

## Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

A continuación se presentan los resultados de las evaluaciones a programas e instituciones públicas finalizadas el año 2019 por la Dirección de Presupuestos (Dipres).

El cuadro N°1 entrega información sobre el recuento general de evaluaciones por Ministerio, mientras que el cuadro N°2 entrega información específica sobre evaluaciones a programas e/o instituciones públicas del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. En dicho cuadro se incluye link de descarga de los resúmenes ejecutivos de cada evaluación publicados en la página web de Dipres.

Finalmente, en este documento se presentan las fichas resúmenes de cada evaluación sobre programas e instituciones públicas del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

**Cuadro N°1: Programas/Instituciones evaluadas por Ministerio/Categorías Programas Evaluados**

Ministerio	Buen Desempeño (BD)	Desempeño Medio (DM)	Desempeño Bajo (DB)	Mal Desempeño (MD)	No Aplica*	Total por Ministerio
Ministerio del Interior y Seguridad Pública	0	0	0	1	0	1
Ministerio de Relaciones Exteriores	0	1	0	0	0	1
Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	1	1	1	0	0	3
Ministerio de Educación	0	1	0	2	0	3
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos	0	0	1	1	0	2
Ministerio de Agricultura	0	1	0	0	1	2
Ministerio de Vivienda y Urbanismo	0	1	1	0	0	2
Ministerio Secretaría General de Gobierno	0	1	0	0	0	1
Ministerio de Desarrollo Social y Familia	0	1	0	2	0	3
Ministerio del Medio Ambiente	0	0	0	1	0	1
Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio	0	1	0	0	0	1

Nota: Incluye Línea de Evaluación de Programas Gubernamentales (EPG) 2019, Línea Evaluación Focalizada de Ámbito (EFA), Línea Evaluación de Impacto (EI) y Línea Evaluación de Gasto Institucional (EGI)

\* Aplica solo para línea de Evaluación de Gasto Institucional

Fuente: Dipres, 2019

**Cuadro N°2: Evaluaciones a programas e instituciones públicas del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo por semestre de publicación**

PROGRAMA	PUBLICACIÓN	LÍNEA	CATEGORÍA	DISEÑO	IMPLEM.	EFICIENCIA	RESULTADOS
<a href="#">Programa de Financiamiento Temprano para el Emprendimiento</a> CORFO. Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	Segundo trimestre 2019	EPG	Desempeño bajo	I	I	NC	NC
<a href="#">Refinanciamiento de Créditos PyME</a> CORFO. Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	Segundo trimestre 2019	EFA	Desempeño Medio	N/A	S	N/A	NC
<a href="#">Programa de Desarrollo Empresarial en los Territorios</a> SERCOTEC. Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	Segundo trimestre 2019	EPG	Buen desempeño	S	S	S	S

Nota: Para acceder a los resúmenes ejecutivos de cada evaluación, favor haga click en cada nombre de programa  
S: Suficiente; I: Insuficiente; N/A: No aplica; NC: No concluyente.

Fuente: Dipres, 2019

## FINANCIAMIENTO TEMPRANO PARA EL EMPRENDIMIENTO

### IDENTIFICACIÓN DEL PROGRAMA EVALUADO

Servicio/ Ministerio	Corporación de Fomento de la Producción (CORFO). Ministerio de Economía, Fomento y Turismo		
Año de inicio	2014		
	<b>FUENTES DE FINANCIAMIENTO</b>	<b>MONTO M\$</b>	<b>%</b>
	1.Presupuesto Total	23.241.003	84
	1.1.Asignación específica al Programa	18.638.612	67
Presupuesto 2018 (en M\$ 2019)	1.2.Aportes institución responsable	2.260.685	8
	1.3.Aportes en presupuesto de otras instituciones públicas	2.341.705	8
	2.Extrapresupuestarias (Otras fuentes no incluidas en la Ley de Presupuestos)	4.522.305	16
	Total (incluye aportes extrapresupuestarios)	27.763.307	100

### DESCRIPCIÓN GENERAL

Programa administrado por CORFO que reúne distintas líneas de financiamiento y que en el marco de esta evaluación se agrupan con un propósito común: "emprendimientos dinámicos se encuentran habilitados para escalar mediante el mejoramiento de capacidades y competencias en sus etapas tempranas de desarrollo".

Su población objetivo se define como "emprendimientos con problemas de financiamiento que son dinámicos" y está compuesto por siete componentes: 1. Capital semilla, 2. Programa regional de apoyo al emprendimiento (PRAE), 3. Subsidio semilla de asignación flexible para emprendimientos de innovación (SSAF-I), 4. Subsidio semilla de asignación flexible para emprendimientos de desarrollo (SSAF-D), 5. Subsidio semilla de asignación flexible para emprendimientos de innovación social (SSAF-S), 6. Subsidio semilla de asignación flexible para emprendimientos de desafío (SSAF- Desafío) y 7. Start Up, con dos subcomponentes TS Factory y Seed.

### RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

Tipo de Evaluación	Programas Gubernamentales (EPG)							
Periodo de la evaluación	2015-2018							
Categoría de desempeño	Desempeño bajo							
Evaluación ámbitos	Diseño	I	Implementación	I	Eficiencia	NC	Resultados	NC

### PRINCIPALES HALLAZGOS

#### 1.DISEÑO:

El programa aborda la existencia de brechas de capacidades y competencias en emprendimientos dinámicos e innovadores, especialmente, en sus etapas tempranas de desarrollo, que obstaculizan su despliegue y transformación en empresas de alto crecimiento, complementado con la inexistencia de financiamiento privado.. Dicho problema se encuentra vigente y respaldado por la bibliografía especializada, constituyéndose efectivamente en una preocupación de política pública.

Tanto el fin del programa (contribuir a completar el ciclo de financiamiento para el desarrollo y crecimiento de emprendimientos dinámicos) como su propósito, se encuentran adecuadamente definidos y relacionados entre sí. Sin embargo, de los siete componentes dos no serían necesarios para el logro del propósito. Se trata de SSAF Desarrollo y SSAF Social, que apoyan emprendimientos que no son necesariamente son dinámicos. Respecto de los otros componentes, no se tiene evidencia para afirmar que sean suficientes para el logro del propósito debido a que no sus productos se encuentran apropiadamente definidos.

El Programa carece de una estrategia de intervención integrada definida que dé cuenta de la existencia de actividades encadenadas que apunten al logro del propósito. Esto en dos niveles: 1) consecuente con la experiencia internacional, sus beneficiarios pueden ingresar con emprendimientos en diferentes niveles de desarrollo, sin embargo, el programa no ha definido estados de entrada ni salida mínimos, que permita definir productos esperados, monitorear ni medir resultados y 2) entre sus componentes no se verifican relaciones de complementariedad y/o

de secuencialidad, salvo en el caso del Capital Semilla y el PRAE (componentes complementarios pero que presentan posibles riesgos de duplicidad) y en el caso del Start Up Chile (subcomponentes secuenciales).

La cuantificación de población potencial y objetivo presenta problemas de subestimación, dado que no se considera a las personas naturales, que corresponden al 50% de los beneficiarios. Los criterios de focalización se consideran adecuados, sin embargo no se cuenta con una estimación robusta de población objetivo, lo cual no permite evaluar la cobertura del programa. Además, el número de beneficiarios está determinado por los cupos existentes por programa, los que a su vez, dependen del presupuesto disponible, el que no presenta grandes variaciones en el periodo de evaluación.

## 2. IMPLEMENTACIÓN:

Todos los componentes operan a través de convocatorias, pero sus procesos de producción difieren, distinguiéndose dos tipos: 1) postulación directa (CORFO con emprendedores) y 2) postulación intermediada (CORFO con Incubadoras, Entidades Patrocinadoras u otros y éstas con emprendedores). Pese a esta distinción, se constató que el programa no tiene una estrategia explícita y específica que justifique ambas modalidades de operación.

Específicamente, sobre la modalidad de postulación directa, la evaluación constató que no se han definido los productos específicos que genera cada componente, los productos/metás son establecidos por cada ejecutivo CORFO según las características de cada proyecto, dejando un amplio espacio de discrecionalidad para definir los resultados relacionados con el éxito del programa. El rol de estos últimos es preponderante y carece de procesos de estandarización lo que impide su comparación.

Si bien el programa ha implementado un sistema de información con la intención de monitorear y hacer seguimiento a su implementación, éste es de carácter administrativo. Muestra de ello es que la información existente no permite dar cuenta de información para medición de resultados a nivel de propósito.

En el marco de la evaluación, CORFO aplicó una encuesta a una muestra basada en los beneficiarios entre 2015 y 2018 para los que contaba con datos de contacto. Se registraron las respuestas de quienes respondieron el correo o llamada y utilizando metodología de medición de satisfacción usuaria desarrollada por el Ministerio de Hacienda<sup>94</sup>, se obtuvieron datos que permiten dar cuenta que en el tiempo la satisfacción de los usuarios fluctúa de manera importante. Para el año 2015, el 55,7% se declaró satisfecho, el 2016 un 48,1%, el 2017 un 63,9% y el año 2018 solo el 49,8%.

El programa desconoce demanda insatisfecha, es decir proyectos pertinentes técnicamente, que cumplen los requisitos técnicos y legales y que no cuentan con financiamiento. Además, el tránsito de ser postulante a beneficiario no tiene criterios explícitos. Por ejemplo, en el caso de los componentes con modalidad de postulación directa (Capital semilla, PRAE y Start Up), no existe claridad del proceso de descreme que existe entre que los postulantes cumplen con la pertinencia técnica, son rankeados y presentados a la última fase de evaluación. En relación a los componentes que operan a través de modalidad intermediada (SAFF-I, SAFF Desafío, SAFF Social y SAFF Desarrollo), del total de emprendimientos postulados en el periodo 2015-2018 (15.927), el 9% fueron postulados a CORFO (1.489 emprendimientos) de los cuales el 69% (1.020) resultaron ser beneficiarios de algún componente SSAF.

<sup>94</sup> El ISN se define como la diferencia entre el porcentaje de sujetos satisfechos y el porcentaje de sujetos insatisfechos. Para calcular el ISN, se consideran satisfechos a quienes han valorado el servicio con 6 y 7, e insatisfechos a los sujetos cuya preferencia va del 1 al 4. Un aspecto relevante de esta metodología es que convierte al 5 en un valor intermedio entre la satisfacción e insatisfacción, es decir, un valor neutro. De esta forma, el ISN es construido a partir de la dicotomización de la escala que sea en satisfacción/insatisfacción. En el siguiente cuadro se resume este cálculo.

### ÍNDICE DE SATISFACCIÓN NETA (ISN)

Resultado	Nivel de satisfacción
Porcentaje de notas 6 y 7	Satisfacción
Porcentaje notas 5	Neutro
Porcentaje de notas 4 e inferiores	Insatisfacción
(% nota 7 + %nota 6) - (% nota 4 o menos)	Satisfacción neta

Fuente: Elaboración propia del panel en base a <http://satisfaccion.modernizacion.hacienda.cl/metodologia-estandar>

En términos matemáticos la fórmula de cálculo es:

$$100 \cdot \frac{(\text{Suma de beneficiarios que evalúa con nota 6 o 7}) - (\text{Suma de beneficiarios que evalúa con nota 1 a 4})}{\text{Total de de beneficiarios que dan respuesta}}$$

(Total de de beneficiarios que dan respuesta)

	Modalidad de postulación directa (2018)				Modalidad de postulación intermediada (2018)				
	CS	PRAE	TDF	Seed		SAFF I	SAFF Desafío	SAFF Social	SAFF Desarrollo
Total de postulantes (a)	2987	1421	1054	350	Postulaciones a AF	2.827	1.332	s/i*	s/i
Cumplen con antecedentes legales (b)	2985	1419	1054	320	Postulaciones a CORFO	209	113	99	10
Cumplen con pertinencia técnica (c)	2075	918	932	320	Asignadas	124	69	44	8
Rankeados. Presentados a última fase (d)	241	815	300	320	Fuente: En base a información proporcionada por CORFO (03/05/19) Nota: AF: Administradora de Fondos * Emprendimientos en proceso de postulación al 3/05/19				
Beneficiarios (e)	118	141	130	53					
Demanda insatisfecha (d – e)	123	674	270	267					

Fuente: En base a información proporcionada por CORFO (03/05/19)

En términos de estructura, funciones y responsabilidades, la evaluación evidenció que éstos se encuentran bien definidos en cuanto a actividades y responsables.

### 3.EFICIENCIA:

La modalidad intermediada tiene costos 7 veces mayor a la modalidad de postulación directa, y no es posible identificar cuál de las dos es más eficiente, por ausencia de mediciones de resultados.

El programa no cuenta con información que permita determinar el costo de un emprendimiento dinámico, ni saber si el monto entregado permite al emprendedor crear, poner en marcha y crecer con su emprendimiento dado los recursos recibidos.

### 4.RESULTADOS:

No fue posible evaluar el desempeño del programa a nivel de resultados (que sus emprendimientos sean dinámicos y que se encuentran habilitados para escalar) porque las condiciones establecidas pueden ser medidas ex post a 2 años. Para el caso de emprendimientos de 2015-2016 la información que dispone el programa es incompleta para ambas cohortes.

Para el año 2015, se observa que entre el 10% y el 30% de los emprendimientos beneficiados logran estar habilitados para escalar y presentan condiciones de alto potencial de crecimiento.

## REFINANCIAMIENTO DE CRÉDITOS PYME

### 6.1 IDENTIFICACIÓN DEL PROGRAMA EVALUADO

Servicio/ Ministerio	Corporación de Fomento a la Producción (CORFO) /Ministerio de Economía, Fomento y Turismo		
Año de inicio	2017		
	<b>FUENTES DE FINANCIAMIENTO</b>	<b>MONTO M\$</b>	<b>%</b>
Presupuesto 2018 (en M\$ 2019)	1. Presupuesto Total	\$62.897.024	100%
	1.1 .Asignación específica al Programa	\$62.897.024	100%
	1.2. Aportes institución responsable	\$0	0%
	1.3. Aportes en presupuesto de otras instituciones públicas	\$0	0%

### DESCRIPCIÓN GENERAL

La asignación presupuestaria "Refinanciamiento de Créditos PyME" agrupa dos programas que fueron objeto de esta evaluación. El primero, denominado "Crédito CORFO-MiPyME", puesto en marcha el año 2017, busca facilitar el acceso al crédito a la MiPyME a través de Intermediarios Financieros no Bancarios (IFNB). Opera con crédito del BID de US\$120 millones a ejecutarse en partes iguales por cuatro años, distribuidos en sus tres componentes: 1. US\$50 millones para Créditos MiPyMEs, 2. US\$50 millones para Factoring y 3. US\$20 millones para operaciones de Leasing. El segundo programa, denominado "Línea de Liquidez para IGR", busca facilitar el acceso al crédito por la vía de reducir la restricción que enfrentan las MiPyMEs, derivada de la escasa disponibilidad de garantías que respalden sus solicitudes de crédito, fue creado mediante Acuerdo CEC N°27.977, de 30 de septiembre de 2013, aunque comenzó sus primeras operaciones el año 2014.

### RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

Tipo de Evaluación	Evaluación Focalizada de Ámbito (EFA de Implementación)							
Periodo de la evaluación	2018-2019							
Categoría de desempeño	Desempeño Medio							
Evaluación ámbitos	Diseño	N/A	Implementación	S	Eficiencia	N/A	Resultados	N/C

### PRINCIPALES HALLAZGOS

#### 1.IMPLEMENTACIÓN:

un total de 11 IFNB activas), entre los años 2017 y 2018 ha sido capaz de contar con un total de US\$19,7 millones (US\$7,2 millones por encima de lo programado), beneficiando a más de 72.000 microempresas y a 602 PyMEs (6,6% y 0,3% de la población objetivo respectivamente).

Las componentes de Leasing y Factoring, por su parte, no han sido capaces de colocar volúmenes importantes de financiamiento. En el caso del Leasing, sólo una IFNB ha solicitado recursos para estas operaciones, adjudicándose un total de US\$1,2 millones (US\$3,8 millones menos de lo programado). En el caso del Factoring, la licitación 2017 fue de \$12.000 millones, adjudicándose a 3 IFNB US\$ 5,6 millones (US\$ 6,9 millones menos de lo programado). Entre los años 2017 y 2018 el programa ha colocado 161 operaciones de factoring y 24 operaciones de leasing, cubriendo un total de un 0,08% de la población objetivo.

Por lo tanto, en términos de acceso, la evaluación muestra resultados parciales: favorables para el instrumento de crédito (específicamente segmento microempresa, no así para el segmento pequeña y mediana empresa); y resultados no tan favorables para el caso del acceso en los instrumentos factoring y leasing.

Un porcentaje ampliamente mayoritario de las operaciones (88%), tanto las destinadas a la microempresa, como las destinadas a la PyME se orientan a satisfacer necesidades de capital de trabajo y son de corto plazo. Los plazos promedio, al considerar beneficiarios pequeños es de alrededor de 8 meses, y para la mediana empresa es alrededor de 5 meses.

Por otro lado, la evaluación encontró una desconexión, a nivel de procesos (seguimiento y monitoreo), de CORFO con los beneficiarios finales (MiPyME). Los procesos se encuentran detallados y funcionan con la lógica de colocación de los fondos en los IFNB, por lo que hoy no se verifican los perfiles de beneficiarios ni el uso de los fondos, como tampoco las condiciones de crédito declaradas por IFNB.

## **2.RESULTADOS:**

Las tasas de interés cobradas por las IFNB a la MiPyME no parecen estar alcanzando los objetivos planteados por el programa. La evaluación comparó las tasas promedio de los créditos comerciales según la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) determinados por la banca de acuerdo al tamaño del crédito, con las tasas cobradas en las mismas condiciones por las IFNBs en el año 2017. Haciendo la salvedad que los promedios de la SBIF no se refieren exclusivamente a deudores MiPyME, sorprende que sólo con una excepción, las tasas promedio cobradas por las IFNBs sean más altas que las presentadas por la SBIF. Para las operaciones de corto plazo (menos de 90 días) sólo una de las IFNB participantes presenta un spread bajo el 10%. Para el caso de operaciones de mayor plazo (90 días o más), sólo una de las IFNB participantes presenta un spread negativo, para montos pequeños (iguales o inferiores a UF50). En los demás IFNBs, los spreads (90 días o más) van desde 4,84% hasta 12,4%. No obstante, estos resultados no son concluyentes respecto de la calidad de los créditos ya que existe un "trade-off" entre el acceso y la calidad (plazo y tasa), por lo que es esperable es que el mayor acceso se sostenga con tasas mayores a la promedio del mercado bancario.

## DESARROLLO EMPRESARIAL EN LOS TERRITORIOS

### IDENTIFICACIÓN DEL PROGRAMA EVALUADO

Servicio/ Ministerio	Servicio de Cooperación Técnica. (SERCOTEC) / Ministerio de Economía, Fomento y Turismo		
Año de inicio	2015		
	<b>FUENTES DE FINANCIAMIENTO</b>	<b>MONTO M\$</b>	<b>%</b>
Presupuesto 2018 (en M\$ 2019)	1. Presupuesto	15.190.336	80%
	1.1. Asignación específica al Programa	13.890.131	73%
	1.2. Aportes institución responsable	1.070.320	6%
	1.3. Aportes Gobierno Regional del Maule para un CDN	229.885	1%
	2. Extrapresupuestarias (Otras fuentes no incluidas en la Ley de Presupuestos)	3.710.163	20%
	Total (incluye aportes extrapresupuestarios)	18.900.499	

### DESCRIPCIÓN GENERAL

El programa tiene como propósito que emprendedores, microempresas y pequeñas empresas mejoren sus capacidades de gestión y su desempeño empresarial, mediante el acceso a una Red de Centros de Desarrollo de Negocios (CDN) dedicada a la prestación de servicios empresariales. La estrategia replica un programa creado en Estados Unidos, Small Business Development Centers (SBDC), cuya implementación en Chile contó con apoyo de la Universidad de Texas de San Antonio.

El funcionamiento de los CDN se realiza a través de operadores externos, los cuales son evaluados y seleccionados por SERCOTEC mediante concursos públicos. Actualmente, cuenta con 51 CDN que están en todas las regiones del país, los cuales mantienen alianzas con 345 entidades privadas, y 235 entidades públicas.

El Programa genera servicios de información y capacitación habilitantes para acceder a la Red de CDN, y servicios de asesoría técnicas en los siguientes ámbitos: Comercialización; Gestión empresarial; Administración; Finanzas; y Producción.

### RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

Tipo de Evaluación	Programas Gubernamentales (EPG)							
Periodo de la evaluación	2015-2018							
Categoría de desempeño	Buen desempeño							
Evaluación ámbitos	Diseño	S	Implementación	S	Eficiencia	S	Resultados	S

### PRINCIPALES HALLAZGOS

#### 1. DISEÑO:

El problema que aborda el programa sigue vigente. Se valida el diagnóstico que el año 2014 constató que en Chile las empresas de menor tamaño (microempresas y pequeñas empresas) presentaban bajas capacidades de gestión empresarial, debido a deficiencias en su educación formal y escasa experiencia empresarial, lo que les limitaba conocer su mercado, adoptar estándares de calidad, mejorar sus productos, alcanzar la eficiencia en la producción y obtener financiamiento. En la actualidad, y de acuerdo a la Encuesta Longitudinal de Empresas 2017 y 2015, y Encuesta de Microemprendimiento 2017 se observa que la problemática diagnosticada en las empresas de menor tamaño aún continúa:

- 52% de microemprendedores es informal, cuenta con pocos clientes (1 o 2) y existe informalidad de contratos con clientes, proveedores y trabajadores.
- 62% de las PYME y el 56% de las microempresas están afectadas por atraso en los pagos de sus clientes.
- Escasos conocimientos de gestión de mercados, administrativa y contable. Solo 20% de este segmento de empresas cuenta con alguna capacitación en los últimos 5 años.

La estrategia utilizada (Small Business Development Centers) tiene su fundamento empírico en el estudio de Bloom y Van Reenen (2007), basado en la experiencia de 732 empresas de tamaño medio de Estados Unidos, Francia, Alemania y Reino Unido, que muestra una relación estadísticamente significativa entre el mejoramiento de las capacidades empresariales (dominio de técnicas operacionales, aplicación de métodos de monitoreo individual y colectivo, definición y aplicación de metas, y uso de incentivos) y el desempeño empresarial, medido en productividad, rentabilidad, crecimiento de ventas y sobrevivencia en el tiempo.

No se cuenta con una definición de egreso del programa, y tampoco con una definición de población objetivo cuantificable.

A pesar de contar con varias variables para dar cuenta del logro del programa, se diseña y cuantifica solo un indicador de resultado (porcentaje de clientes asesorados que aumentan sus ventas y lo atribuyen a la intervención del programa).

## 2. IMPLEMENTACIÓN:

La implementación ha sido gradual en el tiempo: 24 centros Chile Emprende de CORFO más 9 centros nuevos, en 2015; 11 centros nuevos, en 2016, 6 centros, en 2017 y otro Centro con financiamiento del FNDR, que se creó en 2018 y continúa en 2019.

Al 2018, suman más de 580 socios estratégicos. De ellos, 345 son entidades privadas, y 235 son entidades públicas. Sobresale la participación de 19 importantes universidades del país.

El programa, si bien no explicita criterios de focalización, se aprecia que durante el período evaluado un 75% de los beneficiarios corresponde a empresas pequeñas y microempresas (11% y 64%, respectivamente). Menos de 1% de los beneficiarios corresponde a medianas y grandes empresas beneficiadas por los CDN, 18% en emprendedores.

Los datos muestran que solo un 8% de beneficiarios recibieron servicios del programa todos los años durante el período 2015-2018.

### Flujo de beneficiarios

CLIENTES	TOTAL	NUEVOS	
		Q	%
Asesorados en periodo 1 (2015-2016)	10.460	10.460	100
Asesorados en periodo 2 (2017)	17.876	11.885	67
Asesorados en periodo 3 (2018)	20.766	11.446	55
Presentes en los 3 periodos	2.775	8%	

Fuente: Sercotec, Neoserra

El programa cuenta con un sistema de información cerrado que contiene un registro exhaustivo de la gestión de los CDN, respecto a las empresas asesoradas, así como de las operaciones y actividades que realizan los Centros (NEOSERRA). Sin embargo, no registra los gastos de cada una de ellas, los que debieran sistematizarse de forma tal de facilitar la medición de indicadores de eficiencia y costo efectividad a nivel de resultados del programa.

## 3. EFICIENCIA:

Como medida de eficiencia se calculó la relación entre aumento de ventas declarados por los beneficiarios del programa tras pasar por la intervención y el gasto incurrido en asesorías durante el mismo período. En promedio, para el 2018 se logra un aumento de venta de \$3 por cada peso gastado en asesorías. Los resultados muestran una tendencia creciente en el período evaluado ya que en el 2016 no alcanzó a ser \$1 a \$1 (0,79). También es posible ver que existe una alta varianza según tamaño del CDN, tal como se muestra en el cuadro.

## Índice Aumento Ventas/ Gasto total anual para el 2018

TAMAÑO CENTRO	PROMEDIO	MÍNIMO	MÁXIMO	MEDIANA
PEQUEÑO	3,10	0,58	9,09	2,31
MEDIANO	3,26	0,56	10,94	2,62
GRANDE	2,52	1,24	3,99	2,42
TOTAL	3,04	0,56	10,94	2,43

Fuente: Sercotec, Neoserra y anexo 5

El gasto promedio anual por cada contacto<sup>5</sup> que genera la entrega de información u orientación presenta una evolución declinante desde el 2016 de M\$45 hasta M\$14 el 2018. El gasto promedio de la asesoría técnica por cliente atendido en el año presenta desde 2016 una tendencia decreciente, llegando a M\$635 el 2018 con una disminución de 44% en el período 2016-2018.

El gasto administrativo aumenta en el período 2016-2018, alcanzando un 16% el 2018, sin embargo, en este se incluye el gasto en overhead (que corresponde al 10% de los recursos entregados por Sercotec a los CDN).

## Número promedio de clientes atendidos por asesor de un CDN en 2018

TAMAÑO CENTRO	PROMEDIO	MÍNIMO	MÁXIMO	MEDIANA
PEQUEÑO	100	84	112	100
MEDIANO	107	91	132	106
GRANDE	107	99	114	108
TOTAL	105	84	132	105

Fuente: Sercotec, Neoserra

Finalmente, se observa que en promedio se atienden a 105 clientes por asesor en el 2018, mientras que el 2016 eran solo 88. Sin embargo, se aprecia una variabilidad en la productividad de los asesores según se muestra en el cuadro.

## 4.RESULTADOS:

El porcentaje de beneficiarios que aumentaron sus ventas y lo atribuyen a la intervención del programa ha crecido desde un 12% en 2016 hasta un 26% en 2018.

En el período evaluado 2015-2018 el programa reporta un 6% de aumento en el empleo, 14% aumento en la inversión, y un 32% de beneficiarios con al menos un mejoramiento en variable de resultado (ventas, empleo, e inversión) respecto del total de clientes asesorados.

Utilizando datos del Servicio de Impuestos Internos (SII) se observa que de un total de 6.820 beneficiarios de los CDN en el 2016, el 54% aumenta ventas en 2017, comparado con un 42% para aquellas empresas que no fueron asesoradas.

<sup>5</sup> Las personas que hacen consultas en los CDN son denominadas "contactos" por el Programa, y mantienen esa condición mientras no decidan constituirse en clientes del Centro.