



Resumen Ejecutivo  
Estudio de Pertinencia del Programa de Becas  
Fondo de Cesantía Solidario, ejecución 2007

Mayo 2009

# 1. Presentación

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

El Estudio se desarrolló con usuarios 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. Luego de ello, se redactó un informe con los principales hallazgos, en relación a las evaluaciones de los beneficiarios, tanto del programa, en general, como los procesos operativos, los productos y sistemas con los que se enfrenta el beneficiario a sí como de las instituciones que forman parte del Programa.

## 1.1. Reconocimientos

Los profesionales de Evaluativa, 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.

## 1.2. 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

# 2. La evaluación de pertinencia del Programa de Becas Fondo de Cesantía Solidario

## 2.1. Marco conceptual del Bono individual

El Bono de Capacitación es un instrumento que tiene el potencial 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 un bono 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. El "Bono 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**, 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 que 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 seleccionado por las personas ya sea que se orienten a mejorar la empleabilidad, la productividad o las posibilidades de reinserción en el mercado del trabajo.

## 2.3. Objetivos de la Investigación

### *Objetivo General*

Evaluar el Programa Becas Fondo Cesantía Solidario (BFCS), tanto en lo que dice relación con incrementar la empleabilidad<sup>1</sup> de sus beneficiarios/as como respecto de su modalidad de implementación, identificando adicionalmente aspectos susceptibles de mejora del Programa.

---

<sup>1</sup> Se entenderá "empleabilidad" como la capacidad para acceder, mantenerse, movilizarse y progresar en el mercado del trabajo.

## Objetivos Específicos

- 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.
- Evaluar si la implementación de la beca individual cumple los requerimientos de flexibilidad y constancia en el tiempo.
- 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.
- 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.

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%.

- 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:

$$n = \frac{N * p * q * z^2}{[(N - 1)e^2 + p * q * z^2]}$$

$$n = 309$$

Como  $n$  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). 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:

- ✦ Se segmentó el universo de beneficiarios entre comunas con más de 10 beneficiarios y comunas con menos de 10 beneficiarios.
- ✦ 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.

### **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, 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. Esto reflejó 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 FONCEP 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 los todos beneficiarios del Programa puedan contar con un sistema de capacitación y de servicios asociados a este de calidad.

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

- ▶ 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

#### 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 de Intermediación Laboral (Omil)
- ▶ Servicio Nacional de Capacitación de Empleo (SENCE)
- ▶ Organismo Técnico Capacitador (OTEC, CFT, Instituto Profesional, Etc.)

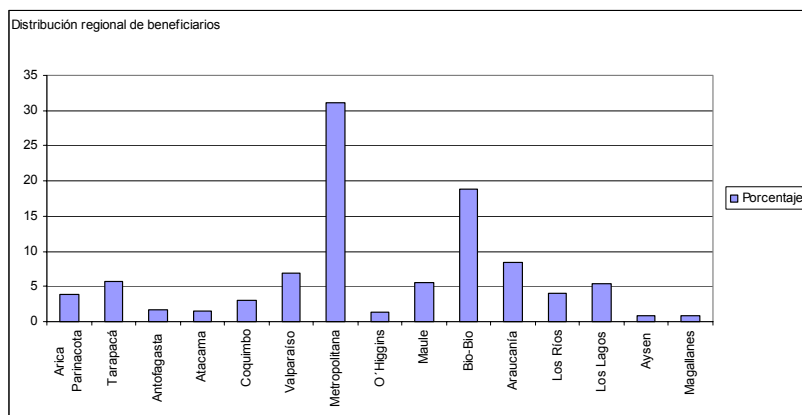
Todos y cada uno de estos elementos fueron evaluados desde la perspectiva de los usuarios.

### **3.2. 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 1 muestra la distribución de los beneficiarios por región:

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 (Ver Figura 1).

Figura 1: Porcentaje de beneficiarios según región del país



### 3.3. 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 solidaria, y de que las áreas que escogieron son variadas (están clasificadas en 23 grandes ámbitos), existen algunas áreas que acumulan un gran porcentaje de las preferencias de los usuarios.

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 está relacionada con la oferta de capacitación y el valor de los cursos que pueden tomarse a través de la beca (ver Figura 2).

### 3.4. 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.

### 3.5. 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 (ver Tabla 1).

Figura 2: Áreas y especialidades de los cursos asociados a la beca.

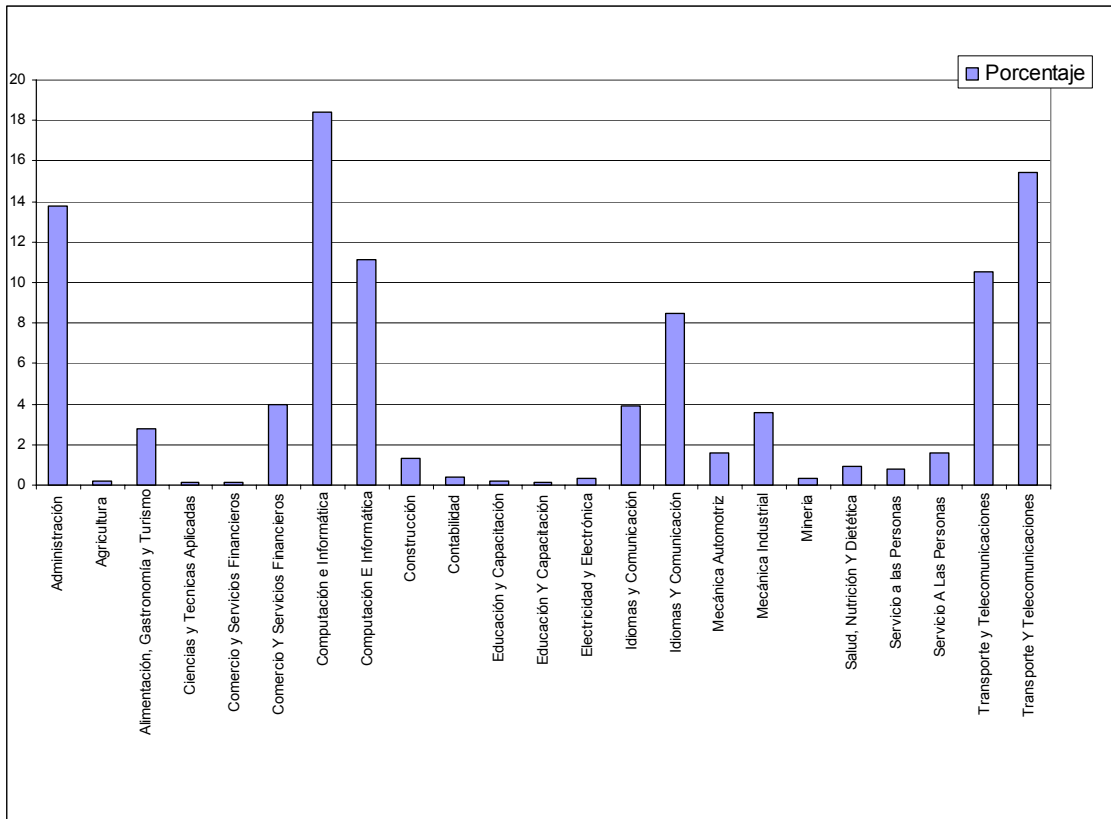


Tabla 1: Porcentaje alumnos según situación en el curso

Situación Alumno	Porcentaje de beneficiarios
Anulado	0,
Aprobado	77,
Curso no realizado	2,
Reprobado	9,
Retirado	9,
Sin información	0,
Total	100,

#### 4. Caracterización socio-demográfica de los beneficiarios del Programa

Co los datos de la investigación se caracterizó la situación socio-demográfica de los beneficiarios del Programa de Becas Solidarias del Fondo de Cesantía.

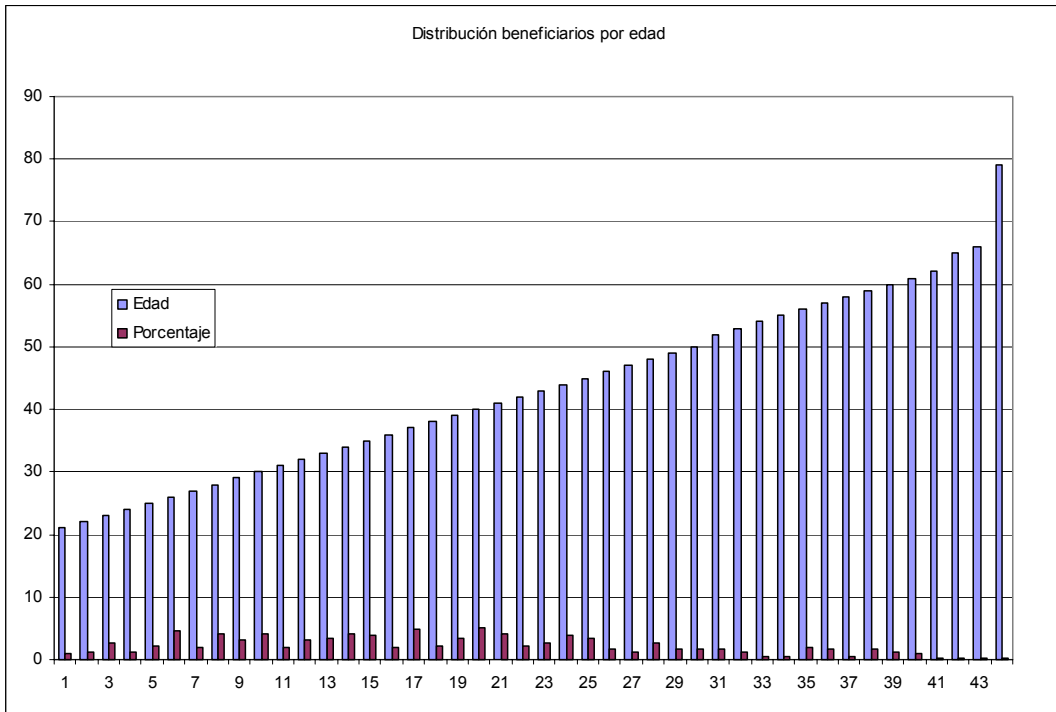
##### 4.1. Edad de los beneficiarios

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 (ver Figura 3).

Figura 3: 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 (ver Tabla 2).

Tabla 2: Distribución por Género de los beneficiarios

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

### 4.3. 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 la formación técnica 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 3: 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

En la Tabla 3 se puede observar que, 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.

## 5. Caracterización de la Situación Laboral actual de los Beneficiarios del programa

En la investigación se realizó una indagación respecto de la situación laboral de los beneficiarios del Programa de Becas Solidarias en bajo distintas ópticas: promedio de ingresos, género, región, rubro, etc.

### 5.1. Promedio de ingresos de los trabajadores

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 (ver Tabla 4).

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, es que 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 (ver Tabla 5).

Tabla 4: Ingresos promedio por género, presentados por Región, período abril-noviembre 2009.

Región	Mujer	Hombre	Total
Región de Antofagasta	54,000	166,250	86,071
Región de Arica Parinacota	152,344	205,438	190,268
Región de Atacama	0	96,875	77,500
Región de Coquimbo	182,857	286,458	213,938
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
Región de Tarapacá	136,875	260,583	225,238
Región de Valparaíso	84,375	102,548	95,625
Región del Biobío	191,175	226,364	211,196
Región del Maule	255,938	313,672	284,805
Región Metropolitana	102,974	106,427	105,009
Total	141,460	194,162	172,709

Tabla 5: 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. 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 (ver Tabla 6).

Tabla 6: Ingresos promedio por tipo de relación laboral, por género, período abril-noviembre 2009.

Situación contractual	Mujer	Hombre	Total
Contrato a honorarios		219,37	219,37
Contrato a plazo fijo	255,45	283,23	272,59
Contrato a plazo indefinido	273,65	270,87	271,76
Obra o faena	178,87	245,00	238,38
Sin contrato	181,58	254,62	225,79
(en blanco)	11,91	2,97	7,56
Total	141,46	194,16	172,70

### 5.3. 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 (ver Tabla 7).

Tabla 7: Ingresos promedio por Rubro, por género, período abril-noviembre 2009.

RUBRO EN QUE SE UBICA LA EMPRESA DONDE TRABAJA	Mujer	Hombre	Total
Agricultura	210,35	288,59	252,08
Comercio	222,30	234,09	228,19
Construcción	183,75	246,10	240,16
Energía	315,00	337,81	330,20
Finanzas	317,50	299,06	311,35
Manufacturas	480,00	328,97	356,43
Minería		343,59	343,59
Otros servicios	215,02	247,18	234,52
Servicios estatales	352,81	308,75	321,33
Transportes	315,00	318,18	317,91
(en blanco)	11,91	2,97	7,56
Total	141,46	194,16	172,70

## 6. Principales resultados y conclusiones

### 6.1. 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 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.

#### *Satisfacción respecto al ingreso al Fondo de Cesantía Solidario*

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

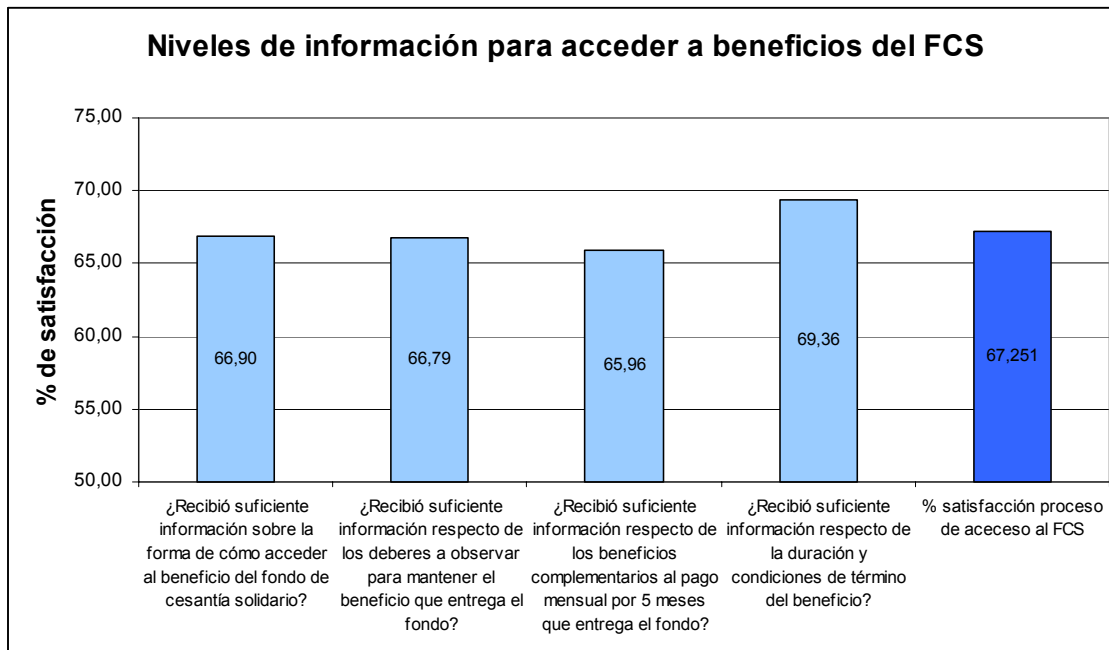
Los resultados de la encuesta aplicada muestran que desde el punto de vista de la información entregada por la AFC respecto de las formas de acceder a los beneficios del FCS y de su operación en general son buenas.

En específico, la información respecto del acceso es buena así como respecto de las condiciones para mantener el beneficio (ver Figura 4).

Por su parte, como se observa en la Figura 4, 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.

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



### *Niveles de información sobre el proceso de certificación en la OMIL*

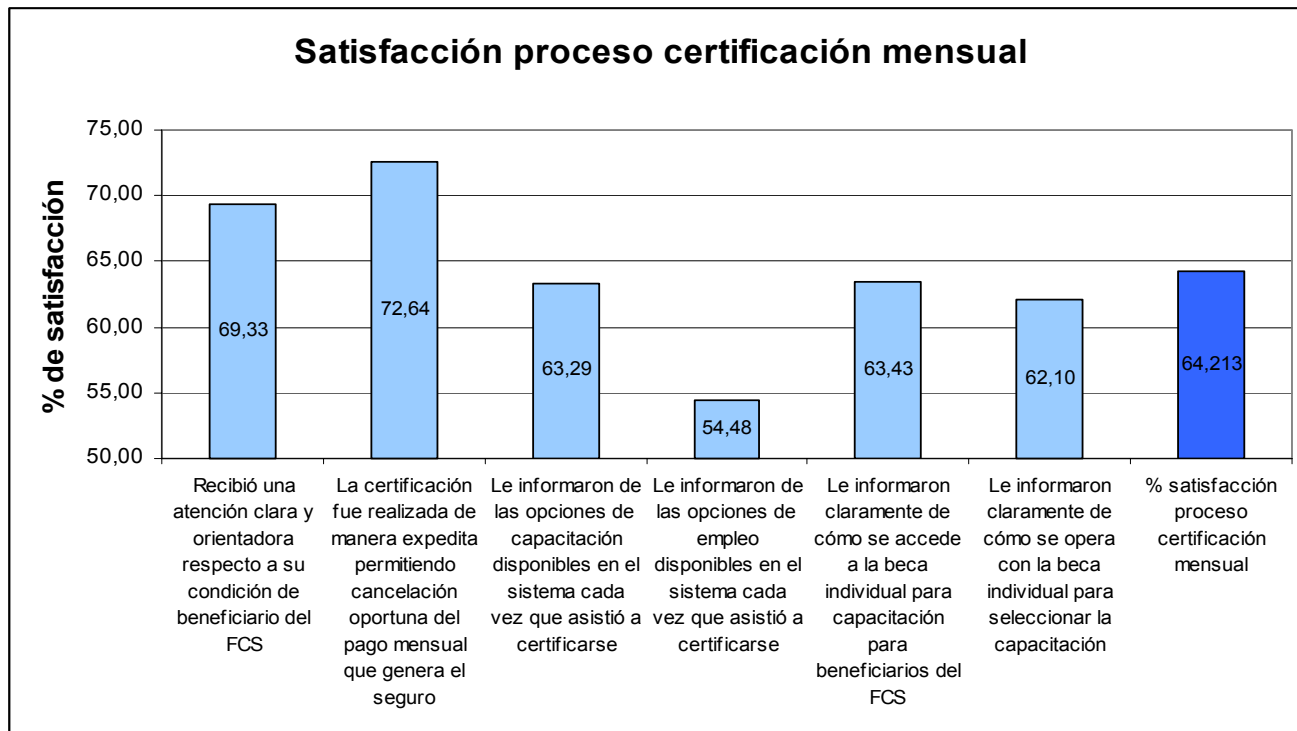
Respecto de las OMIL y del nivel de información que entregan las evaluaciones de los usuarios se diferencian respecto de las variables sobre las cuales se consultó a los encuestados. Así, la Figura 5 muestra que la atención y orientación sobre su condición de beneficiario del FCS recibe casi 70 puntos del máximo de 100.

Por su parte, la misma Figura 5 muestra que la certificación realizada de 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 y de cómo acceder a los recursos a través de la beca individual y de sus condiciones de funcionamiento, las evaluaciones son mostradas en la Figura 5. 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. Se muestra que los usuarios adjudican un puntaje levemente superior a los 50 puntos de un total de 100.

Figura 5:



**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 (ver Tabla 8).

Tabla 8: ¿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	

**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.

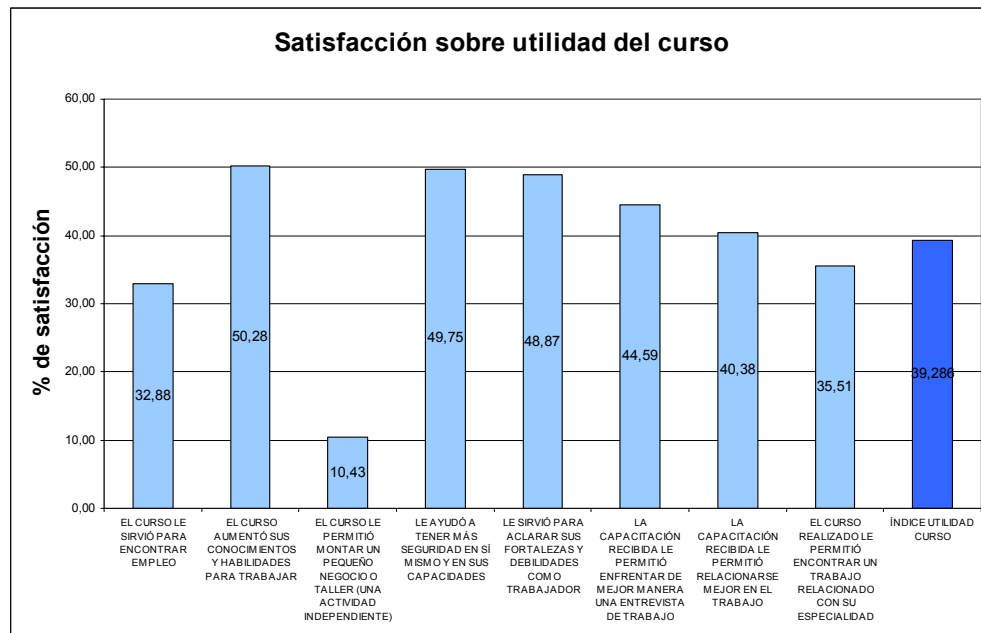
## 7. Evaluación General de Procesos, Productos e Instituciones asociadas a la Beca del FCS

### 7.1. Evaluación respecto del curso

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, las posibilidades de empleo no mejoran, lo que se refleja en bajas evaluaciones para las siguientes categorías analizadas (ver Figura 6):

- + 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 6:



#### Índice de satisfacción por el servicio de capacitación contratado

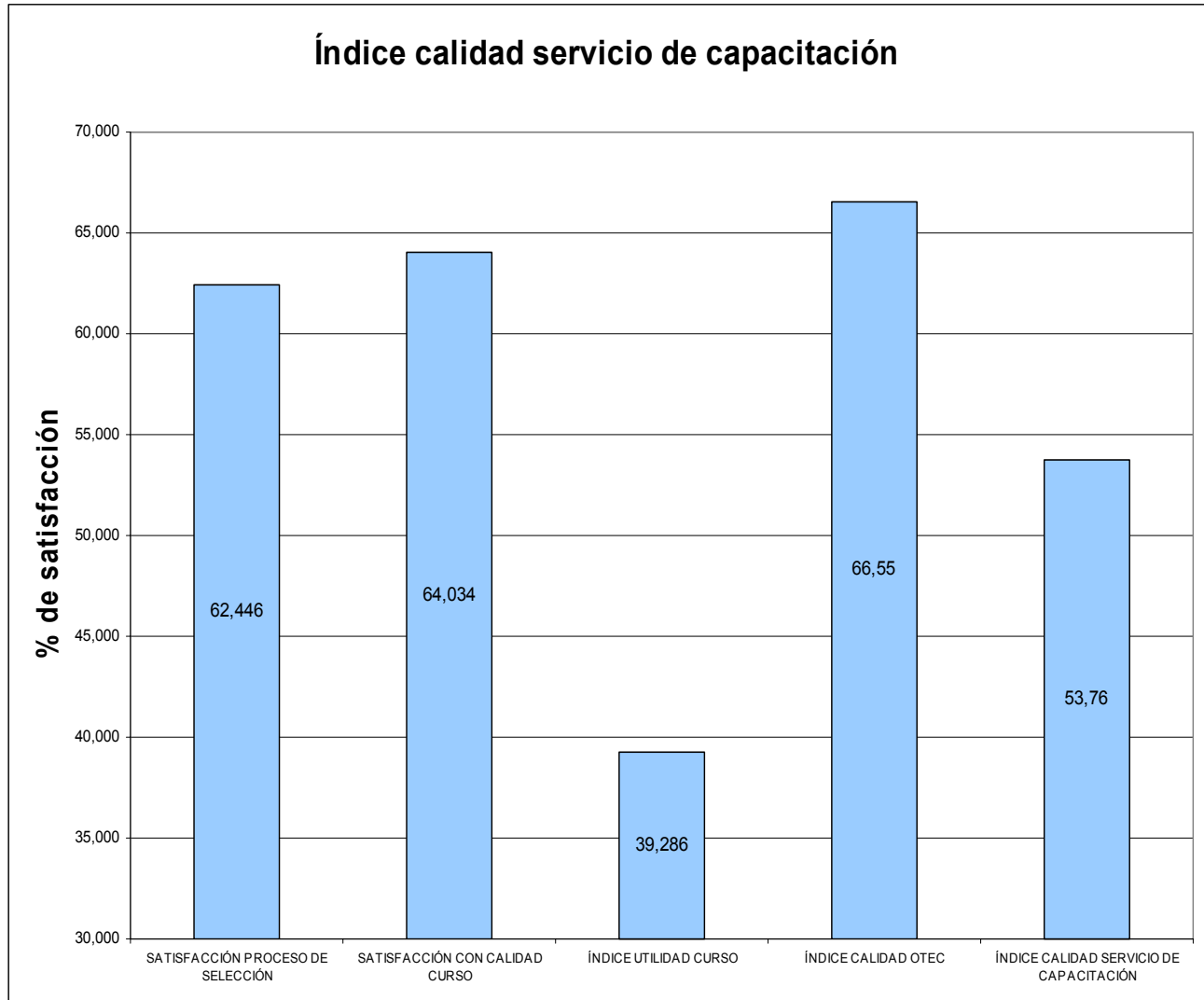
A partir de las cuatro macrovariables que componen la evaluación del servicio de capacitación, se ha construido un índice que compara los porcentajes de satisfacción entre sí.

Como se aprecia en la Figura 7, 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.

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.



Figura 7:

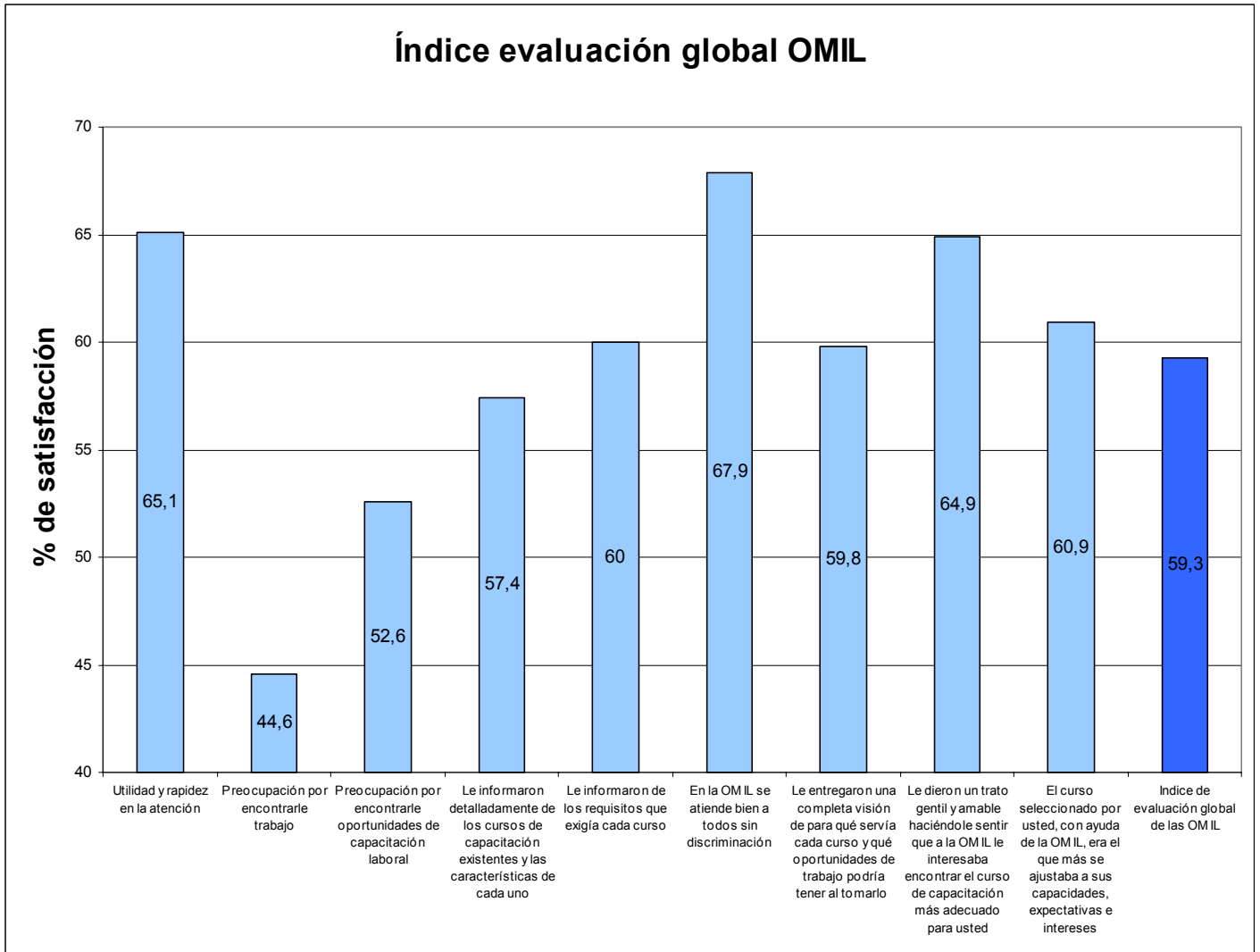


## 7.2. Satisfacción respecto al servicio de las instituciones del sistema de capacitación que operan la Beca (OMIL y SENCE)

### *Evaluación del servicio recibido en la OMIL*

La Figura 8 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.

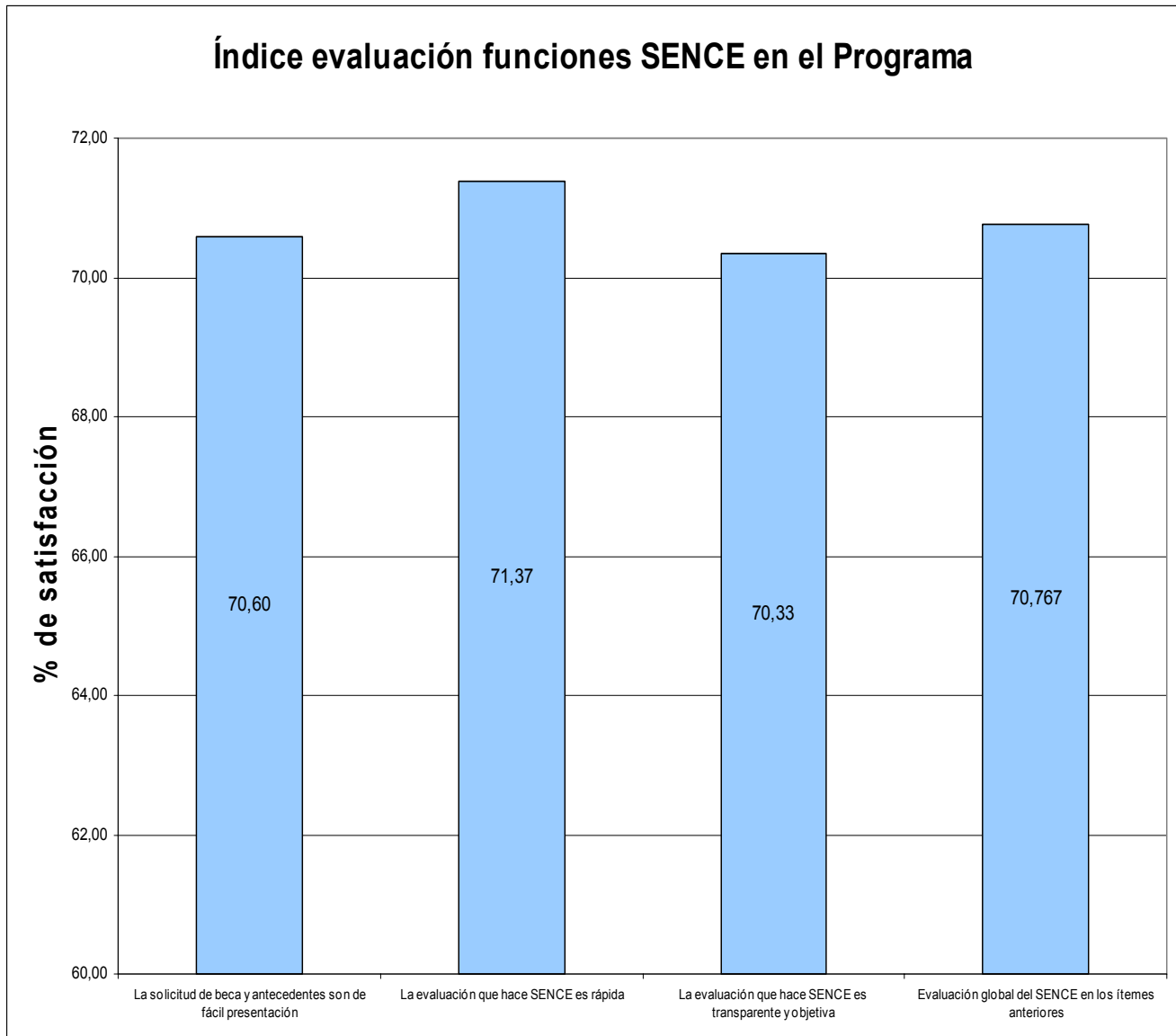
Figura 8:



### 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 hacer notar que el promedio de las tres categorías tomadas en la evaluación es de 70.8 puntos en la escala de 0-100 utilizada (Ver Figura 9).

Figura 9:



### 7.3. Evaluación de expectativas asociadas al Programa

#### *Índice de satisfacción de expectativas*

En la encuesta aplicada se indagó sobre las expectativas de los beneficiarios respecto de una serie de ítems relevantes para conocer en un segundo momento, ex post a la realización del curso financiado por la Beca del Fondo de Cesantía Solidario.

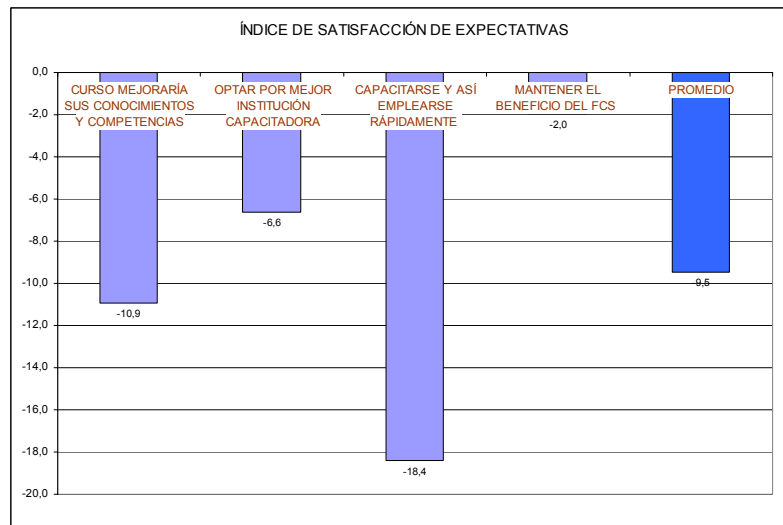
La evaluación ex post del cumplimiento de las expectativas es muy similar entre quienes están trabajando y quienes no. Lo anterior denota que el beneficio de estar empleado hoy no es posible asociarlo, en la percepción de los beneficiarios, al haber realizado un curso de capacitación con la Beca del 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 8: 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 <i>post Curso</i>		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
<b>Promedio</b>	<b>56,8</b>	<b>58,1</b>	<b>57,7</b>

Figura 10:



Con todo, la satisfacción de expectativas no puede reducirse a una medición de los valores 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 (ver Figura 10).

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 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; estos es, en la acción de reclutamiento de los beneficiarios se juntan las ganas por retomar la actividad laboral por parte de las 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.

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

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

Se solicitó que evaluarán si:

- ▶ Recibió una atención clara y orientadora respecto a su condición de beneficiario de 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

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 11).

### *Proceso de Información sobre el mercado de la capacitación*

Esta Figura 8-1 permite apreciar la impresión de los encuestados acerca de este Proceso. Se solicitó 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 (ver Figura 12).

Figura 11:

Proceso de información acerca de alternativas de capacitación

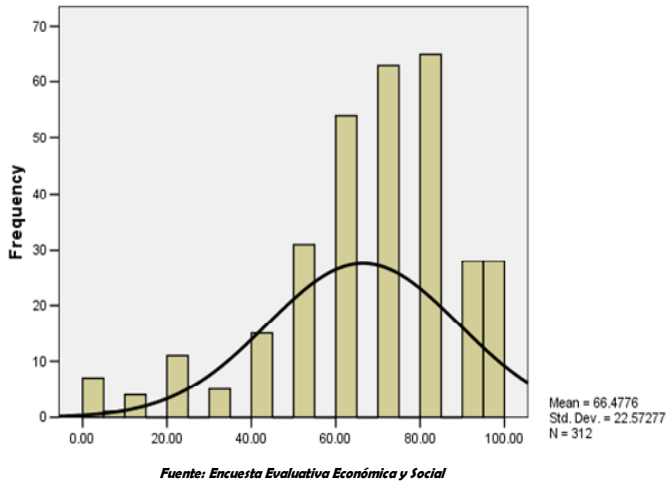
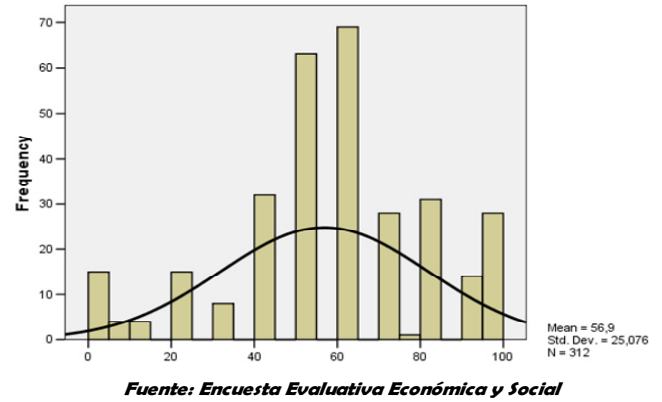


Figura 12:

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



### 8.1. Evaluación de Productos y Sistemas

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

Tabla 9: Evaluación de productos y sistemas

Ámbito	Puntaje
▶ Sistema de pago del fondo de cesantía solidario	77
▶ Sistema de información sobre opciones laborales	59
▶ Sistema de información sobre opciones de capacitación laboral	63
▶ Beca individual en que el beneficiario decide qué curso y donde realizarlo	66
▶ Curso de capacitación realizado	68

## **Sistema de pago del FCS**

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

## **8.2. Evaluación de las instituciones**

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

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

### ***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.

### ***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

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

### ***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 8-10, el puntaje de evaluación global de los encuestados, respecto del SENCE fue cercano a 73 en la escala de 0-100.

### *Interacción con el Organismo Técnico de Capacitación (OTEC)*

La Figura 8-11, muestra el puntaje de evaluación global de los encuestados, respecto de los OTEC fue cercano a 70 en la escala de 0-100.

Tabla 10: Evaluación de Instituciones

Instituciones	Puntaje
▶ AFC	74
▶ OMIL	70
▶ SENCE	73
▶ OTEC	70

## **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.



### *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.

### *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.

### *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?

##### *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.

##### *¿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.

##### *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.