



Informe Final
Estudio de Pertinencia del Programa de Becas
Fondo de Cesantía Solidario, ejecución 2007

Mayo 2009

Tabla de Contenidos

| | | |
|------|---|----|
| 1. | Presentación y Resumen Ejecutivo | 4 |
| 2. | La evaluación de pertinencia del Programa de Becas Fondo de Cesantía Solidario | 6 |
| 2.1. | Marco conceptual del Bono individual..... | 6 |
| 2.2. | Propósito de la investigación | 6 |
| 2.3. | Objetivos de la Licitación | 8 |
| 2.4. | La metodología aplicada | 9 |
| 2.5. | Los productos de la investigación | 11 |
| 2.6. | Equipo de investigación | 12 |
| 3. | Análisis de la producción del Programa | 13 |
| 3.1. | Breve historia y descripción del Programa | 13 |
| 3.2. | Operatoria actual del Programa | 15 |
| 3.3. | Cobertura regional y comunal..... | 17 |
| 3.4. | Áreas y especialidades de los cursos asociados a la Beca..... | 19 |
| 3.5. | Período de ejecución de los cursos | 20 |
| 3.6. | Valor de los cursos a los que accedieron los usuarios de la beca solidaria..... | 21 |
| 3.7. | Niveles de ejecución efectiva de los cursos..... | 23 |
| 3.8. | OTEC que participan en el Programa, cursos por OTEC y porcentaje de alumnos por OTEC..... | 23 |
| 4. | Caracterización socio-demográfica de los beneficiarios del Programa | 25 |
| 4.1. | Edad de los beneficiarios | 25 |
| 4.2. | Género de los beneficiarios | 26 |
| 4.3. | Estado civil | 27 |
| 4.4. | Adscripción étnica..... | 28 |
| 4.5. | Años y nivel de escolaridad | 28 |
| 4.6. | Presencia o ausencia de discapacidad. | 30 |
| 4.7. | Presencia o ausencia de enfermedades crónicas. | 30 |
| 5. | Caracterización de la Situación Laboral actual de los Beneficiarios del programa | 31 |

| | | |
|------|--|----|
| 5.1. | Promedio de ingresos de los trabajadores para el período abril-noviembre de 2008: comentario general sobre la diferencia de género | 31 |
| 5.2. | Promedio de ingresos de los trabajadores según nivel de estudio y género..... | 33 |
| 5.3. | Tipo de trabajo de los beneficiarios | 34 |
| 5.4. | Situación contractual de los beneficiarios que se encuentran bajo un régimen de dependencia..... | 35 |
| 5.5. | Rubro de las empresas en las que trabajan los beneficiarios | 36 |
| 5.6. | Porcentaje de los beneficiarios que perciben algún tipo de ingreso de manera independiente | 37 |
| 6. | Evaluación de Procesos asociados a ser Beneficiario del Fondo de Cesantía Solidario | 39 |
| 6.1. | Satisfacción respecto al ingreso al Fondo de Cesantía Solidario | 39 |
| 6.2. | Oportunidad de la oferta de capacitación a través del FCS | 51 |
| 6.3. | Oportunidad de la oferta de trabajos a través del FCS..... | 52 |
| 6.4. | Resumen satisfacción respecto al FCS..... | 53 |
| 7. | Evaluación General de Procesos, Productos e Instituciones asociadas a la Beca del FCS..... | 54 |
| 7.1. | Satisfacción respecto de la modalidad de beca individual..... | 54 |
| 7.2. | Satisfacción respecto al servicio de capacitación contratado..... | 60 |
| 7.3. | Satisfacción respecto al servicio de las instituciones del sistema de capacitación que operan la Beca (OMIL y SENCE)..... | 67 |
| 7.4. | Evaluación de expectativas asociadas al Programa BFCS | 69 |
| 8. | Evaluación General de Procesos, Productos e Instituciones asociadas a la BFCS | 75 |
| 8.1. | En ámbito de los procesos | 75 |
| 8.2. | Evaluación de Productos y Sistemas | 81 |
| 8.3. | Evaluación de las instituciones..... | 86 |
| 9. | Conclusiones y recomendaciones | 92 |
| 9.1. | Aspectos Generales..... | 92 |
| 9.2. | Evaluación y percepciones acerca del Fondo de Cesantía Solidario | 95 |
| 9.3. | Evaluación de procesos y Productos asociados a la Beca Fondo de Cesantía Solidario..... | 95 |
| | Anexo: Encuesta aplicada | 81 |

1. Presentación y Resumen Ejecutivo

En el presente documento se hace entrega de los resultados generales y específicos del "Estudio de pertinencia del Programa de Becas Fondo de Cesantía Solidario" contratado por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.

El Estudio se desarrolló con usuarios (as) del Programa en las 15 regiones del país. Desde el punto de vista metodológico se desarrolló un análisis de los datos de la Encuesta aplicada, en un nivel descriptivo, esto es, se realizaron tratamiento estadísticos para mostrar el comportamiento de las variables medidas en los usuarios, a través de una encuesta aplicada al efecto.

Los resultados presentados en este Informe han sido agrupados en nueve capítulos, siendo el Capítulo 1 esta presentación.

El Capítulo 2 presenta una descripción de la investigación, los enfoques y las principales metodologías.

El Capítulo 3 describe el Programa de Becas del Fondo de Cesantía Solidario y presenta las principales variables de producción y actividad del Programa, su cobertura real, su financiamiento y formas de operación.

El Capítulo 4 muestra las características sociodemográficas de los usuarios del Programa.

En el Capítulo 5 se realiza una caracterización de la Situación Laboral actual de los Beneficiarios del Programa.

El Capítulo 6 consiste en una Evaluación de Procesos asociados al ingreso al Fondo de Cesantía Solidario (PBFCS), realizándose un análisis del estilo satisfacción de usuarios sobre el ingreso al sistema de las becas, los niveles de información entregados por la AFC y los demás actores institucionales tales como las OMIL y el propio SENCE. También se evalúa en este capítulo las percepciones respecto de la oportunidad

de la capacitación y la pertinencia de la información sobre el mercado del trabajo.

El Capítulo 7 contiene los principales resultados del estudio de evaluación general de Procesos, Productos e Instituciones asociadas a la Beca propiamente tal que entrega el FCS.

El Capítulo 8 presenta los resultados de la evaluación de actores del sistema.

El Capítulo 9 resume las principales conclusiones del Estudio y las recomendaciones que surgen de la investigación realizada.

Reconocimientos

Los profesionales de Evaluativa Económica y Social Ltda., agradecen a sus pares del SENCE que ejercieron la función de Contraparte Técnica, en primer lugar al Jefe de la Unidad de Estudios Mauricio Perrin, así como a los profesionales del Departamento de Empleo Andrés Pinto y Susana Mancilla quienes, a través de sus observaciones permitieron darle a las líneas de trabajo de esta investigación una mayor orientación hacia la generación de políticas.

Ahora sólo queda esperar que todo lo anterior se haya materializado, a juicio de ustedes, en un trabajo de excelencia y que, finalmente, este Estudio contribuya al bienestar de los beneficiarios del Programa de Becas del Fondo de Cesantía Solidario.

2. Evaluación de pertinencia del Programa de Becas Fondo de Cesantía Solidario

2.1. Marco Conceptual de la Beca Individual

La Beca de Capacitación utilizado por este Programa es un instrumento que tiene el potencial de modificar las formas en que los subsidios del Estado son destinados a las personas. A diferencia de los sistemas intermediados de aplicación masiva en el sistema de capacitación, se ha intentado generar un sistema que permita a través de una beca individual (*voucher*) traspasar las decisiones a los trabajadores cesantes (traspasándoles el poder de compra), para que acudan al mercado a contratar capacitación. Se trata de *empoderar* a los beneficiarios de los seguros de cesantía a través de orientar los recursos hacia las personas directamente. La "Beca de Capacitación" le daría derecho a la persona que lo reciba, a ser considerado un cliente para los OTEC dentro del sistema de capacitación.

2.2. Propósito de la Investigación

En consecuencia, la presente investigación tiene como finalidad verificar la pertinencia del Programa de BFCS, específicamente evaluar la pertinencia de la capacitación, y si la modalidad de Beca Individual es la más adecuada para este tipo de usuarios.

Los términos de referencia plantean la necesidad de:

- ▶ Establecer si los cursos de capacitación adjudicados por los/as beneficiarios/as del Fondo de Cesantía Solidario **ayudan efectivamente a mejorar su empleabilidad**¹, aportándoles las herramientas necesarias para enfrentar las exigencias laborales que hoy presenta el mercado.

Comentarios respecto de este propósito son los siguientes:

Desde el punto de vista del SENCE hace pleno sentido evaluar si una inversión en capacitación de esta naturaleza (tipo y monto) tiene o no el potencial de mejorar la empleabilidad de una persona cesante. Cabe recordar que los montos involucrados en las becas por personas son similares a los costos de las capacitaciones que contratan las empresas para personas empleadas, cuyo objetivo, más que mejorar la empleabilidad, es de mejoramiento de la productividad.

Eventualmente, dada la situación de cesantía de las personas, sería interesante evaluar hasta qué punto los recursos invertidos podrían rendir más en mejorar los servicios de intermediación o eventualmente de reinserción laboral y apurar la reincorporación de las personas en el mercado del trabajo, sin aspirar necesariamente a mejorar la empleabilidad de largo plazo del cesante.

- ▶ También el SENCE necesita establecer hasta qué punto la modalidad de Beca Individual efectivamente permite que las personas seleccionen la capacitación más adecuada para mejorar su empleabilidad.

En la misma óptica que el comentario anterior, sería interesante indagar sobre la orientación de los cursos seleccionados por las personas ya sea que se orienten a mejorar la empleabilidad, la

¹ Entenderemos empleabilidad como la capacidad para acceder, mantenerse, movilizarse y progresar en el mercado del trabajo.

productividad o las posibilidades de reinserción en el mercado del trabajo.

2.3. Objetivos de la Licitación

Objetivo General:

Evaluar el Programa Becas Fondo Cesantía Solidario (BFCS), tanto en lo que dice relación con incrementar la empleabilidad de sus beneficiarios/as como respecto de su modalidad de implementación, identificando adicionalmente aspectos susceptibles de mejora del Programa.

Objetivos Específicos:

- a) Identificar el porcentaje de egresados/as del Programa BFCS, que genera ingresos propios, producto del desempeño de un oficio de carácter dependiente o independiente, respecto del total de egresados/as del Programa.
- b) Evaluar si la implementación de la beca individual cumple los requerimientos de flexibilidad y constancia en el tiempo.
- c) Verificar si los cursos de capacitación adjudicados, en términos de su acceso, su diseño y metodología enseñanza-aprendizaje, cumplen con el objetivo general del Programa BFCS.
- d) Indagar si los cursos adjudicados son pertinentes con el perfil de los/as beneficiarios/as, con sus necesidades y expectativas, y con las necesidades del mercado del trabajo.
- e) Determinar grado de satisfacción de los/as beneficiarios/as respecto de la capacitación entregada por el Programa

Determinar grado de satisfacción de los/as beneficiarios/as respecto de la capacitación entregada por el Programa.

2.4. La Metodología Aplicada

Objetivo de la encuesta

La investigación realizada fue principalmente cuantitativa y se basó en la aplicación de una encuesta. La muestra se obtuvo a partir de la base de datos de la ejecución del Programa. Concretamente, se realizó una medición mediante un cuestionario que contuvo preguntas relacionadas con el cumplimiento de los objetivos del programa, más una batería adicional de variables que complementa esta medición, de manera de poder profundizar en el análisis y evaluación de los procesos, productos, resultados e instituciones.

Diseño Muestral

Se definió que los resultados de la investigación tendrían representatividad a nivel nacional, y el error muestral se estableció en 5%.

1. Además, el diseño muestral consideró la distribución regional y dada su forma aleatoria de selección asegura la correcta representación por variables como sexo, grupos de edad, modalidad del curso (orientado al trabajo dependiente o independiente, áreas de capacitación o sectores de actividad económica).

El tamaño de la muestra se calculó de acuerdo a los siguientes criterios de representatividad estadística:

- ⊕ 95% de confiabilidad ($z = 1.96$)
- ⊕ Un error máximo permitido de un 5%
- ⊕ Máxima varianza ($p = q = 0.5$)

Con un universo de $N = 1.590$ beneficiarios, que corresponden a la cantidad de beneficiarios registrados en la base de datos entregadas por el Programa para su ejecución 2007, el tamaño muestral fue:

$$n = N * p * q * z^2 / [(N - 1) e^2 + p * q * z^2]$$
$$n = 309$$

Como no se calcula asumiendo el máximo de varianza, con este tamaño muestral el intervalo en que se moverá el error será:

$$0.03 < e < 0.05$$

Esto es, el error no superó nunca el 5% (de acuerdo a la exigencia original de las bases técnicas).

En específico, la selección de la muestra será aleatoria en base a un diseño muestral estratificado por región y comuna.

Dada la alta dispersión geográfica de los beneficiarios del Programa y en especial la gran cantidad de comunas con muy pocos beneficiarios se abandonó la idea inicial de realizar una muestra por conglomerados, en donde se define un número de casos parejo para las comunas seleccionadas. En la práctica, este procedimiento obligaba a trabajar en muchas comunas con un margen mínimo entre beneficiarios totales y casos a considerar en la muestra.

Por este motivo se estructuró la muestra siguiendo el procedimiento que se detalla:

- 1.- Se segmentó el universo de beneficiarios entre comunas con más de 10 beneficiarios y comunas con menos de 10 beneficiarios.
- 2.- De las 107 comunas que están presentes en el Programa, 45 tienen 10 o más beneficiarios. Al seleccionar dichas comunas el total de beneficiarios elegibles se redujo de 1.590 a 1.342, esto es el 84,4% del total de beneficiarios pero manteniendo el tamaño de la muestra calculado sobre el total del universo, es decir 309 casos sobre los 1.590 beneficiarios 2007.
- 2.- A las 45 comunas seleccionadas se aplicó un criterio de proporcionalidad para definir los casos a encuestar. De esta manera, el muestreo quedó estructurado de la siguiente forma:

Tabla 2-1: Muestra a nivel comunal

| Comuna | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| ANCUD | 5 | 1,6 | 1,6 | 1,6 |
| ANTOFAGASTA | 3 | 1,0 | 1,0 | 2,6 |
| ARICA | 14 | 4,5 | 4,5 | 7,1 |
| CABRERO | 3 | 1,0 | 1,0 | 8,0 |
| CALAMA | 4 | 1,3 | 1,3 | 9,3 |
| CHILLAN | 18 | 5,8 | 5,8 | 15,1 |
| CONCEPCION | 5 | 1,6 | 1,6 | 16,7 |
| CONCHALI | 7 | 2,2 | 2,2 | 18,9 |
| COPIAPO | 5 | 1,6 | 1,6 | 20,5 |
| COQUIMBO | 2 | ,6 | ,6 | 21,2 |
| CORONEL | 7 | 2,2 | 2,2 | 23,4 |
| CURICO | 4 | 1,3 | 1,3 | 24,7 |
| ESTACION CENTRAL | 3 | 1,0 | 1,0 | 25,6 |
| IQUIQUE | 21 | 6,7 | 6,7 | 32,4 |
| La Florida | 14 | 4,5 | 4,5 | 36,9 |
| LA GRANJA | 6 | 1,9 | 1,9 | 38,8 |
| LA PINTANA | 2 | ,6 | ,6 | 39,4 |
| LA REINA | 3 | 1,0 | 1,0 | 40,4 |
| LA SERENA | 1 | ,3 | ,3 | 40,7 |
| LAS CONDES | 3 | 1,0 | 1,0 | 41,7 |
| LINARES | 3 | 1,0 | 1,0 | 42,6 |
| LOS ANGELES | 15 | 4,8 | 4,8 | 47,4 |
| LOTA | 4 | 1,3 | 1,3 | 48,7 |
| MAIPU | 12 | 3,8 | 3,8 | 52,6 |
| OSORNO | 6 | 1,9 | 1,9 | 54,5 |
| OVALLE | 7 | 2,2 | 2,2 | 56,7 |
| PADRE LAS CASAS | 6 | 1,9 | 1,9 | 58,7 |
| PENAFLOL | 4 | 1,3 | 1,3 | 59,9 |
| PENALOLEN | 4 | 1,3 | 1,3 | 61,2 |
| PUDAHUEL | 5 | 1,6 | 1,6 | 62,8 |
| PUENTE ALTO | 9 | 2,9 | 2,9 | 65,7 |
| PUERTO MONTT | 9 | 2,9 | 2,9 | 68,6 |
| QUILPUE | 3 | 1,0 | 1,0 | 69,6 |
| QUINTA NORMAL | 3 | 1,0 | 1,0 | 70,5 |
| RECOLETA | 3 | 1,0 | 1,0 | 71,5 |
| RENCA | 3 | 1,0 | 1,0 | 72,4 |
| SAN RAMÓN | 2 | ,6 | ,6 | 73,1 |
| SAN CARLOS | 3 | 1,0 | 1,0 | 74,0 |
| SAN MIGUEL | 2 | ,6 | ,6 | 74,7 |
| SANTIAGO | 10 | 3,2 | 3,2 | 77,9 |
| TALCA | 9 | 2,9 | 2,9 | 80,8 |
| TALCAHUANO | 3 | 1,0 | 1,0 | 81,7 |
| TEMUCO | 24 | 7,7 | 7,7 | 89,4 |
| VALDIVIA | 15 | 4,8 | 4,8 | 94,2 |
| VALPARAISO | 9 | 2,9 | 2,9 | 97,1 |
| VINA DEL MAR | 9 | 2,9 | 2,9 | 100,0 |
| TOTAL | 312 | 100,0 | 100,0 | |

2.5. Los Productos de la Investigación

Los productos solicitados fueron los siguientes:

1. Un informe final que contenga los siguientes elementos:
 - a) La base de datos correspondiente a las encuestas realizadas a la totalidad de beneficiarios/as del Programa, según el formato convenido con SENCE.

- b) Estadística de correspondencia con los datos entregados inicialmente y una relación de las dificultades operativas surgidas en cada terreno.
- c) Un informe ejecutivo que contenga un resumen del trabajo realizado incluyendo una respuesta cabal a los objetivos planteados en la consultoría, junto con señalar los principales hallazgos y dificultades presentadas durante la ejecución del servicio.

2.6. Equipo de Investigación

El equipo de investigación estuvo compuesto por los siguientes tres profesionales:

| Nombre | Profesión | Función en el Estudio |
|--------------|--------------------------------|--------------------------|
| Oswaldo Jara | Economista | Director del Estudio |
| Miguel Jara | Antropólogo social | Coordinador metodológico |
| Sandra Serón | Egresada Educación Diferencial | Coordinadora terreno |

3. Análisis de la Producción del Programa

3.1. Breve Historia y Descripción del Programa

El Programa de Becas de Fondo de Cesantía Solidario FCS fue creado mediante la Ley N° 19.728, vigente desde el 1 de Octubre del 2002.

En octubre de 2007, el SENCE, a través de su Departamento de Empleo inició el Programa de Becas de Fondo de Cesantía Solidario (FCS), que se implementó, por primera vez, para capacitar a personas beneficiarias del Seguro de Cesantía Solidario, que constituye el instrumento más reciente en la red de protección social en Chile.

Este Programa es parte del sistema de Seguro Obligatorio de Cesantía, en favor de los trabajadores dependientes, regidos por el Código del Trabajo, que inicien o reinicien actividades laborales con posterioridad a la entrada en vigencia de la ley.

Cabe hacer notar que el año 2006, y a pesar de que el Seguro de Cesantía había entrado en vigencia hacía ya 4 años, el beneficio de capacitación establecido en la ley y con cargo de financiamiento al FONCAP aún no había sido implementado a cabalidad. Este aparente retraso estaba reflejando el interés por conformar un modelo del sistema público de empleo que integrara, efectivamente, tres componentes, a saber: seguro de cesantía, capacitación e intermediación laboral.

Al mes de febrero 2007, dicho seguro alcanzaba 4.796.814 afiliados, y 2.484.370 cotizantes. Con una cobertura cercana al 70% de la masa de asalariados de 18 años o más, había otorgado más de 2.047.530 beneficios, de los cuales 50.274 con cargo al Fondo de Cesantía Solidario (FCS). Para el año 2010, se estima, de acuerdo a las proyecciones, que la cobertura de este Seguro podría superar el 90%.

El objetivo general del Programa es mejorar la formación inicial y las condiciones de empleabilidad de los/as beneficiarios/as del Fondo de Cesantía Solidario, en especial de aquellos/as trabajadores/as con déficits de empleabilidad, inserciones precarias, trayectorias laborales inestables, así como de grupos desfavorecidos, y quienes se ven afectados por procesos de reconversión o colapso de los sectores productivos en los que se desempeñan.

El Programa se desarrolla mediante la modalidad de becas individuales, entregándose a nivel nacional una cantidad aproximada de 1.500 becas de capacitación, donde las personas que cumplan con los requisitos establecidos en las bases podrán elegir, de acuerdo a sus propias preferencias e intereses, un curso de capacitación y el organismo ejecutor que lo imparta.

En cuanto al financiamiento, el presupuesto asociado que tiene el SENCE para la implementación proviene del FONCAP y se opera en un modelo en donde hay cuatro actores involucrados: las OMIL, los beneficiarios del FCS, los OTEC y el SENCE.

El valor de la beca que el SENCE financia va desde \$60.000 hasta un máximo de \$180.000 por curso y persona, dependiendo de su duración. No obstante, la persona interesada puede buscar y postular a un curso de mayor costo, y en ese caso el SENCE podría subsidiar una parte del valor del curso (hasta el monto recién mencionado), y el beneficiario solventar el resto del costo.

Para cumplir con los objetivos del Programa se ha intentado generar una institucionalidad flexible, que permita contar con una suficiente variabilidad de contenidos, de acuerdo con la dinámica del mercado laboral y profesional, y constante y estable en el tiempo a objeto de permitir que todos los beneficiarios del Programa puedan contar con un sistema de capacitación y de servicios asociados a este éste de calidad, que asegure una oferta permanente.

Así, los procesos que son ejecutados para entregar las prestaciones del Programa son:

- ▶ Proceso de Ingreso al Fondo de Cesantía Solidario
- ▶ Proceso de certificación mensual en OMIL para el pago del beneficio Fondo Cesantía Solidario

- ▶ Proceso de información acerca de alternativas de capacitación
- ▶ Proceso de adjudicación en el curso que realizó

Los Productos y Sistemas

- ▶ Sistema de pago del Fondo de Cesantía Solidario
- ▶ Sistema de información sobre opciones laborales
- ▶ Sistema de información sobre opciones de capacitación laboral
- ▶ Beca individual en que el beneficiario decide qué curso y donde realizarlo
- ▶ Curso de capacitación realizado

Las instituciones

- ▶ Administradora de Fondo de Cesantía (AFC)
- ▶ Oficina Municipal de Intermediación Laboral (OMIL)
- ▶ Servicio Nacional de Capacitación de Empleo (SENCE)
- ▶ Organismo Técnico Capacitador (OTEC, CFT, Instituto Profesional, Etc.)

3.2. Operatoria Actual del Programa

El Programa Becas FCS, cuyas postulaciones para el presente año están abiertas desde el 24 de febrero pasado, entregará 3 mil becas a nivel nacional, por un monto máximo de \$ 180 mil por persona.

Pueden obtener estas Becas, personas cesantes que sean beneficiarias activas, al momento de la postulación e inicio del curso del Fondo de Cesantía Solidario, es decir, que se encuentren dentro del proceso de certificación de beneficios del FCS. Se entiende por proceso de certificación como la presentación que deben realizar los beneficiarios del FCS, en la Oficina Municipal de Intermediación Laboral (OMIL), una vez al mes, para acreditar su condición de cesantes y así acceder a los pagos del seguro.

Para utilizar el Programa FCS, la persona puede seleccionar un curso, que cuente con código SENCE, y que sea impartido por un Organismo Técnico de Capacitación, inscrito en el Registro Nacional de OTEC. Una de las características propias de este Programa de SENCE es que a través de esta beca individual, es que la persona portadora del beneficio selecciona la el OTEC y el curso que desea realizar, aunque si bien el SENCE puede fijar un marco orientador, de acuerdo a áreas y especialidades de capacitación, que pueden ser más atingentes para conseguir la inserción laboral.² Una de las características propias de este Programa de SENCE es que a través de esta beca individual, la persona portadora del beneficio selecciona el OTEC y el curso que desea realizar. Aunque el SENCE puede fijar un marco orientador, de acuerdo a áreas y especialidades de capacitación, que pueden ser más atingentes para conseguir la inserción laboral.

En el siguiente capítulo, revisaremos los niveles de producción para el año 2007 del Programa de Becas Fondo de Cesantía Solidario. Para esto, revisaremos la base de datos entregada por SENCE correspondiente al año señalado, que comprende un total de 1.590 beneficiarios clasificados en distintas categorías. De esta forma, se ilustrarán los siguientes aspectos que entregarán luces sobre los niveles de producción del programa:

- ⊕ Cobertura regional y comunal
- ⊕ Áreas y especialidades de los cursos asociados a la Beca
- ⊕ Período de ejecución de los cursos
- ⊕ Duración de los cursos
- ⊕ Valor de los cursos, valor promedio, etc
- ⊕ Niveles de ejecución efectiva de los cursos, niveles de aprobación, niveles de reprobación, abandono, etc.

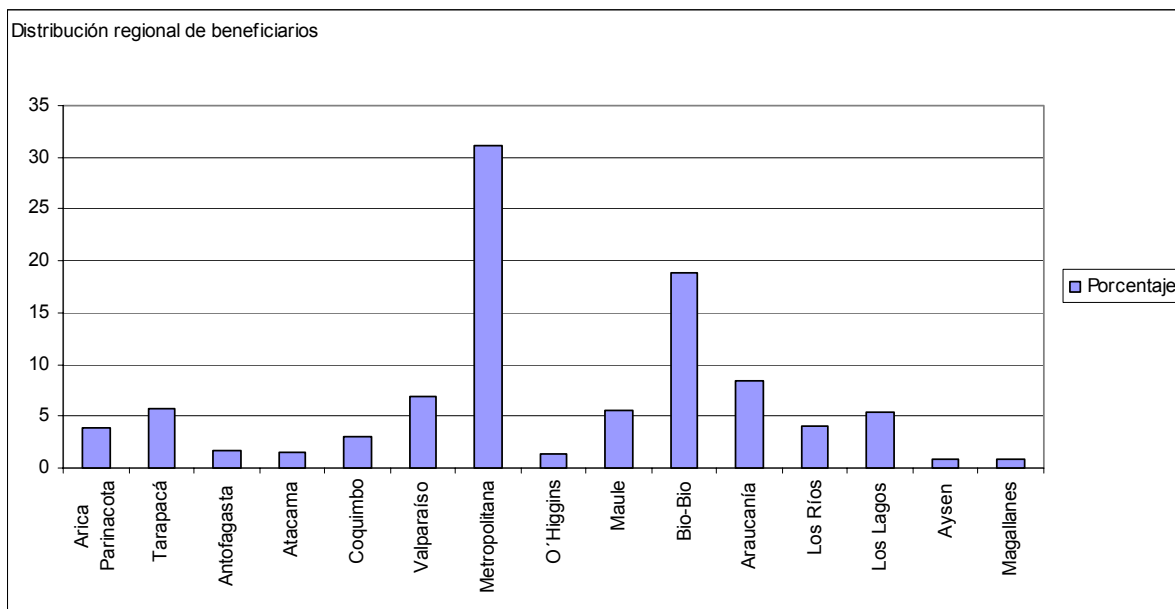
² Cabe destacar que el caso del Programa que la propia AFC realiza en paralelo, se ha establecido en un registro especial para operar el Programa totalizando sólo 9 instituciones capacitadoras.

- ✦ OTEC que participan en el Programa, cursos por OTEC, Alumnos por OTEC

3.3. Cobertura Regional y Comunal

Como es sabido, la cobertura del Programa es Nacional, alcanzando las 15 regiones del país, y en términos comunales, interviene en un total de 94 comunas. La Figura 3-1 muestra la distribución de los beneficiarios por región:

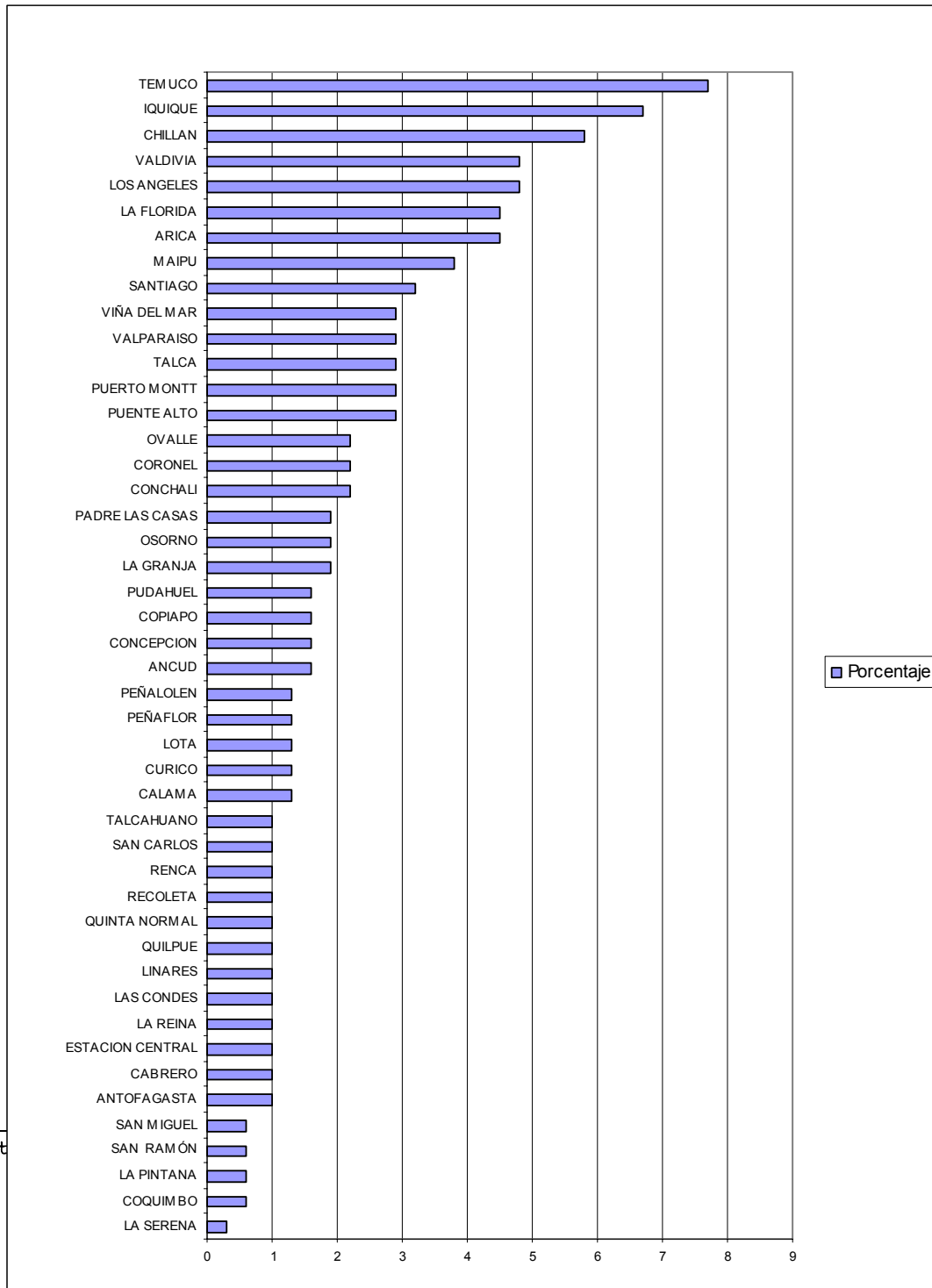
Figura 3-1: Porcentaje de beneficiarios según región del país



Por razones de concentración de población en los grandes cordones urbanos, la mayor cantidad de beneficiarios se concentra entre la Región Metropolitana y la Región del Bío-Bío. Llama la atención el bajo porcentaje de beneficiarios que posee la Región de Valparaíso en relación a la proporción de población que allí habita en relación al total país. La región con menor porcentaje de beneficiarios corresponde a la Región de Atacama que sólo alcanza el 1,6% de los casos, lo que podría

explicarse, debido a que dicha región es una de las que cuenta con un menor porcentaje de desocupación del país.

Figura 3-2: Distribución de beneficiarios por comuna.

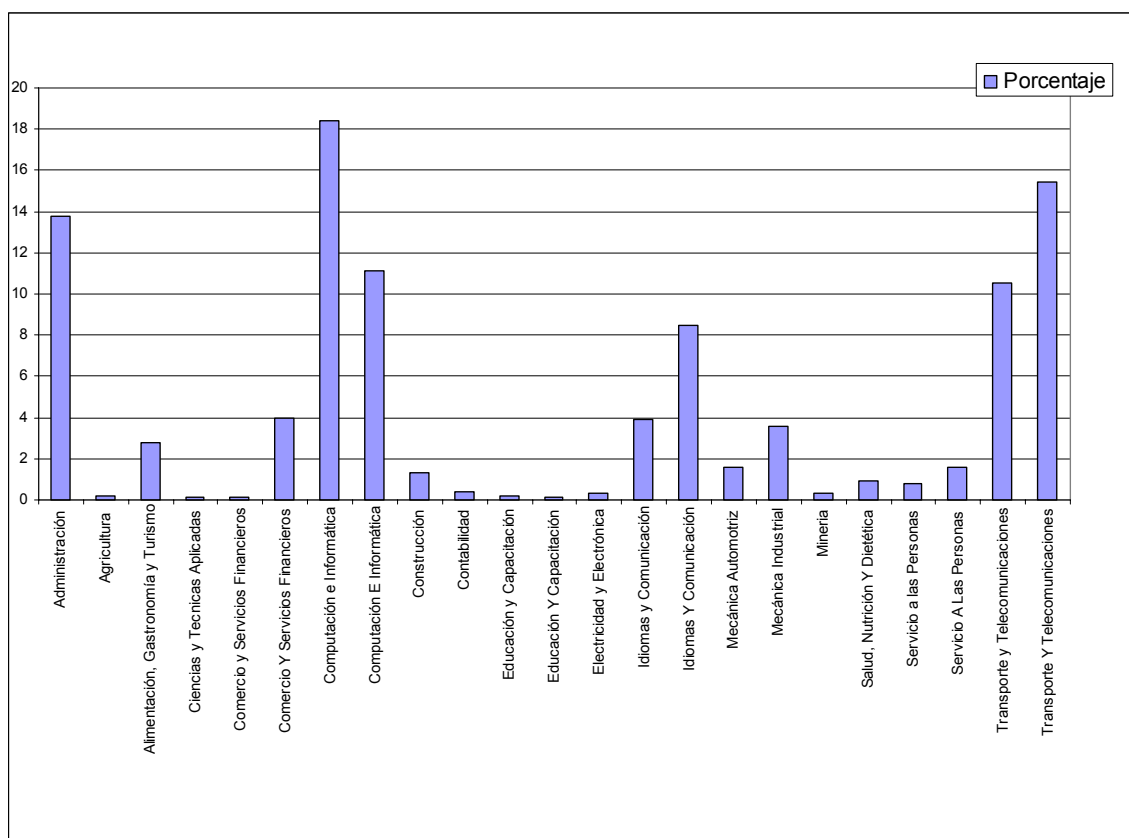


Como muestra la Figura 3-2, la distribución comunal es poco homogénea; sin embargo, ninguna de éstas acumula un porcentaje que supere los dos dígitos.

3.4. Áreas y Especialidades de los cursos asociados a la Beca

A pesar de que los beneficiarios son quienes deciden el área en que se capacitarán a través de la beca Fondo Cesantía Solidario, y de que las áreas que escogieron son variadas (están clasificadas en 23 grandes ámbitos), como revisaremos en la tabla y gráfico siguiente, existen algunas áreas que acumulan un gran porcentaje de las preferencias de los usuarios:

Figura 3-3: Áreas y especialidades de los cursos asociados a la beca.

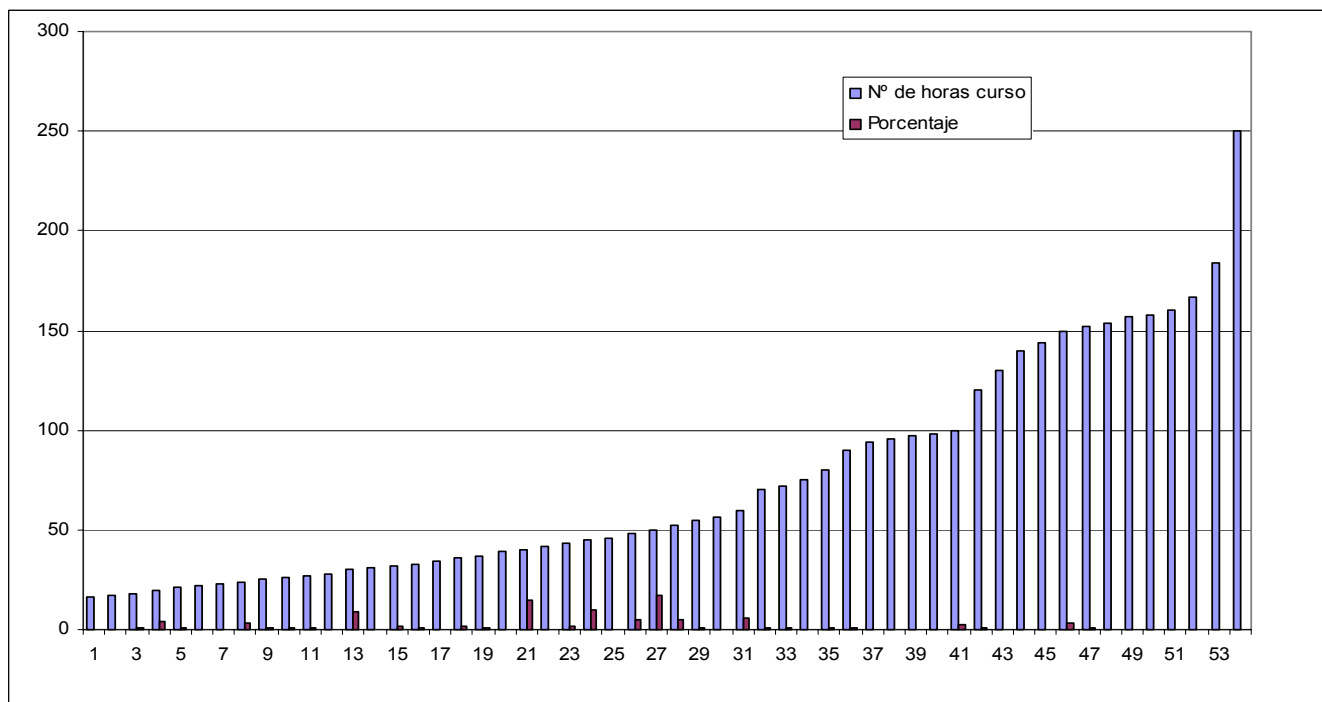


Los rubros de Administración (13,8%), Computación e Informática (29,5%), y las distintas versiones de capacitación en Transporte y Telecomunicaciones (25,9%), acumulan el 62,9% de las áreas de capacitación, mientras la dispersión en el resto de las áreas alcanza el 30,8% de las preferencias de los usuarios. Probablemente, esta tendencia a preferir ciertos cursos pudiera estar relacionada con la oferta de capacitación y el valor de los cursos que pueden tomarse a través de la beca.

3.5. Período de Ejecución de los Cursos

Los cursos se desarrollaron desde fines de noviembre de 2007 hasta junio del 2008. La duración de los cursos en horas de capacitación es mostrada en Figura 3-4.

Figura 3-4: Porcentaje de beneficiarios por horas curso

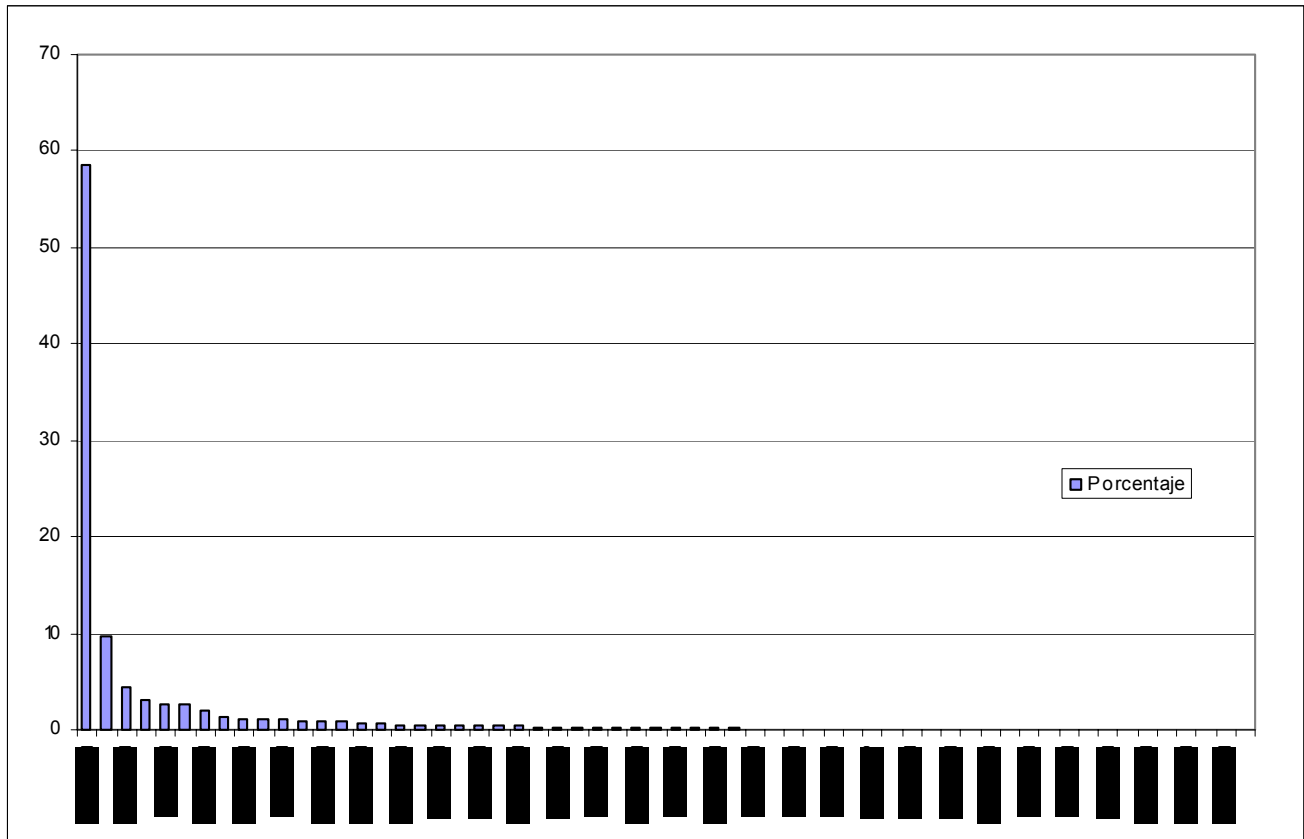


Llama la atención la variabilidad en las horas de los cursos que tomaron los beneficiarios, ya que se dispersan en el abanico horario casi por completo. La única salvedad está en los cursos de 40 y 50 horas, que juntos acumulan prácticamente el 30% de los cursos tomados.

3.6. Valor de los cursos a los que accedieron los usuarios de la Beca Solidaria

El valor de los cursos, a pesar de que mantiene bastante dispersión, en este caso se concentra en el valor máximo de 180 mil pesos con un 58,5% de los casos. Sin embargo, a pesar de la variedad de valores de los cursos a los que los usuarios optaron a través de la beca solidaria, se tiende a escoger cursos que utilizan la totalidad del monto máximo asignado. El promedio del valor de los cursos es de \$117.347.

Figura 3-5: Porcentaje de alumnos según el valor de la beca utilizada



3.7. Niveles de Ejecución Efectiva de los Cursos

Existe un alto grado de cumplimiento y aprobación por parte de los beneficiarios que se acogen a la beca solidaria, ya que como lo indica la siguiente tabla, un 77,7% de los casos aprueba satisfactoriamente la capacitación. Un porcentaje menor, correspondiente al 2,4% de los casos, no realizó por alguna razón el curso, lo que aumenta si revisamos el caso de beneficiarios que inician el curso y desertan, con un 9,8% de los casos. Un 9,3% de los casos reprueba los cursos en los que participó.

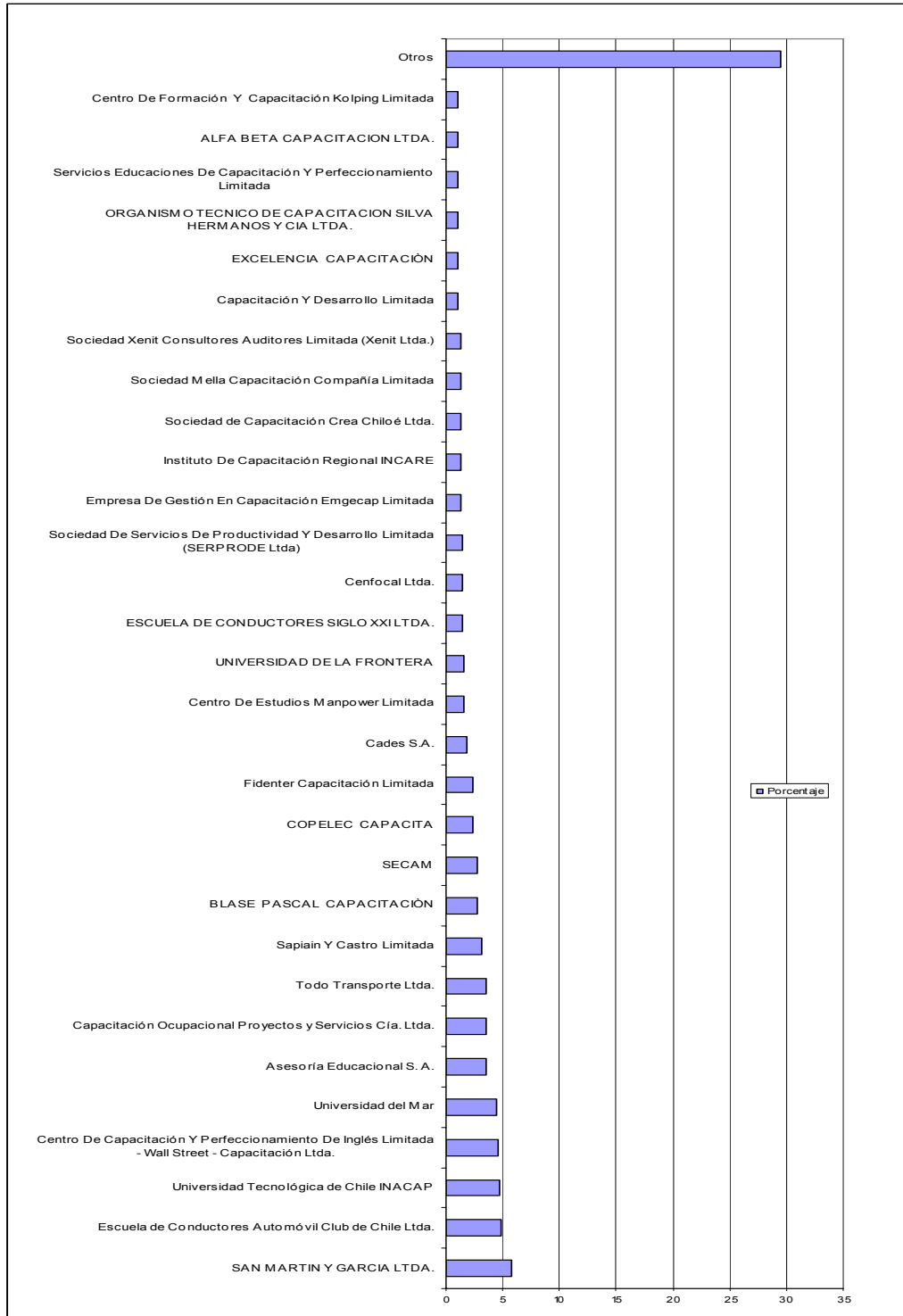
Tabla 3-1: Porcentaje alumnos según situación en el curso

| Situación Alumno | Porcentaje de beneficiarios |
|--------------------|-----------------------------|
| Anulado | 0,1 |
| Aprobado | 77,7 |
| Curso no realizado | 2,4 |
| Reprobado | 9,3 |
| Retirado | 9,8 |
| Sin información | 0,2 |
| Total | 100,0 |

3.8. OTEC que participan en el Programa, cursos por OTEC y porcentaje de alumnos por OTEC

A continuación se presenta la distribución de OTEC según su participación en la matrícula de beneficiarios. La participación de cada uno de los OTEC es muy baja. Destaca que el 70% de la matrícula se divide en 30 OTEC mientras que el otro 30% lo obtienen 103 otras instituciones con menos de 1% cada una.

Figura 3-6: Listado de OTEC que han recibido alumnos del Programa y porcentaje de éstos



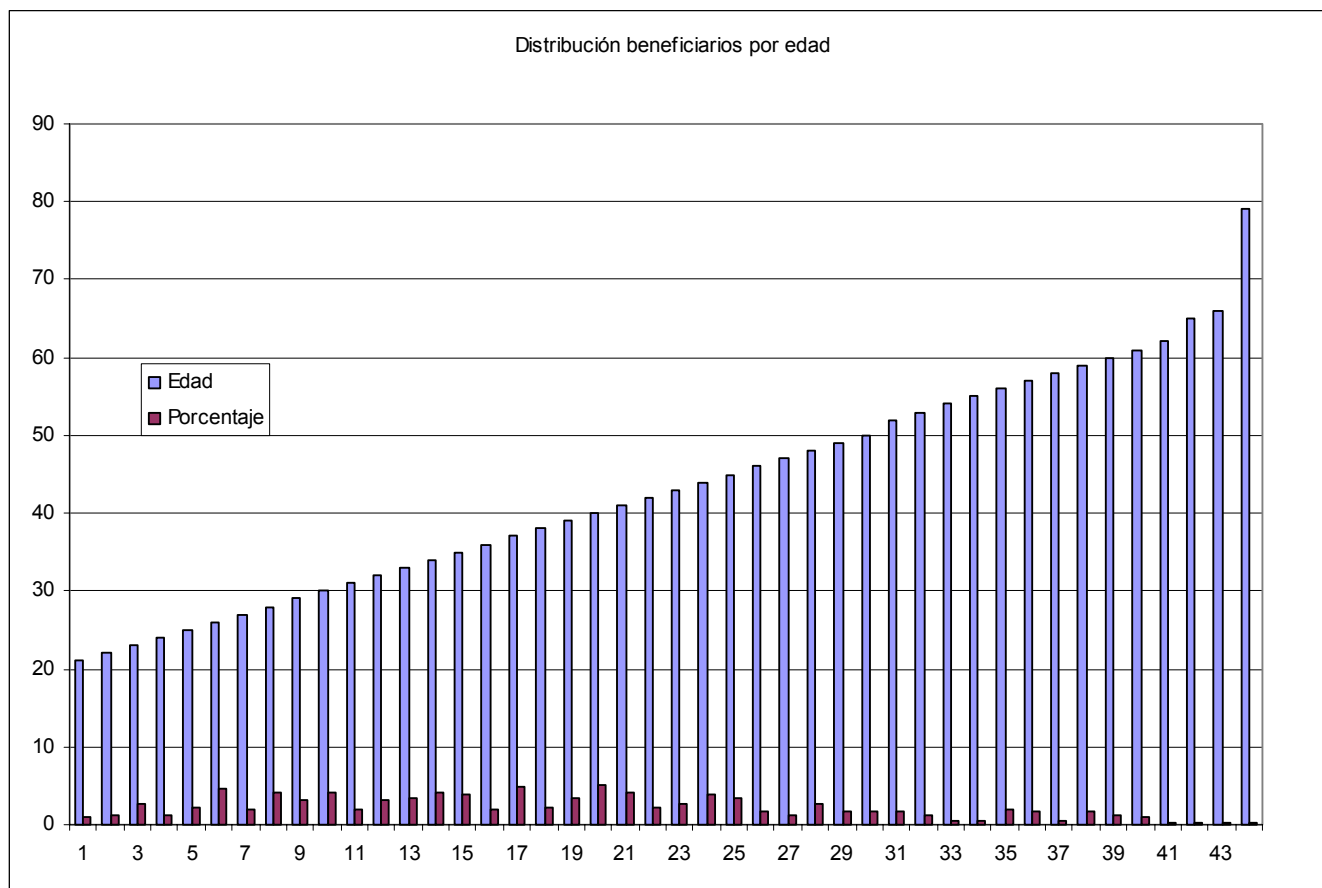
4. Caracterización Socio-Demográfica de los beneficiarios del Programa

Este apartado caracterizará la situación socio-demográfica de los beneficiarios del Programa de Becas Solidarias del Fondo de Cesantía, vale decir, revisaremos la distribución de los beneficiarios según edad, sexo, estado civil, adscripción étnica, años y nivel de escolaridad, presencia o ausencia de discapacidad y presencia o ausencia de enfermedades. La descripción de estos datos, nos permitirá avanzar luego en análisis más detallados y específicos, como por ejemplo, la relación de éstas variables y los ingresos de los beneficiarios del programa.

4.1. Edad de los beneficiarios

La edad de los beneficiarios no se concentra mayoritariamente en un tramo etéreo específico, no obstante, donde se concentra la mayor cantidad de usuarios corresponde al tramo que va desde los 25 hasta los 45 años, para bajar considerablemente una vez que el beneficiario pasa los 45 años de edad.

Figura 4-1: Distribución etárea de los beneficiarios



4.2. Género de los beneficiarios

En términos de género, existe una brecha que va desde el 40,7% de mujeres beneficiarias del Programa, a un 59,3% de hombres que participan de este beneficio. Más adelante ahondaremos en las brechas y diferencias de ingreso que existen entre los beneficiarios según su sexo.

Tabla 4-1: Distribución por Género de los beneficiarios

| Género | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Mujeres | 127 | 40,7 |
| Hombres | 185 | 59,3 |
| Total | 312 | 100,0 |

4.3. Estado civil

Más de la mitad de los beneficiarios es casado (a), alcanzando un 51% de los beneficiarios. Esta secuencia la secundan los solteros (as) con aproximadamente un tercio del total (29,2%), y en tercer lugar, se encuentran aquellos beneficiarios que conviven con un 11,5%.

Tabla 4-2: Estado Civil de los beneficiarios

| Estado Civil | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Anulado (a) | 2 | 0,6 |
| Casado (a) | 159 | 51,0 |
| Conviviente | 36 | 11,5 |
| Divorciado (a) | 1 | 0,3 |
| NS-NR | 3 | 1,0 |
| Separado (a) | 14 | 4,5 |
| Soltero (a) | 91 | 29,2 |
| Viudo (a) | 6 | 1,9 |
| Total | 312 | 100,0 |

4.4. Adscripción étnica

La presencia de beneficiarios que se identifican como miembros de alguna etnia es mínima. Sólo 5 beneficiarios se identifican como Mapuches, lo que representa un 1,6% del total. Mientras que sólo 1 beneficiarios señala pertenecer a la etnia Aimara.

Tabla 4-3: Adscripción étnica

| Etnia | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Aimara | 1 | 0,3 |
| Mapuche | 5 | 1,6 |
| Ninguno | 306 | 98,1 |
| Total | 312 | 100,0 |

4.5. Años y Nivel de Escolaridad

El nivel de estudios alcanzado por los beneficiarios marcadamente no alcanza a tener un título profesional o técnico superior con un 42,6% de los casos, seguido por un 13% que completó la enseñanza media técnico profesional. Mucho más alejado se encuentra el porcentaje que completó su educación en un centro de formación técnica con un 6,7%. Esto muestra el bajo porcentaje de beneficiarios que poseen un título técnico, técnico-profesional o profesional.

Tabla 4-4: Nivel de Escolaridad

| Nivel de Educación | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|--------------|
| Educación Básica Completa | 21 | 6,7 |
| Educación Básica Incompleta | 9 | 2,9 |
| Educación Media Científico Humanista Completa | 133 | 42,6 |
| Educación Media Científico Humanista Incompleta | 26 | 8,3 |
| Educación Media Técnico Profesional Completa | 43 | 13,8 |
| Educación Media Técnico Profesional Incompleta | 17 | 5,4 |
| Educación Universitaria Completa | 12 | 3,8 |
| Educación Universitaria Incompleta | 6 | 1,9 |
| Superior Completa en Centro de Formación Técnica | 21 | 6,7 |
| Superior Completa en Instituto Profesional | 7 | 2,2 |
| Superior Incompleta en Centro de Formación Técnica | 2 | 0,6 |
| Superior Incompleta en Instituto Profesional | 14 | 4,5 |
| NS-NR | 1 | 0,3 |
| Total | 312 | 100,0 |

El cuadro anterior se ve refrendado al revisar los años de escolaridad de los beneficiarios, en donde el 52,2% sólo completó los 12 años de enseñanza escolar, lo que incluye a los beneficiarios que, o no realizaron estudios superiores, o no los completaron.

4.6. Presencia o Ausencia de Discapacidad.

En términos de la presencia o ausencia de discapacidades, el porcentaje de beneficiarios en esta condición también es poco representativo, ya que sólo cinco de ellos señala ser discapacitado, lo que alcanza un 1,6% del total de los casos.

Tabla 4-5: Presencia o ausencia de discapacidad

| Discapacidad | Frecuencia | % |
|--------------|------------|-------|
| No | 307 | 98,4 |
| Si | 5 | 1,6 |
| Total | 312 | 100,0 |

4.7. Presencia o Ausencia de enfermedades crónicas

En el caso de las enfermedades crónicas el número de casos sobre el total de encuestados es 18, que representan un 6,1% del total.

5. Caracterización de la Situación Laboral actual de los Beneficiarios del Programa

En el siguiente apartado, revisaremos la situación laboral de los beneficiarios de del Programa de Becas Fondo Cesantía Solidario bajo distintas ópticas. En primer lugar, revisaremos el promedio de los ingresos de los beneficiarios para el período que va desde abril de 2008 a diciembre de 2008, según diversas variables, como sexo, región, rubro, etc. Luego revisaremos la calidad actual de la inserción laboral de los beneficiarios, el tipo de contrato, la jornada laboral a la que se someten, para finalmente revisar algunos cruces interesantes acerca de los ingresos de los beneficiarios en términos de discapacidad, etnia, entre otros.

5.1. Promedio de ingresos de los trabajadores para el período abril-noviembre de 2008: comentario general sobre la diferencia de género

Durante el período abril-noviembre de 2008, el promedio de los ingresos de los beneficiarios alcanzó la suma de \$172 mil pesos. Sin embargo, si cruzamos la variable género, nos encontramos con una brecha importante ya que los hombres en el mismo período alcanzan un ingreso promedio de \$194 mil, mientras que las mujeres durante idéntico período, sólo alcanzan los \$ 141 mil.

Tabla 5-1: Ingresos promedio por género, presentados por Región, período abril-noviembre 2008.

| Región | Mujer | Hombre | Total |
|----------------------------|---------|---------|---------|
| Región de Arica Parinacota | 152,344 | 205,438 | 190,268 |
| Región de Tarapacá | 136,875 | 260,583 | 225,238 |
| Región de Antofagasta | 54,000 | 166,250 | 86,071 |
| Región de Atacama | 0 | 96,875 | 77,500 |
| Región de Coquimbo | 182,857 | 286,458 | 213,938 |
| Región de Valparaíso | 84,375 | 102,548 | 95,625 |
| Región Metropolitana | 102,974 | 106,427 | 105,009 |
| Región del Maule | 255,938 | 313,672 | 284,805 |
| Región del Biobío | 191,175 | 226,364 | 211,196 |
| Región de la Araucanía | 167,596 | 338,458 | 264,418 |
| Región de los Lagos | 114,375 | 208,636 | 166,219 |
| Región de los Ríos | 129,375 | 235,096 | 221,000 |
| Total | 141,460 | 194,162 | 172,709 |

Si revisamos por tramos la diferencia de ingresos, podemos observar que en el tramo que no posee ingreso, las mujeres alcanzan un 37,8% de los casos, versus un 27,6% de los hombres. En el tramo que va desde "más que 0 y hasta 100", las mujeres superan a los hombres con un 11,8 versus un 3,8 de hombres en dicho tramo. Bastante similar es la situación para hombres y mujeres en el tramo que va desde los \$100 mil a los \$200 mil pesos, en donde la distancia es de 1,8 puntos porcentuales más en el caso de los hombres. Sin embargo, en el siguiente tramo, que va desde los \$200 mil a los \$300 mil pesos, los hombres prácticamente doblan a las mujeres, aumentando la brecha de ingreso entre sexos drásticamente. Por último, en los tramos de más altos ingresos, que van desde los \$300 mil a \$400 mil pesos, o sobre los

\$400 mil pesos, los hombres superan a las mujeres, consolidando la brecha antes descrita.

Tabla 5-2: Encuestados por género según tramos de ingreso período abril-diciembre 2008

| Tramos de ingreso medio | Género del Entrevistado | | % Total |
|-----------------------------------|-------------------------|-----------|---------|
| | % Mujeres | % Hombres | |
| Ingreso 0 | 37,8 | 27,6 | 31,7 |
| Más que 0 y hasta 100.000 | 11,8 | 3,8 | 7,1 |
| Desde 100.000 y menor que 200.000 | 22,0 | 23,8 | 23,1 |
| Desde 200.000 y menor que 300.000 | 15,0 | 28,6 | 23,1 |
| Desde 300.000 y menor que 400.000 | 10,2 | 11,9 | 11,2 |
| Más que 400.000 | 3,1 | 4,3 | 3,8 |
| Totales | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

5.2. Promedio de ingresos de los trabajadores según nivel de estudio y género

La Tabla 5-3, muestra una importante brecha en los ingresos entre los trabajadores hombres y mujeres. Si revisamos en detalle, en prácticamente todos los niveles de estudios, la suma de ingresos para el período abril mayo de 2008, los ingresos de los hombres superan al de las mujeres y en algunos casos prácticamente doblan los ingresos percibidos en dicho promedio, como en el caso de la categoría "educación técnico profesional completa"; en otros casos ocurre lo contrario, como es el caso de la categoría "educación universitaria completa", en donde los ingresos para el período definido de la mujeres, supera por un margen importante al de los hombres.

Tabla 5-3: Ingresos promedio por nivel de escolaridad, por género período abril-noviembre 2008.

| NIVEL DE ESTUDIOS | Mujer | Hombre | Total |
|--|---------|---------|---------|
| EDUCACIÓN BÁSICA INCOMPLETA | 43,125 | 62,125 | 53,681 |
| EDUCACIÓN BÁSICA COMPLETA | 49,659 | 147,625 | 96,310 |
| EDUCACIÓN MEDIA CIENTÍFICO HUMANISTA INCOMPLETA | 67,463 | 64,042 | 66,279 |
| EDUCACIÓN MEDIA CIENTÍFICO HUMANISTA COMPLETA | 117,956 | 172,324 | 149,023 |
| EDUCACIÓN MEDIA TÉCNICO PROFESIONAL INCOMPLETA | 213,750 | 177,266 | 179,412 |
| EDUCACIÓN MEDIA TÉCNICO PROFESIONAL COMPLETA | 103,500 | 232,008 | 202,122 |
| EDUCACIÓN UNIVERSITARIA INCOMPLETA | 333,750 | 126,563 | 195,625 |
| EDUCACIÓN UNIVERSITARIA COMPLETA | 441,563 | 356,484 | 384,844 |
| SUPERIOR INCOMPLETA CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA | 365,625 | 393,750 | 379,688 |
| SUPERIOR COMPLETA EN CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA | 330,114 | 195,128 | 265,835 |
| SUPERIOR INCOMPLETA EN INSTITUTO PROFESIONAL | 81,375 | 345,069 | 250,893 |
| SUPERIOR COMPLETA EN INSTITUTO PROFESIONAL | 322,500 | 386,250 | 349,821 |
| NS-NR | | 0 | 0 |
| Total | 141,460 | 194,162 | 172,709 |

5.3. Tipo de trabajo de los beneficiarios

Respecto al tipo de trabajo por medio del cuál los beneficiarios obtienen hoy su ingreso, sobre la mitad de estos lo hace en una relación de dependencia (53,5%), muy por sobre los trabajadores del comercio ambulante (1,3%), los micro empresarios (1,3%) y los trabajadores por cuenta propia, que se alzan al 8% del total de la muestra. Se observa que los microempresarios y los trabajadores por cuenta propia son quienes perciben mejores ingresos en el período. En ambas categorías

las diferencias de remuneraciones están a favor de los hombres en desmedro de las mujeres.

Tabla 5-4: Ingresos promedio por Tipo de Trabajo, por género, período abril-noviembre 2008.

| Tipo de Trabajo | Mujer | Hombre | Total |
|---------------------------|---------|---------|---------|
| COMERCIO AMBULANTE | 137,500 | 138,750 | 138,125 |
| EMPLEADO | 256,879 | 272,488 | 267,160 |
| MICRO EMPRESARIO | 305,833 | 337,500 | 313,750 |
| TRABAJO POR CUENTA PROPIA | 172,969 | 285,884 | 249,751 |
| Otro | 80,000 | 156,875 | 131,250 |
| (en blanco) | 11,911 | 2,972 | 7,564 |
| Total | 141,460 | 194,162 | 172,709 |

5.4. Situación contractual de los beneficiarios que se encuentran bajo un régimen de dependencia

Respecto a los trabajadores dependientes, según el tipo de contrato que poseen, un 30,1% de ellos se desempeña bajo un contrato a plazo fijo, y lo sigue un 18,9% con contrato a plazo indefinido, y un porcentaje no menor trabaja en la ilegalidad sin la mediación de ningún tipo de contrato, porcentaje que alcanza al 12,2% de los trabajadores de la muestra.

Tabla 5-5: Ingresos promedio por tipo de relación laboral, por género, período abril-noviembre 2008.

| Situación contractual | Mujer | Hombre | Total |
|-----------------------------|---------|---------|---------|
| CONTRATO A HONORARIOS | | 219,375 | 219,375 |
| CONTRATO A PLAZO FIJO | 255,451 | 283,233 | 272,593 |
| CONTRATO A PLAZO INDEFINIDO | 273,658 | 270,872 | 271,769 |
| OBRA O FAENA | 178,875 | 245,000 | 238,388 |
| SIN CONTRATO | 181,583 | 254,621 | 225,790 |
| (en blanco) | 11,911 | 2,972 | 7,564 |
| Total | 141,460 | 194,162 | 172,709 |

5.5. Rubro de las empresas en las que trabajan los beneficiarios

Avanzando en la descripción de las condiciones de trabajo de los beneficiarios que se desenvuelven según rubro, podemos señalar que la principal categoría escogida es la de "otros servicios" con un 21,2% de los casos, seguido del comercio con un 14,1%. En el extremo opuesto se encuentran los trabajadores que se desenvuelven en el rubro energía, con un 1% del total de los casos encuestados.

En el global se observan diferencias entre los ingresos de los distintos rubros y ciertamente se mantiene las diferencias de género.

Tabla 5-5: Ingresos promedio por Rubro, por género, período abril-noviembre 2008.

| RUBRO SE UBICA LA EMPRESA DONDE TRABAJA | Mujer | Hombre | Total |
|---|---------|---------|---------|
| AGRICULTURA | 210,357 | 288,594 | 252,083 |
| COMERCIO | 222,307 | 234,091 | 228,199 |
| CONSTRUCCIÓN | 183,750 | 246,105 | 240,167 |
| ENERGÍA | 315,000 | 337,813 | 330,208 |
| FINANZAS | 317,500 | 299,063 | 311,354 |
| MANUFACTURAS | 480,000 | 328,972 | 356,432 |
| MINERÍA | | 343,594 | 343,594 |
| OTROS SERVICIOS | 215,029 | 247,188 | 234,520 |
| SERVICIOS ESTATALES | 352,813 | 308,750 | 321,339 |
| TRANSPORTES | 315,000 | 318,182 | 317,917 |
| (en blanco) | 11,911 | 2,972 | 7,564 |
| Total | 141,460 | 194,162 | 172,709 |

5.6. Porcentaje de los beneficiarios que perciben algún tipo de ingreso de manera independiente

Sobre los trabajadores que se encuentran fuera de una relación de dependencia y que reciben ingreso, estos alcanzan solamente al 6,4%. Estos realizan actividades informales, "pitutos" o "pololos" desarrolladas les permitieron percibir algún ingreso.

Tabla 5-6: Situación de dependencia o independencia de los encuestados

| Independiente | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| No | 292 | 93,6 |
| Si | 20 | 6,4 |
| Total | 312 | 100,0 |

6. Evaluación de Procesos asociados a ser Beneficiario del Fondo de Cesantía Solidario

6.1. Satisfacción respecto al ingreso al Fondo de Cesantía Solidario

6.1.1. Niveles de información entregados por la AFC para acceder y operar en el Fondo de Cesantía Solidario

Los resultados de la encuesta aplicada muestran que desde el punto de vista de la información entregada por la AFC respecto de las formas de acceder a los beneficios del FCS y de su operación en general son buenos.

En específico, la información respecto del acceso es buena así como respecto de las condiciones para mantener el beneficio (ver Figura 6-1 y 6-2).

Por su parte, como se observa en la Figura 6-3, en relación a los servicios complementarios, se observa que los encuestados evalúan el nivel de la información como buena, entregándole un puntaje en escala de 0-100 de 66 puntos aproximadamente. Similar puntaje recibe el nivel de información sobre las condiciones para mantener estos beneficios complementarios (Figura 6-4).

Figura 6-1: ¿Recibió suficiente información sobre la forma de cómo acceder al beneficio del Fondo de Cesantía Solidario?

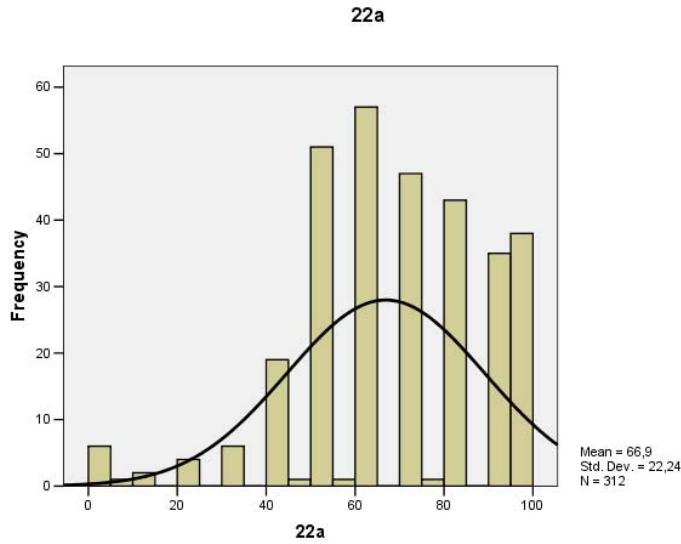
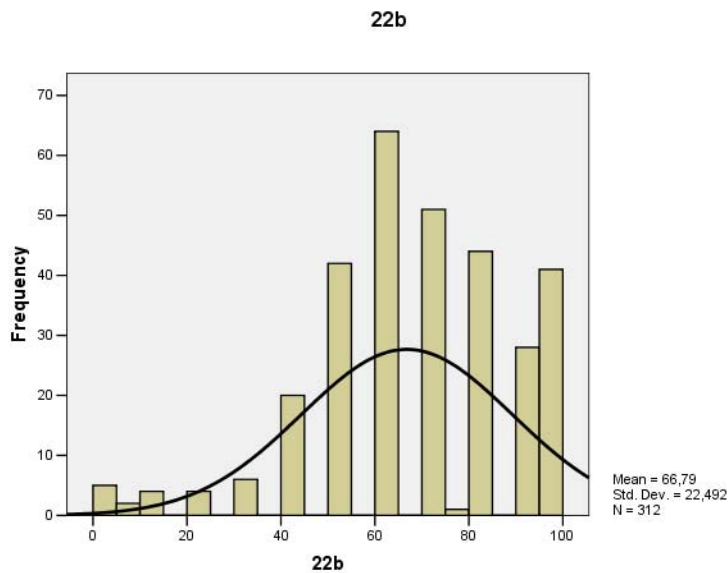


Figura 6-2: ¿Recibió suficiente información respecto de los deberes a observar para mantener el beneficio que entrega el Fondo Cesantía Solidario?



A nivel agregado, considerando todas las variables, la evaluación alcanza 67 en la escala de 0-100, en lo relativo a la información que la AFC entrega a las personas beneficiarias del Fondo de Cesantía Solidario (Figura 6-5).

Figura 6-3: ¿Recibió suficiente información respecto de los beneficios complementarios al pago mensual por 5 meses que entrega el fondo?

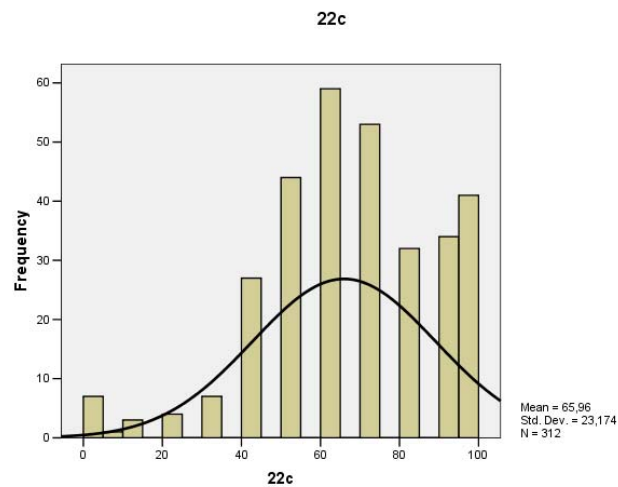


Figura 6-4: ¿Recibió suficiente información respecto de la duración y condiciones de término del beneficio?

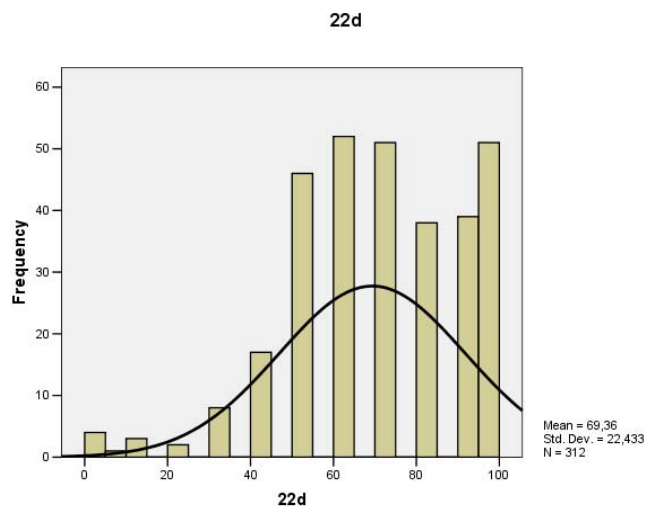
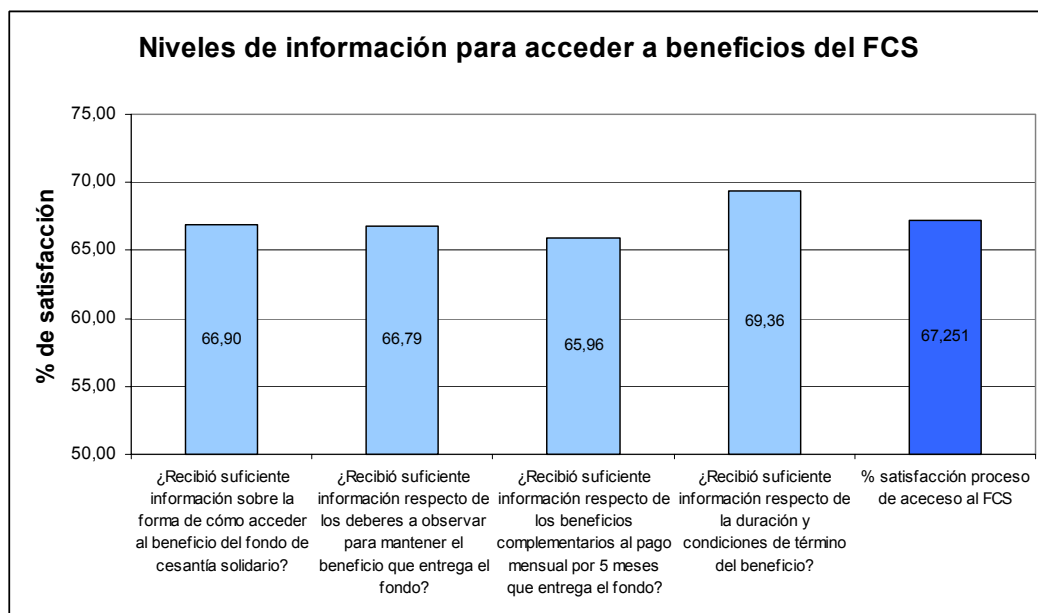


Figura 6-5: ¿Recibió suficiente información respecto de los beneficios complementarios al pago mensual por 5 meses que entrega el Fondo Cesantía Solidario?



6.1.2. Niveles de información respecto a proceso de certificación mensual en OMIL

Respecto de las OMIL y del nivel de información que entregan las evaluaciones de los usuarios se diferencian respecto de las variables sobre las cuales se consultó a los encuestados. Así, la Figura 6-6 muestra que la atención y orientación sobre su condición de beneficiario del FCS recibe casi 70 puntos del máximo de 100.

Por su parte, la Figura 6-7 muestra que la certificación realizada por la OMIL es expedita, siendo evaluada en 73 puntos en la escala de 0-100, de modo que las personas no sienten que tendrán retrasos en la cancelación oportuna del pago mensual que proviene del seguro.

Sobre las opciones de capacitación disponibles en el sistema, el acceso a la beca individual, de cómo acceder a los recursos de ésta y de sus condiciones de funcionamiento, las evaluaciones son mostradas en las Figura 6-8, Figura 6-10, Figura 6-11. En todas estas categorías, la evaluación de la calidad de la información que entregan las OMIL se ubica superando levemente los 60 puntos.

En donde se observa una peor evaluación, comparada con los casos anteriores, es en la información respecto de las opciones de empleo disponibles. Para esto, ver Figura 6-9 donde muestra que los usuarios adjudican un puntaje levemente superior a los 50 puntos en la escala de 0-100.

Figura 6-6: ¿Recibió una atención clara y orientadora respecto a su condición de beneficiario del FCS?

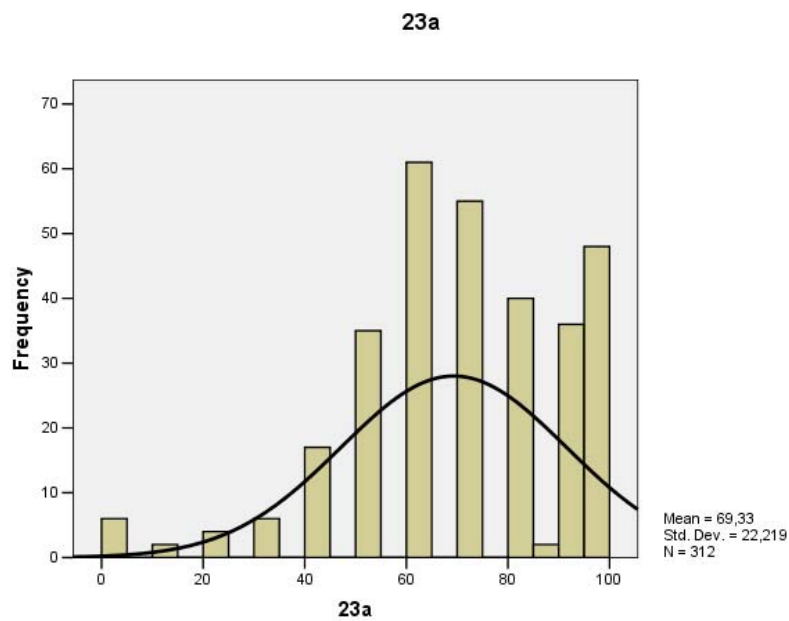


Figura 6-7: ¿La certificación fue realizada de manera expedita permitiendo cancelación oportuna del pago mensual que genera el seguro?

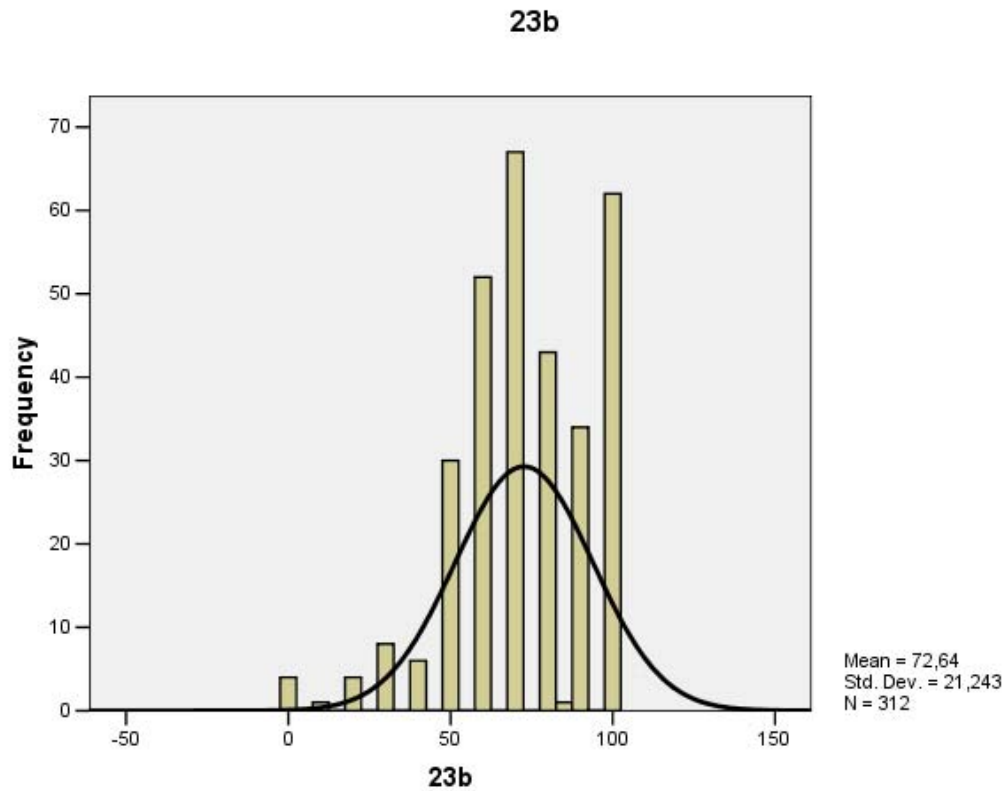


Figura 6-8: ¿Le informaron de las opciones de capacitación disponibles en el sistema cada vez que asistió a certificarse?

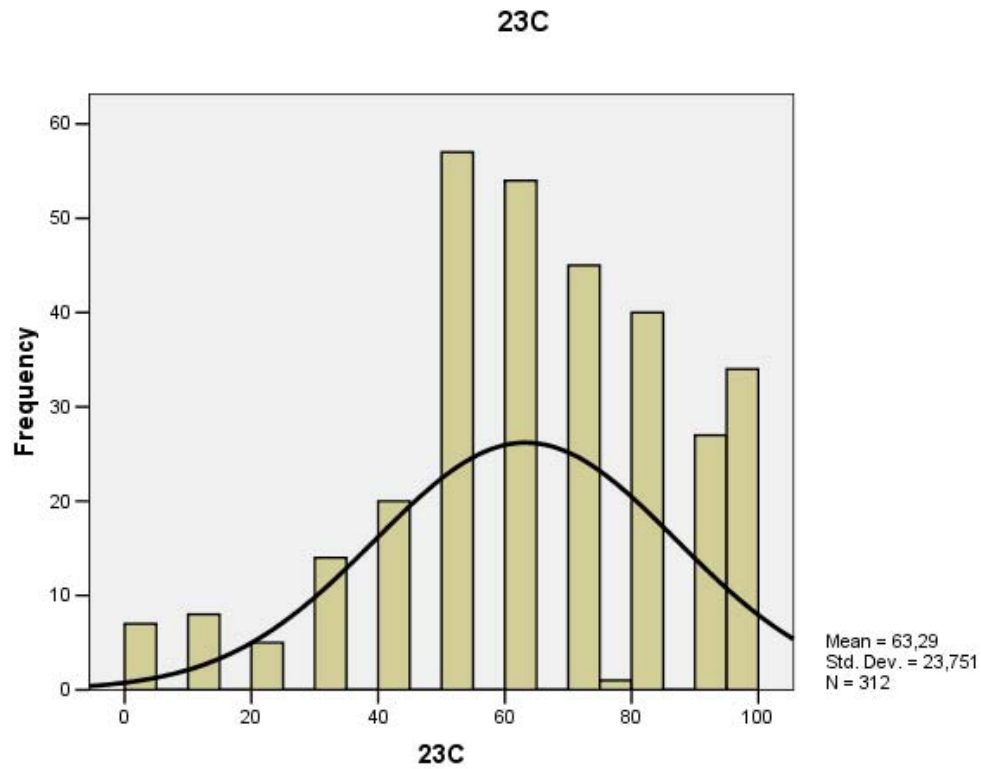


Figura 6-9: ¿Le informaron de las opciones de empleo disponibles en el sistema cada vez que asistió a certificarse?

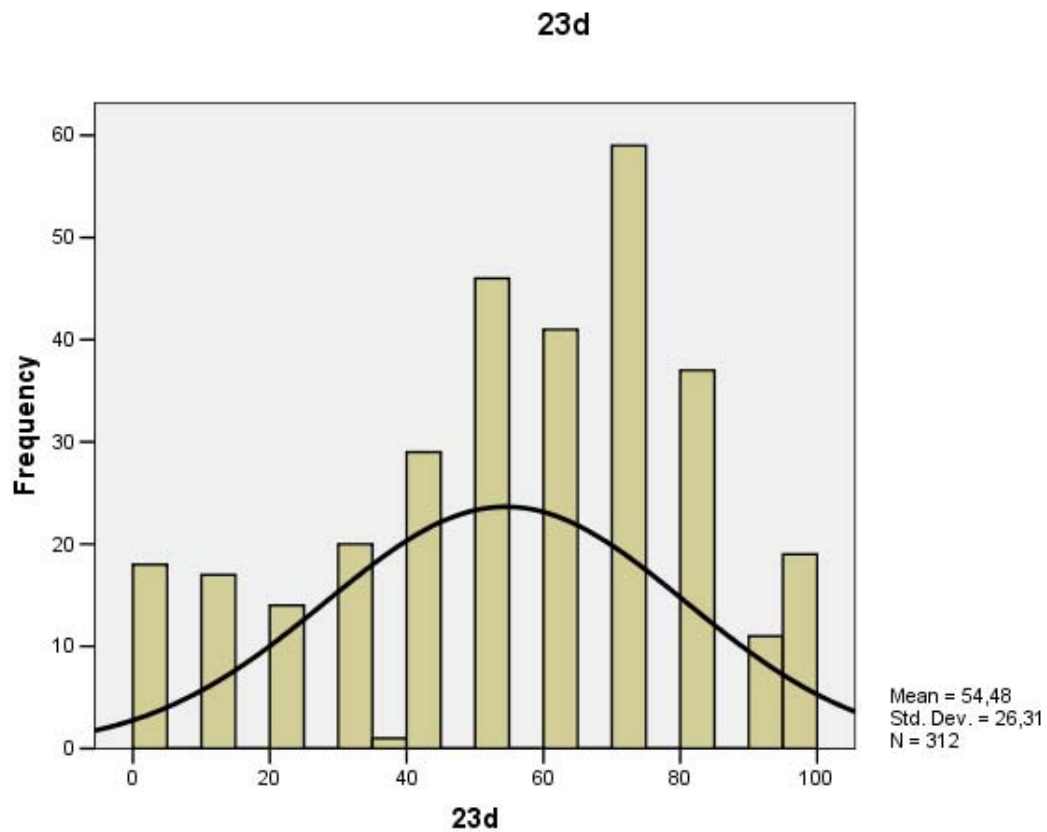


Figura 6-10: ¿Le informaron claramente cómo se accede a la beca individual de capacitación para beneficiarios del FCS?

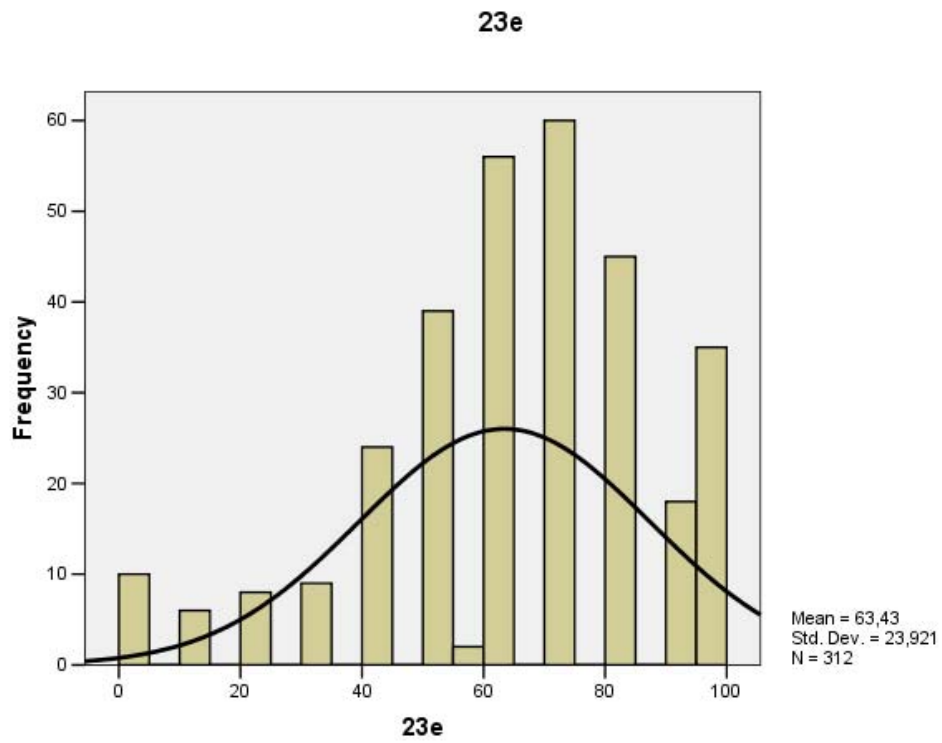
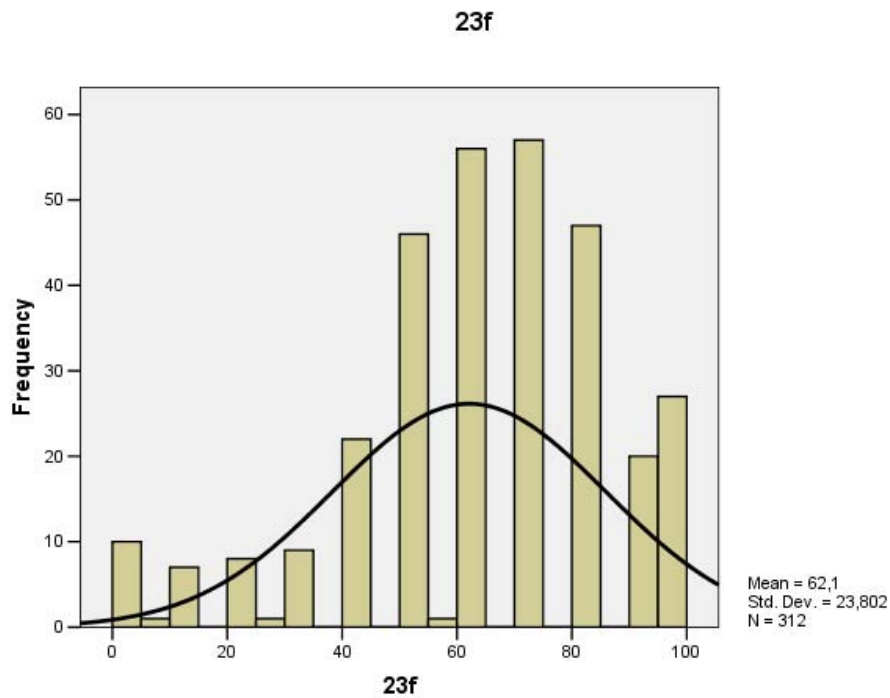
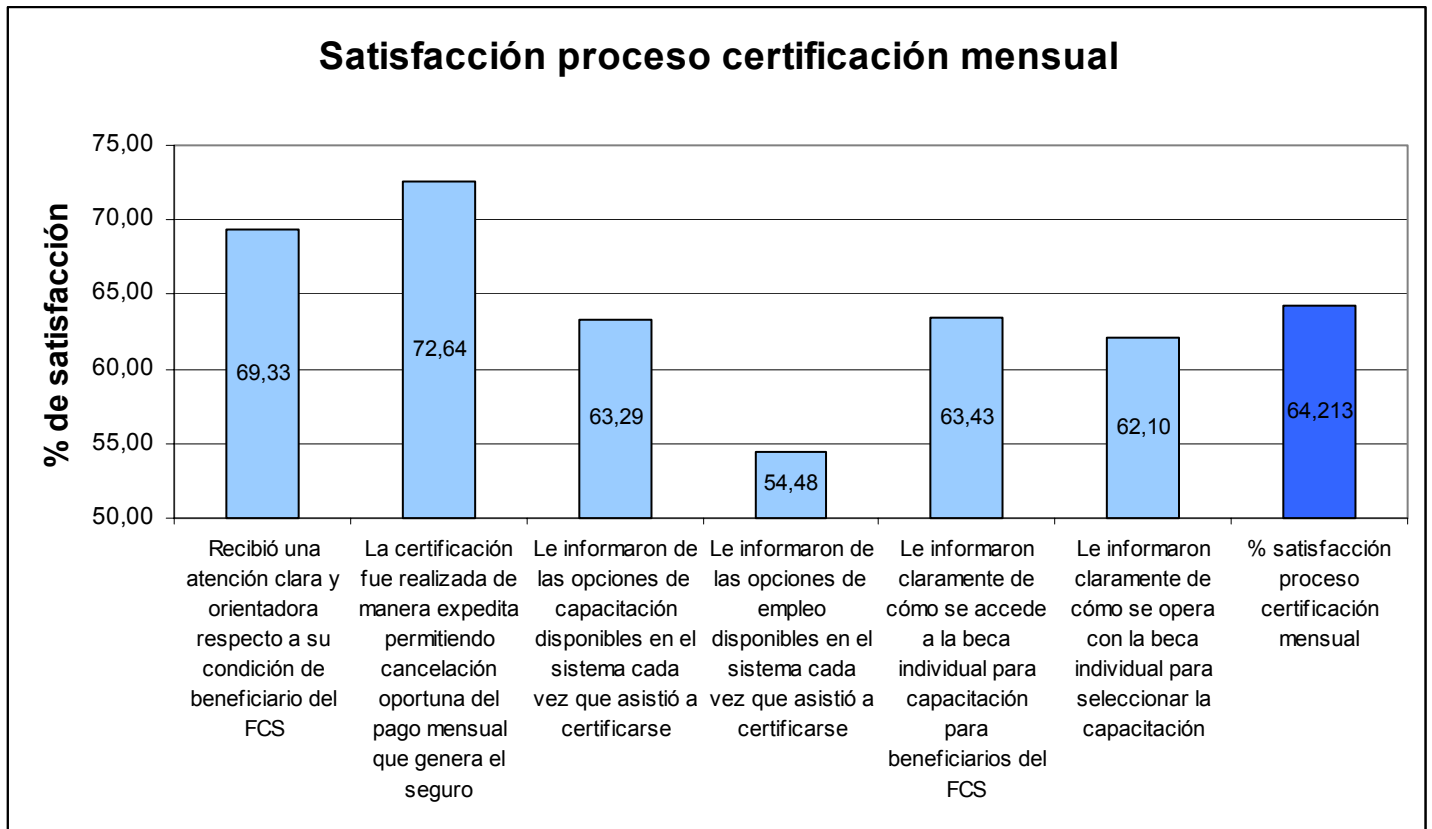


Figura 6-11: ¿Le informaron claramente cómo se opera con la beca individual para seleccionar la capacitación?



En síntesis y normalizando las seis variables medidas en la encuesta, utilizando iguales ponderadores para cada una de las categorías, la evaluación del proceso de certificación de las OMIL es de 64 punto de un máximo de 100, esto lo muestra la Figura 6-12 siguiente.

Figura 6-12



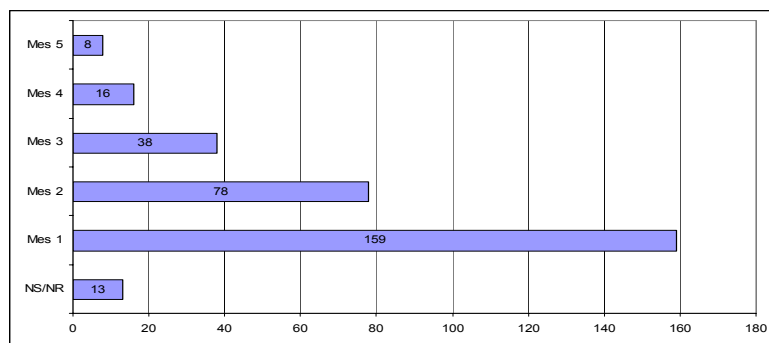
6.2. Oportunidad de la oferta de capacitación a través del FCS

Desde el punto de vista de la oportunidad el 51% de los encuestados reconocen que en el mes 1 se les informa sobre oportunidades de capacitación y entre el mes 1 y 2 casi el 80% de las personas reportan ser informados sobre esto.

Tabla 6-1: ¿En qué mes le ofrecieron oportunidades de capacitación?

| Meses | | Frecuencia | % | % Válido | % Acumulativo |
|-------|-------|------------|-------|----------|---------------|
| Meses | NS/NR | 13 | 4,2 | 4,2 | 4,2 |
| | 1 | 159 | 51,0 | 51,0 | 55,1 |
| | 2 | 78 | 25,0 | 25,0 | 80,1 |
| | 3 | 38 | 12,2 | 12,2 | 92,3 |
| | 4 | 16 | 5,1 | 5,1 | 97,4 |
| | 5 | 8 | 2,6 | 2,6 | 100,0 |
| | Total | 312 | 100,0 | 100,0 | |

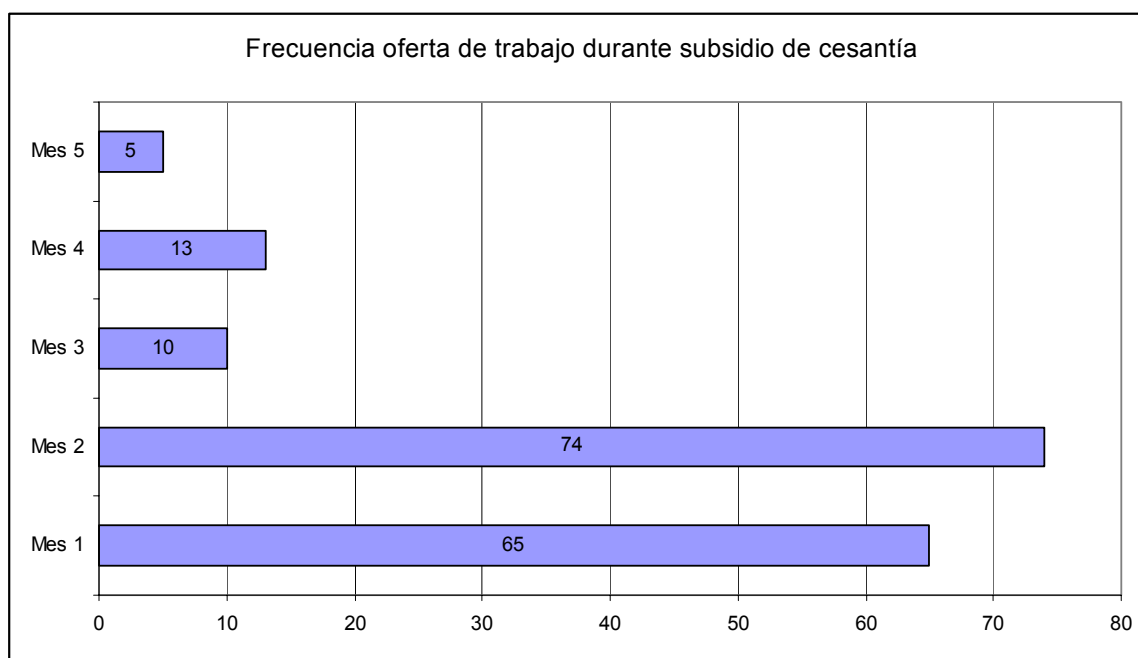
Figura 6-13: ¿En qué mes le ofrecieron oportunidades de capacitación?



6.3. Oportunidad de la oferta de trabajos a través del FCS

Desde el punto de vista de la oportunidad de la información sobre oportunidades de trabajo el 38% de los encuestados reconocen que en el mes 1 se les informa sobre oportunidades de trabajo y entre el mes 1 y 2 el 83% de las personas reportan ser informados sobre esto.

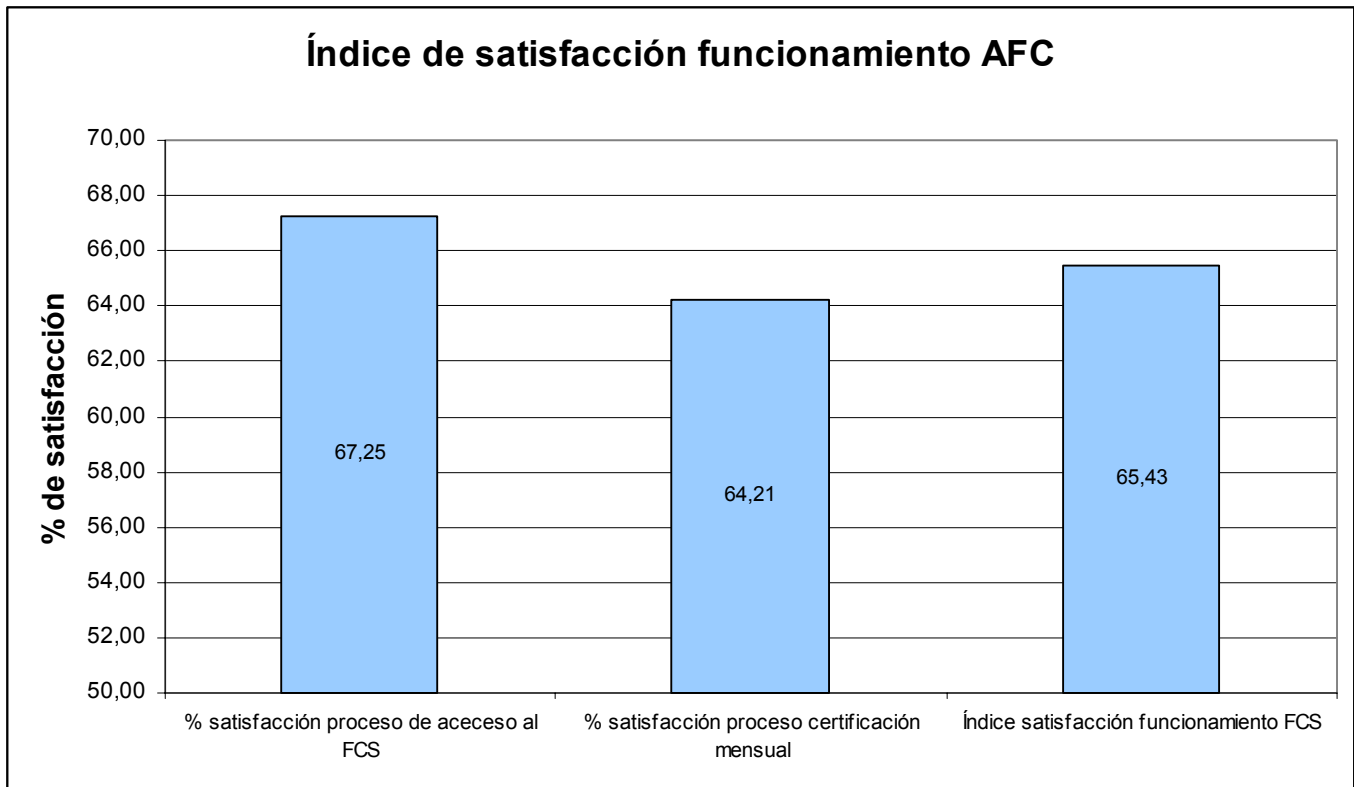
Figuras 6-14: ¿En qué mes le ofrecieron oportunidades de empleo?



6.4. Resumen satisfacción respecto al FCS

Con todo, la evaluación global de satisfacción sobre el FCS es de 65 puntos sobre 100, como lo muestra la Figura 6-15.

Figura 6-15



7. Evaluación General de Procesos, Productos e Instituciones asociadas a la Beca del FCS

7.1. Satisfacción respecto de la modalidad de beca individual

En la siguiente sección se presenta los resultados de la investigación respecto de los procesos y productos asociados a la operación de las Becas del Fondo de Cesantía Solidario. Se evaluó:

- ⊕ Los niveles de información
- ⊕ Las percepciones respecto de la libre elección de los OTEC y de los Cursos.
- ⊕ La satisfacción respecto del servicio contratado por el beneficiario, esto es, la calidad del OTEC y del curso.
- ⊕ La satisfacción respecto del servicio que entregan las instituciones del sistema de empleo y capacitación, en específico, del SENCE y las OMIL.
- ⊕ También se indagó sobre las expectativas de los usuarios, en específico respecto de las posibilidades que abría el curso en función de mejorar la empleabilidad y de encontrar trabajo luego de realizar el curso.

7.1.1. Evaluación sobre los niveles de información

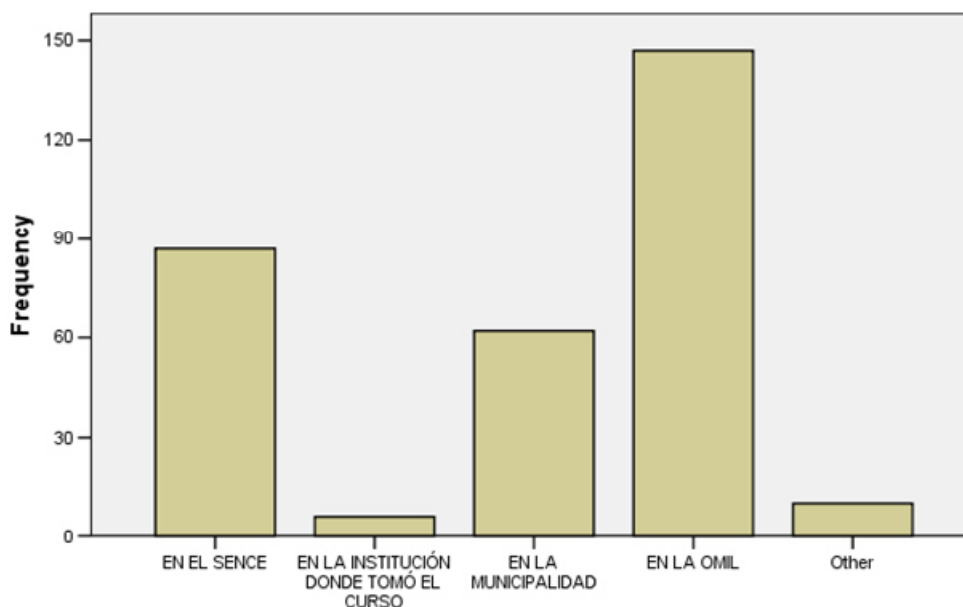
Canales de información

Para los beneficiarios la información sobre el Programa proviene principalmente de las OMIL, así como también el financiamiento proviene de los Fondos del SENCE. No aparece como relevante el reducido número de casos en que las personas se informaron a través de los OTEC, ni la categoría "Otros" (ver figuras 7-1 y 7-2).

A su vez, para casi todos los beneficiarios está claro que tienen la posibilidad de elegir tanto entre OTEC como entre curso que les son ofrecidos por éstos (ver figuras 7-3 y 7-4).

Figura 7-1

¿Dónde se informó sobre el curso?



Fuente: Encuesta Evaluativa Económica y Social

Figura 7-2

¿Quién pagó el costo del curso?

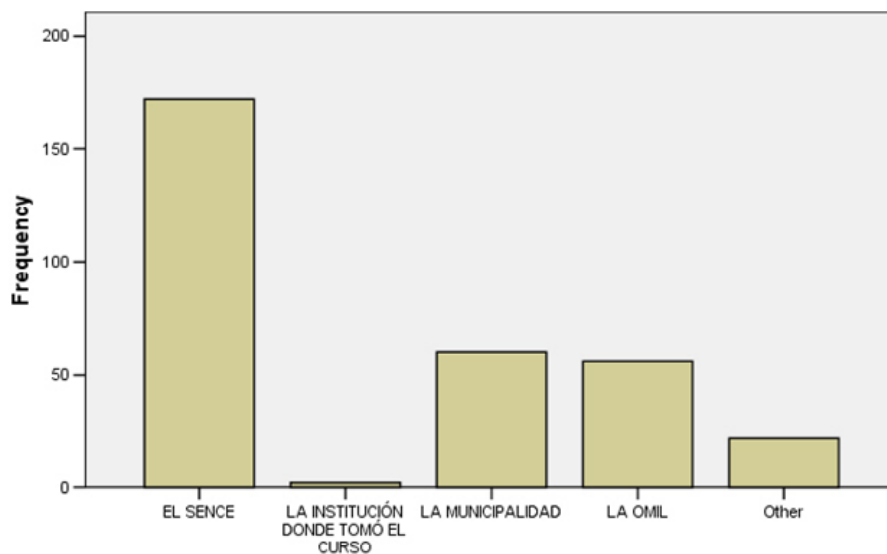
**Fuente: Encuesta Evaluativa Económica y Social**

Figura 7-3

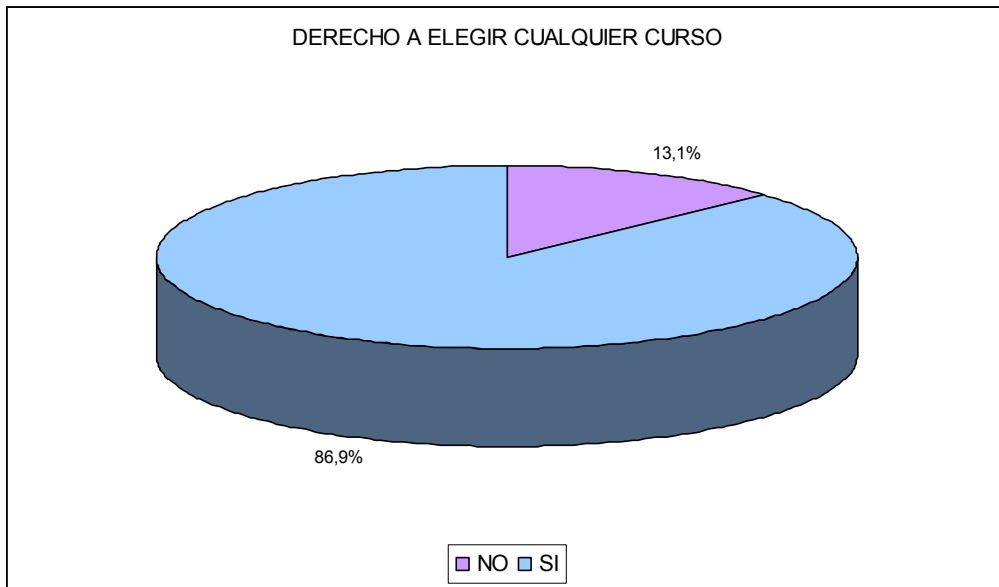
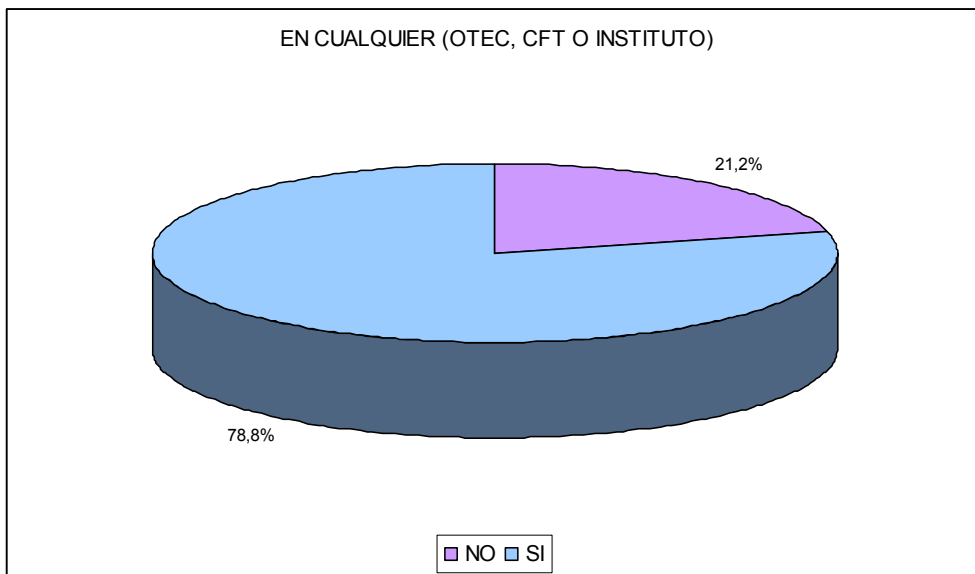


Figura 7-4

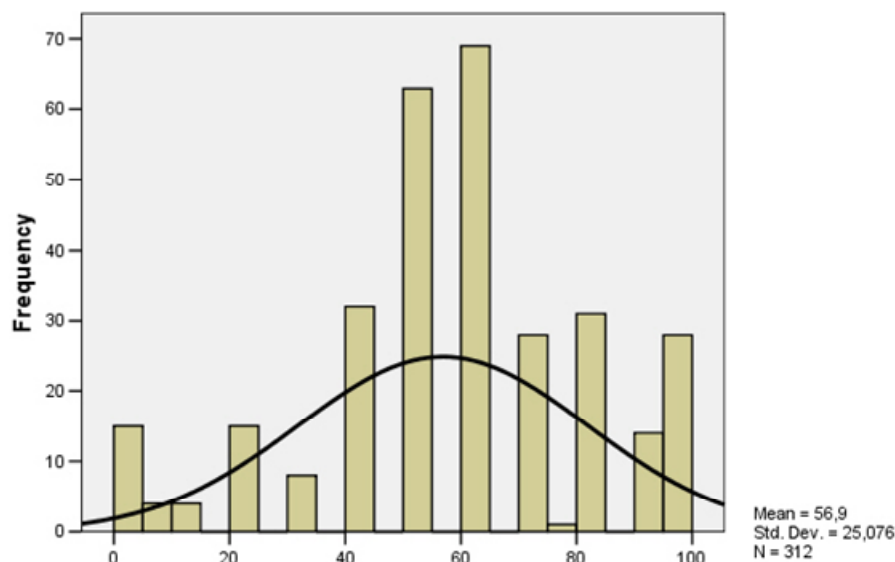


7.1.2. Sobre la información y autonomía para la selección del curso

En específico, las personas perciben que las OMIL les entregan parte de la información respecto de la oferta de capacitación del FCS. Lo mismo ocurre con los OTEC respecto de los cursos posibles. En ambos casos la evaluación de las instituciones sobre el nivel de información es cercana a 60 puntos en la escala de 0-100 (ver Figuras 7-5 y 7-6).

Figura 7-5

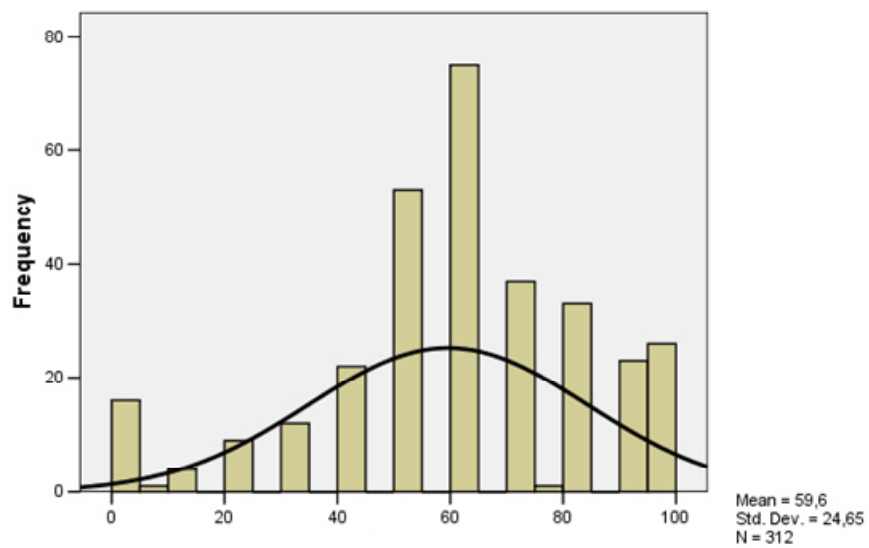
¿En la OMIL le informaron sobre la oferta de capacitación?



Fuente: Encuesta Evaluativa Económica y Social

Figura 7-6

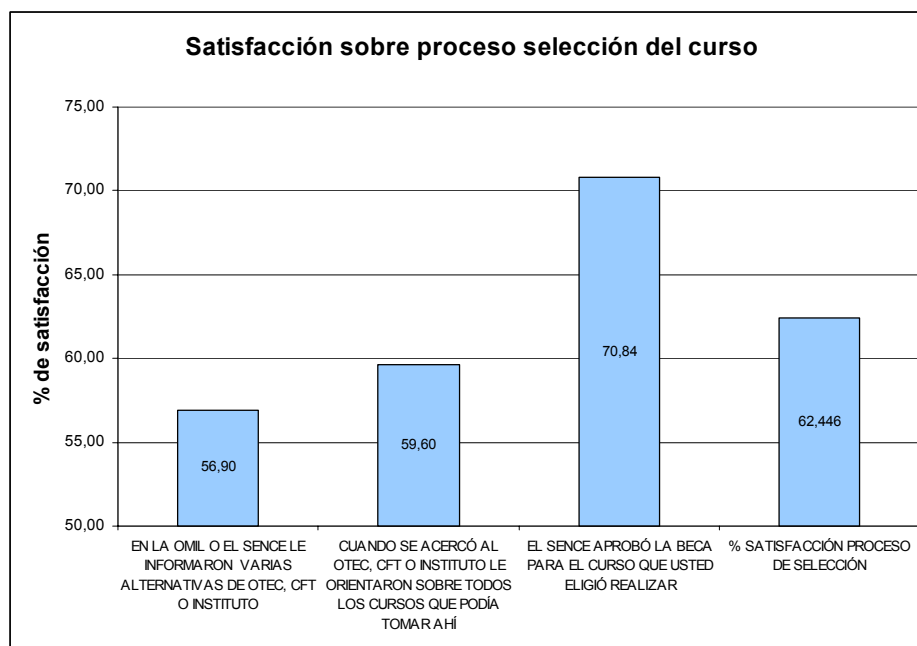
¿Le informaron el OTEC, CFT o Instituto sobre todos los curso posibles de tomar ahí?



Fuente: Encuesta Evaluativa Económica y Social

A nivel general, el proceso de selección de los cursos es evaluado con un promedio de 60 puntos de un máximo de 100.

Figura 7-7



7.2. Satisfacción respecto al servicio de capacitación contratado

7.2.1. Evaluación de calidad del curso realizado

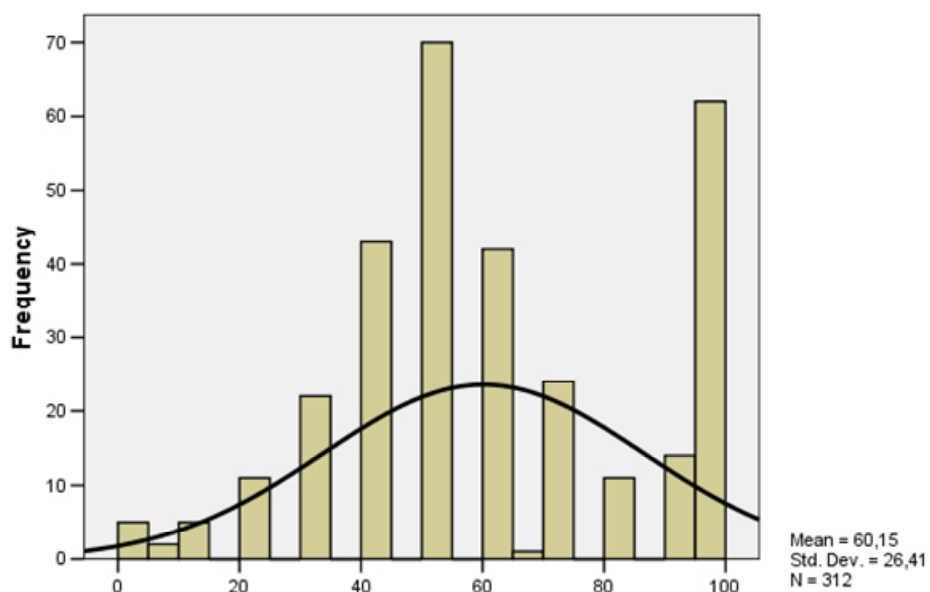
En general la calidad de los servicios contratados no es muy sobresaliente. Los aspectos mejor evaluados se refieren a la calidad de los docentes, mientras que la duración del curso aparece como el elemento más cuestionable por parte de los beneficiarios.

Sin embargo, es interesante rescatar que algunas personas otorgan el puntaje máximo en estas evaluaciones, cosa que no ocurre en casi

ninguna de las distinciones evaluadas en esta investigación (ver Figuras 7-8 y 7-9).

Figura 7-8

El curso tuvo una duración adecuada



Fuente: Encuesta Evaluativa Económica y Social

Figura 7-9

Los profesores mostraban gran conocimiento

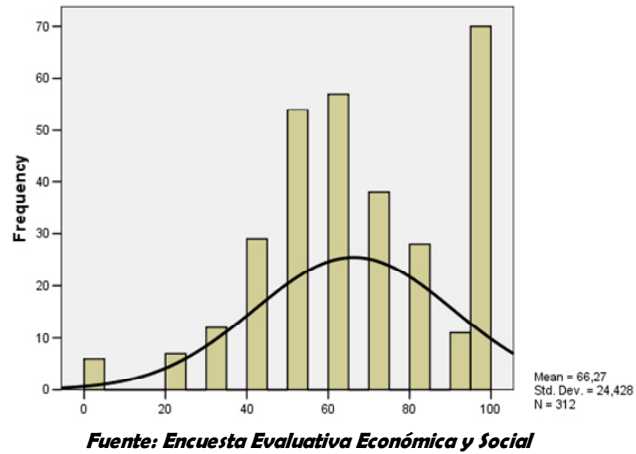
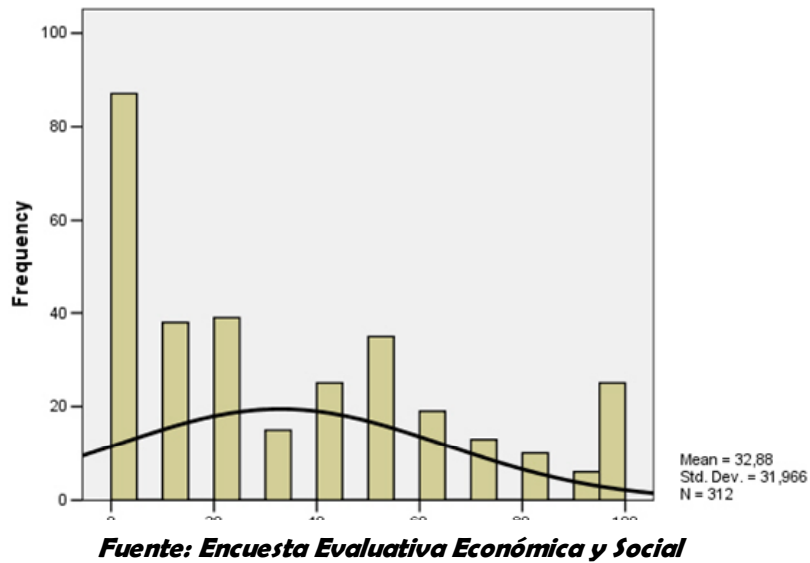


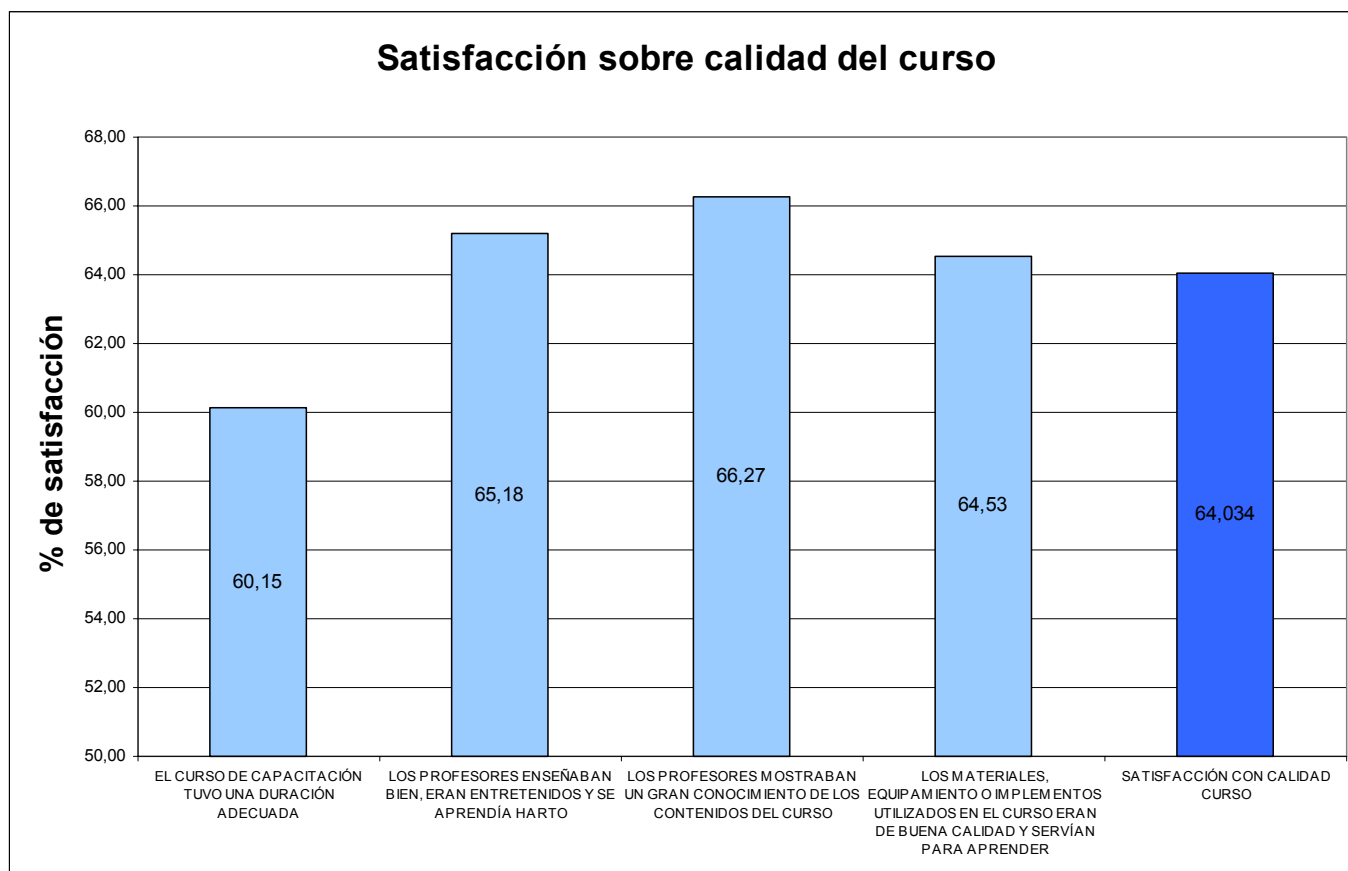
Figura 7-10

Utilidad del curso para encontrar empleo



De manera integrada se aprecia que la satisfacción expresada respecto a la calidad del curso llega a los 64,3 puntos como promedio.

Figura 7-11



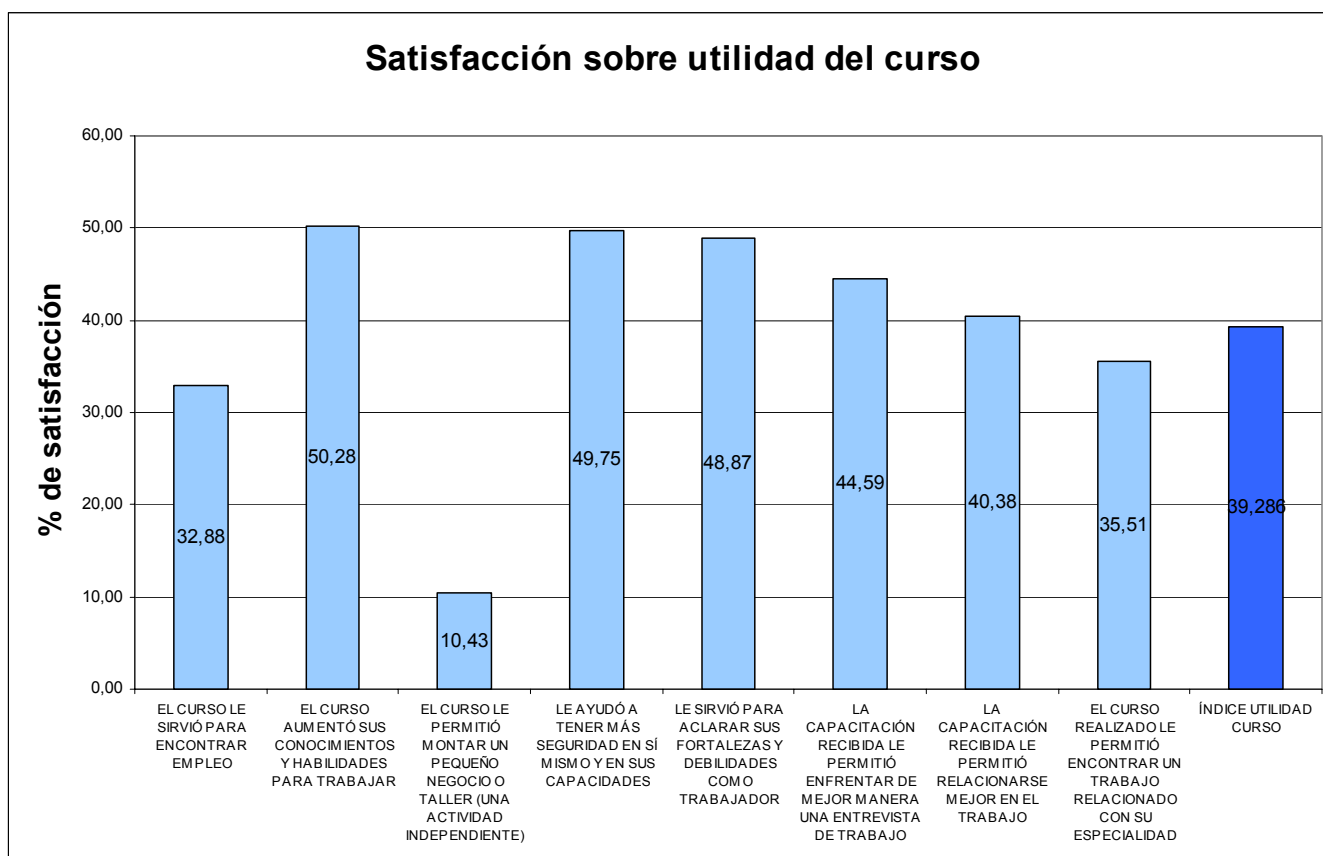
7.2.2. Evaluación respecto de la utilidad del curso

Por su parte, respecto de la utilidad del curso para encontrar empleo, el promedio de 32 puntos muestra que las personas no evalúan bien el Programa en función de esta variable (ver Figura 7-10).

La utilidad del curso vista desde las consecuencias laborales de las personas es baja, lo que se refleja en que, a juicio de los encuestados, no mejoran:

- ✦ La manera de enfrentar una entrevista de trabajo
- ✦ Las maneras de relacionarse en un puesto de trabajo específico
- ✦ No permite encontrar un trabajo en la especialidad del trabajador

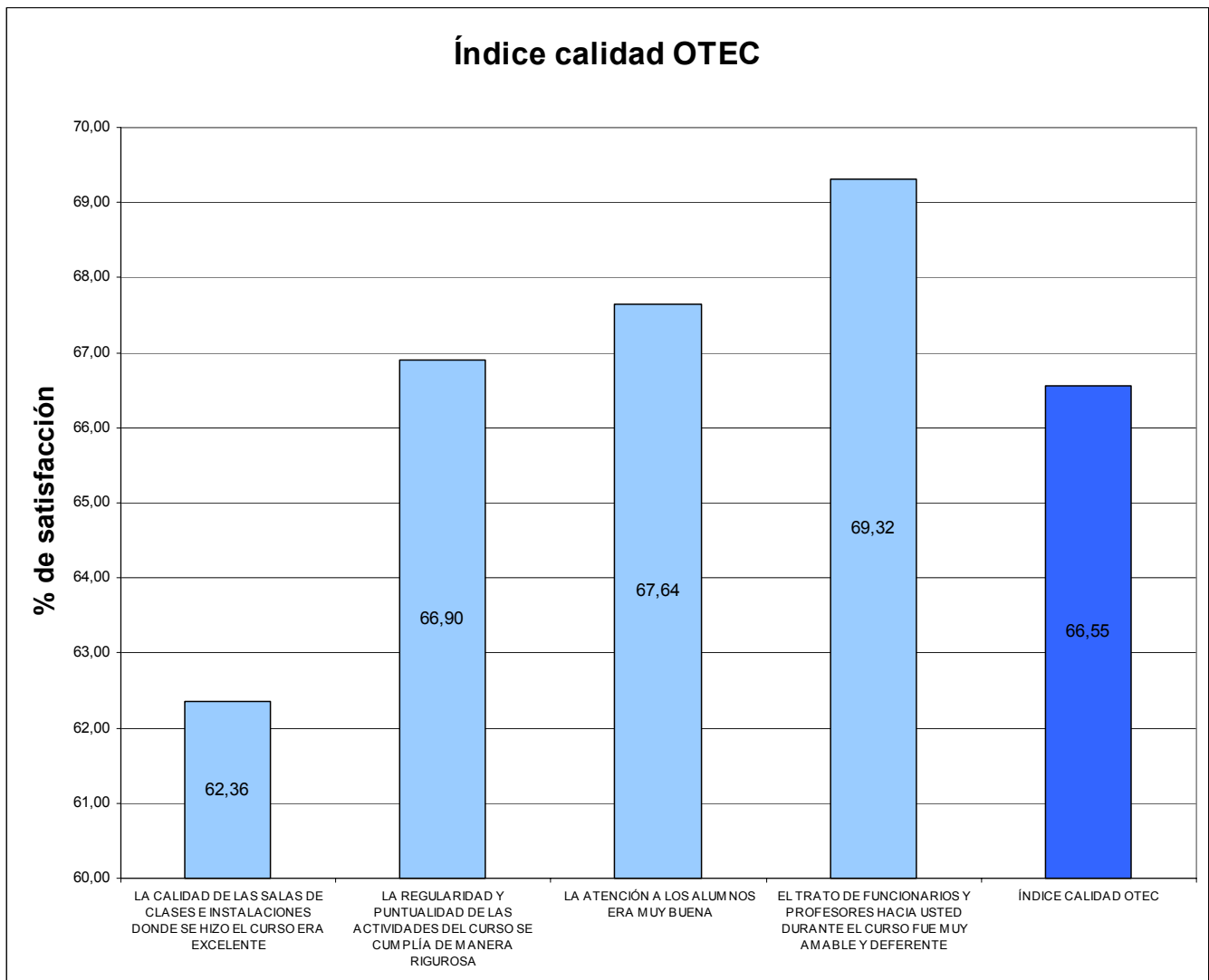
Figura 7-12



7.2.3. Evaluación sobre calidad de los OTEC

La calidad de los organismos técnicos de capacitación que imparten los cursos es la variable mejor evaluada por los beneficiarios. Internamente, las variables asociadas a la atención y trato a los alumnos son las que rankean en lo alto. En el otro extremo está la evaluación sobre la infraestructura utilizada en los cursos.

Figura 7-13



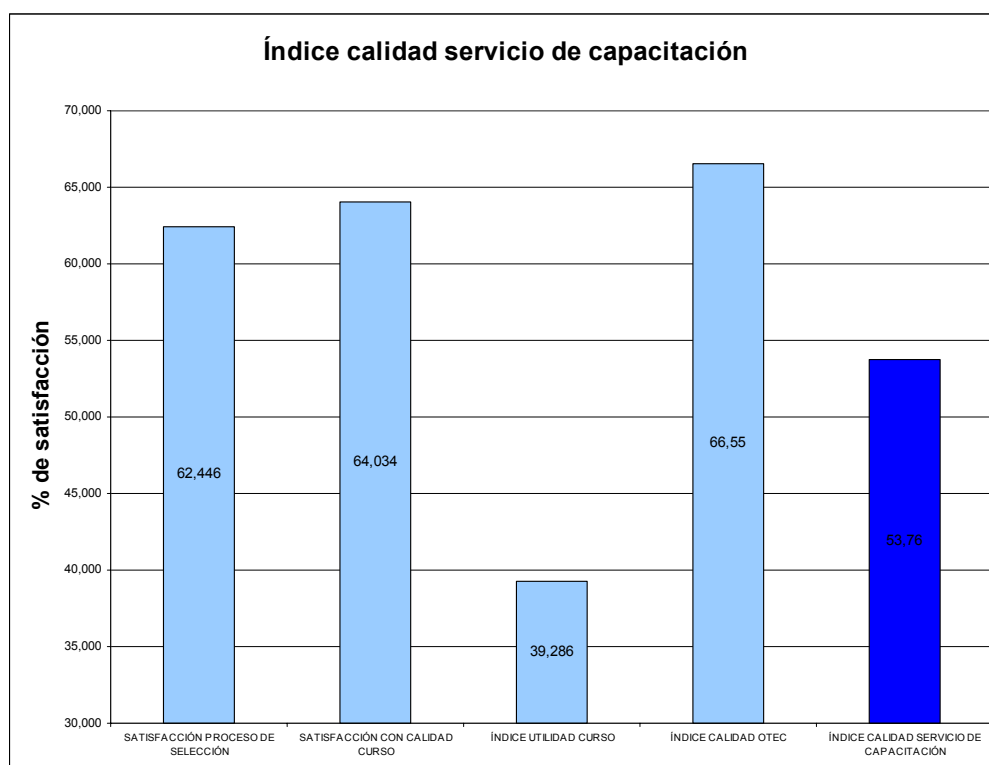
De manera agregada, los OTEC son evaluados con un promedio de 66,5 puntos sobre un total de 100.

7.2.4. Índice de satisfacción por el servicio de capacitación contratado

A partir de las cuatro macrovariables que componen la evaluación del servicio de capacitación, se ha construido un índice que compara los porcentajes de satisfacción entre si.

Como se aprecia en la figura 7-14, los OTEC son los mejor evaluados, seguidos por la calidad del curso y el proceso de selección. Mucho más abajo, con Menos de un 40% está la percepción de utilidad del curso.

Figura 7-14



El índice de satisfacción respecto a la calidad del servicio de capacitación contratado con la Beca del Fondo de Cesantía Solidario alcanza un 53,8 puntos de satisfacción.

7.3. Satisfacción respecto al servicio de las instituciones del sistema de capacitación que operan la Beca (OMIL y SENCE)

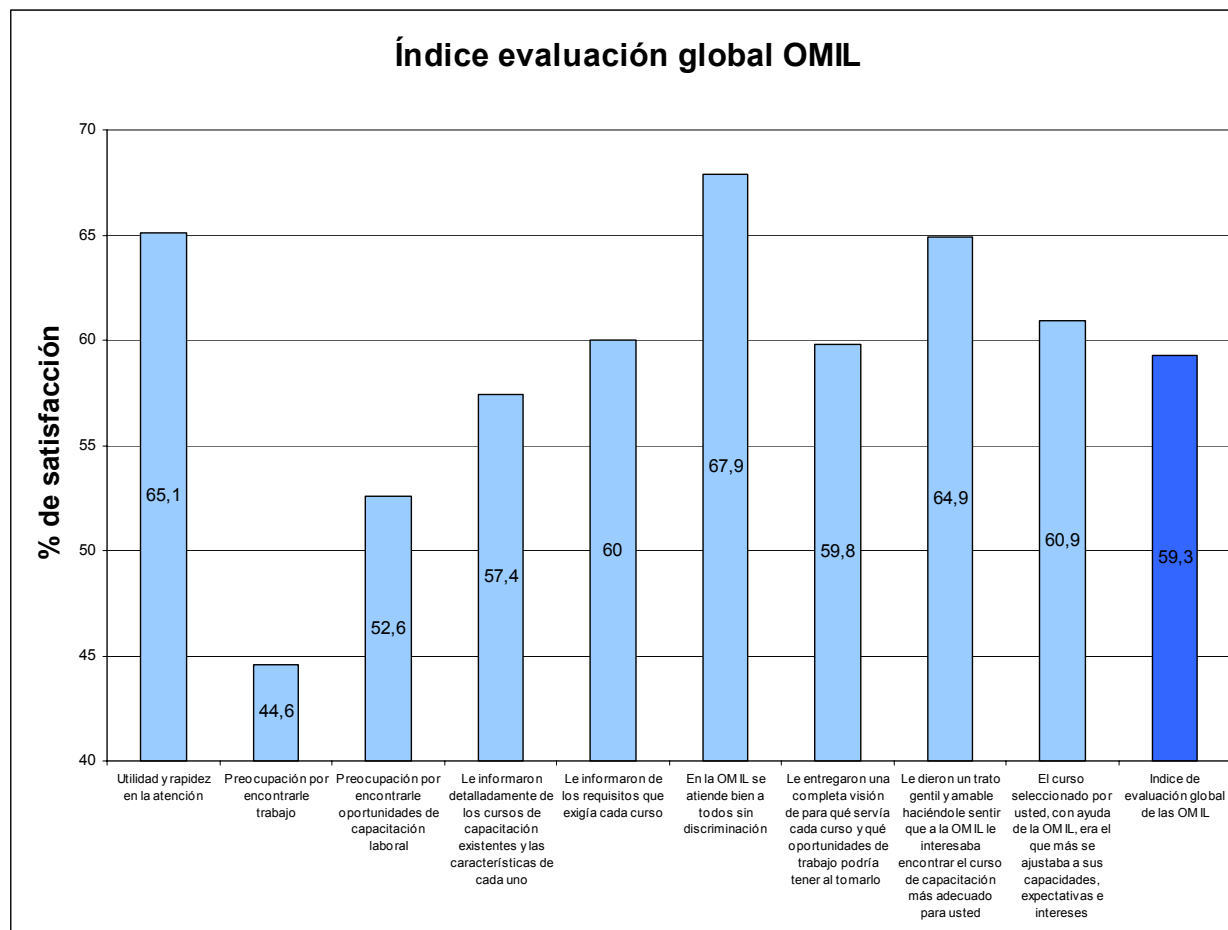
7.3.1. Evaluación del servicio recibido en la OMIL

La Tabla 7-15 muestra las evaluaciones de los beneficiarios respecto de la calidad de los servicios provistos por la OMIL. Llama la atención que los servicios relacionados con la entrega de oportunidades de trabajo y de capacitación son las peor evaluadas de la lista, 44,6 y 52,6 puntos en la escala de 0-100.

Las demás categorías reflejan evaluaciones en el entorno a los 60 puntos de un máximo de 100. El indicador global entrega un valor de 59,3 puntos.

Las categorías mejor evaluadas se refieren a los aspectos de trato y calidad de la atención.

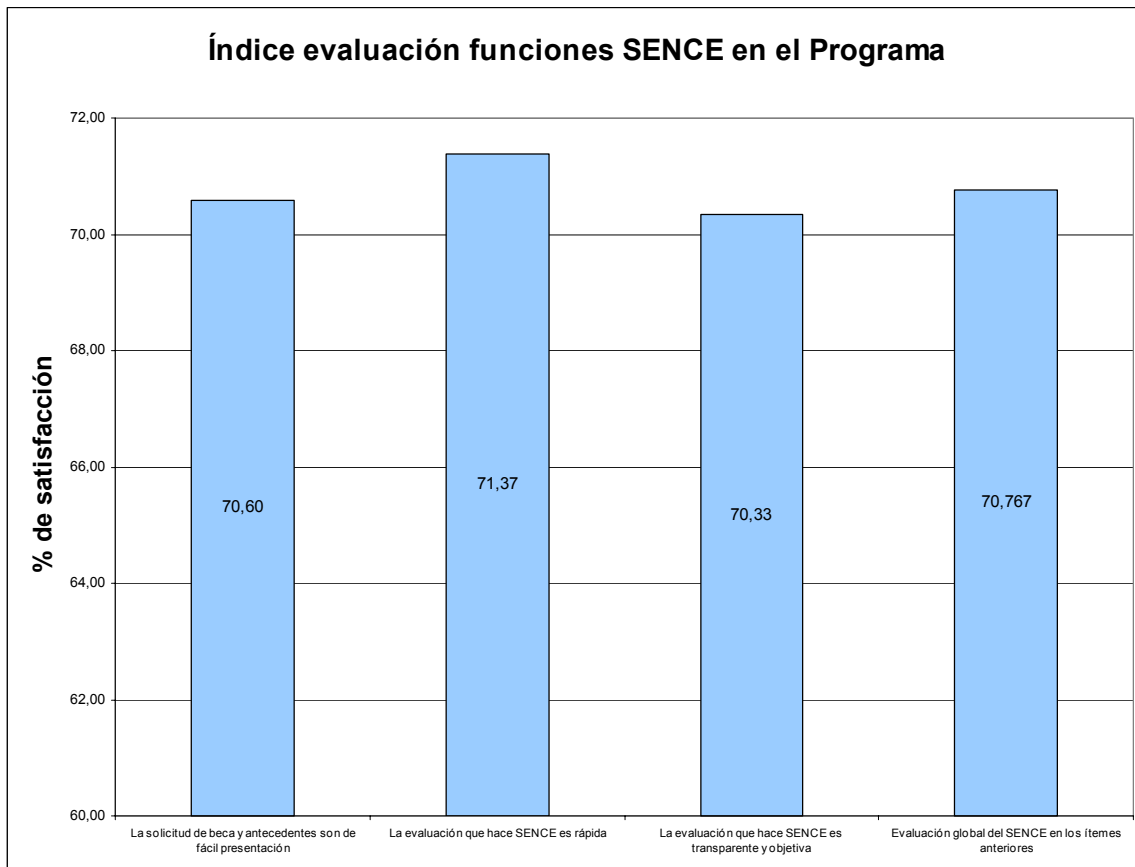
Figura 7-15



7.3.2. Evaluación del servicio entregado por el SENCE

Según los antecedentes de encuesta el SENCE es muy bien evaluado en los aspectos de gestión del Programa. Cabe destacar que el promedio de las tres categorías tomadas en la evaluación es de 70.8 puntos en la escala de 0-100 utilizada.

Figura 7-16



7.4. Evaluación de expectativas asociadas al Programa BFCS

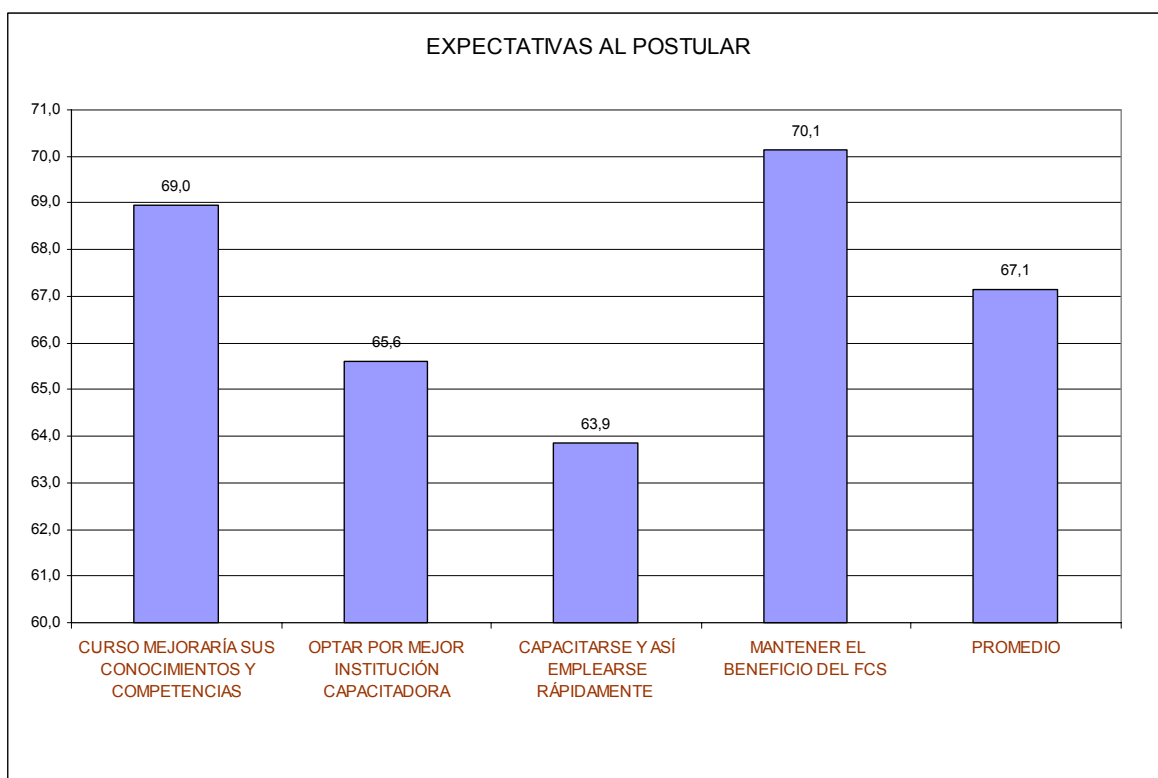
7.4.1. Índice de satisfacción de expectativas

En la encuesta aplicada se indagó sobre las expectativas de los beneficiarios respecto de una serie de ítemes relevantes para conocer en

un segundo momento, ex post a la realización del curso financiado por la Beca del Fondo de Cesantía Solidario.

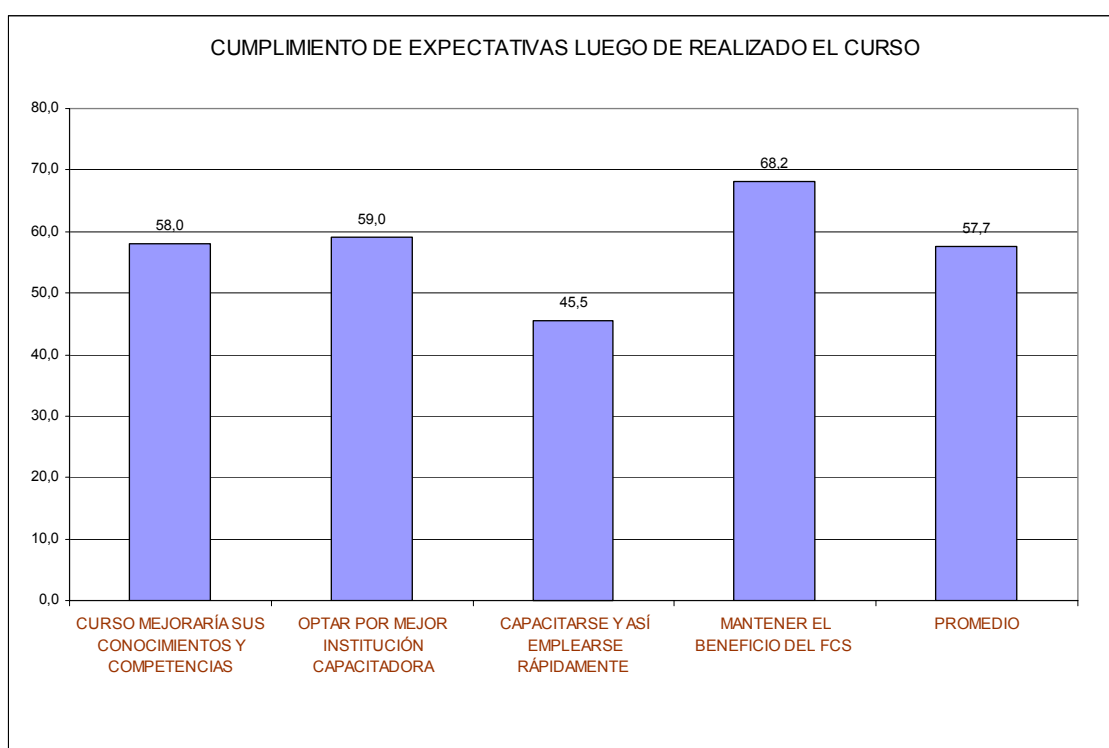
En una primera visión sobre estos resultados se observa que los puntajes de evaluación en la escala de 0-100 como se muestra la Tabla 7-4 siguiente, la mayor expectativa expresada se refiere al hecho de mantenerse como beneficiario del Fondo de Cesantía Solidario. Luego se ubica la expectativa de mejorar los conocimientos y competencias laborales, para seguir con lo referido a la mejor oferta de capacitación y en último lugar al encontrar un empleo.

Figura 7-17



Al chequear el cumplimiento de estas expectativas luego de realizado el curso, se tiene que los montos bajan en todas las variables medidas y que además el orden también se modifica. Así las dos expectativas de orden referidas a la categoría de ser beneficiario del Programa se ubican en los montos más altos (mantener el beneficio y optar a la mejor institución capacitadora) y las dos expectativas referidas a la empleabilidad se quedan rezagadas (mejorar conocimientos y competencias y encontrar trabajo)

Figura 7-18



Es importante resaltar que las expectativas iniciales expresadas por los beneficiarios que hoy están trabajando y los que han encontrado trabajo son prácticamente idénticas, con una leve acentuación en quienes están trabajando.

Tabla 7-5: Expectativas previo al Curso, según si el encuestado encontró trabajo o no, puntajes promedio

| Expectativas al postular | Expectativas previo al Curso | | Total general |
|---|------------------------------|--------------------|---------------|
| | No está trabajando | Si está trabajando | |
| Acceder a un curso que mejoraría sus conocimientos y competencias laborales | 67,3 | 69,8 | 69,0 |
| Optar por la mejor institución capacitadora de su ciudad | 65,2 | 65,8 | 65,6 |
| Capacitarse y así emplearse rápidamente | 64,7 | 63,4 | 63,9 |
| Mantener el beneficio del FCS | 69,1 | 70,7 | 70,1 |
| Promedio | 66,6 | 67,4 | 67,1 |

Tanto más significativo es que la evaluación ex post del cumplimiento de las expectativas es también muy similar entre quienes están trabajando y quienes no. Lo anterior denota que el beneficio de estar empleado hoy no es posible asociarlo, en la percepción de los beneficiarios, al haber realizado un curso de capacitación con la Beca del Fondo de Cesantía Solidario.

En este caso, el nivel de expectativas se acentúa levemente en quienes están trabajando, pero muy por debajo del error estadístico aplicado en la encuesta.

Tabla 7-6: Cumplimiento de expectativas: Evaluación post Curso, según si el encuestado encontró trabajo o no, puntajes promedio

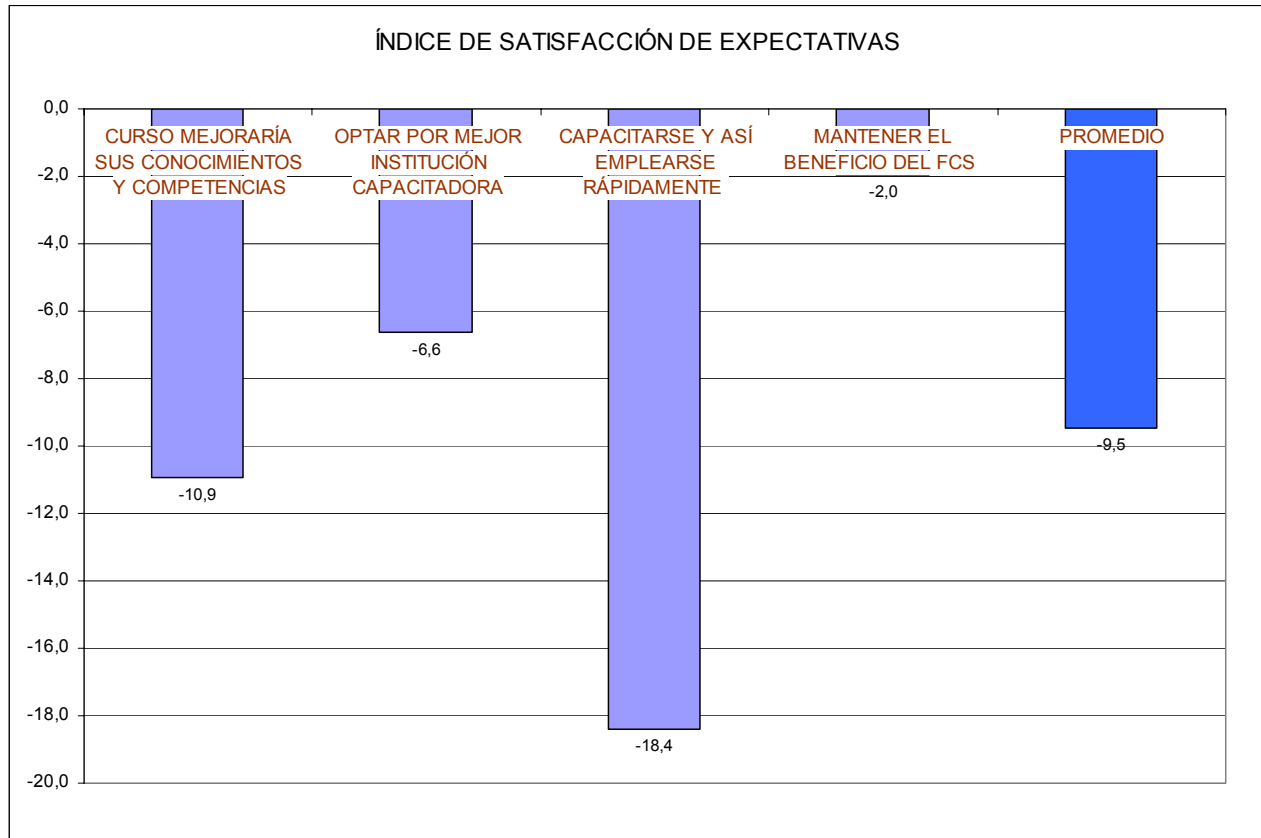
| Cumplimiento de expectativas después de hacer el cursos | Expectativas post Curso | | Total general |
|---|-------------------------|--------------------|---------------|
| | No está trabajando | Si está trabajando | |
| Acceder a un curso que mejoraría sus conocimientos y competencias laborales | 56,4 | 58,9 | 58,0 |
| Optar por la mejor institución capacitadora de su ciudad | 61,5 | 57,7 | 59,0 |
| Capacitarse y así emplearse rápidamente | 44,2 | 46,1 | 45,5 |
| Mantener el beneficio del FCS | 65,2 | 69,8 | 68,2 |
| Promedio | 56,8 | 58,1 | 57,7 |

Con todo, la satisfacción de expectativas no puede reducirse a una medición de los montos de expectativas ex ante y ex post, se trata de mirar la brecha existente entre lo deseado y lo conseguido. En este sentido, los beneficiarios del Programa demuestran una brecha negativa para cada una de las expectativas testeadas, con un índice general de -9,5 puntos porcentuales.

El ámbito que está más cerca de cerrar la brecha lo constituye la expectativa más instrumental testada, la referida a usar la beca para no perder la condición de beneficiario del FCS. Luego se ubica la expectativa de optar a la mejor institución capacitadora, seguida por la referida al aumento de conocimientos y competencias y finalmente, con la brecha más amplia, la referida a encontrar un trabajo.

En resumen las altas expectativas que los beneficiarios asignan a su participación en el Programa son en general insatisfechas. No obstante, ello no significa que la evaluación de los servicios sea mala, la encuesta es clara en el sentido inverso. Lo que podría estar manifestando esta medición es un problema más bien comunicacional; esto es, en la acción de reclutamiento de los beneficiarios se juntan las ganas por retomar la actividad laboral por parte de los beneficiarios del seguro de cesantía y las ganas de entregar el beneficio por parte de los operadores del Programa, generando un clima de sobre expectativas, que si bien no es necesariamente negativo (en el sentido de que para movilizar recursos se requiere voluntad) es necesario investigarlo más de cara a construir un discurso de mayor consistencia y proyección estratégica para el Programa.

Figura 7-19



8. Evaluación General de Procesos, Productos e Instituciones asociadas a la BFCS

En presente Capítulo se describen en primer lugar las evaluaciones de los beneficiarios sobre los 1) principales procesos establecidos en el Programa; 2) de los productos y sistemas en que se traduce su relación con el Programa y 3) de las instituciones que forman parte de la red de trabajo público, local y/o privada, asociadas al FCS.

En la segunda parte, se abordará una manera de visualizar esta información en conjunto, a través de un *Índice satisfacción de beneficiarios*, construido a partir de: a) un Sub índice satisfacción procesos; b) Sub índice satisfacción respecto productos o sistemas asociados a la BFCS; y c) Sub Índice satisfacción respecto a Instituciones asociadas al Programa BFCS.

8.1. En ámbito de los procesos

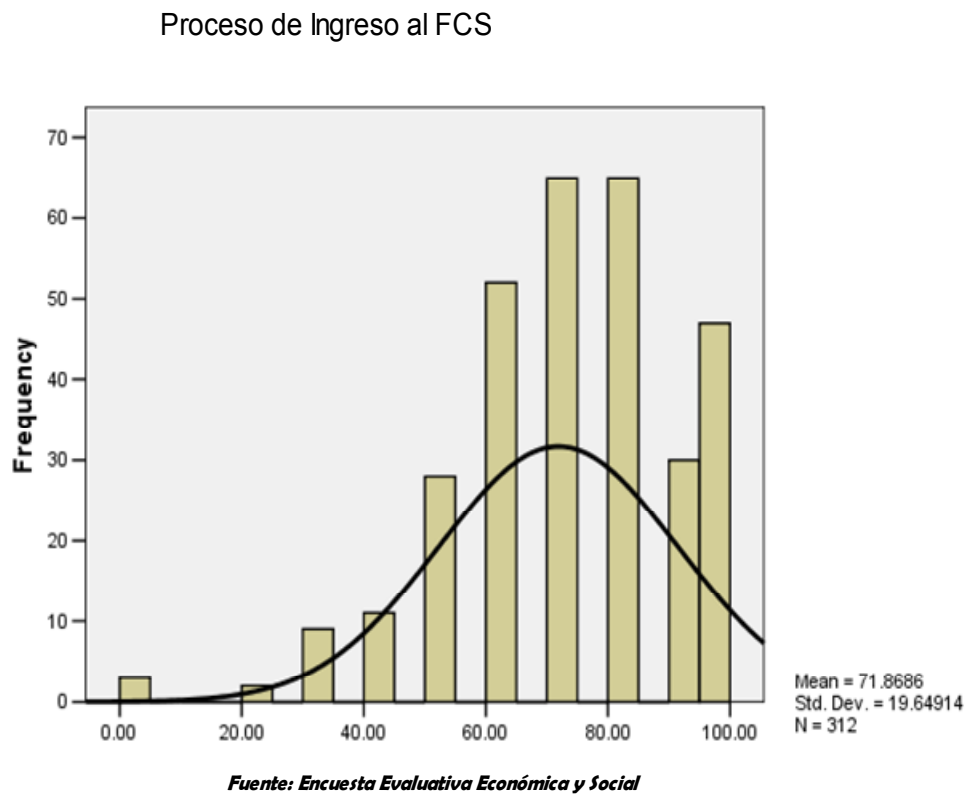
En este ámbito se evaluó los siguientes aspectos del Programa

- ⊕ Proceso de Ingreso al Fondo De Cesantía Solidario
- ⊕ Proceso de certificación mensual en OMIL para el pago del beneficio mensual
- ⊕ Proceso de información acerca de alternativas de capacitación
- ⊕ Proceso de matrícula en el curso que realizó
- ⊕ Proceso de postulación a la beca del fondo de cesantía solidario

8.1.1. Ingreso al FCS

La Figura 8-1 permite apreciar la evaluación del proceso de ingreso a los cursos y la obtención de la Beca del FCS. El resultado de esta evaluación permite apreciar que en promedio este proceso obtiene una evaluación de 72 puntos, reflejando una positiva evaluación sobre esta etapa del Programa.

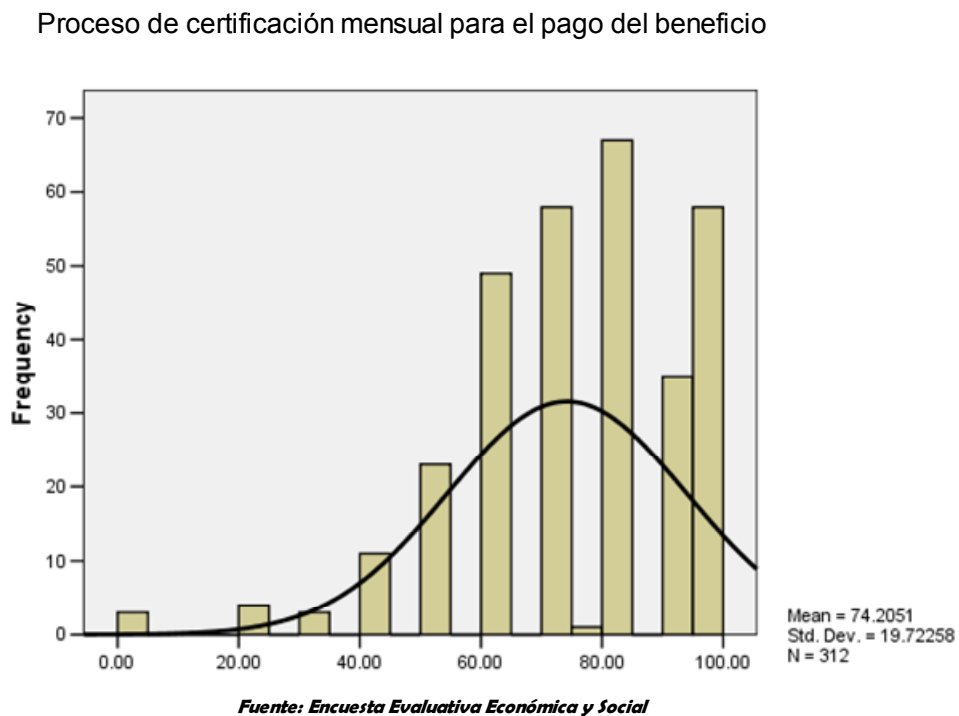
Figura 8-1



8.1.2. Proceso de Certificación mensual para el pago del beneficio

La Figura 8-2 permite conocer la impresión de los encuestados cuando fueron derivados a la OMIL para hacer el proceso de certificación mensual

Figura 8-2:



Se solicitó que evaluarán si:

- ▶ Recibió una atención clara y orientadora respecto a su condición de beneficiario del FCS
- ▶ La certificación fue realizada de manera expedita permitiendo cancelación oportuna del pago mensual que genera el seguro
- ▶ Le informaron de las opciones de capacitación disponibles en el sistema cada vez que asistió a certificarse
- ▶ Le informaron de las opciones de empleo disponibles en el sistema cada vez que asistió a certificarse
- ▶ Le informaron claramente de cómo se accede a la beca de capacitación para beneficiarios del FCS
- ▶ Le informaron claramente de cómo se opera con la beca FCS para seleccionar la capacitación

El resultado de esta evaluación globalmente permite apreciar que este proceso recibe una evaluación en promedio de 74 puntos en la escala de 0-100, con una alta concentración de evaluaciones en la parte alta de la curva (ver Figura 8-2).

8.1.3. Proceso de Información sobre el mercado de la capacitación

Esta Figura 8-3 permite apreciar la impresión de los encuestados acerca de este Proceso.

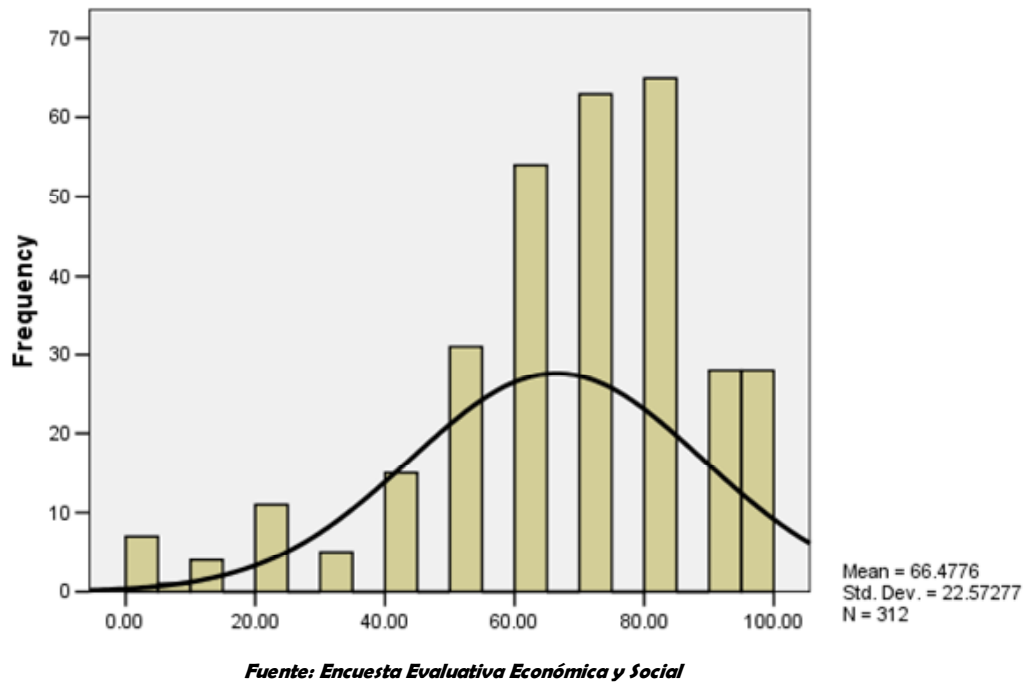
Se solicito la opinión acerca de:

- ▶ La OMIL o el SENCE le informaron varias alternativas de OTEC, CFT o Instituto para buscar un curso de su interés
- ▶ Cuando se acercó al OTEC, CFT o Instituto le orientaron sobre todos los cursos que podía tomar ahí
- ▶ El SENCE aprobó la beca para el curso que usted eligió realizar

Los encuestados le dan una evaluación promedio de 65%, lo que correspondería a una clasificación de bueno.

Figura 8-3

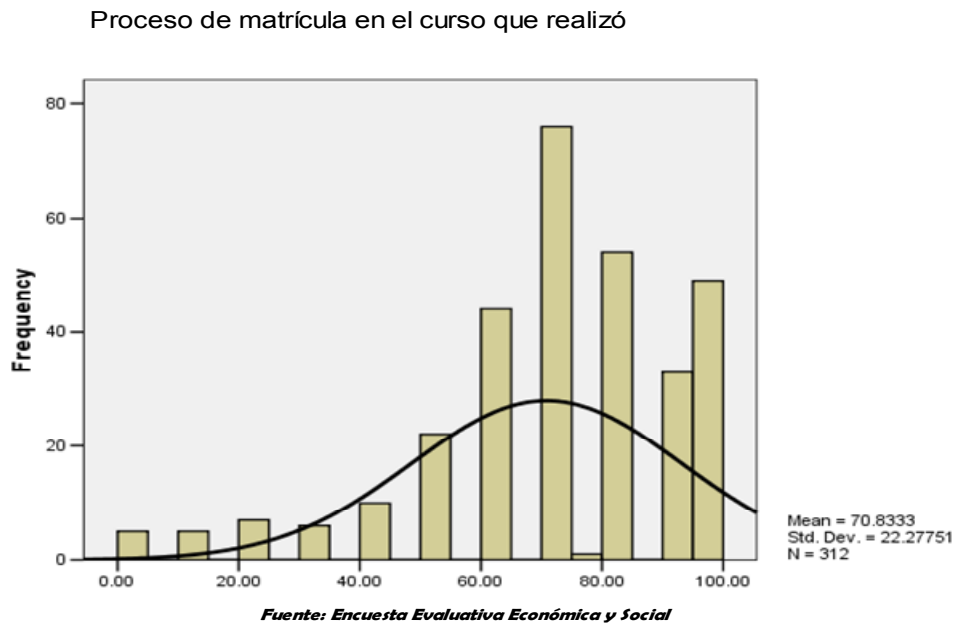
Proceso de información acerca de alternativas de capacitación



8.1.4. Proceso de matrícula en el curso que realizó

La evaluación que los encuestados realizan es de 70 puntos, siendo un indicador de buena evaluación de este proceso.

Figura 8-4



8.2. Evaluación de Productos y Sistemas

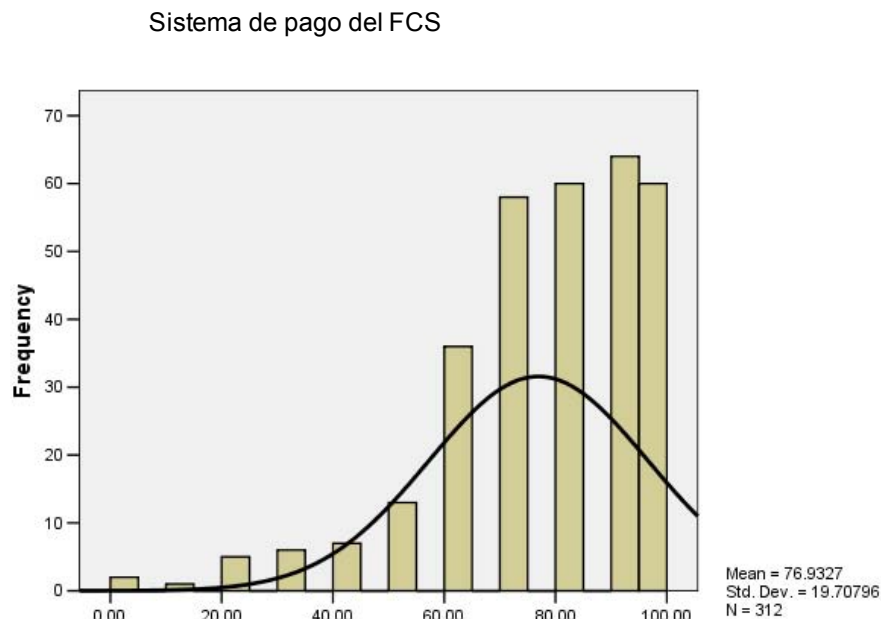
En el ámbito de productos y sistemas se evaluó los siguientes aspectos del Programa:

- ▶ Sistema de pago del fondo de cesantía solidario
- ▶ Sistema de información sobre opciones laborales
- ▶ Sistema de información sobre opciones de capacitación laboral
- ▶ Beca individual en que el beneficiario decide qué curso y donde realizarlo
- ▶ Curso de capacitación realizado

8.2.1. Sistema de pago del FCS

Los encuestados consideran positivo el sistema de pago, dándoles una puntuación de 77 en la escala del 0-100.

Figura 8-5:



Fuente: Encuesta Evaluativa Económica y Social

8.2.2. Sistema de información sobre opciones laborales y sobre el sistema de capacitación

Los encuestados consideran regular Sistema de Información sobre opciones laborales, dándoles una puntuación de 59 en la escala del 0-100 (ver Figura 8-6).

Por su parte el Sistema de Información sobre el sistema de capacitación también recibe una baja puntuación, cerca de 63 puntos en promedio (ver Figura 8-7).

Figura 8-6:

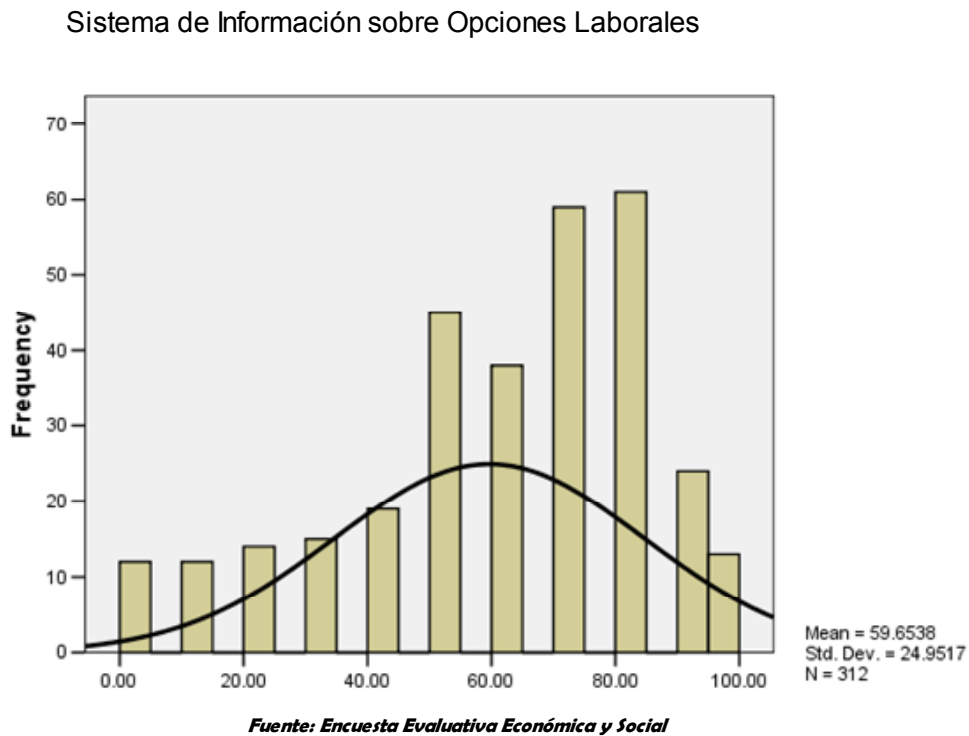
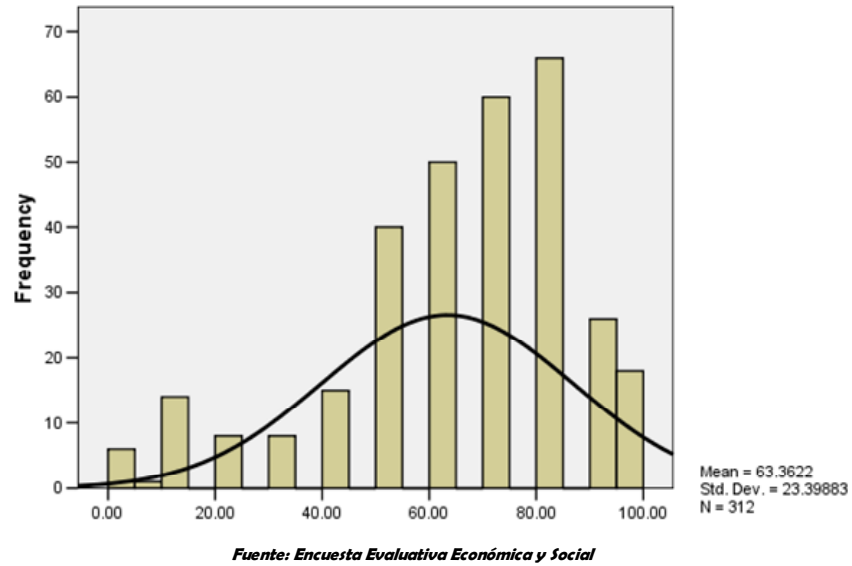


Figura 8-7:

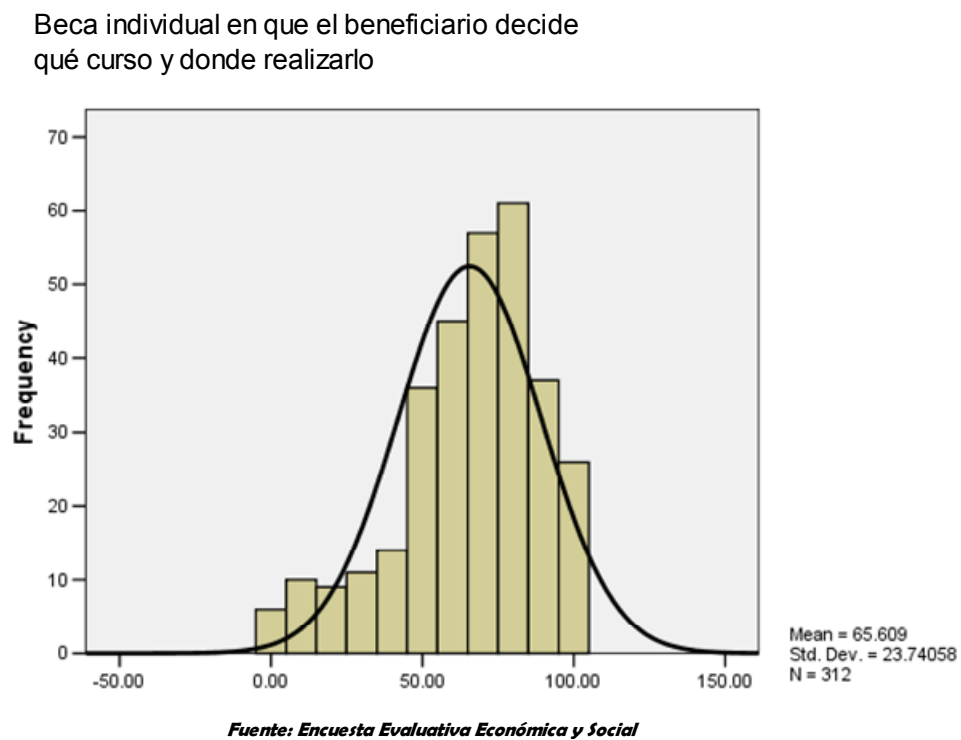
Sistema de Información sobre Opciones de Capacitación Laboral



8.2.3. Beca individual en que el beneficiario decide qué curso y dónde realizarlo

Los encuestados consideran positivo este proceso. La puntuación entregada en promedio es 66 puntos.

Figura 8-8:



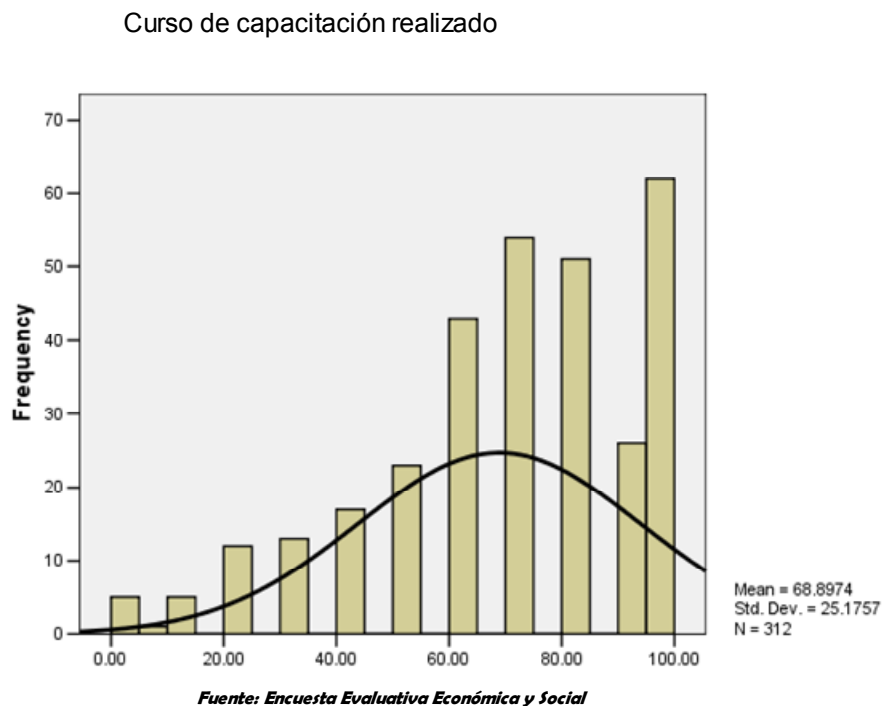
8.2.4. Curso de capacitación realizado

Respecto de los Cursos, se evaluaron una serie de aspectos:

- ▶ El curso de capacitación tuvo una duración adecuada
- ▶ Los profesores enseñaban bien, eran entretenidos y se aprendía mucho
- ▶ Los profesores mostraban un gran conocimiento de los contenidos del curso
- ▶ Los materiales, equipamiento o implementos utilizados en el curso eran de buena calidad y servían para aprender

A nivel de una evaluación global, los cursos son evaluados con un puntaje promedio de 68 puntos en la escala de 0-100.

Figura 8-9:



8.3. Evaluación de las instituciones

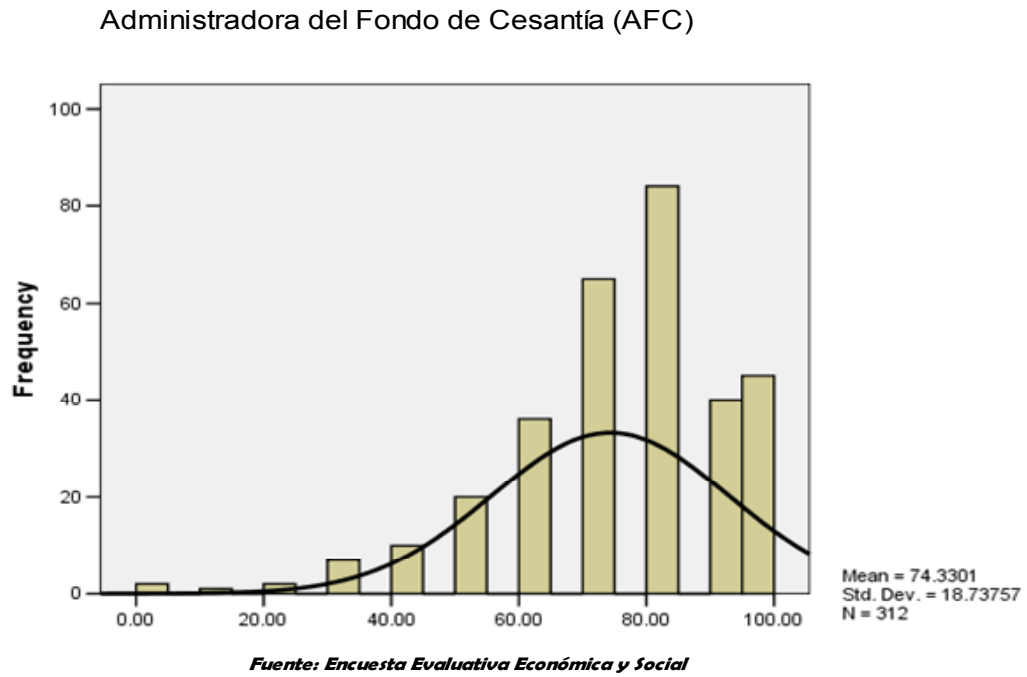
Todas las instituciones que forman parte del Programa fueron evaluadas en sus respectivos roles:

- ▶ La Administradora de Fondo de Cesantía (AFC)
- ▶ Oficina de Intermediación Laboral (OMIL)
- ▶ Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE)
- ▶ Organismo Técnico Capacitador (OTEC, CFT, Instituto Profesional, etc.)

8.3.1. Administradora del Fondo de Cesantía (AFC)

A los encuestados se les consultó acerca de las Instituciones con las cuales interactuaron como beneficiarios del Programa Becas FCS. En el caso de la AFC, los puntajes adjudicados en promedio fueron cercanos a 74 en la escala de 0-100.

Figura 8-10:



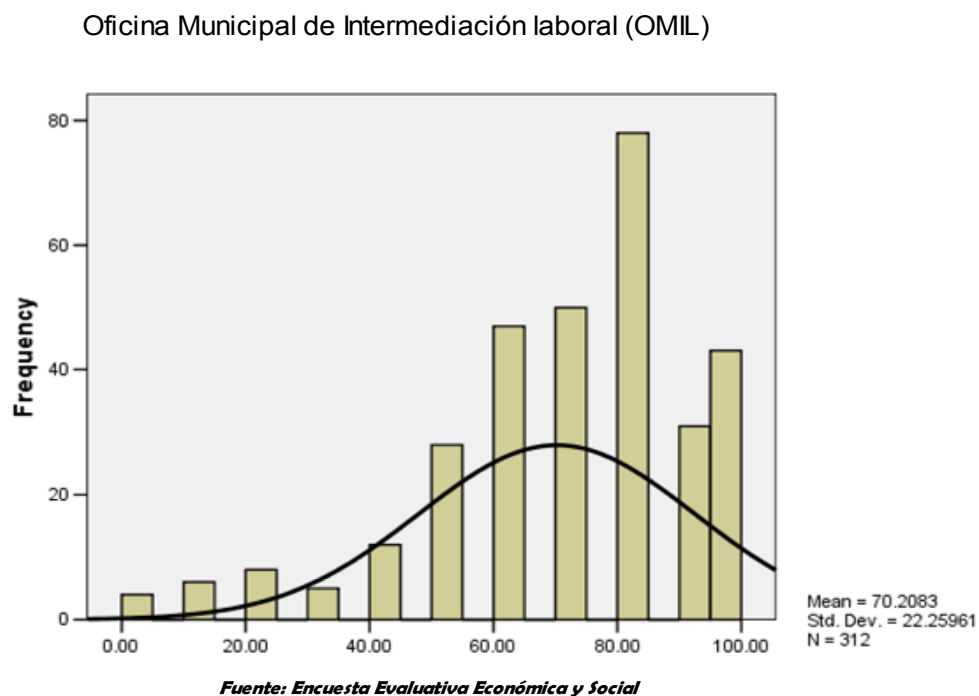
8.3.2. Interacción con la OMIL

A los encuestados se les consultó acerca de las Instituciones con las cuales interactuaron como beneficiarios del programa de Becas FCS.

En específico en relación con la Oficina de Intermediación Laboral (OMIL) se les consultó acerca de:

- + Utilidad y rapidez en la atención
- + Preocupación por encontrarle trabajo
- + Preocupación por encontrarle oportunidades de capacitación laboral
- + Le informaron detalladamente de los cursos de capacitación existentes y las características de cada uno
- + Le informaron de los requisitos que exigía cada curso
- + En la OMIL se atiende bien a todos sin discriminación
- + Le entregaron una completa visión de para qué servía cada curso y qué oportunidades de trabajo podría tener al tomarlo
- + Le dieron un trato gentil y amable haciéndole sentir que a la OMIL le interesaba encontrar el curso de capacitación más adecuado para usted
- + El curso seleccionado por usted, con ayuda de la OMIL, era el que más se ajustaba a sus capacidades, expectativas e intereses

Figura 8-11.



Como lo muestra la Figura 8-11, el puntaje de evaluación global de los encuestados, respecto de las Oficinas de Intermediación Laboral (OMIL) fue cercano a 70 en la escala de 0-100

8.3.3. Interacción con el SENCE

A los encuestados se les consultó acerca de las Instituciones con las cuales interactuaron como beneficiarios del Programa de Becas FCS.

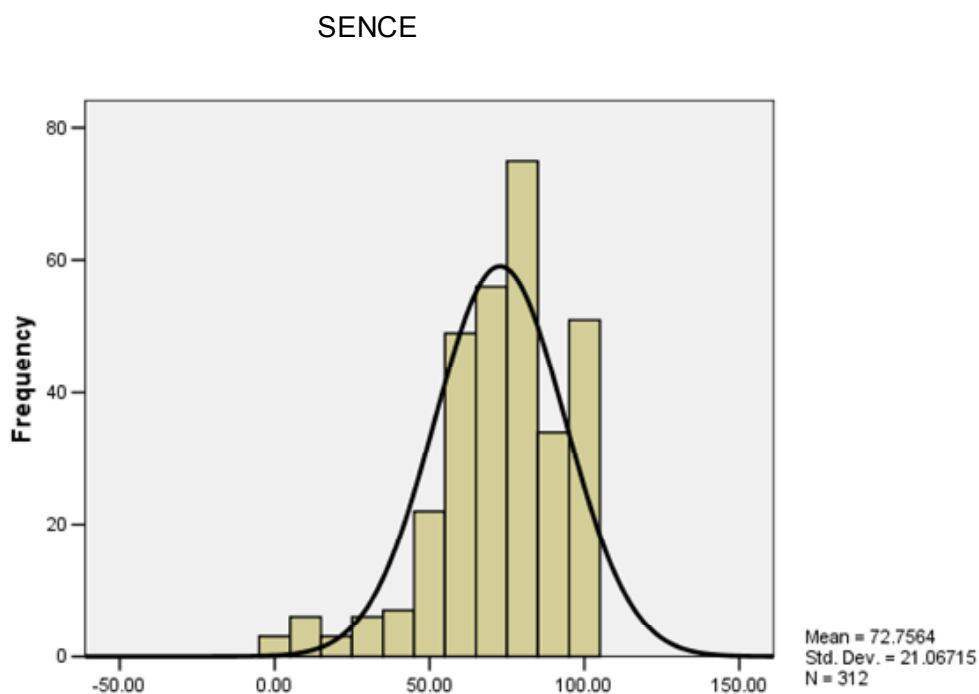
En relación con el SENCE se les consultó acerca de:

- ✦ La solicitud de beca y antecedentes son de fácil presentación
- ✦ La evaluación que hace SENCE es rápida
- ✦ La evaluación que hace SENCE es transparente y objetiva

El 73% de los encuestados evaluó positivamente su interacción con el SENCE.

Como lo muestra la Figura 8-12, el puntaje de evaluación global de los encuestados, respecto del SENCE fue cercano a 73 en la escala de 0-100.

Figura 8-12:



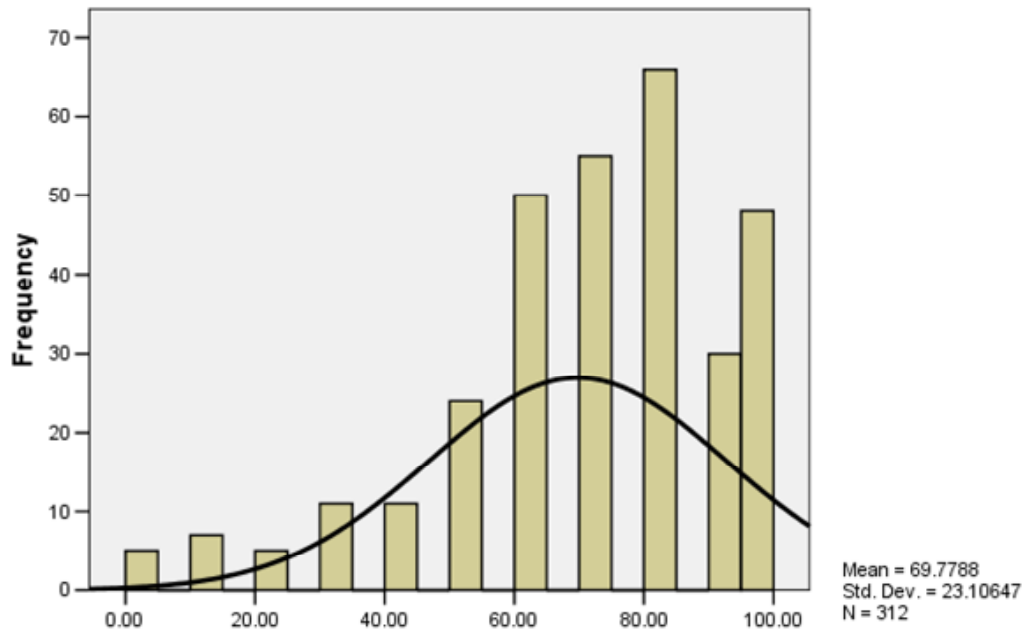
Fuente: Encuesta Evaluativa Económica y Social

8.3.4. Interacción con el Organismo Técnico de Capacitación (OTEC)

La Figura 8-13, muestra el puntaje de evaluación global de los encuestados, respecto de los OTEC fue cercano a 70 en la escala de 0-100.

Figura 8-13:

Organismos Técnico de Capacitación (OTEC)



Fuente: Encuesta Evaluativa Económica y Social

9. Conclusiones y recomendaciones

9.1. Aspectos Generales

Como se ha expresado al inicio de este informe el Programa de Becas del Fondo de Cesantía Solidario se ha implementado recientemente, verificándose a la fecha sólo dos ejecuciones: el año 2007 y el 2008, aún en ejecución.

El presente estudio da cuenta de algunos aspectos asociados a la primera ejecución del Programa y busca arrojar luces que permitan afinar su diseño de cara a dar respuesta cabal a sus objetivos y a los desafíos futuros que imponen el crecimiento acelerado de los niveles de producción del Programa. Éste ya ha sido ampliado como parte de las medidas pro-empleo y de protección social que se están impulsando en el marco de la delicada situación económica que se está enfrentando en todo el mundo y de la cual nuestro país no es inmune.

Tales objetivos se refieren a mejorar la formación inicial y las condiciones de empleabilidad de los/as beneficiarios/as del Fondo de Cesantía Solidario, en especial de aquellos/as trabajadores/as con déficits de empleabilidad, inserciones precarias, trayectorias laborales inestables, así como de grupos desfavorecidos, y quienes se ven afectados por procesos de reconversión o colapso de los sectores productivos en los que se desempeñan.

Para ello, el Programa se desarrolla mediante la modalidad de becas individuales, entregándose a nivel nacional una cantidad aproximada de 1.500 becas de capacitación, donde las personas que cumplan con los requisitos establecidos en las bases pueden elegir, de acuerdo a sus propias preferencias e intereses, un curso de capacitación y el organismo ejecutor que lo imparte.

9.1.1. Niveles de producción

Respecto a los niveles de producción el Programa el año 2007 se entregaron 1.591 becas, las cuales fueron distribuidas en todas las regiones del país alcanzando a beneficiarios de 94 comunas.

Los rubros de Administración (13,8%), Computación e Informática (29,5%), y las distintas versiones de capacitación en Transporte y Telecomunicaciones (25,9%), acumulan el 62,9% de las áreas de capacitación, mientras la dispersión en el resto de las áreas alcanza el 30,8% de las preferencias de los usuarios.

Existe un grado moderado de cumplimiento y aprobación por parte de los beneficiarios que se acogen a la Beca, ya que un 77,7% de los casos aprueba satisfactoriamente la capacitación. Un porcentaje menor, correspondiente al 2,4% de los casos, no realizó por alguna razón el curso, lo que aumenta si revisamos el caso de beneficiarios que inician el curso y desertan, con un 9,8% de los casos. Un 9,3% de los casos reprueba los cursos en los que participó.

En total casi un cuarto de las becas no terminan en la realización exitosa de un curso.

Del punto de vista de la oferta de capacitación, destaca que el 70% de la matrícula se divide en 30 OTEC mientras que el otro 30% lo obtienen otras instituciones (103) con menos de 1% cada una.

9.1.2. Perfil socio-demográfico de los beneficiarios

De acuerdo a la información levantada en terreno el perfil principal de los beneficiarios corresponde a personas de entre 25 y 45 años, en donde seis de cada diez son hombres y las otras cuatro mujeres.

Más de la mitad de los beneficiarios es casado (a), alcanzando un 51% de los beneficiarios y en segundo lugar están los solteros con un 30 % de incidencia.

Algo más de la mitad (52,2%) completó los 12 años de enseñanza escolar. Un cuarto (23,3 %) no alcanza los 12 años de escolaridad que hoy se definen como obligatorios en nuestro país. Por último el otro

cuarto del universo ha cursado estudio superiores completos o incompletos.

9.1.3. Situación laboral

Dos tercios de los beneficiarios declaran estar trabajando en la actualidad.

Durante el período abril-noviembre de 2008, el promedio de los ingresos mensuales de los beneficiarios alcanzó la suma de \$172 mil pesos. Sin embargo, si cruzamos la variable género, nos encontramos con una brecha importante, ya que los hombres en el mismo período alcanzan un ingreso promedio de \$194 mil, mientras que las mujeres durante idéntico período, sólo alcanzan los \$ 141 mil.

Respecto al tipo de trabajo por medio del cuál los beneficiarios obtienen hoy su ingreso, la mitad de estos lo hace en una relación de dependencia (53,5%), muy por sobre los trabajadores del comercio ambulante (1,3%), los micro empresarios (1,3%) y los trabajadores por cuenta propia, que se alzan al 8% del total de la muestra. Se observa además, que los microempresarios y los trabajadores por cuenta propia son quienes perciben mejores ingresos en el período. En ambas categorías las diferencias de remuneraciones están a favor de los hombres y en desmedro de las mujeres.

Respecto a los trabajadores dependientes, según el tipo de contrato que poseen, un 30,1% de ellos se desempeña bajo un contrato a plazo fijo, lo sigue con un 18,9% los contratos a plazo indefinido y por último con un porcentaje no menor las personas que trabajan en la ilegalidad sin la mediación de ningún tipo de contrato, quienes alcanzan el 12,2% de los trabajadores de la muestra.

Los principales rubros productivos en donde trabajan estas personas son: "otros servicios" con un 21,2% de los casos, comercio con un 14,1% y luego se observa una dispersión muy alta.

En general se puede apreciar que el perfil socio-demográfico y de situación laboral de los beneficiarios se ajusta a las definiciones de

focalización que entrega el Programa, no obstante, se aprecia una muy baja participación de grupos especialmente vulnerables.

9.2. Evaluación y percepciones acerca del Fondo de Cesantía Solidario

Siendo la Beca un instrumento que complementa al seguro de cesantía, y que además está recién dando sus primeros pasos, fue relevante mirar cómo los beneficiarios de la Beca transitan en el sistema desde que acceden a los beneficios del Fondo de Cesantía Solidario.

Así, se aprecia una alta valoración de los cuatro aspectos evaluados. Tanto en el proceso de acceso al Fondo en el cual interactúan con la Administradora de Fondos de Cesantía, como en el proceso de certificación mensual que deben realizar en la OMIL.

El objetivo de mantener al cesante activo e informado y por extensión motivado y con niveles de autoestima deseables, parece cumplirse en la actividad a que es sometido el beneficiario del Fondo.

Si bien la disponibilidad de información sobre alternativas de capacitación y sobre alternativas de empleo se verifica en alto grado, también se aprecia que los niveles de calidad de esa información no es necesariamente la adecuada, especialmente la referida a las opciones del mercado laboral como se verá más adelante.

9.3. Evaluación de Procesos y Productos asociados a la Beca Fondo de Cesantía Solidario

Respecto de la valoración de la modalidad de beca individual se puede afirmar que los beneficiarios se están informando a través de los canales adecuados que contempla el Programa, es decir la OMIL y el SENCE.

Además los beneficiarios tienen claro su capacidad de elección tanto del curso como de la institución donde realizar el curso el cual quieren realizar.

Mayoritariamente identifican al SENCE como la institución que financia la Beca, aunque hay un porcentaje no menor que piensa que es la Municipalidad de manera directa o través de la OMIL quien pone los recursos para la Beca.

En relación a la calidad del servicio de capacitación que se contrató a través de la Beca que otorga el Programa, el desempeño general es moderado, sólo alcanza un 53% de puntuación.

Si bien los índices para el proceso de selección, calidad del curso y de la institución capacitadora no son tan discretos, la baja valoración de la utilidad del curso hace que el índice general se acerque al 50% de valoración.

En la dimensión que se relaciona con la atención de las instituciones que operan directamente en el Programa, se aprecia una clara diferencia entre el SENCE y la OMIL. Esto se debe a que el SENCE se relaciona sólo indirectamente, en este contexto, con temas asociados a las oportunidades de trabajo y de capacitación. Estas son las variables peor evaluadas por los usuarios en la OMIL. Si bien estas acciones se producen, no se están produciendo en un estándar que sea reconocido por los beneficiarios por su calidad. Aquí hay un espacio amplio para buscar mejoras en el Programa.

Por último, los beneficiarios asignan altas expectativas a su participación en el Programa, las cuales son en general insatisfechas. No obstante, ello no significa que la evaluación de los servicios sea mala, la encuesta es clara en el sentido inverso. Lo que podría estar manifestando esta medición es un problema más bien comunicacional; esto es, la acción de reclutamiento de los beneficiarios se juntan las ganas por retomar la actividad laboral por parte de los beneficiarios del seguro de cesantía y las ganas de entregar el beneficio por parte de los operadores del Programa, generando un clima de sobre expectativas, que si bien no es necesariamente negativo (en el sentido de que para movilizar recursos se requiere voluntad) es necesario investigarlo más de cara a construir un discurso de mayor consistencia y proyección estratégica para el Programa. En resumen, el análisis de las expectativas vuelve a poner en el centro, el tema de la escasa incidencia que se le asigna al Programa en cuanto a la empleabilidad de las personas y de los instrumentos que ponen a disposición de sus beneficiarios para apoyarlos en su reinserción laboral.

9.4. Sobre la pertinencia del Programa

Las principales preguntas que la investigación permite resolver son las siguientes:

- ⊕ ¿El Programa permite a las personas mejora su empleabilidad?
- ⊕ ¿Es pertinente y válida la modalidad de implementación, el voucher?
- ⊕ ¿Es pertinente y recomendable la continuación del Programa bajo su actual modalidad de ejecución?

9.4.1. Respecto de la empleabilidad

En primer lugar es necesario recordar la definición de "empleabilidad" con la cual el SENCE ha estado trabajando, esto es, '**como la capacidad para acceder, mantenerse, movilizarse y progresar en el mercado del trabajo**'. A este respecto los beneficiarios no valoran mayormente el aporte del programa en este sentido. Esto se observa en las evaluaciones de la utilidad del curso para encontrar un nuevo empleo, pero también en las pocas oportunidades de postulación laboral que las OMIL les ofrecen.

9.4.2. ¿Es válida la modalidad de implementación, el voucher?

Desde la perspectiva de la pertinencia del sistema para operar un programa de esta naturaleza, cabe hacer notar que de acuerdo a las evaluaciones de los beneficiarios, como se ha visto más arriba, las personas y las instituciones logran cuadrar adecuadamente en un contexto de expectativas compatibles, las personas entienden el sistema y valoran bien los procesos y productos así como las instituciones están preparadas para proveer los servicios que se espera que provean.

Otro indicador de pertinencia desde la lógica de los beneficiarios son los buenos niveles de satisfacción en general respecto del Fondo, sus procesos y sus productos.

9.4.3. Sobre la continuidad del Programa

En resumen, la investigación muestra que es recomendable, bajo esta óptica, seguir con el Programa, introduciendo algunas modificaciones que permitirían mejorar su funcionamiento y la forma en que se cumplen con los objetivos en un contexto de un sistema de protección laboral moderno.

9.5. Propuestas de mejoramiento

A la luz del análisis desarrollado en la investigación se recomienda, en primer lugar, bajarle el perfil al objetivo de mejoramiento de la empleabilidad de las personas a través del Programa, en tanto éste no es valorado por las personas en ese sentido ni tampoco a nivel de diseño económico conceptual es posible sustentar tamaña promesa. Mejorar la empleabilidad de una persona demanda alterar más profundamente su stock de capital humano, que no se logra con un curso de alrededor de \$ 150 mil.

Enfatizar el objetivo del Programa al alero de un sistema de intermediación laboral, en donde las actividades de capacitación permiten por sobre todo mantener a las personas beneficiarias desarrollando una actividad orientada al mercado del trabajo, por sobre todo. Lo anterior se debe manifestar no sólo en el nivel del diseño de objetivos sino que muy especialmente a nivel concreto de mejoramiento de las actividades y roles de intermediación laboral que realizan las OMIL.

Anexo: Encuesta aplicada

ENCUESTA PROGRAMAS BECAS FONDO CESANTÍA SOLIDARIO: SENCE 2008-2009

El servicio Nacional de Capacitación y Empleo está desarrollando el Estudio de Pertinencia del Programa Becas Fondo de Cesantía Solidario del cual usted fue beneficiario el año 2007. A efectos de evaluar tanto la forma y oportunidad en que le fue entregada dicha beca, evaluar la calidad de la capacitación recibida, así como informarse de su actual situación laboral, es que requerimos conteste la siguiente encuesta.

I. DATOS DE LA ENCUESTA

1. FOLIO DE LA ENCUESTA:
2. COMUNA:
3. FECHA DE REALIZACIÓN:
4. REGIÓN:
5. ENCUESTADOR:

II. DATOS DEL ENTREVISTADO

6. OFICIO U OCUPACIÓN ACTUAL:

7. ¿QUE EDAD TIENE USTED? : (Años cumplidos)

8. SEXO DEL ENTREVISTADO: (marcar con una X)

| | |
|--------|-------|
| HOMBRE | MUJER |
| 1 | 2 |

9. ¿PODRÍA DECIRME CUÁL ES SU ACTUAL ESTADO CIVIL? (marcar con una X)

| | | | | | | | |
|------------|-------------|-------------|-----------|--------------|------------|-------------|-------|
| CASADO (A) | SOLTERO (A) | CONVIVIENTE | VIUDO (A) | SEPARADO (A) | DIVORCIADO | ANULADO (A) | NS-NR |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 99 |

10. INDIQUE POR FAVOR EL NIVEL DE ESTUDIOS QUE USTED POSEE: (marcar con una X)

| | | | | |
|--------------------------------|---|---|--|----|
| NIVEL DE ESCOLARIDAD ALCANZADO | SIN ESTUDIOS | 1 | SUPERIOR INCOMPLETA EN CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA | 8 |
| | EDUCACIÓN BÁSICA INCOMPLETA | 2 | SUPERIOR COMPLETA EN CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA | 9 |
| | EDUCACIÓN BÁSICA COMPLETA | 3 | SUPERIOR INCOMPLETA EN INSTITUTO PROFESIONAL | 10 |
| | EDUCACIÓN MEDIA CIENTÍFICO HUMANISTA INCOMPLETA | 4 | SUPERIOR COMPLETA EN INSTITUTO PROFESIONAL | 11 |
| | EDUCACIÓN MEDIA TÉCNICO PROFESIONAL INCOMPLETA | 5 | EDUCACIÓN UNIVERSITARIA INCOMPLETA | 12 |
| | EDUCACIÓN MEDIA CIENTÍFICO HUMANISTA COMPLETA | 6 | EDUCACIÓN UNIVERSITARIA COMPLETA | 13 |
| | EDUCACIÓN MEDIA TÉCNICO PROFESIONAL COMPLETA | 7 | NS-NR | 99 |
| 11. AÑOS DE ESCOLARIDAD | CANTIDAD DE AÑOS DE ESTUDIO, CONTANDO HASTA EL ÚLTIMO CURSO APROBADO: | | | |

12. ¿PERTENECE USTED A ALGUNOS DE LOS SIGUIENTES PUEBLOS ORIGINARIOS O INDÍGENAS? (marcar con una X)

| ALACALUFE | ATACAMEÑO | AIMARA | COLLA | MAPUCHE | QUECHUA | RAPA NUI | YÁMANA | NINGUNO |
|-----------|-----------|--------|-------|---------|---------|----------|--------|---------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 99 |

13. ¿TIENE USTED ALGUNA DISCAPACIDAD? (marcar con una X)

| SI | NO | 12. A ¿CUÁL |
|----|----|-------------|
| 1 | 2 | |

14. ¿TIENE USTED ALGUNA ENFERMEDAD CRÓNICA? TALES COMO DIABETES, ASMA, HEMOFILIA, BIPOLARIDAD, DEPRESIÓN ENDÓGENA, EPILEPSIA, INSUFICIENCIA RENAL, ANOREXIA, BULIMIA, ALGUN PROBLEMA MOTOR

| SI | NO | NS/NR |
|----|----|-------|
| 1 | 2 | 9 |

| | |
|-------------|--|
| 13.A ¿CUÁL? | |
|-------------|--|

III. SITUACIÓN LABORAL

15. ¿ACTUALMENTE USTED ESTÁ TRABAJANDO? (SI NO TRABAJA SALTAR A LA PREGUNTA 19)

| SI | NO |
|----|----|
| 1 | 2 |

16. ¿EN QUÉ TIPO DE TRABAJO OBTIENE HOY NORMALMENTE SU INGRESO?

| EMPLEADO (A) | MICRO EMPRESARIO (A) | TRABAJO POR CUENTA PROPIA | COMERCIO AMBULANTE | OTRO | 15.A ¿CUÁL? |
|--------------|----------------------|---------------------------|--------------------|------|-------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |

17. SI USTED TIENE UN TRABAJO COMO DEPENDIENTE ¿CUÁL ES SU ACTUAL SITUACIÓN CONTRACTUAL

| CONTRATO A PLAZO INDEFINIDO | CONTRATO A PLAZO FIJO | OBRA O FAENA | CONTRATO A HONORARIOS | SIN CONTRATO |
|-----------------------------|-----------------------|--------------|-----------------------|--------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

18. ¿EN QUÉ RUBRO SE UBICA LA EMPRESA DONDE USTED TRABAJA?

| 9.5.1.1.1.1 Rubro productivo o sector | |
|---------------------------------------|----|
| AGRICULTURA | 1 |
| MINERÍA | 2 |
| MANUFACTURAS | 3 |
| ENERGÍA | 4 |
| CONSTRUCCIÓN | 5 |
| COMERCIO | 6 |
| TRANSPORTES | 7 |
| FINANZAS | 8 |
| SERVICIOS ESTATALES | 9 |
| OTROS SERVICIOS | 10 |
| NS-NR | 99 |

IV. INGRESOS LABORALES

19. AL MARGEN DEL TIPO DE ACTIVIDAD (FORMAL O INFORMAL) QUE LE GENERA INGRESOS ¿CUÁNTAS HORAS A LA SEMANA TRABAJA USTED NORMALMENTE? (SI NO TRABAJA ESCRIBIR 0 HORAS)

NÚMERO DE HORAS A LA SEMANA: _____ HORAS

20. SI USTED NO ESTÁ EN UN TRABAJO COMO DEPENDIENTE EN UNA EMPRESA ¿TIENE OTRAS FUENTES DE INGRESO COMO SER DUEÑO DE UNA MICRO EMPRESA, DESARROLLAR TRABAJOS INFORMALES, PITUTOS O POLOLOS?

| | |
|----|----|
| SI | NO |
| 1 | 2 |

21. EN LOS MESES PASADOS, PARTIENDO DESDE ABRIL DE 2008, ¿CUÁNTO DINERO GANÓ (INGRESO LÍQUIDO MENSUAL) EN SU TRABAJO? (SUME TODOS SUS INGRESOS. INSISTA EN CADA MES RESPECTO A SI LA PERSONA GENERÓ O NO ALGÚN INGRESO. SI LA PERSONA ESTÁ DESEMPLEADA ANOTAR \$ 0.)

20.A. DICIEMBRE DE 2008

| COMO DEPENDIENTE | COMO INDEPENDIENTE | TOTAL (SUMAR) |
|------------------|--------------------|---------------|
| \$ | \$ | \$ |

20.B. NOVIEMBRE DE 2008

| COMO DEPENDIENTE | COMO INDEPENDIENTE | TOTAL (SUMAR) |
|------------------|--------------------|---------------|
| \$ | \$ | \$ |

20.C OCTUBRE DE 2008

| COMO DEPENDIENTE | COMO INDEPENDIENTE | TOTAL (SUMAR) |
|------------------|--------------------|---------------|
| \$ | \$ | \$ |

20.D. SEPTIEMBRE DE 2008

| COMO DEPENDIENTE | COMO INDEPENDIENTE | TOTAL (SUMAR) |
|------------------|--------------------|---------------|
| \$ | \$ | \$ |

20.E. AGOSTO DE 2008

| COMO DEPENDIENTE | COMO INDEPENDIENTE | TOTAL (SUMAR) |
|------------------|--------------------|---------------|
| \$ | \$ | \$ |

20.F. ULIO DE 2008

| COMO DEPENDIENTE | COMO INDEPENDIENTE | TOTAL (SUMAR) |
|------------------|--------------------|---------------|
| \$ | \$ | \$ |

20.G. JUNIO DE 2008

| COMO DEPENDIENTE | COMO INDEPENDIENTE | TOTAL (SUMAR) |
|------------------|--------------------|---------------|
| \$ | \$ | \$ |

20.H. MAYO DE 2008

| COMO DEPENDIENTE | COMO INDEPENDIENTE | TOTAL (SUMAR) |
|------------------|--------------------|---------------|
| \$ | \$ | \$ |

20.I. ABRIL DE 2008

| COMO DEPENDIENTE | COMO INDEPENDIENTE | TOTAL (SUMAR) |
|------------------|--------------------|---------------|
| \$ | \$ | \$ |

V. OPINIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE PROCESO DE CERTIFICACIÓN FCS - OMIL

22. CUANDO ACUDIÓ A LA OFICINA AFP / AFC PARA SOLICITAR BENEFICIO DEL SEGURO (MARQUE UN PUNTO DE LA LÍNEA QUE MÁS SE ACERQUE A SU IMPRESIÓN):

| | (-)-----(+) | PUNTOS |
|---|--|--------|
| RECIBÍ SUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE LA FORMA DE CÓMO ACCEDER AL BENEFICIO DEL FONDO DE CESANTÍA SOLIDARIO | ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ---- ----- ----- | |
| RECIBÍ SUFICIENTE INFORMACIÓN RESPECTO DE LOS DEBERES A OBSERVAR PARA MANTENER EL BENEFICIO QUE ENTREGA EL FONDO | ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ---- ----- ----- | |
| RECIBÍ SUFICIENTE INFORMACIÓN RESPECTO DE LOS BENEFICIOS COMPLEMENTARIOS AL PAGO MENSUAL POR 5 MESES QUE ENTREGA EL FONDO | ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ---- ----- ----- | |
| RECIBÍ SUFICIENTE INFORMACIÓN RESPECTO DE LA DURACIÓN Y CONDICIONES DE TÉRMINO DEL BENEFICIO | ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ---- ----- ----- | |

23. CUÁNDO USTED FUE DERIVADO A LA OMIL PARA HACER EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN MENSUAL. (MARQUE UN PUNTO DE LA LÍNEA QUE MÁS SE ACERQUE A SU IMPRESIÓN):

| | (-)-----(+) | PUNTOS |
|--|--|--------|
| RECIBIO UNA ATENCIÓN CLARA Y ORIENTADORA RESPECTO A SU CONDICIÓN DE BENEFICIARIO DEL FCS | ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ---- ----- ----- | |
| LA CERTIFICACIÓN FUE REALIZADA DE MANERA EXPEDITA PERMITIENDO CANCELACIÓN OPORTUNA DEL PAGO MENSUAL QUE GENERA EL SEGURO | ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ---- ----- ----- | |
| LE INFORMARON DE LAS OPCIONES DE CAPACITACIÓN DISPONIBLES EN EL SISTEMA CADA VEZ QUE ASISTIÓ A CERTIFICARSE | ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ---- ----- ----- | |
| LE INFORMARON DE LAS OPCIONES DE EMPLEO DISPONIBLES EN EL SISTEMA CADA VEZ QUE ASISTIÓ A CERTIFICARSE | ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ---- ----- ----- | |
| LE INFORMARON CLARAMENTE DE CÓMO SE ACCEDE A LA BECA INDIVIDUAL PARA CAPACITACIÓN PARA BENEFICIARIOS DEL FCS | ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ---- ----- ----- | |
| LE INFORMARON CLARAMENTE DE CÓMO SE OPERA CON LA BECA INDIVIDUAL PARA SELECCIONAR LA CAPACITACIÓN | ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ---- ----- ----- | |

24. ¿EN QUÉ MES DE ESTAR ASISTIENDO A CERTIFICARSE EN LA OMIL LE OFRECIERON LA BECA DE CAPACITACIÓN?

| MES 1 | MES 2 | MES 3 | MES 4 | MES 5 | NUNCA LE OFRECERION OPCIONES DE CAPACITACIÓN, SE INFORMÓ POR OTROS MEDIOS |
|-------|-------|-------|-------|-------|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

25. SI LE OFRECIERON OPCIONES DE EMPLEO QUE USTED DESESTIMÓ ¿EN QUÉ MES (ES) LE OFRECERON DICHAS OPCIONES?

| MES 1 | MES 2 | MES 3 | MES 4 | MES 5 | NUNCA LE OFRECERION OPCIONES DE EMPLEO |
|-------|-------|-------|-------|-------|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

VI. OPINIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE EL CURSO Y SOBRE EL SERVICIO

26. USTED, ENTRE EL AÑO 2007 Y 2008 REALIZÓ UN CURSO CON UNA BECA DEL FCS. ¿DÓNDE SE INFORMÓ SOBRE ESTE CURSO?

| | |
|---------------------------------------|---|
| EN LA OMIL | 1 |
| EN LA MUNICIPALIDAD | 2 |
| EN EL SENCE | 3 |
| EN LA INSTITUCIÓN DONDE TOMÓ EL CURSO | 4 |
| OTRA (ESPECIFICAR) | 5 |

27. SABE USTED, ¿QUIÉN PAGÓ EL COSTO DE ESE CURSO?

| | |
|------------------------------------|---|
| LA OMIL | 1 |
| LA MUNICIPALIDAD | 2 |
| EL SENCE | 3 |
| LA INSTITUCIÓN DONDE TOMÓ EL CURSO | 4 |
| OTRA (ESPECIFICAR) | 5 |

28. CUANDO LE INFORMARON SOBRE ESTE BENEFICIO LE DIJERON QUE USTED TENÍA DERECHO A ELEGIR CUALQUIER CURSO

| SI | NO |
|----|----|
| 1 | 2 |

29. PARA REALIZAR EL CURSO EN CUALQUIER (OTEC, CFT O INSTITUTO)

| | |
|----|----|
| SI | NO |
| 1 | 2 |

30. A CONTINUACION LE VOY A LEER UNA SERIE DE AFIRMACIONES RESPECTO DE LAS EXPECTATIVAS QUE USTED TENÍA CUANDO DECIDIÓ POSTULAR A LA BECA PARA EL CURSO (MARQUE UN PUNTO DE LA LÍNEA QUE MÁS SE ACERQUE A SU IMPRESIÓN):

| | (-)-----(+) | PUNTOS |
|---|---|--------|
| LA BECA LE PERMITIRÍA ACCEDER A UN CURSO QUE MEJORARÍA SUS CONOCIMIENTOS Y COMPETENCIAS LABORALES | ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- --- ----- ----- | |
| LA BECA LE PERMITIRÍA OPTAR POR LA MEJOR INSTITUCIÓN CAPACITADORA DE SU CIUDAD | ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- --- ----- ----- | |
| LA BECA LE PERMITIRÍA CAPACITARSE Y ASÍ EMPLEARSE RÁPIDAMENTE | ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- --- ----- ----- | |
| LA BECA LE PERMITIRÍA MANTENER EL BENEFICIO DEL FCS | ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- --- ----- ----- | |
| POSTULÓ A LA BECA PORQUE FUE OBLIGADO A ELLO | ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- --- ----- ----- | |

31. A CONTINUACION LE VOY A LEER UNA SERIE DE AFIRMACIONES RESPECTO AL PROCESO DE SELECCIÓN DE ESE CURSO (MARQUE UN PUNTO DE LA LÍNEA QUE MÁS SE ACERQUE A SU IMPRESIÓN):

| | (-)-----(+) | PUNTOS |
|---|---|--------|
| EN LA OMIL O EL SENCE LE INFORMARON VARIAS ALTERNATIVAS DE OTEC, CFT O INSTITUTO PARA BUSCAR UN CURSO DE SU INTERÉS | ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- --- ----- ----- | |
| CUANDO SE ACERCÓ AL OTEC, CFT O INSTITUTO LE ORIENTARON SOBRE TODOS LOS CURSOS QUE PODÍA TOMAR AHÍ | ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- --- ----- ----- | |
| EL SENCE APROBÓ LA BECA PARA EL CURSO QUE USTED ELIGIÓ REALIZAR | ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- --- ----- ----- | |

32. A CONTINUACION LE VOY A LEER UNA SERIE DE AFIRMACIONES RESPECTO AL CURSO QUE USTED REALIZÓ (MARQUE UN PUNTO DE LA LÍNEA QUE MÁS SE ACERQUE A SU IMPRESIÓN):

| | (-)-----(+) | PUNTOS |
|---|---|--------|
| EL CURSO DE CAPACITACIÓN TUVO UNA DURACIÓN ADECUADA | ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- | |
| LOS PROFESORES ENSEÑABAN BIEN, ERAN ENTRETENIDOS Y SE APRENDÍA HARTO | ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- | |
| LOS PROFESORES MOSTRABAN UN GRAN CONOCIMIENTO DE LOS CONTENIDOS DEL CURSO | ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- | |
| LOS MATERIALES, EQUIPAMIENTO O IMPLEMENTOS UTILIZADOS EN EL CURSO ERAN DE BUENA CALIDAD Y SERVÍAN PARA APRENDER | ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- | |

33. Y AHORA, PREGUNTANDO SI LE SIRVIÓ EL CURSO, LE PRESENTAMOS UN CONJUNTO DE AFIRMACIONES (MARQUE UN PUNTO DE LA LÍNEA QUE MÁS SE ACERQUE A SU IMPRESIÓN):

| | (-)-----(+) | PUNTOS |
|--|---|--------|
| EL CURSO LE SIRVIÓ PARA ENCONTRAR EMPLEO | ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- | |
| EL CURSO AUMENTÓ SUS CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES PARA TRABAJAR | ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- | |
| EL CURSO LE PERMITIÓ MONTAR UN PEQUEÑO NEGOCIO O TALLER (UNA ACTIVIDAD INDEPENDIENTE) | ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- | |
| LE AYUDÓ A TENER MÁS SEGURIDAD EN SÍ MISMO Y EN SUS CAPACIDADES | ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- | |
| LE SIRVIÓ PARA ACLARAR SUS FORTALEZAS Y DEBILIDADES COMO TRABAJADOR | ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- | |
| LA CAPACITACIÓN RECIBIDA LE PERMITIÓ ENFRENTAR DE MEJOR MANERA UNA ENTREVISTA DE TRABAJO | ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- | |
| LA CAPACITACIÓN RECIBIDA LE PERMITIÓ RELACIONARSE MEJOR EN EL TRABAJO | ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- | |
| EL CURSO REALIZADO LE PERMITIÓ ENCONTRAR UN TRABAJO RELACIONADO CON SU ESPECIALIDAD | ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- | |

34. CON RESPECTO AL LUGAR DONDE SE HIZO EL CURSO (MARQUE UN PUNTO DE LA LÍNEA QUE MÁS SE ACERQUE A SU IMPRESIÓN):

| | (-)----- -----(+) | PUNTOS |
|---|--|--------|
| LA CALIDAD DE LAS SALAS DE CLASES E INSTALACIONES DONDE SE HIZO EL CURSO ERA EXCELENTE | ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- --- ----- ----- | |
| LA REGULARIDAD Y PUNTUALIDAD DE LAS ACTIVIDADES DEL CURSO SE CUMPLÍA DE MANERA RIGUROSA | ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- --- ----- ----- | |
| LA ATENCIÓN A LOS ALUMNOS ERA MUY BUENA | ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- --- ----- ----- | |
| EL TRATO DE FUNCIONARIOS Y PROFESORES HACIA USTED DURANTE EL CURSO FUE MUY AMABLE Y DEFERENTE | ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- --- ----- ----- | |

VII. EVALUACIÓN DE LAS INSTITUCIONES ASOCIADAS AL PROGRAMA DE BECAS FCS Y DE LA BECA

35. CÓMO EVALUARÍA LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO QUE USTED RECIBIÓ EN LA OMIL (MARQUE UN PUNTO DE LA LÍNEA QUE MÁS REPRESENTA SU EVALUACIÓN, SIENDO EL EXTREMO IZQUIERDO (-) LO MÁS NEGATIVO Y EL EXTREMO DERECHO (+) LO MÁS POSITIVO):

| | (-)-----(+) | PUNTOS |
|---|---|--------|
| UTILIDAD Y RAPIDEZ EN LA ATENCIÓN | ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- --- ----- ----- | |
| PREOCUPACIÓN POR ENCONTRARLE TRABAJO | ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- --- ----- ----- | |
| PREOCUPACIÓN POR ENCONTRARLE OPORTUNIDADES DE CAPACITACIÓN LABORAL | ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- --- ----- ----- | |
| LE INFORMARON DETALLADAMENTE DE LOS CURSOS DE CAPACITACIÓN EXISTENTES Y LAS CARACTERÍSTICAS DE CADA UNO | ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- --- ----- ----- | |
| LE INFORMARON DE LOS REQUISITOS QUE EXIGÍA CADA CURSO | ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- --- ----- ----- | |
| EN LA OMIL SE ATIENDE BIEN A TODOS SIN DISCRIMINACIÓN | ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- --- ----- ----- | |
| LE ENTREGARON UNA COMPLETA VISIÓN DE PARA QUÉ SERVÍA CADA CURSO Y QUÉ OPORTUNIDADES DE TRABAJO PODRÍA TENER AL TOMARLO | ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- --- ----- ----- | |
| LE DIERON UN TRATO GENTIL Y AMABLE HACIÉNDOLE SENTIR QUE A LA OMIL LE INTERESABA ENCONTRAR EL CURSO DE CAPACITACIÓN MÁS ADECUADO PARA USTED | ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- --- ----- ----- | |
| EL CURSO SELECCIONADO POR USTED, CON AYUDA DE LA OMIL, ERA EL QUE MÁS SE AJUSTABA A SUS CAPACIDADES, EXPECTATIVAS E INTERESES | ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- --- ----- ----- | |

36. ¿CÓMO EVALUARÍA LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO QUE USTED RECIBIÓ EN EL SENCE CUANDO POSTULÓ A SU BECA? (MARQUE UN PUNTO DE LA LÍNEA QUE MÁS REPRESENTA SU EVALUACIÓN, SIENDO EL EXTREMO IZQUIERDO (-) LO MÁS NEGATIVO Y EL EXTREMO DERECHO (+) LO MÁS POSITIVO):

| | (-)-----(+) | PUNTOS |
|---|--|--------|
| LA SOLICITUD DE BECA Y ANTECEDENTES SON DE FÁCIL PRESENTACIÓN | ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ---- ----- ----- | |
| LA EVALUACIÓN QUE HACE SENCE ES RÁPIDA | ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ---- ----- ----- | |
| LA EVALUACIÓN QUE HACE SENCE ES TRANSPARENTE Y OBJETIVA | ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ---- ----- ----- | |

37. A CONTINUACION LE VOY A LEER UNA SERIE DE AFIRMACIONES RESPECTO DEL CUMPLIMIENTO DE LAS EXPECTATIVAS QUE USTED TENÍA CUANDO DECIDIÓ POSTULAR A LA BECA PARA EL CURSO (MARQUE UN PUNTO DE LA LÍNEA QUE MÁS SE ACERQUE A SU IMPRESIÓN):

| | (-)-----(+) | PUNTOS |
|--|--|--------|
| LA BECA LE PERMITIÓ ACCEDER A UN CURSO QUE MEJORÓ SUS CONOCIMIENTOS Y COMPETENCIAS LABORALES | ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ---- ----- ----- | |
| LA BECA LE PERMITIÓ OPTAR POR LA MEJOR INSTITUCIÓN CAPACITADORA DE SU CIUDAD | ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ---- ----- ----- | |
| LA BECA LE PERMITIÓ CAPACITARSE Y ASÍ EMPLEARSE RÁPIDAMENTE | ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ---- ----- ----- | |
| LA BECA LE PERMITIÓ MANTENER EL BENEFICIO DEL FCS | ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ---- ----- ----- | |

VIII. IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS CRÍTICAS DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DE GESTIÓN Y PRODUCTOS DEL PROGRAMA BECAS FONDO DE CESANTÍA SOLIDARIO

38. A CONTINUACION LE VOY A PEDIR QUE EVALÚE LOS SIGUIENTES PROCESOS QUE USTED TUVO QUE CUMPLIR PARA REALIZAR EL CURSO Y OBTNER LA BECA DEL FCS. (MARQUE UN PUNTO DE LA LÍNEA QUE MÁS SE ACERQUE A SU IMPRESIÓN, MÁS CERCA DEL SIGNO MENOS (-) SI USTED CONSIDERA QUE SU EVALUACIÓN ES NEGATIVA Y MÁS CERCA DEL SIGNO MÁS (+) SI USTED CONSIDERA SU EVALUACIÓN POSITIVA):

| | (-)----- -----(+) | PUNTOS |
|---|--|--------|
| PROCESO DE INGRESO AL FONDO DE CESANTÍA SOLIDARIO | ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- --- ----- ----- | |
| PROCESO DE CERTIFICACIÓN MENSUAL EN OMIL PARA EL PAGO DEL BENEFICIO MENSUAL | ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- --- ----- ----- | |
| PROCESO DE INFORMACIÓN ACERCA DE ALTERNATIVAS DE CAPACITACIÓN | ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- --- ----- ----- | |
| PROCESO DE POSTULACIÓN A LA BECA DEL FONDO DE CESANTÍA SOLIDARIO | ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- --- ----- ----- | |
| PROCESO DE MATRÍCULA EN EL CURSO QUE REALIZÓ | ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- --- ----- ----- | |

39. A CONTINUACION LE VOY A PEDIR QUE EVALÚE LOS SIGUIENTES PRODUCTOS O SISTEMAS CON CUALES USTED INTERACTUÓ COMO BENEFICIARIO DEL PROGRAMA BECAS FCS. (MARQUE UN PUNTO DE LA LÍNEA QUE MÁS SE ACERQUE A SU IMPRESIÓN, MÁS CERCA DEL SIGNO MENOS (-) SI USTED CONSIDERA QUE SU EVALUACIÓN ES NEGATIVA Y MÁS CERCA DEL SIGNO MÁS (+) SI USTED CONSIDERA SU EVALUACIÓN POSITIVA):

| | (-)----- -----(+) | PUNTOS |
|--|--|--------|
| SISTEMA DE PAGO DEL FONDO DE CESANTÍA SOLIDARIO | ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- --- ----- ----- | |
| SISTEMA DE INFORMACIÓN SOBRE OPCIONES LABORALES | ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- --- ----- ----- | |
| SISTEMA DE INFORMACIÓN SOBRE OPCIONES DE CAPACITACIÓN LABORAL | ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- --- ----- ----- | |
| BECA INDIVIDUAL EN QUE EL BENEFICIARIO DECIDE QUÉ CURSO Y DONDE REALIZARLO | ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- --- ----- ----- | |
| CURSO DE CAPACITACIÓN REALIZADO | ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- --- ----- ----- | |

40. A CONTINUACION LE VOY A PEDIR QUE EVALÚE LAS SIGUIENTES INSTITUCIONES CON CUALES USTED INTERACTUÓ COMO BENEFICIARIO DEL PROGRAMA BECAS FCS. (MARQUE UN PUNTO DE LA LÍNEA QUE MÁS SE ACERQUE A SU IMPRESIÓN, MÁS CERCA DEL SIGNO MENOS (-) SI USTED CONSIDERA QUE SU EVALUACIÓN ES NEGATIVA Y MÁS CERCA DEL SIGNO MÁS (+) SI USTED CONSIDERA SU EVALUACIÓN POSITIVA)

| | (-)----- -----(+) | PUNTOS |
|---|--|--------|
| ADMINISTRADORA DE FONDO DE CESANTÍA (AFC) | ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- --- ----- ----- | |
| OFICINA DE INTERMEDIACIÓN LABORAL (OMIL) | ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- --- ----- ----- | |
| SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y EMPLEO (SENCE) | ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- --- ----- ----- | |
| ORGANISMO TÉCNICO CAPACITADOR (OTEC, CFT, INSTITUTO PROFESIONAL, ETC) | ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- --- ----- ----- | |

| DATOS PERSONALES PARA PROCESO DE SUPERVISIÓN | |
|--|-----------|
| NOMBRE: | TELÉFONO: |
| DIRECCIÓN: | E-MAIL: |