



CENTRO DE  
**POLÍTICAS  
PÚBLICAS UC**

## **Informe de Evaluación**

ESTUDIO: ANÁLISIS DEL ESTADO DE IMPLEMENTACIÓN Y EL DISEÑO  
DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA “BONO TRABAJADOR ACTIVO”

CENTRO DE POLITICAS PÚBLICAS  
PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DE CHILE

2012

## **Equipo**

### **Jefe de Proyecto**

Ignacio Irrázaval

### **Coordinador de Proyecto**

Boris De los Ríos

### **Docentes**

Paula Miranda

Josefa Aguirre

### **Investigadores**

Paula Margotta

Isabel Contrucci

Constanza Aguilera

## Índice de Contenidos

1	Introducción.....	5
2	Aspectos metodológicos.....	5
3	Descripción del Programa.....	6
3.1	Antecedentes generales del Programa.....	6
3.2	Objetivo de desarrollo social en el que se enmarca el Programa.....	7
3.3	Diagnóstico realizado por el Programa.....	7
3.4	Objetivo (propósito) del Programa.....	10
3.5	Resultados esperados del Programa.....	10
3.6	Focalización del Programa y definición de la población objetivo.....	10
3.7	Selección de beneficiarios.....	11
3.8	Descripción de bienes y servicios que entrega el Programa.....	11
3.9	Características de los cursos.....	11
3.10	Compatibilidad con otros beneficios.....	12
3.11	Actores involucrados en el Proceso.....	12
3.12	Procesos de producción del Programa: Principales etapas.....	12
3.13	Definición de estados de los beneficiarios del Programa.....	20
3.14	Estructura organizacional.....	22
3.15	Sistema de Información del Programa.....	24
4	Análisis del estado de avance de la implementación del Programa.....	27
4.1	Beneficiarios ganadores, matriculados y egresados.....	27
4.2	Resultados esperados propuestos por el Programa.....	32
5	Percepción de beneficiarios egresados de BTA y encargados regionales de Programa.....	45
5.1	Aspectos metodológicos.....	45
5.2	Respecto a la valoración del Programa en términos generales y las expectativas Iniciales de los trabajadores.....	46
5.3	El levantamiento de la demanda por empleo y capacitaciones por parte de empresas y trabajadores.....	49
5.4	El proceso de ejecución del Programa en su ejecución 2011, sus fortalezas y debilidades.....	51
5.5	Percepción de los trabajadores respecto a los de resultados esperados del Programa.....	61
5.6	Hipótesis explicativas respecto a los resultados del Programa.....	62
6	Análisis de los gastos de producción de los componentes y los gastos administrativos.....	64
6.1	Antecedentes generales.....	64

6.2	Ejecución presupuestaria del Programa (Subtítulo 24) .....	65
6.3	Gastos de soporte administrativo del Programa .....	68
6.4	Gasto unitario por Bono.....	72
6.5	Costo de hora de capacitación por beneficiario .....	73
7	Análisis de diseño del Programa .....	74
7.1	Antecedentes: Modelo causal del Programa .....	75
7.2	Análisis de pertinencia del Programa .....	75
7.3	Análisis de coherencia del Programa .....	78
8	Conclusiones .....	84
8.1	Respecto al diseño del Programa.....	84
8.2	Respecto a la implementación del Programa .....	87
9	Recomendaciones.....	89
10	Anexos .....	92
	Anexo 1. Detalle de realización de los focus groups .....	92
	Anexo 2. Focus groups a beneficiarios del Programa .....	97
	Anexo 3. Entrevista Encargados Regionales BTA .....	102
	Anexo 3. Comparativo de características de programas de empleo .....	105
	Anexo 4. Principales campos del modelo de datos simplificado .....	119
	Anexo 5. Encuesta de satisfacción de usuarios.....	120
11	Bibliografía.....	125

# 1 Introducción

El Bono Trabajador Activo (en adelante el Programa o BTA), es un programa implementado por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), consistente en la entrega de un bono que puede ser utilizado por el beneficiario para capacitarse en el curso que éste escoja. Los cursos son definidos por el SENCE y ofertados por Organismos Técnicos de Capacitación (OTEC).

El presente informe contiene el Análisis del Estado de este Programa, trabajo que ha sido realizado por un equipo de expertos y profesionales (en adelante Equipo Evaluador) del Centro Políticas Públicas de la Pontificia Universidad Católica de Chile (CPPUC).

El informe tiene como objetivos: (1) analizar el diseño vigente del BTA y en función de ese diseño evaluar el estado de avance en la implementación del mismo; (2) cuantificar los niveles de producción de los componentes y otros resultados de corto plazo; (3) analizar los sistemas de seguimiento y registro de información; y (4) cuantificar y analizar los costos de producción de los componentes y los gastos de administración del Programa. Además, como parte de este estudio, existe otro informe que tiene como función diseñar la Evaluación de Impacto y la línea base del Programa, así como proponer una metodología y los indicadores para realizar un análisis de costo efectividad.

El documento se ha organizado de la siguiente manera: la presente introducción corresponde al capítulo 1. En el capítulo 2, se presentan los aspectos metodológicos considerados para la elaboración de este informe. En el capítulo 3, se realiza una descripción del programa en múltiples dimensiones. En el capítulo 4, se revisa el estado de avance de la implementación del Programa. En el capítulo 5, el análisis se enfoca en la percepción de los beneficiarios egresados de BTA y encargados regionales, información recogida a partir de *focus groups* y entrevistas realizadas en tres regiones del país. En el capítulo 6, se presenta un análisis de los gastos de producción de los componentes y los gastos administrativos del programa. En el capítulo 7, se proporciona un análisis del diseño del Programa. Por último, en los capítulos 8 y 9, se proporcionan respectivamente las principales conclusiones y recomendaciones, derivadas de los análisis realizados en los capítulos anteriores.

## 2 Aspectos metodológicos

El presente informe ha sido elaborado de manera de brindar una mirada comprehensiva del Programa, tanto en sus aspectos de diseño como también aquellos de índole más operativa. Para ello, se incorpora un capítulo con la descripción del Programa que considera antecedentes tales como el diagnóstico del problema que da origen al Programa, la identificación de sus resultados esperados, su población objetivo y la estrategia de intervención en su forma actual, teniendo en consideración las etapas que caracterizaron su puesta en marcha. Para realizar esta descripción, el Equipo Evaluador realizó un levantamiento de antecedentes de diversas fuentes, entre las que destacan:

- Reuniones de trabajo con el equipo del SENCE y de la DIPRES dónde se discutieron los principales procesos. En estas reuniones participaron el encargado nacional del Programa junto con el equipo de la Unidad de Estudios de SENCE. Por el lado de DIPRES participó el equipo de la División de Control de Gestión que actuó como contraparte.
- Fuentes de información como bases de datos entregadas por el SENCE, documentos legales que describen los fundamentos y normativas del Programa, manuales y presentaciones del Programa, entre otros.

A partir de la descripción y definiciones del Programa, se elaboran indicadores que permiten medir el grado de avance o estado de implementación del Programa, para lo cual se ha considerado como periodo de evaluación, el año 2011. El análisis anterior, es complementado con información aportada por los beneficiarios y encargados regionales del Programa sobre la operatoria y percepción del Programa, levantada respectivamente a partir de *focus groups* y entrevistas realizadas en tres regiones del país, a saber, la V, X y RM.

Adicionalmente para el año 2011, se analiza el nivel y estructura de gasto del Programa, lo que incluye por ejemplo, la identificación de los gastos de producción de los componentes y los gastos administrativos involucrados. Complementariamente, se propone un gasto unitario por Bono, el que es posteriormente contrastado con estándares de programas de capacitación de modo de poder realizar un juicio sobre la eficiencia de este Programa, respecto de programas similares en el sector público. Para realizar el análisis de gastos, se tuvo en cuenta la información de ejecución presupuestaria dispuesta en el sitio web de la DIPRES, informes y/o planillas con el detalle de gastos proporcionadas por la Unidad de Bonos del SENCE e información de Monitoreo realizado a programas sociales por el Ministerio de Desarrollo Social. Adicionalmente, se realizaron una serie de reuniones tanto con el SENCE como la DIPRES, de modo de consensuar los supuestos utilizados para la elaboración de factores de prorrateo, necesarios para la asignación de gastos indirectos.

Se incluye también, un capítulo dedicado al análisis del diseño del Programa. En consideración de las múltiples modificaciones que ha tenido el Programa, muchas de las cuales no se encuentran en los documentos legales del BTA, el análisis fue elaborado utilizando una metodología ajustada a las condiciones actuales de funcionamiento del Programa, basándose principalmente en las definiciones conceptuales de las Bases de Licitación del presente informe (DIPRES, Resolución Exenta N°140, 2012)<sup>1</sup>. Esta metodología se enfoca en analizar la pertinencia del Programa, entendida como el “grado de adecuación de la estrategia según las necesidades y la población objetivo”, y la coherencia, definida como el “carácter lógico de la relación entre los diferentes contenidos del diseño y entre éste y elementos externos como la política social y el resto de la oferta pública”. Como se señaló, el periodo considerado para éste y todos los análisis presentados en este informe corresponden al año 2011, sin embargo, para los aspectos relacionados con el diseño del Programa, se considera también lo definido en el año 2012.

## 3 Descripción del Programa

### 3.1 Antecedentes generales del Programa

- ✓ **Nombre del Programa:** Programa Bono Trabajador Activo.
- ✓ **Ministerio responsable:** Ministerio del Trabajo y Previsión Social.
- ✓ **Servicio responsable:** Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE).
- ✓ **Otras instituciones participantes:** Organismos Técnicos de Capacitación.
- ✓ **Presupuesto vigente Programa año 2011:** MM\$16.160 (Informe de ejecución presupuestaria, 2011).
- ✓ **Presupuesto Programa año 2012:** MM \$6.414 (Ley de Presupuestos, 2012).
- ✓ **Año de inicio Programa:** 2011
- ✓ **Año de término Programa:** No presenta año de término.

---

<sup>1</sup> La Bases de Licitación del presente proyecto incluye aspectos como: (1) Problema que da origen al Programa, (2) Propósito, (3) Población Objetivo y criterios de focalización, (4) Descripción de componentes, (5) Operación del Bono, y (6) Resultados esperados de producto, intermedios y finales.

El marco legal del Programa está constituido por el Decreto N° 13, de enero de 2011, que establece componentes, líneas de acción y procedimientos del Programa Bono de Capacitación Trabajadores activos, y la Resolución Exenta N° 1560 (SENCE, 2012), que imparte instrucciones de carácter general y obligatorio, fijando normas y procedimientos para la ejecución de los Programas Bono Capacitación para micro y pequeños empresarios, también denominado “Bono Empresa y Negocio”, y para el “Bono de Capacitación Trabajadores Activos”.

## 3.2 Objetivo de desarrollo social en el que se enmarca el Programa

Según lo expuesto en el Formulario E de la primera solicitud presupuestaria para el BTA (DIPRES, Formulario de Seguimiento de Programas. Formulario E, 2010), el Programa se vincula a la meta “Mejorar la cobertura y calidad de la capacitación”. Dicha meta fue planteada en la programación 2010-2014 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, durante el discurso del 21 de mayo del 2010 del Presidente Sebastián Piñera (Piñera, Programación 2010-2014 para el Ministerio del Trabajo y Previsión Social, 2010).

## 3.3 Diagnóstico realizado por el Programa

A continuación se presenta la identificación del problema a partir de las Bases de Licitación del presente estudio (DIPRES, Resolución Exenta N°140, 2012), así como sus causas y efectos<sup>2</sup>.

### 3.3.1 Problema que da origen al Programa

#### 3.3.1.1 *Empleos de mala o muy mala calidad*

Un estudio encargado por el Ministerio del Trabajo y el Programa de Desarrollo de las Naciones Unidas a la Universidad de Chile, mediante el uso de datos de la Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional (CASEN) 2009 y la Encuesta de Protección Social (EPS), y considerando las variables que afectan la calidad del empleo, como status ocupacional y seguridad social, tenencia del empleo, nivel de ingresos y capacitación, reveló que en Chile la proporción de empleos de mala o muy mala calidad alcanza el 60% (Ver siguiente tabla) (DIPRES, Resolución Exenta N°140, 2012). Este problema intenta ser abordado mediante el Programa BTA.

Tabla 3-1 - Calidad del Empleo en Chile

Categorías de calidad del Empleo	2002		2003		2004		2005		2006	
	%	Acum								
Muy Baja	18,5	18,5	17,9	17,9	19,5	19,5	22,3	22,3	21,6	21,6
Baja	44,2	62,7	44,4	62,4	43,0	62,4	39,2	61,5	39,2	60,8
Media	31,0	97,3	31,4	93,8	31,5	93,9	31,8	93,3	32,3	93,1
Alta	6,3	100	6,2	100	6,1	100	6,7	100	6,9	100
<b>Total</b>	<b>100</b>									

Fuente: Elaboración de un Indicador de la Calidad del Empleo (Sehnbruch, Kirsten, & Ruiz Tagle, 2010). Clasificación según suma total de puntos 0-1: Muy baja, 2-3: Baja, 4-5: Media y 6-7: Alta (Mayor detalle revisar construcción del Indicador en fuente citada).

<sup>2</sup> Esta descripción se realiza en base a lo declarado en las bases del presente Estudio (2011), por constituir el documento vigente de presentación del Programa. Sin perjuicio de ello, se revisaron documentos provistos por la contraparte, los que, sin embargo, *no dieron cuenta* de una redefinición del problema.

### **3.3.2 Causas del problema: Diagnóstico de la situación inicial que dio origen al Programa**

#### ***3.3.2.1 Tipo de contratos y tenencia del empleo***

De acuerdo al mismo estudio, la tenencia del empleo se ha visto desmejorada desde principios de los años 90 hasta el 2006. Así por ejemplo, al considerar la composición por tipo de contrato en el periodo 1996-2006, se observa una leve, pero persistente reducción de los contratos indefinidos en contraste con un aumento de contratos “atípicos” (DIPRES, Resolución Exenta N°140, 2012).

Por otra parte, datos de la CASEN 2006 muestran que al año 2006, casi un 27% de los empleos tenía una duración de menos de tres años (DIPRES, Resolución Exenta N°140, 2012).

#### ***3.3.2.2 Baja inversión en capital humano***

Tal como se señala en el estudio “Bases para el Diseño e Implementación del Bono de Capacitación para Trabajadores dependientes” (Jara, Jara, & Fábrega, 2011), la mala calidad del empleo en Chile se asocia a una reducida inversión en capital humano de los trabajadores (DIPRES, Resolución Exenta N°140, 2012). Paralelamente, los empleos de corta duración impiden una adecuada capacitación laboral, lo cual, a la larga, lleva a un estancamiento de la productividad (DIPRES, Resolución Exenta N°140, 2012).

Dicha ausencia de cobertura para trabajadores de baja productividad, sería consecuencia de la focalización de las políticas y programas públicos en grupos de trabajadores que, dados sus mayores ingresos y nivel de educación, se concentran en empresas grandes y medianas. Con ello, se habría generado una brecha estructural respecto de un segmento de trabajadores dependientes e independientes, que dada la ausencia de capacitación y financiamiento adecuado para acceder a éstas, no acceden a la capacitación y sus beneficios (Jara, Jara, & Fábrega, 2011).

##### ***3.3.2.2.1 Escasa oferta de capacitaciones para el grupo “intermedio” de trabajadores***

Complementariamente, análisis realizados por una Comisión Revisora constituida por el SENCE<sup>3</sup>, diagnostican una situación inicial, previa a la implementación del Programa, en la que existe una escasa cobertura del Sistema de Capacitación entre trabajadores dependientes de baja productividad. A modo de ejemplo, una evaluación del Sistema de Franquicia Tributaria indica que el mecanismo está abasteciendo casi exclusivamente al segmento de la mediana y gran empresa (Larrañaga, y otros, 2011). En consecuencia, la capacitación se orienta a los trabajadores más productivos y relega a los menos productivos (Formulario E 2011 citado en Jara, Jara, & Fábrega, 2011). De hecho, en esta misma evaluación, se señala que la Franquicia Tributaria (FT) beneficia principalmente a los trabajadores de mayores ingresos y educación. Lo anterior se correlaciona con el tamaño de las empresas en que trabajan las personas: los fondos públicos de capacitación se concentran fuertemente en las empresas grandes y medianas, siendo muy débil y casi inexistentes en las pequeñas y microempresas (Jara, Jara, & Fábrega, 2011). Asociado a ello, se diagnostica una baja frecuencia de capacitaciones en empresas pequeñas y en particular, en trabajadores de baja productividad y/o calificación. Lo anterior redundante en que los grupos de trabajadores de baja productividad no se constituyen como grupo objetivo del mercado de las capacitaciones. Dos de los principales

---

<sup>3</sup> El Ministerio de Trabajo y Previsión Social constituyó una comisión de expertos (2011) para que revisara las políticas de capacitación e intermediación vigentes en Chile, así como otras relacionadas con la formación de competencias en el trabajo, con miras a realizar recomendaciones sobre su desarrollo futuro. Los miembros de la Comisión fueron Paula Agurto (SENCE), Hernán Araneda (Fundación Chile), David Bravo (Departamento de Economía, Universidad de Chile), Dante Contreras (Departamento de Economía, U de Chile), Osvaldo Larrañaga (PNUD y coordinador de la Comisión), Alejandra Manquilef (Ministerio del Trabajo), Marcela Peticara (Facultad de Economía y Negocios, Universidad Alberto Hurtado), Tomás Rau (Instituto de Economía, Universidad Católica) y Sergio Urzúa (Ministerio de Hacienda). En la Secretaría Técnica se contó con la cooperación de Carlos Acero (coordinador), Francisco Carrillo, Cristóbal Castro y Ricardo Ruiz de Viñaspre.

mecanismos de capacitación a la fecha (2010) Fondo Nacional de Capacitación y la Franquicia Tributaria, se encuentran enfocados en grupos vulnerables, desempleados y empresas de mayor tamaño y productividad respectivamente, dejando un vacío en la oferta destinada a los grupos intermedios. Esta fractura del medio (*missing middle*, en inglés) es tal, que aun cuando un trabajador estuviera dispuesto a invertir en capacitación, no encontraría proveedores que pudieran entregarle servicios de capacitación en forma directa, sin tener que depender de la oferta que los Organismos Técnicos de Capacitación (OTEC) le venden a las empresas (Formulario E 2011 citado en Jara, Jara, & Fábrega, 2011).

#### *3.3.2.2 Ausencia de instrumentos de decisión en los trabajadores en relación a la decisión de capacitación*

Por otra parte, SENCE ha diagnosticado que a la fecha de implementación del Bono, no existían instrumentos financiados por el Estado que permitieran que el trabajador satisficiera en el mercado su proyecto formativo, ni su demanda por servicios de capacitación. Estudios de las expectativas, desarrollados durante el levantamiento de la experiencia piloto del BTA, concluyen que las personas que llegan a adjudicarse el bono tienen interés, en tanto están dispuestos a co-pagar, y expectativas de iniciar una trayectoria distinta en su desarrollo laboral (Formulario E 2011 citado en Jara, Jara, & Fábrega, 2011). Por último, SENCE estimó que para parte de los beneficiarios, el bono podría ser la oportunidad de llegar a contar con una herramienta de movilidad laboral, tanto horizontal (hacia otro sector) como vertical (dentro del mismo sector o lugar de trabajo) (Formulario E 2011 citado en Jara, Jara, & Fábrega, 2011). Sin embargo, es importante recordar el juicio emitido por la Comisión Revisora de los programas SENCE, en relación a que la creación de los bonos individuales de capacitación. Al respecto la Comisión advierte que algunas de las deficiencias del sistema de FT, especialmente aquellas relacionadas con las asimetrías de información entre oferentes y demandantes de capacitación, también podrían darse en el mercado de *voucher*. De hecho, “la Comisión plantea que, a pesar del atractivo teórico de los bonos individuales de capacitación, su eficacia en la práctica depende fundamentalmente de la capacidad del sistema de transparentar la información sobre la calidad de los OTEC y de los cursos para que los tenedores puedan tomar una decisión informada. Ello exige una evaluación rigurosa de los OTEC por parte de SENCE, así como la publicación de los resultados mediante *rankings* públicos de actualización periódica. La Comisión considera que en el estado actual, el sistema de *vouchers* no es capaz de garantizar este requisito fundamental de operación. De hecho, hay miembros de la Comisión que consideran que con el grado de desarrollo actual del sistema, siguen siendo las empresas las que poseen más y mejor información sobre las necesidades de capacitación, así como de la oferta relevante existente” (Larrañaga, y otros, 2011).

### **3.3.3 Efectos del problema**

#### *3.3.3.1 Probabilidad de caer en pobreza e indigencia*

En relación a los efectos de la calidad del empleo en la población, es importante observar la relación entre el estatus ocupacional de los trabajadores y su situación de pobreza o indigencia. De hecho, el nivel de pobreza e indigencia de la fuerza laboral es menor que la tasa de pobreza que se observa a nivel de hogares, donde un 10,2% de los hogares se califican como pobres y un 3,2% como indigentes. Entre la fuerza laboral, estos porcentajes se reducen a 6,2% y 1,2% respectivamente. Esto demuestra una clara relación entre el trabajo y una menor probabilidad de caer en la pobreza. Los datos también señalan que los trabajadores con contratos a plazo fijo y los que no tienen contrato tienen una mayor probabilidad de caer en la pobreza que la fuerza laboral en general (Sehnbruch, Kirsten, & Ruiz Tagle, 2010).

### **3.4 Objetivo (propósito) del Programa**

El Bono Trabajador Activo tiene como objetivo principal aumentar la empleabilidad laboral de los (as) trabajadores (as). Específicamente, a través de elevar y mejorar las competencias laborales, potenciar las posibilidades de movilidad en el mercado del trabajo de los (as) trabajadores (as), en busca de mejores remuneraciones y condiciones laborales (DIPRES, Resolución Exenta N°140, 2012).

Cabe mencionar que el Programa no cuenta con una definición explícita de lo que se entiende por empleabilidad. Éste tema es abordado en profundidad en el capítulo de Análisis del Diseño del Programa.

### **3.5 Resultados esperados del Programa**

Los resultados esperados a continuación, son definidos en la Bases de licitación (DIPRES, Resolución Exenta N°140, 2012).

#### **3.5.1 Resultados a nivel de producto**

- ✓ Aumentar el número de trabajadores capacitados, y su porcentaje respecto del total de trabajadores activos. Lo anterior significa, en términos de ejecución, elevar el número de egresados del Programa Bono Trabajador Activo.
- ✓ Disminuir la deserción del Programa Bono Trabajador Activo, en sus etapas de postulación, matrícula y ejecución de los cursos.
- ✓ Aumentar la satisfacción de los trabajadores egresados del Programa, medido a través de instrumentos de percepción de la satisfacción.
- ✓ Aumentar la calidad de la oferta de capacitación para trabajadores dependientes, a través de una evaluación rigurosa, monitoreo y evaluación de los oferentes de capacitación (OTEC).
- ✓ Elevar la pertinencia de la capacitación ofrecida con el mercado laboral, a través de levantar la demanda de las empresas a nivel de regiones.

#### **3.5.2 Resultados intermedios**

- ✓ Incrementar las competencias laborales de los trabajadores capacitados.
- ✓ Empoderar a los trabajadores en su decisión de capacitación.
- ✓ Incrementar la capacidad de los trabajadores de identificar la calidad de los cursos de capacitación.

#### **3.5.3 Resultados finales o de impacto**

- ✓ Aumentar los niveles de empleabilidad de los trabajadores egresados del Programa.
- ✓ Aumentar la movilidad laboral horizontal (entre empresas) y/o vertical (dentro de la empresa) de los trabajadores egresados del Programa.
- ✓ Aumentar las remuneraciones de los trabajadores egresados de Programa.
- ✓ Aumentar la duración del empleo de los trabajadores egresados del Programa.

### **3.6 Focalización del Programa y definición de la población objetivo**

La población objetivo del Programa BTA debe cumplir con los siguientes criterios de focalización:

- ✓ Mujeres entre 18 y 60 años u hombres entre 18 y 65 años.
- ✓ Que tengan un mínimo de 12 cotizaciones continuas o discontinuas a lo largo de su vida laboral.
- ✓ Que cuenten con 6 cotizaciones pagadas continuas o discontinuas el último año.
- ✓ Con una remuneración promedio imponible mensual en los últimos 12 meses de hasta \$600.000.

De acuerdo a los datos del Seguro de Cesantía, expuestos en las Bases de Licitación (DIPRES, Resolución Exenta N°140, 2012), durante febrero del 2011 en Chile existían alrededor de 2.092.692 personas que cumplían con estos criterios, y que por lo tanto formarían parte de la población objetivo del Programa.

### 3.7 Selección de beneficiarios

El Proceso de selección de beneficiarios se realiza a través del sistema informático [www.sence.cl](http://www.sence.cl), el cual valida los criterios de focalización del Programa.

SENCE genera un listado priorizado para la selección de beneficiarios al Bono, que está constituido por el Índice de Empleabilidad (IE), dónde menor índice de empleabilidad implica mayor prioridad para ser seleccionado. El índice se calcula con el siguiente algoritmo:

$$IE = \hat{S}_{UF} \#Meses / 12$$

Dónde:

IE: Índice de Empleabilidad

$\hat{S}_{UF}$ : Sueldo Promedio Mensual del período a considerar (12 meses), expresado en UF.

#Meses: Cantidad de meses con empleo formal dentro del periodo a considerar (12 meses).

Como se analiza en las secciones posteriores, desde la puesta en marcha del Programa el Índice de Empleabilidad no ha sido utilizado para la selección de beneficiarios. Lo anterior implica que todos los trabajadores que han cumplido con los criterios de focalización y han postulado, han sido considerados como ganadores del Bono.

### 3.8 Descripción de bienes y servicios que entrega el Programa

El Programa presenta un único componente, que dice relación con la entrega de un bono de capacitación al trabajador beneficiario<sup>4</sup>, el que puede ser ocupado en alguno de los cursos disponibles en la parrilla previamente seleccionada por el SENCE, parrilla que es exclusiva para beneficiarios del BTA. El monto del beneficio es de hasta \$400.000 (cuatrocientos mil pesos) por beneficiario. Excepcionalmente, en el caso de que el curso de capacitación supere este valor, el SENCE, previa autorización por resolución fundada de su Director Nacional, podrá aumentar el monto de dicho valor, sin ser nunca superior a \$500.000. El bono de capacitación sólo puede ser utilizado en la parrilla de cursos dispuesta por el Programa.

### 3.9 Características de los cursos

Los cursos de capacitación a los que puede acceder un trabajador beneficiario:

- ✓ **Son impartidos por Organismos Técnicos de Capacitación (OTEC):** Los cursos son impartidos por OTEC, los cuales para tener categoría de “elegibles” (autorizadas para dictar un curso de capacitación en el marco del Programa), deben estar aprobados en la Unidad de Organismos Capacitadores y de Compra de Cursos, haber presentado la correspondiente boleta de garantía a la Dirección Regional correspondiente y haber suscrito las condiciones generales de ejecución de cursos.

Ahora bien, las principales características de estos cursos son:

- ✓ **Deben tener una duración determinada:** Los cursos deben durar entre 60 y 150 horas de clases.

---

<sup>4</sup> Este bono es personal e intransferible y tiene una duración hasta agotar cupos disponibles.

- ✓ **Los cursos pueden ser presenciales o a través de e-learning.**
- ✓ **Deben tener un máximo de 25 alumnos participantes del BTA:** Los cursos deben conformarse solamente con participantes del Programa BTA y pueden ejecutarse con un máximo de veinticinco alumnos por curso. En casos excepcionales, se permite un aumento de 4 alumnos por curso. Esta limitación no aplica para cursos de e-learning. El diseño del Programa no contempla un número mínimo de alumnos por curso, sin embargo, de la base administrativa entregada por SENCE es posible asegurar que los cursos presentan como mínimo 15 cupos.
- ✓ **Deben contabilizar la asistencia de sus alumnos:** Para este fin, los OTEC deben llevar un registro de las justificaciones de inasistencias (por motivos laborales o de salud) presentadas por los beneficiarios. Estas justificaciones deben ser firmadas por las respectivas jefaturas de las empresas empleadoras, o por el médico tratante, en el caso de las inasistencias por motivos de salud.
- ✓ **Deben tener un horario determinado:** Los OTEC deben establecer los horarios y jornadas de capacitación, siempre que contemplen las condiciones de trabajo de los trabajadores.
- ✓ **Copago de los Cursos:** Los cursos contemplan el pago de la “matrícula” por parte del trabajador. El costo de la matrícula o “garantía” corresponde al 20% del valor del curso seleccionado por el alumno. Su pago se puede hacer efectivo sólo luego de la inscripción del alumno en el sistema informático del Programa. Esta garantía es devuelta al trabajador al término del curso, si egresa exitosamente en términos de asistencia y evaluación (DIPRES, Resolución Exenta N°140, 2012).

### 3.10 Compatibilidad con otros beneficios

El BTA es compatible con otros beneficios que entrega SENCE. Un análisis más detallado sobre la coherencia<sup>5</sup> del BTA con otros programas de capacitación se incluye en el capítulo de Análisis de Diseño del Programa.

### 3.11 Actores involucrados en el Proceso

El Programa es administrado por SENCE, organismo encargado del diseño y ejecución de las principales actividades relacionadas con la ejecución del Programa. El SENCE cuenta con direcciones nacionales y regionales para efectos de la administración local del Programa. Ambos roles son descritos en la sección de Estructura Organizacional. Por su parte, los cursos son dictados por OTEC, organismos que luego de adjudicarse los cursos de capacitación, son los responsables de la ejecución de los mismos. En tercer lugar, se encuentran los beneficiarios, que pueden encontrarse en calidad de trabajadores postulantes, ganadores del bono, matriculados, renunciados, desertores, egresados del Programa, entre otros estados. Los estados son descritos con mayor detalle en la sección de definición de estados de los beneficiarios del Programa.

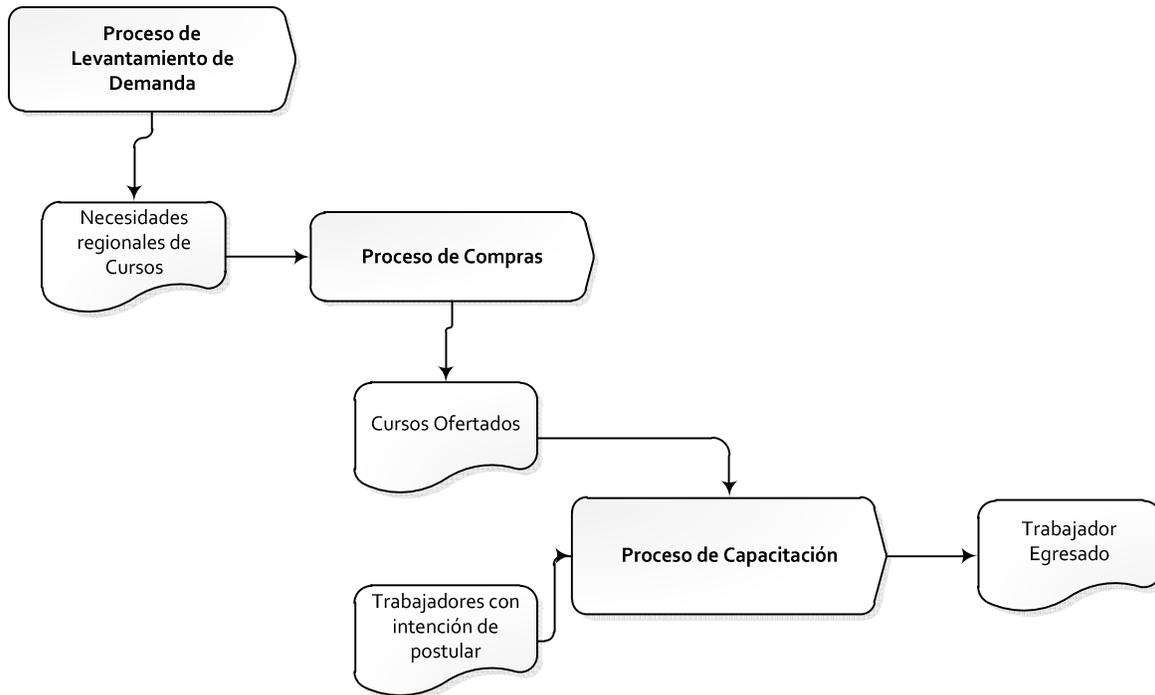
### 3.12 Procesos de producción del Programa: Principales etapas

En el siguiente diagrama se observan los principales procesos que componen al Programa.

---

<sup>5</sup> La coherencia de un Programa corresponde al carácter lógico de la relación entre los diferentes contenidos del diseño, y entre éste (el Programa) y elementos externos como la política social y el resto de la oferta pública.

Diagrama 3-1 - Principales procesos del Programa



Fuente: Elaboración propia en base a entrevistas y reuniones de trabajo

### 3.12.1 Proceso de levantamiento de demanda

En esta primera etapa, el diseño del Programa contempla un levantamiento de información cualitativa respecto a la demanda por capacitaciones de las distintas empresas a nivel regional, con el objetivo de establecer las Necesidades regionales de Cursos para el posterior proceso de compras.

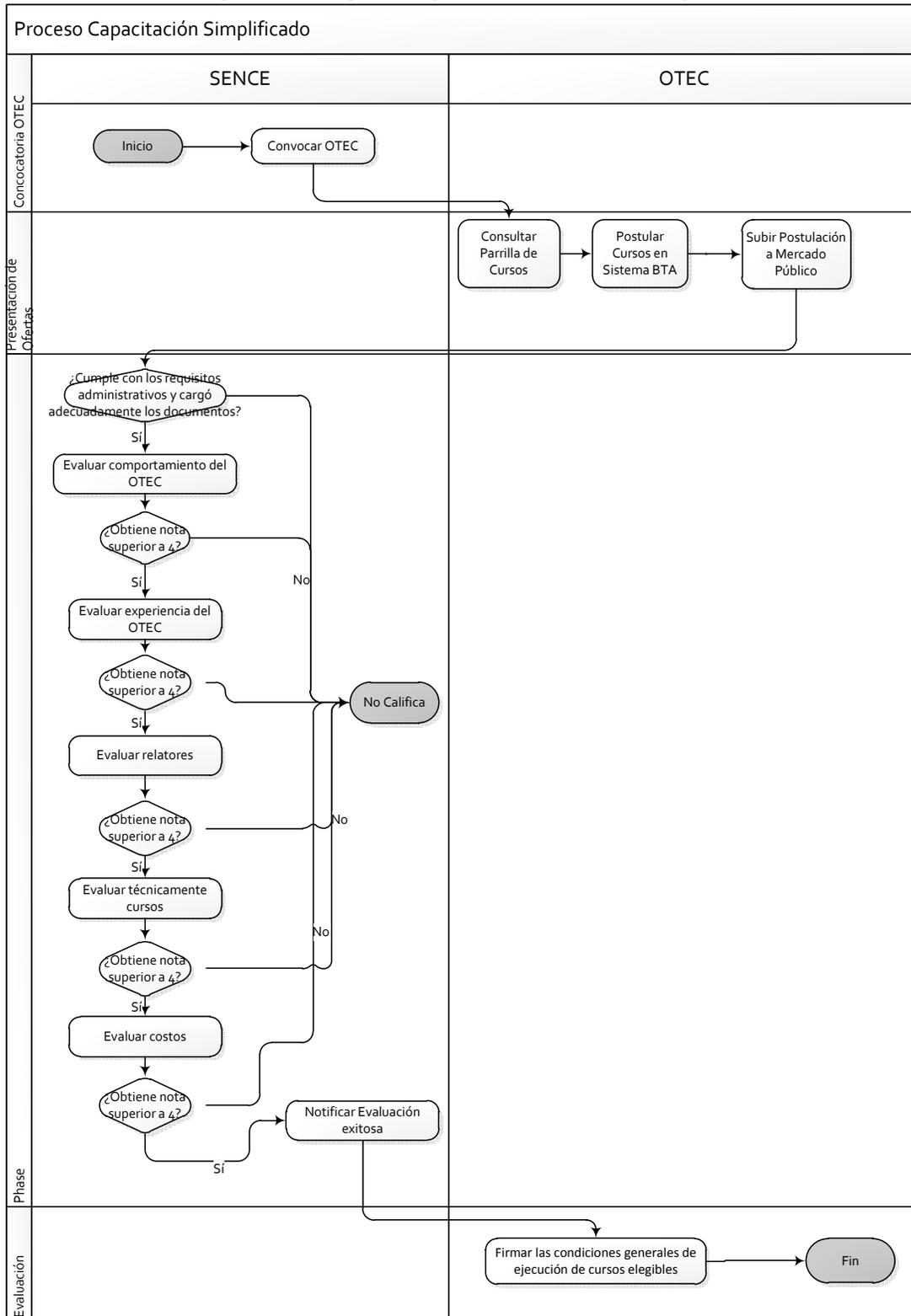
Los cursos licitados para el año 2011 no evidenciaron procedimientos declarados de levantamiento de demanda, no obstante, según lo comunicado por el SENCE, la función estaba a cargo de las Direcciones Regionales. Para los cursos del año 2012, a fines del 2011 se comenzó con un nuevo proceso piloto consistente en informes regionales elaborados por las Unidades de Estudio y Direcciones Regionales del Programa, que contemplaban la realización de actividades con grupos de empresas consideradas relevantes a nivel regional. Los resultados de dichos informes constan de una definición de las principales áreas de concentración de mano de obra en la región (principalmente según estadísticas del Instituto Nacional de Estadísticas (INE)), así como la definición de sectores productivos en los que debiese focalizarse la oferta de capacitación en cada región.

A partir de este proceso piloto, para los cursos del año 2012 se obtuvieron documentos de levantamiento de demanda regional. En el proceso se aplicaron distintas metodologías que variaron según la región. Entre las metodologías utilizadas se cuentan: (1) encuestas auto reportadas a empresarios (aplicadas en Ferias de Empleo), (2) entrevistas a actores definidos previamente por el equipo SENCE regional, (3) Trabajo conjunto con las gobernaciones, como aliado estratégico en este proceso para hacer la bajada respectiva de la información a través del territorio regional, y (4) Talleres provinciales con servicios públicos, municipios, gremios y sindicatos. Al analizar los documentos resultantes del proceso, no se aprecia un criterio claro de aplicación de una u otra metodología, así como tampoco existe un criterio que defina, de manera común a todas las regiones, el número de entrevistas, encuestas y talleres a realizar.

### **3.12.2 Proceso de compra de cursos**

Si bien en estricto rigor este proceso corresponde a la licitación y selección de cursos, el nombre “Proceso de compras” es el otorgado por el SENCE. En el siguiente diagrama se muestra una visión simplificada del mismo. A continuación de éste, se describen las etapas.

Diagrama 3-2 - Diagrama simplificado del "Proceso de Compras"



Fuente: Elaboración propia en base a entrevistas y reuniones de trabajo

El proceso de compras utilizado desde la puesta en marcha del Programa durante el 2011, modifica la forma en que trabajaba anteriormente el SENCE en la compra de cursos. El proceso de compras previo al 2011, según los antecedentes brindados por el SENCE (SENCE, Presentación proceso de compra de cursos. Reunión interna de trabajo, 2012), se caracterizaba por ser un *“proceso descentralizado, con poca transparencia, sin uniformidad de criterios de selección de cursos, bases blandas, procesos manuales y nula calificación en calidad”*. El nuevo proceso, introducido en el año 2011 es descrito por el SENCE como *“proceso centralizado, con aseguramiento de su transparencia, con uniformidad de criterios, más exigente, con procesos automatizados y con un plan de calidad”*.

### **(1) Convocatoria a OTEC**

El nivel central recibe las propuestas de Necesidades regionales de Cursos. Éstas son negociadas preliminarmente con el encargado nacional y posteriormente entregadas a un grupo denominado por el SENCE como curriculistas. Los curriculistas elaboran las fichas de cursos, que contienen los principales aspectos que deberá contener la propuesta de cada curso. Estas fichas son posteriormente validadas con los encargados regionales y conforman una lista definitiva, denominada Parrilla de Cursos.

La convocatoria a las OTEC se realiza de manera abierta, mediante la publicación de bases de licitación. Esta etapa contempla la realización de diversos llamados a través del Portal de compras Mercado Público. Además de ello se publica la Parrilla de Cursos en el portal del SENCE.

Las Bases de licitación a OTEC contemplan algunos aspectos relevantes: sólo es posible ofertar aquellos cursos especificados en Parrilla de Cursos, las ofertas deben ser construidas en base a los lineamientos entregados en las fichas técnicas, y deben ser propuestas para todas o algunas de las comunas solicitadas en las fichas técnicas, en ningún caso en otra que no se encuentre requerida. Cada curso deberá efectuarse con el número de participantes y horas que propongan los OTEC dentro del rango de horas cursos BTA (60 a 150 horas) en sus propuestas, conforme a los objetivos, contenidos, metodología de instrucción, infraestructura, equipamiento y a las características de los participantes. Los cursos deben ser *“cursos cerrados”* o *“exclusivos”*, es decir, sólo pueden participar de éstos, aquellos alumnos portadores de un Bono de capacitación del Programa vigente al momento de la matrícula. En relación a la estructuración de los cursos, las bases de licitación señalan que estos podrán encontrarse estructurados con el 100% de sus horas, asociadas a la adquisición y/o desarrollo de competencias, conforme a las características que se hayan determinado para los cursos establecidos en la Parrilla de Cursos de acuerdo a las áreas de cada uno de ellos, tendientes a permitirles el logro de un desempeño laboral eficiente y productivo.

### **(2) Presentación de Ofertas**

Para la presentación de ofertas, los OTEC deben entrar al portal web del SENCE y consultar las fichas de cursos en la Parrilla de Cursos publicada. La propuesta de un OTEC debe ser ingresada en el mismo portal del SENCE, junto con una serie de formularios que incluyen todos los elementos que serán posteriormente evaluados. Al final de dicho ingreso, el portal genera un documento en PDF que debe ser exportado, para luego ser ingresado por el mismo OTEC en Mercado Público.

### **(3) Evaluación OTEC, relatores y cursos**

Las evaluaciones de esta etapa son realizadas por la Unidad de Organismos Capacitadores y Compra de Cursos del SENCE. El detalle de las evaluaciones se encuentra en el Reglamento (SENCE, Resolución Exenta 1560, 2012).

Previo a la evaluación de los OTEC, relatores y cursos, se revisan que el OTEC cumpla con los requisitos administrativos, que consiste principalmente en la verificación de la vigencia del organismo en el Registro Nacional, en el Registro de Entidades Receptoras de Fondos Públicos y en el Registro de Chile Proveedores. Además se revisa que cada organismo haya cargado todos los documentos exigidos para el proceso de evaluación.

Las evaluaciones mencionadas a continuación, deben ser aprobadas con nota igual o superior a 4 (escala de uno a siete) para pasar a la siguiente evaluación.

Primero se procede a la **evaluación de comportamiento** del OTEC, que mide aspectos como denuncias en el Ministerio Público por parte de SENCE, número de multas cursadas y multas pendientes de pago.

Posteriormente se procede a la **evaluación de la experiencia** de la OTEC, que contempla la revisión del número de actividades de capacitación desarrolladas en los últimos 3 años, asegurando al menos 2 capacitaciones a nivel país. También debe acreditar presencia regional con una sede acreditada.

A continuación se procede a la **evaluación de los relatores** consistente en una revisión de la experiencia de estos. Éste incluye: antecedentes académicos, experiencia docente en capacitación, experiencia laboral.

Luego se realiza la **evaluación técnica de cursos**, para lo cual la OTEC debe tener aprobado al menos un relator. La evaluación técnica considera la formulación de los objetivos generales y específicos, resultados esperados, contenidos propuestos, evaluaciones, material didáctico, infraestructura y metodología.

Por último, una vez aprobado el OTEC, los relatores y los cursos, se procede la **evaluación de costos** de cada una de las propuestas de curso. En este último proceso, se evalúa comparando el valor-hora de cada curso en tres escenarios. La evaluación consisten en:

- Se crean tres escenarios para cada curso: El primer escenario significa que en el curso se matriculan de 5 a 10 trabajadores. En el segundo de 6 a 10 y en el tercero de 16 a 25.
- Para cada escenario se calcula un porcentaje con la Fórmula “Oferta menor precio / Oferta Evaluada \* 100”, donde Oferta es el valor de la hora del curso. Con 0% a 24% se obtiene un punto, con 25% a 49%, se obtienen tres puntos, con 50% a 74% se obtienen cuatro puntos y con 75% a 100% se obtienen 7 puntos.
- Para cada curso se calcula el promedio de los puntajes obtenidos en los tres escenarios.
- Si el curso obtiene un puntaje mayor o igual a 4, entonces el curso es aprobado.

Luego de esta última evaluación culmina la selección de los cursos que finalmente son seleccionados durante esta etapa de evaluación.

Este proceso puede repetirse cuantas veces SENCE lo requiera mediante la publicación web [www.sence.cl](http://www.sence.cl) de los cursos a seleccionar, plazos y procesos de participación.

#### **(4) Conformación del listado de OTEC del programa**

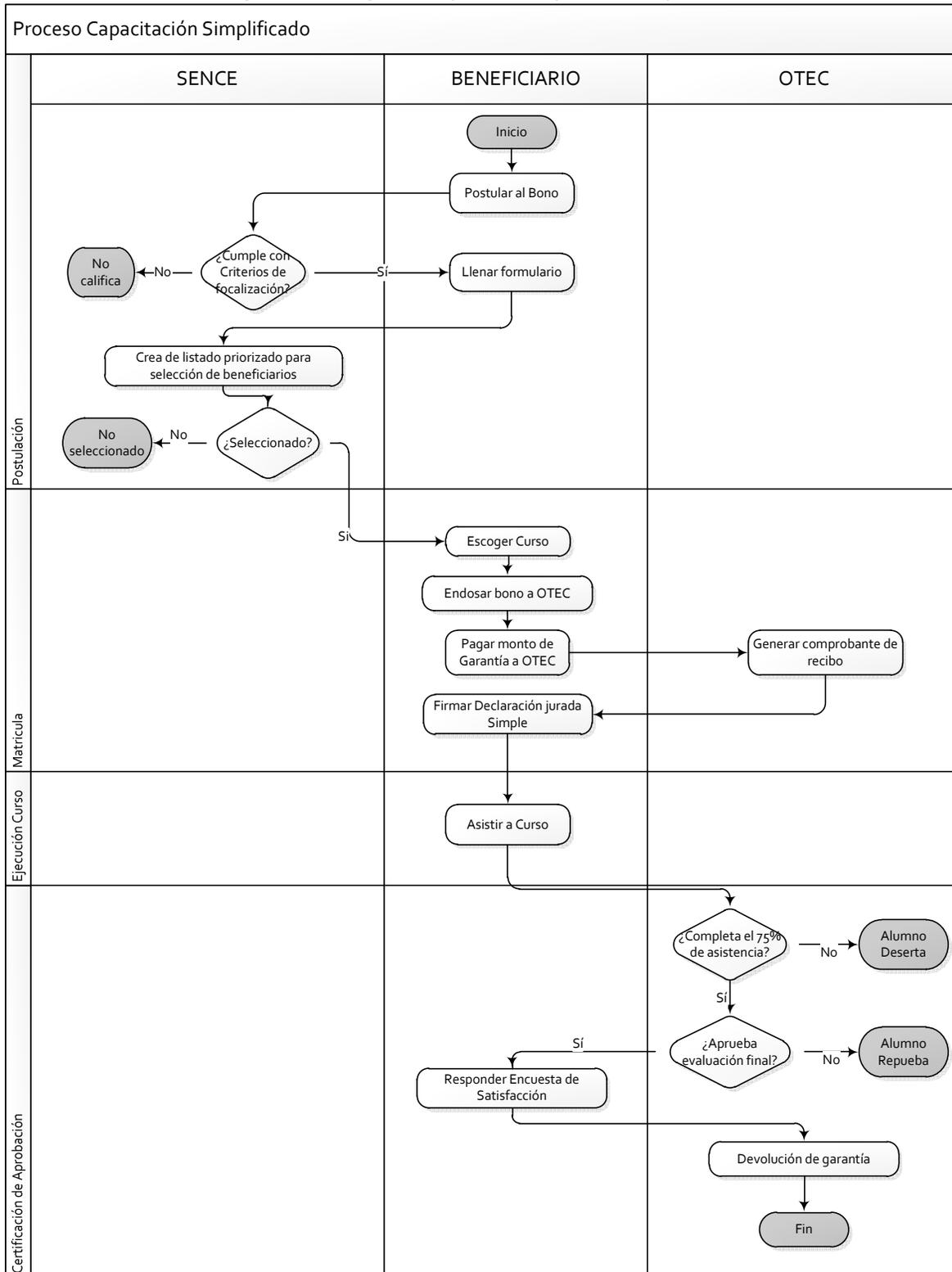
Según lo establecido en el Reglamento (SENCE, Resolución Exenta 1560, 2012), los OTEC y sus cursos deben contar al menos con los siguientes 3 requisitos, para estar en calidad de elegibles: (1) Estar aprobados por la Unidad de Organismos Capacitadores y Compra de Cursos, (2) Haber presentado la correspondiente boleta de garantía en la Dirección Regional correspondiente, (3) Haber suscrito las Condiciones Generales de Ejecución de Cursos.

El primer requisito se refiere a la etapa de evaluación anteriormente descrita. La Boleta de Garantía puede ser un documento con el mismo nombre o una póliza de seguros, los cuales deben estar constituidos a favor del SENCE y a nombre del OTEC. Finalmente, después de haber entregado la correspondiente boleta de garantía, y una vez que el OTEC es notificado por parte del SENCE que ha aprobado la etapa de evaluación, éste debe firmar las condiciones generales de ejecución de cursos elegibles. Habiendo realizado este último trámite, los cursos quedan disponibles para los beneficiarios del programa. Los cursos aprobados tienen una vigencia hasta el 31 de diciembre del año al cual fueron postulados, pudiendo ser renovada su vigencia.

#### **3.12.3 Proceso de capacitación**

En el siguiente diagrama se muestra una visión simplificada del proceso de Capacitación. A continuación de éste, se describen las etapas.

Diagrama 3-3 - Diagrama simplificado del proceso de capacitación



Fuente: Elaboración Propia en base a entrevistas y reuniones de trabajo

### **(1) Postulación y selección**

El SENCE mantiene la postulación continua durante el año, con adjudicación de bonos a los postulantes como ganadores de manera semanal, en la medida que exista disponibilidad presupuestaria o hasta agotar stock.

Para el trabajador postulante, el proceso inicia con una **postulación al bono** en la página web de SENCE. La postulación es verificada y validada por el Organismo Ejecutor Central, SENCE. La validación consiste en verificar los requisitos para ser beneficiario del Programa en: Registro Civil, Instituto de Previsión Social y Administradora de Fondos de Cesantía. Una vez validado el postulante, éste debe llenar el formulario de inscripción. En este punto, SENCE comunica la correcta o incorrecta postulación/llenado del formulario. Dicha postulación no incluye la selección de cursos, los que son seleccionados en la etapa de matrícula. Sin embargo el trabajador postulante puede consultar la lista de cursos disponibles previo a la postulación, la que está publicada en el sitio web del SENCE. Esta lista además contiene las horas del curso, el valor de la matrícula, los horarios, el OTEC responsable y los datos de contacto del OTEC.

Con los formularios llenados correctamente, se genera un listado de postulantes en un listado priorizado, como insumo a la selección de beneficiarios por parte de SENCE. Como se verá, hasta la fecha de evaluación del Programa, no ha sido utilizado el criterio de selección (a partir del Índice de Empleabilidad) dado que no fue considerado necesario por parte de SENCE. De esta manera, una vez que el **beneficiario es seleccionado** para participar en el Programa, se le comunica que es ganador del bono de capacitación por correo electrónico, mensaje de texto o llamada telefónica.

### **(2) Matrícula**

En esta etapa, los postulantes seleccionados (ganadores) escogen el curso de capacitación y el OTEC que lo impartirá. El curso no debe haber comenzado o debe encontrarse antes del 20% de su ejecución. Este proceso contempla algunos elementos que han sido incorporados para facilitar la inscripción en el curso, como por ejemplo, la existencia de ferias de información, orientación y matrícula que SENCE organiza, así como instalaciones que deben proporcionar los OTEC y una feria virtual donde los beneficiados pueden ver los cursos disponibles, vacantes, dirección, fechas de inicio, horarios, entre otros. En ese momento, se inicia el proceso de pagos. Éste está caracterizado porque el bono de capacitación se encuentra desde un inicio en manos del beneficiario, quien debe endosar el bono al respectivo OTEC seleccionado. El trabajador debe pagar directamente a la OTEC (a modo de garantía) una matrícula correspondiente al 20% del valor del curso y SENCE financia el resto del valor. Esta garantía es devuelta al trabajador al término del curso, si egresa exitosamente en términos de asistencia y evaluación, y sólo después de haber contestado la encuesta de satisfacción del curso.

### **(3) Ejecución de los cursos**

En esta etapa, se inician los cursos. Este proceso es relevante pues, una vez iniciados los cursos, el OTEC pudiera realizar un proceso de diagnóstico al beneficiario, sin embargo dicha evaluación no es obligatoria. En caso de determinar que éste no cuenta con las habilidades necesarias para recibir la capacitación ofrecida, el OTEC podrá aconsejar la transferencia a otro curso afín a las necesidades y características del trabajador. De producirse la transferencia, el beneficiario podrá cambiarse de curso siempre que el primer curso seleccionado no haya alcanzado el 20% de ejecución o de iniciado. El beneficiario deberá solicitar la devolución del bono y re-endosarlo nuevamente al OTEC con quien realizará finalmente el curso de su elección<sup>6</sup>. Una vez que el beneficiario se encuentra en el curso escogido, el proceso continúa con el dictado de las clases. Durante el transcurso del curso, el Programa exige que los OTEC lleven un registro de asistencia de los trabajadores, el que al final será una de las condiciones de egreso. Para este fin, los

---

<sup>6</sup> En caso en que el beneficiario decidiera no optar por otro curso, el reglamento no especifica si se le devuelve el dinero, por lo tanto se desprende que queda a criterio del OTEC.

alumnos deberán firmar el libro de clases u otro instrumento que determine el SENCE para estos efectos. Sin embargo, a pesar que existe una exigencia respecto a este registro de asistencia, como se mencionará más adelante en el capítulo de Análisis de Diseño, el SENCE no cuenta con un sistema de registro en línea que permita saber si los beneficiarios están asistiendo a los cursos. Dicho control sólo se realiza luego del egreso de los beneficiarios.

#### **(4) Egreso y pago bonos (Egreso)**

La última etapa del Programa, dice relación con el proceso de egreso de los alumnos, y devolución de los montos de garantía involucrados en el proceso. Un beneficiario para egresar exitosamente de un curso debe cumplir al menos las siguientes 3 condiciones:

- Haber asistido al menos al 75% del total de horas de capacitación del curso. Los alumnos que no cumplen con el 75% de asistencia, son considerados desertores.
- Haber aprobado el examen final que determine el curso, entendido como la obtención de una nota superior a 4. Los alumnos que no aprueban el examen final son considerados reprobados.
- Haber contestado la encuesta de satisfacción, consistente en un formulario que los beneficiarios deben responder al final del curso, en la página del SENCE, cuyo objetivo es medir el nivel de satisfacción de los beneficiarios.

De cumplir con las condiciones anteriores, el OTEC deberá entregar a los beneficiarios los certificados correspondientes. Al completarse el egreso exitoso del curso, se inicia el proceso de pago a la OTEC<sup>7</sup>. Sólo después del egreso, el OTEC devolverá el monto de la garantía al participante. De esta manera, y tras la firma de una declaración jurada, se considera terminada la intervención del Programa. En caso que el beneficiario deserte o sea reprobado, éste perderá el valor de la inscripción en garantía o matrícula.

### **3.13 Definición de estados de los beneficiarios del Programa**

A continuación se detallan los principales estados en los que es posible clasificar a los beneficiarios del Programa, desde que inician el proceso de postulación, hasta que egresan o bien, desertan del mismo. En la tabla continuación se especifican los periodos de tiempo que han sido considerados en el análisis del Programa (análisis de cobertura y otros indicadores de proceso). Estas definiciones han sido elaboradas como resultado de distintas reuniones con la contraparte en SENCE. Es importante señalar que como “beneficiario”, se entenderá a un trabajador al que se le haya adjudicado el Bono, independiente del estado en el que se encuentre.

---

<sup>7</sup> En éste, las transferencias monetarias (así como su monto) a los OTEC están determinadas por el número de participantes que hayan cumplido con los porcentajes mínimos de asistencia a las acciones de capacitación a las que postularon y hayan aprobado la evaluación correspondiente. Para el cálculo de la transferencia, se consideran los siguientes tramos: (tramo 1) Participantes con asistencia menor a un 25% (equivalencia en modalidad e- learning de 1 control): El OTEC no recibirá transferencia alguna y tendrá derecho a retener el monto del valor de inscripción en garantía. (Tramo 2) Participantes con asistencia entre un 25% y menor a 75% (equivalencia en modalidad e- learning de 2 controles): Se transferirá proporcionalmente el valor del bono en razón de la asistencia del beneficiario, menos el valor de inscripción en garantía. El OTEC tendrá derecho a retener el monto del valor de la garantía en este caso, (tramo 3), participantes con porcentaje de asistencia mayor o igual al 75%, o su equivalencia en la modalidad e-learning, y con capacitación reprobada: Se transferirá el monto del bono menos el valor de la garantía. El OTEC tendrá derecho a retener el monto del valor de la garantía y (tramo 4) participantes con porcentaje de asistencia mayor o igual al 75%, o su equivalencia en la modalidad e-learning, y con capacitación aprobada: Se transferirá el 100% del bono. El OTEC debe devolver la garantía al beneficiario.

**Tabla 3-2 - Definición de estados de los beneficiarios del Programa**

Estado	Descripción del estado	Medio de Verificación	Periodo considerado en la presente evaluación
<b>Trabajadores con intención de postular</b>	Trabajadores que postularon al Programa.	No se registra.	No se registra.
<b>Trabajadores postulados</b>	Trabajadores que postularon, cumplieron los criterios de focalización del Programa y finalizaron el proceso de postulación.	No se registra.	No se registra.
<b>Trabajadores seleccionados/ ganadores del Bono/ adjudicatarios (* )</b>	Trabajadores que además de cumplir con los criterios de focalización del Programa, fueron seleccionados para la obtención del Bono.  Para la ejecución 2011, este número coincide con el universo de trabajadores postulados, puesto que no se utilizó el criterio de selección determinado en el diseño del Programa. Por tanto, todos aquellos trabajadores que postularon al bono, cumpliendo los criterios de focalización, fueron adjudicados con un bono de capacitación. Este estado no distingue si el ganador del Bono se matricula o no en un curso.	Base Administrativa Programa BTA. SENCE, 2012	Mayo 2011 a Diciembre 2011
<b>Trabajadores no seleccionados</b>	Trabajadores que habiendo cumplido los criterios de focalización del Programa, no fueron seleccionados como resultado del uso del Índice de Empleabilidad.	En la ejecución 2011 del Programa, este segmento no fue considerado, por no utilizarse el Índice de Empleabilidad como criterio de selección.	
<b>Trabajadores matriculados</b>	Trabajadores seleccionados/ganadores del Bono/adjudicatarios que formalizaron la matrícula ante el respectivo OTEC.	Base Administrativa Programa BTA. SENCE, 2012	Agosto 2011 a Marzo 2012
<b>Trabajadores no matriculados (**)</b>	Trabajadores que habiendo sido seleccionados/ganadores del Bono/ adjudicatarios:  a) No formalizaron la matrícula ante el respectivo OTEC. b) No alcanzaron a matricularse en el respectivo OTEC, según los cupos existentes en cada región. c) Escogieron activamente no matricularse por no encontrarse disponible la capacitación u OTEC de su preferencia.	Base Administrativa Programa BTA. SENCE, 2012	Mayo 2011 a Marzo 2012
<b>Trabajadores renunciados (***)</b>	Trabajadores que habiendo sido seleccionados, activa y formalmente renunciaron al Bono que habían ganado.	Base Administrativa Programa BTA. SENCE, 2012	Mayo 2011 a Marzo 2012
<b>Trabajadores egresados</b>	Trabajadores que terminaron el curso en que se matricularon, cumpliendo con las condiciones establecidas para ello: (1) tener un 75% de asistencia de las clases efectivamente realizadas, (2) haber aprobado la evaluación final del curso y (3) haber contestado la encuesta de satisfacción de usuarios.	Base Administrativa Egresados, SENCE 2012	Octubre 2011 a Diciembre 2011
<b>Trabajadores desertores</b>	Trabajadores que habiendo sido matriculados en un curso, no contaron con la asistencia mínima del curso (75%) una vez terminado el curso.	Al momento de la evaluación, SENCE se encontraba trabajando en	No se registra.

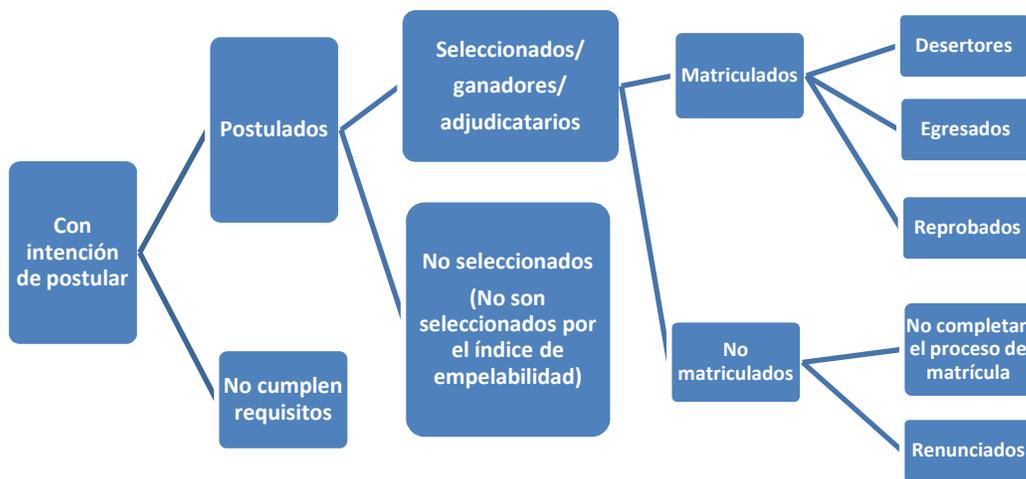
Estado	Descripción del estado	Medio de Verificación	Periodo considerado en la presente evaluación
		este registro.	
<b>Trabajadores reprobados</b>	<p>Trabajadores que habiendo sido matriculados en un curso, no egresaron del mismo:</p> <p>a) Trabajadores matriculados que completando la asistencia, no aprobaron la evaluación final del curso.</p> <p>b) Trabajadores matriculados que completando la asistencia, y aprobando la evaluación final, no completaron la encuesta de satisfacción.</p>	Al momento de la evaluación, SENCE se encontraba trabajando en este registro.	No se registra.

Fuente: Elaboración Propia en base a entrevistas y reuniones de trabajo  
 (\*) Incluye la categoría PO ("Postulado") en la Base de Datos Administrativa SENCE 2012  
 (\*\*) Corresponde a la categoría GA ("Ganadores") en la Base Administrativa SENCE 2012  
 (\*\*\*) Corresponde a la categoría RN ("Renunciados") en la Base Administrativa SENCE 2012

De acuerdo a las Bases Administrativas proporcionadas por SENCE (2011, 2012), el siguiente diagrama describe la composición de los distintos estados en los que se puede clasificar a un beneficiario del Programa.

En el siguiente diagrama se describe la composición de los estados:

**Diagrama 3-4 - Estado de trabajadores beneficiados del Programa**



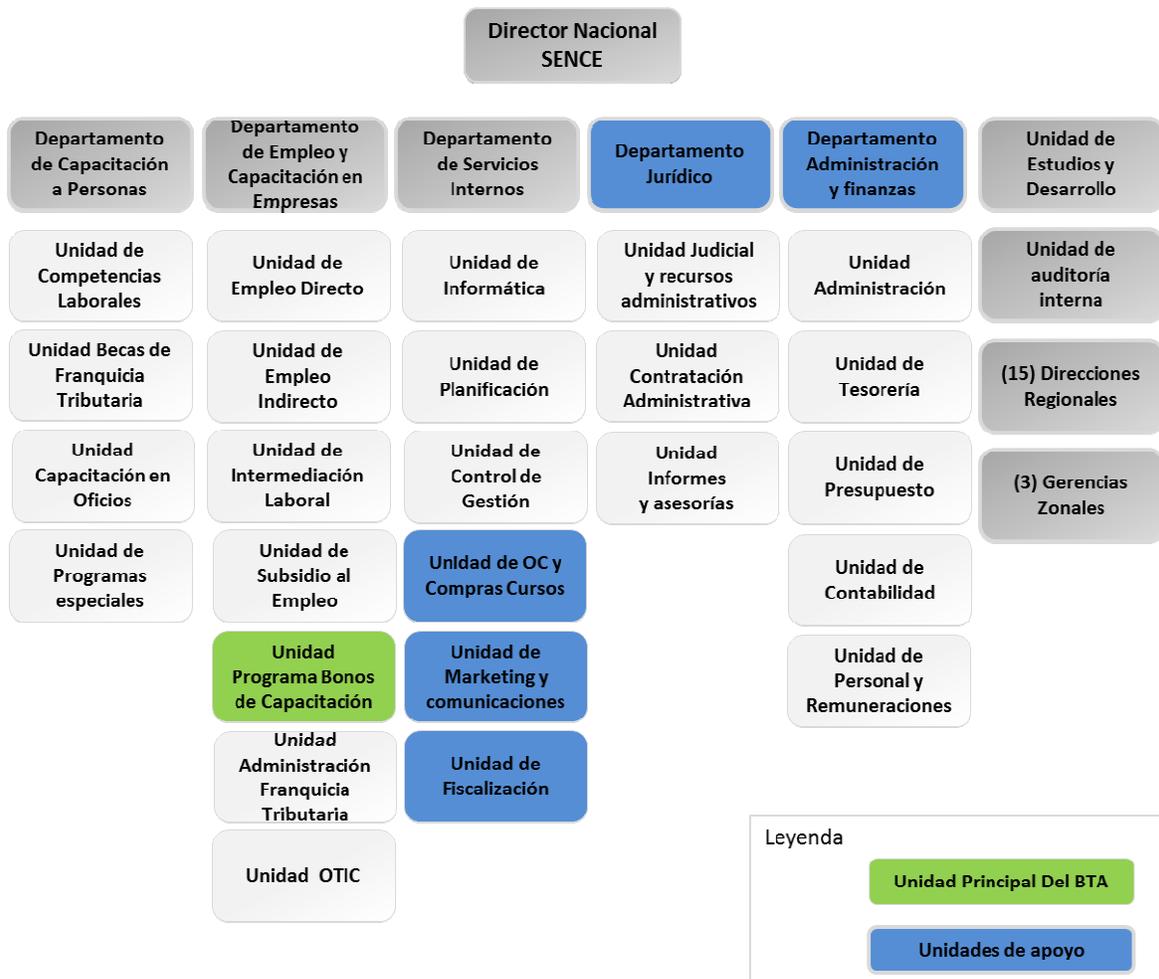
Fuente: Elaboración Propia en base a entrevistas y reuniones de trabajo

### 3.14 Estructura organizacional

En la estructura organizacional del SENCE, el BTA se aloja dentro de la unidad de Programa Bonos de Capacitación, perteneciente al Departamento de Empleo y Capacitación. Dentro de esta Unidad además se encuentra el Programa "Bono Capacitación Empresa". La unidad está a cargo de un Director Nacional que cumple la función de dirección ejecutiva.

En el siguiente diagrama se muestra la estructura Organizacional del SENCE.

Diagrama 3-5 - Organigrama SENCE



Fuente: Elaboración propia a partir de información entregada por SENCE

Para el desarrollo de sus labores, el BTA requiere de las funciones de otras unidades dentro del SENCE, donde las principales son:

- ✓ Unidad de Organismos Capacitadores y Compras de Cursos: Es la unidad encargada del proceso de compras.
- ✓ Unidad de Marketing y Comunicaciones: Encargada de apoyar la difusión por medio de ferias u otras instancias de promoción del BTA.
- ✓ Departamento Jurídico: Encargado de apoyar los aspectos contractuales y legales de los procesos del BTA.
- ✓ Departamento de Administración y Finanzas: Encargado de apoyar los aspectos administrativos y financieros del Programa.
- ✓ Unidad de Fiscalización: Apoya actividades de supervisión, con el objetivo de velar por la correcta ejecución de Programa. Debe contar con al menos un supervisor en cada región, el cual debe visitar los lugares donde se efectúan las actividades de los cursos.

Asimismo, existen encargados regionales para la unidad de Bonos, bajo el título de Dirección Regional de Bonos. Estos encargados tienen entre sus funciones:

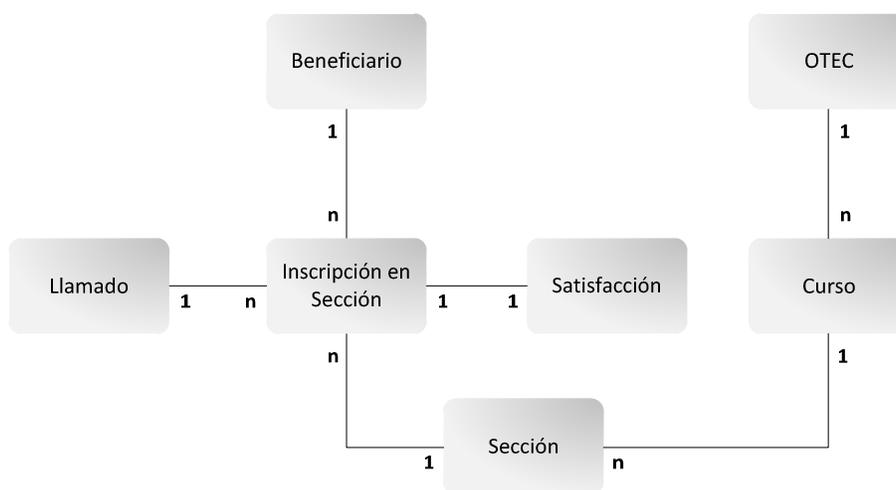
- ✓ Levantar la Demanda de cursos pertinentes para el Programa BTA.
- ✓ Difundir en el grupo objetivo a través de ferias u otras actividades el Programa.
- ✓ Confeccionar convenios con los OTEC seleccionados para la firma del Director Regional y recepción de garantías.
- ✓ Supervisar y apoyar proceso de matrícula, ejecución y certificación por parte de los OTEC.
- ✓ Validar la información de los cursos terminados para pagos.
- ✓ Cumplir con las metas de coberturas establecidas para su región, las que son controladas y ajustadas en directa relación con el nivel central, en base a la información que entrega el Sistema de Información del BTA descrito más adelante.

### 3.15 Sistema de Información del Programa

#### 3.15.1 Modelo básico de datos

En el diagrama de a continuación se presenta un modelo simplificado de las principales entidades o datos almacenados por el principal sistema utilizado para el apoyo de funciones del BTA, el cual es administrado a nivel Central. La representación no es fiel al sistema, sin embargo representa la lógica de datos levantada en las entrevistas con el SENCE. Las relaciones entre cada una de las entidades tienen un “1” o un “N” en sus extremos, para establecer el tipo de relación que existe entre estas. A modo de ejemplo, para la relación entre OTEC y Curso, “1” OTEC puede tener “N” (varios) cursos.

Diagrama 3-6 - Modelo de datos



Fuente: Elaboración propia en base a entrevistas y reuniones de trabajo

A continuación se describen cada una de las entidades.

- ✓ **Beneficiario:** Contiene la información registrada de los beneficiarios, tales como dirección, información de contacto, entre otros. Una descripción simplificada de los campos que se registran del Beneficiario se puede encontrar en el Anexo 4.
- ✓ **Curso:** Contiene la información del curso. Un curso siempre está vinculado a una comuna.
- ✓ **Sección:** Un curso inscrito por una OTEC puede ser realizado más de una vez. Cada instancia del curso es llamada Sección dentro del sistema.
- ✓ **Inscripción en sección:** Establece la relación entre un beneficiario y la sección de un curso.

- ✓ **Satisfacción:** Contiene la encuesta que responde el beneficiario del bono, una vez finalizado el curso.
- ✓ **OTEC:** Contiene la información correspondiente al organismo técnico.
- ✓ **Llamado:** Determina la disponibilidad de cupos para matricular, en una región, para determinadas fechas.

### 3.15.2 Manejo de los estados del beneficiario

Si bien los estados de los beneficiarios están ya incluidos en el punto de *Definición de Estados de los Beneficiarios del Programa*, los estados definidos a continuación son los utilizados por el sistema de información del BTA. Estos son:

- ✓ **Postulante:** Persona que ha ingresado al sistema y, que habiendo cumplido los requisitos mínimos solicitados, ingresó el formulario de postulación al Bono.
- ✓ **Ganador:** Son los postulantes seleccionados o beneficiados. Hasta el momento de elaboración de este informe, todos los postulantes han sido seleccionados.
- ✓ **Matriculados:** Son los ganadores que se inscribieron en un curso.
- ✓ **Renunciado:** Son los ganadores o matriculados que renuncian en forma explícita el bono.
- ✓ **Egresado:** Si bien este estado no es administrado por el mismo sistema, se les da este estado a todos los matriculados que egresaron exitosamente del curso, cumplen con la asistencia requerida y respondieron la encuesta de satisfacción.

En el capítulo de Análisis de Diseño del Programa, se exponen las dificultades existentes con los estados que actualmente registra el sistema de información del BTA.

### 3.15.3 Actividades de beneficiarios sistematizadas

El principal sistema con que cuenta el BTA, apoya las actividades de postulación, matrícula y encuesta de satisfacción.

#### (1) Postulación

Las postulaciones están abiertas siempre que haya llamados disponibles. Estos son administrados por el SENCE a nivel central y según la disponibilidad de bonos existentes.

En el sitio web, el postulante debe ingresar su RUT y fecha de nacimiento. Con ello el sistema se conecta a diversos sistemas externos para validar los requisitos mínimos de postulación, que consisten en:

- ✓ **Servicio de Registro Civil e identificación:** se determina si la persona está viva, si coincide su RUT con la fecha de nacimiento, y que tenga entre 18 y 60 años para el caso de las mujeres y 18 a 65 en el caso de los hombres.
- ✓ **Instituto de Previsión Social:** se corroboran los requisitos previsionales de trabajadores que cotizan previsionalmente en el Instituto de Previsión Social (IPS), su salud en el Fondo Nacional de Salud (FONASA) y son beneficiarios del Instituto de Seguridad Laboral (ISL). Los requisitos validados son tener 6 cotizaciones en el último año junto con una remuneración promedio imponible mensual inferior o igual a \$600.000. Además, tener al menos 12 cotizaciones a lo largo de su vida laboral.
- ✓ **Seguro de cesantía:** Se corroboran los mismos requisitos anteriores, para personas que tienen seguro de cesantía.

Para personas que cotizan en una AFP en forma independiente, sin seguro de cesantía, sus requisitos no son validados y por lo tanto no cumplen con los criterios de focalización.

Una vez validados los requisitos mínimos, el Beneficiario debe ingresar a un formulario de postulación al Bono, que registra los siguientes principales campos:

- ✓ **Información de localización:** dirección, región, comuna, ciudad.
- ✓ **Información de contacto:** teléfonos y email.

- ✓ Escolaridad.
- ✓ Expectativas/áreas de interés/función laboral.
- ✓ Discapacidad.

## **(2) Selección**

Si bien el sistema tiene funciones para la selección de beneficiarios ganadores, ésta no se utiliza. En la práctica todas las personas que postulan al Bono son seleccionadas.

## **(3) Matrícula**

La matrícula es registrada por el OTEC en el sistema, durante la inscripción de un beneficiario a un curso. La matrícula debiese realizarse contra el pago del adelanto del 20% que entrega el beneficiario.

## **(4) Encuesta de satisfacción**

Al final el curso el beneficiario debe ingresar al sistema en el sitio web del SENCE, en el cual deberá responder a una encuesta de satisfacción. Esta encuesta queda almacenada en el sistema, para una futura evaluación por parte del SENCE.

### **3.15.4 Actividades de OTEC sistematizadas**

Además de las actividades mencionadas en el punto anterior, y que son apoyadas por el sistema de información del BTA, existen funciones adicionales utilizadas por los OTEC. Cada OTEC, al ingresar al sistema, cuenta con dos principales opciones:

#### **(1) Ver parrilla de cursos**

Como es descrito en el Proceso de Compra de Cursos, el sistema muestra la lista de cursos solicitados por cada dirección regional del SENCE. Para cada curso existe un archivo en formato PDF, llamado la Ficha de Curso, que contiene los mínimos exigidos para la presentación de una propuesta.

#### **(2) Presentación y consulta de la propuesta de curso**

Para postular a un curso, el OTEC debe ingresar un formulario con la descripción de todos los aspectos que el SENCE demanda para la postulación de un curso.

### **3.15.5 Actividades dirección del SENCE sistematizadas**

El SENCE, además de la selección de beneficiarios mencionada previamente, administra a través de su sistema los “Llamados” a postulación. En el mismo sistema puede abrir llamados regionales, con cupos y fechas límite de postulación, durante los cuales las OTEC podrán matricular a los distintos beneficiarios del Bono. La principal restricción que administra el SENCE para establecer cupos y fechas, es una restricción presupuestaria. Es decir, los cupos disponibles son en base a la disponibilidad presupuestaria de la región, y que en función de la ejecución, se van ajustando constantemente.

## 4 Análisis del estado de avance de la implementación del Programa

En esta sección se evalúa el estado de avance de la implementación del Programa. Primero se realiza un conjunto de análisis sobre beneficiarios ganadores, matriculados y egresados. Luego, a partir de los objetivos señalados en las Bases de la Licitación (DIPRES, Resolución Exenta N°140, 2012), se proponen posibles indicadores y, en caso de contar con los datos y/o la información, se entregan los valores de los mismos.

Los análisis entregados en este capítulo consideran los siguientes conjuntos de beneficiarios:

- Ganadores: Corresponden a los beneficiarios que postularon y fueron ganadores del bono hasta el 31 de diciembre 2011<sup>8</sup>.
- Matriculados: Corresponden a los beneficiarios que se matricularon en un curso hasta 31 de marzo de 2012, y que también fueron ganadores hasta el 31 de diciembre del 2011<sup>9</sup>. Esto, dado que todos los matriculados anteriores fueron considerados por el SENCE dentro del ejercicio presupuestario del año 2011. Un mayor detalle de lo anterior se presenta en el capítulo de Análisis de los Costos de Producción de los Componentes y los Gastos Administrativos.
- Egresados: Corresponden a un subconjunto de los beneficiarios que egresaron de un curso antes del 31 de diciembre del 2011, para los que el SENCE podía certificar que cumplían con todos los criterios de egreso que se describen en el Proceso de Capacitación<sup>10</sup>.

### 4.1 Beneficiarios ganadores, matriculados y egresados

#### 4.1.1 Distribución regional de beneficiarios del Programa

En la tabla de a continuación se observa número de beneficiarios ganadores, matriculados y egresados del BTA por región. El número total de beneficiarios ganadores al 31 de diciembre de 2011, fue 205.524, luego, se matricularon 46.235 beneficiarios hasta el 31 de marzo del 2012, considerados en su totalidad dentro del ejercicio presupuestario del año 2011. Por su parte, los egresados corresponden al subconjunto indicado al inicio de este capítulo y suman 4.703 beneficiarios.

Tabla 4-1 - Distribución por región de ganadores, matriculados y egresados. Bono Trabajador Activo (2011)

Región	Ganadores		Matriculados		Egresados (subconjunto)	
	n	%	n	%	n	%
Arica y Parinacota	3.619	1,76%	1.132	2,45%	249	5,29%
Tarapacá	2.758	1,34%	527	1,14%	19	0,40%
Antofagasta	7.035	3,42%	1.211	2,62%	311	6,61%
Atacama	4.504	2,19%	768	1,66%	76	1,62%
Coquimbo	7.838	3,80%	1.767	3,82%	72	1,53%

<sup>8</sup> Esta base de datos fue entregada por el SENCE el día 27 de Julio del 2012.

<sup>9</sup> Esta base de datos fue entregada por el SENCE el día 27 de Julio del 2012.

<sup>10</sup> Esta base de datos fue entregada por el SENCE el día 27 de Abril del 2012.

Región	Ganadores		Matriculados		Egresados (subconjunto)	
	Número	%	Número	%	Número	%
<b>Valparaíso</b>	21.260	10,33%	4.362	9,43%	484	10,29%
<b>Metropolitana</b>	76.156	36,99%	14.743	31,89%	1.212	25,77%
<b>Libertador General Bernardo O'Higgins</b>	13.718	6,66%	3.388	7,33%	535	11,38%
<b>Maule</b>	13.768	6,69%	4.888	10,57%	238	5,06%
<b>Biobío</b>	23.266	11,29%	5.837	12,62%	654	13,91%
<b>La Araucanía</b>	7.197	3,49%	1.533	3,32%	147	3,13%
<b>De los Ríos</b>	7.102	3,44%	1.757	3,80%	1	0,02%
<b>De los Lagos</b>	13.936	6,76%	3.587	7,76%	546	11,61%
<b>Aysén Del Gral. Carlos Ibáñez Del Campo</b>	1.210	0,59%	170	0,37%	31	0,66%
<b>Magallanes y de la Antártica Chilena</b>	2.566	1,25%	565	1,22%	128	2,72%
<b>Total</b>	205.933	100,00%	46.235	100%	4.703	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de Base Administrativa SENCE 2012

El análisis muestra que la región con mayor número de ganadores es la Metropolitana con un 36,99% del total nacional. Las siguientes regiones con un número mayor de ganadores corresponden a las del Biobío y Valparaíso, con 11,29% y 10,33% del total nacional, respectivamente. Sin embargo, las tres regiones con mayor número de matriculados varían respecto a las tres de mayor número de ganadores, donde la región de Valparaíso es desplazada por la región del Maule. En relación a los egresados, no es posible emitir juicios considerando que se trata sólo de un subconjunto del total de los egresados.

Según lo reportado por SENCE, una vez que la disponibilidad presupuestaria de la región llegaba a su límite, los beneficiarios ganadores no matriculados fueron marcados con el estado de renunciado dentro del sistema del BTA, si bien el estado fue inicialmente creado para identificar a los beneficiarios que renunciaban al Bono. Lo anterior, imposibilitó identificar o cuantificar en el sistema la cifra efectiva de personas que renunciaron al Bono. Además, a la fecha de elaboración de este informe, no se había reportado por parte del SENCE si esos beneficiarios ganadores y no matriculados iban a poder matricularse en el ejercicio del año siguiente con el mismo estado de ganador o si tendrían que postular nuevamente.

#### 4.1.2 Bonos pagados versus metas anuales establecidas por el Programa

El análisis del número de bonos pagados por SENCE requeriría contar con información de aquellos bonos asociados a beneficiarios egresados, debido a que el pago del bono al OTEC por parte del SENCE ocurre sólo una vez que el beneficiario ha egresado del Programa. Con ello, los egresados son todos los beneficiarios matriculados en los periodos establecidos al inicio de este capítulo, que completan el curso y cumplen las condiciones de egreso que se describen en el proceso de capacitación. Sin embargo, y tal como se menciona al inicio de este capítulo, sólo se contó con un subconjunto (4.703) del total de los beneficiarios matriculados (46.235) que egresaron del Programa hasta el 31 de diciembre de 2011, por lo que no fue posible realizar este análisis.

Considerando lo anterior, y como medida de aproximación a los bonos pagados, se optó por utilizar el número de beneficiarios matriculados hasta el 31 de marzo del 2012. Si bien los matriculados no consideran a los beneficiarios que reprobaban (reprobados) o se retiran de un curso (desertores), según lo informado por

el SENCE, se esperaba que el número de reprobados y desertores fuese bajo<sup>11</sup>. Por lo tanto, el número de matriculados sería una buena aproximación del número de beneficiarios que finalmente egresarán, del conjunto de beneficiarios que se matricularon hasta el 31 de marzo del 2012.

En la tabla siguiente, se aprecia el número matriculados en relación a las metas establecidas a nivel regional del Programa. El establecimiento de metas en relación a los matriculados corresponde a la definición realizada por SENCE en el Informe de Ejecución Presupuestaria (SENCE, Informe Ejecución Presupuestaria, cuarto trimestre, 2011).

**Tabla 4-2 - Beneficiarios matriculados en relación a la meta anual por región. Bono Trabajador Activo (2011)**

Región	Matriculados	Meta Anual <sup>12</sup>	% Bonos entregados	Saldo (Meta anual - Matriculados)
Arica y Parinacota	1.132	664	170%	-468
Tarapacá	527	997	53%	470
Antofagasta	1.211	2.492	49%	1.281
Atacama	768	1.246	62%	478
Coquimbo	1.767	2.741	64%	974
Valparaíso	4.362	7.060	62%	2.698
Metropolitana	14.743	18.273	81%	3.530
Libertador General Bernardo O'Higgins	3.388	3.738	91%	350
Maule	4.888	3.821	128%	-1.067
Biobío	5.837	5.814	100%	-23
La Araucanía	1.533	2.824	54%	1.291
De Los Ríos	1.757	3.032	58%	1.275
De Los Lagos	3.587	1.246	288%	-2.341
Aysén	170	581	29%	411
Magallanes	565	831	68%	266
<b>Total</b>	<b>46.235</b>	<b>55.360</b>	<b>84%</b>	<b>9.125</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de base administrativa SENCE 2012 e Informe Ejecución Presupuestaria, SENCE, Diciembre 2011

Como se observa, para la ejecución correspondiente al año 2011, el Programa no logró la meta que SENCE propuso en su diseño, presentando un diferencial de 9.125 bonos menos. El análisis realizado indica que para algunas regiones, el número de matriculados superó la meta establecida por el Programa (Regiones de Arica y Parinacota, Maule y De los Lagos), sin embargo, en otras regiones, la relación presenta el sentido inverso. No se pudo contar con antecedentes que explicaran la diferencia en la efectividad de entrega de bonos entre las regiones.

#### 4.1.3 Distribución por sexo de beneficiarios del Programa

En la siguiente tabla, se observa la distribución por sexo de trabajadores ganadores, matriculados y egresados del BTA para su ejecución 2011. Como se observa las proporciones entre mujeres y hombres se mantienen estables entre las categorías de ganadores, matriculados y egresados del Programa, siendo en cada una de éstas compuestas mayoritariamente por hombres.

<sup>11</sup> No se contó con cifras exactas.

<sup>12</sup> Según Informe de Ejecución Presupuestaria (SENCE, Informe Ejecución Presupuestaria, cuarto trimestre, 2011).

**Tabla 4-3 - Distribución por sexo de ganadores, matriculados y egresados. Bono Trabajador Activo (2011)**

Ganadores		Matriculados		Egresados (subconjunto) <sup>13</sup>	
Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
94.433 (45,8%)	111.499 (54,1%)	20.583 (44,5%)	25.652 (55,5%)	2.173 (46,2%)	2.530 (53,8%)
205.933 (100%)		46.235 (100%)		4.703 (100%)	

Fuente: Elaboración propia a partir de Base Administrativa SENCE 2012

#### 4.1.4 Área de interés de los beneficiarios del Programa (ejecución 2011)

En la siguiente tabla, se observan las áreas de interés<sup>14</sup> a las que pertenecen los ganadores al BTA. Al respecto se observa que durante la ejecución 2011, el Programa BTA presentó postulaciones concentradas en las áreas de Administración y Computación e Informática, sumando entre ambas un 32,18% del total de postulaciones.

**Tabla 4-4 - Distribución por áreas de interés de ganadores, matriculados y egresados. Bono Trabajador Activo (2011)<sup>15</sup>**

Área de interés	Ganadores		Matriculados		Egresados (subconjunto)	
	n	%	n	%	n	%
Administración	43.227	20,99%	9.761	21,11%	1.150	24,45%
Agrícola	4.659	2,26%	1.087	2,35%	121	2,57%
Comercio y servicios financieros	13.402	6,51%	2.965	6,41%	386	8,21%
Computación e informática	23.004	11,17%	5.152	11,14%	646	13,74%
Construcción	9.429	4,58%	2.235	4,83%	183	3,89%
Mecánica	7.704	3,74%	1.569	3,39%	163	3,47%
Minería	11.444	5,56%	2.560	5,54%	273	5,80%
Prevención	11.777	5,72%	2.399	5,19%	271	5,76%
Servicios	16.218	7,88%	3.314	7,17%	360	7,65%
Transportes	15.631	7,59%	3.956	8,56%	509	10,82%
Turismo e idiomas	14.981	7,27%	3.283	7,10%	198	4,21%
Sin información <sup>16</sup>	34.457	16,73%	7.954	17,20%	443	9,42%
<b>Total</b>	<b>205.933</b>	<b>100%</b>	<b>46.235</b>	<b>100%</b>	<b>4.703</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de Base Administrativa SENCE 2012

<sup>13</sup> Corresponden a un subconjunto de egresados hasta el 31 de diciembre del 2011, cuyos trámites de egreso habían sido íntegramente completados al momento de realización de este informe.

<sup>14</sup> Variable definida en la Base de Datos Administrativa SENCE 2012, corresponde al área de interés indicada por el trabajador al momento de postulación al Programa.

<sup>15</sup> La información del área de interés se obtiene del formulario de postulación al Bono, que los trabajadores completan en internet.

<sup>16</sup> Corresponden a beneficiarios que al momento de llenar el formulario de inscripción al Bono, no llenaron el campo del área de interés.

#### 4.1.5 Función laboral de los beneficiarios del Programa (ejecución 2011)

En la siguiente tabla, se observa las distintas funciones laborales<sup>17</sup> que declararon ejercer los beneficiarios del BTA al momento de la postulación.

Tabla 4-5 - Distribución por función laboral de ganadores, matriculados y egresados. Bono Trabajador Activo (2011)

Función laboral	Postulados		Matriculados		Egresados (subconjunto)	
	n	%	n	%	n	%
<b>Empleados de oficina y directivos</b>	33.574	16,30%	7.392	15,99%	919	19,54%
<b>Profesionales, técnicos y afines</b>	25.099	12,19%	5.010	10,84%	592	12,59%
<b>Operarios</b>	23.440	11,38%	5.444	11,77%	604	12,84%
<b>Vendedores y afines</b>	18.279	8,88%	3.848	8,32%	435	9,25%
<b>Obreros y jornaleros</b>	8.771	4,26%	2.166	4,68%	196	4,17%
<b>Conductores y afines</b>	7.351	3,57%	1.694	3,66%	219	4,66%
<b>Maestros</b>	6.653	3,23%	1.411	3,05%	124	2,64%
<b>Trabajadores en servicios personales</b>	5.788	2,81%	1.468	3,18%	156	3,32%
<b>Gerentes, supervisores y directivos</b>	4.208	2,04%	810	1,75%	110	2,34%
<b>Artesanos</b>	372	0,18%	75	0,16%	9	0,19%
<b>Otros trabajadores de ocupación no especificada</b>	41.059	19,94%	9.255	20,02%	990	21,05%
<b>Sin información</b>	31.339	15,22%	7.662	16,57%	349	7,42%
<b>Total</b>	<b>205.933</b>	<b>100,00%</b>	<b>46.235</b>	<b>100,00%</b>	<b>4.703</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de Base Administrativa SENCE 2012

Como es posible apreciar, las mayores concentraciones se encuentran en la categoría otros trabajadores de ocupación no especificada y empleados de oficina y directivos.

<sup>17</sup> Variable definida en la Base de Datos Administrativa SENCE 2012, corresponde a la función laboral indicada por el trabajador al momento de postulación al Programa en el formulario de postulación.

#### 4.1.6 Expectativas de movilidad laboral al postular al Programa (ejecución 2011)

Tabla 4-6 - Expectativas al postular de ganadores, matriculados y egresados. Bono Trabajador Activo (2011)<sup>18</sup>

	Ganadores		Matriculados		Egresados (subconjunto)	
	n	%	n	%	n	%
Cambiar de sector	73.895	21,3%	9.069	19,3%	1.914	40,6%
Seguir en el mismo sector	93.372	45,3%	20.293	36,5%	2.295	48,7%
Sin Información <sup>19</sup>	38.666	18,8%	9.069	19,6%	494	10,5%
<b>Total</b>	<b>205.933</b>	<b>100%</b>	<b>46.235</b>	<b>100%</b>	<b>4.703</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de Base Administrativa SENCE 2012

Uno de los aspectos relevantes de analizar, dice relación con las expectativas de los trabajadores a la hora de postular al Programa. A partir de los datos obtenidos del formulario de postulación del Programa, se aprecia que la proporción de trabajadores ganadores que busca cambiar de sector alcanza un 21,3% mientras que quienes buscan seguir en el mismo sector en el que se desempeñan, alcanza un 45,3%.

Para los grupos de matriculados y egresados, la mayoría de los encuestados señala querer seguir en el mismo sector.

## 4.2 Resultados esperados propuestos por el Programa

Las Bases de licitación (DIPRES, Resolución Exenta N°140, 2012) contienen un conjunto de resultados esperados separados en 3 niveles. Estos son resultados a nivel de producto, resultados a nivel intermedio y resultados finales, los cuales no presentan indicadores declarados en dichas bases. Por ello, y para efectos de complementar el análisis del estado de implementación, se propone un conjunto de indicadores para cada uno de estos resultados, y, en caso de contar con la información, dichos indicadores son cuantificados.

### 4.2.1 Resultados a nivel de producto

Los productos se refieren a resultados del Programa a nivel de componentes según la metodología de Marco Lógico. En este punto se busca responder a preguntas del tipo: ¿Tuvieron las actividades realizadas los productos esperados, beneficiando al grupo objetivo predefinido?, ¿En qué magnitud? Es decir, en una línea de tiempo, corresponden al primer tipo de resultados que debe generar un Programa y al efecto más inmediato que tiene la producción de los componentes sobre la población beneficiaria (DIPRES, 2009).

**Objetivo del Programa (1): Aumentar el número de trabajadores capacitados, y su porcentaje respecto del total de trabajadores activos. Lo anterior significa, en términos de ejecución, elevar el número de egresados del Programa Bono Trabajador Activo.**

<sup>18</sup> La información de Expectativas de movilidad laboral se obtiene del formulario de postulación al Bono, que los trabajadores completan en internet.

<sup>19</sup> Corresponden a beneficiarios que al momento de llenar el formulario de inscripción al Bono, no llenaron el campo de Expectativas de movilidad laboral.

Para este objetivo se proponen los siguientes indicadores:

- ✓ **Tasa de matriculados respecto a los seleccionados (N° de matriculados año t / N° de ganadores bono año t \* 100)**

El indicador permite establecer el nivel de matrícula sobre el total de personas ganadoras del bono, es decir, cuál es el porcentaje de beneficiarios que efectivamente utilizan el bono y que, por lo tanto, podrán eventualmente corresponder a la categoría de egresados.

Este indicador entrega información acerca del nivel de matrícula. El valor de este indicador para el período analizado corresponde a **22,45%** ( $46.235/205.933*100$ ).

- ✓ **Tasa de egresados respecto a los matriculados (N° de egresados año t / N° de matriculados año t \* 100)**

Este indicador, responde a una aproximación del número de deserción al Programa, puesto que establece el porcentaje de egreso sobre el total de alumnos matriculados (alumnos con matrícula pagada). Es importante recordar que el número de egresados considerado en este capítulo corresponde a un subconjunto del total de beneficiarios egresados, por lo que su cálculo no representa la realidad del periodo 2011. Este indicador debiese ser utilizado una vez que se haya cumplido el plazo máximo en que todos los matriculados del periodo correspondiente (en este caso 2011) debieran estar egresados (por ejemplo, un mes después de que todos los cursos imputados a la ejecución 2011, estuviesen terminados). No obstante lo anterior, el valor de este indicador con los datos disponibles corresponde a **10,17%** ( $4.703/46.235*100$ ).

- ✓ **Proporción de egresados sobre potenciales beneficiarios (N° de egresados año t / N° de Trabajadores Activos \* 100)**

Este indicador entrega una variable de análisis respecto del desempeño general del Programa en términos de su cobertura efectiva, estableciendo el porcentaje de egresados respecto de la meta o población objetivo declarado en el diseño. El valor de este indicador para el período analizado, considerando los 4.703 egresados, corresponde a **0,22%** ( $4.703/2.092.692*100$ )<sup>20</sup>.

**Objetivo del Programa (2): Disminuir la deserción del Programa Bono Trabajador Activo, en sus etapas de postulación, matrícula y ejecución de los cursos.**

Los datos de nivel de deserción presentan una serie de dificultades a lo largo de las etapas de postulación, matrícula y ejecución, dificultades que vienen dadas por los sistemas de seguimiento y monitoreo.

Dado el no uso del índice de empleabilidad, no existen personas en estado de no seleccionadas, luego de haber cumplido con los criterios de focalización. Como se señaló, todos los beneficiarios que postulan, son seleccionados. De hacer uso del índice de empleabilidad, se propone el siguiente indicador para medir los no seleccionados (según definición de estados de los beneficiarios del Programa):

- ✓ **Tasa de seleccionados respecto a los postulados (N° de seleccionados año t / N° de postulados año t \* 100)**

---

<sup>20</sup> El número de trabajadores activos corresponde al número total de trabajadores que cumplen con los criterios de focalización BTA, de acuerdo a los datos del Seguro de Cesantía (a Febrero de 2011).

Luego, para las personas que sí se matricularon, no existen registros de asistencia hasta notificado el egreso de los beneficiarios, por lo que no es posible identificar quienes desertan de los cursos durante el transcurso de estos. De contar con un sistema que permita monitorear las asistencias se propone el siguiente indicador para medir los desertores (según definición de estados de los beneficiarios del Programa):

- ✓ **Tasa de deserción (N° de desertores por asistencia año t / N° de matriculados año t \* 100)**

**Objetivo del Programa (3): Aumentar la satisfacción de los trabajadores egresados del Programa, medido a través de instrumentos de percepción de la satisfacción.**

El programa actualmente cuenta con una encuesta cuyo propósito es medir la satisfacción de los trabajadores egresados. Tal como es mencionado en el proceso de capacitación, esta encuesta debe ser respondida por el beneficiario en el sistema del BTA una vez finalizado el curso.

La encuesta está compuesta de 5 secciones con preguntas de percepción con notas de 1 a 7. Además cuenta con preguntas complementarias de selección múltiple que, en gran medida, repiten el contenido de las preguntas anteriores. Las secciones son:

- (1) Programa Bono de Capacitación: Contiene preguntas de percepción del programa relacionadas con las etapas de postulación y matrícula, con la variedad de instituciones y cursos ofrecidos y percepción general del Programa.
- (2) Organismo Técnico: Contiene preguntas relacionadas con la percepción de prestigio y experiencia del OTEC, exigencia y nivel de satisfacción general.
- (3) Relatores y/o docentes: Contiene preguntas de percepción sobre la calidad del relator, nivel de preparación, conocimientos de las materias expuestas, entre otros.
- (4) Cursos: Contiene preguntas de percepción sobre los contenidos expuestos, duración, horarios, resultados sobre los conocimientos adquiridos.
- (5) Infraestructura: Contiene preguntas sobre las instalaciones y equipamiento de éstas.

Por medio de un registro de encuestas entregadas por el SENCE, es posible apreciar una aproximación a los resultados. Este registro cuenta con 6.321 encuestas de satisfacción, y **no** corresponde al subconjunto de egresados indicado al inicio de este capítulo. Sin embargo, todas las encuestas de este registro fueron realizadas hasta el 31 de diciembre del 2011. Los valores promedio obtenidos en cada una de las secciones tienen escala de 1 a 7 y son los siguientes:

- ✓ **Promedio de notas del Nivel de Satisfacción con el Programa:** 6,20.
- ✓ **Promedio de Notas del Nivel de Satisfacción con el Organismo de Capacitación:** 6,34.
- ✓ **Promedio de Notas del Nivel de Satisfacción respecto a relatores y docentes:** 6,69.
- ✓ **Promedio de Notas del Nivel de Satisfacción con el curso:** 6,41.
- ✓ **Promedio de Notas del Nivel de Satisfacción con la infraestructura:** 6,13.

Como es posible apreciar, los promedios de nota obtenidos son altos. Cabe señalar, que en virtud de las entrevistas realizadas a egresados y encargados regionales del BTA (Capítulo de Percepción de Beneficiarios egresados de BTA y encargados regionales del Programa), a estos resultados se les resta validez, ya que según los encuestados, por tratarse de una condicionante para el egreso del curso, el proceso pierde objetividad. En particular una parte importante de los egresados entrevistados BTA manifestaron que no sabían quién era el entrevistador. El entrevistado, de pensar que el entrevistador es el mismo OTEC, podría considerar sus respuestas condicionantes para su egreso, lo cual podría sesgar sus respuestas, dado dicho incentivo.

**Objetivo del Programa (4): Aumentar la calidad de la oferta de capacitación para trabajadores dependientes, a través de una evaluación rigurosa, monitoreo y evaluación de los oferentes de capacitación (OTEC).**

Una aproximación para medir el cumplimiento de este objetivo corresponde a los datos que se recogen de las evaluaciones de las OTEC que realiza SENCE en el proceso de compra de cursos, descrito en el capítulo de

Descripción del Programa. El detalle de los ítems evaluados en cada sección se encuentra en el Reglamento (SENCE, Resolución Exenta 1560, 2012)<sup>21</sup>.)

Para ejemplificar de los valores obtenidos en estas evaluaciones, se muestran los resultados del segundo llamado de cursos del año 2011. Dado que en cada una de las etapas de evaluación, según lo descrito en el proceso de compra de cursos, es necesario tener nota 4 o superior (hasta un máximo de 7), para pasar a la siguiente etapa, los promedios mostrados en la siguiente tabla se calculan sobre el universo de OTEC que se encuentran en la etapa correspondiente (universo denominado Calificados de la etapa anterior).

**Tabla 4-7 - Puntajes de evaluación OTEC**

	Calificados de la etapa anterior	Promedio de Puntajes (Sobre los que califican de la etapa anterior)	Califican en etapa
<b>Evaluación Administrativa y Revisión de la carga de propuestas</b>	347	No aplica	265
<b>Evaluación Comportamiento</b>	265	6,32	260
<b>Evaluación de la Experiencia</b>	260	6,30	239
<b>Evaluación Relatores</b>	239	3,82	176
<b>Evaluación Técnica Cursos</b>	176	5,13	175
<b>Evaluación Costos Cursos</b>	175	6,05	171

Fuente: Elaboración propia a partir de Base Administrativa SENCE 2012

Como es posible apreciar, los OTEC que postularon inicialmente al proceso fueron 347 y de los que se seleccionaron 171<sup>22</sup>, es decir un 49,28%. Gran parte de los OTEC que fueron eliminados del proceso, lo hicieron por no contar con todos los antecedentes administrativos o no haber cargado exitosamente los documentos requeridos para el proceso, pasando de 347 a 265. Además, una cantidad importante de OTEC fue eliminado en la etapa de evaluación de relatores, pasando de 239 a 176. En la siguiente tabla se muestran los promedios de las etapas de evaluación, esta vez sólo para los 171 OTEC que fueron finalmente seleccionados.

<sup>21</sup> La pauta de evaluación del proceso de compras contiene: (1) Evaluación Administrativa y Revisión de la carga de propuestas (que revisa que los oferentes hayan entregado todos los antecedentes solicitados para la evaluación, (2) la **evaluación de comportamiento** del OTEC (que mide aspectos como denuncias en el Ministerio Público por parte de SENCE, número de multas cursadas y multas pendientes de pago), (3) la **evaluación de la experiencia** de la OTEC (que contempla la revisión del número de actividades de capacitación desarrolladas en los últimos 3 años, asegurando al menos 2 capacitaciones a nivel país. Debe acreditar presencia regional con una sede acreditada, (3) la **evaluación de los relatores** consistente en una revisión de la experiencia de estos (incluye: antecedentes académicos, experiencia docente en capacitación, experiencia laboral), (4) la **evaluación técnica de cursos**, para lo cual la OTEC (considera la formulación de los objetivos generales y específicos, resultados esperados, contenidos propuestos, evaluaciones, material didáctico, infraestructura y metodología), y (5) la **evaluación de costos de cursos** (que contempla la evaluación comparativa del valor hora de cada curso, según 3 escenarios de número de alumnos).

<sup>22</sup> Según lo reportado por el SENCE, en el caso del primer llamado de cursos del año 2011, se seleccionaron 162 OTEC de los 342 que postularon. Lo anterior equivale a un 47,37%.

**Tabla 4-8 - Promedios finales de evaluación OTEC aprobados**

Etapa	Promedio
Evaluación Comportamiento	6,59
Evaluación de la Experiencia	6,73
Evaluación Relatores	5,54
Evaluación Técnica Cursos	5,14
Evaluación Costos Cursos	6,21

Fuente: Elaboración propia a partir de Base Administrativa SENCE 2012

A pesar de que el SENCE cuenta con este instrumento de evaluación de cursos y OTEC (del proceso de compra de cursos), los *focus groups* y entrevistas expuestas en el capítulo de Percepción de Beneficiarios egresados de BTA y Encargados Regionales de Programa, ponen en duda su efectividad. Se mencionan críticas, por ejemplo, a la infraestructura ofrecida por los OTEC, en particular, mencionando que debiesen evaluarse todas las instalaciones que son utilizadas efectivamente para las capacitaciones. Con ello, los entrevistados dan cuenta que las evaluaciones ex ante de cursos por parte del SENCE, pudiesen ser insuficientes. Además, como es posible apreciar en la tabla de Promedios finales de evaluación OTEC aprobados, las dos evaluaciones con peor promedio final son las de Relatores y Técnica Cursos, que son precisamente las que evalúan el servicio que percibirán los beneficiarios.

**Objetivo del Programa (5): Elevar la pertinencia de la capacitación ofrecida con el mercado laboral, a través de levantar la demanda de las empresas a nivel de regiones.**

Para la medición de este objetivo se define pertinencia en dos ámbitos. Primero, pertinencia como la correspondencia de los cursos con los sectores económicamente más relevantes de cada región. Para ello, es necesario contar con la información de empleo según sector económico por región, la cual se puede obtener de la Encuesta Nacional de Empleo, del Instituto Nacional de Estadísticas. Esta información, debiera ser cruzada con una estimación de la demanda de capacitaciones por sector económico, para lo cual se requeriría levantar encuestas que den cuenta de la demanda regional de capacitación por parte de empleadores según sector económico.

Un segundo enfoque, corresponde a la pertinencia como la correspondencia de la oferta de cursos con los perfiles profesionales (capacidades o habilidades) demandados por los empleadores.

La medición del perfil profesional demandado por empleadores y la oferta de cursos de capacitación, requiere en primer lugar una estimación de la demanda más exhaustiva que la existente en la actualidad. Esto es, poder cuantificar la demanda regional de cursos de capacitación por parte de los empleadores, segmentada por perfiles profesionales previamente definidos. Lo anterior, por medio de encuestas que logren una representatividad regional. Como es mencionado en el capítulo de Análisis de Diseño del Programa, esta es una carencia importante del Programa. Luego, también es necesario categorizar la lista de cursos según competencias o habilidades, a fin de identificar si los perfiles ofertados corresponden a la demanda previamente levantada.

Una aproximación a la categorización de los cursos se puede apreciar en la siguiente tabla, que detalla el número de cursos ofrecidos en 2011 de similares temáticas y las vacantes acumuladas por tipo de curso. La clasificación corresponde a una categorización realizada por el Equipo Evaluador, en la que se han agrupado cursos según sus temáticas.

**Tabla 4-9 - Total de cursos ofrecidos y cupos por cursos, por temática. Bono trabajador Activo (2011)**

Nombre Curso	Total Cursos	Total Cupos
Construcción	8	175
Electricidad Industrial	8	200
Albañilería	9	205
Gasfitería	10	250
Mecánica	15	375
Autocad	24	540
Turismo	30	730
Carpintería	30	750
Comercio Internacional	34	1.050
Operador de Caja	40	990
Calidad de Servicio y Cuidado de Personas	42	1.050
Soldaduría	53	1.260
Gestión Empresarial	59	1.435
Ámbito Bancario	66	1.590
Conducción Profesional	90	2.240
Guardia De Seguridad Os-10	103	2.520
Técnico Nivel Básico Diferentes Áreas	130	2.830
Operación Grúa y Maquinaria Pesada	121	2.945
Emprendimiento y Proyectos de Inversión	121	3.025
Técnicas Agrícolas	124	4.075
Prevención de Riesgos	268	6.560
Manipulación de Alimentos	262	6.565
Comercio y Retail	358	8.750
Administración	426	10.575
Inglés	687	16.815
Computación	733	18.145
Otros	78	1.890
<b>Total</b>	<b>3.929</b>	<b>97.535</b>

Fuente: Elaboración propia en Base a Datos Administrativos Base Cursos, SENCE, 2011

Como se puede observar en la tabla anterior, gran parte de los cupos ofrecidos corresponden a cursos de computación e inglés.

#### 4.2.2 Resultados intermedios

Los resultados intermedios corresponden al segundo tipo de resultados que se produce en una secuencia de tiempo. Se refieren a cambios en el comportamiento o actitud de los beneficiarios o certificación o cambio en el estado de éstos, una vez que han recibido los bienes y servicios que entrega el programa (DIPRES, 2009). No mide los beneficios finales alcanzados, puesto que éstos requieren un período de tiempo mayor para ser logrados (resultados finales), si no que más bien analiza la adquisición de ciertas conductas, habilidades o capacidades que presumiblemente facilitarán la generación de los beneficios de largo plazo.

Los resultados Intermedios definidos para el Programa según las Bases de Licitación (DIPRES, Resolución Exenta N°140, 2012), y mencionado en el punto de Resultados Esperados del Capítulo de Descripción del Programa, no cuentan actualmente con indicadores e instrumentos que permitan evaluar su estado de avance. Estos resultados son:

- ✓ Incrementar las competencias laborales de los trabajadores capacitados.
- ✓ Empoderar a los trabajadores en su decisión de capacitación.

- ✓ Incrementar la capacidad de los trabajadores de identificar la calidad de los cursos de capacitación.

El incremento de competencias laborales de los trabajadores capacitados requiere de una medición antes de haber iniciado el Programa y una luego de haber finalizado. La medición debe ser sobre las competencias de los trabajadores y el instrumento requiere, cuidando las particularidades de cada curso, tener algún tipo de medición estandarizada que logre en la suma de los cursos generar mediciones agregadas sobre el aumento de competencias. La medición luego de haber finalizado el curso debiese estar vinculada a la certificación de las competencias laborales adquiridas, punto que se desarrolla en el capítulo de Análisis de Diseño del Programa.

Los otros dos resultados, cuyas definiciones están asociadas con la toma de decisión, tal como se menciona más adelante en el Análisis de Pertinencia del Programa, si bien son deseables y valoradas por los trabajadores, como se señala en los *focus groups*, porque rompen con el paradigma de que la decisión de capacitación queda en manos de las empresas, no son considerados pertinentes como resultados intermedios, pues no corresponderían a un cambio esperado en los trabajadores producto de la entrega del Bono. Estos resultados tendrían sentido sólo si el Programa quisiese crear en los beneficiarios una carrera de capacitaciones, de múltiples postulaciones a éste u otros programas. Sin embargo lo anterior no está dentro de los objetivos del Programa y no fue levantado en ninguno de los antecedentes a lo largo del estudio.

#### **4.2.3 Resultados finales**

Los resultados finales (impacto) son resultados a nivel de propósito o fin del programa. Implican un mejoramiento significativo y, en algunos casos, perdurable o sustentable en el tiempo, en alguna de las condiciones o características de la población objetivo que se plantearon como esenciales en la definición del problema que dio origen al programa. Un resultado final suele expresarse como un beneficio de mediano y largo plazo obtenido por la población atendida, por ejemplo: aumento en el nivel de remuneraciones de los jóvenes capacitados, y/o aumento en el nivel socio-económico de las familias en un programa de asistencia técnica (DIPRES, 2009).

Los objetivos de resultados finales del Programa, definidos en las Bases de Licitación (DIPRES, Resolución Exenta N°140, 2012), son los siguientes:

- Aumentar los niveles de empleabilidad de los trabajadores egresados del Programa.
- Aumentar la movilidad laboral horizontal (entre empresas) y/o vertical (dentro de la empresa y/o a un cargo jerárquicamente superior) de los trabajadores del Programa.
- Aumentar las remuneraciones de los trabajadores egresados del Programa.
- Aumentar la duración del empleo de los trabajadores egresados del Programa.

Tal como es mencionado, luego, en el análisis de pertinencia, el resultado de aumentar la duración del empleo de los trabajadores egresados del Programa, entendiéndola, como la duración en un empleo con un cargo y empleador determinado estable, no se considera pertinente ya que se contradice con el resultado de aumentar la movilidad, más aún, no contribuiría necesariamente al aumento de remuneraciones, que es uno de los resultados finales y que se define como una variable importante dentro del concepto de empleos de buena calidad. Por el contrario, el aumento de movilidad horizontal y/o vertical, si podría contribuir al mejoramiento de las remuneraciones.

Una propuesta metodológica de evaluación de impacto que permita medir estos indicadores, se encuentra en el informe de Diseño de Evaluación de Impacto del presente proyecto. Aun así, como medida de aproximación a la medición de resultados finales, a continuación se desarrolla un análisis basado en la

probabilidad de estar empleado y en las remuneraciones percibidas por los egresados del Programa<sup>23</sup> a partir de la Base del Seguro de Cesantía.

El análisis presenta una serie de restricciones:

- **Sólo se cuenta con información de remuneraciones de egresados del Programa.** Se consideran 4.494 egresados del Programa<sup>24</sup>, que corresponden a beneficiarios del Bono que postularon durante el año 2011 y que egresaron antes del 31 de diciembre del 2011. Al considerar sólo egresados, no es posible generar comparaciones con un grupo de control que permita aislar fenómenos externos al Programa, por lo tanto, aun cuando se observase un cambio en el comportamiento de las remuneraciones o empleabilidad en los beneficiarios del Programa, una vez egresados del mismo, no será posible establecer con certeza que ese cambio se deba exclusivamente al efecto de la capacitación en esas variables. Para emitir un juicio de ese tipo, con un mayor nivel de confiabilidad, es necesario contar con un grupo de control.
- **Sólo se cuenta con información de remuneraciones hasta mayo de 2012.** Para cada egresado se cuenta con sus remuneraciones entre los meses de enero del 2008 y mayo del 2012, con lo cual los análisis realizados sólo se pueden limitar a 150 días, o en otras palabras, 5 meses después de fecha de egreso de los participantes, de modo de poder considerar en el análisis la muestra completa<sup>25</sup>. Pudiese darse el caso de que la magnitud del impacto sea distinta dependiendo del tiempo transcurrido luego de que los beneficiarios han egresado del Programa. Así, al no contar con rangos de tiempos más amplios, no es posible evaluar el comportamiento en otros periodos, que pudiesen o no tener un impacto distinto.
- **La Base del Seguro de Cesantía se encuentra en constante actualización.** Según lo planteado por el SENCE, los datos del Seguro de Cesantía están en constante actualización, especialmente para los últimos periodos. Esto se debe en parte, a correcciones realizadas desde las Administradoras de Fondos de Cesantía (AFC), por cotizaciones no informadas o por el retraso en el pago de cotizaciones por parte de los empleadores. Una de las implicancias de lo anterior, es que una persona que aparece sin cotizaciones, puede que no sea necesariamente por estar desempleada, sino que sus datos están desactualizados. Lo anterior es importante, al considerar que los datos obtenidos son recientes, y que si bien consideran hasta 5 meses después del egreso, estos podrían no reflejar la situación real del trabajador<sup>26</sup>.
- **La Base del Seguro de Cesantía no considera todo tipo de trabajadores.** De acuerdo a lo dispuesto en el inciso 3° del artículo 2° de dicha Ley 19.728 que establece un seguro de desempleo, quedan excluidos del Seguro de Cesantía, los trabajadores de casa particular, los trabajadores sujetos a contrato de aprendizaje, los menores de 18 años de edad hasta que los cumplan y los pensionados, salvo que, en el

---

<sup>23</sup> En el conjunto de datos entregado por el SENCE no se incluyó información relativa al empleador, la que sería necesaria para determinar si un beneficiario se cambió de trabajo. Por lo tanto no fue posible analizar movilidad horizontal.

<sup>24</sup> Los 4.494 beneficiarios contenidos en esta Base de Datos no corresponde a la misma base de datos enunciada al inicio de este capítulo, que incluye 4.703 beneficiarios egresados. Se desconoce también en qué grado intersectan, ya que la identificación de los beneficiarios tiene otra codificación, que imposibilita cruzar ambos registros. La base de 4.494 beneficiarios fue entregada por el SENCE específicamente para el análisis de resultados finales.

<sup>25</sup> En específico, de modo de considerar a los egresados a diciembre de 2011. La muestra considera egresados entre los meses de octubre y diciembre de 2011.

<sup>26</sup> No se contó con información necesaria para poder cuantificar la magnitud de este problema.

caso de estos últimos, la pensión se hubiere otorgado por invalidez parcial. También quedan exceptuados del referido seguro, los empleados públicos, los funcionarios de las Fuerzas Armadas y de Orden, y los trabajadores independientes o por cuenta propia. Tampoco se aplica la normativa en comento, a los trabajadores cuya relación laboral es regulada por un estatuto especial como sería el caso de los profesionales de la educación que prestan servicios en el sector municipal, toda vez que dicha relación está regulada por el Estatuto Docente y los funcionarios de la Atención Primaria de Salud Municipal, regidos por las normas de la Ley N° 19.378. Adicionalmente, quedan excluidos todos aquellos trabajadores dependientes con contrato antes de octubre de 2002 que no hayan realizado el trámite respectivo para asociarse al seguro. Lo anterior, no permite incluir los ingresos de los beneficiarios que habiendo cotizado y cumplido con los criterios de focalización, luego dejan de hacerlo por clasificarse dentro de los grupos antes descritos.

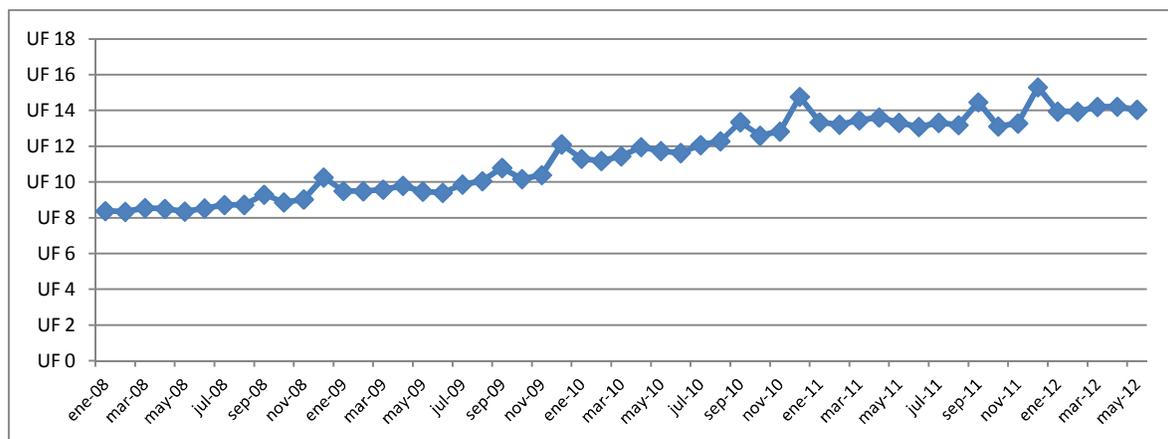
No obstante lo anterior, la base del Seguro de Cesantía es reconocida entre académicos e investigadores, y ha sido utilizada en diversos estudios para evaluar resultados finales, como los del presente Programa.

Como se mencionó, el análisis que se presenta a continuación corresponde a un ejercicio elaborado en base a un subconjunto de egresados. La factibilidad de realizar una evaluación de impacto del Programa, así como una propuesta metodológicamente robusta para medir el impacto del BTA, que considera la comparación de los tratados con un grupo de control, se desarrolla en los siguientes informes del presente proyecto.

El análisis se realizó como sigue:

Primero, los datos de remuneraciones imponibles mensuales fueron llevados a moneda real, para lo cual se utilizó como deflactor la Unidad de Fomento (UF). El siguiente gráfico muestra el comportamiento del promedio de las remuneraciones para el conjunto de 4.494 egresados del programa, en los meses estudiados:

**Gráfico 4-1 – Promedio de remuneraciones de beneficiarios egresados en UF**

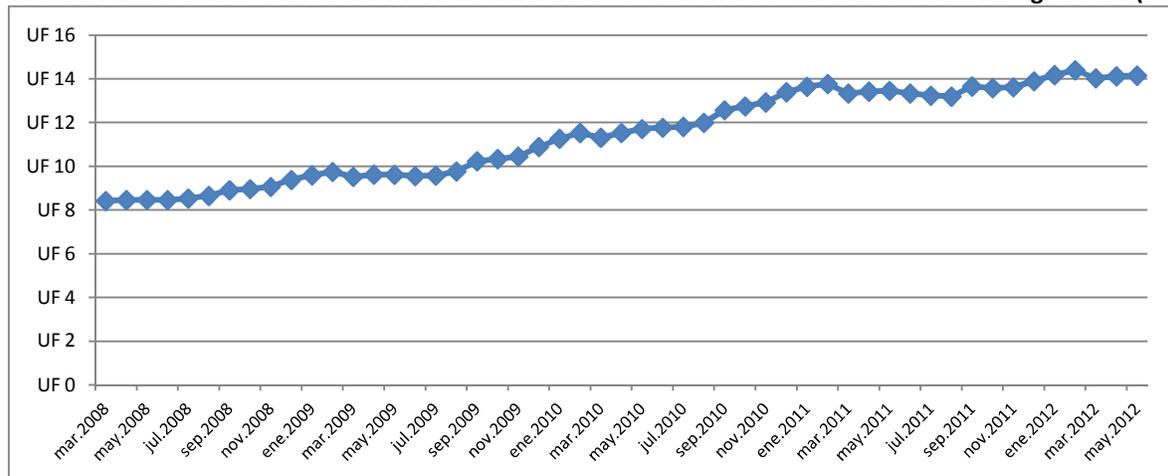


Fuente: Elaboración propia a partir de Base Administrativa SENCE 2012 y Base Seguro de Cesantía

Como es posible apreciar en el gráfico, existe una marcada estacionalidad dentro de cada año, dónde se destaca un aumento en remuneraciones para los meses de septiembre (aumento aproximado de 8% con respecto al mes anterior) y diciembre (aumento aproximado de 15% con respecto al mes anterior). Además, es posible apreciar un aumento en las remuneraciones reales desde enero del 2008 hasta mayo del 2012. La remuneración promedio del año 2011 es de 13,56 UF.

Para disminuir el efecto de la estacionalidad, se calcularon las medias móviles trimestrales de remuneraciones de cada beneficiario, cuyo comportamiento promedio, se muestra a continuación:

**Gráfico 4-2 – Promedio de medias móviles trimestrales de remuneraciones de beneficiarios egresados (UF)**



Fuente: Elaboración propia a partir de Base Administrativa SENCE 2012 y Base Seguro de Cesantía

Una vez suavizadas las remuneraciones, se calculó para cada individuo su media móvil trimestral de remuneraciones antes de iniciar el curso y su media móvil trimestral de remuneraciones cinco meses después de haber egresado del curso. Como inicio del curso se consideró la fecha de la matrícula y como egreso, la fecha en que se aplicó la encuesta de satisfacción. A este periodo, se le denomina en las tablas y gráficos siguientes, periodo 2011.

Para poder efectuar comparaciones que sirvieran de *proxy* a un escenario contrafactual, se realizó el mismo cálculo para cada individuo en los años 2008, 2009 y 2010. Para ello se utilizaron como referencia los meses de ingreso y 5 meses luego del egreso, utilizados en el cálculo del periodo 2011.

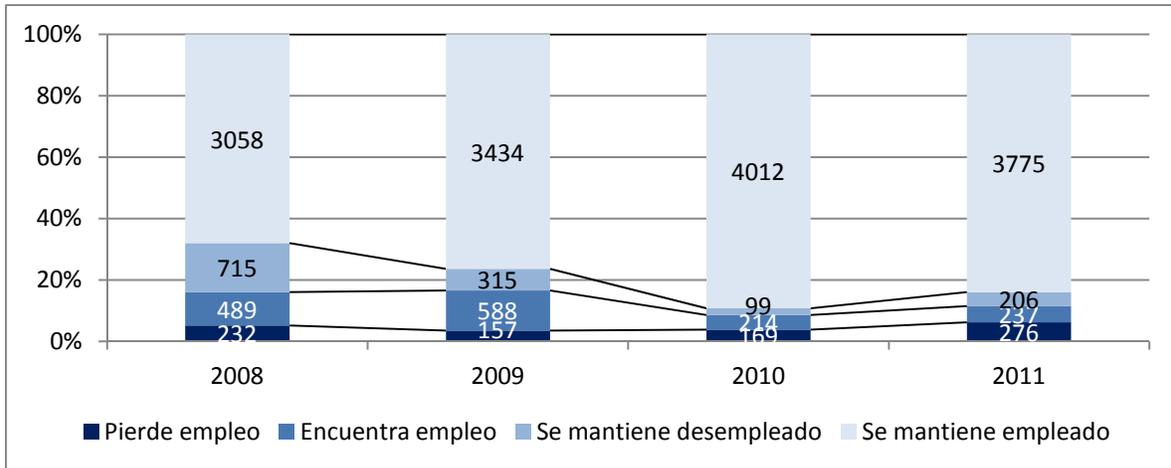
Luego, a partir de las medias móviles trimestrales de remuneraciones construidas, se comparó la situación laboral de los beneficiarios, antes<sup>27</sup> y después de su participación en el Programa<sup>28</sup>. Para ello, se generó el supuesto de aproximar las cotizaciones al estado laboral de cada individuo, esto es, si el beneficiario no registraba cotizaciones durante los 3 meses considerados en el cálculo de su media móvil trimestral de remuneraciones, es decir, registraba remuneraciones iguales a cero, se consideró desempleado, en caso contrario, se consideró como empleado. Cabe mencionar, que este es un supuesto que pudiera generar un sesgo en el análisis, en el sentido de sobreestimar los beneficiarios desempleados, por las razones que se proporcionan en las restricciones del análisis. Aún, así es un buen proxy para determinar el cambio en la empleabilidad de los egresados, entendiendo ésta como la probabilidad de estar empleado, luego de su participación en el Programa. El mismo análisis, se realizó para el subconjunto de datos en años anteriores.

El gráfico de a continuación, muestra los resultados de este análisis:

<sup>27</sup> Al momento de la matrícula.

<sup>28</sup> 5 meses después de haber egresado del curso.

**Gráfico 4-3 – Cambios en la empleabilidad de beneficiarios egresados (considerando medias móviles trimestrales de remuneraciones)**



Fuente: Elaboración propia a partir de Base Administrativa SENCE 2012 y Base Seguro de Cesantía

Como se ve en el gráfico, de los 4.494 beneficiarios analizados, durante 2011, un 84,0% (3.775 individuos) se mantuvo empleado en el periodo transcurrido entre la matrícula y 5 meses luego del egreso, un 4,6% (206 individuos) se mantuvo desempleado, un 5,3% (237 individuos) encontró empleo y un 6,2% (276 individuos) lo perdió.

Luego, se procedió a realizar el análisis en las variaciones de las remuneraciones de los individuos.

De analizar individualmente los ingresos de los beneficiarios, fue posible apreciar en la base de datos (ya con las medias móviles trimestrales de remuneraciones) que los individuos que cambian su situación laboral, producen variaciones sustantivas en los análisis agregados. Por lo tanto, y para dar mayor confiabilidad al análisis, se decidió prescindir, tanto de aquellos casos que de acuerdo al análisis anterior, cambiaron su situación laboral entre la fecha de matrícula y 5 meses después de egresados, y aquellos individuos que se mantuvieron desempleados, esto es, el análisis sólo se realizó sobre aquellos individuos que se mantuvieron empleados en el periodo en cuestión. En síntesis, de los 4.494 beneficiarios considerados al inicio de este análisis de resultados finales, se consideraron 3.058 beneficiarios que se mantuvieron empleados para el año 2008, 3.434 para el año 2009, 4.012 para el año 2010 y 3.775 para el año 2011.

A partir de lo anterior, se realizaron dos análisis para evaluar el efecto del Bono en las remuneraciones:

**(1) Tasa de variación de los promedios de las medias móviles trimestrales de las remuneraciones**

Se calculó el promedio de las medias móviles trimestrales de remuneraciones antes y después de la participación en el Programa, considerando para ello, los meses de referencia de ingreso y 5 meses luego del egreso de cada participante. Luego, se calculó la tasa compuesta de crecimiento mensual, según los meses promedio transcurridos entre la fecha de referencia de inicio y final (7,23 meses). Esta tasa se debió mensualizar, dado que los periodos de participación en el Programa son variables dependiendo del curso elegido. Luego, la tasa fue anualizada. El ejercicio se repitió para años anteriores, considerando para ello los meses de referencia de ingreso y 5 meses luego del egreso.

La siguiente tabla, entrega un resumen del cálculo.

**Tabla 4-10 - Tasas de variación de los promedios de las medias móviles trimestrales de remuneraciones antes y después del Programa y en periodos de referencia para muestra de egresados del Programa**

	Promedio de medias móviles trimestrales de remuneraciones antes (UF)	Promedio de medias móviles trimestrales de remuneraciones después(UF)	Tasa compuesta de crecimiento (mensual)(c)	Tasa compuesta de crecimiento (anual) (d)
	(a)	(b)	$\{[(b)/(a)]^{(1/7,23)}\}-1$	$\{[1+(c)]^{12}\}-1$
<b>Periodo 2011</b>	15,22	16,19	<b>0,86%</b>	<b>10,79%</b>
<b>Periodo 2010</b>	13,61	14,45	<b>0,83%</b>	<b>10,43%</b>
<b>Periodo 2009</b>	12,85	13,71	<b>0,90%</b>	<b>11,29%</b>
<b>Periodo 2008</b>	12,36	12,92	<b>0,61%</b>	<b>7,58%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de Base Administrativa SENCE 2012 y Base Seguro de Cesantía

Como es posible apreciar, las tasas adquieren valores de 10,79% para el año 2011, 10,43% para el año 2010, 11,29% para el 2009 y 7,58% para el periodo del 2008<sup>29</sup>. Exceptuando por el año 2008, en que la tasa de crecimiento fue entre un 3% a 4% inferior al resto de los años, las tasas obtenidas se modifican, sin mostrar tendencia o alteraciones aisladas que permitan emitir un juicio con respecto al periodo afectado por el Bono. Dicho de otra forma, asumiendo que el crecimiento de las remuneraciones presenta un comportamiento relativamente estable en el tiempo, el análisis anterior de las tasas permitiría levantar una hipótesis sobre el efecto del Bono si y sólo si se apreciara una tendencia que se ve alterada después de la participación en el Programa.

**(2) Promedio de las tasas de variación individuales de las medias móviles trimestrales de las remuneraciones**

<sup>29</sup> Como referencia, el Índice de Remuneraciones (INE, 2012) muestra que las tasas reales de variación de las remuneraciones entre mayo del 2011 y mayo del 2012, y dependiendo del grupo ocupacional, variaron entre un 2% y un 6,7% anual. Específicamente, se observaron las siguientes variaciones: Profesionales: 3,0%, Técnicos: 2,0%, Trabajadores de apoyo administrativo: 2,9%, Vendedores, promotores y modelos: 3,3%, Operarios manuales y artesanos: 4,7%, Operadores y montadores de instalaciones y maquinarias: 6,7% y Trabajadores no especializados: 4,7%. Dentro de las razones que explicarían estas diferencias, se podría suponer la existencia de un sesgo de selección, el cual es frecuente dentro de los programas de este tipo, que consideran postulación, por el cual los individuos que forman parte de esta muestra de egresados, podrían no ser representativos del total de la población.

En segundo análisis consistió en calcular la tasa de variación compuesta mensual de las remuneraciones de cada beneficiario considerando el momento del ingreso y 5 meses después del egreso del Programa. Luego, se calculó el promedio de las tasas para cada periodo.

Este método de cálculo, a diferencia del anterior, pondera de igual manera las variaciones en las remuneraciones de todos los individuos, independientemente de su nivel de ingresos. En el caso anterior, los promedios de remuneraciones se ven influenciados por las remuneraciones más elevadas de la distribución, lo que incide en el cálculo de las variaciones. La siguiente tabla, muestra el resumen del cálculo para cada uno de los periodos.

**Tabla 4-11 - Promedio de las tasas de variación de las medias móviles trimestrales de remuneraciones antes y después del Programa y en periodos de referencia para muestra de egresados del Programa en esta tabla y también pondría las columnas antes y después**

	Promedio de las tasas compuestas (mensual)	Promedio de las tasas compuestas (anual)
<b>Periodo 2011</b>	0,94%	<b>11,82%</b>
<b>Periodo 2010</b>	1,16%	<b>14,84%</b>
<b>Periodo 2009</b>	1,84%	<b>24,43%</b>
<b>Periodo 2008</b>	1,26%	<b>16,20%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de Base Administrativa SENCE 2012 y Base Seguro de Cesantía

Como se puede observar, los valores cambian con respecto al análisis anterior, mostrando tasas de mayor valor<sup>30</sup>. Sin embargo, no es posible emitir juicios respecto de un posible efecto del Bono en los trabajadores beneficiarios, dado que las tasas varían sin mostrar tendencia o alteraciones aisladas que permitan emitir un juicio con respecto al periodo afectado por el Bono.

A modo de complementar el análisis anterior, se evaluó también el comportamiento, en términos de distribución, de las tasas de variación compuestas mensuales individuales, entre los distintos periodos con el periodo 2011.

Para ello se realizó un test de comparación de medias<sup>31</sup>, con un 95% de confianza, cuyos resultados se indican a continuación:

- 2010-2011: No es posible afirmar que son diferentes.
- 2009-2011: Es posible afirmar que son diferentes.
- 2008-2011: No es posible afirmar que son diferentes.

De lo anterior, no es posible identificar un cambio estadísticamente significativo en el comportamiento de la variación de las medias móviles trimestrales de remuneraciones entre el periodo 2010 y 2011, y entre el 2008 y 2011. Dicho cambio, si ocurre al comparar el periodo 2011 con el periodo 2009. Por lo tanto, no es posible establecer claramente un efecto asociado al Programa. Aun así, se debe recordar, que la comparación con periodos anteriores está sujeta a sesgos, producto de efectos exógenos, como la coyuntura económica existente en cada periodo.

<sup>30</sup> Una hipótesis para explicar lo anterior, podría ser que los individuos con mayores remuneraciones experimentaron menores alzas que los con menores remuneraciones. De ser así, al calcular los promedios de remuneraciones, en el análisis anterior, estos se ven influenciados por las menores tasas experimentadas por los individuos de remuneraciones altas.

<sup>31</sup> Prueba t-student para la comparación de medias, asumiendo varianzas distintas. Se definió un alpha de 0,05.

En conclusión, dado los resultados y sus restricciones, no es posible emitir un juicio sobre el efecto del Programa en las remuneraciones. Como se puede ver en los dos análisis, las tasas experimentan aumentos y disminuciones, sin mostrar tendencia o alteraciones aisladas que permitan emitir un juicio con respecto al periodo afectado por el Bono.

Este análisis hace relevante la necesidad de contar con un grupo de control que permita aislar los efectos coyunturales que no corresponden al Programa. Dicho análisis está contenido en el diseño de la evaluación de impacto, del siguiente informe.

## 5 Percepción de beneficiarios egresados de BTA y encargados regionales de Programa

### 5.1 Aspectos metodológicos

El proceso de levantamiento de información consideró la realización de entrevistas en profundidad a Encargados Regionales del Programa de las regiones Metropolitana, Valparaíso y Los Lagos, y grupos focales a beneficiarios egresados del Programa (en el primer año de ejecución del Programa, es decir, a diciembre de 2011) en las mismas regiones<sup>32</sup>. Los criterios de selección de participantes y regiones se explicitan a continuación:

- Selección de informantes/entrevistados *focus groups*: Se realizó una selección de casos que consideró el correcto cumplimiento de los objetivos del levantamiento de información. Con el fin de levantar información relacionada a la percepción de los niveles de efectividad del BTA respecto a sus objetivos, se estableció la necesidad de seleccionar a Trabajadores egresados del BTA, categoría que considera egresos determinados según Base de Datos Administrativa SENCE, hasta Marzo 2012. Los criterios de selección de los integrantes de los *focus groups*, antecedentes sobre la realización de los *mismos*, y de las entrevistas en profundidad, así como el detalle de su convocatoria, confirmación y asistencia, se exponen en los anexos del presente informe.
- Selección de regiones: Con el objetivo de identificar algunas variables relevantes para la selección de las regiones en las que se llevó a cabo el terreno del estudio, se analizó: (1) la base administrativa entregada por SENCE respecto del total de ganadores al BTA (año 2011), (2) las metas establecidas por el Programa para el mismo año, y (3) las principales concentraciones de trabajadores asalariados por región, según estadísticas SENCE, correspondientes al año 2012. Se seleccionaron las regiones<sup>33</sup> que presentaron en la ejecución 2011, las mayores concentraciones de matriculados y egresados del BTA<sup>34</sup>.

---

<sup>34</sup> **Región Metropolitana**, presenta las mayores concentraciones de matriculados, (14.743 matriculados, correspondientes a un 31,89%), egresados y población económicamente activa (trabajadores asalariados) a nivel nacional. **Región de Valparaíso**, (4.362 matriculados, correspondiente a un 9,43%). Presenta altas concentraciones de trabajadores matriculados y egresados del BTA. **Región Los Lagos**, (3.587 matriculados, correspondiente a un 7,76%) (Datos a partir de Base Administrativa SENCE, Bono trabajador Activo (2011). Es un caso de interés puesto que presenta la tercera concentración de trabajadores egresados del BTA, así como respecto a la especialización de los trabajadores.

En la tabla siguiente se detalla la aplicación de instrumentos según actor y región. Tal como se reporta, participaron entre 10 y 12 trabajadores egresados en cada uno de los *focus groups*:

**Tabla 5-1 - Detalle de aplicación de instrumentos de levantamiento de información**

Región	Entrevista en Profundidad	Focus Groups a beneficiarios
Región Metropolitana	1	1 (11 participantes)
Región de Valparaíso	1	1 (12 participantes)
Región de Los Lagos	1	1 (10 participantes)
<b>Total</b>	3 entrevistas en profundidad	3 Focus Groups (33 participantes)

Fuente: Elaboración propia

Es importante destacar que los antecedentes que se entregan a continuación corresponden a un levantamiento de la **experiencia de capacitación** por medio del Programa, en el caso de los trabajadores egresados, así como al levantamiento de la percepción de los Encargados de Programa respecto a la **implementación de éste en 2011**, sus fortalezas, y ámbitos perfectibles. Los grupos focales y entrevistas tuvieron por objetivo el conocer y evaluar críticamente el proceso, y no pretenden levantar información referente a los resultados y efectos del Programa.

## 5.2 Respecto a la valoración del Programa en términos generales y las expectativas Iniciales de los trabajadores

Un primer punto de relevancia dice relación con las expectativas iniciales de los trabajadores postulantes al Programa y la **valoración de las capacitaciones ex ante**. En este contexto, los trabajadores consultados declaran de manera transversal, el valorar la capacitación SENCE en términos de **marcar una diferencia en los currículos de trabajo**. Sin embargo, en la práctica, algunos de los participantes de los *Focus Groups* señalaron que de acuerdo a su experiencia, las empresas parecieran no valorar las capacitaciones recibidas, o al menos, no de la misma manera que los trabajadores.

“Yo creo que eso queda como un tema personal de que en fondo lo que tú hiciste es para tú gratificación, porque por lo que tú preguntaste de si te reconocían en la empresa... no te toman en cuenta, o sea simplemente a lo mejor ni siquiera saben que tú hiciste un curso”. (*Focus Group* Trabajadores Egresados BTA, Los Lagos)

Por otra parte, los trabajadores consultados valoran positivamente los cursos **en términos personales**. De esta manera, se observa que existe una mayor valoración del curso respecto a los resultados personales de éste, entre los que se cuentan la auto satisfacción, la posibilidad de ampliar los conocimientos de manera transversal, entre otros, que a los resultados relacionados con movilidad laboral horizontal y/o vertical.

“Creo que debe haber sido más personal, porque la gente por tomar un curso, después los mismos te dicen oye tú tomaste ese curso y quería ganar más y lo aprendiste en un mes, dos meses, tres meses, el empleador no creo que te vaya a subir unas lucas más...”. (*Focus Group* Trabajadores Egresados BTA, RM)

“El Bono Trabajador Activo para mí no apunta tanto a que uno vaya y te contraten, porque con 3 meses lo que se logra es perfeccionamiento, y hay que tomárselo a modo personal, de perfeccionamiento”. (*Focus Group* Trabajadores Egresados BTA, Los Lagos)

“Hice un curso de inglés. En ese tiempo me encontraba haciendo la práctica de lo que estaba estudiando, y actualmente trabajo en informática. Y tomé el curso de inglés porque una meta personal mía es tratar de hablar otro idioma”. (*Focus Group* Trabajadores Egresados BTA, Los Lagos)

En relación a las **expectativas de movilidad laboral, se observa que los trabajadores efectivamente presentan expectativas iniciales altas.** Concretamente, los trabajadores consultados reconocen haber postulado al Programa pensando en mejorar su salario, o bien, poder contar con mayores conocimientos que les permitieran poder ascender en la empresa en la que trabajan. Asimismo, parte de los trabajadores coincide en que la capacitación puede verse como una posibilidad concreta de tener una segunda entrada de dinero, entendida ésta como un “seguro laboral” en caso de perder el actual empleo.

“Lo veía como una buena opción (de trabajo). Después tuve la posibilidad de entrar a otro trabajo, pero está ahí la opción igual, igual es buena opción de trabajo, bien remunerado y todo eso”. (*Focus Group* Trabajadores Egresados BTA, Los Lagos)

“Siempre he pensando en la movilidad laboral, siempre me muevo de un rubro a otro, he deambulado por muchas partes, y la gracia de capacitarse es pelear en todos los frentes... (...) Tener distintas herramientas para poder cambiarse de rubro. (...) Exactamente, para mí el sentido de capacitarse es que si tú eres aseador y te quedas sin trabajo, después puedes ser conserje, o después puedes pasar a administrativo o a una zapatería, que sé yo... (...) Tener un abanico de posibilidades”. (*Focus Group* Trabajadores Egresados BTA, Valparaíso)

“Esto hay que verlo en el contexto mayor en el sentido que el país está en un proceso de movilidad laboral por si no se han dado cuenta y la idea es capacitar a la gente para que tu pases de una labor a otra, por la sencilla razón de la volatilidad económica del planeta”. (*Focus Group* Trabajadores Egresados BTA, Valparaíso)

“Yo más que nada postulé al bono pensando en tener otra entrada de dinero, porque de hecho me capacité en un área que no es la mía, yo soy técnico en informática / electrónica y lo hice en grua horquilla”. (*Focus Group* Trabajadores Egresados BTA, RM)

“Tomé estos cursos para hacerme otros ingresos, como no soy un profesional el trabajo siempre es necesario porque uno vive del trabajo, entonces por si no llegara a trabajar en lo que yo me desenvuelvo, es para tener otro ingreso”. (*Focus Group* Trabajadores Egresados BTA, RM)

“Si llego a quedar sin trabajo, puedo trabajar en eso, ya tengo un conocimiento”. (*Focus Group* Trabajadores Egresados BTA, Valparaíso)

En otros casos, relevados como mayoritarios en entrevistas a los Encargados Regionales de Programa, se observa que **una de las motivaciones es el obtener certificaciones externas que generen una habilitación en términos laborales.** En este sentido, para un grupo de trabajadores, el hecho de contar con la licencia habilitante entregada por un tercero, resulta ser determinante en la decisión de tomar el curso. Lo anterior se hace especialmente patente en algunos casos específicos, como la obtención de licencia de conducción de maquinaria especializada. Por último, se observa que los cursos sirven, en algunos casos, para adquirir conocimientos específicos relacionados con el área en el que los trabajadores se desempeñan laboralmente.

“En el área que yo me desarrollo que es la mecánica en ciertos lugares hay de estas máquinas, y a veces no hay operadores que tengan la licencia para poder operarlas, y ahora gracias a este donde estoy trabajando actualmente puedo operar la máquina, me permiten manejarla...”. (*Focus Group* Trabajadores Egresados BTA, Valparaíso)

“El curso me sirvió bastante porque yo tomé el curso de computación, porque yo era un poco nulo en el tema del computador, me ayudó bastante porque por ejemplo ahora me puedo meter a las compañías de seguro y sacar seguros por internet para los vehículos nuevos, que es lo que nosotros vendemos”. (*Focus Group* Trabajadores Egresados BTA, Valparaíso)

Asimismo, una proporción de los trabajadores consultados declara valorar el Programa BTA por **enfocarse en un segmento laboralmente activo, sin exclusión de personas ocupadas, cuando la oferta disponible se enfoca generalmente hacia segmentos inactivos laboralmente, desempleados y/o dueñas de casa.** En la misma línea, entre los trabajadores destaca el hecho de que para una proporción relevante de trabajadores, este es el primer curso de capacitación del que son objeto a costo cero. En este sentido el “*aprovechar las oportunidades que entrega el Estado*” se reconoce como una de las principales motivaciones frente a la postulación al Programa.

“Yo siempre veo que nos llegan cursos a las dueñas de casa, toda la gente que está en la casa, cursos que de repente ni siquiera aprovechan, entonces nos dijeron “*Bueno es que tú trabajas, si tú trabajas no tienes las necesidad de hacer cursos*”, yo creo que la gente que trabajamos igual necesitamos capacitarnos, y no solamente la gente que está en la casa, que les dan muchos beneficios, les dan hasta los materiales de trabajo, y después de un tiempo siguen en la casa, y les siguen dando beneficios”. (*Focus Group* Trabajadores Egresados BTA, Los Lagos)

“Nunca se había dado un tema de que pudiera hacer un curso de varias horas, de hartos meses digamos, y que sin ningún costo para uno. Yo creo que eso fue la mejor motivación. O sea, que todos tenemos nuestros compromisos, y uno a veces quiere estudiar, pero ya la plata no alcanza, porque los gastos. Y al momento que te dicen “No, es gratis, y es un curso de instituciones reconocidas”, motiva po”. (Focus Group Trabajadores Egresados BTA, Los Lagos)

Ahora bien, desde los Encargados de Programa a nivel regional, se observa que el Programa es valorado en tanto **rompe con el paradigma de que la decisión de capacitación queda en manos de las empresas**. Sin embargo, subyace la opinión respecto de que los trabajadores tomarían la decisión de capacitación contando con limitada información, por lo que el valor agregado de un bono a la demanda se pone, al menos desde el punto de vista de los Encargados de Programa, en entredicho.

“Este Programa sale del paradigma anterior en el que eran las empresas las que elegían quien se capacita y en que se capacita. En el BTA es el trabajador el que elige donde capacitarse y en qué capacitarse”. (Entrevista en profundidad, Encargado Regional de Programa)

“Las personas toman la decisión súper poco informadas. Y son las OTEC las que van a buscar a las personas. Las personas no discriminan por certificaciones externas”. (Entrevista en profundidad, Encargado Regional de Programa)

Sin embargo, a juicio de los trabajadores consultados, la libertad respecto de la elección de los cursos hace que finalmente, éstos no se enfoquen en la mejora laboral, sino que se valoren como conocimiento extra, pero sin necesariamente estar enfocado en el rubro o área de trabajo.

“Vi mucha gente que tomaba cursos al azar, creo que esa cantidad de fondos se pierde, tal vez debería ser más restrictivo y si una persona trabaja en un área enfocarlo en dos o tres puntos, pero no tomarlo al azar porque se pierden esas platas”. (Focus Group Trabajadores Egresados BTA, RM)

De hecho, respecto a la posibilidad de **capacitarse como parte de un proyecto de las empresas**, los trabajadores consultados coinciden en señalar que generalmente, estas capacitaciones son ofrecidas a trabajadores de cargos superiores, y que rara vez se ofrecen para trabajadores de baja calificación. A partir del análisis de las percepciones de los entrevistados, es posible confirmar la hipótesis respecto de que el BTA supliría algunos de los principales vacíos de oferta de capacitación detectadas por el Programa. Por otra parte, desde la percepción de los participantes de los *focus groups*, la capacitación ofrecida en las empresas se enfoca específicamente en temáticas relacionadas con el rubro de trabajo y conocimientos técnicos, que no necesariamente entregarán al trabajador la posibilidad de un desarrollo personal y la satisfacción de empoderarse respecto a sus habilidades laborales. Sin embargo, respecto a este último punto, no existe consenso en los trabajadores. Éstos señalan indistintamente que el capacitarse en ámbitos técnicos y estrechamente relacionados con el rubro laboral en que se desempeñan puede verse como un beneficio o una limitación al desarrollo personal. Esta hipótesis es confirmada desde las Direcciones Regionales de Programa.

Adicionalmente, desde los trabajadores consultados se percibe que la información respecto a oportunidades de capacitación no es transmitida dentro de las empresas, por medios de comunicación oficiales (por ejemplo, Departamentos de Recursos Humanos). En la misma línea, se observa una importante valoración del bono como un mecanismo de acceso directo, que puede ser gestionado al margen de las necesidades y/o preferencias de las empresas.

“Mientras tanto eso sea externo, el SENCE mientras sea por mail, sea trabajador activo, no empresa trabajador, va a resultar, porque siempre a Juanita Perez se les va a cortar las alas cuando ella quiera estudiar. (...) Es que no a todas las empresas tomarían el curso, porque no todas las empresas quieren que sus trabajadores abran los ojos frente al mundo”. (Focus Group Trabajadores Egresados BTA, RM)

Respecto a la **posibilidad de tomar cursos fuera del sistema de bonos ofrecido por el Programa**, existe consenso en que una de las principales limitaciones es la económica. Los trabajadores coinciden en señalar que para su nivel de ingresos, el costear una capacitación por cuenta propia, efectivamente excede sus posibilidades. De esta manera, es posible confirmar la hipótesis de que el Programa se enfoca en un segmento que si bien necesita y se encuentra interesado en capacitarse, declara no contar con los medios económicos para hacerlo.

“Además uno siempre anda buscando alternativas de poder estudiar, pero hoy en día estudiar una carrera significa invertir 100 mil o más pesos mensuales y además tiempo, que debe ser en horario vespertino o los sábados. Y en el trabajo yo en lo personal cateteo a mi jefe, en el área trabajamos como 15 personas en la oficina, y siempre estamos pidiendo capacitaciones, pero en realidad nos tramitan que los horarios, que los tiempos o no hay recursos...”. (Focus Group Trabajadores Egresados BTA, RM)

## 5.3 El levantamiento de la demanda por empleo y capacitaciones por parte de empresas y trabajadores

### 5.3.1 Consideración de la demanda por empleo a nivel regional

En relación a la demanda por empleo por parte de las empresas, se consultó a los trabajadores egresados y a los encargados regionales **en qué sectores se perciben mayores oportunidades laborales en la región.**

En la Región Metropolitana, los trabajadores consultados perciben una fuerte demanda laboral en el rubro de construcción. Al ser consultados respecto a la adecuación de la oferta de capacitaciones SENCE, los trabajadores perciben que ésta se encuentra alineada con la demanda laboral en el rubro de capacitación. Vale destacar que este juicio corresponde a una percepción relevada por los trabajadores, respecto a la oferta de cursos que observan en la parrilla de cursos SENCE. Sin embargo, como se verá más adelante, los trabajadores consultados señalan la importancia de la experiencia laboral como factor determinante de la contratación, más que la capacitación.

“Yo por lo que decidí estudiar eso, encuentro que la demanda es bastante grande y los sueldos son muy buenos en la construcción. En la construcción yo encuentro, a modo personal, que ahí está la plata”. (Focus Group Trabajadores Egresados BTA, RM)

En la misma región, para el caso del rubro de la minería, los trabajadores perciben un aumento en la demanda laboral, pero que sin embargo no va acompañado de una mayor oferta de capacitaciones SENCE.

“Ahora se está buscando 100% es en la minería, tal vez eso le falto un poco a la malla de los cursos de SENCE que no estaba el auge que hay ahora, de hecho en mi empresa se está focalizando solamente en el área de la minería, porque lo otro no está siendo tan rentable y ahí es donde falta capacitación de las personas”. (Focus Group Trabajadores Egresados BTA, RM)

En el caso de Valparaíso, desde SENCE no se cuenta con una impresión clara al respecto, reconociéndose las **dificultades del Programa para identificar las áreas de mayor contratación en la región.** Este hecho se ve confirmado desde los trabajadores, quienes no perciben claramente una concentración de cursos en rubros o áreas específicas, ni tampoco identifican con facilidad las mayores demandas por empleo existentes en la región.

Ahora bien, respecto a la relación entre la oferta de cursos disponibles en la región, y la demanda por empleo por parte de las empresas, los trabajadores consultados son claros en señalar que el Programa no realiza este nexo de manera explícita. A este respecto, los trabajadores consultados proponen la generación de convenios y mayores conexiones entre ambos aspectos.

“En ese sentido las organizaciones que se dedican a esto, a ganar plata con esto, podrían facilitarle al amigo el acceso a los trabajos... (...) Esto es como la universidad, falta como el puente para que trabaje la persona. Yo tengo entendido que el INE hace unas estadísticas donde ahí ve la necesidad que hay en la región de trabajo, ya sea bodeguero, lo que está faltando, pero ellos hicieron el estudio, pero debiera haber un enlace cruzado con esas empresa, cosa que ellos que tienen las estadísticas que están faltando entonces es como cuando el profesor tiene su alumno agrandado y lo recomienda en una empresa, cosa que él tenga su puente para ir a trabajar, o sino tal vez la persona no va a tener las competencias como para llegar por sí solo al puesto de trabajo”. (Focus Group Trabajadores Egresados BTA, Valparaíso)

En el caso de la región de Los Lagos, desde el encargado regional se observa que en la actualidad, existe una importante oferta de empleo en el rubro construcción, y acuícola, sin embargo, este último ha presentado algunas bajas relevantes en los últimos años, definiéndose como un sector inestable. En este sentido, es relevante la **dificultad identificada desde la Dirección de Programas regional, respecto a poder implementar estrategias de largo plazo en la región, puesto que la variabilidad percibida en términos de creación de empleos es importante y no permitiría una planificación en relación a las capacitaciones**

**ofrecidas.** Por otro lado, desde los trabajadores consultados se percibe una creciente demanda por trabajadores en pesqueras (sin reconocer áreas específicas), sin embargo, que la parrilla de cursos SENCE presenta limitados cursos al respecto. En este sentido, y según los trabajadores consultados, el enfoque de cursos SENCE no responde a la demanda laboral de la región.

“En las pesqueras, yo creo que tiene muy pocos cursos en perfeccionamiento, casi no se ven, de manipulación de alimentos, o buzos. Creo que de buceo no hay tampoco, y hay harta demanda en cuanto a eso”. (*Focus Group* Trabajadores Egresados BTA, Los Lagos)

“Pero laboralmente aquí, pero los cursos yo no los vi enfocados, los cursos que están dando no hay ninguno enfocado a esa área, como para que la gente que trabaja en el rubro de las pesqueras, agricultura pueda capacitarse”. (*Focus Group* Trabajadores Egresados BTA, Los Lagos)

“Nosotros hacemos un levantamiento en conjunto con empresas y sectores productivos. Diseñamos los cursos dependiendo de las necesidades de capacitación que tienen las empresas, independiente de la demanda de trabajo que tengan”. (Entrevista en profundidad, Encargado Regional de Programa)

Ahora bien, de manera transversal a las tres direcciones regionales de Programa consultadas, es importante considerar la opinión de Encargados Regionales del Programa, respecto a la demanda por empleo que se observa desde SENCE en las regiones. A este respecto, se observa que la impresión de los Encargados Regionales, es que **el Organismo no consideró la demanda por empleo en la definición de la parrilla de capacitaciones a ofrecer en el primer año de ejecución del Programa (2011)**. Sin embargo, es importante considerar que desde SENCE central, se identifican esfuerzos por complementar el proceso de selección de cursos, a la luz de las demandas de capacitación por parte de las empresas.

### 5.3.2 Levantamiento de demanda por capacitaciones desde las empresas

Ahora bien, respecto a la consideración de la demanda por capacitaciones en las regiones, se verifican ciertos esfuerzos, durante el año 2011 para el año 2012, por realizar un levantamiento de demanda en vías de definir la parrilla final de cursos. Para la ejecución del Programa el año evaluado (2011), las metodologías no fueron estrictas, ni contaron con una metodología previamente definida. A la fecha (2012), se reconocen esfuerzos encaminados hacia un levantamiento mayormente exhaustivo de la demanda por capacitaciones desde las empresas<sup>35</sup>, sin embargo, se observan diferencias regionales, y una importante dependencia de decisiones tomadas por el nivel central.

“No conozco mucho la oferta programática de la región”. (Entrevista en profundidad, Encargado Regional de Programa)

“Hay más oferta de capacitación en el área administrativa y turismo. Ahora fijate que están saliendo hartos cursos orientados hacia la minería, pero no específicamente: manejo de grúas, maquinaria pesada, ese tipo”. (Entrevista en profundidad, Encargado Regional de Programa)

“Desde el nivel central hay una unidad que levanta la oferta de la región. La región manda la oferta, pero compra Santiago”. (Entrevista en profundidad, Encargado Regional de Programa)

“Desde el Bono no hay levantamiento de demanda de capacitaciones por parte de las empresas (refiriéndose a ambos años, 2011 y 2012). Igual, hay reuniones con empresas, gremios, y se van haciendo alianzas, se levantan licitaciones, ese tipo de cosas. Como región, tenemos reuniones, pero una vez que levantamos, igual se manda a Santiago. Independiente de eso, no siempre se compran todos”. (Entrevista en profundidad, Encargado Regional de Programa)

“Aún no tenemos la capacidad de identificar la demanda regional completa (refiriéndose a 2012). Todavía no hacemos conversar los cupos, con las demandas de capacitación, laboral, y lo que quieren los trabajadores. No hemos logrado unir los cursos más demandados con los que van a dar mejores sueldos a los trabajadores. También tenemos un problema de expectativas, la gente quiere irse a la minería, entonces nos cuesta capacitar otras áreas”. (Entrevista en profundidad, Encargado Regional de Programa)

---

<sup>35</sup> Desde SENCE central, se identifica la elaboración de una metodología común para el levantamiento de la demanda de capacitaciones por parte de empresas, a implementarse el año 2012.

### 5.3.3 Levantamiento de demanda por capacitaciones desde los trabajadores

En relación a la consideración de la demanda por capacitaciones desde los trabajadores, se observa que ésta no es una variable que se considere de manera estricta ni vinculante en el proceso de generación de una parrilla de cursos. No obstante se observan algunas instancias de acercamiento hacia las expectativas de los trabajadores. Los Encargados Regionales reconocen **enfocarse principalmente en la demanda por parte de grandes empresas, no así en las necesidades declaradas de los trabajadores.**

“Lo primero, es que hay que conocer cuál es el perfil de trabajadores que busca la empresa. Pero después hay que ir a hacer un match, con las expectativas que tienen las personas. Es probable que la gente igual quiera capacitarse, pero no van a querer ir a trabajar a oficios más peligrosos y con bajos sueldos”. (Entrevista en profundidad, Encargado Regional de Programa)

“Nosotros nos enteramos de las preferencias de los trabajadores al momento de la postulación a los cursos”. (Entrevista en profundidad, Encargado Regional de Programa)

En suma, atendiendo a la experiencia de trabajadores egresados consultados, encargados regionales de Programa y en concordancia con los antecedentes recabados en reuniones de trabajo, el Programa, no obstante considera en su diseño un levantamiento explícito de la demanda por capacitaciones, no ha logrado consensuar una metodología precisa al respecto, al menos en su ejecución 2011. Para el año 2012, se observan nacientes esfuerzos por hacer de este proceso una etapa de relevancia. Sin embargo, aún persisten omisiones, como por ejemplo, la inclusión de la demanda de capacitaciones por parte de los trabajadores.

## 5.4 El proceso de ejecución del Programa en su ejecución 2011, sus fortalezas y debilidades

### 5.4.1 Satisfacción general respecto al Programa por parte de los trabajadores

En términos generales, los trabajadores consultados declaran altos niveles de satisfacción con los cursos en término de sus relatores o profesores y horarios. A continuación se exponen algunos puntos críticos en relación a aspectos concretos, como la evaluación de las OTEC, el proceso de postulación al Bono y el proceso de matrícula en los cursos, y el escalamiento de cursos en lo que podría considerarse una “trayectoria de capacitaciones”, entre otros temas perfectibles.

“Mira en general los profesores y el curso, nada que decir, yo lo encontré bastante bueno, la sala y el horario bastante”. (Focus Group Trabajadores Egresados BTA, Valparaíso).

“Con lo que respecta al profesor, ningún problema porque aparte de entregar la materia como tenía que hacerlo, se preocupaba mucho del ambiente humano que había dentro de la sala, o sea se vio un buen compañerismo, que también cuenta...”. (Focus Group Trabajadores Egresados BTA, Valparaíso)

“Yo con el curso de grúa horquilla quede súper contento, conforme, el profesor una persona súper seca en lo que hace, porque habían personas que eran un cero a la izquierda en el manejo y fueron capaces de subirse a la máquina y controlarla. Lo que si me hubiese gustado que fuese más largo y que hubiésemos profundizado en algunos temas, de manera más sólida, no pero quedé conforme”. (Focus Group Trabajadores Egresados BTA, RM)

“Yo igual quedé conforme con el curso, se trataron todos los puntos que había que tratar, yo iba con una base al curso y aprendí lo que no sabía y reforcé lo que ya sabía”. (Focus Group Trabajadores Egresados BTA, RM)

### 5.4.2 Evaluación proceso de postulación al Bono y proceso de matrícula a los cursos

Respecto del proceso de postulación al Bono y la matrícula en cursos, se observa, en primer lugar, y desde los Encargados Regionales del Programa, que la digitalización completa del sistema de postulación ha generado dificultades en ambos procesos. Frente a esta situación, en algunas de las regiones consultadas se implementaron mecanismos alternativos en los que se asistía en el proceso de postulación al Bono.

“Hay gente que es digitalmente no alfabetizada”. (Entrevista en profundidad, Encargado Regional de Programa)

Por otra parte, de acuerdo a los participantes de los *focus groups*, el proceso de matrícula presenta algunos atrasos en relación al tiempo que transcurre entre la matrícula y el inicio de las clases.

“Me han mandado un correo que se posterga en esta fecha y en quince días más te mandamos otro correo. (...) Por motivo que están esperando llenar otro curso. (...) A veces se espera y a uno lo inhabilita porque uno que trabaja pide permiso, en mi caso yo trabajo turnos rotativos mañana, tarde y noche, de repente tengo que mover turnos para estudiar y de alguna forma esos permisos se vencen y no le puedo decir a mi jefe que se posterga...”. (*Focus Group* Trabajadores Egresados BTA, RM)

“Al principio a nosotros nos pasó que nos hicieron ir dos veces y no hicieron el curso, nos dejaron ahí pagando”. (*Focus Group* Trabajadores Egresados BTA, RM)

“A nosotros nos dieron un inicio y un final, de tal fecha a tal fecha, entonces tú organizas el trabajo y pasó que hubo un problema y esa fecha la cambiaron y se postergo y se alargó 4 sábados más, eso te causa problemas”. (*Focus Group* Trabajadores Egresados BTA, RM)

De la misma manera, es posible relevar algunas **dificultades específicas en el proceso de matrícula y fechas de inicio de los cursos que en algunos casos han producido que el Bono se pierda**, generando descontento e insatisfacción en algunos trabajadores consultados. Asimismo, se observan irregularidades en relación a la matrícula de algunos alumnos por parte de las OTEC, sin previo consentimiento de éstos.

“Fui a dos lugares, debo decir que eran verdaderos antros, que no eran lugares para hacer clases, entonces ahí me fui quedando y me decidí a hacer uno como el 12 de abril y cuando me inscribo me encuentro que estaba matriculada en otro lugar, cosa que no podía ser porque no me había matriculado, me dieron el correo de una persona del SENCE que se demoró un poco en contestar y lo único que me indico es que yo aparecía matriculada porque el bono que había obtenido ya estaba vencido...”. (*Focus Group* Trabajadores Egresados BTA, RM)

“Los cursos que uno podía postular comenzaban en mayo, entonces no me coincidieron las fechas y perdí el bono, tengo entendido que cuando uno lo toma es castigado por un año para no volverlo a tomar, no sé si es verdad o no y quedé con una sensación de descoordinación bastante grande”. (*Focus Group* Trabajadores Egresados BTA, RM)

Sumado a lo anterior, los Encargados Regionales del Programa reconocen que **la sobre entrega de bonos genera problemas dado que una alta proporción de ganadores de Bono, no encuentra oferta de capacitaciones al momento de intentar matricularse en un curso**.

“Si yo tuviera más cupos... a la hora de entregar los cupos ganados, no se consideran los cupos. Hay una sobre entrega de cupos ganados. El sistema se abrió para un número de postulantes, y en un momento el cupo se cerró y ya no había más cupos. El Bono tiene una fecha de vencimiento, pero cuando se acaban los cupos, es como que “*los Bonos se pierden*” (...) Yo tengo 3.000 cupos para 21.000 postulantes (...) la gente reacciona mal, amenazan con ir a la tele, denuncias, todo eso”. (Entrevista en profundidad, Encargado Regional de Programa)

Concretamente, el análisis a nivel regional arroja que en las Regiones Metropolitana y de Valparaíso se observan **periodos de espera entre la matrícula y el inicio de los cursos que han llegado a semanas, incluso meses**. Dicho atraso en los procesos de postulación, implica que los trabajadores beneficiados (ganadores del Bono) enfrentan una reducción en la oferta de cursos disponible, y por tanto en muchos casos han debido seleccionar sus “segundas opciones” de capacitación (en términos del área de capacitación u OTEC que la imparte).

Sin embargo, en la región de Los Lagos no se observan dificultades en el proceso de postulación y elección de los cursos. Tanto desde los trabajadores consultados, como desde la dirección regional del Programa, se percibe un proceso claro y automatizado. Es relevante recordar que se trata de la percepción de trabajadores que finalizaron exitosamente el proceso, y por tanto, no es posible identificar las causas o principales problemas que pudieran existir en el proceso de postulación y matrícula de quienes finalmente no fueron beneficiados por el BTA, no se matricularon o bien, no egresaron del Programa.

“Yo postulé a fines de marzo, y salí en agosto. Supuestamente iba a empezar el curso el 3 de septiembre, pero empezó el 28 de septiembre, algo así. Entonces fue mucho... yo ya había perdido la esperanza, desde que postulé yo pensé que no iba a llegar ya, porque ellos dijeron que un mes, a lo más dos meses, pero me llegó en agosto la confirmación de que me había salido”. (*Focus Group* Trabajadores Egresados BTA, Los Lagos)

“Me inscribí como en abril, y se fue postergando, se demoraron como 3, 4 meses; y cuando salió el bono, claro, me llegó el tema del correo, fui a la feria y obviamente no estaba lo que yo necesitaba, y me dijeron que tenía que hacer un curso para

que no perdiera el bono, así que por esa razón tomé la determinación de prevención de riesgos, porque bueno, tampoco las otras me llamaron mucho la atención". (*Focus Group* Trabajadores Egresados BTA, Los Lagos)

**"¿Alguien tuvo alguna dificultad en la postulación (refiere a la postulación al Bono), o encontró que había algún problema? No (*generalizado*)".** (*Focus Group* Trabajadores Egresados BTA, Los Lagos)

Por otra parte, de acuerdo a los entrevistados, algunos cursos presentan **atrasos o inexistencias de ceremonias de graduación** y entrega de documentos que certifican el egreso del Programa.

"Por último claro, en una sala no necesitamos tanta pompa ni nada, pero que fuese un poco menos administrativo. Tanto que el mío está allá y todavía no lo voy a buscar. (...) Hay algunos que todavía no llegan, se ve netamente como comercial el tema...". (*Focus Group* Trabajadores Egresados BTA, RM)

"Fue muy buena la atención, el lugar era muy cómodo, la atención en general se esmeraron mucho, lo único como problema que puede ser es que nos habían prometido una...cuando entregaban los diplomas...iba a ser como una ceremonia, y nunca se dio porque por lo que ellos me dijeron tuvieron problemas con SENCE que no mandaron todos los certificados a tiempo". (*Focus Group* Trabajadores Egresados BTA, Valparaíso)

Asimismo, se observan en las regiones analizadas, problemas relacionados con la **devolución de las garantías de matrícula**.

"Nosotros tuvimos problemas con el reembolso del dinero que se tuvo que pagar en un principio y también con la entrega del certificado, la demora, o sea lo mismo que les pasó a ellos, no avisaron, era uno el que tenía que estar llamando y preguntando si había llegado el certificado, o si estaba el dinero del reembolso, inclusive uno de mis compañeros llamó a la oficina de SENCE para hablar del tema y le dijeron que SENCE no tenía nada que ver con el reembolso del dinero...". (*Focus Group* Trabajadores Egresados BTA, Valparaíso)

Desde los Encargados Regionales surgen críticas respecto al proceso de postulación y matrícula del Bono durante su primer año de ejecución (2011). Entre los principales problemas relevados destacan:

- (1) La extensión de los periodos de postulación al Bono y matrícula no se condice con la información que existe en cada uno de ellos, existiendo asimetrías de información en perjuicio de los postulantes.

"A veces esto de que el Programa sea durante todo el año, es más complejo porque la gente no sabe bien cuando se postula, cuando se cierran las postulaciones, se acaban los cursos, etc...". (Entrevista en profundidad Encargado Regional de Programa)

- (2) El proceso de postulación y matrícula es en general lento y presenta problemas informáticos relacionados con la temporalidad en que SENCE cuenta con la información referente a los distintos procesos.

"El proceso de matrícula es lento. Pueden pasar tres meses... puede haber problemas informáticos, el sistema se demoró en estar habilitado para matricular, las OTEC estaban listas con las personas y los papeles". (Entrevista en profundidad, Encargado Regional de Programa)

- (3) Las OTEC tienen información privilegiada respecto a las fechas de postulación y otros procesos. Esta información es superior a la información que manejan los postulantes al Bono. Una de las consecuencias de esta asimetría de información, es que las OTEC en la práctica funcionarían como un agente de matrícula relevante, atrayendo a trabajadores interesados en la capacitación, e informándoles de las fechas y procesos a los trabajadores, definiendo de alguna manera el proceso de postulación acorde a sus intereses de llenado de cupos.

"Acá es el más vivo, el que matricula más gente. Puede pasar que nadie sabe que se abrieron las matrículas, pero las OTEC siempre saben porque vienen a preguntar, están informados. (...) Ellos (OTEC) ponen carteles, postulan a la gente previamente, y les dicen: "Cuando usted gane el Bono, venga y yo lo matriculo". Eso debiera ser información mucho más abierta, porque hoy es un poco desordenado". (Entrevista en profundidad, Encargado Regional de Programa)

Respecto a la información privilegiada que tendrían los Organismos Técnicos de Capacitación respecto del proceso, sus fechas y posibilidades de matricular a beneficiarios previamente a la consecución de los Bonos,

el levantamiento de información con trabajadores egresados del Programa retrata dicha situación en la siguiente cita<sup>36</sup>:

“En el caso mío, no sé el de mis compañeros, con un compañero habíamos elegido la XXX que está acá en Viña para hacer el curso, porque estaba en la página del SENCE dentro de las OTEC que...y nosotros fuimos, nos inscribimos, firmamos el pagaré y todas las cosas que hay que hacer, y ellos nos dijeron los vamos a llamar. La cosa es que pasó el tiempo y no nos llamaron y fuimos a ver qué pasaba. Resulta que el curso lo iban a hacer en Viña y nosotros lo habíamos solicitado que lo hicieran en Valparaíso, porque nosotros somos de la zona de Valparaíso, y como los demás estaban incluidos en Viña no les convenía hacerlo por dos personas en Valparaíso, entonces estaban esperando que salieran más personas en Valparaíso. Eso ya iba a demorar bastante, entonces por ahí alguien no sé cómo supieron; yo recibí la llamada telefónica de otra OTEC, que seguramente nos vio que estábamos con el BTA y nos ofreció ese curso, y les pedí el nombre, la dirección y todo y fui a hablar al SENCE con XXX que está a cargo del BTA y me dio que sí estaba dentro de las reconocidas... (...) no me dijo que era buena, pero sí que estaba reconocida dentro de las OTEC”. (*Focus Group* Trabajadores Egresados BTA, Valparaíso)

“La OTEC me pareció más o menos no más (...) Lo que pasa que no expliqué eso. (...) Resulta que el colega (otro beneficiario) quería hacer mucho el curso... y el dirigente sindical llegó y puso en contacto a esta OTEC, hizo un acuerdo con la OTEC...”

“Ahhh” (*El resto, con suspicacia*)

“No, el acuerdo en el sentido de ir al lugar de trabajo para acercar a... (el lugar de capacitación con los interesados). A ese acuerdo me estoy refiriendo, a ningún otro. Que pasa que en ese momento lo colegas no tenían dinero para pagar... y la OTEC hizo firmar pagaré... (...). La OTEC dijo que ellos iban a correr con los gastos de las licencias. A ellos les convenía porque era un grupo grande, era conveniente para nosotros y conveniente para ellos. Era una conveniencia mutua”. (*Focus Group* Trabajadores Egresados BTA, Valparaíso)

- (4) El Programa se implementó tardíamente en algunas regiones, existiendo poca información respecto a su funcionamiento.

“El año pasado nos costó cerca de 5 o 6 meses instalar el Programa en la región. Digamos que el Programa “no prendió” (...) fue un Programa primero que todo, que se armó tarde la Unidad de Bonos”. (Entrevista en profundidad, Encargado Regional de Programa)

- (5) La información respecto a la oferta de cursos (parrilla de cursos) presentó en algunas regiones, un desfase temporal importante, produciendo la pérdida de Bonos de capacitación en trabajadores ganadores de Bono.

“El principal problema que hubo (durante la ejecución 2011, en relación a la postulación del Programa) es que el beneficiado, al momento de enterarse de que tenía un Bono, no había información acabada respecto a lo que podía hacer con este Bono. No había información actualizada, no sabía que cursos podía tomar, era información sesgada”. (Entrevista en profundidad, Encargado Regional de Programa).

#### 5.4.3 Evaluación proceso de selección de cursos

Ahora bien, consultados los trabajadores respecto al **proceso de selección de los cursos**, se observa que no siempre se encuentra disponible la oferta correspondiente a los cursos deseados. En este sentido, la oferta de cursos produce elección de segunda opción, sin necesariamente guardar relación con el área laboral del trabajador.

“A mí me interesaban más los cursos de tipo conductuales, liderazgo, comunicación, coaching, y veo cuando fui a Valparaíso donde estaban haciendo esta oferta no había esa posibilidad, entonces en mi caso también fue la segunda opción”. (*Focus Group* Trabajadores Egresados BTA, Valparaíso)

“El año pasado yo había hecho un curso que era de administración de bodegas, lo tomé porque se me dio la opción, no era tanto porque me llegara lo que era administración de bodegas, pero como ya no había más cupos para banquetería”. (*Focus Group* Trabajadores Egresados BTA, Los Lagos)

---

<sup>36</sup> De la misma manera, se levanta desde los trabajadores una situación delicada en relación a la organización de la demanda por capacitaciones en manos de un dirigente sindical. Aunque para efectos de este estudio el caso se presenta como un hecho aislado, generando suspicacia en los asistentes a la actividad, es posible levantar el tema a modo precautorio. Es posible, que al igual que las OTEC generan en la práctica una organización de la demanda por capacitaciones, los dirigentes sindicales cumplan un rol similar. Ambos procesos podrían poner en tela de juicio la libertad de decisión del trabajador sobre la que se asienta el mecanismo de bonos.

Complementariamente, se percibe una oferta homogénea a nivel nacional, sin distinguirse diferencias entre los cursos ofrecidos en cada una de las regiones.

“Yo lo veo como un material nacional porque creo que si yo postulo en Santiago me van a dar los mismos cursos que acá”.  
(Focus Group Trabajadores Egresados BTA, Los Lagos)

Por último, en relación a la selección de cursos, se perciben dificultades asociadas a la escasa oferta en determinados cursos. A modo de ejemplo, para el caso específico de Manejo de grúa horquilla en la región de Valparaíso, se percibe una escasa oferta, concentrada en OTEC cuyas instalaciones quedan alejadas del centro.

“Habían pocas ofertas y el problema se da con el lugar de trabajo, el lugar donde se efectúa el curso, en el caso de la grúa horquilla no estaban muy cerca los talleres donde había que hacer...entonces ahí era más complicado, porque los otros se iban a dar cerca del lugar de trabajo, pero las prácticas quedaban más lejos”. (Focus Group Trabajadores Egresados BTA, Valparaíso)

#### 5.4.4 Evaluación Organismos Técnicos de Capacitación

En relación a la evaluación de las OTEC, se observa una alta valoración del nivel de reconocimiento externo de ciertas OTEC. En este sentido, se percibe que efectivamente entre los trabajadores consultados, se realiza una búsqueda prioritaria de instituciones reconocidas por éstos, valorándose fuertemente el nombre y el tamaño de la OTEC. En la misma línea, los entrevistados perciben que la falta de reconocimiento externo de algunas OTEC, no agregaría valor al currículo.

“XXX es una institución conocida, re-conocida. Entonces te da más confianza para tomar un curso, porque lo encontramos como más serio. O sea, sin desmerecer al resto de las otras instituciones. Nos quedaba cerca, entonces era que terminábamos el trabajo y nos íbamos... así que por lo menos yo, lo tomé porque era una institución conocida”. (Focus Group Trabajadores Egresados BTA, Los Lagos)

“Uno estudia las OTEC y el reconocimiento que tienen, por ejemplo si tienen alguna distinción y además por ejemplo en el caso de XXX, yo estoy tomando un curso ahí de office intermedio, no me fui por uno chico, sino que por XXX que ya tiene un nombre, un estatus, era reconocida, imparte clases en otras materia”. (Focus Group Trabajadores Egresados BTA, RM)

“XXX, y antes de meterme igual averigüé que por lo menos una página web, que sea algo reconocido. Porque igual había cursos que los dictaban todas instituciones, pero que tenían correos de Gmail, no eran conocidos. Entonces ahí nos motivaban porque eran como conocidos, entonces uno también indaga de donde pueda servirte más el curso”. (Focus Group Trabajadores Egresados BTA, Los Lagos)

“Por ejemplo si yo coloco que tuve un curso de inglés en esta Institución en mi currículum no sé si me vayan a pescar mucho”. (Focus Group Trabajadores Egresados BTA, Los Lagos)

Ahora bien, al ser consultados respecto del proceso de elección de los cursos y las OTEC que los imparten, se verifica que los trabajadores reconocen considerar en gran medida, a la OTEC que imparte el curso. Como se ha visto, el nivel de reconocimiento externo y los comentarios de conocidos y colegas serían determinantes en el proceso. Coincidentemente, desde los Encargados Regionales del Programa, se observa que existe una predilección por realizar cursos en OTEC de renombre.

“Yo tenía fijo que quería estudiar computación. Pero ahí en la feria uno va y puede revisar qué institución es la más factible que te haga el curso. Y averigüé por ahí y me dijeron que un amigo que trabaja en el puerto había hecho capacitaciones con XXX así que me dijeron que era bueno”. (Focus Group Trabajadores Egresados BTA, Los Lagos)

“Sí, yo también fue de la misma manera. Yo también definí inglés porque de la gama que había era lo que más me acomodaba a mí, y por experiencia también personal, y de ahí dije que iba a ver la institución. Pero ya me fijé en lo que quería y después me puse a mirar institución, la que daba más seguridad”. (Focus Group Trabajadores Egresados BTA, Los Lagos)

“Hay OTEC que tienen un nombre. Es distinta una OTEC chiquitita que una Universidad. Hay más intención de realizar cursos en OTEC de renombre”. (Entrevista en profundidad, Encargado Regional de Programa)

Como contrapartida, se verifican casos, aunque aislados, en que algunas OTEC no presentan suficiente información administrativa, contactos expeditos, por ejemplo, generando desconfianza en los trabajadores. En la misma línea, en algunos casos, existe la sensación de que los OTEC generan un negocio a partir de la participación en el Programa, dejando de lado los resultados de los cursos.

“Soy bien busquilla entonces voy a internet y trato de hacer reclamos y no existía en ninguna parte, no había ni siquiera teléfono. Cuando yo fui a uno de esos lugares no tenía ni sala, entonces quien me acredita a mí que el profesor, que supuestamente me va a enseñar, es un profesor o tiene conocimientos, porque no existe, ni siquiera en la web, entonces ahí me queda la duda como mide en este caso SENCE, voy a entregar esta cantidad de fondos a estas instituciones para que capaciten a las personas, si son éstas instituciones inexistentes...”. (Focus Group Trabajadores Egresados BTA, RM)

“Encontré que igual se notó mucho que esto es un negocio dentro de la OTEC, porque faltaban muchos compañeros y llegaban firmen, firmen la lista, por qué porque ellos ganan por asistencia de alumnos”. (Focus Group Trabajadores Egresados BTA, RM)

Ahora bien, respecto a la **infraestructura ofrecida por las OTEC**, los entrevistados declaran que éstas presentan grandes diferencias: OTEC grandes y reconocidas en general presentan mejores niveles de infraestructura de acuerdo a los entrevistados.

Un segundo aspecto de relevancia, es el diferencial que existiría entre casas matrices y sedes. Los trabajadores consultados relevan diferencias en términos de infraestructura y material de apoyo a los cursos, entre la Sede Central y las distintas sedes de algunas OTEC. La problemática es destacada también, por los Encargados Regionales de Programa.

“Pero lo hice en República, yo igual estuve en Chiloé y pongámosle que Chiloé tenía estos elevadores hidráulicos de los autos y motores de exhibición, tenía pongámosle esquemas de motores, en cambio en República era un departamento acondicionado para salas de clases y nada más, era como para el negocio, para meter más gente. Yo después cuando fui a buscar el diploma a Chiloé, porque allá teniai que hacer algunas pruebas, dije chuta la mansa diferencia. Éramos nosotros un departamento que estaba acondicionado para salas de clases y acá tenía todo, si *necesitabai* ver un motor estaba a la vista, acá no po”. (Focus Group Trabajadores Egresados BTA, RM)

“El tema consiste en lo siguiente, yo aquí tengo una sucursal, la tengo súper maquillada con bueno computadores en caso de Excel intermedio, doce sillas, buenos PC y LCD. Cuando empieza la capacitación SENCE aparecen tres salas más con peores condiciones en infraestructura y tecnología para el tipo de capacitación, eso es lo que está apareciendo. El SENCE debería ser súper completo con cierta OTEC, ustedes van a hacer clase aquí, ¿dónde más? Mira tenemos dos salas más, ya vamos a verlas, cumple con la infraestructura, sí, sí, sí”. (Focus Group Trabajadores Egresados BTA, RM)

“Hay OTEC en pésimo estado, ósea, puede ser el único OTEC en ese sector, pero no responden a las necesidades de los trabajadores (...) me parece muy extraño que las encuestas de satisfacción tienen encuestas buenísimas, incluso en esas OTEC. Esas inconsistencias son extrañas”. (Entrevista en profundidad, Encargado Regional de Programa)

Asimismo, se observan, aunque aisladamente, cambios de condiciones, en términos de infraestructura, lugar de las clases, etc. a lo largo del curso. Es así como a lo largo del curso, la infraestructura comienza a ser deficiente y no se perciben, desde los trabajadores, intentos de arreglarla.

“Que nos cambiaron de sala porque supuestamente estaba goteando, pero ya estábamos en noviembre, diciembre. Nos cambiaron de sala, y cada vez las salas eran más chicas, entonces teníamos que estar todos apretados”. (Focus Group Trabajadores Egresados BTA, Los Lagos)

“Al final nos cambiaron 2 veces de sala, y cada vez la sala era más chica. Y la sala grande donde estábamos nunca la arreglaron, pero parece después que era la excusa no más que hicieron, porque si era una gotera supuestamente lo que tenían, cómo no pudieron verlo. Así que cada vez eran más chicas, y había que abrir las ventanas, y de repente llovía y no se podía hacer nada. Y se llenaba como 30 personas, porque el nivel de deserción fueron unas 5 ó 6 personas, yo creo que está bien, así que al final igual terminamos como 25, así que todos esos en una sala chiquitita, con computadores, con sillas y con todo”. (Focus Group Trabajadores Egresados BTA, Los Lagos)

#### 5.4.5 Evaluación de la calidad de la información entregada por el Programa

Ahora bien, en relación a la información que tienen los trabajadores consultados respecto al Programa, éstos coinciden en que **el Programa presenta escasa publicidad**. Al respecto, argumentan que el BTA no es suficientemente conocido a nivel de empresas. En algunos casos, se especifica que, no obstante el Programa pudiera ser conocido, existe la percepción de que no se transmite esta información debido a las tensiones con los objetivos de las empresas, anteriormente descritos. En la misma línea, desde los trabajadores consultados no se reconocen campañas de información y publicidad de tipo masivas. Esto es confirmado desde las direcciones regionales del Programa consultadas.

“Uno no anda todos los días metiéndose en la página de SENCE, tampoco sale en los diarios, hay tremendas promociones de LAN y uno no ve estas promociones del SENCE”. (Focus Group Trabajadores Egresados BTA, RM)

Se observan algunos problemas puntuales en relación a la información con la que cuentan los matriculados, especialmente en relación a las fechas de inicio de los cursos.

“Los cursos fueron buenos, pero se caen en pequeños aspectos, tú tienes que estarlos buscando para decirte cuando comienza el curso, si no, no te llaman”. (*Focus Group* Trabajadores Egresados BTA, Valparaíso)

Un segundo problema en relación a la entrega de información a los trabajadores matriculados, dice relación con los contenidos de los cursos. No obstante en la mayoría de los casos los trabajadores consultados reconocen haber contado con esta información, se observan casos en los que dicha información no estuvo disponible para los matriculados.

“Yo creo que eso falta, un detalle que podrían implementar de que la OTEC por obligación por decirlo de alguna manera, te presente un tipo de malla... (...) Se supone que ellos hacen eso, ellos presentan una malla y con eso ellos se adjudican las materias que van a pasar, tengo entendido que así funciona. (...). Pero yo que recuerde no vi ninguna malla por ningún lado”. (*Focus Group* Trabajadores Egresados BTA, Valparaíso)

En el caso específico de Santiago, se relevan críticas a la organización de las Ferias BTA. Al respecto, los trabajadores argumentan que existe sobre demanda de algunas OTEC y cursos en las ferias, y baja demanda de puestos que están vacíos. Asimismo, los cupos muchas veces se encuentran llenos, por lo que la Feria ya no cumple la función de permitir “matricular” a los trabajadores en los cursos de su preferencia. Por último, se releva que no existe suficiente conocimiento de que el mismo proceso de inscripción y matrícula puede realizarse en las OTEC.

“Porque estaba muy desordenado, no teniai idea si primero pasabai por acá, si pasabai directo a la institución. Y también habían módulos con instituciones que nos los conocía nadie, que estaban vacíos”. (*Focus Group* Trabajadores Egresados BTA, RM)

Respecto a la posibilidad de un acompañamiento en la selección del curso y la pertinencia de éste con la trayectoria y expectativas laborales de los trabajadores postulantes, se observa que en general, las decisiones son tomadas de manera individual, sin percibirse experiencias de procesos de acompañamiento respecto de la elección de los cursos. La percepción de los trabajadores a este respecto es coincidente con lo señalado por los Encargados de Programa, en relación a la inexistencia de procesos de acompañamiento en la selección de los cursos por parte de SENCE.

“Si eso es fome, o sea en la OTEC no les importa. (...) Es un tema comercial, quieren captar”. (*Focus Group* Trabajadores Egresados BTA, RM)

#### **5.4.6 Evaluación de los cursos y los contenidos entregados en ellos**

En relación a la **entrega de contenidos y la proporción entre horas teóricas y prácticas**, se observan críticas por parte de los trabajadores. En este sentido, se releva, aunque en tres casos, que pudieran considerarse aislados, que existen ausencia de contenidos.

“La OTEC que lo hicimos ahora que no nos pasó ni siquiera un disco pare”. (*Focus Group* Trabajadores Egresados BTA, Valparaíso)

“Siendo un curso que guarda relación con el manejo, me extraña que no hayan pasado ninguna señalización de tránsito”. (*Focus Group* Trabajadores Egresados BTA, Valparaíso)

Respecto a los contenidos de los cursos impartidos, los trabajadores coinciden en que en muchos casos el tiempo previsto por el Programa es insuficiente para asegurar la enseñanza de todos los contenidos propuestos en las mallas iniciales. Como se ha visto, lo anterior se conjuga con dispares niveles de conocimiento previo de los alumnos, y por tanto, se dificultaría aún más el logro de los aprendizajes propuestos.

“Muchos de los puntos no se trataron o se trataron muy por encima que en realidad fue como que no se hubiesen tratado, eso fue lo único malo”. (*Focus Group* Trabajadores Egresados BTA, RM)

“El Programa se ve espectacular, pero a la hora de hacerlo son dos o tres puntos y el resto se pasa por encima, eso es lo único malo”. (*Focus Group* Trabajadores Egresados BTA, RM)

“Lo que más necesitaría yo en este momento, sería un curso de informática más serio, porque el nivel que me dieron es como básico o intermedio, pero necesito hablar, ocuparlo, y si no lo ocupo se me va olvidando”. (*Focus Group* Trabajadores Egresados BTA, Los Lagos)

“Creo que a lo mejor los cursos debiesen tener una continuidad, por ejemplo si existe computación I quizás esa persona va a volver a postular al bono y debiese existir computación II y que ya tenga más facilidades, y lo mismo con ingles II y III, creo yo”. (*Focus Group* Trabajadores Egresados BTA, RM)

“Yo sé que estos cursos en cierta forma son como gratis, porque son beneficios que el gobierno está entregando a los trabajadores, algunos prácticamente no pagamos nada, porque todo es medio del pagaré y el asunto, pero yo estuve viendo los niveles de los cursos, por ejemplo en computación eran todos básicos, el curso de bodegas también eran básicos y tú sales de tu curso y no entras como bodeguero entras como asistente de bodega”. (*Focus Group* Trabajadores Egresados BTA, Valparaíso)

Lo anterior, sumado a los **diferentes niveles de experiencia y conocimiento previo de los alumnos**, produciría que no se alcancen a enseñar todos los contenidos previstos. En este sentido, se relevan importantes diferenciales en nivel de preparación y conocimiento previo de los alumnos. De acuerdo a los entrevistados, los cursos no exigirían niveles de conocimiento, y por lo tanto redundaría en problemas de nivelación dentro de los mismos cursos. En esta materia, desde los mismos trabajadores surge la propuesta de nivelación previa de alumnos, por medio de sesiones adicionales o bien, la realización de diagnósticos iniciales.

“Nosotros igual éramos una cantidad grande habían alguno que sabían más y otros que sabían menos, entonces la parte como para evaluarnos algunos teníamos que esperar, otros tenían que seguir adelante, pero el ritmo a veces para uno era muy aburrido y para el otro estaba bien”. (*Focus Group* Trabajadores Egresados BTA, Los Lagos)

“Nosotros teníamos 30, 35. El curso era bueno, pero era muy básico, porque la mayoría era gente que trabajaba, que ya tenía nociones de computación, porque el curso empezaba prácticamente de 0, de gente que no sabía prender un computador. Y literalmente había gente que no sabía prender un computador, que no sabía siquiera dónde se prendía un computador. Entonces para la gente que ya tenía nociones, algunos querían, porque lo importante era sacar la licencia internacional... pero empezar, para ellos, para algunos era empezar así tan básico. Que tenía que ser, porque el curso era así, no había otro curso para eso, entonces había que aguantarse, hacer otras cosas, entonces por ahí empezaba también que el profesor tenía que medirse por muchas partes para empezar a dedicarse a esas personas primero... por ahí fue... debiera haber sido, partir del nivel por último”. (*Focus Group* Trabajadores Egresados BTA, Los Lagos)

“El curso fue excelente, buenísimo. El profesor era muy bueno, era concreto. Incluso nos motivaba mucho, porque nos decía igual que éramos buenos, en el sentido de que tenía alumnos que no eran capaz de entender lo que nosotros... bueno, nosotros ya trabajábamos entonces teníamos un poco más de experiencia en el tema de que si hay un vidrio roto o qué se yo. Pero por lo menos yo tuve una muy linda experiencia, yo lo tomé así como una cosa liviana, pero cuando llegué al curso dije “*Chuta, o sea...*”, muy buena la experiencia”. (*Focus Group* Trabajadores Egresados BTA, Los Lagos)

“Referente al curso me gustaría que se hiciera en la primera semana un curso de nivelación, y que el profesor consultara a todos los alumnos en qué nivel de encuentra, porque me encontré con compañeros que el profesor hablaba con terminologías que nunca habían escuchado, sobre todo en contabilidad y quedan atrás y por lo tanto se les hace mucho más difícil entender las materias que vienen”. (*Focus Group* Trabajadores Egresados BTA, RM)

Por otro lado, en el caso de algunos cursos en específico, los trabajadores observan y destacan algunas **falencias en relación a la cantidad de horas prácticas**. En este sentido, algunos trabajadores argumentan que la relación entre el número de trabajadores y máquinas disponibles para practicar produce que a lo largo del curso, cada alumno tenga muy pocas horas de capacitación práctica efectiva.

“Resulta que arrendar una grúa horquilla no es tan fácil, entonces que pasa que prometieron del curso de grúa horquilla cierta cantidad de horas, en la parte teórica y práctica, la parte práctica se consideró en tanta cantidad de horas, un porcentaje que no era muy alto, pero al final como iba todo el grupo, las horas prácticas que le tocaban a uno no eran tantas porque era para el grupo global, ahí yo encuentro que fue poca la práctica”. (*Focus Group* Trabajadores Egresados BTA, Valparaíso)

“Faltó práctica, porque ellos deben estar pendientes de que uno haga bien el trabajo que le enseñaron”. (*Focus Group* Trabajadores Egresados BTA, RM)

“Si, y que se den cuenta ellos que si realizamos bien el trabajo, hacerlo en práctica, eso debería haber sido”. (*Focus Group* Trabajadores Egresados BTA, RM)

Por último, se perciben **cambios de condiciones a lo largo del curso**. El cambio de condiciones, dice relación con la infraestructura en la que se realizan los cursos, tamaño de salas, y la calidad de las mismas. Los trabajadores consultados argumentan que, en gran medida, esto se pudiera evitar si hubiera mayor fiscalización por parte de SENCE.

“Uno tiene grandes perspectivas que iba a cumplir con muchas cosas, pero no lo hizo, después supimos que estaba recién ingresando el curso a lo que es la OTEC, que estaba recién partiendo y también se vio afectada según ellos por el tema de los paros de los estudiantes, entonces las salas que prometieron no se cumplieron, nos llevaron a una sala chiquitita en otros lados, le infraestructura era precaria, yo creo que el curso lo sacamos más que nada los que estamos en la OTEC y el profesor. Al final del curso cuando ya había pasado todo el tema del paro de los estudiantes, como las últimas 3 clases las hicimos ahí en la XXX, y ahí pudo mejorar algo, pero yo creo que ahí faltó supervisión, que alguien viera lo que realmente está pasando, porque como digo uno escoge de repente una institución por el prestigio y realmente no es así”. (Focus Group Trabajadores Egresados BTA, Valparaíso)

#### 5.4.7 Evaluación del pago de garantías de los cursos

Se observa una positiva valoración del copago del curso. Se valora como un mecanismo de autoselección de los alumnos, demostrando cierto interés inicial por el curso. De acuerdo a los participantes del *focus groups*, el copago evita en cierto sentido el desaprovechamiento del curso, y tendría incentivos hacia la finalización de los mismos.

“Es que algunos van y ocupan 2 días el lugar de una persona que realmente lo necesita y después se van no más. En cambio si tienes que perder 75 mil pesos, o la cantidad que sea, igual duele po. Por último les ponen interés, pero que uno de los requisitos sea aprobar el curso para que te devuelvan la plata”. (Focus Group Trabajadores Egresados BTA, Los Lagos)

“En el fondo tu estás defendiendo tu plata, si al final tú la invertiste, es para ti el beneficio. (...) Cuando a uno le regalan las cosas no las valora tanto, si fuera gratis muchos lo dejarían. (...) Irían y no irían”. (Focus Group Trabajadores Egresados BTA, Valparaíso)

“Yo creo que también es necesario que haya alguna obligación de parte de la persona que accede a estas capacitaciones de asistir, porque si no fuese así la mayoría dejaría el curso a la primera o segunda clase y esos fondos se pierden, con eso no le estás dando la oportunidad a otras personas que no obtuvieron el bono. (...) Con el pagar se establece un compromiso en el sentido formal”. (Focus Group Trabajadores Egresados BTA, RM)

“Igual hay gente que iba a puro parar el dedo en la clase y yo creo que si esta la plata de por medio va a darle más seriedad... (...) Gente que iba a puro pelusear y a interrumpir, entonces yo creo que si tu estás pagando te va a doler dejar de ir al curso”. (Focus Group Trabajadores Egresados BTA, RM)

#### 5.4.8 Evaluaciones finales y certificación de competencias

Se observan declaraciones respecto a la **generación de evaluaciones finales que no discriminan el nivel de conocimiento de los alumnos**. De hecho, en un caso se releva que el mismo relator indicaba las respuestas correctas de la evaluación final. Aún más, se observan declaraciones de los participantes de los *focus groups* respecto a irregularidades en la corrección de las evaluaciones finales por parte de los OTEC. Se atribuye directamente al sistema de pago existente.

“No a mí me pasaban todo, de hecho yo veía al profe que les pasaba las respuestas”. (Focus Group Trabajadores Egresados BTA, RM)

“A ellos lo único que les interesa es que tu ingrese, ingreses, ingreses, y así el gobierno a ti te paga el dinero, nada más, no les preocupa en realidad si tú sabes lo que estás haciendo o no, si es que en realidad vas a clases o no vas, o si después te titulas y consigues trabajo, eso es lo de menos para ellos, yo creo que por ahí va el punto clave en la fiscalización, el saber a quién le entregas los recursos realmente”. (Focus Group Trabajadores Egresados BTA, Valparaíso)

“Yo estoy segura que muchos de los resultados se arreglaron, porque pasaron todos y a mí me consta que habían personas que todavía no sabían ni siquiera grabar archivos, que es una cosa básica, ahí se contraponen por un lado dio el examen todo formal pero sé que se repite de todas maneras. (...) Es que a una OTEC no le conviene perder a un alumno porque hay muchas lucas de por medio”. (Focus Group Trabajadores Egresados BTA, RM)

A este respecto, desde los trabajadores se percibe que los cursos, al no finalizar en una certificación externa, (término por el cual se hace referencia a una certificación habilitante, entregada por un organismo externo a SENCE y/o el OTEC), quedarían “incompletos”. En este sentido, los trabajadores destacan que **existen dificultades para poder certificar las competencias de manera externa** (en instancias y/o instituciones no

dependientes del Servicio o de la OTEC, como por ejemplo, la certificación de la licencia de conducir en la municipalidad). En este punto existe consenso con los Encargados Regionales del Programa, quienes argumentan que, no obstante la certificación de habilidades de manera externa es altamente demandada y valorada y que **existe mayor demanda por cursos que ofrecen la certificación externa de competencias, el Programa no cuenta con certificación externa de competencias que aseguran un aprendizaje habilitante para el trabajo.**

“La OTEC se empezó a complicar porque por cinco personas iban a tener que hacer el práctico y la grúa horquilla y todo, resulta que yo le dije nosotros cumplimos, ustedes nos dieron una fecha, ahora cumplan ustedes, independientemente que algunos no hayan cumplido, nosotros cumplimos, y ahí nos dieron fecha para el 7 pero ya no le creemos, esa es la verdad. Y capacito, ojala no sea así, vamos sacar licencia con todo el grupo que quedó rezagado en su momento”. (Focus Group Trabajadores Egresados BTA, Valparaíso)

“Nosotros tuvimos que ir a dar una prueba a la municipalidad, pero nosotros teníamos que llevar la maquinaria para dar el examen y en la OTEC podían prestarla, decir ya chiquillos tal día va a estar e camión afuera de la municipalidad para que todos puedan ir a dar el examen ese día, pero no po...eso puede haber sido un factor en contra porque muchos niños se metieron por primera vez ahí y yo he sabido de muchos compañeros que quedamos en contacto que no sacaron la licencia porque no tenían un vehículo. (...). Eso es súper importante porque la OTEC no está cerrando su curso, lo está dejando al pendiente”. (Focus Group Trabajadores Egresados BTA, RM)

“Hay mayor interés en los cursos que dan “licencia”. La gente está *full* demandando esas capacitaciones”. (Entrevista en profundidad, Encargado Regional de Programa)

“¿No hay certificaciones de aprendizaje más allá de lo que hace la OTEC? No, claro que no”. (Entrevista en profundidad, Encargado Regional de Programa)

#### 5.4.9 Fiscalización y supervisión de los cursos

Ahora bien, en relación a los procesos de fiscalización y supervisión de los cursos, se observa desde SENCE, que el organismo efectivamente supervisa algunos aspectos operativos del Programa, como la asistencia y cumplimiento de aquello a lo que la OTEC se comprometió como parte de la licitación. Sin embargo, persiste la crítica por parte de los Encargados Regionales, respecto de una **medición que, hasta la fecha, pareciera evaluar el Programa en relación al cumplimiento de metas de cobertura, más que a resultados de aprendizaje comprobables.** En este sentido, algunas temáticas relevantes, como por ejemplo la enseñanza de todos los contenidos en los cursos, no son materia de fiscalización o supervisión por parte del Organismo. Esto concuerda con la percepción de algunos trabajadores consultados respecto a que el Programa ha presentado deficiencias a este respecto. Por último, la evaluación de procesos implementada durante 2011, no consideró la inclusión de un *feedback* respecto de las acciones llevadas a cabo por los trabajadores una vez capacitados, los resultados de corto plazo (aumento de salarios, movilidad horizontal o vertical), ni algunas variables de relevancia como los motivos de deserción del Programa.

“La certificación SENCE certifica sólo la asistencia, y una nota 4, mediante una evaluación de la OTEC. Sólo pedimos nota 4. Los trabajadores responden una encuesta de satisfacción y sería todo. Los trabajadores valoran esa certificación, (...) la piden enmarcada”. (Entrevista en profundidad, Encargado Regional de Programa)

“La fiscalización contempla a una revisión se si se están haciendo las clases, si los relatores corresponden a lo presentado. (...) ¿Contenidos? Eso no forma parte de la fiscalización (...) Nosotros como Dirección Regional nos basamos en la propuesta que el Organismo Técnico se adjudicó. Se controla administrativamente. (...) Y es auto reportado por la OTEC, al término del curso”. (Entrevista en profundidad, Encargado Regional de Programa)

“La información que nosotros tenemos de las encuestas de satisfacción es atrasada, un año después”. (Entrevista en profundidad, Encargado Regional de Programa)

“El año pasado nos estaban midiendo por números, sentíamos más por números que por resultados”. (Entrevista en profundidad, Encargado Regional de Programa)

“La fiscalización se preocupa de si está el lápiz o no está el lápiz, situaciones que son irrelevantes desde mi punto de vista. Si les pasan o no les pasan los contenidos, eso no se fiscaliza. (...). En los informes que he visto, jamás he visto una observación a los contenidos”. (Entrevista en profundidad, Encargado Regional de Programa)

“Tampoco tenemos *feedback* de si los trabajadores pasan exitosamente las certificaciones externas. Yo no recuerdo tenerlo, puede estar en algún archivo, pero yo no lo he visto”. (Entrevista en profundidad, Encargado Regional de Programa)

“Hoy día no tenemos resultados (de los cambios que experimentan los trabajadores capacitados). Yo no sé si alguien empezó a ganar más, si se cambió de pega, etc...”. (Entrevista en profundidad, Encargado Regional de Programa)

## 5.5 Percepción de los trabajadores respecto a los de resultados esperados del Programa

A continuación se exponen las percepciones de trabajadores y encargados del Programa en relación a los resultados esperados que el Programa tuvo, y la argumentación que pudiera explicar dichos resultados. En este sentido, es relevante recordar que el objetivo de esta sección es relevar la percepción de resultados del Programa y no pretende ser una medición de resultados, para lo que sería necesario la elaboración de un estudio metodológicamente distinto al levantamiento exploratorio realizado en el presente informe.

En primer lugar, es relevante destacar que **desde los Encargados Regionales del Programa, se desconoce si las expectativas laborales iniciales de los trabajadores se cumplen o no**. A este respecto, desde la dirección regional de Programas, se señala tener un relativo desconocimiento de los resultados del Proceso. Como insumos para el conocimiento de estos efectos, el Programa cuenta con la elaboración de **encuestas de satisfacción por parte de los trabajadores, las que, sin embargo, se encuentran deslegitimadas por los mismos trabajadores y las distintas direcciones regionales, por tratarse de una condicionante para el egreso del curso**. En concreto, al condicionarse el egreso del curso al hecho de contestar la encuesta, el proceso pierde objetividad. De hecho, entre los trabajadores existe confusión respecto del fin u objetivo de la encuesta, argumentando que no está claro “para quién” se responde. En otras palabras, un grupo de trabajadores tenía la impresión de que la encuesta de satisfacción tenía como destinatario a la misma OTEC, dudando respecto de si esta información era revisada por SENEC.

A continuación se expone la percepción de los trabajadores egresados del Programa y los encargados regionales del mismo, en relación a la percepción de cambio en las condiciones laborales que enfrentan los egresados del Bono Trabajador Activo. Como se verá, la percepción de cambios laborales por parte de los trabajadores no da cuenta de la mejora en indicadores objetivos como el aumento de salario, o cambios en términos de movilidad horizontal (a otra empresa), o vertical (dentro de la misma empresa). Los casos en los que efectivamente se han identificado algunos cambios positivos a este respecto, y que además, son atribuidos por los trabajadores egresados a la capacitación recibida, se exponen como casos aislados del presente estudio, puesto que no superan los 5 casos de un total de 30 participantes en los grupos focales.

### 5.5.1 Baja percepción del aumento de movilidad horizontal y vertical

En líneas generales, los trabajadores egresados declaran no haber experimentado cambios de trabajo (horizontal ni verticalmente) como resultado del curso. De esta manera, la opinión mayoritaria por parte de los trabajadores, es que la capacitación recibida no habría generado posibilidades reales de cambio de empleo, ya sea en la misma empresa o bien en una distinta. Una de las posibles razones explicativas al respecto, levantada por los mismos trabajadores consultados, dice relación con que la capacitación no lograría generar suficiente fortaleza en términos laborales que pudiera justificar un cambio de empleo. De esta manera, los trabajadores consultados argumentan que sus expectativas de movilidad laboral se encuentran incumplidas una vez finalizado el Programa. En la misma línea, en este grupo no se perciben estrategias de búsqueda de empleo en las áreas de capacitación.

“Tampoco no es tan simple cambiarse, muchas de las personas que estamos aquí, llevamos un buen tiempo en el trabajo, y además que es sólo una capacitación también no, no te da como para cambiar...yo llevo siete años en la empresa e hice la capacitación ¿y me voy a ir a otra empresa?”. (Focus Group Trabajadores Egresados BTA, RM)

“Yo me cambié de trabajo, pero no por el curso”. (Focus Group Trabajadores Egresados BTA, Los Lagos)

“Cuando tomé la determinación de hacer el curso de prevención, lo vi con una expectativa no a futuro sino con la intención de dependiendo de cómo fuera el curso para temas de trabajo. Como te digo fue bueno el curso, pero obviamente a medida que va corriendo el tiempo me di cuenta de que no me iba a servir como para buscar trabajo, sino que era algo como para tener el conocimiento de lo que significaba la prevención”. (Focus Group Trabajadores Egresados BTA, Los Lagos)

“Puedo postular a mayores remuneraciones, para ir surgiendo más, a empresas más grandes, es bueno tener esa licencia”. (Focus Group Trabajadores Egresados BTA, Valparaíso)

“Bueno estaba en la parte en reconocer que yo tampoco busqué alternativas de trabajo en esa área. Para mí quedó como una experiencia súper grata, conocí gente, de hecho con algunos igual me sigo comunicando por redes sociales y ese cuento, pero no ejercí y de hecho creo que no lo voy a ejercer”. (Focus Group Trabajadores Egresados BTA, RM)

### 5.5.2 Percepción respecto al aumento de salarios post capacitación

Según la experiencia de los trabajadores consultados, y en términos generales, la capacitación realizada no se ha visto recompensada en términos económicos. En este sentido, los trabajadores argumentan que el valor agregado en términos de sueldo está dado principalmente por la educación universitaria profesional y/o experiencia laboral acumulada, no así por las capacitaciones recibidas.

“De que me sirve, yo veo en mí, ser capacitado si usted va a llegar a un puesto de trabajo y no le van a reconocer su capacitación. Por ejemplo si el hombre tiene grúa horquilla y está en la construcción, se supone que salta un escalafón, pero resulta que no se le está reconociendo en cuanto a monedas, ni se le está dando la oportunidad para manejar esa máquina, entonces quedamos los mismos porque esta como cortado... (...). Te tiran un sueldo pasadito el mínimo y de ahí si no tienes un título universitario, seguí ahí”. (Focus Group Trabajadores Egresados BTA, Valparaíso)

Ahora bien, la presente evaluación ha observado algunos casos en los que se perciben resultados laborales positivos en términos de un mejor entendimiento de conceptos y aumento de conocimiento aplicado al ámbito laboral. Sin embargo, aún luego del aumento de conocimientos, no se observan aumentos de sueldo.

“Ella estaba contentísima que yo pudiese entender su chino mandarín y el nivel de siglas en los proyectos. Y también me di cuenta que me va a servir bastante porque me sirve para cambiarme de trabajo, no sé si a nivel económico, pero para mí yo lo estoy viendo solamente como un desarrollo personal, claro si tuviese hijos sería diferente”. (Focus Group Trabajadores Egresados BTA, RM)

### 5.5.3 Casos exitosos de mejoras laborales percibidas por los trabajadores

**Se observan casos exitosos, que sin embargo, pueden ser considerados casos aislados<sup>37</sup>.** En estos términos, se percibe un caso exitoso en términos de movilidad horizontal. El trabajador ha conseguido un mejor puesto laboral en una empresa distinta, atribuyéndolo a la consecución de la licencia de manejo obtenida gracias al curso SENCE. Este, sin embargo, es un caso excepcional. Un segundo caso corresponde a un trabajador que reconoce haber recibido mayores responsabilidades en su puesto de trabajo. Un tercer caso exitoso está dado por un aumento de sueldo y de responsabilidades conjuntamente.

“Ahora también gracias a esto, la próxima semana me cambio de trabajo, de empresa, esta licencia nueva que adquirí me favoreció bastante para el puesto, para poder optar a este puesto y ahora me voy la próxima semana a la nueva empresa.” (Focus Group Trabajadores Egresados BTA, Valparaíso)

“Si a mí me sirvió, en mi evaluación de desempeño, mi capacitación terminó en diciembre y en marzo ya me empezaron a dar nuevas responsabilidades, como que me empezaron a tirar a la parte de proyectos”. (Focus Group Trabajadores Egresados BTA, RM)

“Sí po, ahora me enfoco más en temas de plata, porque cuando entré era operario no más, y ahora no. Y me subieron el sueldo, casi al doble po”. (Focus Group Trabajadores Egresados BTA, Los Lagos)

“Sí po, yo llevaba 6 meses cuando hice el curso, después a los 6 meses más me subieron de cargo, me hicieron contrato y con sueldo más grande igual”. (Focus Group Trabajadores Egresados BTA, Los Lagos)

## 5.6 Hipótesis explicativas respecto a los resultados del Programa

A continuación se exponen dos hipótesis explicativas que pudieran contribuir a dar luces en relación a la percepción generalizada que presentan los trabajadores respecto de que el Programa no habría tenido resultados positivos en mejorar sus niveles de empleabilidad (vistas como movilidad laboral horizontal y vertical) y aumento de salarios. Éstas han sido construidas a partir del análisis de los *focus groups* realizados.

---

<sup>37</sup> Por casos aislados se hace referencia a cinco trabajadores que reconocen haber tenido resultados positivos concretos y medibles en relación a la mejora de sus condiciones laborales.

### 5.6.1 La importancia de recibir una “capacitación habilitante”

En relación al tipo de capacitación que los trabajadores esperan recibir, es posible identificar algunos nudos críticos en relación a las temáticas y niveles de las capacitaciones recibidas. Existe consenso entre los trabajadores egresados del Programa respecto de que la gran mayoría de los cursos son a nivel básico y por tanto no tienen efectos en términos del aumento de salarios. Sin embargo, existen algunas capacitaciones que pudieran relacionarse más directamente con aumentos en sueldo, como la obtención de las licencias de conducir (atribuido principalmente a la habilitación que un curso de este tipo genera para la elaboración de una tarea concreta).

“Es que las capacitaciones tampoco son muy avanzadas, hay unos casos específicos como transporte que con la A1 o la A2 ahí te pueden subir el sueldo derechamente o en el caso de los “inaudible”, pero yo estuve viendo las capacitaciones y la gran mayoría es a nivel usuario más que nada”. (Focus Group Trabajadores Egresados BTA, RM)

Sin embargo, existen casos en los que la elección de la capacitación se justifica por un perfeccionamiento laboral. En uno de ellos, se observan resultados concretos en relación a conocer con más profundidad ciertos temas técnicos.

“Yo lo hice por un tema de focalizar mi carrera, como estaba recién empezando a trabajar. Me sirvió bastante porque ahora estoy de apoyo de la persona que está viendo los proyectos, y me he servido mucho, mucho, entiendo, no es chino...”. (Focus Group Trabajadores Egresados BTA, RM)

Desde la experiencia de los trabajadores, éstos argumentan que la capacitación tiene efectos directos en el área de transportes, en donde efectivamente la certificación de la competencia genera una habilitación para ciertos trabajos. En el caso de las capacitaciones en el área de transportes, los trabajadores proponen una continuidad entre el egreso del curso, y la certificación externa de las capacidades y habilidades aprendidas (licencias de conducir).

“Me dejó medio disconforme... es como nosotros nos capacitamos en el área de transportes, ellos lo único que hacen es entregarte un diploma, pero ellos los que debieran hacer es entregarte la licencia, porque después tú tení que ir a pagar al municipio para sacarlo por tu cuenta”. (Focus Group Trabajadores Egresados BTA, RM)

“Trabajo en una empresa de transporte yo no sabía manejar y menos a nivel profesional entonces tome el curso A2 A4 y me sirvió bastante para mi trabajo. Todos los trabajos de vehículos de alguna forma necesitan que alguien los maneje, pero alguien tiene que autorizar ese asunto”. (Focus Group Trabajadores Egresados BTA, RM)

El mismo fenómeno se da en el rubro de administración, en el que los trabajadores reconocen la habilitación en el uso de programas computacionales como un mínimo para ejercer en dicho rubro o el inglés como una competencia cada vez más requerida.

“En el área de administración, por lo tanto es necesario conocer computación a nivel de usuario, los programas como office, Word, Excel, Acces. Entonces de alguna forma dicen usted tiene manejo a nivel usuario, tales como por ejemplo power”. (Focus Group Trabajadores Egresados BTA, RM)

“Si uno quiere tener mayores expectativas en empresas, en sueldos, etc, yo creo que es fundamental saber inglés intermedio, a lo mejor hablar pero también escribir, poder mandar correos en inglés, eso sí es te abre puertas”. (Focus Group Trabajadores Egresados BTA, RM)

Por otra parte, desde los trabajadores consultados se percibe la necesidad de generar conocimientos y habilidades especializadas, pasando desde los niveles básicos hacia una capacitación orientada específicamente en áreas complejas.

“A mí me gustaría por ejemplo cambiarme un poco de área porque ya llevo trabajando 7 años en transporte y orientarme un poco a la minería, en la misma empresa tienen faenas mineras y de alguna forma orientarme por ese lado, pero no conozco nada de minería, sé que son rocas, pero de alguna forma para entrar a estas grandes empresas mineras o prestar servicios a ellas, uno tiene que llevar un conocimiento más menos acabado o algo general para poder entrar y no entrar tan básico”. (Focus Group Trabajadores Egresados BTA, RM)

### 5.6.2 La importancia de la experiencia laboral

A juicio de los trabajadores, la capacitación presentaría un limitado valor agregado en comparación con la experiencia laboral requerida. Esto es particularmente patente en algunos rubros específicos, entre los que

destaca el rubro de construcción. Se observa que si bien la capacitación entregaría herramientas útiles en términos laborales, en ciertos ámbitos laborales los trabajadores reconocen la importancia de tener años de experiencia laboral para ser contratados. En este sentido, no obstante la capacitación recibida agrega valor, pero no es capaz de suplir la falta de experiencia.

**“Y cuando ustedes han buscado trabajo, ¿qué tipo de capacitación o de conocimiento son los más importantes que las empresas les piden? Los años de experiencia (...)** Experiencia, claro, (...) Experiencia laboral (...) Experiencia en lo que tú estás postulando”. (Focus Group Trabajadores Egresados BTA, Los Lagos)

“Lamentablemente grandes empresa para contratar a un prevencionista te piden mínimo 5 años de experiencia, o sea de qué estamos hablando, el cabro viene recién saliendo de la universidad y ya le están pidiendo 5 años de experiencia en el rubro”. (Focus Group Trabajadores Egresados BTA, Valparaíso)

“De partida no te piden papeles, te piden experiencia. Si trabaja en construcción que el hombre tenga las manos bien habilitadas, no te van a pedir tráigame un técnico, usted es bueno para la pala, el combo y toda la cuestión, ya venga a trabajar como jornales. (...) En el fondo en todas partes te piden la práctica. (...). Exactamente esa es la puerta de entrada”. (Focus Group Trabajadores Egresados BTA, Valparaíso)

“En ese tiempo tenía ganas de abrimme caminos laborales, entonces me pagué el curso y después tuve el problema que no tenía experiencia y en todos lados para manejar maquinaria pesada necesitai una experiencia por lo menos de a lo menos tres o dos años”. (Focus Group Trabajadores Egresados BTA, RM)

## **6 Análisis de los gastos de producción de los componentes y los gastos administrativos**

A continuación se realiza un análisis de los gastos de producción de los componentes y los gastos administrativos asociados a él. El componente ha sido previamente definido como el bono entregado al beneficiario. Es necesario recordar que el horizonte de tiempo de esta evaluación corresponde al primer año de ejecución del Bono Trabajador Activo, aun cuando la ejecución del presupuesto esté comprometida en gran medida para el 2012.

### **6.1 Antecedentes generales**

Como se ha mencionado en capítulos anteriores, el Programa comenzó a funcionar durante el año 2011. Dado el carácter nuevo del Programa, el SENCE debió efectuar una serie de actividades antes de comenzar el proceso de postulación. Según las bases administrativas entregadas por el SENCE, los primeros beneficiarios matriculados datan de Agosto del 2011, lo que sugiere un tardío inicio del Programa. Lo anterior fue ratificado tanto por actores del SENCE como por la Subdirección de Presupuesto de DIPRES, implicando de esta forma un proceso de ejecución presupuestaria lento. Primero, puesto que nunca en SENCE se había ejecutado un Programa que involucrara un co-pago de parte de los beneficiarios (lo que requirió esfuerzos adicionales de parte de SENCE). Segundo, porque durante el 2011 se cambió la modalidad de compras de cursos (pasando de un proceso descentralizado a uno centralizado). Y tercero, porque la entrega del bono contemplaba un proceso de difusión que permitiera a la población tener conocimiento sobre el BTA.

El Programa BTA presenta asignación presupuestaria por clasificador 24.01.010 en 2011 y, en su fase inicial, contaba con MM\$20.660 correspondientes a la entrega estimada de 60.000 bonos. Ya en ejecución, el presupuesto fue rebajado en MM\$3.500 por Decreto N° 499 con fecha 19 de abril de 2011. Fue rebajado una segunda vez, en MM\$1.000, quedando finalmente con un presupuesto asignado correspondiente a MM\$16.160 (Decreto 1541, 2011). La Subdirección de presupuesto de DIPRES señaló que los ajustes presupuestarios fueron debido a la demora de la puesta en marcha del Programa y la imposibilidad de entregar los 60.000 bonos comprometidos dentro del período 2011. Luego de las rebajas presupuestarias, el número de bonos estimados por BTA fue de 55.360. Para el año 2012 el presupuesto asignado al BTA se rebajó a MM\$6.414.

El análisis que se presenta a continuación, corresponde a los gastos asociados sólo al Programa BTA. Esta aclaración es debido a que se trabajó mayoritariamente con cifras pertenecientes a la Unidad de Bonos del SENCE, el cual administra tanto el BTA como el BEN (Bono Empresa y Negocio). Por lo anterior, los costos directos del Programa (otras asignaciones distintas a la específica del Subtítulo 24: Subtítulo 21, 22, entre otros) han sido ponderados por el peso del BTA dentro de la Unidad de Bonos<sup>38</sup>.

**Tabla 6-1 Fuentes de Financiamiento del Programa BTA año 2011**

Fuentes de Financiamiento	2011 (M\$)	2011 (%)
<b>1. Presupuestarias</b>		
1.1. Asignación específica al Programa (Subtítulo 24)	16.160.000	90,64%
1.2. Asignación institución responsable para soporte administrativo (ítem 21, 22 y 29, entre otros)	1.668.905 <sup>39</sup>	9,36%
1.3. Aportes en presupuesto de otras instituciones públicas	0	0%
<b>2. Extrapresupuestarias</b>		
<b>Total</b>	<b>17.828.905</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia de acuerdo a información proporcionada por SENCE

Cabe mencionar que el soporte administrativo contiene todos los gastos incurridos al administrar el Programa, es decir, gastos en remuneraciones, servicios, publicidad, entre otros. Lo anterior, debido a que al Subtítulo 24 sólo se le imputa el gasto asociado al pago a las OTEC.

## 6.2 Ejecución presupuestaria del Programa (Subtítulo 24)

De acuerdo a los informes de ejecución presupuestaria 2011 publicados por DIPRES, durante los primeros 3 trimestres del año, el Programa no presentó ejecución presupuestaria (DIPRES, 2012). Lo anterior viene dado por la naturaleza del Bono, la cual implica el pago efectivo a la OTEC una vez cumplidas las 3 condiciones de egreso (asistencia de al menos un 75%, aprobación y llenado de encuesta de satisfacción), a lo que se le suma que los períodos de postulaciones comenzaron en junio de 2011, lo que significó que recién en el cuarto trimestre hubiera ejecución del gasto, la que alcanzó un 100% del presupuesto final.

Como se mencionó, el período de postulación comenzó en junio y el de matrícula, en agosto de 2011 (Base de Datos entregada por SENCE). Según lo señalado por la Dirección de la Unidad de Bonos, 5 meses (Agosto – Diciembre) no era un período suficiente para alcanzar a matricular a los beneficiarios ganadores del Bono. Por lo anterior, los períodos de matrícula fueron extendidos hasta marzo de 2012 (31 de marzo 2012), de manera de poder comprometer el resto de los bonos dentro del ejercicio presupuestario 2011. Es decir, los 55.360 bonos comprometidos al 2011, pudieron ser entregados (matriculados) hasta marzo de 2012. No obstante, como es posible observar en el capítulo de Análisis del Estado de Avance de la Implementación del Programa, sólo fue posible matricular a 46.235 beneficiarios. Los valores calculados en los puntos a continuación son sobre los beneficiarios comprometidos (55.360), a menos que se exprese lo contrario.

<sup>38</sup> Esta ponderación será explicada más adelante.

<sup>39</sup> Este monto es calculado en el punto de Gastos de soporte administrativo.

**Tabla 6-2 Ejecución Presupuestaria BTA 2011 (M\$)**

Clasificador Presupuestario	Nombre Programa	Presupuesto Inicial	Presupuesto Vigente	Ejecución Acumulada al Primer Trimestre	Ejecución Acumulada al Segundo Trimestre	Ejecución Acumulada al Tercer Trimestre	Ejecución acumulada al Cuarto Trimestre
24.01.010	Bono de Capacitación Trabajadores Activos	20.660.000	16.160.000	-	-	-	16.160.000

Elaboración propia a partir de Informes de Ejecución Presupuestaria DIPRES

De acuerdo a información de SIGFE, los MM\$16.160 ejecutados al cuarto trimestre corresponden a montos devengados de los cuales \$584.284.143 fueron efectivamente pagados a los OTEC durante el año 2011. Lo anterior generó una deuda flotante de \$15.575.715.857. Esta deuda flotante corresponde al monto devengado durante el último trimestre de 2011, menos lo efectivamente pagado durante el mismo año.

Según lo planteado por la Subdirección de Presupuestos de DIPRES, el gasto del BTA fue devengado en base al número de bonos adjudicados, que en este caso eran bastante superiores a la cantidad estimada de bonos considerada en el presupuesto (205.933 bonos adjudicados versus 55.360 bonos estimados considerados en el presupuesto). El criterio anterior se utilizó dado que existe un periodo entre que los trabajadores se adjudican el bono y se matriculan en la OTEC y entre que los trabajadores egresan del programa y las OTEC cobran los bonos al SENCE, el cual no está dentro del ámbito de control del Servicio. No obstante lo anterior, actualmente este criterio está siendo revisado en virtud de lo señalado en la Ley N° 1.263 "Ley de Administración Financiera del Estado", en el Oficio Circular de la Contraloría General de la República N° 60.820 del 2005 (edición 2010) y especialmente en el documento DAC<sup>40</sup> N° 63 Noviembre 2011<sup>41</sup>, que imparte instrucciones a los servicios e instituciones del sector público sobre el cierre del ejercicio contable año 2011.

<sup>40</sup> DAC: División de Análisis Contable, Contraloría General de la República.

<sup>41</sup> CONTABILIZACIÓN DE DERECHOS Y COMPROMISOS FINANCIEROS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011

*"Conforme lo dispone la normativa contable vigente, los derechos y compromisos financieros que se generen hasta el 31 de diciembre de 2011, y que no se encuentren percibidos o pagados, deben contabilizarse como Deudores Presupuestarios y Acreedores Presupuestarios, respectivamente, en el momento en que se hayan materializado las transacciones que las originen, esto es, cuando se devengue o se haga exigible la obligación, considerando su perfeccionamiento desde el punto de vista legal o de la práctica comercial aplicable, con independencia de la oportunidad en que deba verificarse su percepción o pago".*

*"Dichas operaciones deben estar, además, debidamente respaldadas por la documentación sustentatoria que corresponda. Así, tratándose de ventas de bienes y/o servicios, los antecedentes que sustentan la contabilización como Deudor Presupuestario, estarán constituidos por las guías de despacho, facturas o documentos de cobro emitidos. A su vez, tratándose de compras de bienes, prestaciones de servicio y ejecución de obras, los instrumentos mercantiles que sirven de respaldo al Acreedor Presupuestario, estarán constituidos por las guías de despacho, facturas, boletas y estados de pago de contratistas, según corresponda, sin perjuicio que previamente al devengamiento constituyeron, para ese efecto, fundamentos, el contrato u orden de compra".*

**Tabla 6-3 Composición Deuda Flotante Programas SENCE (al 03/07/2012)**

Clasificador Presupuestario	Nombre Programa	Devengado (\$)	Pagado (\$)	Deuda Flotante (\$)	Deuda Flotante
24.01.033	Becas	3.740.565.000	755.366.940	2.985.198.060	7%
24.01.004	Bono de Capacitación para Micro y Pequeños Empresarios	5.854.250.000	871.768.828	4.982.481.172	12%
24.01.010	Bono Trabajadores Activos	16.160.000.000	584.284.143	15.575.715.857	38%
24.01.011	Programa de Capacitación en Oficios	9.917.197.390	2.894.350.579	7.022.846.811	17%
24.01.090	Programa de Formación en el Puesto de Trabajo	3.761.616.000	1.464.782.145	2.296.833.855	6%
24.01.258	Bono de Intermediación Laboral	265.456.500	27.750.300	237.706.200	1%
24.01.266	Programa de Intermediación Laboral	1.942.503.915	1.322.547.199	619.956.716	2%
24.01.270	Certificación de Competencias Laborales	2.148.636.354	982.873.004	1.165.763.350	3%
24.01.442	Seguros	57.390.915	0	57.390.915	0%
24.01.453	Subsidio al Empleo, Ley N° 20.338	41.500.000.000	37.228.092.515	4.271.907.485	10%
24.01.475	Programa Mujeres Jefas de Hogar	2.026.934.427	150.203.761	1.876.730.666	5%
<b>Total</b>				<b>41.092.531.087</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de información SIGFE

A partir de la tabla anterior, es posible establecer que el porcentaje de la deuda flotante del BTA sobre la de la deuda flotante Total de SENCE corresponde al 38%.

Además la Deuda Flotante del BTA corresponde a un 96% de su devengado, lo que indica que gran parte de lo comprometido el año 2011 no se pagó efectivamente ese mismo año, sumado a que tampoco se tiene certeza de su ejecución, puesto que tal como se indica en secciones anteriores, la trazabilidad de los estados de los beneficiarios se pierde una vez entregado el proceso de matrícula a los OTEC, generando un desconocimiento por parte de SENCE de los niveles de deserción y, por ende, de quiénes terminan el curso (afectando de esta manera el pago que se le hará a las OTEC).

**Tabla 6-4 Porcentaje de Deuda Flotante Programa BTA (al 03/07/2012)**

Clasificador Presupuestario	Nombre Programa	Devengado (\$)	Pagado (\$)	Deuda Flotante (\$)	% de Deuda
24.01.010	Bono Trabajadores Activos	\$16.160.000.000	\$584.284.143	\$15.575.715.857	96%

Fuente: Elaboración propia a partir de información SIGFE

### 6.3 Gastos de soporte administrativo del Programa

En la siguiente sección, se expone el cálculo del gasto administrativo del BTA. La metodología expuesta fue acordada con el equipo del SENCE. La información de montos corresponde a las cifras del presupuesto vigente, desglosadas por el SENCE. La información del número de beneficiarios matriculados utilizada en los cálculos, corresponde a los matriculados presupuestados según el Informe de ejecución presupuestaria del SENCE del año 2011 (SENCE, Informe Ejecución Presupuestaria, cuarto trimestre, 2011). El uso de información presupuestaria se debe a que no se dispuso de los gastos efectivamente ejecutados al momento de realizar la presente evaluación (segundo semestre 2012). Como se expone luego en las recomendaciones, el cálculo del gasto administrativo debiese realizarse nuevamente, una vez que se paguen todos los bonos correspondientes al periodo 2011, con tal de obtener un resultado en base a costos reales y no presupuestados. El cálculo debiese considerar todos los ítems considerados en este capítulo, los que fueron identificados por el equipo del SENCE.

#### 6.3.1 Gasto del Programa en subtítulo 22 (Bienes y Servicios de Consumo)

Para el cálculo del gasto del BTA en subtítulo 22, se calcula el primero el peso del BTA por subtítulo 24 sobre el conjunto de programas que integran el SENCE. Este supuesto, acordado con el SENCE, luego se utiliza para ponderar el gasto por subtítulo 22. En la siguiente tabla se muestra el peso relativo del cada programa. El peso del BTA corresponde al 17,7%.

**Tabla 6-5 Composición de los recursos SENCE asignados en el Subtítulo 24 año 2011 (Presupuesto vigente 2011)**

Programas	Recursos asignados por Subtítulo 24 (M\$)	Peso programas
Becas	3.740.565	4,10%
Bono de Capacitación Micro y Pequeños Empresarios	5.854.250	6,42%
Bono de Capacitación Trabajadores Activos	16.160.000	17,73%
Programa de Capacitación en Oficios	10.992.298	12,06%
Programa de Formación en el puesto de trabajo	3.761.616	4,13%
Bono de Intermediación Laboral	277.508	0,30%
Programa de Intermediación Laboral	2.479.200	2,72%
Certificación de Competencias Laborales	2.266.201	2,49%
Seguros	154.878	0,17%
Subsidio al Empleo, Ley 20.338	41.500.000	45,52%
Programa Mujeres Jefa de Hogar	2.208.638	2,42%
Programa de Becas	1.771.297	1,94%
<b>Total Presupuesto Programas</b>	<b>91.166.451</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaborado a partir de información proporcionada por SENCE

A partir de este peso, se calcula el gasto por subtítulo 22 imputado al BTA, es decir del total del subtítulo 22 asignado a SENCE, un 17,73% le corresponde al BTA. Resulta importante aclarar que los supuestos detrás de esta imputación han sido acordados con el SENCE.

**Tabla 6-6 Gastos Generales BTA año 2011**

	Ponderación BTA	Gasto total SENCE por subtítulo 22 (M\$)	Gasto asignado BTA por subtítulo 22(M\$)
Subtítulo 22	17,73%	3.959.289	701.816

Fuente: Elaborado a partir de información proporcionada por SENCE

### 6.3.2 Remuneraciones

La Unidad Programa Bonos de Capacitación es la encargada de administrar la entrega de los Bonos Empresa y Negocio y los de Trabajador Activo, la estructura de la Unidad consiste en una unidad y dos subunidades que administran los anteriores.

El ítem de ponderación por dedicación al BTA se establece a partir del siguiente criterio: corresponde al peso relativo que tiene el Programa dentro de la unidad de Bonos, lo cual viene dado por la cantidad de bonos que cada Programa entrega. Es decir, los M\$16.160.000 están asociados a 55.360 bonos BTA comprometidos, mientras que la cantidad de bonos BEN asciende a 24.600. Lo anterior entrega un total de 79.960 bonos a entregar y administrar por la Unidad de Bonos, de éstos un 69,23% corresponde a BTA y 30,77% a BEN. Corresponde entonces a la ponderación, dentro de la Unidad de Bonos a los gastos asociados a esa unidad, tal como se observa en la Tabla a continuación.

**Tabla 6-7 Ponderación BTA y BEN de la Unidad de Bonos año 2011**

Presupuesto 2011	Bonos	% Q	M\$	%
BTA	55.360	69,23%	16.160.000	73,41%
BEN	24.600	31,77%	5.854.250	26,59%
<b>Total</b>	<b>79.960</b>	<b>100%</b>	<b>22.014</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaborado a partir de información proporcionada por SENCE

A su vez, es posible establecer este mismo criterio en función del presupuesto otorgado por bono. De esta manera, el BTA cuenta con un presupuesto final o vigente de M\$16.160.000 y el BEN de M\$5.854.250, lo cual entrega un total de M\$22.014.250. Lo anterior, entrega un peso específico, de acuerdo a presupuesto, de 73,41% a BTA y 26,59% a BEN.

Se han aunado criterios con la Unidad de Bonos de SENCE y se ha optado utilizar para las asignaciones que se señalan a continuación, la ponderación que entrega el número de bonos entregado (Q), puesto que de acuerdo al Encargado Nacional de la Unidad de Bonos, la variable cantidad (Q) representa un dato más fidedigno de representación de los esfuerzos entregados por la Unidad de Bonos a cada bono. Por lo tanto, en los análisis posteriores se utiliza la ponderación de 69,23% para estimar costos del BTA.

Ahora, la siguiente tabla enlista los ítems de remuneraciones que se dedican a la Unidad de Bonos en su totalidad, a partir de la ponderación establecida en el párrafo anterior. Todos estos valores son luego ajustados por el porcentaje que le corresponde al BTA dentro de la Unidad de Bonos (69,23%).

**Tabla 6-8 Remuneraciones Unidad de Bonos año 2011**

Departamentos/Unidad	Ponderación por dedicación a Unidad de Bonos	Gasto total Departamento/Unidad en SENCE(M\$)	Gasto Total Ponderado para la unidad de Bonos (M\$)
Unidad de Bonos	100%	177.852	177.852
Compras	30%	275.284	82.585
Comunicaciones	20%	184.454	36.891
Jurídico	20%	246.536	49.307
Administración y Finanzas	20%	725.150	145.030
Fiscalización	20%	247.385	49.477
<b>Total Remuneraciones (excluyendo Dirección Regional de Bonos)</b>			<b>541.142</b>
Dirección Regional Bonos*		167.660	
<b>Total Remuneraciones BTA (Total Remuneraciones*69,23%) + Dirección Regional de Bonos</b>			<b>542.317*</b>

Elaborado a partir de información proporcionada por SENCE

\* Las cifras de la Dirección Regional de Bonos ya se encuentran contabilizadas sólo para BTA, por lo que fueron sumadas en su totalidad.

Para definir la ponderación o dedicación a la Unidad de Bonos, de las unidades de Compras, Comunicaciones, Jurídico, Administración y Finanzas y Fiscalización, se utilizó la proporción de tiempo dedicada de estas unidades específicamente a la Unidad de Bonos<sup>42</sup>. La unidad de compras fue presentada por el SENCE con una ponderación mayor debido a que esta debió hacerse cargo de un nuevo proceso de compra, impulsado desde la Dirección del SENCE.

Por lo tanto, la tabla anterior presenta dos tipos de ponderaciones distintas, la primera corresponde a la “Dedicación a la Unidad de Bonos” y la segunda es la dedicación de la Unidad de Bonos al BTA.

### 6.3.3 Marketing y comunicaciones, ferias de matrícula y desarrollo de sistemas

La información provista a continuación ha sido entregada por el Encargado de la Unidad de Bonos de SENCE y corresponde a los gastos asociados a la Unidad de Bonos completa, es decir incluyen acciones dirigidas tanto a BEN como a BTA.

La siguiente tabla incluye los gastos asociados a la campaña nacional de publicidad y marketing realizada para dar a conocer la existencia de estos bonos, junto con todos los costos asociados a los esfuerzos por mantener vigente el bono, comunicar a los beneficiarios de su adjudicación y mantener a la población informada.

<sup>42</sup> Los criterios y valores de ponderación han sido entregados por SENCE.

**Tabla 6-9 Marketing y Comunicaciones BTA y BEN año 2011**

Marketing y Comunicaciones	Gasto Total Ponderado (M\$)
Campaña nacional	400.000
Propyme	12.000
SMS	40.000
Publicaciones	5.000
Call Center <sup>43</sup>	
Inbound (llamadas)	60.000
Outbound (llamadas)	30.000
<b>Total Marketing y Comunicaciones</b>	<b>547.000</b>
<b>Total Marketing y Comunicaciones BTA</b>	<b>387.713</b>

Fuente: Elaborado a partir de información proporcionada por SENCE

El monto de Marketing y Comunicaciones correspondiente al BTA, se calcula multiplicando la ponderación dada al BTA sobre el total de bonos entregados entre BTA y BEN (69,23%), por M\$547.000. Con ello, el monto asciende a M\$387.713.

Las Ferias de matrícula son un elemento importante del proceso de adjudicación y matrícula del BTA. Cada región realizaba sus propias ferias y las ferias de la región metropolitana presentan valores más altos debido a la cantidad de gente que a la que éstas estaban orientadas.

**Tabla 6-10 Gasto Ferias de Matrícula año 2011**

Ferías de Matriculación	Número	Gasto Unitario (M\$)	Total (M\$)
Ferías RM	6	3.500	21.000
Ferías Regionales	90	500	45.000
<b>Total Ferias</b>			<b>66.000</b>
<b>Total Ferias BTA</b>			<b>45.695</b>

Fuente: Elaborado a partir de información proporcionada por SENCE

Por último, se llevó a cabo un proceso de desarrollo de sistemas el cual presenta los gastos entregados a continuación.

**Tabla 6-11 Gasto en Desarrollo de sistemas de Información año 2011**

Desarrollo de Sistema	Gastos Total (M\$)
Sistema Bono	40.000
Sistemas Periféricos	10.000
<b>Total Sistema</b>	<b>50.000</b>
<b>Total Sistema BTA</b>	<b>34.617</b>

Fuente: Elaborado a partir de información proporcionada por SENCE

<sup>43</sup> Las llamadas Inbound corresponden a las llamadas que entran, realizadas por beneficiarios y que reciben los callcenter. Las llamadas Inbound corresponden a las llamadas salientes, realizadas por los callcenter a los beneficiarios.

### 6.3.4 Total gastos de soporte administrativo del Programa

A partir de la información anterior, se establece que los gastos de soporte administrativo del BTA ascienden para el 2011 a M\$1.703.160. La tabla a continuación muestra el resumen de los cálculos anteriores.

**Tabla 6-12: Total Gastos de Soporte Administrativo BTA año 2011**

Ítem	Gastos Soporte Administrativo BTA (M\$)
Remuneraciones	542.318
Marketing y Comunicaciones	378.713
Ferías Matricula	45.695
Sistemas	34.617
Gastos (subtítulo 22)	701.816
<b>Total Soporte Administrativo</b>	<b>1.703.160</b>

Fuente: Elaborado a partir de información proporcionada por SENCE

En la siguiente tabla es posible observar el peso relativo del gasto de soporte administrativo sobre el gasto total del BTA. Este asciende a un 9,53%.

**Tabla 6-13 Peso gasto soporte administrativo BTA año 2011**

	(M\$)
<b>Gasto subtítulo 24</b>	16.160.000
<b>Gasto soporte administrativo</b>	1.703.160
<b>Gasto total BTA</b>	17.863.160
<b>Peso gasto soporte administrativo</b>	<b>9,53%</b>

Fuente: Elaborado a partir de información proporcionada por SENCE

Cabe destacar, que acuerdo a análisis realizados por DIPRES y el Ministerio de Desarrollo Social (MDS), un rango de gastos administrativos considerado razonable para Programas como el BTA, los que se caracterizan por realizar transferencias directas al beneficiario o ejecutor, con baja carga administrativa, es del orden del 1% al 7%. Dicho rango es validado por el Equipo Evaluador, estando de esta forma el BTA por sobre ese rango.

## 6.4 Gasto unitario por Bono

A continuación se detalla cómo se desglosa el gasto por bono, según el número de bonos presupuestados para el año 2011, que corresponden a 55.360. Al igual que en la sección anterior, el número de bonos se obtuvo de información presupuestaria, ya que no se dispuso de los gastos efectivamente ejecutados (pagados) al momento de realizar la presente evaluación (segundo semestre 2012).

**Tabla 6-14: Gasto Unitario BTA, a partir del número de bonos presupuestados para el año 2011**

	Total Programa (M\$)	Monto por Bono (\$M)
<b>Gasto subtítulo 24</b>	16.160.000	291.908
<b>Gasto soporte administrativo</b>	1.703.160	30.765
<b>Gasto total BTA</b>	17.863.160	322.673

Fuente: Elaborado a partir de información proporcionada por SENCE

De la tabla anterior, se desprende que el gasto unitario estimado por bono del BTA asciende para el año 2011 a \$322.054, que de acuerdo a la información tenida a la vista para la elaboración de este informe, entre ellas, las fichas de monitoreo del MDS, se encuentra dentro de un rango razonable considerando programas de capacitación similares.

## 6.5 Costo de hora de capacitación por beneficiario

A continuación, se muestra una aproximación al costo de hora de capacitación por beneficiario. Para ello, se consideraron los beneficiarios matriculados hasta el 31 de marzo de 2012, los costos de los cursos en los cuales se encontraban inscritos y las horas de duración de los cursos. Dicha información fue recogida del proceso de compras, en el cual queda registro de todos los estos datos. Es importante recalcar, que el costo por alumno de cada curso varía en función del número efectivo de alumnos que participan en él, tal como se indica en el Proceso de compra de cursos. En la siguiente tabla se muestran los costos promedios por hora por beneficiario para los distintos tramos señalados y el total de cursos:

**Tabla 6-15 - Costo por hora de capacitación**

	Porcentaje de cursos en el tramo	Costo promedio de hora de capacitación por beneficiario
<b>Cursos con 5 a 10 beneficiarios</b>	30,77%	\$ 4.840
<b>Cursos con 11 a 15 beneficiarios</b>	23,53%	\$ 3.569
<b>Cursos con 16 a 25 beneficiarios</b>	45,70%	\$ 2.960
	100,00%	\$ 3.682

Fuente: Elaborado a partir de información proporcionada por SENCE

Como se observa en la tabla, el costo promedio por hora y por alumno ascendió a \$ 3.682. Cabe mencionar que, como referencia, el valor máximo de la hora cronológica por participante en la Franquicia Tributaria, ascendía durante 2011 a \$4.000 (SENCE C. R., 2012).

## 7 Análisis de diseño del Programa

La presente evaluación ha propuesto un análisis de diseño, no obstante carecer el Programa en su origen de un marco lógico que defina el Programa en relación a su fin, propósitos, actividades, medios de verificación y supuestos. De esta manera, como parte del análisis de diseño del Programa, se evalúan criterios como la Pertinencia, Coherencia interna y externa. En este contexto es importante señalar que en lugar de un Marco Lógico<sup>44</sup>, el Programa BTA cuenta con la definición conceptual del mismo, plasmado en el Formulario E (2011)<sup>45</sup>, así como en las Bases de Licitación (DIPRES, Resolución Exenta N°140, 2012), y el Reglamento del mismo (SENCE, Resolución Exenta 1560, 2012). Por otra parte, el Programa BTA ha tenido algunas modificaciones en el modelo de implementación, muchas de las cuáles no se encuentran reflejadas en la documentación de diseño citada. Es por ello que la presente evaluación ha considerado la utilización de una metodología de análisis de diseño “ajustada” a las condiciones actuales de funcionamiento del Programa, basándose principalmente en las definiciones conceptuales de las Bases de Licitación (DIPRES, Resolución Exenta N°140, 2012)<sup>46</sup>.

Para dichos propósitos, es relevante considerar algunos antecedentes identificados por SENCE en la formulación del Programa, que dicen relación con: los objetivos de Desarrollo Social en el que se enmarca el Programa (descritos en el punto 3.2 del capítulo de Descripción del Programa), y el diagnóstico de éste (identificación de las principales causas del problema, descripción del problema identificado por el Programa, y los efectos del problema detectado), entre otros.

---

<sup>44</sup> El Programa Bono Trabajador Activo no cuenta con una Matriz de Marco Lógico que permita la realización de análisis de éste de manera acabada.

<sup>45</sup> Sin embargo, a juicio de SENCE, dicho documento no presenta un carácter oficial para efectos del análisis de Diseño del Programa. Esto, puesto que por una parte, dicho Formulario se encuentra comentado técnicamente por DIPRES respecto de la definición de la problemática identificada y el modelo causal que la sustenta. Al respecto, DIPRES ha señalado la necesidad de “revisar por completo el modelo de causalidad del Programa, identificando un único problema, sus causas y efectos y en función de esto, plantear de manera precisa los objetivos del Programa. Además, se requiere de una clara definición de la población objetivo del Programa y una descripción adecuada de la estrategia y sus componentes” (Asesoría Técnica DIPRES, 2011).

<sup>46</sup> Principalmente, debido a que la definición causa-problema-efectos (Diagnóstico que da origen al Programa), se encuentra definida en este documento, como resultado de un trabajo conjunto entre SENCE y DIPRES.

## 7.1 Antecedentes: Modelo causal del Programa

En el diagrama siguiente, se expone de manera resumida el modelo causal identificado por SENCE, explicitando las causas y efectos del problema que da origen al Programa<sup>47</sup>.

Diagrama 7-1 Resumen de la lógica causal diagnosticada por el Programa



Fuente: Elaboración propia en base a Diagnóstico elaborado por el Programa

## 7.2 Análisis de pertinencia del Programa<sup>48</sup>

Como pertinencia se entiende el “Grado de adecuación de la estrategia según las necesidades y la población objetivo”. El diseño de un Programa es pertinente si el programa se propone revertir las causas del problema y si finalmente el diseño de éste se encamina hacia lograr un cambio positivo en problema o necesidad de la población objetivo (MIDEPLAN, 2000).

En concreto, para establecer la pertinencia del BTA, se ha analizado en qué medida los objetivos y productos a lograr se ajustan al problema y sus causas identificadas en el diagnóstico, y en qué grado las actividades y la metodología de intervención, tal como han sido implementadas en la práctica, son adecuadas al perfil de la población objetivo del Programa, y contribuyen en mayor o menor medida a la consecución de los objetivos del mismo (MIDEPLAN, 2000). Ahora bien, dada la información documental entregada por SENCE<sup>49</sup> en relación a la identificación del diagnóstico que da origen al Programa, y los antecedentes descriptivos expuestos en el presente informe, así como lo recabado a partir de entrevistas en profundidad y grupos focales, es posible analizar críticamente el diseño e implementación del mismo. A continuación se exponen las principales conclusiones en relación a la pertinencia del Programa.

<sup>47</sup> Cuyo desarrollo detallado se explicitó en la sección “Descripción del Programa”.

<sup>48</sup> El análisis de pertinencia del Programa se ha realizado teniendo en consideración por una parte, el diseño “original” del Programa, y por otra, aquellas características consideradas por el Equipo Evaluador como relevantes para comprender la manera en que la estrategia de intervención del Programa responde al diagnóstico y los objetivos planteados en éste.

<sup>49</sup> Se han revisado conjuntamente, los decretos y resoluciones exentas en las que se basa normativamente el Programa, el formulario, ficha y comentarios técnicos realizados por DIPRES en la etapa de evaluación y asesoría del diseño original del Programa, así como manuales e instructivos propios del Programa, entre otros documentos de interés.

✓ **Respecto a la identificación de la población potencial del Programa**

En base a los datos del Seguro de Cesantía, durante febrero 2011, la población que cumplía con los criterios de focalización del Programa correspondía a 2.092.692 personas. Aun habiendo estimado la población potencial, el Programa no ha estimado a aquella población que pudiera demandar capacitación laboral. En este mismo sentido, la definición de metas de cobertura del Programa presenta debilidades en relación a la demanda potencial por capacitación. En concreto, esta demanda se ha realizado conforme a la oferta de cursos proveniente de los Organismos Técnicos de Capacitación, dentro del marco de la disposición presupuestaria para cada región, y no necesariamente considerando la potencial demanda por parte de los potenciales beneficiarios.

En concreto, los antecedentes revisados en la presente evaluación no han permitido emitir un juicio respecto a la adecuación del componente de capacitación ofrecido por el Programa en relación a la mejora del problema en la población afectada por el problema. Hasta la fecha, no se cuenta con un cálculo del déficit de capacitaciones en el grupo específico de focalización del Programa, insumo que se convierte en un indicador relevante si se quiere establecer la adecuación de la estrategia utilizada por el Programa, la entrega de un bono de capacitación, a trabajadores que hasta este punto, se encontraban relativamente “fuera” de las posibilidades de capacitación existentes.

✓ **Respecto a la definición de población objetivo y los criterios de focalización del Programa**

A juicio del Equipo Evaluador, el Programa ha definido correctamente los requisitos de acceso al beneficio (Focalización del Programa). Se observa que la definición de la población objetivo contempla por una parte, el focalizar el beneficio en un determinado nivel de ingresos laborales, y por otra, el asegurar cierta trayectoria laboral de los trabajadores. Al exigir cotizaciones previsionales, el Programa se enfoca en aquella población que presenta una historia laboral relativamente exitosa (en términos de dependencia laboral previa medida en la existencia de cotizaciones laborales), pero que sin embargo, pudiera estar interesada en acceder a capacitación como una alternativa para mejorar su nivel de productividad laboral. De esta manera, el Equipo Evaluador considera que la definición de la población objetivo efectivamente se encuentra en concordancia con los objetivos del Programa. Sin embargo, existe hasta la fecha un aspecto relevante del diseño del Programa que no ha sido incorporado en el proceso de selección de los trabajadores postulantes, y que a juicio del Equipo Evaluador pudiera tener efecto en la población atendida del Programa. A continuación se especifica este juicio así como sus posibles efectos en la focalización efectiva del Programa.

✓ **Respecto al no uso del índice de empleabilidad contemplado en su diseño como mecanismo de selección de trabajadores postulantes**

No obstante el Programa contempla en su diseño, una priorización de postulantes acorde al puntaje obtenido en el “Índice de empleabilidad”, a la fecha este mecanismo no ha sido utilizado, entregándose el Bono a todos los trabajadores postulantes que cumplen con los criterios de focalización del Programa. Lo anterior tiene importantes consecuencias, entre las que se cuentan la entrega del Bono a una proporción amplia de población, sin priorización alguna respecto de las condiciones de empleabilidad que éstas presentan, lo que podría repercutir eventualmente en que el beneficio pudiese estar concentrándose en los trabajadores de mayor nivel remuneracional y de empleabilidad. A esto se le suma que existieron regiones donde los cupos ofrecidos fueron utilizados en su totalidad, por lo que ante la existencia de amplias listas de postulación, la asignación daría cuenta únicamente del orden de llegada, no priorizando dentro del grupo a aquellos que más podrían necesitar la capacitación.

✓ **Respecto a la definición del propósito del Programa y la definición del concepto de empleabilidad**

El concepto de empleabilidad es utilizado en tres partes del diseño del Programa:

- Primero, el propósito del programa establece como principal objetivo aumentar la empleabilidad laboral de los trabajadores, específicamente a través de elevar y mejorar las competencias

laborales, potencias las posibilidades de movilidad en el mercado del trabajo de los trabajadores, en busca de mejores remuneraciones y condiciones laborales.

- Segundo, dentro de los resultados esperados finales, se establece aumentar los niveles de empleabilidad de los trabajadores egresados del Programa.
- Tercero, el índice de empleabilidad, desarrollado como criterio de selección, es una fórmula que conjuga el número de meses trabajados (por medio de las cotizaciones del trabajador) con el ingreso promedio recibido.

Como se mencionó en el capítulo de Descripción del Programa, el Programa no explicita en su diseño qué se entiende conceptual y operacionalmente por empleabilidad. Son diversas las definiciones que distintos autores dan a este término<sup>50</sup>. Sin embargo, varios lo asocian principalmente a la probabilidad de estar empleado. De ser esta la definición en el objetivo general, medir sólo la probabilidad de estar empleado no parece pertinente a juicio del Equipo Evaluador, considerando que el Programa se encuentra focalizado en trabajadores activos, esto es, trabajadores con un historial de empleo relativamente estable en los últimos 12 meses, con lo cual el objetivo general pareciera aportar marginalmente a la solución del problema que plantea el Programa, de empleos con mala o muy mala calidad.

De hecho, en términos prácticos, de entenderse la empleabilidad como la probabilidad de estar empleado formalmente, el propósito sólo estaría apuntando a la condición mínima para que un empleo sea considerado como de “buena calidad”, condición, que por los criterios de focalización del Programa, debiera ser cumplida por la mayor parte de los beneficiarios del Programa al momento de la postulación (recordar que uno de los criterios de focalización del Programa es que el trabajador haya tenido al menos 6 cotizaciones pagadas continuas o discontinuas el último año).

#### ✓ **Respecto a la pertinencia de los objetivos del Programa en relación al problema identificado**

Ahora bien, a juicio del Equipo Evaluador los objetivos plasmados en los resultados finales planteados por el Programa, como son aumentar los niveles de empleabilidad, aumentar la movilidad laboral horizontal y vertical, y aumentar las remuneraciones, apoyan la superación del problema que éste identifica, que es empleos de mala o muy mala calidad. Tal como es mencionado en el capítulo de Descripción del Programa, en la sección de Diagnóstico realizado por el Programa, el nivel de ingresos y la tenencia del empleo se consideran variables que afectan la calidad del empleo, siendo utilizadas para la creación de un Indicador de la Calidad del Empleo (Sehnbruch, Kirsten, & Ruiz Tagle, 2010). En particular, la tenencia del empleo se condice con el concepto de empleabilidad, siendo este definido como la probabilidad de estar empleado. También la movilidad, en la mayoría de los casos, afectaría positivamente la calidad del empleo, entendiendo por movilidad vertical el cambio a un cargo jerárquicamente mayor, y movilidad horizontal como el cambio a una nueva empresa, el que generalmente está asociado a un incremento de remuneraciones.

De la misma manera, el objetivo de resultado intermedio de incrementar las competencias laborales de los trabajadores capacitados, efectivamente se condice con las causas del problema identificado, que plantean

---

<sup>50</sup> La Organización Internacional del Trabajo (OIT, Conferencia Internacional del Trabajo en su 88.a reunión, 2000), plantea que *“la empleabilidad se define en términos generales”. “Abarca las calificaciones, los conocimientos y las competencias que aumentan la capacidad de los trabajadores para conseguir y conservar un empleo, mejorar su trabajo y adaptarse al cambio, elegir otro empleo cuando lo deseen o pierdan el que tenían e integrarse más fácilmente en el mercado de trabajo en diferentes períodos de su vida”*. Por otro lado, el Portal del formación profesional de España (Ministerio de Educación, Cultura y Deporte; España) postula que la empleabilidad se refiere a la *“capacidad potencial de incorporarse y permanecer en el mercado laboral, esto es, las posibilidades personales para encontrar empleo y adaptarse a un mercado de trabajo en continuo cambio”*.

una baja inversión en capital humano y una escasa oferta de capacitaciones para el grupo “intermedio” de trabajadores.

Por otro lado, no se considera pertinente el objetivo de resultado final de aumentar la duración del empleo de los trabajadores egresados del Programa, entendido como el tiempo desempeñado en un mismo cargo y con un mismo empleador, ya que su definición se contradice con aumentar la movilidad, la cual, como se señaló antes, es pertinente en términos de resolver el problema identificado en el diagnóstico. Respecto a los resultados intermedios: empoderar a los trabajadores en su decisión de capacitación e incrementar la capacidad de los trabajadores de identificar la calidad de los cursos de capacitación, si bien son considerados deseables y valorados por los trabajadores, según se señala en los *focus groups*, ya que rompen con el paradigma de que la decisión de capacitación queda en manos de las empresas, no se consideran pertinentes como resultados intermedios, pues no corresponderían a un cambio esperado en los trabajadores producto de la entrega del Bono, siendo más bien resultados a nivel de proceso. Dichos objetivos tendrían sentido si el Programa buscara una carrera de capacitaciones y no existen antecedentes que afirmen lo anterior. Adicionalmente, dado que el único componente del programa es el Bono de capacitación y la decisión del trabajador se realiza ex ante a recibir el componente, no es esperable que los trabajadores se empoderen sobre sus decisiones de capacitación e identifiquen la calidad de los cursos, por el sólo hecho de haber recibido la capacitación, por lo cual éstos no son, a juicio del Equipo Evaluador, resultados intermedios del Programa, en el contexto de su intervención.

### **7.3 Análisis de coherencia del Programa**

*La coherencia de un Programa corresponde al carácter lógico de la relación entre los diferentes contenidos del diseño, y entre éste (el Programa) y elementos externos como la política social y el resto de la oferta pública. De esta manera, el análisis de coherencia de un Programa adquiere dos dimensiones: interna y externa (MIDEPLAN, 2000).*

#### **7.3.1 Coherencia externa del Programa**

*La coherencia externa, se refiere al grado de coherencia lógica entre el diseño de la intervención y las políticas que orientan la acción social del gobierno y la oferta pública existente, extra e intra-institucional (MIDEPLAN, 2000).*

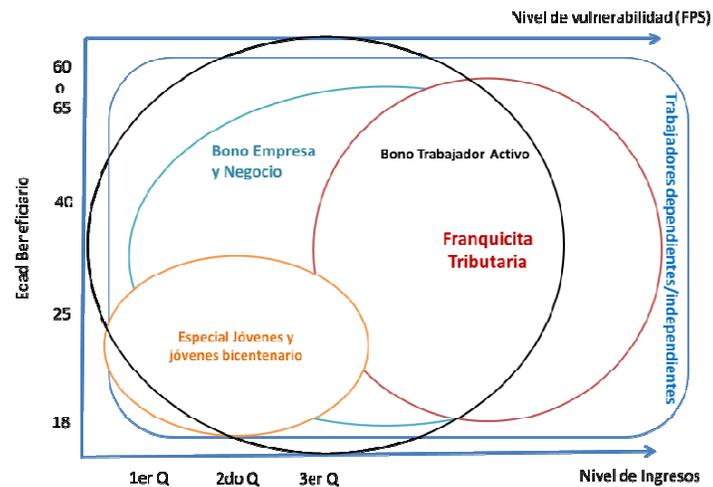
Con el objetivo de poder analizar la coherencia externa del Programa, se deben considerar algunos antecedentes relevantes. Como se ha analizado, hasta la implementación del Programa BTA, no existía oferta de capacitaciones disponible para el grupo objetivo del mismo. Existía el Programa Franquicia Tributaria, que focalizaba los beneficios en grandes empresas. Por otro lado, existían los programas sociales de capacitación, focalizados principalmente en trabajadores desempleados, en búsqueda de empleo y/o emprendimiento. Por su parte, la oferta privada se divide entre Centros de Formación Técnica privados y ONG.

##### **7.3.1.1 Descripción de Programas Relacionados**

A modo de ilustrar el contexto en el cual se inserta el Programa, en términos de coexistencias, complementariedad y vacíos de política pública enfocada en la materia, a continuación se describen y analizan los siguientes Programas, por considerarse que tienen relación a la oferta de capacitaciones y formación para el trabajo. El foco está puesto en analizar las posibles superposiciones entre ellos. Los programas considerados son: Programa de Capacitación en Oficios o bien, Oficios: Apoyo y Capacitación para el Trabajo, Programa de Formación en el Puesto de Trabajo, Programa Mujeres Jefas de Hogar, Bono Empresa y Negocio, Programa Becas Fondo de Cesantía Solidario (FCS), Jóvenes Bicentenario, Especial de jóvenes, Programa Nacional de Becas, Programa Aprendices, Bonificación a la Contratación (y Capacitación) y Bono Capacitación Dueño MYPES.

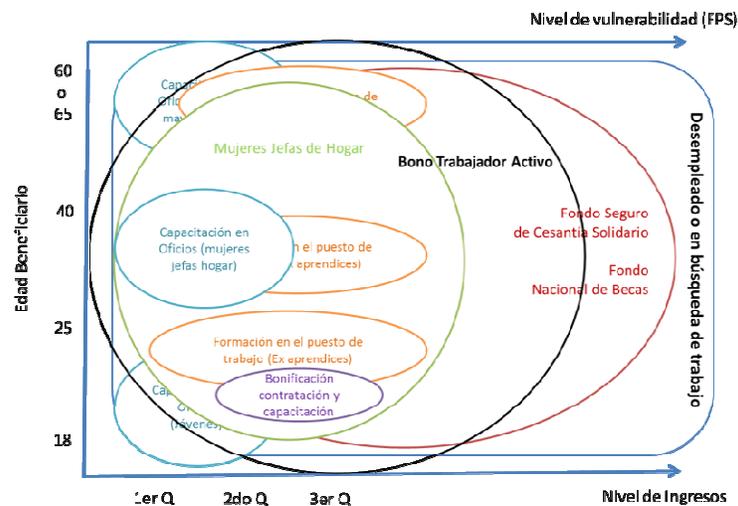
En primer lugar, se ha analizado descriptivamente cada uno de estos Programas (para mayor detalle, revisar tablas descriptivas por Programa y tabla resumen de todos ellos, en anexo). Dicho análisis ha contemplado una revisión de las principales características de dichos Programas, en términos de la edad de sus beneficiarios objetivos, el perfil y su situación laboral asociada al que se enfoca, y el beneficio que entrega. En este contexto, a continuación se exponen dos diagramas a modo de resumen, que ilustran las superposiciones detectadas para el caso de los trabajadores dependientes o independientes, y desempleados.

**Diagrama 7-2 Programas Sociales de Empleabilidad para Trabajadores dependientes e independientes, en relación a su público objetivo según nivel de ingresos y/o vulnerabilidad, y edad del beneficiario**



Fuente: Elaboración propia a partir de información SENCE.

**Diagrama 7-3 Programas Sociales de Empleabilidad para Trabajadores desempleados, en relación a su público objetivo según nivel de ingresos y/o vulnerabilidad, y edad del beneficiario**



Fuente: Elaboración propia a partir de información SENCE.

En los diagramas anteriores, se analiza gráficamente la superposición de Programas de Capacitación pertenecientes a SENCE. Al respecto, se observa:

Respecto al **público objetivo** de la oferta programática complementaria al Programa:

- ✓ La oferta de capacitaciones provista por programas gubernamentales complementarios se encuentra fuertemente concentrada en población joven de los tres primeros quintiles de ingresos.
- ✓ La oferta de capacitaciones está enfocada en apoyar el ingreso al mercado laboral, puesto que exige estar desempleado, cesante o buscando empleo.
- ✓ Asimismo, se perciben ciertas concentraciones de programas enfocados en mujeres en edad activa, y hombres mayores de 50 años.
- ✓ La oferta complementaria distingue, en términos del grupo objetivo definido por los criterios de acceso a los distintos Programas, según si el beneficiario/postulante se encuentra desempleado o es trabajador activo. Dentro del segundo grupo objetivo, trabajadores activos, la oferta presenta programas enfocados hacia mecanismos de acceso por medio de los lugares de trabajo, como el Bono Empresa y Negocio y la Franquicia Tributaria.

En suma, se observa que ninguno de los Programas descritos presenta un enfoque particular hacia trabajadores activos, que incluye desempleados si es que éstos presentan cierto historial laboral confirmado a través de su comportamiento previsional previo a la postulación, tal como lo hace el Programa Bono Trabajador Activo. En este sentido, es relevante destacar la incorporación de un grupo objetivo distinto a los ya considerados, que se conjuga, además, con una estrategia de intervención distinta; considerando la entrega del bono de capacitación directamente al trabajador.

- ✓ **El Programa aborda un nicho no considerado por la oferta pre existente**

Efectivamente, el Programa BTA entrega una oferta dirigida hacia un grupo que previamente no encontraba alternativas de capacitación especializada en temas técnicos, y además, de bajo (o cero) costo. La evaluación de la coherencia externa del Programa considera que éste efectivamente es coherente con Políticas Sociales específicas, insertándose adecuadamente en un nicho de trabajadores no cubiertos por otros programas.

- ✓ **El Programa no considera una interrelación con los Programas pre existentes**

Un segundo aspecto de relevancia, dice relación con la interconexión existente (o no) entre el Programa BTA y los demás Servicios y/o programas enfocados en capacitación. En este contexto, el BTA no se relaciona adecuadamente con los Programas existentes a nivel nacional, dónde es posible que una misma persona sea beneficiaria de programas SENCE, y al mismo tiempo de programas de empleabilidad de otros servicios, como del Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS).

En la misma línea, el BTA no considera el encadenamiento con otros Programas, ni la elaboración de una trayectoria de capacitación que pudiera tener mayor efecto en términos de empleabilidad del grupo objetivo. Además, es posible que una misma persona sea beneficiaria de más de un Programa de este tipo. De hecho, la mayoría de los programas no establecen inhabilidades respecto a la participación simultánea o diferida en el tiempo en otros programas de capacitación, ni tampoco se cuentan con bases de datos consolidadas que permitan establecer en qué programas de capacitación ha participado o está participando el beneficiario. Sin embargo, de acuerdo a lo declarado por el SENCE, se está trabajando en ello. En la misma línea, no se verifica una interrelación temporal en los programas. No se percibe una línea temporal por la cual un mismo beneficiario pueda continuar con una trayectoria de capacitaciones interrelacionadas entre sí.

- ✓ **El Programa no considera la realización de un diagnóstico previo en términos de la participación de sus beneficiarios en otras instancias de capacitación.**

Por último, el análisis de coherencia externa del Programa revela que éste no considera en su diagnóstico o criterios de acceso al mismo, la participación previa de los beneficiarios/postulantes en otras instancias de

capacitación. Lo anterior implicaría que el nivel de los alumnos que toman los cursos es altamente dispar, con las consecuencias que esto pudiera traer en términos de aprendizajes efectivos del grupo.

### 7.3.2 Coherencia Interna del Programa<sup>51</sup>

*La coherencia interna es el grado de coherencia lógica entre los distintos elementos centrales que componen el diseño, tanto en su eje vertical como horizontal (MIDEPLAN, 2000).*

- ✓ *Análisis vertical: De qué manera el logro de las actividades asegura el logro de los productos. A su vez éstos (productos) aseguran el logro del objetivo general del Programa.*
- ✓ *Análisis horizontal: De qué manera el Programa cuenta con los indicadores necesarios y las fuentes de verificación adecuadas para medir el logro de cada uno de los resultados esperados del Programa.*

#### 7.3.2.1 Análisis de coherencia vertical

En relación a la coherencia vertical, el Equipo Evaluador considera que éste efectivamente logra generar una lógica coherente relacionando las actividades del Programa con la consecución de los resultados esperados y el propósito. Sin embargo, un análisis detallado ha permitido detectar ciertos nudos críticos y/o aspectos aún perfectibles del Programa.

- ✓ **El Programa presenta carencias en términos de la identificación de la demanda potencial de capacitación existente**

El Programa no ha logrado implementar un proceso de levantamiento de demanda por capacitaciones en las empresas de manera sistematizada.

En la actualidad, el proceso de levantamiento de demanda de capacitaciones (por parte de las empresas) considera la definición de focos o áreas de concentración de mano de obra a nivel regional, así como la selección y priorización de sectores productivos más relevantes.

Para la selección de dichos focos y sectores productivos se aplicaron distintas metodologías según la región que realiza el levantamiento. A este respecto, no se aprecia un criterio claro de aplicación de uno u otro instrumento, así como tampoco existe un criterio que defina, de manera común a todas las regiones, el número de entrevistas, encuestas y talleres a realizar. Entre las metodologías utilizadas se cuentan (1) encuestas auto reportadas a empresarios (aplicadas en Ferias de Empleo), (2) entrevistas a actores definidos previamente por el equipo SENCE regional, (3) Trabajo conjunto con las gobernaciones, como aliado estratégico en este proceso para hacer la bajada respectiva de la información a través del territorio regional, y (4) Talleres provinciales con servicios públicos, municipios, gremios y sindicatos. Es importante recalcar que no todas las metodologías fueron utilizadas en todas las regiones imprimiendo diferencias en los resultados obtenidos en cada uno de los informes regionales.

Los resultados del análisis de los instrumentos de levantamiento de información son a juicio del consultor deficientes, identificándose de manera general las principales demandas de empleo y no necesariamente de habilidades específicas entregadas en la capacitación ofrecida por el Programa. A modo de ejemplo, en una de las regiones analizadas se escogió “turismo” como uno de los sectores priorizados. Los resultados expuestos son los siguientes:

---

<sup>51</sup> Se ha analizado la coherencia interna del Programa atendiendo a las declaraciones de SENCE respecto de la conceptualización original del Programa y sus principales modificaciones. De la misma manera, se han considerado las especificaciones realizadas en los Términos de Referencia de la presente evaluación, (Resolución exenta N° 140, DIPRES 2012), bajo el entendido de que dichos resultados, indicadores y medios de verificación corresponden a la versión última mediante la que se entiende e implementa el Programa.

*“Se entrevistó a la Cámara de Turismo y Asociación de Guías locales. Demanda específicas del sector:*

- *Garzones*
- *Mucamas*
- *Recepcionistas*
- *Guía Turístico*
- *Guía de Trekking”*

A juicio del consultor, el proceso representa, sin duda, un esfuerzo importante y es valorado en instancias de un primer acercamiento a la demanda regional por capacitaciones. Sin embargo, tal como se expone en los informes finales del proceso *“Este documento constituye una primera etapa –concebida como un proyecto piloto- que aborda focos y rubros definidos por el equipo regional”* (SENCE, 2011).

Esto podría deberse a problemas en la identificación de la demanda de capacitaciones, o bien, a la realización de un diagnóstico que no ha sido lo suficientemente acotado en especificar las necesidades de capacitación del grupo objetivo.

Por otra parte, el proceso de levantamiento de demanda llevado a cabo el año 2011 (para la ejecución 2012 del Programa), no contempla un levantamiento de demanda de capacitaciones por parte de los trabajadores. De esta manera, persiste la pregunta respecto de si es adecuado generar el match de oferta de capacitaciones atendiendo exclusivamente la opinión y demanda de empresas, sin considerar la demanda de trabajadores, sino hasta la selección de cursos ofrecidos en la parrilla de cursos del Programa.

En concreto, el Programa no considera, en su diseño original, ni en su implementación actual (2012), un levantamiento de las capacitaciones “deseadas” por los trabajadores. De hecho, el Programa sólo conoce sus intereses de capacitación una vez que éstos postulan al listado de cursos establecido regionalmente.

✓ **Desconexión entre la definición de la demanda potencial de bonos de capacitación por parte de trabajadores y los cupos ofrecidos por éste y uso de un mecanismo de selección**

Como se ha visto, el Programa no cuenta con una estimación exhaustiva de la demanda de capacitaciones por la población potencialmente usuaria del Programa. La presente evaluación releva la carencia de conexión entre la definición de la demanda de capacitaciones potencial del Programa (relativamente inexistente) y los cupos ofrecidos por éste.

Es importante señalar que a juicio del Equipo Evaluador, pudiera ser deseable que exista una sobredemanda de capacitaciones en el público objetivo, debido primero a una disponibilidad de recursos. Sin embargo, a juicio del Equipo Evaluador, el Programa debiera responder a esta demanda entregando bonos mediante sistemas de selección diseñados para la priorización de sus beneficiarios, y cómo es posible observar dentro de este mismo capítulo, el instrumento de selección y priorización (el índice de empleabilidad), no ha sido utilizado.

En concreto, el Programa entregó Bonos a todos quienes resultaron ser trabajadores seleccionados (en la ejecución 2011 resultó ser el 100% de los trabajadores postulantes que cumplieron con los requisitos de focalización del Programa). De esta manera, en algunas regiones se generaron las listas de trabajadores seleccionados (beneficiados) con el Bono para los cuales no fue posible inscribirse en el Programa, dada la disponibilidad de cupos de éste. En la práctica, se observa una importante disparidad en relación al número de ganadores del Bono y los cupos de capacitación efectivamente vigentes.

✓ **El Programa no se enfoca hacia la consecución de competencias habilitantes en términos laborales**

El Programa no contempla como resultado medible de éste, la adquisición de competencias habilitantes para el mundo del trabajo. Lo anterior implica que un trabajador egresado exitosamente del Programa, no necesariamente se encuentra habilitado laboralmente. En este sentido, se pone en duda la efectividad de las capacitaciones en cuánto no aseguran una mejoría en término de competencias aprendidas. En esta óptica el Programa se centraría en la capacitación del beneficiado, relevando los contenidos de los cursos, más que

las competencias que desarrolla y la habilitación para un trabajo de mayores requerimientos del que se tenía o tiene y/o en otras áreas de desarrollo.

✓ **El Programa no contempla en su diseño, la certificación externa de aprendizajes**

El Programa en su diseño no establece la certificación de la habilitación requerida por un beneficiario del Bono, luego de terminada la capacitación. Esto incide directamente en lo expresado por los beneficiarios en los *focus groups*, respecto del carácter básico (niveles básicos) de los cursos entregados.

Es importante considerar que la calificación laboral considera en forma primordial la adquisición de nuevas competencias, que le permitan al trabajador avanzar en la complejización del trabajo a desarrollar. El Programa releva la importancia de los contenidos y la fiscalización de los mismos, cuando el interés superior está, justamente, en la habilitación que se produce del beneficiario, en la perspectiva que efectivamente se desarrollan nuevas competencias que le permiten aumentar empleabilidad.

7.3.2.2 Análisis de coherencia horizontal

En este punto, es necesario recalcar que el Programa, a un año de implementación, presenta continuas modificaciones, relacionadas sobre todo, a la definición de las metas, los indicadores y los medios de verificación de cada uno de ellos. Dicho esto, el Equipo Evaluador considera relevante el continuar mejorando la trazabilidad de los procesos internos del Programa, así como la verificación de resultados e indicadores de proceso del Programa.

✓ **Respecto a la trazabilidad de los estados de los beneficiarios**

Uno de los aspectos que se consideró crítico en el diseño del proceso es la pérdida de visibilidad para algunos estados de los beneficiarios.

Primero, existe una pérdida de visibilidad sobre el beneficiario durante el desarrollo del curso. Posterior a la matrícula, el SENCE obtiene un primer indicio sobre el estado del beneficiario cuando éste responde la encuesta de satisfacción y luego cuando la OTEC declara el egreso del beneficiario. Durante el desarrollo del curso, el SENCE no puede reconocer si el beneficiario permanece en el curso. Actualmente se trabaja en función de estimaciones y no de una cifra real y sistematizada, lo que dificulta el seguimiento del Programa.

Segundo, existen estados del beneficiario que hoy no se están registrando en el sistema y que pudiesen ser relevantes para una mejor toma de decisiones. Estos son<sup>52</sup>:

- No cumple Requisitos: no se guarda registro de los trabajadores que intentan postular, pero que no cumplen con los criterios de focalización.
- No seleccionados: Si bien el criterio de selección no es utilizado, tampoco el sistema permitiría identificar a las personas que habiendo cumplido los criterios de focalización, no son seleccionadas.
- Renunciados: Actualmente es posible identificar este estado, sin embargo según lo planteado por el SENCE se utiliza tanto para los beneficiarios que renuncian al Bono, como para los que no logran matricularse por no haber más disponibilidad presupuestaria en la región correspondiente.
- No completan el proceso de Matrícula: Actualmente están siendo marcados como Renunciados.
- Desertores: El sistema no está registrando los beneficiarios que abandonan el curso una vez matriculados, que en la práctica se traduce en no cumplir con el 75% de asistencia.

---

<sup>52</sup> Los estados indicados son descritos en el punto de Definición de estados de los beneficiarios del Programa. Estos son (1) No cumple con los requisitos (corresponden a todos los trabajadores que intentan postular al Bono, pero que no cumplen con los criterios de focalización), (2) No seleccionados (debiesen ser los trabajadores que cumpliendo los criterios de focalización, no son seleccionados), (3) Renunciados (son los beneficiarios que habiendo sido ganadores del Bono, rechazan la opción de matricularse), (4) No completan el proceso de Matrícula (corresponde a los beneficiarios que no logran matricularse por no haber disponibilidad presupuestaria en la región correspondiente), (5) Desertores (son los beneficiarios que abandonan el curso, después de haberse matriculado), y (6) Desertores (son los beneficiarios que reprobaban la evaluación final del curso o que no responden la encuesta de satisfacción).

- **Reprobados:** El sistema tampoco registra los beneficiarios que no aprueban la evaluación final del curso o que no responden a la encuesta de satisfacción.

En particular, para los estados de Desertores y Reprobados, estos sólo se validan cuando el OTEC entrega los antecedentes de egreso de los beneficiarios que finalizaron sus cursos. Por lo tanto, la cifra final de desertores y reprobados para los matriculados del periodo 2011 (que contempla matriculados hasta el 31 de marzo del 2012) no se podrá saber hasta que los OTEC hayan entregado los antecedentes de todos los beneficiarios que participaron en los cursos.

✓ **Respecto a la gestión de matrículas**

El sistema de información del BTA apoya la gestión de los llamados descritos en el Proceso de capacitación del capítulo de Descripción del Programa. Estos llamados son utilizados como “llave de paso” para controlar el flujo de matrículas, y el sistema entrega información para la toma de decisiones en dicha actividad. Sin embargo, según lo manifestado por el SENCE, persisten problemas como casos de ferias de matrícula que han tenido una sobre demanda y que han implicado re-asignaciones presupuestarias. Además, si bien existe una herramienta para la selección de beneficiarios, ésta no se utiliza y la “llave de paso” antes mencionada es por disponibilidad y ejecución presupuestaria, y no por medio de este mismo criterio de selección. Esto se escapa de razones relativas al diseño del sistema, y según lo mencionado en las entrevistas responde a necesidades de ejecución de los bonos.

## 8 Conclusiones

### 8.1 Respecto al diseño del Programa

**(1) No existe una adecuada definición del Propósito**

El Programa no explicita o define en su diseño qué se entiende por empleabilidad, concepto central del propósito<sup>53</sup> del mismo. Son diversas las definiciones que distintos autores dan a este término. Sin embargo, varios lo asocian a la probabilidad de estar empleado. De ser esta la definición en el propósito, medir sólo la probabilidad de estar empleado no parece pertinente a juicio del Equipo Evaluador, considerando que el Programa se encuentra focalizado en trabajadores activos, que son trabajadores con un historial de empleo relativamente estable en los últimos 12 meses. En tal escenario, el objetivo general pareciera aportar marginalmente a la solución del problema que plantea el Programa, cual es, empleos con mala o muy mala calidad.

**(2) El proceso de levantamiento de la demanda por capacitaciones aún es débil en relación a la metodología utilizada**

No obstante, el Programa en su diseño considera relevante el uso de una metodología de levantamiento de la demanda por capacitaciones, la presente evaluación ha considerado que ésta no se aplica de manera estricta, ni con la relevancia necesaria para asegurar el logro de los objetivos del Programa, específicamente con el resultado a nivel de producto que establece elevar la pertinencia de la capacitación ofrecida con el mercado laboral, a través de levantar la demanda de las empresas a nivel regional.

---

<sup>53</sup> El Bono Trabajador Activo tiene como propósito aumentar la empleabilidad laboral de los (as) trabajadores (as). Específicamente, a través de elevar y mejorar las competencias laborales, potenciar las posibilidades de movilidad en el mercado del trabajo de los (as) trabajadores (as), en busca de mejores remuneraciones y condiciones laborales.

Como se ha visto, la selección de la parrilla de cursos que finalmente se ofrece a los trabajadores, no contempla un criterio sistemático que incorpore la demanda de los trabajadores por capacitaciones, o de empresas por capacitaciones para sus trabajadores.

En concreto, para la ejecución del Programa durante el año 2011, no existió una metodología precisa para este fin. Luego, los resultados del análisis de los instrumentos utilizados para el levantamiento de demanda del 2012 son, a juicio del consultor, deficientes, siguiendo diversos criterios en la selección de actores e informantes claves, e identificándose de manera general las principales demandas de empleo y no necesariamente de habilidades específicas que se requieren cubrir con la capacitación ofrecida por el Programa.

### **(3) Algunos de los objetivos finales e intermedios no son pertinentes**

A juicio del Equipo Evaluador los objetivos plasmados en los resultados finales esperados, planteados por el Programa, como aumentar los niveles de empleabilidad, aumentar la movilidad laboral horizontal y vertical, y aumentar las remuneraciones, abordan la superación del problema que éste identifica, que es empleos de mala o muy mala calidad. Tal como es mencionado en el capítulo de Descripción del Programa, en la sección de Diagnóstico realizado por el Programa, el nivel de ingresos y la tenencia del empleo se consideran variables que afectan la calidad del empleo, siendo utilizadas para la creación de un Indicador de la Calidad del Empleo (Sehnbruch, Kirsten, & Ruiz Tagle, 2010). En particular, la tenencia del empleo se condice con el concepto de empleabilidad, siendo éste definido como la probabilidad de estar empleado. También la movilidad, en la mayoría de los casos, afectaría positivamente la calidad del empleo, entendiendo por movilidad vertical, el cambio a un cargo jerárquicamente superior, y movilidad horizontal como el cambio a una nueva empresa, el que generalmente está asociado a un incremento de remuneraciones.

De la misma manera, el objetivo de resultado intermedio de incrementar las competencias laborales de los trabajadores capacitados, efectivamente se condice con las causas del problema identificado, que plantean una baja inversión en capital humano y una escasa oferta de capacitaciones para el grupo “intermedio” de trabajadores.

Por otro lado, no se considera pertinente el objetivo de resultado final de aumentar la duración del empleo de los trabajadores egresados del Programa, entendido como el tiempo desempeñado en un mismo cargo y con un mismo empleador, ya que su definición se contradice con aumentar la movilidad, la cual, como se señaló antes, es pertinente en términos de resolver el problema identificado en el diagnóstico. Respecto a los resultados intermedios relacionados a la toma de decisión por parte de los trabajadores, si bien son considerados deseables y valorados por los trabajadores, según se señala en los *focus groups*, ya que rompen con el paradigma de que la decisión de capacitación queda en manos de las empresas, no se consideran pertinentes como resultados intermedios, pues no corresponderían a un cambio esperado en los trabajadores producto de la entrega del bono, siendo más bien resultados a nivel de proceso. Dichos objetivos tendrían sentido si el Programa buscara una carrera de capacitaciones y no existen antecedentes que afirmen lo anterior.

### **(4) El Programa es pertinente en su focalización, sin embargo carece de un proceso de selección de beneficiarios**

A juicio del Equipo Evaluador, el Programa ha definido correctamente los requisitos de acceso al beneficio (Focalización del Programa). En este contexto, el Equipo Evaluador considera que la definición de la población objetivo efectivamente se encuentra en concordancia con los objetivos del Programa. Además, dada la naturaleza de la focalización y de los sistemas de información que la apoyan, es posible identificar a quienes efectivamente son focalizados por el Programa.

Por otra parte, el Programa contempla la utilización de un Índice de Empleabilidad que permite una priorización de postulantes al Bono, atendiendo a variables como el nivel de ingresos autónomos del trabajador (sueldo promedio mensual en los últimos 12 meses), y nivel de formalidad de los postulantes

(según cantidad de meses con empleo formal en el mismo periodo). Dicho índice premia al menor producto entre los ingresos autónomos y el nivel de formalidad de los postulantes, dentro de quienes cumplen con los criterios de focalización. Sin embargo dicho criterio no se ha utilizado.

Dado que la población objetivo responde a un perfil amplio, el Bono podría estar siendo entregado, en la práctica, a las personas de mayores remuneraciones y de mayor número de cotizaciones dentro de ese grupo, lo que podría incidir en el valor agregado del Bono en términos de su contribución a sus resultados finales. Es decir, el impacto en remuneraciones, movilidad y empleabilidad, se podría estar focalizando en las personas que menos los necesitan de la población, y con ello ver disminuido el impacto agregado del Programa.

**(5) El Programa presenta escasa interrelación con otros programas similares del mismo Servicio u otros**

La evaluación de la coherencia externa del Programa considera que éste efectivamente es coherente con Políticas Sociales de trabajo, insertándose adecuadamente en un nicho de trabajadores no cubiertos por los programas preexistentes, nicho que está compuesto por trabajadores activos con un historial laboral confirmado. Efectivamente, el Programa BTA entrega una oferta dirigida hacia un grupo que previamente no encontraba alternativas de capacitación especializada en temas técnicos, y además dicha oferta es de bajo (o cero) costo.

Sin embargo, dado que el Programa BTA cuenta con una definición de público objetivo “amplia”, es posible que una misma persona sea beneficiaria de programas SENCE, y al mismo tiempo, de programas de empleabilidad de otros servicios, como el FOSIS. En la misma línea, el BTA no considera el encadenamiento con otros programas, ni la elaboración de una trayectoria de capacitación que pudiera tener mayor efecto en términos de empleabilidad del grupo objetivo. De hecho, la mayoría de los programas no establecen reglas respecto a la participación, simultánea o diferida en el tiempo, en otros programas de capacitación. Además de lo anterior, no se verifica una interrelación temporal en los programas.

**(6) Capacitaciones entregadas por el Programa no asegurarían el aprendizaje de competencias laborales ni la certificación de éstas**

En relación a la evaluación de sus egresados, el Programa presenta en la actualidad, un sistema de evaluación, en manos de los mismos OTEC, que el Equipo Evaluador considera deficitario en dos sentidos.

En primer lugar, el Programa no contempla como resultado medible que la adquisición de competencias, que sí son un resultado esperado, sean habilitantes para el mundo del trabajo. A partir de la percepción de los trabajadores, levantada en los *focus groups* regionales, se releva que en términos generales, la capacitación no habría generado movilidad vertical, horizontal o aumento de salario atribuible al Programa (no obstante, este resultado debe ser analizado mediante una evaluación de impacto, cuya metodología será abordada en el siguiente informe de este estudio). A este respecto, los beneficiarios consultados levantan una serie de hipótesis explicativas. En primer lugar, los trabajadores señalan que el Programa presenta debilidades en términos de asegurar una capacitación habilitante laboralmente, debido a la capacitación práctica que los cursos ofrecen. Los trabajadores consultados relevan importantes falencias de acceso a maquinaria e insumos relevantes para la enseñanza práctica de contenidos. Lo anterior implica que un trabajador egresado exitosamente del Programa, no *necesariamente* se encuentra habilitado laboralmente. En este sentido, se pone en duda la efectividad de las capacitaciones en cuánto no *aseguran* una mejoría en término de competencias aprendidas.

En segundo lugar, los trabajadores argumentan que el Programa carece de una certificación externa. De hecho, el Programa en su diseño, no establece la certificación de la habilitación requerida por un beneficiario del Bono, luego de terminada la capacitación. Es importante considerar que la calificación laboral considera en forma primordial la adquisición de nuevas competencias, que le permitan al trabajador avanzar en la complejización del trabajo a desarrollar.

## 8.2 Respeto a la implementación del Programa

### (7) Mecanismos de evaluación de satisfacción de beneficiarios y de calidad de OTEC insuficientes

En el capítulo de Análisis del Estado de Implementación del Programa se revela que tanto la medición de satisfacción de beneficiarios, como la evaluación de OTEC presentan problemas.

Primero, existe una encuesta de satisfacción al final de cada curso y para cada beneficiario, que evalúa la satisfacción de los trabajadores egresados del Programa en relación al Curso, OTEC, relatores, infraestructura y el mismo Programa<sup>54</sup>. Los resultados de dicha encuesta arrojan altos niveles de satisfacción, con promedios sobre 6 en escalas de 1 a 7. Sin embargo, dicha encuesta es invalidada tanto por los participantes de los *focus groups*, como los de las entrevistas, por tratarse de una condicionante para el egreso del curso. En particular los egresados BTA manifestaron que no sabían quién era el entrevistador. El entrevistado, de pensar que el entrevistador es el mismo OTEC, podría considerar sus respuestas condicionantes para su egreso, lo cual podría sesgar sus respuestas, dado dicho incentivo.

Segundo, existe un proceso de compras de cursos, el que consiste en un proceso de evaluación guiado por una pauta previamente definida, que apunta al objetivo de resultados de producto, de aumentar la calidad de la oferta de capacitación a través de una evaluación rigurosa, monitoreo y evaluación de los oferentes de capacitación (OTEC). De acuerdo a los antecedentes proporcionados por SENCE, un 49,28% de los OTEC superó el primer proceso de evaluación del año 2011 y un 47,37% lo hizo en el segundo. Sin embargo los *focus groups* ponen en duda la efectividad de este proceso. En particular, se mencionan críticas a la infraestructura ofrecida para los cursos, dónde los entrevistados recomendaban que se evaluaran todas las instalaciones de los cursos como parte de la selección.

### (8) 100% de ejecución en el 2011, pero en su mayoría por deuda flotante para el ejercicio presupuestario del 2012

El análisis de costos de producción ha indicado que si bien el Programa presentó un 100% de ejecución presupuestaria durante el 2011, un 4% del presupuesto asignado fue pagado durante el mismo año, debido a que al 31 de diciembre de 2011 existían cursos que estaban en ejecución y a la extensión en el plazo de matrícula hasta marzo de 2012. Según lo planteado por la Subdirección de Presupuestos de DIPRES, el gasto del BTA fue devengado en base al número de bonos adjudicados, que en este caso era considerablemente superior a la cantidad estimada de bonos considerada en el presupuesto (205.933 bonos adjudicados versus 55.360 bonos estimados considerados en el presupuesto). El criterio anterior se utilizó dado que existe un periodo entre que los trabajadores se adjudican el bono y se matriculan en la OTEC y entre que los

---

<sup>54</sup> Según lo expuesto en el capítulo de Análisis del Estado de Avance de la Implementación del Programa, esta encuesta mide los siguientes aspectos:

- (1) Programa Bono de Capacitación: Contiene preguntas de percepción del programa relacionadas con las etapas de postulación y matrícula, con la variedad de instituciones y cursos ofrecidos y percepción general del Programa.
- (2) Organismo Técnico: Contiene preguntas relacionadas con la percepción de prestigio y experiencia del OTEC, exigencia y nivel de satisfacción general.
- (3) Relatores y/o docentes: Contiene preguntas de percepción sobre la calidad del relator, nivel de preparación, conocimientos de las materias expuestas, entre otros.
- (4) Cursos: Contiene preguntas de percepción sobre los contenidos expuestos, duración, horarios, resultados sobre los conocimientos adquiridos.
- (5) Infraestructura: Contiene preguntas sobre las instalaciones y equipamiento de éstas.

trabajadores egresan del programa y las OTEC cobran los bonos al SENCE, el cual no está dentro del ámbito de control del Servicio.

Si bien el número de bonos adjudicados alcanzó una cifra de 205.933, el Programa no pudo materializar dicha cifra en suficientes beneficiarios matriculados, los que llegaron a 46.235 en marzo de 2012, de los 55.360 bonos estimados considerados en el presupuesto. Lo anterior, implicará una sub-ejecución de los bonos comprometidos, una vez que sean finalmente ejecutados. Actualmente el criterio, con el cual fueron devengados los bonos, está siendo revisado.

Luego, según los antecedentes entregados por el SENCE, el gasto administrativo estimado del Programa asciende a un 9,53%, en dónde varios de sus costos son compartidos con otros programas. Este valor es calculado en base a datos presupuestados y no a los efectivamente ejecutados, por no contarse con la información de bonos ejecutados a la fecha de elaboración de este informe. De acuerdo a análisis realizados por DIPRES y el Ministerio de Desarrollo Social (MDS), un rango de gastos administrativos considerado razonable para Programas como el BTA, los que se caracterizan por realizar transferencias directas al beneficiario o ejecutor, con baja carga administrativa, es del orden del 1% al 7%. Dicho rango es validado por el Equipo Evaluador, estando de esta forma el BTA por sobre ese rango.

Respecto al costo unitario por bono estimado (calculado en base a bonos presupuestados), se ha establecido que éste corresponde a \$322.673, valor que se encuentra dentro de un rango razonable considerando programas de capacitación similares. Por otro lado, el costo hora de capacitación asciende a \$3.682 pesos. Cabe mencionar que, como referencia, el valor máximo de la hora cronológica por participante en la Franquicia Tributaria, ascendía durante 2011 a \$4.000 (SENCE C. R., 2012).

#### **(9) Pérdida en la trazabilidad de los estados de los beneficiarios**

Uno de los aspectos que se consideró crítico en el diseño del proceso de provisión del Bono, es la pérdida de trazabilidad sobre algunos estados de los beneficiarios, esto es, existe información que no es registrada en sistemas que permitan el monitoreo de los beneficiarios. En particular se considera crítica la falta de sistematización posterior a la matrícula del beneficiario, dónde la asistencia y los trámites de egreso no son manejados por el sistema BTA. Se han identificado tiempos amplios de invisibilidad y pocos mecanismos de validación sistematizados sobre el estado de los beneficiarios, dónde hay aspectos que pueden complicar la correcta toma de decisiones. En particular, los estados que el sistema BTA hoy no registra son<sup>55</sup>:

- No cumple Requisitos: No se guarda registro de los trabajadores que postulan, pero que no cumplen con los criterios de focalización.
- No seleccionados: Si bien el criterio de selección no es utilizado, tampoco el sistema permitiría identificar a las personas que habiendo cumplido los criterios de focalización, no son seleccionadas.
- Renunciados: Actualmente es posible identificar este estado, sin embargo según lo planteado por el SENCE se utiliza tanto para los beneficiarios que renuncian al Bono, como para los que no logran matricularse por no haber más disponibilidad presupuestaria en la región correspondiente.
- No completan el proceso de Matrícula: Actualmente están siendo marcados como Renunciados.

---

<sup>55</sup> Los estados indicados son descritos en el punto de Definición de estados de los beneficiarios del Programa. Estos son (1) No cumple con los requisitos (trabajadores que intentan postular al Bono, pero que no cumplen con los criterios de focalización), (2) No seleccionados (trabajadores que cumpliendo los criterios de focalización, no son seleccionados), (3) Renunciados (beneficiarios que habiendo sido ganadores del Bono, renunciaron formalmente a la opción de matricularse), (4) No completan el proceso de Matrícula (beneficiarios que no formalizan su matrícula), (5) Desertores (beneficiarios que abandonan el curso, después de haberse matriculado), y (6) Desertores (beneficiarios que reprobaban la evaluación final del curso o que no responden la encuesta de satisfacción).

- Desertores: El sistema no está registrando los beneficiarios que abandonan el curso una vez matriculados, que en la práctica se traduce en no cumplir con el 75% de asistencia.
- Reprobados: El sistema tampoco registra los beneficiarios que no aprueban la evaluación final del curso o que no responden a la encuesta de satisfacción.

En particular, para los estados de Desertores y Reprobados, estos sólo se validan cuando el OTEC entrega los antecedentes de egreso de los beneficiarios que finalizaron sus cursos. Por lo tanto, la cifra final de desertores y reprobados para los matriculados del periodo 2011 (que contempla matriculados hasta el 31 de marzo del 2012) no se podrá saber hasta que los OTEC hayan entregado los antecedentes de todos los beneficiarios que participaron en los cursos.

Una consecuencia de la pérdida de visibilidad de estos estados, es que complica el control del cumplimiento de responsabilidades de los distintos actores en el proceso y no permiten realizar un seguimiento sobre la correcta ejecución de cada curso.

**(10) No es posible concluir sobre el efecto del Programa en la empleabilidad y remuneraciones de los egresados**

En el capítulo de Análisis del Estado de Avance de la Implementación del Programa, se desarrolló un ejercicio para medir algunos resultados finales, en específico, la empleabilidad o probabilidad de estar empleado y el nivel de remuneraciones después de haber egresado del Programa. Sin embargo, a pesar de los distintos enfoques adoptados, no fue posible obtener resultados concluyentes, principalmente dada la volatilidad de las tasas calculadas, al medir cambios en las remuneraciones.

**(11) Inexistencia de un documento formal que facilite la medición de las brechas en la implementación del Programa**

El actual diseño del programa ha sido formalizado a través de un Reglamento (Resolución exenta N° 1560, SENCE 2012) y de las bases de licitación (Resolución Exenta N° 140, DIPRES 2012). Ambos documentos se han acomodado a la realidad actual del Programa. Es decir, más que un programa que se adecua a un diseño, es un diseño que se ha adecuando a la ejecución de un programa.

## 9 Recomendaciones

A continuación se exponen las principales recomendaciones que se desprenden de las conclusiones del capítulo anterior:

**(1) Definir un nuevo propósito**

Se debe definir más clara y objetivamente el o los resultados que busca el Programa en los beneficiarios, reflejados en el propósito del Programa. Tomando como base la definición de los resultados finales contenidos en las Bases de Licitación (DIPRES, Resolución Exenta N°140, 2012) y la población objetivo del Programa, cual es, trabajadores activos con un historial de empleo relativamente estable en los últimos 12 meses, se recomienda definir el propósito en términos del aumento en la probabilidad de estar empleado y el aumento de remuneraciones.

**(2) Eliminar objetivos intermedios y finales**

Por las razones expuestas en las conclusiones, se recomienda eliminar el resultado final de *aumentar la duración del empleo de los trabajadores egresados del Programa*, y los resultados intermedios de *empoderar a los trabajadores en su decisión de capacitación e incrementar la capacidad de los trabajadores*

*de identificar la calidad de los cursos de capacitación, sin que esto signifique modificar la modalidad de elección de cursos por parte de los beneficiarios.*

**(3) Reformular el levantamiento de la demanda**

En este contexto, el Equipo Evaluador recomienda el establecimiento de una metodología de levantamiento de demanda por capacitaciones que asegure la consecución de los objetivos del Programa, especialmente en relación a asegurar la pertinencia de las capacitaciones ofrecidas por el Programa con el mercado del trabajo. La metodología de levantamiento debe poder cuantificar la demanda regional de cursos de capacitación por parte de los empleadores, segmentada por perfiles profesionales previamente definidos. Lo anterior a través de encuestas que logren una representatividad regional. También se considera pertinente estimar la demanda de capacitaciones para los sectores económicos relevantes de cada región. Para la obtención de la demanda por sector, es necesario que las encuestas mencionadas para identificar la demanda regional de capacitación por parte de empleadores, también puedan estimar dicha demanda según sector económico.

**(4) Utilizar el criterio de selección del Índice de Empleabilidad, además de complementar la selección con nuevos criterios**

Al respecto, el Equipo Evaluador recomienda la utilización del Índice de Empleabilidad diseñado para la selección de beneficiarios. Además se recomienda combinar este índice con el historial de capacitaciones y experiencia laboral de los postulantes, de modo de priorizar dentro de la población objetivo del Programa a quienes más requieren de capacitación, y por lo tanto, donde la intervención puede ser más efectiva.

Adicionalmente, y en consideración de la falta de interrelación con otros programas, se recomienda establecer dentro de la selección, criterios que favorezcan a los trabajadores que no se hayan capacitado antes, o en segunda instancia, a los trabajadores que al momento de postular al BTA no se encuentren participando de otro programa de capacitación. Lo anterior implica contar con un registro único de beneficiarios a cursos de capacitación del SENCE. Según lo mencionado por el equipo del SENCE, este registro en la actualidad no existe para la totalidad de los programas, por lo que se debiera desarrollar.

**(5) Evaluar y certificar las competencias de los egresados**

En relación a la evaluación final del curso, se recomienda complementar la evaluación que realizan actualmente las OTEC, con una evaluación en términos de competencias laborales aprendidas por los trabajadores egresados, así como una certificación externa de las competencias. A este respecto, los avances hechos por el Sistema Chile Valora pudieran resultar en una sinergia positiva en términos de interconectar las habilidades comprendidas en los currículos de los cursos ofrecidos, con la certificación de éstos aprendizajes una vez finalizado el curso.

**(6) Implementar mecanismos de control ex post o de verificación en terreno de la calidad de los OTEC**

Dado el cuestionamiento expuesto en las conclusiones, referente a la evaluación realizada a los OTEC, se considera importante complementar dicha evaluación con mecanismos de control o verificación en terreno, u otros instrumentos que pudiesen dar cuenta de lo que se está efectivamente ofertando. Estos mecanismos de control o verificación en terreno debiesen ser ex post, es decir, una vez que los cursos se estén ejecutando, con tal de asegurar permanentemente la calidad de los OTEC. Además debiesen ser liderados por agentes externos al SENCE, con tal de asegurar una mayor independencia en la evaluación y entrega de resultados.

**(7) Calcular nuevamente el gasto del soporte administrativo del Programa y del gasto unitario por Bono una vez que se cuente con datos de ejecución efectiva (bonos pagados)**

El cálculo del gasto del soporte administrativo y del gasto unitario por Bono, debiesen realizarse nuevamente una vez que se paguen todos los bonos correspondientes al periodo 2011, con tal de obtener un resultado en base a costos reales y no presupuestados. Este cálculo debiese considerar la metodología y todos los ítems considerados en el capítulo de Análisis de los Gastos de Producción de los Componentes y los Gastos Administrativos, los que fueron consensuados con el equipo del SENCE.

**(8) Lograr una trazabilidad completa de los estados de los beneficiarios**

A este respecto, el Equipo Evaluador recomienda avanzar el seguimiento de los estados de los beneficiarios por medio de mejoras en el sistema de información del BTA. Primero, agregando los estados “no seleccionado” (para los beneficiarios que no pasan la selección) y “no completa el proceso de matrícula” (para los beneficiarios que lograron matricularse por falta de cupos). Luego, incorporando el seguimiento a la asistencia de los beneficiarios, con tal de poder visualizar con mayor oportunidad a los desertores de los cursos. Junto con lo anterior, poder registrar el estado de los beneficiarios “desertores”. Además se considera necesario sistematizar completamente el proceso de egreso, agregando los trámites de certificación del egreso al mismo sistema del BTA, además de poder identificar tanto a los beneficiarios egresados como reprobados. También se recomienda el registro de las personas que ingresan al sistema para postular y que no cuentan con requisitos mínimos. Dicha información, si bien no fue considerada crítica, permitiría saber el perfil del universo completo de personas que se interesaron por el Bono.

**(9) Desarrollo de un nuevo documento que formalice el diseño y la planificación del BTA**

Se recomienda la elaboración de un documento que formalice los objetivos y funcionamiento del Programa, así como su planificación estratégica. Este documento deberá contener los aspectos contenidos en el reglamento actual del BTA (SENCE, Resolución Exenta 1560, 2012) y las definiciones plasmadas en las bases de licitación del presente proyecto (DIPRES, Resolución Exenta N°140, 2012). Además, en función de los acuerdos posteriores a la entrega de este informe, se debiesen incluir las modificaciones, producto de las recomendaciones anteriores.

**(10) Realizar una evaluación de impacto del Programa**

Se remarca la necesidad de desarrollar una evaluación de impacto que considere un grupo de control, a fin de monitorear los resultados finales que el Programa ha obtenido en sus beneficiarios y poder aislar los efectos coyunturales que no corresponden al Programa.

## 10 Anexos

### Anexo 1. Detalle de realización de los focus groups

#### Criterios de selección de participantes y regiones:

- Selección de informantes/entrevistados *focus groups*: Con el fin de levantar información relacionada a la percepción de los niveles de efectividad del BTA respecto a sus objetivos, se estableció la necesidad de seleccionar a Trabajadores egresados del BTA, categoría que considera egresos determinados según Base de Datos Administrativa SENCE, hasta Marzo 2012. Además se buscó que los trabajadores seleccionados representasen a las principales áreas de interés, declaradas por los beneficiarios postulados de las correspondientes regiones.
- Selección de regiones: Con el objetivo de identificar algunas variables relevantes para la selección de las regiones en las que se llevó a cabo el terreno del estudio, se analizó: (1) la base administrativa entregada por SENCE respecto del total de ganadores al BTA (año 2011), (2) las metas establecidas por el Programa para el mismo año, y (3) las principales concentraciones de trabajadores asalariados por región, según estadísticas SENCE, correspondientes al año 2012. Se seleccionaron las regiones<sup>56</sup> que presentaron en la ejecución 2011, las mayores concentraciones de matriculados y egresados del BTA<sup>57</sup>.

#### Número, tamaño, lugar y duración de los focus groups

- ✓ Se realizaron 3 *focus groups*: uno en la región Metropolitana, uno en la región de Valparaíso y uno en la región de Los Lagos.
- ✓ Los *focus groups* tuvieron una duración aproximada de una hora y media cada uno.

#### Convocatoria y asistencia de trabajadores egresados a los focus groups

La realización de los *Focus Group* en las regiones Metropolitana, de Valparaíso y de Los Lagos, se hizo conforme a lo estipulado en conjunto con la contraparte de SENCE. A continuación se exponen algunos aspectos de relevancia para cada uno de dichos ítems, por región:

La invitación siguió las tres etapas propuestas a la contraparte, esto es, una primera convocatoria telefónica, en la que se le invitó a la actividad, seguida de una confirmación vía correo electrónico el mismo día del llamado telefónico y ya aceptada la invitación, para finalmente ser reconfirmados con un día de anticipación a la realización del *focus groups*. Dada la experiencia previa en la organización de *focus groups*, se convocó a un número mayor de participantes al necesario para la realización de la actividad

---

<sup>57</sup> **Región Metropolitana**, presenta las mayores concentraciones de matriculados, (14.743 matriculados, correspondientes a un 31,89%), egresados y población económicamente activa (trabajadores asalariados) a nivel nacional. **Región de Valparaíso**, (4.362 matriculados, correspondiente a un 9,43%). Presenta altas concentraciones de trabajadores matriculados y egresados del BTA. **Región Los Lagos**, (3.587 matriculados, correspondiente a un 7,76%) (Datos a partir de Base Administrativa SENCE, Bono trabajador Activo (2011). Es un caso de interés puesto que presenta la tercera concentración de trabajadores egresados del BTA, así como respecto a la especialización de los trabajadores.

El listado de convocados confirmados previo a la realización del *focus group*, así como de los asistentes efectivos a cada uno de los desayunos, y el detalle de realización de los mismos, se especifica a continuación.

Detalle por región

*Región Metropolitana*

- ✓ La actividad se realizó el día martes 26 de junio a las 9:00 hrs en la Sala de Reuniones del Centro de Políticas Públicas UC, ubicado en Alameda 340, 3er piso.
- ✓ La actividad se realizó con 11 participantes.
- ✓ En términos de duración, el *Focus Group* tuvo una duración de 1 hr 30 minutos, abordándose todos los temas propuestos en la pauta. (Anexo siguiente)

En las tablas a continuación, para cada *focus group*, se muestran los convocados confirmados (personas invitadas), junto con ciertas características de estos. Además se indican los participantes efectivos, con los que se realizó cada uno de los *focus groups*.

**Tabla 10-1 - Convocados confirmados previo a realización del *Focus Group* Región Metropolitana**

edad	Sexo	RegCDes	ComCDes	CursoNomCurso	ArealntDesc
33	M	METROPOLITANA	CERRO NAVIA	TECNICAS DE VENTAS Y ATENCION AL CLIENTE	ADMINISTRACION
26	M	METROPOLITANA	EL BOSQUE	COMPUTACIÓN	ADMINISTRACION
34	M	METROPOLITANA	ESTACIÓN CENTRAL	CONDUCCIÓN PROFESIONAL A4	ADMINISTRACION
24	F	METROPOLITANA	ESTACIÓN CENTRAL	PREVENCIÓN DE RIESGOS	ADMINISTRACION
38	F	METROPOLITANA	MACUL	COMPUTACIÓN	ADMINISTRACION
23	F	METROPOLITANA	MAIPÚ	FORMULACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN	ADMINISTRACION
32	M	METROPOLITANA	EL BOSQUE	FORMULACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN	AGRICOLA
33	M	METROPOLITANA	CERRILLOS	USO DE AUTOCAD	COMERCIO Y SERVICIOS FINANCIEROS
41	F	METROPOLITANA	EL BOSQUE	OPERADOR DE CAJA	COMERCIO Y SERVICIOS FINANCIEROS
31	M	METROPOLITANA	CERRILLOS	COMPUTACIÓN	COMPUTACION E INFORMATICA
32	M	METROPOLITANA	CONCHALÍ	CONDUCCIÓN PROFESIONAL A4	COMPUTACION E INFORMATICA
25	F	METROPOLITANA	CURACAVÍ	DETECCIÓN DE CIRCULANTE Y DOCUMENTOS FALSOS	COMPUTACION E INFORMATICA
24	M	METROPOLITANA	CERRO NAVIA	CONDUCCIÓN PROFESIONAL A4	CONSTRUCCION
33	M	METROPOLITANA	RENCA	OPERACIÓN Y MANEJO DE GRÚA HORQUILLA	MECANICA
30	M	METROPOLITANA	LA GRANJA	CONDUCCIÓN PROFESIONAL A4	MINERIA
44	F	METROPOLITANA	CERRO NAVIA	PREVENCIÓN DE RIESGOS	PREVENCIÓN
23	F	METROPOLITANA	CERRILLOS	COMPUTACIÓN	SERVICIOS
24	F	METROPOLITANA	CONCHALÍ	OPERADOR DE CAJA	SERVICIOS
28	M	METROPOLITANA	CERRO NAVIA	CONDUCCIÓN PROFESIONAL A4	TRANSPORTES
40	M	METROPOLITANA	INDEPENDENCIA	CONDUCCIÓN PROFESIONAL A4	TRANSPORTES
26	M	METROPOLITANA	INDEPENDENCIA	OPERACIÓN Y MANEJO DE GRÚA HORQUILLA	TRANSPORTES
27	F	METROPOLITANA	INDEPENDENCIA	OPERADOR DE CAJA	TURISMO E IDIOMAS
39	F	METROPOLITANA	INDEPENDENCIA	ADMINISTRACIÓN DE BODEGA Y CONTROL DE STOCK	TURISMO E IDIOMAS

**Tabla 10-2 - Descripción de participantes efectivos del Focus Group Región Metropolitana**

Edad	Sexo	Región	Comuna	Curso de Capacitación	Área de Interés	Área de trabajo actual
39	F	METROPOLITANA	INDEPENDENCIA	ADMINISTRACIÓN DE BODEGA Y STOCK	TURISMO E IDIOMAS	Industria (Bodegas)
38	F	METROPOLITANA	MACUL	COMPUTACIÓN	ADMINISTRACION	Administración
34	M	METROPOLITANA	ESTACIÓN CENTRAL	CONDUCCIÓN PROFESIONAL A4	ADMINISTRACION	Administración
32	M	METROPOLITANA	CONCHALÍ	CONDUCCIÓN PROFESIONAL A4	COMPUTACION E INFORMATICA	Transportes
30	M	METROPOLITANA	LA GRANJA	CONDUCCIÓN PROFESIONAL A4	MINERIA	Transportes
25	F	METROPOLITANA	CURACAVÍ	DETECCIÓN DE CIRC. Y DOCUMENTOS FALSOS	COMPUTACION E INFORMATICA	Administración
23	F	METROPOLITANA	MAIPÚ	EVALUACIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN	ADMINISTRACION	(Retail) Servicios
26	M	METROPOLITANA	INDEPENDENCIA	OPERACIÓN Y MANEJO DE GRÚA HORQUILLA	TRANSPORTES	Transportes
24	F	METROPOLITANA	CONCHALÍ	OPERADOR DE CAJA	SERVICIOS	Administración
44	F	METROPOLITANA	CERRO NAVIA	PREVENCIÓN DE RIESGOS	PREVENCIÓN	Construcción
33	M	METROPOLITANA	CERRILLOS	USO DE AUTOCAD	COMERCIO Y SERVICIOS FINANCIEROS	Independiente

*Región de Valparaíso*

- ✓ La actividad se realizó el día miércoles 27 de junio a las 9:00 hrs en el Hotel Gala, ubicado en Arlegui 273, Viña del Mar
- ✓ La actividad se realizó con 12 participantes.
- ✓ En términos de duración, el Focus Group tuvo una duración de 1 hr 30 minutos, abordándose todos los temas propuestos en la pauta.

**Tabla 10-3 - Convocados confirmados previo a realización del Focus Group Región Valparaíso**

edad	Sexo	RegCDes	ComCDes	CursoNomCurso	AreaIntDesc
45	M	VALPARAISO	CONCÓN	SEGURIDAD INDUSTRIAL	ADMINISTRACION
31	F	VALPARAISO	VALPARAÍSO	COMPUTACIÓN	ADMINISTRACION
59	F	VALPARAISO	VALPARAÍSO	TECNICAS DE VENTAS Y ATENCION AL CLIENTE	ADMINISTRACION
39	M	VALPARAISO	VALPARAÍSO	OPERACIÓN Y MANEJO DE GRÚA HORQUILLA	ADMINISTRACION
50	F	VALPARAISO	VALPARAÍSO	ADMINISTRACIÓN DE BODEGA Y CONTROL DE STOCK	ADMINISTRACION
54	F	VALPARAISO	VIÑA DEL MAR	COMPUTACIÓN	ADMINISTRACION
41	M	VALPARAISO	VALPARAÍSO	OPERACIÓN Y MANEJO DE GRÚA HORQUILLA	AGRICOLA
26	F	VALPARAISO	VALPARAÍSO	PREVENCIÓN DE RIESGOS	COMERCIO Y SERVICIOS FINANCIEROS
34	F	VALPARAISO	CONCÓN	COMPUTACIÓN	COMPUTACION E INFORMATICA
40	M	VALPARAISO	VALPARAÍSO	COMPUTACIÓN	COMPUTACION E INFORMATICA
48	M	VALPARAISO	VALPARAÍSO	COMPUTACIÓN	COMPUTACION E INFORMATICA
47	F	VALPARAISO	VIÑA DEL MAR	HIGIENE Y MANIPULACION DE ALIMENTOS	COMPUTACION E INFORMATICA
46	M	VALPARAISO	VIÑA DEL MAR	OPERACIÓN Y MANEJO DE GRÚA HORQUILLA	CONSTRUCCION
40	M	VALPARAISO	VALPARAÍSO	COMPUTACIÓN	MECANICA
32	M	VALPARAISO	VIÑA DEL MAR	OPERACIÓN Y MANEJO DE GRÚA HORQUILLA	MINERIA
34	F	VALPARAISO	CONCÓN	HIGIENE Y MANIPULACION DE ALIMENTOS	PREVENCIÓN
43	M	VALPARAISO	VIÑA DEL MAR	PREVENCIÓN DE RIESGOS	PREVENCIÓN
24	M	VALPARAISO	VALPARAÍSO	HIGIENE Y MANIPULACION DE ALIMENTOS	SERVICIOS
42	F	VALPARAISO	VIÑA DEL MAR	HIGIENE Y MANIPULACION DE ALIMENTOS	SERVICIOS
50	M	VALPARAISO	VALPARAÍSO	OPERACIÓN Y MANEJO DE GRÚA HORQUILLA	TRANSPORTES
22	M	VALPARAISO	VALPARAÍSO	OPERACIÓN Y MANEJO DE GRÚA HORQUILLA	TRANSPORTES
46	M	VALPARAISO	VALPARAÍSO	OPERACIÓN Y MANEJO DE GRÚA HORQUILLA	TRANSPORTES
57	M	VALPARAISO	VIÑA DEL MAR	OPERACIÓN Y MANEJO DE GRÚA HORQUILLA	TRANSPORTES
41	M	VALPARAISO	VIÑA DEL MAR	OPERACIÓN Y MANEJO DE GRÚA HORQUILLA	TRANSPORTES
22	M	VALPARAISO	VIÑA DEL MAR	OPERACIÓN Y MANEJO DE GRÚA HORQUILLA	TRANSPORTES
36	F	VALPARAISO	VALPARAÍSO	INGLES	TURISMO E IDIOMAS

**Tabla 10-4 - Descripción de participantes efectivos del Focus Group Región de Valparaíso**

Edad	Sexo	Región	Comuna	Curso de Capacitación	Área de Interés	Área de trabajo actual
54	F	VALPARAISO	VIÑA DEL MAR	COMPUTACIÓN	ADMINISTRACION	Administración
40	M	VALPARAISO	VALPARAISO	COMPUTACIÓN	COMPUTACION E INFORMATICA	Administración
40	M	VALPARAISO	VALPARAISO	COMPUTACIÓN	MECANICA	Administración
47	F	VALPARAISO	VIÑA DEL MAR	HIGIENE Y MANIPULACION DE ALIMENTOS	COMPUTACION E INFORMATICA	Administración
24	M	VALPARAISO	VALPARAISO	HIGIENE Y MANIPULACION DE ALIMENTOS	SERVICIOS	(Panadería) Servicios
39	M	VALPARAISO	VALPARAISO	OPERACIÓN Y MANEJO DE GRÚA HORQUILLA	ADMINISTRACION	Servicios
41	M	VALPARAISO	VALPARAISO	OPERACIÓN Y MANEJO DE GRÚA HORQUILLA	AGRICOLA	Construcción Bodegaje
50	M	VALPARAISO	VALPARAISO	OPERACIÓN Y MANEJO DE GRÚA HORQUILLA	TRANSPORTES	Servicios
22	M	VALPARAISO	VALPARAISO	OPERACIÓN Y MANEJO DE GRÚA HORQUILLA	TRANSPORTES	Mecánica Industrial
32	M	VALPARAISO	VIÑA DEL MAR	OPERACIÓN Y MANEJO DE GRÚA HORQUILLA	MINERIA	Seguridad
43	M	VALPARAISO	VIÑA DEL MAR	PREVENCION DE RIESGOS	PREVENCION	(Retail) Servicios
45	M	VALPARAISO	CONCÓN	SEGURIDAD INDUSTRIAL	ADMINISTRACION	Construcción Industrial

*Región de Los Lagos*

- ✓ La actividad se realizó el día miércoles 27 de junio a las 9:00 hrs en el Hotel Gran Pacífico, ubicado en Urmeneta 719, Puerto Montt.
- ✓ La actividad se realizó con la asistencia de 10 participantes.
- ✓ En términos de duración, el Focus Group tuvo una duración de 1 hr 30 minutos, abordándose todos los temas propuestos en la pauta.

**Tabla 10-5 - Convocados confirmados previo a realización del Focus Group, Región Los Lagos**

edad	Sexo	RegCDes	ComCDes	CursoNomCurso	ArealntDesc
30	F	DE LOS LAGOS	PUERTO MONTT	INGLES	ADMINISTRACION
27	F	DE LOS LAGOS	PUERTO MONTT	INGLES	ADMINISTRACION
30	F	DE LOS LAGOS	PUERTO MONTT	OPERADOR DE CAJA	ADMINISTRACION
25	F	DE LOS LAGOS	PUERTO MONTT	INGLES	ADMINISTRACION
24	F	DE LOS LAGOS	PUERTO MONTT	PREVENCION DE RIESGOS	ADMINISTRACION
34	F	DE LOS LAGOS	PUERTO MONTT	PREVENCION DE RIESGOS	ADMINISTRACION
29	F	DE LOS LAGOS	PUERTO MONTT	INGLES	ADMINISTRACION
33	F	DE LOS LAGOS	PUERTO MONTT	INGLES	COMERCIO Y SERVICIOS FINANCIEROS
27	M	DE LOS LAGOS	PUERTO MONTT	INGLES	COMPUTACION E INFORMATICA
41	M	DE LOS LAGOS	PUERTO MONTT	ICDL CON LICENCIA HABILITANTE	COMPUTACION E INFORMATICA
26	F	DE LOS LAGOS	PUERTO MONTT	INGLES	CONSTRUCCION
29	M	DE LOS LAGOS	PUERTO MONTT	OPERADOR DE MAQUINARIA PESADA	MECANICA
27	F	DE LOS LAGOS	PUERTO MONTT	OPERADOR DE MAQUINARIA PESADA	MINERIA
22	F	DE LOS LAGOS	PUERTO MONTT	PREVENCION DE RIESGOS	PREVENCION
50	F	DE LOS LAGOS	PUERTO MONTT	ADMINISTRACIÓN DE BODEGA Y CONTROL DE STOCK	SERVICIOS
27	F	DE LOS LAGOS	PUERTO MONTT	INGLES	SERVICIOS
23	M	DE LOS LAGOS	PUERTO MONTT	OPERADOR DE MAQUINARIA PESADA	TRANSPORTES
30	M	DE LOS LAGOS	PUERTO MONTT	OPERADOR DE MAQUINARIA PESADA	TRANSPORTES
37	M	DE LOS LAGOS	PUERTO MONTT	PREVENCION DE RIESGOS	TRANSPORTES
46	F	DE LOS LAGOS	PUERTO MONTT	INGLES	TURISMO E IDIOMAS
29	F	DE LOS LAGOS	PUERTO MONTT	INGLES	TURISMO E IDIOMAS
34	F	DE LOS LAGOS	PUERTO MONTT	INGLES	ADMINISTRACION

**Tabla 10-6 - Descripción de participantes efectivos del Focus Group Región de Los Lagos**

Edad	Sexo	Región	Comuna	Curso de Capacitación	Área de Interés	Área de trabajo actual
41	M	DE LOS LAGOS	PUERTO MONTT	ICDL CON LICENCIA HABILITANTE	COMPUTACION E INFORMATICA	Transportes
29	F	DE LOS LAGOS	PUERTO MONTT	INGLES	ADMINISTRACION	Servicios y Administración
27	M	DE LOS LAGOS	PUERTO MONTT	INGLES	COMPUTACION E INFORMATICA	Informática
34	F	DE LOS LAGOS	PUERTO MONTT	INGLES	ADMINISTRACION	Administración
23	M	DE LOS LAGOS	PUERTO MONTT	OPERADOR DE MAQUINARIA PESADA	TRANSPORTES	Transportes y bodega
30	M	DE LOS LAGOS	PUERTO MONTT	OPERADOR DE MAQUINARIA PESADA	TRANSPORTES	Servicios (laboratorio)
24	F	DE LOS LAGOS	PUERTO MONTT	PREVENCION DE RIESGOS	ADMINISTRACION	Administración
34	F	DE LOS LAGOS	PUERTO MONTT	PREVENCION DE RIESGOS	ADMINISTRACION	Administración
22	F	DE LOS LAGOS	PUERTO MONTT	PREVENCION DE RIESGOS	PREVENCION	Comercio y Servicios
37	M	DE LOS LAGOS	PUERTO MONTT	PREVENCION DE RIESGOS	TRANSPORTES	Servicios y comercios

## Anexo 2. Focus groups a beneficiarios del Programa



### (1) Introducción

Buenos días/Buenas tardes a todos: Muchas gracias por reunirse con nosotros. En esta instancia quisiéramos establecer una conversación y hacerles un par de preguntas acerca de su experiencia como beneficiarios del Programa Bono Trabajador Activo, de SENCE, en que el participaron el año 2011. Algunos puntos importantes:

- El desayuno será grabado, sin embargo todas sus opiniones serán anónimas, y sólo serán utilizadas para efectos de este estudio.
- La idea es que todos tengan espacio para dar sus opiniones pues para nosotros es muy valioso lo que cada uno pueda decir sobre el Programa. Pueden dar buenas y malas opiniones, sin problemas.
- Los temas y aspectos sobre los que queremos conversar son bastantes, por lo que nosotros los iremos numerando y dando la palabra a cada uno de ustedes. Les pedimos que respeten las opiniones del resto y que por favor hablar de a uno, para efectos de la grabación.

**EXPECTATIVAS INICIALES. Levantamiento de las principales motivaciones de los trabajadores para capacitarse.**

#### **Percepción de los trabajadores respecto a los EFECTOS DE LA CAPACITACIÓN EN RELACIÓN AL PERFECCIONAMIENTO LABORAL Y/O CAPACIDAD PARA CAMBIARSE DE SECTOR PRODUCTIVO.**

Cuando decidió postular al Programa BTA:

- ✓ ¿Para qué pensó que le podría servir una capacitación en el Programa?
- ✓ ¿Quería conseguir un mejor trabajo, conseguir un mejor trabajo, perfeccionarse, mejorar su sueldo, independizarse, cambiar de rubro; qué era lo más relevante?

#### **Percepción de los trabajadores respecto al EMPODERAMIENTO DE LOS TRABAJADORES EN SU DECISIÓN DE CAPACITACIÓN.**

- ✓ Este Programa es distinto a otros porque es el trabajador decide en que capacitarse. ¿Que los llevó/qué los motivó a participar del Programa? ¿Decidieron en que capacitarse ustedes mismos o como un acuerdo con sus empresas? En general, ¿Ustedes creen que es el trabajador quien decide en que capacitarse, o son decisiones de las empresas?

#### **Percepción respecto al cumplimiento de sus expectativas iniciales en relación a la OFERTA DE CAPACITACIONES DISPONIBLE (en temporalidad, cercanía, etc).**

- ✓ ¿Cómo se enteraron de los cursos que había disponible? ¿Qué les parecieron los cursos disponibles? ¿Tenían las opciones de capacitación que ustedes querían? ¿Los horarios les acomodaban? ¿El lugar de las capacitaciones, les quedaba cómodo? ¿Existían varias alternativas para la capacitación que ustedes querían (o sólo una)?

## (2) SATISFACCIÓN CON LA CAPACITACIÓN RECIBIDA

Percepción de la calidad de la oferta de capacitación para trabajadores dependientes, y nivel de satisfacción de los trabajadores egresados del Programa.

### Nivel de Satisfacción con el Programa

- ✓ **INFORMACIÓN.** ¿Cómo se enteraron del Programa? (Feria, internet, derivación de otro Programa, etc) ¿Qué información tenían del Programa? ¿Sabían lo que era? ¿Sus características? ¿Se encontraron con alguna sorpresa o cosa que no sabían? ¿Se cumplieron las cosas que ustedes sabían del Programa? ¿Hubo algún cambio a lo que les propusieron al postular?
- ✓ **TIEMPOS DE POSTULACIÓN.** Las fechas de postulación al Programa, ¿son adecuadas? ¿Propondrían algún cambio a los plazos, las fechas?
- ✓ **TIEMPO DE EJECUCIÓN.** ¿Cuánto tiempo pasó desde que postularon y que comenzó el curso? ¿Les pareció bien/largo/corto?
- ✓ **ASESORÍA.** ¿Alguien los asesoró en el periodo de postulación? ¿Era fácil postular? ¿Tuvieron algún problema o algo que no se entendiera bien? ¿Alguien les ayudó a elegir el curso más adecuado, considerando en lo que ustedes querían trabajar?
- ✓ **COPAGO.** ¿Qué les pareció que los cursos tuvieran un copago? (la plata que ustedes tenían que pagar para matricularse) ¿Qué piensan de que los trabajadores deban pagar una parte del curso?
- ✓ **DIFICULTADES.** ¿Cuáles creen ustedes que es la dificultad más grande que tienen las personas que postulan al Bono, para tomar finalmente un curso?
- ✓ **VALORACIÓN.** ¿Qué es lo que más valoran del Programa?

### Nivel de Satisfacción con el Organismo Técnico de Capacitación (OTEC)

Ahora cuéntenme de la **OTEC**, la Institución que dictaba el curso:

- ✓ **RECONOCIMIENTO EXTERNO.** ¿Era una Institución conocida? ¿Reconocida? ¿Nueva? ¿Era conocida en la región, entre sus compañeros de trabajo y amistades? ¿Que se dice en general de esa Institución de capacitación?
- ✓ **VALORACIÓN PERSONAL.** Según su experiencia en el Programa, La OTEC, ¿Tenía experiencia en los cursos que impartía?
- ✓ **EXPERIENCIA.** ¿Cómo fue el trato con la OTEC? ¿Fueron claros? ¿Se respetaron los tiempos? ¿Tuvieron algún problema con los pagos, los tiempos, la asistencia, la información?

### Nivel de Satisfacción respecto a Relatores y Docentes

Ahora hablemos de los **PROFESORES** (relatores, docentes):

- ✓ En general, ¿que opinión tienen de ellos? ¿Dirían que son personas preparadas para enseñar el curso, o que les falta algún tipo de preparación?
- ✓ ¿Son claros al explicar las materias? ¿Se nota preparación en las clases o no? ¿Se nota que saben lo que están enseñando? ¿Tenían experiencia en ser profesores de esos cursos?
- ✓ ¿Entregaba ejemplos de lo que iba enseñando?
- ✓ ¿Había alumnos que no entendían bien lo que enseñaba? ¿El ambiente del curso, era bueno?
- ✓ ¿Tenían actividades prácticas en el curso? ¿El profesor, se preocupaba de que todos aprendieran?
- ✓ ¿El profesor, se preocupaba de ir revisando que todos estuvieran entendiendo?

### Nivel de satisfacción con el curso

Ahora hablemos del **CURSO DE CAPACITACIÓN QUE TOMARON**, en general:

- ✓ **APLICACIÓN DE CONTENIDOS.** ¿Han aplicado lo que aprendieron? ¿Se relacionaba lo que aprendían con las cosas que necesitan saber en sus trabajos?
- ✓ **CONTENIDOS.** Las materias que se enseñaban, ¿eran claras? Los materiales, ¿eran buenos? Y el curso mismo, los contenidos que vieron, ¿eran nuevos para ustedes? ¿Aprendieron lo que pensaban que iban a aprender?
- ✓ **EVALUACIÓN INICIAL.** ¿Les hicieron una evaluación al principio, para saber cuánto sabía cada uno de lo que iban a aprender en el curso?
- ✓ **EVALUACIÓN FINAL.** ¿Qué les pareció la forma de evaluar el curso?
- ✓ **DURACIÓN DEL CURSO.** ¿Qué les pareció la duración del curso? ¿Los días, horarios y lugar en que se realizaban?

### **(3) PERTINENCIA DE LA OFERTA DE CAPACITACIONES**

Percepción respecto a la pertinencia de la capacitación ofrecida en relación a las demandas del mercado laboral tanto a nivel nacional como regional.

#### **DEMANDA POR CAPACITACIONES (TRABAJADORES)**

- ✓ ¿Cuándo tuvieron que matricularse en el curso, coincidió el área de interés inicial con la oferta de cursos disponible? ¿Había disponibilidad de cursos y cupos en el área que ustedes querían capacitarse?
- ✓ ¿Hay algo en lo que les gustaría capacitarse, y que podría ayudarlos a mejorar su trabajo, pero que el SENCE no ofrece?

#### **DEMANDA LABORAL**

- ✓ ¿Cuáles son las áreas en que se contrata a más gente aquí en la región?
- ✓ ¿En qué áreas hay mayores ofertas de trabajo en la región?
- ✓ Cuando ustedes han buscado trabajo, ¿Qué tipo de capacitación o habilidades o conocimientos son las que más les importan a las empresas? ¿Qué están pidiendo? (en términos de capacitación) (¿Qué es lo que más valoran las empresas cuando contratan?)

#### **DEMANDA POR EMPLEO**

- ✓ Si usted quisiera cambiarse de rubro de trabajo, ¿En que área o rubro les gustaría trabajar? ¿Qué capacitación necesitarían?

#### **PERTINENCIA DE LA CAPACITACIÓN CON EL INTERES DEL TRABAJADOR**

- ✓ ¿Les gustaría seguir trabajando en el área en que se capacitaron? ¿Por qué?
- ✓ ¿Les gustaría cambiar de área de trabajo? ¿Por qué?

#### **EN CASO DE NO HABER EXISTIDO EL PROGRAMA**

- ✓ De no haber existido este bono, ¿Se habrían capacitado de todas formas? ¿Por qué sí? ¿Por qué no?

### **(4) MEJORA EN COMPETENCIAS LABORALES, NIVELES DE EMPLEABILIDAD Y EMPODERAMIENTO.**

Percepción respecto al incremento de las competencias laborales de los trabajadores (duras y blandas), percepción de los trabajadores respecto al aumento de sus niveles de empleabilidad.

- ✓ ¿Que aprendieron en la capacitación? Si tuvieran que destacar una sola cosa, que es lo más importante que aprendieron? (competencias duras y blandas)
- ✓ ¿Qué cosas no aprendieron que les podrían haber servido? (competencias duras y blandas)
- ✓ De todo lo que aprendieron en el curso, ¿qué es lo que más han utilizado en sus trabajos?

- ✓ ¿Les sale más fácil buscar trabajo ahora que están capacitados? ¿Les han preguntado por sus capacitaciones cuando buscan trabajo?
- ✓ ¿Creen que esta capacitación es valorada por las empresas al mirar su preparación? (en entrevistas de trabajo, por ejemplo)

Después de capacitarse,

- ✓ ¿Siguieron trabajando en la misma empresa? ¿Porque?
- ✓ ¿Alguno se cambió de empresa? ¿Porque?
- ✓ ¿Alguno se cambió de rubro? ¿Porque?
- ✓ ¿Alguno mejoró su sueldo? ¿Porque?
- ✓ ¿Alguno mejoró el puesto de trabajo en el que trabaja? ¿En qué sentido?
- ✓ ¿Para alguno de ustedes, aumentaron sus responsabilidades en su trabajo? ¿En qué sentido?
- ✓ ¿Creen que las mejoras que han tenido en sus trabajos, son gracias a la capacitación o a otra cosa?

### **(5) EXPECTATIVAS DE LOS TRABAJADORES UNA VEZ FINALIZADOS LOS CURSOS.**

Incorpora la percepción de egresados del Programa respecto a efectos en su empleabilidad efectiva una vez capacitados. Considera percepción respecto a la movilidad laboral remuneraciones, duración de los empleos y nivel de satisfacción laboral.

**CAMBIOS EN LAS ESPECTATIVAS INICIALES. Percepción de los trabajadores respecto a posibles cambios en sus expectativas iniciales y finales, una vez terminado el curso.**

- ✓ ¿Se cumplieron las expectativas que tenían del curso? (Por qué si, por qué no)

**MOVILIDAD LABORAL. Expectativas y percepción de los trabajadores respecto al aumento la movilidad laboral horizontal (entre empresas) y/o vertical (dentro de la empresa).**

- ✓ ¿Creen que el haber tomado esta capacitación, les ayudará (o les ha ayudado) a buscar un mejor trabajo en sus misma empresa?
- ✓ ¿Creen que el haber tomado esta capacitación, les ayudará (o les ha ayudado) a buscar un mejor trabajo en otra empresa?

**REMUNERACIONES. Expectativas y percepción de los trabajadores respecto al aumento de sus remuneraciones.**

- ✓ ¿Creen que el haber tomado esta capacitación, les ayudará (o les ha ayudado) a tener un mejor sueldo?

**DURACIÓN EMPLEOS. Expectativas y percepción de los trabajadores respecto al aumento de la duración de sus empleos, una vez terminado el curso.**

- ✓ ¿Creen que el haber tomado esta capacitación, les ayudará (o le ha ayudado) a tener más estabilidad en sus trabajo? Por ejemplo, ¿a quedarse en la empresa en la que están y poder ir ascendiendo?

**RECONOCIMIENTO Y RESPONSABILIDADES Expectativas y percepción de cambio de los niveles de reconocimiento y responsabilidades entregadas, dentro de la empresa y en relación al grupo de pares, una vez terminados los cursos.**

- ✓ ¿Creen que el haber tomado esta capacitación, les ayudará (o les ha ayudado) a tener más responsabilidades y reconocimiento en sus trabajo? Y entre sus compañeros de trabajo? ¿Por qué si? ¿Por qué no?

**SATISFACCIÓN LABORAL. Percepción de los trabajadores respecto al aumento en su satisfacción laboral.**

- ✓ ¿Dirían que luego de haberse capacitado, ustedes están más contentos en sus trabajos? ¿Por qué?

### **(6) ACCIONES LLEVADAS A CABO POR LOS TRABAJADORES UNA VEZ TERMINADOS LOS CURSOS.**

Levantamiento de posibles cambios en el comportamiento de los beneficiarios una vez terminados los cursos.

#### **Búsqueda de nuevos empleos**

Después de capacitarse,

- ✓ ¿Alguno de ustedes buscó un mejor trabajo en otra empresa?
- ✓ ¿Alguno de ustedes buscó cambiarse de trabajo en la misma empresa en la que estaban?

#### **Búsqueda de nuevas capacitaciones**

Después de capacitarse,

- ✓ ¿Alguno de ustedes buscó nuevas capacitaciones? Y encontró nuevas capacitaciones?
- ✓ ¿Alguno de ustedes se encuentra actualmente capacitándose?
- ✓ Cambios en las percepciones respecto a la capacitación: Ahora que ya saben el valor de una capacitación, ¿pagarían por una capacitación? ¿Por qué si? ¿Por qué no?

## Anexo 3. Entrevista Encargados Regionales BTA



### Introducción

Buenos días/Buenas tardes. Muchas gracias por reunirse con nosotros. En esta instancia quisiéramos establecer una conversación y hacerles un par de preguntas acerca de su experiencia como Encargado/a Regional del Programa Bono Trabajador Activo, de SENCE, en que el participaron el año 2011. La entrevista será grabada, sin embargo todas sus opiniones serán anónimas, y sólo serán utilizadas para efectos de este estudio.

#### (1) Motivación

¿Qué es lo más atractivo del Programa para el grupo objetivo, considerando la oferta SENCE?

#### (2) Proceso de postulación

¿Cuáles son los principales problemas y desafíos del Programa en relación al proceso de postulación?

#### (3) Público Objetivo y efectivo

Más allá del grupo objetivo en el que se focaliza el Programa y de los requisitos de postulación al Programa, ¿Qué distingue a los trabajadores que realizan los cursos? ¿Cómo los caracterizaría en términos de rubro laboral en el que se desempeñan?

#### (4) Pertinencia de la oferta de capacitaciones: demandas del mercado Laboral y necesidades (no) abordadas

¿Cuáles son las principales necesidades de capacitación del grupo objetivo?

Y pensando específicamente con un foco regional, ¿Cuáles crees que son las principales necesidades de los beneficiarios de la Región que aborda el Programa?

¿Qué necesidades – en términos de capacitación- el Programa no aborda? ¿Hay alguna capacitación específica que crees que quede fuera?

¿De qué manera SENCE entiende/levanta/diagnostica las demandas de capacitación por parte de los trabajadores?

### **(5) Levantamiento de la demanda por capacitaciones**

¿En qué áreas o rubros hay mayores ofertas de trabajo en la región?

¿De qué manera SENCE entiende/levanta/diagnostica las demandas de capacitación por parte de las empresas de la Región?

Usted sabe ¿Qué tipo de capacitación o habilidades o conocimientos son las que más se piden y valoran en las empresas? ¿Qué están pidiendo? (en términos de capacitación) (¿Qué es lo que más valoran las empresas cuando contratan?)

¿Dónde observa usted que hay un potencial de crecimiento de los trabajadores de esta región para lo cual sería necesario capacitarlos?

### **(6) Ejecución del Programa BTA 2011**

#### **Pensando en la entrega del Bono a los trabajadores.**

**INFORMACIÓN.** ¿Cuáles son los principales canales de información del Programa? Durante el año 2011, ¿Se cumplieron en general las condiciones de operación del Bono? ¿Hubo algún cambio en los procesos, ajuste, etc?

**TIEMPOS DE POSTULACIÓN.** Las fechas de postulación al Programa, ¿son adecuadas? ¿Propondrías algún cambio a los plazos, las fechas?

**TIEMPO DE EJECUCIÓN.** ¿Cuánto tiempo transcurre entre que la gente postula y que comienzan los cursos?

**ASESORÍA.** ¿Existe algún tipo de asesoría en el periodo de postulación? ¿En general los trabajadores consideran que es fácil postular?

**COPAGO.** ¿Cómo funciona el hecho de que los cursos tengan un copago? ¿Han tenido algún problema en este aspecto?

**DIFICULTADES.** ¿Cuáles creen ustedes que es la dificultad más grande que tienen las personas que postulan al Bono, para tomar finalmente un curso? ¿Cuáles son los principales problemas que presentó el programa en su ejecución 2011, en relación a la ejecución?

**VALORACIÓN.** Sabe usted, ¿Qué es lo que los trabajadores más valoran del Programa?

### **(7) Calidad OTEC**

Respecto de las OTEC que ejecutan cursos SENCE en la región:

**RECONOCIMIENTO EXTERNO.** ¿En general, son Instituciones conocidas? ¿Reconocidas? ¿Nuevas? ¿Que se dice en general de las Instituciones de capacitación? ¿Qué opinión tiene usted de ellas? ¿Tienen en general experiencia en los cursos que imparten?

**FISCALIZACIÓN.** ¿Han tenido algún problema en el trato, la claridad de los procesos, el respeto a los tiempos, contenidos? ¿De qué manera se fiscaliza el trabajo de las OTEC? ¿Existe una verificación de la infraestructura de las OTEC? (Por ejemplo, ¿Fiscalizan todas las sedes en las que se imparten los cursos? ¿Fiscalizan la cantidad de horas prácticas que cada alumno tiene en el curso de grúa horquilla?)

CERTIFICACIÓN DE APRENDIZAJES. ¿De qué manera las OTEC certifican el aprendizaje de resultados de sus alumnos?

### **(8) Resultados esperados del Programa**

¿Qué se espera de una persona que egresa del Programa? (¿Cuáles son los resultados esperados?, ¿Cuál es para ustedes, un caso exitoso de capacitación?)

Uno de los aspectos que hemos visto en las entrevistas con trabajadores, es que algunos de ellos han tenido problemas en sus empresas por capacitarse en temas distintos a sus rubros de trabajo. Según su punto de vista, ¿Qué podría hacer SENCE para enfrentar esta tensión? ¿De qué manera pudiera evitarse ese problema?

### **(9) Acciones post capacitación**

¿Tienen ustedes como SENCE alguna forma de conocer los resultados de las capacitaciones? Por ejemplo,

- ¿Saben si después de capacitarse, los trabajadores buscan un mejor trabajo en otra empresa, o en la misma empresa?
- ¿Saben si buscan capacitarse nuevamente?
- ¿Saben si buscan tener mejores condiciones laborales?
- ¿Saben si buscan tener mayor estabilidad en sus empleos?
- ¿Saben si buscan tener mayor reconocimiento en sus trabajos o entre sus pares?
- ¿Saben si están más contentos en sus trabajos?

### **(10) Recomendaciones**

Después de toda la conversación que hemos tenido, ¿Cuáles son los aspectos que deben ser mejorados en el Programa? Por ejemplo:

- Postulación, información, difusión del Programa
- Selección de beneficiarios, focalización, cobertura, relación con otros programas
- Pertinencia con la demanda de las empresas a nivel regional
- Oferta de capacitaciones en relación a los intereses de los trabajadores
- Aspectos de diseño del programa (cantidad de hrs, nivel de los cursos, copago)
- Ejecución OTEC (calidad OTEC, infraestructura, profesores)
- Resultados esperados/obtenidos
- Seguimiento del proceso y evaluación de resultados obtenidos.

Muchas gracias

### Anexo 3. Comparativo de características de programas de empleo

Las tablas a continuación utilizan las siguientes fuentes:

- DIPRES (2010) Ley de Presupuestos.
- DIPRES (2011) Ley de Presupuestos.
- SENCE (2011) Presentación Bonos de Capacitación: Trabajador Activo y Empresa & Negocio, SENCE. Presentación.
- Departamento Capacitación a Personas, SENCE. (Anuario SENCE 2010)
- Ministerio de Desarrollo Social. (2011). Presentación Monitoreo Programas Sociales: Capacitación/Empleo/Emprendimiento, Conadi-Fosis-Sernam-Prodemu-lps-Sence.
- Gobierno de Chile, S. (2011). Presentación Programas SENCE.
- Ministerio Desarrollo Social. (2011) Informe de Política Social

Además de los siguientes sitios web consultados:

- [www.sence.cl](http://www.sence.cl)
- [www.mintrab.gob.cl](http://www.mintrab.gob.cl)
- [www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl](http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl)
- [www.dipres.cl](http://www.dipres.cl)

**Tabla 10-7 - Comparativo de características de Programas de Empleo (edad, perfil, situación ocupacional y tipo de beneficio)**

Programa	Edad	Perfil	Situación ocupacional	Beneficio
<b>Programa Capacitación en Oficinos</b>	16 a 25 años			
	Mujeres jefas de hogar	Cesantes I y II Quintil	Hombres y mujeres cesantes al menos 3 meses	Capacitación
	Hombres mayores 50 años	FPS 11734		
<b>Formación en el puesto de trabajo (ex aprendices)</b>	15 a 25 años			Capacitación hasta \$400.000 Bonificación 50% salario
	Mujeres 25 a 60 años	Cesantes o desocupados I, II y III Quintil	Hombres y mujeres cesantes	Capacitación hasta \$100.000 Bonificación 50% salario
	Hombres mayores de 50 años			
<b>Mujeres jefas de hogar</b>	Mujeres 15 a 65 años	Cesante I, II y III Quintil	Mujeres Cesantes	Capacitación con derivaciones

Programa	Edad	Perfil	Situación ocupacional	Beneficio
		Tener carga FPS 13.484		
<b>Fondo Cesantía Solidario</b>	Todas las edades	Beneficiarios Seguro de Cesantía con cargo al fondo solidario (quintiles inferiores de ingreso) Historia laboral dependiente formal y/o cotizante del seguro	Desocupados ex trabajadores	Beneficios capacitaciones seguro de cesantía
<b>Bonificación a la contratación y capacitación</b>	18 a 24 años	Joven Chile Solidario o regular, desempleado	Jóvenes desempleados	Bonificación salario: 50% Chisol por 6 meses 30% regular por 6 meses Capacitación: \$50.000 desempleados \$150.000 Chisol no joven \$370.000 joven + Chisol
<b>Franquicia Tributaria</b>	Todas las edades	Trabajador dependiente formal (con contrato de trabajo escrito) Sin cortes de ingresos Mediana y gran empresa	Trabajador formal dependiente de medianas y grandes empresas Productividad media o alta	Incentivo tributario para capacitación de empleadores
<b>Bono empresa y negocio</b>	Todas las edades	Trabajador formal, dependiente o independiente Sin corte de ingresos	Trabajador formal Dependiente o independiente	Capacitación hasta \$250.000 Apresto laboral
<b>Especial jóvenes</b>	16 a 29 años	Trabajadores dependientes o independientes FPS 11.734 Desertores del sistema educativo	Joven trabajador dependiente o independiente	Oficios de larga duración, "itinerario" de capacitaciones Práctica laboral Intermediación laboral

**Tabla 10-8 - Análisis Comparativo Programas afines**

NOMBRE PROGRAMA	DESCRIPCIÓN DEL BENEFICIO	OBJETIVO	PUBLICO OBJETIVO	COBERTURA y PRESUPUESTO
<p><b>PROGRAMA DE CAPACITACION EN OFICIOS</b></p> <p><b>También llamado:</b></p> <p><b>OFICIOS: APOYO Y CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO</b></p> <p><b>SENCE, Ministerio del Trabajo</b></p>	<p>El Programa incluye la capacitación en un oficio, apresto laboral, práctica, orientación y acompañamiento.</p>			<p>Mujeres: 3.005 cupos</p> <p>Presupuesto: 1.960</p>
	<p>Los Organismos Técnicos de Capacitación (OTEC) realizarán la operación del Programa en todas sus etapas y componentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación Integral y módulos complementarios de formación gratuitos.</li> </ul>	<p>Impulsar la inserción laboral de jóvenes entre 16 y 25 años, mujeres jefas de hogar y adultos mayores de 50 años, mediante la formación en oficios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hombres y mujeres desocupados entre 17 y 24 años.</li> <li>• Mujeres entre 25 y 49 años</li> <li>• Hombres y mujeres desocupados entre 50 y 65 años</li> <li>• Mujeres entre 50 y 60</li> <li>• Hombres entre 50 y 65.</li> </ul>	<p>Mayores de 50 años: 2.040 cupos</p> <p>Presupuesto: 1.331</p> <p>Jóvenes: 3.560 cupos</p> <p>Presupuesto: 3.213</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Práctica laboral en empresas privadas y públicas o asistencia técnica para un proyecto de emprendimiento.</li> </ul>	<p>Generar competencias laborales en las personas desempleadas, con el propósito de fomentar su inserción laboral y sus condiciones de empleabilidad, a través del desarrollo de iniciativas destinadas a incrementar sus oportunidades para acceder al mercado del trabajo.</p>	<p>Requisitos preferentes de los beneficiarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentar por lo menos 3 meses de cesantía continuados.</li> <li>• Preferentemente Básica Completa.</li> <li>• Pertenecer al primer o segundo quintil de ingreso.</li> <li>• Tener Ficha de Protección Social, con puntaje menor a 11.734.</li> </ul>	<p>Especial de Jóvenes: 6.352</p> <p>Presupuesto 7.438</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Subsidio de útiles insumos y herramientas. (Sólo para salida independiente máximo de \$112.5000).</li> <li>• Subsidio de movilización y alimentación. (\$2.500 por cada día asistido).</li> <li>• Seguro contra accidentes personales.</li> </ul>			<p>Cobertura (2010) 14.957</p> <p>Presupuesto (2010) 13.942</p> <p>Presupuesto asignado (2011) 10.992.298</p> <p>Cobertura (2011) 14.835</p>

NOMBRE PROGRAMA	DESCRIPCIÓN DEL BENEFICIO	OBJETIVO	PUBLICO OBJETIVO	COBERTURA /PRESUPUESTO
<p><b>PROGRAMA DE FORMACION EN EL PUESTO DE TRABAJO</b></p> <p><b>SENCE, Ministerio del Trabajo</b></p>	<p><u>Línea Jóvenes Aprendices</u> (hombres y mujeres de 15 a 24 años): Permite formar al joven en un oficio dentro una empresa que recibe una bonificación de un 50% del salario mínimo, por un lapso máximo de 12 meses, por cada aprendiz contratado. Además, se incluye un bono de capacitación relacionada con el oficio por un monto de hasta \$370.000.</p> <p><u>Línea Mujeres (de 25 a 60 años) y Línea Hombres Mayores de 50 (de 50 a 65 años):</u> Permite formar al trabajador(a) en un oficio dentro una empresa que recibe una bonificación de un 50% del salario mínimo, por un lapso máximo de 5 meses, por cada trabajador(a) contratado(a). Además, se incluye un bono de capacitación relacionada con el oficio por un monto de hasta \$110.000.</p>	<p>Insertar en un puesto de trabajo a las personas desocupadas, cesantes, que buscan trabajo por primera vez, y desarrollar competencias en el oficio que desarrollen entregando capacitación en el puesto de trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desocupados jóvenes entre 16 y 25 años</li> <li>• Desocupados mujeres jefas de hogar</li> <li>• Desocupados mayores de 50 años.</li> <li>• Población perteneciente a los quintiles I, II y III.</li> </ul> <p>Para las empresas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser contribuyentes en 1ª categoría o contribuyentes del artículo 22 de la Ley de Impuestos a la renta.</li> <li>• No presentar multas o deudas pendientes a la legislación laboral o tributaria al momento de la postulación.</li> </ul>	<p>Presupuesto asignado para 2011 (en \$M) 4.818.534</p> <p>Cobertura en jóvenes: 4.629 (2011)</p> <p>Cobertura en adultos mayores de 50 153 (2011).</p> <p>Cobertura en mujeres 1.496 (2011).</p> <p>Cobertura total 6.862 (2011).</p>

NOMBRE PROGRAMA	DESCRIPCIÓN DEL BENEFICIO	OBJETIVO	PUBLICO OBJETIVO	COBERTURA /PRESUPUESTO
<b>PROGRAMA MUJERES JEFAS DE HOGAR</b>  <b>SERNAM, Ministerio de Desarrollo Social</b>  <b>Y</b>  <b>SENCE, Ministerio del Trabajo</b>	<p>Estos cursos de capacitación son entregados a través de Organismos Técnicos de capacitación a beneficiarios seleccionadas por SERNAM, los que pueden ser orientados al trabajo.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Mujeres jefas de hogar, de 15 a 65 años perteneciente a los quintiles II y III, beneficiarias, del Programa Mejorando la Empleabilidad y las condiciones laborales SERNAM.</li> </ul>	<p>248 cursos (2010)</p>
	<p><u>Otros beneficios:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Taller de Habilitación laboral.</li> <li>Capacitación Laboral: (80-300 horas en 2011).</li> <li>Nivelación de Estudios.</li> <li>Alfabetización Digital.</li> <li>Apoyo al Fomento Productivo.</li> <li>Intermediación laboral: (OMIL)</li> <li>Atención Educativa para hijos e hijas de las Jefas de Hogar.</li> <li>Atención en Salud.</li> <li>Cursos de capacitación en oficios</li> <li>Práctica laboral (90-180 horas en 2011).</li> <li>Asistencia técnica OTEC al emprendimiento (25 horas en 2011).</li> <li>Seguro de accidentes laborales.</li> <li>Subsidios de movilización por asistencia a clases.</li> <li>Cuidado infantil para hijos, cuando los cursos sean vespertinos</li> </ul>	<p>Capacitar a las mujeres jefas de hogar en un oficio para aumentar su movilidad y empleabilidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ser Jefa de Hogar o de Núcleo.</li> <li>Ser económicamente activa, es decir, estar trabajando, cesante, subempleada o buscando trabajo.</li> <li>Vivir o trabajar en la comuna donde se desarrolla el Programa.</li> <li>Tener entre 4.213 y 13.484 en la Ficha de Protección Social.</li> <li>Tener personas a su cargo.</li> <li>Tener entre 18 y 65 años.</li> </ul>	<p>3.520 cupos (2010)</p> <p>Cobertura estimada (2011):</p> <p>2.820</p> <p>Presupuesto 1.599.220.550 (2010)</p> <p>Presupuesto: 2.655.993 (en Miles de \$) (2011)</p> <p>Fuente: Departamento Capacitación a Personas, SENCE. (Anuario SENCE 2010)</p>

NOMBRE PROGRAMA	DESCRIPCIÓN DEL BENEFICIO	OBJETIVO	PUBLICO OBJETIVO	COBERTURA /PRESUPUESTO
<p><b>FRANQUICIA TRIBUTARIA DE CAPACITACION</b></p> <p><b>SENCE, Ministerio del Trabajo</b></p>	<p>Incentivo tributario para que las empresas deduzcan de sus impuestos la inversión que efectúan por concepto de capacitación de sus trabajadores(as). Por esta vía se puede deducir un máximo equivalente al 1% de las remuneraciones imponibles anuales pagadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si este 1% es igual o inferior a 13 UTM, la empresa puede restar esta última cifra como franquicia tributaria.</li> <li>• Si la planilla anual de remuneraciones imponibles es mayor a 35 e inferior a 45 UTM y la empresa registra cotizaciones previsionales pagadas correspondientes a esa planilla, podrá deducir hasta 7 UTM en el ejercicio anual.</li> <li>• Si la planilla anual de remuneraciones imponibles es igual o superior a 45 UTM y hasta 900 UTM, y la empresa registra cotizaciones previsionales pagadas correspondientes a esa planilla, podrá deducir hasta 9 UTM en el ejercicio anual.</li> </ul> <p>Para acceder a esta devolución, las empresas capacitan a sus trabajadores mediante la realización de distintas acciones o cursos de capacitación, las cuales pueden ser operadas mediante cualquiera de las siguientes tres modalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acciones de capacitación que son desarrolladas dentro de la empresa por parte de relatores internos o externos.</li> <li>- Acciones de capacitación desarrolladas directamente por Organismos Técnicos de Capacitación (OTEC).</li> <li>- Acciones de capacitación desarrolladas por los mismos OTEC, pero que son intermediadas por los llamados Organismos Técnicos Intermediarios de Capacitación (OTIC), los cuales sirven de nexo entre las empresas y los organismos técnicos (OTEC).</li> </ul>	<p>Mejorar las competencias laborales y facilitar el acceso a un empleo o actividad de carácter productivo a trabajadores de menor calificación y remuneración, que se desempeñen en empresas que no sean adherentes ni aportantes de los Organismos Técnicos Intermedios de Capacitación (OTIC) y a cesantes o personas que buscan trabajo por primera vez.</p> <p>Fomentar en las empresas la destinación de recursos para la instrucción de sus trabajadores.</p>	<p>Empresas contribuyentes de Primera Categoría de la Ley de Renta que tengan una planilla anual de remuneraciones imponibles superior a 35 UTM.</p>	<p>Inversión Pública en Capacitación (millones de \$ 2010) 146.171,92</p> <p>Inversión Total en Capacitación (En millones de pesos al 31/12/2009) 177.303</p> <p>Número total de Participantes Capacitados (2010) 1.452.011</p> <p>Número de participantes con ruts distintos: (2010) 857.788</p>

NOMBRE PROGRAMA	DESCRIPCIÓN DEL BENEFICIO	OBJETIVO	PUBLICO OBJETIVO	COBERTURA /PRESUPUESTO
<p><b>BONO EMPRESA Y NEGOCIO</b></p> <p><b>SENCE, Ministerio del Trabajo</b></p>	<p>Quienes resulten seleccionados(as), obtendrán el Bono de Capacitación que les da la oportunidad de inscribirse en el curso e institución de su elección, dentro de la oferta disponible en cada región.</p> <p>Los beneficiados deberán aportar con una matrícula, equivalente al 20% del valor del curso, que hará las veces de garantía.</p> <p>Ésta les será completamente devuelta una vez terminado el curso, si lo aprueban en términos de asistencia (sobre 75% de asistencia) y evaluación, más el comprobante de respuesta de Encuesta de Satisfacción, disponible en sitio web.</p>	<p>Elevar la competitividad y la productividad de las micro y pequeñas empresas.</p> <p>Contribuir en la generación de competitividad en las empresas de menor tamaño, a través de instrumentos capacitación, en particular en áreas tendientes a mejorar la productividad de dichas empresas, en concordancia con las necesidades y estrategias de desarrollo de las distintas regiones, mediante la implementación de un bono de capacitación dirigido a sus dueños y/o gerentes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dueños, socios o representantes legales de las Micro o Pequeñas Empresas, con ventas anuales no superiores a las 25.000 UF</li> <li>• Trabajadores independientes o a honorarios (boleta), sin contrato e ingresos como trabajador dependiente</li> <li>• Pescadores artesanales, colectivos y feriantes registrados en Sernapesca, Ministerio de Transportes y Municipalidades, que se encuentren validados por bases de datos SENCE</li> </ul>	<p>Cobertura: 24.600 cupos hasta Dic 2011.</p> <p>Presupuesto: \$5.854.250 (en \$M) asignados a Dic. 2011.</p> <p>18.739 trabajadores independiente matriculados. (Dato SENCE, Dic 2011)</p>

NOMBRE PROGRAMA	DESCRIPCIÓN DEL BENEFICIO	OBJETIVO	PUBLICO OBJETIVO	COBERTURA /PRESUPUESTO
<p><b>PROGRAMA BECAS FONDO DE CESANTÍA SOLIDARIO (FCS)</b></p> <p><b>SENCE, Ministerio del Trabajo</b></p>	<p>Beneficios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Financiamiento total de un curso de capacitación (con un monto máximo por persona de \$250.000) que cada beneficiario elegirá según su preferencia o interés, de acuerdo a las condiciones que se establecen en la convocatoria.</li> <li>Un seguro en caso de accidentes.</li> </ul> <p>Se entiende por proceso de certificación, la presentación en la Oficina Municipal de Información Laboral (OMIL) que deben realizar los(as) beneficiarios(as) del FCS una vez al mes para acreditar su condición de cesantes y así acceder a los pagos del seguro.</p>	<p>Mejorar las condiciones de empleabilidad, agregando competencias a la experiencia laboral o formación previa de los participantes.</p> <p>Capacitar a personas beneficiarias del Fondo de Cesantía Solidario (FCS) para mejorar sus competencias laborales y facilitar su reinserción a un empleo o actividad productivo.</p>	<p>Mujeres y hombres que sean beneficiarios(as) activos(as) del Seguro de Cesantía (FCS) al momento de la postulación a la beca. Es decir, que se encuentren dentro del proceso de certificación de beneficios del FCS.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En proceso dentro del proceso de certificación de beneficios del FCS.</li> <li>Asistencia mensual a la OMIL para acreditar la condición de cesante.</li> </ul> <p>La postulación e inicio de la capacitación debe tener lugar mientras sea beneficiario del FCS.</p>	<p>Cobertura (2010) 3.893</p> <p>Programa Apresto Laboral: (2011) 3.326 cupos</p> <p>Presupuesto: 831 millones de pesos.</p>
	<p><b><u>Programa Apresto Laboral:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Creado con la reforma del seguro de cesantía para el mismo grupo objetivo.</li> <li>Financia capacitaciones para promover, fomentar y desarrollar habilidades para implementar estrategias de búsqueda de empleo y facilitar su reinserción laboral (apresto básico y avanzado, hasta aproximadamente 30 horas).</li> </ul>			

NOMBRE PROGRAMA	DESCRIPCIÓN DEL BENEFICIO	OBJETIVO	PUBLICO OBJETIVO	COBERTURA /PRESUPUESTO
<p><b>JÓVENES BICENTENARIO</b></p> <p><b>SENCE, Ministerio del Trabajo</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnóstico y elaboración de itinerarios de capacitación especializados.</li> <li>• Cursos de capacitación en oficios de larga duración (250-400 horas).</li> <li>• Apoyo en la búsqueda de práctica laboral.</li> <li>• Subsidios de movilización y alimentación.</li> <li>• Intermediación laboral para búsqueda de trabajo.</li> <li>• Tutoría para jóvenes de la Región Metropolitana.</li> <li>• Seguro contra accidentes personales.</li> </ul>	<p>Mejorar la empleabilidad de los jóvenes, conectándolos al desarrollo de trayectorias de capacitación que les permitan adquirir las destrezas necesarias para desempeñarse en el mundo del trabajo a partir del conocimiento de un oficio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 18 a 29 años (16-18 años si son derivados por SENAME).</li> <li>• Básica completa pero sin estudios universitarios.</li> <li>• No residir en regiones extremas</li> </ul>	<p>– Reducido a la mitad en el contexto de la reconstrucción y cerrado durante 2011.</p> <p>– Parte de sus participantes se han incorporado al Programa Especial de Jóvenes.</p> <p>Beneficiarios (2009) 9.729 (2010) 5.100 (2011) Cerrado.</p> <p>Presupuesto (en \$M) (2009) 9.125</p>

NOMBRE PROGRAMA	DESCRIPCIÓN DEL BENEFICIO	OBJETIVO	PUBLICO OBJETIVO	COBERTURA /PRESUPUESTO
<p><b>ESPECIAL DE JÓVENES</b></p> <p><b>SENCE, Ministerio del Trabajo</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cursos de capacitación en oficios de larga duración.</li> <li>• Curso de formación en competencias transversales (TIC/empleabilidad).</li> <li>• Intermediación laboral y tutoría.</li> <li>• Práctica Laboral.</li> <li>• Seguro contra accidentes personales.</li> <li>• Asistencia técnica</li> <li>• Subsidio de herramientas de trabajo para micro emprendimiento.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Modalidad dependiente:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>– 250-400 horas de formación en oficios.</li> <li>– Hasta 560 horas en formación transversal (TIC, empleabilidad), práctica laboral e Intermediación</li> </ul> </li> <li>• <u>Modalidad independiente:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>– 2 fases: lectiva y experiencia laboral.</li> <li>– Considera tutoría, formación en competencias transversales, desarrollo y gestión de iniciativas de micro emprendimiento.</li> <li>– 250-400 horas de formación en oficios.</li> <li>– Hasta 210 horas en formación transversal (TIC/empleabilidad), tutoría, gestión y asistencia técnica.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Mejorar las condiciones de empleabilidad de los beneficiarios, a través de acciones de capacitación y formación en oficios, en donde los jóvenes se puedan incorporar según su motivación y sus habilidades en un trabajo dependiente o una actividad de emprendimiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 16 a 29 años (16-17 años priorizados si tienen responsabilidades parentales).</li> <li>• Dentro del 40% más vulnerable de la población (FPS&lt;11.734 puntos).</li> <li>• Preferentemente que hayan desertado de la educación escolar.</li> </ul>	<p>Beneficiarios (2010) 4.029</p> <p>Presupuesto (en \$M) (2009) 2.803</p>

NOMBRE PROGRAMA	DESCRIPCIÓN DEL BENEFICIO	OBJETIVO	PUBLICO OBJETIVO	COBERTURA /PRESUPUESTO
<b>PROGRAMA NACIONAL DE BECAS</b>  <b>SENCE, Ministerio del Trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cursos de capacitación en oficios y módulos complementarios de formación.</li> <li>• Práctica laboral.</li> <li>• Subsidios de movilización (\$ 2.000) diarios.</li> <li>• Subsidios de herramientas (hasta \$200.000) para cursos orientados al trabajo independiente, excepto línea Más Trabajo.</li> <li>• Seguro contra accidentes laborales.</li> </ul>	<p>Mejorar las competencias de empleabilidad a través de capacitación laboral para personas en situación de vulnerabilidad cesantes, que buscan trabajo por primera vez, trabajadores dependientes subempleados o independientes con baja calificación laboral.</p>	<p>– Línea Grupos Vulnerables:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desocupado o independiente de baja calificación laboral.</li> <li>• 20-45 años (máxima 65 años, 18-19 años con responsabilidad parental).</li> <li>• Mínimo 8 básico (excepto en cursos donde no sea exigible).</li> <li>• Preferentemente 40% más vulnerable (Sistema Chile Solidario, priorizando si FPS&lt;11.734).</li> </ul> <p>– Línea Chile Barrio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Regiones I, II, III, IV, V, VI, VIII, IX y RM.</li> <li>• Desocupado.</li> <li>• Dependiente o independiente de baja calificación laboral.</li> <li>• Saber leer y escribir o escolaridad exigible del curso.</li> <li>• Residentes de asentamientos de Chile Barrio o derivados por las unidades socio-laborales del programa</li> <li>• Inscrito en OMIL.</li> </ul> <p>– Línea Más Trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desocupado.</li> <li>• Dependiente o independiente de baja calificación laboral.</li> <li>• Mayor de 18 años.</li> <li>• Saber leer y escribir o escolaridad exigible por curso.</li> <li>• Derivado por Plan Más Trabajo</li> <li>• Residente en comunas focalizadas.</li> <li>• Inscrito en OMIL</li> </ul>	<p>Beneficiarios (2009) 5.372</p> <p>Presupuesto (en \$M) (2009) 4.340</p>

NOMBRE PROGRAMA	DESCRIPCIÓN DEL BENEFICIO	OBJETIVO	PUBLICO OBJETIVO	COBERTURA /PRESUPUESTO
<p><b>PROGRAMA APRENDICES</b></p> <p><b>SENCE, Ministerio del Trabajo</b></p>	<p>– Entrega de capacitación hasta un máximo de 10 UTM.</p> <p>– Bonificación a la contratación de un 50% del salario mínimo, hasta 12 meses.</p> <p><u>En 2011 pasa a llamarse <b>Formación en el Puesto de Trabajo:</b></u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incorpora mujeres jefas de hogar de 25-49 años y mayores de 50 años.</li> <li>• Absorbe al Programa “Reconversión laboral de mayores de 40 años”</li> <li>• Se focaliza en los 3 primeros quintiles y se comprueba la cesantía mediante datos AFC y AFP (3 o más meses de cesantía).</li> <li>• Se prioriza a los cesantes de más larga duración.</li> <li>• Mínimo de 90 horas de capacitación para jóvenes (\$370.000) y 50 para el resto (\$110.000).</li> <li>• El Programa dura 6 meses para jóvenes y 5 para el resto.</li> <li>• Las empresas pueden ser contribuyentes del artículo 22 de la ley del impuesto sobre la renta (pequeños contribuyentes)</li> </ul>	<p>Promover la formación en oficios de jóvenes de hasta 25 años mediante el desempeño en un puesto laboral en una empresa, además de mejorar el desarrollo de competencias laborales gracias al apoyo de un maestro guía.</p>	<p>– Beneficiarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escolaridad media máxima</li> <li>• Desocupado inscrito en OMIL.</li> <li>• 18-25 años (&lt;18 años deben contar con autorización de los padres).</li> </ul> <p>– Empresas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribuyentes de 1ª categoría.</li> <li>• Sin multas a la legislación laboral o tributaria al postular.</li> </ul>	<p>Cobertura PA: (2009) 5.433</p> <p>Cobertura Formación en el Puesto de Trabajo (2011):</p> <p>Cupos Jóvenes: 8.000</p> <p>Cupos Mujeres: 2.150</p> <p>Cupos Mayores de 50 años: 2.150</p> <p>Preresupuesto (2011) 8.410</p>

NOMBRE PROGRAMA	DESCRIPCIÓN DEL BENEFICIO	OBJETIVO	PUBLICO OBJETIVO	COBERTURA /PRESUPUESTO
<p><b>BONIFICACIÓN A LA CONTRATACIÓN (Y CAPACITACIÓN)</b></p> <p><b>SENCE, Ministerio del Trabajo</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bonifica a la empresa con un 40% del salario mínimo mensual por beneficiario contratado (50% si es joven Chile Solidario) por un máximo de 4 meses.</li> <li>Financia capacitación laboral al desempleado por hasta \$50.000 (hasta \$100.000 por beneficiario Chile Solidario, hasta \$170.000 por joven Chile Solidario).</li> </ul> <p><u>Modificaciones en 2011:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La línea regular financia hasta un 30% del salario mínimo por 6 meses.</li> <li>La línea Chile Solidario financia un 50% del salario mínimo por 6 meses y los montos para capacitación son \$370.000 para jóvenes (18-29 años) y \$150.000 para el resto). Subsidio de alimentación mensual hasta \$55.000.</li> <li>Se crea una línea para grupos vulnerables (SENADIS y PANAR), con beneficios mayores.</li> </ul>	<p>Facilitar la inserción laboral de trabajadores desempleados, beneficiarios de Chile Solidario y jóvenes de Chile Solidario en un trabajo dependiente.</p>	<p>Desempleados (aprox. 75% de los cupos):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Inscrito en OMIL de su comuna.</li> </ul> <p>Desempleados beneficiarios Chile Solidario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Inscrito en OMIL.</li> <li>Perteneciente a Chile Solidario.</li> </ul> <p>Jóvenes desempleados Chile Solidario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>18-24 años.</li> <li>Inscrito en OMIL</li> <li>Pertenecer a Chile Solidario.</li> </ul> <p>Empresas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Contribuyente de 1ª categoría.</li> <li>No presentar multas a la legislación laboral y tributaria al momento de postular.</li> </ul>	<p>Cobertura (2011): 47.187</p> <p>Presupuesto: No informado.</p>

NOMBRE PROGRAMA	DESCRIPCIÓN DEL BENEFICIO	OBJETIVO	PUBLICO OBJETIVO	COBERTURA /PRESUPUESTO
<p><b>BONO CAPACITACIÓN DUEÑO MYPES</b></p> <p><b>SENCE, Ministerio del Trabajo</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El bono promedio es de \$300.000.</li> <li>• El beneficiario debe hacer un aporte del 20% del curso elegido (garantía reembolsable). Copago si el monto es superior.</li> <li>• La oferta se define en función de prioridades de capacitación que establece SENCE, los beneficiarios eligen el curso y ejecutor.</li> <li>• – SENCE establecerá criterios de priorización (# trabajadores, ventas, antigüedad).</li> </ul>	<p>Entregar oportunidades de capacitación a las empresas de menor tamaño, en particular en áreas tendientes a mejorar la competitividad y productividad de dichas empresas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser dueño, socio o representante legal de MYPE.</li> <li>• Trabajador independiente a honorarios.</li> <li>• No tener multas laborales en el ámbito de las remuneraciones frente a la Dirección del Trabajo.</li> <li>• Pescadores, feriantes, transportistas en bases de datos validadas por SENCE.</li> </ul>	<p>(2008)</p> <p>Presupuesto 198 \$M. Cobertura 550</p> <p><u>Programa nuevo del 2011: 24.600 cupos</u></p> <p>Presupuesto 7.621 \$M.</p>

## Anexo 4. Principales campos del modelo de datos simplificado

Tabla 10-9 - Campos Beneficiario

<b>Entidad Beneficiario</b>
<b>Fecha de Postulación</b>
<b>RUT</b>
<b>Fecha de Nacimiento</b>
<b>EDAD</b>
<b>SEXO</b>
<b>Nombre de la Región</b>
<b>Nombre comuna</b>
<b>Nivel de escolaridad</b>
<b>Hora de Postulación</b>
<b>Status bono</b>
<b>Fecha matricula</b>
<b>Área de Interés</b>
<b>Expectativas</b>
<b>Función Laboral</b>

## Anexo 5. Encuesta de satisfacción de usuarios

# ENCUESTA CENSAL DE SATISFACCION BENEFICIARIOS PROGRAMA BONOS DE CAPACITACION EMPRESA & NEGOCIOS Y TRABAJADOR ACTIVO

Junto con felicitarlo por haber dedicado parte de su tiempo a capacitarse, le solicitamos unos minutos para completar esta encuesta que nos permitirá mejorar el programa y la calidad de los cursos que han tenido a su disposición.

Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán utilizadas únicamente para mejorar el servicio que entregamos.

Esta encuesta dura unos breves minutos.

Muchas gracias.

### Identificación

NOMBRE	RUT	MAIL
--------	-----	------

### 1. Programa Bono de Capacitación.

Evalúe los siguientes elementos del **Programa Bono de Capacitación**, utilizando una escala de 1 a 7, donde 1= muy insatisfecho y 7 = plenamente satisfecho

	1	2	3	4	5	6	7
Información disponible del Programa	<input type="checkbox"/>						
Fechas de Postulación al Programa	<input type="checkbox"/>						
Cantidad de documentos necesarios para incorporarse al Programa	<input type="checkbox"/>						
Proceso de postulación al Programa Bono de Capacitación	<input type="checkbox"/>						
Proceso de Matricula al Programa Bono de Capacitación	<input type="checkbox"/>						
Variedad de instituciones que imparten	<input type="checkbox"/>						

capacitación (OTEC) en el Programa Bono de Capacitación							
Variedad de Cursos de Capacitación	<input type="checkbox"/>						
Los cursos ofrecidos se ajustan a sus necesidades	<input type="checkbox"/>						
Programa Bono de Capacitación, en general	<input type="checkbox"/>						

1) ¿Necesitó ayuda para seleccionar el curso que realizó?

Sí  No

2) ¿Se debería asesorar a los postulantes en la selección de cursos?

Sí  No

3) El valor del copago del curso seleccionado, le pareció:

Alto

Adecuado

Bajo

## 2. Organismo Técnico de Capacitación.

Evalúe los siguientes elementos referentes a la **institución** donde desarrolló la capacitación utilizando una escala de 1 a 7, donde 1= insatisfecho y 7 = plenamente satisfecho.

	1	2	3	4	5	6	7
El prestigio de la institución previo a su capacitación	<input type="checkbox"/>						
La experiencia de la institución previo a su capacitación	<input type="checkbox"/>						
Exigencia del curso	<input type="checkbox"/>						
El nivel de satisfacción general con la institución donde realizó el curso	<input type="checkbox"/>						

### 3. Relatores y/o Docentes.

Evalúe con escala de 1 a 7, los siguientes aspectos relacionados con el **relator** que realizó el curso, donde 1= insatisfecho y 7 = plenamente satisfecho.

	1	2	3	4	5	6	7
Calidad del Relator	<input type="checkbox"/>						
Relator recoge experiencia de alumnos	<input type="checkbox"/>						
Relator entrega ejemplos concretos	<input type="checkbox"/>						
Capacidad del relator para crear un ambiente acogedor	<input type="checkbox"/>						
Preparación de las clases, por parte del relator	<input type="checkbox"/>						
Conocimiento del relator sobre su asignatura	<input type="checkbox"/>						
Capacidad del relator para integrar contenidos teóricos y prácticos en las actividades de capacitación	<input type="checkbox"/>						
Relator supervisa la implementación practica de los contenidos del curso	<input type="checkbox"/>						
Relator verifica la comprensión de los contenidos del curso	<input type="checkbox"/>						

1.- En general, y considerando todos los aspectos antes evaluados, ¿El relator que dictó el curso responde a sus expectativas?

Sí  No

2.- ¿Recomendaría a alguien cercano que tomara algún curso impartido por el relator?

Sí  No

3.- El desempeño del relator, le genera un grado de satisfacción

Alto

Adecuado

Bajo

## 4. Cursos

Evalúe con escala de 1 a 7, los siguientes aspectos relacionados con el curso que realizó, donde 1= insatisfecho y 7 = plenamente satisfecho.

	1	2	3	4	5	6	7
Los contenidos del curso se ajustan a los requerimientos del sector productivo en el que se desempeña	<input type="checkbox"/>						
Relevancia del contenido del curso	<input type="checkbox"/>						
Los contenido del curso fueron expuestos en forma clara	<input type="checkbox"/>						
Fue útil evaluación inicial (diagnóstico)	<input type="checkbox"/>						
La evaluación final es acorde a lo enseñado	<input type="checkbox"/>						
La duración en horas del curso	<input type="checkbox"/>						
La fecha de realización del curso	<input type="checkbox"/>						
Los días de realización del curso	<input type="checkbox"/>						
Las horas de inicio de la actividad	<input type="checkbox"/>						
El tiempo dedicado a actividades prácticas	<input type="checkbox"/>						
Material didáctico apropiado para el curso	<input type="checkbox"/>						
Lo aprendido le permite incorporar nuevas destrezas laborales	<input type="checkbox"/>						
Al finalizar el curso, incrementó sus habilidades laborales	<input type="checkbox"/>						

1.- En general, y considerando todos los aspectos antes evaluados, ¿El curso realizado responde a sus expectativas?

Sí  No

2.- ¿Tomaría un curso relacionado o de nivel avanzado al que ya realizó?

Sí  No

3.- ¿El curso que realizó mejora sus proyecciones laborales?

Sí  No

## 5. Infraestructura

Evalúe con escala de 1 a 7, la infraestructura que tenía la **Institución**, donde 1 = insatisfecho y 7 = plenamente satisfecho.

	1	2	3	4	5	6	7
La institución contaba con espacios adecuados para la capacitación	<input type="checkbox"/>						
Salas acogedoras (calefaccionadas, limpias)	<input type="checkbox"/>						
Contaba con equipamiento adecuado para el desarrollo del curso	<input type="checkbox"/>						
Contaba con equipamiento suficiente para el curso	<input type="checkbox"/>						
Contaba con equipamiento para discapacitados	<input type="checkbox"/>						
Contaba con servicios higiénicos limpios y equipados	<input type="checkbox"/>						
Existían zonas de seguridad	<input type="checkbox"/>						
Ubicación lugar de fácil acceso	<input type="checkbox"/>						

1.- En general, ¿la infraestructura de la institución donde se desarrolló la actividad de capacitación ofrece las garantías para el desarrollo y aprendizaje de los contenidos del curso?

Sí  No

2.- ¿El equipamiento dispuesto por la institución era acorde con los objetivos iniciales del curso?

Sí  No

3.- El grado de satisfacción que tiene con respecto a la infraestructura de la institución que impartió el curso es..

- Alto  
 Medio  
 Bajo

## 11 Bibliografía

- Contraloría General de La República. (2011). *Dictamen 79.692*.
- DIPRES. (2009). *Evaluación de Programas. Notas Técnicas*. Santiago: DIPRES.
- DIPRES. (2010). *Formulario de Seguimiento de Programas. Formulario E*.
- DIPRES. (2012). *Informe de Ejecución Presupuestaria*. Recuperado el 6 de 2012, de Dirección de Presupuestos: <http://www.dipres.gob.cl/574/multipropertyvalues-14606-20971.html>
- DIPRES. (2007). *Informe Final de Evaluación Programa de Capacitación para Microempresarios y Trabajadores Independientes*.
- DIPRES. (2012). *Resolución Exenta N°140*.
- Gobierno de Chile, S. (2011). *Presentación Programas SENCE*.
- Hacienda, M. d. (2011). *Decreto 1541*.
- INE. (2011). *Boletín estadístico, trimestre móvil Oct-Dic*.
- INE. (13 de 11 de 2012). *Índice Nominal de Remuneraciones*. Obtenido de ine.cl: [http://www.ine.cl/canales/chile\\_estadistico/mercado\\_del\\_trabajo/remuneraciones/archivos/xls/remuneraciones\\_ciiu3\\_referencial\\_septiembre2012.xls](http://www.ine.cl/canales/chile_estadistico/mercado_del_trabajo/remuneraciones/archivos/xls/remuneraciones_ciiu3_referencial_septiembre2012.xls)
- Jara, O., Jara, M., & Fábrega, J. (2011). *Bases para el diseño e implementación del Bono de Capacitación para Trabajadores Dependientes. Estudio encargado a la Universidad Católica Silva Henríquez y Evaluativa*.
- Larrañaga, O., Argurto, P., Araneda, H., Bravo, D., Contreras, D., Manquilef, A., y otros. (2011). *Comisión Revisora del Sistema de Capacitación e Intermediación Laboral*. SENCE.
- MIDEPLAN. (2000). *Metodología de Evaluación Ex ante de Programas Sociales*. Santiago: MIDEPLAN.
- Ministerio de Desarrollo Social. (2011). *Presentación Monitoreo Programas Sociales*.
- Ministerio de Educación, Cultura y Deporte; España. (s.f.). *Portal de Información Profesional de España*. Obtenido de <http://todofp.es/todofp/glosario.html>
- OIT. (2000). *Conferencia Internacional del Trabajo en su 88.a reunión*.
- OIT. (2012). *Una fuerza de trabajo capacitada para un crecimiento sólido, sostenible y equilibrado*.
- Piñera, S. (2011). *Discurso 21 Mayo*.
- Piñera, S. (2010). *Programación 2010-2014 para el Ministerio del Trabajo y Previsión Social*. Obtenido de Discurso 21 de mayo 2010.
- Públicas, S. C. (22 de 4 de 2012). *www.compraspublicas.cl*. Recuperado el 5 de 2012, de [www.compraspublicas.cl](http://www.compraspublicas.cl)
- Roethlisberger, W. &. (2011). *La calidad del empleo en América Latina*.
- Sehnbruch, Kirsten, & Ruiz Tagle. (2010). *Elaboración de un Indicador de la Calidad del Empleo*.

- SENCE. (2011). *Informe de Levantamiento de la Demanda*. Santiago: SENCE.
- SENCE. (2011). *Informe de Resultados Programa Bono Trabajador Activo* .
- SENCE. (2011). *Informe Ejecución Presupuestaria, cuarto trimestre*.
- SENCE. (2011). *Informe Ejecución Presupuestaria, tercer trimestre*.
- SENCE. (2010). *Notas técnicas*.
- SENCE. (2012). Presentación proceso de compra de cursos. Reunión interna de trabajo.
- SENCE. (2011). *Programas SENCE*.
- SENCE. (2012). *Resolución Exenta 1560*.
- SENCE, C. R. (2012). *Evaluación Programática SENCE*.
- Universidad Silva Henríquez. (2011). *Programa Bono Trabajador Activo*.