores (funcionarios y jefaturas)	Inducción curso online que imparte CGR	Administrativo Directivo Fiscalizador Profesional Técnico	4° Trimestre	15	Central	2	0	No	No
7	Calidad de Vida y Prevención de Estrés	Calidad de Vida y Prevención de Estrés	Buen trato y Protección a la dignidad Conciliación Vida personal y familiar con el trabajo Habilidades Relacionales	Administrativo Directivo Profesional Técnico	2° Trimestre	7	Central	8	0	No	No
8	Gestión del Desempeño	Gestión del Desempeño	Proceso de Evaluación del Desempeño	Administrativo Directivo Profesional Técnico	1° Trimestre	20	Central	2	0	No	No

N°	Nombre	Área Temática	Ámbito Actividad	Estamento	Fecha Realización	N° Participantes	Nivel Ejecución	N° Horas	Monto Estimado (\$)	Transferencia	Fondo Concursable
9	Compras Públicas	Actualización y reforzamiento en la Ley de Compras Públicas	Transversal – Operativa	Directivo Profesional Técnico	2° Trimestre	10	Central	12	1.800.000	Si	No
10	Actualización de Materias de Gestión de Personas	Normativa de Gestión de Personas	Conciliación Vida personal y familiar con el trabajo Deberes y derechos de funcionarios y funcionarias Habilidades Relacionales Transversal – Operativa	Administrativo Profesional Técnico	4° Trimestre	15	Central	16	1.616.500	No	No
11	Excel básico y/o intermedio	Ofimática	Transversal – Operativa	Administrativo Profesional Técnico	2° Trimestre	10	Central	0	1.000.000	No	No
12	Metodología Norma ISO 9001	Metodología Norma ISO 9001	Transversal – Operativa	Profesional Técnico	4° Trimestre	4	Central	8	360.000	No	No
13	Climatización y Aire Acondicionado	Climatización y Aire Acondicionado	Transversal – Operativa	Profesional Técnico	4° Trimestre	1	Central	16	550.000	No	No
14	Actualización de Materias Informáticas	Actualización de Materias Informáticas	Transversal – Operativa	Administrativo Profesional Técnico	4° Trimestre	10	Central	12	2.000.000	No	No
15	Inglés	Idioma escrito y hablado	Transversal – Operativa	Administrativo Profesional Técnico	3° Trimestre	10	Central	8	1.000.000	No	No
16	Cursos de Actualización de Materias de Abastecimiento	Cursos de Actualización de Materias de Abastecimiento	Transversal – Operativa	Administrativo Profesional Técnico	3° Trimestre	20	Central	16	2.000.000	No	No
17	Actualización de Materias de DEMENT	Actualización de Materias de DEMENT	Giro del Negocio Institucional Habilidades Relacionales Transversal – Operativa	Administrativo Directivo Profesional Técnico	4° Trimestre	15	Central	12	2.000.000	No	No

6

N°	Nombre	Área Temática	Ámbito Actividad	Estamento	Fecha Realización	N° Participantes	Nivel Ejecución	N° Horas	Monto Estimado (\$)	Transferencia	Fondo Concursable
18	Fondo Regional	Fondo Regional	Giro del Negocio Institucional Transversal – Operativa	Administrativo Directivo Profesional Técnico	2° Trimestre	30	Regional	12	6.000.000	No	No
19	Fondo Concursable para Actualización de Materias Especificas	Fondo Concursable para Actualización de Materias Especificas	Transversal – Operativa	Administrativo Directivo Profesional Técnico	4° Trimestre	10	Central	12	2.500.000	No	Si
20	Fondo Concursable para Diplomados y Capacitación Especializada	Fondo Concursable para Diplomados y Capacitación Especializada	Transversal – Operativa	Administrativo Directivo Profesional Técnico	4° Trimestre	3	Central	60	1.500.000	No	Si
21	Curso en Materia de Género	Cursos en Materia de Género	Transversal – Operativa Buen trato y Protección a la dignidad	Administrativo Directivo Profesional Técnico	3° Trimestre	35	Central	8	3.000.000	No	No
22	Charla Derechos Parentales	Charla Derechos Parentales	Conciliación Vida personal y familiar con el trabajo Deberes y derechos de funcionarios y funcionarias	Administrativo Directivo Profesional Técnico	2° Trimestre	15	Central	2	0	No	No
23	Charla Psicología de la Emergencia	Charla Psicología de la Emergencia	Transversal – Operativa	Administrativo Directivo Profesional Técnico	2° Trimestre	15	Central	2	0	No	No
24	Ley del Lobby	Ley del Lobby	Pertinente para la promoción DS.69/2004 (cargos titulares de planta)	Administrativo Directivo Profesional Técnico	4° Trimestre	15	Central	2	0	No	No
25	DIP	DIP	Pertinente para la promoción DS.69/2004 (cargos titulares de planta)	Administrativo Directivo Profesional Técnico	4° Trimestre	15	Central	2	0	No	No

N°	Nombre	Área Temática	Ámbito Actividad	Estamento	Fecha Realización	N° Participantes	Nivel Ejecución	N° Horas	Monto Estimado (\$)	Transferencia	Fondo Concursable
26	Trabajo en Equipo	Trabajo en Equipo	Habilidades Relacionales	Administrativo Profesional Técnico	3° Trimestre	6	Central	8	0	No	No
27	Derechos y deberes de los funcionarios Públicos	Ley 19.880 sobre Procedimientos Administrativos.	Deberes y derechos de funcionarios y funcionarias Pertinente para la promoción DS.69/2004 (cargos titulares de planta)	Administrativo Profesional Técnico	3° Trimestre	15	Central	2	0	No	No
28	Contabilidad Gubernamental	Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP)	Transversal – Operativa	Administrativo Profesional Técnico	4° Trimestre	4	Central	8	1.020.000	No	No
29	Formación a actores relevantes sobre maltrato laboral, acoso sexual	Buen clima laboral y promoción de ambientes de trabajo basados en el respeto mutuo entre hombres y mujeres.	Buen trato y Protección a la dignidad	Administrativo Directivo Profesional Técnico	4° Trimestre	7	Central	2	0	No	No
30	Probidad	Actualización de Materias Jurídicas aplicables al Sector Economía	Deberes y derechos de funcionarios y funcionarias	Administrativo Profesional Técnico	2° Trimestre	10	Central	12	2.000.000	Si	No
31	Manejo de Gestión Cuadro de Mando	Control de Gestión	Transversal – Operativa	Profesional	3° Trimestre	3	Central	8	645.000	No	No
32	Comunicación Efectiva	Relaciones Interpersonales	Habilidades Relacionales	Administrativo Profesional Técnico	2° Trimestre	10	Central	12	1.001.500	No	No
33	Ley de Inclusión Laboral	Ley de Inclusión Laboral	Buen trato y Protección a la dignidad Derechos Human	Administrativo Directivo Profesional Técnico	2° Trimestre	25	Central	2	0	No	No
Total									35.686.000.-		

Imagen 4: Listado de capacitaciones a nivel institucional, obtenido del Plan de Capacitaciones 2019 de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño.

CARACTERIZACIÓN CAPACITACIONES DENTRO DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA SUBSECRETARÍA DE ECONOMÍA Y EMPRESAS DE MENOR TAMAÑO.

Respecto a las capacitaciones realizadas por los funcionarios que trabajan dentro del departamento administrativo es posible identificar distintas características respecto a otros sectores y departamentos de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño gracias al registro de actividades creado por la unidad de Gestión y Desarrollo de Personas:

Número de capacitaciones realizadas:

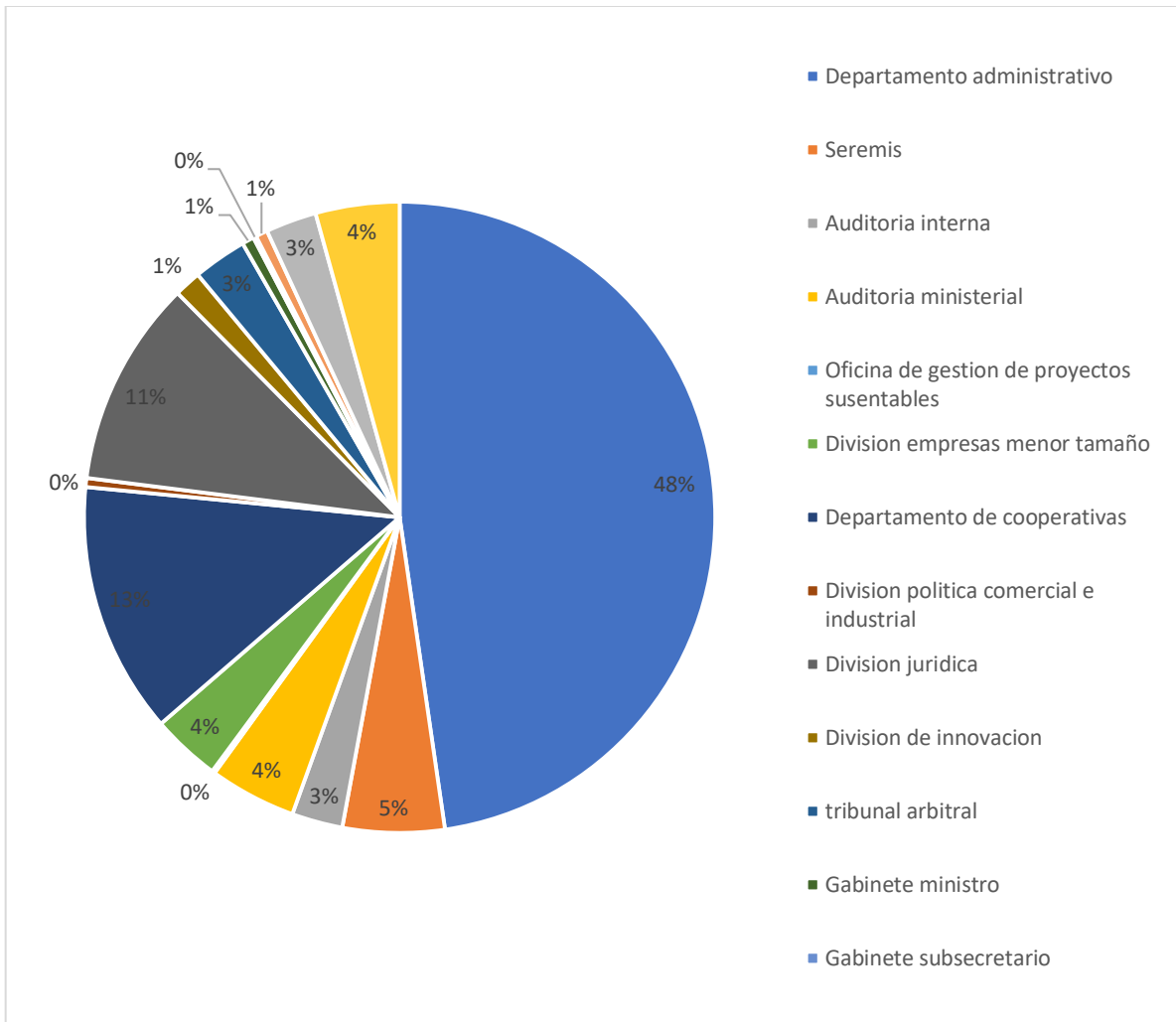


Gráfico 6: Capacitaciones por departamento y unidad, gráfico de elaboración propia con datos de la ficha de capacitación de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño 2018-2019.

El departamento administrativo de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño corresponde a un 48% (311 actividades de capacitación efectivas) del total del número de capacitaciones realizadas en el año 2019, convirtiéndose en la sección laboral que ha recibido más actividades de capacitación, seguidas del departamento de cooperativas y la división jurídica de la Subsecretaría.

Tipos de capacitaciones según área y especialidad:

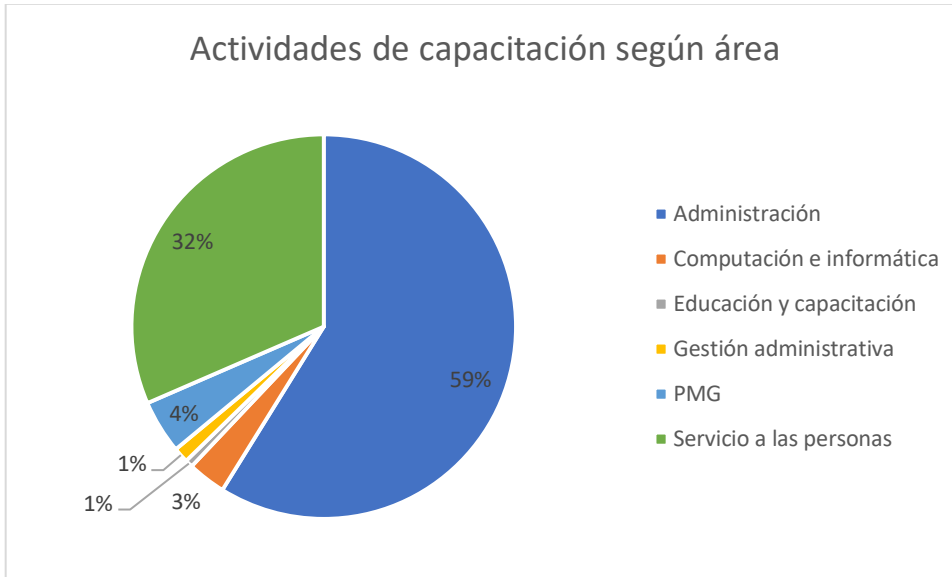


Gráfico 7: Capacitaciones por área de actividad, gráfico de elaboración propia con datos de la ficha de capacitación de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño 2018-2019.

Dentro del departamento administrativo de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño, las actividades de capacitación (en total 311 actividades) se dividen en el área de administración con un 59% (183 actividades), el servicio a las personas con un 32% (98 actividades), PMGs con un 4% (14 actividades), computación e informática con un 3% (10 actividades), gestión administrativa con un 1% (4 actividades) y finalmente educación y capacitación con un 1% (2 actividades).

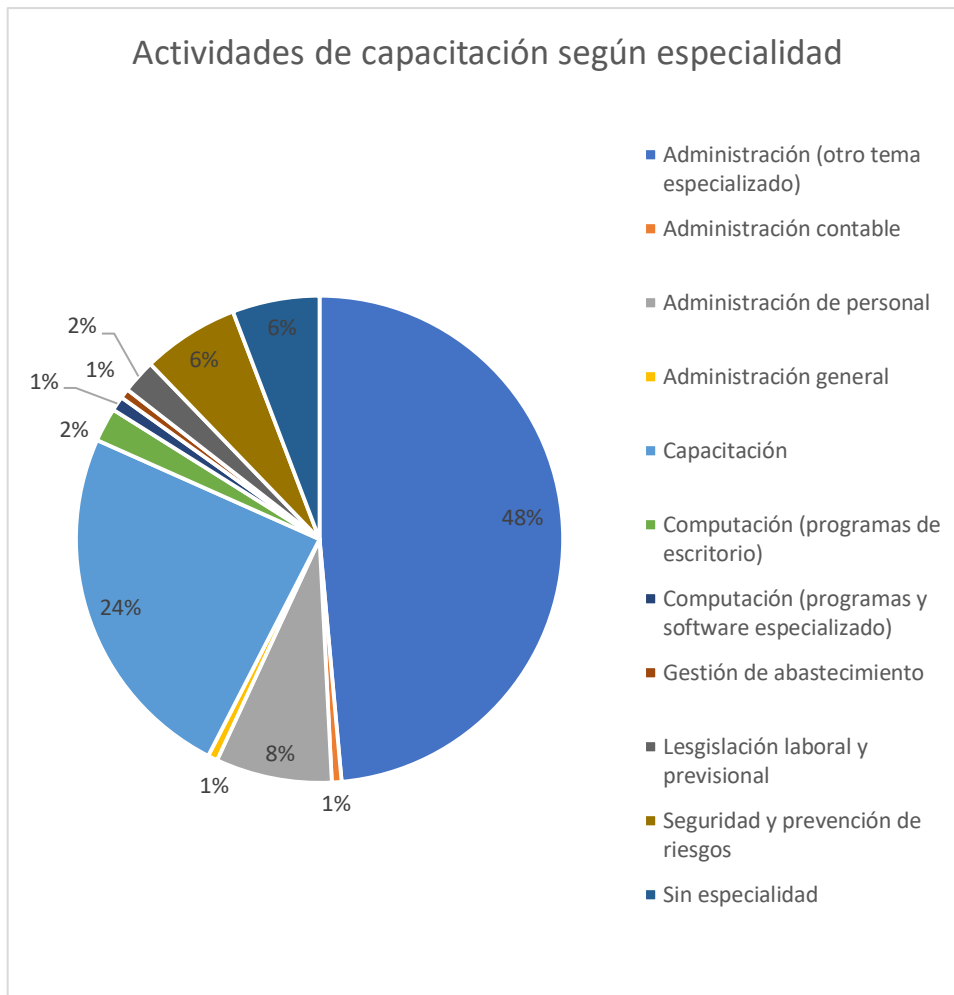


Gráfico 8: Capacitaciones por especialidad, gráfico de elaboración propia con datos de la ficha de capacitación de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño 2018-2019.

En cuanto a la especialización, el área de administración (otro tema especializado) lidera con un 48% (151 actividades), seguido por “capacitación” en un 24% (75 actividades), administración de personal en un 8% (24 actividades), seguridad y prevención de riesgo con un 6% (20 actividades) y “sin especialidad” con un 6% (18 actividades). En su contraparte las actividades como legislación laboral y previsional, computación (programas de escritorio y software especializado), gestión de abastecimiento, administración general y contable no superan el 2% del total de actividades realizadas.

Modalidad de compra de las capacitaciones:

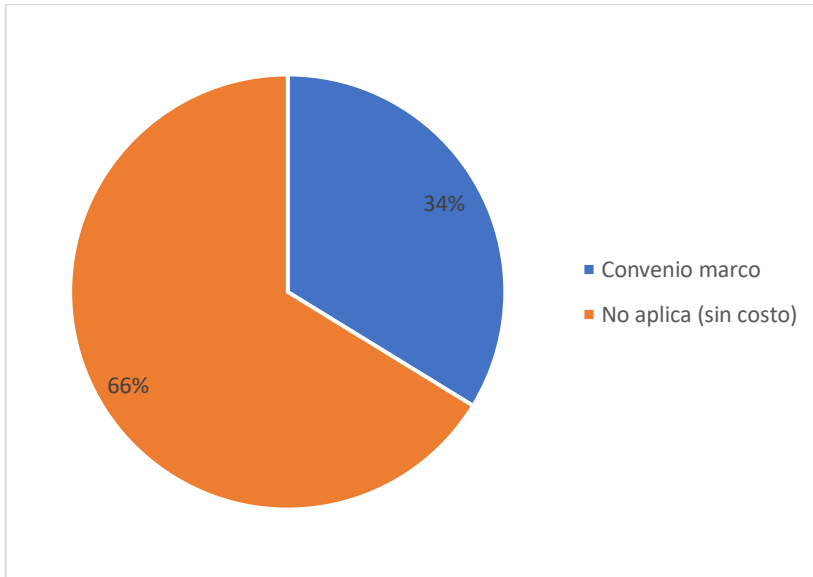


Gráfico 9: Capacitaciones por modalidad de compra, gráfico de elaboración propia con datos de la ficha de capacitación de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño 2018-2019.

Para el año 2019, solo se ha aplicado la modalidad de convenio marco para el acceso a capacitaciones funcionarias, con un 34% del total de capacitaciones (105 actividades), con el 66% restante siendo actividades de capacitación que no poseen costo alguno debido a su naturaleza (capacitaciones realizadas por funcionarios del mismo establecimiento o convenios especiales con otras instituciones de carácter público).

CAPITULO IV: ANALISIS DE DATOS

Los datos obtenidos mediante la encuesta se basaron en tres ítems:

1. Necesidad (en cuanto a la necesidad de capacitación de los funcionarios).
2. Oportunidad (en cuanto a las oportunidades que tienen los funcionarios para acceder y realizar capacitaciones).
3. Calidad (en cuanto a los aspectos del capacitador, tiempo y metodología de los cursos realizados).

A continuación, se detallarán los resultados en orden:

Ítem 1: Necesidad

- 1) Las capacitaciones entregadas por la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño son necesarias para el cumplimiento de mis funciones:

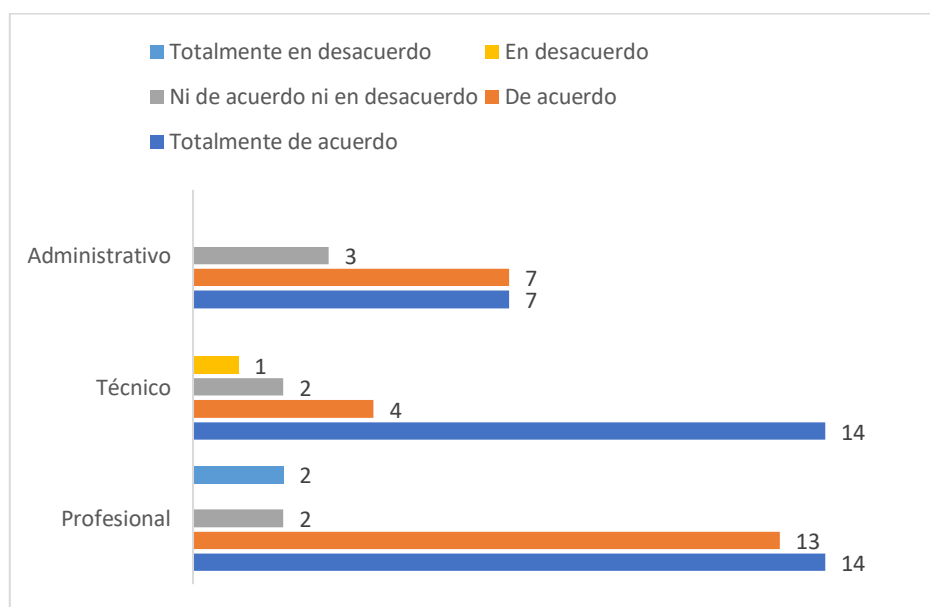


Gráfico de elaboración propia mediante la recolección de datos primarios mediante encuesta.

A nivel general los funcionarios encuestados respondieron de manera extremadamente positiva a la afirmación. 35 funcionarios respondieron totalmente de acuerdo (50,7%), 24 funcionarios respondieron con un de acuerdo (34,8%), mientras que 7 respondieron que no están de acuerdo ni en desacuerdo que las capacitaciones son necesarias para la

realización de sus funciones (10,1%). En cambio, solo 3 personas respondieron de manera negativa ante la pregunta: 1 persona en desacuerdo (1,4%) y 2 en total desacuerdo (2,9%).

A nivel profesional los resultados fueron positivos: De un total de 31 funcionarios, 14 personas creen totalmente de acuerdo que las capacitaciones son necesarias para sus funciones, siguiéndole la respuesta “de acuerdo” con 13 personas. Solo 2 funcionarios respondieron con “ni de acuerdo ni en desacuerdo” y 2 totalmente desacuerdo. Esto podría deberse a la falta de especialización de algunas materias como lo son las tecnologías de información.

A nivel técnico los resultados también fueron positivos: De un total de 21 funcionarios, 14 están totalmente de acuerdo, 4 están de acuerdo, 2 están ni de acuerdo ni en desacuerdo y 1 funcionario está en desacuerdo.

Finalmente, a nivel administrativo los resultados se reiteran: 7 funcionarios totalmente de acuerdo, 7 de acuerdo y solo 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Sintetizando, los funcionarios sienten que la capacitación es un proceso necesario para la realización continua de sus funciones, con la existencia de funcionarios que ven de forma irrelevante la realización de capacitaciones. Es posible identificar también a un sector de funcionarios que deben acreditarse para realizar sus funciones (como por ejemplo la realización cursos de ChileCompra para poder acreditarse y utilizar la plataforma).

2) Las capacitaciones entregadas por la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño me han ayudado en cuanto a mis labores diarias (mayor autonomía laboral, toma de decisiones más rápida, mayor eficacia, etc.):

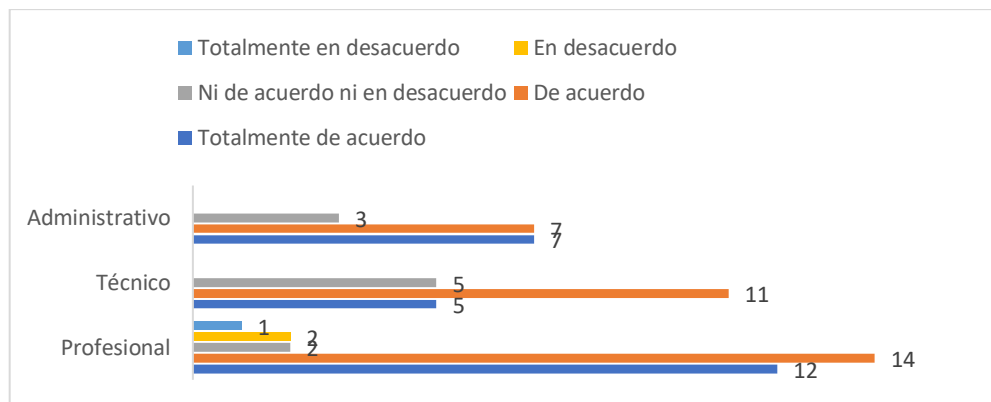


Gráfico de elaboración propia mediante la recolección de datos primarios mediante encuesta.

A nivel general los funcionarios creen que el proceso de capacitación dentro de la Subsecretaría de Economía y EMT les ha ayudado en cuanto sus funciones diarias, respondiendo de manera positiva la afirmación. 24 funcionarios respondieron con un totalmente de acuerdo (34,8%) ,32 funcionarios respondieron de acuerdo (46,4%), 10 funcionarios respondieron ni de acuerdo ni en desacuerdo (14,5%), mientras que 2 funcionarios respondieron en desacuerdo (2,9%) y 1 funcionario respondió en total desacuerdo 1,4%).

Los encuestados de los niveles profesional, técnico y administrativo; están de acuerdo que las capacitaciones les han ayudado frente a sus labores, pero solo el nivel profesional tiene funcionarios que están en desacuerdo. Como anteriormente mencionado existe una falta de especialización en las capacitaciones frente a materias no ligadas directamente a la administración (como lo son la materia de informática y redes). Estos funcionarios perciben que las capacitaciones no han servido de ayuda para sus funciones diarias, siendo un proceso irrelevante para sus funciones laborales.

3) Las capacitaciones entregadas por la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño son necesarias para mejorar mi carrera funcionaria (subir de grado, acceder a nuevos puestos de trabajo, etc.):

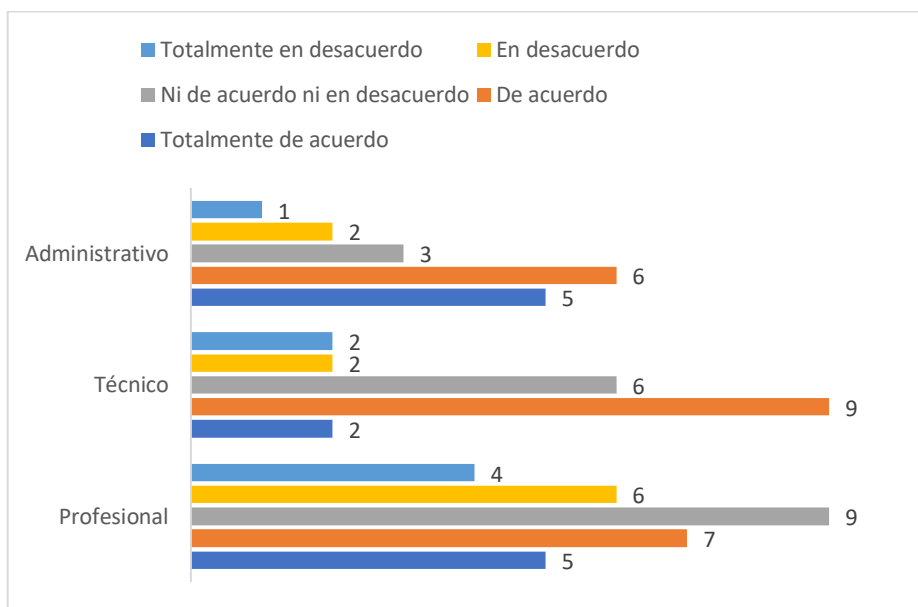


Gráfico de elaboración propia mediante la recolección de datos primarios mediante encuesta.

A nivel general las respuestas fueron de positivas a regulares. 22 funcionarios respondieron que estaban de acuerdo (31,9%), 18 funcionarios respondieron que estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo, 12 funcionarios respondieron que estaban totalmente de acuerdo (17,4%), 10 funcionarios respondieron que estaban en desacuerdo (14,5%) y funcionarios respondieron que estaban en total desacuerdo.

Las respuestas son variadas ya que la mejora de la carrera funcionaria muchas veces es invariable, y depende de otros factores que no necesariamente dependen de las capacitaciones (redes de contactos, eficacia laboral, perfil laboral, etc.). Sin embargo, existe un porcentaje significativo que está de acuerdo en que las capacitaciones han servido como un soporte para la mejora de la carrera funcionaria, quizás no de manera directa, sino más bien entregando conocimientos necesarios para mejorar de manera efectiva el rendimiento de sus funciones.

4) He recibido capacitación por parte de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor tamaño de manera oportuna ante mis necesidades funcionarias:

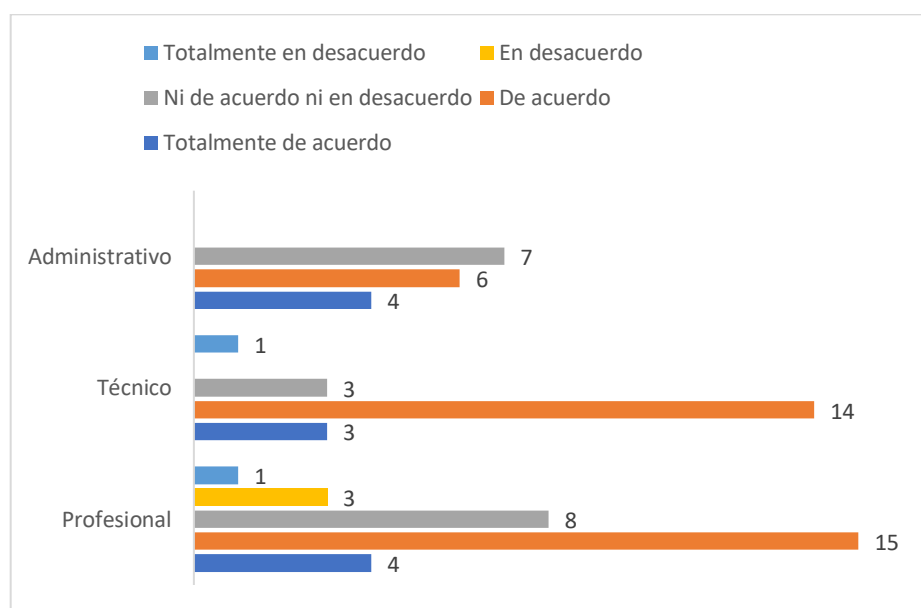


Gráfico de elaboración propia mediante la recolección de datos primarios mediante encuesta.

A nivel general la mayoría de los funcionarios están de acuerdo que la Subsecretaría de Economía y EMT entrega capacitaciones de manera oportuna ante las necesidades funcionarias. 35 funcionarios respondieron que estaban de acuerdo (50,7%), 18 que no estaban de acuerdo ni en desacuerdo (26,1%), 11 funcionarios respondieron que estaban

totalmente de acuerdo (15,9%), 3 funcionarios respondieron que estaban en desacuerdo (4,3%) y 2 funcionarios respondieron que estaban totalmente en desacuerdo (2,9%)

A nivel Administrativo la percepción de esta afirmación es positiva (6 funcionarios respondieron que estaban de acuerdo y 4 que estaban totalmente de acuerdo), pero hubo un sector de tamaño no menospreciable que respondió que no estaba ni de acuerdo ni en desacuerdo (7 funcionarios).

A nivel profesional la percepción fue también positiva, con 15 funcionarios que estaban de acuerdo y 4 que estaban totalmente de acuerdo con la afirmación. Sin embargo, hubo funcionarios que no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo (8 funcionarios), en desacuerdo (3 funcionarios) y en total desacuerdo (1 funcionario).

A nivel técnico la percepción fue mucho más positiva que el nivel administrativo y profesional. 14 funcionarios respondieron que estaban de acuerdo, 3 que estaban totalmente de acuerdo, 3 que estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo y solo 1 funcionario respondió que estaba totalmente en desacuerdo.

Si bien más de la mitad de los funcionarios encuestados perciben que el proceso de capacitación va de la mano con sus necesidades funcionarias, otros funcionarios ven de manera neutra y negativa esta afirmación. Esto se debe a que las capacitaciones realizadas dentro de la Subsecretaría de Economía y EMT casi siempre se repiten los mismos cursos de capacitación, y muy raras veces se integran nuevas capacitaciones. Esto se explica a que muchas de las capacitaciones dentro del departamento administrativo corresponden a capacitaciones gratuitas por su naturaleza (convenios o capacitaciones de otras instituciones públicas). Los recursos son escasos, por lo que la Subsecretaría tiene que jugar para sacar el máximo provecho de las capacitaciones, balanceando la eficacia con la eficiencia del proceso. Otro factor es la falta de especialización de capacitaciones en temas más alejados de la administración (como redes e informática). Las capacitaciones especializadas implican un mayor gasto que las capacitaciones “estándares” (como lo son los cursos de Excel y cursos de trato al cliente).

5) Me he visto en la necesidad de recurrir a capacitaciones externas a la Subsecretaría para cumplir con mis funciones laborales:

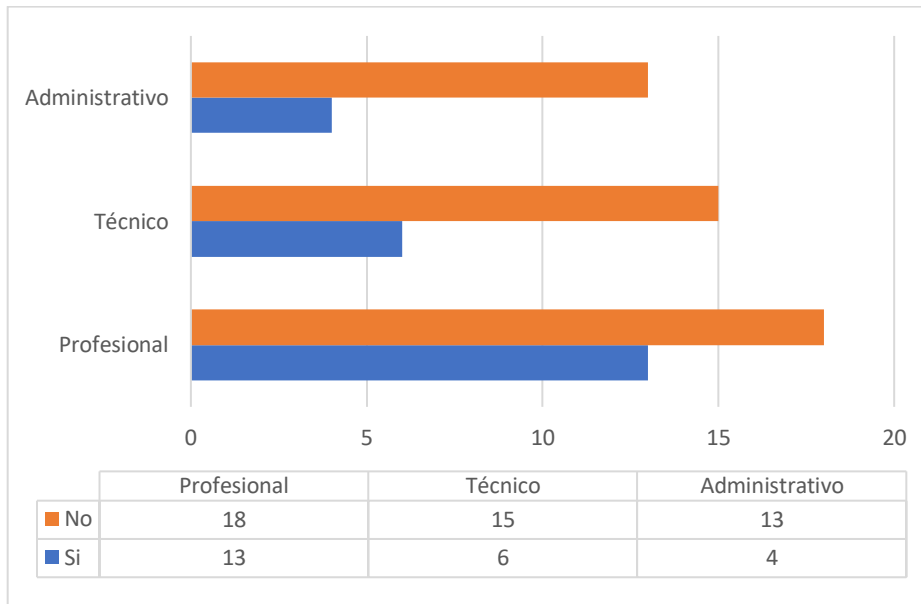


Gráfico de elaboración propia mediante la recolección de datos primarios mediante encuesta.

A nivel general, la mayoría de los funcionarios respondió que no necesitan capacitaciones externas a la Subsecretaría de Economía y EMT para el cumplimiento de sus funciones diarias (66,7% de funcionarios respondieron que no v/s un 33,3% de los funcionarios que respondieron que sí).

A nivel administrativo y técnico esto se puede apreciar claramente: 15 funcionarios técnicos y 13 funcionarios administrativos respondieron con un no, mientras que 6 funcionarios técnicos y 4 funcionarios administrativos respondieron que no se han visto necesitados de recurrir a capacitaciones externas.

Esto es distinto en el nivel profesional: 13 funcionarios respondieron que tuvieron que recurrir a capacitaciones externas y 18 funcionarios que no. Esto se debe a que la carga funcionaria a nivel profesional es más exigente, por lo que es necesario perfeccionarse de manera permanente, buscando más la calidad que la cantidad en muchos casos. Sin embargo, no todos los funcionarios profesionales se han visto en la necesidad de recurrir a capacitaciones externas, esto ya que no todos requieren capacitaciones más especializadas: todo esto depende de las funciones que realiza el funcionario como tal.

6) Me he visto en la necesidad de recurrir a capacitaciones externas a la Subsecretaría para mejorar mi carrera funcionaria:

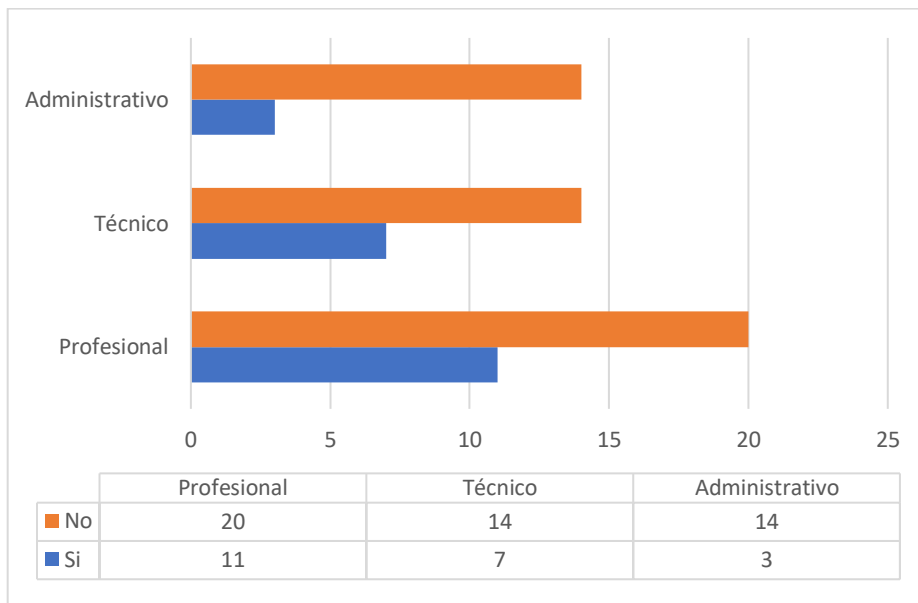


Gráfico de elaboración propia mediante la recolección de datos primarios mediante encuesta.

A nivel general la mayoría no ha recurrido a capacitaciones externas para mejorar su carrera funcionaria: un total de 48 funcionarios respondió que no (69,6%), mientras que 21 funcionarios respondieron que sí (30,4%).

A nivel profesional y técnico sin embargo esto es diferente: de un total de 31 funcionarios profesionales, 11 de estos se han visto en la necesidad de recurrir a capacitaciones externas, mientras que, de un total de 21 funcionarios técnicos, 7 de estos también respondieron que sí. Estos estamentos requieren un mayor nivel académico en cuanto al acceso a puestos de cargos funcionarios, por lo que no es raro que funcionarios profesionales y técnicos se vean en la necesidad de recurrir por ejemplo a Magísteres o capacitaciones de alta especialización.

A nivel administrativo la especialización mediante capacitaciones externas no es tan necesaria, ya que los puestos son fijos y la gran mayoría de los funcionarios administrativos están casi al final de su carrera laboral.

Ítem 2: Oportunidad

El ítem de oportunidad se refiere a la posibilidad de acceder a las capacitaciones:

7) Las capacitaciones entregadas por la Subsecretaría son accesibles tanto para mis como para mis pares:

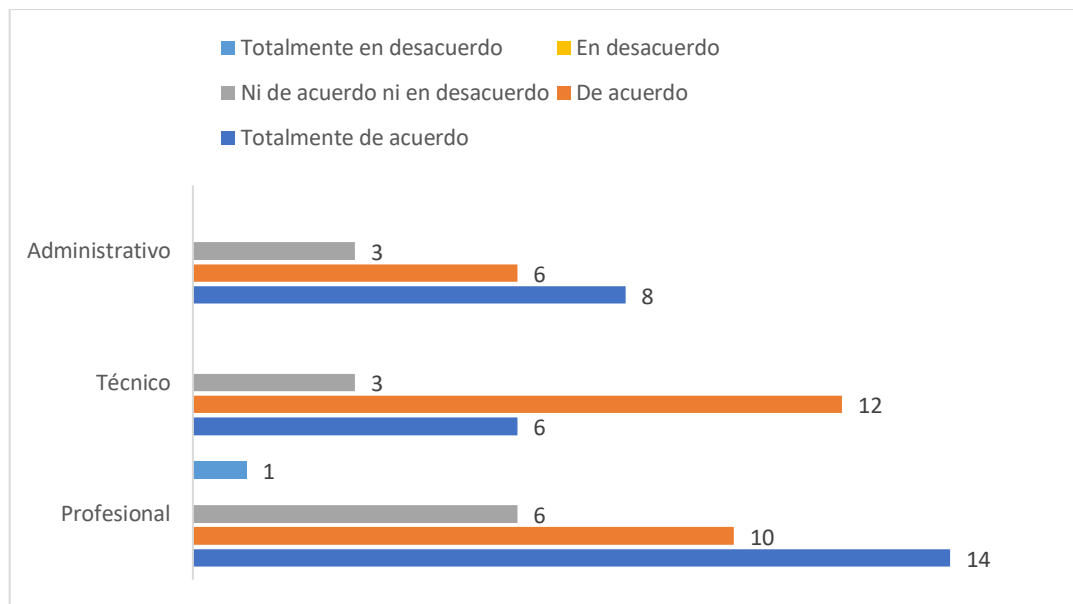


Gráfico de elaboración propia mediante la recolección de datos primarios mediante encuesta.

A nivel general los funcionarios perciben que las capacitaciones son accesibles para ellos y para sus pares, respondiendo de manera extremadamente positiva a la afirmación: Un 28 respondió totalmente de acuerdo (40,6%), un 28 respondió de acuerdo (40,6%), 12 funcionarios respondieron ni de acuerdo ni en desacuerdo (17,4%) mientras que solo un funcionario respondió totalmente en desacuerdo (1,4%).

Las respuestas fueron casi proporcionales en cuanto a los estamentos, con la única diferencia de que un funcionario de nivel profesional respondió totalmente en desacuerdo.

La existencia de 12 funcionarios a nivel general que respondieron ni de acuerdo ni en desacuerdo no es irrelevante: estos funcionarios no han percibido si sus pares están en las mismas condiciones que ellos, ya sea porque el proceso de capacitaciones no se converse con los pares o bien los funcionarios estén más preocupados de su propia

capacitación. La percepción funciona de manera distinta para cada persona, por lo cual no todos ven lo que sucede alrededor de su ambiente laboral.

8) La Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño entrega espacios adecuados dentro de la jornada laboral para la realización de capacitaciones:

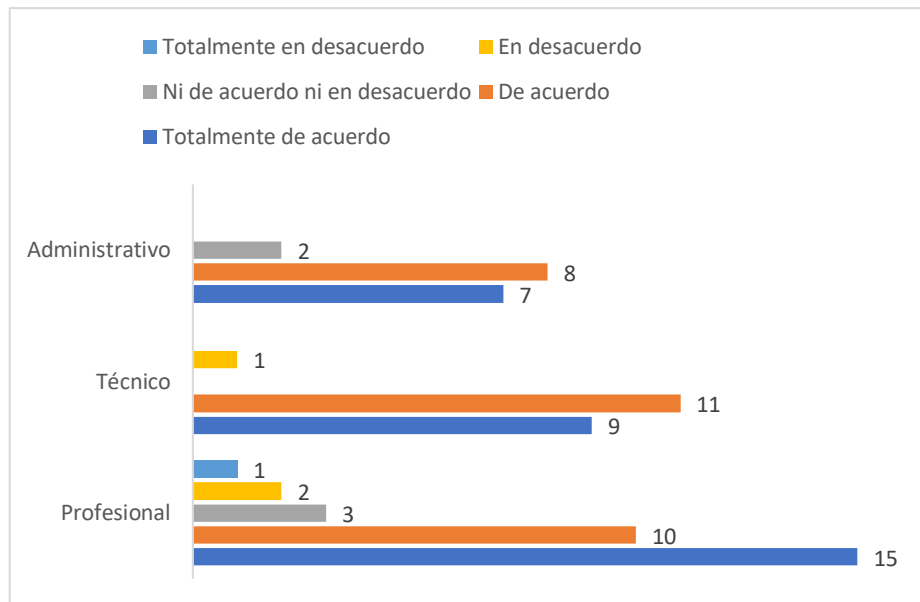


Gráfico de elaboración propia mediante la recolección de datos primarios mediante encuesta.

A nivel general, los funcionarios perciben positivamente que la Subsecretaría entrega espacios adecuados para la realización de las capacitaciones, respondiendo favorablemente a la afirmación: 31 funcionarios respondieron con un totalmente de acuerdo (44,9%), 29 de ellos respondieron con un de acuerdo (42%), 5 funcionarios respondieron con ni de acuerdo ni en desacuerdo, 3 funcionarios respondieron en desacuerdo, y 1 funcionario respondió totalmente en desacuerdo.

Solo los niveles profesional y técnico tienen funcionarios que respondieron de manera negativa ante los espacios. Aunque fueron una minoría (solo 4 funcionarios pertenecientes a estos estamentos) es importante no ignorar estas respuestas. Estos funcionarios pueden percibir de manera negativa esta pregunta ya que las capacitaciones pueden dificultar las funciones y cargas diarias que tienen estos funcionarios. No todos los funcionarios tienen la misma carga laboral, todo esto dependerá del cargo y de factores externos al funcionario.

9) Mis obligaciones fuera de la jornada laboral (hijos, cuidado de familiares, temas delicados de salud y vida privada en general) obstruyen la realización de mis capacitaciones cuando estas se realizan fuera del horario de trabajo:

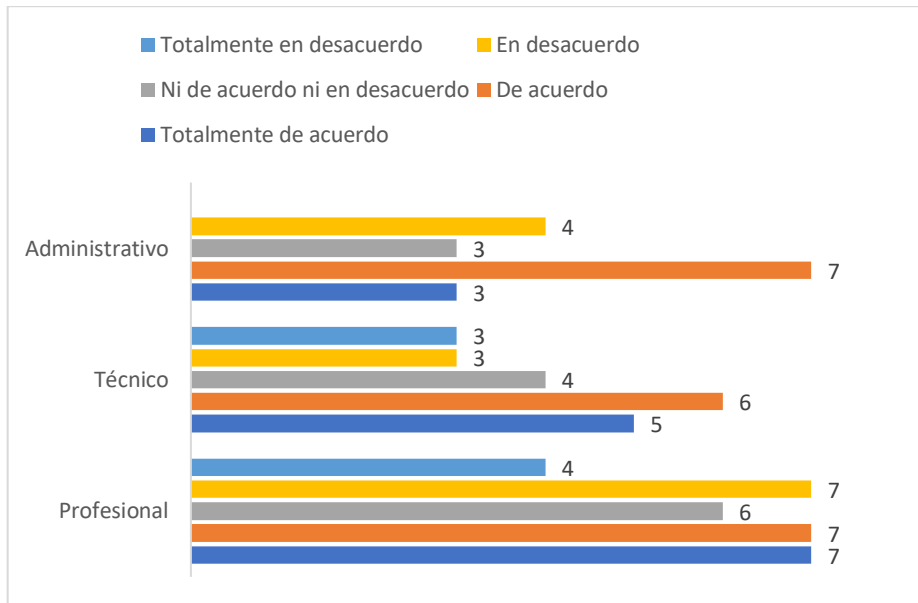


Gráfico de elaboración propia mediante la recolección de datos primarios mediante encuesta.

La percepción de obligaciones personales en cuanto a la obstrucción de capacitaciones fue variada. A nivel general las respuestas fueron las siguientes: 20 funcionarios respondieron que estaban de acuerdo (29%), 15 funcionarios respondieron que estaban totalmente de acuerdo (21,7%), 14 funcionarios respondieron que estaban en desacuerdo (20,3%), 13 funcionarios respondieron que estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo (18,8%) y 7 funcionarios respondieron que estaban totalmente en desacuerdo (10,1%).

A nivel administrativo 7 funcionarios respondieron que estaban de acuerdo, 4 que estaban en desacuerdo, 3 que estaban totalmente de acuerdo y 3 que estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo.

A nivel técnico 6 funcionarios respondieron que estaban de acuerdo, 5 funcionarios respondieron que estaban totalmente de acuerdo, 4 respondieron que estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo, 3 funcionarios respondieron que estaban en desacuerdo y por último 3 que estaban totalmente en desacuerdo.

A nivel profesional 7 funcionarios estuvieron totalmente de acuerdo, 7 estuvieron de acuerdo, 6 estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo, 7 estuvieron en desacuerdo y 4 estuvieron totalmente en desacuerdo.

Los resultados de esta pregunta a diferencia de otras dependen de muchos factores: por ejemplo, la edad (una persona mayor quizás requiera más tiempo para ver temas de salud, o bien una persona más joven requiera mayores tiempos de ocio), las responsabilidades (capacitaciones externas, atención, tiempo de calidad con hijos) las motivaciones (un funcionario motivado para capacitarse no siente una obstrucción en cuanto a dar horas fuera del trabajo). Respecto a los funcionarios que respondieron ni de acuerdo ni en desacuerdo se puede especular que ellos perciben las capacitaciones fuera del horario laboral como un proceso obligatorio más de su trabajo, pero el cual no necesariamente es todo el tiempo un problema o una situación que genere incomodidad, todo esto dependerá también del contexto en el cual se realiza la capacitación.

10) El mecanismo de difusión (correo electrónico) es oportuno, y me entrega la información suficiente para conocer en qué consisten las capacitaciones ofrecidas:

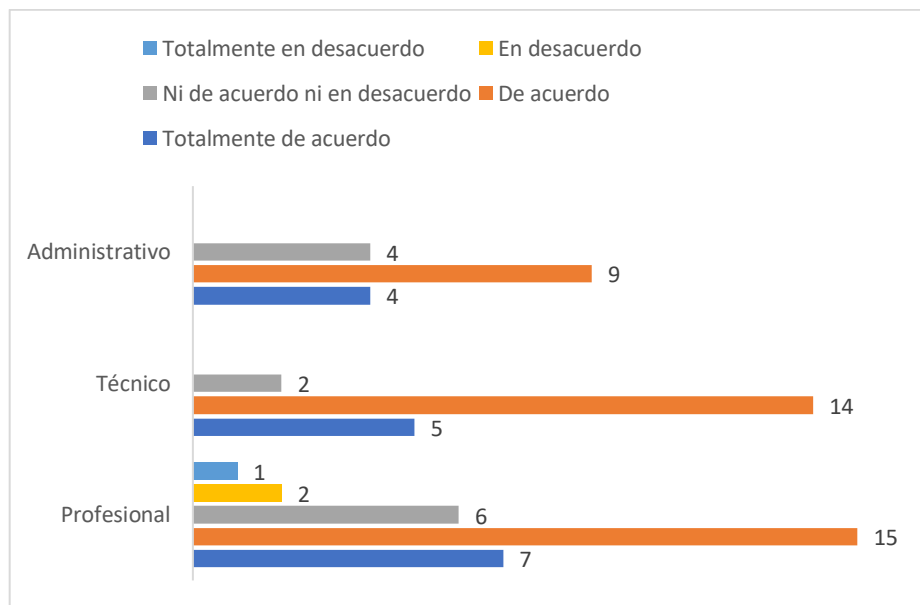


Gráfico de elaboración propia mediante la recolección de datos primarios mediante encuesta.

Los funcionarios a nivel general perciben de manera positiva el medio de difusión de las capacitaciones de la Subsecretaría de Economía y EMT. 38 funcionarios respondieron de acuerdo (55,1%), 16 funcionarios respondieron totalmente de acuerdo (23,2%), 12 funcionarios respondieron ni de acuerdo ni en desacuerdo (17,4%) mientras que solo 2 funcionarios respondieron en desacuerdo (2,9%) y 1 totalmente en desacuerdo (1,4%).

Por estamentos las respuestas son casi proporcionales e idénticas con excepción del nivel profesional, siendo el único estamento con funcionarios que poseen una percepción negativa al medio de difusión (utilización de correo) de la Subsecretaría. Esto puede ser debido a que ellos perciben de que la difusión no es oportuna o bien la difusión entrega información que ellos sienten que es insuficiente para una completa comprensión de las capacitaciones a realizar.

Ítem 3: Calidad

Calidad entendida como la excelencia de algo:

11) En mi experiencia, el capacitador (sea en una charla, clase o jornada) es un experto en la materia en cuanto a los temas tratados:

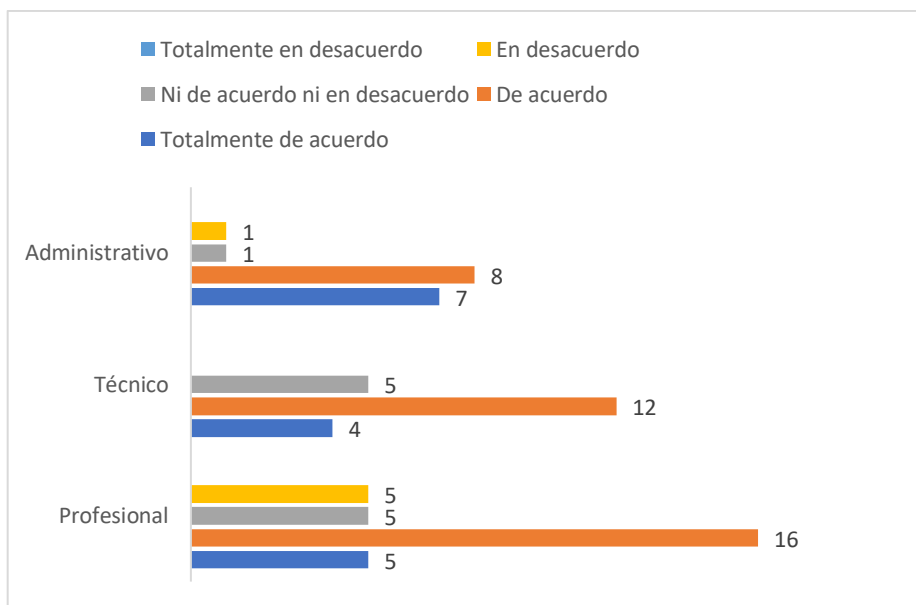


Gráfico de elaboración propia mediante la recolección de datos primarios mediante encuesta.

A nivel general, los funcionarios perciben de manera positiva, afirmando que las personas encargadas de las capacitaciones son expertos en la materia (sean cursos, charlas, talleres, etc.): 36 funcionarios respondieron con un de acuerdo (52,2%), 16 funcionarios respondieron totalmente de acuerdo, 11 funcionarios respondieron ni de acuerdo ni en desacuerdo y 6 funcionarios respondieron en desacuerdo.

Por estamentos, el nivel administrativo es el que percibe de manera mayoritariamente positiva la calidad de los encargados de la capacitación, incluso teniendo una persona que respondió en desacuerdo. Esto debido a que, si bien pueden poseer la misma o bien mayor experiencia laboral que otros funcionarios, estos poseen un menor nivel académico.

A diferencia del nivel administrativo; los niveles técnico y profesional, han sido más indiferentes ante la calidad del encargado de realizar capacitaciones (10 funcionarios ni de acuerdo ni en desacuerdo). Esto quizás a que la calidad de las capacitaciones en cuanto a la persona encargada es irrelevante, pudiendo ser el proceso de capacitaciones percibido como una simple obligación del cargo dentro de la Subsecretaría de economía y EMT.

Dentro del nivel profesional existe una percepción negativa de la calidad del encargado de capacitaciones con 5 funcionarios que respondieron en desacuerdo. Existe la posibilidad de que estos funcionarios tengan una mayor experticia en temas relacionados a su cargo que los mismos encargados de realizar las capacitaciones, o bien, los funcionarios sienten que los encargados no cumplen con el perfil para enseñar temas específicos (por ejemplo, que un abogado enseñe contabilidad gubernamental).

12) En mi experiencia, las capacitaciones cumplen con una extensión (número de clases, horas efectivas, etc.) apta para la enseñanza:

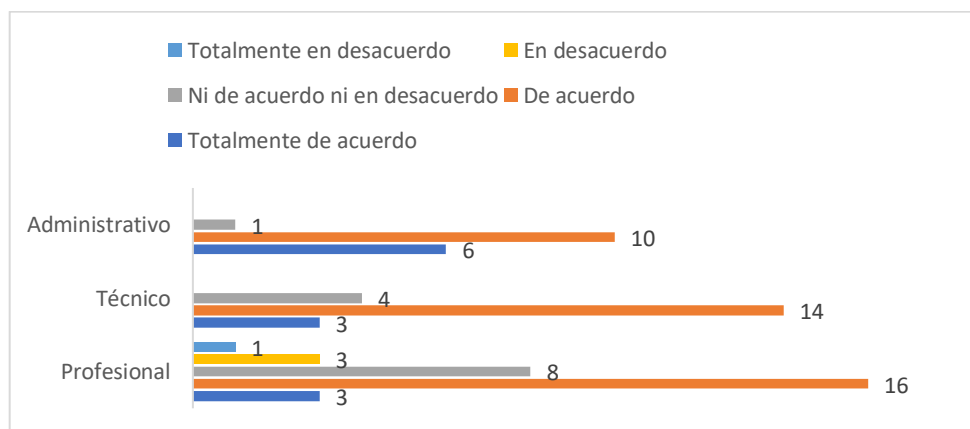


Gráfico de elaboración propia mediante la recolección de datos primarios mediante encuesta.

Los funcionarios a nivel general perciben la extensión de las capacitaciones de manera positiva: 40 funcionarios respondieron que están de acuerdo con las extensiones (58%), 13 funcionarios respondieron que no están ni acuerdo ni en desacuerdo (18,8%), 12 funcionarios están totalmente de acuerdo (17,4%), 3 funcionarios están en desacuerdo (4,3%) y 1 funcionario está totalmente en desacuerdo (1,4%).

A nivel administrativo los funcionarios perciben que las extensiones de capacitación son adecuadas para la enseñanza (6 funcionarios totalmente de acuerdo, 10 funcionarios de acuerdo y solo 1 funcionario ni de acuerdo ni en desacuerdo). A nivel técnico los resultados fueron parecidos al nivel administrativo, pero con más funcionarios ni de acuerdo ni en desacuerdo (4 funcionarios).

A nivel profesional si bien casi la mitad de los funcionarios pertenecientes a este estamento responde de manera positiva (16 funcionarios están de acuerdo, 3 funcionarios están totalmente de acuerdo), existe un gran porcentaje que esta ni de acuerdo ni en desacuerdo (8 funcionarios). Estos funcionarios perciben que la extensión de las capacitaciones es irrelevante ante la calidad de las capacitaciones. También existe un sector de funcionarios que ve de manera negativa la extensión de las capacitaciones (3 funcionarios en desacuerdo y 1 funcionario totalmente en desacuerdo). Estos funcionarios perciben que las capacitaciones necesitan una mayor extensión para la enseñanza, o bien, la extensión de ciertas capacitaciones es demasiado larga en cuanto a los contenidos enseñados.

13) En mi experiencia, los métodos utilizados para las capacitaciones entregadas por la Subsecretaría de Economía y EMT (capacitaciones presenciales, *e-learning*, video conferencia) son aptos para la enseñanza:

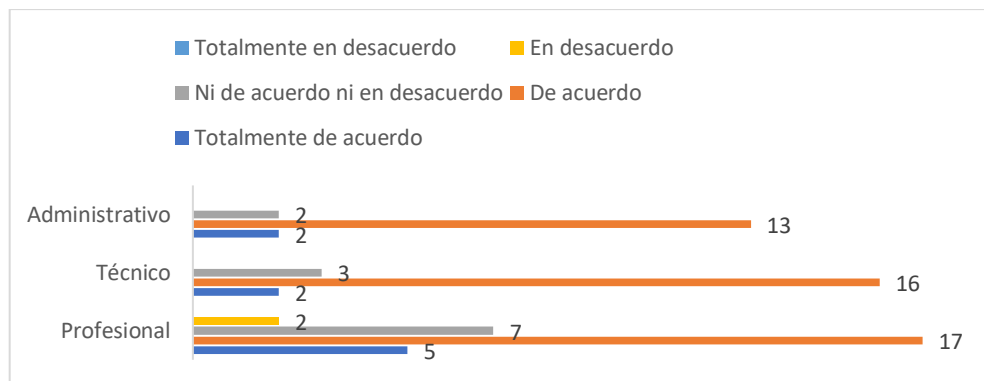


Gráfico de elaboración propia mediante la recolección de datos primarios mediante encuesta.

A nivel general los medios para las capacitaciones (ya sea métodos presenciales, videoconferencia o *e-learning*) son percibidos de manera positiva: 46 funcionarios están de acuerdo (66,7%), 12 están ni de acuerdo ni en desacuerdo (17,4%), 9 funcionarios están totalmente de acuerdo (13%) y 2 funcionarios están en desacuerdo (2,9%).

Por estamento, los niveles administrativo y técnico perciben que los medios para realizar las capacitaciones son adecuados para llevarlos a cabo (29 funcionarios de acuerdo, 5 ni de acuerdo ni en desacuerdo y 4 totalmente de acuerdo).

Si bien existe una mirada positiva en el nivel profesional también existe una cierta indiferencia de la metodología de enseñanza para las capacitaciones (7 funcionarios ni de acuerdo ni en desacuerdo), e incluso una mirada negativa frente a los métodos (2 funcionarios en desacuerdo). La percepción negativa de los métodos puede nacer de fallas técnicas y problemas internos en los métodos de *e-learning* y videoconferencia (errores de páginas web, mala señal en cuanto a videos). En el método presencial también se pueden generar problemas (gran distancia entre centro de trabajo y centro de capacitación).

CONCLUSIÓN

Con la información recopilada y expuesta en este trabajo de investigación se puede concluir que los funcionarios del departamento administrativo de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño, están satisfechos con las capacitaciones que planifica y entrega la Subsecretaría, percibiendo el proceso como algo necesario, al alcance de casi cualquier persona y con una calidad a la par de las labores cotidianas realizadas dentro de la Subsecretaría, todo esto a base de las respuestas entregadas por los funcionarios mediante la encuesta realizada, en donde la mayoría de los funcionarios ha respondido de manera positiva en cuanto a sus experiencias. Sin embargo, existen elementos como el monto del presupuesto, la difusión, entre otros; que tienden a disminuir las expectativas de algunos funcionarios. Para ello se elaboraron algunas sugerencias detalladas al final de las conclusiones.

En cuanto a la planificación de capacitaciones (PAC 2019):

La realización del proceso de capacitación a nivel general de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño es posible bajo la guía del PAC 2019, entregando estándares que se deben cumplir (como el establecimiento de actividades bajo lineamientos definidos por el mismo cuerpo encargado de las capacitaciones, junto con un límite de capacitaciones según lineamiento para crear un balance).

La existencia de un comité bipartito permite conocer las necesidades de cada unidad (como también dar respuestas e inquietudes a aspectos que los funcionarios crean deficientes). Sin embargo, la existencia de solo representantes (por parte de la unidad y de la Subsecretaría en sí puede generar sesgos, especialmente cuando los representantes (en este caso los encargados de cada unidad) no entienden las necesidades de su unidad.

En cuanto a las actividades a nivel general, es posible identificar actividades básicas y primordiales que cualquier trabajo de oficina estandarizado necesita (cursos de software para la gestión pública y privada como Excel, cursos de liderazgo y trato a usuarios) como también actividades más especializadas como la planificación de cursos de compras públicas. Ante aspectos más especializados (especializado en la naturaleza técnica y no en lo público o lo privado), sin embargo, existe una menor prioridad en la realización de actividades de este tipo. Podríamos ejemplificar a la unidad de UTIC, la cual requiere

mayor especialización en cursos de *software*, e incluso a unidades como abastecimiento y finanzas, en donde cada año se integran nuevas herramientas para una mayor eficacia laboral, pero la cual se ve interrumpida por el desconocimiento de cómo usar de manera efectiva estas herramientas (como Febos, un sistema de información con el cual se pretende facilitar las compras de la Subsecretaría pero el cual no tiene un manual ni capacitaciones internas o externas).

Si bien no se revisaron las actividades del PAC 2018 en comparación con el PAC 2019, es posible señalar que los montos y la cantidad de actividades planificadas (dentro de lo visto del PAC y no actividades realizadas fuera de este) fueron iguales: \$35.686.000 de pesos planificados y 33 actividades planificadas.

Terminando, el PAC y otros documentos relacionados al proceso de capacitación dan respuesta en un nivel deseado a los criterios entregados en el manual del Ministerio de Hacienda: la existencia de un registro, caracterización de planificación, ejecución, evaluación e indicadores, junto con la existencia de un comité que permita conocer necesidades funcionarias y reducir la brecha de conocimiento laboral entre funcionarios públicos

En cuanto a la caracterización del proceso de capacitación llevado a cabo dentro del departamento administrativo de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño:

El departamento administrativo es una de las secciones que recibe más capacitaciones dentro de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño, lo cual significa que es uno de los mayores factores de gastos en cuanto al proceso de capacitaciones para la institución. Los tipos de capacitaciones obedecen a las necesidades a nivel general (cursos relacionados con herramientas y conocimientos de la administración dentro de los servicios públicos) y a un menor nivel en lo especializado (como se mencionó en el punto anterior sobre temas como *software* especializado). Volviendo al tema de los niveles de capacitación por cantidad, el uso de convenios marco y convenios a costo cero como métodos de obtención de capacitaciones permite la realización de estas actividades de manera accesible ante el presupuesto estipulado por la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño.

En cuanto a la percepción de las capacitaciones entregadas a los funcionarios del departamento administrativo de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor tamaño:

En cuanto a la percepción de los funcionarios respecto a las capacitaciones, es posible describirla como algo mayoritariamente positivo dentro de los diversos procesos que deben realizar los funcionarios en su vida laboral. Específicamente hablando, existe una buena impresión respecto a la preocupación por parte de la Subsecretaría de velar por las necesidades funcionarias, como también una buena impresión sobre la entrega de espacios necesarios y la elección de centros de capacitación óptimos para la enseñanza.

Frente a la percepción de la necesidad de las capacitaciones según los funcionarios encuestados, estos respondieron de una manera positiva a casi todas las preguntas, mostrándose satisfechos en cuanto a la respuesta que da la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño a la hora de reducir brechas de conocimiento en materias laborales. Sin embargo, una pregunta que destacó en este ítem fue la pregunta relacionada ante la carrera funcionaria. Debido a que por lo general se repiten las capacitaciones (según lo estipulado en el número de cursos y en el monto utilizado del PAC 2018 y 2019), la posibilidad de que los funcionarios que lleven más tiempo dentro de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor mejoren su carrera funcionaria es menor a la de funcionarios nuevos, y aun menor en cuanto a nuevos egresados. En cuanto a la calidad de funcionarios las respuestas fueron similares con excepción a la necesidad y mejora de la carrera funcionaria en cuanto a capacitaciones externas. Los profesionales son los que utilizan más las capacitaciones externas en estos dos ámbitos (necesidad y mejora funcionaria), seguido por los técnicos, los cuales ven a las capacitaciones externas como un medio de mejorar su carrera funcionaria.

Frente a la percepción en cuanto al ítem de oportunidad (en el sentido de la posibilidad de realizar capacitaciones) es posible describir que la mayoría de los funcionarios no tienen problemas para realizar capacitaciones ya sea dentro de la misma institución o centros fuera del ambiente laboral (como lo son los institutos de idioma y centros especializados de capacitación). En cuanto al conocimiento que tienen los funcionarios frente a si sus pares reciben de manera oportuna capacitaciones, es posible señalar que se dan respuestas indiferentes, lo cual puede ser entendido con uno de los aspectos de la percepción como tal: la selección de información en el medio. Una pregunta que destaca y que se relaciona también con la percepción es la dificultad para la realización de

capacitaciones fuera de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño, ya que se debe conjugar con la vida privada de cada funcionario: independiente del tipo de funcionario, la dificultad para realizar capacitaciones externas en si es algo subjetivo, puesto que cada funcionario tiene prioridades distintas, tanto en los ámbitos de capacitación como en su vida fuera del mundo laboral.

Finalizando con el último ítem, podemos decir que la percepción frente a la calidad de las capacitaciones es positiva frente a la calidad de los capacitadores, los métodos y los tiempos (con excepción de algunos funcionarios profesionales). Estas respuestas son a nivel general de todas las capacitaciones, por lo que aún pueden existir una visión más negativa frente a ciertas capacitaciones específicas dentro del PAC 2019.

SUGERENCIAS

Por lo concluido dentro de este trabajo de investigación, se da la oportunidad de formular las siguientes sugerencias para mejorar la percepción y experiencias en el proceso de capacitación realizado por los funcionarios del departamento administrativo de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño:

-Aumentar el presupuesto para el proceso de capacitaciones. Un aumento de los recursos permitirá un mayor acceso a capacitaciones más especializadas, lo que reduciría a largo plazo la brecha funcionaria en cuanto a labores diarias, especialmente en el departamento administrativo: departamento que concentra la mayoría de las actividades de capacitación.

-Aumentar la relevancia del comité bipartito de capacitación, creando un mayor diálogo entre los funcionarios y los encargados de las capacitaciones, con el fin de conocer detalladamente las necesidades funcionarias dadas por el funcionario en sí y no un representante, el cual puede no estar de acuerdo con su unidad.

-Cambiar los métodos de difusión de capacitaciones, con la posibilidad de crear un portal para que los funcionarios puedan conocer firmemente la información en detalle sobre elementos propios de la capacitación (tipos, plazos, fechas, etc.) entregada por la Subsecretaría.

BIBLIOGRAFIA

"Curso". (s.f.). Obtenido de Real academia Española: <https://dle.rae.es/curso>

¿Que es la capacitación? (21 de Agosto de 2004). Obtenido de Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires:

<https://www.fio.unicen.edu.ar/usuario/segumar/Laura/material/Que%20es%20la%20Capacitaci%F3n.pdf>

Camacho, M. G. (2000). *Teoría de la administración pública*. Obtenido de Repositorio universidad Siglo 21:

<https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/12816/TEORIA%20DE%20LA%20ADMINISTRACION%20PUBLICA.pdf?sequence=1>

Capacitación en el sector público. (1996). Obtenido de Ministerio de hacienda:

http://www.inh.cl/norma_iso/CALIDAD/DOCUMENTOS%20EXTERNOS/5%20SCAP/Guia%20Capacit.%20en%20Sector%20Publico.pdf

Coaching. (14 de Noviembre de 2019). Obtenido de Wikipedia:

<https://es.wikipedia.org/wiki/Coaching>

Constitución Política de la República de Chile. (17 de septiembre de 2005). Chile.

Diccionario de la Administración Pública Chilena. (2002). Santiago de Chile: LOM Ediciones. Obtenido de Municipalidad de Pedro.

Elnaga, A. A. (Octubre de 2012). *The impact of perception on Work behavior*. Obtenido de Arabian Group of Journals: http://arabianjbm.com/pdfs/KD_VOL_2_2/6.pdf

Implementación del proceso capacitador. (s.f.). Obtenido de Secretaria del Gobierno de Estado de Guanajuato:

http://segob.guanajuato.gob.mx/sil/docs/capacitacion/La_funcion_de_la_capacitacion.pdf

Informe final gestión de capacitaciones. (2018). Obtenido de Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño.

Jiménez, P. G. (s.f.). *La percepción*. Obtenido de Universidad de Murcia:

<https://www.um.es/docencia/pguardio/documentos/percepcion.pdf>

Ley Núm. 19.518: FIJA NUEVO ESTATUTO DE CAPACITACION Y EMPLEO. (9 de Julio de 2018). Diario Oficial de Chile. Chile: MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL.

LEY ORGANICA CONSTITUCIONAL DE BASES GENERALES DE LA ADMINISTRACION DEL ESTADO. (22 de junio de 2000). Diario Oficial de Chile. Chile: MINISTERIO DEL INTERIOR; SUBSECRETARIA DEL INTERIOR.

- Organigrama institucional: Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.* (s.f.). Obtenido de Portal de transparencia activa:
<https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/documents/10179/62801/organigrama+institucional.pdf/1f089318-dffa-416d-b567-81883643670c>
- Resolucion administrativa exenta n°2535. (2013). *APRUEBA MANUAL DE OPERACIONES ESTABLECIDO EN EL DECRETO N° 45, DE 2013, QUE APRUEBA REGLAMENTO DE LA LEY N° 20.659, QUE SIMPLIFICA EL RÉGIMEN DE CONSTITUCIÓN, MODIFICACIÓN Y DISOLUCIÓN DE LAS SOCIEDADES COMERCIALES, DEROGA RESOLUCIÓN N° 1.058 EXENTA, DE 2.* Chile.
- Ruiz, N. E. (s.f.). *Comportamiento organizacional. Unidad 4: Percepción.* Obtenido de Universidad Interamericana para el Desarrollo:
https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_mdl/unida/RH/CO/COS04/CO04_Lectura.pdf
- Seminario (reunión).* (10 de Octubre de 2019). Obtenido de Wikipedia:
[https://es.wikipedia.org/wiki/Seminario_\(reuni%C3%B3n\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Seminario_(reuni%C3%B3n))
- Taller educativo.* (29 de Julio de 2019). Obtenido de Wikipedia:
https://es.wikipedia.org/wiki/Taller_educativo
- Viedma, M. R. (s.f.). *Percepción, atención y memoria: Introducción al estudio de la Percepción.* Obtenido de Universidad de Jaén: <http://www4.ujaen.es/~mrgarcia/Tema1PAM.pdf>

ANEXO

Encuesta

Encuesta para funcionarios públicos del Departamento Administrativo de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño.

“Conocer la percepción respecto a las capacitaciones entregadas dentro de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño”

Indique su género:

M	F
---	---

Indique su edad:

--

Indique a que escalafón pertenece:

- a) Administrativo
- b) Técnico
- c) Profesional

Indique su unidad laboral:

- a) Unidad de Abastecimiento
- b) Unidad Control y Rendiciones
- c) Unidad de Servicios Generales
- d) Unidad de Presupuesto
- e) Unidad de Finanzas
- f) Sistema Integral de Atención Ciudadana
- g) Unidad de Gestión y Desarrollo de Personas
- h) Oficina de Partes
- i) Unidad de Tecnología de la Información
- j) Unidad de Procesos

Indique que tipos de capacitación ha recibido en su carrera funcionaria por parte de la Subsecretaría de Economía y Empresas de menor tamaño (puede seleccionar más de una opción):

- Charla Curso Jornada Coaching
- Taller Seminario Otros: _____

ITEM I: Necesidad

1) Las capacitaciones entregadas por la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño son necesarias para el cumplimiento de mis funciones:

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

2) Las capacitaciones entregadas por la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño me han ayudado en cuanto a mis labores diarias (mayor autonomía laboral, toma de decisiones más rápida, mayor eficacia, etc.):

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

3) Las capacitaciones entregadas por la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño son necesarias para mejorar mi carrera funcionaria (subir de grado, acceder a nuevos puestos de trabajo, etc.):

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

4) He recibido capacitación por parte de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño de manera oportuna ante mis necesidades funcionarias:

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

5) Me he visto necesitado de recurrir a capacitaciones externas a la Subsecretaría para cumplir con mis funciones laborales:

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

6) Me he visto necesitado de recurrir a capacitaciones externas a la Subsecretaría para mejorar mi carrera funcionaria:

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

ITEM II: Oportunidad

7) Las capacitaciones entregadas por la Subsecretaría son accesibles tanto para mí como para mis pares:

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

8) La Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño entrega espacios adecuados dentro de la jornada laboral para la realización de capacitaciones

- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo
-

9) Mis obligaciones fuera de la jornada laboral (hijos, cuidado de familiares, temas delicados de salud y vida privada en general) obstruyen la realización de mis capacitaciones cuando estas se realizan fuera del horario de trabajo:

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

10) El mecanismo de difusión (correo electrónico) es oportuno, y me entrega la información suficiente para conocer en qué consisten las capacitaciones ofrecidas:

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

ITEM III: Calidad

11) En mi experiencia, el capacitador (sea en una charla, clase o jornada) es un experto en la materia en cuanto a los temas tratados:

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

12) En mi experiencia, las capacitaciones cumplen con una extensión (número de clases, horas efectivas, etc.) apta para la enseñanza:

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

13) En mi experiencia, los métodos utilizados para las capacitaciones entregadas por la Subsecretaría de Economía y EMT (capacitaciones presenciales, e-learning, video conferencia) son aptos para la enseñanza:

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

¡Muchas gracias!

Codificación de encuesta

Codificación de datos sobre el ítem de necesidad

1) Las capacitaciones entregadas por la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño son necesarias para el cumplimiento de mis funciones:

	Administrativo	Técnico	Profesional	Total
Totalmente de acuerdo	7	14	14	35
De acuerdo	7	4	13	24
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	2	2	7
En desacuerdo	0	1	0	1
Totalmente en desacuerdo	0	0	2	2
Total, de respuestas	17	21	31	69

2) Las capacitaciones entregadas por la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño me han ayudado en cuanto a mis labores diarias (mayor autonomía laboral, toma de decisiones más rápida, mayor eficacia, etc.):

	Administrativo	Técnico	Profesional	Total
Totalmente de acuerdo	7	5	12	24
De acuerdo	7	11	14	32
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	5	2	10
En desacuerdo			2	2
Totalmente en desacuerdo			1	1
Total, de respuestas	17	21	31	69

3) Las capacitaciones entregadas por la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño son necesarias para mejorar mi carrera funcionaria (subir de grado, acceder a nuevos puestos de trabajo, etc.):

	Administrativo	Técnico	Profesional	Total
Totalmente de acuerdo	5	2	5	12
De acuerdo	6	9	7	22
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	6	9	18
En desacuerdo	2	2	6	10
Totalmente en desacuerdo	1	2	4	7
Total, de respuestas	17	21	31	69

4) He recibido capacitación por parte de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño de manera oportuna ante mis necesidades funcionarias:

	Administrativo	Técnico	Profesional	Total
Totalmente de acuerdo	4	3	4	11
De acuerdo	6	14	15	35
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	3	8	18
En desacuerdo	0	0	3	3
Totalmente en desacuerdo	0	1	1	2
Total, de respuestas	17	21	31	69

5) Me he visto en la necesidad de recurrir a capacitaciones externas a la Subsecretaría para cumplir con mis funciones diarias:

	Administrativo	Técnico	Profesional	Total
Si	4	6	13	23
No	13	15	18	46
Total, de respuestas	17	21	31	69

6) Me he visto en la necesidad de recurrir a capacitaciones externas a la Subsecretaría para mejorar mi carrera funcionaria:

	Administrativo	Técnico	Profesional	Total
Si	3	7	11	21
No	14	14	20	48
Total, de respuestas	17	21	31	69

Codificación sobre ítem de necesidad:

7) Las capacitaciones entregadas por la Subsecretaría son accesibles tanto para mí como para mis pares:

	Administrativo	Técnico	Profesional	Total
Totalmente de acuerdo	8	6	14	28
De acuerdo	6	12	10	28
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	3	6	12
En desacuerdo	0	0	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0	1	1
Total, de respuestas	17	21	31	69

8) La Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño entrega espacios adecuados dentro de la jornada laboral para la realización de capacitaciones:

	Administrativo	Técnico	Profesional	Total
Totalmente de acuerdo	7	9	15	31
De acuerdo	8	11	10	29
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	0	3	5
En desacuerdo	0	1	2	3
Totalmente en desacuerdo	0	0	1	1
Total, de respuestas	17	21	31	69

9) Mis obligaciones fuera de la jornada laboral (hijos, cuidado de familiares, temas delicados de salud y vida privada en general) obstruyen la realización de mis capacitaciones cuando estas se realizan fuera del horario de trabajo:

	Administrativo	Técnico	Profesional	Total
Totalmente de acuerdo	3	5	7	15
De acuerdo	7	6	7	20
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	4	6	13
En desacuerdo	4	3	7	14
Totalmente en desacuerdo	0	3	4	7
Total, de respuestas	17	21	31	69

10) El mecanismo de difusión (correo electrónico) es oportuno, y me entrega la información suficiente para conocer en qué consisten las capacitaciones ofrecidas:

	Administrativo	Técnico	Profesional	Total
Totalmente de acuerdo	4	5	7	16
De acuerdo	9	14	15	38
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	2	6	12
En desacuerdo	0	0	2	2
Totalmente en desacuerdo	0	0	1	1
Total, de respuestas	17	21	31	69

Codificación de resultados sobre el ítem de calidad

11) En mi experiencia, el capacitador (sea en una charla, clase o jornada) es un experto en la materia en cuanto a los temas tratados:

	Administrativo	Técnico	Profesional	Total
Totalmente de acuerdo	7	4	5	16
De acuerdo	8	12	16	36
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5	5	11
En desacuerdo	1	0	5	6
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
Total, de respuestas	17	21	31	69

12) En mi experiencia, las capacitaciones cumplen con una extensión (número de clases, horas efectivas, etc.) apta para la enseñanza:

	Administrativo	Técnico	Profesional	Total
Totalmente de acuerdo	6	3	3	12
De acuerdo	10	14	16	40
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	4	8	13
En desacuerdo	0	0	3	3
Totalmente en desacuerdo	0	0	1	1
Total, de respuestas	17	21	31	69

13) En mi experiencia, los métodos utilizados para las capacitaciones entregadas por la Subsecretaría de Economía y EMT (capacitaciones presenciales, *e-learning*, video conferencia) son aptos para la enseñanza:

	Administrativo	Técnico	Profesional	Total
Totalmente de acuerdo	2	2	5	9
De acuerdo	13	16	17	46
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	3	7	12
En desacuerdo	0	0	2	2
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
Total, de respuestas	17	21	31	69