



UNIVERSIDAD DE CHILE
FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICAS Y MATEMÁTICAS
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

ANÁLISIS DEL PROGRAMA DE CURSOS PARA LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA,
ASOCIADOS AL FONDO DE FORMACIÓN SINDICAL Y RELACIONES
COLABORATIVAS EN CHILE

TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE MAGÍSTER EN GESTIÓN Y POLÍTICAS
PÚBLICAS

JAVIER NICOLÁS PIÑONES NÚÑEZ

PROFESOR GUÍA:
JERKO JURETIĆ DÍAZ

MIEMBROS DE LA COMISIÓN:
CRISTIAN LEYTÓN NAVARRO
JAVIER FARÍAS SOTO

SANTIAGO DE CHILE
2023

TESIS PARA OPTAR AL

GRADO DE: Magíster en Gestión y Políticas Públicas

POR: Javier Nicolás Piñones Núñez

FECHA: 2023

PROFESOR GUÍA: Jerko Juretić Díaz

ANÁLISIS DEL PROGRAMA DE CURSOS PARA LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA, ASOCIADOS AL FONDO DE FORMACIÓN SINDICAL Y RELACIONES COLABORATIVAS EN CHILE

El propósito de la investigación es analizar el programa de los cursos para la micro y pequeña empresa, asociados al fondo de formación sindical y relaciones colaborativas en Chile, entre los años 2018 al 2021, cuyo objetivo es desarrollar proyectos, programas y acciones en la formación y capacitación de actores del mundo del trabajo y las actividades sindicales. En segundo lugar, promover el diálogo social entre Gobierno, empleadores, trabajadores sobre las políticas económicas, sociales y laborales y, en tercer lugar, promocionar las relaciones colaborativas velando por la dignidad de las personas, basados en los principios de la confianza, transparencia e inclusión. Adicionalmente, el veinte por ciento de los recursos del fondo deberán ser asignados a proyectos, programas y acciones localizados en trabajadores y/o empleadores, pertenecientes a micro o pequeñas empresas señaladas en el Código del Trabajo.

Para ello, se inicia con la definición de los conceptos esenciales como es el sindicato, relaciones colaborativas, políticas públicas, evaluación de políticas públicas y satisfacción usuaria. Adicionalmente, se identifican los orígenes del programa que remontan desde el año 2014 a través de la “agenda laboral” y hasta la promulgación de la ley 20.940 que moderniza el sistema de relaciones laborales. A su vez, se describe el rol del Consejo Superior Laboral (CSL) y los primeros avances del programa en el año 2017.

La metodología utilizada corresponde de tipo cuantitativa, donde se recopila información a través de informes del Consejo Superior Laboral e informes de los organismos ejecutores de los cursos. La muestra que contempla esta investigación es de carácter no probabilística. Además, de un muestreo intencional en donde se seleccionarán a usuarios que hayan egresado del curso entre los años 2018 y 2021.

El análisis representa la caracterización del programa, la satisfacción de los cursos ofrecidos durante el periodo de estudio y la percepción de los usuarios a través de la aplicación de la encuesta. Este estudio concluye que el programa sí contribuye al conocimiento de formación sindical o derechos fundamentales, diálogo social y relaciones colaborativas entre empleadores y trabajadores. Por ejemplo, el 95,09% está de acuerdo que los cursos contribuyeron al conocimiento en acciones de formación sindical o derechos fundamentales (trabajo decente) y además, el 45,09% manifestó que se inscribió al curso para adquirir conocimientos en las áreas de estudio.

Finalmente, se identifican planes de mejora y desafíos para este programa con el fin de contribuir a su fortalecimiento y modernización.

Dedicatoria

Para mi madre, Jacqueline.

Por su amor, constancia y apoyo incondicional en mi formación profesional.

Para mis hermanos Solange y Vicente,

Sigan sus sueños y anhelos.

Que esta investigación sea su fruto de inspiración.

A mi familia.

Agradecimientos

Primero que todo, quiero agradecer enormemente a mi familia, quienes me apoyaron en el desafío de postular y cursar el Magister en Gestión y Políticas Públicas.

A mis amigos y colegas, por su apoyo y comprensión durante todo este periodo.

Quiero agradecer al programa, quien aportó en mi formación profesional. Adicionalmente agradezco que en sus aulas conocí a grandes amigos, quienes compartí alegrías, frustraciones y sueños.

Finalmente, al profesor Jerko Juretić por su apoyo incondicional durante mi formación en este programa y en el desarrollo de esta presente investigación.

Muchas gracias.

Tabla de contenido

I.	INTRODUCCIÓN.....	1
II.	MARCO DE REFERENCIA DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.	MARCO CONCEPTUAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
2.	ANTECEDENTES DEL AVANCE DEL PROGRAMA DE CURSOS PARA LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA.....	10
3.	CONSEJO SUPERIOR LABORAL (CSL).....	14
4.	ANTECEDENTES DE ANÁLISIS Y PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
III.	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	19
1.	Objetivo general:.....	19
2.	Objetivos específicos:	19
IV.	CONTEXTO INSTITUCIONAL	20
V.	MARCO METODOLÓGICO.....	23
1.	Metodología de trabajo.....	23
2.	Muestra	24
3.	Construcción del instrumento	24
4.	Revisión de literatura	25
a)	Revisión de las preguntas que serán parte del cuestionario final:	25
b)	Ética de la investigación	25
c)	Encuesta	25
VI.	RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	26
a)	Caracterización del programa	26
b)	Satisfacción del programa.....	28
c)	Percepción del usuario sobre la aplicación de la encuesta para el estudio.....	40
VII.	CONCLUSIONES.....	53
VIII.	BIBLIOGRAFIA	56
IX.	ANEXOS	60

Índice de gráficos

Gráfico 1: Distribución monetaria del proyecto de ley N° 20.940 en Miles de pesos (M\$).....	12
Gráfico 2: Número de beneficiarios del Programa MIPE en el periodo 2018-2021	26
Gráfico 3: Número de beneficiarios del programa MIPE distribuido por Región durante el periodo 2018-2021	27
Gráfico 4: Número de ejecutores adjudicados distribuidos por región en el periodo 2018-2021	28
Gráfico 5: Promedio de satisfacción de los contenidos ofrecidos durante el periodo 2018 - 2021	29
Gráfico 6: Promedio de Satisfacción de los contenidos enseñados en el Curso "Gestión de Personas y Relaciones Laborales" dictados en el año 2018	30
Gráfico 7: Promedio de Satisfacción de los contenidos enseñados en el Curso "Gestión Legal y Relaciones Laborales" dictados en el año 2018.....	31
Gráfico 8: Promedio de Satisfacción de los contenidos enseñados en el Curso "Perspectiva de Emprendimiento" dictados en el año 2019.....	33
Gráfico 9: Promedio de Satisfacción de los contenidos enseñados en el Curso "Perspectiva Herramientas de Gestión" dictados en el año 2019.....	33
Gráfico 10: Promedio de Satisfacción de los contenidos enseñados en el Curso "Perspectiva Marketing Digital" dictados en el año 2019	34
Gráfico 11: Promedio de Satisfacción de los contenidos enseñados en el Curso "Perspectiva de Emprendimiento" dictados en el año 2020	35
Gráfico 12: Promedio de Satisfacción de los contenidos enseñados en el Curso "Perspectiva de Herramientas de Gestión" dictados en el año 2020.....	36
Gráfico 13: Promedio de Satisfacción de los contenidos enseñados en el Curso "Módulo TICS y Redes Sociales al servicio de las MIPES" dictados en el año 2020	36
Gráfico 14: Promedio de Satisfacción de los contenidos enseñados en el Curso "Perspectiva de Emprendimiento" dictados en el año 2021	38
Gráfico 15: Promedio de Satisfacción de los contenidos enseñados en el Curso "Perspectiva de Herramientas de Gestión" dictados en el año 2021.....	38
Gráfico 16: Promedio de Satisfacción de los contenidos enseñados en el Curso "Módulo TICS y Redes Sociales al servicio de las MIPES" dictados en el año 2021	39
Gráfico 17: Edad del usuario encuestado	40
Gráfico 18: Región de residencia del encuestado	41
Gráfico 19: Comuna de ejecución del curso	41
Gráfico 20: Región de ejecución del curso.....	42
Gráfico 21: Sector productivo en el cual el usuario trabajó al momento de realizar el curso MIPE	42
Gráfico 22: Satisfacción en los conocimientos del curso MIPE asociados a la formación sindical o derechos fundamentales (trabajo decente)	43
Gráfico 23: Satisfacción en los conocimientos del curso MIPE asociados al diálogo social entre empleadores y trabajadores	43
Gráfico 24: Satisfacción en los conocimientos del curso MIPE asociados a las relaciones colaborativas entre empleadores y trabajadores	44
Gráfico 25: Motivación para optar a los cursos MIPE.....	45
Gráfico 26: Aplicación de los contenidos MIPE en el trabajo.....	45
Gráfico 27: Fortalecimiento de las áreas tras culminar el curso MIPE	46
Gráfico 28: Percepción por el tiempo del desarrollo del curso MIPE	47

Gráfico 29: Percepción por la cantidad de sesiones de desarrollo del curso MIPE	47
Gráfico 30: Percepción de la enseñanza de los relatores del curso MIPE	48
Gráfico 31: Áreas o temáticas de incorporación para el curso MIPE.....	49
Gráfico 32: Aplicación de encuesta de satisfacción al curso MIPE.....	49
Gráfico 33: Postulación a un nuevo curso MIPE	50
Gráfico 34: Recomendación en participar en un curso MIPE (Siendo 1 nada probable y 7 muy probable).....	51

Índice de tablas

Tabla 1: Historial de la discusión legislativa de la Ley N° 20.940 que moderniza el sistema de relaciones labores introduciendo modificaciones al Código del Trabajo (Boletín 9835-13).....	11
Tabla 2: Representantes del Primer Consejo Superior Laboral	14
Tabla 3: Orientaciones para los criterios generales de Formación Sindical y Relaciones Colaborativas para el año 2017	15
Tabla 4: Nómina de organismos ejecutores adjudicados para los cursos MIPE año 2017.....	16
Tabla 5: Informe de cumplimiento de los cursos MIPE para el año 2017	17

Índice de ilustraciones

Ilustración 1: Ciclo de las Políticas Públicas	5
Ilustración 2: Subsistemas del Sistema Nacional de Inversiones.....	7
Ilustración 3: Focos de la Evaluación y Elementos Metodológicos Básicos	7
Ilustración 4: Principales definiciones de satisfacción	9
Ilustración 5: Áreas del Consejo Superior Laboral	13
Ilustración 6: Áreas de interés del Fondo de Formación Sindical y Relaciones Colaborativas	13
Ilustración 7: Ámbitos de acción del Ministerio del Trabajo y Previsión Social	20
Ilustración 8: Organigrama del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.....	21
Ilustración 9: Ejes de aspectos de mejora para el desarrollo de los cursos MIPE	51

Índice de anexos

Anexo A: Encuesta de aplicación investigativa	60
Anexo B: Satisfacción de los contenidos enseñados en el Curso "Gestión de Personas y Relaciones Laborales" dictados en el año 2018.....	66
Anexo C: Promedio de Satisfacción de los contenidos enseñados en el Curso "Gestión Legal y Relaciones Laborales" dictados en el año 2018.....	68
Anexo D: Promedio de Satisfacción de los contenidos enseñados en el Curso "Perspectiva de Emprendimiento" dictados en el año 2019.....	70
Anexo E: Promedio de Satisfacción de los contenidos enseñados en el Curso "Perspectiva Herramientas de Gestión" dictados en el año 2019.....	71
Anexo F: Promedio de Satisfacción de los contenidos enseñados en el Curso "Perspectiva Marketing Digital" dictados en el año 2019	72
Anexo G: Promedio de Satisfacción de los contenidos enseñados en el Curso "Perspectiva de Emprendimiento" dictados en el año 2020.....	73
Anexo H: Promedio de Satisfacción de los contenidos enseñados en el Curso "Perspectiva de Herramientas de Gestión" dictados en el año 2020.....	74
Anexo I: Promedio de Satisfacción de los contenidos enseñados en el Curso "Módulo TICS y Redes Sociales al servicio de las MIPES" dictados en el año 2020	75
Anexo J: Promedio de Satisfacción de los contenidos enseñados en el Curso "Perspectiva de Emprendimiento" dictados en el año 2021	77
Anexo K: Promedio de Satisfacción de los contenidos enseñados en el Curso "Perspectiva de Herramientas de Gestión" dictados en el año 2021.....	78
Anexo L: Promedio de Satisfacción de los contenidos enseñados en el Curso "Módulo TICS y Redes Sociales al servicio de las MIPES" dictados en el año 2021	79
Anexo M: Año en que realizó el curso MIPE.....	80
Anexo N: Edad del usuario encuestado.....	80
Anexo O: Profesión u oficio del encuestado	81
Anexo P: Comuna de residencia desglosada por año de realización del curso y sexo.....	84
Anexo Q: Región de residencia desglosada por año de realización del curso y sexo.....	88
Anexo R: Comuna de ejecución del curso	90
Anexo S: Región de ejecución del curso	91
Anexo T: Sector productivo en el cual el usuario estaba al momento de realizar el curso	91
Anexo U: Satisfacción en los conocimientos del curso MIPE asociados a la formación sindical o derechos fundamentales (trabajo decente).....	94
Anexo V: Satisfacción en los conocimientos del curso MIPE asociados al diálogo social entre empleadores y trabajadores	94
Anexo W: Satisfacción en los conocimientos del curso MIPE asociados a las relaciones colaborativas entre empleadores y trabajadores	95
Anexo X: Motivación para optar a los cursos MIPE	95
Anexo Y: Aplicación de los contenidos MIPE en el trabajo	97
Anexo Z: Percepción por el tiempo de desarrollo del curso MIPE	97
Anexo AA: Percepción por la cantidad de sesiones de desarrollo del curso MIPE	98
Anexo BB: Percepción de la calidad de los relatores	98
Anexo CC: Aplicación de encuesta de satisfacción del curso MIPE.....	98
Anexo DD: Percepción a la hora de postular nuevamente a un curso MIPE	99
Anexo EE: Probabilidad de recomendar un curso MIPE	99

Anexo FF: Observaciones o aspectos de mejora para los cursos MIPE	100
---	-----

I. INTRODUCCIÓN

La formación sindical y el desarrollo de relaciones colaborativas es un proceso importante para el desarrollo de las sociedades democráticas. Al existir un ecosistema entre trabajadores (representados a través de sindicatos) y empresas, contribuye a generar una cultura de diálogo entre actores, respetando el derecho a opinar sobre su dignidad y derechos laborales.

A partir del año 2014, se forjaron los cimientos para construir a través de una “agenda laboral” en el país, con el fin de plasmar estos derechos y obligaciones; y a la vez modernizar el sistema de relaciones laborales en Chile. Tras el ciclo legislativo, se promulgó la ley 20.940 que “moderniza el sistema de relaciones laborales”, el cual consideró la promulgación de decretos para la reglamentación del Consejo Superior Laboral y la aplicación del fondo formación sindical y relaciones colaborativas.

Este fondo busca desarrollar proyectos, programas y acciones en la formación y capacitación de actores del mundo del trabajo y las actividades sindicales. En segundo lugar, promover el diálogo social entre Gobierno, empleadores, trabajadores sobre las políticas económicas, sociales y laborales. En tercer lugar, la promoción de las relaciones colaborativas velando por la dignidad de las personas, basados en los principios de la confianza, transparencia e inclusión. Adicionalmente, parte de este fondo debe estar dirigido a proyectos, acciones y programas localizados en trabajadores y/o empleadores, pertenecientes a micro o pequeñas empresas.

Desde entrada en vigencia y hasta el día de hoy, se han realizado planes de aplicación de cursos para la micro y pequeña empresa. Ante esto, surge la duda sobre si realmente estos cursos contribuyen en los objetivos formación sindical, promoción del diálogo social y el desarrollo de relaciones colaborativas. Para esto la presente investigación, busca analizar el programa de cursos para la micro y pequeña empresa, asociados al fondo de formación sindical y relaciones colaborativas en Chile.

El marco de referencia busca hacer aproximaciones sobre los conceptos relevantes para esta investigación. En primer lugar, se establecen los conceptos de sindicato, relaciones colaborativas, políticas públicas, evaluación y satisfacción de usuario. En segundo lugar, se describe el desarrollo del avance de los programas de cursos para la micro y pequeña empresa. En tercer lugar, se desglosa el rol del Consejo Superior Laboral y por último, se describe los antecedentes de análisis y problema de la investigación.

Los objetivos de la investigación buscan presentar el objetivo general de este trabajo y la descripción de los objetivos específicos para el desarrollo de este análisis.

El contexto institucional, busca situar el rol del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, en el desarrollo de este programa público.

El marco metodológico, presenta el desarrollo investigativo de este trabajo. En primer lugar, se identifica la metodología del trabajo. En segundo lugar, la muestra en el cual se desarrollará el trabajo. En tercer lugar, la construcción del instrumento de aplicación para

el desarrollo de esta investigación. En cuarto lugar, la revisión de literatura y antecedentes para la aplicación de la encuesta.

Adicionalmente, se presenta los resultados de la investigación basados asociados a los cursos para la micro y pequeña empresa, usuarios, cobertura territorial, entre otros aspectos relevantes para este trabajo.

Finalmente, a partir de los resultados, se desarrollan las conclusiones y recomendaciones a este programa público.

II. MARCO DE REFERENCIA DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1. MARCO CONCEPTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

Se define al sindicato como “un actor social, y la función que le da origen y lo caracteriza es la de representar los intereses privados, como lo son los intereses colectivos de las categorías profesionales de trabajadores dependientes, en contraposición con los empleadores y sus cámaras empresarias. Los sindicatos son personas jurídicas (entes de existencia ideal, capaces de adquirir derechos y contraer obligaciones), privados y se encuentran garantizados y protegidos” (Posada & González, 2014). Adicionalmente, para Varas (2003), la libertad sindical se define como “el derecho que asiste a los trabajadores para constituir organizaciones, afiliarse o desafiliarse de ellas, a darse su propia normativa sin intervención de terceros y, especialmente, el derecho al ejercicio de la actividad sindical por medio de aquellas acciones tendientes a la defensa y promoción de los intereses que le son propios” (Caamaño Rojo, 2008).

Por su parte, la frase “relaciones colaborativas” se asocia a lo indicado por relaciones laborales para expresar un tipo de relación social de producción, reproducción y distribución surgida en el siglo XIX, el cual se refiere a las interacciones formales e informales, entre los trabajadores, los empresarios y el Estado, bajo acuerdos asociados a derechos, obligaciones y poderes contraído entre los actores (Monereo Pérez, y otros, 2011) , a través de (Arellano Ortiz, 2017).

A partir del plano internacional, la Organización de la Naciones Unidas (ONU), en su Declaración Universal de los Derechos Humanos señaló que “toda persona tiene derecho a fundar sindicatos y a sindicalizarse para la defensa de sus intereses” (ONU, 1948). Bajo la misma línea, la Organización Internacional de Trabajo (OIT), ha declarado a través del convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicalización en donde “Las organizaciones de trabajadores y de empleadores tienen el derecho a organizarse libremente, no están sujetas a disolución o suspensión por vía administrativa, y tienen el derecho de constituir federaciones y confederaciones, así como el de afiliarse a las mismas” (OIT, 1948).

Chile, a través de su Carta Fundamental ha declarado a través de su capítulo III, artículo 19°, “el derecho de sindicarse en los casos y forma que señale la ley. La afiliación sindical será siempre voluntaria. Las organizaciones sindicales gozarán de personalidad jurídica por el solo hecho de registrar sus estatutos y actas constitutivas en la forma y condiciones que determine la ley” (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2022).

1.1. POLÍTICAS PÚBLICAS

Para entender que son las políticas públicas, es necesario, diferenciar dos conceptos que en nuestro idioma no tienen traducción: politics (política), policies (políticas). El primero, es entendido como las relaciones de poder, los procesos electorales, las confrontaciones entre organizaciones sociales con el gobierno. El segundo tiene que

ver más con las acciones, decisiones y omisiones por parte de los distintos actores involucrados en los asuntos públicos (Aguilar & Lima, 2009).

Adicionalmente, uno de los referentes en la materia sobre ciencias de políticas, Harold Laswell, define en los años cincuenta a la política pública como “...disciplinas que se ocupan de explicar los procesos de elaboración y ejecución de políticas..., con base científica, interdisciplinaria y al servicio de los gobiernos democráticos”, veinte años después en 1971 agregaría un punto crucial en la definición: “el conocimiento del proceso de decisión y el conocimiento en el proceso de decisión” (Aguilar & Lima, 2009).

En el transcurso de las décadas, aparecen nuevos términos asociados a las políticas públicas. Por ejemplo, Kraf y Furlong (2004) señalan que una “política pública es un curso de acción o de inacción gubernamental, en respuesta a problemas públicos. [Las políticas públicas] reflejan no sólo los valores más importantes de una sociedad, sino que también el conflicto entre valores. Las políticas dejan de manifiesto a cuál de los muchos diferentes valores, se le asigna la más alta prioridad en una determinada decisión” (Flores, 2015).

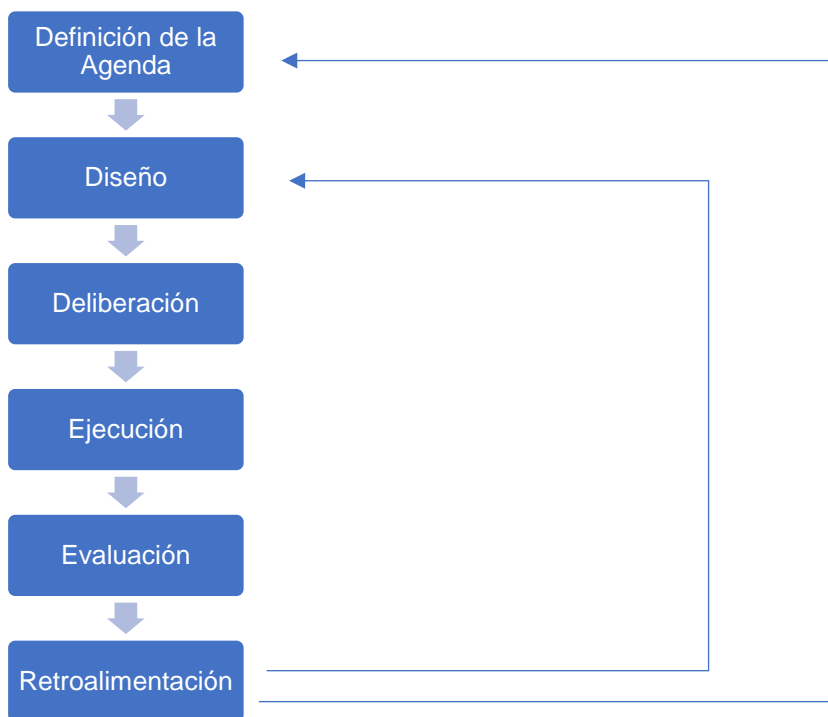
Lo mismo sucede con Thomas Dye (2002), quien señala, que una política pública es “cualquier cosa que el Estado elige hacer o no hacer. Los Estados regulan conflictos en la sociedad y la organizan para enfrentar conflictos con otras sociedades, distribuyen una gran variedad de recompensas simbólicas y servicios materiales a los miembros de la sociedad, para lo cual obtienen recursos de ella, normalmente bajo la forma de impuestos. Así, las políticas públicas pueden regular la conducta, organizar burocracias, recaudar impuestos y distribuir beneficios, todo a la vez”. En el mismo horizonte se ubican Howlett y Ramesh (2003) al definir las políticas públicas como “el resultado de decisiones de gobierno que pueden estar orientadas a mantener o alterar el status quo” (Olavarría, 2007).

Respecto a la literatura nacional, Eugenio Lahera ha señalado que una política pública “corresponde a cursos de acción y flujos de información relacionados con un objetivo público definido en forma democrática; los que son desarrollados por el sector público y, frecuentemente, con la participación de la comunidad y el sector privado. Una política pública de calidad incluirá orientaciones o contenidos, instrumentos o mecanismos, definiciones o modificaciones institucionales, y la previsión de sus resultados” (Lahera, 2002, pág. 4).

Desde un plano gubernamental, se ha señalado que las políticas públicas “son usualmente implementadas bajo la forma de programas y proyectos” (SUBDERE, 2009). Por lo tanto, al establecer la definición de un programa gubernamental este corresponde a “un conjunto de acciones e iniciativas que permiten atender una problemática pública en la sociedad, y que es llevada a cabo por una o más instituciones públicas y/o privadas de la sociedad civil. Un programa está dirigido a uno o más grupos de beneficiarios focalizados, y previo a su implementación es sometido a una evaluación rigurosa para analizar la conveniencia social de desarrollar dicha iniciativa para el país en base a una metodología específica” (Fundación Observatorio Fiscal, 2021).

A continuación, se representa lo mencionado con anterioridad:

Ilustración 1: Ciclo de las Políticas Públicas



Fuente: Elaboración propia, rescatado del Centro de Políticas Públicas UC (2020)

1.2. EVALUACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS

Dentro del ciclo de las políticas públicas, un rol relevante corresponde al proceso de evaluación. El concepto evaluar según la Real Academia Española (RAE) corresponde a “estimar, apreciar, calcular el valor de algo” (Real Academia Española, 2023).

Si se lleva este concepto al plano investigativo, Vedung (2017) establece que la evaluación al ser un proceso de aplicación general a través del cual se determina el valor y mérito de las cosas puede ser implementada en diversas áreas de estudio social. Este proceso se aplica con especial interés a las intervenciones gubernamentales planificadas política o administrativamente, las que son ejecutadas por medio de la implementación de políticas y programas públicos, y de la provisión de servicios públicos (Haefner & Villegas, 2019). Lo mismo ocurre con Theodoulou y Kofinis (2004), quienes señalan que el principal objetivo de la evaluación es obtener información sobre el desempeño de un programa o política pública, para apoyar la decisión de continuar, cambiar o terminar. En este sentido, el objetivo de la evaluación de políticas públicas es investigar si los medios político-administrativos empleados para resolver problemas sociales, efectivamente permiten alcanzar los resultados esperados y los objetivos asignados a la política en cuestión (Pinazo, 2016) a través de (Haefner & Villegas, 2019).

Desde la perspectiva internacional, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), establece que “la evaluación de programas es la evaluación de un conjunto de intervenciones estructuradas para alcanzar objetivos

específicos de desarrollo a nivel global, regional, de país o sectorial. Un programa de desarrollo es una intervención de duración limitada que comprende múltiples actividades que pueden abarcar varios sectores, temas y/o zonas geográficas. [...] La evaluación de proyectos es la evaluación de una intervención individual para el desarrollo que tiene por objeto alcanzar objetivos específicos con recursos especificados y dentro de calendarios de ejecución determinados, a menudo enmarcada en un programa más amplio” (OCDE-CAD, 2002) a través de (Arenas, 2021).

Otro aspecto relevante es lo que señala la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios Públicos de España (AEVAL), que *“en líneas generales, se entiende por evaluación un proceso integral de observación, medida, análisis e interpretación, encaminado al conocimiento de una intervención pública —norma, programa, plan o política—, que permita alcanzar un juicio valorativo, basado en evidencias, respecto a su diseño, puesta en práctica, resultados e impactos” (AEVAL, 2010), a través de (Arenas, 2021).*

Respecto a los sistemas de monitoreo y evaluación, Kaufmann, Sanginés y García (2015), señalan que constituyen *“el resultado de aplicación de principios, procesos, procedimientos y prácticas operativas y administrativas para el desarrollo de un conjunto de herramientas integradas, con las cuales los gobiernos, los parlamentos, la sociedad civil, las organizaciones relacionadas con el quehacer público, los organismos multilaterales y las agencias nacionales de desarrollo, entre otros, cuentan para efectuar un seguimiento de los resultados que se dan en la implementación de las políticas públicas e iniciativas gubernamentales a través del tiempo” (Haefner & Villegas, 2019). Por su parte, Arenas (2021), señala que la “evaluación es una intervención pública, pues surge de las autoridades estatales, intervienen las instituciones evaluadas por medio del levantamiento de información, la elaboración de definiciones estratégicas, el debate, y otros, con el objetivo de conocer y mejorar el uso de los recursos públicos. Esta característica le confiere a la evaluación el carácter de política pública, pues busca un resultado esperado mediante el uso de recursos públicos, en función de la solución de problemáticas y el mejoramiento de las condiciones de un sector de la sociedad” (Arenas, 2021, pág. 14)*

El Gobierno de Chile, a través de la articulación interinstitucional ha fortalecido el sistema de evaluación de programas públicos, con el fin de efectuar un gasto responsable de los recursos públicos y priorizando aquellos proyectos que impactan de forma positiva a la ciudadanía.

En primer lugar, la Subsecretaría de Evaluación Social del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, en conjunto con la Dirección de Presupuestos (DIPRES) son responsables de los sistemas de evaluaciones. Por un lado, ambas instituciones tienen a su cargo el Sistema Nacional de Inversiones (SNI), que busca asegurar que la infraestructura pública sea de calidad y, por lo tanto, proveer estándares de desarrollo que permitan mejorar la situación de las personas (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 2023, pág. 124).

El objetivo principal de la SIN es impulsar aquellas iniciativas que sean más rentables para la sociedad y que respondan a las estrategias y políticas de crecimiento y

desarrollo económico y social relevantes para el país. Para tal propósito, el SNI se compone de cuatro subsistemas que se individualizan a continuación:

Ilustración 2: Subsistemas del Sistema Nacional de Inversiones



Fuente: Elaboración propia en base a lo señalado por Ministerio de Desarrollo Social y Familia (2023)

El subsistema de evaluación ex ante, establece el marco sobre el cual se registran y analizan, desde el punto de vista técnico y económico, las iniciativas que ingresan al SNI. Tras culminar el proceso de formulación y ejecución presupuestaria, se realiza el subsistema denominado evaluación ex post, el cual tiene por objetivo identificar el grado de cumplimiento de los alcances planteados en la formulación del proyecto. Adicionalmente permite evaluar el cumplimiento de los procesos y procedimientos establecidos en el ex ante, con el fin de retroalimentar al sistema con información, oportunidades de mejoras que contribuyan al mejoramiento de los procedimientos de inversión y su posterior evaluación (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 2023).

Adicionalmente, a través de la Dirección de Presupuestos (DIPRES), realiza la evaluación bajo el objetivo de disponer información que apoye la gestión de los programas públicos y el análisis de resultados en el proceso de asignación de recursos públicos. La línea de evaluación de programas públicos (EPG) se desarrolla considerando los siguientes ítems:

Ilustración 3: Focos de la Evaluación y Elementos Metodológicos Básicos



Fuente: Elaboración propia, rescatado de la Dirección de Presupuestos (2023)

En primer punto señalado corresponde a la justificación, el cual tiene por objetivo diagnosticar al punto que dio origen al programa y que éste espera resolver. En segundo lugar, corresponde al diseño, el cual comprende al análisis del ordenamiento y consistencia del programa considerando sus definiciones de fin y propósito, sus

componentes y actividades para responder a ellos y los supuestos bajo los cuales se elaboraron la hipótesis del programa.

Al continuar con la identificación de los focos de evaluación, en tercer lugar, se encuentra la organización y gestión de los aspectos institucionales dentro del cual opera el programa y los principales procesos, instancias de coordinación e instrumentos de que éste dispone para desarrollar su objetivo. En cuarto lugar, se encuentra los resultados los cuales busca medir la eficacia, eficiencia y economía del programa.

Por último, se considera un punto relevante que es la sostenibilidad. Este ítem se sustenta sobre la base del diseño, organización y gestión, y resultados del programa. Este punto es importante, pues evalúa continuidad del programa en tiempo, considerando aspectos del diagnóstico inicial y recomendaciones para corregir problemas detectados dentro del ciclo de evaluación.

1.3. SATISFACCIÓN USUARIA

Chias (1995) ha señalado que la satisfacción de los ciudadanos conlleva saber quiénes y cómo son. De este modo, cuando se hace referencia a los intercambios públicos, en un primer momento se pueden considerar a diferentes públicos finalistas objeto de estudio (Rodríguez & García-Inés, 2008):

- El ciudadano como individuo o persona física.
- La familia como agrupación social de primer nivel.
- Los grupos asociados sobre la base de intereses sociales o económicos.
- Las empresas.
- El turista, como consumidor temporal, aunque no resida en un país o ciudad.

Subirats (1991) entiende el concepto como “... *no como manifestación de privilegio, de corrupción o de trato desigual, sino como una expresión de mayor exigencia, de mayor activismo por ambas partes, e incorporando no solamente a personas o individuos, sino a grupos, asociaciones y colectivos*”.

La orientación al servicio público implica que la relación entre la ciudadanía y el aparato gubernamental conlleva una serie de características, pues éstas no hacen referencia solo al término de clientes, sino que también al hecho de ser ciudadano. Sancho (1999) establece la posibilidad de exigir responsabilidades políticas sobre el buen funcionamiento de la acción pública (Rodríguez & García-Inés, 2008).

La calidad según la RAE está definida como la superioridad o excelencia. Para el caso de satisfacción, ésta tiene como por definición como la razón, acción o modo con que sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria (Real Academia Española, 2023).

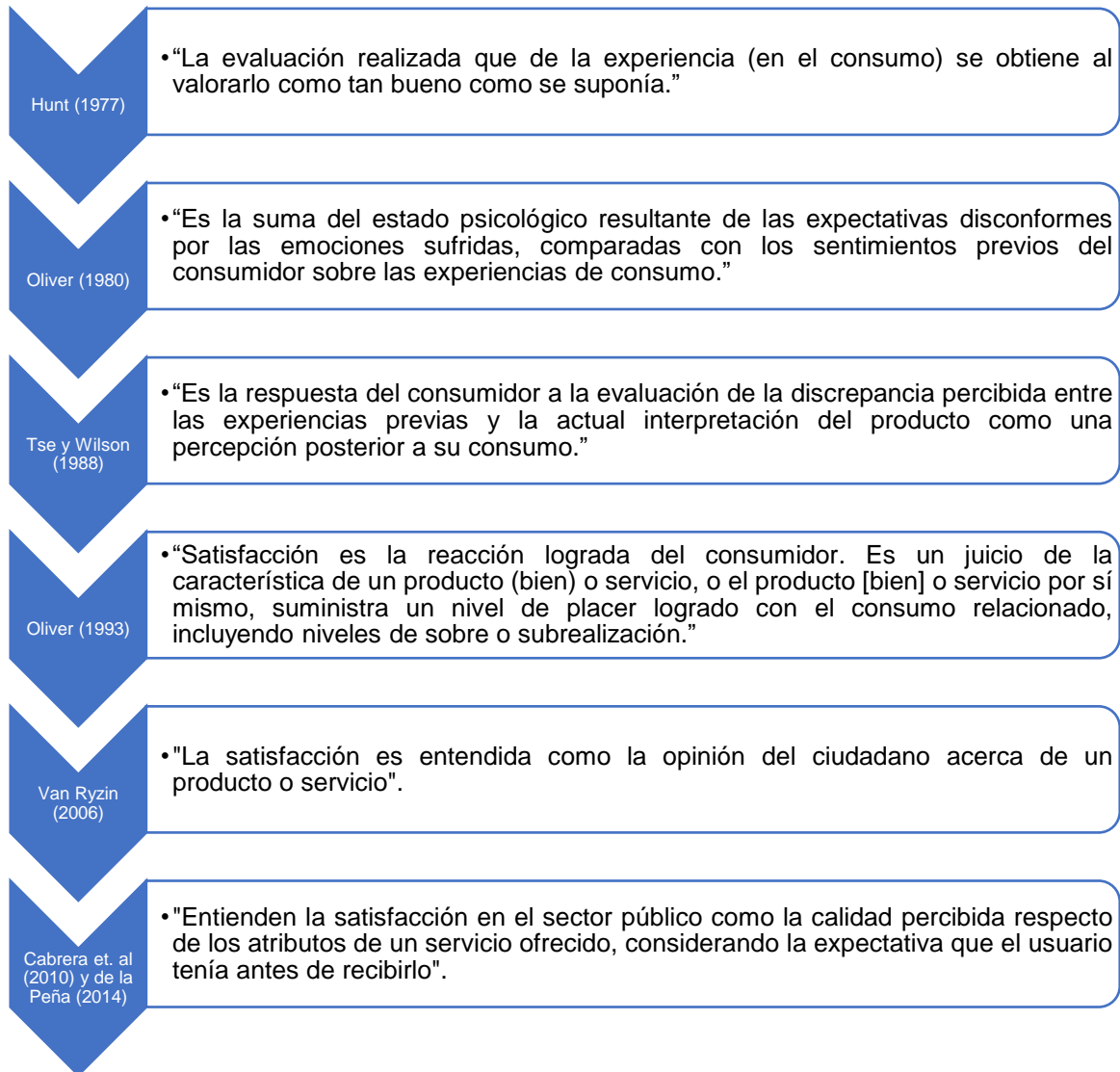
Cabe precisar que ambos conceptos han sido trabajados de forma paralelas a la hora de establecer programas públicos. Oliver (1993) planteó algunas diferencias que se pueden encontrar en estos conceptos:

- Las dimensiones que forman los juicios de calidad percibida son más específicas que las de la satisfacción, ya que están basadas en atributos o

indicadores que definen la calidad (...). Los juicios de satisfacción, sin embargo, pueden ser el resultado de cualquier dimensión, esté o no relacionada con la calidad, puesto que todos los atributos del producto son susceptibles de considerarse para la evaluación de la satisfacción (Rodríguez & García-Inés, 2008).

A continuación, se presentan las principales definiciones de satisfacción:

Ilustración 4: Principales definiciones de satisfacción



Fuente: Elaboración propia en base a lo señalado por (Rodríguez & García-Inés, 2008) y (Rojas, Arancibia, Andrade, & Ramírez-Alujas, 2019).

Por lo tanto, estas definiciones resumen el concepto de satisfacción como la experiencia del usuario en un servicio o producto ofrecido por algún órgano de la administración pública, la cual puede dar solución total o parcializada al servicio buscado.

2. ANTECEDENTES DEL AVANCE DEL PROGRAMA DE CURSOS PARA LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

En el año 2014 y a través del discurso que realizó en el Congreso Nacional, la expresidenta de la república Michelle Bachelet Jeria presentó la denominada “Agenda Laboral”. Dentro de este paquete de medidas que se ingresó el 29 de diciembre de 2014 y a través del mensaje presidencial número 1055-362, señaló los siguientes fundamentos:

“En las sociedades modernas la democracia no se limita al ejercicio de las libertades civiles y políticas, sino que comporta el ejercicio pleno de los derechos económicos, sociales y culturales, entre los que se encuentran las libertades sindicales, con fines redistributivos. La organización de los trabajadores en sindicatos y órganos superiores de representación es fundamental para formular propuestas destinadas al mejoramiento de sus condiciones de empleo y de vida, así como el acceso a los frutos del crecimiento económico de las empresas. (...) Este proyecto constituye una oportunidad para generar una cultura de diálogo y colaboración estratégica entre los actores. Las relaciones laborales modernas se basan en el respeto mutuo, el reconocimiento de la contraparte como un interlocutor legítimo que debe ser respetado en su dignidad y derechos.

El diálogo permanente, la colaboración, la buena fe, más allá de las legítimas diferencias, todo ello con miras a la búsqueda conjunta de mejores condiciones laborales y productividad, es una lógica constructiva y de mutuo beneficio, que es la que esperamos, que, con este proyecto, logre permear nuestra institucionalidad, introduciendo una efectiva modernización del sistema de relaciones laborales para nuestro país.

Avanzar por esta senda permitirá establecer un equilibrio entre respeto de derechos y conciencia de deberes y, en consecuencia, un compromiso común y recíproco de trabajadores y empleadores respecto del destino de la empresa. Para la materialización de las aspiraciones precedentes es fundamental que garanticemos adecuadamente, en los términos prescritos por los convenios Nos 87 y 98 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la libertad sindical. La libertad sindical comprende la organización de los trabajadores y empleadores, así como la acción colectiva que supone el ejercicio de los derechos destinados a la determinación común de las condiciones de empleo y la auto-tutela destinada a la solución de los conflictos colectivos a través del ejercicio del derecho de huelga. Tenemos la profunda convicción de que abordar la necesaria e impostergable modernización del sistema de relaciones laborales chileno mejorará sustantivamente su legitimidad, su calidad y su gobernanza, constituyéndose en una vía fundamental para lograr un desarrollo inclusivo.

Es por ello que una dimensión significativa de esta iniciativa modernizadora del sistema de relaciones laborales chileno dice relación con su sentido democratizador” (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2014).

Dentro del avance legislativo y en específico, en el informe de la Comisión de Trabajo y Seguridad Social enmarcado en el boletín número 9835-13-1, de fecha 03 de junio de 2015. El ex Ministerio de Hacienda, señor Rodrigo Valdés manifestó que estas

nuevas facultades radican en avanzar en el fortalecimiento del Gobierno Corporativo de la Dirección del Trabajo (DT) mediante la generación de un Consejo Superior encargado de velar por las actuaciones de la autoridad; cuidar la coherencia regulatoria; garantizar la independencia del Director; y, fortalecer el principio del debido proceso en las actuaciones que estén a cargo de las Inspecciones del Trabajo (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2014).

Cabe señalar el trámite legislativo se puede resumir de acuerdo con la siguiente tabla:

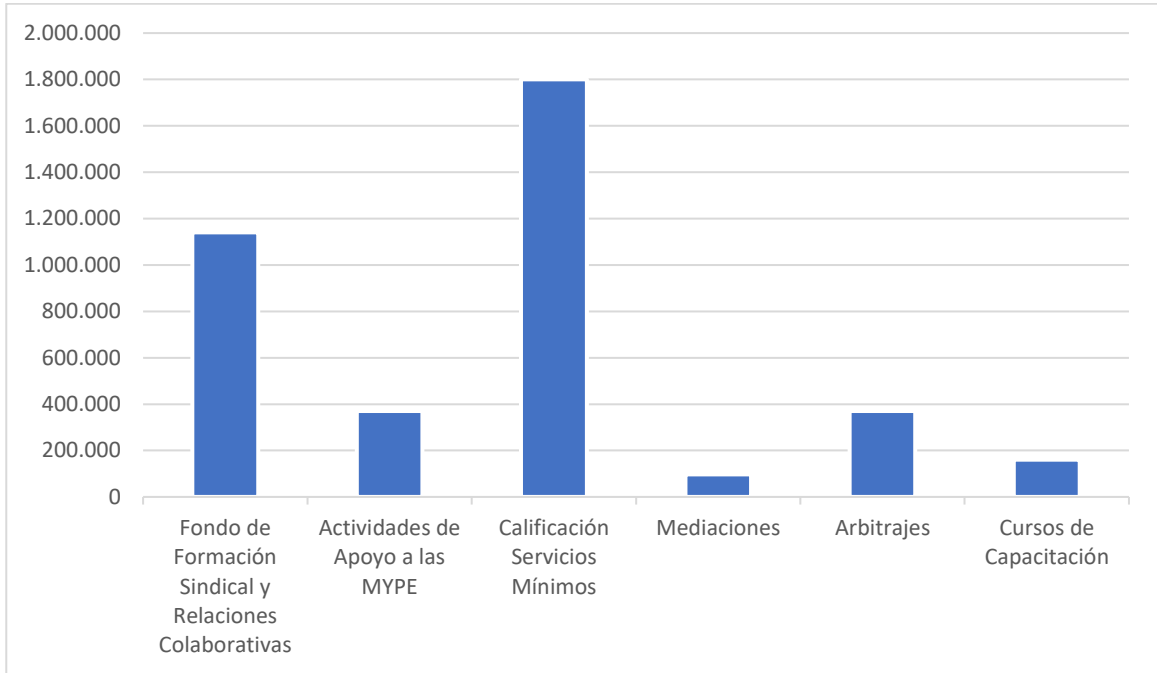
Tabla 1: Historial de la discusión legislativa de la Ley N° 20.940 que moderniza el sistema de relaciones labores introduciendo modificaciones al Código del Trabajo (Boletín 9835-13)

Fecha	Etapa	Sub-Etapa	
06 de enero de 2015	Primer Trámite Constitucional: Cámara de Diputados	Informe Financiero entregado por la Dirección de Presupuestos	
06 de enero de 2015		Oficio a la Corte Suprema	
3 de febrero de 2015		Oficio de la Corte Suprema respondiendo indicaciones sobre el Proyecto de Ley	
13 de abril, 01 y 02 de junio de 2015		Oficio de Indicaciones del Ejecutivo	
03 de junio de 2015		Informe de Comisión de Trabajo	
10 de junio de 2015		Segundo Informe Financiero entregado por la Dirección de Presupuestos.	
10 de junio de 2015		Informe de Comisión de Hacienda	
16 y 17 de junio de 2015		Discusión en Sala	
12 de agosto de 2015		Informe de Comisión de Trabajo	
18 y 19 de agosto de 2015		Discusión en Sala	
14 de septiembre y 09 de diciembre de 2015	Segundo Trámite Constitucional: Senado	Boletín de Indicaciones del Ejecutivo y Parlamentarios	
22 de diciembre de 2015		Oficio a la Corte Suprema	
31 de diciembre de 2015		Oficio de la Corte Suprema respondiendo indicaciones sobre el Proyecto de Ley	
04 de enero de 2016		Segundo Informe de Comisión de Trabajo	
18 de enero de 2016		Informe de Comisión de Hacienda	
02 de marzo de 2016		Boletín de Indicaciones del Ejecutivo y de Parlamentarios	
09 de marzo de 2016		Informe Complementario de Comisión del Trabajo	
09 y 10 de marzo de 2016		Discusión en Sala	
22 de marzo de 2016		Tercer Trámite Constitucional: Cámara de Diputados	Informe de Comisión de Trabajo
23 de marzo de 2016			Discusión en sala
06 de abril de 2016	Trámite Comisión Mixta: Cámara de Diputados-Senado	Discusión en Sala	
23 de junio de 2016	Examen de Constitucionalidad	Oficio al Tribunal Constitucional	
16 de agosto de 2016	Tramite de finalización	Oficio de Cámara de Origen al Ejecutivo	
08 de septiembre de 2016	Publicación de Ley en Diario Oficial	Ley N° 20.940	

Fuente: Elaboración propia

Dentro del informe financiero presentado por la Dirección de Presupuestos (DIPRES), estableció que este proyecto de ley implicaría un costo fiscal anual correspondiente a M\$3.939.640, el cual se desglosa de acuerdo con la siguiente gráfica:

Gráfico 1: Distribución monetaria del proyecto de ley N° 20.940 en Miles de pesos (M\$)



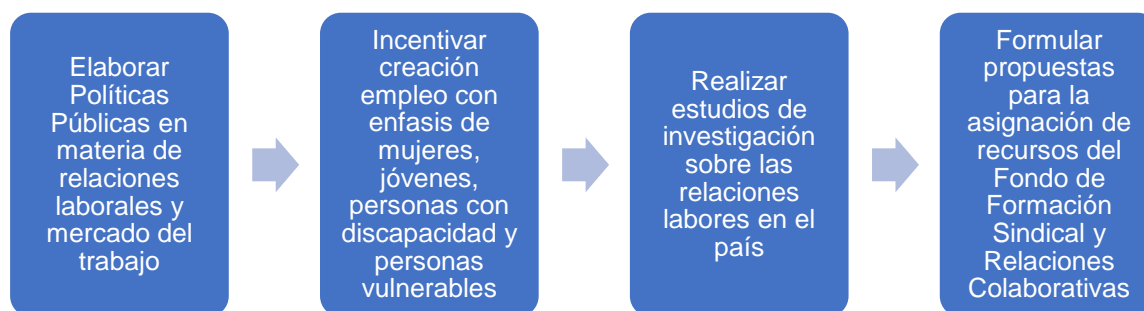
Fuente: Elaboración propia en base a lo señalado en (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2014)

Por lo anterior, se desprende que el proyecto de ley y posterior publicación de la ley 20.940 se construyó de acuerdo con el siguiente detalle: en primer lugar, se consideró un Fondo de Formación Sindical y de Relaciones Colaborativas equivalente a M\$1.140.000, luego, para las actividades de apoyo a las MYPE correspondiente a M\$371.000. En tercer lugar, la calificación de servicio mínimos correspondientes a M\$1.800.000 y en menor proporción, para las actividades de mediaciones, arbitrajes y cursos de capacitación. Todos esto se financiará con recursos contemplados en la respectiva ley de presupuestos.

Tras la promulgación y publicación de la Ley 20.940, se establecieron los siguientes artículos transitorios para la ejecución de cada reglamento. Se promulgó el Decreto 6 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social el cual tiene como objeto aprobar el reglamento del Consejo Superior Laborar definido en dicha ley. Tal como lo indica en su artículo segundo que el “Consejo es una instancia de carácter tripartito y consultivo, cuya misión será colaborar en la formulación de propuestas y recomendaciones de políticas públicas destinadas a fortalecer y promover el diálogo social y una cultura de relaciones laborales justas, modernas y colaborativas en el país” (Biblioteca del Congreso Nacional, 2017).

Dentro de las funciones definidas al consejo se encuentran las siguientes áreas:

Ilustración 5: Áreas del Consejo Superior Laboral



Fuente: Elaboración propia

Adicionalmente, el Consejo Superior Laboral deberá rendir al Presidente de la República y al Congreso Nacional, en el mes de abril de cada año, un informe anual de actividades, propuestas y resultados de estas.

A su vez, se promulgó el Decreto 7 de 2017, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social que aprueba el reglamento del Fondo de Formación Sindical y Relaciones Colaborativas. Este fondo tiene como objeto “financiar proyectos, programas y acciones en las áreas de formación sindical, promoción del diálogo social y desarrollo de relaciones laborales colaborativas entre empleadores y trabajadores” (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2017).

El fondo financiará proyectos, programas y acciones que tengan los siguientes objetivos:

Ilustración 6: Áreas de interés del Fondo de Formación Sindical y Relaciones Colaborativas



Fuente: Elaboración propia

Adicionalmente, el artículo cuarto de dicho reglamento establece que al Consejo Superior Laboral le corresponderá formular propuestas sobre los criterios generales para la

asignación de los recursos del fondo. Por lo tanto, el Presidente del Consejo deberá convocar una sesión con el objeto de que el Subsecretario del Trabajo les presente las orientaciones para la fijación de dichos criterios.

A su vez se deberá tener presente que a lo menos el cuarenta por ciento de los recursos del fondo, deberán destinarse a proyectos, programas y acciones de formación, promoción y difusión que se ejecuten fuera de la Región Metropolitana, siempre que exista un número suficiente de ellos que cumpla los requisitos técnicos que exijan las bases. Asimismo, el veinte por ciento de estos deberán ser asignados a proyectos, programas y acciones localizados en trabajadores y/o empleadores, pertenecientes a micro o pequeñas empresas, entendiéndose por éstas las definidas en el artículo 505 bis del Código del Trabajo¹ (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2017).

3. CONSEJO SUPERIOR LABORAL (CSL)

Tal como se señaló anteriormente, el Decreto N° 6 del año 2016, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, determinó el reglamento del consejo el cual señaló que corresponde a una instancia tripartida y consultiva, cuya finalidad es colaborar en la formulación de políticas públicas al fortalecimiento del dialogo social y una cultura de relaciones colaborativas en el país.

La primera sesión de este consejo se celebró el 22 de mayo del año 2017, en el cual contó con la participación de los siguientes actores:

Tabla 2: Representantes del Primer Consejo Superior Laboral

Nombre Consejero/a	Representante
Claudia Lorena Donaire Gaete	Ministerio del Trabajo y Previsión Social
Jaime Andrés Ruiz-Tagle Venero	Ministerio de Hacienda
Guillermo Miranda Rojas	Ministerio de Economía, Fomento y Turismo
Andrea Tokman Ramos	Organización de empresas
Alberto Salas Muñoz	Organización de empresas
Juan Araya Jofré	Organización de empresas de menor tamaño
Bárbara Figueroa Sandoval	Organización de trabajadores
Nolberto Díaz Sánchez	Organización de trabajadores
José Sandoval Pino	Organización de trabajadores

Fuente: Elaboración propia en base a lo publicado en el acta del Consejo Superior Laboral del año 2017

¹ Artículo 505 bis. Para los efectos de este Código y sus leyes complementarias, los empleadores se clasificarán en micro, pequeña, mediana y gran empresa, en función del número de trabajadores. Se entenderá por micro empresa aquella que tuviere contratados de 1 a 9 trabajadores, pequeña empresa aquella que tuviere contratados de 10 a 49 trabajadores, mediana empresa aquella que tuviere contratados de 50 a 199 trabajadores y gran empresa aquella que tuviere contratados 200 trabajadores o más (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2003).

Adicionalmente, en dicha reunión el Subsecretario del Trabajo presentó al consejo las orientaciones para la fijación de los criterios generales del Fondo de Formación Sindical y Relaciones Colaborativas, el cual se presenta a continuación:

Tabla 3: Orientaciones para los criterios generales de Formación Sindical y Relaciones Colaborativas para el año 2017

Fondo	Orientaciones	Acciones	Cumplimientos legales
Fondo de Formación Sindical y Relaciones Colaborativas M\$1.022.558	Escuelas de Formación Sindical M\$818.046	Escuela de Formación Sindical para las líneas: - Formación continua - Nuevos líderes - Mujeres líderes	Cumplimiento del criterio de descentralización del 40% de recursos para el Fondo de Formación Sindical y Relaciones Colaborativas
	Acciones MIPES M\$ 204.512	- Cursos de formación en gestión laboral y gestión de relaciones laborales - Charlas informativas	Cumplimiento del criterio de acciones MIPES del 20% de recursos para el Fondo de Formación Sindical y Relaciones Colaborativas

Fuente: Elaboración propia en base a lo publicado en el acta del Consejo Superior Laboral del año 2017.

La Subsecretaría del Trabajo con fecha 15 de septiembre de 2017 y a través de la Resolución N° 1746 llamó a propuesta pública las bases administrativas y técnicas para la implementación del fondo de formación sindical y relaciones laborales colaborativas para dicho año, a través del curso denominado “Curso de Gestión Legal de Relaciones Laborales en la Micro y Pequeña Empresa”.

El objetivo de esta licitación es fortalecer y reforzar conocimientos, herramientas y competencias en empleadores y dirigentes de la micro y pequeña empresa, mediante la implementación de un curso de gestión legal de las relaciones laborales, que les permita una mejor gestión laboral, basada en relaciones colaborativas y con énfasis del dialogo social (Subsecretaría del Trabajo, 2017). Adicionalmente, dicho documento estableció los siguientes objetivos específicos: En primer lugar, entregar herramientas que permitan a dirigentes gremiales y empleadores, comprender en nuevo contexto de la regulación laboral. En segundo lugar, entregar herramientas que permitan la inclusión laboral para migrantes, discapacitados y mujeres en los espacios laborales de micro y pequeña empresa (Subsecretaría del Trabajo, 2017).

Sobre los aspectos presupuestarios, esta convocatoria determinó un monto máximo correspondiente a \$110.000.000.-, el cual comprendió a la realización del curso “gestión legal de las relaciones laborales en la MIPE” para las regiones de Valparaíso, O’Higgins, Maule, Biobío, Los Lagos y Metropolitana, distribuyendo un total de \$22.000.000.- para cada unidad territorial.

Con fecha 20 de octubre del año 2017 y tras el cumplimiento del proceso administrativo, la Subsecretaría del Trabajo, mediante la Resolución Exenta N° 1971, adjudicó la licitación pública para la implementación del fondo de formación sindical y relaciones colaborativas, creado por la Ley N° 20.940 que moderniza las relaciones laborales para el año 2017, a través del curso “gestión legal de relaciones laborales en la micro y pequeña empresa²”. Este documento precisó los siguientes aspectos. En primer lugar, X oferentes cumplieron con los requisitos de la admisibilidad, entre los cuales se destacan la Universidad de Chile, la Confederación Gremial Organización de dueños y conductores Taxicolectivos de Chile (CONATACoch), la Confederación Gremial Nacional Unida Mediana Pequeña y Microindustrial Serv. Artes de Chile (CONUPIA), la Corporación de Derecho Privado Universidad Alberto Hurtado, Iantar Capacitaciones Limitada y Centro de Estudio y Capacitación SERBIMA limitada, Legal Publishing Chile Training Limitada. Centro de Productividad Integral S.A. (la cual presentó cinco propuestas de cursos para acciones MIPE) y, por último, Integraredes S.A. A raíz de la verificación de los siguientes antecedentes señalados en las bases de licitación, la Comisión³ seleccionó las primeras cinco propuestas las cuales se detallan a continuación:

Tabla 4: Nómina de organismos ejecutores adjudicados para los cursos MIPE año 2017

Nombre Oferente	Curso	Regiones	Monto
Centro de Productividad Integral	Curso de Gestión Legal de Relaciones Laborales en la MIPE Bloque 1	Valparaíso, O’Higgins, Maule, Biobío, Los Lagos y Metropolitana	\$21.500.000.-
Iantar Capacitaciones y centro de estudios y capacitación SERBIMA	Mipes con relaciones laborales modernizadas		\$20.500.000.-
Centro de Productividad Integral	Curso de Gestión Legal de Relaciones Laborales en la MIPE Bloque 2		\$21.500.000.-
Centro de Productividad Integral	Curso de Gestión Legal de Relaciones Laboral en la MIPE Bloque 3		\$21.500.000.-
Centro de Productividad Integral	Curso de Gestión Legal de Relaciones Laborales en la MIPE Bloque 4		\$21.500.000.-

Fuente: Elaboración propia en base a lo publicado en la Resolución Exenta N° 1971 del año 2017, de la Subsecretaría del Trabajo.

² Código 630-38-LQ17.

³ Comisión evaluadora integrada por doña María José Armisen, jefa de División Jurídica, doña Paulina Gómez Binfa, jefa División de Administración y Finanzas y doña Paulina Salcedo Garrido, encargada del Departamento de Diálogo Social, todas pertenecientes a la Subsecretaría del Trabajo.

Al culminar los cursos, el Consejo Superior Laboral remitió el siguiente informe de seguimiento y evaluación de la Ley N° 20.940 y en específico, sobre el término de los cursos MIPE:

Tabla 5: Informe de cumplimiento de los cursos MIPE para el año 2017

Línea de acción	N° de Proyectos	Monto adjudicado	Monto transferido	Saldo/ Observación
Curso gestión legal y relaciones laborales en la micro y pequeña empresa	5	\$106.500.000.-	\$106.473.204.-	\$26.796.- (multas cursadas a ejecutores)
Curso gestión de personas y relaciones laborales en las micro y pequeñas empresas	5	\$97.045.000.-	\$96.951.213.-	\$93.787.- (multas cursadas a ejecutores).
Total	10	\$203.545.000.-	\$203.424.417.-	\$120.583.-

Fuente: Elaboración propia en base a lo publicado en (Consejo Superior Laboral, 2018).

En primer lugar, se destinaron dos líneas de acción, siendo la primera denominada “Curso gestión legal y relaciones laborales en la micro y pequeña empresa” y la segunda correspondiente a “Curso gestión de personas y relaciones laborales en las micro y pequeñas empresas”. Para ambos, se destinó un total de 10 proyectos por un total de \$203.545.000.-. Adicionalmente, se cumplió con el requisito legal que el 83,3% de los cursos se realizaron en regiones y así como, el 20% fueran destinados a iniciativas MIPES. Cabe precisar que el Consejo Superior Laboral, valoró la primera versión de este curso debido a que debió esperar hasta la constitución formal de este para aprobar los criterios formales de las actividades. Aunque no abarcó a todas las regiones del país, logró posicionarse en aquellas que poseen mayor cantidad de habitantes (Valparaíso, Biobío y Metropolitana).

4. ANTECEDENTES DE ANÁLISIS Y PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

Desde el retorno a la democracia en 1990, los primeros acercamientos en constituir iniciativas de formación, fortalecimiento y capacitación sindical se manifiestan en el mensaje presidencial de Michelle Bachelet, quién señaló lo siguiente: “quiero anunciar, además, que crearemos una Escuela Nacional Sindical, que forme y enseñe a los líderes de los trabajadores, como ha sido la aspiración de las organizaciones hace mucho tiempo, para llegar en mejor pie a los procesos de negociación. Y junto a ello, apoyaremos la moción que pone fin a la inhabilidad de los dirigentes sindicales que les impide estar sentado en este Parlamento” (Bachelet, 2008). Por lo tanto, en el año 2009 se creó el programa Escuelas de Formación Sindical el cual tiene como finalidad “ofrecer una formación de excelencia para dirigentes/as y trabajadores/as, impulsando el fortalecimiento y la generación de nuevos liderazgos en el ámbito sectorial y nacional, promoviendo una nueva lógica en las relaciones laborales (...)”. (Ministerio del Trabajo y Previsión Social, 2022). Este programa se enfocó en las líneas de formación sindical para

nuevos líderes, formación sindical formación continua y, por último, para mujeres nuevos líderes (Ministerio del Trabajo y Previsión Social, 2022).

En el año 2014, en el segundo gobierno de Michelle Bachelet y dentro del discurso que realizó al Congreso Nacional, presentó la denominada “Agenda Laboral”, el cual tiene dos objetivos principales: el primero, corresponde a ampliar y mejorar la calidad de la negociación colectiva, la cooperación y el equilibrio entre las partes y el segundo, fortalecer la participación sindical, promoviendo un movimiento sindical representativo y de calidad que contribuya al desarrollo del país, de las empresas y de los trabajadores (Arellano Ortiz, 2017).

En el año 2016, entra en vigor la ley N° 20.940 que moderniza el sistema de relaciones laborales, la cual entra vigencia (gran parte de su articulado) a partir del 1 de abril de 2017. Esta ley cambia el paradigma de las brechas entre empleadores y trabajadores (Arellano Ortiz, 2017). La puesta en marcha de esta ley trajo consigo la creación del Consejo Superior Laboral, que tiene por objetivo “colaborar en la formulación de propuestas y recomendaciones de políticas públicas destinadas a fortalecer y promover el diálogo social y una cultura de relaciones laborales justas, modernas y colaborativas en el país” (Biblioteca del Congreso Nacional, 2017). Adicionalmente, se creó el fondo de formación sindical y relaciones colaborativas, que tiene como misión “financiar proyectos, programas y acciones en las áreas de formación sindical, promoción del diálogo social y desarrollo de relaciones laborales colaborativas entre empleadores y trabajadores” (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2017).

Cabe señalar que en el artículo 4, inciso segundo del Decreto N° 7 del 03 de marzo de 2017, establece que “el veinte por ciento de estos deberán ser asignados a proyectos, programas y acciones localizados en trabajadores y/o empleadores, pertenecientes a micro o pequeñas empresas, entendiéndose por éstas las definidas en el artículo 505 bis del Código del Trabajo” (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2017). Frente a esto, la particularidad del problema de estudio es sobre la ejecución a los cursos para la micro y pequeña empresa.

Por consiguiente, esta investigación está orientada a la siguiente pregunta: ¿Cómo influye el programa de cursos para la micro y pequeña empresa en los objetivos de formación sindical, promoción del dialogo social y desarrollo de relaciones colaborativas?

III. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1. Objetivo general

Analizar el programa de cursos para la micro y pequeña empresa, asociados al Fondo de Formación Sindical y Relaciones Colaborativas en Chile.

2. Objetivos específicos

- Analizar las fichas e informes del programa desde su aplicación y hasta el año 2021.
- Analizar el contenido de los cursos y su aplicación en base los principios de formación sindical, diálogo social, trabajo decente y colaborativo entre trabajadores y empleadores.
- Indagar el conocimiento y satisfacción en los usuarios que han sido beneficiarios del curso.
- Proponer planes de mejora al programa contribuyendo al fortalecimiento de la política pública.

IV. CONTEXTO INSTITUCIONAL

El Ministerio del Trabajo y Previsión Social fue creado en el año 1959, a través del Decreto con Fuerza de Ley N° 25 del Ministerio de Hacienda. Dentro de las funciones de este Ministerio es el encargado de dirigir y coordinar las políticas laborales que rigen al país.

Su misión es recoger las necesidades y problemáticas laborales de la sociedad, para que, a partir de las mismas, se orienten los esfuerzos públicos que permitan lograr un sistema de relaciones laborales que privilegien la cooperación entre todos los actores involucrados (Ministerio del Trabajo y Previsión Social, 2022).

Para realizar su función institucional, el Ministerio cuenta con dos ejes de trabajo las cuales están coordinadas dos Subsecretarías de Trabajo y Previsión Social.

Los ámbitos de acción destinados a esta Secretaria de Estado son las siguientes:

Ilustración 7: Ámbitos de acción del Ministerio del Trabajo y Previsión Social



Fuente: Elaboración propia

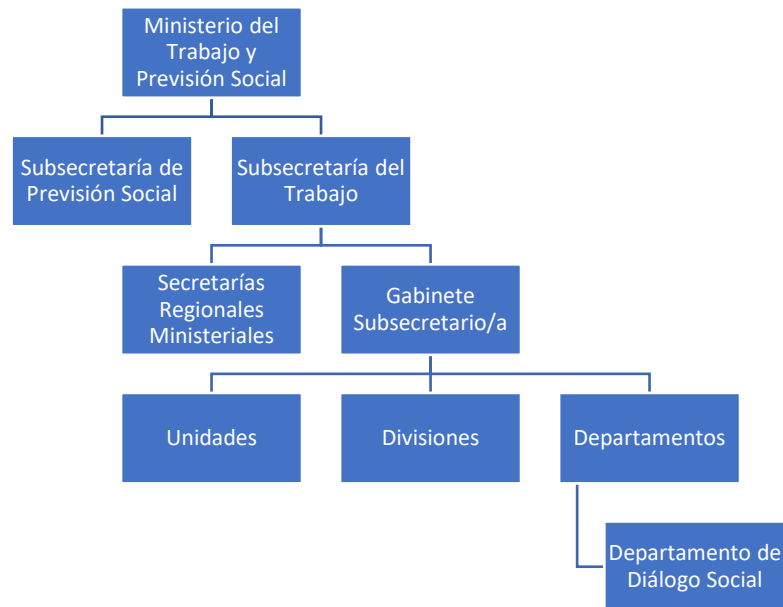
En relación con los objetivos estratégicos del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, estos se resumen en los siguientes puntos:

- Impulsar el crecimiento del mercado laboral con énfasis en la calidad del empleo, y en la disminución de la informalidad.
- Impulsar cambios a la legislación laboral que promuevan un mercado laboral inclusivo, con énfasis en un aumento de las oportunidades de empleabilidad de los siguientes sectores: mujeres, jóvenes, adultos mayores, y personas con discapacidad.

- Reformar y modernizar la institucionalidad, con énfasis en el Sistema Nacional de Capacitación y la Dirección del Trabajo, configurando un sistema que responda a las características de los nuevos mercados.
- Modernizar el Sistema de Capacitación, a fin de entregar a los trabajadores los instrumentos y herramientas necesarias para enfrentar la revolución tecnológica y ser ciudadanos en la sociedad moderna del conocimiento y la información. Esto a través de un proceso de formación continua, que certifique las competencias en un marco de cualificaciones, que permita una ruta ascendente de educación, productividad, condiciones de trabajo y salarios.
- Promover y asegurar el cumplimiento de las normas de higiene y seguridad en el trabajo, así como de salud ocupacional, tanto en el sector público como privado.
- Reformar y mejorar el Sistema Previsional, que permita a todas las chilenas y chilenos el acceso a pensiones más dignas, en el marco de un sistema de protección social.
- Generar un diálogo y colaboración permanente entre los distintos actores del mercado laboral (Ministerio del Trabajo y Previsión Social, 2022).

Cabe señalar que el organigrama institucional y para efectos de esta investigación es el siguiente:

Ilustración 8: Organigrama del Ministerio del Trabajo y Previsión Social



Fuente: Elaboración propia

La estructura orgánica del Ministerio del Trabajo y Previsión Social corresponde a dos Subsecretarías (Trabajo y Previsión Social). Dentro de la Subsecretaría de Trabajo se encuentran las Secretarías Regionales Ministeriales (SEREMI) las cuales tienen presencia en las dieciséis regiones del país y el Gabinete del Subsecretario del Trabajo el cual está conformado por las siguientes áreas. En primer lugar, las unidades dependientes corresponden a: unidad de asesores, unidad de estudios, unidad de comunicaciones, unidad de auditoría interna, unidad de transversalización de género y unidad de planificación y control de gestión. En segundo lugar, las divisiones de la

subsecretaria corresponden a la división jurídica y la división de administración y finanzas. Por último, los departamentos están integrados por el departamento de derechos fundamentales, departamento de prospección laboral, departamento bolsa nacional de empleo, departamento de proempleo y, por último, el departamento de dialogo social.

El departamento de diálogo social le corresponde articular las acciones sobre el fondo de formación sindical y relaciones colaborativas en esta institución. Cabe señalar que este departamento tiene como propósito superar un sistema de relaciones laborales caracterizado por la conflictividad. Por lo cual, debe propender espacios e instrumentos necesarios para el tránsito hacia un modelo de relaciones laborales que comprenda la interacción dialogante, inclusiva y democrática de los actores en el marco de un mercado del trabajo dinámico, exigente y productivo (Ministerio del Trabajo y Previsión Social, 2022).

V. MARCO METODOLÓGICO

Para el desarrollo de esta investigación y el cumplimiento de los objetivos planteados. Se utilizará la técnica cuantitativa que representa a un conjunto de procesos organizados de manera secuencial para comprobar ciertas suposiciones (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018, págs. 5 - 6). Adicionalmente, el alcance investigativo tendrá como estudio de carácter exploratorio el cual sirve para preparar el terreno y generalmente anteceden a investigaciones con alcances descriptivos, correlacionales o explicativos. Este tipo de estudio se llevan a cabo cuando el propósito es estudiar fenómenos y problemas nuevos, desconocidos o poco estudiados (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018, págs. 106 - 107).

Adicionalmente, esta investigación es de carácter no experimental, ya que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018, pág. 175).

Respecto a la selección de la muestra de la investigación cuantitativa, se utilizará la unidad de muestreo que corresponde a seleccionar a una población y cuyo conjunto integra la muestra (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018, pág. 198).

Finalmente, el análisis bibliográfico corresponde a la recolección de datos en aplicar uno o varios instrumentos de medición para recabar información pertinente en variables de estudios de la muestra o casos seleccionados. Adicionalmente, toda medición o instrumentos de recolección de datos debe reunir los requisitos de confiabilidad, validez y objetividad (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018, pág. 228). En el caso particular del presente estudio, se vuelven sumamente relevantes las actas del Consejo Superior Laboral, informes del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Informes de la Dirección de Presupuestos, información de beneficiarios de los cursos MIPE y por último la percepción de actores internos y externos sobre la aplicación de los cursos contribuyendo a los principios definidos en el Decreto del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

1. Metodología de trabajo

Con el objetivo de recabar información en torno al propósito y el impacto que ha generado en los usuarios y usuarias del programa cursos para la micro y pequeña empresa, asociados al fondo de formación sindical y relaciones colaborativas en Chile, entre los años 2018 al 2021. Se propone la construcción de un instrumento de tipo encuesta que se aplique a una muestra del total de participantes del programa. Junto a ello, se definen algunos lineamientos, alcance y metodología de trabajo para recoger, procesar y analizar los datos objetivos.

Se realizará la elaboración de un instrumento de encuesta, el cual pretende medir e interpretar los siguientes aspectos del programa:

- Analizar el contenido de los cursos y su aplicación en base los principios de formación sindical, diálogo social, trabajo decente y colaborativo entre trabajadores y empleadores.
- Indagar el conocimiento y satisfacción en los usuarios que han sido beneficiarios del curso.
- Proponer planes de mejora al programa contribuyendo al fortalecimiento de la política pública.

2. Muestra

La muestra que contempla esta investigación es de carácter no probabilística. Además, el muestreo intencional en donde se seleccionarán a usuarios y usuarias que hayan egresado del curso entre los años 2018 y 2021. Si bien el universo total de beneficiarios y beneficiarias del programa entre los años 2018 al 2021 corresponde a 2644⁴, se espera conformar una muestra final de 93 personas, con un margen de error de un 10% y un nivel de confianza que alcanza el 95%.

Por lo tanto, se define una selección de preguntas, las cuales son de carácter mixto. En primer lugar, se realizará una selección de preguntas cerradas con alternativa de selección a ser aplicadas, lo que permitirá visualizar de mejor manera, los niveles de satisfacción, percepción, contenido entre los usuarios del programa. Adicionalmente se incorporará una pregunta de selección abierta, que logrará indagar aspectos de mejora y percepción del usuario.

La aplicación de la muestra se realizará vía virtual a través de la plataforma de formularios de Google (forms), en la cual se señalará el objetivo de esta investigación, sus alcances, beneficios, señalando la importancia de conocer la percepción de su experiencia en este curso en función de contribuir en el fortalecimiento de la política pública.

El proceso de digitación de datos y almacenamiento de la información será a través de plantilla de datos, como también la tabulación, análisis y elaboración de resultados.

3. Construcción del instrumento

La validación del cuestionario se realizará mediante revisión y aprobación previa a su aplicación, siendo sometidas cada una de las preguntas a criterios de validación conforme a los objetivos de la investigación.

El instrumento final de la encuesta estará compuesto por una selección de preguntas de las cuales se seleccionarán aquellas que presenten una mejor correspondencia con los objetivos de la investigación. Adicionalmente, se propone una pauta de validación conforme a los objetivos estudiados.

⁴ De acuerdo con la información entregada por la (Subsecretaría del Trabajo, 2022).

4. Revisión de literatura

Se realizará una revisión bibliográfica que identifique las principales fuentes y experiencias de evaluación y sistematización de programas de formación y los instrumentos (encuestas) construidos, poniendo especial énfasis en la formulación de las preguntas, largo de estas, triangulación de datos realizados y obstáculos presentados.

a) Revisión de las preguntas que serán parte del cuestionario final:

Desde este punto, se propone un orden de las preguntas con el fin de identificar conocimientos, satisfacción con el objetivo de identificar aquellas que presentan una mejor elaboración sobre los objetivos específicos de la investigación. Adicionalmente, se propondrá una metodología de validación, para lo cual se utilizará el contenido señalado por (Pauda, 1979, pág. 19), donde se plantearán las siguientes preguntas:

- ¿Es necesaria la pregunta?
- ¿Podría reformularse?
- ¿Podría agregarse una pregunta suplementaria?
- ¿Están escritas de manera tal que no llamen la confusión?

b) Ética de la investigación

Respecto a este punto, es necesario articular ciertos aspectos que deben estar presentes al momento de realizar esta encuesta.

- En primer lugar, no se debe discutir la entrevista con nadie que no pertenezca al equipo de investigación (Pauda, 1979, pág. 240).
- Incorporar un cuadro de consentimiento que autorice la recolección, almacenamiento y tratamiento de los datos proporcionados.
- Comprometer la entrega de los resultados finales a cualquier participante interesado en el resultado de esta investigación.
- Utilizar los registros y datos, únicamente para fines investigativos.
- Resguardar la privacidad de cualquier información recolectada en el marco del desarrollo de esta investigación.

c) Encuesta

De acuerdo con la definición de la Real Academia Española, encuesta significa “conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa de grupos sociales, para averiguar estados de opinión o conocer otras cuestiones que les afectan” (Real Academia Española, 2023). Adicionalmente, García (2002) señaló que su objetivo es obtener información relativa a las características predominantes de una población mediante la aplicación de procesos de interrogación y registro de datos. Cuando la encuesta se realiza mediante la aplicación de cuestionarios, se puede conseguir principalmente información demográfica, opiniones y conocimientos de los sujetos a un asunto, situación, tema o persona (Adundis, 2016). Para la presente investigación, se construyó la siguiente encuesta investigativa (Ver **Anexo A: Encuesta de aplicación investigativa**).

VI. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

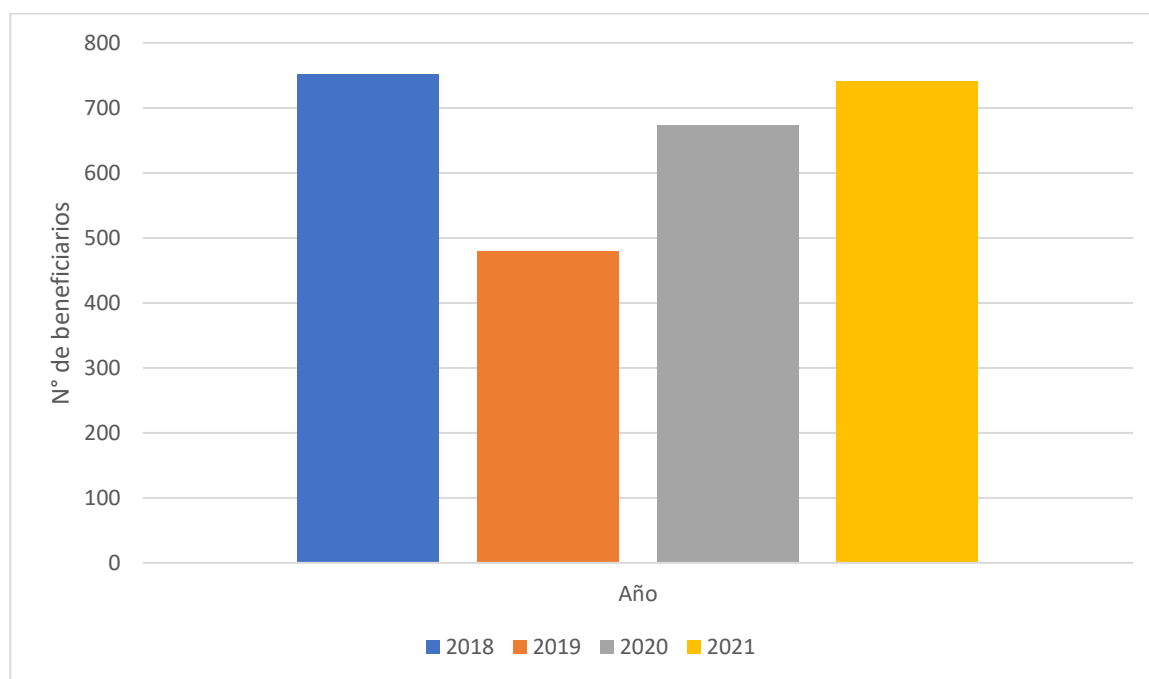
El análisis de la información para el desarrollo de esta investigación se generó por medio del contraste de los datos extraídos del programa solicitados mediante la ley de transparencia al Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Adicionalmente, se consideró los datos obtenidos en la encuesta para los usuarios en el programa entre los años 2018 y 2021.

El análisis es presentado con gráficos e ilustración que representan aspectos asociados al número de beneficiarios, cantidad de ejecutores, cantidad de usuarios y su condición tras culminar la aplicación de los cursos, satisfacción del contenido y aspectos relevantes para evaluación de este programa.

a) Caracterización del programa

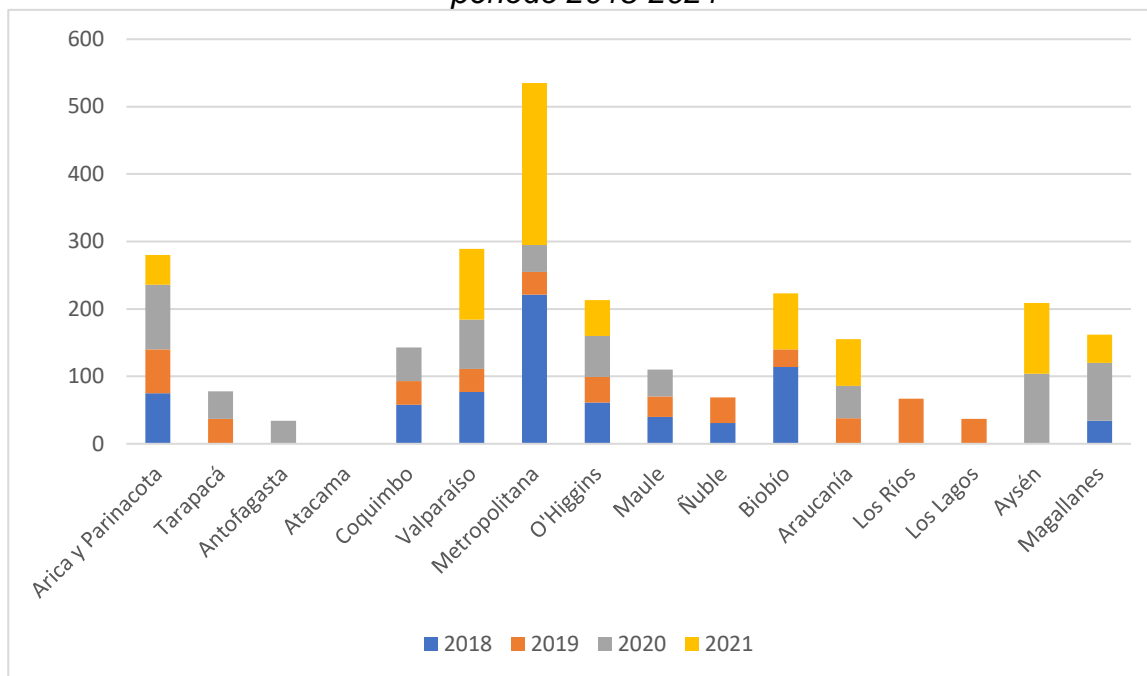
Los siguientes gráficos identifican los siguientes aspectos del programa:

Gráfico 2: Número de beneficiarios del Programa MIPE en el periodo 2018-2021



Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos (Subsecretaría del Trabajo, 2022).

Gráfico 3: Número de beneficiarios del programa MIPE distribuido por Región durante el periodo 2018-2021

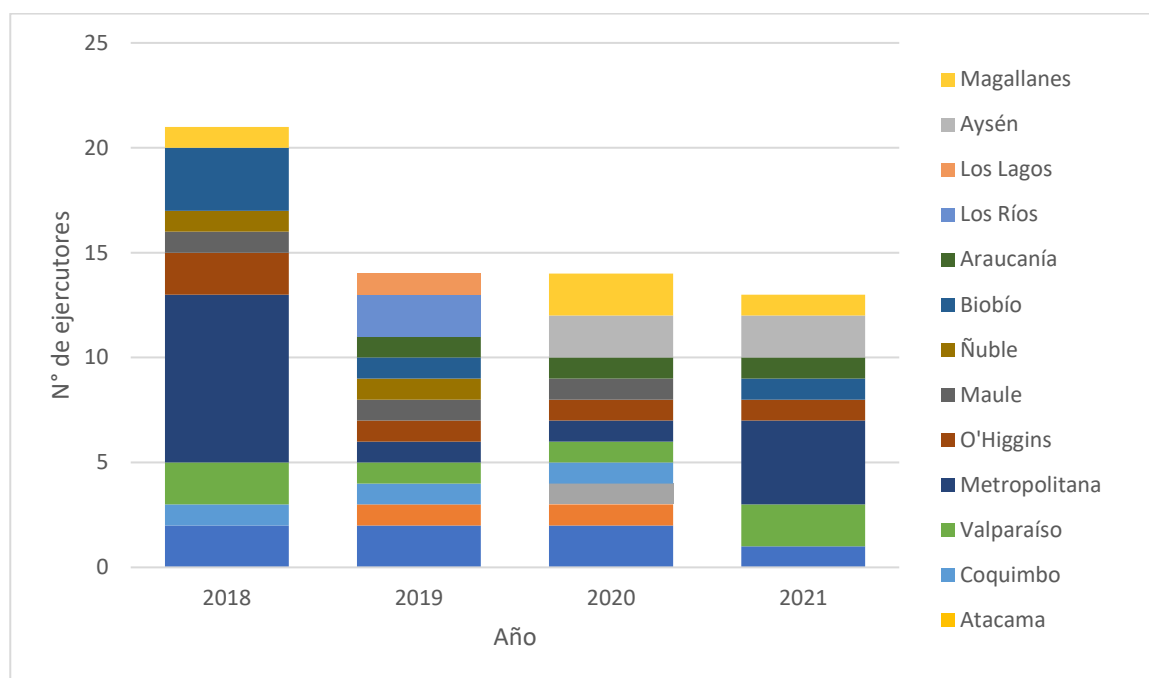


Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos (Subsecretaría del Trabajo, 2022).

En relación con el Gráfico 2: Número de beneficiarios del Programa MIPE en el periodo 2018-2021 se puede evidenciar que el promedio de beneficiarios entre los años a estudio corresponde a 661. Cabe precisar que, en el año 2019, hubo una disminución de beneficiarios correspondiente a 479 personas, caso contrario a lo que sucedió en los años 2020 y 2021, pues a causa de la pandemia COVID19 y el estado de confinamiento provocó que gran parte de las actividades de capacitación se realizarán bajo modalidad telemática.

Respecto al Gráfico 3: Número de beneficiarios del programa MIPE distribuido por Región durante el periodo 2018-2021, se puede evidenciar que gran parte de los beneficiarios del programa residen en la Región Metropolitana. A su vez, solo las regiones Metropolitana, O'Higgins, Valparaíso y Arica y Parinacota han participado en los cuatro años de estudio. A su vez, se constata que varias regiones han participado una o dos convocatorias de estudio. Por último, se deja en evidencia que la Región de Atacama no registra beneficiarios para los años de estudios, por lo que excluye de esta política pública a dicha población.

Gráfico 4: Número de ejecutores adjudicados distribuidos por región en el periodo 2018-2021



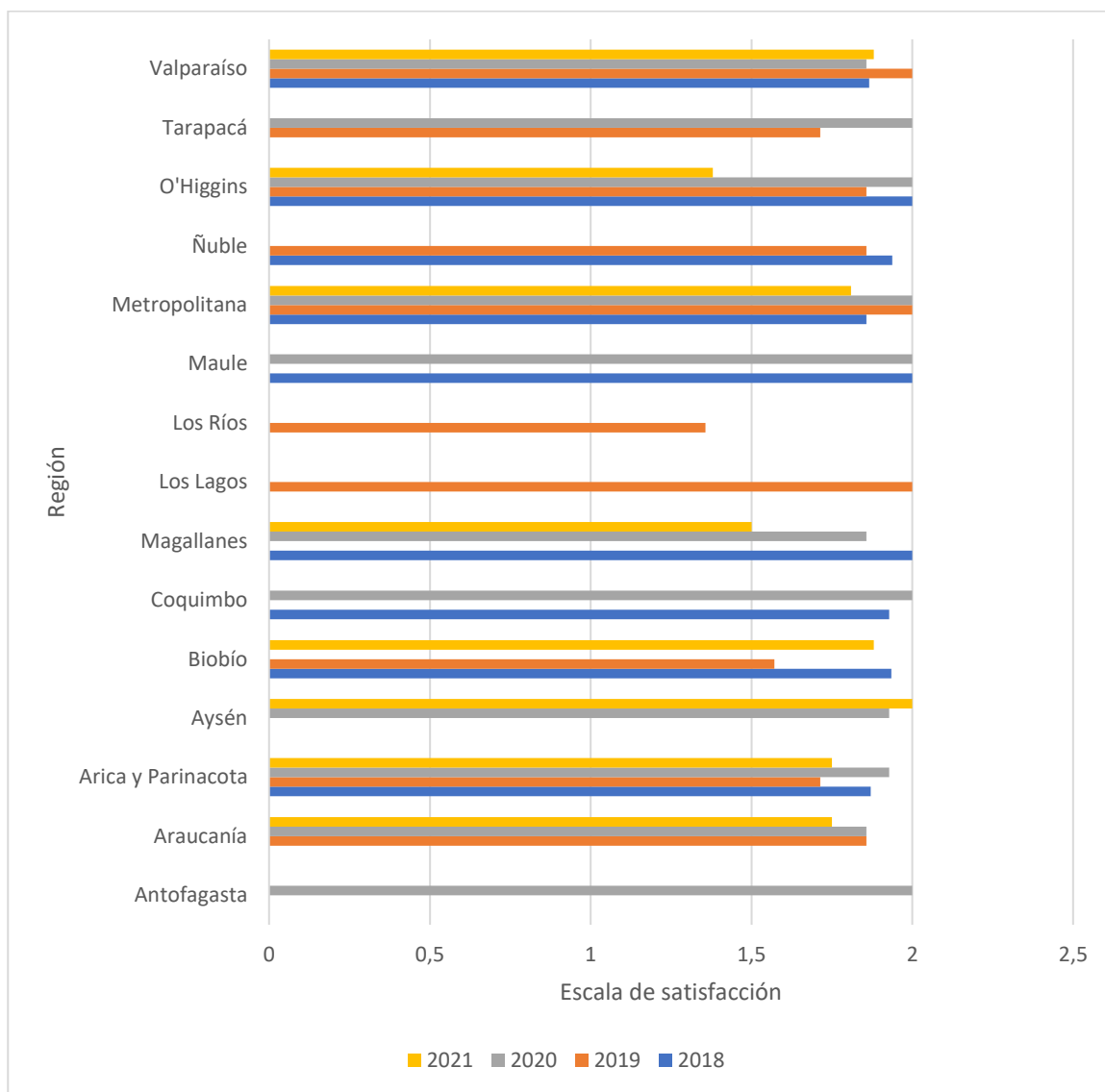
Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos (Subsecretaría del Trabajo, 2022).

Respecto a los ejecutores adjudicados, es menester precisar que el número de estos organismos ha disminuido en lo que corresponde a los años de estudio. En el año 2018 se obtuvo un total de 21 ejecutores, luego entre los años 2019 y 2020, este dato correspondió a 14 y por último, en el año 2021 hubo una disminución a 13 organismos ejecutores adjudicados para el desarrollo de los cursos. Adicionalmente, cabe precisar que gran parte de estos se concentraron en la Región Metropolitana, siendo un ejemplo que, en el año 2018, ocho organismos se adjudicaron el desarrollo y aplicación de los cursos MIPE.

b) Satisfacción del programa

Los siguientes gráficos identifican la satisfacción de los cursos, sobre la escala definida en los informes finales presentados por cada organismo al Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

Gráfico 5: Promedio de satisfacción⁵ de los contenidos ofrecidos durante el periodo 2018 - 2021



Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos (Subsecretaría del Trabajo, 2022).

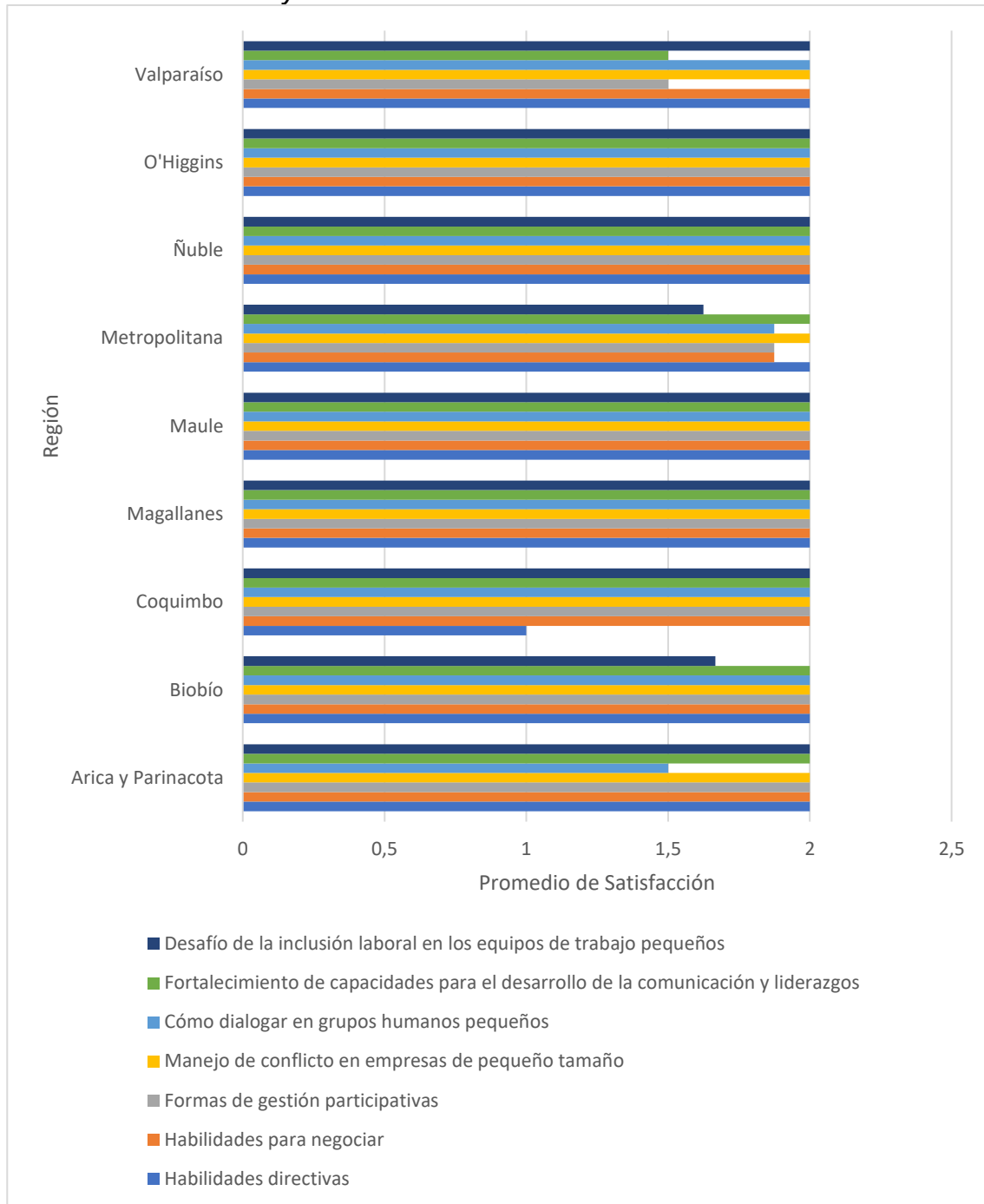
En relación con el panorama territorial, gran parte de las regiones estudiadas identifica un rango de satisfacción entre 1 pertinente a 2 muy pertinente. Un ejemplo por destacar es la Región Metropolitana, quien identifica en los cuatros años de estudio un promedio de satisfacción correspondiente a 1,92.

Adicionalmente, se presenta el detalle de los cursos ofrecidos por año y contenido:

⁵ El promedio de satisfacción abarca tres categorías donde 0 equivalente a “No pertinente”; 1 corresponde a “Pertinente” y, por último, 2 corresponde a “Muy Pertinente”.

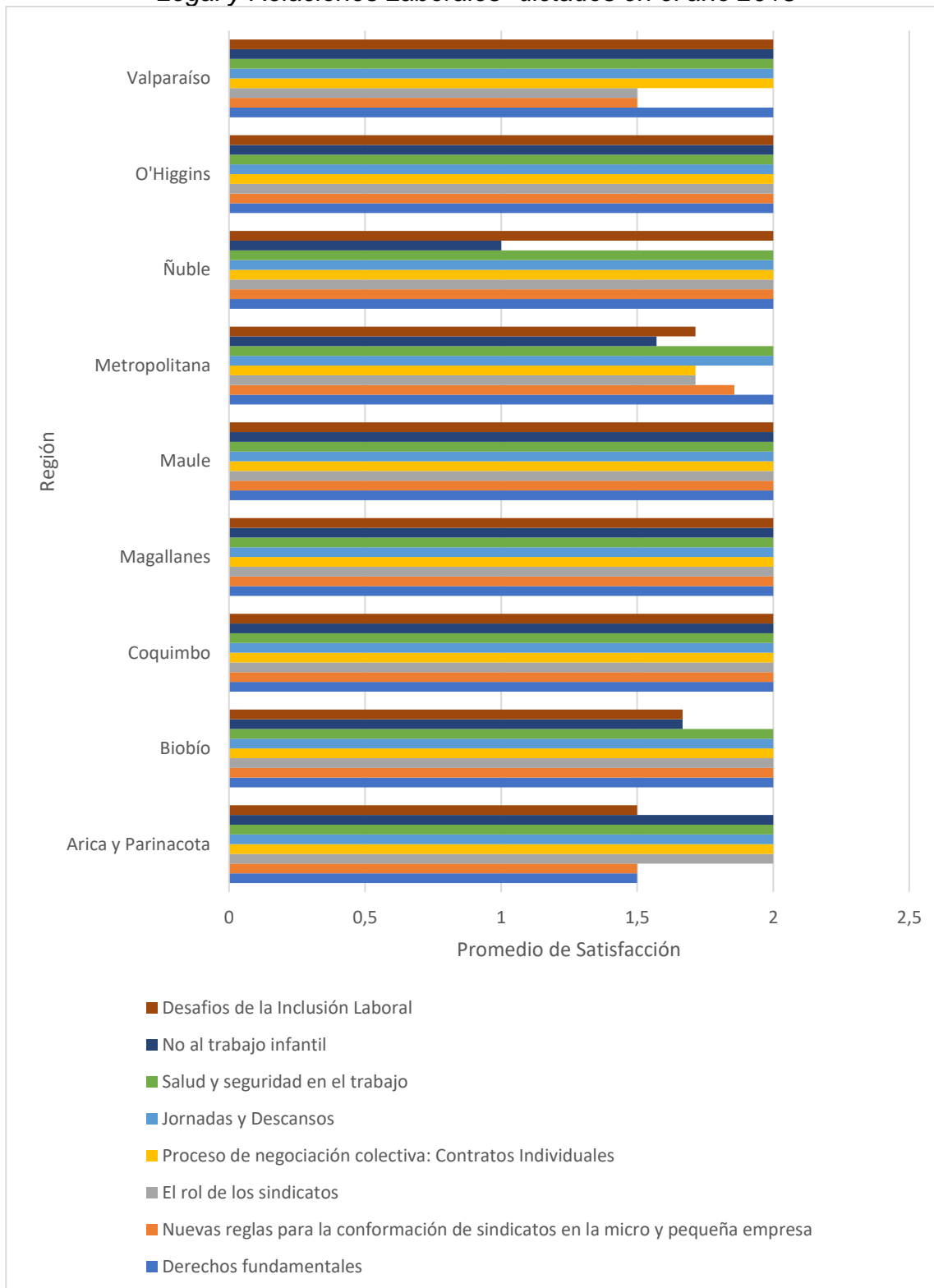
a) Año 2018:

Gráfico 6: Promedio de Satisfacción de los contenidos enseñados en el Curso "Gestión de Personas y Relaciones Laborales" dictados en el año 2018



Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos (Subsecretaría del Trabajo, 2022). Mayores antecedentes se encuentran en el **Anexo B: Satisfacción de los contenidos enseñados en el Curso "Gestión de Personas y Relaciones Laborales" dictados en el año 2018**

Gráfico 7: Promedio de Satisfacción de los contenidos enseñados en el Curso "Gestión Legal y Relaciones Laborales" dictados en el año 2018



Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos (Subsecretaría del Trabajo, 2022). Mayores antecedentes se encuentran **Anexo C: Promedio de Satisfacción de los contenidos enseñados en el Curso "Gestión Legal y Relaciones Laborales" dictados en el año 2018.**

En el año 2018, se realizaron dos cursos para la aplicación del programa MIPE. El primero, denominado curso de gestión de personas y relaciones laborales el cual se profundizó en los siguientes aspectos: desafío de la inclusión laboral en los equipos de trabajos pequeños; fortalecimiento de capacidades para el desarrollo de la comunicación y liderazgos; cómo dialogar en grupos humanos pequeños; manejo de conflicto en empresas de pequeño tamaño; formas de gestión participativas; habilidades para negociar y habilidades directivas.

El Gráfico 6: Promedio de Satisfacción de los contenidos enseñados en el Curso "Gestión de Personas y Relaciones Laborales" dictados en el año 2018 señala que el promedio de satisfacción de los contenidos ofrecidos se encuentra alrededor de 1,94 correspondiente a una escala de cero a dos. Adicionalmente, se precisa que el contenido que obtuvo la menor calificación corresponde a habilidades directivas en la región de Coquimbo con un total de 1 en promedio de satisfacción.

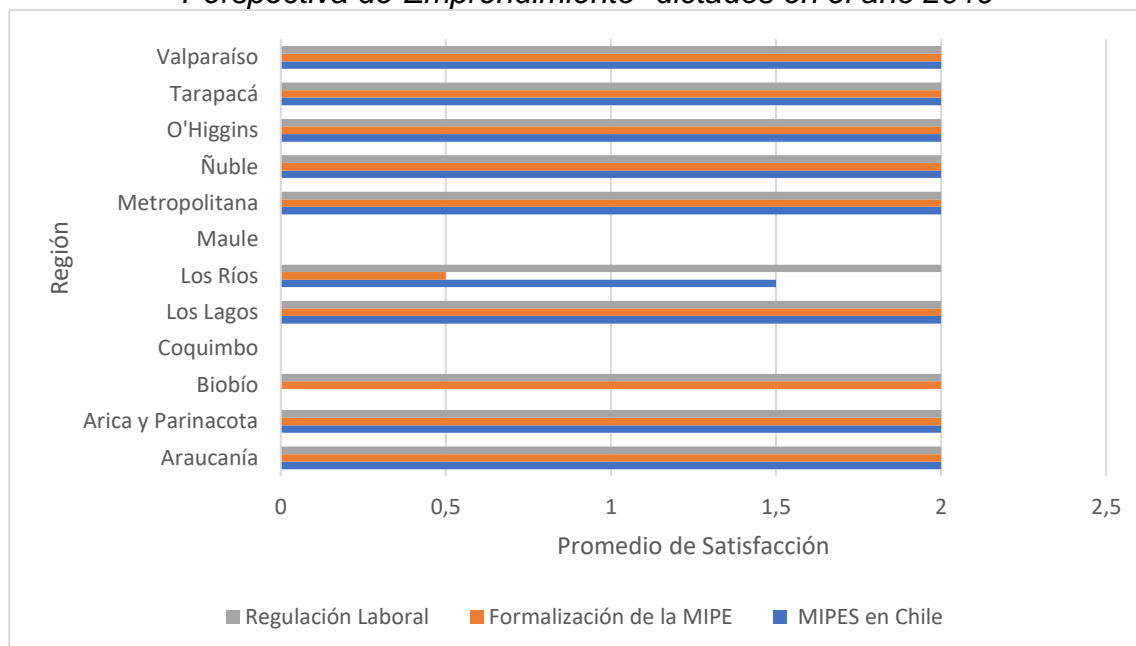
El segundo curso aplicado corresponde a gestión legal y relaciones laborales el cual profundizó en los siguientes aspectos: desafíos de la inclusión laboral; no al trabajo infantil; salud y seguridad en el trabajo; jornadas y descansos; proceso de negociación colectiva: contratos individuales; el rol de los sindicatos; nuevas reglas para la conformación de sindicatos en la micro y pequeña empresa y derechos fundamentales.

El Gráfico 7: Promedio de Satisfacción de los contenidos enseñados en el Curso "Gestión Legal y Relaciones Laborales" dictados en el año 2018 señala que el promedio de satisfacción de los contenidos ofrecidos se encuentra entorno a 1,93 correspondiente a una escala de cero a dos. Adicionalmente, se puede evidenciar que el contenido que obtuvo el menor rango de puntuación corresponde a no trabajo infantil en la región del Ñuble con un total de 1 en promedio de satisfacción.

Por último, para el año 2018 se aprecia en términos generales una satisfacción positiva en los contenidos ofrecidos para ambas áreas, solo evidenciando pequeñas diferencias entre regiones y en el contenido dictado por los organismos ejecutores.

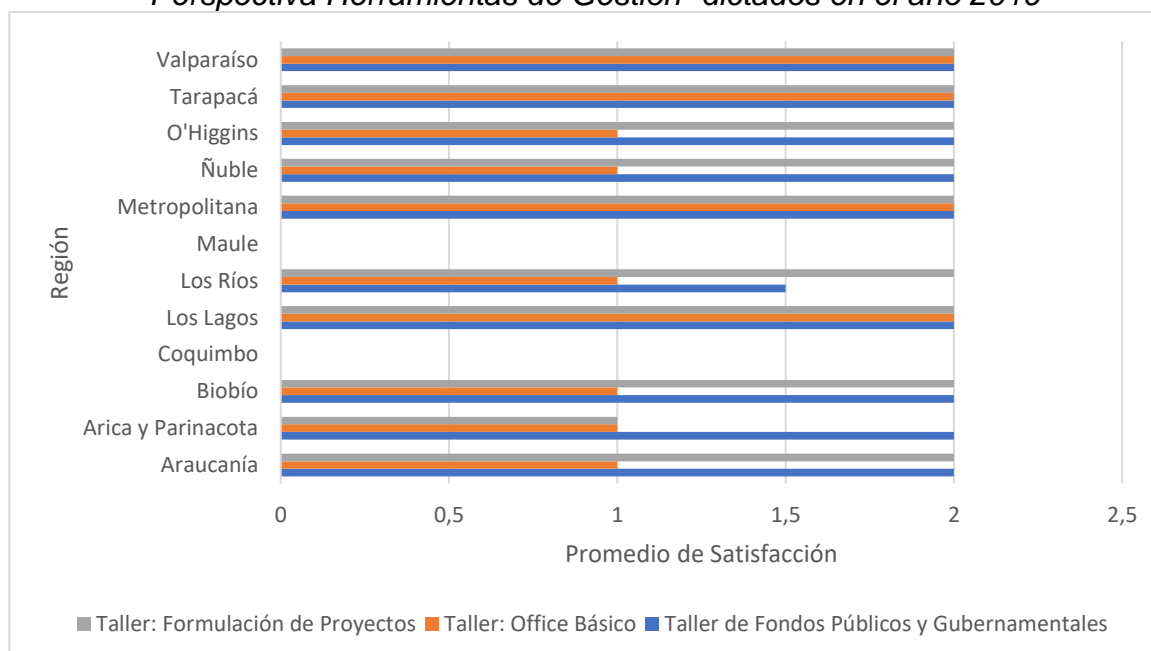
b) Año 2019:

Gráfico 8: Promedio de Satisfacción de los contenidos enseñados en el Curso "Perspectiva de Emprendimiento" dictados en el año 2019



Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos (Subsecretaría del Trabajo, 2022). Mayores antecedentes se encuentran en el **Anexo D: Promedio de Satisfacción de los contenidos enseñados en el Curso "Perspectiva de Emprendimiento" dictados en el año 2019**.

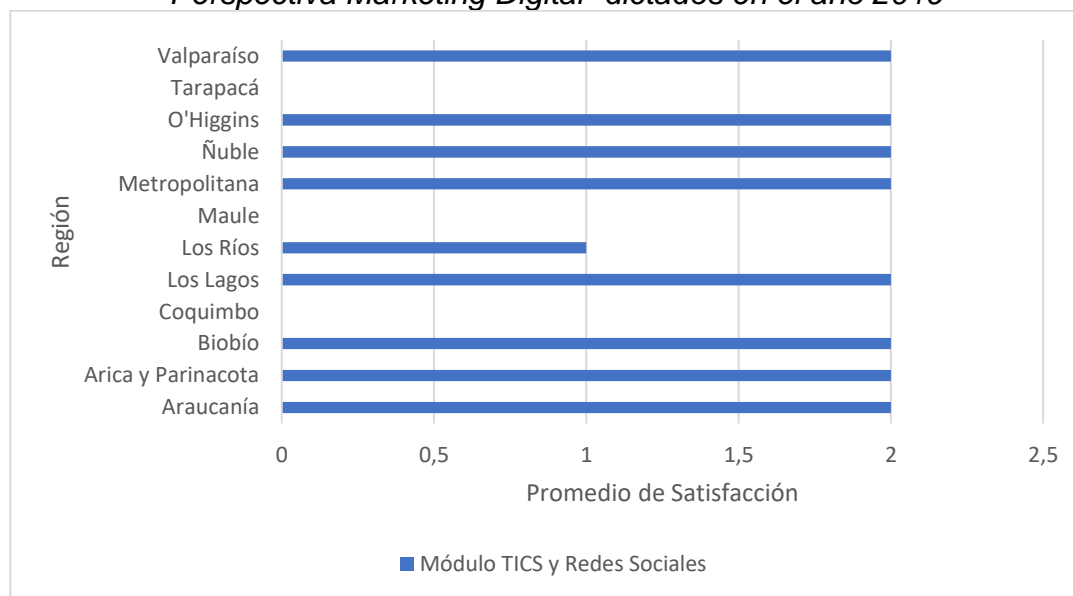
Gráfico 9: Promedio de Satisfacción de los contenidos enseñados en el Curso "Perspectiva Herramientas de Gestión" dictados en el año 2019



Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos (Subsecretaría del Trabajo, 2022). Mayores antecedentes se encuentran en el **Anexo E: Promedio de Satisfacción de los**

contenidos enseñados en el Curso "Perspectiva Herramientas de Gestión" dictados en el año 2019.

Gráfico 10: Promedio de Satisfacción de los contenidos enseñados en el Curso "Perspectiva Marketing Digital" dictados en el año 2019



Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos (Subsecretaría del Trabajo, 2022). Mayores antecedentes se encuentran en el **Anexo F: Promedio de Satisfacción de los contenidos enseñados en el Curso "Perspectiva Marketing Digital" dictados en el año 2019**.

En el año 2019, se realizaron tres cursos para la aplicación del programa MIPE. El primero, denominado curso perspectiva de emprendimiento el cual se profundizó en los siguientes aspectos: regulación laboral, formalización de la MIPRE y MIPES en Chile.

El Gráfico 8: Promedio de Satisfacción de los contenidos enseñados en el Curso "Perspectiva de Emprendimiento" dictados en el año 2019 establece una alta satisfacción para los contenidos ofrecidos en las regiones de Valparaíso. Tarapacá. O'Higgins, Ñuble, Metropolitana, Los Lagos, Araucanía y Arica y Parinacota. Para la región de Los Ríos, existe una alta satisfacción para el contenido asociado a la regulación laboral, continuando con MIPES en Chile y por último, un 0,5 de satisfacción para formalización de la MIPE. Caso similar sucede con la región del Biobío, ya que las áreas regulación laboral y formalización de la MIPE lograron el puntaje máximo. Para el caso de MIPES en Chile este obtuvo una calificación cero situándolo a una categoría "no pertinente" a la hora de realizar el curso.

El segundo curso aplicado corresponde a la perspectiva herramientas de gestión el cual profundizó en los siguientes aspectos (taller): formulación de proyectos, office básico y fondos públicos y gubernamentales.

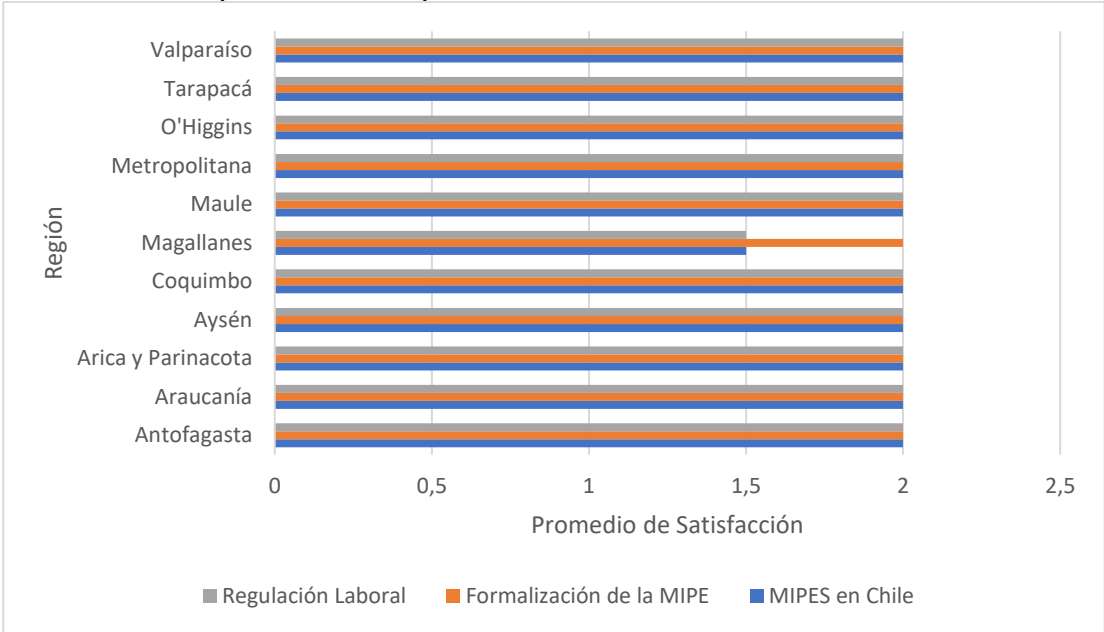
El Gráfico 9: Promedio de Satisfacción de los contenidos enseñados en el Curso "Perspectiva Herramientas de Gestión" dictados en el año 2019 establece una alta satisfacción para los contenidos ofrecidos en las regiones de Valparaíso. Tarapacá, Metropolitana y Los Lagos.

Respecto al taller de office básico, las regiones de O'Higgins, Ñuble, Los Ríos, Biobío, Arica y Parinacota y Araucanía establecieron un promedio de uno en la escala de satisfacción. Para la región de Los Ríos, existe una alta satisfacción para el contenido asociado a la regulación laboral, continuando con MIPES en Chile y por último, un 0,5 de satisfacción pertinente para formalización de la MIPE. Las regiones de Maule y Coquimbo establecieron que los tres puntos asociados a este curso no son pertinentes para el desarrollo del curso.

En tercer lugar, se encuentra la perspectiva denominada marketing digital, el cual desarrollo la aplicación del módulo de tecnologías de la información (TIC'S) y redes sociales. En términos generales, las regiones de Valparaíso, O'Higgins, Ñuble, Metropolitana, Los Lagos, Biobío, Arica y Parinacota y Araucanía establecieron un promedio de satisfacción correspondiente a muy pertinente. Caso contrario, las regiones que determinaron que dicha perspectiva no es pertinente son las regiones de Tarapacá, Maule y Coquimbo.

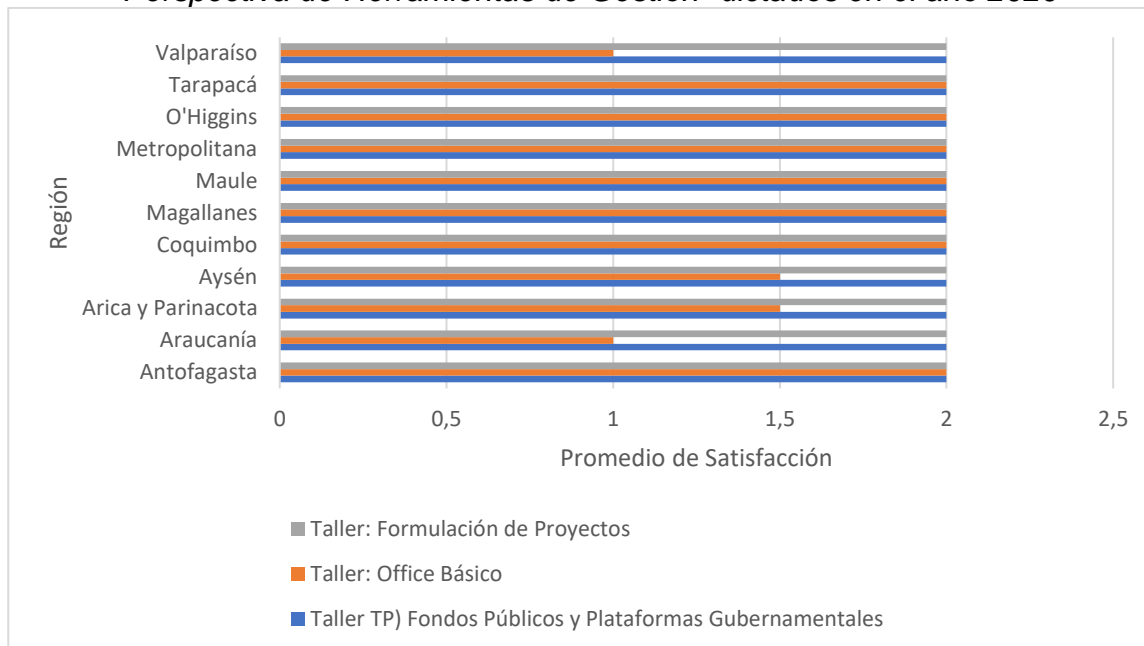
c) Año 2020:

Gráfico 11: Promedio de Satisfacción de los contenidos enseñados en el Curso "Perspectiva de Emprendimiento" dictados en el año 2020



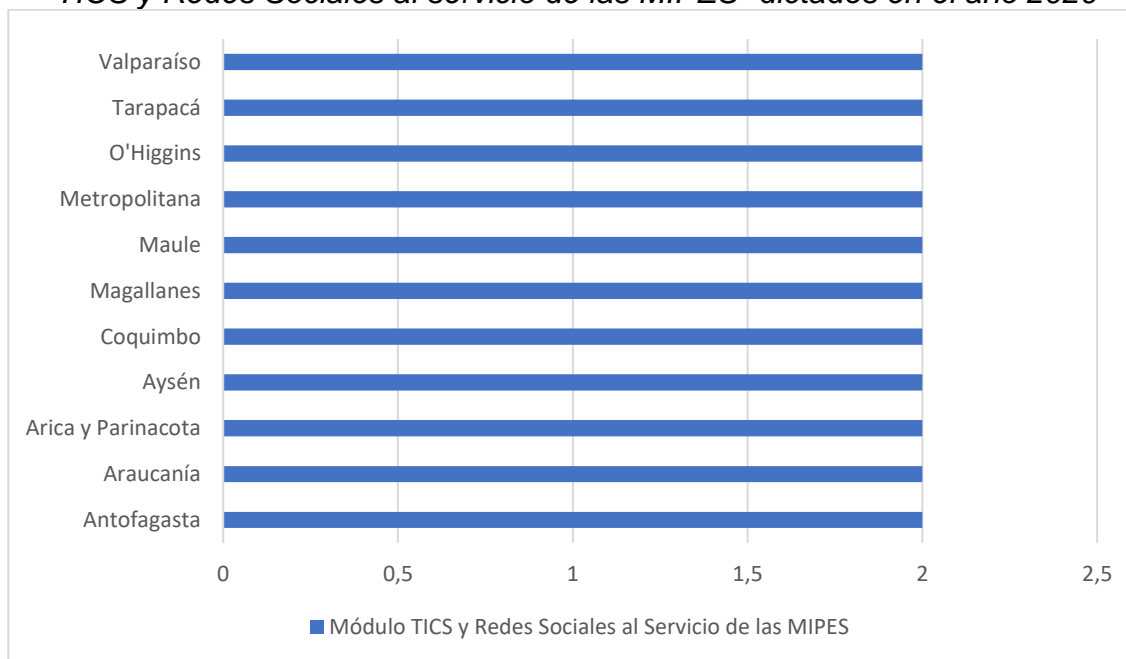
Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos (Subsecretaría del Trabajo, 2022). Mayores antecedentes se encuentran en **Anexo G: Promedio de Satisfacción de los contenidos enseñados en el Curso "Perspectiva de Emprendimiento" dictados en el año 2020**.

Gráfico 12: Promedio de Satisfacción de los contenidos enseñados en el Curso "Perspectiva de Herramientas de Gestión" dictados en el año 2020



Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos (Subsecretaría del Trabajo, 2022). Mayores antecedentes se encuentran en el **Anexo H: Promedio de Satisfacción de los contenidos enseñados en el Curso "Perspectiva de Herramientas de Gestión" dictados en el año 2020**.

Gráfico 13: Promedio de Satisfacción de los contenidos enseñados en el Curso "Módulo TICS y Redes Sociales al servicio de las MIPES" dictados en el año 2020



Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos (Subsecretaría del Trabajo, 2022). Mayores antecedentes se encuentran en el **Anexo I: Promedio de Satisfacción de los contenidos enseñados en el Curso "Módulo TICS y Redes Sociales al servicio de las MIPES" dictados en el año 2020**.

Para el año 2020, se realizaron tres cursos para la aplicación del programa MIPE. El primero, denominado curso perspectiva de emprendimiento el cual se profundizó en los siguientes aspectos: regulación laboral, formalización de la MIPE y MIPES en Chile.

El Gráfico 11: Promedio de Satisfacción de los contenidos enseñados en el Curso "Perspectiva de Emprendimiento" dictados en el año 2020 establece una alta satisfacción para los contenidos ofrecidos en las regiones en que dictó este curso. Cabe precisar que para la Región de Magallanes los cursos de regulación laboral y MIPES en Chile obtuvieron un promedio de satisfacción equivalente a 1,5, siendo aún positivo para este rango.

El segundo curso aplicado corresponde a la perspectiva herramientas de gestión el cual profundizó en los siguientes aspectos (taller): formulación de proyectos, office básico y fondos públicos y plataformas gubernamentales.

Sobre el Gráfico 12: Promedio de Satisfacción de los contenidos enseñados en el Curso "Perspectiva de Herramientas de Gestión" dictados en el año 2020 establece una alta satisfacción para los contenidos ofrecidos en las regiones de Tarapacá, O'Higgins, Metropolitana, Maule, Magallanes, Coquimbo y Antofagasta.

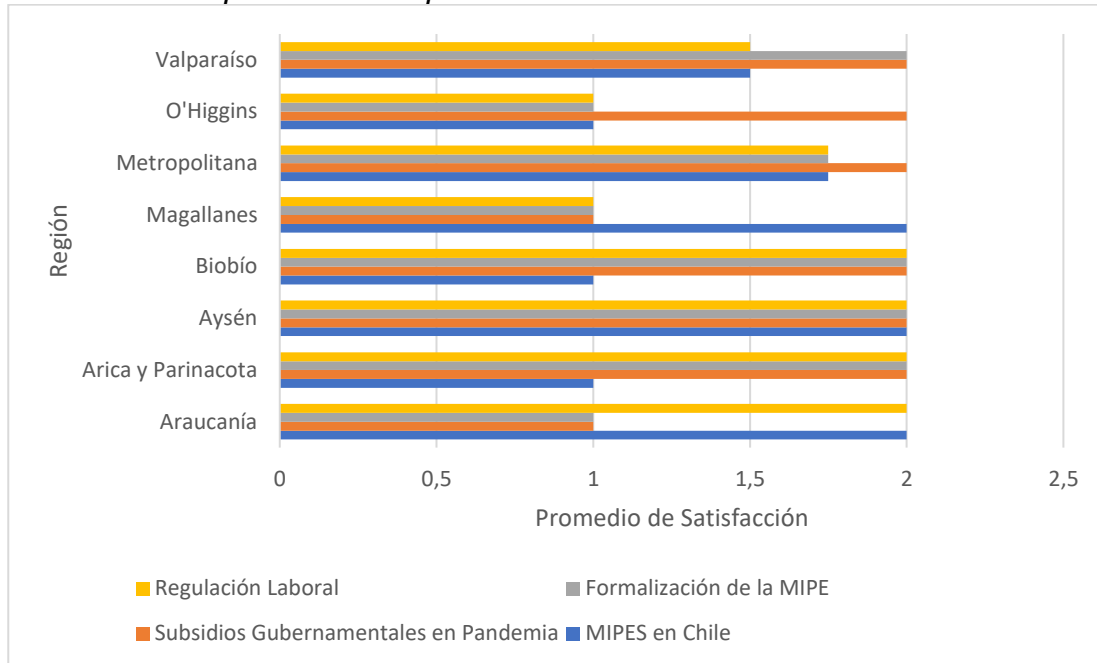
Respecto al taller de office básico, las regiones de Aysén y Arica y Parinacota establecieron un promedio de 1,5 en la escala de satisfacción. Para las regiones de Valparaíso y Araucanía esto se refleja con 1.

Otro punto por considerar es el taller de formulación de proyectos, en donde existe una calificación alta entre las regiones estudiadas. Lo mismo ocurre para el taller de fondos públicos y plataformas gubernamentales.

En tercer lugar, se encuentra la perspectiva denominada Módulo TICS y Redes Sociales al servicio de las MIPES. En términos generales, todas las regiones a estudio considerando que es muy pertinente el curso.

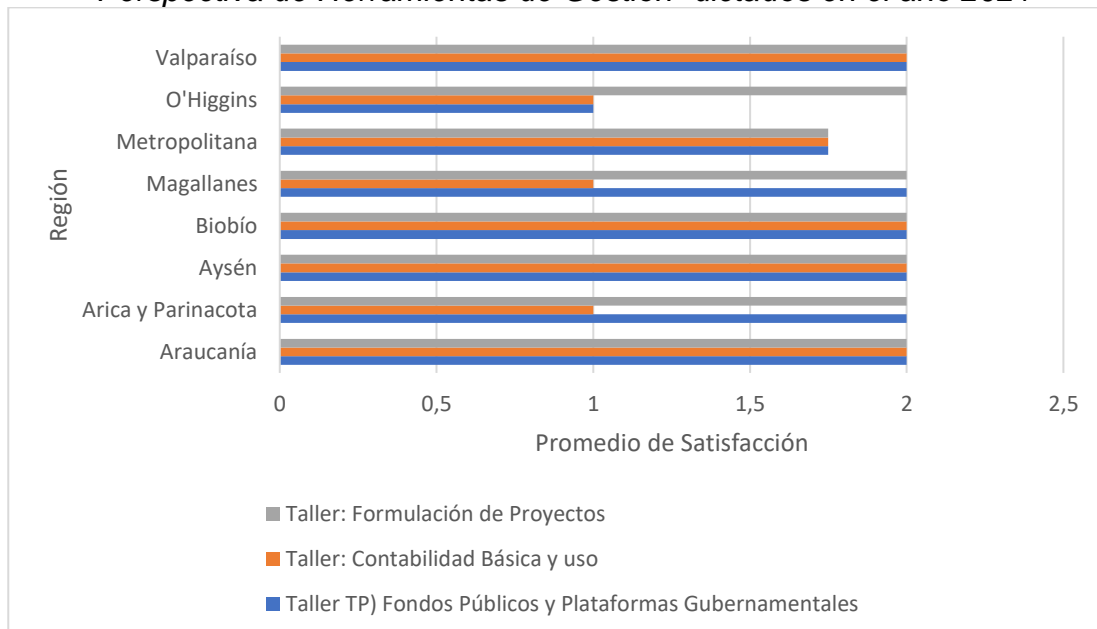
d) 2021:

Gráfico 14: Promedio de Satisfacción de los contenidos enseñados en el Curso "Perspectiva de Emprendimiento" dictados en el año 2021



Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos (Subsecretaría del Trabajo, 2022). Mayores antecedentes se encuentran en el **Anexo J: Promedio de Satisfacción de los contenidos enseñados en el Curso "Perspectiva de Emprendimiento" dictados en el año 2021**.

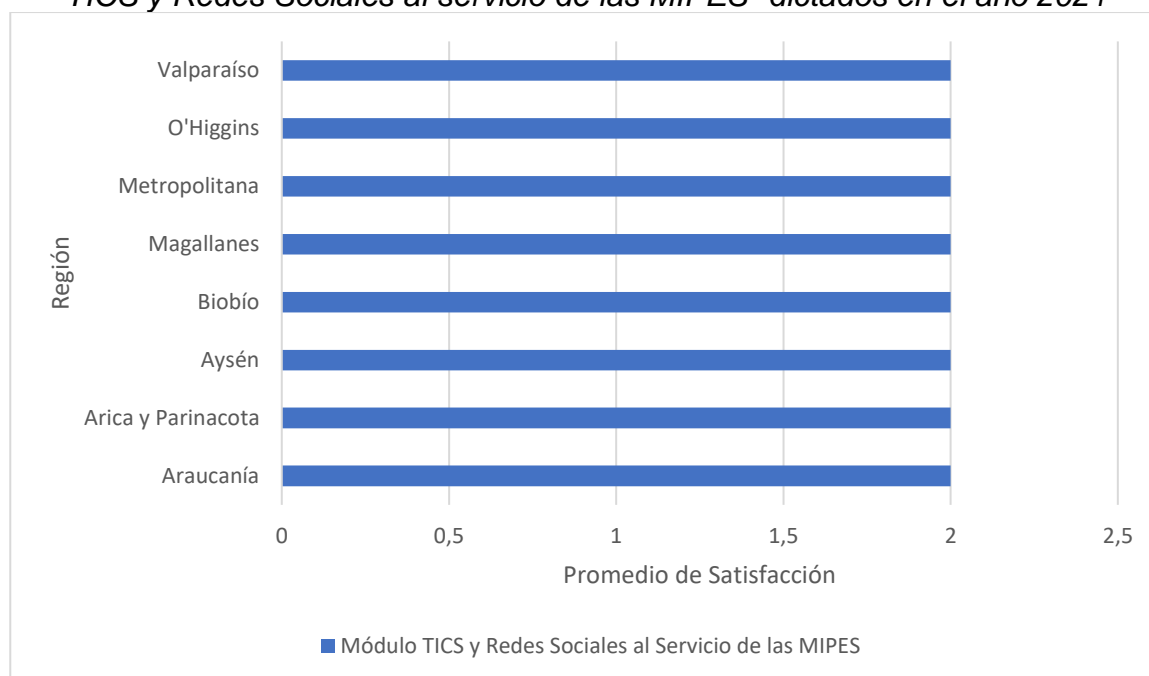
Gráfico 15: Promedio de Satisfacción de los contenidos enseñados en el Curso "Perspectiva de Herramientas de Gestión" dictados en el año 2021



Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos (Subsecretaría del Trabajo, 2022). Mayores antecedentes se encuentran en el **Anexo K: Promedio de Satisfacción de los**

contenidos enseñados en el Curso "Perspectiva de Herramientas de Gestión" dictados en el año 2021.

Gráfico 16: Promedio de Satisfacción de los contenidos enseñados en el Curso "Módulo TICS y Redes Sociales al servicio de las MIPES" dictados en el año 2021



Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos (Subsecretaría del Trabajo, 2022). Mayores antecedentes se encuentran en el **Anexo L: Promedio de Satisfacción de los contenidos enseñados en el Curso "Módulo TICS y Redes Sociales al servicio de las MIPES" dictados en el año 2021.**

Por último, en el año 2021, se realizaron tres cursos para la aplicación del programa MIPE. El primero, denominado curso perspectiva de emprendimiento el cual se profundizó en los siguientes aspectos: regulación laboral, formalización de la MIPE, subsidios gubernamentales en pandemia y MIPES en Chile.

El Gráfico 14: Promedio de Satisfacción de los contenidos enseñados en el Curso "Perspectiva de Emprendimiento" dictados en el año 2021 establece una diversificación de ponderación respecto a las temáticas abordadas en este curso. Un aspecto relevante para destacar que todas las regiones estudiadas se encuentran entre uno (pertinente) a dos (muy pertinente), siendo un punto para destacar en los subsidios gubernamentales en pandemia, los cuales se otorgaron en base a la situación COVID-19 que vivió el país.

El segundo curso aplicado corresponde a la perspectiva herramientas de gestión el cual profundizó en los siguientes

aspectos (taller): formulación de proyectos, contabilidad básica y uso; y fondos públicos y plataformas gubernamentales.

El Gráfico 15: Promedio de Satisfacción de los contenidos enseñados en el Curso "Perspectiva de Herramientas de Gestión" dictados en el año 2021 establece una alta

satisfacción para los contenidos ofrecidos en las regiones de Valparaíso, Biobío, Aysén y Araucanía.

Respecto al taller de contabilidad básica y uso, las regiones de Valparaíso, Biobío, Aysén y Araucanía establecieron un promedio de dos en la escala de satisfacción. Otro aspecto relevante para considerar es que las otras regiones del estudio ponderaron un promedio de satisfacción correspondiente a uno siendo pertinente para los usuarios que se capacitaron en dicha modalidad.

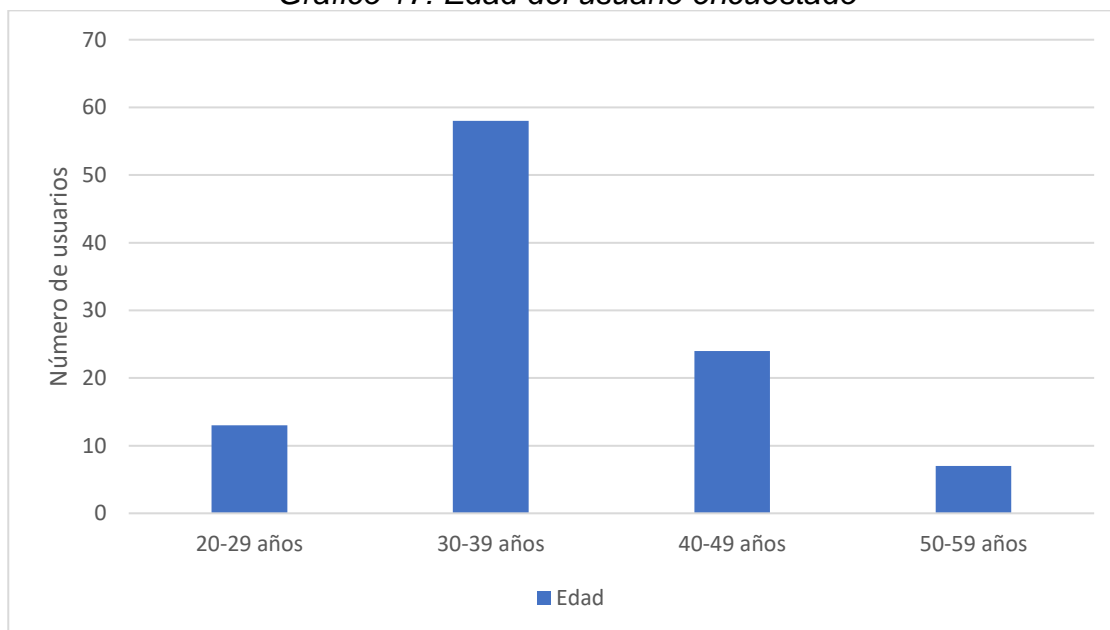
En tercer lugar, se encuentra la perspectiva denominada módulo TICS y redes sociales al servicio de las MIPES. En términos generales, todas las regiones consideraron que es muy pertinente el curso para los usuarios.

c) Percepción de los usuarios en la aplicación de la encuesta para el presente estudio

Para conocer la percepción del usuario, se construyó una encuesta (ver **Anexo A: Encuesta de aplicación investigativa**) con el objetivo de recopilar información relevante para la evaluación del presente programa público. El universo corresponde a un total de 102 personas las cuales realizaron el curso MIPE entre los años 2018 y 2021.

A continuación, se identifican los siguientes aspectos relevantes de la encuesta y se presenta bajo los siguientes gráficos:

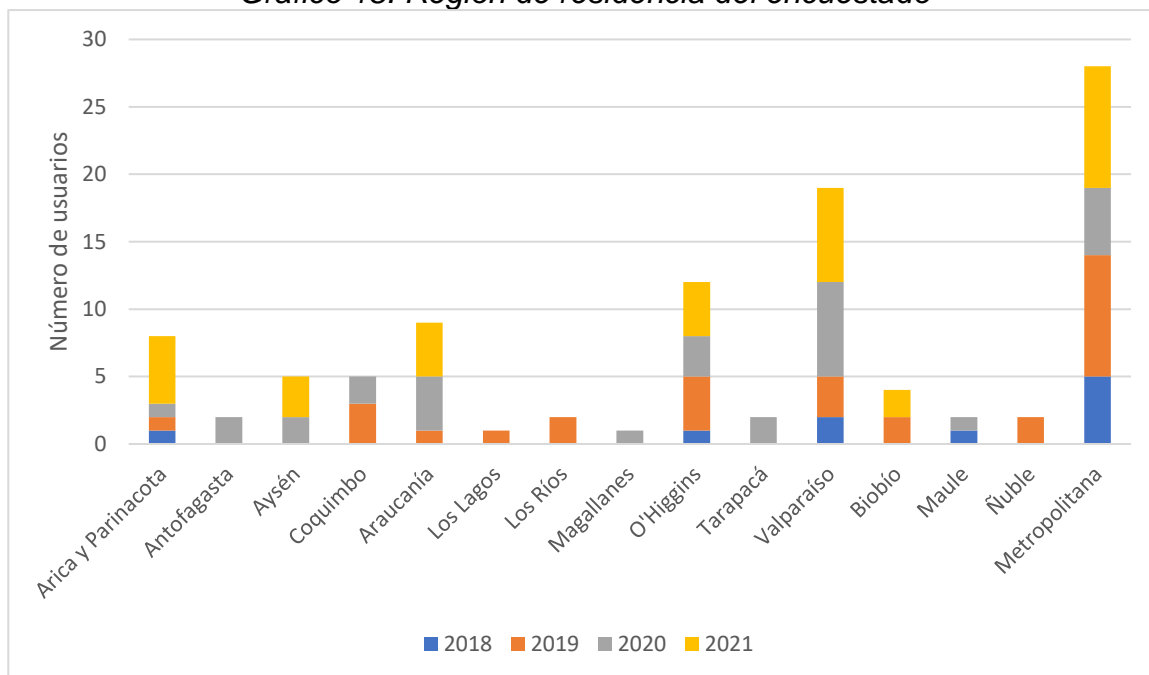
Gráfico 17: Edad del usuario encuestado



Fuente: Elaboración propia. Mayores antecedentes se encuentran en el **Anexo N: Edad del usuario encuestado**.

Respecto a la edad del usuario encuestado, cabe señalar que 58 personas se encuentran en el rango de edad 30-39 años, seguido con 24 usuarios para el tramo 40-49 años. En tercer lugar, se encuentra con 13 personas para el tramo 20-29 años y por último, con 7 personas para el tramo 50-59 años. El promedio de edad correspondiente a la población encuestada corresponde a 26 años.

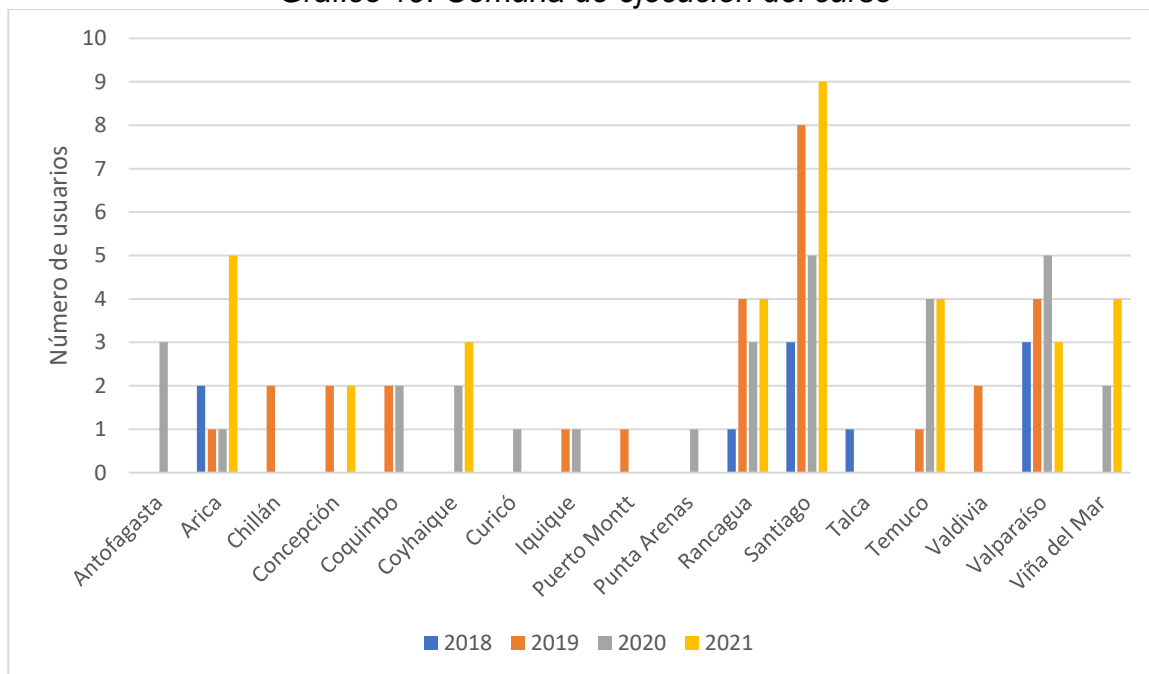
Gráfico 18: Región de residencia del encuestado



Fuente: Elaboración propia. Mayores antecedentes se encuentran en el **Anexo Q: Región de residencia desglosada por año de realización del curso y sexo**.

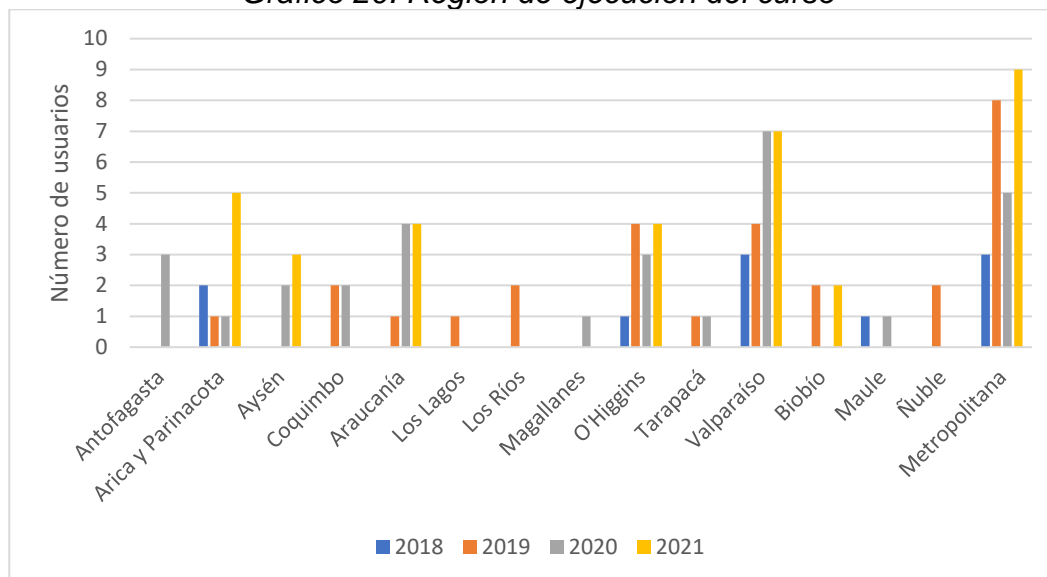
Sobre el gráfico 18, se desprende que el número de usuarios que contestaron la encuesta residen en la Región Metropolitana representado con un total de 28 personas. Lo sigue con un total de 19 personas que residen en la Región de Valparaíso y tercer lugar, con un total de 12 personas que residen en la Región de O'Higgins. Con menor presencia que ubican las regiones de Magallanes y Los Lagos, quienes solo respondieron 1 persona.

Gráfico 19: Comuna de ejecución del curso



Fuente: Elaboración propia. Mayores antecedentes se encuentran en el **Anexo R: Comuna de ejecución del curso**.

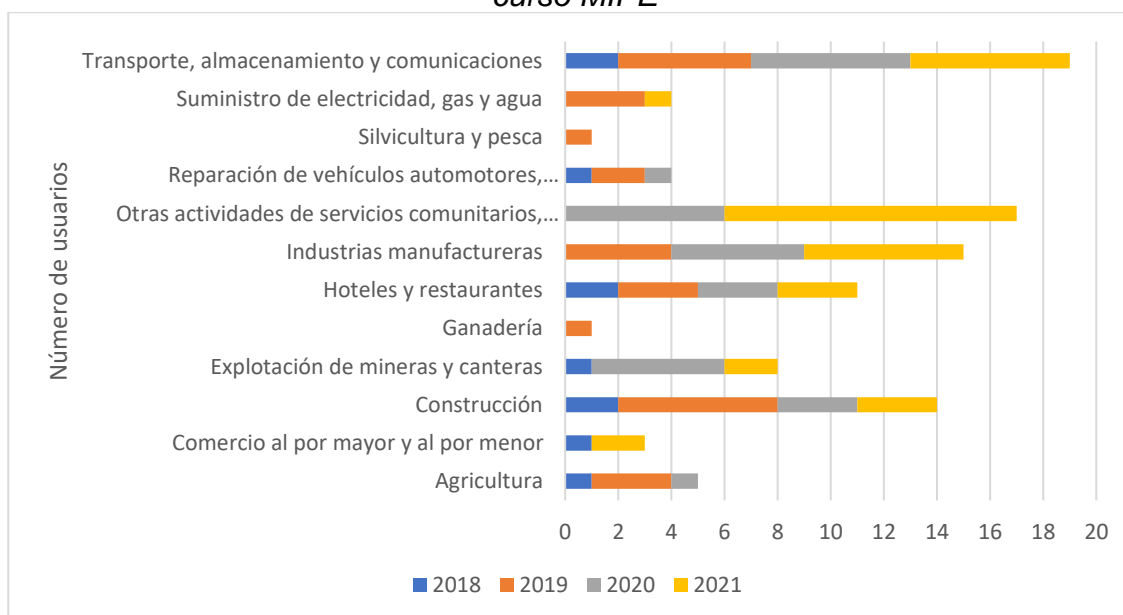
Gráfico 20: Región de ejecución del curso



Fuente: Elaboración propia. Mayores antecedentes se encuentran en el **Anexo S: Región de ejecución del curso**.

Los gráficos 19 y 20, visualizan la información de la comuna y región donde se realizaron los cursos MIPE. Bajo ese punto, se puede apreciar que la mayoría de los cursos analizados en esta investigación se realizaron en las capitales regionales, generando una brecha en los territorios en los cuales quedan excluidos usuarios que viven lejos y que debido a la distancia no pueden acceder a los cursos.

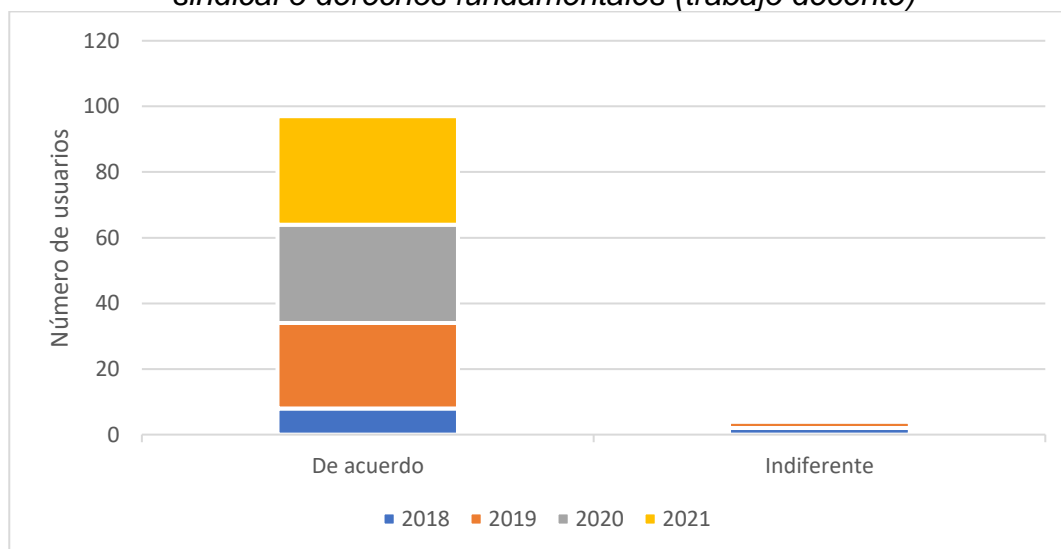
Gráfico 21: Sector productivo en el cual el usuario trabajó al momento de realizar el curso MIPE



Fuente: Elaboración propia. Mayores antecedentes se encuentran en el **Anexo T: Sector productivo en el cual el usuario estaba al momento de realizar el curso**.

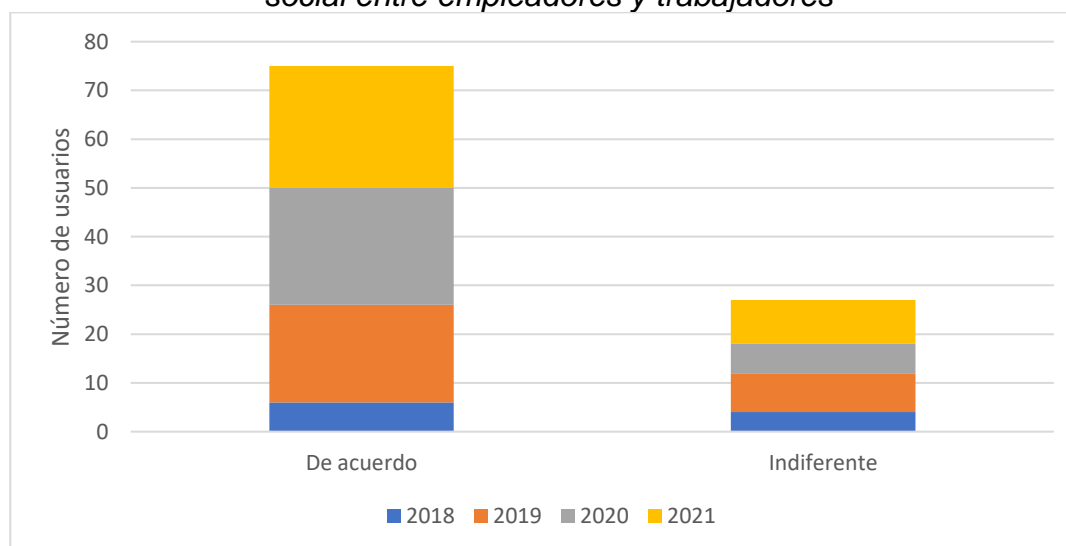
En relación con el sector productivo en el cual el usuario trabajó al momento de realizar el curso, el gráfico 21 diversifica varias áreas siendo el área de transporte, almacenamiento y comunicaciones la que está representada con 19 usuarios, seguida por la categoría de otras actividades de servicios comunitarios, sociales y personales con un total de 13 usuarios. Con menor representación se encuentra los sectores productivos de ganadería, silvicultura y pesca equivalente a 1 usuario.

Gráfico 22: Satisfacción en los conocimientos del curso MIPE asociados a la formación sindical o derechos fundamentales (trabajo decente)



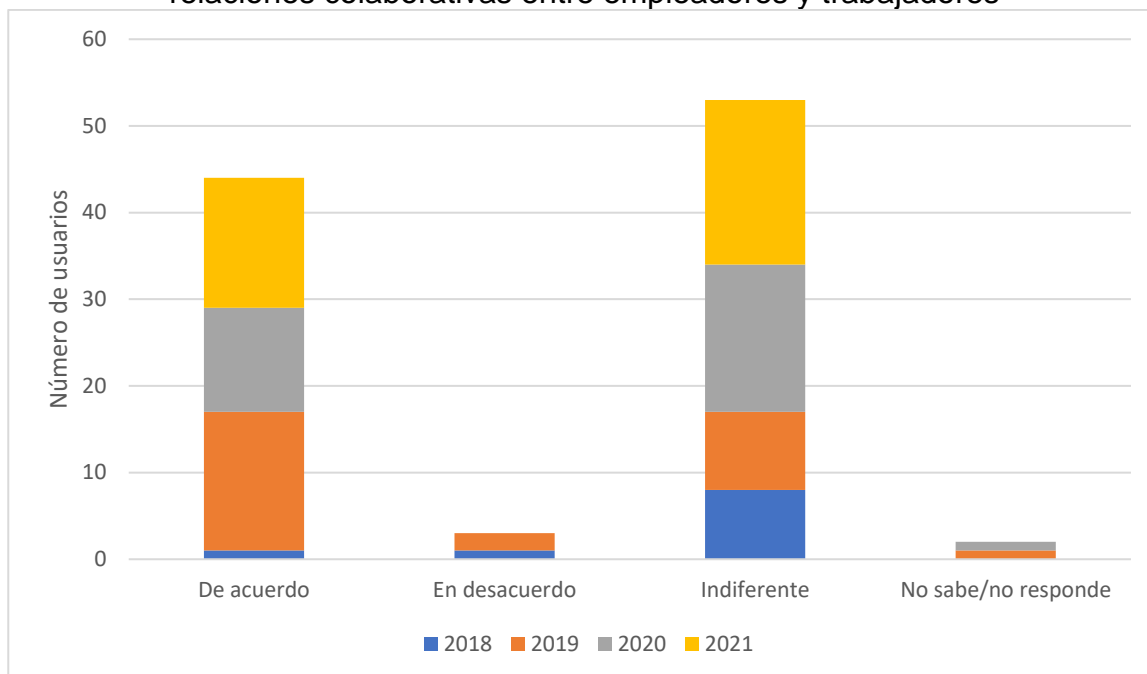
Fuente: Elaboración propia. Mayores antecedentes se encuentran en el **Anexo U: Satisfacción en los conocimientos del curso MIPE asociados a la formación sindical o derechos fundamentales (trabajo decente)**.

Gráfico 23: Satisfacción en los conocimientos del curso MIPE asociados al diálogo social entre empleadores y trabajadores



Fuente: Elaboración propia. Mayores antecedentes se encuentran en el **Anexo V: Satisfacción en los conocimientos del curso MIPE asociados al diálogo social entre empleadores y trabajadores**.

Gráfico 24: Satisfacción en los conocimientos del curso MIPE asociados a las relaciones colaborativas entre empleadores y trabajadores



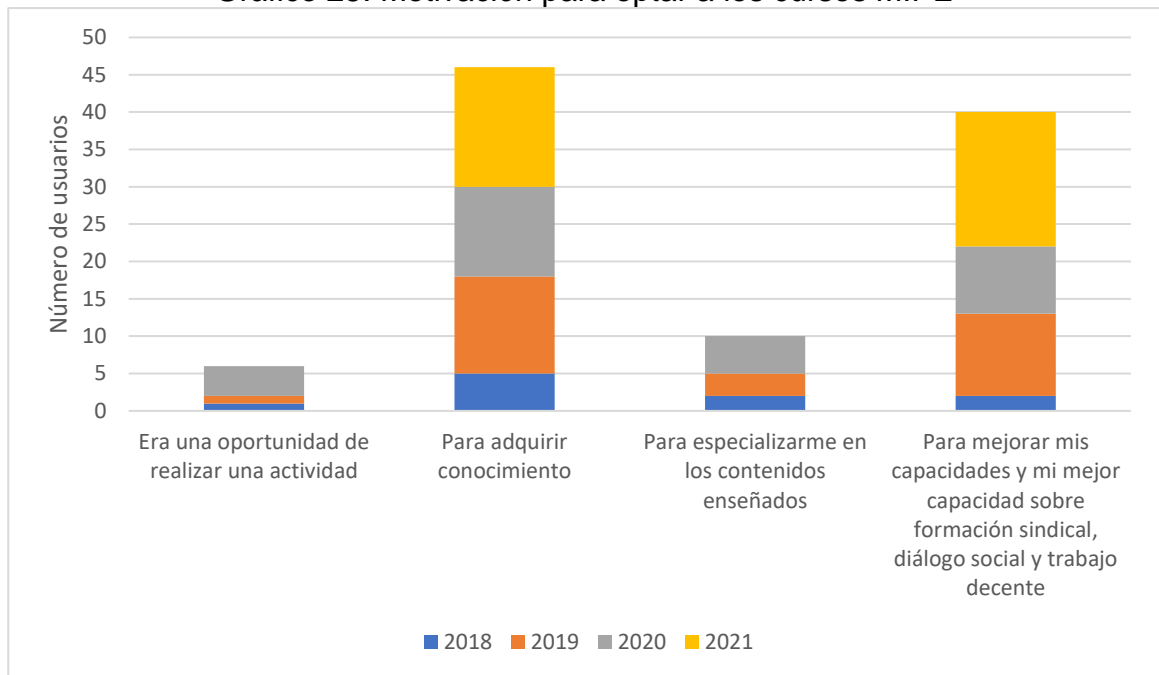
Fuente: Elaboración propia. Mayores antecedentes se encuentran en el **Anexo W: Satisfacción en los conocimientos del curso MIPE asociados a las relaciones colaborativas entre empleadores y trabajadores.**

La variable satisfacción está contemplada en los gráficos 22, 23 y 24. Al momento de analizar este concepto sobre el eje de formación sindical o derechos fundamentales, 97 usuarios responden que están de acuerdo que el curso contribuyó al fortalecimiento de ese concepto.

En segundo lugar, se encuentra el eje de diálogo social entre trabajadores y empleadores, en el cual 75 personas contestaron que están de acuerdo con el que cursó contribuyó al fortalecimiento de este tema. Pero, es importante señalar que 27 usuarios señalaron indiferencia de este eje en el desarrollo de los cursos, por lo que es relevante indagar si esta respuesta está asociada a la realidad laboral que conviven con sus respectivos empleadores o por el simple hecho, que no lo consideran relevante para el desarrollo del respectivo curso.

Por último, se encuentra el eje de relaciones colaborativas entre empleadores y trabajadores, en el cual se muestra que 44 usuarios están de acuerdo que el curso contribuyó al fortalecimiento de ese tema y 53 usuarios encuestados manifiestan indiferencia sobre si el curso contribuyó al fortalecimiento de esta temática.

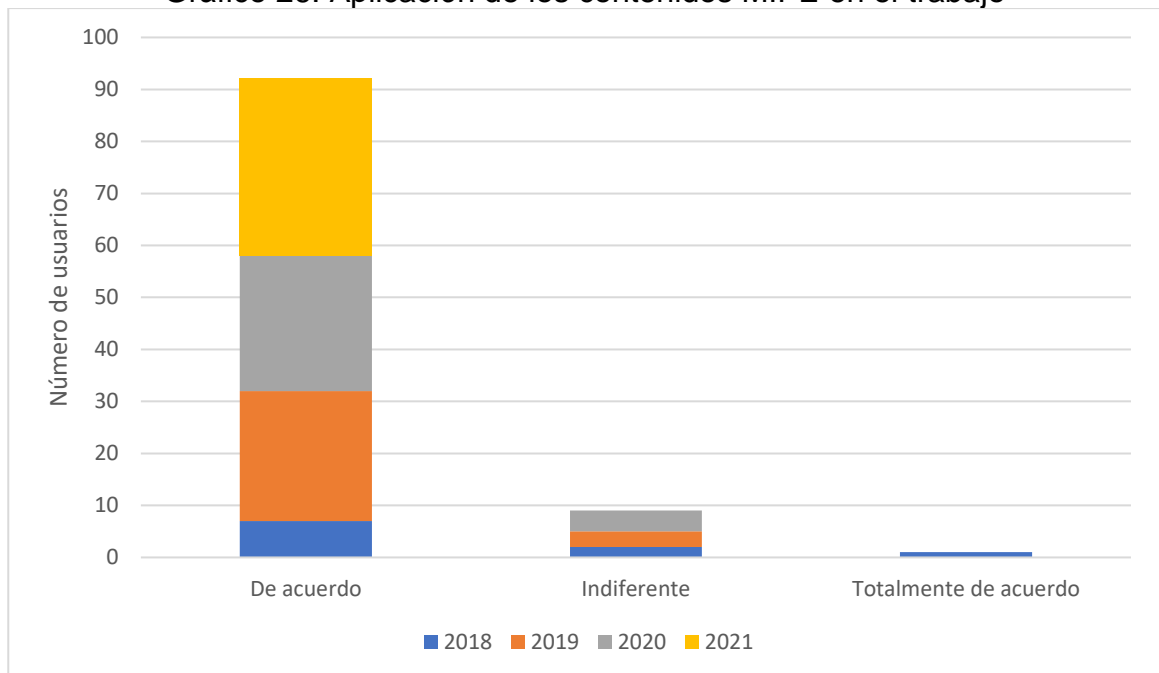
Gráfico 25: Motivación para optar a los cursos MIPE



Fuente: Elaboración propia. Mayores antecedentes se encuentran en el **Anexo X: Motivación para optar a los cursos MIPE**.

En el gráfico 25 se muestra la motivación por el cual el usuario optó por inscribirse en un curso MIPE. Desde este punto, 46 usuarios encuestados manifiestan que lo realizaron para adquirir conocimiento sobre las temáticas ofrecidas en los respectivos cursos. Adicionalmente y con un total de 40 usuarios encuestados, manifiestan que lo realizaron para mejorar sus capacidades sobre formación sindical, diálogo social y trabajo decente, por lo que también demuestra interés de los usuarios en los ejes de esta investigación.

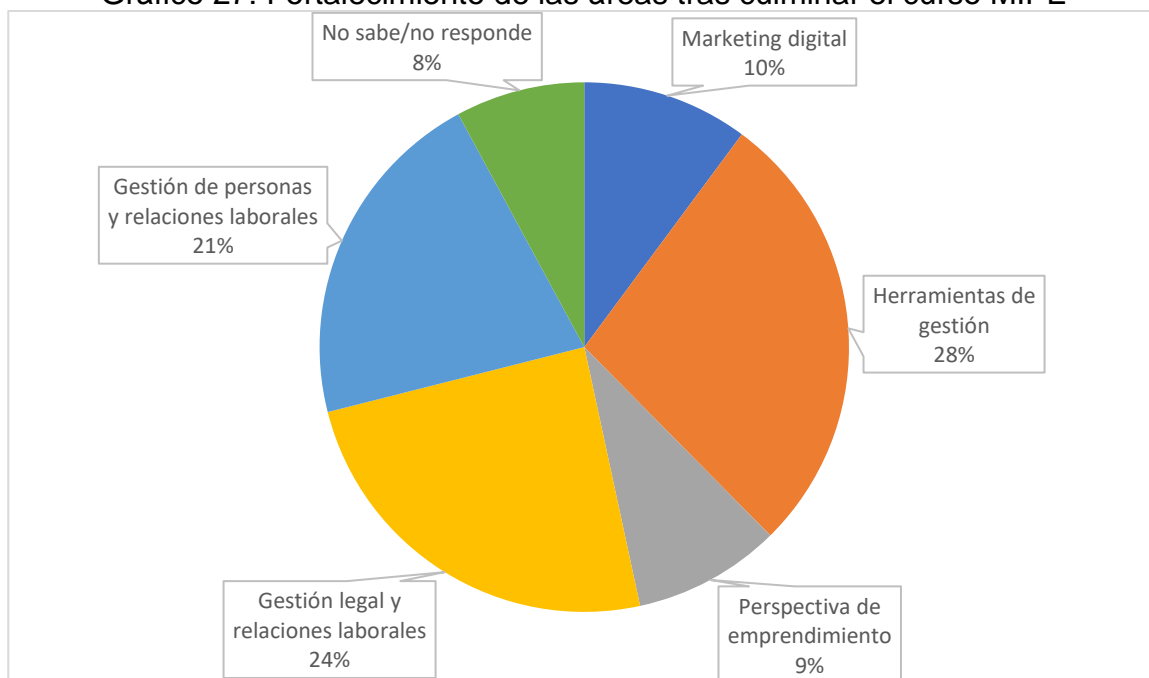
Gráfico 26: Aplicación de los contenidos MIPE en el trabajo



Fuente: Elaboración propia. Mayores antecedentes se encuentran en el **Anexo Y: Aplicación de los contenidos MIPE en el trabajo**.

Los cursos tienen por finalidad contribuir al fortalecimiento de temáticas y su posterior aplicación en el mundo laboral. Frente a esto, el gráfico 26 manifiesta que 92 usuarios encuestados están de acuerdo que el contenido enseñado en los cursos MIPE podrán ser aplicados en su trabajo. En menor medida, se encuentran las variables de indiferencia (representada con 9 usuarios) y por último, totalmente de acuerdo (representada por 1 usuario).

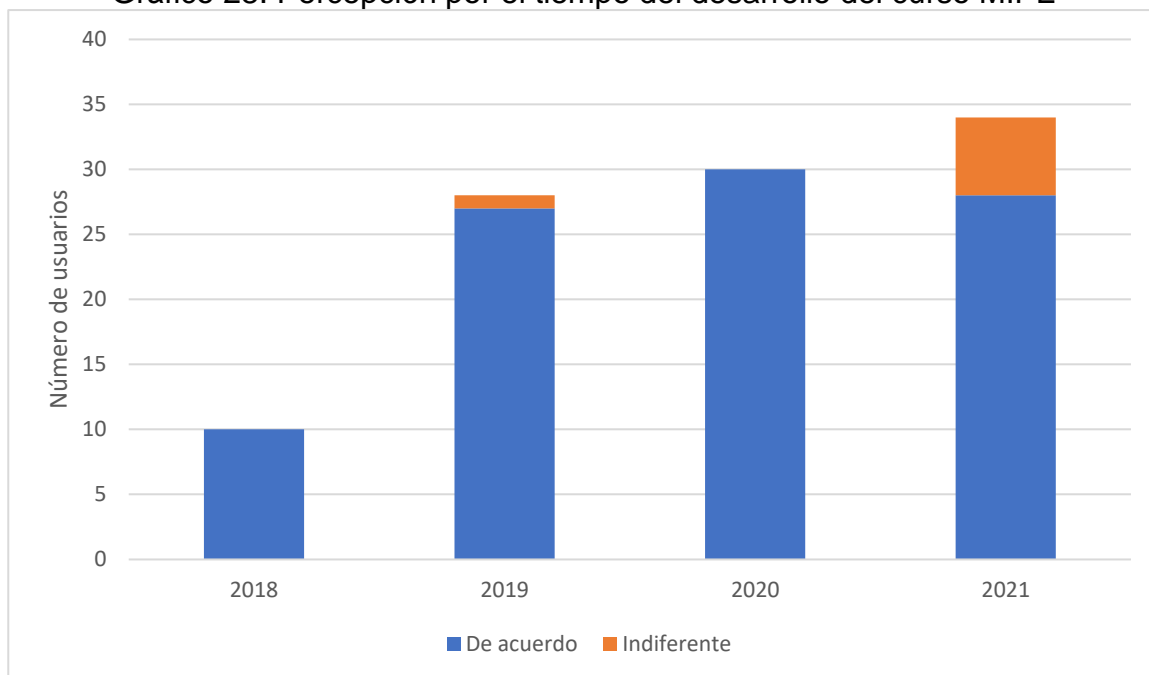
Gráfico 27: Fortalecimiento de las áreas tras culminar el curso MIPE



Fuente: Elaboración propia.

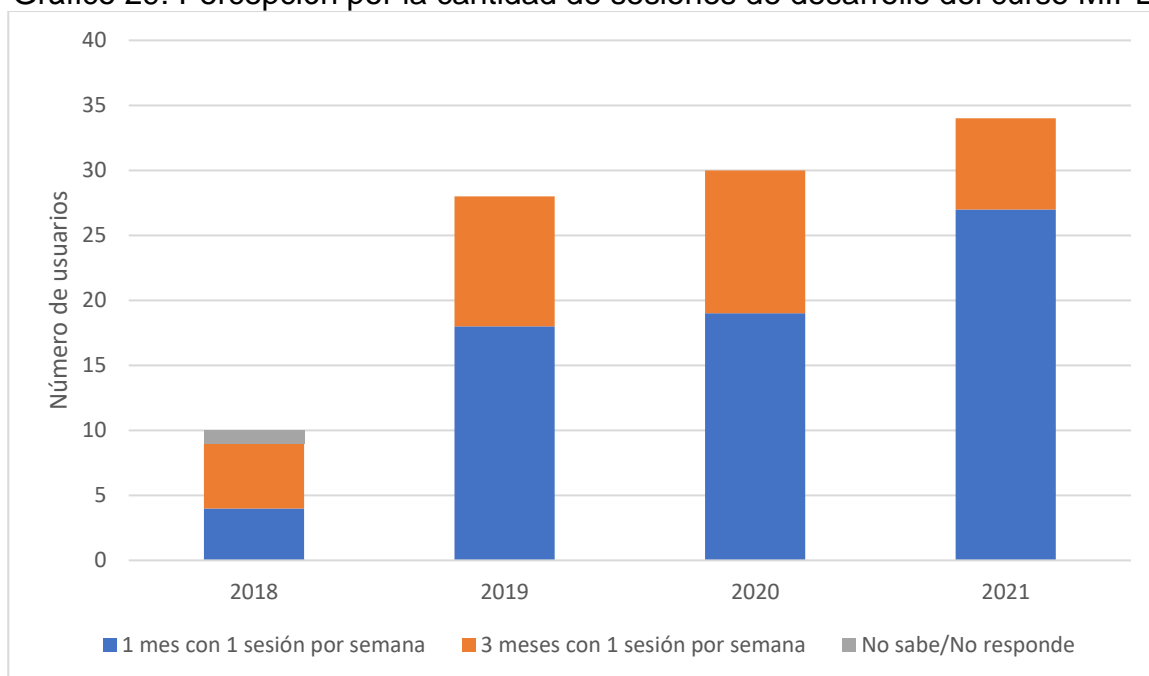
Tras culminar el curso, un 28% de los usuarios manifiestan que el área de herramientas de gestión fue fortalecida tras culminar el curso MIPE. Luego sigue con un 24% el área de gestión legal y relaciones laborales, en tercer lugar, representada con un 21% corresponde al área de gestión de personas y relaciones laborales y en menor medida, se encuentra las áreas de marketing digital y perspectiva de emprendimiento, representadas con un 10% y 9%, respectivamente.

Gráfico 28: Percepción por el tiempo del desarrollo del curso MIPE



Fuente: Elaboración propia. Mayores antecedentes se encuentran en el **Anexo Z: Percepción por el tiempo de desarrollo del curso MIPE**.

Gráfico 29: Percepción por la cantidad de sesiones de desarrollo del curso MIPE

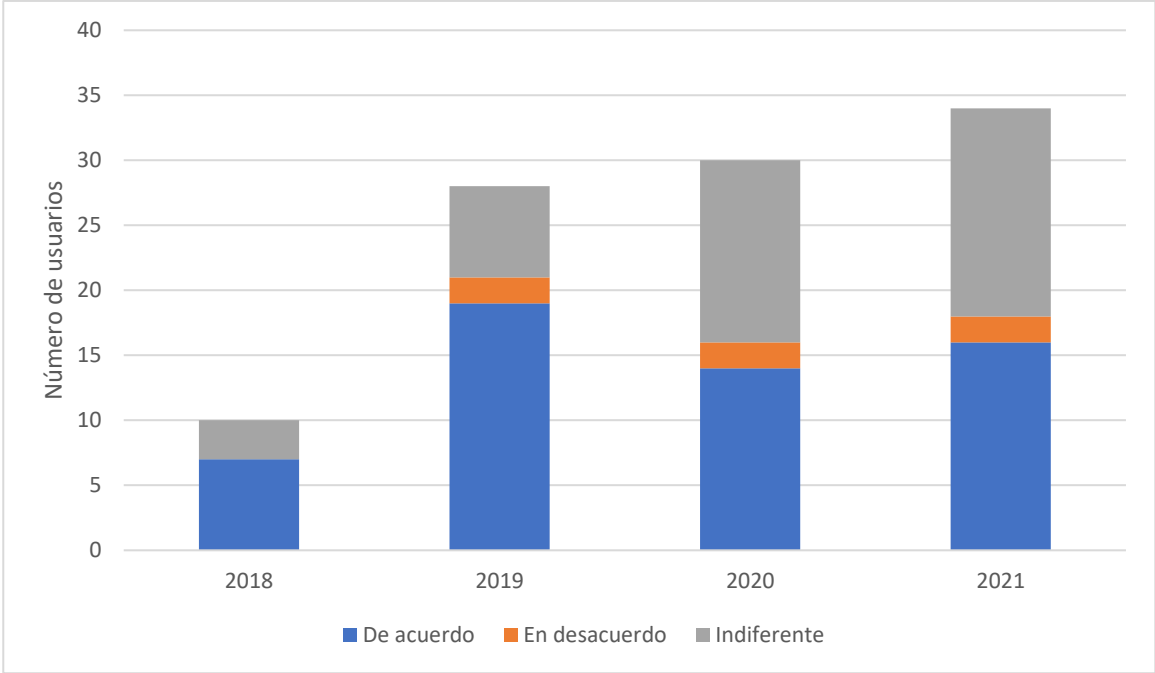


Fuente: Elaboración propia. Mayores antecedentes se encuentran en el **Anexo AA: Percepción por la cantidad de sesiones de desarrollo del curso MIPE**.

Los gráficos 28 y 29, aluden al tiempo y cantidad de sesiones de desarrollo del curso MIPE. Cabe señalar que 95 usuarios encuestados manifestaron estar de acuerdo en que el tiempo fue el óptimo para la enseñanza de las temáticas ofertadas. Adicionalmente, 68 usuarios manifiestan estar de acuerdo que las sesiones sean realizadas 1 vez por

semana y que esta no se extienda de un mes, luego sigue con un total de 33 usuarios que manifiestan estar de acuerdo que las sesiones se realicen 1 vez por semana durante 3 meses. Por lo tanto, es importante revisar los bloques horarios en los cuales se realizan estos cursos, pues podría generar incompatibilidad en el desarrollo y adquisición de conocimiento versus el desarrollo de su trabajo.

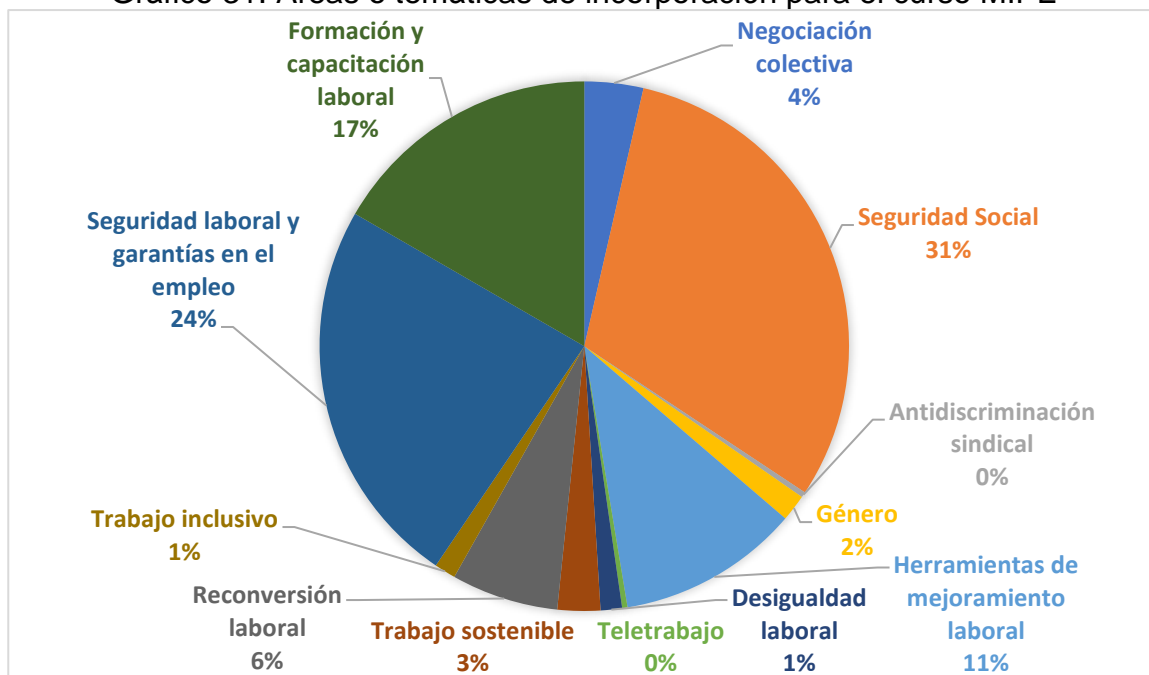
Gráfico 30: Percepción de la enseñanza de los relatores del curso MIPE



Fuente: Elaboración propia. Mayores antecedentes se encuentran en el **Anexo BB: Percepción de la calidad de los relatores**.

El gráfico 30 muestra si el relator enseñó de forma clara los contenidos del curso. Frente a esto, 56 usuarios encuestados manifiestan estar de acuerdo con esta afirmación. En segundo lugar, 40 usuarios manifiestan indiferencia de esta afirmación y finalmente, con un total de 6 usuarios encuestados, señalan estar en desacuerdo sobre la enseñanza de los relatores de los cursos.

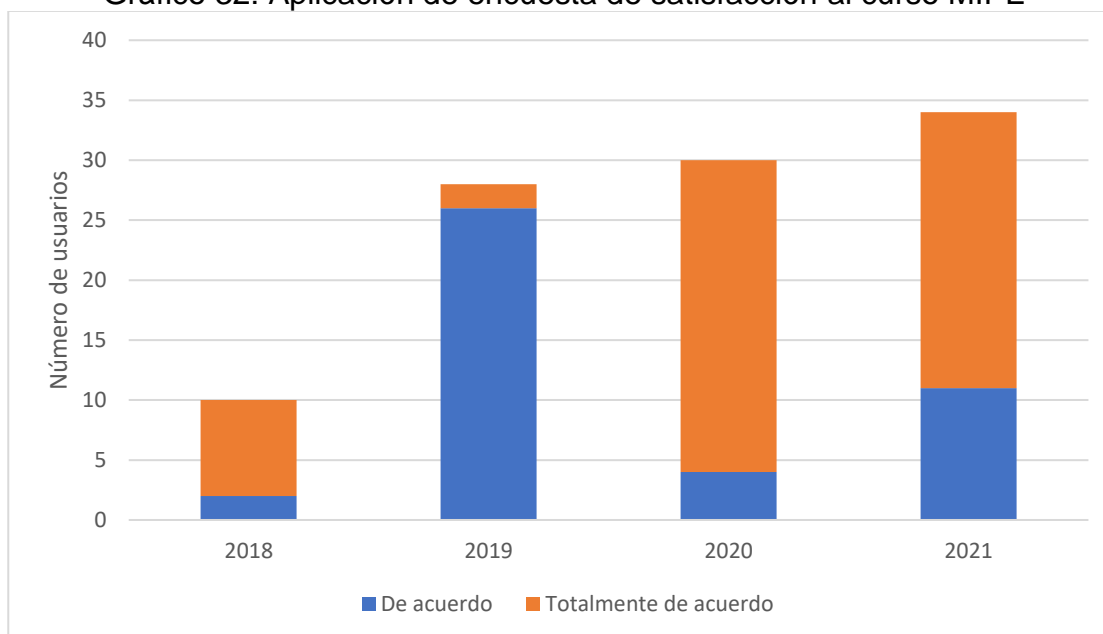
Gráfico 31: Áreas o temáticas de incorporación para el curso MIPE



Fuente: Elaboración propia.

Sobre las áreas o temáticas que deben abordar los cursos MIPE, el gráfico 31 manifiesta que el 31% de los usuarios encuestados están a favor de incorporar temáticas asociadas a la seguridad social como contenido de capacitación. En segundo lugar, el 24% de los usuarios encuestados están a favor de incorporar temáticas asociadas a la seguridad laboral y garantías en el empleo y en tercer lugar, el 17% de los usuarios encuestados están a favor en incorporar temáticas asociadas a la formación y capacitación laboral. En menor porcentaje, se encuentran la antidiscriminación sindical y teletrabajo representados con un 0% en la gráfica.

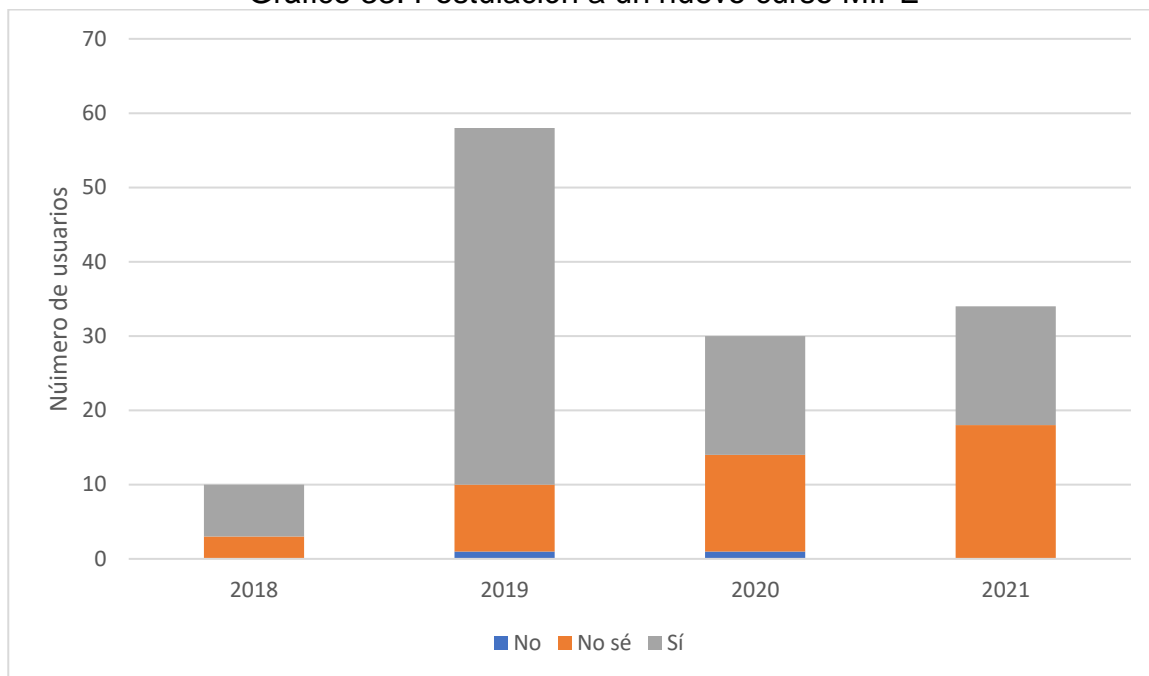
Gráfico 32: Aplicación de encuesta de satisfacción al curso MIPE



Fuente: Elaboración propia. Mayores antecedentes se encuentran en el **Anexo CC: Aplicación de encuesta de satisfacción del curso MIPE.**

El gráfico 32 muestra la satisfacción al momento de culminar un curso. Frente a esto, 59 usuarios encuestados manifiestan estar totalmente de acuerdo y 43 manifiestan en estar de acuerdo en establecer una encuesta de satisfacción para contribuir el fortalecimiento de este programa y por supuesto, establecer planes de mejora de esta política pública.

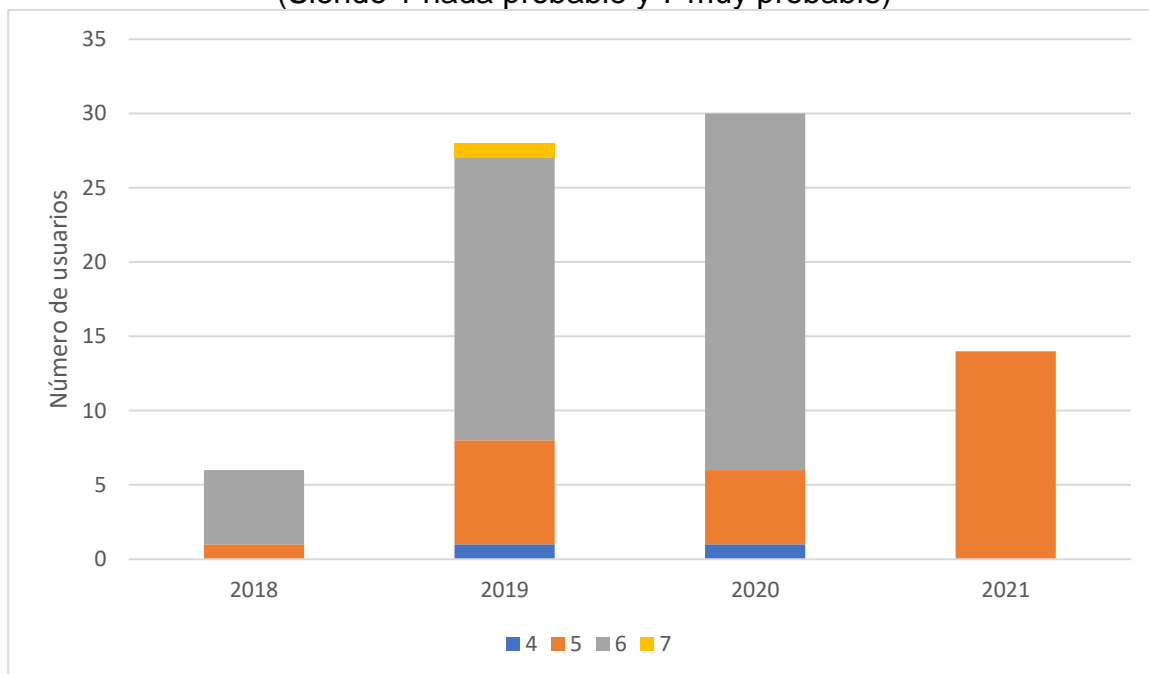
Gráfico 33: Postulación a un nuevo curso MIPE



Fuente: Elaboración propia. Mayores antecedentes se encuentran en el **Anexo DD: Percepción a la hora de postular nuevamente a un curso MIPE.**

El gráfico 33 muestra si el usuario tras culminar un curso MIPE volvería a postular nuevamente. Frente a esto, 57 usuarios encuestados responden positivamente a esta pregunta, concluyendo una aceptación positiva de este programa. Cabe señalar que 43 usuarios encuestados declaran no sé, dudando la posibilidad de cursar nuevamente este programa.

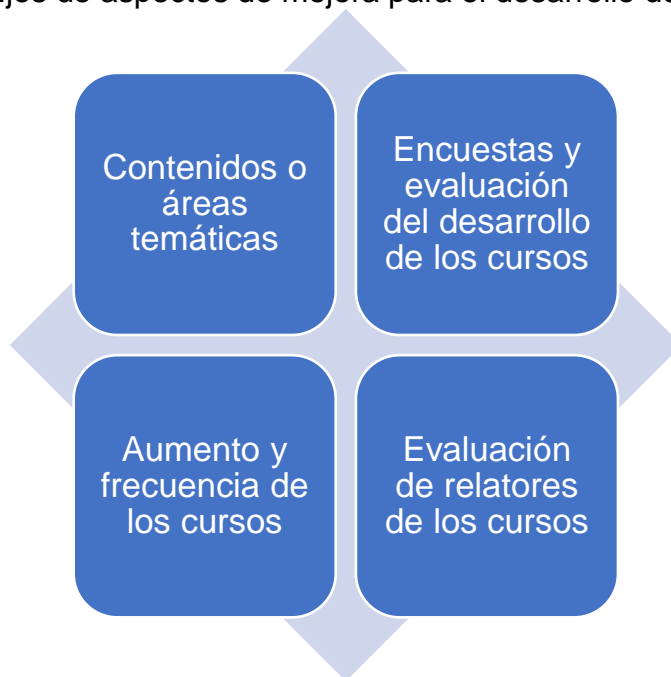
Gráfico 34: Recomendación en participar en un curso MIPE
(Siendo 1 nada probable y 7 muy probable)



Fuente: Elaboración propia. Mayores antecedentes se encuentran en el **Anexo EE: Probabilidad de recomendar un curso MIPE**.

Los usuarios encuestados manifiestan a través del gráfico 34 que recomendarían la participación de personas en los cursos MIPE. Siendo una escala con nota 6 contestada por 68 usuarios, seguida con 31 usuarios manifestando una nota 5 y por último, con dos usuarios que declaran una nota 4 de recomendación del presente programa.

Ilustración 9: Ejes de aspectos de mejora para el desarrollo de los cursos MIPE



Fuente: Elaboración propia. Mayores antecedentes se encuentran en el **Anexo FF: Observaciones o aspectos de mejora para los cursos MIPE.**

Los ejes de mejoras para el desarrollo de este programa fueron encasillados en cuatro dimensiones. En primer lugar, se encuentra los contenidos o áreas temáticas en los cuales los usuarios encuestados manifestaron que se deben diversificar más áreas de estudios, aumentar los cursos y la forma en que se realizan estos (presencial y virtual). En segundo lugar, se encuentra la dimensión de las encuestas y evaluación del desarrollo de cursos, estos se ven plasmados en la necesidad de aplicar encuestas al finalizar los cursos y que los resultados de éstas se vean reflejadas en las siguientes versiones del programa. En tercer lugar, se encuentra el aumento y frecuencia de cursos, en el cual es necesario abarcar más ciudades y zonas extremas del país, a causa de que se genera la brecha territorial de quienes quedan fueran de las capitales regionales. Por último, se encuentra la evaluación de los relatores de los cursos, pues los usuarios encuestados manifiestan que se debe fiscalizar a los relatores que están impartiendo los cursos para verificar que se esté ejecutando el contenido del programa. Además, aumentar las metodologías de aprendizaje y el manejo de las temáticas ofrecidas en los cursos.

VII. CONCLUSIONES

En la actualidad, se hacen necesarios evaluar las instancias de formación sindical y el desarrollo de las relaciones colaborativas. El mundo y la sociedad constantemente van cambiando y su vez, exige mayores derechos y garantías para la dignidad laboral.

Al revisar la pregunta de investigación ¿cómo influye el programa de cursos para la micro y pequeña empresa en los objetivos de formación sindical, promoción del dialogo social y desarrollo de relaciones colaborativas? Este programa sí influye a través de la ejecución de contenidos programáticos evaluados anualmente sobre la base de publicación realizada. Adicionalmente, existe una institucionalidad que es el Consejo Superior Laboral, que articula el propósito de los cursos de acuerdo con los ejes señalados en la respectiva normativa y las observaciones declaradas en los informes presentados por los organismos ejecutores al Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

Si bien desde el año 2014, el Estado de Chile comenzó a establecer los cimientos a través de la “agenda laboral”, fue a través de la ley 20.940, del año 2016, que institucionalizó estas medidas en la legislación chilena.

En dicho contexto, el fondo de formación sindical y relaciones colaborativas busca desarrollar proyectos, programas y acciones en la formación y capacitación de actores del mundo del trabajo y las actividades sindicales. En segundo lugar, busca promover el diálogo social entre Gobierno, empleadores, trabajadores sobre las políticas económicas, sociales y laborales y en tercer lugar, promocionar de las relaciones colaborativas velando por la dignidad de las personas, basados en los principios de la confianza, transparencia e inclusión.

Adicionalmente, se debe tener presente que a lo menos el cuarenta por ciento de los recursos del fondo, deberán destinarse a proyectos, programas y acciones de formación, promoción y difusión que se ejecuten fuera de la Región Metropolitana, siempre que exista un número suficiente de ellos que cumpla los requisitos técnicos que exijan las bases. Asimismo, el veinte por ciento de éstos deberán ser asignados a proyectos, programas y acciones localizados en trabajadores y/o empleadores, pertenecientes a micro o pequeñas empresas, entendiéndose por éstas las definidas en el artículo 505 bis del Código del Trabajo (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2017).

En el año 2017, se ejecutó la primera versión de los cursos para la pequeña y media empresa (MIPE), logrando desarrollarse en las regiones de Valparaíso, O’Higgins, Maule, Biobío, Los Lagos y Metropolitana, a través de dos cursos denominados: gestión legal y relaciones laborales en la micro y pequeña empresa. El segundo curso correspondió a la gestión de personas y relaciones labores en las micro y pequeñas empresas.

Entre los años 2018 y hasta el 2021, el promedio de beneficiarios correspondió a 661 personas y en dicho análisis, se puede plasmar una brecha territorial, pues solo las regiones de Arica y Parinacota, Valparaíso, Metropolitana, O’Higgins lograron participar en las cuatro versiones analizadas. Adicionalmente, se hace necesario enfatizar que la Región de Atacama no logró participar en ninguna de las versiones, ante lo cual se deja

para análisis la forma de cómo se puede lograr interés de los organismos ejecutores en articular este programa en todas las regiones del país.

Respecto a la satisfacción obtenidas de los informes de cada organismo ejecutor presentados al Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Se puede apreciar de que existe una categorización de “pertinente” sobre la ejecución de los cursos en cada año. Siendo la escala de “0” no pertinente, “1” pertinente y “2” muy pertinente. Bajo este ítem, el sistema de calificaciones provoca que la medida esté muy limitada, lo que impide que no se puedan obtener mayores análisis para el fortalecimiento del programa.

Al evaluar la percepción de los usuarios sobre el desarrollo de este curso, se logró identificar los siguientes puntos que son relevantes para desarrollo de esta investigación:

- El 95,09% de los encuestados señaló estar de acuerdo que los cursos MIPE contribuyó al conocimiento sobre acciones de formación sindical o derechos fundamentales (trabajo decente).
- El 73,52% de los encuestados señaló estar de acuerdo que los cursos MIPE contribuyó al conocimiento de acciones asociadas al diálogo social entre empleadores y trabajadores.
- El 51,96% de los encuestados señaló esta indiferente sobre que los cursos MIPE contribuyó al conocimiento de las relaciones colaborativas entre empleadores y trabajadores. Luego con un 43,13%, manifestó estar de acuerdo.
- El 45,09% de los encuestados se inscribió a los cursos para adquirir conocimientos y el 39,21% de éstos, lo realizó para mejorar las capacidades sobre formación sindical, diálogo social y trabajo decente.
- El 88,23% de los encuestados, declaró estar de acuerdo en la aplicación de los contenidos MIPE en el trabajo.

Por lo tanto, es dable precisar que existe una percepción positiva de los ejes de formación sindical o derechos fundamentales y las acciones asociadas al diálogo social entre empleadores y trabajadores. Como plan de mejora, será necesario revisar el propósito del contenido del curso asociados a las relaciones colaborativas, ya que desde la encuesta se logra evidenciar un gran porcentaje de encuestados que lo considera indiferente.

Adicionalmente, se identificó cuatros aspectos de mejoras para el desarrollo de los cursos MIPE. Siendo las siguientes áreas para destacar:

- **Materias o áreas temáticas:** diversificación de áreas de estudios los cuales deberán construirse en base a la encuesta de satisfacción tras culminar los cursos del año anterior. Además, se debe tener en consideración al momento que el Consejo Superior Laboral articule el eje programático correspondiente a cada año. Una propuesta a considerar en las próximas versiones corresponde a temáticas asociadas a seguridad social y pensiones, garantías del empleo, formación y capacitación laboral, herramientas de mejoramiento y reconversión laboral, entre otros.

- **Encuestas y evaluación del desarrollo de los cursos:** articular sistemas de evaluación que contribuyan a verificar el cumplimiento del propósito de este curso y recopilar aspectos de mejora.
- **Aumento y frecuencia de los cursos:** exigir en las bases administrativas que el programa debe llevarse a cabo en todas las regiones del país, para disminuir las brechas territoriales que generan. Adicionalmente, aumentar la disponibilidad de cursos a través de modalidades e-learning, que contribuya a la diversificación de los cursos a todo usuario interesado en postular a dicho programa. Dentro de las propuestas es que el curso se realice durante 2 meses y entre 1 o 2 sesiones a la semana, logrando la compatibilidad del quehacer laboral y entre el espacio de capacitación.
- **Evaluación de los relatores de los cursos:** establecer un protocolo en el cual se identifique el perfil que debe poseer el relator para efectuar el curso y así se evita alguna brecha al momento de que transmita la capacitación de los cursos a los respectivos usuarios.

Como recomendación y con el fin de transversalizar las acciones gubernamentales, es necesario articular la medición a través del eje metodológico del Ministerio de Hacienda para la medición de la satisfacción usuaria que abarca a tres líneas de acción: 1) medición de la satisfacción, 2) Identificación de espacios de crecimiento y 3) implementación de acciones de mejora (Ministerio de Hacienda, 2023).

Los desafíos futuros de este programa se enfocan en dos áreas de trabajo. En primer lugar, corresponde a la articulación con otros organismos del Estado. La propuesta de postulación y ejecución de estos podría ser a través del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, pues el organismo público encargado de articular políticas de capacitación con énfasis a la colocación de empleo. Para los cursos MIPE, esta alianza podría provocar que los procesos de adjudicación (por parte de los organismos ejecutores) y postulación (por parte de la ciudadanía) sean muchos más visibles, claros y accesibles.

En segundo lugar, corresponde a la evaluación ex post de los cursos. Por lo tanto, una de la propuesta es que la Dirección de Presupuestos (DIPRES) a través del monitoreo de programas públicos pueda evaluar este programa, pues de acuerdo con su archivo histórico de análisis, solo lo ha efectuado con las escuelas de formación sindical (Otro componente del fondo de formación sindical y relaciones colaborativas). Adicionalmente, el Ministerio del Trabajo y Previsión Social, deberá articular una propuesta de evaluación que potencie la trazabilidad y evaluación de acuerdo al año en que se ejecutó dicho programa.

Finalmente, tras culminar la pandemia del COVID-19, esto provocó el replanteamiento del “ecosistema laboral” representados por trabajadores, empresas y por supuesto el Estado. Por lo tanto, las nuevas acciones de este programa deberán estar enfocadas al aumento del bienestar de los trabajadores, aplicar las directrices del trabajo decente en las organizaciones laborales y por último, evaluar la transformación digital y el impacto que esto provocó en los empleos de diversas personas y en las micro y pequeñas empresas.

VIII. BIBLIOGRAFIA

- Adundis, V. (2016). Beneficios de las encuestas electrónicas como apoyo para la investigación. *Tlatemoani: Revista Académica de Investigación*, 7(22), 178-186. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7286080>
- AEVAL. (2010). *Fundamentos de evaluación de políticas públicas*. Madrid: Ministerio de Política Territorial y Administración Pública.
- Aguilar, C., & Lima, M. (Septiembre de 2009). *Contribuciones a las Ciencias Sociales*. Recuperado el 28 de Agosto de 2023, de <https://www.eumed.net/rev/cccss/05/aalf.htm>
- Arellano Ortiz, P. (Diciembre de 2017). Reforma Laboral ley N° 20.940 bajo el prisma de la teoría de las relaciones laborales. *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*(49), 283-304. Obtenido de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-68512017000200283&lng=es&nrm=iso. accedido en 09 oct. 2022. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-68512017000200283>.
- Arenas, D. (2021). Evaluación de programas públicos. *serie Gestión Pública*(87).
- Bachelet, M. (21 de Mayo de 2008). *Mensaje Presidencial 2008: Cuenta Pública ante el Congreso Pleno*. Obtenido de https://www.camara.cl/camara/doc/archivo_historico/21mayo_2008.pdf
- Biblioteca del Congreso Nacional. (2017). *Decreto 6: Aprueba Reglamento del Consejo Superior Laboral*. Obtenido de <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?i=1100704&f=2017-03-03&p=>
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2003). *Decreto con fuerza de Ley 1: Fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Código del Trabajo*. Obtenido de <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=207436>
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2014). *Historia de la Ley N° 20.940*. Obtenido de <https://www.bcn.cl/historiadelaley/nc/historia-de-la-ley/5389/>
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2017). *Decreto 7: Aprueba Reglamento del Fondo de Formación Sindical y Relaciones Laborales Colaborativas*. Obtenido de <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?i=1100705&f=2017-03-03&p=>
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2022). *Constitución Política de la República de Chile*. Obtenido de <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=242302>
- Caamaño Rojo, E. (2008). El reconocimiento de la libertad sindical y el problema de la representación de los trabajadores en la negociación colectiva. *Revista de derecho*(30), 265-291. Obtenido de <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-68512008000100007>

- Centro de Políticas Públicas UC. (Marzo de 2020). *Propuestas para una mejor calidad del gasto y las políticas públicas en Chile*. Obtenido de <https://politicaspublicas.uc.cl/publicacion/propuestas-para-una-mejor-calidad-del-gasto-y-las-politicas-publicas-en-chile/#:~:text=Por%20pol%C3%ADticas%20p%C3%BAblicas%20se%20entienden,una%20pol%C3%ADtica%20existente%20a%20mejorar.>
- Consejo Superior Laboral. (30 de Abril de 2018). *Informe de seguimiento y evaluación sobre la implementación y aplicación de la Ley N° 20.940 que Moderniza el Sistema de Relaciones Laborales*. Obtenido de http://www.dialogosocial.gob.cl/wp-content/uploads/2021/05/Informe_CSL2018.pdf
- Dirección de Presupuestos. (Septiembre de 2023). *Evaluación de Programas Gubernamentales (EPG)*. Obtenido de <https://www.dipres.gob.cl/598/w3-article-111762.html>
- Flores, T. (2015). *Qué es una política Pública*. Recuperado el 28 de Agosto de 2023, de Observatorio de Gobierno y Políticas Públicas: <https://politicapublica.cl/definicion-de-politica-publica/>
- Fundación Observatorio Fiscal. (21 de Mayo de 2021). *¿Qué es un Programa Público?* Obtenido de https://observatoriofiscal.cl/Actua/Repo/Programa_Gubernamental
- Haefner, C., & Villegas, X. (2019). Evaluación de programas públicos. Análisis del desempeño global de programas gubernamentales en Chile. *Revista de Estudios Políticos y Estratégicos, volumen 7, número 2*. Obtenido de <https://revistas.utem.cl/index.php/epe/article/view/103/102>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: Mcgraw-Hill Interamericana editores.
- Lahera, E. (2002). *Introducción a las políticas públicas*. Santiago de Chile: Fondo de Cultura Económica.
- Ministerio de Desarrollo Social y Familia. (2023). *Informe de Desarrollo Social 2023*. Obtenido de <https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/storage/docs/ids/Informe-desarrollo-social-2023.pdf>
- Ministerio de Hacienda. (2023). *Metodología*. Obtenido de Secretaría de Modernización: Ministerio de Hacienda: <https://satisfaccion.gob.cl/metodologia>
- Ministerio del Trabajo y Previsión Social. (2022). *Descripción de la orientación político-programática de los programas*. Obtenido de <http://www.dialogosocial.gob.cl/>
- Ministerio del Trabajo y Previsión Social. (2022). *Escuela Formación Sindical*. Obtenido de <https://www.subtrab.gob.cl/programa-de-formacion-sindical/>

- Ministerio del Trabajo y Previsión Social. (2022). *Información de Cursos de Escuela Sindical*. Obtenido de <https://www.subtrab.gob.cl/informacion-de-cursos-de-escuela-sindical-nuevos-lideres/>
- Ministerio del Trabajo y Previsión Social. (22 de Noviembre de 2022). *Misión del Ministerio*. Obtenido de <https://www.mintrab.gob.cl/mision-y-objetivos/>
- Monereo Pérez, J. L., Moreno Vida, M. N., Márquez Prieto, A., Almendros González, M. Á., Díaz Aznarte, M. T., Fernández Avilés, J. A., & Salas Porras, M. (2011). *Manual de teoría de las relaciones laborales*. Madrid: Tecnos.
- OCDE-CAD. (2002). *Glosario de los principales términos sobre evaluación y gestión basada en resultados*. París: OCDE. Obtenido de <https://www.evalperu.org/wp-content/uploads/2021/04/glosario-terminos-ocde.pdf>
- OIT. (1948). *Libertad Sindical: Selección de instrumentos pertinentes de la OIT*. Obtenido de <https://www.ilo.org/global/standards/subjects-covered-by-international-labour-standards/freedom-of-association/lang-es/index.htm#:~:text=Las%20organizaciones%20de%20trabajadores%20y,de%20afiliarse%20a%20las%20mismas.>
- Olavarría, M. (11 de Diciembre de 2007). *Documento de Trabajo N° 11: Conceptos básicos en el Análisis de Políticas Públicas*. Recuperado el 28 de Agosto de 2023, de https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/123548/Conceptos_%20Basicos_s_Politicass_Publicas.pdf?sequence=1
- ONU. (1948). *La Declaración Universal de Los Derechos Humanos*. Obtenido de <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>
- Pauda, J. (1979). *Técnicas de investigación aplicadas a las ciencias sociales*. Ciudad de México: Fondo de Cultura Económica.
- Pinazo, F. J. (2016). Ciencia, burocracia y democracia en las políticas públicas: factores actuales para el análisis y evaluación. *Revista De Evaluación De Programas Y Políticas Públicas*, 1(7), 64-95. Obtenido de <https://doi.org/10.5944/reppp.7.2016.16250>
- Posada, M., & González, M. (2014). *Educación obrera para el trabajo decente: módulo 2: Derecho del Trabajo*. (C. B. Argentina, Ed.) Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_249879.pdf
- Real Academia Española. (02 de Septiembre de 2023). *Diccionario de la lengua española*. Obtenido de <https://dle.rae.es>
- Rodríguez, P., & García-Inés, M. J. (2008). El desarrollo de políticas públicas locales como garantes de la satisfacción de los ciudadanos. Obtenido de <https://www.almendron.com/tribuna/wp-content/uploads/2008/01/el-desarrollo-de->

politicas-publicas-locales-como-garantes-de-la-satisfaccion-de-los-ciudadanos.pdf

Rojas, J., Arancibia, S., Andrade, C., & Ramírez-Alujas, Á. (2019). Una propuesta para medir la calidad e imagen percibida y su efecto sobre la satisfacción de usuarios en instituciones públicas: Un enfoque PLS-SEM, aplicado a un municipio en Chile. *Estudios de Políticas Públicas*, 5(1), 33-49. Obtenido de http://espacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:revistaREPPP-2016-7-5025/Satisfaccion_usuarios.pdf

SUBDERE. (Septiembre de 2009). *Guía Metodológica para la formulación de políticas públicas regionales*. Obtenido de SUBDERE: <https://proactiva.subdere.gov.cl/bitstream/handle/123456789/363/Guia%20metodologica%20para%20la%20formulaci%3%b3n%20de%20politicas%20publicas%20regionales.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Subsecretaría del Trabajo. (2017). *Resolución N° 1746: Llama a propuesta pública y autoriza bases administrativas, técnicas y anexos para la implementación del fondo de formación sindical y relaciones colaborativas, creado por la Ley 20.940 que moderniza las relaciones laborales 2017*. Santiago.

Subsecretaria del Trabajo. (22 de Octubre de 2022). Solicitud Ley de Transparencia Folio N° al001703. Santiago.

IX. ANEXOS

Anexo A: Encuesta de aplicación investigativa

I. Consentimiento informado

A través del presente medio, informo haber respondido la encuesta de “Cursos MIPE” y autorizo al señor Javier Piñones Núñez a disponer bajo anonimato y privacidad de los datos aquí proporcionados

A su vez, yo Javier Piñones Núñez a través del presente instrumento garantizo la confidencialidad en el tratamiento de la información y la entrega de los resultados de esta investigación. Por lo que ante cualquier requerimiento de los resultados podrá ser solicitados bajo el correo javierpinonesn@gmail.com.

II. Cuestionario

Edad	
Profesión u Oficio	
Comuna de residencia	
Región de residencia	Arica y Parinacota Tarapacá Antofagasta Atacama Coquimbo Valparaíso O'Higgins Maule Ñuble Biobío Araucanía Los Ríos Los Lagos Aysén

	Magallanes
Sexo	Femenino Masculino Otro Prefiero no informar
Indique el año en que realizó el curso MIPE	2018 2019 2020 2021
Indique el nombre del organismo ejecutor donde realizó el curso	
Indique en que comuna realizó el curso	
Indique en que región realizó el curso	Arica y Parinacota Tarapacá Antofagasta Atacama Coquimbo Valparaíso O'Higgins Maule Ñuble Biobío Araucanía Los Ríos Los Lagos Aysén Magallanes
Indique el sector productivo donde trabajó al momento de realizar el curso	Agricultura Ganadería Caza Silvicultura y pesca Explotación de mineras y canteras Industrias manufactureras

	<p>Suministro de electricidad, gas y agua</p> <p>Construcción</p> <p>Comercio al por mayor y al por menor</p> <p>Reparación de vehículos automotores motocicletas efectos personales y enseres domésticos</p> <p>Hoteles y restaurantes</p> <p>Transporte, almacenamiento y comunicaciones</p> <p>Intermediación financiera, actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler</p> <p>Otras actividades de servicios comunitarios, sociales y personales</p>
--	---

Preguntas sobre percepción del curso sobre los conocimientos de estudio	
Tras culminar el curso MIPE, ¿Usted cree que contribuyó en sus conocimientos en formación sindical o derechos fundamentales (trabajo decente)?	<p>Totalmente de acuerdo</p> <p>De acuerdo</p> <p>Indiferente</p> <p>En desacuerdo</p> <p>Totalmente en desacuerdo</p> <p>No sabe/no responde</p>
Tras culminar el curso MIPE, ¿Usted cree que contribuyó en sus conocimientos sobre diálogo social entre empleadores y trabajadores?	<p>Totalmente de acuerdo</p> <p>De acuerdo</p> <p>Indiferente</p> <p>En desacuerdo</p> <p>Totalmente en desacuerdo</p> <p>No sabe/no responde</p>
Tras culminar el curso MIPE, ¿Usted cree que contribuyó en sus conocimientos en relaciones colaborativas entre empleadores y trabajadores?	<p>Totalmente de acuerdo</p> <p>De acuerdo</p> <p>Indiferente</p> <p>En desacuerdo</p> <p>Totalmente en desacuerdo</p> <p>No sabe/no responde</p>

--	--

Preguntas sobre satisfacción del curso	
¿Cuál fue su principal motivo para optar a los cursos MIPE?	<ul style="list-style-type: none"> Para adquirir conocimiento Era una oportunidad de realizar una actividad Para mejorar mis capacidades y mi mejor capacidad sobre formación sindical, diálogo social y trabajo decente. Para especializarme en los contenidos enseñados Para desarrollar una red de contactos Otra ¿cuál?
En relación con los contenidos enseñados, ¿Usted cree que se podrán ser utilizados en su trabajo?	<ul style="list-style-type: none"> Totalmente de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente en desacuerdo No sabe/no responde
Señale usted en qué ámbitos fortalecieron sus habilidades tras culminar los cursos MIPE. (marque las tres opciones que lo identifican).	<ul style="list-style-type: none"> Marketing Digital Herramientas de gestión Perspectivas de emprendimiento Gestión legal y relaciones laborales Gestión de personas y relaciones laborales No sabe/no responde
En relación con el tiempo destinado al desarrollo del curso, ¿Usted cree que fue el óptimo?	<ul style="list-style-type: none"> Totalmente de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente en desacuerdo No sabe/no responde
¿Cuánto tiempo usted cree que es necesario que se realice el curso?	<ul style="list-style-type: none"> 1 mes con 1 sesión por semana 3 meses con 1 sesión por semana 6 meses con 1 sesión por semana Otra No sabe/no responde

Respecto al relator o relatores del curso, ¿Usted cree que enseñó los contenidos de forma clara?	Totalmente de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente en desacuerdo No sabe/no responde
¿Cuáles son las áreas o temas que usted incorporaría en los cursos MIPE? (marque las tres opciones que lo identifican).	Negociación colectiva Seguridad social y pensiones Antidiscriminación sindical Género Herramientas de mejoramiento laboral Teletrabajo Desigualdad laboral Trabajo sostenible Reconversión laboral Trabajo inclusivo Seguridad laboral y garantías en el empleo Formación y capacitación laboral Otra ¿cuál?
Una vez culminado el curso ¿Cree que se debe remitir una encuesta de satisfacción con el fin de contribuir al fortalecimiento de este programa?	Totalmente de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente en desacuerdo No sabe/no responde
¿Postularía nuevamente a un curso MIPE?	Sí No No sé Prefiero no responder
Siendo 1 nada probable y 7 muy probable ¿Qué tan probable es que recomiende a participar en los cursos MIPE?	1 2 3 4

	5 6 7
Finalmente, indique lo siguiente: ¿Cuáles son las observaciones o aspectos de mejora que usted realizaría para el desarrollo de los cursos MIPE?	Pregunta abierta

Anexo B: Satisfacción de los contenidos enseñados en el Curso "Gestión de Personas y Relaciones Laborales" dictados en el año 2018

Año	Región	Nombre	Curso	Habilidades directivas	Habilidades para negociar	Formas de gestión participativas	Manejo de conflicto en empresas de pequeño tamaño	Cómo dialogar en grupos humanos pequeños	Fortalecimiento de capacidades para el desarrollo de la comunicación y liderazgos	Desafío de la inclusión laboral en los equipos de trabajo pequeños
2018	Arica y Parinacota	OTEC Valora SPA	Gestión de Personas y Relaciones laborales	2	2	2	2	2	2	2
2018	Arica y Parinacota	Fundación para el desarrollo de la Universidad de Tarapacá	Gestión de Personas y Relaciones laborales	2	2	2	2	1	2	2
2018	Biobío	Consultora Austral Solutions Limitada	Gestión de Personas y Relaciones laborales	2	2	2	2	2	2	1
2018	Biobío	Federación Gremial Mi Taxi Colectivo F. G.	Gestión de Personas y Relaciones laborales	2	2	2	2	2	2	2
2018	Biobío	Fundación Carlos Vial Espantoso	Gestión de Personas y Relaciones laborales	2	2	2	2	2	2	2
2018	Coquimbo	La Cima Ingeniería Ltda.	Gestión de Personas y Relaciones laborales	1	2	2	2	2	2	2
2018	Magallanes	OTEC Valora SPA	Gestión de Personas y Relaciones laborales	2	2	2	2	2	2	2
2018	Maule	Sociedad de Asesorías y Capacitación Emprender Juntos Ltda.	Gestión de Personas y Relaciones laborales	2	2	2	2	2	2	2
2018	Metropolitana	Fundación Carlos Vial Espantoso	Gestión de Personas y Relaciones laborales	2	2	2	2	2	2	2
2018	Metropolitana	Centro de Gestión Empresarial y Tecnológica Ltda.	Gestión de Personas y Relaciones laborales	2	2	2	2	2	2	2
2018	Metropolitana	Fundación de Estudios Laborales y Sindicales Feels	Gestión de Personas y Relaciones laborales	2	2	2	2	2	2	2
2018	Metropolitana	Asociación Cultural Trama	Gestión de Personas y Relaciones laborales	2	1	2	2	2	2	0

2018	Metropolitana	Universidad SEK	Gestión de Personas y Relaciones laborales	2	2	2	2	2	2	2
2018	Metropolitana	Universidad Alberto Hurtado	Gestión de Personas y Relaciones laborales	2	2	2	2	2	2	2
2018	Metropolitana	Universidad Católica	Gestión de Personas y Relaciones laborales	2	2	2	2	1	2	1
2018	Metropolitana	Vicaría de Pastoral Social Caritas	Gestión de Personas y Relaciones laborales	2	2	1	2	2	2	2
2018	Ñuble	Federación Gremial Mi Taxi Colectivo F. G.	Gestión de Personas y Relaciones laborales	2	2	2	2	2	2	2
2018	O'Higgins	Enred Chile Educación Ltda.	Gestión de Personas y Relaciones laborales	2	2	2	2	2	2	2
2018	O'Higgins	Universidad Alberto Hurtado	Gestión de Personas y Relaciones laborales	2	2	2	2	2	2	2
2018	Valparaíso	Consultorías y Desarrollo CICAL Ltda.	Gestión de Personas y Relaciones laborales	2	2	1	2	2	1	2
2018	Valparaíso	Enred Chile Educación Ltda.	Gestión de Personas y Relaciones laborales	2	2	2	2	2	2	2

Anexo C: Promedio de Satisfacción de los contenidos enseñados en el Curso "Gestión Legal y Relaciones Laborales" dictados en el año 2018

Año	Región	Nombre	Curso	Derechos fundamentales	Nuevas reglas para la conformación de sindicatos en la micro y pequeña empresa	El rol de los sindicatos	Proceso de negociación colectiva: Contratos Individuales	Jornadas y Descansos	Salud y seguridad en el trabajo	No al trabajo infantil	Desafíos de la Inclusión Laboral
2018	Arica y Parinacota	OTEC Valora SPA	Gestión Legal y Relaciones Laborales	2	2	2	2	2	2	2	2
2018	Arica y Parinacota	Fundación para el desarrollo de la Universidad de Tarapacá	Gestión Legal y Relaciones Laborales	1	1	2	2	2	2	2	1
2018	Biobío	Consultora Austral Solutions Limitada	Gestión Legal y Relaciones Laborales	2	2	2	2	2	2	1	1
2018	Biobío	Federación Gremial Mi Taxi Colectivo F. G.	Gestión Legal y Relaciones Laborales	2	2	2	2	2	2	2	2
2018	Biobío	Fundación Carlos Vial Espantoso	Gestión Legal y Relaciones Laborales	2	2	2	2	2	2	2	2
2018	Coquimbo	La Cima Ingeniería Ltda.	Gestión Legal y Relaciones Laborales	2	2	2	2	2	2	2	2
2018	Magallanes	OTEC Valora SPA	Gestión Legal y Relaciones Laborales	2	2	2	2	2	2	2	2
2018	Maule	Sociedad de Asesorías y Capacitación Emprender Juntos Ltda.	Gestión Legal y Relaciones Laborales	2	2	2	2	2	2	2	2
2018	Metropolitana	Fundación de Estudios Laborales y Sindicales Feels	Gestión Legal y Relaciones Laborales	2	2	2	2	2	2	2	2
2018	Metropolitana	Asociación Cultural Trama	Gestión Legal y Relaciones Laborales	2	1	0	0	2	2	0	1
2018	Metropolitana	Universidad SEK	Gestión Legal y Relaciones Laborales	2	2	2	2	2	2	2	2
2018	Metropolitana	Universidad Alberto Hurtado	Gestión Legal y Relaciones Laborales	2	2	2	2	2	2	2	2

2018	Metropolitana	Universidad Católica	Gestión Legal y Relaciones Laborales	2	2	2	2	2	2	1	1
2018	Metropolitana	Fundación Carlos Vial Espantoso	Gestión Legal y Relaciones Laborales	2	2	2	2	2	2	2	2
2018	Metropolitana	Vicaría de Pastoral Social Caritas	Gestión Legal y Relaciones Laborales	2	2	2	2	2	2	2	2
2018	Ñuble	Federación Gremial Mi Taxi Colectivo F. G.	Gestión Legal y Relaciones Laborales	2	2	2	2	2	2	1	2
2018	O'Higgins	Enred Chile Educación Ltda.	Gestión Legal y Relaciones Laborales	2	2	2	2	2	2	2	2
2018	O'Higgins	Universidad Alberto Hurtado	Gestión Legal y Relaciones Laborales	2	2	2	2	2	2	2	2
2018	Santiago	Centro de Gestión Empresarial y Tecnológica Ltda.	Gestión Legal y Relaciones Laborales	2	2	2	2	2	2	2	2
2018	Valparaíso	Consultorías y Desarrollo CICAL Ltda.	Gestión Legal y Relaciones Laborales	2	1	1	2	2	2	2	2
2018	Valparaíso	Enred Chile Educación Ltda.	Gestión Legal y Relaciones Laborales	2	2	2	2	2	2	2	2

Anexo D: Promedio de Satisfacción de los contenidos enseñados en el Curso "Perspectiva de Emprendimiento" dictados en el año 2019

Año	Región	Nombre	Curso	MIPE S en Chile	Formalización de la MIPE	Regulación Laboral
2019	Araucanía	Centro Colaborativo MTC	Perspectiva de Emprendimiento	2	2	2
2019	Arica y Parinacota	Centro de Gestión Empresarial y Tecnológica - COREN	Perspectiva de Emprendimiento	2	2	2
2019	Arica y Parinacota	Sociedad de Estudios para Consultoría y Asesorías SECAM	Perspectiva de Emprendimiento	2	2	2
2019	Biobío	Consultora Austral Solutions Ltda.	Perspectiva de Emprendimiento	0	2	2
2019	Coquimbo	La Cima Ingeniería Ltda.	Perspectiva de Emprendimiento	0	0	0
2019	Los Lagos	ONG Simón de Cirene	Perspectiva de Emprendimiento	2	2	2
2019	Los Ríos	Centro Kolping de Capacitación	Perspectiva de Emprendimiento	2	1	2
2019	Los Ríos	Universidad Alberto Hurtado UAH	Perspectiva de Emprendimiento	1	0	2
2019	Maule	Gestión Jurídica y Laboral SpA	Perspectiva de Emprendimiento	0	0	0
2019	Metropolitana	Centro de Gestión Empresarial y Tecnológica - COREN	Perspectiva de Emprendimiento	2	2	2
2019	Ñuble	Federación Gremial Mi Taxi Colectivo	Perspectiva de Emprendimiento	2	2	2
2019	O'Higgins	Somos Asesorías	Perspectiva de Emprendimiento	2	2	2
2019	Tarapacá	Centro de Gestión Empresarial y Tecnológica - COREN	Perspectiva de Emprendimiento	2	2	2
2019	Valparaíso	La Cima Ingeniería Ltda.	Perspectiva de Emprendimiento	2	2	2

Anexo E: Promedio de Satisfacción de los contenidos enseñados en el Curso "Perspectiva Herramientas de Gestión" dictados en el año 2019

Año	Región	Nombre	Curso	Taller de Fondos Públicos y Gubernamentales	Taller : Office Básico	Taller: Formulaci ón de Proyectos
2019	Araucanía	Centro Colaborativo MTC	Perspectiva Herramientas de Gestión	2	1	2
2019	Arica y Parinacota	Centro de Gestión Empresarial y Tecnológica - COREN	Perspectiva Herramientas de Gestión	2	2	2
2019	Arica y Parinacota	Sociedad de Estudios para Consultoría y Asesorías SECAM	Perspectiva Herramientas de Gestión	2	0	0
2019	Biobío	Consultora Austral Solutions Ltda.	Perspectiva Herramientas de Gestión	2	1	2
2019	Coquimbo	La Cima Ingeniería Ltda.	Perspectiva Herramientas de Gestión	0	0	0
2019	Los Lagos	ONG Simón de Cirene	Perspectiva Herramientas de Gestión	2	2	2
2019	Los Ríos	Centro Kolping de Capacitación	Perspectiva Herramientas de Gestión	2	2	2
2019	Los Ríos	Universidad Alberto Hurtado UAH	Perspectiva Herramientas de Gestión	1	0	2
2019	Maule	Gestión Jurídica y Laboral SpA	Perspectiva Herramientas de Gestión	0	0	0
2019	Metropolitana	Centro de Gestión Empresarial y Tecnológica - COREN	Perspectiva Herramientas de Gestión	2	2	2
2019	Ñuble	Federación Gremial Mi Taxi Colectivo	Perspectiva Herramientas de Gestión	2	1	2
2019	O'Higgins	Somos Asesorías	Perspectiva Herramientas de Gestión	2	1	2
2019	Tarapacá	Centro de Gestión Empresarial y Tecnológica - COREN	Perspectiva Herramientas de Gestión	2	2	2
2019	Valparaíso	La Cima Ingeniería Ltda.	Perspectiva Herramientas de Gestión	2	2	2

Anexo F: Promedio de Satisfacción de los contenidos enseñados en el Curso "Perspectiva Marketing Digital" dictados en el año 2019

Año	Región	Nombre	Curso	Modulo TICS y Redes Sociales
2019	Araucanía	Centro Colaborativo MTC	Perspectiva Marketing Digital	2
2019	Arica y Parinacota	Centro de Gestión Empresarial y Tecnológica - COREN	Perspectiva Marketing Digital	2
2019	Arica y Parinacota	Sociedad de Estudios para Consultoría y Asesorías SECAM	Perspectiva Marketing Digital	2
2019	Biobío	Consultora Austral Solutions Ltda.	Perspectiva Marketing Digital	2
2019	Coquimbo	La Cima Ingeniería Ltda.	Perspectiva Marketing Digital	0
2019	Los Lagos	ONG Simón de Cirene	Perspectiva Marketing Digital	2
2019	Los Ríos	Centro Kolping de Capacitación	Perspectiva Marketing Digital	1
2019	Los Ríos	Universidad Alberto Hurtado UAH	Perspectiva Marketing Digital	1
2019	Maule	Gestión Jurídica y Laboral SpA	Perspectiva Marketing Digital	0
2019	Metropolitana	Centro de Gestión Empresarial y Tecnológica - COREN	Perspectiva Marketing Digital	2
2019	Ñuble	Federación Gremial Mi Taxi Colectivo	Perspectiva Marketing Digital	2
2019	O'Higgins	Somos Asesorías	Perspectiva Marketing Digital	2
2019	O'Higgins	Somos Asesorías	Perspectiva Marketing Digital	2
2019	Tarapacá	Centro de Gestión Empresarial y Tecnológica - COREN	Perspectiva Marketing Digital	0
2019	Valparaíso	La Cima Ingeniería Ltda.	Perspectiva Marketing Digital	2

Anexo G: Promedio de Satisfacción de los contenidos enseñados en el Curso "Perspectiva de Emprendimiento" dictados en el año 2020

Año	Región	Nombre	Curso	MIPES en Chile	Formalización de la MIPE	Regulación Laboral
2020	Maule	Consultorías y Desarrollos CICAL Ltda.	Perspectiva Emprendimiento	2	2	2
2020	Metropolitana	Fundación de Estudios Laborales y Sindicales FELS	Perspectiva Emprendimiento	2	2	2
2020	Arica y Parinacota	FRH Consultores	Perspectiva Emprendimiento	2	2	2
2020	Aysén	FRH Consultores	Perspectiva Emprendimiento	2	2	2
2020	Araucanía	Fundación Prepárate	Perspectiva Emprendimiento	2	2	2
2020	Coquimbo	Héctor Lobos Alcaino	Perspectiva Emprendimiento	2	2	2
2020	Magallanes	Héctor Lobos Alcaino	Perspectiva Emprendimiento	2	2	2
2020	Valparaíso	La Cima Ingeniería	Perspectiva Emprendimiento	2	2	2
2020	O'Higgins	Universidad Internacional SEK	Perspectiva Emprendimiento	2	2	2
2020	Aysén	Universidad Internacional SEK	Perspectiva Emprendimiento	2	2	2
2020	Arica y Parinacota	Sindicato Interempresa de Choferes de Camiones del Transporte Nacional e Internacional y Actividades Afines y Conexas de Chile	Perspectiva Emprendimiento	2	2	2
2020	Magallanes	Sindicato Interempresa de Choferes de Camiones del Transporte Nacional e Internacional y Actividades Afines y Conexas de Chile	Perspectiva Emprendimiento	1	2	1
2020	Tarapacá	Vicaria Pastoral Social Caritas	Perspectiva Emprendimiento	2	2	2
2020	Antofagasta	Vicaria Pastoral Social Caritas	Perspectiva Emprendimiento	2	2	2

Anexo H: Promedio de Satisfacción de los contenidos enseñados en el Curso "Perspectiva de Herramientas de Gestión" dictados en el año 2020

Año	Región	Nombre	Curso	Taller TP) Fondos Públicos y Plataformas Gubernamentales	Taller: Oficina Básica	Taller: Formulación de Proyectos
2020	Maule	Consultorías y Desarrollos CICAL Ltda.	Herramientas de Gestión	2	2	2
2020	Metropolitana	Fundación de Estudios Laborales y Sindicales FELIS	Herramientas de Gestión	2	2	2
2020	Arica y Parinacota	FRH Consultores	Herramientas de Gestión	2	1	2
2020	Aysén	FRH Consultores	Herramientas de Gestión	2	1	2
2020	Araucanía	Fundación Prepárate	Herramientas de Gestión	2	1	2
2020	Coquimbo	Héctor Lobos Alcaíno	Herramientas de Gestión	2	2	2
2020	Magallanes	Héctor Lobos Alcaíno	Herramientas de Gestión	2	2	2
2020	Valparaíso	La Cima Ingeniería	Herramientas de Gestión	2	1	2
2020	O'Higgins	Universidad Internacional SEK	Herramientas de Gestión	2	2	2
2020	Aysén	Universidad Internacional SEK	Herramientas de Gestión	2	2	2
2020	Arica y Parinacota	Sindicato Interempresa de Choferes de Camiones del Transporte Nacional e Internacional y Actividades Afines y Conexas de Chile	Herramientas de Gestión	2	2	2
2020	Magallanes	Sindicato Interempresa de Choferes de Camiones del Transporte Nacional e Internacional y Actividades Afines y Conexas de Chile	Herramientas de Gestión	2	2	2
2020	Tarapacá	Vicaría Pastoral Social Caritas	Herramientas de Gestión	2	2	2
2020	Antofagasta	Vicaría Pastoral Social Caritas	Herramientas de Gestión	2	2	2

Anexo I: Promedio de Satisfacción de los contenidos enseñados en el Curso "Módulo TICS y Redes Sociales al servicio de las MIPES" dictados en el año 2020

Año	Región	Nombre	Curso	Módulo TICS y Redes Sociales al Servicio de las MIPES
2020	Maule	Consultorías y Desarrollos CICAL Ltda.	Marketing Digital	2
2020	Metropolitana	Fundación de Estudios Laborales y Sindicales FELS	Marketing Digital	2
2020	Arica y Parinacota	FRH Consultores	Marketing Digital	2
2020	Aysén	FRH Consultores	Marketing Digital	2
2020	Araucanía	Fundación Prepárate	Marketing Digital	2
2020	Coquimbo	Héctor Lobos Alcaino	Marketing Digital	2
2020	Magallanes	Héctor Lobos Alcaino	Marketing Digital	2
2020	Valparaíso	La Cima Ingeniería	Marketing Digital	2
2020	O'Higgins	Universidad Internacional SEK	Marketing Digital	2
2020	Aysén	Universidad Internacional SEK	Marketing Digital	2
2020	Arica y Parinacota	Sindicato Interempresa de Choferes de Camiones del Transporte Nacional e Internacional y Actividades Afines y Conexas de Chile	Marketing Digital	2
2020	Magallanes	Sindicato Interempresa de Choferes de Camiones del Transporte Nacional e Internacional y Actividades Afines y Conexas de Chile	Marketing Digital	2

2020	Tarapacá	Vicaria Pastoral Social Caritas	Marketing Digital	2
2020	Antofagasta	Vicaria Pastoral Social Caritas	Marketing Digital	2

Anexo J: Promedio de Satisfacción de los contenidos enseñados en el Curso "Perspectiva de Emprendimiento" dictados en el año 2021

Año	Región	Nombre	Curso	MIPES en Chile	Subsidios Gubernamentales en Pandemia	Formalización de la MIPE	Regulación Laboral
2021	Valparaíso	He Hapi Mo Te Nuu Microempresarios o Rapa Nui (Curso para microempresarios de Rapanui) - Aura SPA	Perspectiva Emprendimiento	1	2	2	1
2021	Aysén	Consultorías y Desarrollo CICAL Ltda.	Perspectiva Emprendimiento	2	2	2	2
2021	Valparaíso	Epoje Consultores SPA	Perspectiva Emprendimiento	2	2	2	2
2021	Metropolitana	Epoje Consultores SPA	Perspectiva Emprendimiento	1	2	2	2
2021	Metropolitana	MB Asesorías y gestión en capacitación Ltda.	Perspectiva Emprendimiento	2	2	2	2
2021	Biobío	ONG Simón de Cirene	Perspectiva Emprendimiento	1	2	2	2
2021	Metropolitana	Pontificia Universidad Católica de Chile	Perspectiva Emprendimiento	2	2	2	2
2021	Magallanes	Sindicato Interempresas de Choferes de Camiones SITRACH	Perspectiva Emprendimiento	2	1	1	1
2021	Arica y Parinacota	Trabajo y Sociedad Consultores SPA	Perspectiva Emprendimiento	1	2	2	2
2021	O'Higgins	Universidad Alberto Hurtado	Perspectiva Emprendimiento	1	2	1	1
2021	Araucanía	Universidad de la Frontera	Perspectiva Emprendimiento	2	1	1	2
2021	Aysén	Universidad SEK	Perspectiva Emprendimiento	2	2	2	2
2021	Metropolitana	Vicaría Pastoral Social Caritas Santiago	Perspectiva Emprendimiento	2	2	1	1

Anexo K: Promedio de Satisfacción de los contenidos enseñados en el Curso "Perspectiva de Herramientas de Gestión" dictados en el año 2021

Año	Región	Nombre	Curso	Taller TP) Fondos Públicos y Plataformas Gubernamentales	Taller: Contabilidad Básica y uso	Taller: Formulación de Proyectos
2021	Valparaíso	He Hapi Mo Te Nuu Microempresarios o Rapa Nui (Curso para microempresarios de Rapanui) - Aura SPA	Herramientas de Gestión	2	2	2
2021	Aysén	Consultorías y Desarrollo CICAL Ltda.	Herramientas de Gestión	2	2	2
2021	Valparaíso	Epoje Consultores SPA	Herramientas de Gestión	2	2	2
2021	Metropolitana	Epoje Consultores SPA	Herramientas de Gestión	2	2	2
2021	Metropolitana	MB Asesorías y gestión en capacitación Ltda.	Herramientas de Gestión	2	2	2
2021	Biobío	ONG Simón de Cirene	Herramientas de Gestión	2	2	2
2021	Metropolitana	Pontificia Universidad Católica de Chile	Herramientas de Gestión	2	2	2
2021	Magallanes	Sindicato Interempresas de Choferes de Camiones SITRACH	Herramientas de Gestión	2	1	2
2021	Arica y Parinacota	Trabajo y Sociedad Consultores SPA	Herramientas de Gestión	2	1	2
2021	O'Higgins	Universidad Alberto Hurtado	Herramientas de Gestión	1	1	2
2021	Araucanía	Universidad de la Frontera	Herramientas de Gestión	2	2	2
2021	Aysén	Universidad SEK	Herramientas de Gestión	2	2	2
2021	Metropolitana	Vicaría Pastoral Social Caritas Santiago	Herramientas de Gestión	1	1	1

Anexo L: Promedio de Satisfacción de los contenidos enseñados en el Curso "Módulo TICS y Redes Sociales al servicio de las MIPES" dictados en el año 2021

Año	Región	Nombre	Curso	Modulo TICS y Redes Sociales al Servicio de las MIPES
2021	Valparaíso	He Hapi Mo Te Nuu Microempresarios o Rapa Nui (Curso para microempresarios de Rapanui) - Aura SPA	Marketing Digital	2
2021	Aysén	Consultorías y Desarrollo CICAL Ltda.	Marketing Digital	2
2021	Valparaíso	Epoje Consultores SPA	Marketing Digital	2
2021	Metropolitana	Epoje Consultores SPA	Marketing Digital	2
2021	Metropolitana	MB Asesorías y gestión en capacitación Ltda.	Marketing Digital	2
2021	Biobío	ONG Simón de Cirene	Marketing Digital	2
2021	Metropolitana	Pontificia Universidad Católica de Chile	Marketing Digital	2
2021	Magallanes	Sindicato Interempresas de Choferes de Camiones SITRACH	Marketing Digital	2
2021	Arica y Parinacota	Trabajo y Sociedad Consultores SPA	Marketing Digital	2
2021	O'Higgins	Universidad Alberto Hurtado	Marketing Digital	2
2021	Araucanía	Universidad de la Frontera	Marketing Digital	2
2021	Aysén	Universidad SEK	Marketing Digital	2
2021	Metropolitana	Vicaría Pastoral Social Caritas Santiago	Marketing Digital	2

Anexo M: Año en que realizó el curso MIPE

Indique el año en que realizó el curso MIPE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2018	10	9,8	9,8	9,8
	2019	28	27,5	27,5	37,3
	2020	30	29,4	29,4	66,7
	2021	34	33,3	33,3	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Anexo N: Edad del usuario encuestado

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	26	3	2,9	2,9	2,9
	27	3	2,9	2,9	5,9
	28	1	1,0	1,0	6,9
	29	6	5,9	5,9	12,7
	30	9	8,8	8,8	21,6
	31	3	2,9	2,9	24,5
	32	6	5,9	5,9	30,4
	33	6	5,9	5,9	36,3
	34	7	6,9	6,9	43,1
	35	6	5,9	5,9	49,0
	36	4	3,9	3,9	52,9
	37	9	8,8	8,8	61,8
	38	6	5,9	5,9	67,6
	39	2	2,0	2,0	69,6

40	4	3,9	3,9	73,5
41	1	1,0	1,0	74,5
42	3	2,9	2,9	77,5
43	3	2,9	2,9	80,4
44	2	2,0	2,0	82,4
45	4	3,9	3,9	86,3
46	2	2,0	2,0	88,2
47	1	1,0	1,0	89,2
48	3	2,9	2,9	92,2
49	1	1,0	1,0	93,1
50	2	2,0	2,0	95,1
51	1	1,0	1,0	96,1
52	1	1,0	1,0	97,1
54	2	2,0	2,0	99,0
56	1	1,0	1,0	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Anexo O: Profesión u oficio del encuestado

¿Cuál es su profesión u oficio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TNS en Construcción y Obras Civiles	1	1,0	1,0	1,0
	TNS en Mantenimiento Industrial	3	2,9	2,9	3,9
	agricultor	1	1,0	1,0	4,9
	Analista de Aseguramiento de calidad	1	1,0	1,0	5,9
	Ayudante de Cocina	2	2,0	2,0	7,8
	comerciante	1	1,0	1,0	8,8

conductor	2	2,0	2,0	10,8
Conductor de buses	1	1,0	1,0	11,8
Conductor de Buses	3	2,9	2,9	14,7
Conductor de Taxi Colectivo	2	2,0	2,0	16,7
Conductor Taxi Colectivo	6	5,9	5,9	22,5
constructor	3	2,9	2,9	25,5
Constructor	1	1,0	1,0	26,5
Electricista	1	1,0	1,0	27,5
ganadero	1	1,0	1,0	28,4
Garzón	2	2,0	2,0	30,4
Gasfíter	1	1,0	1,0	32,4
gasfíter	1	1,0	1,0	31,4
Guardia de Seguridad	2	2,0	2,0	34,3
Ingeniera Civil Ambiental	1	1,0	1,0	35,3
ingeniera en logística	1	1,0	1,0	36,3
ingeniero de minas	1	1,0	1,0	37,3
Ingeniero en Metalúrgica	1	1,0	1,0	38,2
Instalador Eléctrico	3	2,9	2,9	41,2
maestro	1	1,0	1,0	42,2
Maestro	1	1,0	1,0	43,1
Manipuladora de Alimentos	1	1,0	1,0	44,1
mecánico	1	1,0	1,0	45,1
Mecánico Automotriz	1	1,0	1,0	46,1
obrero	1	1,0	1,0	47,1
operador de maquinaria	1	1,0	1,0	48,0
Operador de Maquinaria	1	1,0	1,0	49,0
Operador de Maquinaria Pesada	4	3,9	3,9	52,9

operario de producción	3	2,9	2,9	55,9
Operario de Producción	2	2,0	2,0	57,8
panadero	1	1,0	1,0	58,8
Panadero	1	1,0	1,0	59,8
Personal de Aseo	3	2,9	2,9	62,7
prevencionista de riesgos	1	1,0	1,0	63,7
Prevencionista de Riesgos	1	1,0	1,0	64,7
reparador de aparatos electrónicos	1	1,0	1,0	65,7
repostera	1	1,0	1,0	66,7
Soldador Eléctrico	1	1,0	1,0	67,6
Técnico en Gastronomía	3	2,9	2,9	70,6
técnico en hotelería	1	1,0	1,0	71,6
Técnico en Mecánica Industrial	1	1,0	1,0	72,5
TNS en Agrícola	1	1,0	1,0	73,5
TNS en construcción y obras civiles	1	1,0	1,0	74,5
TNS en Logística	1	1,0	1,0	75,5
TNS en Turismo y Hotelería	2	2,0	2,0	77,5
Trabajador Agrícola	1	1,0	1,0	78,4
Trabajador Independiente	4	3,9	3,9	82,4
trabajadora agrícola	2	2,0	2,0	84,3
transportista	4	3,9	3,9	88,2
Transportista	12	11,8	11,8	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Anexo P: Comuna de residencia desglosada por año de realización del curso y sexo

Tabla cruzada ¿Cuál es su comuna de residencia?*Indique el año en que realizó el curso MIPE*¿Cuál es su sexo?

Recuento

¿Cuál es su sexo?		¿Cuál es su comuna de residencia?	Indique el año en que realizó el curso MIPE				Total
			2018	2019	2020	2021	
Femenino	Ancud	0	1	0	0	1	
	Chillán	0	1	0	0	1	
	Concón	0	0	1	0	1	
	La Serena	0	1	0	0	1	
	Los Andes	0	0	0	1	1	
	Machalí	0	0	0	1	1	
	Maipú	1	0	1	0	2	
	Padre Las Casas	0	0	0	1	1	
	Pichilemu	0	1	0	1	2	
	Quillota	0	0	0	1	1	
	Quilpué	0	0	1	0	1	
	Rancagua	0	0	2	2	4	
	San Antonio	1	0	0	0	1	
	San Felipe	0	1	0	0	1	
	San Fernando	0	1	0	0	1	
	Santa Cruz	0	1	0	0	1	
	Santiago	0	1	1	1	3	
	Temuco	0	0	0	1	1	
	Valdivia	0	1	0	0	1	
	Valparaíso	1	0	0	1	2	
Viña del Mar	0	0	0	1	1		
Total		3	9	6	11	29	

Masculino	¿Cuál es su comuna de residencia?	Angol	0	0	1	0	1
		Antofagasta	0	0	1	0	1
		Arica	1	1	1	4	7
		Aysén	0	0	1	2	3
		Calama	0	0	1	0	1
		Cañete	0	1	0	0	1
		Chillán	0	1	0	0	1
		Concepción	0	1	0	2	3
		Concón	0	1	0	0	1
		Coquimbo	0	1	0	0	1
		Coyhaique	0	0	1	1	2
		Curacautín	0	0	1	0	1
		Curicó	1	0	0	0	1
		Futrono	0	1	0	0	1
		Independencia	0	1	1	1	3
		Iquique	0	0	2	0	2
		La Serena	0	0	2	0	2
		Los Andes	0	0	1	0	1
		Macul	0	1	0	1	2
		Ovalle	0	1	0	0	1
		Providencia	0	0	0	1	1
		Pucón	0	1	1	0	2
		Puente Alto	1	1	0	1	3
		Punta Arenas	0	0	1	0	1
		Putre	0	0	0	1	1
		Quillota	0	1	0	1	2
		Quilpué	0	0	1	1	2

	Rancagua	1	1	1	0	3
	Recoleta	0	2	1	0	3
	Renca	0	0	0	1	1
	San Bernardo	0	1	0	1	2
	San Miguel	1	0	0	1	2
	Santiago	2	2	1	1	6
	Temuco	0	0	0	2	2
	Teno	0	0	1	0	1
	Villa Alemana	0	0	1	0	1
	Villarrica	0	0	1	0	1
	Viña del Mar	0	0	2	1	3
	Total	7	19	24	23	73
Total	¿Cuál es su comuna de residencia?					
	Ancud	0	1	0	0	1
	Angol	0	0	1	0	1
	Antofagasta	0	0	1	0	1
	Arica	1	1	1	4	7
	Aysén	0	0	1	2	3
	Calama	0	0	1	0	1
	Cañete	0	1	0	0	1
	Chillán	0	2	0	0	2
	Concepción	0	1	0	2	3
	Concón	0	1	1	0	2
	Coquimbo	0	1	0	0	1
	Coyhaique	0	0	1	1	2
	Curacautín	0	0	1	0	1
	Curicó	1	0	0	0	1
	Futrono	0	1	0	0	1

Independencia	0	1	1	1	3
Iquique	0	0	2	0	2
La Serena	0	1	2	0	3
Los Andes	0	0	1	1	2
Machalí	0	0	0	1	1
Macul	0	1	0	1	2
Maipú	1	0	1	0	2
Ovalle	0	1	0	0	1
Padre Las Casas	0	0	0	1	1
Pichilemu	0	1	0	1	2
Providencia	0	0	0	1	1
Pucón	0	1	1	0	2
Puente Alto	1	1	0	1	3
Punta Arenas	0	0	1	0	1
Putre	0	0	0	1	1
Quillota	0	1	0	2	3
Quilpué	0	0	2	1	3
Rancagua	1	1	3	2	7
Recoleta	0	2	1	0	3
Renca	0	0	0	1	1
San Antonio	1	0	0	0	1
San Bernardo	0	1	0	1	2
San Felipe	0	1	0	0	1
San Fernando	0	1	0	0	1
San Miguel	1	0	0	1	2
Santa Cruz	0	1	0	0	1
Santiago	2	3	2	2	9

	Temuco	0	0	0	3	3
	Teno	0	0	1	0	1
	Valdivia	0	1	0	0	1
	Valparaíso	1	0	0	1	2
	Villa Alemana	0	0	1	0	1
	Villarrica	0	0	1	0	1
	Viña del Mar	0	0	2	2	4
	Total	10	28	30	34	102

Anexo Q: Región de residencia desglosada por año de realización del curso y sexo

Tabla cruzada ¿Cuál es su región de residencia?*Indique el año en que realizó el curso MIPE*¿Cuál es su sexo?

Recuento

¿Cuál es su sexo?			Indique el año en que realizó el curso MIPE				Total
			2018	2019	2020	2021	
Femenino	¿Cuál es su región de residencia?	Región de Coquimbo	0	1	0	0	1
		Región de la Araucanía	0	0	0	2	2
		Región de Los Lagos	0	1	0	0	1
		Región de Los Ríos	0	1	0	0	1
		Región de O'Higgins	0	3	2	4	9
		Región de Valparaíso	2	1	2	4	9
		Región del Ñuble	0	1	0	0	1
		Región Metropolitana	1	1	2	1	5
	Total	3	9	6	11	29	
Masculino	¿Cuál es su región de residencia?	Región Arica y Parinacota	1	1	1	5	8
		Región de Antofagasta	0	0	2	0	2
		Región de Aysén	0	0	2	3	5

	Región de Coquimbo	0	2	2	0	4
	Región de la Araucanía	0	1	4	2	7
	Región de Los Ríos	0	1	0	0	1
	Región de Magallanes	0	0	1	0	1
	Región de O'Higgins	1	1	1	0	3
	Región de Tarapacá	0	0	2	0	2
	Región de Valparaíso	0	2	5	3	10
	Región del Biobío	0	2	0	2	4
	Región del Maule	1	0	1	0	2
	Región del Ñuble	0	1	0	0	1
	Región Metropolitana	4	8	3	8	23
	Total	7	19	24	23	73
Total	¿Cuál es su región de residencia?					
	Región Arica y Parinacota	1	1	1	5	8
	Región de Antofagasta	0	0	2	0	2
	Región de Aysén	0	0	2	3	5
	Región de Coquimbo	0	3	2	0	5
	Región de la Araucanía	0	1	4	4	9
	Región de Los Lagos	0	1	0	0	1
	Región de Los Ríos	0	2	0	0	2
	Región de Magallanes	0	0	1	0	1
	Región de O'Higgins	1	4	3	4	12
	Región de Tarapacá	0	0	2	0	2
	Región de Valparaíso	2	3	7	7	19
	Región del Biobío	0	2	0	2	4
	Región del Maule	1	0	1	0	2
	Región del Ñuble	0	2	0	0	2
	Región Metropolitana	5	9	5	9	28

Total	10	28	30	34	102
-------	----	----	----	----	-----

Anexo R: Comuna de ejecución del curso

Tabla cruzada Indique en que comuna realizó el curso*Indique el año en que realizó el curso MIPE

Recuento

Indique en que comuna realizó el curso	Indique el año en que realizó el curso MIPE				Total
	2018	2019	2020	2021	
Antofagasta	0	0	3	0	3
Arica	2	1	1	5	9
Chillán	0	2	0	0	2
Concepción	0	2	0	2	4
Coquimbo	0	2	2	0	4
Coyhaique	0	0	2	3	5
Curicó	0	0	1	0	1
Iquique	0	1	1	0	2
Puerto Montt	0	1	0	0	1
Punta Arenas	0	0	1	0	1
Rancagua	1	4	3	4	12
Santiago	3	8	5	9	25
Talca	1	0	0	0	1
Temuco	0	1	4	4	9
Valdivia	0	2	0	0	2
Valparaíso	3	4	5	3	15
Viña del Mar	0	0	2	4	6
Total	10	28	30	34	102

Anexo S: Región de ejecución del curso

Tabla cruzada Indique en que región realizó el curso*Indique el año en que realizó el curso MIPE

Recuento

		Indique el año en que realizó el curso MIPE				Total
		2018	2019	2020	2021	
Indique en que región realizó el curso	Región de Antofagasta	0	0	3	0	3
	Región de Arica y Parinacota	2	1	1	5	9
	Región de Aysén	0	0	2	3	5
	Región de Coquimbo	0	2	2	0	4
	Región de la Araucanía	0	1	4	4	9
	Región de Los Lagos	0	1	0	0	1
	Región de Los Ríos	0	2	0	0	2
	Región de Magallanes	0	0	1	0	1
	Región de O'Higgins	1	4	3	4	12
	Región de Tarapacá	0	1	1	0	2
	Región de Valparaíso	3	4	7	7	21
	Región del Biobío	0	2	0	2	4
	Región del Maule	1	0	1	0	2
	Región del Ñuble	0	2	0	0	2
	Región Metropolitana	3	8	5	9	25
Total	10	28	30	34	102	

Anexo T: Sector productivo en el cual el usuario estaba al momento de realizar el curso

Tabla cruzada Indique el sector productivo dónde trabajó al momento de realizar el curso*Indique el año en que realizó el curso MIPE*¿Cuál es su sexo?

Recuento

¿Cuál es su sexo?			Indique el año en que realizó el curso MIPE				Total
			2018	2019	2020	2021	
Femenino	Indique el sector productivo dónde trabajó al momento de realizar el curso	Agricultura	0	2	0	0	2
		Comercio al por mayor y al por menor	0	0	0	1	1
		Construcción	0	1	0	0	1
		Explotación de mineras y canteras	0	0	1	0	1
		Hoteles y restaurantes	2	2	2	2	8
		Industrias manufactureras	0	3	3	4	10
		Otras actividades de servicios comunitarios, sociales y personales	0	0	0	4	4
		Silvicultura y pesca	0	1	0	0	1
		Transporte, almacenamiento y comunicaciones	1	0	0	0	1
		Total		3	9	6	11
Masculino	Indique el sector productivo dónde trabajó al momento de realizar el curso	Agricultura	1	1	1	0	3
		Comercio al por mayor y al por menor	1	0	0	1	2
		Construcción	2	5	3	3	13
		Explotación de mineras y canteras	1	0	4	2	7
		Ganadería	0	1	0	0	1
		Hoteles y restaurantes	0	1	1	1	3
		Industrias manufactureras	0	1	2	2	5
		Otras actividades de servicios comunitarios, sociales y personales	0	0	6	7	13

		Reparación de vehículos automotores, motocicletas, efectos personales y enseres domésticos	1	2	1	0	4
		Suministro de electricidad, gas y agua	0	3	0	1	4
		Transporte, almacenamiento y comunicaciones	1	5	6	6	18
	Total		7	19	24	23	73
Total	Indique el sector productivo dónde trabajó al momento de realizar el curso	Agricultura	1	3	1	0	5
		Comercio al por mayor y al por menor	1	0	0	2	3
		Construcción	2	6	3	3	14
		Explotación de mineras y canteras	1	0	5	2	8
		Ganadería	0	1	0	0	1
		Hoteles y restaurantes	2	3	3	3	11
		Industrias manufactureras	0	4	5	6	15
		Otras actividades de servicios comunitarios, sociales y personales	0	0	6	11	17
		Reparación de vehículos automotores, motocicletas, efectos personales y enseres domésticos	1	2	1	0	4
		Silvicultura y pesca	0	1	0	0	1
		Suministro de electricidad, gas y agua	0	3	0	1	4
		Transporte, almacenamiento y comunicaciones	2	5	6	6	19
	Total		10	28	30	34	102

Anexo U: Satisfacción en los conocimientos del curso MIPE asociados a la formación sindical o derechos fundamentales (trabajo decente)

Tabla cruzada Tras culminar el curso MIPE, ¿Usted cree que contribuyó en sus conocimientos en formación sindical o derechos fundamentales (trabajo decente)? *Indique el año en que realizó el curso MIPE

Recuento

		Indique el año en que realizó el curso MIPE				Total
		2018	2019	2020	2021	
Tras culminar el curso MIPE, ¿Usted cree que contribuyó en sus conocimientos en formación sindical o derechos fundamentales (trabajo decente)?	De acuerdo	8	26	30	33	97
	Indiferente	2	2	0	1	5
Total		10	28	30	34	102

Anexo V: Satisfacción en los conocimientos del curso MIPE asociados al diálogo social entre empleadores y trabajadores

Tabla cruzada Tras culminar el curso MIPE, ¿Usted cree que contribuyó en sus conocimientos sobre diálogo social entre empleadores y trabajadores?*Indique el año en que realizó el curso MIPE

Recuento

		Indique el año en que realizó el curso MIPE				Total
		2018	2019	2020	2021	
Tras culminar el curso MIPE, ¿Usted cree que contribuyó en sus conocimientos sobre diálogo social entre empleadores y trabajadores?	De acuerdo	6	20	24	25	75
	Indiferente	4	8	6	9	27
Total		10	28	30	34	102

Anexo W: Satisfacción en los conocimientos del curso MIPE asociados a las relaciones colaborativas entre empleadores y trabajadores

Tabla cruzada Tras culminar el curso MIPE, ¿Usted cree que contribuyó en sus conocimientos en relaciones colaborativas entre empleadores y trabajadores?"*Indique el año en que realizó el curso MIPE

Recuento

		Indique el año en que realizó el curso MIPE				Total
		2018	2019	2020	2021	
Tras culminar el curso MIPE, ¿Usted cree que contribuyó en sus conocimientos en relaciones colaborativas entre empleadores y trabajadores?"	De acuerdo	1	16	12	15	44
	En desacuerdo	1	2	0	0	3
	Indiferente	8	9	17	19	53
	No sabe/no responde	0	1	1	0	2
Total		10	28	30	34	102

Anexo X: Motivación para optar a los cursos MIPE

Tabla cruzada ¿Cuál fue su principal motivo para optar a los cursos MIPE? *Indique el año en que realizó el curso MIPE*¿Cuál es su sexo?

Recuento

			Indique el año en que realizó el curso MIPE				Total
			2018	2019	2020	2021	
Femenino	¿Cuál fue su principal motivo para optar a los cursos MIPE?	Era una oportunidad de realizar una actividad	0	1	1	0	2
		Para adquirir conocimiento	3	3	2	11	19
		Para especializarme en los contenidos enseñados	0	2	2	0	4

		Para mejorar mis capacidades y mi mejor capacidad sobre formación sindical, diálogo social y trabajo decente	0	3	1	0	4
	Total		3	9	6	11	29
Masculino	¿Cuál fue su principal motivo para optar a los cursos MIPE?	Era una oportunidad de realizar una actividad	1	0	3	0	4
		Para adquirir conocimiento	2	10	10	5	27
		Para especializarme en los contenidos enseñados	2	1	3	0	6
		Para mejorar mis capacidades y mi mejor capacidad sobre formación sindical, diálogo social y trabajo decente	2	8	8	18	36
	Total		7	19	24	23	73
Total	¿Cuál fue su principal motivo para optar a los cursos MIPE?	Era una oportunidad de realizar una actividad	1	1	4	0	6
		Para adquirir conocimiento	5	13	12	16	46
		Para especializarme en los contenidos enseñados	2	3	5	0	10
		Para mejorar mis capacidades y mi mejor capacidad sobre formación sindical, diálogo social y trabajo decente	2	11	9	18	40
	Total		10	28	30	34	102

Anexo Y: Aplicación de los contenidos MIPE en el trabajo

Tabla cruzada En relación con los contenidos enseñados, ¿Usted cree que se podrán ser utilizados en su trabajo?*Indique el año en que realizó el curso MIPE

Recuento

		Indique el año en que realizó el curso MIPE				Total
		2018	2019	2020	2021	
En relación con los contenidos enseñados, ¿Usted cree que se podrán ser utilizados en su trabajo?	De acuerdo	7	25	26	34	92
	Indiferente	2	3	4	0	9
	Totalmente de acuerdo	1	0	0	0	1
Total		10	28	30	34	102

Anexo Z: Percepción por el tiempo de desarrollo del curso MIPE

Tabla cruzada En relación con el tiempo destinado al desarrollo del curso, ¿Usted cree que fue el óptimo?*Indique el año en que realizó el curso MIPE

Recuento

		Indique el año en que realizó el curso MIPE				Total
		2018	2019	2020	2021	
En relación con el tiempo destinado al desarrollo del curso, ¿Usted cree que fue el óptimo?	De acuerdo	10	27	30	28	95
	Indiferente	0	1	0	6	7
Total		10	28	30	34	102

Anexo AA: Percepción por la cantidad de sesiones de desarrollo del curso MIPE

Tabla cruzada ¿Cuánto tiempo usted cree que es necesario que se realice el curso?*Indique el año en que realizó el curso MIPE

Recuento

		Indique el año en que realizó el curso MIPE				Total
		2018	2019	2020	2021	
¿Cuánto tiempo usted cree que es necesario que se realice el curso?	1 mes con 1 sesión por semana	4	18	19	27	68
	3 meses con 1 sesión por semana	5	10	11	7	33
	No sabe/no responde	1	0	0	0	1
Total		10	28	30	34	102

Anexo BB: Percepción de la calidad de los relatores

Tabla cruzada Respecto al relator o relatores del curso, ¿Usted cree que enseñó los contenidos de forma clara?*Indique el año en que realizó el curso MIPE

Recuento

		Indique el año en que realizó el curso MIPE				Total
		2018	2019	2020	2021	
Respecto al relator o relatores del curso,	De acuerdo	7	19	14	16	56
¿Usted cree que enseñó los contenidos de forma clara?	En desacuerdo	0	2	2	2	6
	Indiferente	3	7	14	16	40
Total		10	28	30	34	102

Anexo CC: Aplicación de encuesta de satisfacción del curso MIPE

Tabla cruzada Una vez culminado el curso ¿Cree que se debe remitir una encuesta de satisfacción con el fin de contribuir al fortalecimiento de este programa?*Indique el año en que realizó el curso MIPE

Recuento

Indique el año en que realizó el curso MIPE	Total
---	-------

		2018	2019	2020	2021	
Una vez culminado el curso ¿Cree que se debe remitir una encuesta de satisfacción con el fin de contribuir al fortalecimiento de este programa?	De acuerdo	2	26	4	11	43
	Totalmente de acuerdo	8	2	26	23	59
	Total	10	28	30	34	102

Anexo DD: Percepción a la hora de postular nuevamente a un curso MIPE

Tabla cruzada ¿Postularía nuevamente a un curso MIPE?*Indique el año en que realizó el curso MIPE

Recuento

		Indique el año en que realizó el curso MIPE				
		2018	2019	2020	2021	Total
¿Postularía nuevamente a un curso MIPE?	No	0	1	1	0	2
	No sé	3	9	13	18	43
	Sí	7	18	16	16	57
Total		10	28	30	34	102

Anexo EE: Probabilidad de recomendar un curso MIPE

Tabla cruzada Siendo 1 nada probable y 7 muy probable ¿Cuán es probable es que recomiende a participar en los cursos MIPE?*Indique el año en que realizó el curso MIPE

Recuento

		Indique el año en que realizó el curso MIPE				
		2018	2019	2020	2021	Total
Siendo 1 nada probable y 7 muy probable	4	0	1	1	0	2
¿Cuán es probable es que recomiende a participar en los cursos MIPE?	5	5	7	5	14	31
	6	5	19	24	20	68
	7	0	1	0	0	1

Total	10	28	30	34	102
-------	----	----	----	----	-----

Anexo FF: Observaciones o aspectos de mejora para los cursos MIPE

Finalmente, indique lo siguiente: ¿Cuáles son las observaciones o aspectos de mejora que usted realizaría para el desarrollo de los cursos MIPE?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
agregar diferentes temas	1	1,0	1,0	1,0
agregar más áreas en los cursos	1	1,0	1,0	2,0
agregar más temas	1	1,0	1,0	2,9
agregar más temas y que se ajusten a la demanda actual	1	1,0	1,0	3,9
agregar más temáticas	3	2,9	2,9	6,9
agregar más temáticas para los cursos y que sean acordes a la contingencia actual	1	1,0	1,0	7,8
agregar más temáticas y aumentar los cupos, ya sea para cursos presenciales u online	1	1,0	1,0	8,8
agregar más temáticas, y permitir realizar más de un curso al año	1	1,0	1,0	9,8
agregar más variedad de temas	1	1,0	1,0	10,8
añadir temáticas más variadas	1	1,0	1,0	11,8
aplicar encuesta a los participantes una vez finalizado los cursos	1	1,0	1,0	12,7
aplicar encuesta al finalizar el curso	1	1,0	1,0	13,7
aplicar encuesta al finalizar los cursos	2	2,0	2,0	15,7
aplicar encuesta de satisfacción una vez finalizados los cursos	1	1,0	1,0	16,7
aplicar encuesta una vez finalizado los cursos	1	1,0	1,0	17,6

Aplicar una encuesta a los participantes al finalizar los cursos	1	1,0	1,0	18,6
aumentar cupos para acceder a los cursos	1	1,0	1,0	19,6
aumentar los cupos	4	3,9	3,9	23,5
aumentar los cupos de los cursos y abarcar más zonas del país	1	1,0	1,0	24,5
aumentar los cupos de los cursos, especialmente en las regiones que tienen mayor demanda de postulación	1	1,0	1,0	25,5
aumentar los cupos e incluir más temas	1	1,0	1,0	26,5
aumentar los cupos para acceder a los cursos	1	1,0	1,0	27,5
Aumentar los cupos para acceder a los cursos	1	1,0	1,0	28,4
aumentar los cupos para acceder a los cursos, en especial aquellas regiones que presentan mayor demanda de postulantes	1	1,0	1,0	29,4
aumentar los cupos para ingresar a los cursos	1	1,0	1,0	30,4
aumentar los cupos y agregar más temáticas	1	1,0	1,0	31,4
aumentar los cupos y permitir realizar más de un curso al año	1	1,0	1,0	32,4
Aumentar los cupos y permitir realizar más de un curso si la cantidad de participantes por región lo permite	1	1,0	1,0	33,3
aumentar los cupos, especialmente aquellas regiones que presenten mayor demanda	1	1,0	1,0	34,3
aumentar los cupos, especialmente en aquellas regiones que hay mayor demanda	1	1,0	1,0	35,3
aumento de cupos	2	2,0	2,0	37,3

aumento de cupos e implementarlos en más zonas del país	1	1,0	1,0	38,2
aumento de cupos para acceder a los cursos	1	1,0	1,0	39,2
aumento de cupos y permitir que se pueda realizar más de un curso al año	1	1,0	1,0	40,2
aumento de cupos y permitir realizar más de un curso al año	1	1,0	1,0	41,2
aumento de cupos y permitir realizar más de un curso por persona al año	1	1,0	1,0	42,2
considerar más temáticas a abordar y que sean acorde a las necesidades actuales	1	1,0	1,0	43,1
contar con más variedad de cursos	1	1,0	1,0	44,1
Evaluar a los relatores si efectivamente están capacitados para impartir los cursos	1	1,0	1,0	45,1
fiscalizar el desarrollo de los cursos mediante alguna encuesta, para así verificar que se están impartiendo correctamente	1	1,0	1,0	46,1
fiscalizar que los relatores de los cursos estén capacitados, ya sea de manera interna (institución) como desde la percepción de los participantes	1	1,0	1,0	47,1
fiscalizar que los relatores de los cursos estén desempeñando correctamente su labor	1	1,0	1,0	48,0
fiscalizar que los relatores de los cursos estén realizando correctamente su labor, especialmente en los contenidos a enseñar	1	1,0	1,0	49,0

Fiscalizar que los relatores estén entregando correctamente los contenidos a los participantes	1	1,0	1,0	50,0
Fiscalizar que los relatores estén entregando correctamente los contenidos durante los cursos	1	1,0	1,0	51,0
implementar más temas y aumentar los cupos	1	1,0	1,0	52,0
incluir diferentes estrategias metodológicas a la hora de impartir los cursos	1	1,0	1,0	52,9
incluir encuesta al finalizar los cursos, y evaluar la labor de los relatores en relación a la entrega de contenidos	1	1,0	1,0	53,9
incluir más temas	2	2,0	2,0	55,9
incluir más temas para capacitarse	1	1,0	1,0	56,9
incluir más temas y realizar encuesta de satisfacción a los participantes al finalizar los cursos	1	1,0	1,0	57,8
incluir más temáticas	9	8,8	8,8	66,7
Incluir más temáticas	3	2,9	2,9	69,6
incluir más temáticas y en lo posible que cada año se incluyan nuevos temas	1	1,0	1,0	70,6
incluir más temáticas, y que los relatores usen diferentes estrategias metodológicas a la hora de impartir los cursos	1	1,0	1,0	71,6
incluir más variedad de temas	1	1,0	1,0	72,5
incluir una encuesta al finalizar los cursos	1	1,0	1,0	73,5

Incluir una encuesta al finalizar los cursos, con la finalidad de conocer la opinión de los participantes	1	1,0	1,0	74,5
incorporar una encuesta al finalizar los cursos para conocer la percepción de los participantes, y así saber en qué áreas deben poner mayor enfoque	1	1,0	1,0	75,5
permitir poder realizar más de un curso al año	1	1,0	1,0	76,5
permitir poder realizar más de un curso al año por persona	1	1,0	1,0	77,5
permitir que se pueda realizar más de un curso al año por persona	1	1,0	1,0	78,4
permitir realizar más de un curso al año	4	3,9	3,9	82,4
Permitir realizar más de un curso al año	1	1,0	1,0	83,3
permitir realizar más de un curso al año por persona	4	3,9	3,9	87,3
permitir realizar más de un curso al año por persona y aumento de cupos	1	1,0	1,0	88,2
permitir realizar más de un curso al año por persona, y aplicar encuesta para conocer si efectivamente se está cumpliendo con el objetivo de los cursos	1	1,0	1,0	89,2
poder acceder más veces a un curso al año y aumentar los cupos	1	1,0	1,0	90,2
que los relatores incluyan más estrategias metodológicas al impartir los cursos, con la finalidad abordar diferentes formas de aprendizaje	1	1,0	1,0	91,2

que los relatores incluyan más estrategias metodológicas al realizar los cursos	1	1,0	1,0	92,2
realizar encuesta a los participantes una vez finalizado los cursos	1	1,0	1,0	93,1
realizar encuesta al finalizar los cursos e incluir más temáticas	1	1,0	1,0	94,1
realizar una encuesta a los participantes al finalizar los cursos	2	2,0	2,0	96,1
realizar una encuesta a los participantes una vez finalizado el curso	1	1,0	1,0	97,1
supervisar que las personas que están llevando a cabo los cursos, tengan el conocimiento necesario según la temática que fueron asignados	1	1,0	1,0	98,0
variar en los temas a abordar en los cursos	1	1,0	1,0	99,0
variar en los temas a enseñar	1	1,0	1,0	100,0
Total	102	100,0	100,0	