

INFORME FINAL
“ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN
DEL PROGRAMA BONO EMPRESA Y NEGOCIO”



Cliente:
Servicio Nacional de Capacitación y Empleo



Elaborada por:
Cliodinámica Asesorías, Consultoría e Ingeniería Limitada



Santiago, Enero de 2013

TABLA DE CONTENIDOS

1	INTRODUCCIÓN.....	3
2	OBJETIVOS DEL ESTUDIO	4
2.1	Objetivo General	4
2.2	Objetivos específicos	4
3	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
3.1	Línea cuantitativa de la investigación.....	5
3.2	Línea cualitativa de la investigación	6
4	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	8
4.1	Caracterización de la Población Beneficiaria	9
4.2	Nivel de Formalización y Acreditación de los Beneficiarios BEN.....	16
4.2.1	Formalización del Negocio y actividades	16
4.2.2	Patente Municipal y Permisos Sanitarios	17
4.2.3	Registro de cuentas	18
4.3	Percepción general respecto de la implementación y la ejecución del programa.....	19
4.4	Componentes relevantes en la estructura del programa	23
4.4.1	Pago de Garantía	23
4.4.2	Feria de matrícula	24
4.4.3	Horarios y días de cursos, la relación con la oportunidad de estos	27
4.4.4	La relación de la oferta de cursos y el oficio u actividad del beneficiario	27
4.5	Hitos relevantes en la implementación del BEN	29
4.6	Evaluación de oferta de Cursos	32
4.7	Evaluación de los OTEC y de los relatores.....	35
4.8	Elementos facilitadores y dificultades en el desarrollo del programa	38
4.9	Los beneficios del Programa	41
4.9.1	El Impacto en el aumento de los ingresos	41
4.9.2	Entrega de herramientas	42
4.9.3	Impacto en movilidad laboral y crecimiento del negocio	43
4.9.4	Evaluación del Nivel de independencia adquirido	44
4.9.5	Creación de redes de apoyo	45
4.9.1	Otros ámbitos de percepción de impacto	45
5	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	47
5.1	Principales conclusiones	47
5.2	Principales recomendaciones.....	49
6	ANEXOS.....	51
6.1	Anexo 1 Pautas cualitativas	51
6.2	Anexo 2 Cuestionario beneficiarios BEN.....	56

1 INTRODUCCIÓN

El presente informe, es uno de los productos de cierre definido para la presente consultoría, y corresponde al documento donde se entregan los resultados del estudio de evaluación de la implementación del programa Bono Empresa y Negocio (BEN).

Se presenta en un primer apartado los objetivos de la investigación. Luego, en un segundo apartado la metodología del estudio donde, se establecen los lineamientos generales del proceso de terreno, de los actores definidos como unidades de análisis e información, en cada una de las regiones establecidas según las bases técnicas.

Luego se presentan los principales resultados del estudio desde una perspectiva integral, haciendo los esfuerzos por integrar el análisis independiente de la metodología que está detrás de la información levantada, poniendo el foco en los temas más relevantes que aparecieron a lo largo del estudio en sus distintas líneas de información.

2 OBJETIVOS DEL ESTUDIO

2.1 Objetivo General

Evaluar, hasta la fecha, el desarrollo del Programa Bono Empresa y Negocio desde la perspectiva de los actores claves.

2.2 Objetivos específicos

- a) Levantar percepciones en relación al Programa Bono Empresa y Negocio por parte de los diversos informantes claves determinando nivel de conocimiento y expectativas asociadas a su ejecución.
- b) Indagar en la percepción que tienen los informantes claves en relación a los componentes específicos del Programa Bono Empresa y Negocio.
- c) Proporcionar información con respecto a los procesos de acceso, inscripción, matrícula y capacitación del Programa, poniendo énfasis en los mecanismos de difusión, postulación y procesos asociados a la pertinencia y ejecución de cursos de capacitación a nivel regional.

3 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Línea cuantitativa de la investigación

Para el caso de la encuesta a micro y pequeños empresarios, y trabajadores por cuenta propia beneficiarios del BEN, se establecieron los siguientes criterios de selección de la muestra:

- La población de la cual se obtuvo la muestra para las entrevistas de usuarios del BEN correspondió al universo de usuarios del programa para el año 2012.¹
- La muestra es representativa a nivel nacional, y proporcional para cada una de las regiones del país.
- La metodología de determinación muestral utilizada fue un muestreo estratificado con afijación proporcional, según participación de usuarios en cada una de las regiones, donde el error muestral esperado no supera el $\pm 5\%$, y con un nivel de confianza del 95%.

¹ Marco muestral proporcionado por el Departamento de Estudios de SENCE.

Tabla nº 1:
Distribución de la Muestra de usuarios del Programa BEN, según los usuarios a nivel regional

Regiones	Nº Usuarios	Porcentaje	Diseño Muestral
I. Tarapacá	300	2%	8
II. Antofagasta	400	3%	11
III. Atacama	300	2%	8
IV. Coquimbo	900	6%	23
V. Valparaíso	1.000	7%	26
VI. O`Higgins	1.000	7%	26
VII. Maule	700	5%	19
VIII. Bío Bío	2.300	15%	56
IX. Araucanía	500	3%	11
X. Los Lagos	1.150	8%	30
XI. Aysén	100	1%	4
XII. Magallanes	150	1%	4
XIII. Metropolitana	5.200	35%	131
XIV. Los Ríos	700	5%	19
XV. Arica y Parinacota	300	2%	8
Total	15.000	100%	384

Fuente: Bases administrativas SENCE año 2012.

3.2 Línea cualitativa de la investigación

Para evaluar la implementación del programa BEN se diseñó la siguiente muestra estructural que tuvo como fin levantar la opinión de los distintos informantes claves relacionados con la implementación del Programa.

Se realizaron entrevistas cualitativas a actores relevantes relacionados directamente con la implementación del programa, con el propósito de levantar sus percepciones y representaciones frente a la implementación del programa BEN.

Estas entrevistas entregaron información relevante para la construcción de un modelo holístico que permitió situar los discursos de los distintos actores en un contexto relacional y estructural en el análisis.

Las entrevistas cualitativas fueron dirigidas a los siguientes actores relevantes del programa, a saber, representantes del SENCE a nivel nacional y regional y representantes de Organismos técnicos de capacitación (OTEC).

Tabla nº 2:
Distribución de actores institucionales según zona y región

Segmentos / Zonas		Zona Norte		Zona Centro				Zona Sur		Total
		II	IV	V	XIII	VI	VIII	X	XIV	
Equipo SENCE	Encargado Nacional				1					1
	Jefe Departamento Empleo y Capacitación a Empresas				1					1
	Dirección Regional	1		1	1		1	1		5
	Encargado Regional	1	1	1	1	1	1	1	1	8
OTEC	Encargado Regional OTEC	2	3	3	3	2	7	2	5	27
	Relatores	4	3	7	5	4	5	1	1	30
Total		8	8	11	12	8	11	8	8	82

El cuadro detalla las entrevistas cualitativas realizadas a representantes de SENCE tanto en el Nivel Central como en las Direcciones Regionales; aquí se entrevistó tanto a directores regionales como encargados del programa. Por otro lado, y con el propósito de levantar la percepción desde los OTEC respecto del programa, se entrevistó a directores de OTEC y relatores.

El estudio en su fase cualitativa tuvo una distribución a nivel macro zonal de modo que se contemplaron en la muestra los principales centros urbanos de cada zona del país. De esta forma, el **Norte** está representado **por Antofagasta y Coquimbo**, el **Centro por Valparaíso, Región Metropolitana, O’Higgins y Biobío** y la **Zona Sur está representada por la región de los Lagos y Los Ríos**.

Por otro lado, al interior de cada una de las regiones mencionadas se desarrolló una estrategia de selección para la aplicación de entrevistas a representantes de OTEC (directores y relatores). De esta forma, se realizó una mayor cantidad de entrevistas a Relatores que a directores de las OTEC, siendo mayor la representación en las regiones centrales del país y en menor medida las de las zonas extremas (de acuerdo a la distribución establecida en las bases técnicas del estudio).

Adicionalmente, se planteó la necesidad de establecer la selección de los OTEC y relatores de acuerdo a la especificidad de cada una de las regiones seleccionadas, siguiendo así un criterio de mayor representatividad zonal. La incorporación de este criterio permitió realizar una selección más representativa de éstos, de acuerdo a su importancia en la implementación del programa para cada una de las regiones y de acuerdo a las temáticas en capacitación mayormente solicitados por los beneficiarios.

4 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

En este capítulo se presenta el análisis de resultados y principales hallazgos encontrados en el estudio de la implementación del programa Bono Empresa y Negocio (BEN).

El análisis propuesto plantea el desarrollo de los temas o dimensiones más relevantes del estudio. De acuerdo al tipo de información levantada para cada dimensión, cada una de éstas será analizada desde una perspectiva cuantitativa (con foco en los usuarios), o cualitativa (con foco en la visión de los actores institucionales y de los representantes de las OTEC).

Adicionalmente, y dependiendo del tipo de información levantada en las distintas dimensiones, en algunas temáticas se trabajará el análisis de manera integrada, haciendo un paralelo entre información cualitativa y cuantitativa. Esto permitirá cruzar los discursos de los actores Institucionales del SENCE (directivos nacionales, directores regionales y encargados regionales del BEN), de los representantes de OTEC que han participado en el programa (relatores y directores de OTEC) con la visión y principales características de los beneficiarios del programa.²

² Los instrumentos utilizados para la recolección de información cuantitativa y cualitativa serán incluidos como anexos.

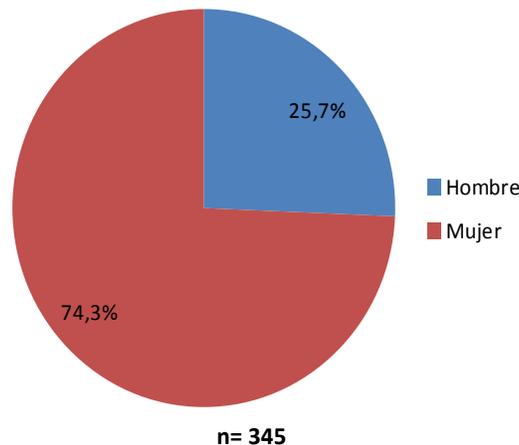
4.1 Caracterización de la Población Beneficiaria

A partir de los resultados se pretende caracterizar a la población que conforma a los beneficiarios del programa, aquí se describen sus principales características sociodemográficas y algunas características adicionales que permitirán construir un perfil de los beneficiarios.

4.1.1 Desagregación por Sexo de los encuestados

Al desagregar los resultados obtenidos según sexo, se observa que la muestra da cuenta de una mayor proporción de mujeres por sobre los hombres. De hecho las mujeres triplican el porcentaje de hombres con un 74,3% sobre un 25,7% de los hombres. Este resultado se explica porque en el marco muestral de beneficiarios BEN con que se trabajó la muestra, las mujeres representan 68,3% de la población y los hombres el 31,7%.

Gráfico nº 1: Descripción de la muestra



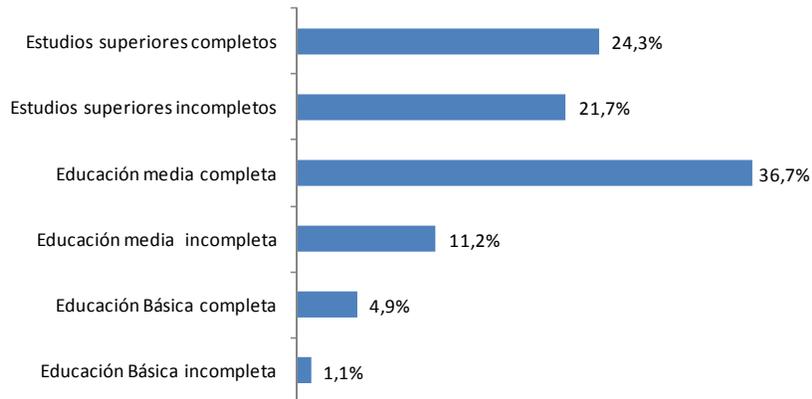
Fuente: Cliodinámica Ltda.

4.1.2 Nivel de educación alcanzado por muestra de beneficiarios

Los encargados regionales del programa plantean en sus relatos que los beneficiarios tienen en su mayoría un bajo nivel educacional y entre 35 y 45 años de edad.

Esta percepción es coincidente con los resultados obtenidos a nivel de edad en la encuesta, donde el promedio de edad va entre los 39 y 40 años de edad. Sin embargo, donde se produce una diferencia es en el nivel educacional, ya que al margen de las particularidades de los beneficiarios de cada región, el nivel de educación alcanzado por los beneficiarios da cuenta de que el 36,7% de ellos logró completar sus estudios secundarios, seguidos de un 24,3% que presenta estudios superiores completos y un 21,7% que presenta estudios superiores incompletos. De este modo, el grueso de los beneficiarios presenta estudios secundarios y superiores, mientras que sólo un 5% de los beneficiarios señala haber completado sólo la educación básica.

Gráfico nº 2: Nivel educacional



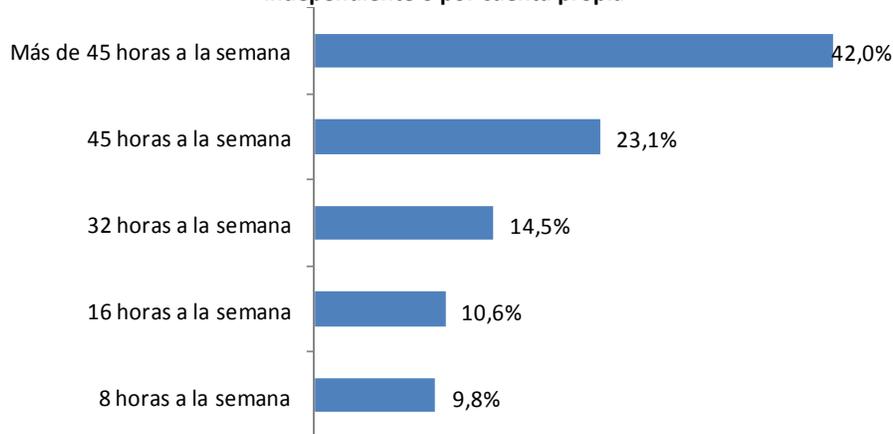
n= 345

Fuente: Cliodinámica Ltda.

4.1.3 Dedicación de horas semanales dedicadas al trabajo o actividad económica de la muestra de beneficiarios

Respecto de las horas que los beneficiarios dedican al trabajo, un 42% señala dedicarle más de 45 horas de trabajo a la semana, seguidos de un 23,1% que señala dedicarle 45 horas. Estos resultados dan cuenta de la importancia que representa para los beneficiarios el desarrollo de su trabajo, el que demanda incluso más horas que las legalmente consideradas. Por el contrario, sólo un 10% aproximadamente de los beneficiarios señala dedicarle 8 horas a la semana al trabajo que desempeñan.

Gráfico nº 3: Horas semanales dedicadas al trabajo, o actividad como micro empresario o trabajador independiente o por cuenta propia



n= 345

Fuente: Cliodinámica Ltda.

Al margen de este tema en particular, cuando la población general es consultada respecto al tiempo que llevan realizando su actividad, el 40,8% señala estar realizándola entre 1 a 5 años, es decir, corresponde a beneficiarios que recientemente se integra al grupo de trabajadores independientes o micro empresarios. En segundo y tercer lugar se ubican aquellos que llevan entre

6 y 10 años y entre 11 y 20 años con un 18,5% y 18% respectivamente. En último lugar se ubican aquellos beneficiarios que señalan estar realizando su actividad por más de 31 años, con apenas un 1,3%.

Un dato interesante es que al correlacionar la información entre los años que realiza la actividad y horas promedio que le dedica a la semana a ésta, es la población que lleva realizando la actividad entre 1 a 5 años la que principalmente le dedica más de 45 horas a la semana a la actividad. A medida que aumenta la cantidad de años en la actividad, la cantidad de horas dedicadas semanalmente a ésta se estabilizan o decrecen.

De hecho, al comparar el perfil de aquellos que trabajan hasta 8 horas a la semana y más de 45 horas, se puede apreciar que se trata de grupos bastante similares (en términos de edad, sexo, educación, etc.). No obstante, quienes dedican más de 45 horas a su actividad tienden a concentrarse en mayor medida entre los 1 y 5 años de desarrollo, en comparación con aquellos que sólo dedican 8 horas a la semana. Tentativamente, se puede establecer como hipótesis de trabajo que la fase de inicio y consolidación de una microempresa o actividad afín supone un mayor esfuerzo y dedicación por parte de quienes la desarrollan; una vez consolidada, los procesos tienden a automatizarse, y en algunos casos el recurso humano crece también como producto del mismo crecimiento o consolidación (lo que les permite delegar ciertas responsabilidades), lo que podría explicar la disminución progresiva en el número de horas dedicadas a la actividad.

En relación con lo anterior, se observa que un importante porcentaje de los entrevistados (82,6%) considera que su trabajo es permanente o estable, es decir, corresponde a personas que encontraron en su actividad una posibilidad de desarrollo económico y profesional, mientras que sólo el 17,4% restante indica que su actividad es más bien temporal.

Al comparar los rubros en los que se desempeñan los beneficiarios según si consideran su trabajo permanente o temporal, es posible constatar que los primeros tienen como categorías más importantes el almacén (kiosco, bazar, etc.), seguidos por el comercio (venta al por mayor y/o menor), y la alimentación (restaurant, amasandería, pastelería, confitería, etc.). Por su parte, quienes declararon que su actividad era más bien de tipo temporal, declararon principalmente estar en el rubro de la preparación de alimentos (con oficios más esporádicos como la pastelería, cocina para eventos especiales, etc.), el comercio (donde la compra/venta no es el la actividad principal de la persona) y la artesanía.

Otro dato interesante tiene que ver con la autopercepción de la forma en que los beneficiarios desarrollan su trabajo: en primer lugar, un 64,71% señaló desarrollar su trabajo como independiente o por cuenta propia, mientras que un 22,13% señala que lo desarrolla como microempresario (ambas categorías corresponden al 86,8% de la muestra); luego, un 7,5% declaró desarrollar su trabajo como trabajador dependiente y por cuenta propia, y un 4,48% como trabajador por cuenta propia y micro empresario; por último, sólo un 1,1% se autopercebe como trabajador asalariado o dependiente y micro empresario.

De este modo, se obtiene una imagen interesante de los beneficiarios del BEN en la medida que la mayor parte de ellos son mujeres, con estudios secundarios completos y superiores (completos e incompletos) que desarrollan una actividad desde hace 3 años principalmente a la que le dedican una alta cantidad de tiempo (más de 45 horas a la semana), y que mayoritariamente se perciben como trabajadores independientes, antes que como microempresarios.

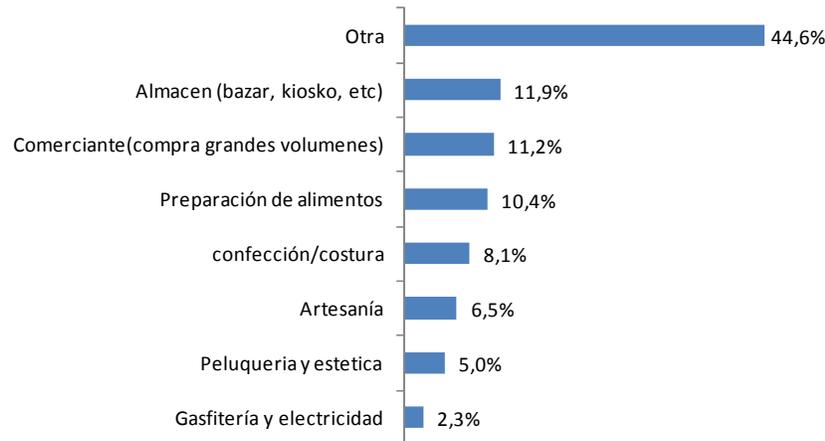
Tabla nº 3:
Perfil beneficiarios

Sexo	Edad	Educación	Horas dedicadas al trabajo	Años realizando la actividad	Cómo ven su actividad	Cómo desarrolla su trabajo
Hombre 25,7%	Entre 39 y 40 años	Secundarios terminados 36,7%	Más de 45 horas a la semana 42%	El 41% la realiza entre 1 a 5 años	82,6% la considera permanente	64,71% se autopercebe como independiente
Mujeres 74,3%		Superiores completos 24,3%				22,13% se autopercebe como microempresario

4.1.4 Rubro o actividad de los beneficiarios

El rubro o actividad de las empresas de los beneficiarios, es variada, lo que queda representado con el alto porcentaje de la categoría otra actividad o rubro (44,6%). Dentro de los rubros más importantes incluidos dentro esta otra categoría se encuentran el rubro alimenticio, los servicios, servicios no clasificados y el transporte. Luego aparece el comercio minorista y mayorista con un 11,9% y 11,2% respectivamente.

Gráfico nº 4: ¿De qué rubro es su actividad, o en que rubro se desempeña?



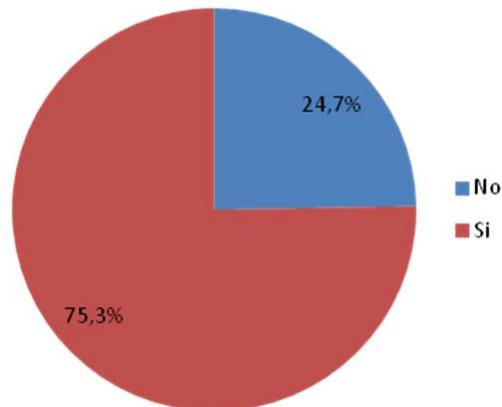
n= 345

Fuente: Cliodinámica Ltda.

4.1.5 Actividad y uso de recursos informáticos

Al ser consultados acerca del uso del computador en su actividad económica o trabajo, un 75,3% de los beneficiarios señala usar el computador en el desarrollo de su actividad laboral, mientras que un 24,7% señala no utilizar dicho instrumento.

Gráfico nº 5: ¿Para su trabajo o negocio utiliza el computador?



n= 345

Fuente: Cliodinámica Ltda.

Como dato complementario, es interesante señalar que el uso del computador no aparecía como una alternativa relevante dentro de las necesidades de capacitación relevadas por los encuestados, lo que hace suponer que el uso del computador en estos beneficiarios es bastante regular.

Por su parte, el uso del computador con el uso de internet están asociados. De este modo, un 75% de quienes señalaron utilizar el computador también son usuarios de internet. Es interesante además señalar que las herramientas digitales son de importancia no sólo para el desarrollo del trabajo, sino también para enterarse de las opciones de capacitación. Estos resultados son

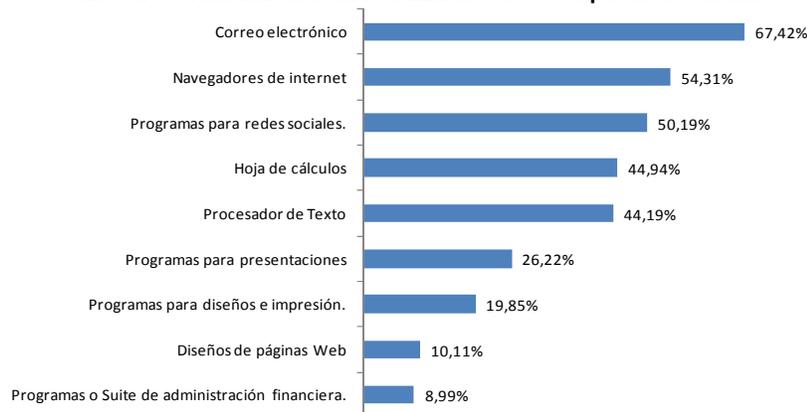
interesantes en la medida que abren las posibilidades de potenciar el uso de herramientas informáticas para profundizar el contacto con los beneficiarios desde el SENCE.

Para los entrevistados, el uso de internet represento una ventaja para la postulación en términos de tiempo y de comodidad. De hecho, un 85,4%³ así lo señala. Por el contrario, un 14,6% que declara que no es una ventaja, hecho que podría asociarse a factores externos como la mayor edad, el nivel de manejo de computación, la tenencia o no de un computador y la conexión a internet.

4.1.6 Herramientas digitales más utilizadas

Las herramientas más utilizadas por los beneficiarios con computador e internet son el correo electrónico en primer lugar, con un 67%, seguido de los navegadores de internet con 54%. Luego aparecen los programas de comunicación en redes sociales con un 50,1%, y en un cuarto lugar aparecen las hojas de cálculo y procesadores de texto con un 44,9% y 44,1% respectivamente porcentaje cercano a la mitad de los encuestados.

Gráfico nº 6: Herramientas más utilizadas en el computador e internet



n= 345

Fuente: Cliodinámica Ltda.

Claramente la gente que usa el computador utiliza una variada cantidad de herramientas, para su trabajo, la comunicación y la entretención.

³ Por otro lado, 2 de cada 3 beneficiarios entrevistados (67%) señala que es de mucha utilidad que SENCE difunda su oferta de cursos y capacitaciones por internet, seguido de un 22,7% que le encuentra bastante útil. de este modo, casi la totalidad de los encuestados (94%) le otorga altos niveles de utilidad a que SENCE difunda su oferta por internet, mientras que sólo un 6,1% señaló que ello tiene poca y nada utilidad.)

4.1.7 Visión de los informantes claves respecto del perfil de los beneficiarios BEN

Si bien la población objetivo del programa está definida por bases, la información cualitativa levantada permitió establecer que estos criterios de base tienden a relativizarse en función de las dificultades y especificidades que se van encontrando en el desarrollo de su implementación.

En la práctica, el perfil de los beneficiarios se fue acomodando a la oferta de cursos en cada territorio; si bien en un principio dueños o socios de pequeñas o micro empresas eran el foco, este fue ampliándose a trabajadores independientes de las más diversas ramas y actividades, generando una dispersión e indeterminación de oficios y actividades. Esto ha dejado la determinación de la población beneficiaria en muchos casos a la oferta de cursos disponible en cada región, y haciendo difícil para los distintos actores ligados al programa identificar un perfil específico de beneficiario.

"No está definido el grupo objetivo, depende de los cursos que se ofertan". (Director de OTEC)

Por otro lado, y pese a que la oferta de capacitación disponible en el territorio va dibujando el perfil de los beneficiarios del programa, esta visión no está instalada entre los representantes de los OTEC, quienes declaran tener poca injerencia en su definición, y al mismo tiempo reconocen que éste es bastante amplio e indeterminado.

"A los micro y pequeños empresarios...y los trabajadores independientes. Son trabajadores transversales". (Relator)

4.2 Nivel de Formalización y Acreditación de los Beneficiarios BEN

4.2.1 Formalización del Negocio y actividades

*"En Chile hay algo más de 1,5 millones de micro y pequeñas empresas (MIPE), incluidos los trabajadores por cuenta propia. Las MIPES formales alcanzan a 721 mil unidades productivas en el año 2008. Además, existen más de 805 mil microempresas informales. En conjunto la MIPE concentra el 58% de la ocupación del sector privado y representa el 96% de las empresas del sector formal y está distribuida a lo largo del territorio nacional."*⁴

La Organización Internacional del Trabajo (2002) señala que el término economía informal hace referencia al conjunto de actividades económicas desarrolladas por los trabajadores y las unidades económicas que, tanto en la legislación como en la práctica, están insuficientemente contempladas por sistemas formales o no lo están en lo absoluto. Aquí es donde se encuentra la primera contradicción para este segmento, ya que si bien estos actores de la economía operan dentro del ámbito de la ley, un alto porcentaje de éstos no están formalizados y tampoco se han generado las condiciones para propiciar su formalización.

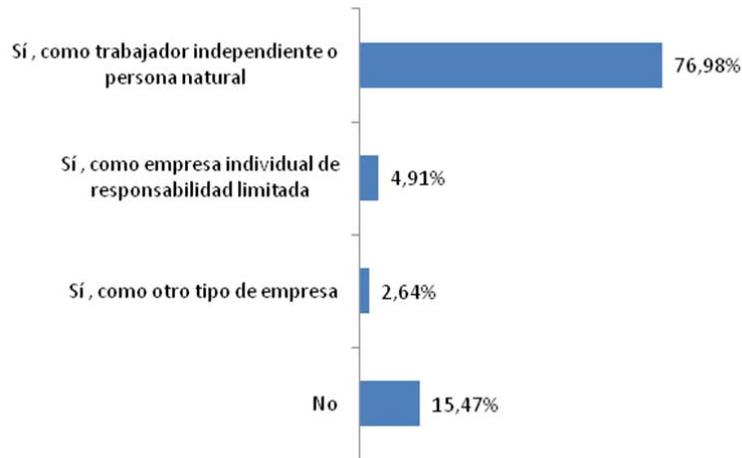
Estos datos dan cuenta de la importancia de este segmento en el país y la necesidad de que las agencias estatales puedan ordenar el funcionamiento de estos negocios o empresas, fomentando su formalización.

La realidad de los beneficiarios del programa se enmarca dentro de esta línea. Se observa un alto nivel de formalización entre éstos, lo que puede estar asociado con los requisitos de entrada al programa (lo que no los hace totalmente representativos de este segmento en términos generales), aproximadamente tres de cada cuatro beneficiarios (77%) señala tener iniciación de actividades como persona natural o independiente en el SII, mientras que un 5% lo hace como empresa individual de responsabilidad limitada y sólo un 2,6% tiene iniciación como otro tipo de empresa.

No obstante, este dato es interesante ya que un 22,13% de los encuestados declaró que desarrolla su trabajo como microempresario, y sólo un 7,6% ha formalizado su actividad como empresa.

⁴ OIT y SERCOTEC; La situación de la micro y pequeña empresa en Chile- 2010; Santiago, Oficina Internacional del Trabajo, 2010

Gráfico nº 7: Iniciación de actividades



n= 345

Fuente: Cliodinámica Ltda.

De los beneficiarios que señalaron no tener inicio de actividades en el SII, la principal razón argumentada radica en que el negocio es demasiado pequeño (40%), seguido de un 21% que señaló que el registro en el SII no es necesario para su negocio.

Estos resultados entregan algunas luces respecto del nivel de formalización que en general se observa en este segmento, y permiten levantar la hipótesis de que dentro de este grupo existe un distanciamiento con la formalización que está culturalmente instalado, en términos de que no lo consideran necesario (e incluso en algunos casos lo consideran un obstáculo a su desarrollo).

4.2.2 Patente Municipal y Permisos Sanitarios

Por otro lado, al ser consultados los beneficiarios respecto de la tenencia de permisos específicos como la Patente Municipal o Permisos Sanitarios, los resultados fueron los siguientes:

Patente Municipal

Respecto de la tenencia de la patente municipal un 42,2% señala tener dicho permiso, frente a un 47,5% que declara no tener dicho permiso municipal pues no lo necesita para ejercer su actividad. Por último, un 10,5% señala que no lo tiene, pero que sí lo necesita, lo que da cuenta de la proporción de beneficiarios que trabajan bajo condiciones de informalidad en el funcionamiento de su negocio.

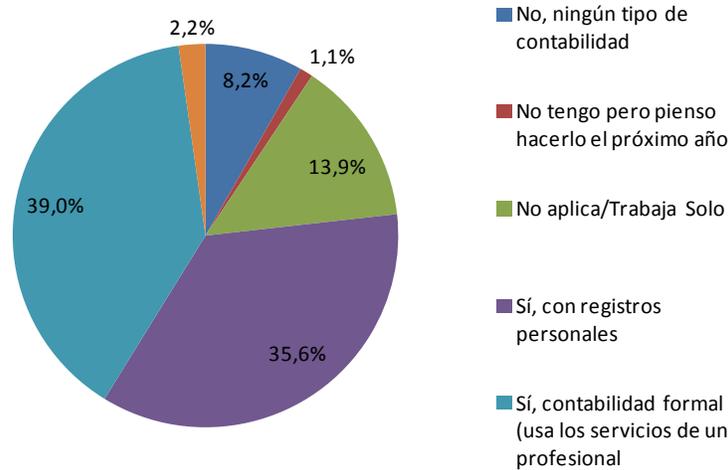
Permisos Sanitarios

Respecto del permiso sanitario (entregado por las SEREMIS de Salud, la única institución facultada para entregar dichos permisos), la mayor parte de los beneficiarios entrevistados (71%) señaló no tener dicho permiso, pues no lo necesita para funcionar. Por su parte, un 21,3% señaló poseer dicho permiso, mientras que un 8% declara que lo necesita, pero no lo tiene.

4.2.3 Registro de cuentas

Aproximadamente 3 de cada 4 beneficiarios entrevistados (74,6%) señala contar en su negocio con un registro de cuentas. De ellos, un 39% tiene contabilidad y utiliza los servicios de un profesional y un 35,5% tiene registros, pero es más bien contabilidad de tipo personal. Por el contrario, un 9,3% señala no tener registros contables, de ellos, sólo un 1,1% indica la necesidad de contar con dicho registro.

Gráfico 8: En la actualidad, ¿lleva algún tipo de registro de las cuentas de este negocio?



n= 345

Fuente: Cliodinámica Ltda

Al cruzar estos resultados con el nivel de formalización de los encuestados, se aprecia una correlación directa entre la tenencia de algún tipo de registro de cuentas (formal o personal), y el inicio de actividades. De esta forma, el 74% de quienes llevan algún tipo de registro declara tener iniciación de actividades como persona natural o como empresa de responsabilidad limitada.

Esto entrega indicios de que existe una asociación directa entre ordenamiento del negocio o actividad y la formalización, ya desde el momento que la misma iniciación de actividades impone la necesidad de organizar y sistematizar las cuentas del negocio o actividad.

4.3 Percepción general respecto de la implementación y la ejecución del programa

Tanto los actores institucionales, los representantes de los OTEC, como los beneficiarios directos hacen una buena evaluación del programa.

En primer lugar, los **actores institucionales** hacen una evaluación positiva respecto de la implementación de programa, ya que tanto el desarrollo del programa como sus resultados se han alineado con los objetivos y políticas de mediano plazo definidos por la institución.

"En términos generales ha sido bueno, a mi parecer la implementación a estado acorde con las políticas que ha seguido el servicio los últimos 2 años así que en ese sentido tiene directa relación con que las cosas se están haciendo como queremos hacerlas." (Director regional del SENCE)

Tanto los directores regionales como los responsables del programa a nivel nacional y regional le reconocen una responsabilidad muy grande en el buen funcionamiento del programa a los equipos regionales, que han sido capaces de sobreponerse a las dificultades propias de la ejecución de un programa con características nacionales, e ir adaptando su estructura a las necesidades de su población objetivo. Estos equipos han sido capaces de resolver y avanzar en diversos temas como:

- La poca oferta de cursos y la distancia entre ésta y las reales necesidades de la población objetivo.
- Problemas de funcionamiento de la plataforma computacional para la postulación; aquí se dieron algunas descoordinaciones, sobre todo en lo que tiene que ver con el uso del software y con la información del programa, lo que redundó en que se tuviera a los postulantes antes de los cursos (se generó la demanda antes que la oferta).
- La aceptación por parte del OTEC de la invitación a participar del programa, y además con una oferta acorde a lo solicitado por SENCE.

"El problema de los programas o por lo menos la experiencia a través de este programa fue que se fue implementando a medida que se iba desarrollando, entonces la marcha blanca se va desarrollando en la operación práctica del programa, entonces se empiezan a producir un montón de inconvenientes que a lo mejor no se han previsto, pero eso a veces dificulta el proceso." (Director regional del SENCE)

Mapa conceptual 1: Visión de actores institucionales Implementación BEN



Fuente: Cliodinámica Ltda.

Las opiniones de los actores institucionales, concuerdan de manera estrecha con las opiniones de los **relatores y directores de los OTEC**. Estos hacen una buena evaluación del programa sobre todo en sus aspectos técnicos, en su accesibilidad, y en lo simple que es para postular. Esto es valorado de sobremanera por estos actores.

"El bono en sí para las personas, es fácil en realidad el tema del bono empresa hay muchas personas que les gusta también el tema de los cursos que van incorporados en el bono, para las personas es fácil acceder a esta posibilidad de curso, no es como tan complicado para ellos, son muy pocos los requisitos los que tienen que tener, por lo tanto se les hace más fácil acceder a este beneficio" (Director de OTEC)

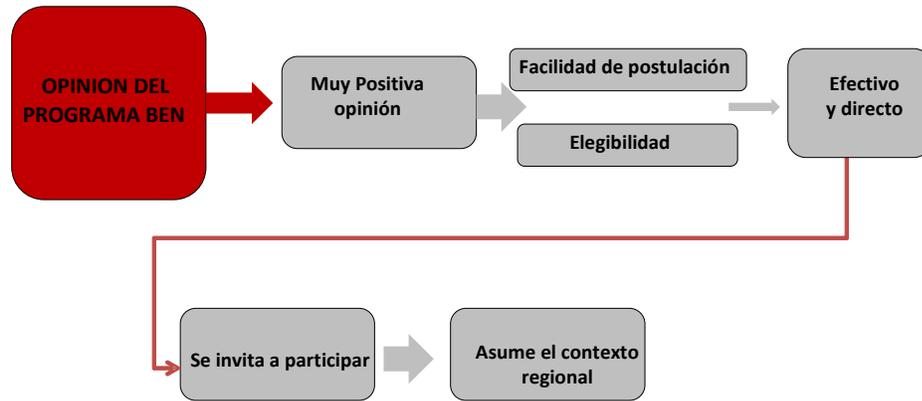
Por su parte, sólo se declaran algunos problemas en la variedad de los cursos que se presentan, mostrándose una suerte de traslape con la oferta que para este segmento tienen otras instituciones del estado (FOSIS, SERNAM y SERCOTEC, por mencionar algunas). Pese a estos problemas, al mismo tiempo se reconoce que los equipos regionales los han ido resolviendo.

Se valora y es reiterado en las entrevistas de los Relatores y Directores de OTEC, el compromiso que los beneficiarios asumen con el curso, lo que redundará en el cumplimiento de las metas y objetivos que tienen trazados. Esto impacta directamente en el desarrollo de las competencias de los microempresarios, hacia el fortalecimiento de su capacidad de gestión y competencias técnicas.

"El objetivo es darle a conocer a las personas lo que van a hacer y a lo que tienen que llegar, o sea, yo como relator me fijo una meta, y yo a los alumnos les hago el programa más que nada se

los doy a conocer a ellos y les digo que tenemos que llegar a ese punto y básicamente llegamos a los cursos, porque la gente que viene es bien dedicada...”(Relator)

Mapa conceptual 2: Opinión acerca del programa



Fuente: Cliodinámica Ltda.

Por su parte, dentro de la visión positiva que **los beneficiarios** expresan respecto del programa, destaca la evaluación que hacen de los mecanismos de postulación, donde un 87,5% evaluó con notas 6 y 7 el sistema. También se hace una muy buena evaluación respecto de la orientación e información disponible para la elección de los cursos (un 77% la evalúa como bueno y muy bueno este servicio); de la ayuda entregada por los funcionarios que realizan las inscripciones (81,7% evalúa con notas 6 y 7); y de la facilidad con que se desarrolló el Proceso de incorporación al curso (un 88% evalúa con 6 y 7).

Estos resultados son interesantes en la medida que son coincidentes con la visión de los representantes de los OTEC, que destacan como uno de los aspectos positivos del programa su accesibilidad, y la simplicidad del proceso de postulación.

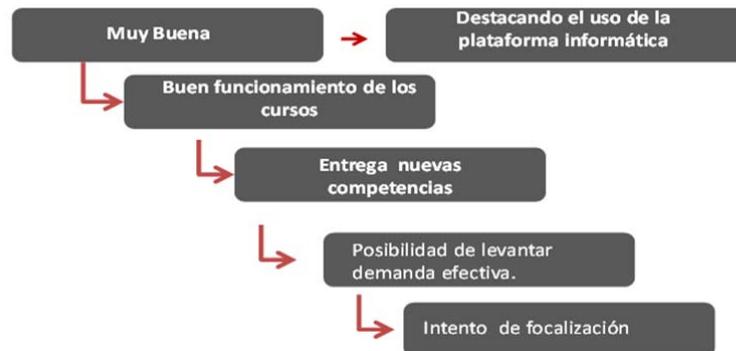
Otro tema destacado por representantes institucionales, representantes de los OTEC y beneficiarios es la posibilidad que brinda a éstos de elegir en qué capacitarse. De hecho, un 88,4% de los encuestados declararon que sí eligieron en qué capacitarse, lo que da cuenta de que estos mecanismos están operando adecuadamente.

En contraste, sólo un 11,6% declara no haber elegido su curso, porcentaje bastante menor si se consideran las características nacionales del programa; tentativamente, se puede señalar que este porcentaje que no eligió puede estar asociado con lo que planteaban en sus relatos algunos actores institucionales del SENCE, en relación a los problemas al inicio del programa con de la oferta de cursos.

Pese a estos problemas, según la opinión de los entrevistados existe una sensación de conformidad que se puede apreciar entre los beneficiarios ya que los cursos en su gran mayoría funcionaron bien. Dentro de este contexto, destaca también el uso de herramientas informáticas y el uso de medios digitales, ya que ha propiciado una mayor conexión entre el servicio y su población beneficiaria actual y potencial. De hecho, un 94% de los encuestados declaró que es de mucha

utilidad que SENCE difunda su oferta de cursos y capacitaciones por internet, mientras que sólo un 6,1% señaló que ello tiene poca y nada utilidad.

Mapa conceptual 3: Percepción en torno al funcionamiento del Programa; elementos que se destacan



Fuente: Cliodinámica Ltda.

Respecto de algunos **desafíos** que se presentan a la implementación del programa, destaca:

- Es necesario establecer una mayor cercanía con los beneficiarios a modo de obtener evaluaciones continuas y conocer de cerca la demanda de capacitación que estos tengan.

"... bueno creo que en general las personas quedan contentas con el curso, en general con los procesos SENCE la gente queda contenta y pidiendo un curso más, por lo tanto podría ser ideal que pudiéramos hacer el bono más seguido, más continuo en el tiempo..." (Director regional del SENCE).

- En la relación con los OTEC, es necesario generar una relación no sólo de control y de supervisión, sino, que de cooperación para generar parrillas de cursos acordes con las poblaciones focalizadas para los diferentes programas. Dentro de esta misma línea, un desafío futuro dice relación con la especificidad de los cursos, es decir, que los cursos sean dirigidos a microempresarios ya que los intereses y necesidades varían según los perfiles de usuarios; en este sentido, se le otorga mucha importancia al segmentar la demanda.

"...con respecto a las OTEC quizás deberían empezar a diferenciar un curso para microempresarios, quizás todavía no logramos que las OTEC sientan que tienen microempresarios y no alumnos de otros programas..." (Director regional del SENCE)

4.4 Componentes relevantes en la estructura del programa

4.4.1 Pago de Garantía

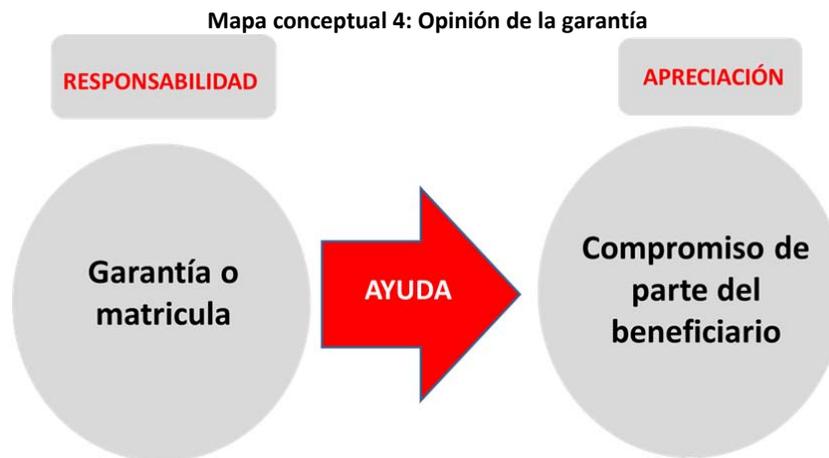
El pago de una garantía por parte de los beneficiarios, es una idea muy bien evaluada por todos los actores involucrados en el programa, ya que de manera transversal introduce la variable de la corresponsabilidad no sólo en la asistencia al curso, sino que desde un punto de vista más profundo, tiene que ver con el logro de sus objetivos. En este sentido, es una visión transversal que este instrumento se debe mantener, toda vez que ha sido un buen incentivo para evitar la deserción de las capacitaciones.

"Aumenta el compromiso de las personas a asistir a los cursos". (Director de OTEC)

Dentro de las sugerencias que fue posible levantar, destaca la necesidad de buscar algunas alternativas para la flexibilización del pago de la garantía, para evitar que se transforme en una barrera de entrada al programa.

"Debiera haber más flexibilidad en el pago de la garantía". (Director de OTEC)

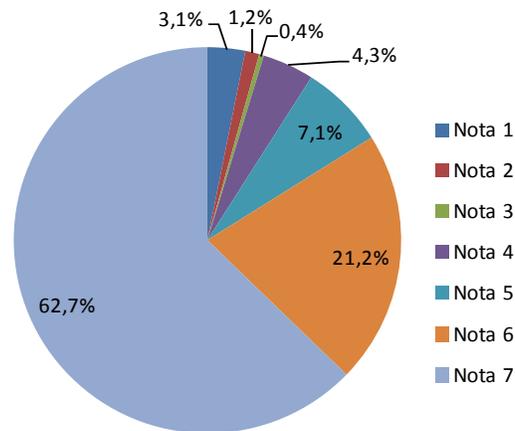
La garantía es un avance para el cumplimiento de los objetivos y de las metas comprometidas en la capacitación, las opiniones de los actores intermediarios se puede resumir de la siguiente manera.



Fuente: Cliodinámica Ltda.

En el caso de los beneficiarios, uno de los aspectos importantes del programa está relacionado precisamente con el pago de la garantía; de hecho, un 83,9% evalúa apositivamente este sistema (con notas 6 y 7).

Gráfico nº 9: Percepción sobre el pago de garantía



n= 345

Fuente: Cliodinámica Ltda.

4.4.2 Feria de matrícula

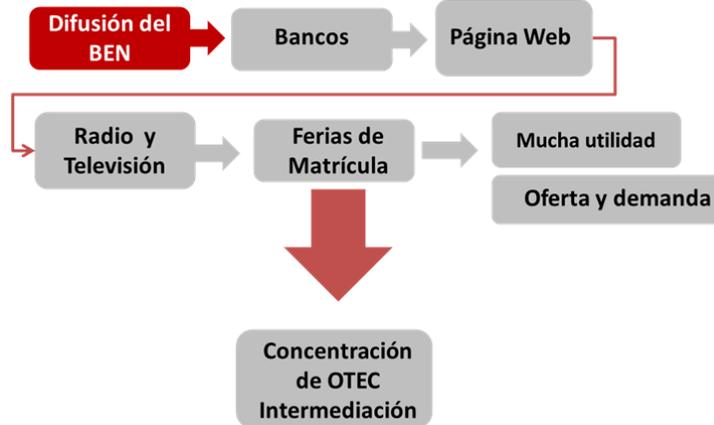
Muy similar a la situación ocurrida con el pago de garantías es lo que ocurre con las ferias de matrícula. En general las ferias tienen una buena evaluación, ya que ha sido una buena instancia de difusión para SENCE, a la vez que la población objetivo ha tenido la posibilidad de elegir qué cursos puede tomar, en una instancia que concentra la oferta que los OTEC ponen a su disposición.

En este sentido, las ferias son vistas por los actores institucionales como un vehículo de información bastante útil, un medio para la captación de clientes.

"Yo creo que con el programa Bono Empresa y Negocio ha sido uno de los programas con que SENCE ha salido más a la calle, a terreno, a la venta ...()... hay harta feria laboral que se hacía y se convocaban a todas los OTEC a varias comunas emblemáticas, o sea nosotros salimos hartos a terreno, tenemos mesas móviles, sillas plegables, porque hay que salir a instalarse, hay que encantar a las personas, ofrecerles el curso y vendérselo y es un tema que necesitamos, y siempre que hay feria participamos en todas.".(Director de OTEC)

Todos coinciden en que resultan de mucha utilidad, ya que son capaces de levantar un puente entre la oferta y la demanda en un solo lugar. Para algunos encargados regionales las ferias son las únicas instancias en que la gente ve a SENCE, es la única relación o la forma de conocer el servicio y su oferta.

Mapa conceptual 5: El valor de las ferias de matrículas según intermediarios



Fuente: Cliodinámica Ltda.

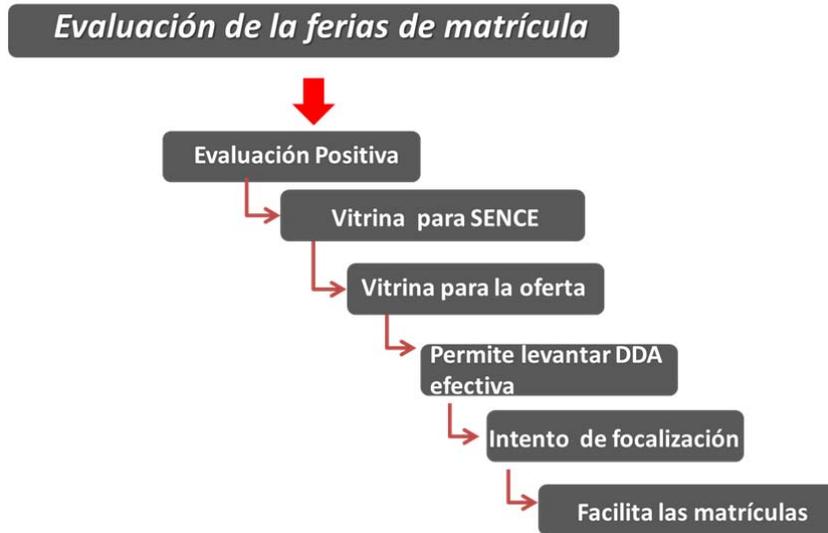
Para los actores institucionales, si bien estas instancias son una excelente posibilidad de mostrar la oferta de cursos y las instituciones que las imparten, presenta algunas dificultades en términos de su implementación. La búsqueda de espacios para su emplazamiento, los permisos de funcionamiento, las medidas de seguridad y la aceptación de la invitación a participar de los OTEC, con una oferta de cursos acotadas al programa aparecen como algunos de los temas referenciados como dificultades.

"Yo creo que efectivamente es un gran nexo para que la gente se acerque a saber de lo que nosotros le estamos enviando o por correo electrónico o por mensaje de texto....Va a profundizar, por lo que nosotros aproximamos que un 80% de la gente que se acerca a la feria de matrícula termina en capacitación, por lo tanto también nos preocupamos de que tengan toda la información necesaria para que elijan bien el curso y no se arrepientan en el camino. Pero creo que es una gran instancia, es una lástima que no sea tan fácil hacerla, a que me refiero, que tienes que tener permisos municipales, tener una serie de muebles y ser como gitano, quizás también deberíamos pensar en mejorar la puesta en escena..." (Encargado Regional BEN)

Se espera que para el presente año las ferias de matrículas se potencien como instancia virtual, donde la oferta no se limite sólo a un espacio físico, ni a un solo día. Los beneficiarios podrán navegar y realizar sus consultas de manera virtual.

"...el bono 2013 esta figura cambia un poco, la feria de matrícula pierde el sentido van a haber ferias de matrículas virtuales, lo cual lo encuentro mucho más potente, es más flexible porque no limita a un día en un espacio físico que tengan que venir a eso." (Director Regional del SENCE)

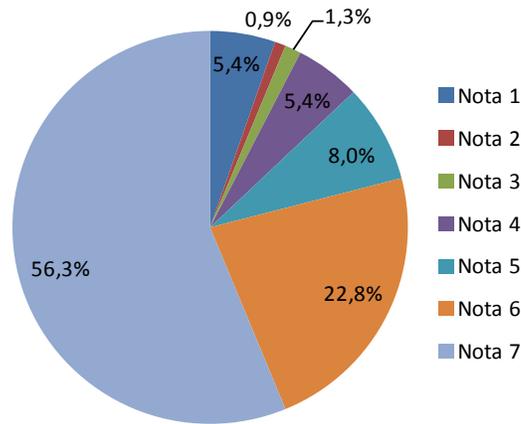
Mapa conceptual 6: Evaluación de la ferias de matrículas



Fuente: Cliodinámica Ltda.

La evaluación que hacen los beneficiarios de la Feria de Matrícula también se concentra en la parte alta de la escala de evaluación. De esta manera, más de la mitad de los encuestados (56,3%) entrega la mayor calificación (nota 7) a dicha instancia, seguidos de un 22,8% que califica dicha instancia con nota 6. Entre ambos se llega al 79,1% del total de respuestas, lo que da cuenta de la percepción positiva que los beneficiarios tienen de dichas ferias.

Grafico nº 10: Evaluación de la Ferias de matrícula



n= 345

Fuente: Cliodinámica Ltda.

4.4.3 Horarios y días de cursos, la relación con la oportunidad de estos

La flexibilidad aparece cruzando, la mayoría de los relatos, según la opinión de directores y encargados regionales es importante la coordinación de los beneficiarios y los OTEC para la adecuación de los horarios y los días a las necesidades específicas del curso y a la realidad laboral de los beneficiarios.

“Yo creo que el horario depende y debiese ser flexible en el sentido de que una vez que se arme el curso, se arme el grupo humano que va a pertenecer ese curso, ellos de alguna forma establezcan una coordinación con el OTEC de poder ver los horarios que les acomodan” (Director Regional del SENCE)

Muy conectado con la opinión de los actores institucionales, para un 88,4% de los beneficiarios los horarios de las capacitaciones sí permiten cumplir con la jornada laboral; esto es interesante, sobre todo si se toma en consideración la importante cantidad de tiempo dedicado por los beneficiarios al trabajo o actividad desempeñada, ya que da cuenta de la adecuación de los horarios de las capacitaciones a su realidad laboral.

Respecto de los días para la formación laboral, las capacitaciones día por medio son las que concentran el mayor porcentaje de aprobación con un 43%, seguida de quienes prefieren todos los días con un 29%.

Para el 70% de los beneficiarios, el mejor horario para las capacitaciones es después de la jornada de trabajo, un 20% las preferiría en cualquier horario, y sólo un 10% durante la jornada de trabajo. Claramente se observa por parte de los beneficiarios una tendencia a la capacitación sin descuidar el trabajo u actividad productiva.

4.4.4 La relación de la oferta de cursos y el oficio u actividad del beneficiario

En los actores institucionales existe un acuerdo respecto de que los cursos no necesariamente deben estar focalizados en la actividad específica de los beneficiarios, en este sentido se hace un rescate de la transversalidad de las capacitaciones, ya que pueden servir para reforzar áreas que pueden estar más débiles como la administración, la contabilidad, informática, etc. Lo anterior no quiere decir que los cursos de oficios deban desaparecer, al contrario pero estos deben estar mejor focalizados.

“No siempre, porque hay cursos que son transversales, hay cursos que son transversales que yo creo que deben dar mayor impacto y quizás mejor nos puede ir porque por ejemplo un curso de administración o un curso de contabilidad es transversal independiente que sea un empresario del área metalúrgica o un artesano o un etcétera, computación les va a servir a todos, es transversal” (Director Regional del SENCE)

“... yo creo, porque por ponerte un ejemplo... ()... en una comuna nos pedían mucho de paneles solares, de energías renovables, porque la gente tiene la intención de poner sus paneles, quizás de ellos mismos para hacerles la mantención, pero es para ahorrar costos en lo que es gastronomía o hotelería, pero no tiene relación directa con el negocio, pero obviamente les va a abaratar costos, entonces creo que no es necesario...” (Encargado Regional BEN)

Otra opinión que apareció tanto a nivel central, como en las regiones dice relación con que los cursos deben adecuarse a la realidad regional, para que tengan un sentido de empleabilidad o un sentido laboral, es decir, constituya una herramienta efectiva para empoderar a los beneficiarios en el mundo del trabajo.

Es una visión transversal en los actores representantes de SENCE que este ámbito se ha ido ajustando progresivamente, en la medida que el programa ha logrado ser más sensible a las necesidades de su entorno inmediato.

"A nosotros nos interesa entregar cursos que tengan sentido con la realidad de la región. Que tengan un sentido laboral". (Director Regional del SENCE)

Es importante además considerar los intereses de los beneficiarios, porque no tendría ningún sentido enseñar algo que ellos ya saben. De ahí lo importante en **mejorar la oferta y la calidad**, para que no se produzca un agotamiento del producto que SENCE ofrece como capacitación laboral.

4.5 Hitos relevantes en la implementación del BEN

Son varios los hitos que se destacan a nivel de los actores institucionales e intermediarios (representantes OTEC):

El primero y el más relevante dice relación con la descentralización y desconcentración del programa. Por primera vez se tiene el control en las regiones del programa, no desde el nivel central, las regiones tienen injerencia en el diseño de la parrilla de los cursos. En este sentido, los ajustes que se han realizado al sistema informático han sido un aporte en esta dirección:

"Se fueron generando algunas aplicaciones que nos fueron ayudando a nosotros a optimizar nuestro trabajo, por ejemplo descentralizar un poco las cosas que nosotros podamos hacer cambios desde acá, porque antes teníamos que solicitar todos los cambios a Santiago, entonces es importante que nosotros podamos como encargados o como administradores del programa local poder realizar cambios básicos de matricular que si se creó un programa parche". (Director regional del SENCE)

Los actores institucionales del SENCE a nivel regional resaltan la capacidad desarrollada en los distintos territorios para el levantamiento de la demanda de manera continua, que entrega al servicio un diagnóstico de dónde se debe trabajar, proporcionando una suerte de mapa sinóptico de la realidad de la capacitación laboral y del empleo dentro de cada contexto específico.

"...podría mencionar que primero que nada estamos haciendo el levantamiento de demanda continua, que se está haciendo en el servicio, que es un tema fundamental para poder saber cuál es de alguna cierta manera donde debemos hincarle el diente por decirlo de alguna manera y eso ha servido mucho, ha sido un tema que nos ha marcado una hoja de ruta y eso siempre es bueno, eso ha sido importante."(Director regional del SENCE)

Otro hito dice relación con la cantidad de OTEC inscritas y trabajando para el programa. De hecho, en regiones se ha logrado aumentar el número de OTEC que participan en las licitaciones, dando respuesta a las postulaciones y al creciente interés de la gente en participar y postular; esto ha sido el fruto de un trabajo focalizado de los actores regionales para incentivar la participación de los organismos técnicos.

"...poder incentivar de alguna manera o cautivar a los organismos técnicos a que participen en estos programas, nosotros en nuestra región tenemos aproximadamente 111 organismos técnicos inscritos y acreditados en SENCE pero de esos son re pocos los que quieren trabajar a veces en este tipo de programas, entonces nos pasa que tenemos llamados a licitación que nos quedan desiertos y que no hay interés muchas veces por participar, entonces se está haciendo todo un trabajo de poder reunirnos con los organismos técnicos y contarles de que se trata el programa"(Director regional del SENCE)

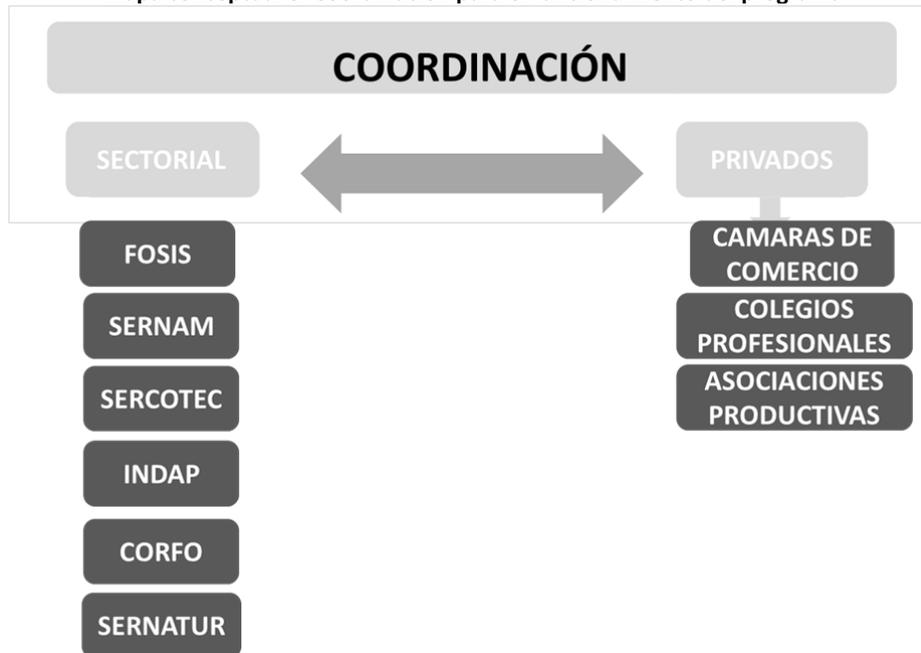


Fuente: Cliodinámica Ltda.

Un cuarto tema de relevancia dice relación con la coordinación sectorial que los entrevistados realizan en las regiones; se revela el hecho de que se establecen coordinaciones en dos niveles:

- La primera da cuenta de la coordinación de los distintos departamentos de SENCE para el funcionamiento del programa, una coordinación interna que va desde el nivel central a las direcciones regionales con los distintos estamentos funcionando, para la ejecución del programa.
- La segunda da cuenta de los esfuerzos que se hacen en las regiones con otras instituciones públicas y privadas para el funcionamiento del programa; más específicamente, de la cooperación técnica con algunos servicios del Estado y con asociaciones u organizaciones privadas para coordinar instituciones, asociaciones, con la red de fomento. Dentro de las instituciones públicas mencionadas por los actores regionales destacan el FOSIS, INDAP, SERCOTEC, SERNATUR, CORFO, PROCHILE, etc. El propósito de este trabajo con los actores de la red de fomento es por sobre todo la difusión del programa, y la búsqueda de nuevos nichos para la captación de clientes.

Mapa conceptual 8: Coordinación para el funcionamiento del programa



Fuente: Cliodinámica Ltda.

“En general nosotros con toda la red de fomento, llámese FOSIS, llámese INDAP, SERCOTEC, SERNATUR, CORFO, PROCHILE y puede que se me vaya un par, pero en general tenemos una red con los servicios de fomento productivo que se especializan o tienen como clientes microempresario...” (Encargado Regional BEN)

Adicionalmente, según los relatos levantados en todas las regiones se producen coordinaciones con instituciones y actores del mundo privado, por ejemplo, colegios profesionales, asociaciones gremiales, cámaras de comercio, etc. Estas coordinaciones tienen como propósito, por un lado, difundir y buscar nuevos nichos para la captación de clientes, y también la generación de acuerdos de cooperación para la mejora y ampliación de la oferta de capacitaciones a partir del apoyo y coordinación de los colegios y asociaciones con los organismos técnicos de capacitación.

4.6 Evaluación de oferta de Cursos

Inicialmente el programa tenía una oferta específica que permitía pocas variaciones. En la etapa inicial para muchos OTEC las bases técnicas fueron de difícil comprensión, hubo problemas con la cantidad de cursos que se requerían, con el tipo de cursos que los beneficiarios buscaban y el tipo de cursos disponibles en algunas regiones, lo que muchas veces limitó la oferta y produjo problemas en la segmentación y focalización de los cursos en los distintos perfiles de alumnos beneficiarios.

"Los contenidos eran predefinidos, no es algo que nosotros podamos readaptar a lo que la gente que requería, nos llegaba de todo, a nosotros la licitación nos decía que tenemos que abarcar esos contenidos con esa cantidad de horas y finalmente muchas veces y en su mayoría lo que nos encontramos en la sala de clases era muy distinto a lo que el programa pide y había que hacer las variaciones sobre la marcha..."(Director de OTEC)

Como consecuencia de este escenario, en algunas regiones la oferta de cursos no satisfacía a los posibles beneficiarios. La oferta que los OTEC entregaban era pobre y de baja calidad, frente a una institución (SENCE) con pocas herramientas para supervisar en terreno.

Dadas estas condiciones, los OTEC tuvieron que ampliar su abanico de cursos hacia la generación de una oferta que permitiese satisfacer efectivamente las necesidades de la población objetivo del programa. En la mayoría de los OTEC son los relatores los que diseñan los cursos, o un grupo de estos, bajo la figura de un staff académico que diseña y supervisa la ejecución de los cursos. La figura del diseñador propiamente tal aparece en muy pocas OTEC, o se asume esta figura como una suerte de Relator Sénior, que por su experiencia tiene la misión de ser quien diseña y muchas veces dicta el curso en la calidad de relator; otra alternativa observada es la externalización del diseño por parte del OTEC.

"Todo el equipo, nosotros no pagamos a alguien, nosotros somos el comité creativo también, en todo lo que son las licitaciones..."(Director OTEC)

"Nosotros tenemos un equipo de diseño de propuestas. Trabajamos con los relatores cuando son cursos de especialidad y también aquí dentro de los mismos profesionales, porque tenemos distintos profesionales que ejecutamos y desarrollamos capacitación, entonces, lo hacemos de esa forma". (Director de OTEC)

En definitiva, todavía no existe una diferencia clara entre el diseñador y el relator. El relator participa en el diseño, es la persona que hace el programa, lo valida, diseña los manuales, etc.; y cuando no lo hace él, todo es validado por un "relator senior", que en última instancia en la ejecución del curso puede ir haciendo modificaciones.

En la práctica, la oferta se va construyendo en función de lo que SENCE va definiendo en cada región, y las OTEC deben responder a esta solicitud adaptando y construyendo una oferta ad hoc; en otras palabras, es la institución la que define los lineamientos básicos de cada curso y son las OTEC las que diseñan cursos en función de dichos lineamientos. De hecho, se puede observar en algunos representantes de OTEC la percepción de que la relación con SENCE en estricto rigor no es de coordinación, sino que más bien es una relación vertical donde la institución impone sus términos y los organismos técnicos acatan y buscan responder a dichos términos, más bien lejos de

una relación de coconstrucción de la oferta basada en una retroalimentación y diálogo efectivo entre las partes.

Desde la visión de relatores y directores OTEC, en la actualidad los contenidos todavía vienen predefinidos, es decir, ya viene el diseño armado y sólo pueden moverse dentro los requerimientos que SENCE solicita; sin embargo, existen los espacios dentro de esta estructura de base para responder a las especificidades de cada grupo.

"Ahora está más estandarizado por parte del SENCE que es lo que debe traer un curso, entonces parte de una determinación de requerimientos básicos por parte de SENCE pero cuando hay que implementar los módulos y definir los objetivos, tu partes del grupo objetivo al cual tú vas dirigido o sea como nosotros nos acercamos a quienes van a hacer el curso y los empresarios son todos del área turística entonces tu adecuas los módulos..."(Relator)

En coincidencia con esta visión, desde el punto de vista de los actores institucionales estos problemas se han ido solucionando paulatinamente, y parte de los problemas recién relatados tienen que ver con la instalación y articulación inicial de los actores ligados al programa.

"Creo que las dificultades son más de materia interna y ya están casi solucionados, lo que te comentaba de la parrilla de cursos y lo que te comentaba también de las OTEC que como era un programa nuevo..." (Director regional del SENCE).

Con todo, la oferta de cursos tiene una evaluación positiva por parte de todos los actores ligados al programa; sin embargo, es posible reconocer algunos matices que es necesario destacar.

Para los **actores institucionales** existe acuerdo respecto de que los cursos no necesariamente deben estar focalizados en la actividad específica de los beneficiarios; en este sentido se valoran aquellas temáticas transversales, como la administración, la contabilidad, informática, etc. que siempre son útiles en la medida que pueden reforzar áreas que pueden estar débiles. Esto no quiere decir que los cursos de oficios deban desaparecer, sin embargo, deben estar mejor focalizados.

"No siempre, porque hay cursos que son transversales, hay cursos que son transversales que yo creo que deben dar mayor impacto y quizás mejor nos puede ir porque por ejemplo un curso de administración o un curso de contabilidad es transversal independiente que sea un empresario del área metalúrgica o un artesano o un etcétera, computación les va a servir a todos, es transversal" (Director Regional del SENCE)

A propósito de la necesidad de focalización, otro aspecto que apareció entre los representantes institucionales tanto a nivel central como en regiones dice relación con que los cursos deben adecuarse a la realidad regional, para que tengan un sentido de empleabilidad o un sentido laboral coherente con la especificidad de cada territorio. En otras palabras, que los cursos sean una herramienta efectiva en términos de aumentar la productividad y competitividad de los micro y pequeños empresarios, potenciar las herramientas competitivas de los trabajadores por cuenta propia.

"A nosotros nos interesa entregar cursos que tengan sentido con la realidad de la región. Que tengan un sentido laboral". (Director Regional del SENCE)

En la práctica, los representantes del SENCE a nivel regional señalan que han logrado ir levantando la demanda efectiva y específica de su territorio, y que el programa ha ido desarrollando su estructura de manera tal de "aumentar su sensibilidad" hacia las necesidades de su entorno; un factor clave dentro de este contexto es precisamente la descentralización progresiva de su gestión, donde hoy en día el SENCE a nivel regional tienen un mayor nivel de injerencia en temas claves del programa.

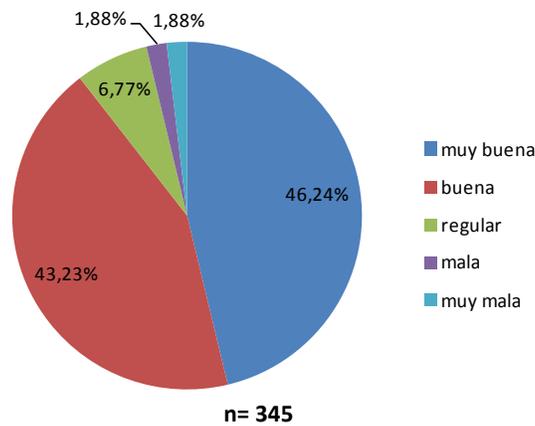
Para estos actores otro aspecto clave respecto de la oferta asociada al programa es la consideración de los intereses de los beneficiarios; se trata de un aspecto relevante a la hora de entender la mejora de la oferta, para que no se produzca un agotamiento del producto que SENCE ofrece como capacitación laboral. Dentro de este contexto, es necesario potenciar las herramientas de contacto e interacción directa entre el SENCE y sus beneficiarios, contexto dentro del cual una herramienta efectiva es el potenciamiento de las herramientas tendientes a levantar la satisfacción usuaria, por ejemplo, a través de la implementación de una encuesta web alojada en el mismo sistema informático de gestión del programa. Si esto es algo que en principio se hace al cierre de los cursos, se trata de un herramienta potente de interacción que es necesario potenciar; por ejemplo, consultando cuáles son las nuevas necesidades de capacitación del usuario, y en términos generales cuáles son las necesidades de capacitación de MYPES y trabajadores por cuenta propia en la región.

Los **relatores y los directores** de los **O TEC** problematizan respecto de los cursos y la no satisfacción de las necesidades de la gente, ya que a su juicio muchas instituciones mantienen diseños estáticos y poco atractivos a la hora de planificar los cursos y las capacitaciones, lo que provoca una saturación de los beneficiarios.

"El programa en su concepción es bueno...el problema es que hay cursos muy estáticos que en el fondo se saturan muy rápido y la gente está aburrida de usar el bono para cuestiones que no le sirven..."(Relator).

Desde el punto de vista de **los beneficiarios**, es posible constatar que un 90% de los encuestados evalúa como buenos y muy buenos los contenidos de los cursos; es decir, los cursos son evaluados por parte de los beneficiarios como útiles para sus actividades; de igual modo da cuenta de la adecuación de las modalidades y los contenidos vistos en términos de cantidad y profundidad.

Grafico nº 11: Evaluación de los contenidos de los cursos.



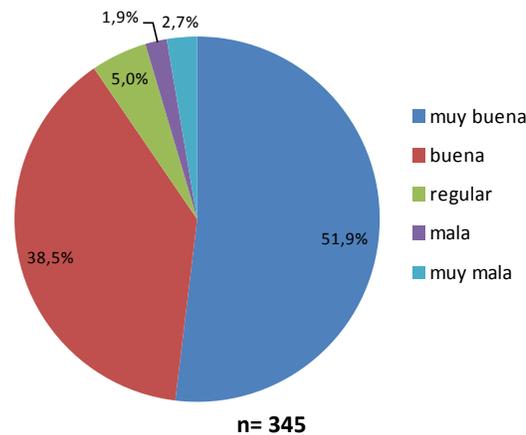
Fuente: Cliodinámica Ltda.

4.7 Evaluación de los OTEC y de los relatores

Claramente los OTEC son la cara visible de la capacitación y es el actuar de estas instituciones donde se juega en gran medida la evaluación general del proceso de capacitación y del programa.

Respecto de la evaluación que los beneficiarios hacen de la experiencia con los Organismos Técnicos de Capacitación (OTEC), se aprecia que un 90,4% señala que esta fue buena o muy buena, lo que habla de una buena relación de trabajo con el OTEC.

Grafico nº 12: Evaluación de experiencia en general con los organismos de capacitación (OTEC)

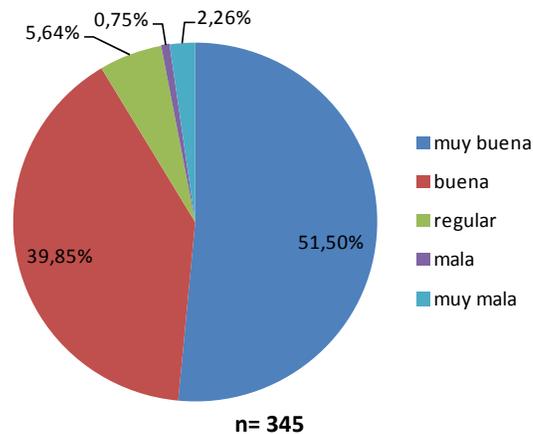


Fuente: Cliodinámica Ltda.

No deja de ser llamativa esta evaluación, ya que los OTEC en muchos aspectos son la cara visible de la capacitación, transformándose muchas veces en el **SENCE** para los beneficiarios. **Extrapolando estos resultados se puede levantar la hipótesis de que una buena evaluación a la OTEC es una buena evaluación al SENCE**; en la práctica, para los usuarios los cursos no son los cursos de una OTEC, son los "cursos del SENCE". A propósito, llama la atención que sólo un 1,1% de los encuestados haya referenciado a los organismos técnicos como una instancia para enterarse de la existencia del programa; extrapolando estos resultados se puede levantar la hipótesis de que no existe un trabajo desde las OTEC para posicionar efectivamente a la institución; interesante sería en este sentido incluir en la encuesta de satisfacción usuaria aplicada al final de los cursos, una pregunta relativa a indagar el nivel de conocimiento de los usuarios respecto de quién es la institución que está detrás del programa.

Un aspecto clave de la evaluación que los usuarios hacen a los OTEC son los **relatores**; dentro de este contexto, un 90% de los encuestados evalúa su trabajo como muy bueno o bueno. Este porcentaje da cuenta de un alto grado de satisfacción de los beneficiarios de lo que se puede denominar la cara visible de la capacitación.

Grafico nº 13: Evaluación de los Relatores de los cursos.



Fuente: Cliodinámica Ltda.

Como información complementaria, se puede señalar que un 92% de los encuestados evaluó como buena y muy buena la claridad expositiva de los cursos; aquí, lo que se evaluó tiene que ver principalmente con si los contenidos que el relator les expuso fueron comprendidos y tiene un correlato interesante con la evaluación que los beneficiarios hacen a estos actores, lo que refuerza el alto nivel de conformidad y satisfacción de los encuestados respecto de los profesionales encargados de los cursos.

El relator es clave en la buena ejecución del programa de un curso. No hay discusión en plantear que malos relatores es un sinónimo de malos cursos, por muy bueno que se suponga sea el programa que está detrás.

En el relator se juega gran parte de la capacitación, y de la percepción que los beneficiarios tienen de los OTEC y del programa. Esta idea subyace del discurso de los directores de OTEC, que le asignan una importancia al relator que muchas veces traspasa lo académico, toda vez que son los que se llevan el peso de la capacitación.

"El relator es fundamental, porque si no se viene abajo el curso en pocas semanas". (Director de OTEC)

Al pedir la descripción de un perfil para los relatores tanto a actores institucionales como a directores de OTEC, ambos plantean que deben tener por lo menos 2 o 3 años de experiencia como relatores, además de una experiencia laboral comprobable atinente a la materia que se esté tratando.

Además, muchas veces se les solicita diplomados o acreditaciones en la materia que imparte, se les hace una evaluación de competencias psicolaborales antes de ser validados como relatores o facilitadores, se les entrevista y se miden sus competencias respecto de lo que va a enseñar.

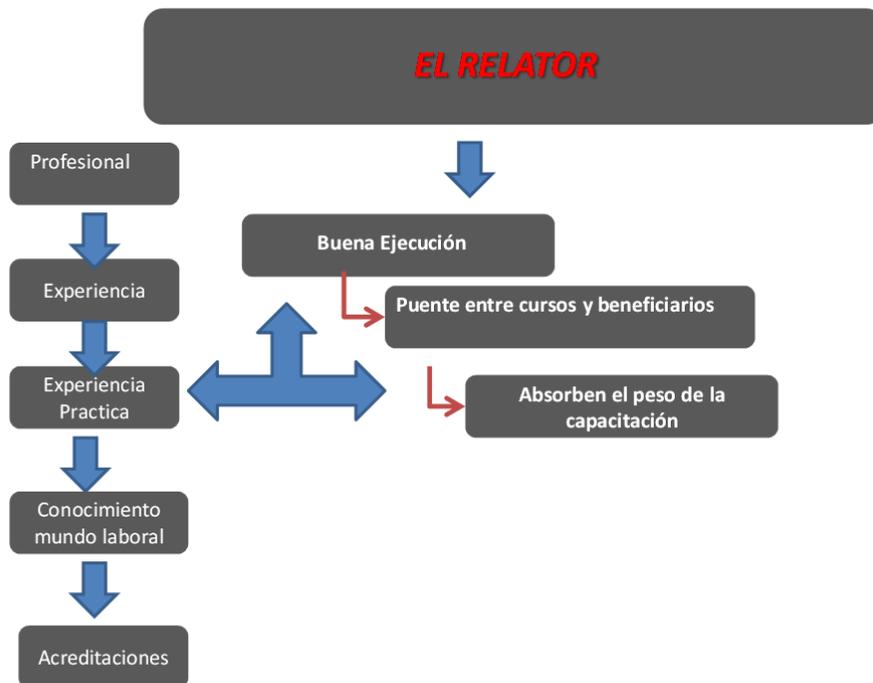
"El relato es básico porque es la que te da la estructura para moverte después, es el que te permite moverte y además armar el material"(Director de OTEC)

Muchos de los relatores vienen del mundo de la educación o de la pedagogía, o son profesionales universitarios con especialidades como la administración, contabilidad, psicología, etc., con amplia experiencia en lo que enseñan. En síntesis, junto con tener las competencias técnicas y académicas deben tener oficio en lo que enseñan.

“Tener experiencia laboral y docente, laboral desde el punto de vista de que haya trabajado en el rubro en que va a dictar la clase y docente porque tiene que tener pedagogía, porque puede ser muy capo en un tema pero quizás no lo es transmitiendo información” (Director de OTEC)

“Saber enseñarle a adultos, saber que es un curso de formación por competencias, o sea tu lo que tienes que lograr es llegar a competencias observables por parte de los alumnos, no se les enseña para que ellos escuchen, se les enseña para que ellos aprendan y yo tengo que ver si aprendieron, y para que me demuestren que aprendieron tengo que dirigirlo a sus actividades” (Director de OTEC)

Mapa conceptual 9: Importancia del relator



Fuente: Cliodinámica Ltda.

4.8 Elementos facilitadores y dificultades en el desarrollo del programa

Dentro de los elementos que han facilitado la implementación del programa, destaca:

- La posibilidad de la postulación en línea, la facilidad que se entrega a los beneficiarios en términos de ahorro de tiempo y presentación de papeles. La postulación en línea permitió que el trámite fuera más expedito, considerando además que un porcentaje mayoritario de los beneficiarios son usuarios habituales del computador e internet.

"...facilidades podríamos decir que por un lado el programa de postulación se hace en línea, eso es un facilidad obviamente porque no tenemos una fila de gente aquí postulando, eso quizás es lo más fácil que hemos tenido" (Encargado Regional BEN)

- Otro facilitador, fue la posibilidad que se les dio a los postulantes de elegir en qué curso matricularse. Se tenía la oportunidad de conocer la oferta en las ferias de matrícula, otro elemento que destacó como facilitador. En las ferias los beneficiarios, podían apreciar la oferta de cursos e instituciones y elegir dónde y en capacitarse.

"Que la gente postule en línea, eso es súper importante porque facilita, es súper amigable con la gente... ()... una vez que logra llegar al banner y para nosotros también... ()... ha sido súper bueno" (Encargado Regional BEN)

- Otro aspecto que a juicio de los entrevistados facilita el programa, fue que la gente llegó sola, es decir los beneficiarios estaban listos.

"El funcionamiento del programa es bueno, porque las personas llegan por su propio interés". (Encargado Regional BEN)

Por su parte, dentro de las dificultades que ha tenido el desarrollo del programa a lo largo de su desarrollo, es posible mencionar que estas están más instaladas en su funcionamiento, en la instalación y puesta en marcha de éste. Dentro de este contexto, es posible mencionar que:

- Se repite como una constante que las bases técnicas eran de difícil comprensión, hubo problemas con la cantidad de cursos que se requerían, con el tipo de cursos que los beneficiarios buscaban y el tipo de cursos disponibles para algunas regiones lo que muchas veces limitó la oferta y produjo problemas en la segmentación y focalización de los alumnos dentro de estos. En la práctica, este tema se ha ido resolviendo progresivamente en la medida que el programa se ha hecho más sensible a su entorno a través de la descentralización de su gestión y la consideración y levantamiento de la demanda efectiva en regiones; otra estrategia interesante que sería necesario potenciar tiene que ver con los diagnósticos que aplican algunas OTEC a los beneficiarios, antes de derivarlos a un curso en particular.
- Otra de las dificultades observadas por los entrevistados, dice relación a la rotación del equipo específico dedicado a BEN y la rotación que este ha tenido. En este sentido sería necesario fortalecer el equipo a nivel central, generando las condiciones para que puedan dar respuesta oportuna a las regiones.

"...un equipo netamente dedicado a esto debería facilitar las cosas, desde lo que yo he visto hasta ahora y mi experiencia no está 100% afiatado, en el sentido de que hay demora en las respuestas, nosotros tenemos que estar constantemente preguntando algunos temas que van quedando ahí, pero yo creo que si ese equipo logra en algún momento digamos... no dan abasto, porque igual ellos atienden todas las regiones entonces igual debe ser complicado, pero eso igual podría ser positivo" (Encargado Regional BEN)

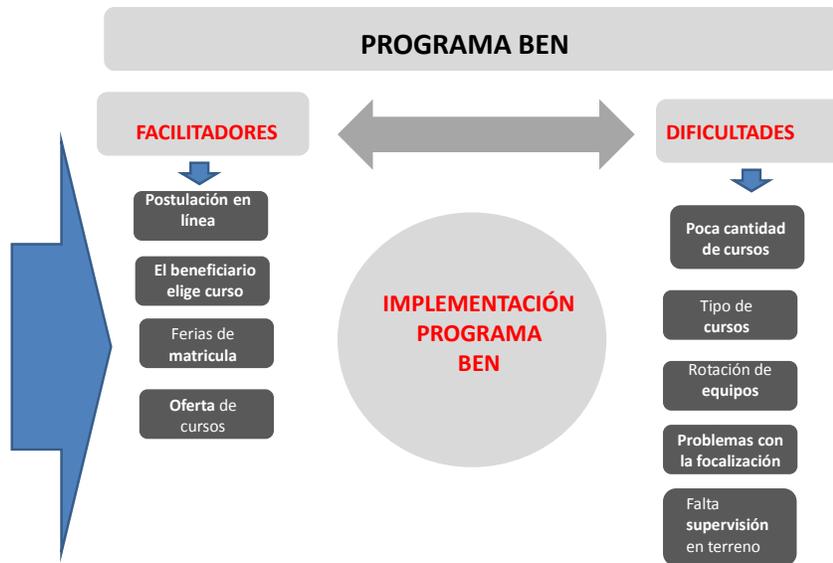
"Creo que las dificultades son más de materia interna y ya están casi solucionados, lo que te comentaba de la parrilla de curso y lo que te comentaba también de las OTEC que como era un programa nuevo fuimos solucionando en el camino" (Encargado Regional BEN)

- En algunas regiones otra de las dificultades es directamente que la oferta de cursos no satisfacía a los posibles beneficiarios, lo que daba cuenta de problemas a nivel de focalización. Como ya se señaló, esto se ha ido solucionando progresivamente a través del levantamiento de la demanda efectiva en las regiones, proceso que se puede acelerar además potenciando las herramientas diagnósticas que las OTEC aplican a los usuarios antes de ser derivados a un curso en particular.
- Otra de las dificultades es la incapacidad que tiene el servicio para realizar supervisiones constantes en terreno, revisar espacios físicos, salas, talleres, equipos técnicos y desarrollo de los currículos de los cursos; esto sólo se realiza al principio de los cursos, no obstante, si no están las condiciones para hacer una supervisión al cierre de los cursos una herramienta clave es la utilización de los resultados de la encuesta de satisfacción al finalizar la capacitación, ya que permitiría construir un índice de satisfacción por OTEC, donde por cierto la percepción usuaria sobre la infraestructura debe ser uno de los temas importantes.

"Nosotros hacemos una inspección ocular que generalmente es al inicio del curso, los primeros días del inicio, para darle las directrices a la gente de que lo que tienen que contemplar en el proceso..." (Encargado Regional BEN)

- Otra dificultad tiene que ver con la ejecución, porque dentro de las prioridades de los pequeños y micro empresarios es la subsistencia del negocio, no está dentro de sus prioridades la capacitación, esto genera en algunas regiones una alta tasa de deserción, si bien se completan las matrículas se va desertando de los cursos. Ya sea por el factor tiempo y prioridades o por qué no se ha acertado con la necesidad de cursos o a fallado la focalización.

Mapa conceptual 10:
Facilitadores y dificultades en la puesta en marcha del programa



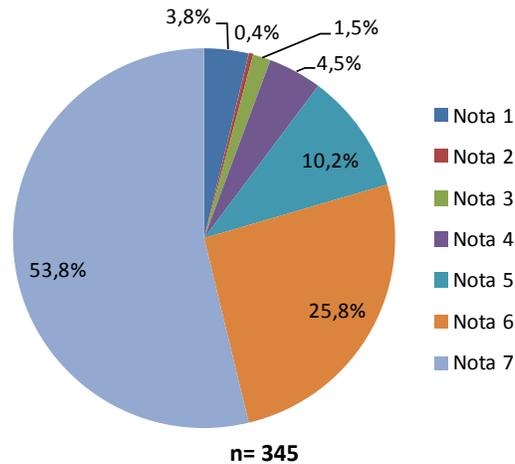
Fuente: Cliodinámica Ltda.

4.9 Los beneficios del Programa

Desde la percepción de los usuarios, son diversos los beneficios que se le pueden asociar a las capacitaciones, beneficios que van en directa relación con la mejora del negocio y con aspectos individuales.

Específicamente la evaluación que los beneficiarios hacen de la utilidad de los beneficios entregados por el Programa en su actividad económica o trabajo da cuenta de una alta valoración, hecho que se ve reflejado en la alta concentración de calificaciones positivas las que llegan al 79,6% de notas 6 y 7.

Grafico nº 14: Le han sido de utilidad para su actividad económica o trabajo.



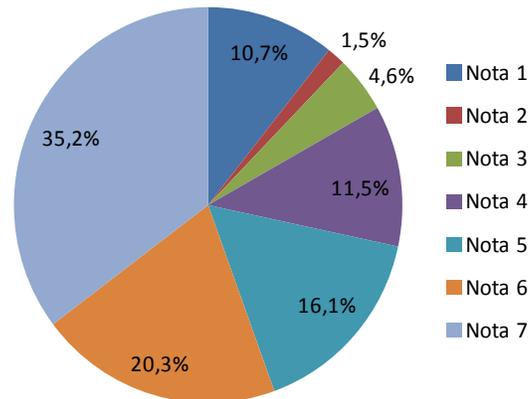
Fuente: Cliodinámica Ltda.

4.9.1 El Impacto en el aumento de los ingresos

Llama la atención que, siendo un aspecto duro de evaluación y que hace referencia a un ámbito de impacto de alto alcance y muy concreto, poco más de la mitad de los beneficiarios (55,5%) hayan calificado con notas 6 y 7 el impacto del Bono en aumento de los ingresos.

Por su parte, las evaluaciones negativas (notas 1 a 4) llegan al 28,3%. No obstante el aumento de las evaluaciones negativas, se aprecia un alto porcentaje de evaluaciones positivas.

Gráfico nº 15: Le significó un aumento en sus ingresos



n= 345

Fuente: Cliodinámica Ltda.

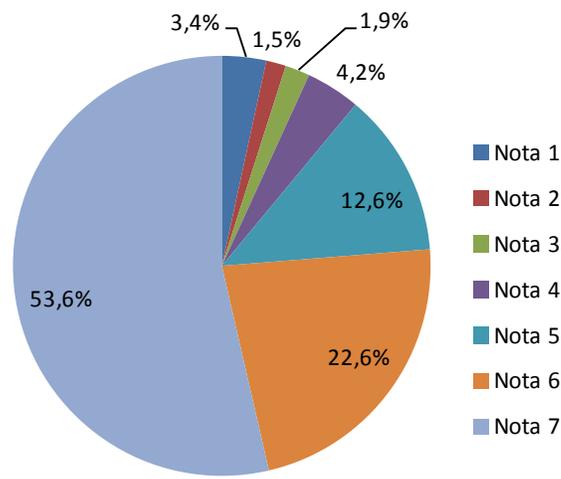
En principio, y frente a estos resultados, se levantó la hipótesis de que eran más bien los trabajadores por cuenta propia quienes en mayor proporción consideraban que el programa había impactado sobre su nivel de ingresos, ya que para los microempresarios (ya desde el momento que pueden tener una estructura de costos más compleja), el impacto de una capacitación sobre los ingresos es más difícil de percibir.

Sin embargo, los resultados muestran que –por el contrario- son los microempresarios quienes en mayor proporción valoran positivamente el aporte del BEN al aumento de ingresos (55,1%), en comparación con la proporción de trabajadores por cuenta propia que tienen la misma impresión (48,9%).

4.9.2 Entrega de herramientas

Respecto de la evaluación que se hace de los beneficios del Programa Empresa y Negocio acerca de si les entregó herramientas que no poseía para el desarrollo de su actividad económica o trabajo, el 76,2%, lo evalúa con nota 6 y 7, es decir, 3 de cada 4 beneficiarios encuestados señala que el programa le entregó nuevas herramientas para el desarrollo de su negocio.

Grafico nº 16: Entrega de herramientas que no poseía para el desarrollo de su actividad económica o trabajo.



n= 345

Fuente: Cliodinámica Ltda.

Al desagregar estos resultados por microempresario y trabajadores por cuenta propia, nuevamente se observa que son los primeros que en mayor proporción perciben que el programa le ha entregado herramientas (79,4%), en comparación con los trabajadores por cuenta propia (70,8%).

4.9.3 Impacto en movilidad laboral y crecimiento del negocio

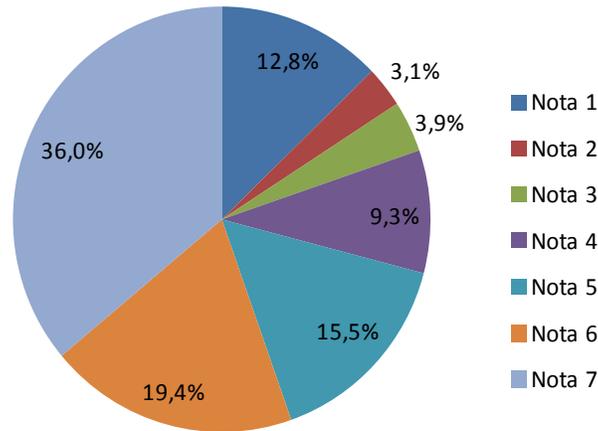
Respecto de si el programa ha tenido un impacto en la movilidad laboral o en el crecimiento de la empresa o negocio, el porcentaje de notas 6 y 7 tiende a bajar en comparación con el resto de los beneficios entregados por el Bono.

Sin embargo, el 55,4% evalúa con notas 6 y 7 el nivel de impacto del programa en este ámbito, tema que nuevamente remite a un aspecto muy específico y concreto de impacto y que refleja la percepción positiva que los usuarios tienen del programa.

Por su parte, un 29,1% evalúa con notas negativas (1 a 4) este ámbito, lo que da cuenta de una percepción de bajo impacto del BEN sobre la movilidad laboral y crecimiento del negocio.

Al desagregar estos datos por tipo de beneficiario, nuevamente observamos que son los micro y pequeños empresarios quienes presentan una mayor proporción de encuestados que considera que el programa ha tenido un alto impacto sobre el crecimiento de la empresa o negocio (72,7%), en comparación con los trabajadores por cuenta propia (61,3%).

Gráfico nº 17: Le ha servido para cambiarse de trabajo o ampliar su empresa o negocio



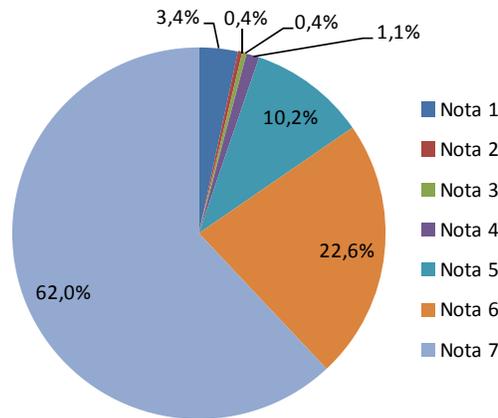
n= 345

Fuente: Cliodinámica Ltda.

4.9.4 Evaluación del Nivel de independencia adquirido

Por otro lado, respecto del impacto de las capacitaciones en el nivel de independencia, un 84,6% de los beneficiarios califica dicho impacto con notas 6 y 7, de las cuales un 62% entrega la máxima calificación (nota 7), lo que refleja que una proporción mayoritaria de beneficiarios considera que el programa tuvo un alto impacto sobre el nivel de independencia adquirido.

Gráfico nº 18: Tener mayor independencia



n= 345

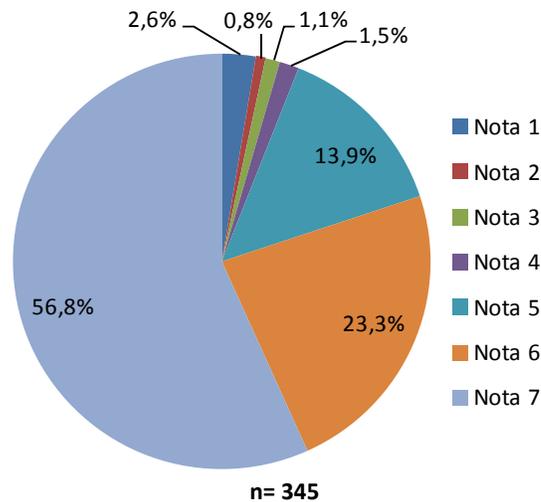
Fuente: Cliodinámica Ltda.

Al desagregar estos resultados por tipo de beneficiario se aprecia, al contrario de las tendencias recién observadas, que son los trabajadores por cuenta propia quienes en mayor proporción consideran que el programa tuvo un alto impacto en su independización (84,8%), en comparación con los micro y pequeños empresarios (76,9%).

4.9.5 Creación de redes de apoyo

Para el trabajador independiente y empresarios de micro y pequeñas empresa tiene un alto valor la creación de una red de apoyo. Las respuestas de los beneficiarios apuntan a eso principalmente, de ahí que el 80% evalúe con nota 6 y 7 que las capacitaciones ayudan a crear nuevos contactos y redes.

Gráfico nº 19: Crear nuevos contactos



Fuente: Clodinámica Ltda.

Al desagregar estos resultados por tipo de beneficiario se observa que son los trabajadores por cuenta propia los que en mayor proporción asignan un alto impacto del programa a la construcción de redes (84,7%), en comparación con micro y pequeños empresarios (73,4%).

4.9.1 Otros ámbitos de percepción de impacto

Dentro de otros ámbitos de percepción de impacto levantados por el estudio, es posible destacar que:

- Un 85,4% de los entrevistados declara que gracias a la capacitación recibida han mejorado la **confianza en sí mismos** (notas 6 y 7). De este modo se observa que la capacitación no sólo ayuda en el ámbito económico y el desarrollo del negocio, sino que también tiene un impacto a nivel personal de los beneficiarios, entregándoles herramientas que les permitan enfrentar los nuevos desafíos con un mayor nivel de confianza.
- Las capacitaciones del programa también tienen un alto impacto en el **desarrollo de sus capacidades laborales**. De este modo, un 83% evalúa con notas 6 y 7 el impacto de las capacitaciones en el desarrollo de este ámbito.
- El 72% de los beneficiarios encuestados evalúa con nota 6 y 7 el impacto percibido de las capacitaciones en la **mejora de la convivencia al interior del trabajo**.
- El 78% evalúa con nota 6 y 7 el impacto que las capacitaciones han tenido en la **mejora del trabajo en la empresa**. Dependiendo del tipo de empresa y ocupación, la capacitación

ayuda a definir roles asociados al lugar que se ocupa en la producción o el trabajo; y como se mencionó anteriormente, también tiene que ver con el desarrollo de habilidades blandas que los cursos o capacitaciones entregan.

Desde una mirada más general, se puede levantar la hipótesis de que los pequeños y microempresarios tienen una mayor percepción de alto impacto del programa en “temas más duros” como el aumento de ingresos, la movilidad laboral o el crecimiento de la empresa, si se les compara con los trabajadores por cuenta propia. En contraste, los trabajadores por cuenta propia tienen una mayor percepción de alto impacto que los micro y pequeños empresarios en “temas más blandos” como la independencia o la construcción de redes.

Mapa conceptual 11:
 Percepción de impacto en trabajadores por cuenta propia y micro y pequeños empresarios



Fuente: Cliodinámica Ltda.

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Principales conclusiones

Caracterización de la población en estudio

La mayor parte de la población beneficiaria son mujeres, con estudios secundarios completos y superiores (completos e incompletos) que desarrollan una actividad desde hace 3 años en promedio y a la que dedican una alta cantidad de tiempo (más de 45 horas a la semana). Además, un porcentaje mayoritario se autodefine como trabajador independiente (antes que como microempresario).

Es interesante el nivel de uso del computador e internet para su actividad laboral y manejan variadas herramientas informáticas. La mayor parte de los beneficiarios están actualizados con las nuevas tecnologías. Esto es explicado en la medida que la mayor parte de los beneficiarios cuentan con niveles de educación formal que contribuye en su mejor manejo con dichas herramientas. En este sentido, sería interesante potenciar el uso de herramientas informáticas en distintos ámbitos del programa, es decir, desde las ferias virtuales hasta la implementación de metodologías e-learning.

Respecto de la formalización, la gran mayoría de los beneficiarios tiene iniciación de actividades como persona natural, y un porcentaje comparativamente menor ha hecho iniciación de actividades como empresa propiamente tal; de hecho, es mayor el porcentaje de beneficiarios que se autodefine como microempresario que la proporción que efectivamente ha hecho iniciación de actividades como empresa. Estos resultados llaman la atención, en la medida que el foco inicial del programa eran los micro y pequeños empresarios, y lleva a reflexionar en torno a en qué medida la apertura que se observa en términos de las barreras de entrada al programa permite acercarse al perfil esperado de los usuarios que acceden al servicio.

Focos de la capacitación

Los Encargados Regionales del programa ponen el acento en la mantención de la productividad de los microempresarios, o transformarlos en agentes productivos autónomos, incluso se habla de competitividad.

En general se observa una valoración por las temáticas transversales que son aplicables a cualquier ámbito productivo (administración, finanzas, recursos humanos, etc.), lo que no quiere decir que se deba despotenciar las temáticas más específicas; por el contrario, estas deben ser focalizadas de manera más eficiente, para lo cual el levantamiento de la demanda efectiva en regiones es un tema clave.

Elementos destacados del BEN, según los actores involucrados.

En los relatos de los actores involucrados en el programa, se le asigna una alta importancia a la adaptación que ha tenido el programa y al desarrollo de soluciones a medida que avanzaba su implementación, contexto dentro del cual un factor clave ha sido la descentralización de su gestión. De hecho, se hace un reconocimiento transversal de la labor que han tenido los equipos regionales en la mejora del programa, entre otras cosas, por su capacidad de adaptar los lineamientos

programáticos de base a las especificidades de cada territorio, y la capacidad de levantar la demanda efectiva en éstos.

Desde regiones se valora las coordinaciones sectoriales en dos niveles: la primera que da cuenta de la coordinación de los distintos departamentos del SENCE para el funcionamiento del programa, una coordinación interna que va desde el nivel central a las direcciones regionales, para la ejecución del programa. Y la segunda da cuenta de los esfuerzos que se hacen en las regiones con otras instituciones públicas y privadas para el funcionamiento del programa, con el propósito de buscar nuevos nichos de posibles clientes y de potenciar la oferta de cursos existente.

Respecto de esta última dinámica de coordinación, llama la atención que no se incluya en el trabajo conjunto el desarrollo de estrategias de coordinación tendientes a evitar la duplicación de esfuerzos en el trabajo a nivel territorial con este segmento, tema que aparece referenciado como uno de los temas asociados a la implementación del programa.

Uno de los aspectos transversalmente valorados por todos los actores en relación al programa es su accesibilidad y la simpleza en la postulación. También fueron bien evaluados por los beneficiarios los horarios de las capacitaciones, señalando que estos les permiten asistir sin dejar de lado sus actividades laborales, lo que resulta clave para el éxito del programa dado el gran número de horas que los usuarios dedican a su negocio o actividad.

Beneficios entregados por el programa BEN

Entre los beneficiarios existe la percepción de que el programa ha generado efectos positivos sobre su actividad y también a nivel personal; llama la atención el alto porcentaje de beneficiarios que reconoce incluso un impacto del programa en “temas más duros” como el aumento de los ingresos y en el crecimiento de la empresa, junto con el impacto en temáticas “más blandas” como la autoconfianza, y la autovaloración.

Al desagregar estos resultados por tipo de beneficiario, se parecía que en general los micro y pequeños empresarios tienden a reconocer en mayor proporción impactos importantes en los “temas más duros”, en comparación con los trabajadores por cuenta propia. Por el contrario, es este último grupo que en mayor proporción reconoce impactos de mayor magnitud en “temas más blandos” como la autovaloración y la construcción de redes, en comparación con los micro y pequeños empresarios.

Evaluación del OTEC

La experiencia con las OTEC presenta una alta evaluación por parte de los beneficiarios, lo que se traduce en un alto nivel de satisfacción por el servicio recibido. Aquí resulta importante y de alto impacto la figura del relator. De hecho, para los directores de OTEC el relator es clave en la buena ejecución del programa, en este sentido no hay discusión en plantear que malos relatores se traduce en malos cursos, por muy bueno que se suponga sea su programa. Esto es importante además, porque la buena evaluación de la OTEC se traduce en una buena evaluación del programa y del SENCE.

El funcionamiento del programa

La percepción que se tiene del programa y su funcionamiento es buena, destacando la necesidad de una mayor conexión entre el servicio y la gente, mediante medios digitales. Llama la atención, por ejemplo, que una de las fuentes más relevantes de difusión del programa sea la propia página web del SENCE, incluso sobre las redes cercanas (amigos, familiares, conocidos), lo que no es muy común en este tipo de programas, donde el marketing viral suele ser el más importante.

Resalta con fuerza en los relatos el levantamiento de la demanda continua, que entrega al servicio un diagnóstico de donde se debe trabajar, entregando una suerte de mapa sinóptico de la realidad de la capacitación laboral y del empleo en las regiones del país.

Otro elemento a resaltar, dice relación con la cantidad de OTEC inscritas y trabajando para el programa; en las regiones se ha logrado aumentar el número de OTEC que participan en las licitaciones, siendo capaz de absorber las postulaciones y el creciente interés de la gente en participar y postular, resultando importante las ferias de matrículas como eventos masivos donde la gente podía acercarse a la oferta que se ponía a su disposición. Este aumento iba corriendo de manera paralela a un incremento de la calidad de la oferta, en términos de que la oferta se ha ido acercando progresivamente a las necesidades del programa y sus usuarios en términos de calidad.

5.2 Principales recomendaciones

Desde un punto de vista general, al ser los beneficiarios una población joven y con niveles educacionales que se concentran principalmente entre la educación secundaria completa y superior completa e incompleta, con una proporción importante de usuarios de herramientas informáticas, existe una buena base para instalar procesos de capacitación vía e-Learning. Es en este segmento donde las capacitaciones de tipo mixtas (e-learning y presenciales), jugarían un rol preponderante en el impacto por la cantidad y la profundización de las capacitaciones. Las herramientas informáticas también podrían ser utilizadas para potenciar la estrategia de difusión del programa (la página web SENCE fue la fuente de conocimiento del programa más importante entre los beneficiarios), además de las estrategias de evaluación y de levantamiento de la satisfacción usuaria al cierre del proceso

Otra recomendación dice relación con profundizar en la descentralización y desconcentración del programa. Importante resultaría el generar mesas de trabajo con asociaciones de trabajadores independientes y micro y pequeños empresarios a nivel regional, para junto con ellos determinar las necesidades de capacitación y ordenarlas estas por un periodo de dos o cuatro años. Que no sea algo que se tenga que discutir cada año o cada cambio de administración.

Es necesario avanzar en la acreditación de los cursos ya sea a oficios de tipo técnicos o que la acumulación de cierto número de capacitaciones permita apostar a un título técnico. Dentro de este contexto, también fue posible detectar la necesidad de ir escalando en la profundidad de conocimientos, es decir, que si un beneficiario partió en el programa recibiendo una formación básica en un tema, tenga la opción de optar por nuevos cursos que sean la continuidad en la profundización de dichas temáticas.

Potenciar los liceos industriales y comerciales en el diseño de cursos de capacitación, transformándolos en OTEC que puedan integrarse en la red de capacitación y obtener recursos y tecnología para la formación técnica.

Evaluar a los OTEC y su oferta de capacitaciones. Acreditar a las OTEC según áreas de capacitación tanto a nivel nacional como regional.

Diseñar una coordinación nacional y regional de las entidades estatales que se dedican a la capacitación laboral para ordenar la oferta y no disputarse los mercados posibles de la capacitación laboral ya que existe la impresión entre algunos actores de que la oferta se repite y de que se están duplicando esfuerzos en el sector público.

Se debe hacer un seguimiento de los beneficiarios una vez ya egresados de los cursos de capacitación, para poder medir el real impacto de las capacitaciones en el mercado o ámbito donde se desempeñe. Y antes que esto, es necesario profundizar la medición de la satisfacción usuaria al final del programa para transformar esta información en una herramienta efectiva de gestión interna; esta herramienta sería útil, entre otras cosas, para profundizar en el diagnóstico de las necesidades efectivas de capacitación de la población beneficiaria actual y potencial, consultando cuáles son las nuevas necesidades de capacitación del usuario, y en términos generales cuáles son las necesidades de capacitación de MYPES y trabajadores por cuenta propia en la región. Una alternativa podría ser la implementación de una encuesta web alojada en el mismo sistema informático de gestión del programa.

6 ANEXOS

6.1 Anexo 1 Pautas cualitativas

PAUTA DE ENTREVISTA CUALITATIVA DIRECTORES DE OTEC Y RELADORES O CAPACITADORES, PROGRAMA BONO EMPRESA Y NEGOCIO

Para Evaluar la implementación del programa Bono Empresa y Negocio se realizan entrevistas a actores relevantes relacionados íntimamente con la implementación del programa.

PREGUNTAS PARA AMBOS ACTORES (DIRECTORES DE OTEC Y RELADORES)

- Descripción del programa.
- Opinión acerca del Programa.
- Mecanismo a través de los cuáles se informó Ud. del Programa.
- Opinión respecto del funcionamiento del Programa.
- ¿Qué opinión le merecen a Ud. los objetivos del Programa? (opinión como relator y gestor) (¿son apropiados respecto la población objetivo, los costos asociados, el mercado, etc?).
 - Habilitar,
 - capacitar,
 - nivelación de competencias,
 - otra
- ¿A qué grupo objetivo apuntan sus capacitaciones? Mercado posible
- ¿Cómo evalúa las ferias de matrícula, como instancia de difusión de cursos e inscripción de trabajadores?
- Asesoría a los postulantes en la elección de cursos.
- ¿Dan asesoría a los trabajadores a la hora de consultar y postular a los cursos?
- ¿Posee alguna herramienta metodológica que facilite la elección de los cursos?
- Nivel de entrada de los trabajadores a los cursos (nivel de conocimiento y habilidades).
- ¿Dispone de algún mecanismo de selección o filtro para el ingreso a los cursos?
- ¿Se realizan evaluaciones de entrada?
- ¿Cuál es su opinión respecto del nivel de conocimientos y habilidades de los trabajadores que capacita? Tipologización según rubros y preparación.
- ¿Posee mecanismos de nivelación de contenidos al ingresar al curso?
- Estacionalidad asociada a la época en que se imparten los cursos.
- ¿Existen períodos de mayor/menor demanda de sus cursos de capacitación?

-
- Determinación de los Horario de los cursos y vínculo con la jornada laboral.
 - ¿Cómo establecen los horarios de los cursos?

 - Cobertura, cantidad de cursos y cantidad de relatores dispuestos por la institución.
 - Nº de relatores.
 - Nº de cursos
 - Nº de alumnos capacitándose.

 - Pertinencia del valor de la capacitación.
 - ¿Juzga Ud. pertinente la estimación del valor de la capacitación realizada por SENCE?
 - ¿Los cursos que su institución imparte se financian total o parcialmente con el aporte SENCE?
 - ¿Cómo evalúa la modalidad de copago o garantía?

SOLO DIRECTORES DE OTEC:

- Opinión sobre los contenidos/ temáticas definidos por SENCE.
 - ¿A su juicio son pertinentes los contenidos/temáticas definidas por SENCE?
 - ¿Son suficientes?
 - ¿Incorporaría Ud. otras?

- Diagnóstico sobre los mecanismos de evaluación de los cursos a ofertar.
 - ¿Cómo deciden qué propuestas de capacitación realizar? SONDEAR.
 - Demanda del mercado.
 - Experiencia de la OTEC.
 - Otros.

- Actores que intervienen en la construcción de los cursos.
- ¿Quién diseña los cursos?
- ¿Tienen un encargado del diseño de los contenidos o contratan para el curso específico?
- ¿El relator necesariamente diseña el curso?

- Opinión respecto a los criterios de evaluación de SENCE.
 - Respecto de los criterios de evaluación de la OTEC.
(Vigencia/Comportamiento/Experiencia)
 - Respecto de los criterios de evaluación de los Relatores.
(Evaluación Administrativa/Experiencia)
 - Respecto del criterio de evaluación de los cursos.
(Evaluación Técnica/ Costos)

- Descripción de los criterios selección de relatores.
 - ¿Qué mecanismos utiliza habitualmente para contactar a un relator? SONDEAR.

- Revisión de currículos.
 - Convocatoria vía internet.
 - Otros.

- ¿Cómo realiza la selección de los relatores?
 - ¿Qué requisitos deben cumplir los relatores? Además de los criterios SENCE.

- Perfil del relator.
 - ¿Qué conocimientos debe tener un relator?
 - ¿Qué habilidades debe tener un relator?
 - ¿Con qué profesionales cuenta cómo relatores? (Indicar profesiones).

SOLO RELADORES:

- Actores que intervienen en la construcción de los cursos.
 - ¿Quién diseña los cursos?
 - ¿Tienen un encargado del diseño de los contenidos o contratan para el curso específico?
 - ¿El relator necesariamente diseña el curso?
 - Desde su perspectiva de relator ¿qué importancia tiene, para el buen desarrollo de un curso, contar con un buen diseño del mismo?

- Perfil del relator.
 - ¿Qué conocimientos debe tener un relator?
 - ¿Qué habilidades debe tener un relator?

- ¿Cuáles son las estrategias utilizadas por Ud. para impartir la capacitación? Señale las más importantes.

- ¿Qué tipo de evaluaciones son realizadas en el curso (ingreso/ intermedias/ egreso)?

- ¿Dónde se realizan los cursos?
 - Salas.
 - Taller.
 - Empresas.
 - Salidas a terreno.
 - Otros.

- Percepción facilitadores/obstáculos.
 - ¿Qué factores han facilitado la ejecución adecuada de los cursos?
 - Qué situaciones han dificultado la ejecución adecuada de los cursos?

**PAUTA DE ENTREVISTA CUALITATIVA A DIRECTOR NACIONAL,
DIRECTORES REGIONALES Y ENCARGADO DE PROGRAMA BONO EMPRESA Y NEGOCIO**

Temas de la entrevista:

- ¿En términos generales cuál es su opinión con respecto a la implementación del programa hasta el momento?
- ¿Qué hitos han sido relevantes de la puesta en marcha del programa?
- ¿Cuándo se refiere al programa?, específicamente, a que es lo que hace referencia, o que es lo que se destaca de este (cumplimiento de metas, población beneficiaria, planes de aprendizaje, etc.)
- ¿Cuál es su percepción en torno al funcionamiento general del programa?.
- ¿Existe coordinación con otros estamentos para el funcionamiento del programa
- Hábleme de los aspectos que han facilitado y dificultado la puesta en marcha del programa, hasta el momento.
- ¿Qué componentes contempla el programa? (focos de atención). Indagar en posibles diferencias según nivel entrevistado.
- Determinar características grupo objetivo de trabajadores.
- Cuáles son los factores para la focalización que tiene el programa.
- ¿Cuál es su opinión respecto de los mecanismos de selección de participantes.
- ¿Cómo se evalúan las propuestas?
- ¿Cómo evalúan su oferta?
- Percepción en relación a la capacitación impartida: cursos, temáticas, contenidos.
- Percepción respecto al valor del copago/garantía, en relación al nivel de participación.
- Respecto a los relatores:
 - ¿Qué habilidades debe tener un relator?
 - ¿Cuáles son las estrategias utilizadas para impartir los cursos por un relator promedio?
 - ¿El relator necesariamente diseña el curso?
 - Hábleme de las diferencias entre un relator y un Diseñador de capacitaciones.

-
- Respecto de los cursos, según su opinión, ¿estos deben estar relacionados con la actividad laboral del trabajador?
 - Respecto de los cursos, según su opinión ¿Los horarios se deben adecuar a los horarios del trabajador?
 - ¿Existe un control a los cursos y la calidad de estos por parte de las OTEC?
 - ¿A quiénes preferencialmente va dirigido apunta este programa Bono empresa y negocio? ¿Cuáles son las características de la población beneficiaria?
 - ¿Cómo se ha difundido el programa?
 - ¿Que ha faltado en la difusión para que el programa Bono empresa y negocio sea más masivo?
 - Nivel de entrada de los trabajadores a los cursos (nivel de conocimiento y habilidades).
 - ¿Se realizan evaluaciones?
 - ¿Se filtra el ingreso?
 - ¿Opinión respecto al nivel de los trabajadores que capacita? Tipologización según rubros y su preparación?
 - ¿Hábleme de los aciertos y desaciertos de los procesos llevados a cabo hasta el momento?
 - ¿Qué valor o importancia tienen las ferias de matrícula, como instancia de difusión del programa e inscripción en cursos?

6.2 Anexo 2 Cuestionario beneficiarios BEN

CUESTIONARIO

**Para trabajadores Independientes y/o Cuenta Propia y
 Dueños o Socios de Micro y Pequeñas Empresas *que utilizan*
 El Bono Empresa y Negocio (BEN)**

Introducción

Buenos días / tardes, mi nombre es... y trabajo para la empresa de estudios Cliodinámica. Estamos realizando un estudio para SENCE La presente consultoría tiene como propósito principal: Evaluar, hasta la fecha, el desarrollo del Programa Bono Empresa y Negocio desde la perspectiva de actores claves.

Esto le tomará aproximadamente 15 minutos y sus respuestas serán absolutamente confidenciales.

Cuestionario 2

FOLIO	
--------------	--

ROL	NOMBRE	FECHA ENTREGA (DD / MM / AA)
Encuestador		/ /
Supervisor		/ /
Revisor		/ /
Codificador		/ /
Digitador		/ /

RESULTADO REVISIÓN	CONTENIDOS A RESCATAR / CORREGIR	¿SUPERVISADA?	RESULTADO SUPERVISIÓN		
1) Ok		1) Sí →	1) Ok	2) Mal aplicada	3) Fraude
2) Rescatar →		2) No			

Región	Nombre	Comuna	Nombre
---------------	---------------	---------------	---------------

1.- ¿Su trabajo, usted lo desarrolla como? (Para trabajadores independientes y/o cuenta propia y dueños o socios de Micro y Pequeñas empresas)	1.- <i>Trabajador por cuenta propia</i> (independiente).	1	 Pasar a la pregunta 2
	2.- <i>Micro empresario.</i>	2	
	3.- <i>Trabajador por cuenta propia y micro empresario.</i>	3	
	4.- <i>Trabajador asalariado o dependiente y trabajador por cuenta Propia.</i>	4	
	5.- <i>Trabajador asalariado o dependiente y Micro empresario.</i>	5	
	6.- <i>Trabajador Asalariado</i>	6	Fin de la Encuesta

2.- ¿Usted ha sido beneficiario del BONO EMPRESA Y NEGOCIO? (Para trabajadores independientes y/o cuenta propia y dueños o socios de Micro y Pequeñas empresas)	Si	1	PASE A LA PREGUNTA 3
	No	2	FIN ENTREVISTA

Si respondió SI en pregunta si pasar a la pregunta 3

Si respondió NO en pregunta 2

FIN DE LA ENTREVISTA.

3.- Sexo	1.- <i>Hombre</i>	
	2.- <i>Mujer</i>	
¿Cuántos años tiene? (<i>años cumplidos</i>)		

4.- ¿Cuál es el nivel de educación que usted alcanzó? (<i>Leer las alternativas</i>) (Para trabajadores independientes y/o cuenta propia y dueños o socios de Micro y Pequeñas empresas)						
0	1	2	3	4	5	6
Sin estudios	Educación Básica incompleta	Educación Básica completa	Educación Media incompleta	Educación Media completa	Estudios superiores incompletos (<i>CFT-Instituto-Universidad</i>)	Estudios superiores completos (<i>CFT-Instituto-Universidad</i>)

5.- ¿De qué rubro es su actividad, o en que rubro se desempeña? (Leer alternativas) (Para trabajadores independientes y/o cuenta propia y dueños o socios de Micro y Pequeñas empresas)							
1	2	3	4	5	6	7	8
Artesanía	Confección y/o costura	Comerciante (compra/venta grandes volúmenes)	Almacén o negocio (ej. bazar, kiosco)	Peluquería y estética	Preparación de alimentos	Gasfitería o electricidad	Otra Especificar _____ _____

6.- En promedio, ¿cuántas horas semanales le dedica a su trabajo, o actividad como micro empresario o trabajador independiente o por cuenta propia? (Leer alternativas) (Para trabajadores independientes y/o cuenta propia y dueños o socios de Micro y Pequeñas empresas)	Horas promedio a la semana	
	8 horas a la semana.	
	16 horas a la semana.	
	32 horas a la semana.	
	45 horas a la semana.	
	Más de 45 horas a la semana.	

7.- En relación a su negocio o su actividad, ¿Desde cuándo lo realiza? (Anote el número de años y meses según corresponda) (Para trabajadores independientes y/o cuenta propia y dueños o socios de Micro y Pequeñas empresas)	Años	
	Meses	

8.-¿Usted considera que este negocio o actividad es de tipo? (Leer alternativas) (Para trabajadores independientes y/o cuenta propia y dueños o socios de Micro y Pequeñas empresas)	Permanente	1
	Temporal	2

9.- ¿Cuáles son sus motivaciones para postular al BEN? Enúncielas (Para trabajadores independientes y/o cuenta propia y dueños o socios de Micro y Pequeñas empresas)	
1.-	
2.-	
3.-	
4.-	
5.-	
6.-	

INFORME FINAL
“ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA
BONO EMPRESA NEGOCIO”

10.- Mencione hasta tres cursos en los que ha participado <i>(Para trabajadores independientes y/o cuenta propia y dueños o socios de Micro y Pequeñas empresas)</i>	CURSOS
	1
	2
	3
	4

11¿Usted ligio a que cursos postular?

(Para trabajadores independientes y/o cuenta propia y dueños o socios de Micro y Pequeñas empresas)

1.-SI	
2.- NO	
99.-NS/NR	

12¿Cómo se informa usted de la existencia del BONO EMPRESA Y NEGOCIO (BEN)? *(Puede marcar más de una respuestas.) (Para trabajadores independientes y/o cuenta propia y dueños o socios de Micro y Pequeñas empresas)*

	<i>Por páginas de internet de Bancos, Entidades financieras, etc.</i>
	<i>Página de SENCE</i>
	<i>Por otras páginas web de algún servicio público (ministerio, subsecretaría, municipalidad, etc.)</i>
	<i>Por páginas web de redes sociales (facebook, twitter, etc).</i>
	<i>Referencias de amigos, familiares o conocidos</i>
	<i>Por medios de comunicación escritos (diario o revistas)</i>
	<i>A través de otras personas que participaron en algún programa de SENCE</i>
	<i>Por la Televisión</i>
	<i>Por la Municipalidad (OMIL)</i>
	<i>Por una organización social, empresarial, etc. (Organizaciones de vecinos, Clubes, etc.)</i>
	<i>Por la Universidad o Instituto</i>
	<i>Por folletos o panfletos</i>
	<i>En las oficinas de SENCE</i>
	<i>Asociaciones Gremiales</i>
	<i>Al OTEC.</i>
	<i>OTRO: _____</i>

13.- El uso de internet. ¿Representa una ventaja para postular a las capacitaciones?

(Para trabajadores independientes y/o cuenta propia y dueños o socios de Micro y Pequeñas empresas)

1.-SI	
2.- NO	
99.-NS/NR	

Si es NO en pregunta 13.

14.- ¿Cuáles son las desventajas enuncie a lo menos tres?

(Para trabajadores independientes y/o cuenta propia y dueños o socios de Micro y Pequeñas empresas)

1.-
2.-
3.-
4.-
5.-

15.- ¿Cuánta utilidad le atribuye Ud. que SENCE difunda su oferta de capacitaciones por alguno de los medios o fuentes mencionados anteriormente? (LEER ALTERNATIVAS)

(Para trabajadores independientes y/o cuenta propia y dueños o socios de Micro y Pequeñas empresas)

Mucha utilidad	Bastante Utilidad	Algo de utilidad	Poca utilidad	Nada de utilidad	de	NS/NR
1	2	3	4	5		99

16.-¿Para su trabajo o negocio utiliza el computador?

(Para trabajadores independientes y/o cuenta propia y dueños o socios de Micro y Pequeñas empresas)

1.-SI		PASAR A PREGUNTA 15
2.- NO		
99.-NS/NR		

17.- ¿Para su trabajo o negocio utiliza internet?

(Para trabajadores independientes y/o cuenta propia y dueños o socios de Micro y Pequeñas empresas)

1.-SI	
2.- NO	
99.-NS/NR	

18.- ¿Respecto del BONO EMPRESA Y NEGOCIO (BEN)? encontró información por internet?

(Para trabajadores independientes y/o cuenta propia y dueños o socios de Micro y Pequeñas empresas)

1.-SI	
2.- NO	
99.-NS/NR	

<p>19.- ¿Cuáles son las herramientas que más utiliza en el computador? Marque las que corresponda.</p> <p><i>(Para trabajadores independientes y/o cuenta propia y dueños o socios de Micro y Pequeñas empresas)</i></p>	Herramientas	
	1.- Hoja de cálculos (Excel, Qpro, etc)	
	2.- Procesador de Texto (Word, Works)	
	3.- Correo electrónico (Hotmail, yahoo, gmail, etc)	
	4.- Programas para redes sociales. (facebook, twitter, etc),	
	5.- Programas o Suite de administración financiera.	
	6.- Programas para presentaciones (power point.	
	7.- Programas para diseños e impresión.	
	8.- Navegadores de internet. (Explorer, googlechrome, mozilla, opera, etc)	
	9.-Diseños de páginas Web	
10.- Otro _____		

(Para trabajadores independientes y/o cuenta propia y dueños o socios de Micro y Pequeñas empresas)

20.- En una escala de 1 a 7, donde 1 es Muy Malo y 7 Muy bueno, Evalué los mecanismos de entrada al Programa.	Nota 1	Nota 2	Nota 3	Nota 4	Nota 5	Nota 6	Nota 7
La postulación al programa de capacitación.	1	2	3	4	5	6	7
Orientación e información disponible para la elección del curso.	1	2	3	4	5	6	7
La ayuda entregada por los funcionarios que realizan las inscripciones	1	2	3	4	5	6	7
El proceso de Contacto para informarle que fue ganador del BONO.	1	2	3	4	5	6	7
La facilidad con que se desarrolló el Proceso de incorporación al curso.	1	2	3	4	5	6	7
Pago de garantía	1	2	3	4	5	6	7
Feria de matricula	1	2	3	4	5	6	7
Evaluación de OTEC respecto al contacto y la gestión generada hacia el usuario una vez que fue seleccionado	1	2	3	4	5	6	7
Otra _____	1	2	3	4	5	6	7

21.- Respecto a los beneficios del programa Bono Empresa Negocio (BEN)

(Para trabajadores independientes y/o cuenta propia y dueños o socios de Micro y Pequeñas empresas)

	1	2	3	4	5	6	7
Le han sido de utilidad para su actividad económica o trabajo.							
Le significo un aumento en sus ingresos.							
Le Entrego herramientas que no poseía para el desarrollo de su actividad económica o trabajo.							
Le han servido para mejorar sus alternativas de trabajo o que su empresa crezca.							
Le ha servido para cambiarse de trabajo o ampliar su empresa o negocio.							
No le significo ningún cambio en su actividad económica o trabajo							

22.-¿Los horario de los cursos permiten cumplir con la jornada laboral?

(Para trabajadores independientes y/o cuenta propia y dueños o socios de Micro y Pequeñas empresas)

1.-SI	
2.- NO	
99.-NS/NR	

(Para trabajadores independientes y/o cuenta propia y dueños o socios de Micro y Pequeñas empresas)

23.(A)- ¿Qué días le acomodarían?, Marcar:				21.(B)-¿Que jornadas de capacitación le resultarían favorables?		
Todos los días	Día por medio	Una vez por semana	Fines de semana	Durante la jornada de trabajo	Después de la jornada de trabajo	Cualquier horario
1	2	3	4	1	2	3

(Para trabajadores independientes y/o cuenta propia y dueños o socios de Micro y Pequeñas empresas)

24.- En una escala de 1 a 7, donde 1 es muy poco y 7 mucho, ¿Cuánto le aportó el participar en el programa BEN a usted en lo particular, o a su negocio o empresa?	Nota 1	Nota 2	Nota 3	Nota 4	Nota 5	Nota 6	Nota 7
1.-Mejorar la confianza en uno (a) mismo	1	2	3	4	5	6	7
2.-Tener mayor independencia.	1	2	3	4	5	6	7
3.-Crear nuevos contactos.	1	2	3	4	5	6	7
4.-Desarrollar sus capacidades laborales.	1	2	3	4	5	6	7
5. Mejorar la convivencia al interior del trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
6.- Mejorar en el trabajo de la empresa	1	2	3	4	5	6	7

25.- Si tuviera la posibilidad de RECOMENDAR los cursos, ¿Ud. Se los recomendaría a otra persona?

(Para trabajadores independientes y/o cuenta propia y dueños o socios de Micro y Pequeñas empresas)

SI	
NO	
99.-. NS/NR	

(Para trabajadores independientes y/o cuenta propia y dueños o socios de Micro y Pequeñas empresas)

26.-¿Cuál ha sido su experiencia en general con los organismos de capacitación (OTEC)?	Muy Buena	5
	Buena	4
	Regular	3
	Mala	2
	Muy Mala	1

27.- Que evaluación hace usted respecto de:

(Para trabajadores independientes y/o cuenta propia y dueños o socios de Micro y Pequeñas empresas)

	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala
Los Relatores de los cursos.					4
Los contenidos de los cursos.					3

INFORME FINAL
“ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA
BONO EMPRESA NEGOCIO”

La claridad de exposición de los cursos					
La modalidad de las clases.					
La sala o taller donde se realizaron los cursos o capacitaciones					2
El equipamiento o las herramientas utilizadas					1
Otra Mencionar _____					

(Para trabajadores independientes y/o cuenta propia y dueños o socios de Micro y Pequeñas empresas)

28.- Que recomendaciones haría usted como usuario del BEN, para mejorar las capacitaciones Enúncielas
1.-
2.-
3.-
4.-
5.-

29.-Si se le entregara la posibilidad de capacitarse nuevamente , ¿En que se capacitaría? (Mencione al menos 3) <i>(Para trabajadores independientes y/o cuenta propia y dueños o socios de Micro y Pequeñas empresas)</i>	1.-
	2.-
	3.-
	4.-
	5.-

(Para trabajadores independientes y/o cuenta propia y dueños o socios de Micro y Pequeñas empresas)

30.-¿Cómo calificaría el estado de su negocio o actividad por cuenta propia?	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	NS / NR
Cuando postuló al curso	1	2	3	4	5	99
En la actualidad	1	2	3	4	5	99
Y en un año más	1	2	3	4	5	99

(Para trabajadores independientes y/o cuenta propia y dueños o socios de Micro y Pequeñas empresas)

31.-¿Cuál es su nivel de renta mensual? Aproximado	\$ _____
---	----------

(Solo para trabajadores independientes)

32.-Considerando su trabajo, o negocio ¿ha iniciado actividades en el SII? <i>(Leer las alternativas)</i>	Sí , como trabajador independiente o persona natural	1	PASAR A PREGUNTA 34
	Sí , como empresa individual de responsabilidad limitada	2	
	Sí , como otro tipo de empresa	3	
	No	4	PASAR A PREGUNTA 33

Solo para los que contestan NO en pregunta 32

33.- ¿Por qué razón no ha formalizado su negocio (iniciación de actividades)? <i>(Selección de la opción principal)</i> <i>(Para trabajadores independientes y/o cuenta propia y dueños o socios de Micro y Pequeñas empresas)</i>	No conoce los trámites que debe realizar	1
	Son muy engorrosos los trámites	2
	No tiene ventajas para usted	3
	El proceso de registro es demasiado caro	4
	Los costos de operar como negocio registrado son altos	5
	Mi negocio es demasiado pequeño	6
	El registro no es esencial para su negocio	7
	Otro motivo ¿Cuál?: _____	8

Solo para los que contestan SI en pregunta 32

34.-Por otra parte, su negocio ¿cuenta con los siguientes permisos al día? <i>(Leer las alternativas)</i> <i>(Para trabajadores independientes y/o cuenta propia y dueños o socios de Micro y Pequeñas empresas)</i>	Sí	NO, no lo necesita	NO, lo necesita pero no lo tiene
a.-Patente o permiso municipal	1	2	3
b. Permiso sanitario	1	2	3
c. Otro(s)	1	2	3
Especifique: _____	1	2	3

35.- En la actualidad, ¿lleva algún tipo de registro de las cuentas de este negocio? <i>(Para trabajadores independientes y/o cuenta propia y dueños o socios de Micro y Pequeñas empresas)</i>	Sí, contabilidad formal (usa los servicios de un profesional)	1
	Sí, con registros personales	2
	No, ningún tipo de contabilidad	3
	No, tengo pero pienso hacerlo el próximo año	4

	Tenía pero ya no	5
	No aplica, trabaja solo (a)	99

36.-¿Cuántas personas trabajan en este negocio en la actualidad, ya sea como socios, empleados o como familiares sin remuneración? (Anote el número, no se incluya usted) <i>(Para trabajadores independientes y/o cuenta propia y dueños o socios de Micro y Pequeñas empresas)</i>	1.-N° de socios	
	2.- N° de empleados	
	3.- Familiares sin remuneración	
	4.-No aplica, trabaja solo (a)	

SUPERVISIÓN Y CONTROL	
Nombre de quien responde	
Fono de contacto	

A NOMBRE DE CLIODINÁMICA, Y SENCE
MUCHAS GRACIAS