



Universidad
de Valparaíso
CHILE

UNIVERSIDAD DE VALPARAISO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACION PUBLICA

“ Estudio de satisfacción de los alumnos capacitados
mediante el Programa Bono Trabajador Activo en el
Instituto de Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux ”

TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE ADMINISTRADOR PÚBLICO
Y AL GRADO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION
PÚBLICA

Alexandra Soledad Urrutia Placencio

PROFESOR GUÍA:

MARIA ANGELICA PIÑONES SANTANA

VALPARAISO, DICIEMBRE 2012



UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

**“Estudio de satisfacción de los alumnos capacitados
mediante el Programa Bono Trabajador Activo en el Instituto
de Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux”**

TESIS PARA OPTAR AL TITULO DE:

**ADMINISTRADOR PÚBLICO Y AL GRADO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

R. 12244

Alumno

Alexandra Soledad Urrutia Placencio

Profesor Guía

Srta. María Angélica Piñones Santana

AGRADECIMIENTOS

Me gustaría agradecer por medio de estas líneas a todas aquellas personas que han sido importantes en todos los ámbitos de mi vida, ya sea personal, laboral y académica, y que me han ayudado a crecer, tanto moral como profesionalmente.

Quiero dar un especial reconocimiento a mi hermosa familia, mis padres quienes me han apoyado en buenos y malos momentos durante 23 años, quienes han sabido entregar valores y me han enseñado el respeto y amor por Dios. También a mi novio, que ha sido la persona que durante cuatro años se ha transformado en un pilar fundamental en mi vida, quien me ha mostrado una perspectiva diferente de la vida, que va más allá de números y letras... y por supuesto a mi pequeña hija Emilia, que llegó a mi vida el 29 de Julio del 2012 siendo la pieza que faltaba para completar mi rompecabezas de la felicidad.

Quiero dar un especial reconocimiento a dos personas, quienes me han ayudado en mi crecimiento laboral, estas personas son Cristina Morales Vallejo, actual jefa en donde desempeño funciones, la que me ha enseñado que la vida es mucho más que un empleo, que a veces tanta pasión en una función nos hace olvidarnos de las cosas esenciales de la vida... y también a Walter Rosenkranz Silva, ex jefe regional del departamento de bonos en el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, quien me enseñó que con perseverancia y esfuerzo es posible llegar a donde yo me lo proponga.

Para terminar, quiero hacer extensiva mi gratitud a dos personas de la Universidad de Valparaíso, personas las cuales merecen toda mi admiración.

Partiendo por el Señor Jaime Rubina, Director de la Carrera de Administración Pública, quien en el momento más complicado de mi vida universitaria, supo darme su apoyo y comprensión, ofreciendo un sinfín de posibilidades para concretar mi vida universitaria.

Por último y para terminar quiero dar gracias a la Srta. María Angélica Piñones, quien no sólo me ha ayudado a concretar mi trabajo de titulación, sino que también ha sido una docente ejemplar, a mi parecer la mejor profesora y con quien tuve el gusto de participar en dos cátedras: Economía I y Economía II, en donde transmitió su gran profesionalismo, motivándome a cursar sus asignaturas con ahínco y dedicación.

A todas estas personas, ¡Muchas gracias!

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS	2
RESUMEN.....	6
INTRODUCCIÓN.....	7
CAPÍTULO I: PROGRAMA BONO TRABAJADOR ACTIVO	9
1.1.- MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL.....	9
1.2.- SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y EMPLEO (SENCE)	10
1.3.- Programas a personas	11
1.4.- Bono Trabajador Activo.....	12
1.4.1.- Requisitos para poder postular al Bono Trabajador Activo:	12
1.4.2.- Objetivos	12
1.4.3.- Financiamiento.....	13
1.4.4.- Difusión y Postulación	13
1.4.5.- Proceso de selección y matrícula de los cursos.....	14
1.4.5.1.- Proceso de matrícula de la capacitación	15
1.4.6.- Ejecución de la Capacitación	15
1.4.7.- Cierre de los Cursos	16
CAPÍTULO II: MARCO INSTITUCIONAL	17
2.1.- Instituto de Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux.....	17
2.1.1.- Sede Viña del Mar	17
2.1.2.- Área de Capacitación Sede Viña Del Mar.....	18
2.2.- Adjudicación Programa Trabajador Activo en el Instituto de Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux	18

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	21
3.1.- Planteamiento del problema.....	21
3.2.- Objetivos.....	21
3.2.1.- Objetivo general.....	21
3.2.2.- Objetivos específicos.....	21
3.3.- Metodología de análisis y Diseño experimental	22
3.4.- Determinación de la muestra	22
3.4.1.- Universo	22
3.4.2.- Población	24
3.4.3.- Muestra	24
3.5.- Instrumentos de recopilación de información	26
3.5.1.- La encuesta.....	26
3.5.1.1.- Dimensiones de evaluación de la encuesta.....	26
3.5.1.2.- Variables de la encuesta	26
3.5.2.- La entrevista	27
3.5.2.1.- Preguntas de la entrevista.....	28
 CAPITULO IV: RECOLECCIÓN DE DATOS Y ANÁLISIS.....	 29
4.1.- Resultados de la Encuesta.....	29
4.1.1.- Cruce de Variables de la encuesta	35
4.2.- Entrevistas	38
4.2.1.- Curso: Computación	38
4.2.2.- Curso: Inglés.....	39
4.2.3.- Curso: Técnicas de Ventas y Atención al Cliente	41
4.3.- Análisis general	42
4.3.1.- Análisis del perfil del Beneficiario.....	42
4.3.2.- Análisis Conocimiento del Programa	43
4.3.3.- Análisis evaluación de acceso al programa	45

4.3.4.- Análisis Perspectiva general de la Capacitación	46
4.3.5.- Análisis de expectativas e impacto de la capacitación	50
CAPÍTULO V: RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES.....	53
5.1.- Recomendaciones.....	53
5.1.1.- Requisitos de postulación al Programa Bono Trabajador Activo	53
5.1.2.- Proceso de matrícula.....	54
5.1.3.- Criterio Selección Docentes	55
5.1.4.- Cobertura Bono Trabajador Activo.....	55
5.1.5.- Mayor diversidad de cursos.....	56
5.1.6.- Redefinir objetivos o hacer cambios estructurales	57
5.2.- Conclusiones	57
BIBLIOGRAFÍA.....	60
Referencias Bibliográficas	60
Referencias Web	60
Otros documentos.....	61
ANEXOS.....	62

RESUMEN

Los gobiernos disponen de diversos instrumentos para responder a las demandas de la sociedad y junto a ello producir cambios positivos en sus vidas. Uno de esos instrumentos son las políticas públicas.

En el presente informe se da a conocer el nivel de satisfacción, de personas que se adjudicaron un bono de una política pública recientemente ideada e implementada, que responde a la demanda de capacitación, competencia del Ministerio del Trabajo y Previsión Social (MINTRAB), y difundida por Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), que es: el “Programa Bono Trabajador Activo”, política ideada en el gobierno de Don Sebastián Piñera Echeñique (2011).

El estudio tiene por finalidad conocer grado de satisfacción de los beneficiarios del Programa Bono Trabajador activo, y la apreciación general que tienen de éste.

Para ello se seleccionó una muestra de 104 personas beneficiarias del Bono Trabajador Activo que tomaron la opción de capacitarse en el Instituto de Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux, sede Viña del Mar.

Para realizar la medición del nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa Bono Trabajador Activo que se capacitaron en el Instituto de Estudios Bancarios, sede Viña del Mar, se utilizaron dos elementos: entrevistas en profundidad y encuestas. Ambos métodos responden a una metodología mixta, donde se podrá obtener un enfoque más integral de la investigación.

El estudio permitió conocer que el programa Bono Trabajador Activo, es bien valorado por sus participantes, además se logró detectar algunas falencias, que en su mayoría son del ámbito de elaboración estratégica del programa, las que con esfuerzo por parte de sus implementadores se pueden enmendar.

INTRODUCCIÓN

El ministerio del Trabajo y Previsión Social, en conjunto con el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), durante el actual gobierno (2010-2014), a cargo del mandatario Sebastián Piñera Echeñique, han hecho variados esfuerzos para mejorar la capacitación que se ofrece en Chile.

Vale destacar que, la capacitación fue y ha sido el componente esencial para el desarrollo de las políticas de formación de competencias laborales en el país, por lo tanto es de suma importancia para su desarrollo y crecimiento.

El estudio se concentra, en la medición del nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa bono trabajador activo que optaron por la iniciativa de capacitarse en el Instituto de Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux.

Es importante estudiar como la sociedad percibe las políticas de capacitación que otorga el gobierno y como éstas mejoran su nivel de vida; además entrega información a los gobiernos de su gestión, de esta forma éstos pueden saber si están haciendo las cosas bien o si existen algunas materias que deben corregir o cambiar.

El objetivo principal del estudio es, analizar el nivel de satisfacción de los beneficiarios del Bono Trabajador Activo capacitados en el Instituto de Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux. Igualmente se identifican aspectos generales del Programa Bono Trabajador Activo, se describe su implementación, cursos ofrecidos, se identifican alumnos beneficiarios y por ultimo se mide y analiza la apreciación y satisfacción del programa ya mencionado.

El estudio está compuesto por cinco capítulos, el primer capítulo brinda información relevante del programa Bono Trabajador Activo, desde su génesis hasta su implementación y cierre.

El segundo capítulo revela el marco institucional, en este caso describe aspectos básicos del Instituto de Estudios Bancarios, que son importantes para el estudio, y su vinculación con el Programa Bono Trabajador Activo.

El tercer capítulo revela la metodología del estudio, como el problema de investigación, objetivos del estudio, instrumentos de medición utilizados.

En el cuarto capítulo se analizan los resultados obtenidos, a través de las entrevistas y encuestas realizadas a la muestra que compone el estudio.

En el quinto capítulo se establecen algunas recomendaciones y conclusiones finales, que permitan optimizar el funcionamiento del programa, por tanto generar una percepción más positiva del mismo en sus beneficiarios, lo que incide directamente en el aumento en su satisfacción.

Se espera que el presente estudio, sirva de precedente, a todas aquellas personas relacionadas con la elaboración de políticas públicas, funcionarios públicos, y en general todas las personas interesadas, que quieran saber cuáles son los errores recurrentes cometidos en programas públicos, para retroalimentar sus propios proyectos, como así también puedan identificar el impacto, ya sea positivo o negativo, y nivel de satisfacción de los usuarios en la implementación de un programa público de capacitación.

CAPÍTULO I: PROGRAMA BONO TRABAJADOR ACTIVO

El programa Bono Trabajador Activo, nace como respuesta a las prioridades nacionales, que fueron anunciadas en el discurso al congreso el 21 de Mayo del 2010 por el Presidente de la República, el Sr. Sebastián Piñera Echeñique.

En uno de los anuncios, el presidente se refiere a la capacitación de cinco millones de trabajadores (as) durante el periodo de su gobierno, es decir entre los años 2010-2014. Además el mandatario afirmó que dicho compromiso se realizaría a través de la creación de un bono especial de capacitación para que sean los propios trabajadores, quienes puedan tomar la decisión de donde tomar cursos y especializarse.¹

Por lo anterior es que en el año 2011, el Ministerio del Trabajo y Previsión Social estudia el cometido del mandatario.

1.1.- Ministerio del Trabajo y Previsión Social

Para implementar correctamente el tipo de capacitación anunciada por el Presidente de la República, el Ministerio del Trabajo y Previsión Social (MINTRAB) crea una comisión de expertos, para que sean revisadas las políticas de capacitación e intermediación vigentes en Chile, para que posteriormente se emitan recomendaciones y sugerencias para el desarrollo futuro; vale destacar que la capacitación fue y ha sido el componente esencial para el desarrollo de las políticas de formación de competencias laborales en el país.

La comisión de expertos concluye, a grandes rasgos, que la política que se ha ideado hasta el momento en materia de capacitación en Chile presenta déficit en tres dimensiones: inequidad en la asignación de recursos, escasez de eficiencia en el logro de sus objetivos y carencia de efectividad en los resultados.²

¹ Gobierno de Chile (2010) Mensaje Presidencial 21 de Mayo: "Del Chile del Bicentenario al País de las Oportunidades". Consultado el 01 de Octubre del 2012, a las 02:00 hrs. <http://www.gobiernodechile.cl/21-de-mayo-2010/mensaje-presidencial-21-de-mayo-2010/>

² Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (2011), Informe Final Comisión Revisadora del Sistema de Capacitación e Intermediación Laboral. Consultado el 03 de Septiembre del 2012, a las 18:33 hrs. http://www.pnud.cl/proyectos/Documentos%20de%20proyectos/2012/Informe%20Final%20Comisi%C3%B3n%20Revisora_291111.pdf

La falta de equidad en la asignación de recursos se fundamenta en la centralidad que ha tenido la franquicia tributaria como política de capacitación, programa en donde los empleadores elijen dónde y qué capacitar a sus empleados.

La principal falencia identificada de este sistema es que la mayor parte de los participantes son trabajadores que se ocupan en las empresas más grandes, cuyos niveles de escolaridad son relativamente altos y obtienen promedios de ingreso mayores a quienes no tienen acceso a este tipo de capacitación. Esto se traduce en un problema de eficiencia pues tiene relación con una mala focalización de los recursos estatales. La distribución del gasto público es ineficiente en la medida que la capacitación se enfoca hacia una parte de la población que ya posee un nivel de competencias laborales relativamente desarrolladas.

Debido a lo anterior se presenta la necesidad de crear una nueva propuesta de capacitación, de esta forma nace el **“Bono Trabajador Activo”**, que llega como una propuesta de solución ante las falencias detectadas en la cobertura de la franquicia tributaria.

El organismo encargado de llevar a cabo el proceso de difusión y oferta del programa Bono Trabajador Activo es el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo.³

1.2.- Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE)

SENCE es el organismo que ofrece diversos programas de capacitación, intermediación laboral, entre otras actividades. Se relaciona con el Gobierno a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

La misión de SENCE es; *“Contribuir a aumentar la competitividad de las empresas y la empleabilidad de las personas, a través de la aplicación de las políticas públicas e instrumentos para el mercado de la capacitación e intermediación laboral, que propenda al desarrollo de un proceso de formación permanente”*.

³ Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (2011), Ficha diseño Programa Bono Trabajador Activo. Consultado el 02 de Noviembre del 2012, a las 16:44 hrs. <http://www.sence.cl/sence/wp-content/uploads/2012/08/Ficha-de-dise%C3%B1o-Programa-Bono-Trabajador-Activo-2011.pdf>

Entre las funciones principales de SENCE se destacan: el supervigilar el funcionamiento del sistema de capacitación; estimular las acciones y programas de capacitación que desarrollen las empresas, a través de la aplicación del incentivo tributario, y administrar programas sociales de capacitación; promover y coordinar actividades de orientación ocupacional a las trabajadoras y trabajadores, principalmente a través de las Oficinas Municipales de Información Laboral (OMIL); fomentar la calidad de los servicios que presentan las instituciones intermedias (OTIC) y ejecutoras de capacitación (OTEC).⁴

Cuenta con programas que ofrece a empresas y personas de acuerdo al perfil del postulante en cuestión.

1.3.- Programas a personas

SENCE cuenta con una serie de herramientas orientadas a capacitar a trabajadores(as), desempleados (as), jóvenes, mujeres, mayores de 50 años, entre otros. El objetivo es que cada uno adquiera nuevas competencias laborales que les permitan aumentar sus posibilidades de encontrar un trabajo o, si ya lo tienen, de acceder a uno mejor⁵.

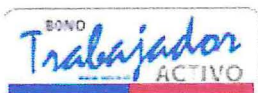
Los programas que se ofrecen a personas son:

- Formación para el trabajo
- Formación de oficios para jóvenes
- *Bono trabajador activo*
- Bono Empresa y negocio
- Mujer trabajadora y jefa de hogar
- Becas franquicia tributaria
- Otros.

⁴ Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, Misión Institucional. Consultado el día 10 de Septiembre a las 10:00 hrs. http://www.sence.cl/sence/?page_id=262

⁵ Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, Programas de Capacitación. Consultado el día 29 de Septiembre a las 01:53 hrs. http://www.sence.cl/sence/?page_id=72

1.4.- Bono Trabajador Activo



El Bono Trabajador Activo busca elevar y mejorar las competencias laborales y también potenciar las posibilidades de transitar en el mercado del trabajo en busca de mejores remuneraciones, a todas aquellas personas que encuentren trabajando y cumplan ciertos requisitos.

Las personas que sean seleccionadas para cursar una capacitación, obtienen el Bono Trabajador Activo, que les da la oportunidad de poder inscribirse en un curso y OTEC de su elección, dentro de un listado de proveedores que se encuentra en cada SENCE instalado en las diferentes regiones del país.

1.4.1.- Requisitos para poder postular al Bono Trabajador Activo:

- Tener entre 18 y 60 años (mujeres) y entre 18 y 65 años (hombres).
- Contar con, al menos, 12 cotizaciones, continuas o discontinuas, a lo largo de la vida laboral del trabajador.
- Contar con al menos 6 cotizaciones en los últimos 12 meses.
- Tener un Sueldo imponible promedio de los últimos 12 meses de hasta \$600.000

Las postulaciones deben realizarse en forma virtual por parte de cada interesado(a) a través del portal web www.sence.cl.⁶

1.4.2.- Objetivos

Los objetivos del Bono Trabajador Activo (BTA) son aumentar la empleabilidad y movilidad laboral.

Los cursos están orientados a la capacitación en competencias generales y específicas relevantes, para mejorar la empleabilidad de los trabajadores y aumentar la productividad de las empresas.⁷

⁶ Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, Bono Trabajador Activo. Consultado el día 29 de Septiembre a las 02:01 hrs. <http://servicios.sence.cl/gxpsites/hgxpp001.aspx?1,3,41,O,S,0>

1.4.3.- Financiamiento

En la Ley de Presupuestos Año 2011, se le asignó al Ministerio del Trabajo y en particular al Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, un presupuesto de \$20.660.000.000 para el Bono de Capacitación Trabajador Activo y en el año 2012 un monto de 6.414.720.000 para el mismo bono.

Este bono consiste en el financiamiento por parte del Estado de un curso de capacitación por un valor de \$300.000⁸

1.4.4.- Difusión y postulación

Para difundir el Programa Bono Trabajador Activo, SENCE crea un plan en donde explica el sentido, la oferta programática, los mecanismos y etapas de postulación del ya mencionado Bono. (Véase en anexo N°1 formato afiche difusión).

SENCE, además tiene una plataforma informática en donde los postulantes interesados en participar en el Bono Trabajador Activo, se registran e ingresan datos básicos, lo que les permitirán comenzar con el proceso de postulación para ser potenciales beneficiarios.

Los postulantes hacen ingreso de datos de identificación como:

- Rol Único Tributario (RUT)
- Comuna donde residan
- Dirección
- Teléfono (s)
- Nivel de escolaridad
- Correo electrónico
- Otros.

⁷ Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (2011), Ficha diseño Programa Bono Trabajador Activo. Consultado el 02 de Noviembre del 2012, a las 16:44 hrs. <http://www.sence.cl/sence/wp-content/uploads/2012/08/Ficha-de-dise%C3%B1o-Programa-Bono-Trabajador-Activo-2011.pdf>

⁸ Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (2011), Ficha diseño Programa Bono Trabajador Activo. Consultado el 02 de Noviembre del 2012, a las 16:44 hrs. <http://www.sence.cl/sence/wp-content/uploads/2012/08/Ficha-de-dise%C3%B1o-Programa-Bono-Trabajador-Activo-2011.pdf>

La plataforma informática revisa los datos ingresados con fuentes externas de información, como por ejemplos, con la AFP, IPS, SII, registro civil, para chequear si los postulantes cumplen con los requisitos de acceso al programa.

Cuando el postulante no cumple con los requisitos para ser beneficiario del Programa, el sistema informático muestra un mensaje, indicando el motivo de rechazo a la postulación.⁹

1.4.5.- Proceso de selección y matrícula de los cursos

Aquellas personas que hayan sido seleccionadas, para cursar una capacitación de acuerdo a la oferta del programa, son informados de la adjudicación del bono trabajador activo a través mensaje de texto y correo electrónico (número de celular y correo electrónico son datos ingresados al momento de postular), para que posteriormente se inicie el proceso de matrícula.

Previamente seleccionado el curso, el trabajador debe matricularse en el curso que desea y en el OTEC que haya escogido.

Además tendrá que pagar una garantía equivalente al 20% del valor del curso por concepto de matrícula, que puede ser pagado mediante cheque, pagaré, letra o en efectivo (de acuerdo a elección del OTEC), dicho monto será devuelto si cumple con los siguientes criterios:

- Aprobar el curso con nota mínima 4.0.
- Tener un porcentaje mínimo de asistencia al curso (75%).

⁹ Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (2011), Ficha diseño Programa Bono Trabajador Activo. Consultado el 02 de Noviembre del 2012, a las 21:44 hrs. <http://www.sence.cl/sence/wp-content/uploads/2012/08/Ficha-de-dise%C3%B1o-Programa-Bono-Trabajador-Activo-2011.pdf>

1.4.5.1.- Proceso de matrícula de la capacitación

El proceso de matrícula se realiza una vez que el beneficiario del bono, haya seleccionado un curso de capacitación y el OTEC que lo imparte.

Luego debe endosar el bono, insertando su firma, nombre y RUT, y entregarlo al OTEC de elección; junto al bono endosado debe hacer entrega de un monto de dinero en garantía, que correspondiente al 20% del valor total del curso. Por otra parte el OTEC debe otorgar al beneficiario un comprobante de recibo de dicho monto.

Una vez realizados los pasos ya descritos, el OTEC cambiará en el sistema informático el estado del beneficiario a “matriculado.”¹⁰

1.4.6.- Ejecución de la capacitación

Los cursos deben conformarse solo con participantes del programa Bono Trabajador Activo.

El OTEC debe dar inicio al o los cursos en los plazos registrados por él mismo en el sistema informático de bonos y podrá reemplazar y agregar participantes una vez comenzado el curso hasta el 20% del transcurso del mismo.

SENCE recomienda que las clases no sean ejecutadas días consecutivos y que las clases no excedan las cuatro horas por día.

Es responsabilidad del OTEC velar porque los beneficiarios reciban el conocimiento necesario para cumplir los objetivos propuestos en la actividad de capacitación.¹¹

¹⁰ Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (2011), Ficha diseño Programa Bono Trabajador Activo. Consultado el 02 de Noviembre del 2012, a las 21:44 hrs. <http://www.sence.cl/sence/wp-content/uploads/2012/08/Ficha-de-dise%C3%B1o-Programa-Bono-Trabajador-Activo-2011.pdf>

¹¹ Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (2011). Condiciones Generales De Ejecución de Cursos Elegibles Por Los Beneficiarios Del “Programa Bono Trabajador Activo” Servicio Nacional De Capacitación Y Empleo Y Instituto De Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux, Julio 2011.

1.4.7.- Cierre de los cursos

El OTEC debe comunicar el cierre de los cursos en el sistema informático contenido en www.sence.cl y precisar si los alumnos han aprobado, reprobado o desertado del curso, en el plazo de 15 días corridos. La Dirección Regional recibirá esta información a través del correo electrónico autorizado del OTEC.

En los casos que proceda, se debe hacer la devolución del monto de dinero entregado en garantía por los beneficiarios (ver proceso de matrícula).

Además se debe realizar una ceremonia de certificación, en conjunto con SENCE, siendo responsable de la coordinación, ejecución y entrega de certificados el OTEC.¹²

Más tarde se debe hacer entrega de toda la documentación que avala la realización de las capacitaciones, para poder solicitar el pago de los cursos realizados.

Entre los documentos que se requieren, se destacan:

- Bonos endosados por los beneficiarios
- Fotocopias de cédula de identidad
- Libro de clases
- Documento que acredite realización de ceremonia de certificación
- Declaración jurada del representante legal, en donde manifieste la devolución del dinero en garantía por concepto de matrícula
- Planilla con montos de pago

¹² Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (2011). Condiciones Generales De Ejecución De Cursos Elegibles Por Los Beneficiarios Del "Programa Bono Trabajador Activo" Servicio Nacional De Capacitación Y Empleo Y Instituto De Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux, Julio 2011.

CAPÍTULO II: MARCO INSTITUCIONAL

2.1.- Instituto de Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux

El Instituto de Estudios Bancarios (en adelante nombrado como IEB) fue fundado en el año 1929 por iniciativa del directorio del Banco Central de Chile. Es una de las instituciones más antiguas en América Latina en su especialidad.¹³

Su misión es *“brindar formación en finanzas aplicadas, con elevados estándares de calidad, asegurando una alta empleabilidad a nuestros estudiantes y valor a las organizaciones en las que estos se desempeñen.”*

Su visión es *“ser reconocido como el Instituto líder en Latinoamérica en la formación de finanzas aplicadas para el Sector Financiero”*¹⁴

El Instituto, además de ofrecer carreras técnicas y profesionales, imparte diferentes cursos de capacitación y diplomados de alta especialización.

Vale destacar que cuenta con cinco sedes distribuidas en las siguientes regiones:

- Región Metropolitana, Sede Central
- Región Valparaíso, Sede Viña del Mar
- Región Libertador Bernardo O'Higgins, Sede Rancagua
- Región Bio Bio, Sede Concepción
- Región Araucanía, Sede Temuco

2.1.1.- Sede Viña del Mar

La sede Viña del Mar del Instituto de Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux fue creada en el año 1998 y se encuentra ubicada en Pasaje Anwandter N° 10 casi esquina con Von Schroeders.

¹³ IEB, Instituto de Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux. Misión. Consultado el 29 de Septiembre de 2012 a las 01:08 hrs. <http://www.ieb.cl/content.php?cat=6&sec=3&art=9>

¹⁴ IEB, Instituto de Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux. Visión. Consultado el 29 de Septiembre de 2012 a las 01:11 hrs. <http://www.ieb.cl/content.php?cat=6&sec=12&art=170>

Cuenta con dos áreas, la primera es el área de admisión enfocada a la captación de alumnos con interés de estudiar carreras profesionales o técnicas; la segunda área es la de capacitación que se subdivide en capacitación pública (en la que actúa como organismo Técnico o también conocido como OTEC) y capacitación privada.

2.1.2.- Área de capacitación Sede Viña Del Mar

El área de capacitación fue formalmente creada en Enero del año 2011 en la sede Viña del Mar. Antes las capacitaciones realizadas en Viña del Mar dependían directamente de la Sede ubicada en Santiago.

Imparte cursos abiertos o privados, ofrecidos a diversas empresas en convenio y particulares interesados.

También imparte cursos de capacitación pública, por medio del programa Franquicias Tributarias (SENCE) y por la adjudicación de la licitación pública del Programa Bono Trabajador Activo del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE).

2.2.- Adjudicación Programa Trabajador Activo en el Instituto de Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux

El Instituto de Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux, es elegido para ejecutar el programa bono trabajador Activo, ya que ha presentado una oferta que se adapta a los criterios de selección de SENCE, además cumple con requisitos indispensables para la adjudicación del programa, los cuales son:

- ✓ *Infraestructura:* El instituto Guillermo Subercaseaux, debió acreditar que contaba con la infraestructura pertinente, para realizar una apropiada ejecución de los cursos adjudicados.
- ✓ *Personal idóneo de la institución:* También cumplió con la tenencia de personal idóneo, en donde se consideró el número de trabajadores del Instituto y las capacitaciones que se realizan.

- ✓ *Comportamiento OTEC:* El comportamiento del Instituto fue el adecuado para poder participar en el programa Bono Trabajador Activo, ya que se verificó que no existían denuncias en el ministerio público por parte de SENCE, ni multas cursadas durante los últimos 36 meses.
- ✓ *Experiencia del OTEC:* Se pudo constatar que el Instituto contaba con presencia regional, con sedes acreditadas y un amplio número de actividades de capacitación en el país.
- ✓ *Relatores:* Por último se pudo constatar que se contaba con los relatores idóneos para llevar a cabo la capacitación. Los relatores fueron evaluados mediante dos etapas, en la primera se realizó una revisión a los antecedentes administrativos de los relatores; una vez aprobada esta etapa se procedía a realizar el proceso de evaluación de éstos, en donde se exigía que debían tener un título profesional, experiencia mínima de dos años como relator y/o profesional.¹⁵

Debido al correcto cumplimiento de los ítems ya mencionados, mediante licitación pública N° 45-40-LP11, en su calidad de Organismo Técnico se adjudica cinco cursos de capacitación que se ofrecen a todas las personas beneficiarios del Bono Trabajador Activo. Sólo participaron en esta licitación dos sedes: Sede Viña del Mar y Sede Metropolitana. Entre ambas comunas se adjudicaron 5500 cupos, sin embargo no todos fueron ocupados.

- ✓ La región de Valparaíso, se adjudicó 1900 cupos distribuidos en tres tipos de cursos que son: inglés, computación y técnicas de ventas y atención al cliente. En esta región los cursos de computación y técnicas de ventas y atención al cliente cuentan con 700 cupos cada uno, mientras el curso de inglés con 500 cupos, distribuidos entre las comunas de Quilpué, Valparaíso y Viña del Mar.

¹⁵ Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (2011), Ficha diseño Programa Bono Trabajador Activo. Consultado el 01 de Diciembre del 2012, a las 19:36 hrs. <http://www.sence.cl/sence/wp-content/uploads/2012/08/Ficha-de-dise%C3%B1o-Programa-Bono-Trabajador-Activo-2011.pdf>

- ✓ La región Metropolitana, se adjudicó 3600 cupos distribuidos en tres tipos de cursos que son: operador de caja, técnicas de ventas y atención al cliente y detección de circulante y documentos falsos. En esta región, cada curso cuenta con 1200 cupos, distribuidas entre las comunas de: Santiago, Providencia, La Florida y Las Condes.

A pesar de contar con una gran cantidad de cupos, éstos no fueron totalmente cubiertos. A continuación se señala la cobertura de cupos:

Tabla N° 1: Cobertura de Cupos en Sede Viña del Mar (Región Valparaíso)

N°	Nombre Curso	Cupos Asignados	Cupos Usados	Cupos no usados
1	Computación	700	36	664
2	Inglés	500	171	329
3	Técnicas de ventas y atención al cliente	700	30	670
TOTALES		1.900	237	1.663

Fuente: Elaboración Propia con información extraída del Sistema Informático Interno IEB.

Tabla N° 2: Cobertura de Cupos en Sede Central (Región Metropolitana)

N°	Nombre Curso	Cupos Asignados	Cupos Usados	Cupos no usados
1	Detección de circulante y documentos falsos	1.200	36	1.164
2	Operador de Caja	1.200	256	944
3	Técnicas de ventas y atención al cliente	1.200	69	1.131
TOTALES		3.600	361	3.239

Fuente: Elaboración Propia con información extraída del Sistema Informático Interno IEB.

Ambas sedes usaron muy pocos cupos en relación a los adjudicados. La región de Valparaíso usó 237 de 1900 cupos que tenía disponible, es decir tan sólo usó 12,15 % del total de cupos. Por otra parte La región Metropolitana usó 361 cupos de 3600, por tanto sólo usó 10,02% del total de los cursos.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.- Planteamiento del problema

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los alumnos capacitados mediante el Programa Bono Trabajador Activo, en el IEB Guillermo Subercaseaux?

3.2.- Objetivos

3.2.1.- Objetivo general

Analizar el nivel de satisfacción de los alumnos beneficiarios del Bono Trabajador Activo que se capacitaron en el IEB Guillermo Subercaseaux.

3.2.2.- Objetivos específicos

- Identificar aspectos generales del Programa Bono Trabajador Activo
- Determinar los cursos adjudicados, en la Licitación Pública N° 45-40-LP11, al Instituto de Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux
- Describir la implementación del Programa Bono Trabajador Activo en el IEB Guillermo Subercaseaux
- Analizar los cursos ejecutados, mediante el Bono Trabajador Activo en la Sede Viña del Mar del Instituto de Estudios Bancarios.
- Identificar cual es la apreciación general de los alumnos, del programa Bono trabajador activo, capacitados en el Instituto de Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux.
- Conocer el Nivel de satisfacción de los beneficiarios que se capacitaron en el Instituto de Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux.

3.3.- Metodología de análisis y Diseño experimental

La metodología utilizada es de carácter mixto, es decir a través del estudio de un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y criterios de investigación que implican la recolección de datos cualitativos y cuantitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias, producto de toda la información recabada y así lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (HERNÁNDEZ, FERNANDEZ Y SAMPIERI- 2006).

La elección de esta metodología se fundamenta en querer tener una perspectiva más integral del estudio.

El estudio a realizar tendrá un diseño experimental de carácter explicativo, es decir los datos cualitativos que se obtengan en la investigación ayudarán a entender los resultados, ya sean significativos, sorprendentes o limitantes de la etapa cuantitativa del estudio, que en definitiva ayuda a interpretar los datos obtenidos.

Para medir la satisfacción de alumnos que se capacitaron por medio del Bono Trabajador Activo en el IEB Bancarios Guillermo Subercaseaux se realizarán dos técnicas:

- Encuesta de tipo a los beneficiarios del bono trabajador activo que realizaron capacitación en IEB Guillermo Subercaseaux, Sede Viña del Mar.
- Entrevistas en profundidad a 6 alumnos elegidos al azar, capacitados mediante bono trabajador activo, en IEB Guillermo Subercaseaux, sede Viña del Mar.

3.4.- Determinación de la muestra

3.4.1.- Universo

El universo del estudio está compuesto por todas las personas beneficiarias del Bono Trabajador Activo que tomaron la decisión de capacitarse en el Instituto de Estudios Bancarios, mediante la licitación pública N° 45-40-LP11.

Tabla N°3: El universo

N°	Comuna	Curso	Número de Participantes
1	Viña del Mar	Computación I	11
2	Viña del Mar	Computación II	25
3	Viña del Mar	Inglés I	25
4	Viña del Mar	Inglés II	23
5	Viña del Mar	Inglés III	24
6	Viña del Mar	Inglés IV	25
7	Viña del Mar	Inglés V	25
8	Viña del Mar	Inglés VI	24
9	Viña del Mar	Inglés VII	25
10	Valparaíso	Técnicas de ventas y atención al cliente I	10
11	Viña del Mar	Técnicas de ventas y atención al cliente II	10
12	Viña del Mar	Técnicas de ventas y atención al cliente III	10
13	La Florida	Operador de caja I	12
14	La Florida	Operador de caja II	10
15	Providencia	Operador de caja III	14
16	Providencia	Operador de caja IV	15
17	Santiago	Operador de caja V	23
18	Santiago	Operador de caja VI	29
19	Santiago	Operador de caja VII	24
20	Santiago	Operador de caja VIII	21
21	Santiago	Operador de caja IX	19
22	Santiago	Operador de caja X	27
23	Santiago	Operador de caja XI	22
24	Santiago	Operador de caja XII	16
25	Santiago	Operador de caja XIII	24
26	Santiago	Detección circulante y documento falso I	7
27	Santiago	Detección circulante y documento falso II	17
28	Santiago	Detección circulante y documento falso III	12
29	Santiago	Técnicas de ventas y atención al cliente IV	16
30	Santiago	Técnicas de ventas y atención al cliente V	22
31	Santiago	Técnicas de ventas y atención al cliente VI	20
32	Santiago	Técnicas de ventas y atención al cliente VII	11
TOTAL			598

Fuente: Elaboración Propia con información extraída del Sistema Informático Interno IEB.

3.4.2.- Población

La población del estudio está compuesta por todas las personas que han realizado cursos de capacitación en la región de Valparaíso, mediante el bono trabajador activo.

Está compuesta por 237 personas de un universo de 598 personas.

Tabla N° 4: La población

N°	Comuna	Curso	Número de Participantes
1	Viña del Mar	Computación I	11
2	Viña del Mar	Computación II	25
3	Viña del Mar	Inglés I	25
4	Viña del Mar	Inglés II	23
5	Viña del Mar	Inglés III	24
6	Viña del Mar	Inglés IV	25
7	Viña del Mar	Inglés V	25
8	Viña del Mar	Inglés VI	24
9	Viña del Mar	Inglés VII	25
10	Valparaíso	Técnicas de ventas y atención al cliente I	10
11	Viña del Mar	Técnicas de ventas y atención al cliente II	10
12	Viña del Mar	Técnicas de ventas y atención al cliente III	10
TOTAL			237

Fuente: Elaboración Propia con información extraída del Sistema Informático Interno IEB.

3.4.3.- Muestra

La muestra del estudio, está compuesta por dos cursos de cada tipo de capacitación, es decir por dos cursos de técnicas de ventas y atención al cliente, dos cursos de computación y dos cursos de inglés, para poder representar a gran parte de la población en estudio.

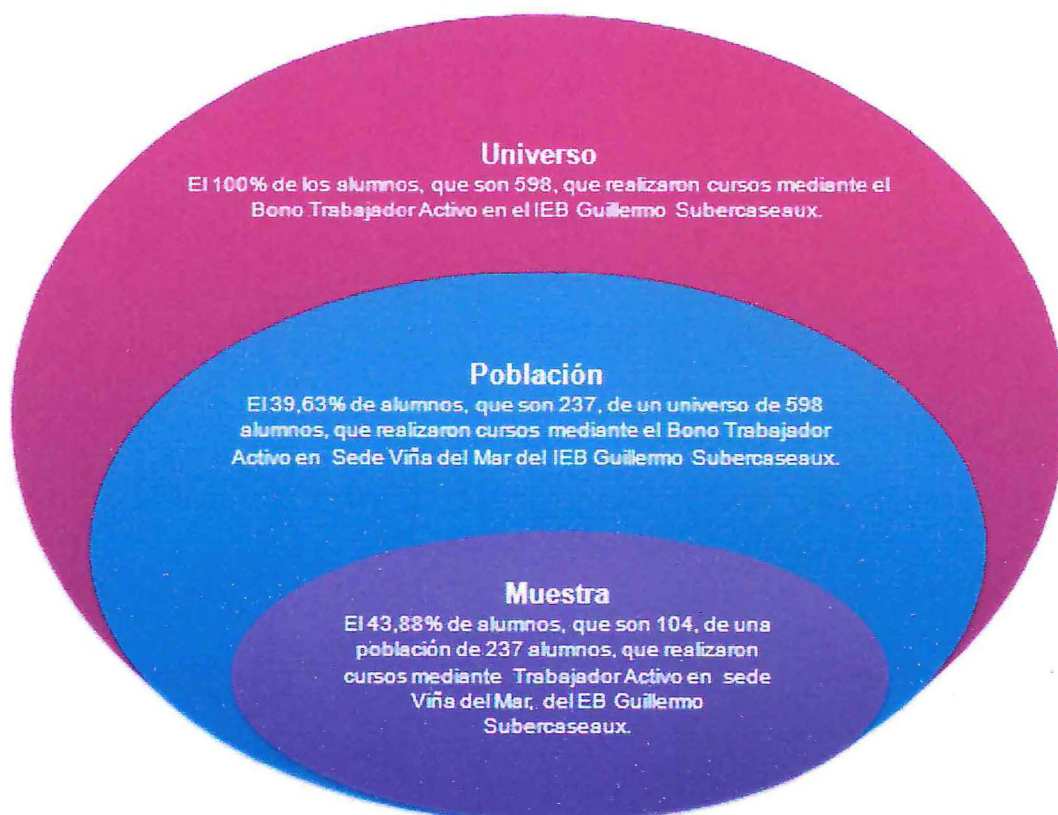
La muestra está compuesta por 104 personas de una población de 237 personas.

Tabla N° 5: La muestra

N°	Comuna	Curso	Número de Participantes
1	Viña del Mar	Computación I	11
2	Viña del Mar	Computación II	25
3	Viña del Mar	Inglés II	23
4	Viña del Mar	Inglés IV	25
5	Valparaíso	Técnicas de ventas y atención al cliente I	10
6	Viña del Mar	Técnicas de ventas y atención al cliente II	10
TOTAL			104

Fuente: Elaboración Propia con información extraída del Sistema Informático Interno IEB.

3.4.5.- Representación Universo-Población y Muestra



Fuente: Elaboración Propia

3.5.- Instrumentos de recopilación de información

3.5.1.- La encuesta

La encuesta, busca medir el nivel de satisfacción de los beneficiarios del bono trabajador activo, que tomaron como alternativa, capacitarse en el Instituto de Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux, específicamente en el Sede Viña del Mar, entre los meses de Septiembre a Diciembre del año 2011. Además se pretende detectar cual es la apreciación del programa en general (Véase modelo de la encuesta en anexo N°2).

3.5.1.1.- Dimensiones de evaluación de la encuesta

El estudio evaluará el programa Bono Trabajador Activo en cinco dimensiones en torno a las cuales se orienta el análisis, las que son:

- ✓ *Perfil básico del Beneficiario*, servirá para conocer parámetros mínimos de las personas que se estudiarán, tales como edad, sexo, entre otras.
- ✓ *Conocimiento del Programa*, servirá para conocer si los beneficiarios tienen claros los objetivos del programa y la apreciación general de su funcionamiento.
- ✓ *Evaluación de acceso al Programa*, esta dimensión desea medir si los mecanismos de postulación fueron los correctos y la percepción del proceso de matrícula.
- ✓ *Perspectiva general de la capacitación*, se quiere evaluar la ejecución de la capacitación, grado de complacencia del beneficiario, percepción horarios de cursos y días de clases; además saber si el beneficiario accedería nuevamente al programa.
- ✓ *Expectativas e impacto de la capacitación*, desea evaluar las expectativas del beneficiario en cuanto a sus proyecciones laborales y las condiciones de trabajo y los cambios producidos después de haber participado en el programa.

3.5.1.2.- Variables de la encuesta

Las variables, elaboradas de acuerdo a las dimensiones del estudio, son:

Tabla N°6: Variables de estudio

Dimensión	Variable	Tipo	Escala	Recorrido de la Variable
Perfil básico beneficiario	Sexo	Cualitativa	Nominal	Femenino y Masculino
	Edad	Cuantitativa	Continua	Intervalar
	Formación	Cualitativa	Nominal	Sin estudios, Enseñanza básica incompleta o completa, Enseñanza media completa o incompleta*, Estudios técnicos o superiores incompletos o completos
Conocimiento del programa	Conocimiento requisitos del Programa	Cualitativa	Nominal	Si, No
	Conocimiento objetivos del programa	Cualitativa	Nominal	Ayudar a grupos vulnerables, aumentar empleabilidad y mejoras en el trabajo, tener mayor conocimiento, no lo sabe.
Evaluación acceso al programa	Postulación al programa	Cualitativa	Nominal	Si, No, sólo algunos, le es indiferente
	Evaluación proceso de matrícula	Cuantitativa	Continua	1,2,3,4,5,6 y 7
Perspectiva general de la capacitación	Evaluación del curso realizado	Cuantitativa	Continua	1,2,3,4,5,6 y 7
	Horarios y días de clases	Cualitativa	Nominal	Sí, horarios y días de clases; No, modificaría horario y días de clases; sólo modificaría horario; sólo modificaría horarios

				de clases; le es indiferente.
	Participación nuevamente en el programa	Cualitativa	Nominal	Si, No
	Calificación al programa	Cuantitativa	Continua	1,2,3,4,5,6 y 7
Expectativas e impacto de la capacitación	Medición expectativas	Cualitativa	Nominal	Si, No
	Cambios en el trabajo	Cualitativa	Nominal	Si, No

3.5.2.- La entrevista

La entrevista será de tipo individual, es decir se realizarán dos entrevistas por cada curso, se escogerán alumnos al azar, quienes responderán a tres preguntas previamente definidas sin la presencia de los otros dos alumnos.

La entrevista tendrá una modalidad estructurada, es decir las preguntas estarán previamente definidas por el entrevistador, en donde libremente responde el entrevistado.

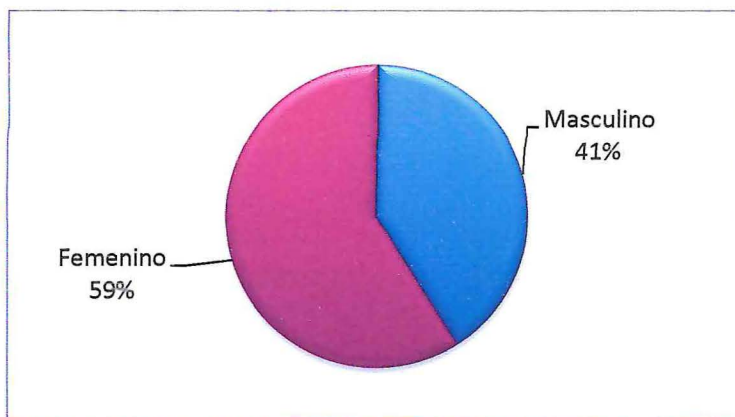
3.5.2.1.- Preguntas de la entrevista

1. ¿Cuál es su opinión del curso realizado en el Instituto de Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux?
2. ¿Cuál es el aporte positivo que dio el programa bono trabajador activo a su lugar de trabajo?
3. ¿Qué cree que le faltó al programa bono trabajador activo?

CAPITULO IV: RECOLECCIÓN DE DATOS Y ANÁLISIS

4.1.- Resultados de la Encuesta

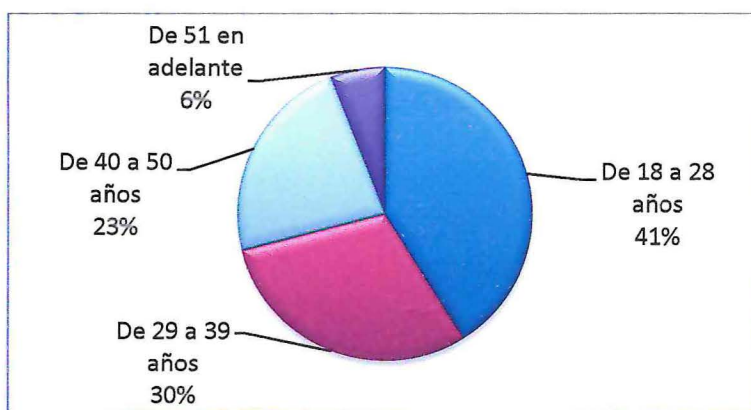
Gráfico N°1: Sexo de los beneficiarios



Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada a beneficiarios Bono Trabajador Activo

Se puede apreciar que las mujeres lideran en participación, en el programa bono trabajador activo con 59% en relación de los hombres que ocupan un 41%.

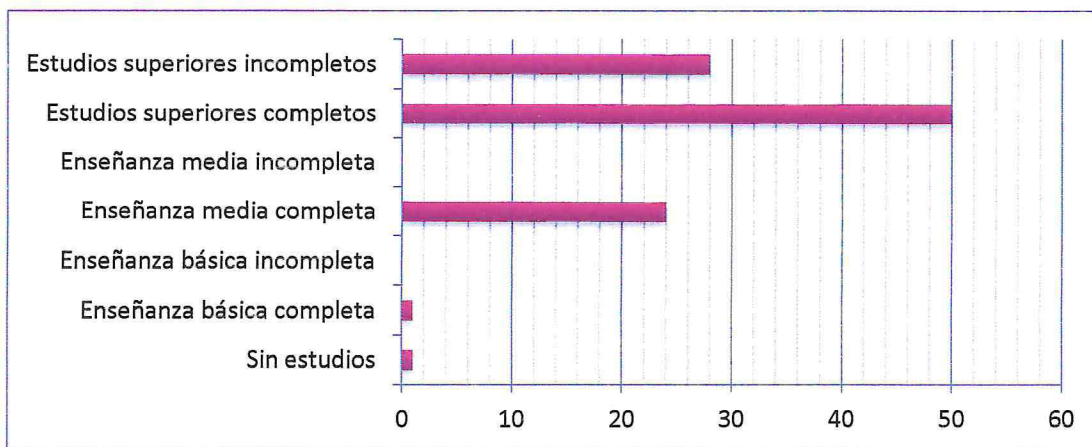
Gráfico N°2: Edad de los beneficiarios



Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada a beneficiarios Bono Trabajador Activo

El 41% de los alumnos tienen un rango de edad entre 18 a 28 años, mientras que un 6% ocupan aquellas personas de 51 años en adelante, esto quiere decir que las personas que participaron en la capacitación son personas relativamente jóvenes.

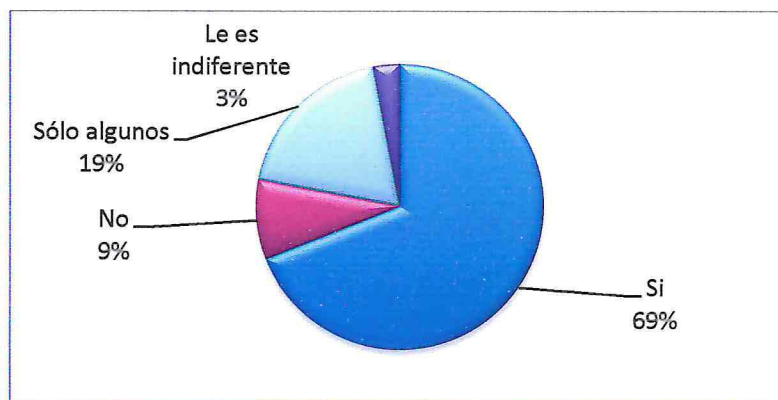
Gráfico N° 3: Formación beneficiarios



Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada a beneficiarios Bono Trabajador Activo

Se puede apreciar que un 50% de los beneficiarios tiene estudios superiores completos, mientras que aquellas que tienen de enseñanza media incompleta hacia abajo no superan el 2%, por tanto se estudia a personas con un grado de formación acabada.

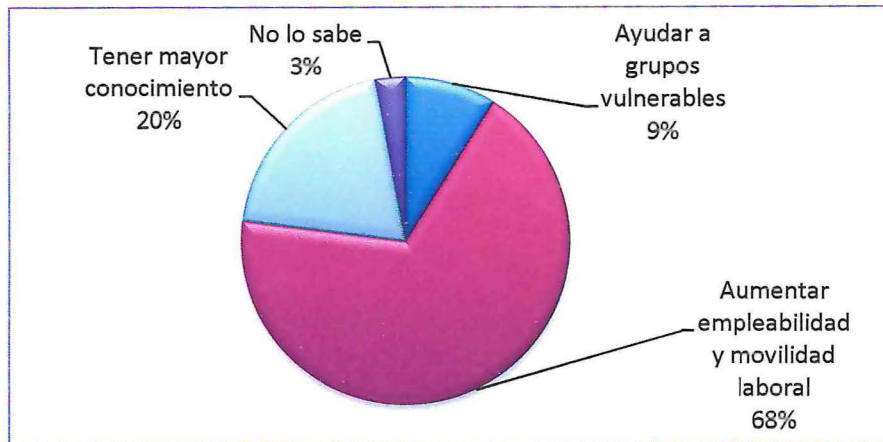
Gráfico N°4: Conocimiento de requisitos de postulación al programa



Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada a beneficiarios Bono Trabajador Activo

El 69% de los encuestados dice conocer los requisitos de postulación al programa, mientras que sólo al 3% le son indiferentes, lo que lleva a deducir que la gran mayoría de los participantes conocen aspectos básicos del programa bono trabajador activo, siendo la minoría a quienes les parece irrelevante conocerlos.

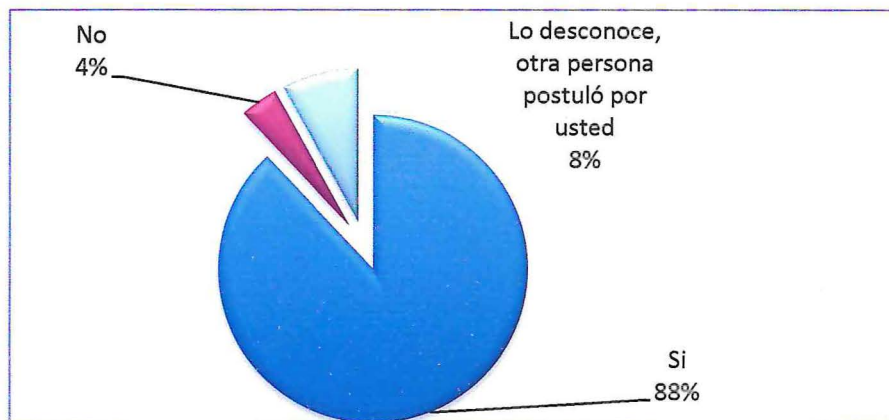
Gráfico N° 5: Conocimiento objetivos principales del programa



Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada a beneficiarios Bono Trabajador Activo

El 68% de las personas encuestas señala que los objetivos principales del programa son aumentar la empleabilidad laboral, mientras que tan sólo un 3% no lo sabe; esto lleva a concluir que la gran mayoría de las personas tiene claridad cual es el fin general del programa.

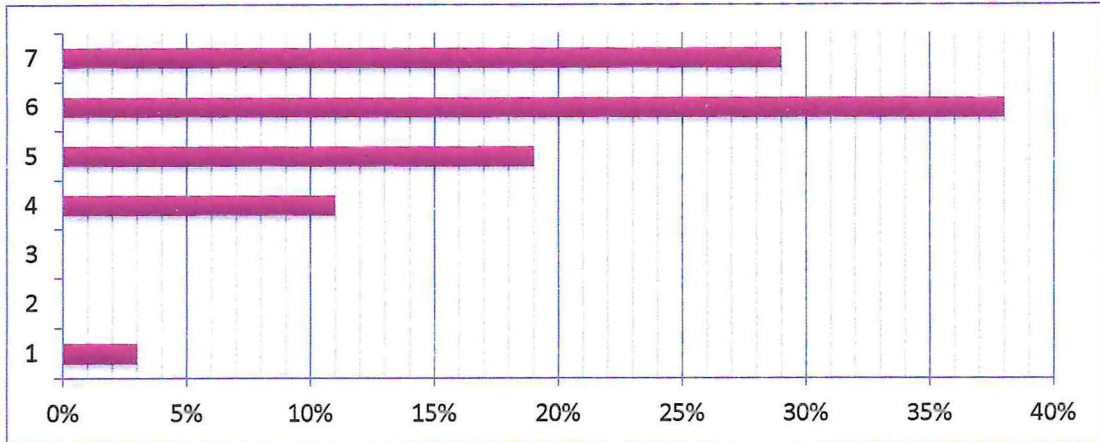
Gráfico N° 6: Facilidad postulación al programa



Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada a beneficiarios Bono Trabajador Activo

Se puede apreciar que el 88% de las personas que equivale a 92, dice parecerle fácil la postulación al programa, por ende satisfactoria, la ya mencionada postulación es de carácter online. Por tanto se puede deducir que las postulaciones online son más prácticas y no implican mayores dificultades para la población.

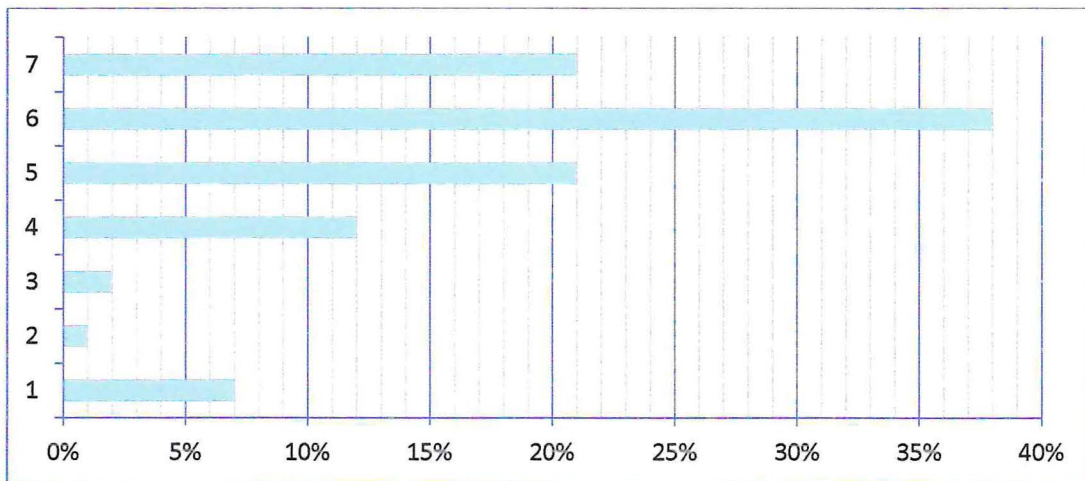
Gráfico N° 7: Calificación proceso de matrícula



Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada a beneficiarios Bono Trabajador Activo

Un 38% de las personas califica con nota 6 y un 29% califican con nota 7 al proceso de matrícula, mientras tan sólo un 3% lo califica con nota 1, lo que lleva a deducir que a las personas les resultó satisfactorio el proceso de matrícula.

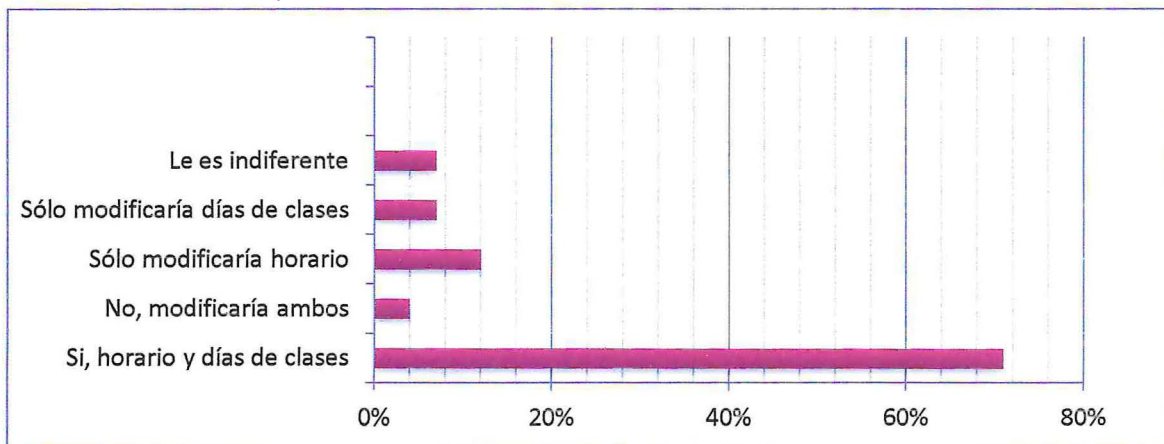
Gráfico N° 8: Calificación curso realizado



Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada a beneficiarios Bono Trabajador Activo

La evaluación del curso es positiva un 38% de las personas lo calificaron con nota 6, lo que lleva a deducir que el curso fue del agrado de los beneficiarios. Por otra parte llama la atención la radicalidad del 7% de las personas quienes lo califican con nota 1.

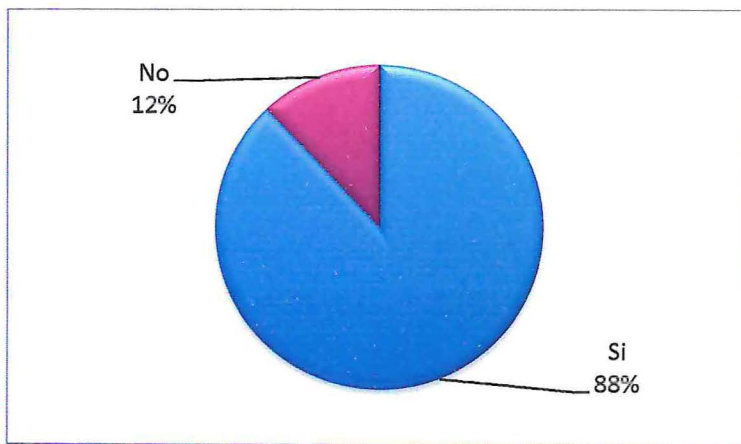
Gráfico N° 9: Horarios y días de clases



Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada a beneficiarios Bono Trabajador Activo

El 71% de las personas encuestadas considera adecuado el horario y días de clases, lo más probable que esto se deba a que las clases no excedían de tres horas diarias y eran día por medio entendiendo la condición de “trabajador” de los beneficiarios, por tanto nuevamente esta variable se evalúa con un alto nivel de satisfacción.

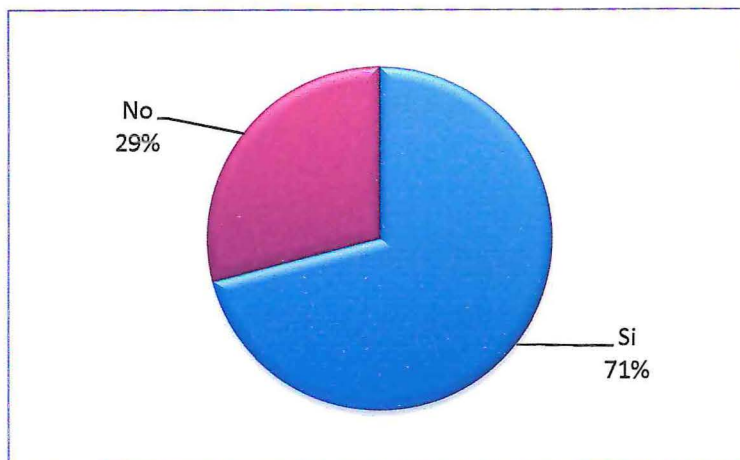
Gráfico N°10: Expectativas del programa



Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada a beneficiarios Bono Trabajador Activo

El 88% de las personas considera que el programa respondió a sus expectativas, mientras un 12% considera que no fue así, esto quizás se pueda deber a que sobrevaloraron la capacitación ofrecida por el gobierno. A pesar de lo anterior, en general, se muestra un alto grado de conformidad por parte de los beneficiarios.

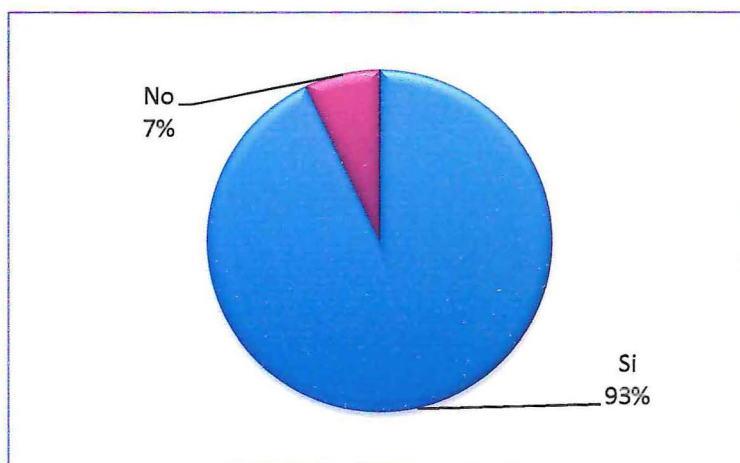
Gráfico N° 11: Cambios positivos en el trabajo



Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada a beneficiarios Bono Trabajador Activo

El 71% de las personas encuestadas manifiesta haber presentado algún cambio positivo en su lugar de trabajo, mientras tanto el 29% manifiesta que esto no fue así, a pesar de ello el resultado es positivo, por ende satisfactorio, ya que a más de la mitad de las personas la participación en el programa le trajo laboralmente consecuencias positivas.

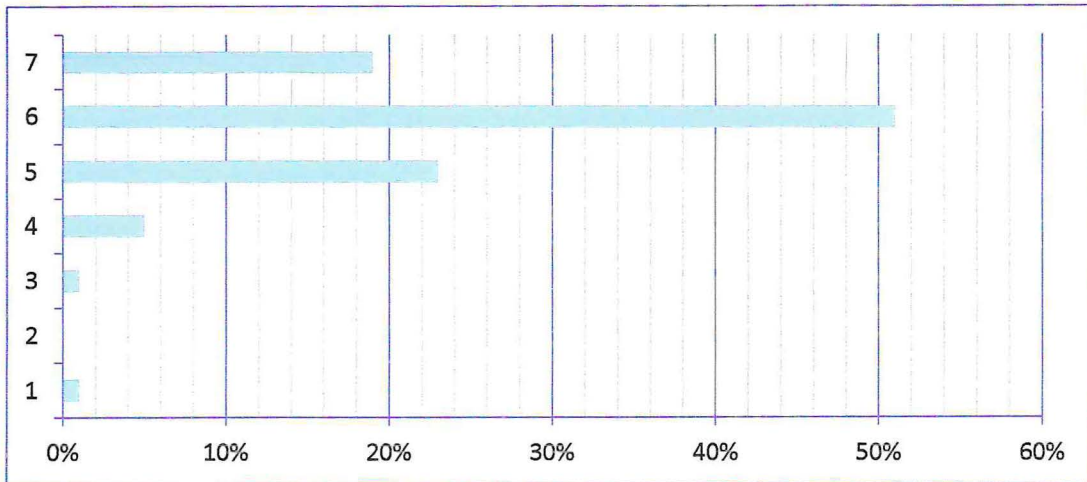
Gráfico N° 12: Interés por repetir capacitación mediante el Bono Trabajador Activo



Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada a beneficiarios Bono Trabajador Activo

El 93% de las personas señala que volvería a realizar la capacitación, que es la gran mayoría, mientras tan solo un 7% señala lo contrario. Lo anterior da indicios de que el programa es altamente complaciente para los usuarios, de modo contrario no participarían nuevamente en él.

Gráfico N° 13: Evaluación al programa en general

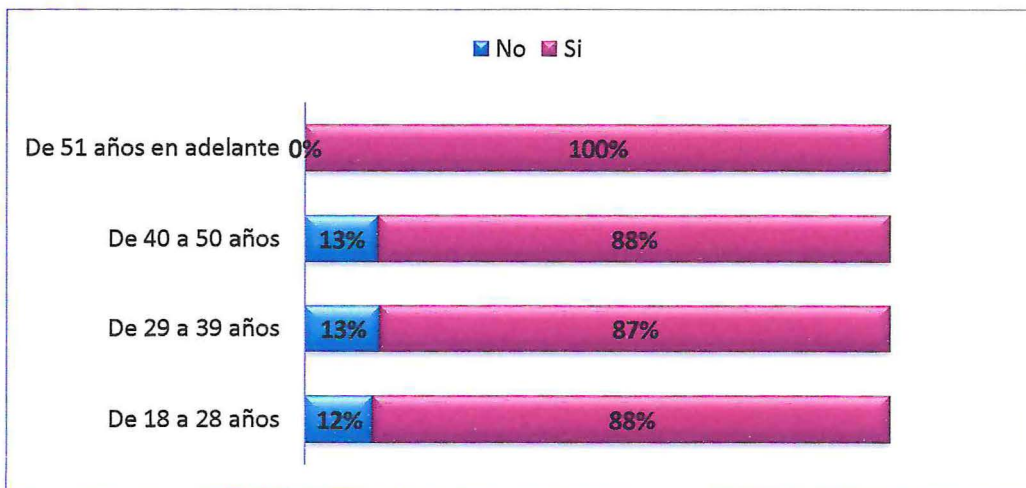


Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada a beneficiarios Bono Trabajador Activo

El 51% de las personas califica el programa con nota 6, lo cual es favorable considerando que el programa recién se comienza a implementar; por otra parte el 1% de las personas lo califica con nota 1, lo cual es irrelevante en este estudio. Se puede rescatar de lo anterior que el programa debido a su buena evaluación es de agrado para los beneficiarios.

4.1.1.- Cruce de Variables de la encuesta

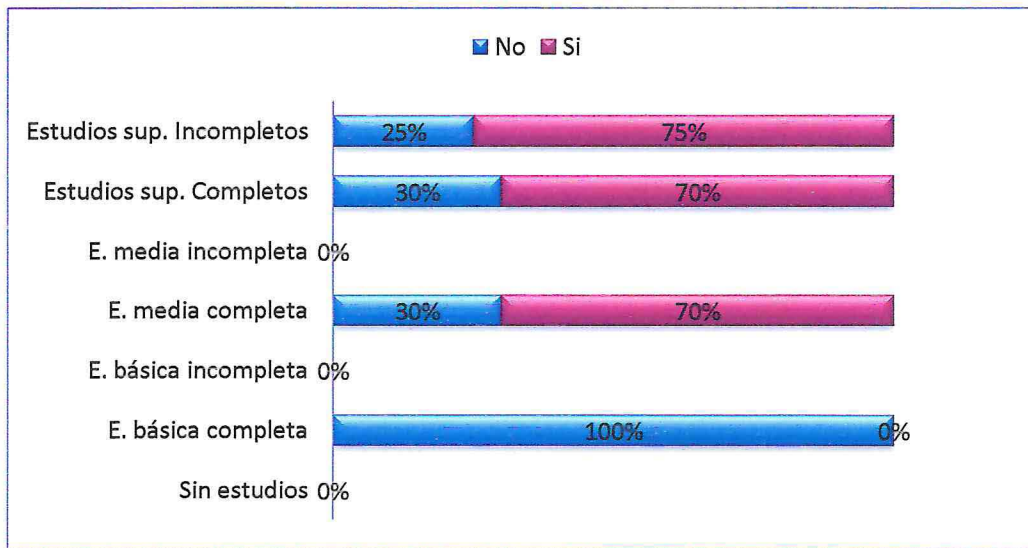
Gráfico N°14: Relación entre edad y expectativas de los participantes



Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada a beneficiarios Bono Trabajador Activo

Se puede apreciar que el bono trabajador activo cumplió al 100% las expectativas de las personas de 51 años en adelante. En los otros rangos se manifiesta un orden similar que oscila entre el 87% y 88% de las personas encuestadas, quienes señalan que el programa cumplió con sus expectativas, mientras entre un 12% y 13% señala que no fue así. En general se puede aseverar que independiente del rango de edad, el programa cumple con las expectativas de forma positiva en los beneficiarios del bono trabajador activo.

Gráfico N° 15: Relación entre el nivel de estudios y cambios en el trabajo



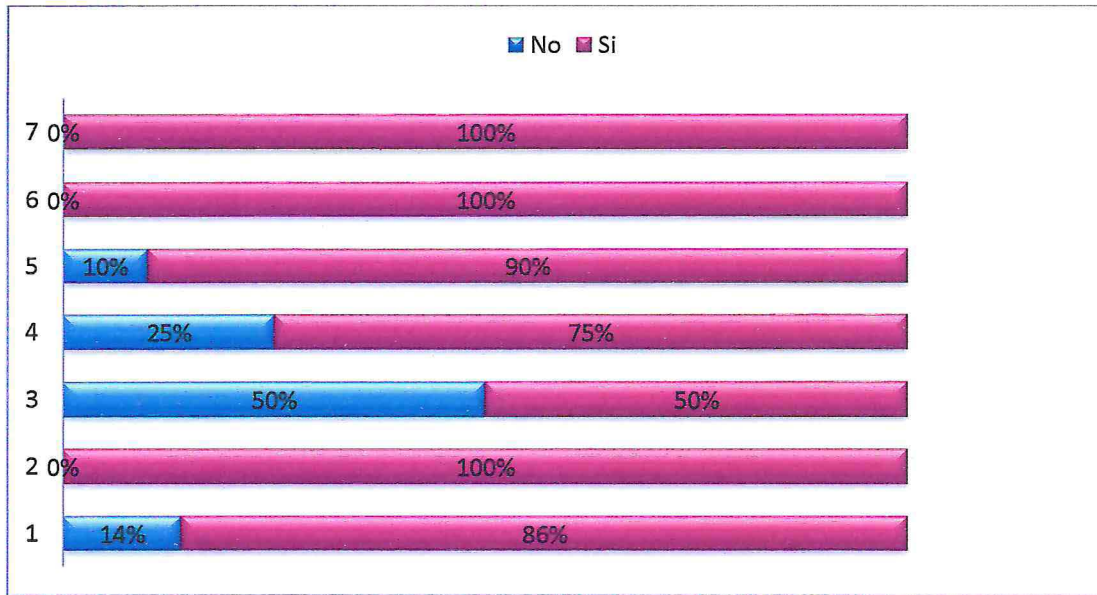
Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada a beneficiarios Bono Trabajador Activo

De los resultados obtenidos, se puede apreciar que el 100% de las personas que tiene enseñanza básica completa señala que el haber realizado la capacitación no trajo cambios positivos en su trabajo, esto se puede deber a que desempeñan un tipo de trabajo que no se ajusta a las capacitaciones ofrecidas por el Instituto de Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux; por otra parte el 70% de las personas con estudios superiores y enseñanza media finalizada señala que efectivamente surgieron cambios positivos en su trabajo mientras un 30% de los encuestados indica lo contrario. El 75% de las personas con estudios superiores incompletos enuncia cambios positivos, en tanto el 25% de éstos señala que esto no fue así.

En general la mayoría de las personas indican que la capacitación trajo cambios positivos en su lugar de trabajo. En el gráfico se puede apreciar que las barras de color rojo (que representan cambios positivos en el trabajo) son mas extensas que las de color azul

(indican que no hubo cambios positivos en el lugar de trabajo), excepto aquellas personas con enseñanza básica completa.

Gráfico N° 16: Relación entre evaluación del curso realizado e interés por repetir capacitación mediante el bono trabajador activo



Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada a beneficiarios Bono Trabajador Activo

En el presente, se puede apreciar que aquellas personas que evaluaron el curso con nota 7 y 6, en un 100% les gustaría volver a capacitarse mediante el bono trabajador activo. Las personas que evaluaron el curso con nota 5, 4 y 3 presentan un tendencia negativa ante la propuesta de realizar nuevamente el curso, considerando la nota con la que evaluaron el mismo, los resultados son coherentes; sin embargo llama la atención que aquellas personas que evaluaron el curso con nota 2, el 100% de éstas, está dispuesta a volver a capacitarse mediante el bono trabajador activo, esto quizás se deba a que presentaron disconformidad con el “curso ejecutado” y no con el programa en general, quizás faltó excelencia por parte del docente encargado o bien del OTEC que imparte el programa. De igual forma resulta curioso que aquellas personas que evaluaron el curso realizado con nota 1, señalen en un 86% que se volverían a capacitar mediante el bono trabajador activo.

4.2.- Entrevistas

4.2.1.- Curso: Computación

Entrevistado N° 1

1. ¿Cuál es su opinión general del curso realizado en el Instituto de Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux?

“El curso que realicé me pareció súper bueno, antes no sabía ni prender el computador. El profesor tuvo mucha paciencia con hartos de nosotros, que estábamos un poquito pasados en edad. Aprendimos diferenciar entre software y hardware y usar office. Me gustó todo desde el coffee break hasta las materias que nos pasaban”.

2. ¿Cuál es el aporte positivo que dio el programa bono trabajador activo a su lugar de trabajo?

“Quizás en mi lugar de trabajo no hubo grandes cambios, ya que soy conserje, pero igual como experiencia de vida me sirvió harto, ahora con mis nietos hablamos el mismo idioma (sonríe), con decirte que hasta me hice un facebook”.

3. ¿Qué cree que le faltó al programa bono trabajador activo?

“A decir verdad no me quejo, de partida porque la capacitación era gratis e incluía a las personas de 50 años, ya que casi ahora no existen beneficios para los de nuestra edad: o hay que ser muy joven o ya estar jubilado”.

Entrevistado N° 2

1. ¿Cuál es su opinión general del curso realizado en el Instituto de Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux?

“Yo creo que yo me equivoqué en elegir este curso, ya que tenía un nivel muy básico, porque comenzamos pasando cosas muy fáciles como el uso de Word. Yo necesitaba algo más avanzado, me hubiese gustado usar más aplicaciones en Excel. A pesar de que el curso no era para mí, se dio un rico ambiente, el profesor es muy simpático y los equipos estaban siempre bien mantenidos, la limpieza de la sala, entre otras cosas, fueron cosas positivas en la capacitación”.

2. ¿Cuál es el aporte positivo que dio el programa bono trabajador activo a su lugar de trabajo?

“A pesar de que el curso era básico, igual hubo cosas buenas, porque igual no me manejaba nada con Excel, y como soy secretaria, a veces que mi jefe me pedía cosas y me daba el doble trabajo de realizar los cálculos aparte, perdiendo mucho tiempo, ya que no sabía usar las fórmulas de Excel, así que igual en ese sentido fue un aporte positivo en mi trabajo; quien sabe si ahora que mi jefe me ve más eficiente me suba un poquito el sueldo (ríe)”.

3. ¿Qué cree que le faltó al programa bono trabajador activo?

“Al bono yo creo que le faltó el incorporar a aquellas personas jóvenes que no han trabajado contratados o pagando cotizaciones, por ejemplo mi hijo quería postular, pero no tenía las 12 cotizaciones que pedía el programa, por lo que quedó afuera. A larga esto es malo, ya que ahora en los trabajos sin un título o capacitaciones difícilmente contraten a la gente más joven”.

4.2.2.- Curso: Inglés

Entrevistado N° 3

1. ¿Cuál es su opinión general del curso realizado en el Instituto de Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux?

“El curso estuvo bueno, todo conocimiento extra sea bienvenido, además la capacitación era gratuita, así que no me puedo quejar mucho. La “profe” era muy didáctica, me acuerdo de que una vez hicimos una obra de teatro en inglés (aunque leyendo el guión). En el curso había buena onda. Lo único malo es que las clases eran día por medio y eso nos alargó mucho la capacitación, yo empecé el curso en Noviembre y lo terminé como en Febrero, o sea me quedé sin vacaciones”.

2. ¿Cuál es el aporte positivo que dio el programa bono trabajador activo a su lugar de trabajo?

“Para mí fue buenísimo, ya que mi jefe me ofreció una capacitación gratuita, pero de nivel avanzado, usando otra capacitación que da SENCE que postulan los empleadores, no sé como se llama. Luego de realizar esta otra capacitación me subirá el sueldo, ya que yo

soy recepcionista del Hotel Diego de Almagro y ahí hay que atender a personas que hablan diferentes idiomas”.

3. ¿Qué cree que le faltó al programa bono trabajador activo?

“Al programa, más que faltarle, le sobró, ya que esa garantía que pedían, la del 20% del valor total del curso, me imposibilitó de capacitarme en el lugar que yo quería (en el Instituto Chileno Norteamericano). Menos mal que en este Instituto (refiriéndose al Instituto de Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux) ofrecía firma de pagaré en vez del pago en efectivo. Afortunadamente como aprobé el curso no tuve que pagar nada”.

Entrevistado N° 4

1. ¿Cuál es su opinión general del curso realizado en el Instituto de Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux?

“El curso fue de mucho crecimiento intelectual para mí. Yo si bien, tenía un conocimiento básico de ingles, estaba débil en la pronunciación. Esto me ayudó harto en mi trabajo, porque trabajo en el Casino Enjoy y ahí llegan personas de todos los países, así que en general quedé contento con la capacitación”.

2. ¿Cuál es el aporte positivo que dio el programa bono trabajador activo a su lugar de trabajo?

“El aporte principal, es hacer mejor mi trabajo, de forma más completa. Siempre nos están evaluando (refiriéndose a las jefaturas) y en unas de esas hasta me podrían ascender o aumentar un poquito el sueldo”.

3. ¿Qué cree que le faltó al programa bono trabajador activo?

“Yo creo que le faltó ofrecer una mayor diversidad de cursos, por ejemplo yo y una amiga queríamos un curso de portugués, porque es más fácil de aprender, ya que es parecido al español, y lamentablemente no estaba. Yo si bien estoy conforme con el curso de ingles, creo que debieron segmentarlo, en ingles básico, medio y avanzado, ya que así nos especializaríamos más”.

4.2.3.- Curso: Técnicas de Ventas y Atención al Cliente

Entrevistado N° 5

1. ¿Cuál es su opinión general del curso realizado en el Instituto de Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux?

“El curso me pareció más o menos no más. De partida teníamos dos profesores diferentes. De la “profe Normita”, nada que decir, pero Víctor (el otro profesor), nunca traía las clases preparadas, no mostraba diapositivas, lo único que hacía era darnos actividades, mientras él revisaba su correo. El coffee break, era muy corto apenas nos tomábamos el café y la clase continuaba de inmediato”.

2. ¿Cuál es el aporte positivo que dio el programa bono trabajador activo a su lugar de trabajo?

“Para ser sincera a mi sólo me ha servido para ponerlo en mi curriculum, aunque no es cosa menor, ya que igual me han llamado para entrevistas. Actualmente estoy cesante, así que si me llaman a trabajar luego te cuento (sonríe)”.

3. ¿Qué cree que le faltó al programa bono trabajador activo?

“Al programa le faltó seleccionar bien al personal docente que participaría en la capacitación, no tengo claridad de qué cosas evaluaban. Aunque no sé si en otros OTEC pasaba lo mismo, o sea si el docente es culpa del programa o del OTEC, aunque de cierta forma es responsabilidad de ambos”.

Entrevistado N° 6

1. ¿Cuál es su opinión general del curso realizado en el Instituto de Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux?

“Yo aprendí mucho con el curso, cosas que uno como vendedora no considera al atender a los clientes, como el que nos debemos adaptar al estado de ánimo que éstos tengan. Lo único que no me gustó fue que uno de los profesores que nos hacía clases siempre llegaba tarde, debíamos esperarlo, siempre sus atrasos eran de 15 minutos más o menos, quizás no es mucho, pero cuando es reiterativo y uno se viene apurada del trabajo para no llegar tarde igual es injusto que el tenga tan poco respeto por sus alumnos”.

2. ¿Cuál es el aporte positivo que dio el programa bono trabajador activo a su lugar de trabajo?

“Me ayudó a atender mejor a los clientes, entenderlos más, saber que yo me debo a ellos y no ellos a mí. Además me ha motivado a buscar otros trabajos, con los cuales he tenido éxito, estuve a punto de cambiarme, pero me ofrecían las mismas condiciones que mi trabajo actual, por eso no valía la pena”.

3. ¿Qué cree que le faltó al programa bono trabajador activo?

“Lo único que creo que le faltó fue tener mas cobertura, ya que para este año no hubo nuevamente una capacitación mediante el bono trabajador activo, la idea es que ofrezcan estos beneficios todos los años, o bien permitir que se realice más de una capacitación por año. Muchos de nosotros no tenemos los medios para estudiar, pero tenemos las ganas, no pedimos que nos regalen dinero, sino que nos faciliten el conocimiento”.

4.3.- Análisis general

De acuerdo al estudio realizado a través de las encuestas y entrevistas desarrolladas a personas beneficiarias del bono trabajador activo, capacitadas en el Instituto de Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux, se puede señalar lo siguiente:

4.3.1.- Análisis del perfil del Beneficiario



Conocer aspectos básicos de los participantes del bono trabajador activo es una de las premisas iniciales, para poder entender algunos resultados obtenidos en las dimensiones siguientes, como así también para poder asociar diversas variables del estudio y entender ciertos fenómenos.

El perfil del beneficiario del bono trabajador activo, no está diferenciado ampliamente de acuerdo al sexo del participante, ya que si bien las mujeres lideran en participación, lo hacen con tan sólo un 10% más que los hombres, por tanto se está hablando de un grupo de personas compuesta por hombres y mujeres en similar proporcionalidad.

Se puede aseverar que son personas relativamente jóvenes, siendo en una amplia mayoría aquellas con edades que oscilan entre los 18 a 28 años.

También es preciso señalar que el grupo de personas estudiadas, tiene un grado de formación académica alto, teniendo un 50% de ellos estudios superiores o técnicos completos, ocupando la segunda posición aquellas personas que tienen estudios superiores o técnicos, pero esta vez en calidad de incompletos.

Existe una falla detectada en el perfil del usuario, tiene que ver con la reiteración de participantes con un nivel de formación relativamente alto. Es necesario recordar que una de las falencias del programa Franquicia Tributaria era una mala asignación de los recursos, en donde sus participantes se ocupaban en empresas más grandes obteniendo ingresos altos (véase capítulo I, punto 1.1), por tanto no tienen la necesidad real de “movilidad laboral”, uno de los objetivos principales del programa bono trabajador activo. Se destaca el programa franquicia tributaria, ya que el programa bono trabajador activo llega como una propuesta paliativa a las falencias detectadas en franquicia tributaria.

4.3.2.- Análisis Conocimiento del Programa

Es importante saber si los beneficiarios conocen aspectos básicos del programa, ya que



esto incide directamente en sus expectativas; la sobrevaloración de sus objetivos, puede ser algo que incida negativamente en su grado de satisfacción.

El estudio arrojó que el 69% de las personas encuestadas conoce los requisitos de postulación al programa, es decir tenía claridad al sector de la sociedad en la que estaba enfocado del programa.

Por otra parte el 68% de las personas encuestadas tiene conocimiento de los objetivos principales del programa que son: aumentar empleabilidad y movilidad laboral.

A pesar de que el estudio está compuesto por personas que tienen conciencia a que sector de la población está enfocado el programa, como así también cual es resultado que se espera, esto no quiere decir, que sus participantes, estén satisfechos con ello.

Se pudo detectar, a través de las entrevistas, cierto grado de disconformidad en los requisitos exigidos, sobretodo en aquellos relativos a la tenencia de cotizaciones

previsionales: “contar con seis cotizaciones continuas o discontinuas durante los últimos doce meses y tener al menos 12 cotizaciones continuas o discontinuas a lo largo de toda su vida laboral”.

La persona entrevistada declaró lo siguiente:

- *“Al bono yo creo que le faltó el incorporar a aquellas personas jóvenes que no han trabajado contratados o pagando cotizaciones, por ejemplo mi hijo quería postular, pero no tenía las 12 cotizaciones que pedía el programa, por lo que quedó afuera”.* (Véase entrevistado N°2, pregunta 3).

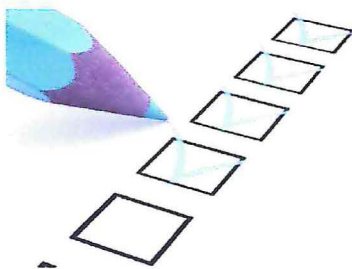
En otra de las entrevistas recopiladas se pudo detectar plena conformidad en uno de los requisitos, que era: “tener entre 18 a 60 años de edad las mujeres, y hombres de 18 a 65 años de edad”, lo que es considerado como inclusión.

La persona entrevistada declaró las siguientes palabras:

- *“A decir verdad no me quejo, de partida porque la capacitación era gratis e incluía a las personas de 50 años, ya que casi ahora no existen beneficios para los de nuestra edad: o hay que ser muy joven o ya estar jubilado”.*
(Véase entrevistado N° 1, pregunta 3).

Si bien en una de las variables de esta dimensión no fue posible medir el grado de satisfacción del beneficiario, la entrevista constituyó una útil herramienta para poder comprender que si bien los requisitos eran conocidos, no eran bien valorados por algunos de sus participantes, mientras que para otros si lo eran, mientras unos destacaban problemas inclusión, otros destacaban positivamente este mismo punto.

4.3.3.- Análisis evaluación de acceso al programa



El acceso al programa es una dimensión importante de estudiar, ya que si en una primera instancia ésta es percibida como una situación engorrosa o complicada, por tanto insatisfactoria, puede hacer que el beneficiario abandone la posibilidad de participar en el programa bono trabajador activo.

Del estudio se pudo extraer que 92 de las 104 personas analizadas, señalan que la postulación al programa es fácil; es necesario destacar que ésta es realizada en modalidad online, lo que implica baja complejidad, ya que simplemente se debe acceder al portal web de SENCE, sin necesidad de dirigirse a sus instalaciones físicas, es decir no incurrir en gastos de locomoción, permisos para salida del trabajo (ya que SENCE atiende en horario de 09:00 a 14:00 hrs.), entre otros.

El proceso de matrícula no es tan bien evaluado, como el proceso de postulación al programa, ya que un 38% de las personas evalúa el proceso de matrícula con nota 6, a pesar de ello hay un 3% de personas que lo evalúa con nota 1.

La evaluación promedio del proceso de matrícula tiene una calificación de 5,7, la que no es baja, sin embargo es necesario entender porqué en algunas personas genera insatisfacción. Lo más probable es que se deba al cobro de matrícula, también conocido como monto de dinero en garantía asociado. De la hipótesis postulada recientemente, da cuenta una entrevista realizada, en donde la persona señala:

- *“Al programa, más que faltarle, le sobró, ya que esa garantía que pedían, la del 20% del valor total del curso, me imposibilitó de capacitarme en el lugar que yo quería”.* (Véase entrevistado N° 3, pregunta 3).

A pesar de que las personas que revelan disconformidad total son sólo un 3% de los encuestados, es necesario entender el porqué de su evaluación.

Lo positivo que la disconformidad o insatisfacción es baja, esto debe ser a que el Instituto de Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux, ofreció la posibilidad de pagar el monto en garantía asociado a través de pagaré y no por medio de pago en dinero en efectivo, debido a ello es que la evaluación promedio de este proceso tiene una nota de 5,7.

4.3.4.- Análisis Perspectiva general de la Capacitación



La perspectiva general de la capacitación, mide el grado de satisfacción del curso realizado, igualmente evalúa el agrado o disconformidad ante los horarios fijados, la posibilidad de que el beneficiario repita la experiencia de capacitarse mediante el bono trabajador activo y por último identificar con qué nota los participantes del programa evalúan al mismo, considerando todos sus aspectos, en esta medición se podrá averiguar si las virtudes del programa superan sus falencias o bien si la situación se da en forma contraria.

El curso realizado en general es bien evaluado, un 38% de las personas encuestadas lo evalúa con nota 6; sin embargo existe un 7% de personas que le asigna nota 1 al curso, esto resulta bastante curioso, ya que la nota promedio de esta variable es de 5,3, siendo mucho superior incluso a la nota mínima positiva establecida en Chile (nota 4.0). Lo anterior lleva a deducir que uno de los tres cursos realizados no se ejecutó de la manera correcta, por lo tanto no fue bien percibido por sus beneficiarios, resultando insatisfactorio. La deducción anterior es reafirmada por dos de las seis entrevistas realizadas, el problema se da en el curso de técnicas de ventas y atención al cliente, en donde el 100% de los entrevistados, señalan que curso no es satisfactorio debido a que un docente no cumple a cabalidad y de manera eficiente con su rol, situación expresada, por los beneficiarios del programa, con las siguientes declaraciones:

- *“El curso me pareció más o menos no más. De partida teníamos dos profesores diferentes. De la “profe Normita”, nada que decir, pero Víctor (el otro profesor), nunca traía las clases preparadas, no mostraba diapositivas, lo único que hacía era darnos actividades, mientras él revisaba su correo”. (Véase entrevistado N° 5, pregunta 1).*
- *“Lo único que no me gustó del curso, fue que uno de los profesores que nos hacía clases siempre llegaba tarde, debíamos esperarlo, siempre sus atrasos eran de 15 minutos más o menos, quizás no es mucho, pero cuando es reiterativo y uno se viene apurada del trabajo para no llegar tarde igual es*

injusto que el tenga tan poco respeto por sus alumnos". (Véase entrevistado N° 6, pregunta 1).

A pesar de las entrevistas señaladas, esta dimensión revela como resultado, que el grado de satisfacción del curso en general es positivo, exceptuando a uno de los tres cursos estudiados, así dan cuenta los resultados positivos extraídos de la encuesta y algunas declaraciones reveladas en las entrevistas, que son:

- *"El curso fue de mucho crecimiento intelectual para mí. Yo si bien, tenía un conocimiento básico de ingles, estaba débil en la pronunciación. Esto me ayudó harto en mi trabajo, porque trabajo en el Casino Enjoy y ahí llegan personas de todos los países, así que en general quedé contento con la capacitación". (véase entrevistado N°4, pregunta 1).*
- *"El curso que realicé me pareció súper bueno, antes no sabía ni prender el computador. El profesor tuvo mucha paciencia con hartos de nosotros, que estábamos un poquitos pasados en edad. Aprendimos diferencia entre software y hardware y usar office. Me gustó todo desde el coffee break hasta las materias que nos pasaban". (Véase entrevistado N°1, pregunta 1).*
- *"El curso estuvo bueno, todo conocimiento extra sea bienvenido, además la capacitación era gratuita, así que no me puedo quejar mucho. La "profe" era muy didáctica, me acuerdo de que una vez hicimos una obra de teatro en ingles (aunque leyendo el guión). En el curso había buena onda. Lo único malo es que las clases eran día por medio y eso nos alargó mucho la capacitación, yo empecé el curso en Noviembre y lo terminé como en Febrero, o sea me quedé sin vacaciones". (Véase entrevistado N°3, pregunta 1).*

El horario y días de clases de los diversos cursos, es satisfactorio para sus beneficiarios, así los expresan un 71% de los encuestados, en donde señalan que les parece adecuado el horario fijado y los días de clases.

Vale destacar que el horario y días de clases fueron ideados en base a la “condición de trabajador” de las personas participantes en la capacitación, ya que las clases eran día por medio y no excedían las tres horas diarias.

En este aspecto el Bono Trabajador Activo, fue bien elaborado, ya que en el convenio suscrito se aconsejaba a los OTEC que las horas de clases no superaran las cuatro horas diarias por cada clase y que la capacitación no fuese ejecutada días consecutivos.

Al consultar a los encuestados si realizarían o no nuevamente una capacitación mediante el bono trabajador activo, el 93% de las personas asevera que sí lo haría, esto lleva a concluir que el programa no fue ideado de forma errónea, ya que una amplia mayoría repetiría la experiencia nuevamente.

Una de las personas entrevistadas, señala lo siguiente:

- *“Lo único que creo que le faltó fue tener mas cobertura, ya que para este año (refiriéndose al año 2012) no hubo nuevamente una capacitación mediante el bono trabajador activo, la idea es que ofrezcan estos beneficios todos los años, o bien permitir que se realice más de una capacitación por año. Muchos de nosotros no tenemos los medios para estudiar, pero tenemos las ganas, no pedimos que nos regalen dinero, sino que nos faciliten el conocimiento”.*

(Véase entrevistado N°6, pregunta 3).

Esta declaración avala el interés existente por parte de los beneficiarios del bono a repetir la experiencia, una persona satisfecha por un producto, en este caso por el programa bono trabajador activo, claramente vuelve a adquirirlo.

Para medir de forma mas eficiente la satisfacción de los beneficiarios del programa bono trabajador activo y entender parte de sus motivaciones, se ejecutó un cruce de variables, con la finalidad de percibir la relación entre la calificación dada al curso por parte de los beneficiarios y si volverían a repetir la experiencia de capacitarse mediante el ya mencionado programa (véase gráfico 16).

Los resultados fueron congruentes entre sí, ya que las personas que evaluaron el curso con notas máximas (6 y 7) en un 100% repetiría la experiencia; sin embargo las personas que lo evaluaron con nota 2 igualmente volverían a repetir la experiencia ¿Qué sentido tiene esto?, el sentido fue descubierto a través de las entrevistas, en donde el problema

no residía en el programa, sino que el curso realizado, por tanto nuevamente se puede aseverar que el programa ha resultado satisfactorio para sus participantes.

La evaluación general del programa es positiva, ya que la gran mayoría de las personas lo califica con nota 6 y 7 (cerca del 70%), tan sólo presenta un 1% de disconformidad. La nota promedio de la evaluación del programa es de 5,8.

El resultado de esta variable es bien valorado, lo que lleva nuevamente a verificar que el programa es satisfactorio en la vida de sus participantes.

A pesar de tener una excelente evaluación, existe un porcentaje de beneficiarios que detectó algunas falencias, de acuerdo a su perspectiva, esto pudo ser percibido a través de las entrevistas, que revelan lo siguiente:

- *“Yo creo que le faltó ofrecer una mayor diversidad de cursos, por ejemplo yo y una amiga queríamos un curso de portugués, porque es más fácil de aprender, ya que es parecido al español, y lamentablemente no estaba. Yo si bien estoy conforme con el curso de ingles, creo que debieron segmentarlo, en ingles básico, medio y avanzado, ya que así nos especializaríamos más”.*

(Véase entrevistado N° 4, pregunta 3).

- *“Al programa le faltó seleccionar bien al personal docente que participaría en la capacitación, no tengo claridad de qué cosas evaluaban. Aunque no sé si en otros OTEC pasaba lo mismo, o sea si el docente es culpa del programa o del OTEC, aunque de cierta forma es responsabilidad de ambos”.*

(Véase entrevistado N°5, pregunta 3).

- *“Lo único que creo que le faltó fue tener mas cobertura, ya que para este año no hubo nuevamente una capacitación mediante el bono trabajador activo, la idea es que ofrezcan estos beneficios todos los años, o bien permitir que se realice más de una capacitación por año. Muchos de nosotros no tenemos los medios para estudiar, pero tenemos las ganas, no pedimos que nos regalen dinero, sino que nos faciliten el conocimiento”.*

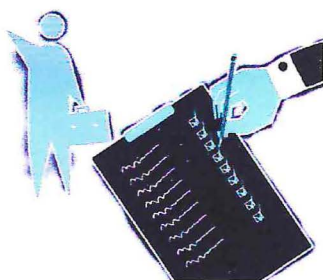
(Véase entrevistado N°6, pregunta 3).

Por una parte los beneficiarios les hubiese gustado tener una mayor oferta de cursos que se adaptara 100% a sus intereses, de la misma manera hubiese sido más satisfactorio aún, tener una mayor cobertura del programa extendida hasta el año 2012 (Véase extinción de cobertura año 2012, en anexo N°3).

Por ultimo se critica el modo de selección del personal docente, el que a pesar de contar con parámetros establecidos, como acreditar experiencia, contar con un título profesional, entre otras, no es medio 100% efectivo para evaluar la calidad del profesional.

No obstante a las críticas extraídas al programa, de igual forma éste cuenta con alta aprobación de sus participantes, lo que incide directamente en la satisfacción percibida por sus beneficiarios.

4.3.5.- Análisis de expectativas e impacto de la capacitación



El análisis de esta dimensión permite conocer si las expectativas de las personas beneficiarias del bono trabajador coincidieron con la oferta del programa; además se quiere saber si las condiciones laborales de las personas encuestadas y entrevistadas tuvieron algún cambio positivo en sus vidas.

Casi la totalidad de las personas encuestadas (88%), señala que el programa bono trabajador activo cumplió con sus expectativas, lo que significa que el desempeño percibido que tuvo el programa bono trabajador activo fue satisfactorio.

Se realizó un cruce de variables entre las expectativas de los beneficiarios en relación a la edad de éstos (véase grafico N° 14), lo que reflejó que en las personas de mayor edad (de 51 años en adelante) el programa cumplió al 100% con sus expectativas. En tanto las personas pertenecientes al resto de los rangos de edad en un porcentaje de 87,5% señalan que el programa cumplió con sus expectativas, lo que de igual forma es muy positivo. Por tanto se puede concluir que independiente de la edad de los beneficiarios del programa bono trabajador activo, las expectativas fueron cumplidas en un orden de satisfacción alto.

En gran proporción (71%) el programa bono trabajador activo, produjo cambios positivos en el trabajo de las personas.

Para medir de mejor forma la variable “cambios en el trabajo”, se procedió a cruzar variables, entre cambios en el trabajo relacionado con el nivel de formación académica de los beneficiarios, de lo que se pudo extraer que las personas que tienen sólo enseñanza básica no tuvieron cambios positivos en su trabajo, quienes quizás debieron optar por otra alternativa de capacitación; el resto de los encuestados, que son la amplia mayoría, en general señala que efectivamente trajo cambios positivos en su trabajo.

Pero ¿Cuáles son los cambios producidos?, esta pregunta no fue detectada por la encuesta, debido a ello, la medición de esta variable fue complementada con la entrevista, de la cual se pudo aprehender las siguientes declaraciones:

- *“Quizás en mi lugar de trabajo no hubo grandes cambios, ya que soy conserje, pero igual como experiencia de vida me sirvió mucho, ahora con mis nietos hablamos el mismo idioma (sonríe), con decirte que hasta me hice un facebook”.* (Véase entrevistado N°1, pregunta 2).
- *“A pesar de que el curso era básico, igual hubo cosas buenas, porque igual no me manejaba nada con Excel, y como soy secretaria, hay veces que mi jefe me pedía cosas y me daba el doble trabajo de realizar los cálculos aparte, perdiendo mucho tiempo, ya que no sabía usar las fórmulas de Excel, así que igual en ese sentido fue un aporte positivo en mi trabajo; quien sabe si ahora que mi jefe me ve más eficiente me suba un poquito el sueldo (ríe)”. (Véase entrevista N°2, pregunta 2).*
- *“Para mí fue buenísimo, ya que mi jefe me ofreció una capacitación gratuita, pero de nivel avanzado, usando otra capacitación que da SENCE que postulan los empleadores, no sé como se llama. Luego de realizar esta otra capacitación me subirá el sueldo, ya que yo soy recepcionista del Hotel Diego de Almagro y ahí hay que atender a personas que hablan diferentes idiomas”. (Véase entrevistado N°3, pregunta 2).*

- *“El aporte principal, es hacer mejor mi trabajo, de forma más completa. Siempre nos están evaluando (refiriéndose a las jefaturas) y en unas de esas hasta me podrían ascender o aumentar un poquito el sueldo”.*
(Véase entrevistado N°4, pregunta 2).
- *“Me ayudó a atender mejor a los clientes, entenderlos más, saber que yo me debo a ellos y no ellos a mí. Además me ha motivado a buscar otros trabajos, con los cuales he tenido éxito, estuve a punto de cambiarme, pero me ofrecían las mismas condiciones que mi trabajo actual, por eso no valía la pena”.* (Véase entrevistado N°6, pregunta 2).

Se puede apreciar que la mayoría de los cambios positivos que se presentaron en el trabajo, se enfocaron a la eficiencia de las funciones, percibido en frases tales como: “me permitió hacer mejor mi trabajo”, “me ayudó a entender mejor a mis clientes” (caso de una vendedora), y en el caso de una persona que ejercía funciones como secretaria permitió trabajar mejor con la aplicación Excel.

En otros casos se presentó como una oportunidad a seguir mejorando, cuenta de esto lo da una entrevista en la que el beneficiario señala que debido a esta capacitación su jefe le ofreció otra de nivel avanzado.

Por último se logró identificar un cambio positivo en una persona que realizó la capacitación de computación, que más que incidir en su trabajo, incidió en su vida del individuo, ya que como él señala “como experiencia me sirvió mucho”.

CAPÍTULO V: RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

5.1.- Recomendaciones

Las recomendaciones de este estudio van a considerar la opinión de las personas entrevistadas y encuestadas, que participaron en capacitaciones mediante el bono trabajador activo en el Instituto de Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux. Primeramente se definirá cual es el tema que a algunos beneficiarios les presenta algún grado de disconformidad y lo sugerido para optimizar la satisfacción de los usuarios.

5.1.1.- Requisitos de postulación al Programa Bono Trabajador Activo

Los requisitos para poder acceder al programa bono trabajador activo, exigen tener de 18 a 60 años de edad, en caso de ser mujer, y de 18 a 65 años en caso de ser hombre; otro de los requisitos es tener un sueldo promedio anual \$600.000. Y el último de ellos dice relación con la tenencia de cotizaciones previsionales, en donde pide poseer seis cotizaciones previsionales en los últimos doce meses y doce cotizaciones previsionales a lo largo de toda la vida laboral del trabajador.

Ante este ultimo requisito, se pudo detectar algún grado de divergencia entre lo exigido por el programa y la satisfacción de sus usuarios.

Ante tal situación se recomienda:

- ✓ Modificar del requisito relativo a la tenencia de cotizaciones previsionales

Se propone modificar la posesión de cotizaciones previsionales de los trabajadores, ya que existen muchos jóvenes que recientemente se integran al mercado laboral los que no pueden cumplir con esta exigencia del programa, por lo tanto se recomienda exigir tres cotizaciones previsionales a lo largo de toda la vida laboral del usuario y en caso de no tenerlas, puede presentar boletas de honorarios, que acrediten que el usuario está trabajando o ha trabajado.

Si bien existe un programa que imparte SENCE focalizado especialmente en los jóvenes, es una capacitación de "oficios" la cual no está enfocada a reforzar algún estudio previo (caso de los egresados de colegios técnicos), sino que por el contrario consiste en ofrecer

una capacitación para preparar al usuario para realizar trabajos físicos o manuales que no requieran estudios teóricos avanzados.

5.1.2.- Proceso de matrícula

Cuando el usuario ha seleccionado el curso de interés y el lugar donde desea capacitarse, debe iniciar el proceso de matrícula, en donde debe endosar su bono trabajador activo, hacer entrega de una fotocopia de su cédula de identidad por ambas partes y además pagar una garantía correspondiente al 20% del valor total del curso, dicho monto puede ser pagado en efectivo, pagaré, letra y cheque a los OTEC.

Frente al requerimiento del pago del 20% del valor total del curso, se pudo detectar que la satisfacción no es total, debido a que los usuarios no siempre cuentan con el dinero en efectivo, por otra parte sólo algunos OTEC ofrecen el pago de esta garantía a través de un documento.

Debido a lo anterior se recomienda:

- ✓ Eliminación del pago en dinero en efectivo de la garantía exigida en el proceso de matrícula

.La recomendación no es suprimir este porcentaje exigido, ya que es una forma eficiente de asignar valor y responsabilidad al beneficiario con la capacitación, sino que más bien es el exigir a todas los OTEC que ofrezcan el pago a través de un documento como única opción, ya sea cheque, pagaré o letras en lugar del pago en efectivo de dicho porcentaje, en donde el beneficiario al momento de matricularse no paga nada, sólo paga en caso de no cumplir con los requisitos de aprobación de la capacitación, que son el obtener un 75% de asistencia como mínimo, aprobar el curso con nota igual o superior a 4.0 y responder una breve encuesta de satisfacción en el portal Web de SENCE.

5.1.3.- Criterio Selección Docentes

Uno de los requisitos indispensables para que el Instituto de Estudios Bancarios, se adjudicase el programa bono trabajador activo, era contar con los relatores idóneos para una correcta ejecución de las capacitaciones; sin embargo algunos usuarios manifiestan disconformidad en la "calidad" de los relatores, en donde particularmente uno es descrito, como irresponsable (llega tarde a las clases), no lleva el material de apoyo correspondiente (no hace uso de diapositivas), entre otras situaciones suscitadas en la ejecución de la capacitación.

Debido al problema señalado, se recomienda lo siguiente:

- ✓ Mejorar los criterios de selección de docentes

Se recomienda mejorar los criterios de selección de relatores, no solamente basados en su experiencia y tenencia de título profesional, sino más bien un exhaustivo proceso de selección, tales como entrevistas, test, pruebas, etc., (a pesar que genere algunos costos extras) ya que una vez realizada esta gestión, se podría dejar registro de aquellos profesores que aprueben el proceso, siendo inscritos en el portal web de SENCE como los únicos profesores validados para dictar cursos, lo que podría incluso servir para otros programas.

5.1.4.- Cobertura Bono Trabajador Activo

El programa Bono Trabajador Activo tuvo una oferta de cursos durante todo en el año 2011; sin embargo, a pesar que al año 2012 le fue asignado un presupuesto de 6.414.700 millones de para su ejecución, esto no sucedió de manera regular, es decir no se ofreció el bono todo el año, de ello dieron cuenta algunos de los entrevistados, señalando la falta de cobertura para el año 2012.

A demás se pudo constatar en la página de SENCE la suspensión de la oferta del bono trabajador activo para el año 2012, a pesar de detectarse una irregularidad en este punto (dinero asignado al programa y el programa quedó sin su ejecución anual), no es materia de investigación de este estudio. No obstante se presume que si no fuese una irregularidad en el manejo de fondos, lo más probable es que los cupos se hayan agotado. (Véase anexo N°3).

Ante tal situación se sugiere:

- ✓ Continuidad del Programa Bono Trabajador Activo

La recomendación, es que el bono trabajador activo se ofrezca, en una primera instancia, hasta el año 2014 (hasta que termine el gobierno de turno) como la opción de “capacitación estrella”, ya que es incluyente y altamente satisfactoria, contrarrestándole importancia a capacitaciones que están mas segmentadas, por ejemplo aquellas ofrecidas a personas más jóvenes (capacitación en oficios), previamente eliminando el requisito de la tenencia de cotizaciones laborales (señalado en la primera propuesta).

5.1.5.- Mayor diversidad de cursos

SENCE puso a disposición de los usuarios una oferta de 20 cursos elegibles en el OTEC que el beneficiario prefiera. Sin embargo fue posible determinar algunos usuarios que demandaban una mayor gama de cursos. También se pudo detectar que los cursos no eran muy específicos, por ejemplo el caso del curso de ingles, no está segmentado por inglés básico, inglés intermedio e inglés avanzado, lo que produce un desnivel entre los participantes de una misma capacitación.

Ante tal situación, la propuesta es:

- ✓ Mayor variedad de cursos

Se sugiere tener una mayor oferta de cursos, suprimiendo aquellos que no fueron muy demandados, ya se cuenta con la demanda relativa al año 2011, por tanto se tiene un criterio para la futura selección de cursos.

Para la inclusión de nuevos cursos, se recomienda realizar encuestas online a aquellas personas que ya participaron en la capacitación con su opción de capacitación de preferencia, también a través de las municipalidades para así captar las necesidades de nuevos beneficiarios, de acuerdo a las diferentes comunas de la quinta región.

5.1.6.- Redefinir objetivos o hacer cambios estructurales

Los objetivos del programa son aumentar la empleabilidad y movilidad laboral; sin embargo cuando se entrevista a las personas, preguntándoles cuáles fueron los cambios positivos producidos laboralmente, la mayoría expresa que sirvió para hacer mejor su trabajo, lo que lleva a deducir que finalmente el programa no logró movilidad laboral ni empleabilidad.

La recomendación es:

- ✓ Enfocarse al cumplimiento o redefinición de objetivos del programa

Existen dos opciones posibles, la primera es enfocarse a cumplir con los objetivos del programa, esto se puede lograr haciendo capacitaciones más largas con mayor nivel de excelencia, en donde por ejemplo los OTEC participantes, sean Universidades tradicionales, acreditadas, con especialización en las capacitaciones que dictan, para que finalmente sea de relevancia para las empresas demandantes de trabajadores.

En caso de no realizar cambios estructurales en el programa (ya sea por costos, tiempo, entre otras variables influyentes), existe la opción de redefinir los objetivos, dejando aquellos objetivos iniciales del programa: “aumentar empleabilidad y movilidad laboral” por un objetivo que se acerque más al impacto producido en la vida de sus usuarios: “aumentar la eficiencia y eficacia en el lugar de trabajo”.

5.2.- Conclusiones

Como se ha podido observar en el estudio, las demandas de capacitación en el gobierno de Don Sebastián Piñera Echeñique, han sido consideradas dentro de la agenda pública, creando el programa Bono Trabajador Activo, que está enfocado principalmente a aumentar la empleabilidad y movilidad laboral de sus participantes.

A través de una muestra de 104 alumnos de una población de 237 alumnos beneficiados del programa bono trabajador activo, se pudo lograr medir el grado de satisfacción y apreciación general que se tuvo de la capacitación impartida por el ya mencionado programa.

Los resultados son concluyentes, el programa resultó ser satisfactorio y se tiene una apreciación positiva del mismo, para la mayoría de sus participantes, de ello dan cuenta los instrumentos de medición empleados.

El programa se destaca por tener un fácil acceso, lo que se puede distinguir en una amplia mayoría de las personas encuestadas.

Los procesos administrativos de igual forma son bien valorados, por ejemplo el proceso de matrícula es calificado con nota 6 y 7 por más del 60% de los beneficiarios, a pesar de ello no hay total conformidad en uno de los requerimientos para realizar el proceso de matrícula, que es el pago del 20% del valor total del curso, ante tal condición, se propuso eliminar la opción de que dicho porcentaje sea pagado en efectivo, sino que sea a través de un documento, ya sea pagaré, letras o cheques.

La calificación que los usuarios otorgaron al curso fue positiva, por tanto para la gran mayoría el curso fue satisfactorio; sin embargo fue posible detectar disconformidad en un curso, en donde sus beneficiarios criticaron la calidad del relator, ante tal situación se recomendó que se mejoraran los procesos de selección de relatores, en donde los beneficios que aportaría contar relatores de calidad sobrepasaría los costos de selección de éstos.

Ante los horarios y días de clases, la mayoría de los usuarios beneficiados del programa señalan que son de su agrado, esto es afirmado por el 71% de las personas encuestadas, el 29% restante cambiaría el horario o los días de clases, o bien esta variable le es indiferente.

En cuanto a los cambios en el lugar de trabajo producidos post-capacitación se pudo observar que casi la totalidad de los usuarios, señalan que efectivamente hubo cambios positivos, sin embargo cabe la pregunta ¿cuáles eran los cambios producidos?, se pudo contemplar que los cambios estaban relacionados con realizar mejor sus funciones en lugar de trabajo en su mayoría y no es pos a los objetivos del programa que son: aumentar empleabilidad y movilidad laboral; de forma paliativa esta discrepancia entre resultados y objetivos se sugirió reestructurar los objetivos o bien mejorar los mecanismos implementados a lo largo de la capacitación para poder llevar a los objetivos inicialmente planteados.

El programa cumple positivamente con las expectativas de sus beneficiarios, de ello dan testimonio un 88% de las personas encuestadas, lo que incide directamente en la satisfacción de sus participantes, esto también puede explicar el porqué de que casi la totalidad de los beneficiarios quiera volver a repetir la experiencia de capacitación, mediante el bono trabajador activo, se debe recordar que un cliente satisfecho por un producto sin duda vuelve por él.

La evaluación general del programa es positiva, lo que nuevamente lleva a concluir que existe satisfacción en la percepción de los beneficiarios del programa bono trabajador activo.

No obstante, algunas deficiencias fueron detectadas, ello explica el porqué de no obtener con una satisfacción de un orden del 100% de los beneficiarios.

Las principales falencias residen en la calidad de relatores; en uno requisitos de postulación en donde se piden cierto número de cotizaciones previsionales, ya que algunos de los beneficiarios manifestaron que este requisito da como resultado exclusión de las personas más jóvenes, sin embargo se presenta satisfacción e inclusión en otro de los requisitos exigidos, el cual es tener una edad entre los 18 a 65 años de edad, caso de hombres y de 18 a 60 años de edad en el caso de mujeres.

Se ha propusieron algunas recomendaciones tendientes a optimizar la percepción que tienen los beneficiarios del programa, como así también mejoras estructurales en el mismo, para ofrecer un programa de capacitación que sea digno de un país subdesarrollado que participa en el distinguido grupo de la OCDE y por sobretodo para realizar una eficaz y eficiente entrega de competencias a las personas que mas lo necesitan.

BIBLIOGRAFÍA

Referencias Bibliográficas

- HERNÁNDEZ, Roberto; FERNÁNDEZ, Carlos y BAPTISTA, Pilar. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Mac Graw Hill, cuarta edición.

Referencias Web

- Gobierno de Chile (2010) Mensaje Presidencial 21 de Mayo: “Del Chile del Bicentenario al País de las Oportunidades”. Recuperado 01 de Octubre del 2012, de Gobierno de Chile:
<http://www.gobiernodechile.cl/21-de-mayo-2010/mensaje-presidencial-21-de-mayo-2010/>
- IEB, Instituto de Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux. Misión. Recuperado el 29 de Septiembre de 2012 de IEB:
<http://www.ieb.cl/content.php?cat=6&sec=3&art=9>
- IEB, Instituto de Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux. Visión. Recuperado el 29 de Septiembre de 2012 de IEB:
<http://www.ieb.cl/content.php?cat=6&sec=12&art=170>
- Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (2011), Informe Final Comisión Revisadora del Sistema de Capacitación e Intermediación Laboral. Recuperado el 03 de Septiembre del 2012, de PNUD:
http://www.pnud.cl/proyectos/Documentos%20de%20proyectos/2012/Informe%20Final%20Comisi%C3%B3n%20Revisora_291111.pdf
- Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, Bono Trabajador Activo. Recuperado el día 29 de Septiembre de SENCE:
<http://servicios.sence.cl/gxpsites/hgxpp001.aspx?1,3,41,O,S,0>

- Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (2011), Ficha diseño Programa Bono Trabajador Activo. Recuperado el 02 de Noviembre del 2012, de SENCE:
<http://www.sence.cl/sence/wp-content/uploads/2012/08/Ficha-de-dise%C3%B1o-Programa-Bono-Trabajador-Activo-2011.pdf>

- Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, Misión Institucional. Recuperado el día 10 de Septiembre de SENCE:
http://www.sence.cl/sence/?page_id=262

- Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, Programas de Capacitación. Recuperado el día 29 de Septiembre de SENCE:
http://www.sence.cl/sence/?page_id=72

Otros documentos

- Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (2011). Condiciones Generales De Ejecución de cursos elegibles por los beneficiarios del “Programa Bono Trabajador Activo” Servicio Nacional De Capacitación y Empleo e Instituto De Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux.

- Instituto de Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux (2012) Sistema informático Interno IEB.

ANEXOS

Anexo N°1: Afiche difusión Programa Bono Trabajador Activo



BONO Trabajador ACTIVO

Con Sence tienes la oportunidad de acceder a este bono con el que **podrás decidir dónde y en qué capacitarte** para aumentar tus opciones a un empleo de mejor calidad.

POSTULA EN WWW.SENCE.CL



¿QUIÉNES PUEDEN ACCEDER A ESTE PROGRAMA?

- Trabajadoras entre 18 y 60 años (mujeres).
- Trabajadores entre 18 y 65 (hombres).
- Quienes tengan un mínimo de 12 cotizaciones acumuladas a lo largo de la vida laboral y al menos 6 dentro de los últimos 12 meses (continuas o discontinuas).
- Sueldo imponible promedio en los últimos 12 meses de hasta \$600.000.

* Estos datos serán validados con el Servicio de Registro Civil, Administradora de Fondos de Cesantía (AFC) e Instituto de Previsión Social (IPS).

PASOS PARA POSTULAR AL PROGRAMA:

- **Postular en www.sence.cl**, ingresando RUT y fecha de nacimiento.
- Quienes resulten seleccionados(as), recibirán un bono para capacitarse en los cursos indicados en www.sence.cl
- El beneficiario o beneficiaria escogerá el curso e institución en que se capacitará dentro de las ofertas que Sence dispone en cada región.
- Al matricularse los beneficiados(as) deberán cancelar una garantía equivalente al 20% del valor del curso. Ésta será devuelta una vez cumplidos los requisitos del 75% de asistencia, la aprobación del examen final de evaluación y el comprobante de respuesta de la Encuesta de Satisfacción disponible en www.sence.cl
- **Inicio curso:** De acuerdo al calendario del curso elegido

bne
BOLSA NACIONAL DE EMPLEO
JUNTO A SENCE. VAMOS POR MÁS
www.bne.cl

MÁS INFORMACIÓN EN EL TELÉFONO **800 80 10 30**

Fuente: Scanner imagen de afiche difusión Bono Trabajador Activo

Anexo N°2: Encuesta de Satisfacción Programa Bono Trabajador Activo

1. INDIQUE SU SEXO

- Femenino
- Masculino

2. INDIQUE SU RANGO DE EDAD

- De 18 a 28 años
- De 29 a 39 años
- De 40 a 50 años
- De 51 años en adelante

3. INDIQUE SU NIVEL DE ESTUDIOS

- Sin estudios
- Enseñanza básica incompleta
- Enseñanza básica completa
- Enseñanza media incompleta
- Enseñanza media completa
- Estudios técnicos o superiores incompletos
- Estudios técnicos o superiores completos

4. ¿CONOCE LOS REQUISITOS DE POSTULACIÓN AL BONO TRABAJADOR ACTIVO?

- Si
- No
- Solo algunos
- Le es indiferente

5. ¿CUÁL CREE QUE ES ÉL O LOS OBJETIVOS PRINCIPALES DEL PROGRAMA BONO TRABAJADOR ACTIVO?

- Ayudar a grupos vulnerables
- Aumentar empleabilidad y movilidad laboral
- Tener mayor conocimiento
- No lo sabe

6. ¿LE PARECIÓ FÁCIL LA POSTULACIÓN AL PROGRAMA?

- Si
- No

7. ¿CON QUÉ NOTA CALIFICARÍA EL PROCESO DE MATRÍCULA?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

8. ¿CON QUÉ NOTA CALIFICARÍA EL CURSO REALIZADO?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

9. ¿LE PARECIERON ADECUADOS LOS HORARIOS Y DÍAS DE CLASES?

- Sí, horarios y días de clases
- Solo modificaría días de clases
- Solo modificaría horario
- No, modificaría ambos
- Le es indiferente

10. ¿EL PROGRAMA RESPONDIÓ A SUS EXPECTATIVAS?

- Si
- No

11. A LA FECHA ¿EL HABER REALIZADO EL CURSO, HA PRODUCIDO CAMBIOS POSITIVOS EN SU TRABAJO?

- Si
- No

12. ¿REALIZARÍA NUEVAMENTE UNA CAPACITACIÓN MEDIANTE EL BONO TRABAJADOR ACTIVO?

- Si
- No

13. ¿QUÉ NOTA LE PONDRÍA AL PROGRAMA EN GENERAL?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

Anexo N°3: Extinción cobertura año 2012, Bono Trabajador Activo

SENCE
Ministerio del Trabajo
y Previsión Social
Gobierno de Chile

Capacítate

Mejoras tū, mejora tu trabajo

Postula

INICIO PROGRAMAS CURSOS CALENDARIO MATRÍCULAS REVISAR TU ESTADO POSTULAR AQUÍ REDES SOCIALES

Bonos de capacitación SENCE, 2012

Postulaciones cerradas

Por éxito de programa, las postulaciones a los Bonos de Capacitación SENCE están cerradas.
Agradecemos el interés de trabajadores/as, micro y pequeños/as empresarios/as demostrado en este beneficio.

BONO Trabajador ACTIVO
www.sence.cl

BONO EMPRESA & NEGOCIO

DESTACADOS

Responde Aquí Encuesta de Satisfacción

UTILIDADES

- Buzón Ciudadano
- Preguntas Frecuentes
- Otec
- Encuesta Satisfacción
- Marco regulatorio Bonos

Fuente: Pantallazo página web del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo
Disponible en página web: <http://servicios.sence.cl/bono/default.htm>