

INFORME EJECUTIVO
“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	5
4	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	6
4.1	Caracterización de la Población Beneficiaria	6
4.2	Nivel de Formalización y Acreditación de los Beneficiarios.....	7
4.3	Percepción general respecto de la implementación y la ejecución del programa.....	8
4.4	Componentes relevantes en la estructura del programa	10
4.5	Hitos relevantes en la implementación del BEN	11
4.6	Evaluación de oferta de Cursos	13
4.7	Evaluación de los OTEC y de los relatores.....	15
4.8	Percepción usuaria de los beneficios del Programa	16
5	PRINCIPALES RECOMENDACIONES	17

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 principales resultados del estudio de evaluación de la implementación del programa Bono Empresa y Negocio (BEN).

Se trata de la versión ejecutiva del Informe Final del estudio, en el cual se exponen los principales hallazgos y recomendaciones de manera sintética, con el propósito de entregar una visión general de los resultados de la investigación.

2 OBJETIVOS DEL ESTUDIO

2.1 Objetivo General

Evaluar, hasta la fecha, el desarrollo del Programa Bono Empresa y Negocio (BEN) 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 Bono Empresa y Negocio correspondió al universo de usuarios del programa para el año 2012.¹
- 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%. De esta forma, se realizó un **total de 384 encuestas**.

3.2 Línea cualitativa de la investigación

Para evaluar la implementación del programa BEN se realizaron entrevistas cualitativas a actores relevantes relacionados directamente con la implementación del programa.

Las entrevistas cualitativas fueron dirigidas 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**. De esta forma se realizó un total de **82 entrevistas semiestructuradas**.

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.

¹ Marco muestral proporcionado por el departamento de estudios de SENCE.

4 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

4.1 Caracterización de la Población Beneficiaria

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

De este modo, como se observa en la siguiente tabla resumen, la mayor parte de los beneficiarios del BEN 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 1: Perfil Beneficiarios

Sexo	Edad	Educación	Horas dedicadas al trabajo	Años realizando la actividad	Cómo desarrolla su trabajo ²	Uso PC e internet
Hombre 25,7%	Entre 39 y 40 años promedio	Secundarios completos: 36,7%	45 horas semanales 23,1%	El 41% lleva entre 1 a 5 años	64,71% se autopercibe como independiente	75,3% usa el computador
Mujeres 74,3%		Superiores completos e incompletos: 46%	Más de 45 horas a la semana 42%	El 18,5% lleva entre 6 y 10 años		
				El 18,5% lleva entre 11 y 20 años		

Otra de las características interesantes de los beneficiarios, dice relación con el uso del computador e internet; de esta forma, un 75,3% de los encuestados utiliza el computador, mientras que un 56,2% declararon utilizar internet. Dentro de las herramientas más utilizadas destaca el uso de mail, redes sociales, hoja de cálculo, procesador de texto. Estos resultados son interesantes en la medida que dan cuenta de condiciones de base para potenciar el uso de herramientas digitales en el marco del programa, desde las ferias virtuales hasta la implementación de metodologías e-learning.

Por otro lado, fue posible constatar que aquellos beneficiarios que realizan su actividad entre 1 a 5 años, son los que principalmente dedican más de 45 horas a la semana a ésta.

Desde una perspectiva general, es posible observar que entre los representantes de las OTEC existe la perspectiva de que el perfil de los beneficiarios responde más a la disponibilidad de la oferta de capacitaciones en cada territorio que a lineamientos institucionales específicos. De hecho, llama la atención el porcentaje mayoritario de beneficiarios que se autodefine como trabajador independiente, siendo que (al menos inicialmente) el foco del programa estaba puesto en los micro y pequeños empresarios.

² Respecto del 13,7% restante y no incluido en la tabla, un 1,12% se declaró como trabajador dependiente y microempresario, un 7,56% se declaró como trabajador dependiente y por cuenta propia, y un 4,48% se declaró como microempresario

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

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

4.2 Nivel de Formalización y Acreditación de los Beneficiarios

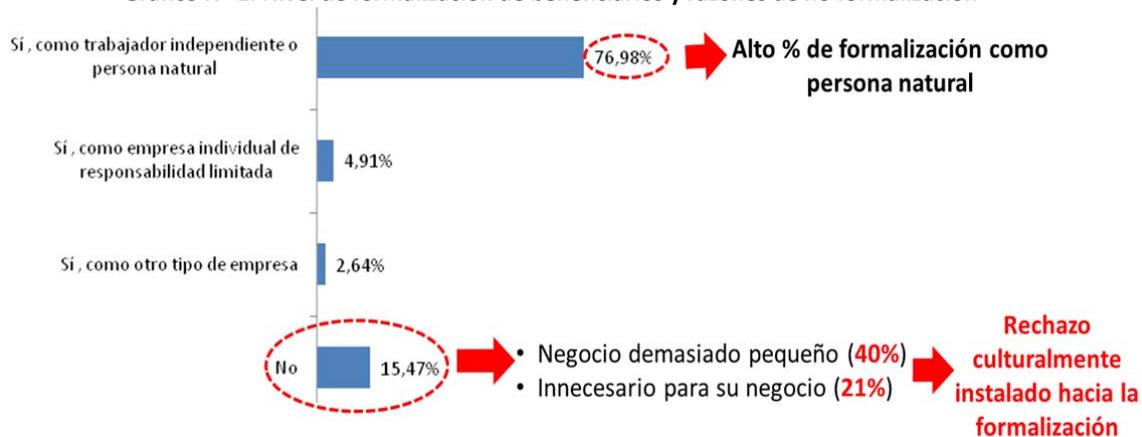
Formalización del negocio o actividad

Respecto de la formalización, 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. Por su parte, un 15,47% señaló no haber formalizado su actividad.

Llama la atención que es mayor el porcentaje de beneficiarios que se autodefine como microempresario (22,13%) que la proporción que efectivamente ha hecho iniciación de actividades como empresa.

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).

Gráfico N° 1: Nivel de formalización de beneficiarios y razones de no formalización



Patente Municipal y Permisos Sanitarios

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.

En relación al permiso sanitario 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.

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.

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.

Estos resultados entregan 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. Al mismo tiempo, reconocen que el buen funcionamiento del programa es en gran medida resultado del trabajo desarrollado por 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.

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 altamente valorado por estos actores.

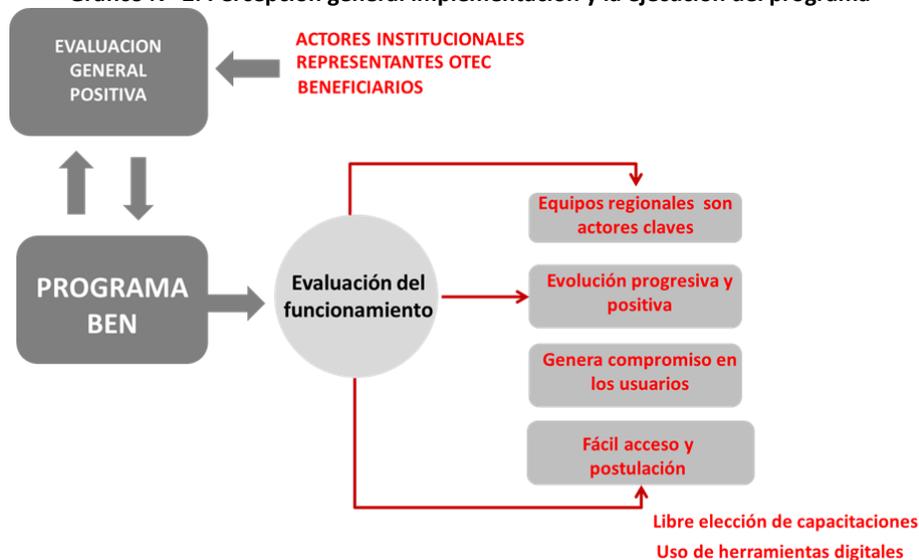
Al mismo tiempo, estos actores relevan el compromiso que los beneficiarios asumen con las capacitaciones desarrolladas en el marco del programa, lo que redundará en el cumplimiento de las metas y objetivos que tienen trazados. Esto impacta directamente en el desarrollo de las competencias de los microempresarios, hacia el fortalecimiento de su capacidad de gestión y competencias técnicas.

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 al programa de capacitación, 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); y de la ayuda entregada por los funcionarios que realizan las inscripciones (81,7% evalúa con notas 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 simpleza 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.

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. Llama la atención además que la fuente más importante de difusión del programa sea la página web del SENCE (27,3% de los encuestados declaró informarse por este medio), incluso sobre el “boca a boca” o la referencia de familiares, amigos o conocidos (21%), ya que normalmente esta instancia de difusión es la más común para programas de esta naturaleza.

Gráfico Nº 2: Percepción general implementación y la ejecución del programa



4.4 Componentes relevantes en la estructura del programa

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. Como ejemplo, destaca que un 83,9% de los beneficiarios encuestados evalúa positivamente este sistema (con notas 6 y 7).

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.

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; de hecho, un 79,1% del total de beneficiarios encuestados, valida la realización de estas actividades.

Hay coincidencia en que resultan de mucha utilidad, ya que son un puente entre la oferta y la demanda. 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.

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, lo que es una opción interesante, dado el porcentaje importante de beneficiarios que se declaró usuario de internet.

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

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 a su trabajo o actividad, 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, para no tener que descuidar el trabajo u actividad productiva.

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

En 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 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.

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.

Gráfico Nº 3: Percepción general implementación y la ejecución del programa



4.5 Hitos relevantes en la implementación del BEN

El primero y el más relevante dice relación con la descentralización de la gestión del programa. Por primera vez se tiene un nivel importante de control de la gestión del programa en las regiones, por ejemplo, en el diseño de la parrilla de los cursos. Sin embargo, esta situación ha sido parte de un proceso de evolución y ajuste, ya que inicialmente la gestión del programa estaba más centralizada. Dentro de este contexto, destacan los cambios que se hicieron en el sistema informático de gestión, que ha permitido un mayor nivel de injerencia de los actores de SENCE a nivel regional.

“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, se creó un programa parche”. (Director regional del SENCE)

Por otro lado, 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 es un tema fundamental para poder saber cuál es de alguna 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 ...” (Director regional del SENCE)

Destaca también el crecimiento progresivo en la cantidad de OTEC inscritas y trabajando para el programa. Esto ha sido el fruto de un trabajo focalizado de los actores regionales para incentivar la participación de los organismos técnicos.

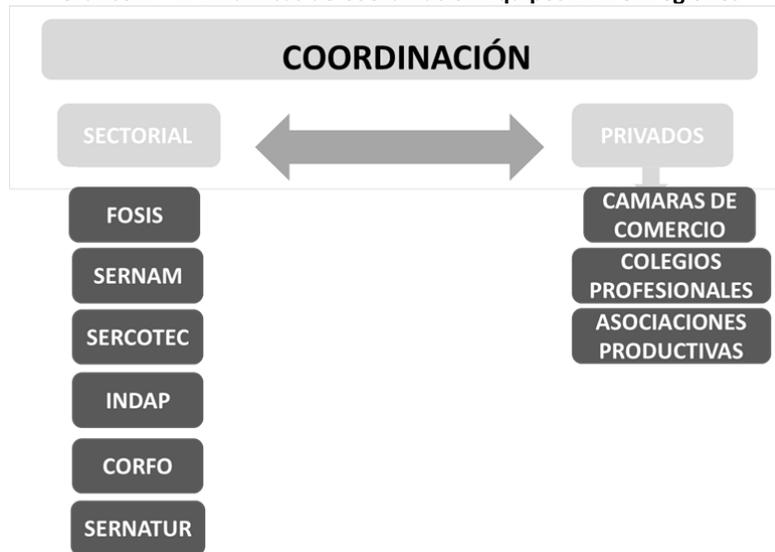
“...entonces se está haciendo todo un trabajo de poder reunirnos con los organismos técnicos y contarles de que se trata el programa...” (Director regional del SENCE)

Un cuarto tema de relevancia dice relación con la coordinación sectorial que los entrevistados realizan en las regiones. Junto con la coordinación que se ha desarrollado internamente en el SENCE entre el Nivel Central y las regiones para el desarrollo del programa, destacan también los esfuerzos que se hacen en éstas últimas para coordinar esfuerzos con otras instituciones públicas y privadas para el funcionamiento del programa.

Dentro de las instituciones públicas mencionadas por los actores regionales destacan el FOSIS, INDAP, SERCOTEC, SERNATUR, CORFO, PROCHILE; el propósito de este trabajo con los actores de la red de fomento es por sobretodo la difusión del programa, y la búsqueda de nuevos nichos para la captación de clientes. Respecto de esta última dinámica de coordinación, llama la atención que no se incluyan estrategias tendientes a evitar la duplicación de esfuerzos en el trabajo a nivel territorial con este segmento de beneficiarios, tema que aparece referenciado como uno de los problemas asociados a la implementación del programa.

Con el sector privado, destacan las coordinaciones con colegios profesionales, asociaciones gremiales, y cámaras de comercio; 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.

Gráfico Nº 4: Dinámicas de Coordinación Equipos BEN en regiones



4.6 Evaluación de oferta de Cursos

Inicialmente el programa tenía una oferta específica que permitía pocas variaciones. Al comienzo 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, que muchas veces no satisfacían las necesidades del programa y de sus beneficiarios.

"Los contenidos eran predefinidos, no es algo que nosotros podamos readaptar a lo que la gente 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)

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, situación que a juicio de los actores institucionales ha generado una mejora progresiva en la oferta disponible en el marco del programa.

Respecto de cómo se diseñan los cursos para el programa, en la mayoría de los OTEC son los relatores los responsables de esta tarea, 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 pocos OTEC, o se asume esta figura como una suerte de Relator Sénior, que por su experiencia tiene la misión de ser quien diseña; otra alternativa observada (en pocas ocasiones) es la externalización del diseño por parte del OTEC.

En la práctica, la oferta se va construyendo en función de lo que SENCE va definiendo en cada región, y los 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 los OTEC los 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; lejos de una relación de trabajo en la construcción de la oferta basada en una retroalimentación y diálogo efectivo entre las partes.

En definitiva, desde el punto de vista de los actores institucionales parte de los problemas relativos a la oferta tenían que ver que ver con articulación inicial de los actores ligados al programa, los que se han ido solucionando paulatinamente como consecuencia de un mayor alineamiento de las necesidades definidas desde el SENCE regional, y la forma en que los OTEC han ido dando respuesta a éstas.

“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).

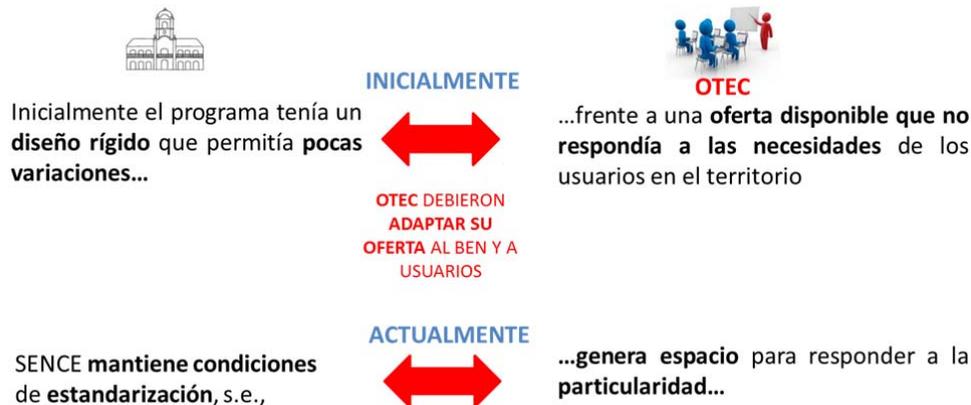
Para esto también ha sido clave el trabajo del SENCE a nivel regional en términos de ir levantando la demanda efectiva y específica de su territorio, ya que el programa ha ido desarrollando su estructura de manera tal de “aumentar su sensibilidad” hacia las necesidades de su entorno. Dentro de este contexto, una herramienta potente y que es necesario potenciar es la encuesta de satisfacción realizada a los beneficiarios al cierre de la capacitación, ya que aparece como una instancia relevante para levantar las necesidades de los usuarios.

Por otro lado, de acuerdo a la visión de los representantes de los OTEC, los objetivos de los cursos son diversos y se van delineando en función del tipo de alumno. Si bien los alumnos deben manejar ciertas destrezas básicas al final del curso, se van adaptando a las realidades específicas de los grupos como también a las realidades de cada región. Para lograr esto, los OTEC han ido desarrollando sus propias herramientas para ir segmentando a la población de acuerdo a su perfil y nivel de conocimientos en la materia de capacitación, por ejemplo, a partir de la aplicación de instrumentos diagnósticos en orden establecer en qué nivel se encuentra el usuario.

“Los objetivos son para las personas de distintos cursos, por ejemplo inglés para que puedan tener conversaciones fluidas con los turistas más que nada, porque el curso es inglés para el turismo... para aprender el tema de computación que muchas personas que no manejan, generalmente este bono lo toman también pequeños empresarios que no manejan mucho estas herramientas y este curso les permite actualizarse...” (Director de OTEC).

Por último, 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.

Gráfico Nº 5: Dinámicas de Coordinación Equipos BEN en regiones



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.

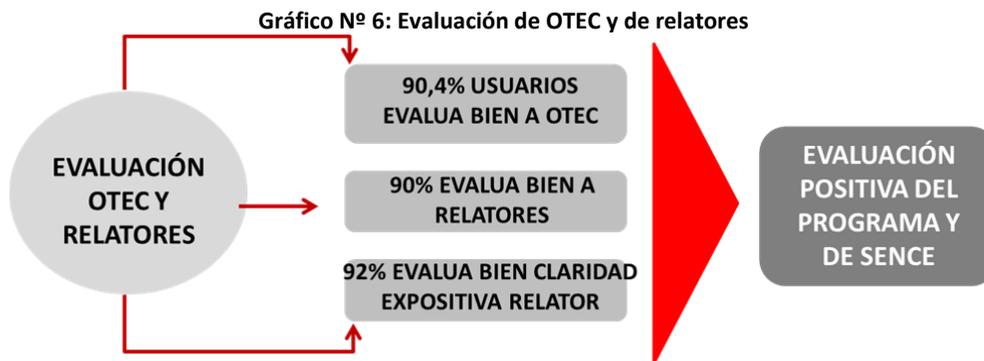
Respecto de la evaluación que los beneficiarios hacen de la experiencia con los Organismos Técnicos de Capacitación (OTEC), se aprecia que un 90,4% señala que esta fue buena o muy buena.

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 observar que hoy no constituyen una fuente de difusión importante para el programa, lo que plantea un desafío en la relación entre SENCE y estos organismos, considerando que son actores claves en el desarrollo del programa y deberían tener un papel de mayor importancia en la socialización de éste.

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, y es en su trabajo donde en gran medida se juega la percepción que los beneficiarios tienen de los OTEC, del programa y del SENCE en general.

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. Adicionalmente, es esperable que cuenten con diplomados o acreditaciones en la materia que imparten.



4.8 Percepción usuaria de los beneficios del Programa

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

En general, los beneficios consultados a los participantes pueden ser desagregados en dos grandes grupos, a saber, aquellos que remiten a "temas más duros de impacto", como el aumento de los ingresos o el crecimiento de la empresa o movilidad laboral, y "temas más blandos de impacto", que hacen referencia a ámbitos como el desarrollo de mayor confianza a nivel personal, la mejora en las relaciones laborales y la construcción de redes con otras empresas o trabajadores independientes.

Dentro del primer grupo, por ejemplo, destaca la percepción de los usuarios en torno al aumento de los ingresos como consecuencia del paso por el programa. 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%) haya calificado con notas 6 y 7 el impacto del Bono en aumento de los ingresos.

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%).

Algo similar sucede con la percepción de impacto sobre el crecimiento de la empresa o el cambio de trabajo, donde cerca de la mitad de los encuestados señala que el programa tuvo un alto impacto sobre este tema, y donde además son los micro y pequeños empresarios los que en mayor proporción reconocen un alto impacto del programa.

Por su parte, dentro de las temáticas más blandas consultadas, respecto de la creación de nuevos contactos un 80% de los encuestados evaluó con nota 6 y 7 el impacto del programa sobre este

ámbito. Por su parte, 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%).

Dentro de este mismo contexto está la percepción de impacto sobre la **confianza en sí mismos** (notas 6 y 7), donde un 85,4% de los entrevistados declara que gracias a la capacitación recibida han mejorado.

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 en "temas más blandos" como la independencia o la construcción de redes.³



5 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

³ Es relevante tomar esta conclusión más bien como hipótesis de trabajo, sobre todo tomando en consideración que la muestra diseñada para este estudio aumenta de manera importante su error al ser segmentada; de hecho los resultados son representativos sólo al considerar toda la muestra de beneficiarios. No obstante lo anterior, estos resultados son interesantes y por tal razón fueron desarrollados en el informe, pero sólo como referencia general y a manera de hipótesis.

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, es interesante que 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.