



# **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AUTORIZACIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN A REALIZARSE POR ORGANISMOS TÉCNICOS DE CAPACITACIÓN, OTEC**





**29-01-2014**

## **Contenido**

Introducción .....	3
CAPITULO 1 .....	5
De las Actividades de Capacitación .....	5
CAPÍTULO 2 .....	7
<b>De la Solicitud de Autorización de Actividades de Capacitación .....</b>	<b>7</b>
CAPITULO 3 .....	9
<b>De la Actividad de Capacitación Instructivo Modalidad Presencial .....</b>	<b>9</b>
CAPITULO 4 .....	16
<b>De la Actividad de Capacitación Instructivo Modalidad Distancia E-Learning .....</b>	<b>16</b>
Anexo 1 .....	24
Anexo 2 .....	30
Anexo 3 .....	37
Anexo 4 .....	38



## Introducción

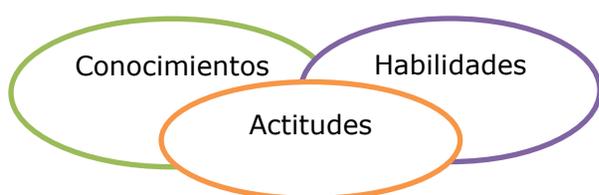
Con el objeto de asegurar un registro de códigos de cursos de franquicia tributaria de calidad, es que el SENCE en el marco de la Ley N° 19.518 y su Reglamento, contenido en el Decreto Supremo N° 98 de 1997, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, presenta este marco de instrucciones para los organismos técnicos de capacitación y para las empresas que soliciten codificación de actividades de capacitación.

Lo anterior nos obliga a tecnificar los procedimientos involucrados en la inscripción en el Registro, y estructurar bajo un modelo uniforme (Competencias Laborales) las actividades de capacitación en su presentación a SENCE, así como en la ejecución de las mismas, permitiendo homogeneizar el registro nacional de códigos, lo que garantiza al SENCE un eficaz cumplimiento de las funciones de supervigilancia y fiscalización que la ley y su reglamento le facultan.

El enfoque basado en competencias constituye un elemento central del sistema de capacitación, ya que pone la formación al servicio de las exigencias del mercado de trabajo. La competencia es un concepto que refiere al ámbito laboral en tanto da cuenta de los requisitos y necesidades exigidas para el adecuado desempeño en el contexto de trabajo. En este marco son los sectores productivos los que definen perfiles ocupacionales<sup>1</sup> relevantes a su quehacer. Uno de los grandes beneficios es que establece estándares que posibilitan medir las competencias según criterios relacionados al desempeño de la ocupación.

Una competencia se define como el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes puestas en práctica por las personas para realizar una función laboral, según los estándares esperados por el sector productivo. Estas tres dimensiones operan articuladamente y determinan el desempeño de los sujetos en el ámbito laboral.

### Dimensiones de la competencia



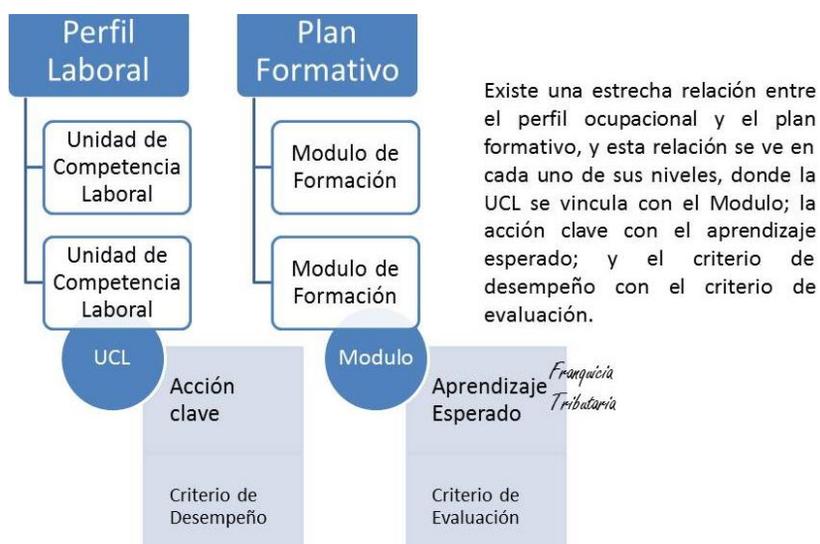
- Conocimientos: refiere a información conceptual sobre procedimientos, procesos y operaciones que una persona adquiere en determinado contexto.
- Habilidades: son destrezas que deben ponerse en práctica para resolver un problema, interactuar con otros y realizar una tarea física o mental con distintos niveles de complejidad. Considera habilidades cognitivas, técnicas, comunicacionales e interpersonales.

<sup>1</sup> Los perfiles ocupacionales se refieren a las distintas actividades que puede realizar un trabajador dentro de un sector determinado.

- Actitudes: es la forma de afrontar las tareas y funciones propias en un puesto de trabajo que implica un determinado nivel de autonomía, responsabilidad y toma de decisiones sobre recursos tanto humanos, materiales como financieros.

En países como Inglaterra, Alemania y Nueva Zelanda desde los años ochenta, el Estado ha sido el promotor del enfoque basado en competencias, ya que para su gestión es vital la articulación entre el sector público y privado; las ventajas del enfoque basado en competencias son diversas y transversales a los trabajadores y a sectores productivos.

De esta manera la lógica de operación a la hora de diseñar (para codificar) una solicitud de curso de franquicia tributaria, se debe verificar la existencia del perfil ocupacional, para que de esta manera el diseño responda a un requerimiento del mundo del trabajo, o venga a cerrar una brecha.



Las instrucciones que más adelante se detallan son obligatorias para todos los Organismos Técnicos de Capacitación, y para las empresas beneficiarias de la franquicia tributaria de capacitación, que contraten los servicios de los OTEC, los cuales deberán adoptar las medidas que sean necesarias para los efectos de darles cabal cumplimiento. Es importante señalar que estas instrucciones afectarán a las solicitudes ingresadas desde enero de 2014.

Bajo este prisma es que hemos articulado al SENCE con ChileValora, para de esta manera asegurar la pertinencia y calidad de los diseños formativos (en todos sus niveles), permitiendo que el OSCL (Organismo Sectorial de Competencias Laborales) pueda participar en la traducción formativa de los perfiles existentes, y también empujando a la creación de nuevos OSCL, y al levantamiento de nuevos perfiles ocupacionales.

Lo anterior es muy importante, pues se cumple con un requisito fundamental de la mayoría de los sistemas de capacitación laboral, y es que en el levantamiento de competencias y su traducción formativa, participe un ente tripartito. Los Organismos Sectoriales de Competencias Laborales (OSCL), que son una instancia estratégica de coordinación y consenso, conformada por representantes de los trabajadores, empleadores y del Estado vinculados a un sector productivo. Su función es identificar los perfiles ocupacionales prioritarios, validarlos, velar por su vigencia, actualizarlos y solicitar a ChileValora su acreditación.



Otro punto fundamental es la instalación de un marco de cualificaciones, que corresponde, a un instrumento que desarrolla, organiza y reconoce las competencias demandadas para desempeñarse en el mundo laboral, las cualificaciones son una expresión formal de las competencias. Además, especifica las credenciales (certificados) asociados a la acreditación o reconocimiento de cada nivel de aprendizaje. Éste permite unificar el sistema de capacitación actualmente fragmentado.

## **CAPITULO 1**

### **De las Actividades de Capacitación**

#### **1.1 Antecedentes Legales**

El artículo 35 de la Ley N°19.518 y el artículo 15 del Decreto Supremo 98, regulan el proceso de autorización de los cursos o actividades de capacitación y estipula que el Organismo Técnico de Capacitación interesado deberá solicitar al Servicio Nacional de Capacitación y Empleo la aprobación previa de aquellos.

La autorización que otorgue este Servicio Nacional a las actividades o cursos de capacitación será sólo para los efectos que los usuarios del sistema puedan optar a la franquicia tributaria establecida en la Ley N° 19.518. Para autorizar los citados cursos, se tomarán en consideración los siguientes aspectos:

- Que las mencionadas acciones se individualicen, con indicación de su nombre, objetivos y contenidos de las mismas, las cuales deberán estar referidas a un curso de capacitación.
- Que mencionen las técnicas metodológicas que se utilizarán en la dictación de los cursos y el material didáctico que se empleará.
- Se debe indicar el número total de horas cronológicas del curso.
- Que dispongan de salas, talleres, laboratorios, materiales y equipos, según corresponda, aptos e idóneos para el cumplimiento del proceso de instrucción correspondiente.
- Que consignen los requisitos, habilidades y destrezas y/o conocimientos de carácter laboral que los participantes deben reunir en forma previa para acceder a la actividad o curso de capacitación de que se trate. En este caso el Organismo Técnico de Capacitación deberá velar porque estas exigencias permitan un desarrollo homogéneo del curso.
- Que indiquen la competencia laboral y docente de los instructores, o profesores definidos para impartir la actividad de capacitación. El Servicio Nacional se reserva la facultad de efectuar observaciones, o reparos respecto de dichas calidades, cuyo cumplimiento será obligatorio por parte del organismo técnico. Corresponderá al Servicio Nacional fiscalizar, en la oportunidad en que se ejecute el curso, que los instructores o profesores que lo impartan se ajusten al perfil o características autorizadas.



- Que se indiquen las características y el número de participantes por curso. El número de participantes deberá guardar una proporcionalidad con la naturaleza y los medios previstos para el desarrollo de las actividades que se pretenden ejecutar, con el propósito de lograr que su contenido pueda ser aprendido y asimilado correctamente por los alumnos asistentes.
- Valor del curso, con expresa mención y detalle de cada uno de los rubros que lo componen.  
Para los efectos de esta autorización, este Servicio Nacional aplicará pautas y criterios de carácter generales y uniformes.

### **1.2 Vigencia y revocación de los cursos**

La inscripción del curso en el Registro Nacional de Cursos tendrá una vigencia de cuatro años, contados desde la fecha de emisión de la resolución del SENCE que acredita su autorización e inscripción en el mencionado registro. Transcurrido dicho plazo, el curso será eliminado del mismo. No obstante, el organismo técnico de capacitación podrá solicitar una nueva inscripción para cada curso.

Un curso puede ser eliminado del Registro Nacional de Cursos en cualquier tiempo, si dejare de cumplir con el objetivo autorizado o si el Organismo Técnico de Capacitación no contare con salas, talleres, laboratorios, materiales y equipos aptos e idóneos para la ejecución del mismo, calificadas estas situaciones por el SENCE, o bien, cuando cambiare el relator informado o disminuyere el total de horas cronológicas autorizadas por este Servicio.

### **1.3. Actualización de Cursos**

El artículo 35 de la Ley N° 19.518, establece que la inscripción de un curso de capacitación tendrá una vigencia de cuatro años, contados desde la fecha de su autorización. Luego de dicho plazo, los organismos técnicos de capacitación podrán solicitar una nueva inscripción para cada curso. Luego agrega que, este Servicio Nacional se encuentra facultado para cobrar a los OTEC la suma que se establezca, por la inscripción y actualización de los cursos.

No obstante lo anterior, los cursos podrán ser actualizados antes de cumplidos los 4 años de vigencia establecidos en la disposición legal antes citada con la finalidad de modificar sus costos.

Las actualizaciones de cursos de capacitación, ya acreditados, no alterarán su fecha de vigencia y se encontrarán exentas de pago, tal como lo ha dispuesto este Servicio Nacional. La actualización de cursos supone ceñirse a las normas vigentes que regulan la misma, tanto legal como administrativamente, salvo el pago por concepto de inscripción.

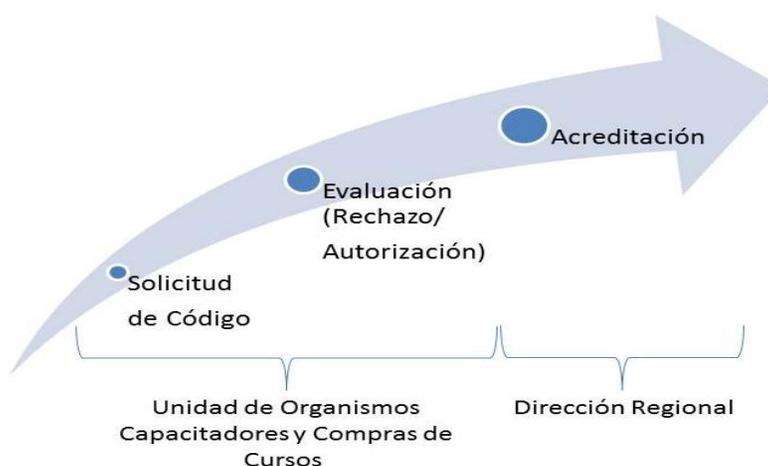
Con todo, el organismo técnico, siempre podrá modificar al relator, sin costo para el mismo, por cuanto constituye una simple modificación del curso y no su actualización.

### **1.4. Incorporación de relatores**

Se podrá realizar la incorporación de relatores, una vez acreditado el curso, enviando el formulario disponible en [http://www.sence.cl/sence/?page\\_id=28795](http://www.sence.cl/sence/?page_id=28795), debidamente firmado, adjuntando fotocopia de la Cedula de Identidad vigente, a la casilla [actualizacionrelator@sence.cl](mailto:actualizacionrelator@sence.cl), señalando en el asunto el código en cuestión; dicha solicitud será evaluada, y por ende, aprobada o rechazada.

## CAPÍTULO 2

### De la Solicitud de Autorización de Actividades de Capacitación



#### 2.1. Canal de Operación

Las solicitudes de autorización de los cursos se deben hacer exclusivamente a través de la página web del Servicio, [www.sence.cl](http://www.sence.cl), con Rut y clave del OTEC en el formulario "Solicitud Cursos OTEC".

#### 2.2. Registro de la actividad de capacitación en el Registro Nacional de Cursos

Una vez evaluada la solicitud esta puede ser autorizada o rechazada.

Si el curso es autorizado, los organismos capacitadores dispondrán de un plazo de 20 días corridos, contados desde la solicitud de inscripción, para acreditarlo, (art.15, inc.4° Decreto Supremo N° 98), debiendo hacer entrega del comprobante de depósito efectivo u original de transferencia electrónica, en moneda nacional, en la cuenta corriente N° 9170901 del Banco Estado. Cada curso deberá pagarse en forma individual. Junto con ello, deberá presentar la "Solicitud de Curso Otec" impresa en duplicado, en estado "Autorizada" y firmada por el Representante Legal.

El valor de dicha inscripción se define todos los años mediante Resolución Exenta del Director Nacional de este Servicio, como lo dispone el inciso segundo del art.15 del D.S.N°98.

Si cumplido el plazo de los 20 días corridos el OTEC no ha presentado la documentación necesaria para el proceso de acreditación, el curso quedará automáticamente eliminado de la base de datos.

Sólo en caso de presentar estos documentos, y en los plazos establecidos, el curso quedará acreditado e inscrito en el Registro Nacional de Cursos.

Los cursos de Nivelación de Estudios Básicos y Medios y los Módulos de CFT quedan exentos de pago.



### **2.3. Publicidad (Art. 16 Decreto Supremo N° 98)**

Los organismos capacitadores no podrán efectuar publicidad o promoción a través de cualquier medio o forma de difusión, sea masiva o restringida, oral, visual o escrita, respecto de actividades de capacitación presentadas a este Servicio y a la que el SENCE no les ha otorgado el código correspondiente. Por lo anterior, queda expresamente prohibida la utilización de la frase "Código SENCE en trámite" o similares. A su vez, la publicidad o promoción que efectúen los organismos capacitadores a través de cualquier medio o forma de difusión deberá hacerse en términos idénticos a lo autorizado.

En el evento que en la publicidad se pretenda aludir a este Servicio Nacional, será obligatorio que a la misma se agregue la siguiente leyenda: "Actividad de Capacitación autorizada por el SENCE para los efectos de la Franquicia Tributaria, no conducente por norma a los procedimientos y requisitos para un otorgamiento de un título o grado académico, emanado según ley de la República 20.370".

Los OTEC no podrán consignar en ningún tipo de publicidad de actividades de capacitación, imputadas total o parcialmente a la Franquicia Tributaria de Capacitación, el logo del Gobierno de Chile ni el del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo - SENCE.

Si en la publicidad o promoción de las actividades de capacitación se altera alguna o algunas de las características que se consideraron aprobadas, tales como, nombre, objetivo, población y N° de participantes, contenidos, número de hora de duración, nombre de los relatores y/o valor por participantes, facultará a este Servicio Nacional para revocar la autorización otorgada a la actividad correspondiente.

Para verificar la información publicitada, las empresas estarán facultadas para solicitar a los organismos capacitadores el formulario antes mencionado, debidamente visado por el SENCE, requerimiento al que dichos organismos están obligados a dar cumplimiento.

**2.4** Será causal de cancelación del OTEC, la promoción de servicios, productos, bienes u otros, distintos de capacitación, asociados al uso de la franquicia tributaria de capacitación, ya sea directamente o a través de piezas publicitarias escritas, radiales, de televisión, informáticas o de los mensajes utilizados directamente por personas encargadas por el organismo capacitador como fuerza de ventas, de conformidad a la Ley N°20.267, que modifica el Estatuto de Capacitación y Empleo.

**2.5** Existen dos modalidades de instrucción para el SENCE, Presencial y a Distancia E-Learning. De requerir realizar un curso que contemple ambas modalidades, se deberán codificar como dos cursos separados.

**2.6** La solicitud de cursos ante el Servicio debe hacerse exclusivamente a través de Internet.





## CAPITULO 3

### De la Actividad de Capacitación Instructivo Modalidad Presencial

Los Organismos Técnicos de Capacitación que imparten o impartirán actividades de capacitación con sujeción a la Ley N° 19.518, deberán cumplir con las características de estas actividades establecidas en los artículos 1°, 10° y 35° de la citada ley, los artículos 7° y 15° de Reglamento General, contenido en el Decreto Supremo N°98, de 1997, del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, y las normas establecidas en el presente Manual, y solicitar al Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) su aprobación previa. En todo el diseño e implementación de los cursos solicitados al Servicio se debe guardar articulación, consistencia y coherencia a la hora de evaluar su plan curricular y metodológico, con el fin de maximizar el impacto o efectividad en la productividad y calidad de vida de los trabajadores y/o aprendices.

#### 1. Identificación del Organismo Técnico de Capacitación

1.1.-Nombre: Registrar el nombre del organismo capacitador.

1.2.- Sede: Ingresar sede donde solicita la actividad de capacitación, que debe corresponder a la Dirección Regional, donde se realizará la acreditación.

#### 2. Modalidad de Instrucción

Marcar el cuadro correspondiente a una actividad Presencial.

#### 3. Tipo de actividad

Curso

Es una actividad de capacitación que apunta a la adquisición o desarrollo de conocimientos, y/o de habilidades o destrezas, y actitudes. Los participantes deben cumplir con requisitos de ingreso específicos, según la naturaleza de la solicitud, para asegurar el logro de los objetivos de la actividad. Los participantes deben desempeñar funciones laborales en directa relación con los fines de la capacitación. No obstante, hay temáticas generales (por ejemplo: calidad, servicio a clientes, herramientas tecnológicas) que no necesariamente requieren de requisitos de ingreso y de homogeneidad en las conductas de entrada de los participantes.

El curso debe tener una duración igual o superior a 16 horas cronológicas, con un número máximo de 30 participantes.

Cuando sus características lo requieran, se podrá autorizar un mayor número de participantes. En este caso, la actividad debe mostrar coherencia entre cantidad de participantes, duración, metodología, relatores, equipamiento e infraestructura, quedando dicha autorización sujeta al criterio técnico de este Servicio Nacional.

#### 4. Nombre de la actividad

El nombre debe estar relacionado directamente con los objetivos y con los correspondientes contenidos a desarrollar en la acción de capacitación propuesta.



El nombre de la actividad reúne las características que describen una actividad de formación donde se concentre íntima y lógicamente hacia dónde va orientada la capacitación. Responde a la pregunta ¿en qué se capacita?

En este punto no debe hacer referencia a ocupaciones, cargos o puestos de trabajo.

#### Ejemplo:

Curso de Auditor Interno de Sistemas de Gestión de Calidad no corresponde, pues apunta a un puesto de trabajo; Técnicas de auditoria en un Sistema de Gestión de Calidad, o Implementación y Control de un Sistema de Gestión de Calidad, resultan más apropiados, debemos recordar que el nombre está directamente relacionado con los objetivos de aprendizaje, y la población objetivo.

#### 5. Fundamentación Técnica

Se debe justificar el requerimiento de la acción de capacitación, explicitando su origen (por ejemplo: detección de necesidades de capacitación, acuerdos contraídos en el Comité Bipartito, demanda de empresa, cambios operacionales, tecnológicos, entre otros), señalando su aporte al desarrollo de las competencias laborales requeridas por las empresas.

No se considerará fundamentación técnica aquella información ambigua de carácter genérico, que no considere los aspectos mencionados.

La fundamentación técnica ayuda a demostrar que la demanda por el curso de capacitación es válida, pertinente y de impacto directo en los trabajadores y sus niveles de productividad.

#### 6. Población objetivo

Se deben consignar las ocupaciones, el o los puestos de trabajo y/o áreas de actividad en las que se desempeñan los participantes, y estar en concordancia con los antecedentes aportados en la fundamentación técnica, respecto de las necesidades de capacitación de los trabajadores. Los trabajadores impactados por el tipo de actividad solicitada para franquiciar demuestra qué ocupaciones, cargos o puestos de trabajo son susceptibles de identificar, evitando el universo total de trabajadores de una empresa, sin perjuicio de existir curso vinculantes en su totalidad como lo son difusión de políticas de calidad, entre otros. Responde la pregunta ¿a quiénes se les capacita?.

#### 7. Número de participantes

Se debe señalar la cantidad de participantes en función de la modalidad de instrucción, las características metodológicas y el equipamiento de la actividad de capacitación propuesta, existiendo como límite 30 participantes.

#### 8. Requisitos de ingreso

Anotar los conocimientos de carácter laboral y/o las destrezas o habilidades que debe poseer el participante para integrarse al curso, y lograr el dominio de los objetivos y contenidos propuestos. Los requisitos de ingreso apuntan a asegurar la homogeneidad del grupo curso, para así, asegurar la correcta internalización de los conocimientos, habilidades y actitudes.



No deben consignarse niveles de escolaridad, situación contractual, antigüedad en la ocupación, puesto de trabajo, ni cursos previos.

## 9. Objetivo general

Se debe formular desde el punto de vista de los participantes, indicando las conductas y/o competencias laborales integrales que serán capaces de alcanzar durante la actividad. Su diseño debe ser globalizante, claro, único y preciso.

El objetivo general se debe entender como el objetivo rector que instala y alimenta la coherencia de todo el proceso de enseñanza-aprendizaje del citado curso de capacitación. Se organiza de forma tal que presente un verbo + objeto + condición.

Operar (verbo) la grúa horquilla (objeto) respetando las normas de seguridad de la empresa (condición). Responde la pregunta ¿para qué es el curso de capacitación?

## 10. Objetivos específicos contenidos total de horas

### 10.1 Objetivos específicos

Deben formularse desde el punto de vista de los participantes, establecerse operacionalmente y estructurarse, según corresponda, en términos observables y/o medibles, describiendo claramente las diferentes conductas y/o competencias laborales, parciales (secuenciadas desde la más sencilla a la más compleja, o bien, recreando el proceso productivo) que deben alcanzar los participantes durante el desarrollo de la actividad. Además, los objetivos específicos son el objetivo general desplegado referenciando el énfasis y sentido lato del curso.

Tanto el objetivo general como sus específicos se potencian con el uso de la Taxonomía de Bloom, por ejemplo, desde donde se organiza y determina los cursos en relación a la finalidad de capacitación, concentrada en Conocimiento, Comprensión, Aplicación, Análisis, Síntesis, y Evaluación.

Ver anexo 1, Taxonomías de Verbos.

### 10.2 Contenidos

Ordenados en una secuencia lógica, de tal manera que cada tema nuevo necesite de los anteriores como base del nuevo aprendizaje. Deben estar relacionadas directamente con sus respectivos objetivos específicos e indicando sólo los requeridos para poder ejecutar la acción perseguida. Evitar que los contenidos se expresen solamente por medio de siglas, abreviaturas o en idiomas extranjeros, lo que lo hacen ininteligibles para su proceso de evaluación por este Servicio.

### 10.3 Total de horas.

Es la distribución o carga horaria, por objetivo específico, que está en estrecha relación con la naturaleza del curso, ya que si es una instrucción de "aplicación" corresponde contar con más ejercitación para internalizar la competencia. El número de horas totales debe considerar la integración de todos los elementos que permitan asegurar la internalización de conocimientos y/o habilidades y actitudes.



El mínimo de 16 horas cronológicas aplica para cursos que se codifiquen a contar del primer día hábil de enero 2014.

#### 11. Currículum del relator

11.1. Se deben indicar los antecedentes personales y profesionales actualizados del o los relatores que ejecutarán la actividad de capacitación.

11.2. En el caso de la experiencia laboral, indicar las empresas y cargos, señalando el año de inicio y el año de término.

11.3. En cuanto a la experiencia docente, se debe distinguir la institución y/o empresa en que se desempeñó y los cursos impartidos en relación con los contenidos que tratará en la actividad de capacitación propuesta, señalando el año de inicio y el año de término.

11.4. Respecto del perfeccionamiento laboral y docente, se debe indicar la institución donde se realizó y el nombre del curso, señalando el año de inicio y el año de término.

#### 12. Método o técnica de enseñanza

Se debe explicitar cómo se desarrollará el proceso de enseñanza-aprendizaje, tanto en los aspectos teóricos, como prácticos de manera integradora. Se deben mencionar los soportes o medios didácticos que utilizará el relator, indicando cómo promoverá la interactividad, así como también, es necesario describir cómo los participantes van a aplicar los conocimientos, indicando los soportes, instrumentos, equipamiento o medios didácticos que van a utilizar en este proceso, y su forma de organización (individual o grupal). La cantidad de soportes, instrumentos, equipos o medios didácticos debe ser coherente con el número de participantes indicado y con la organización que se dará al trabajo.

En otras palabras, debe declarar en detalle las actividades que se desarrollarán para el logro de los objetivos de aprendizaje, evitando las declaraciones conceptuales de modelos o principios metodológicos.

Ver anexo 2.

#### 13. Descripción de medios didácticos de apoyo al relator

Indicar la cantidad, tema y/o título, según corresponda, de los medios de instrucción (por ejemplo: videos interactivos, diapositivas, simuladores, paneles, softwares, discos compactos, libros, sitios web, etc.), necesarios para transmitir los contenidos de la actividad.

#### 14. Material didáctico que quedará en poder de los participantes

Señalar las características de forma (texto, cd, afiche) del material didáctico. En el caso de textos escritos, señalar título y autor. Si es elaborado por el propio organismo o extractado de material preexistente; si es un texto original o ha sido fotocopiado; si está anillado o empastado, etc. En el caso de material audiovisual, indicar título y/o tema, si es original o reproducción, procedencia del contenido, etc. Especificar la cantidad que corresponda, según el número de participantes.



El SENCE puede exigir una muestra del material didáctico, si lo estima necesario para verificar la coherencia entre lo indicado en este punto y su correspondiente ítem (20.3) de la estructura de costos, hecho lo cual será devuelto.

Con todo, el organismo no podrá realizar promoción de servicios, productos, bienes u otros, distintos de capacitación, asociados al uso de la franquicia tributaria establecida en el artículo 36 de la Ley N° 19.518, ya sea directamente o a través de piezas publicitarias escritas, radiales, de televisión, informáticas o de los mensajes utilizados directamente por personas encargadas por el organismo capacitador como fuerza de ventas (artículo 77, letra e), Ley N°19.518).

#### 15. Evaluación

Se deben especificar los requisitos técnicos de evaluación, que comprenderá los siguientes aspectos:

a) Criterios de evaluación, tanto en lo cualitativo como en lo cuantitativo; el proceso o los resultados; el procedimiento; el grado de dominio, de elaboración, u otros. (Responde a la pregunta qué se quiere medir).

b) Técnicas e instrumentos de medición (con qué se medirá), tales como evaluación oral o escrita; pruebas de desarrollo u objetivas; pauta de observación; evaluación individual o grupal; autoevaluación, etc., que permitirán evaluar el cumplimiento de los objetivos, señalando las materias o temas a considerar en cada una de ellas.

c) Norma de evaluación, considerando número y porcentaje de evaluaciones; escala de notas y puntaje mínimo de aprobación.

El SENCE podrá solicitar al organismo el instrumento aplicado y los resultados obtenidos.

#### 16. Porcentaje de asistencia

Se determinará en función de los objetivos que debe alcanzar el participante, que en ningún caso puede ser inferior al 75%, conforme lo dispone el artículo 29 del Decreto Supremo N° 98, de 1997, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

#### 17. Infraestructura

Indicar el local y/o el lugar requerido para desarrollar la actividad en su parte teórica y/o práctica, especificando sus características en cuanto a capacidad, acondicionamiento físico (superficie de la sala en metros cuadrados, iluminación, ventilación, número de sillas, mesas, etc.) y calidad en que se ocupa (propia, arrendada, en comodato, etc.), si se considera pertinente para explicar el costo indicado en el punto 20.4 siguiente. En actividades prácticas, señalar, según sea el caso, la utilización de más de una sala, el uso de laboratorios o talleres, o de lugares donde se realicen prácticas en terreno, etc.

La infraestructura que se indique será toda aquella que solamente se necesite para realizar la actividad y lograr los objetivos propuestos, debiendo ser coherente con el número de participantes y naturaleza del curso solicitado, esto es, si el curso es de operación de grúa horquilla, debe existir una sala de clases, un taller mecánico y un patio de maniobras para poder operar el equipo en cuestión.



## 18. Equipamiento

Indicar y cuantificar los equipos, máquinas, herramientas o instrumentos necesarios para el cumplimiento de los objetivos propuestos, considerando el número de participantes; por ejemplo si el curso es de grúa horquilla, debe existir el equipo y eventualmente un simulador.

## 19. Material de consumo

Indicar y cuantificar los materiales consumibles que se utilizarán durante el desarrollo de la actividad, en su parte teórica y/o práctica, considerando el número de participantes.

Se entenderá por material consumible (no recuperable) aquel material que sea necesariamente justificado para los participantes o para el desarrollo de la actividad, especialmente insumos tales como cuadernos para apuntes, plumones, lápices, diplomas, certificados u otros; en ningún caso se deben incluir obsequios, regalos, comestibles, bebestibles u otros similares.

Tampoco se debe incluir en este ítem el material didáctico a quedar en poder de los participantes.

## 20. Estructura de costos

Las actividades de capacitación deben ejecutarse bajo costos razonables y apropiados. Los valores presentados en los diferentes temas, deben ser concordantes con lo descrito en los puntos correspondientes a cada uno de ellos y deben ser expresados en moneda nacional.

El SENCE se reserva el derecho de solicitar información detallada, y/o la documentación que estime pertinente y necesaria, para validar y aceptar los costos indicados.

### 20.1 Costo personal de instrucción

Indicar el costo originado exclusivamente por concepto de pago de instructor(es), (facilitadores, relatores, profesores o tutores) por la acción de impartir la actividad de capacitación.

### 20.2 Costo material de consumo

Indicar el costo que signifique la utilización de los materiales de consumo que sean necesarios para la realización de la actividad de capacitación, especialmente insumos para clases prácticas.

### 20.3 Costo medios didácticos y material didáctico

Indicar el costo que signifique la preparación y/o impresión de los medios y materiales didácticos que se utilizarán en la realización de la actividad de capacitación, de acuerdo a lo especificado en los puntos 13 y 14 del presente manual.



#### 20.4 Costo por utilización del local e infraestructura

Indicar el costo del arriendo y/o de uso de salas, laboratorios o talleres para el desarrollo de la actividad y solamente por el período correspondiente a su ejecución.

#### 20.5 Costo por utilización de equipos

Indicar el costo del arriendo y/o de uso de equipos imprescindibles para el adecuado desarrollo de la actividad.

#### 20.6 Costo por movilización, viático y traslado docente

Indicar, cuando corresponda, el costo de movilización, viático y traslado de docente(s) fuera del radio urbano o viceversa, que se origine durante el desarrollo de la actividad de capacitación.

#### 20.7 Gastos generales y administrativos

Se debe incluir los costos de administración inherentes a la actividad de capacitación propuesta, tales como secretaría, publicidad, promoción, u otros.

#### 20.8 Utilidad

Indicar la utilidad que se espera obtener con la ejecución de la actividad de capacitación.

#### 20.9 Valor total de la actividad

Corresponde a la sumatoria de los ítems 20.1. al ítem 20.8., inclusive.

#### 20.10 Valor efectivo por participante

Corresponde al resultado de dividir el valor total de la actividad (20.9), por el número total de participantes indicados en el punto 7 de la solicitud.

#### 20.11 Valor por participante imputable a la franquicia tributaria

El valor que el SENCE registre en este espacio, corresponderá a aquel que las empresas podrán imputar por cada participante, con cargo a la franquicia tributaria, según los artículos 35 y 36 de la Ley N°19.518 y que resulta de la aplicación del valor establecido por hora-participante, fijado anualmente por este Servicio Nacional mediante Resolución Exenta (Ver anexo 3).

La solicitud autorizada del curso a presentar para acreditar la actividad, deberá contener la identificación y firma del representante legal o mandatario del organismo técnico de capacitación, quien declara estar en conocimiento y haber diseñado la actividad de acuerdo a las normas establecidas en los artículos 1, 10 y 35 de la Ley N° 19.518, en los artículos 7 y 15 del Decreto Supremo N°98, de 1997, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social; como asimismo a las normas del presente Manual.





## CAPITULO 4

### De la Actividad de Capacitación Instructivo Modalidad Distancia E-Learning

EL SENCE entiende por capacitación a distancia el proceso de auto aprendizaje mediante uso de internet, en el que el participante interactúa en una plataforma especialmente diseñada para estos efectos interactuando con diversos recursos didácticos, que aseguren la internalización de los conocimientos y/o habilidades y actitudes planteados, dentro de un margen de tiempo preestablecido, y que se caracteriza por facilitar la interacción entre el medio y el participante, logrando así la autonomía, condición indispensable en un proceso de auto instrucción, por lo tanto, es un sistema educativo basado en plataformas tecnológicas, actividades de aprendizaje, recursos formativos, espacios de interacción y evaluación del logro del aprendizaje de los participantes. Los participantes se conectan libremente mediante una clave de acceso y desarrollan las actividades a su propio ritmo, avanzando en los módulos de aprendizaje, basados en unidades de contenidos que integran textos, audios, gráficos y videos en función del desarrollo de competencias o bien de la actualización de contenidos.

#### 1.-Identificación del Organismo Técnico de Capacitación

1.1.- Nombre: Registrar el nombre del organismo capacitador.

1.2.- Sede: Ingresar sede donde solicita la actividad de capacitación, que debe corresponder a la Dirección Regional, donde se realizará la acreditación.

#### 2.- Modalidad de instrucción

Marcar el cuadro correspondiente a una actividad a Distancia E-learning, indicando su naturaleza, la que puede ser sincrónica o asincrónica.

Sincrónica: implica la interacción en tiempo real de todos los actores del proceso enseñanza-aprendizaje, utilizando todos los recursos disponibles en la plataforma LCMS. Esta característica obliga al control efectivo de las horas declaradas en el código del curso, mediante los mecanismos que el SENCE estime convenientes.

Asincrónica: la interacción es en tiempo diferido, lo que implica que el aprendizaje, en cuanto a su velocidad, está en manos del participante, utilizando todos los recursos disponibles en la plataforma LCMS. Este diseño debe contar con, al menos, un 40% de presencia on-line (conectado a internet) del participante en la plataforma, el resto de las horas suponen interacción off -line con la plataforma.

#### 3.- Tipo de actividad

Curso

Es una actividad de capacitación que apunta a la adquisición o desarrollo de conocimientos, y/o de habilidades o destrezas, y actitudes. Los participantes deben cumplir con requisitos de ingreso específicos, según la naturaleza de la solicitud, para asegurar el logro de los objetivos de la actividad. Los participantes deben desempeñar



funciones laborales en directa relación con los fines de la capacitación. No obstante, hay temáticas generales (por ejemplo: calidad, servicio a clientes, herramientas tecnológicas) que no necesariamente requieren de requisitos de ingreso y de homogeneidad en las conductas de entrada de los participantes.

El curso debe tener una duración igual o superior a 16 horas cronológicas.

#### 4.-Nombre de la actividad

El nombre debe estar relacionado directamente con los objetivos y con los correspondientes contenidos a desarrollar en la acción de capacitación propuesta. El nombre de la actividad reúne las características que describen una actividad de formación donde se concentre íntima y lógicamente hacia dónde va orientado la capacitación. Responde a la pregunta ¿en qué se capacita?.

En este punto no debe hacer referencia a ocupaciones, cargos o puestos de trabajo.

#### Ejemplo:

Curso de Auditor Interno de Sistemas de Gestión de Calidad no corresponde, pues apunta a un puesto de trabajo; Técnicas de auditoria en un Sistema de Gestión de Calidad, o Implementación y Control de un Sistema de Gestión de Calidad, resultan más apropiados, debemos recordar que el nombre está directamente relacionado con los objetivos de aprendizaje, y la población objetivo.

#### 5.-Fundamentación Técnica

Se debe justificar el requerimiento de la acción de capacitación, explicitando su origen (por ejemplo: detección de necesidades de capacitación, acuerdos contraídos en el Comité Bipartito, demanda de empresa, cambios operacionales, tecnológicos, entre otros), señalando su aporte al desarrollo de las competencias laborales requeridas por las empresas.

No se considerará fundamentación técnica aquella información ambigua de carácter genérico, que no considere los aspectos mencionados.

La fundamentación técnica ayuda a demostrar que la demanda por el curso de capacitación es válida, pertinente y de impacto directo en los trabajadores y sus niveles de productividad.

Además, debe señalar de manera clara, precisa y concreta el motivo de uso de esta modalidad.

#### 6.-Población objetivo

Se deben consignar las ocupaciones, el o los puestos de trabajo y/o áreas de actividad en las que se desempeñan los participantes, y estar en concordancia con los antecedentes aportados en la fundamentación técnica, respecto de las necesidades de capacitación de los trabajadores. Los trabajadores impactados por el tipo de actividad solicitada para franquiciar demuestra qué ocupaciones, cargos o puestos de trabajo son susceptibles de identificar, evitando el universo total de trabajadores de una



empresa, sin perjuicio de existir curso vinculantes en su totalidad como lo son difusión de políticas de calidad, entre otros. Responde la pregunta ¿a quiénes se les capacita?.

#### 7.-Número de participantes

Se debe indicar UN (1) participante.

#### 8.-Requisitos de ingreso

Anotar los conocimientos de carácter laboral y/o las destrezas o habilidades que debe poseer el participante para integrarse al curso, y lograr el dominio de los objetivos y contenidos propuestos.

No deben consignarse niveles de escolaridad, situación contractual, antigüedad en la ocupación, puesto de trabajo, ni cursos previos.

#### 9.-Objetivos generales

Se debe formular desde el punto de vista de los participantes, indicando las conductas y/o competencias laborales integrales que serán capaces de alcanzar durante la actividad. Su diseño debe ser globalizante, claro, único y preciso.

El objetivo general se debe entender como el objetivo rector que instala y alimenta la coherencia de todo el proceso de enseñanza-aprendizaje del citado curso de capacitación. Se organiza de forma tal que presente un verbo + objeto + condición.

Operar (verbo) la grúa horquilla (objeto) respetando las normas de seguridad de la empresa (condición). Responde la pregunta ¿para qué es el curso de capacitación?.

#### 10.-Objetivos específicos- contenidos - horas.

##### 10.1 Objetivos específicos

Deben formularse desde el punto de vista de los participantes, establecerse operacionalmente y estructurarse, según corresponda, en términos observables y/o medibles, describiendo claramente las diferentes conductas y/o competencias laborales, parciales (secuenciadas desde la más sencilla a la más compleja, o bien, recreando el proceso productivo) que deben alcanzar los participantes durante el desarrollo de la actividad. Además, los objetivos específicos son el objetivo general desplegado referenciando el énfasis y sentido lato del curso.

Tanto el objetivo general como sus específicos se potencian con el uso de la Taxonomía de Bloom, por ejemplo, desde donde se organiza y determina los cursos en relación a la finalidad de capacitación, concentrada en Conocimiento, Comprensión, Aplicación, Análisis, Síntesis, y Evaluación.

Ver anexo 1, Taxonomías de Verbos.

##### 10.2 Contenidos

Ordenados en una secuencia lógica, de tal manera que cada tema nuevo necesite de los anteriores como base del nuevo aprendizaje. Deben estar relacionadas



directamente con sus respectivos objetivos específicos. Evitar que los contenidos se expresen solamente por medio de siglas, abreviaturas o en idiomas extranjeros, lo que lo hacen ininteligibles para su proceso de evaluación por el SENCE.

### 10.3 Horas

Es la distribución o carga horaria que está en estrecha relación con la naturaleza del curso, y por objetivo específico, ya que si es una instrucción de "aplicación" corresponde contar con más ejercitación para internalizar la competencia.

Si la actividad es sincrónica, debe declarar el total de horas de la actividad que permitan asegurar la internalización de los conocimientos y/o habilidades y actitudes declaradas en la solicitud, las cuales serán controladas en su totalidad. Por otro lado, si la actividad es asincrónica, debe declarar el total de horas de la actividad que permitan asegurar la internalización de los conocimientos y/o habilidades y actitudes declaradas en la solicitud, las cuales en al menos un 40% deben ser on line, y el resto supone trabajo off line del participante.

El mínimo de 16 horas cronológicas aplica para cursos que se codifiquen a contar del primer día hábil de enero 2014.

## 11. Currículum del relator

Deben indicarse los antecedentes personales y profesionales de los recursos humanos responsables de:

- a) Los contenidos.
- b) El diseño instruccional.
- c) El diseño, construcción y operación de los diversos medios utilizados.
- d) Las tutorías o apoyo docente definidas con certeza, estableciendo un Plan de contingencia.

## 12.-Método o técnica de enseñanza

En la explicación metodológica se deberá considerar:

- a) Cómo se desarrollará el proceso de autoaprendizaje, distinguiendo las acciones que se realizarán para provocar la interacción entre los diversos actores, a saber relator, tutores, participantes y elementos de dicho proceso.
- b) Cómo el participante usará los medios didácticos, y como se organizarán las actividades.
- c) El tipo de apoyo o tutoría que se brindará al participante, como también el apoyo técnico, en caso de ser requerido. La retroalimentación entre los actores de la capacitación debe ser inmediata, informada y de calidad.
- d) Cómo se administrará la actividad en términos de días y horario de atención de consultas, números de teléfonos, e-mail y personal a cargo; y un plan de contingencia para aplicarse en caso de que se interrumpa o altere el normal desarrollo de la actividad.



Aspectos motivacionales para incitar a estudiar y mantener la atención en el curso es lo que sugiere.

Soporte pedagógico y relacional para el acompañamiento de los participantes. Generación de espacios de intercambio y puente entre los contenidos y los participantes, entre los propios participantes, entre el tutor y los participantes. Utilización de Foros, Chat, Mensajes internos para favorecer el intercambio y la contención de los participantes.

### 13. Descripción de medios didácticos de apoyo al relator

Indicar la cantidad, tema y/o título, según corresponda, de los medios de instrucción (por ejemplo: videos interactivos, diapositivas, simuladores, paneles, softwares, discos compactos, libros, sitios web, etc.), necesarios para transmitir los contenidos de la actividad.

### 14. Material Didáctico a quedar en poder de los participantes

El curso está habilitado en una plataforma tecnológica (e-learning), por esto, se deberá proporcionar, además de la dirección electrónica de la página de acceso, un nombre de usuario y clave, para que el evaluador pueda interactuar con el medio instruccional, revisar los contenidos y demás elementos que lo componen en forma aleatoria.

El material didáctico a utilizar por el participante debe poseer, a lo menos, las siguientes características:

- a) Aspectos motivacionales para incitar a estudiar y mantener la atención en el curso.
- b) Incentivo al proceso de pensamiento en el participante, de tal modo que propicie actividades de comprensión, análisis, aplicación, síntesis, etc.; y no sólo actividades que llevan a la repetición y los recuerdos.
- c) Lenguaje claro y contenido explicado mediante pequeñas porciones de información, ejemplos, esquemas, etc.
- d) Contener un resumen de los contenidos tratados al final de cada unidad temática y un glosario de términos técnicos, de ser necesario.

Desarrollo de guías animadas en videos que explican el uso de la plataforma y los módulos de aprendizaje. Utilización de software de captura de pantallas en formato video tales como Camtasia, Screencast-o-matic o Greenshot, entre otros.

### 15. Evaluación

Se deberá considerar algún método de evaluación parcial durante el proceso de autoaprendizaje, con el fin de controlar y reorientar, si es necesario, dicho proceso; y una evaluación final donde el SENCE y el organismo técnico de capacitación deberá aplicar algún procedimiento para verificar la identidad del participante y contar con un registro de las evaluaciones parciales y final, con sus correspondientes resultados. Se deben especificar los requisitos técnicos de evaluación, que comprenderá los siguientes aspectos:



a) Criterios de evaluación, tanto en lo cualitativo como en lo cuantitativo; el proceso o los resultados; el procedimiento; el grado de dominio, de elaboración, u otros. (Responde a la pregunta qué se quiere medir)

b) Técnicas e instrumentos de medición (con qué se medirá), que permitirán evaluar el cumplimiento de los objetivos, señalando las materias o temas a considerar en cada una de ellas.

c) Norma de evaluación, considerando número y porcentaje de evaluaciones; escala de notas y puntaje mínimo de aprobación. El organismo técnico de capacitación debe mantener una base de datos, que vaya registrando los avances del participante en el proceso de autoaprendizaje, los resultados de las evaluaciones, el apoyo docente brindado frente a las debilidades presentadas, etc. Esta base de datos deberá estar disponible para el proceso de supervisión que efectúa el SENCE.

Múltiples formatos disponibles: Drag & Drop (arrastrar y soltar), Selección múltiple, V/F, Completación de oraciones, elaboración de tareas, etc.

#### 16. Porcentaje de asistencia

Este sistema se utilizará para efectos de la fiscalización de la ejecución de estos cursos. Dependiendo del tipo de curso, aplicará de la siguiente forma:

- Elearning sincrónico: se exige el cumplimiento del 100% de conexión a la plataforma a través de Internet de las horas aprobadas en el código.
- Elearning asincrónico: se exige como mínimo el cumplimiento del 40% de conexión a la plataforma a través de Internet de las horas aprobadas en el código.

#### 17. Infraestructura

Plataformas LCMS: Learning Content Management System, que permiten la gestión de cursos, usuarios, recursos, evaluaciones e interacciones entre usuarios, por ejemplo, Claroline, Dokeos, Moodle, Blackboard, Chamilo, Kenexa, Saba Learning Suite, entre otras.

Estándar SCORM (Sharable Content Object Reference Model). Empaquetamiento de contenidos y evaluaciones que permiten el seguimiento (tracking) de los usuarios y la interoperabilidad entre plataformas LCMS y Cd-ROM o DVD, o cambios de URL.

Servidor. Aseguramiento de la continuidad operativa del servicio. Debe cumplir, al menos, con las siguientes condiciones: a) reinicio de plataforma en no menos de 24 horas; b) respaldo de la base de datos del curso, interacciones de los usuarios y contenidos de todo el curso. Up Time de 95%, respaldo de base de datos, conectividad que permita la concurrencia de los participantes a la plataforma.

#### 18. Equipamiento

Indicar, describir y cuantificar los equipos, máquinas, herramientas o instrumentos necesarios que debe contemplar el organismo técnico de capacitación para realizar la actividad.



## 19. Material de consumo

Indicar y cuantificar los materiales consumibles que se utilizarán durante el desarrollo de la actividad. Se entenderá por material consumible (no recuperable), a aquel material que sea necesario para el participante o para el desarrollo de la actividad, especialmente insumos tales como cuadernos para apuntes, plumones, lápices, CD, pendrives, diplomas o certificados; en ningún caso se debe incluir en este ítem obsequios, regalos, comestibles, u otros similares.

## 20. Estructura de costos

Las actividades de capacitación deben ejecutarse bajo costos razonables y apropiados, según lo estipula el artículo 35 de la Ley N°19.518. Los valores presentados en los diferentes ítems, deben ser concordantes con lo descrito en los puntos correspondientes a cada uno de ellos y deben ser expresados en moneda nacional.

Los costos de la actividad deben estructurarse sobre la base de un solo participante.

### 20.1 Costo de recursos humanos

Se deberá considerar el costo del personal encargado del diseño y producción del medio instruccional, de los tutores y/o relatores, si los hubiera.

### 20.2 Costo material de consumo

Indicar el costo que signifique la utilización de los materiales de consumo que sean necesarios para la realización de la actividad de capacitación, especialmente insumos para clases prácticas.

### 20.3 Costo medios didácticos y material didáctico

Indicar el costo que signifique la preparación y/o impresión de los medios y materiales didácticos que se utilizarán en la realización de la actividad de capacitación, de acuerdo a lo especificado en los puntos 13 y 14 del presente instructivo.

### 20.4 Costo por utilización del local e infraestructura

Si correspondiera, indicar el costo del arrendamiento y/o de uso de salas, laboratorio o talleres para el desarrollo de la actividad y solamente por el período correspondiente a su ejecución.

### 20.5 Costo por utilización de equipos

Indicar el costo del arrendamiento y/o de uso de equipos imprescindibles para el adecuado desarrollo y control de la actividad, por parte del organismo técnico de capacitación, incluido el arriendo de la plataforma tecnológica cuando corresponda.

### 20.6 Costo por movilización, viático y traslado docente

No aplica.



## 20.7 Gastos generales y administrativos

Se debe incluir los costos de administración inherentes a la actividad de capacitación propuesta, tales como secretaría, publicidad, promoción, u otros.

## 20.8 Utilidad

Indicar la utilidad que se espera obtener con la actividad de capacitación

## 20.9 Valor total de la actividad

Corresponde a la sumatoria de los ítems 20.1. al ítems 20.8., inclusive.

## 20.10 Valor efectivo por participante

Por ser un solo participante este valor es idéntico al valor total de la actividad

## 20.11 Valor por participante imputable a la franquicia tributaria

El valor que el SENCE registre en este espacio, corresponde a aquel que las empresas podrán imputar por cada participante, con cargo a la franquicia tributaria, según los artículos 35 y 36 de la Ley N°19.518 y que resulta de la aplicación del valor establecido por hora-participante, fijado anualmente por este Servicio mediante Resolución Exenta (ver anexo 3).

La solicitud autorizada del curso a presentar para acreditar la actividad deberá contener la identificación y firma del representante legal o mandatario del organismo técnico de capacitación, quien declara estar en conocimiento y haber diseñado la actividad de acuerdo a las normas establecidas en los artículos 1, 10 y 35 de la Ley N 19.518, en los artículos 7 y 15 del Decreto Supremo N°98, de 1997, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social; como asimismo las normas del presente manual.

El SENCE se reserva la facultad de solicitar el apoyo de expertos en el tema y el medio instruccional, con el objeto de validar los antecedentes presentados, como también solicitar al Organismo Técnico de Capacitación la información y/o documentos que estime pertinente y necesaria, para validar y aceptar los costos indicados.



## Anexo 1

### Taxonomía de Bloom (Anderson)

<http://www.eduteka.org/pdfdir/TaxonomiaBloomCuadro.pdf>

Taxonomía de verbos SENA

<http://www.centauros.edu.co/pdf/Taxonomia%20verbos.pdf>

### Lista de Habilidades (verbos imperativos - verbos activos)

A

Aconsejar	Ofrecer una opinión, basada en un juicio profesional
Adaptar	Ajustar o modificar para adaptarse a los requerimientos específicos
Administrar	Dar formalmente entregar o solicitar algo
Alimentar	Dar comida, entregar alimento
Analizar	Examinar de manera crítica para extraer los elementos esenciales
Anticipar	Prever y actuar con antelación, para esperar y darse cuenta de antemano
Aplicar	Establecer directrices, procedimientos, instrucciones, etc. Para usar
Apreciar	Determinar el valor y o la relevancia
Archivar	Poner en una colección ordenada
Arreglar	Poner en un orden apropiado, conveniente o deseado
Asimilar	Absorber información

C

Calcular	Determinar mediante métodos matemáticos
Calibrar	Para medir el calibre de, comprobar la exactitud de (un instrumento o maquina)
Capacitar	Entregar instrucción a través de la demostración y la práctica
Catalogar	Poner en orden, con notas concisas Clasificar por asignatura o nombre
Clarificar	Hacer la información clara Organizar o recopilar la información en tipos Transmitir información brevemente usando palabras, imágenes u otros símbolos
Colaborar	Establecer y mantener el contacto con otras personas con respecto a asuntos laborales
Comercializar	Influir en la demanda de un producto o servicio
Comparar	Notar semejanzas o diferencias
Compilar	Recoger en una idea abstracta
Comprometer	Para aceptar o comprometerse a algo o hacer algo
Comunicar	Intercambiar o hacer conocida la información diciéndola, escribiéndola o por otros medios

Conceptualizar	Trabajar en una idea abstracta
Conducir	Llevar a cabo, organizar o manejar una actividad
Consultar	Estar preparado para dar consejo especializado
Contribuir	Entregar ideas, opiniones, etc. Como parte de un debate o discusión
Cooperar	Trabajar o actuar en conjunto con otros para producir un efecto
Coordinar	Estar a cargo de un grupo de trabajadores y ser responsable por la producción de su trabajo, también por la información, el desarrollo y bienestar
Corregir	Leer la documentación escrita con el fin de detectar y marcar los errores que deben corregirse
Cotejar	Poner información junta y en orden
Crear	Dar vida, motivo para existir o producir algo, estar comprometido con el trabajo creativo Mentalmente crear o formar una idea
Cuidar	Cuidar y vigilar
Cuidar la apariencia	tender cuidadosamente la ropa o la apariencia, estar limpio y ordenado

#### D

Dar formato	Planificar u organizar la información en un estilo particular de escritura
Debatir	Discutir un tema, concepto, idea, etc. Con la presentación de argumentos opuestos
Decidir	Determinar una solución
Defender	Hablar a favor de alguien, no necesariamente limitado a las peticiones del lugar de trabajo
Definir	Describir la naturaleza o elementos esenciales
Delegar	Encomendar la facultad, funciones o deberes, etc. a otros
Demostrar	Hacer algo, evidente al describir o mostrar cómo funciona
Desarrollar	Mejorar, perfeccionar, expandir o elaborar una idea o trabajo existente
Descifrar	Encontrar el significado
Describir	Entregar conocimiento de un hecho o circunstancia con el fin de crear una imagen visual
Determinar	Concluir después de la observación, análisis o consideración
Dictar	Decir o leer en voz alta de modo que los detalles queden registrados mecánicamente o por escrito
Dirigir	Enseñar formalmente, guiar con consejos
Diseñar	Detallar la forma en la cual un nuevo concepto, sistema, etc. Funcionará
Distribuir	Distribuir o entregar
Documentar	Comunicar la información en detalle

## E

Editar	Revisar y corregir un documento escrito
Empatizar	Empatizar con los sentimientos de alguien
Enmendar	Modificar o rectificar algo a modo de corregir o sumar, mejorar o cambiar algo para mejor
Ensamblar	Poner o colocar las piezas juntas
Entrenar	Dar clases de particulares o instrucción
Entrevistar	Conservar con una persona o hacerle preguntas, para obtener información
Escribir	Expresar las ideas o comunicar al formar caracteres y palabras
Establecer	Instalar en una base firme o permanente
Estimar	Formar un juicio u opinión aproximado
Evaluar	Juzgar el valor, importancia y condición
Examinar	Mirar, inspeccionar, examinar o investigar en detalle
Explicar	Clasificar el significado

## F

Facilitar	Hacer más fácil, ayudar en el progreso
Fomentar	Para promover el crecimiento o desarrollo, para promover
Formular	Expresar o formalizar una idea o concepto existente, con detalle definido o sistemático

## G

Generar	Para producir o dar vida, para crear o dar lugar a algo
Gestionar	Estar a cargo de los asuntos de algo, como por ejemplo una organización o sistema

## I

Identificar	Reconocer o determinar la identidad de algo, resultar ser aparente o acertado, considerarlo como igual o equivalente
Implementar	Llevar a cabo un plan u una propuesta
Indagar	Mirar con cuidado para encontrar
Influir	Convencer, de modo que se modifique, un resultado, acción, o evento.
Informar	Entregar conocimiento de un hecho o circunstancia
Innovar	Crear algo nuevo
Inspeccionar	Revisar algo o ver de cerca, para determinar la conformidad con un estándar
Interpretar	Entender la información en una forma particular, usando el conocimiento o la percepción para explicar y o aplicar su significado
Intervenir	Interceder o interponer en los grupos, eventos, planificación de actividades o en los conflictos internos de una persona

Investigar	Buscar o indagar Investigar sistemáticamente los hechos o principios
------------	---

J

Jerarquizar	Asignar a una posición relativa
-------------	---------------------------------

L

Localizar	Descubrir la posición, situación o paradero
-----------	---

M

Manejar	Mover y guiar el movimiento de una vehículo
Manipular	Adaptar o modificar para cumplir un propósito
Mantener	Realizar tareas de rutina para mantener el equipo en funcionamiento
Mediar	actuar como intermedio para ayudar a llegar a un acuerdo, compromiso o reconciliación
Medir	Determinar el grado, la dimensión y la calidad
Mejorar	Para optimar o aumentar algo, para incrementar la calidad, valor o poder de algo
Memorizar	Aprendérselo de memoria
Mencionar	Dirigir o enviar a alguien
Modificar	Cambiar la estructura, el carácter y la intención, reducir el grado, la moderación y la calidad
Monitorear	Observar la operación

N

Negociar	Lograr decisiones, conclusiones y soluciones mutuamente acordadas, o la solución de los términos, mediante la discusión no necesariamente limitarse a las relaciones industriales
----------	---

O

Operar	Operar o usar una maquina o un aparato
Optimizar	Para hacer el uso más eficaz, para usar la ventaja en su totalidad
Ordenar	Arreglar de acuerdo al tipo
Organizar	Establecer una estructura administrativa para un propósito en particular

P

Participar	Tener una participación activa
Perfeccionar	Para perfeccionar algo o para hacerlo mejor; para aumentar la calidad, el valor o poder
Persuadir	Imponer para que alguien haga algo, mediante el asesoramiento o la razón

Planificar	Elaborar un medio detallado para lograr los objetivos o las metas
Predecir	Adivinar el futuro
Preguntar	Hacer consultas verbales
Preparar	Tener el material listo de acuerdo con los procedimientos establecidos o las practicas estándar
Presentar	Hablar frente a un público, especialmente para intercambio de información y la instrucción
Priorizar	Organizar los elementos en orden de su importancia relativa
Probar	Elaborar un medio detallado para lograr los objetivos o las metas
Procesar	Determinar la presencia, la calidad o la autenticidad
Producir	Dar vida o crear algo
Programar	Planificar el procedimiento para un proyecto, asignar el trabajo a realizar y el tiempo
	para hacerlo
Promover	Fomentar el crecimiento, el desarrollo, el progreso o la existencia
Proporcionar	Para suministrar o facilitar

## R

Razonar	Inferir las razones, argumentos, pruebas a partir de hechos o premisas
Recordar	Recordar
Redactar	Escribir un formulario preliminar que pueda estar sujeta a una revisión
Reparar	Restablecer el buen estado u orden de trabajo; para reparar, remedir o reparar
Reportar	Dar cuenta de una información
Representar	Hablar o actuar con autoridad
Resolver	Decidirse
Responder	Responder de manera oral una respuesta o requerimiento
Resumir	Preparar o enseñar al entregar un resumen de los hechos relevantes
	Manifiestar o expresar la información de manera concisa
Reunir	Reunirse con alguien con un propósito
Revisar	Considerar eventos, circunstancias o hechos anteriores

## S

Seleccionar	Elegir o escoger
Solicitar	Pedir, requerir o exigir
Solucionar	Aclarar, explicar o encontrar la respuesta
Sugerir	Entregar ayuda a través del apoyo y o guía
Supervisar	Entregar dirección y o guía en las tareas de trabajo



## T

Transcribir	Escribir, transcribir o imprimir completamente la materia completa, dictado o grabada
-------------	---

## U

Usar	Poner al servicio
------	-------------------

## V

Valorar	Considerar el valor la excelencia, utilidad o importancia
Valorar	Determinar el valor, importancia o calidad
Verificar	Conocer o confirmar la verdad o corrección
Verificar	Examinar la precisión, calidad y progreso
Vestir	Poner ropa y decoraciones a otra persona



## Anexo 2

### Métodos de capacitación

Los métodos de capacitación se refieren a las formas básicas de organizar, implementar y ejecutar los procesos de enseñanza-aprendizaje, tomando en consideración los principios de la psicología del aprendizaje de los adultos. Los métodos de capacitación tienen que ver con:

- **La ambientación del aprendizaje:** dentro o fuera del puesto de trabajo;
- **El papel del instructor:** capacitación presencial o no presencial;
- **El papel del participante:** pasivo o activo, y
- **El sujeto del aprendizaje:** un grupo o un individuo.

### Técnicas de capacitación

Las técnicas de capacitación se refieren a los procedimientos concretos que se pueden aplicar para impartir la capacitación. Las técnicas de capacitación son, entonces, las formas concretas de aplicar los principios metodológicos, según la situación. Diseñar una técnica de capacitación implica especificar las condiciones de ambientación del proceso de capacitación, los medios de comunicación e interacción, el papel del instructor y el papel de los participantes

El concepto de técnica como un procedimiento estructurado es aplicable especialmente en el caso de la capacitación fuera del puesto de trabajo, ya que el entrenamiento en el puesto es por lo general poco estructurado. Teniendo esto presente, a continuación se describen brevemente las técnicas de capacitación más comunes.

#### ***Aprendizaje en acción***

Es una técnica de capacitación de nivel gerencial que consiste en hacer trabajar a los participantes en el análisis y la solución de problemas reales de otros departamentos o unidades de la empresa. Los participantes se reúnen periódicamente para analizar el avance de su trabajo y los resultados alcanzados, bajo la asesoría de uno o más gerentes de nivel superior.

#### ***Asesoría y reemplazo***

Esta técnica se usa para preparar personal de reemplazo, especialmente a nivel de la gerencia. La persona que va a ser reemplazada entrena y asesora a su reemplazante. La eficacia de esta técnica depende de la capacidad del ejecutivo como instructor y asesor, y de la calidad de su relación con el subalterno.

#### ***Aula expositiva***

Constituye la técnica de capacitación más común, donde el instructor entrega información a un grupo de participantes. El papel de los participantes es pasivo, limitándose a hacer preguntas o pedir aclaraciones al instructor. Las oportunidades de práctica y actividades de reforzamiento son escasas. Esta técnica es adecuada para impartir conocimientos bien definidos a grupos numerosos de participantes.

### **Comisiones**

Un grupo numeroso de participantes se divide en grupos menores (llamados Comisiones) para estudiar y discutir aspectos específicos de un tema o problema mayores, y presentar sus conclusiones y propuestas al plenario donde son discutidas entre todos. Esta técnica es especialmente apropiada para estudiar en profundidad un tema difícil o un problema complejo. La organización del trabajo de las comisiones implica designar al director de la asamblea, los jefes de las comisiones y los relatores de las comisiones. Una variante es la técnica **Phillips 66** donde los grupos discuten brevemente (hasta 10 minutos) en torno a una pregunta específica planteada por el conductor, luego sus respuestas son sometidas a la discusión general. Todo el proceso no demora más de un par de horas.

### **Conferencia**

Consiste en la presentación sistemática de un tema monográfico a cargo de uno o varios expositores altamente calificados, que actúan ante un auditorio pasivo. Esta técnica es apropiada cuando se trata de temas que pueden ser desarrollados en una o pocas sesiones. Generalmente, el programa de la conferencia incluye las siguientes etapas: introducción del tema, desarrollo del contenido, síntesis de lo expuesto y presentación de conclusiones.

### **Debate dirigido**

Es una técnica que implica guiar a un grupo pequeño de personas (no más de 15) para analizar y discutir un tema específico con el propósito de llegar a una conclusión. El grupo actúa bajo la conducción de un especialista conforme a una pauta de preguntas que éste plantea. Una variante de esta técnica son los **diálogos simultáneos**; en este caso los participantes se organizan en parejas para analizar y discutir un tema, y responder preguntas específicas planteadas por el conductor.

### **Debate público**

Consiste en el análisis de un tema monográfico a través de un diálogo informal de corta duración (una o dos horas) entre un grupo pequeño de especialistas que pueden tener visiones diferentes sobre la materia, todo ello ante un auditorio facultado para formular preguntas a los expositores al final del debate. La finalidad es confrontar las opiniones de los especialistas para que los participantes saquen sus propias conclusiones.

### **Dramatización (role playing)**

En la dramatización los participantes deben representar papeles en la escenificación de una situación artificial, creada para mostrar un problema que, por lo general, tiene que ver con relaciones interpersonales. Los participantes reciben un guión de la situación que deben representar y sus respectivos papeles, siendo guiados durante el proceso por un instructor. La dramatización es una técnica indicada para desarrollar habilidades con ingredientes emocionales y valóricos importantes, como es el caso en el entrenamiento de gerentes, supervisores y vendedores. La eficacia de esta técnica depende del interés y seriedad con que los participantes actúen en sus papeles.

### ***Entrenamiento de asimilación***

Es una técnica que se utiliza para facilitar la adaptación al cargo de los nuevos gerentes que provienen de fuera de la empresa o son transferidos desde otras sedes de la empresa. Para facilitar la transición y adaptación de estas personas a sus nuevos cargos se recurre a ejecutivos-consultores, generalmente externos, con vasta experiencia en el área y la realidad local, quienes asesoran al participante en el proceso de familiarización con el ambiente y los desafíos del trabajo, siguiendo un programa semi-estructurado (flexible) de entrenamiento.

### ***Entrenamiento por simuladores***

Los participantes reciben entrenamiento práctico en equipos reales o simulados fuera del puesto de trabajo, junto con instrucción teórica de apoyo. Es una técnica apropiada cuando se trata de desarrollar habilidades sicomotoras para manejar equipos de alto costos (por ejemplo, entrenamiento de operadores de maquinaria de construcción) o riesgos (por ejemplo, entrenamiento de pilotos de aviones). En el mercado existe una amplia oferta de equipos simuladores para desarrollar diferentes clases de habilidades sicomotoras, desde la simple coordinación de movimientos manuales hasta el manejo de equipos de alta complejidad.

### ***Entrevista pública***

Uno o más especialistas en un tema responden preguntas que son planteadas por un conductor ante un auditorio de participantes pasivos. El conductor presenta el tema, formula las preguntas a los especialistas y hace una síntesis final de la entrevista, conforme a los objetivos de aprendizaje que se persiguen. Por lo general, las preguntas han sido preseleccionadas conjuntamente por el conductor y los especialistas.

### ***Estudio de caso***

Esta técnica se basa en el supuesto de que las habilidades gerenciales pueden ser desarrolladas mejor a través del análisis y la discusión de casos reales concretos. Los participantes, en forma individual o en grupos pequeños, deben estudiar un informe donde se describe un problema real de una empresa (llamado "caso") y proponer una solución; además, deben proponer un camino para implementar la solución. Finalmente, el grupo discute frente a un moderador las soluciones propuestas, que deben estar fundamentadas en principios científicos o técnicos sólidos. Generalmente no existe una sola solución única para un "caso".

### ***Estudio dirigido***

Los participantes, en forma individual o grupal, estudian e investigan un tema a partir de determinadas preguntas planteadas por un conductor. El proceso de estudio puede ser continuo o discontinuo, y su duración es variable según la complejidad del tema. Al final, cada participante o grupo presenta un informe, fundamentando sus respuestas, las que son discutidas colectivamente. El papel del conductor consiste en seleccionar los textos de estudio, introducir el tema, presentar y explicar las preguntas, asesorar a los participantes en su estudio e investigación del tema, y actuar como moderador en la fase final de discusión de las respuestas.

### ***Foro***

Consiste en la discusión informal de un tema entre un grupo numeroso de personas, mediante intervenciones personales libres, guiados por un moderador. El papel del moderador consiste en introducir el tema de discusión, ordenar la discusión (controlando el orden, los contenidos y la duración de las intervenciones) y exponer las conclusiones. La eficacia de esta técnica depende de la medida en que se logre la intervención de todos (o la mayoría) de los participantes.



### ***In-basket (bandeja de entrada)***

Los participantes reciben toda clase de documentos que plantean situaciones puntuales simuladas típicas que un gerente debe resolver en el quehacer diario de una empresa. Los participantes deben tomar decisiones frente a los problemas planteados y despachar los documentos en un plazo breve (por ejemplo, dos horas), para lo cual pueden pedir información adicional al instructor.

### ***Instrucción programada***

Es una técnica de instrucción en la cual el proceso de aprendizaje es controlado por el propio participante. La información o el material de enseñanza está dividido en pequeñas unidades de dificultad creciente. Los participantes avanzan a su propio ritmo y al término de cada unidad debe probar su aprendizaje respondiendo preguntas predeterminadas. Al participante se le señala la respuesta correcta y se le entrega información adicional si no respondió correctamente. Computadores y otros equipos de apoyo didáctico pueden ser usados para presentar la información de manera interactiva, pudiendo usarse también textos impresos.



### ***Introducción de grupos***

Es una técnica en la cual el expositor organiza el proceso de enseñanza-aprendizaje en cuatro fases: introducción del tema; desarrollo del contenido; recapitulación, en base a preguntas a los participantes, y evaluación final para medir la calidad del expositor y el grado de asimilación de los contenidos por los participantes. La administración del tiempo es crucial en la introducción de grupos ya que todo el proceso dura no más de una hora, por lo general. Por esta razón esta técnica suele usar intensivamente recursos didácticos de apoyo como rotafolio, transparencias o "data show".

### ***Juegos de estrategia***

Los juegos de estrategia constituyen una técnica poderosa para desarrollar habilidades relacionadas con el análisis de información y la toma de decisiones a nivel gerencial. Los juegos de estrategia generalmente están contruidos sobre la plataforma de un modelo matemático que simula las relaciones causa-efecto entre las decisiones que toman los participantes, en base a la información que reciben, y las consecuencias de dichas decisiones. Por lo general, los juegos de gerencia son iterativos, esto es, el proceso se repite durante una serie de ciclos en los cuales los jugadores toman decisiones que producen resultados y éstos, a su vez, alimentan las decisiones de los jugadores en el ciclo siguiente. Al instructor ("administrador del juego") le corresponde explicar a los participantes ("jugadores") los parámetros ("escenarios") de cada ciclo del juego, procesar las respuestas (decisiones) de los participantes y comunicar a los participantes los resultados de sus decisiones.

### ***Lectura comentada***

Consiste en la lectura, el análisis y el comentario de un texto por un grupo de participantes bajo la asesoría de un especialista. Es especialmente indicado para el estudio de textos legales, informes de actividades y resultados de investigaciones.

### ***Logia***

La técnica de la logia consiste en plantear a los participantes problemas relacionados con un tema de estudio, que deben ser resueltos en un tiempo determinado (por ejemplo, una hora). Durante el proceso, los participantes pueden consultar entre ellos y con el coordinador, así como también buscar información en textos u otras fuentes (por ejemplo, Internet). Es una técnica eficaz para desarrollar habilidades de investigación, búsqueda y análisis de información, y solución de problemas, bajo presiones de tiempo.

### ***Mesa redonda***

En la técnica de la mesa redonda varios especialistas hacen exposiciones sucesivas, con planteamientos divergentes sobre el tema en estudio, bajo la dirección de un moderador y frente a un grupo de participantes que pueden pedir aclaraciones o hacer comentarios al término de las exposiciones. Es una técnica especialmente indicada para tratar temas controversiales y desarrollar habilidades críticas (evaluativas) de los participantes.

### ***Modelo de comportamiento***

Consiste en presentar películas, videos o audio a los participantes que muestran modelos de comportamiento deseado frente a situaciones de conflicto determinadas. Luego se asignan a los participantes papeles que deberán interpretar en situaciones similares, lo que les permite practicar y ensayar los comportamientos deseados. Estas simulaciones son monitoreadas por un especialista que corrige y anima a los participantes. Finalmente, el especialista asesora a los participantes en la aplicación de sus nuevas habilidades en el puesto de trabajo. Es una técnica especialmente indicada para desarrollar habilidades de relación interpersonal.

### **Panel**

Es una técnica para desarrollar un tema de aprendizaje a través del diálogo más o menos libre entre varios especialistas, quienes pueden tener planteamientos complementarios o divergentes sobre la materia, bajo la conducción de un moderador y frente a un auditorio que puede pedir aclaraciones o hacer comentarios al término del diálogo.

### **Programa de internado**

Es una técnica para desarrollar competencias gerenciales a través de cursos de larga duración que son impartidos por instituciones especializadas (por ejemplo, universidades) en horarios discontinuos (por ejemplo, un día a la semana). A veces, los cursos están organizados en forma modular y se desarrollan en un período largo, lo que permite a los participantes asistir a un programa extenso de capacitación diseñado a la medida de sus intereses y disponibilidad de tiempo.

### **Rotación de puestos**

Consiste en trasladar temporalmente a los participantes a otros puestos en otras unidades de la empresa, con el propósito de ampliar su conocimiento de todas las fases del negocio y los distintos intereses en juego entre los diferentes departamentos. Es una técnica indicada para entrenar nuevo personal de nivel gerencial, especialmente en áreas poco especializadas. El participante actúa como observador y trabaja como asistente en los diferentes puestos a los que es destinado, debiendo presentar informes periódicos de avance a su superior inmediato.

### **Seminario**

Es una técnica que se utiliza para estudiar en grupo un tema determinado, a través de una serie de sesiones de trabajo planificadas, bajo la conducción de un coordinador. En el seminario los participantes pueden usar toda clase de fuentes de información y, al final, deben elaborar un informe con sus hallazgos y conclusiones. Es una técnica que favorece la creatividad y desarrolla el sentido de responsabilidad de los participantes.

### **Seminario taller**

Es una variante de la técnica de seminario; en este caso, los participantes adquieren los conocimientos básicos de un tema por las explicaciones del relator o la búsqueda guiada de información en otras fuentes, y el aprendizaje se complementa con la realización de ejercicios prácticos bajo la conducción de un coordinador. Al final del seminario taller, los participantes deben haber realizado una o varias tareas referidas al tema del aprendizaje.

### **Simposio**

Consiste en el desarrollo de una materia a través de exposiciones sucesivas a cargo de especialistas que tratan aspectos diferentes, aunque complementarios, del tema, bajo la conducción de un moderador y ante un auditorio que puede hacer comentarios o pedir aclaraciones al final de las exposiciones. Es una técnica útil para el aprendizaje de temas multidisciplinarios.

### **Visita técnica o pasantía**

Consiste en una visita de observación programada de los participantes a una empresa o a departamentos determinados de una empresa externa, para conocer los problemas de una actividad real por observación directa e interacción con el personal encargado.

Generalmente, los participantes deben seguir una pauta de los temas a indagar, y preparar un informe final de sus hallazgos y conclusiones. La visita técnica es especialmente indicada cuando se requiere: (i) el conocimiento presencial de diversas realidades; (ii) desarrollar capacidad de observación crítica de los participantes; (iii) contrastar conocimientos teóricos con experiencias prácticas diversas, y (iv) facilitar la transferencia informal de conocimientos de diversa procedencia.

## **Procedimientos didácticos de apoyo**

Los procedimientos didácticos de apoyo son técnicas de uso transversal para facilitar el aprendizaje de aspectos particulares de una materia. Estos recursos se pueden utilizar dentro de cualquiera de las técnicas de capacitación descritas anteriormente. Entre los principales procedimientos didácticos de apoyo se pueden citar los siguientes.

### ***Demostración didáctica***

Se usa para comprobar en forma práctica una afirmación o un resultado preanunciado, así como para mostrar el manejo de un aparato y la realización de una operación. La demostración didáctica tiene por objeto: (i) iniciar a los participantes en la adquisición de destrezas operativas exigidas en un puesto de trabajo; (ii) complementar la información del material didáctico; (iii) dar a los participantes la oportunidad de comprobar en condiciones reales los conocimientos teóricos adquiridos, (iv) reducir los riesgos y las posibilidades de error en el ejercicio real del trabajo, y (v) complementar las explicaciones del instructor, haciéndolas más reales y concretas.

### ***Formulación de preguntas***

Es un procedimiento didáctico utilizado por el instructor para estimular y guiar la capacidad de reflexión de los participantes, orientándolos en la búsqueda individual del conocimiento. La formulación de preguntas a los participantes permite: (i) despertar la motivación al inicio de una actividad de aprendizaje; (ii) recuperar la atención de los participantes cuando su interés y concentración en el tema decae; (iii) sondear los intereses y las capacidades de los participantes, para atender sus diferencias individuales; (iv) comprobar el aprendizaje para adoptar medidas correctivas frente a las deficiencias detectadas; (v) fomentar la reflexión de los participantes frente a una cuestión determinada; (vi) dar a los participantes la oportunidad de expresar sus ideas y experiencias, y (vii) fomentar el aprendizaje colectivo a través del diálogo entre el instructor y los participantes.

### ***Observación***

La observación del comportamiento de los participantes por parte del instructor es una técnica que se aplica de manera sistemática para constatar hechos, organizar la información captada y extraer conclusiones, a partir de la conducta de los participantes, con un determinado propósito didáctico. La observación sistemática permite: (i) captar todos los matices del comportamiento individual y grupal de los participantes; (ii) registrar la información en el momento en que se produce, y (iii) detectar conductas imprevistas para tomar medidas correctivas inmediatas. No se necesita la cooperación activa de quienes son objeto de la observación.

## Investigación

La investigación implica involucrar a los participantes en experimentos u observaciones que tienen por objeto permitirles extraer enseñanzas o descubrir explicaciones de determinados hechos o situaciones, a partir de una pauta de trabajo donde se fijan los objetivos, los procedimientos y los plazos de la investigación. Las fortalezas de este recurso didáctico tienen que ver principalmente con: (i) estimular el interés de los participantes en la búsqueda personal del conocimiento; (ii) despertar la confianza del individuo en su capacidad de aprendizaje; (iii) desarrollar las capacidades de análisis, síntesis y evaluación, siguiendo el método científico; (iv) permitir el aprendizaje con una participación mínima de un instructor.

## Anexo 3

### SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y EMPLEO – SENCE

REF.: Fija en \$5.000 el valor hora máximo por participante para franquiciar los cursos de capacitación presencial, y en \$2.000 para los cursos a distancia-elearning para el año 2014.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 10257,  
SANTIAGO, 27 DIC. 2013

#### TENIENDO PRESENTE:

1.- Que conforme a lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 36 de la Ley N°19.518 sobre Estatuto de Capacitación y Empleo, este Servicio Nacional, para los efectos de determinar el monto de los gastos que se podrán imputar a la franquicia tributaria por concepto de capacitación, debe fijar anualmente un valor máximo a descontar por cada hora de capacitación realizada, denominada valor hora participante.

2.- La necesidad de fijar el valor hora participante, como valor máximo imputable a la franquicia tributaria establecida por el artículo 36 de la Ley N° 19.518, tanto para los cursos de capacitación presenciales como a distancia-elearning, con el objeto de relacionarla con las actuales exigencias económicas.

3.- Que para la determinación de estos valores hora participante, se ha considerado el promedio de los valores hora participante efectivos y los valores hora fijados por el SENCE como imputables a la Franquicia Tributaria de capacitación durante los últimos años, como asimismo la interrelación que se ha producido entre ellos.

4.- La Resolución Exenta N° 11.297 de 28 de diciembre de 2012, que fijó en \$4.000 (cuatro mil pesos) el valor máximo por hora participante en cursos de capacitación para el año 2013.

#### VISTO:

Las disposiciones invocadas, la Ley N°19.880 que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, las facultades que me confiere el artículo 85 N°5 de la Ley N° 19.518 y lo consignado en la Resolución N°1600 de 2008, de la Contraloría General de la República, que Fija Normas sobre Exención del Trámite de Toma de Razón.

#### RESUELVO:

1.- Fijase en \$5.000 el valor hora máximo por participante para franquiciar los cursos de capacitación presencial, y en \$2.000 para los cursos a distancia-elearning para el año 2014, imputables a la franquicia tributaria de capacitación contemplada en la Ley N°19.518.

2.- Déjese constancia que estos valores serán aplicables a las actividades de capacitación que ejecuten las empresas por sí mismas, como aquellas que contraten con los Organismos Técnicos Intermedios para Capacitación.

3.- Esta Resolución regirá a contar del día 1 de enero de 2014 y será aplicable a todas aquellas actividades de capacitación que se inicien a partir de esa fecha.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE UN  
EXTRACTO DE ESTA RESOLUCIÓN EN EL DIARIO OFICIAL.

JUAN BENNETT BURUTIA  
DIRECTOR NACIONAL SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y EMPLEO

MSCL/MVT  
Distribución:

- Direcciones Regionales SENCE
- Departamento de Empleo y Capacitación en Empresas
- Departamento Jurídico
- Oficina de Partes

Fija valor hora participante Franquicia Tributaria 2014 RES



## Anexo 4

### Motivos de rechazos de solicitudes de actividades de capacitación

SEÑORES:

Informamos a Usted que la solicitud de autorización de la actividad de capacitación: No se ajusta a los requerimientos establecidos en la Ley N°19.518, del 14 de Octubre de 1997, Artículos 1º y 10º 35º de la misma, y los artículos 7 y 15 del Reglamento General, contenidos en el Decreto Supremo N° 98, de 1997, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social; y a las normas y consideraciones contenidas en el Manual de Procedimientos de Autorización de Actividades de Capacitación a Realizarse por Organismos Técnicos de Capacitación, OTEC”.

En consecuencia, se procede a rechazar dicha solicitud, con las objeciones correspondientes:

MOTIVOS DE RECHAZO:

1. Nombre de la Actividad:

- No se relaciona directamente con los objetivos y contenidos.
- No expresa la acción a desarrollar.
- No debe hacer referencia a niveles, metodologías, títulos o grados, ni contener abreviaturas que hagan difícil su comprensión.
- No puede ser comercial o de fantasía.

2. Objetivos generales:

- No se plantean desde el punto de vista del participante.
- No se señalan las conductas y/o competencias laborales que será capaz de alcanzar el participante durante la actividad.
- Su diseño no es globalizante, claro y preciso.

3. Objetivos específicos:

- No se formulan y/o no están expresados en términos operacionales
- No son coherentes con los contenidos, duración y objetivo general.
- No están secuenciados en orden lógico.

4. Contenidos

- No indican las unidades temáticas.
- No se relacionan con el correspondiente objetivo específico.
- No están desarrollados.
- No indican el nombre del relator, al final de la unidad temática correspondiente.

5. Métodos y/o técnicas de enseñanza:

- No explica en forma coherente cómo se desarrollará el proceso de enseñanza aprendizaje respecto de los componentes teóricos contemplados en la actividad.

- No explica en forma coherente como se desarrollará el proceso de enseñanza aprendizaje respecto de los componentes prácticos contemplados en la actividad.
- No se menciona el uso de los medios didácticos y el equipamiento.
- No señala como se organizará el trabajo práctico de los participantes.
- No indica el número de participantes del grupo presencial y el número de grupos remotos con la cantidad que incluye cada uno de ellos.
- No señala la forma de coordinación y supervisión de las actividades que se efectúen en los grupos remotos.
- No explica en forma coherente como se desarrollará el proceso de autoaprendizaje, distinguiendo las acciones que se realizarán para provocar la interacción entre dichos actores y elementos de dicho proceso.
- No aclara cómo el participante usará los medios didácticos.
- No señala el tipo de apoyo o tutoría que se brindará al participante y/o el apoyo técnico.
- No establece cómo se administrará la actividad en términos de días y horarios de atención de consultas, números de teléfonos, fax, e-mail y personal a cargo y un plan de contingencia para aplicarse en caso de que se interrumpa o altere el normal desarrollo de la actividad.

#### 6. Estructura de costos:

- No existe coherencia entre los costos y sus respectivos ítems.
- La suma de los costos es incorrecta.
- No se expresa en moneda nacional
- La actividad debe ejecutarse bajo costos razonables y apropiados (Ley 19.518, artículo 35º).

7. Los antecedentes presentados, no permiten identificar la actividad en el concepto de capacitación basada en el desarrollo de competencias laborales del trabajador en su puesto de trabajo u ocupación.

8. La actividad presentada no constituye capacitación. (Ley 19.518, artículos 1º y 10º, y su Reglamento general, artículos 7º y 15º).