FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

Propuesta de Investigación

MOTIVACIONES Y NECESIDADES DE VOLUNTARIOS ANGLOPARLANTES PARA TRABAJAR COMO PROFESORES DE INGLÉS EN CHILE

Autor: DANIELA REGINA PIÑA MARÍN

Informe de Práctica Profesional presentada a la Carrera de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad de Valparaíso para optar al Grado de Licenciado en Negociaciones Internacionales, Título Profesional de Administrador de Negocios Internacionales

Profesor Guía: SR. HERNÁN VILLAVICENCIO

Octubre, 2007

AGRADECIMIENTOS

Es difícil agradecer en un papel tantas cosas que quisiera; pero partiré dando gracias a Dios por haber estado junto a mí siempre en todas mis etapas de crecimiento, y porque sé que nunca me ha fallado, por permitirme vivir y aprender cada día de los errores y los aciertos de la vida.

A mis padres y hermano que han sido y serán siempre mi mayor apoyo y fuerza en los momentos de debilidad, quiero agradecerles porque siempre se esforzaron por darme lo mejor, entregarme valores, amor, comprensión, apoyo y sobre todo fuerza para continuar y así obtener todas mis metas deseadas. Estoy segura que sin ustedes jamás estaría donde estoy, y sé que aún me queda mucho camino por recorrer y aprender, en el que estarán siempre ustedes para acompañarme.

A todos mis amigos y amigas que han estado conmigo desde el comienzo, tanto los que partimos un año 2003 en la universidad, como mis amigos fuera de ella, gracias por el apoyo, los consejos, los retos, los momentos de alegría y tristeza, los estudios hasta tarde y muchas cosas más que sin duda han sido un apoyo fundamental, sólo doy gracias por haberlos conocido y porque sean parte importante de mi vida.
Quiero agradecer también a mi prima por el apoyo que me ha dado desde que partí a Santiago y porque de ella he comenzado a crecer como profesional y espero seguir aprendiendo mucho más todavía.

Agradecer a mis compañeros del Programa Inglés Abre Puertas por el apoyo y porque siempre me dieron la máxima de las suertes en todo lo nuevo que emprendía dentro del Ministerio de Educación. A la universidad y todo el cuerpo docente, por sus enseñanzas y la educación impartida.

Agradecer también a una persona importante que ha llegado a mi vida y que con pequeñas gotas me ha complementado tanto como para sentirme tan feliz como lo estoy ahora.
Sólo queda seguir avanzando, aprendiendo, y sobre todo entregar a cada una de estas personas todo lo que soy, gracias a todos, los amo.

DANIELA.

RESUMEN EJECUTIVO

El Informe de práctica que se presenta a continuación, tiene como título "Motivaciones y Necesidades de Voluntarios Angloparlantes para trabajar como profesores de inglés en Chile". En primer lugar se ofrece una definición del organismo gubernamental en el que se realizó la práctica profesional, definiendo las funciones tanto del Ministerio de Educación como tal, como del Programa específico donde ésta fue realizada. A continuación se detallan las funciones que fueron realizadas durante la práctica, incluyendo cada una de las distintas líneas de acción que se incorporaron en las tareas que fueron desempeñadas, y especificando algunos problemas encontrados con las soluciones propuestas como valor agregado a la investigación.

Actualmente con la globalización, existe una gran movilidad de personas, conocimiento, entre otros; por lo que se hace necesario incrementar las posibilidades de beneficiar la Educación de los países incorporando la cooperación y el conocimiento como fuente central. La propuesta que se hizo para el desarrollo de esta investigación, permite proporcionar información necesaria para la toma de decisiones que contribuyan al mejoramiento y establecimiento de Estrategias de Marketing para promocionar el Centro Nacional de Voluntarios, y de esta forma ayudar en el incremento de voluntarios que enseñen inglés en nuestro país. Para esto se establecieron objetivos a cumplir en base a un cuestionario aplicado a voluntarios, la idea central es conocer sus motivaciones, expectativas y grados de satisfacción, de esta forma analizarlos y así cumplir con los objetivos planteados por esta investigación.

ÍNDICE

Introducción 4

Realización de Práctica Profesional 4

Ministerio de Educación - Descripción 4

Funciones del Ministerio de Educación 5

Programa Inglés Abre Puertas 7

Centro Nacional de Voluntarios Angloparlantes 9

Funciones realizadas en el Programa Inglés Abre Puertas 10

Problemas encontrados y soluciones propuestas 14

Propuesta de Investigación 16

"Motivaciones y necesidades de Voluntarios Angloparlantes
para trabajar como profesores de inglés en Chile" 17

Objetivos de la Investigación 17

Objetivo General

Objetivos Específicos

Antecedentes de la Investigación 18

Argumentos para el desarrollo de la investigación 19

Planteamiento de la Propuesta de Investigación 21

Actores Involucrados en el Centro Nacional de Voluntarios 22
y en la investigación

Metodología 24

Carácter de la Investigación 24

Método de recolección de información 24

Determinación del instrumento de la Investigación 25

Instrumento de validación de la Investigación 26

Diseño de la Investigación 26

Determinación de los encuestados 27

Cuestionario aplicado en español 28

Presentación y Análisis de datos 32

Análisis de datos por objetivo 33

Conclusiones Finales 55

Anexos 60

Anexo I: Antecedentes del inglés 60

Desarrollo del Idioma Inglés en Chile

El inglés en un contexto global

Anexo II: Muestra Portal Web Chile Compra 63

Anexo III: Muestra Portal Web Centro Nacional de Voluntarios 65

Anexo IV: Cuestionario aplicado en inglés 68

Anexo V: Lista de las personas encuestadas 72

Bibliografía 73

INTRODUCCIÓN

Realización de Práctica Profesional

Nombre del Organismo: Programa Inglés Abre Puertas

Ministerio de Educación

Director Nacional

Programa Inglés Abre Puertas: Rodrigo Fábrega Lacoa

Jefe Directo: Patricia Martínez Espinoza

Encargada de Presupuesto Programa Inglés Abre Puertas

MINISTERIO DE EDUCACIÓN

Este organismo gubernamental tiene como compromiso fundamental fomentar el desarrollo de la educación, principalmente integrando a todas las personas a través de un sistema educativo que asegure una igualdad de oportunidades y aprendizaje de calidad para las personas independiente de la edad y el sexo; lo anterior, con una visión humanista, democrática, de excelencia y abierta al mundo en todos los niveles de enseñanza, con responsabilidad en el uso de los recursos públicos y contribuyendo a garantizar el derecho a la educación y la libertad de enseñanza.

A la vez, se preocupa de la investigación en las distintas áreas del conocimiento, contribuyendo al desarrollo de la ciencia y la tecnología.

Funciones del Ministerio de Educación:

- Diseñar, normar, evaluar y supervisar la ejecución de las políticas, los planes y objetivos de desarrollo educacional y cultural, que permitan orientar el sistema educacional en todos sus niveles y modalidades y velar por su cumplimiento.
- Diseñar, proponer e implementar programas que contribuyan al desarrollo de las distintas áreas de conocimiento.
- Determinar, fijar, diseñar e implementar las políticas y programas de protección que se estimen necesarias y apropiadas para cautelar las garantizas constitucionales que consagran el derecho a la educación y a la libertad de enseñanza y velar por la aplicación estricta de la normativa con tal objeto.
- Asignar, distribuir y fiscalizar los recursos de las subvenciones estatales y, adicionalmente, focalizar otros recursos o elementos necesarios para el desarrollo de los distintos niveles y modalidades de educación, en conformación con la normativa vigente.
- Diseñar, implementar, fiscalizar y evaluar los programas de mejoramiento e innovaciones educativas, que apoyen las políticas ministeriales.
- Estimular el desarrollo educativo de los alumnos, focalizando los recursos con el objeto de apoyar significativamente a aquellos de mayor vulnerabilidad, de conformidad a la ley.
- Gestionar, asignar y monitorear las ayudas estudiantiles.

- Diseñar, desarrollar y adoptar las medidas para la aplicación del marco curricular y los planes y programas de estudio para los niveles plebiscito, básico y medio y modalidades de enseñanza.
- Proponer, asignar y distribuir los recursos que la ley de Presupuestos consulta anualmente para las Instituciones de Educación Superior.
- Mantener un registro Nacional de Instituciones de Educación Superior
- Diseñar, proponer e implementar programas de fortalecimiento y desarrollo de las Instituciones de Educación Superior, sin prejuicio de la autonomía de estas entidades.
- Establecer las condiciones y desarrollar la normativa que permita la existencia y funcionamiento de los mecanismos que aseguren la calidad de las Instituciones de Educación Superior.
- Cumplir las otras funciones que le encomiende la ley[1].

[1] Extracto Ministerio de Educación, Chile. www.mineduc.cl

PROGRAMA INGLÉS ABRE PUERTAS

En Chile cada día cabe menos duda que el saber Inglés permite a las personas obtener mayores oportunidades tanto en el campo profesional como en el desarrollo personal. La diferencia actual es que ahora se está desarrollando una política pública que tiene como meta llevar a todos los egresados de enseñanza media a un nivel de inglés autónomo. El Ministerio de Educación ha liderado la idea de transformar a Chile en un país Bilingüe, para ello creó el Programa Inglés Abre Puertas que está inserto en una de las más ambiciosas reformas educacionales, donde no se trata de ver al Inglés como una asignatura más sino de comprender como el idioma contribuye al desarrollo y la calidad de vida de las chilenas y chilenos[2].

En este marco, El Programa Inglés Abre Puertas, perteneciente al Ministerio de Educación tiene como principal finalidad incrementar el aprendizaje del idioma Inglés en nuestro país. De forma de que éste sea una herramienta de desarrollo profesional para las personas; fomentando y entregando mejores y mayores instrumentos y oportunidades de aprendizaje y desarrollo en este idioma tanto para docentes, estudiantes de Pedagogía en Inglés y alumnos de Enseñanza Básica y Media propiamente tal.

[2] Extracto Justificación del Programa Inglés Abre Puertas 2006, Ministerio de Educación, Chile. www.ingles.mineduc.cl

Para lo anterior el Programa ha implementado una serie de subprogramas o proyectos y cursos los que se dividen en distintas áreas, contribuyendo de esta forma hacia el logro de los objetivos que tiene el mismo, estos proyectos son los siguientes:

Desarrollo Profesional Docente:

- Cursos de Profesores de Inglés
- Redes Pedagógicas Locales
- Talleres Comunales Inglés
- English Summer Town

Apoyo a la Escuela:

- Centro Nacional de Voluntarios Angloparlantes
- Competencia de Diálogos
- Torneo de Debates en Inglés

Becas y Convocatorias:

- Becas Semestre en el Extranjero
- Pasantías Inglés
- English Language Short Courses 2007

CENTRO NACIONAL DE VOLUNTARIOS ANGLOPARLANTES

Este es un programa perteneciente al Programa Inglés Abre Puertas del Ministerio de Educación, nació en al año 2005, contando en ese entonces con 15 voluntarios extranjeros que vinieron a enseñar inglés a la ciudad de Antofagasta en la II Región de nuestro país, en algunas escuelas subvencionadas de la misma.

Con los años este programa ha crecido considerablemente, proyectándose para este año alrededor de 230 voluntarios extranjeros; y además de encontrarse dentro de las medidas presidenciales propuestas por la Presidente de la República Michelle Bachelet.

El Centro Nacional de Voluntarios, tiene su sede de coordinación y gestión en la ciudad de Santiago, Chile; y cuenta con un staff de cerca de 10 personas que organizan y coordinan las funciones para desarrollarlo.

Labor del Voluntario

Hoy en día, el desarrollo en el ámbito de los idiomas es una herramienta fundamental para todo profesional, tener la oportunidad de practicarlo y aprenderlo de una forma más integrada, dinámica, interesante y efectiva, es sin duda un avance considerable a la hora de incrementar la calidad de la educación en este aspecto en nuestro país. La labor principal que tiene un Voluntario Angloparlante que viaja a Chile, es la de enseñar Inglés a los alumnos. La metodología que se utiliza es que este voluntario realice en conjunto con el profesor de inglés las clases a los alumnos, incorporando diversas actividades

tanto educativas como recreativas, talleres, entre otras, que sin duda alguna ayudan en el aprendizaje del idioma tanto de forma oral, auditiva, escrita y hablada.

FUNCIONES REALIZADAS EN EL PROGRAMA INGLÉS ABRE PUERTAS

Partiendo de la base de como se pretende plantear este proyecto llamado "Centro Nacional de Voluntarios Angloparlantes", principalmente éste tiene las características de un Negocio o Programa de carácter Internacional con fines educativos, o más específicamente con fin de desarrollar y mejorar la enseñanza y el aprendizaje de idiomas, lo que lo excluye de aquellos negocios internacionales con fines de lucro o más bien de carácter privado.

Dentro de las principales funciones que fueron desarrolladas se destacan las siguientes:

Apoyo en la gestión del Programa de Voluntarios

En este punto se destacan las gestiones de carácter administrativo y gestiones para obtener el producto final, tales como desarrollo de documentos (Términos de Referencia[3], Órdenes de compra, entre otros) que detallan las características que se requieren al contratar un servicio o adquirir un bien. A la vez se realizaron salidas a terreno contempladas dentro de las capacitaciones que deben desarrollar los voluntarios una vez que ya están en nuestro país, además de la socio-culturización con respecto a la forma de enseñanza del idioma en Chile y la cultura y sociedad de nuestro país

[3] Los Términos de Referencia o TOR son utilizados para realizar Licitaciones de compras ya sea de bienes o servicios en el Ministerio de Educación, donde se especifica lo que se requiere y los requisitos que debe tener la empresa para adjudicarse la compra.

propiamente tal; todo esto previo a la partida de las clases de los voluntarios en sus respectivas regiones.

Desarrollo de logística y operativa

En conjunto con alrededor de 5 personas más, se realizaron funciones logísticas y operativas dentro del programa, de ésta forma se desarrollaron distintas actividades contempladas dentro del mismo; estas funciones iban desde coordinar alojamiento, pasajes, itinerario, visitas a establecimientos de los voluntarios, entre otras.

Cotizaciones y desarrollo de gestión de Compras para el Programa

Para el desarrollo de las distintas actividades del Centro Nacional de Voluntarios, se necesita la adquisición de diversos materiales de trabajo, insumos, entre otros, y también la contratación de servicios; estos se realizan mediante dos Procesos de Compra dependiendo de las características de la compra y el monto de ésta, las que se detallan a continuación:

1.1.- Compra mediante Licitación

Esta compra se realiza mediante Licitaciones abiertas, es decir, cualquier empresa puede postular a la compra mientras cumpla con las características de ésta; en ésta se realizan Términos de Referencia que especifican el bien o servicio solicitado por el Ministerio, para posteriormente subirlos a la Web del Portal Chile compra. Luego de la postulación una persona del Departamento de Compras y Licitaciones del Ministerio evalúa las

ofertas y las compara con las de los requerimientos técnicos. (Véase Anexo II, Imágenes de muestra Portal Chile compra).

Una vez realizado esto, el documento con los proveedores aceptados llega a una comisión evaluadora del Programa Inglés Abre Puertas y de la Unidad de Planificación y Gestión (UPLAG) del Ministerio de Educación las que deciden cuál es la empresa adjudicada de acuerdo a una previa evaluación tanto técnica como económica de las propuestas.

2.1.- Compra mediante Proveedores del Portal Chile compra.

Esta es una compra más simple que la anterior, ya que todos los productos y servicios están disponibles en el Portal Chile compra, es decir, las empresas están inscritas en éste portal y tienen a disposición de los usuarios sus productos y servicios para que estos escojan y compren. Es una manera rápida ya que desde el mismo portal se imprime la Orden de Compra correspondiente, emitiéndose junto a esta una Orden Administrativa y una Solicitud de Compra por File Maker programa utilizando por el Ministerio de Educación y sus Unidades para realizar diversos documentos de estas y otras características. (Véase Anexo II, Imágenes del Proceso de Compra vía Chilecompra).

Desarrollo Presupuestario y análisis de costos

Se desarrolló el seguimiento de las distintas actividades, compras y pagos anteriores y por realizar, estimando los gastos para cada uno de estos. Además se realizó apoyo al cierre presupuestario del año 2006, regateando costos y gastos de ese año y

sistematizándolos de acuerdo al ítem correspondiente al gasto y al programa perteneciente dentro de inglés.

Pagos para Programa Inglés Abre Puertas y Centro Nacional de Voluntarios Angloparlantes bajo Sistema PNUD (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo)

Desarrollo de Solicitudes de Pago y a la vez realizando el seguimiento de estos, para el Programa de Voluntarios Angloparlantes a proveedores, personal, e Instituciones y Organismos Internacionales mediante Procesos de pago del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).

Colaboración en Jornadas de Capacitación, Apoyo a Escuelas y Perfeccionamiento Docente, como por ejemplo "English Summer Town 2007"

Apoyo en la Logística y operatividad de distintas Jornadas de capacitación, perfeccionamiento para docentes de inglés, entre otras del Programa Inglés Abre Puertas.

PROBLEMAS ENCONTRADOS Y SOLUCIONES PROPUESTAS

Problema 1.

De las funciones anteriormente detalladas se pueden encontrar algunos problemas de organización principalmente en lo que se refiere a análisis de costos y presupuestos, ya que la mayoría de estos se contabilizan en tablas Excel pero de forma general, es decir, no se detallaba con claridad las compras efectuadas y los pagos realizados, lo que provocaba dificultad a la hora de analizar la información para la emisión de informes trimestrales, semestrales y anuales.

Solución 1.

Parte del trabajo realizado consistió precisamente en realizar un análisis de los costos anteriores, estableciendo un regateo total del año 2006 y hasta el año 2007, sistematizando por ítem y tipo de gasto cada uno de estos e incluyendo el programa al que pertenecía; lo anterior, con el objetivo principal de facilitar la recopilación de información para los informes finales, y a la vez ordenar los gastos que se realizaban en el Programa.

Problema 2.

Uno de los problemas que suelen ser difíciles de solucionar a corto plazo, pero sí es importante tener presente una solución, es la burocracia excesiva en los procesos de compra y pago existentes tanto en el Programa donde se efectuó la práctica, como en el Ministerio de Educación y algunos servicios públicos en general. Esto se produce debido a que los procesos de compra tienen demasiados intermediarios desde que se emite la Orden de Compra hasta que ésta llega al proveedor, y la continuidad del proceso lo que involucra la entrega de ofertas para la posterior elección de la compra.

Solución 2.

Una solución radical a este problema es complicado definirlo, ya que como se dijo anteriormente en un corto plazo es difícil reestructurar este proceso, sin embargo, una forma de agilizarlo es designando a una persona o departamento específico que efectúe todos los procesos de compras y pagos, pero esta vez incorporando mayores herramientas tecnológicas y programas que hagan más ágil y rápido este proceso, de manera que existan sólo tres actores en el proceso, el comprador, el intermediario que sería el departamento que efectúe las órdenes de compra y el proveedor, de ésta forma realizar este proceso directamente, y que comprador y vendedor se entiendan y puedan entregar y dar la compraventa de manera más eficiente y eficaz.

PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

La siguiente investigación nace como una propuesta planteada en base al desarrollo de la práctica dentro de un Programa perteneciente al Gobierno de Chile.

El objetivo central de ésta es contribuir a las metas y visiones que tiene el Programa Inglés Abre Puertas, a través de su proyecto "Centro Nacional de Voluntarios Angloparlantes". Este tiene relación con encontrar información que ayude a atraer mayor cantidad de voluntarios angloparlantes a las aulas de clases de las escuelas de nuestro país, detectando necesidades, expectativas, incentivos, motivaciones y grados de satisfacción de estos y de esta forma generar Estrategias de Marketing más efectivas para ese propósito; lo anterior se planteó de una manera más detallada en los objetivos generales y específicos de esta investigación. A continuación la investigación de mercado realizada del Programa de Voluntarios Angloparlantes del Ministerio de Educación.

MOTIVACIONES Y NECESIDADES DE VOLUNTARIOS ANGLOPARLANTES PARA TRABAJAR COMO PROFESORES DE INGLÉS EN CHILE

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivos Generales

Recopilar y analizar información acerca de las motivaciones y necesidades de voluntarios angloparlantes, con el fin de captar mayor cantidad de estos, los que vienen destinados a trabajar enseñando inglés en las escuelas chilenas; y a la vez analizar esta información para una futura realización de Estrategias de Marketing para este fin.

Objetivos Específicos

1. Identificar y conocer los perfiles y gustos de las personas que eligen el Programa, con el fin de encontrar características importantes que ayuden a determinar mejores estrategias de marketing para el Programa en el extranjero.
2. Dar a conocer las necesidades de los potenciales clientes del Programa de Voluntarios, identificando métodos de comunicación y difusión más efectivos desde su punto de vista, con el fin de saber el nivel de receptividad que existe en el extranjero.

3. Determinar cuáles son las motivaciones, expectativas, e incentivos que tienen los voluntarios extranjeros a la hora de decidir participar del Centro Nacional de Voluntarios Angloparlantes.
4. Conocer su experiencia, determinar y analizar las motivaciones de porqué eligieron Chile para realizar el Programa y conocer qué les motiva elegir Chile para desarrollarlo.
5. Conocer cuáles son los Niveles de satisfacción que tienen los voluntarios desde el comienzo hasta la fecha que fue hecho el cuestionario, con el objetivo de determinar fortalezas y debilidades de éste.
6. Analizar la información recopilada con el fin de establecer conclusiones efectivas que nos den a conocer la información planteada en los objetivos anteriormente descritos.

ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

El enfoque que tiene la Investigación de Mercado es sistemático y objetivo, es decir, va dirigido hacia el desarrollo de la entrega de información sustentable, útil y aplicable al proceso de toma de decisiones de la gerencia. Su función principal es detectar, reunir, registrar, analizar e interpretar información objetiva acerca de distintos procesos ya sea de comercialización, marketing, recursos humanos, entre otros, que posea la empresa; con el objetivo de disminuir la incertidumbre frente a la toma de decisiones de trascendencia para la organización.

Es por lo anterior que la Investigación de Mercados, en todos sus ámbitos, se ha convertido en una herramienta fundamental a la hora de desarrollar estrategias que contribuyan a la identificación de oportunidades y problemas del mercado, a la vez para contribuir al perfeccionamiento y la toma de decisiones en diversas áreas de las empresas tales como comunicación, marketing, gestión, diseño de productos, estrategias de competencia, estrategias de precio, distribución, entre otras. Es por lo anterior, que diseñar una investigación de mercado cuya muestra (segmento objetivo) donde será desarrollada sea exacta y logre entregar los datos requeridos en los objetivos que se plantearon se hace difícil de determinar, y requiere de un buen diseño de la metodología a utilizar, la muestra propiamente tal, el análisis y las correspondientes conclusiones.

Argumentos para el Desarrollo de la Investigación

La investigación que se pretende realizar tiene como necesidad fundamental determinar expectativas y motivaciones que llevan a la toma de decisiones de los involucrados como es la de participar en un Centro de Voluntariado para la enseñanza del idioma Inglés, y así de esta forma determinar cuáles serían las mejores estrategias de Marketing Internacional para contribuir a la expansión del mismo programa.

Actualmente el Ministerio de Educación de Chile, con el Programa Inglés Abre Puertas, desea incrementar el desarrollo del aprendizaje del idioma inglés tanto oral, escrito, auditivo y en la lectura de éste en las aulas de clases, para lo anterior a creado diversos subprogramas o proyectos dentro del mismo, con el objetivo de aportar en el desarrollo del idioma; uno de estos es el Centro Nacional de Voluntarios Angloparlantes, que día a

día se ha visto en la necesidad de desarrollar estrategias de incremento en la proporción de extranjeros que vienen a Chile a enseñar Inglés en los colegios; lo anterior principalmente porque la demanda es amplia y muchos colegios y profesores de inglés desean tener en sus aulas de clases un voluntario complementando y aportando en su clase, además de incorporar talleres extras y otras actividades de carácter curricular dentro de ésta misma línea.

De lo anteriormente descrito, nace la necesidad de desarrollar ésta investigación que ayude a determinar aquellas motivaciones e incentivos que impulsan a los involucrados a venir y ser parte de éste, a la vez, saber el grado de satisfacción que ellos tienen, con el objetivo de tomar mejores y más efectivas decisiones a la hora de promocionarlo en el extranjero y contribuir en el mejoramiento sustantivo del Programa en su desarrollo.

PLANTEAMIENTO DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

En la siguiente investigación se planteó una idea central que va de la mano de los objetivos tanto generales como específicos que se explicarán más adelante.

Durante el año 2007 llegaron cuatro grupos de voluntarios de diversos países de habla inglesa, el primer grupo llegó en marzo y vienen por 8 meses a trabajar en el programa, el segundo llegó en mayo y vienen por 6 meses, y los dos otros grupos restantes llegaron en junio y julio y pertenecen al grupo Summer Program, es decir, vienen sólo por dos meses y medio atrabajar como voluntarios. La idea central de esta investigación está basada en los voluntarios que llegaron en mayo del presente año y que vienen por 6 meses al Programa de Voluntariado, los objetivos principales son conocer cuáles eran sus expectativas antes de ser parte del programa, cuáles fueron sus motivaciones e incentivos que los hizo decidir venir a Chile, algunas recomendaciones de acuerdo a sus experiencias y finalmente cuál es el grado de satisfacción dependiendo del tiempo de estadía en él. De ésta forma se realizó un análisis de acuerdo a las variables entregadas por los objetivos que se definieron; todo esto en base a la información entregada mediante un cuestionario aplicado a los voluntarios en donde se definieron las preguntas que ayudaron al desarrollo y análisis de los objetivos y finales conclusiones de esta investigación.

Actores Involucrados en el Centro Nacional de Voluntarios y en la investigación

El Centro Nacional de Voluntarios trabaja en conjunto con una serie de instituciones internacionales de reclutamiento las que colaboran, mediante un contrato, en la difusión del Programa y en el reclutamiento de aquellas personas que deseen participar en él, ya sea de Estados Unidos u otros países de habla inglesa como Canadá, Australia, Inglaterra, etcétera, de esta forma se facilita el acceso a la información necesaria para el buen funcionamiento y desarrollo del mismo.

A lo anterior, se suma la colaboración en cuanto a la difusión y comunicación por parte de universidades extranjeras que están en contacto con el Programa Inglés Abre Puertas y que facilitan a éste último el desarrollo de marketing internacional para la promoción del Centro de Voluntarios.

Otro de los actores involucrados son las contrapartes regionales del Programa Inglés Abre Puertas los que tienen la importante misión de contactar y coordinar los colegios a los que asistirán los voluntarios a prestar sus servicios.

Por otro lado, se encuentran las llamadas familias anfitrionas que hospedan a los voluntarios durante su estadía en nuestro país, las que son contactadas tanto por los colegios en coordinación con las contrapartes regionales y personas contratadas para realizar la búsqueda y entrega de información necesaria para este efecto.

Para todo lo anterior se hace necesario establecer no sólo contactos en el extranjero, sino también coordinar desde el nivel central del Ministerio toda la logística con los coordinadores de cada región.

Con respecto a los actores involucrados directamente en la Investigación estos son los Voluntarios Angloparlantes que llegaron en mayo de 2007 a Chile y que vienen por 6 meses y por Summer Program (2 a 3 meses) a realizar el trabajo como voluntarios del Programa.

METODOLOGÍA

Carácter de la Investigación

Esta investigación es de carácter cualitativo, es decir, representa sólo las opiniones de los encuestados, en este caso de los voluntarios participantes del Centro Nacional, que llegaron en mayo del presente año, y no necesariamente la de todos los participantes de éste durante todo el 2007 (190 aproximadamente).

Método de recolección de información

El método de recolección de información se realizó mediante dos fuentes, las que se detallan a continuación:

Fuente primaria

La metodología utilizada en ésta investigación está basada en información primaria obtenida de las respuestas de los propios encuestados, es decir, los participantes del Centro Nacional de Voluntarios Angloparlantes.

Fuentes secundarias

El tipo de información secundaria que se utilizó es principalmente para dar datos concretos con respecto a la importancia del inglés tanto a nivel nacional como internacional; y a la vez para describir y señalar el Organismo Gubernamental y el Programa donde se realizó la práctica profesional, a través de información relevante de

estos, ubicados en páginas Web, documentos, archivos, entre otros, los que se nombran a continuación:

- Página Web MINEDUC: www.mineduc.cl
- Página Web Programa Ingles Abre Puertas: www.ingles.mineduc.cl
- Página Web Programa: www.centrodevoluntarios.cl

Determinación del Instrumento de la Investigación

En la Investigación de Mercado existen distintos instrumentos que ayudan a validar la información e investigaciones, es decir, hacerlos aplicables; estos instrumentos o herramientas ayudan a implementar diversos métodos para desarrollar preguntas con el fin de encontrar soluciones a los planteamientos hechos en los objetivos de las investigaciones.

Generalmente, como planteamiento inicial se presenta un problema determinado, al cuál se le quiere dar solución, estableciendo una hipótesis que permita guiar la investigación. Esto es lo que llamamos el Método Científico, en donde luego se trata de comprobar la hipótesis planteada y analizar la información recopilada, para posteriormente realizar las conclusiones correspondientes.

Cabe destacar, que no siempre se plantea una hipótesis, ya que existen investigaciones en las cuales se plantean solamente objetivos como misión principal de la misma, para posteriormente realizar la búsqueda a la determinación, análisis y soluciones de los objetivos buscados.

Este último es el caso de la actual investigación, en donde se plantean objetivos generales y específicos a resolver a través de un instrumento utilizado.

Instrumento de la Investigación

Cuestionario

Debido a las características de tipo cualitativo de la investigación, esta requiere de un desarrollo metodológico tipo cuestionario que contenga las preguntas necesarias que conduzcan a la búsqueda y análisis conclusivos respecto de los objetivos que han sido definidos.

Diseño de la Investigación

Tipo de preguntas

El instrumento a utilizar contiene preguntas tanto abiertas como cerradas, es decir, preguntas en las que se incorpora la opinión contextualizada de los encuestados (abiertas) de manera de permitir que ellos respondan tal cual piensan; y por otro lado preguntas a las que se les establece opciones de respuestas que los encuestados deben elegir (cerradas), incorporando la opción otras para que incluyan alguna opción que no esté considerada en las preguntas del cuestionario.

Determinación de los encuestados

La determinación de los encuestados se realizó de acuerdo a la llegada de estos que correspondió a la fecha del 19 de mayo del presente año, en donde participaron tanto los voluntarios que venían por 6 meses, como los pertenecientes al Summer Program. Este cuestionario se desarrolló durante la estadía por dos semanas que tuvieron los voluntarios como parte de su capacitación curricular y cultural en Santiago.

Cantidad de encuestados

Como se detalló anteriormente la muestra o la cantidad de personas encuestadas, fue la totalidad de Voluntarios de mayo, los que suman un total de 59 personas, pertenecientes a 3 países de habla inglesa (Estados Unidos, Canadá y Australia).

Cuestionario aplicado

A continuación se muestra el cuestionario que fue aplicado a los voluntarios angloparlantes que llegaron el 19 de mayo de 2007, para trabajar en el Centro Nacional de Voluntarios Angloparlantes del Ministerio de Educación[4].

[4] Más información en: www.centrodevoluntarios.cl
Muestra del Portal de voluntarios en Anexo III.

Cuestionario Centro Nacional de Voluntarios Angloparlantes

Mayo 2007

El siguiente cuestionario tiene como finalidad determinar las motivaciones, los incentivos, las expectativas y los grados de satisfacción que tienen los voluntarios participantes del Centro Nacional de Voluntarios, con el objetivo de enriquecer y mejorarlo en todos sus aspectos.

Gracias por tu colaboración,
Cordialmente,
Daniela Piña Marín
Centro Nacional de Voluntarios Angloparlantes
Ministerio de Educación de Chile

1. Estudios, Profesión u Oficio _____

2. Edad _____ 3. País _____

4. Modalidad de Programa

◘ Summer Program ◘ 6 meses ◘ 8 meses

5. ¿Cuál de las siguientes actividades te gusta realizar en tu tiempo libre?, Elige como máximo dos.

___Deportes
___Viajar
___Actividades al aire libre
___Estudiar
___Artes y Música
___Otros, ¿cuál?_____

6. ¿Qué idiomas dominas y en qué nivel?

a. Español	◘ Avanzado	◘ Intermedio	◘ Básico
b. Inglés	◘ Avanzado	◘ Intermedio	◘ Básico
c. Francés	◘ Avanzado	◘ Intermedio	◘ Básico
d. Alemán	◘ Avanzado	◘ Intermedio	◘ Básico
e. Otro, ¿cuál?_____	◘ Avanzado	◘ Intermedio	◘ Básico

7. ¿Cómo conociste el Centro Nacional de Voluntarios Angloparlantes de Chile?

___Por una institución de reclutamiento y / o Escuela de Inglés
___En una Feria Internacional
___Universidad
___Internet
___Publicidad en afiches y folletos
___Amigos y / o familia

8. ¿A través de qué otro medio crees tú que sería bueno difundir el programa?

◘_____

9. ¿Has enseñado alguna vez Inglés en Enseñanza Básica o Media?, si es sí, indique la opción.

Sí____ No____
◘ Básica
◘ Media
◘ Ambas

10. En pocas palabras, ¿Qué fue lo que más te llamó la atención la primera vez que supiste acerca de este Centro de Voluntariado?

◘_____

11. ¿Cuáles fueron tus dos mayores motivaciones para elegir el Programa de Voluntarios?

___Enseñar inglés
___Colaborar con el desarrollo de un país tercermundista
___Viajar y conocer otras culturas
___Conocer Chile

___Vivir inserto en la cultura latinoamericana
___Aprender español
___Otra, ¿cuál?_____
12. ¿Por qué decidiste optar por este Programa en Chile y no en otro país?

___Por las características del Programa
___Por la imagen que Chile posee en el exterior
___Porque el Programa otorgaba mayores beneficios y seguridad
___Otro, cuál_____

13. ¿Cómo calificarías los siguientes aspectos de Chile?

a. Clima	___Bueno	___Regular	___Malo
b. Geografía	___Bueno	___Regular	___Malo
c. Seguridad	___Bueno	___Regular	___Malo
d. Niveles de Corrupción	___Bueno	___Regular	___Malo
e. Economía	___Bueno	___Regular	___Malo
f. Otro_____	___Bueno	___Regular	___Malo

14. ¿Cómo eran tus expectativas antes de llegar al programa?

___Altas
___Medias
___Bajas
___No me hice expectativas

15. ¿Qué aspectos consideras que no han sido abarcados en el Programa?

◘_____

16. Ponle nota de 1 a 10 en los siguientes aspectos al Programa de Voluntarios Angloparlantes de acuerdo al tiempo que has estado en él.

◘ Organización del Programa ____
◘ Organización de las actividades curriculares ____
◘ Organización de las actividades recreativas y culturales ____
◘ Coordinación general ____
◘ Organización y coordinación de actividades en Regiones ____

[5]

[5] Este cuestionario fue aplicado en inglés a los voluntarios, y se encuentra en el Anexo IV de éste Informe.

El cuestionario mostrado anteriormente, constó de 16 preguntas abiertas y cerradas, las que se desarrollaron de acuerdo a los objetivos definidos en la investigación.

En la pregunta N°6 se establecieron criterios para definir el nivel que los voluntarios dominaba de cada uno de los idiomas, estos criterios se separaron en avanzado, intermedio y básico, entendiéndose como básico sólo idioma hablado y con un vocabulario no muy extenso; intermedio donde éste es hablado con un vocabulario más extenso y además se domina la escritura y lectura medianamente y avanzado en donde se habla, escribe, entiende y lee casi a la perfección.

Por otra parte, en la pregunta N°16 se pide colocar nota de 1 a 10 para cada uno de los aspectos que involucra el desarrollo del Programa, entendiéndose por 1 la más baja y 10 la más alta.

Para el resto de las preguntas se establecieron opciones de respuesta de acuerdo a la relevancia e importancia de acuerdo a los objetivos buscados. Sin embargo, en el caso de las preguntas abiertas, para llevar a cabo el proceso de tabulación, se unificaron criterios de forma de hacerlo más entendible y general para desarrollar posteriormente el análisis conclusivo.

Finalmente cabe señalar que el cuestionario se aplicó a 5 personas para chequear si era comprensible de acuerdo a las preguntas y las opciones de respuesta que éstas implicaban.

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS

TABULACIÓN DE DATOS

El proceso de tabulación del cuestionario realizado a los Voluntarios Angloparlantes, se realizó mediante tablas Excel, incorporando la cantidad de personas por opción de respuesta para cada pregunta y estableciendo mediante gráficos la diferencia en porcentajes y número de personas. Además es importante señalar que se unificaron criterios para la tabulación correspondiente a las preguntas abiertas; de esta forma se facilita el análisis y conclusiones de las mismas.

PRESENTACIÓN DE DATOS

A continuación se presentan los datos del cuestionario aplicado que fue realizado a 59 extranjeros de nacionalidad anglosajona.

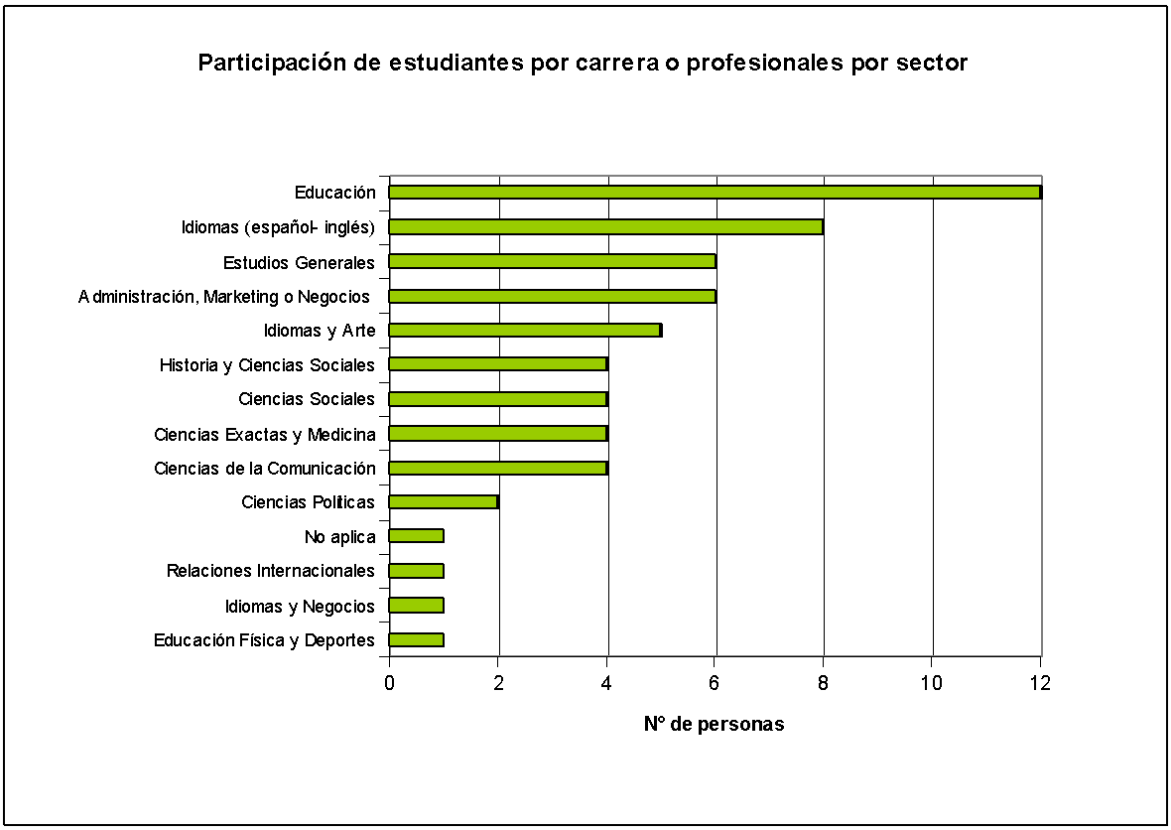
Estos datos fueron analizados en base a las respuestas dadas por los voluntarios, a continuación se realizará el análisis de acuerdo a los objetivos planteados por la investigación.

ANÁLISIS DE DATOS POR OBJETIVO

Objetivo 1

Identificar y conocer los perfiles y gustos de las personas que eligen el Programa, con el fin de encontrar características importantes que ayuden a determinar mejores estrategias de entrada y de marketing para el Programa en el extranjero.

Para encontrar respuestas y soluciones respecto de la inquietud que plantea este objetivo se hicieron algunas preguntas dentro del cuestionario referente a diversas características y antecedentes personales de los voluntarios, así como también a cerca de las actividades que prefieren realizar en su tiempo libre, sus estudios, edades, etcétera, de manera que permita establecer un perfil de sus gustos y personalidad.

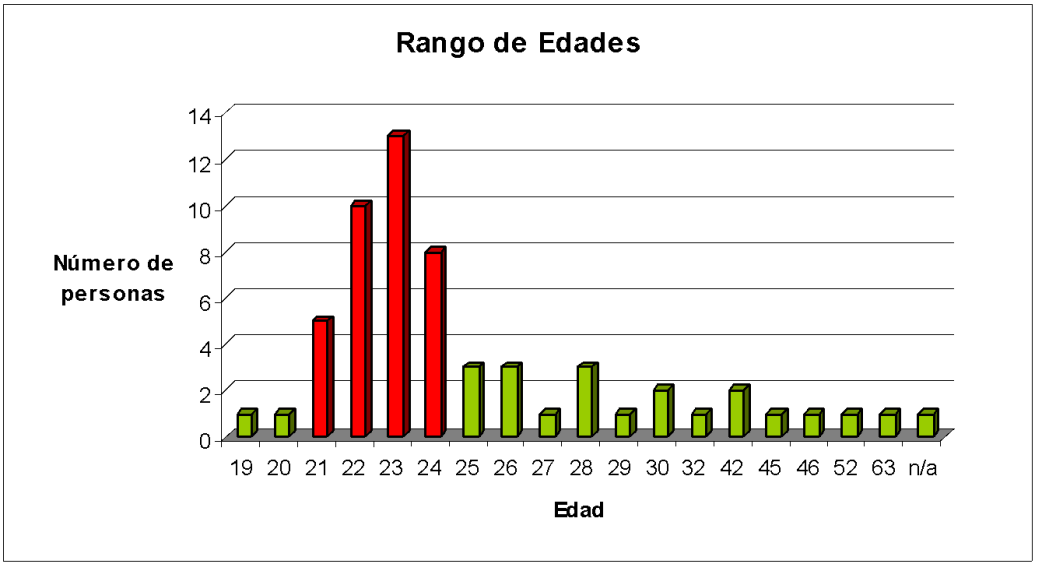


De acuerdo al gráfico podemos ver la participación de estudiantes por carrera o profesionales por sector. Como se aprecia la mayor cantidad de personas se posiciona en el área de educación (12 personas) lo que refleja la tendencia de los jóvenes educadores a querer ampliar los horizontes nacionales y enseñar lo que saben en otros países subdesarrollados o en vías de desarrollo[6].

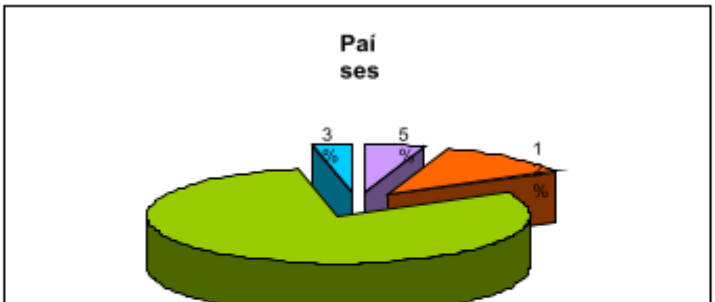
Por otra parte la segunda mayoría se refleja con 8 personas y corresponde a profesionales o estudiantes de idiomas principalmente español e inglés propiamente tal.

[6] Principalmente estos son países de Latinoamérica, donde Chile se muestra como uno de los países más avanzados para los extranjeros dentro de la Región, y además uno de los que presenta la mayor cantidad de oportunidades para desarrollar programas de esta envergadura.

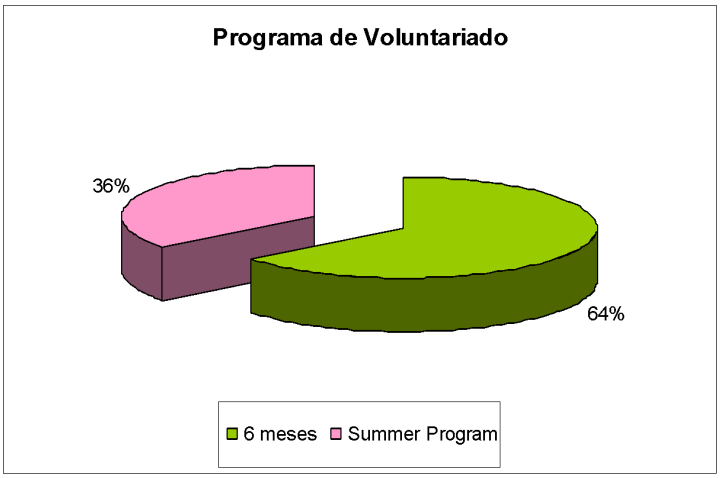
Posteriormente le siguen personas con estudios generales y las áreas de administración, marketing y negocios, idiomas y arte, Historia, Ciencias Sociales, Ciencias Exactas, Comunicación, Ciencias Políticas, Relaciones Internacionales, Negocios y finalmente Educación Física y Deportes.



Como podemos ver en el gráfico, éste se estableció en número de personas y edad; se puede ver que la mayoría de los voluntarios encuestados bordea entre los 21 y 24 años de edad, estableciéndose la mayor cantidad de personas en los 22 y 23 años con 10 y 13 personas respectivamente. De lo anterior se puede deducir parte del mercado meta que se podría atacar al momento de realizar una campaña de marketing; ésta y más conclusiones se darán en la parte final de esta investigación.

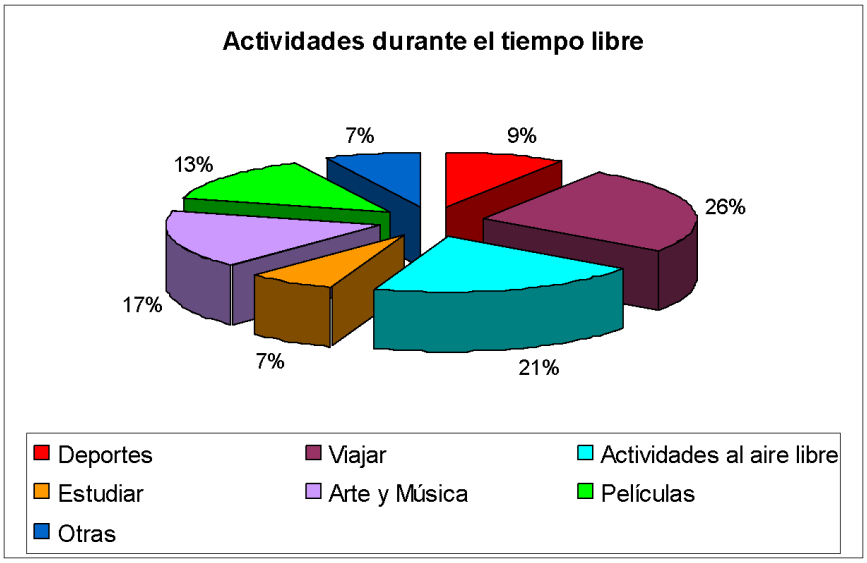


Dentro del cuestionario se incluyó la categoría país para tener una muestra sustantiva que permitiera determinar el porcentaje de extranjeros angloparlantes pertenecientes a cada país y de esta forma poder aumentar los esfuerzos en zonas específicas. Como resultado se obtuvo que un 80% de las personas encuestadas pertenecen a Estados Unidos, un 12 % a Canadá y un 5% a Australia; sólo un 3% de los encuestados no contestó a esta pregunta.

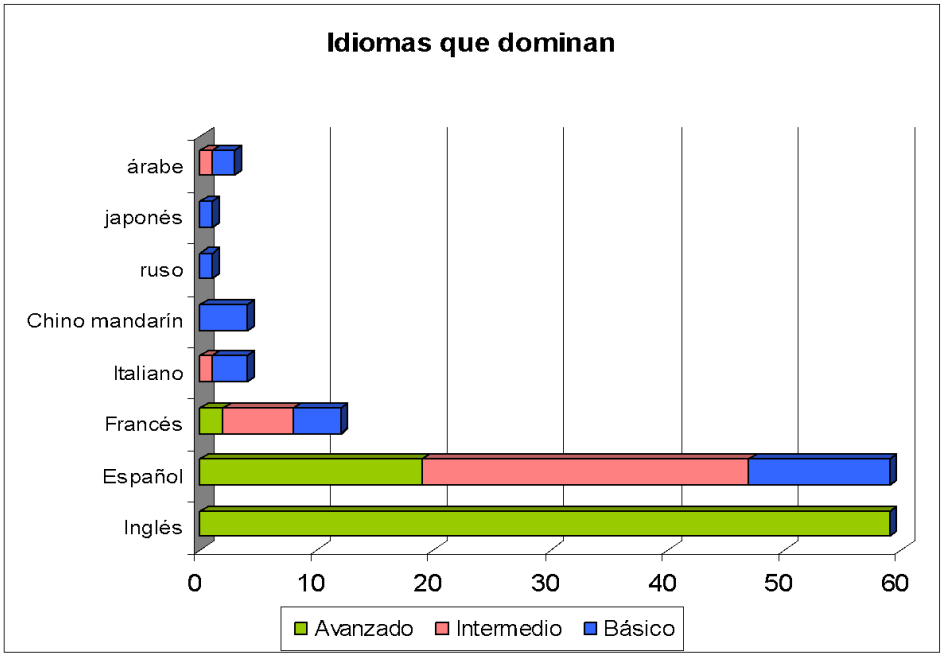


Con respecto al gráfico anterior: la modalidad de programa al que los voluntarios pertenecen, podemos ver que un 64% de ellos pertenece al tipo de voluntariado de 6 meses, mientras que un 36% al de Summer Program[7].

[7] Consta de 2 a 3 meses y deriva su nombre del verano correspondiente a Estados Unidos.



Esta es una de las preguntas claves para establecer el perfil de los voluntarios, sus estilos de vida e intereses, como se plantea conocer en el objetivo 1. El gráfico muestra que un 26% de los encuestados prefiere viajar en su tiempo libre o vacaciones; le sigue con un 21% las actividades al aire libre, con un 17% el arte y la música, un 13% películas, un 9% los deportes y finalmente con 7% estudiar y otros como leer, escribir, etcétera. De esta forma se facilita establecer perfiles e incorporar en el desarrollo del Programa y sus campañas de promoción alguno de estos intereses como parte de las actividades del mismo.

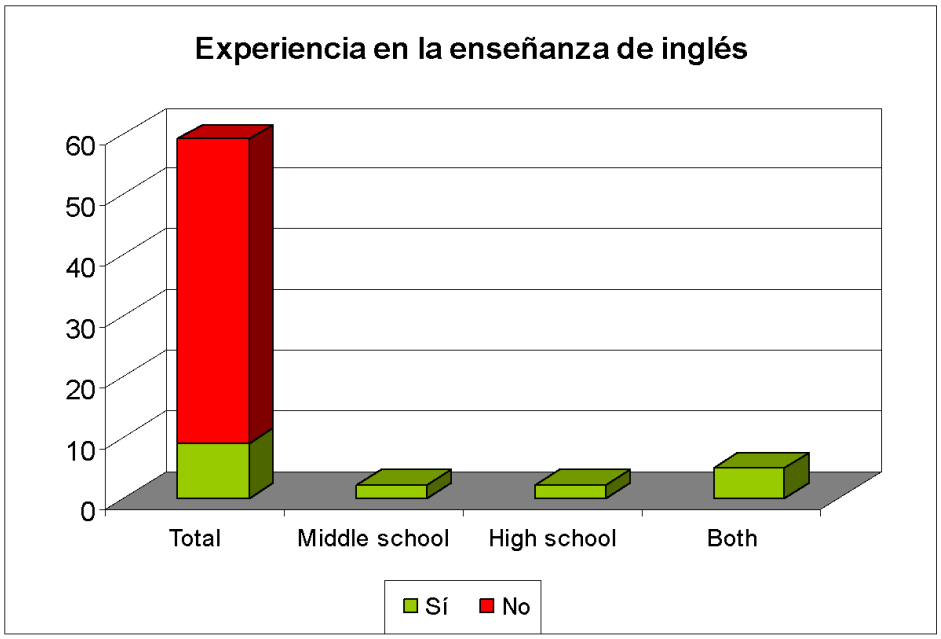


Esta pregunta se planteó con el objetivo de conocer el nivel de español y otros idiomas que los voluntarios dominan y en los niveles correspondientes que lo hacen; de esta forma tomar estas respuestas como referencias a cerca de las necesidades que se deben satisfacer y a la vez tomar el español como una herramienta para atraer mayor cantidad de voluntarios a Chile.

Como muestra el gráfico, el 100% de los encuestados, es decir, 59 personas dicen saber inglés avanzado[8] y español dividiéndose aproximadamente en 19 personas nivel avanzado, 28 personas nivel intermedio y 12 personas con nivel básico.

Por otra parte 11 personas contestaron saber francés en niveles mayormente intermedio y básico; 5 personas italiano nivel básico en mayor proporción; y otros de menor envergadura como ruso, chino, japonés, etcétera.

[8] Idioma nativo.

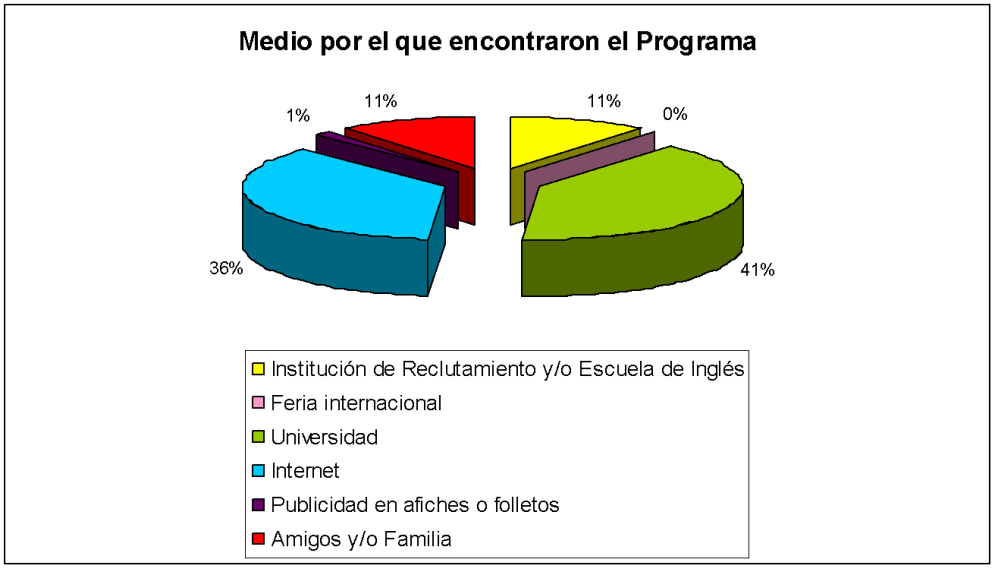


El siguiente análisis orienta a cerca de las experiencias previas de los voluntarios enseñando inglés, ya sea en su país nativo o en otro país. Como se ve en el gráfico la barra roja muestra que la mayoría de los encuestados (50 personas) nunca ha enseñado inglés previo a pertenecer al Programa del Gobierno de Chile, mientras que sólo 9 personas lo han hecho tanto en enseñanza básica (Middle School), media (High School) y/o ambas (Both).

Objetivo 2

Dar a conocer las necesidades de los potenciales clientes del Programa de Voluntarios Angloparlantes, identificando métodos de comunicación y difusión más efectivos, con el fin de saber el nivel de receptividad que existe en el extranjero.

Como fue planteado en el objetivo 2, se ha hecho necesario identificar los medios de comunicación más efectivos para realizar la difusión correspondiente del Programa; en consecuencia, es importante evaluar cuales han sido las formas o medios por los que los voluntarios han conocido el programa; a continuación el análisis mediante gráfico:

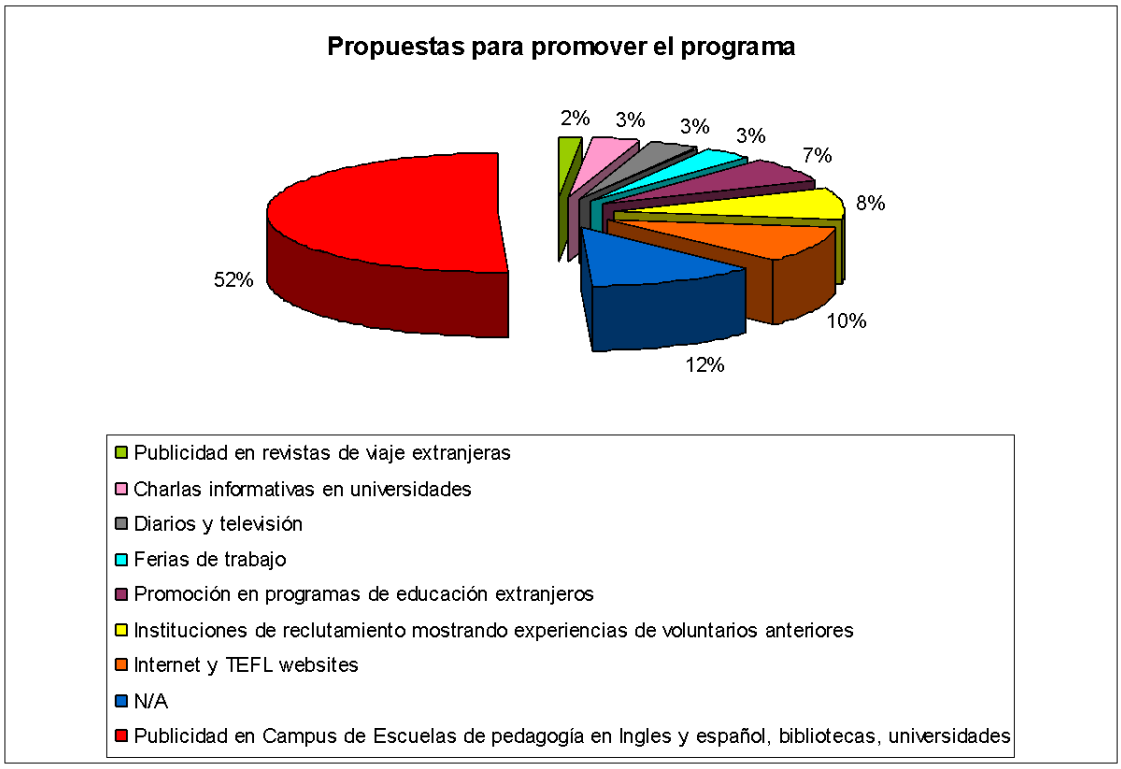


Como vemos en el gráfico, la mayoría de los encuestados conoció el Programa a través de su Universidad o Casa de Estudios (41%), le sigue con 36% la Internet a través de la Web del Programa Inglés Abre Puertas o buscadores como Google, Altavista, etcétera.

Luego con un 11% están las Instituciones de Reclutamiento de voluntarios y/o Escuelas de inglés y la opción mediante amigos y/o familia; para finalizar con el mínimo porcentaje tenemos las ferias internacionales de trabajo y publicidad en afiches o folletos.

Las respuestas anteriores entregan datos interesantes con respecto a aquellos medios donde se debe poner énfasis a la hora de realizar estrategias de marketing para promocionar el programa, esto con el fin de atraer mayor cantidad de voluntarios y saber qué se debe mejorar para otorgar una mayor cobertura, de acuerdo a los costos que implica cada medio de difusión y al presupuesto disponible para realizarlo.

Siguiendo con el planteamiento del objetivo 2; en el siguiente análisis se muestra lo que los voluntarios señalan como aquellos medios que desde su punto de vista serían más efectivos para dar a conocer el programa y atraer mayor cantidad de voluntarios a éste.



Se puede ver en el gráfico que un 52% de los encuestados propone que es más efectivo realizar promoción del programa a través de publicidad en los Campus de Escuelas de Pedagogía de inglés y español, bibliotecas y universidades en general. La segunda mayoría es un 12% que no aplica, es decir, dejo la respuesta en blanco. Le sigue con un 10% aquellos que proponen que esta promoción debe ser realizada por Internet y en los sitios Web del TEFL.

Un 8% propone que se realice por medio de Instituciones de Reclutamiento tales como Alliance Abroad, Bridge Linguatec, WorldTeach[9], etcétera, mostrando experiencias de

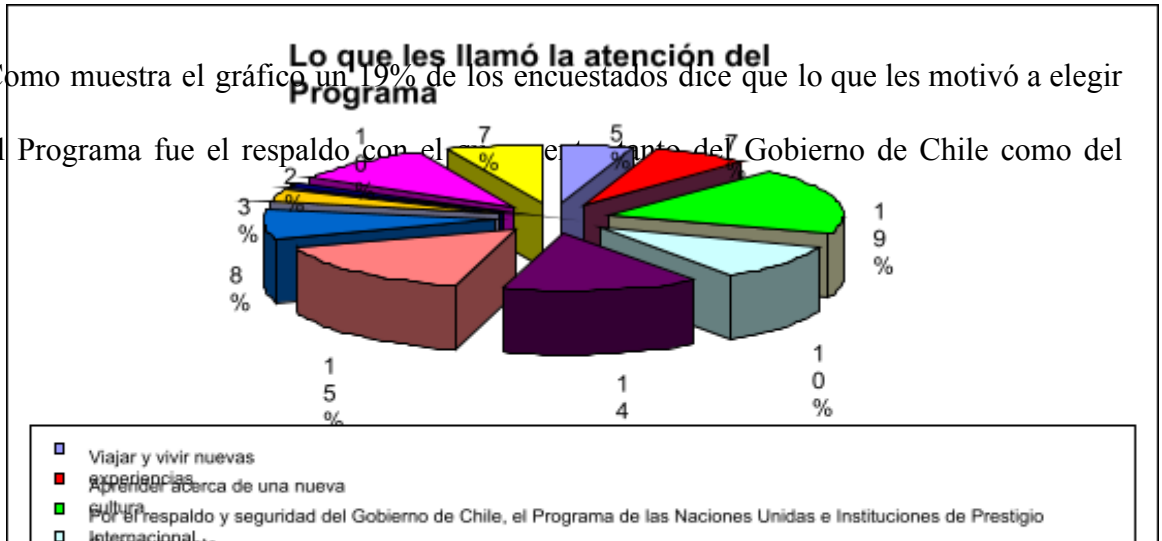
[9] Instituciones ubicadas en Estados Unidos, encargadas de reclutar estudiantes y/o profesionales ya sea de ese u otro país anglosajón, para desempeñar distintas funciones de trabajo ya sea pagado o voluntario en diversos lugares del mundo. Mayoritariamente incorporando el inglés como fortaleza para el intercambio de estas personas.

voluntarios anteriores. Por otra parte, existe un 7% que propone que se realice en Programas de Educación para extranjeros. En menores porcentajes se encuentran las opciones de Ferias de trabajo internacional, charlas informativas, revistas de viaje, diario y televisión, mayoritariamente por los costos que implica realizar campañas de esta magnitud.

Objetivo 3

Determinar cuáles son las motivaciones, expectativas, e incentivos que tienen los voluntarios extranjeros a la hora de decidir participar del Centro Nacional de Voluntarios Angloparlantes del Ministerio de Educación de Chile.

Como muestra el gráfico un 19% de los encuestados dice que lo que les motivó a elegir el Programa fue el respaldo con el que cuenta tanto del Gobierno de Chile como del



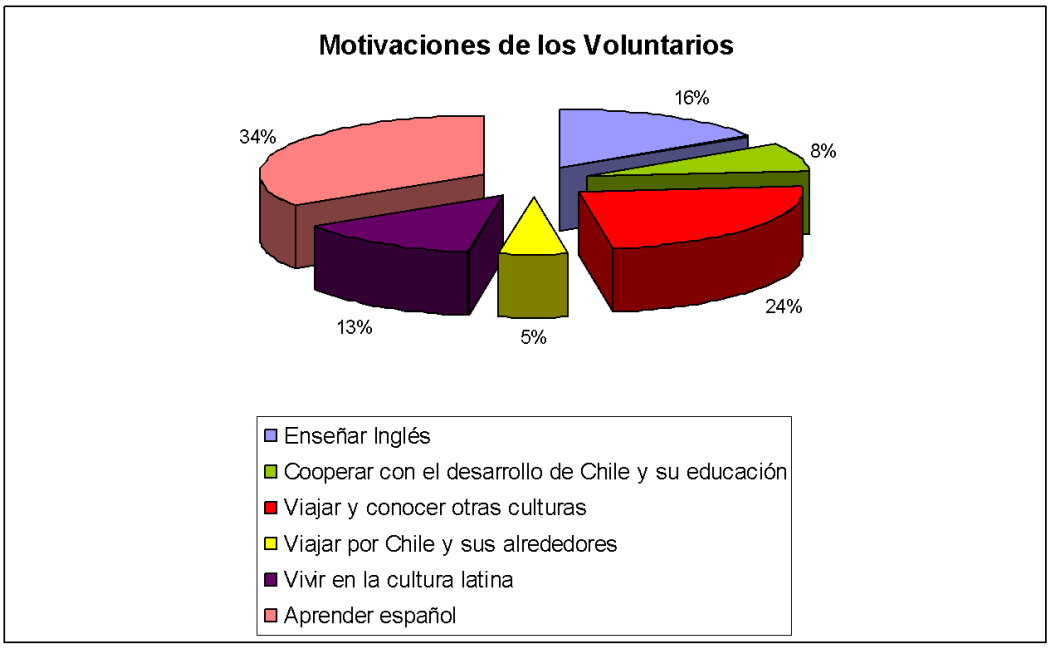
Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo PNUD[10], lo que sin lugar a duda les otorga mayor seguridad y confianza a la hora de elegirlo.

Luego con un 15% está la opción aprender español y ubicación (país), que nos indica que el hecho de que el programa esté en Chile es primordial para ellos.

Le sigue con un 14% la opción todo, que incluye no sólo enseñar inglés o aprender español, si no también el conveniente costo del programa, trabajar con niños, vivir con una familia, viajar y aprender sobre la cultura chilena, entre otras. Posteriormente con un 10% les llamó la atención la oportunidad que tienen de enseñar inglés, ser profesores y las actividades programadas durante su estadía; con el mismo porcentaje se encuentra la opción por su conveniente costo; con un 8% para ayudar a incrementar el nivel de inglés en Chile; con 7% aprender acerca de una nueva cultura y el mismo porcentaje que no aplica. Con mínimo porcentaje se encuentran las opciones de viajar y vivir nuevas experiencias, vivir con una familia y el tiempo de duración del programa.

Otro de los análisis de las preguntas que está directamente relacionada con el objetivo 3 y la pregunta anteriormente planteada es la siguiente: ¿Cuáles fueron tus dos mayores motivaciones para elegir el Programa de Voluntarios?, en esta pregunta se establecieron 6 opciones, además de una séptima abierta para "otras razones" que ellos pudieran haber tenido.

[10] El PNUD tiene un Proyecto de Educación y Desarrollo Humano con el Ministerio de Educación, éste, tiene como objetivo contribuir a la construcción de capital social en el área de educación y desarrollo humano, apoyando los procesos educativos, con una cobertura nacional; además incluye convenios con Programa Inglés Abre Puertas, específicamente el Centro Nacional de Voluntarios para fortalecer el aprendizaje del inglés en nuestro país.



Como se ve en el gráfico un 34% de los encuestados establece que una de sus mayores motivaciones para participar en el Programa es la oportunidad que tienen de aprender español; le sigue con un 24% viajar y conocer otras culturas, con un 16% la oportunidad de enseñar inglés.

Posteriormente con un 13% vivir en la cultura latina, con un 8% cooperar con el desarrollo de Chile y su educación y finalmente con un 5% viajar por Chile y sus alrededores. Se puede deducir de esta pregunta y la anterior que al momento de encuestar o realizar cuestionarios con preguntas que tienen alguna relación y dejando una respuesta abierta y otra con opciones, éstas en su mayoría coinciden, como se produjo en algunas de las respuestas con mayores porcentajes en las dos preguntas número anteriores.

Pregunta 14: Siguiendo con el análisis de las encuestas de acuerdo a los objetivos, dentro del mismo objetivo 3 se planteó determinar el nivel de expectativas que tienen los voluntarios con respecto al programa en el que trabajarán.

La siguiente pregunta: ¿Cómo eran tus expectativas antes de llegar al programa?, ayuda a complementar y determinar respuestas para el objetivo anteriormente planteado. A continuación se mostrará el análisis mediante gráfico circular.

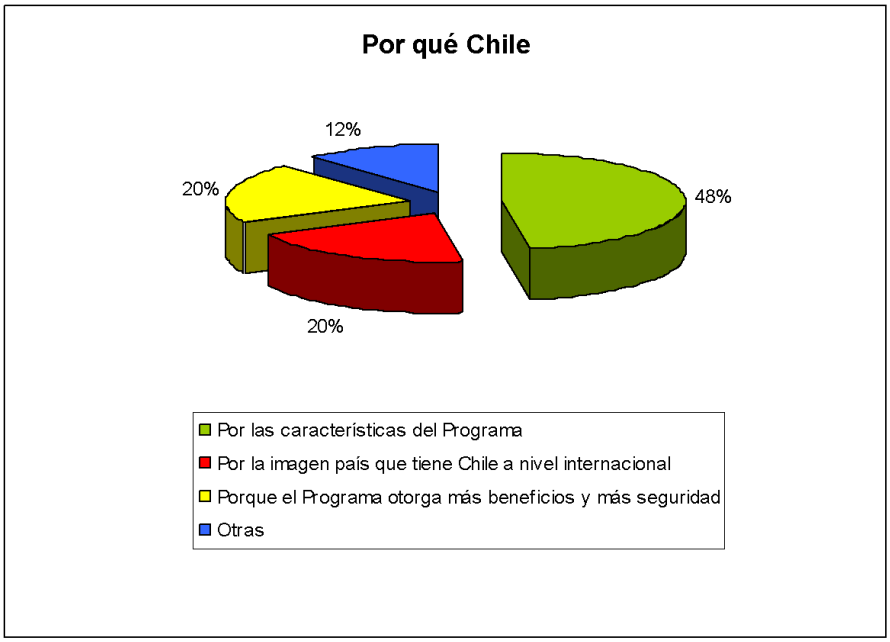
Como muestra el gráfico frente a la pregunta ¿Cómo eran tus expectativas antes de llegar al Programa?, se puede ver que en un 39% de los encuestados las expectativas del Programa antes de llegar a él eran medias, mientras que para un 27% de ellos tenía altas expectativas de éste; sólo un 7% de los encuestados tenía bajas expectativas frente al

programa; finalmente un 27% de los encuestados dice haber llegado a Chile sin expectativas previas con respecto al programa al que venían a trabajar.

Objetivo 4

Conocer su experiencia, determinar y analizar las motivaciones de porqué eligieron Chile para realizar el Programa y conocer qué les motiva elegir Chile para desarrollarlo.

Este es uno de los análisis que determinan la influencia que puede llegar a tener el país en donde se desarrolle un programa de voluntariado, y también las posibilidades que se pueden encontrar de acuerdo a las respuestas para realizar promoción del mismo.



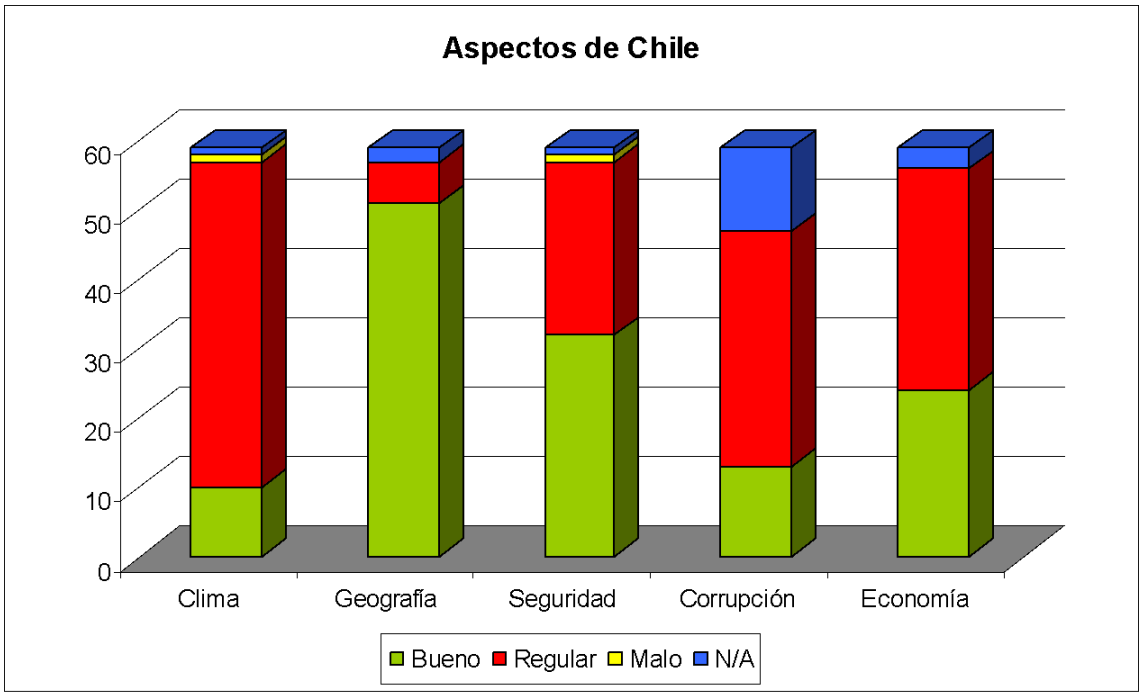
El gráfico muestra que un 48% de los encuestados respondió que una de los incentivos que tuvieron para elegir Chile es por las características que tiene el Programa ofrecido

en el país, lo que habla muy bien de cómo está desarrollado éste en términos económicos, logísticos y de actividades en general.

La segunda mayoría se divide en dos y corresponde a 20% por la imagen país que tiene Chile a nivel internacional y 20% por que el Programa otorga más beneficios y mayor seguridad. Por otra parte existe un 12% que eligió la opción otras en donde se puede destacar: aprender español, vivir en otra cultura, el costo del programa, ser profesor, entre otras.

El siguiente análisis muestra diversas características de Chile y cuál es la opinión de los encuestados con respecto a estas características.

Principalmente la pregunta pretende determinar factores importantes e impactantes para promover un Programa con las cualidades del Centro de Voluntarios Angloparlantes a través del potenciamiento del propio país en el que se desarrolla; a continuación se muestra el gráfico, para su posterior análisis.



El gráfico de barras muestra 5 factores importantes y determinantes a la hora de elegir vivir, trabajar o viajar a un país; como se muestra en las barras cada una de ellas se encuentra divida en cuatro colores distintos, de manera de determinar cuál es la opinión exacta que se tiene respecto de estos.

De un total de 59 encuestados, la mayoría de estos cree que el clima de Chile es regular - 47 personas[11], mientras que 10 personas lo encuentran bueno y sólo 2 personas lo encuentran malo y no contesta respectivamente. Con respecto a la geografía 51 personas encuentran que esta es buena y sólo 6 personas regular. El factor seguridad está un poco más equilibrado ya que hay 32 personas que piensan que Chile tiene una muy buena seguridad y 25 creen que es regular, sólo una persona cree que es mala y otra que no contestó a esta pregunta.

[11] La cantidad exacta de personas fue extraída de la tabulación de las encuestas realizada en Excel.

Posteriormente se muestra el factor corrupción, de la totalidad de encuestados, 13 personas creen que la corrupción en Chile es buena, es decir, no existe demasiada, mientras que 34 personas encuentran que es regular; es importante señalar que en este factor ninguno de los encuestados señalo la opción malo, en consecuencia, se podría deducir que tienen una buena opinión general del país con respecto a este factor específico.

Finalmente con respecto al factor economía, un total de 24 personas encuentra que ésta es buena, 32 la encuentra regular[12] y 3 personas no respondieron en este factor, que al igual que el anterior nadie lo encontró malo.

Objetivo 5

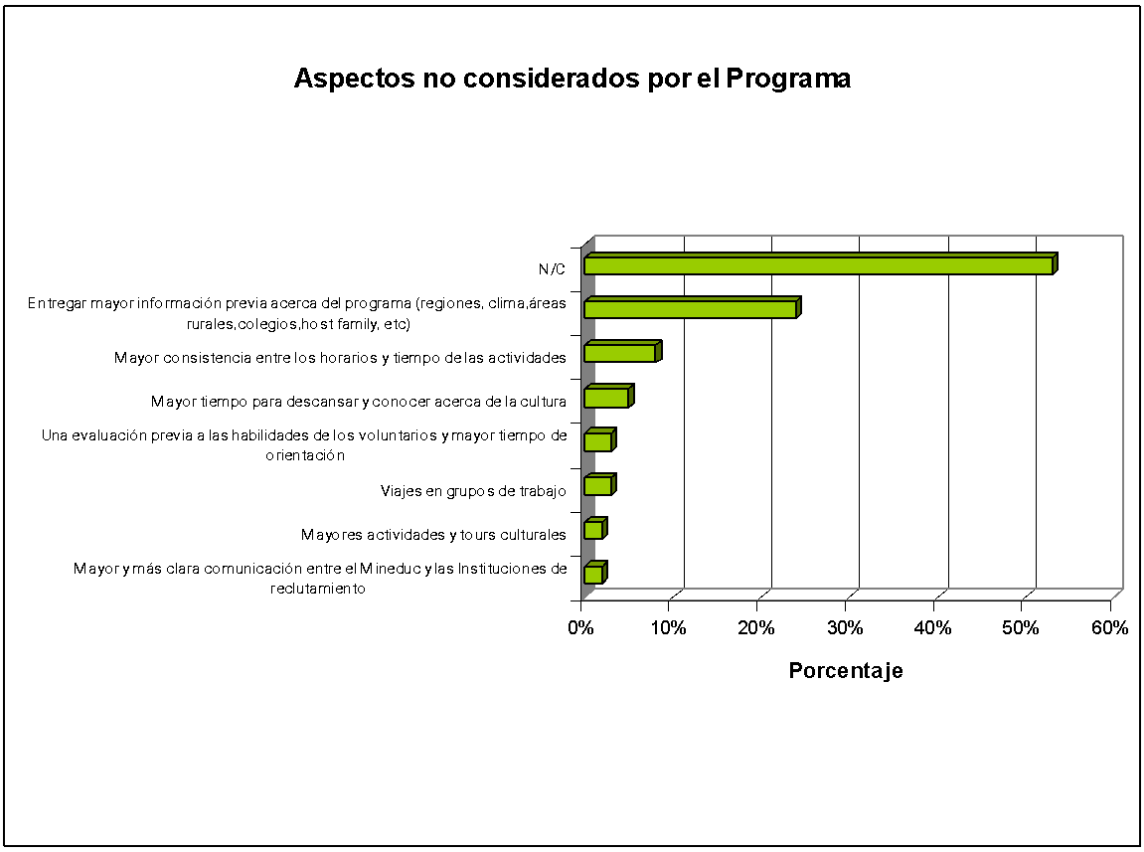
Conocer cuáles son los Niveles de satisfacción que tienen los voluntarios desde el comienzo hasta la fecha que fue hecho el cuestionario, con el objetivo de determinar fortalezas y debilidades de éste.

El análisis pretende determinar principalmente aquellos puntos que según los encuestados no han sido considerados por el Programa o quizás se deberían fortalecer;

[12] Esta opción tuvo un porcentaje de personas alto, principalmente porque al hablar con los voluntarios encuestados se pudo deducir de que ellos no ven a Chile como un país subdesarrollado, más bien en vías de desarrollo, lo que influye directamente en los precios de los bienes y servicios del país; por ende, el factor economía se tomó desde un punto micro y macroeconómico.

de ésta forma llegar al objetivo planteado de conocer los niveles de satisfacción y las posibles mejoras a realizar.

A continuación se muestra el gráfico y su correspondiente análisis.



Como muestra el gráfico, de acuerdo a la pregunta formulada: ¿Qué aspectos consideras que no han sido abarcados en el Programa?, se puede ver que un 24% de los voluntarios angloparlantes encuestados piensa que se debería entregar mayor información previa acerca del programa y otros como regiones donde irán incluyendo la información si son rurales o urbanas, los colegios en los que participarán, la familia con la que vivirán y otros generales como clima, etcétera, todo esto previo a la llegada de ellos al país. Por otro lado, tenemos con un 8% mayor consistencia entre los horarios y tiempo de las actividades, es decir, una mayor organización de las actividades realizadas en el programa.

Posteriormente con un 5% tenemos la opción mayor tiempo para descansar y conocer la cultura del país[13]; siguiendo con 3% y 2% para las opciones de: evaluación previa a las habilidades de los voluntarios y mayor tiempo de orientación, viajes en grupos de trabajo, mayores actividades culturales y tours y mayor y más clara comunicación entre el Ministerio de Educación y las Instituciones Internacionales de reclutamiento.

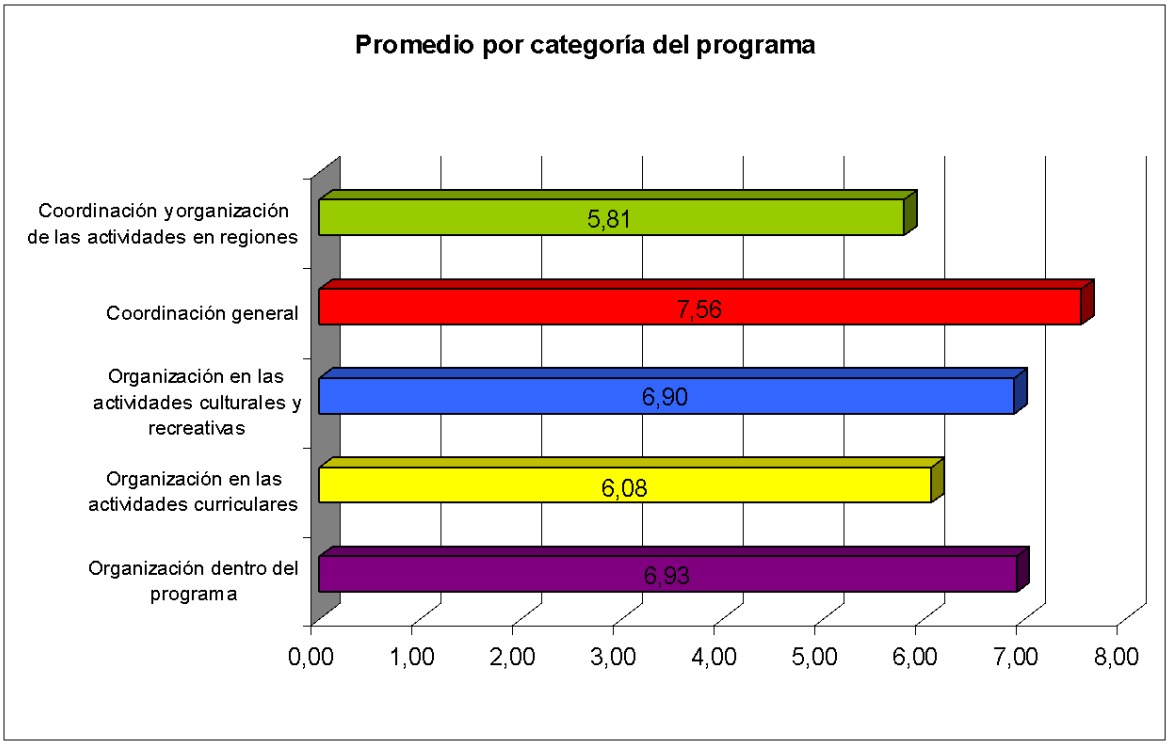
Cabe señalar que más de la mitad de los encuestados, es decir, el 53% de ellos no aplica en esta pregunta.

Siguiendo con los análisis correspondientes al objetivo 5, que plantea conocer los niveles de satisfacción de los voluntarios, la siguiente pregunta determina un promedio

[13] Esta opinión frente a la pregunta se da principalmente porque durante la estadía de los voluntarios en Santiago, por un período de dos semanas, se les realiza clases de español, además de charlas informativas, visitas a establecimientos educacionales (llamadas visitas curriculares), y visitas culturales, por lo que el tiempo es escaso y muy intenso en actividades.

como criterio de acuerdo a las distintas categorías de tareas y actividades que se realizan en el Programa; de esta forma identificar las más débiles y realizar una retroalimentación con el fin de mejorarlas.

A continuación se muestra el gráfico y su correspondiente análisis.



Como muestra el gráfico de barras anterior correspondiente a la pregunta: Ponle nota de 1 a 10 a los siguientes aspectos al Programa de Voluntarios Angloparlantes de acuerdo al tiempo que has estado en él; se establecieron 5 categorías o aspectos a considerar del programa para que los encuestados dieran su opinión; de acuerdo al gráfico el promedio de notas que recibió el primer aspecto -coordinación y organización de las actividades en regiones- fue de un 5,8 siendo éste el más bajo de los cinco, lo que determina sin lugar a

duda que existen debilidades a mejorar en regiones. Posteriormente, se muestra la categoría de coordinación general del programa, la que tiene un promedio de 7,5 y es la mayor dentro de las cinco, de esto se puede deducir que en general el programa es bien evaluado por los voluntarios angloparlantes encuestados; en la tercera categoría tenemos la organización en las actividades culturales y recreativas[14] del programa, la que tiene un promedio de 6,9. Luego se muestra el aspecto de la organización en las actividades curriculares, es decir, las visitas a establecimientos educacionales a clases de inglés y orientación de las clases en general, este aspecto obtuvo un promedio de 6,0[15]. Por último, se muestra la categoría de organización dentro del programa la que obtuvo un promedio de 6,9 y que está dentro del rango de una buena evaluación general.

[14] Estas y las actividades curriculares son evaluadas durante el período de orientación a los voluntarios, este período consta de 2 semanas y se realiza en la cuidad de Santiago.
[15] Cabe destacar como información general que estas visitas a colegios las realizan en grupos de voluntarios de 6 a 10 personas dependiendo de la cantidad de establecimientos y voluntarios; para así posteriormente compartir las experiencias realizadas en cada escuela, ver las diferencias y similitudes, etcétera.

CONCLUSIONES

PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

MOTIVACIONES Y NECESIDADES DE VOLUNTARIOS ANGLOPARLANTES PARA TRABAJAR COMO PROFESORES DE INGLÉS EN CHILE

A continuación se realizará un análisis conclusivo respecto de todos aquellos puntos que se consideraron necesarios tomar en cuenta, de acuerdo a los objetivos que se plantearon, y al curso que fue tomando la investigación a medida que se analizaba cada una de las respuestas dadas por los encuestados en el cuestionario aplicado.

Este Informe de Práctica se realizó en base a dos etapas, la primera fue definir el organismo y el Programa donde se desarrolló la práctica profesional, explicando funciones y estableciendo problemas encontrados y soluciones propuestas; la segunda etapa constó de la definición de un problema o investigación desarrollada en base a criterios dentro del mismo Programa, pero utilizando la Investigación de Mercado como herramienta para encontrar las respuestas a los objetivos buscados por la misma.

De acuerdo a lo anterior, esta investigación se analizó tomando al Centro Nacional de Voluntarios Angloparlantes como un Negocio Internacional sin fines de lucro, es decir,

con un objetivo gubernamental de incrementar el desarrollo y la calidad de la educación de nuestro país, específicamente en la enseñanza de un idioma en particular, el inglés.

De acuerdo a los objetivos planteados y en el marco del desarrollo de la práctica profesional, estos objetivos se realizaron visualizando mejoras y aportes constructivos para el establecimiento de mejoras en las Estrategias de Marketing utilizadas por el Programa para atraer mayor cantidad de voluntarios al país. Para esto, cada objetivo contenía una necesidad o misión a alcanzar, la que se lograría una vez realizado el cuestionario como herramienta parte de la investigación, y posteriormente los análisis correspondientes para llegar a las conclusiones de la misma.

Conclusiones de los objetivos de la Investigación

1. En base a las primeras preguntas, como por ejemplo área de estudio o profesión, rango de edad, país y tipo de Programa al que pertenecen y las actividades que realizan en su tiempo libre, se pudo establecer diversas conclusiones a cerca del perfil de los voluntarios, como que la mayoría de ellos pertenece a Estados Unidos y estudia en áreas de la Educación e idiomas, en donde la mayoría de ellos fluctúa entre los 21 y 24 años de edad; también el hecho de que el 100% de ellos sabe español, ya sea en nivel básico, intermedio o avanzado, lo que hace a este idioma algo prioritario dentro de las motivaciones que los voluntarios tienen para venir a un país nativo del mismo, y a la vez ayuda a generar estrategias para potenciar la promoción del Programa en donde se

incluya el español como un buen argumento para ser voluntario, además de las razones que implica ser uno de ellos. Con respecto a las áreas de estudio a las que pertenecen, se da la tendencia de que son de carreras de Educación e idiomas, lo que contribuye a determinar aquellos lugares donde se podrían realizar mayores campañas, como por ejemplo Escuelas de Pedagogía en Inglés o idiomas, universidades, bibliotecas, etcétera.
Con respecto a la estadística de que vengan más voluntarios por 6 meses que por 2 o 3 (Summer Program) señala de que para ellos el hecho de ser voluntarios es relevante y lo prefieren hacer durante un período en el que realmente sientan que existe contribución de parte de ellos con el objetivo de la causa.
Por otra parte, las actividades que ellos realizan durante su tiempo libre, muestra que el perfil de estas personas es aventurero, salir a conocer nuevas culturas y lugares distintos, aprender nuevos idiomas, recreación al aire libre, es decir, personas activas y abiertas a las distintas realidades.

2. Este objetivo plantea conocer las necesidades de los voluntarios e identificar aquellos medios de comunicación más efectivos para desarrollarlo. Las conclusiones que se pueden sacar del análisis del cuestionario una vez hecha la tabulación y después de arrojar los datos finales, es que uno de los medios más efectivos para promocionar un Programa de esta índole son las Universidades o Casa de Estudio y a través de Internet e Instituciones de Reclutamiento; en consecuencia, al potenciar la promoción en estos lugares específicos contribuiría notablemente a la expansión y mayor conocimiento del Programa.

3. Con respecto a las motivaciones, expectativas e incentivos que los voluntarios tienen al participar en el Programa, estos son variados y son relativamente equilibrados entre ellos. Una de las mayores motivaciones de acuerdo a lo que arrojo el análisis del cuestionario es el hecho de que el Programa pertenezca al Gobierno de Chile y que reciba el apoyo del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, lo que le da mayor seguridad y confianza al mismo; de esto se puede concluir que es fundamental agregar criterios a la promoción en base a la seguridad que es otorgada por el Programa y utilizarla como una herramienta fuerte a la hora de generar las futuras Estrategias de Marketing que se puedan proponer.

Cabe señalar, que las motivaciones son muchas, desde enseñar inglés, viajar y sobre todo aprender un nuevo idioma, en este caso, español; lo que contribuye a unificar los criterios anteriormente señalados y centrarse en una idea de promoción que los incluya.

Con respecto a las expectativas, estas son variadas y en distinta escala, la idea es fortalecer aquellas debilidades existentes con el objetivo de superar e incrementarlas y tomar aquellas experiencias anteriores para orientar la promoción internacional del Programa.

4. Conocer las experiencias y motivaciones de porqué eligieron Chile; en este punto el análisis arrojo opiniones homogéneas, ya que la mayoría de los voluntarios cataloga a Chile como un muy buen país en términos generales, principalmente dentro de la Región

Latinoamericana; lo anterior se pudo concluir ya que los voluntarios no sólo eligen Chile por las características que tiene el Programa, si no también por la imagen país que Chile posee a nivel internacional, incorporando aspectos socioeconómicos, macroeconómicos, seguridad y nivel de corrupción, ambiente, clima, geografía, etcétera.

5. Finalmente es importante señalar como conclusiones finales, la importancia de realizar una retroalimentación en base a esta investigación, es decir, incorporar aquellos aspectos que no han sido considerados dentro del Programa, dependiendo de los análisis conclusivos planteados para cada uno de los objetivos que tuvo la misma e incluyendo un mejoramiento de las Estrategias de Promoción. A la vez aprovechar las oportunidades que se puedan presentar e identificar las amenazas, para así realizar mejoras constructivas con el objetivo de un crecimiento equitativo de la Educación para todas las personas.

ANEXOS

Anexo I

Antecedentes del idioma Inglés

El inglés en Chile

En Chile cada día cabe menos duda que el saber Inglés hace una diferencia. El dato nuevo es que ahora está en desarrollo una política pública que tiene como meta llevar a todos los egresados de enseñanza media a un nivel de inglés autónomo. El Ministerio de Educación ha liderado la idea de transformar a Chile en un país Bilingüe, para ello creó el Programa Inglés Abre Puertas que está inserto en una de las más ambiciosas reformas educacionales, donde no se trata de ver al Inglés como una asignatura más sino de comprender como el idioma contribuye al desarrollo y la calidad de vida de las chilenas y chilenos.

Pero ¿Qué podría pasar si en Chile no se maneja el inglés como en otros países?

Los idiomas tienen ciclos de poder. Por ejemplo, en algún momento fue el Griego, el Francés, ahora es el inglés. Esto quiere decir que no tenemos muchas opciones, en Chile tenemos que avanzar en el aprendizaje del Inglés pues un niño que está entrando al sistema escolar hoy el 2006 lo va a necesitar el 2018 cuando egrese de la enseñanza media. Hay muchos ejemplos de negocios y oportunidades que perdemos como país por no manejar el inglés, pero en realidad eso es nada comparado con las posibilidades que se perderán si Chile no es capaz de llevar el programa de enseñanza a gran escala. En un reciente estudio acerca de la globalización, Chile aparece en el lugar 34. Es un índice

con 4 dimensiones, cuando se mide la capacidad de hacer tratados, Chile es top 6; en integración económica top 9, por qué el indicador global nos lleva al lugar 34.
Directamente ¿qué puede pasar? En realidad Chile tiene que estar preparados para poder acceder a los 10 a 12 billones de dólares anuales en proyectos de inversión que buscan un país donde instalarse. Según AT Kearney Chile es top 9 como país más atractivo para invertir, ahora vamos bien, pero no es sustentable esta posición si no masificamos el inglés.

Es por ello que la preocupación, tanto pública como privada, porque nuestra población incremente de manera sustancial sus competencias en el uso del idioma inglés ha ido creciendo de manera sostenida. Lo anterior se refleja tanto a nivel de demanda privada como de gasto público. Así cada vez más personas reconocen en el inglés una competencia transversal que acrecienta su empleabilidad o le brinda opciones potenciadas para acceder a mayor capital humano a través de la formación académica o el entrenamiento laboral.

Por su parte, el gobierno destina importantes sumas de dinero a la enseñanza del inglés. Por ejemplo, vía Sence entre el año 2004 y 2005 se imputaron 7.500 millones de pesos en inversión pública de la Franquicia Tributaria (el sector privado aportó con otros 7.500 millones). De la misma forma, el programa Mecesup, aportó 2.500 millones de pesos el año 2004 para crear laboratorios de inglés en universidades. Esto sumado a la partida del presupuesto nacional para capacitar a funcionarios públicos en el idioma, a los esfuerzos de otras reparticiones públicas que invierten “tardíamente” en la enseñanza del inglés.[16]

[16] Antecedentes extraídos de Informe de Justificación del Programa Inglés Abre Puertas, año 2006.

El inglés en un contexto global

Hoy en día tener la capacidad de enfrentarse a un mundo competitivo se ha hecho cada vez más difícil debido a un aumento en las exigencias, no sólo por el factor globalización y aumento en el conocimiento, tecnología, comunicaciones, etcétera; sino también por el desarrollo en la estructura y organización de la producción y del comercio, lo que conlleva a cambios en ámbitos económicos.

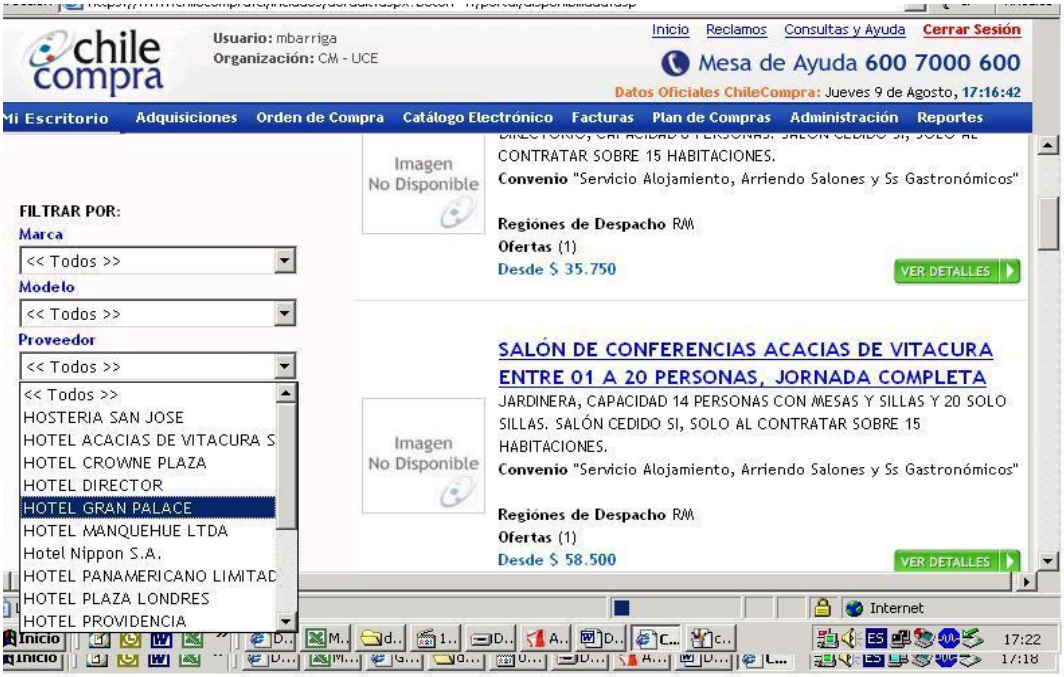
A la vez se están acrecentando la interconexión de actividades y acelerando las interdependencias en casi todas las esferas de actividad: tecnológica, económica, social, cultural y política, como nunca antes en la historia.

En la esfera económica, ello se expresa en las importantes transformaciones en desarrollo en la estructura y organización de la producción y del comercio, así como en la división internacional del trabajo.

Anexo II

Imágenes de muestra Portal Web Chile Compra

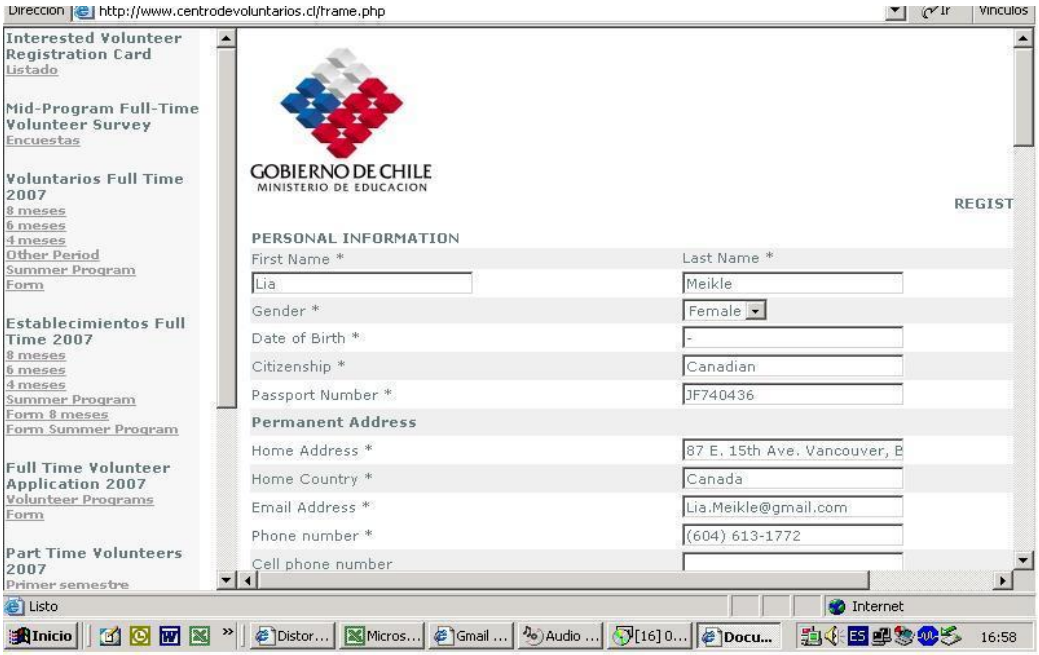
La imagen anterior muestra el Portal Chile Compra y las opciones que tiene el comprador para elegir el servicio o producto requerido.



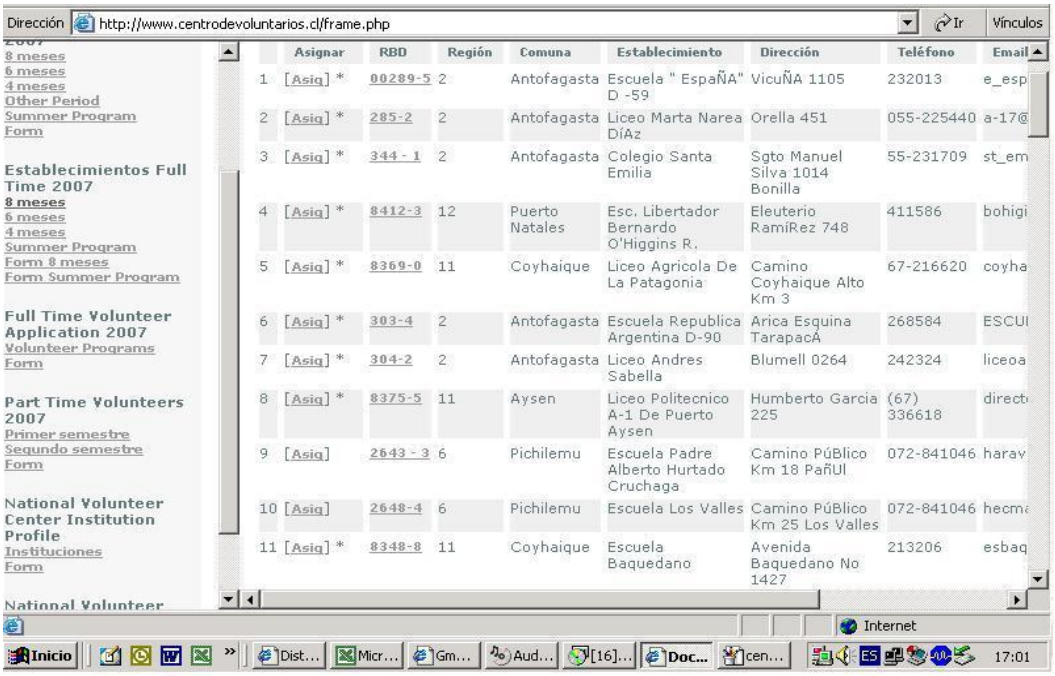
La imagen anterior muestra las opciones de proveedores que se encuentran en cada uno de los servicios y productos que se pueden adquirir mediante este Portal de Compra.

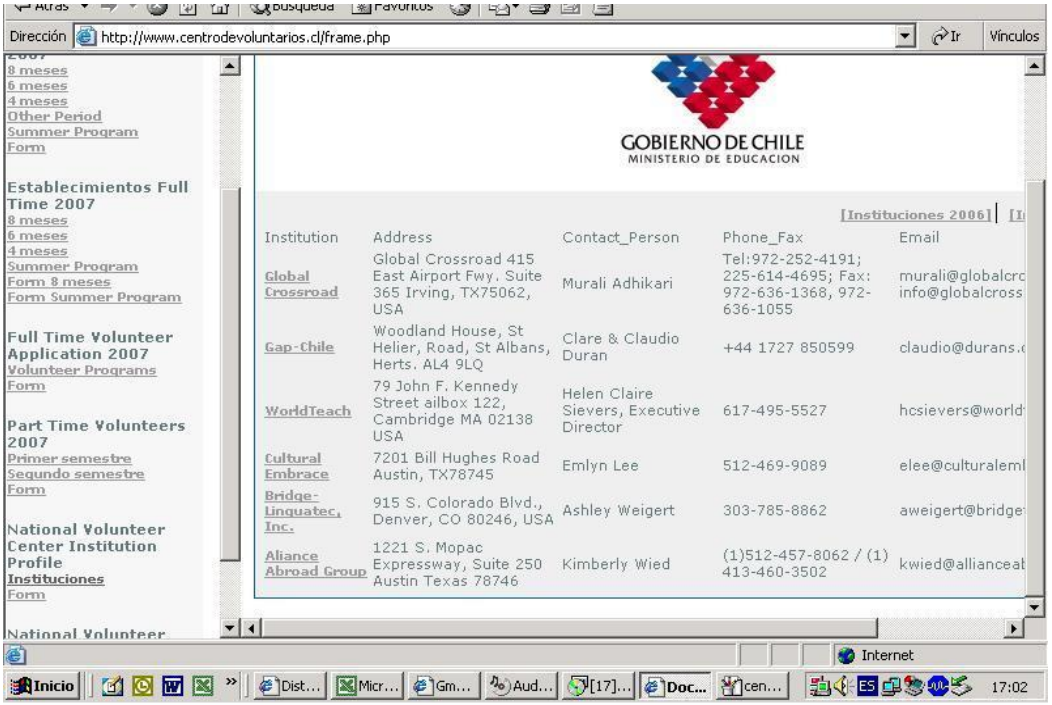
Anexo III

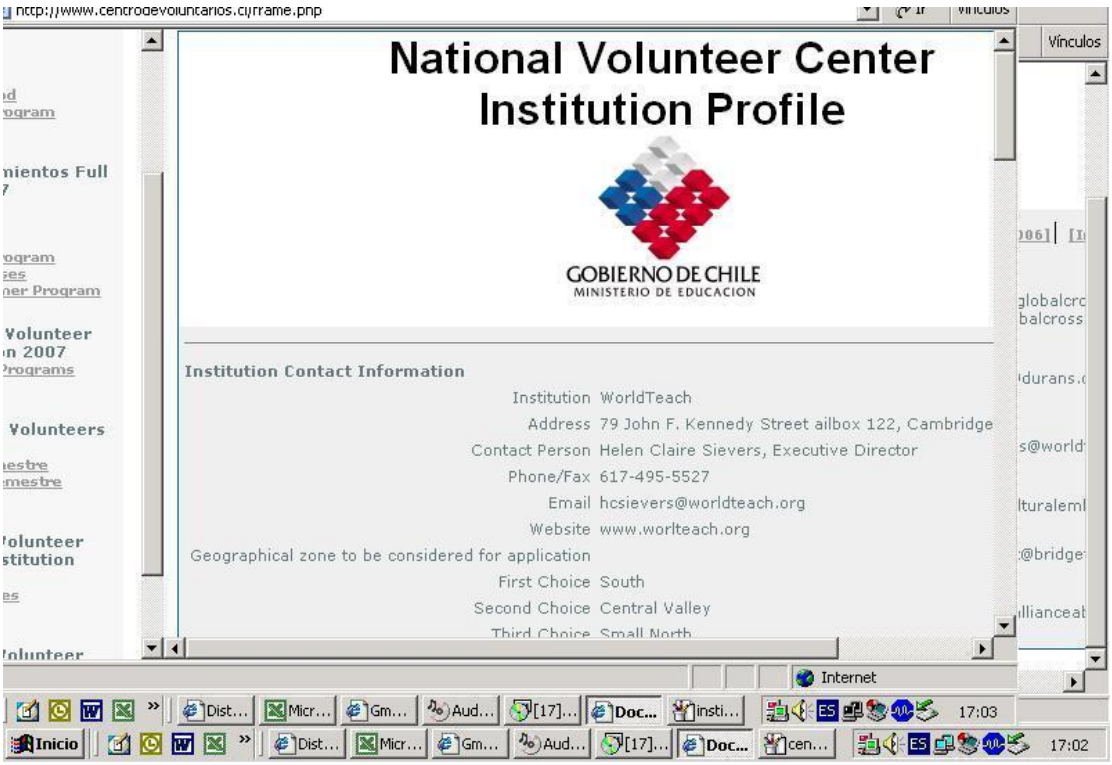
Imágenes de muestra Portal Web de Voluntarios



En la imagen anterior vemos la página Web del Centro Nacional de Voluntarios, en donde se muestra la ficha que posee cada uno de los voluntarios con toda la información académica y de contacto requerida por el Programa.


Dirección http://www.centrodevoluntarios.cl/frame.php
Ir
Vínculos
8 meses
6 meses
4 meses
Other Period
Summer Program
Form
Establecimientos Full Time 2007
8 meses
6 meses
4 meses
Summer Program
Form 8 meses
Form Summer Program
Full Time Volunteer Application 2007
Volunteer Programs
Form
Part Time Volunteers 2007
Primer semestre
Segundo semestre
Form
National Volunteer Center Institution Profile
Instituciones
Form
Asignar | RBD | Región | Comuna | Establecimiento | Dirección | Teléfono | Email
1 [Asig] * 00289-5 2 Antofagasta Escuela " EspaÑA" D -59 VicuÑA 1105 232013 e_esp
2 [Asig] * 285-2 2 Antofagasta Liceo Marta Narea DÍAz Orella 451 055-225440 a-17@
3 [Asig] * 344 - 1 2 Antofagasta Colegio Santa Emilia Sgto Manuel Silva 1014 Bonilla 55-231709 st_em
4 [Asig] * 8412-3 12 Puerto Natales Esc. Libertador Bernardo O'Higgins R. Eleuterio RamíRez 748 411586 bohigi
5 [Asig] * 8369-0 11 Coyhaique Liceo Agricola De La Patagonia Camino Coyhaique Alto Km 3 67-216620 coyha
6 [Asig] * 303-4 2 Antofagasta Escuela Republica Argentina D-90 Arica Esquina TarapacÁ 268584 ESCUI
7 [Asig] * 304-2 2 Antofagasta Liceo Andres Sabella Blumell 0264 242324 liceoa
8 [Asig] * 8375-5 11 Aysen Liceo Politecnico A-1 De Puerto Aysen Humberto Garcia 225 (67) 336618 direct
9 [Asig] 2643 - 3 6 Pichilemu Escuela Padre Alberto Hurtado Cruchaga Camino PúBlico Km 18 PañUl 072-841046 harav
10 [Asig] 2648-4 6 Pichilemu Escuela Los Valles Camino PúBlico Km 25 Los Valles 072-841046 hecm
11 [Asig] * 8348-8 11 Coyhaique Escuela Baquedano Avenida Baquedano No 1427 213206 esbaq
Internet
Inicio
Dist...
Micr...
Gm...
Aud...
[16]...
Doc...
cen...
17:01


Dirección http://www.centrodevoluntarios.cl/frame.php
Ir
Vínculos
8 meses
6 meses
4 meses
Other Period
Summer Program
Form
Establecimientos Full Time 2007
8 meses
6 meses
4 meses
Summer Program
Form 8 meses
Form Summer Program
Full Time Volunteer Application 2007
Volunteer Programs
Form
Part Time Volunteers 2007
Primer semestre
Segundo semestre
Form
National Volunteer Center Institution Profile
Instituciones
Form
GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE EDUCACION
[Instituciones 2006]
Institution | Address | Contact_Person | Phone_Fax | Email
Global Crossroad | Global Crossroad 415 East Airport Fwy. Suite 365 Irving, TX75062, USA | Murali Adhikari | Tel:972-252-4191; 225-614-4695; Fax: 972-636-1368, 972-636-1055 | murali@globalcro info@globalcross
Gap-Chile | Woodland House, St Helier, Road, St Albans, Herts. AL4 9LQ | Clare & Claudio Duran | +44 1727 850599 | claudio@durans.
WorldTeach | 79 John F. Kennedy Street ailbox 122, Cambridge MA 02138 USA | Helen Claire Sievers, Executive Director | 617-495-5527 | hcsievers@world
Cultural Embrace | 7201 Bill Hughes Road Austin, TX78745 | Emlyn Lee | 512-469-9089 | elee@culturalem
Bridge-Linguatec, Inc. | 915 S. Colorado Blvd., Denver, CO 80246, USA | Ashley Weigert | 303-785-8862 | aweigert@bridge
Aliance Abroad Group | 1221 S. Mopac Expressway, Suite 250 Austin Texas 78746 | Kimberly Wied | (1)512-457-8062 / (1) 413-460-3502 | kwied@allianceat
Internet
Inicio
Dist...
Micr...
Gm...
Aud...
[17]...
Doc...
cen...
17:02



En las tres imágenes anteriores se muestran la selección de escuelas para cada una de las regiones donde los voluntarios trabajarán, y a la vez se muestran las Instituciones de reclutamiento a la que pertenecen con cada uno de los datos de contacto e información general.

Anexo IV

Cuestionario aplicado en inglés

SURVEY NATIONAL VOLUNTEER CENTER

The following survey attempts to determine the motivations, incentives, expectations and degrees of satisfaction that volunteers participating in the National Volunteer Center, with the objective of enriching and improving the program in every aspect.

Thank you for your time and cooperation
Best Regards,

Daniela Piña Marín
Nacional Volunteer Center
Chilean Ministry of Education

1. Studies, Profesional Degree or Job title _____

2. Age _____ 3. Country _____

4. Type of Volunteer Program

◘ Summer Program ◘ 6 Months ◘ 8 Months

5. Which of these activities do you like to do in your spare time? Choose the 2 highest preferences:

__ Sports
__ Travel
__ Outdoor activities
__ Study
__ Arts and Music
__ Movies

__ Others, define _____

6. Which foreign language are proficient in and what is your level of proficiency?

a. Spanish ◘ Advance ◘ Intermediate ◘ Basic
b. English ◘ Advance ◘ Intermediate ◘ Basic
c. French ◘ Advance ◘ Intermediate ◘ Basic
d. German ◘ Advance ◘ Intermediate ◘ Basic
e. Other _____ ◘ Advance ◘ Intermediate ◘ Basic

7. How did you find out about "Centro Nacional de Voluntarios Angloparlantes de Chile"?

__ By an institution of recruitment and/or English School
__ By an International Fair
__ University or College
__ Internet
__ Advertisment in posters and brochures
__ Friends and/or Family

8. How do you think It would be useful to promote this program?

◘_____
___

9. Have you ever taught English in High school or middle school?, if so please select an option

Yes ___ No ___
◘ Middle School
◘ High School
◘ Both

10. In a few words. What has been the most appealing aspect that caught your attention about this Center?

◘_____

11. Which were your two big motivations to choose this volunteer program?

__ To teach English
__ To Cooperate with the development of Chile
__ To travel and know other cultures
__ To travel around Chile
__ To live in a latinamerican culture
__ To learn Spanish
__ Other reasons, define_____

12. Why did you choose this program in Chile and not in a different country?

__ Because of the characteristics of the program
__ For the international image of Chile as a country
__ Because the program gives bigger benefits and more safety
__ Other, define_____

13. How would you qualify the following aspects of Chile?

a. Weather	__ Good	__ Regular	__ Bad
b. Geography	__ Good	__ Regular	__ Bad
c. Safety	__ Good	__ Regular	__ Bad
d. Corruption	__ Good	__ Regular	__ Bad
e. Economy	__ Good	__ Regular	__ Bad
f. Other _____	__ Good	__ Regular	__ Bad

14. How were your expectations before this program?

___ High
___ Medium
___ Low
___ I had no expectations

15. Which aspects do you consider have not been considered in the program?

◘_____

16. Grade from 1 to 10 the next aspects of the program, according to the time you have been involved in it.

◘ Organization within the programm _____
◘ Organization on activities curriculars _____
◘ Organization in cultural and recreative activities _____
◘ General coordination _____
◘ Organization and coordination in the regional activities _____

Anexo V

Lista de personas encuestadas

Programa de Voluntarios Angloparlantes 2007

Programa Inglés Abre Puertas

Ministerio de Educación

Voluntario		Voluntario	
Nombre	**Apellido**	**Nombre**	**Apellido**
Sarah	Mason	Corissa	Wandmacher
Robert	Wulff	Caitlin	Thompson
Sam	Oher	Emma	Tepfer
Angelena	Serrano	Sara	Altman
Sarah	Bacon	Matthew	Tallarico
Erin	Gallaher	Jeffrey	Cegan
Paula	Rodriguez	Kimberly	Rawkins
John	Harris	Aaron	Myers
Brian	Schwab	David	Mcsweeney
Jason	Flynn	Hellen	Colla
Jodie	Vanyo	Tracy	McGuinness
Jairus	McDonald	Angela	Hamilton
Justin	Dossiea	Carla	Moore
Abigail	Carle	Sarah	Kangles
Amanda	Holroyd	Christie	Smith
Holly	Shelton	Joshua	Lee
Mark	Hangen	Alison	Aiello
Robyn	VanWingerden	Heather	Nuanes
Christine	Tran	Martha	William
Sandra	Russell	Brooke	Mackenzie
Amy	Restivo	Jessica	Howick
Benjamin	Bagwell	Julie	Krebs
Jaclyn	Sturm	Katee	Anderson
Luis	Reyes	Sharon	Underwood
Christine	Down	Warren	Eickhoff
Elizabeth	Carline	Nicole	Baker
Allison	Hardey	Jennifer	Geerlings
Rachel	Miller	Rachel	Fay

Marni	LeFevre	Karen	Pearson
Patrick	Johnson		

BIBLIOGRAFÍA

TEXTOS Y APUNTES

- Sistema Educacional Chileno y el Programa Inglés Abre Puertas, Mayo 2007, Programa Inglés Abre Puertas, Ministerio de Educación.
- Justificación Programa Inglés Abre Puertas, 2006, Ministerio de Educación.
- Apuntes Cátedra de Investigación de Mercado, año 2006.

  Profesor: Max Hardy.
- Apuntes Cátedra de Marketing Global, año 2006.

  Profesor: Hernán Villavicencio.

PÁGINAS WEB

- http://www.mineduc.cl
- http://www.ingles.mineduc.cl
- http://www.centrodevoluntarios.cl