

**RESUMEN EJECUTIVO
EVALUACIÓN PROGRAMAS GUBERNAMENTALES
(EPG)**

PROGRAMA DESPEGA MIPE

**MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y EMPLEO (SENCE)**

**PANELISTAS:
AMALIA LUCENA (COORDINADORA)
MARIA FERNANDA TERMINEL
MANUEL DELANO**

La evaluación presentada en este informe fue elaborada por un Panel de evaluadores externos e independientes seleccionados vía concurso público, y DIPRES no necesariamente comparte la visión y/o totalidad de recomendaciones entregadas.

NOVIEMBRE 2021 - JUNIO 2022

NOMBRE PROGRAMA: “DESPEGA MIPE” - PROGRAMA BONO DE CAPACITACIÓN PARA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA.
AÑO DE INICIO: 2011
MINISTERIO RESPONSABLE: MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL.
SERVICIO RESPONSABLE: SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y EMPLEO (SENCE)

RESUMEN EJECUTIVO

PERÍODO DE EVALUACIÓN: 2018-2021

PRESUPUESTO PROGRAMA AÑO 2022: \$4.307 millones (\$2022)

1. Descripción General del Programa

El Programa “Despega MIPE¹” atiende a trabajadores, socios, dueños y representantes legales en el segmento de la micro y pequeña empresa, por medio de una oferta de cursos de capacitación a los que éstos postularán acordes a sus necesidades. Los cursos buscan fortalecer competencias y/o desarrollar habilidades blandas o transversales; en ese sentido, es importante expresar que no se trata de un programa de formación en oficios, sino de un programa de capacitación de cierre de brechas². El Programa se implementa a través de una ayuda económica (bono o voucher), con un monto máximo de 600.000 pesos por beneficiario, el cual se destina a financiar la capacitación, la que es elegida de manera voluntaria y directa por los beneficiarios.

El SENCE establece concursos anuales para luego seleccionar los ejecutores de estos, cuyas ofertas pueden provenir de Organismos Técnicos de Capacitación (OTEC)³ o Instituciones de Educación Superior. El diseño del contenido programático de estos cursos puede ser del SENCE o el propuesto por el oferente. Desde el nivel central y desde las Direcciones Regionales del SENCE se gestiona el Programa, disponiendo su plataforma denominada Sistema de Información de Capacitación (SIC), supervisando, apoyando la difusión y, en general, todos los procesos necesarios para la implementación, cierre, seguimiento de la ejecución y resultados del Programa.

El Programa es la continuación del Programa “Bono Empresa y Negocio (BEN)”⁴ que se inició en el año 2011 y posteriormente fue modificado en el año 2019⁵. En esta reforma, se incorpora entre la población a atender a los trabajadores MIPES y se excluye a los trabajadores independientes. Esto, al observar en el año 2017, que dentro del Programa

¹ “Despega MIPE” es el nombre operativo, “nombre de fantasía” que hace referencia al Programa Bono de Capacitación para Micro y Pequeña Empresa” del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE). Este último es el nombre que se utiliza, en el decreto de su fundación, en las leyes de presupuestos, así como en las bases administrativas del concurso de ejecutores. La sigla MIPE hace referencia a la micro y pequeñas empresas. La Ley 20.416, define a las microempresas como aquellas cuyos ingresos anuales por ventas y servicios y otras actividades del giro no hayan superado las 2.400 unidades de fomento en el último año calendario; y a las pequeñas empresas como aquellas cuyos ingresos del giro sean superiores a 2.400 unidades de fomento y no exceden de 25.000 unidades de fomento.

² El Programa “Despega MIPE” busca cerrar la brecha diagnosticada para MIPE a través de la capacitación. Se entiende como brecha aquella existente entre educación formal y el conocimiento disponible, y también la brecha entre la educación formal y el conocimiento aplicado en los procesos productivos (Nota Técnica N° 6 / junio 2010, SENCE. Evaluaciones de impacto de los Programas de Empleo y Empleabilidad). Así, se busca potenciar la empleabilidad, la movilidad laboral y en consecuencia la productividad laboral a dueños, socios, representantes legales o trabajadores que se encuentran insertos en el mercado laboral formal.

³ Establecidas en el artículo 12 del Decreto 19518 del 2017 que fija el nuevo estatuto de capacitación y empleo.

⁴ Decreto N° 14 del 28 de enero de 2011 del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

⁵ Decreto N°7 del 8 de enero de 2019 que modifica el Decreto N° 14.

Franquicia Tributaria⁶ los trabajadores provenientes de las MIPES solo representaban un 4,6% de sus beneficiarios.

La reforma del 2019 plantea mejorar el capital humano como medio de impulso a la productividad de trabajadores, dueños, socios y representantes legales de las MIPES, en contraste al Programa del año 2011 que buscaba aumentar las competencias y competitividad y productividad de las micro y pequeñas empresas. De la misma manera, esta reforma incrementa el bono de capacitación de un máximo de 400.000 a 600.000 pesos; y diversifica las instituciones a través de las cuales se puede ejecutar el Programa, incorporando a las universidades, institutos profesionales y centros de formación técnica, como órganos ejecutores adicionales a lo inicialmente establecido con las OTEC. Además, la reforma elimina el aporte del 20% que debía realizar el beneficiario como garantía, aporte que era devuelto en el caso de aprobar el curso.

La unidad responsable del Programa dentro del SENCE a nivel central es el Departamento de Capacitación a Personas, específicamente la Unidad de Bonos de Capacitación (UCAP). Esta unidad cuenta con el apoyo de 5 personas, pero sólo una de ellas tiene dedicación exclusiva al Programa, el resto comparte funciones con otras líneas de acción de la unidad. El Despega MIPE recibe apoyo de otras unidades operativas del SENCE, quienes prestan servicios transversales a todos sus programas. Estos servicios trasversales incluyen actividades de gestión de la convocatoria; identificación de demanda de cursos por parte del Observatorio Laboral Nacional (OL); asesoría legal y firma de convenios de ejecución; difusión; apoyo tecnológico, y servicios administrativos diversos. Todo esto se ejecuta durante la planificación y ejecución, y se trata de servicios que escapan del control del profesional con dedicación exclusiva, quien es el encargado del Programa a nivel central. A nivel regional, existen encargados del Programa, quienes desarrollan labores administrativas de difusión, supervisión, relación con los organismos ejecutores y con los beneficiarios matriculados. También cumple funciones de enlace con el encargado a nivel central y otras unidades operativas del SENCE. En promedio, bajo el supuesto de una estimación general de labores, los encargados regionales dedican 40 horas semanales al Programa y los encargados UCAP regional un promedio aproximado de 20 horas semanales⁷.

Es importante destacar que el período de evaluación se caracteriza por dos años (2020-2021) en un contexto de contingencia sanitaria que ha enfrentado el país por la pandemia del COVID-19. En particular, en el año 2020 se interrumpieron las actividades presenciales tanto a nivel regional y central. Especialmente en el SENCE se aceleró la implementación de las modalidades de educación a distancia, desarrollando procesos orientados a modificar la modalidad de los cursos, pasando de presenciales a e-learning. Las modalidades de instrucción e-learning se implementan y ejecutan a partir del año 2020.

En la actualidad, los cursos son ejecutados en dos modalidades presencial y e-learning. Durante el 2020 el 100% de los cursos se dictó en modalidad online (e-learning), así mismo durante el 2021 el 98% de los cursos se dictó a distancia. En el año 2020 la duración promedio de los cursos online fue de aproximadamente 90 horas. En el 2021 se dictaron

⁶ Es un incentivo tributario del Estado que financia la capacitación, evaluación y certificación de competencias de trabajadores/as y personas no vinculadas a la empresa. Esta Franquicia financia capacitación de las empresas a través de descuentos tributarios. A diferencia del Despega MIPE cuya población objetivo son empresas de menor tamaño, el público objetivo de la Franquicia Tributaria son trabajadores con contrato de trabajo en empresas contribuyentes que tengan una planilla anual de remuneraciones imponibles superior a 35 Unidades Tributarias Mensuales (UTM)²

⁷ Esta información fue preparada y suministrada por la Unidad de Bonos de Capacitación del SENCE. La información identifica la dedicación horaria al Programa a nivel regional del Encargado del Programa y del encargado de la UCAP. Estas son estimaciones muy generales, auto reportadas, y este promedio no pondera el tamaño de las regiones.

cursos en ambas modalidades, los e-learning duraron en promedio 102 horas y las presenciales 91 horas. En estos años el curso de menor duración tuvo 24 horas de ejecución y el de mayor duración 180 horas. Previo a la pandemia los cursos se dictaban sólo en modalidad presencial y en los años 2018 y 2019 la duración promedio de los cursos era ligeramente inferior, 86 horas aproximadamente.

Adicionalmente, el Programa igualmente fue afectado en último trimestre del año 2019 por el estallido social, el cual coincidió con el año de inicio de la reforma de Programa en cuanto a su población objetivo y ampliación de organismos ejecutores ya descrita en párrafos anteriores. Los efectos de las restricciones de movilidad producto de fenómenos exógenos durante el período de evaluación, han incidido en los resultados de la ejecución y en las evidencias levantadas en esta EPG. Esto implica que se requiere seguir observando los indicadores de desempeño, para distinguir si los cambios producidos son transitorios debido a la crisis y pandemia, o, en su defecto, son permanentes.

- *Objetivos de Fin y Propósito*

Fin: Contribuir al aumento de la productividad de los trabajadores, dueños, socios y representantes legales de las Micro y Pequeñas empresas.

Propósito: Mejorar el capital humano de los trabajadores, socios, dueños y representantes legales de las Micro y Pequeñas empresas, a través de cursos de capacitación.

El Programa posee un único **componente**, “Capacitación: Trabajadores, socios, dueños y representantes legales de las Micro y Pequeñas empresas se capacitan”, el cual genera los siguientes servicios:

Fase Lectiva: en esta se considera toda la implementación y financiamiento de los cursos en sus distintas modalidades (Presencial, e-learning y Blended).

Dispositivo de apoyo al Programa: corresponde a beneficios complementarios otorgados a los beneficiarios, tales como: seguro de accidentes personales, en caso de actividades presenciales, e instrumentos habilitantes y/o referenciales⁸ para aquellos cursos cuyos contenidos programáticos y modalidad presencial lo requieran.

- *Población objetivo y beneficiarios efectivos*

Actualmente la población potencial del Programa corresponde a los trabajadores, socios, dueños y representantes legales mayores de 18 años de las MIPES. Por su parte, la población objetivo son los trabajadores, dueños, representantes legales y socios mayores de 18 años de las micro y pequeñas empresas, o sea empresas con ventas no superiores a 25.000 UF al año, que presentan interés por capacitarse mediante el programa Despega MIPE. Para efectos del cálculo de la población objetivo y en consideración de la condición del “interés de capacitarse”, en el año 2021 el Programa, a sugerencia del Ministerio de Desarrollo Social y Familia (MDSyF), en proceso de Evaluación Ex Ante, generó una estimación a partir de la acumulación de los postulantes que ha tenido en los últimos cinco años. Para el año 2021, la población que manifestó el interés por capacitarse alcanzó el 1,9% de la población potencial. Al comparar los beneficiarios efectivos, medidos por los usuarios inscritos al Programa, para el año 2021 representan 0,2% de la población potencial (5.408/2.773.213 personas).

⁸ Instrumento Habilitante: Corresponde a cualquier tipo de licencia, certificación, credencial, autorización, permiso u otro documento formal, regulado por alguna entidad pública o privada y de carácter obligatorio, que permite o habilita a los participantes a desempeñarse laboralmente en un oficio u ocupación.

Instrumento Referencial: Corresponde a cualquier tipo de licencia, certificación, credencial, autorización, permiso u otro documento formal, regulado por alguna entidad pública o privada y de carácter voluntario para el desempeño del oficio u ocupación.

Cuadro N° 1: Población Potencial, Objetivo y Cobertura Informada por SENCE ⁽¹⁾

Año	Población Potencial (a)	Población Objetivo (b)	Beneficiarios Efectivos (c)
2018	890.493	4.650	5.335
2019	2.406.090	13.565	8.587
2020	2.702.710	12.086	8.521
2021	2.773.213	53.005	5.408
% Variación 2019- 2021⁽²⁾	15,3%		1,4%

Fuente: Ficha de Diseño Programa Despega MIPE. 2021 y 2022. Unidad de Estudios del SENCE.

(1) De acuerdo a lo informado por SENCE, las cifras presentan dos años de desfase debido a la disponibilidad de la información. La población del año 2019, por ejemplo, corresponde a las Estadísticas de Empresas por Tramo según Ventas del Servicio de Impuestos Internos al año 2017. Se presenta la variación porcentual de la población potencial entre 2019 y 2021 ya que resultan comparables y consideran la misma definición de población potencial.

(2) Cabe destacar que para los años 2019 al 2020 el Panel verificó las cifras de trabajadores dependientes de MIPes en la base de datos SII, constatando que no coinciden con las reportadas por SENCE, dada la metodología explicada en la nota (1) de este cuadro, en el que se consideraron las cifras de población potencial y objetivo reportadas por SENCE, dado que son las cifras oficiales utilizadas en todos los reportes del Programa. No se incluye variación de la población objetivo ya que el método de cálculo en el año 2021 no es comparable con los métodos de cálculo de los años anteriores.

Acorde con cifras del Servicio de Impuestos Internos, (SII)⁹, la participación de empleo MIPE en relación con el empleo total (total de trabajadores dependientes del país), en promedio para el periodo a evaluar, se ubica en un 32%. Al desagregar entre trabajadores mujeres y hombres, la participación promedio del empleo MIPE en relación con el empleo total en el caso de las mujeres, se ubica en un 33% y en 31% en los hombres. Lo cual implica que la participación de la mujer es mayor en las MIPes con respecto al empleo total.

Al analizar la composición por sexo dentro del sector MIPes en los años analizados, el porcentaje de participación de mujeres trabajadoras con relación total de trabajadores dependientes MIPes se mantiene relativamente constante, en algo más de 38% en todos los años. Esto contrasta con la participación de trabajadores hombres dentro del sector, 62%, la cual es mayoritaria.

A nivel regional, la población objetivo se caracteriza por una gran concentración del empleo MIPes en los mayores centros urbanos (Metropolitana (43%), Valparaíso (10%)) en el año 2020. En el período de evaluación no se observan cambios significativos en la distribución en el empleo regional.

- *Fuentes de financiamiento*

El presupuesto del Programa Despega MIPE en el año 2022 alcanza el monto de \$4.306 millones de pesos. El Programa es financiado en su totalidad con recursos provenientes del presupuesto SENCE. Para los efectos de esta evaluación el valor presupuestario incluye el gasto administrativo.

Durante el período de evaluación se observa un incremento del 62% del presupuesto del Programa, tasa que es superior en 12 puntos porcentuales a la tasa de 49% del presupuesto total del SENCE en el mismo periodo. El mayor incremento se alcanza el 2019, coincidiendo con la incorporación de los trabajadores de MIPes como beneficiarios del Programa, en consecuencia, la participación del presupuesto del Programa pasa del 1% en el 2018 al 2,7% en el 2019.

⁹ Fuente: Estadísticas de Empresas del SII. Estadísticas de Empresas por Género asociado al RUT y Tramo de trabajadores informados. Disponible en https://www.sii.cl/sobre_el_sii/estadisticas_de_empresas.html

Cuadro N° 2 Presupuesto Asignado al Programa en Ley de Presupuesto, 2018-2022, (miles de \$2022)

Año	Presupuesto total del programa con fuentes identificadas en Ley de Presupuestos	Presupuesto del programa proveniente de la Institución Responsable ⁽¹⁾ (a)	Presupuesto Total Institución Responsable ⁽²⁾ (b)	Participación del programa en el presupuesto inicial de la institución responsable (%) (a/b)
2018	2.664.513	2.664.513	277.256.686	1,0%
2019	7.189.151	7.189.151	262.245.443	2,7%
2020	7.135.788	7.135.788	256.941.154	2,8%
2021	4.389.682	4.389.682	1.991.570.643	0,2%
2022	4.306.772	4.306.772	413.709.636	1,0%
% Variación 2018-2022	62%	62%	49%	

Fuente: Anexo No. 5 Cuadro 1 y 2. Ley de Presupuestos. DIPRES

(1) Presupuesto inicial de la Ley de Presupuestos de cada año que considera la asignación específica al Programa y el aporte que realiza la Institución Responsable (SENCE).

(2) SENCE

Posteriormente, en el año 2021 el presupuesto asignado disminuye en un 38% respecto del 2020 y su participación en el presupuesto del SENCE cae del 2,8% en el 2020 y al 0,2% en el 2021. Lo anterior se explica, además de la caída del presupuesto del programa en el 2021 en un contexto de pandemia COVID-19, por el fuerte incremento del presupuesto total del SENCE relacionado con la asignación de 1.686.855 millones de pesos para el Fondo de Emergencia Transitorio, en el marco de la línea emergencia laboral COVID-19 del Programa de Formación en el Puesto de Trabajo¹⁰ de la institución¹¹.

2. Resultados de la Evaluación

- *Justificación y análisis de la estrategia del programa*

La Unidad de Estudios del SENCE en su diagnóstico¹² del año 2011 identifica un bajo nivel de capital humano de los trabajadores, dueños, socios y representantes legales de las MIPES, lo cual impacta directamente a la productividad laboral. En este diagnóstico se reporta que, si bien para el año 2008 las MIPES representaban el 96% de las empresas formales del país, lo cual es un indicador de relevancia del sector, esta cifra contrasta con la participación de 7,75% de este sector en las ventas totales del país.

Por otro lado, de acuerdo a lo recopilado por el Panel, los resultados de la Tercera Encuesta Longitudinal de Empresas (ELE) del 2015¹³ del Ministerio de Economía Fomento y Turismo

¹⁰ Programa al que se refiere el Decreto N° 28 del 2011 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, disponible en <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1149839>

¹¹ Ley de Presupuestos 2021 SENCE, Subtítulo 30 Ítem. Asig.10. Decreto N°31, de 2020, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que modifica el citado decreto N° 28, de 2011 disponible en https://www.dipres.gob.cl/597/articulos-213489_doc.pdf

¹² Diagnóstico disponible en https://sence.gob.cl/sites/default/files/articles-3062_archivo_004.pdf. Cabe destacar que este documento no posee un diagnóstico a profundidad en el año 2011. El documento referenciado es una Sistematización de discusiones, talleres y diferentes insumos generados para el piloto del programa, año 2010. Por otra parte, el Programa cuenta con el estudio “Evaluación de Implementación y Resultados del Programa” Despega MIPE 2019” realizado por ARSChile SPA en el que se caracteriza a la población potencial en base a información de encuestas oficiales (ELE,EME, ENCLA) y la compara con una encuesta aplicada a una muestra de los beneficiarios del Programa del año 2019. Este estudio no realiza un diagnóstico del sector en términos de sus problemas de productividad, de acceso a la capacitación y de los motivos que explicarían esto último.

¹³ <https://www.economia.gob.cl/wp-content/uploads/2015/07/Informe-de-resultados-productividad-por-sector-y-tama%C3%B1o-de-empresa.pdf>. La primera encuesta ELE del 2011 no incluye medición de productividad, de ahí que se utiliza la estimación más cercana al inicio del Programa.

reportan datos de productividad laboral¹⁴ por tamaño de empresa para el año 2013, de los que se infiere que los trabajadores dependientes de las microempresas poseían una productividad 6,6 veces inferior a la de las grandes empresas y los trabajadores dependientes de las pequeñas empresas poseían en promedio una productividad 4,4¹⁵ veces inferior a la de los trabajadores dependientes de las grandes empresas. Además, esta encuesta señala que más del 77% de los trabajadores dependientes de las MIPes poseen solo educación media completa o menos.

La brecha de competencias laborales entre MIPes y grandes empresas reseñada en el párrafo precedente por el Panel, es más amplia entre trabajadoras (mujeres) que entre trabajadores (hombres). La variable proxy de productividad laboral construida en esta evaluación refleja que las mujeres trabajadoras MIPes, con respecto a mujeres trabajadoras de grandes empresas, generan seis veces menos ventas con respecto a su remuneración. En contraste, esta misma variable en los hombres, la brecha es menor, 3 veces menos ventas. El Panel observó que, en el diagnóstico realizado por el Programa, no se incorpora el enfoque de género.

Otro aspecto que se identifica en la problemática que aborda el Programa es lo relativo a la participación de las MIPes en los programas de capacitación del SENCE. Se observaba para los años 2017 y 2018 que la participación de las micro y pequeñas empresas en capacitación era de un 25,2% y 25,8%, mientras que la participación de las empresas medianas y grandes alcanzaba un 45,2% y 46,8% respectivamente. En particular, un 4,6% y un 4,1% de los capacitados por Franquicia Tributaria entre los años 2017 y 2018, correspondían a quienes trabajaban en MIPes, en contraste a un 83,7% y 85,5% de esta variable que pertenecían a grandes empresas. El bajo acceso de las MIPes a la Franquicia Tributaria SENCE puede ser atribuible a la complejidad de las acciones necesarias para hacer uso de este instrumento. En general, en las grandes empresas existe un encargado que realiza estas gestiones, lo que pone en desventaja a las micro y pequeñas empresas que no tienen la capacidad de dedicar un trabajador a estos fines, por lo que no acceden al instrumento de la Franquicia Tributaria SENCE. De esta forma, el programa Despega MIPE viene a facilitar por medio de un acceso más sencillo a la capacitación enfocado en MIPes por medio de una estrategia directa de postulación del beneficiario al curso.

Finalmente, otra dimensión que ha sido identificada como limitante a la baja participación de las MIPes en acciones de capacitación de sus trabajadores es la liquidez y el acceso a fondos públicos de capacitación. En cuanto a la liquidez, según datos de la División de Estudios del Ministerio de Economía Fomento y Turismo reporta que para el año 2017 casi el 67,6% de las microempresas y el 58,6% de las pequeñas empresas, no accedieron a ningún tipo de financiamiento para sus actividades en general o financió estas con recursos propios o aumento de capital¹⁶. Según los resultados de la Encuesta Laboral de la Dirección

¹⁴ Medida por el Valor Agregado por Trabajador Dependiente. El concepto de Valor Agregado se define como el Valor económico adicional que adquieren los bienes y servicios al ser transformados durante el proceso productivo. Valor económico que un determinado proceso productivo añade al consumo intermedio de insumos utilizados en su producción y distribución.

¹⁵ La encuesta ELE clasifica a las pequeñas empresas en dos tramos “Pequeña 1”, aquella con ventas anuales superiores a las 4.000 UF hasta 5.000 UF y “Pequeña 2”, aquella con ventas anuales superiores a las 5.000 UF hasta 25.000 UF. Para calcular la relación presentada se consideró el promedio ponderado del Valor Agregado por trabajador dependiente de cada tipo de pequeña empresa. El ponderador es el número de pequeñas empresas de cada tipo consideradas en la muestra, en relación al número total de pequeñas empresas (pequeña 1 + pequeña 2) en la muestra.

¹⁶ https://www.economia.gob.cl/wp-content/uploads/2019/03/ELE-5-Principales_resultados.pdf. Se debe tener en cuenta que la clasificación de empresas usada en esta fuente es la de SII, que no coincide con la de la EME del INE.

del Trabajo (ENCLA), en el 2018, en cuanto al porcentaje del financiamiento de la capacitación en microempresas con fondos públicos, el 16% provenía de la Franquicia Tributaria SENCE y el 4% desde otros fondos públicos de capacitación¹⁷, categoría en la que se encuentra el Programa evaluado.

El diseño del Programa resulta válido y pertinente en la solución del problema identificado con relación a la población potencial/objetivo. Existe coherencia entre los objetivos (fin, propósito y componente), la población a atender y la estrategia de intervención propuesta. En efecto, en términos de relaciones causa efecto de la lógica vertical del Programa, a saber, la ejecución de los cursos contribuye al fin de aumento de la productividad de la población objetivo. Los cursos generan resultados intermedios, (trabajadores, socios, dueños y representantes legales de MIPES con una capacitación aprobada), consistente con el propósito del Programa. La estrategia con que se enfrenta el problema de acceso de trabajadores, socios, dueños y/o representantes legales MIPES se implementa través de una ayuda económica (bono o voucher) que financia cursos de capacitación en competencias transversales¹⁸, elegidos por los beneficiarios. No obstante, esta condición de transversalidad de la capacitación no es mencionada en el Propósito del Programa, lo que, a juicio del Panel, debería incorporarse explícitamente de modo de establecer dicha condición para las ejecuciones futuras. El Programa no incorpora enfoque de género en su diseño.

- *Implementación del programa*

Dentro de la estrategia de implementación, se destaca que diversas unidades del SENCE prestan servicios transversales a todos los programas que ejecuta (de difusión, de jurídica, de finanzas, de fiscalización etc.), entre ellos el Despega MIPE. En el caso de este Programa, y en lo que se refiere a la implementación y ejecución de su único Componente, se beneficia de los servicios transversales de difusión y de seguros personales de accidente, además del apoyo en los concursos públicos, soporte tecnológico y otros, de lo anterior, todas estas son actividades que no dependen del profesional con dedicación exclusiva (encargado del programa). Especialmente en el año 2021 se evidenció que las actividades transversales tomaron hasta el mes de octubre, dejando solo para el último trimestre la ejecución de la fase lectiva de los cursos, lo cual generó importantes retrasos en la ejecución del programa.

En cuanto al proceso de difusión, lo realiza la Unidad de Comunicación del SENCE y considera campañas para todos los programas de capacitación del organismo a nivel nacional y regional. En el caso del Despega MIPE, las bases administrativas del concurso definen que los ejecutores, como parte del servicio a prestar, deben difundir los cursos que impartirán, de acuerdo con lo estipulado en el Manual de Operación de Procesos Transversales. Al respecto, uno de los hallazgos levantados por el Panel en las entrevistas con encargados regionales del Programa¹⁹, fue el hecho de que parte importante de su

¹⁷ La principal diferencia entre el financiamiento por Franquicia SENCE versus otras fuentes de financiamiento público de capacitación es que la franquicia requiere que la empresa a la que pertenece el capacitado genere un egreso de caja al momento de pagar la factura al ejecutor de la capacitación, recuperando esos fondos, reajustados por IPC, en la siguiente operación renta. En el caso de "otros fondos públicos" de financiamiento de la capacitación, es el fisco el que realiza el pago de la factura al ejecutor, no impactando en el flujo de caja de la empresa a la que pertenece el capacitado.

¹⁸ En la estrategia de intervención se explicita "se puede establecer que serán cursos para cerrar brechas, fortalecer competencias, y/o desarrollar habilidades blandas o transversales, en ese sentido, es importante expresar que no se trata de un programa de formación en oficios" (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 2020. "Informe de Detalle de Programas Sociales. Evaluación Ex-Ante Proceso de Formulación Presupuestaria 2021". Despega MIPE (Ex Bono Empresa y Negocio", pág. 5.).

¹⁹ Entrevistas con los encargados regionales y con personal de la Unidad de Bonos de Capacitación, la Unidad de Estudios y la Unidad de Administración y Finanzas del nivel central de SENCE. El objetivo de estas entrevistas

tiempo laboral²⁰ lo dedican al apoyo de los ejecutores en labores de difusión con el objeto de cumplir la programación de cupos inicialmente planificados. Igualmente, el Programa informó al Panel que los organismos ejecutores no consideran la difusión dentro de su estructura de costos para la presentación de sus propuestas, a pesar de que ello está establecido en las bases²¹. Además, el Instructivo Modelo de Acompañamiento Técnico (MAT), en lo relativo a los temas de la “Supervisión Previa al Inicio del Curso”, no incluye temas relativos a la comunicación y difusión de los cursos que imparte, lo cual entrega indicios de que no se realiza supervisión a la difusión realizada por los organismos ejecutores.

Otro aspecto considerado es el proceso de levantamiento de la demanda, la detección de necesidades se realiza mediante mesas de trabajo regionales que organiza el encargado del Programa convocando a asociaciones de MIPES y en paralelo se obtiene la información aportada por el Observatorio Laboral Nacional (OL); a través de la aplicación de una encuesta a las MIPES acerca de sus requerimientos de capacitación. Desde la pandemia las mesas regionales se han visto interrumpidas en algunas regiones, y en ausencia de éstas la información que se maneja es la de OL. Por medio de entrevistas a encargados del Programa en la Direcciones Regionales del SENCE se pudo obtener la percepción de estos sobre la información del OL, la cual es considerada demasiado general para la realidad de necesidades locales, las cuales poseen particularidades diferenciadas en sus microemprendimientos (almacenes, servicios mecánicos, venta de productos locales, etc.)

La percepción de falta de estratificación de los que responden la encuesta del OL puede ser explicada por el hecho de que el OL no utilizó una muestra probabilística²², sino que la encuesta se envía a un gran directorio de empresas, basada en los contactos de la base de datos de MIPES del Ministerio de Economía y Turismo (MINECON). No fue posible identificar la representatividad de la encuesta, dado que SENCE desconoce el marco muestral y la tasa de respuesta. De lo anterior, el Panel no posee evidencia para emitir un juicio respecto de la validez estadística de esta encuesta. Por otra parte, de la revisión del cuestionario de la encuesta se infiere que ésta no necesariamente levanta todas las brechas de competencia que enfrentan la MIPES, ya que al consultar acerca del requerimiento de capacitación, la pregunta es cerrada a áreas de capacitación propuestas por el OL, condicionando la respuesta de la MIPE entrevistada. De lo anterior, si bien es cierto que los beneficiarios son los que seleccionan los cursos provistos, atendiendo a sus necesidades individuales, puede que éstas en su conjunto no necesariamente estén reflejando las necesidades de formación de competencias transversales de la población objetivo del sector. Esto redundaría en efectivamente conocer si la parrilla formativa de cursos ofrecidos por el Programa está atendiendo en su totalidad las necesidades de capacitación del sector.

El Programa establece el “interés por capacitarse” dentro de la definición de su población objetivo como un criterio implícito de focalización. Al respecto, el “interés por capacitarse”

fue levantar la concordancia entre la operación del Programa y su diseño y estrategia y las dificultades y problemas de implementación que pudiesen existir. La metodología de estas entrevistas se describe en la sección VI del informe, denominada “Entrevistas realizadas a los encargados del Programa Despega MIPE en las Direcciones Regionales del SENCE.

²⁰ De acuerdo a la apreciación de los entrevistados por el panel, esto puede llegar a un tercio de su jornada en los periodos de alta concentración de tareas de difusión.

²¹ Al final del proceso de evaluación, durante reunión de cierre de observaciones del informe final, el SENCE informó que los organismos ejecutores no consideran la difusión dentro de su estructura de costos. Queda como interrogante la razón por la cual este requisito exigido en las bases no es informado de manera desagregada durante el proceso de licitación.

²² Al final del presente proceso de evaluación, el Panel fue informado que en el año 2022 la encuesta OL se ejecutará con un diseño probabilístico e incorporará una alternativa de “otros” a nivel de la consulta por áreas de capacitación.

evidentemente queda reflejado en la acción de postular al Programa. Lo anterior, sumado a que los antecedentes ingresados por el postulante a la plataforma de postulación permiten la verificación del cumplimiento de los requisitos de ser trabajador, socio, dueño y/o representante legal de una MIPE y que, además, tenga 18 o más años de edad, esto, a través del cruce con las bases de datos de SII y de la Superintendencia de Pensiones. Este proceso, asegura que el Programa está llegando con sus beneficios a la población objetivo.

No obstante lo anterior, el “interés por capacitarse” es una variable cualitativa no disponible en fuentes oficiales de servicios estadísticos, además la cuantificación anual del número de individuos de la población potencial que tendrían dicho interés implica un esfuerzo de levantamiento de datos periódicos para el Programa. En este sentido, considerando, que la distinción entre población potencial y población objetivo es la manifestación de dicho interés, el cual es una variable cualitativa no disponible, y que no existe otro criterio de focalización complementario que delimite una población objetivo, a juicio del Panel, la población objetivo debería considerarse igual a la población potencial.

Un elemento a considerar es la redefinición del método de cálculo actual de la población potencial. Por definición, su actual cuantificación es amplia, a saber, trabajadores, dueños, representantes legales y socios mayores de 18 años de las micro y pequeñas empresas, definidas como empresas con ventas no superiores a 25.000 UF. Es decir, ésta no identifica las personas que se encuentran afectadas por el problema de acceso a la capacitación y que es la razón que justifica la reforma del Programa en el año 2019.

Un hallazgo relevante en la implementación del Programa es la dispersión de horas de trabajo mensuales destinadas al Programa por parte del encargado de la UCAP y el encargado del Programa a nivel regional, (7 horas y 38,2 horas de desviación estándar, respectivamente). Si bien lo anterior puede ser atribuible a diversos factores, se constató la inexistencia de manuales que definan un diseño de las tareas a realizar y responsabilidades de quién dentro de la DR debe ejecutarlas, así como también los apoyos transversales que se recibirá desde el nivel regional y/o central para abordar algunas de estas tareas.

En cuanto a otras estrategias del Estado para abordar el problema a cuya solución contribuye el Despega MIPE, dentro del SENCE el Programa mantiene una coordinación con esos programas, en términos de la interacción de apoyo de los equipos regionales, lo que potencia su ejecución; sin embargo, de la revisión realizada de las estrategias de los programas SENCE de capacitación se constata que estos no consideran formalmente una coordinación entre ellos. Del mismo modo, actualmente el Programa no mantiene espacios de coordinación con programas de otras instituciones del Estado complementarios al Despega MIPE.

El Panel identificó espacios potenciales de futura coordinación con programas con los que se comparte población objetivo, a saber, Mujer Digital del Ministerio de la Mujer y Equidad de Género; el Programa para el Fortalecimiento de la Competitividad de CORFO, y SERCOTEC del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. En lo particular a Mujer Digital entrega una competencia habilitante para algunos de los cursos ofertados por Despega MIPE, especialmente aquellos que ofrecen competencias digitales. En cuanto a CORFO entrega capacitación en oficios (competencias que no ofrece el programa) de allí su complementariedad en la posibilidad de profundización en contenidos transversales. En cuanto a SERCOTEC²³, apunta a una población objetivo similar al Despega MIPE y entrega capacitación en aspectos transversales para el fortalecimiento de la gestión y desarrollo de habilidades empresariales, sin embargo, la duración de estos cursos (4 horas) definen un

²³ Si bien existió un convenio de SENCE con SERCOTEC que buscaba, entre otros acuerdos, apoyar la difusión del Programa Despega MIPE éste no funcionó. De acuerdo a lo expresado por encargados regionales del programa, no existió disposición de cooperación por parte de funcionarios regionales de SERCOTEC.

carácter introductorio, de lo anterior y a juicio del Panel no duplican la oferta y se complementarían con Despega MIPE siendo este último una continuidad y profundización de contenidos.

- *Desempeño del programa*

✓ **Eficacia y calidad a nivel de Componentes**

El programa inicialmente poseía una base de Matriz de Marco Lógico (MML), aprobada en el marco del proceso de Evaluación Ex ante del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, a la que, al inicio del proceso de evaluación, se le agregó indicadores, en acuerdo entre el Panel, MDSyF, SENCE y DIPRES. La agregación de nuevos indicadores no incorporó la definición de metas. A juicio del Panel la base de MML original del Programa resulta insuficiente para la medición del desempeño del Programa y por tanto se elaboró una matriz de evaluación MML. Una selección de indicadores de desempeño de la matriz de evaluación será analizada a continuación.

El porcentaje de personas desertoras con respecto a los inscritos entre los años 2018 y 2019 se mantiene constante en un 26,4%. Este porcentaje de deserción sobre el 25% para los años 2018 y 2019 es superior que el promedio en otros programas de capacitación -como por ejemplo el programa Capacitación en Oficios²⁴, en donde la deserción histórica de los beneficiarios ha oscilado en torno al 20%.

A partir del año 2020, se observa un descenso llegando a un 8,7% para el año 2021, descenso que puede deberse a los cambios de los cursos de presencial a modalidad online en el contexto de pandemia. Hay que considerar que el 28,1% de los usuarios inscritos aún no cuentan con estado final declarado en la base de datos entregada por el Programa para el cálculo de los indicadores 2021. De acuerdo con lo señalado por el Programa esto se debe a que la ejecución 2021 comenzó tardíamente afectando el inicio y término de los cursos adjudicados. Esto imposibilita pronunciarse si este fenómeno de disminución en la tasa de deserción es transitorio o es un comportamiento donde se mantiene la trayectoria decreciente de la tasa.

Al analizar la tasa de deserción con respecto a los inscritos por sexo, la tasa es levemente mayor para usuarios inscritos hombres. Esto se constata con las diferentes trayectorias en el periodo evaluado, pasando de un 27,8% el año 2018, un 28,9% el 2019, disminuyendo a un 14,7% el 2020 y a un 10,2% el 2021 en el caso de los hombres. En contraste en la misma secuencia de años se observa para las mujeres un 26,0%, un 25,1% el 2019, disminuyendo a un 12,1% para el año 2020 y alcanzando un 7,8% para el 2021. El panel sostiene como hipótesis que la modalidad e-learning ha beneficiado la permanencia de las mujeres inscritas en el programa, no afectando de esta manera su deserción durante el desarrollo de la capacitación.

Durante el período de evaluación, se evidencia un incremento de 18,8 (2018) a 23,2 (2021) del número de inscritos promedios por curso, principalmente influido por el cambio de cursos presenciales a modalidad e-learning. Esto es especialmente destacable, a pesar de que el número de cursos, 231 en el año 2021, registra disminución en su cantidad (50 cursos menos que el 2018), ante un contexto de pandemia.

De la misma manera, en el período de evaluación, se registra un aumento de inscritos con respecto a los postulados, (59,5% (2018) a 72% (2021)). Llama la atención del Panel, el aumento de reprobados en el año 2020 (746 reprobados, 8,8% de los inscritos), seguido de

²⁴ Ver EPG Capacitación en Oficios, https://www.dipres.gob.cl/597/articles-163125_informe_final.pdf . Se hace la comparación con este programa por la disponibilidad de información y por ser un programa de capacitación.

una disminución en el año 2021 (248 reprobados, 4,6% de los inscritos), lo cual podría estar reflejando un período de adaptación a la nueva modalidad. Es de destacar, que las cifras del año 2021 son todavía preliminares, ya que, como se mencionó anteriormente, el 28,1% de los inscritos no presenta estado final de participación.

La medición de la producción del componente con base en los indicadores reseñados en esta sección, expresan una mejora en el desempeño del Programa; sin embargo, en ausencia de metas o línea base, el Panel no cuenta con información para pronunciarse sobre si esta mejora en el desempeño es suficiente para el logro del propósito del Programa.

✓ **Cobertura del programa**

En el período de evaluación, el número de beneficiarios efectivos, medidos por el número de inscritos, aumenta en un 1,4% entre el 2018 y el 2021. Este comportamiento se desagrega, en el año 2019 en un alza de 60,9% con respecto al año 2018 y en el año 2020 disminuye levemente en un 0,76% con respecto al año 2019. Consecutivamente se observa otra disminución, de 36,5%, el año 2021 respecto al 2020. En cifras, los inscritos alcanzan 5.408 el 2021, llegando a los niveles muy cercanos del año 2018 (5.335), lo cual es explicativo del aumento del 1,4% de beneficiarios efectivos entre el 2018 y el 2021. Este leve incremento se traduce en una disminución de los beneficiarios efectivos respecto a la población potencial/objetivo, en efecto se observa una disminución desde el año 2018, pasando de un 0,6%, a un 0,4% el año 2019, un 0,3% el 2020 y un 0,2% el 2021.

Desde el punto de vista regional, para el periodo 2020/2019 existe una cobertura menor para 9 de las 16 regiones. Esta cobertura no está alineada a la proporción de trabajadores MIPEs a nivel regional, es decir las regiones con mayor cobertura son las que tienen menor proporción de trabajadores MIPEs en relación con el empleo total. A juicio del panel esto estaría afectando el desempeño del Programa, entendiéndose que no se estaría llegando en mayor medida a los territorios donde existe una mayor proporción de la población que se busca atender desde el punto de vista de la proporción de trabajadores. Sin embargo, el panel al no contar con la fórmula de cálculo sobre la proporción de empresas y proporción de trabajadores en la asignación de cupos no es posible pronunciarse si el Programa está cumpliendo con los criterios de distribución geográfica de los cupos.

La proporción de mujeres participantes del programa ha representado sobre el 60% de los beneficiarios del programa para el periodo a evaluar, pasando de un 77% en el año 2018 a un 63% para el año 2021. El comportamiento de mayor participación de las mujeres también se observa en el proceso de postulación, donde en el periodo de evaluación las mujeres representan en promedio un 61,6% de los postulantes. Al comparar la participación de las mujeres en el Programa con las estadísticas disponibles en el SII de trabajadoras MIPEs, se observa que la participación está por encima del porcentaje de la participación de mujeres trabajadoras en las MIPEs (38%). Estos resultados favorables de participación de las mujeres en el programa no obedecen a un enfoque de género explícito en el diseño del Programa.

Con respecto al cumplimiento de los cupos a ejecutar, se observa un descenso significativo desde el año 2018, donde se ejecutaron el 100% de los cupos, seguido de una caída del 63,3% de los cupos alcanzados en el 2019, para luego el 2020 aumentar a un 70,5% y el 2021 alcanzar un 72,1% de los cupos planificados. De acuerdo con lo señalado por el Programa, este comportamiento es atribuible al efecto pandemia y en lo particular en el 2019 al estallido social. No obstante, esto también podría ser consecuencia de que el Programa no considera reemplazo de los inscritos una vez iniciado los cursos. Es de destacar que este descenso en la ejecución de los cupos planificados podría perjudicar una mayor cobertura

de la población objetivo y afectar el proceso presupuestario para los años siguientes, teniendo como consecuencia una disminución en el alcance e impacto del Programa.

Al analizar los beneficiarios por tipo de beneficiario, el Programa cuenta con datos para los años 2019, 2020 y 2021. Se observa que en el año 2019 la proporción mayor de beneficiarios capacitados corresponde a los clasificados como socios, dueños y representantes legales (65%). En el año 2020 esta proporción se revierte y beneficia mayoritariamente a los trabajadores (52%). Esto revela que lo perseguido por la reforma de la población objetivo en el año 2019 se está alcanzando.

✓ **Eficacia y calidad a nivel de resultados intermedios y finales**

Para medir el propósito del Programa definido como “Mejorar el capital humano de los trabajadores, socios, dueños y representantes legales de las micro y pequeñas empresas a través de cursos de capacitación”, se procedió a construir el siguiente indicador de Eficacia/Resultado Final: *“Porcentaje de usuarios que aprueban los cursos de capacitación con respecto a los inscritos”*²⁵.

Cuadro N°3. Indicador de Propósito del Programa (2018-2021)

Enunciado	Fórmula de Cálculo	Cuantificación			
		2018	2019	2020	2021
<u>Eficacia – Resultado Final</u>	(Nº de usuarios que aprueban los cursos de capacitación en el año t/ Nº de usuarios inscritos en cursos de capacitación en el año t) *100	72,4%	73,2%	78,1%	58,6%
Porcentaje de usuarios que aprueban ²⁶ los cursos de capacitación con respecto a los inscritos		3.861/5.335	6.294 ²⁷ /8.587 ²⁸	6.656/8.521	3.168/5.408

Fuente: Elaboración propia con base en “BBDD EPG Evaluación (versión 1)” entregada por SENCE

Se observa una tendencia al alza por año, a excepción del año 2021, lo cual se debe, principalmente, como se señaló antes, a que un 28,1% de los usuarios inscritos durante el año 2021 aún no tienen definido el estado de aprobación final. Además, durante los años 2019 y 2020 la cantidad de usuarios inscritos aumentó considerablemente, en más de un 60% respecto al año 2018, tendencia que disminuye para el año 2021 a los mismos niveles del año 2018; lo cual podría explicarse por el efecto pandemia, momento en que la capacitación pudo no ser prioridad para este segmento de empresas. Así también, otro de los factores asociados podría ser el poco tiempo para la difusión de la oferta de los cursos para el concurso 2021, producto de la demora de los procesos transversales que se necesitan para comenzar con la difusión de los cursos.

²⁵ Este indicador proviene de las fichas de monitoreo y seguimiento ex post del Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

²⁶ El verificador para determinar el porcentaje de usuarios que aprueban los cursos de capacitación con respecto a los inscritos es la base de datos administrativa proporcionada por el Programa.

²⁷ Existe una diferencia de 10 usuarios que han aprobado los cursos de capacitación con respecto a los informados por el Programa para la cuantificación de la MML donde se informaron 6284 aprobados para el año 2019, el cálculo realizado por el Panel se hizo utilizando la BBDD EPG Evaluación (versión 1)” entregada por SENCE.

²⁸ Existe una diferencia de 10 usuarios inscritos con respecto a los informados por el Programa para la cuantificación de la MML donde se informaron 8577 inscritos para el año 2019, el cálculo realizado por el Panel se hizo utilizando la “BBDD EPG Evaluación (versión 1)” entregada por SENCE.

A nivel regional, se observa que las regiones con mayor cumplimiento del indicador de propósito han sido La Araucanía, para los años 2018 y 2019, con un 78,6% y 83,1%, respectivamente; seguido por Atacama en el año 2020, con un 92,1% y Coquimbo, el año 2021, con un 89,1%. Con relación a las regiones con menor porcentaje de aprobados respecto al total de usuarios inscritos, se observa Tarapacá con un 62% (2018) y Antofagasta, los años 2019 al 2021, con un 50,8%, 26,5% y 20%, respectivamente, es decir, regiones con peor desempeño para el periodo evaluado.

El porcentaje de usuarios inscritos mujeres que han aprobado los cursos ha disminuido a lo largo de todo el período de evaluación, pasando de un 56,2% en el 2018, seguido de 48,4% en el 2019; 49,7% en el 2020 y 37,2% en el 2021²⁹. Ahora bien, si se analiza el porcentaje de usuarios mujeres que aprueban los cursos de capacitación respecto al total de mujeres inscritas, se observa que éste alcanza un 72,8% para el año 2018, aumentando hasta un 79,7% para el año 2020 y disminuyendo preliminarmente a un 58,9% para el año 2021. En contraste, los hombres tienen una tasa de aprobación levemente inferior para todos los años evaluados. Se reitera que el Programa no posee un enfoque de género en su estrategia, pero estas mejoras en las tasas de desempeño de las mujeres podrían estar influidas, como se dijo anteriormente, por la modalidad a distancia de las capacitaciones.

✓ **Calidad**

El Programa muestra satisfacción positiva por parte de los usuarios aprobados respecto al indicador de calidad definidos como el Índice de Satisfacción Neta (ISN) en la dimensión de adquisición de nuevos conocimientos y/o habilidades en el Programa, el cual muestra un 80,3% de satisfacción para el año 2018, un 85,2% en 2019, 82,3% en el año 2020 y un 79,4% para el año 2021. En comparación con otros programas de capacitación, como, por ejemplo, el programa Franquicia Tributaria, (58,7% y 73,6%, 2018 y 2020 respectivamente), se evidencia que el Programa presenta niveles superiores de satisfacción.

Con relación a las mejoras de calidad, se destacan que los procedimientos previos el inicio de curso, así como los aspectos específicos de infraestructura, equipamiento, apoyo y metodología de los cursos son dimensiones que han evolucionado en satisfacción de calidad con respecto al año 2018, y que para el 2021 son reportadas con percepciones positivas por parte de los beneficiarios. Esto coincide con la introducción de la modalidad online de los cursos del Programa. Es de recordar que para el año 2020, el 100% de los cursos se impartieron online y, en el 2021, el 98% de los cursos se dieron bajo esta modalidad.

Algunas dimensiones de calidad mantienen desafíos de mejoras, a saber, los aspectos vinculados a: la “Entrega justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones por parte del Facilitador”; la “Facilidad de acceso a la plataforma donde se ejecutó el curso”; la “Incidencia de los cursos en la dinámica familiar y social de los beneficiarios”. A juicio del panel, estas últimas dimensiones de calidad, en especial la justificación de las calificaciones de las evaluaciones por parte del facilitador es un aspecto para hacer seguimiento.

✓ **Economía**

El incremento en la asignación inicial de presupuesto en el período de evaluación del Programa se observa particularmente en el año 2019, (170% de crecimiento), explicado por la modificación de la población potencial y su correspondiente planificación de mayores cupos para aumentar la cobertura de sus beneficiarios. El estadillo social del año 2019, y la

²⁹ Se debe recordar que para el año 2021 existe un 28,1% de inscritos que aún no cuentan con estado final del participante. Esto imposibilita precisar si esta trayectoria negativa se sigue acentuando en el Programa.

pandemia impactaron económicamente la ejecución del Programa en los años 2020 y 2021, abriendo espacios para recortes presupuestarios y disminuyendo la disponibilidad del presupuesto vigente. Esto explica que el indicador de planificación presupuestaria con respecto al presupuesto inicial refleje un bajo desempeño (subejecución) en los años 2020 y 2021, 39% y 48%, respectivamente.

Por otra parte, la subejecución presupuestaria también se explica por la tardía ejecución de los cursos, (al final de año calendario), los cuales finalizan en el siguiente año. Esto imposibilita devengar el gasto en el mismo año de inicio del curso. Este último gasto es lo que se denomina gasto de arrastre del Programa, es decir, gasto de cursos devengado en el año que corresponde a períodos lectivos de años anteriores. En promedio esta subejecución en el período de evaluación alcanza el 45,8%, llegando a un 70,7% para el año 2021. La subejecución de recursos inicialmente planificados genera ineficiencia en la asignación de recursos presupuestarios en la Ley de Presupuesto.

✓ **Eficiencia**

El gasto devengado de producción promedio por beneficiario alcanza para el año 2021 los \$356 mil pesos. Este monto promedio es consistente con monto máximo planteado en el Decreto No. 7 de 600 mil pesos. Para los años 2019 y 2020, en los cuales el Programa alcanzó su mayor número de beneficiarios, este gasto promedio se ubicó por debajo de los registrados en el año 2021, \$194 mil y \$198 mil pesos, respectivamente.

El indicador de gasto devengado de producción promedio por curso de capacitación refleja un incremento del 76%, entre los años 2018 y 2021, alcanzando un monto de 8.252 pesos para el 2021, producto principalmente de una disminución de los números de cursos, esto es debido al efecto pandemia que conllevó a una disminución de la ejecución. A juicio del Panel, la migración de los cursos a modalidad online genera la oportunidad de alcanzar una mayor capacidad de inscritos por curso, por tanto, esto implica llevar a cabo mayores esfuerzos de difusión y planificar mayor número de cupos.

El costo promedio de una persona capacitada en el Programa, medido por el gasto devengado de producción y el número de beneficiarios con evaluación aprobada, para el año 2021 cuesta \$607 mil pesos. En el período de evaluación, el costo de obtener un beneficiario aprobado se ha incrementado en un 77%. Es importante destacar, tal como se ha mencionado previamente, que las cifras del año 2021 son todavía preliminares. Sin embargo, en base a que el total de inscritos en el año 2021 no superó el total de 5.408 personas, el número de aprobados no será superior a las 6.656 personas del año 2020, por lo que se anticipa un mayor costo de producción por beneficiario aprobado para el año 2021.

El porcentaje de gasto administrativo con respecto al total del gasto devengado para el año 2021 alcanzó la cifra de 29,2%, menor a su equivalente del año 2020 que se situó en 39%. Los gastos de administración aquí desglosados son los gastos contemplados por el Programa y son gastos existentes para su funcionamiento, sin embargo, si se considera que el Programa no ha alcanzado durante los años 2019, 2020 y 2021 el total de inscritos con respecto a los cupos planificados, esta disminución de gasto no puede considerarse como ahorros o eficiencias alcanzadas.

• *Desempeño global*

La implementación del Programa en los tres últimos años no ha logrado completar todos los cupos habilitados. Si bien este resultado puede estar asociado a los fenómenos de estallido social y pandemia por COVID-19, el retraso del SENCE en ejecutar las actividades transversales de apoyo al Programa deja poco tiempo disponible para la difusión del Programa. En el año 2021 se evidenció que los servicios transversales prestados por el

SENCE al Programa tomaron hasta el mes de octubre, dejando solo para el último trimestre la ejecución de la fase lectiva de los cursos. Esto genera importantes retrasos en ejecución, impactando en eficacia y eficiencia del Programa.

Al asociar la capacitación efectiva con la tasa de aprobación de los inscritos como variable aproximada de mejora de capital humano, si bien es cierto que se evidencian mejoras en los años 2018, 2019 y 2020, el Panel no cuenta con un parámetro referencial dada las características únicas del Despega MIPE, si esta tasa de beneficiarios alcanza unos niveles de cobertura adecuados. En ausencia de metas o línea base para este indicador, el Panel no cuenta con información para pronunciarse si esta mejora en el desempeño es suficiente para el logro del propósito planteado por el Programa.

El Programa muestra un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios aprobados respecto a los indicadores de calidad definidos y en comparación con otros programas de capacitación, como por ejemplo el programa Capacitación en Oficios y Franquicia Tributaria. No obstante, la encuesta es aplicada a los inscritos aprobados. No se cuenta con información sobre valoraciones cualitativas del total inscritos.

3. Recomendaciones

Diseño

1. Incorporar en el Propósito del Programa que la mejora de capital humano es a través de capacitaciones en competencias transversales, para evitar que en ejecuciones futuras del Programa se pueda abandonar la transversalidad; de esta manera se evitaría el riesgo de duplicidad con otros programas de capacitación.
2. Desarrollar un método alternativo de cálculo de población potencial, el cual considere la población que se encuentra afectada por el problema. El Panel propone la redefinición del método de cálculo de la población potencial, considerando el problema de acceso a la capacitación que confrontan la población potencial del Programa que es la razón que justifica la reforma del Programa en el año 2019. Esto se propone en contraste al criterio actual, el cual se considera muy amplio y no incorpora las restricciones de recursos como caracterización de la población que presenta el problema. El panel hace una propuesta, en base a un método alterno, de cálculo de población potencial, la que se puede conocer en detalle en el Anexo 8 de este informe.
3. Incluir metas a los indicadores de monitoreo y seguimiento del Programa de la matriz de evaluación del MML (Anexos 2 a y b del Informe Final), de manera de tener información que retroalimente acerca del avance, desviaciones, atrasos o en general nudos críticos o cuellos de botella que estén entorpeciendo el alcance de los distintos niveles de objetivos y, en base a esa retroalimentación, tomar medidas correctivas. La definición de metas de indicadores debería hacerse en base a la planificación estratégica para el logro de resultados. Las metas servirán para establecer compromisos verificables en la ejecución, otorga sentido de responsabilidad respecto del alcance de la meta a los involucrados. Por otra parte, se recomienda incorporar la matriz de evaluación resultante del presente proceso como herramienta de evaluación periódica.
4. Realizar un estudio de brechas en el segmento de género para determinar si las brechas de competencias transversales más amplias en mujeres en este sector MIPE son a razón de competencias de tipo genérica (transversal) o a competencias específicas relacionadas a oficios en mujeres. Esto, a los fines de establecer la

necesidad de incorporar enfoque de género en el diseño e implementación del Programa³⁰.

Implementación

5. Revisar diseño y estrategia de implementación de la encuesta de levantamiento de necesidades de capacitación aplicada por el Observatorio Laboral Nacional de SENCE (OL), de modo de asegurar la representatividad de las MIPes, su tasa de respuesta y su significancia estadística. Igualmente se recomienda no limitar el levantamiento de las necesidades de capacitación a ciertas áreas, como sucede actualmente.
6. Establecer en el Modelo de Acompañamiento Técnico (MAT) aspectos relativos a fortalecer la supervisión de la difusión que deben realizar los ejecutores y que los organismos ejecutores presenten en sus ofertas la estructura de costos del ítem de difusión para efectos de seguimiento y supervisión.
7. Realizar mayores esfuerzos de divulgación a nivel central. Lo anterior resulta especialmente relevante, considerando que el hecho de postular o no postular al Programa puede depender de qué tanto esté informado el potencial beneficiario. Además, subsanar las dificultades de la consecución de los cupos planificados depende altamente de este esfuerzo de difusión.
8. Transparentar la fórmula de cálculo que utiliza el Programa en el proceso de asignación de cupos a nivel regional y realizar el monitoreo a los fines de la consecución de cupos planificados acorde a la proporción de trabajadores MIPes a nivel regional.
9. Incorporar la modalidad online de mesas de trabajo periódicas para facilitar la realización de éstas, con el objeto de levantar información complementaria a la encuesta aplicada por el Observatorio Laboral Nacional de SENCE (OL) y adaptarla a las necesidades de capacitación a nivel regional, si es necesario impulsar dichas mesas de trabajo por medio de otras modalidades presenciales.
10. Desarrollar un manual de funciones donde se defina un diseño de las tareas a realizar y las responsabilidades de quién dentro de la DR debe realizar las distintas actividades del Programa. Así como también manuales con los procesos de apoyos transversales que se recibirá desde el nivel central del Programa y los procesos a través de los cuales se ejecutarán esos apoyos.
11. Generar esfuerzos de coordinación con los programas del SENCE complementarios al Despega MIPe (Franquicia Tributaria, Becas Laborales, Alfabetización Digital) y otros organismos del Estado que compartan población objetivo, de modo de potenciar las complementariedades mediante estrategias de continuidad de los contenidos programáticos y difusión de estas acciones entre los usuarios.

³⁰ Una referencia de iniciativas de apoyo en capacidades, habilidades, redes y otras competencias transversales en MIPes lideradas por mujeres puede verse en la publicación del BID en Aguerrevere, et al. (2020) La Gran Oportunidad. De la Crisis a la Transformación del Empleo Femenino, disponible en <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/La-gran-oportunidad-De-la-crisis-a-la-transformacion-del-empleo-femenino.pdf>. Por otra parte, una oportunidad para el desarrollo de este estudio es que el SENCE podría solicitar colaboración a la recién creada Unidad de Género del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

12. Diseñar e incorporar a la evaluación de las propuestas de los oferentes (ejecutores) una instancia que incorpore la percepción de la DR respecto de aspectos cualitativos de la ejecución de los cursos en el pasado por el oferente. Esto mediante un informe formal y periódico y de instrumentos de levantamiento de información desde los beneficiarios al final del curso respecto de aspectos como la disponibilidad del coordinador del curso, la disponibilidad de los tutores o facilitadores para atender consultas y resolver dudas, calidad de los materiales, equipamiento y herramientas proporcionadas por el ejecutor, entre otros, asegurando así la objetividad en la opinión de las DR. Esta mayor participación de las DR en los procesos igualmente los involucraría en los procesos relativos a la mejora continua.
13. Realizar seguimiento y trazabilidad a los desertores y las razones de la deserción desagregadas por sexo, de manera de poder conocer las barreras que estarían enfrentando los inscritos al programa para mantenerse en los cursos de capacitación.
14. Hacer seguimiento e implementar acciones de mejoras en las dimensiones de calidad que mantienen en las encuestas la percepción de satisfacción regular, en particular a la “Entrega justificación de las calificaciones de las evaluaciones” por parte del Facilitador y “Facilidad de acceso a la plataforma donde se ejecutó el curso”.

Eficiencia

1. Alcanzar la plena utilización de las alternativas de capacitación online (alcanzar el tope de cupos por curso online) y la ampliación de la oferta de cursos (mayor número de cursos). Esto contribuirá a disminuir costos unitarios y el logro de una mayor cobertura de la población potencial/objetivo, ya que la modalidad e-learning pueden estar conformados entre 10 y 100 participantes. Para ello resultan igualmente relevantes acompañar la propuesta con las recomendaciones relativas a la difusión realizadas anteriormente.
2. Garantizar por lo menos seis meses de ejecución para los nuevos cursos, estableciendo cronogramas de ejecución que consideren la agilización de los procesos transversales que realizan otras unidades operativas del SENCE. Lo anterior contribuiría a disminuir el gasto de arrastre del programa.

**RESPUESTA DE INSTITUCIÓN RESPONSABLE
A INFORME FINAL DE EVALUACIÓN**



ORD. N°: 1193/2022

ANT.: Oficio N°1558 de DIPRES de fecha 24 de junio de 2022.

MAT.: Envía respuesta institucional al Informe Final de Evaluación del Programa Despega MIPE. Proceso 2022.

SANTIAGO CENTRO, 22/07/2022

E8538/2022

A : DIRECTOR/A NACIONAL
DIRECCIÓN DE PRESUPUESTO
DE : JEANNETTE JARA
MINISTRA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL

Por medio del presente, remito a Usted la respuesta institucional, elaborada por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), al Informe Final de Evaluación del Programa Despega MIPE, recibido por medio del Oficio señalado en el Antecedente.

Agradecemos la oportunidad de haber contado con este proceso evaluativo y valoramos las conclusiones y recomendaciones realizadas por el panel, las que sin duda servirán como insumo para realizar las mejoras pertinentes al programa.

Sin otro particular, le saluda atentamente.

Saluda atentamente a usted,



JEANNETTE JARA ROMAN
MINISTRA DEL TRABAJO Y PREVISION
SOCIAL
GABINETE MINTRAB

Antecedentes:

- informe (Borrador de oficio respuesta institucional EPG Despega MIPE 2022 ods 1558.docx)

JJR / PCC / MSP / ASA / MME / sba

DISTRIBUCION:

Gabinete Subsecretario

Gabinete Ministra

OFICINA DE PARTES SENCE - SENCE

Jurídica

DAF

Estudios Laborales

Oficina de Partes Subtrab



2540DE2D6

Para verificar la validez de este documento debe enviar correo electrónico a verificadoc@mintrab.gob.cl y en el asunto indicar el código de barra que se muestra al final del mismo.



RESPUESTA INSTITUCIONAL - EPG DESPEGA MIPE

En relación con las recomendaciones planteadas en el informe final de la evaluación del programa Despega MIPE, la respuesta del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo se detalla en el documento a continuación, en línea con cada uno de los ámbitos planteados: diseño, implementación y eficiencia.

Se detalla en este, la recomendación planteada por el panel, seguido de la respuesta institucional otorgada por SENCE.

SOBRE EL DISEÑO

El panel señala: Incorporar en propósito del programa que la mejora de capital humano es a través de capacitaciones en competencias transversales, para evitar que en ejecuciones futuras del Programa se pueda abandonar la transversalidad; de esta manera se evitaría el riesgo de duplicidad con otros programas de capacitación.

- **RESPUESTA INSTITUCIONAL**

Tal como fue planteado por SENCE en diversas reuniones con el panel en torno al Informe Final, el Servicio no se encuentra de acuerdo con esta recomendación ya que no adhiere al concepto de la “transversalidad” del programa. Los cursos del programa Despega MIPE que se seleccionan para la ejecución son aquellos que permiten cerrar brechas para mejorar las competencias laborales de la población objetivo, ya sean competencias técnicas y/o transversales, por lo que el programa considera dentro de su oferta cursos focalizados en fortalecer competencias técnicas específicas.

El planteamiento anterior se sustenta considerando las siguientes definiciones de competencias transversales y técnicas:

- *Competencias transversales: Corresponde a habilidades y actitudes requeridas para desenvolverse en cualquier contexto laboral. Están orientados a la empleabilidad, es decir, aquellas habilidades personales que se han determinado como prioritarias para que una persona formada en un oficio pueda enfrentarse al mundo laboral.*
- *Competencias técnicas: Corresponde al conjunto de capacidades definidas y relacionadas a la actividad en particular, es decir, los conocimientos y las habilidades específicas necesarias de desarrollar formativamente para posteriormente desempeñar una ocupación en un contexto laboral.*

Respecto a la duplicidad, cabe mencionar que esta no existiría entre los programas sociales de capacitación considerando que es el único dirigido exclusivamente a micro y pequeñas empresas, las que a su vez presentan un restringido acceso a capacitación, por lo que, tal

como es detallado en las conclusiones del Informe Final de la presente evaluación el programa sería pertinente y relevante en el presente:

“El programa Despega MIPe es relevante y contribuye a cerrar la brecha de acceso a la capacitación por medio de un enfoque basado en oferta con acceso a financiamiento directo por parte del trabajador, dueño, socio y representante legal de la MIPe a la capacitación, especialmente dirigido a este tipo de empresas. Si bien el Programa Despega MIPe no se puede hacer cargo de todas las dimensiones que son determinantes en la evolución del problema de baja productividad y bajo acceso a acciones de capacitación de las MIPes, el hecho es que el problema diagnosticado en Chile sobre bajas prácticas de acciones de capacitación a trabajadores en micro y pequeñas empresas no ha cambiado y se mantiene vigente desde el 2011, por lo que el Programa sigue siendo pertinente y relevante en el presente”.

Adicionalmente, y tal como es establecido por el panel en las recomendaciones del Informe Final, los programas financiados de manera extrapresupuestaria, Becas Laborales y Franquicia Tributaria, se constituyen como herramientas complementarias al programa Despega MIPe:

“Generar esfuerzos de coordinación con los programas del SENCE complementarios al Despega MIPe (Franquicia Tributaria, Becas Laborales, Alfabetización Digital) u otros organismos del Estado que trabajen con MIPes, de modo de potenciar las complementariedades mediante estrategias de continuidad de los contenidos programáticos y difusión de estas acciones entre los usuarios”.

El panel señala: Desarrollar un método alternativo de cálculo de población potencial, el cual considere la población que se encuentra afectada por el problema. El Panel propone la redefinición del método de cálculo de la población potencial, considerando el problema de acceso a la capacitación que confrontan la población potencial del Programa que es la razón que justifica la reforma del Programa en el año 2019. Esto se propone en contraste al criterio actual, el cual se considera muy amplio y no incorpora las restricciones de recursos como caracterización de la población que presenta el problema. El panel hace una propuesta, en base a un método alterno, de cálculo de población potencial, la que se puede conocer en detalle en el Anexo 8 del informe.

- **RESPUESTA INSTITUCIONAL:**

Respecto a la nueva propuesta de población potencial, SENCE está de acuerdo con la nueva metodología establecida. Tal como fue señalado en el pie de página 197 del Informe Final, se considerarán los resultados de las preguntas 28 a 31 de la encuesta aplicada por el Observatorio Laboral relativas al historial de capacitación de las empresas. Se trabajará durante el segundo semestre del año 2022 en la introducción de esta nueva fórmula de cálculo a las poblaciones del año 2023 del programa.

El panel señala: Incluir metas a los indicadores de monitoreo y seguimiento del Programa de la matriz de evaluación del MML (Anexos 2 a y b), de manera de tener información que

retroalimente acerca del avance, desviaciones, atrasos o en general nudos críticos o cuellos de botella que estén entorpeciendo el alcance de los distintos niveles de objetivos y, en base a esa retroalimentación, tomar medidas correctivas. La definición de metas de indicadores debería hacerse en base a la planificación estratégica para el logro de resultados. Las metas servirán para establecer compromisos verificables en la ejecución, otorga sentido de responsabilidad respecto del alcance de la meta a los involucrados. Por otra parte, se recomienda incorporar la matriz de evaluación resultante del presente proceso como herramienta de evaluación periódica.

- **RESPUESTA INSTITUCIONAL:**

En cuanto a esta recomendación, cabe señalar en primera instancia que SENCE mide la gestión del programa Despega MIPE a través de una importante batería de indicadores, que son, por una parte, monitoreados desde la Unidad de Control de Gestión, dentro de los instrumentos institucionales establecidos tales como H, PMG, CDC, y Gestión interna, donde para cada uno de los indicadores se establecen metas, y por otra parte, un grupo de indicadores a los cuales se les realiza seguimiento por parte de la Unidad de Estudios a través de los Indicadores de Seguimiento y Resultados y los procesos de Seguimiento y Monitoreo del Ministerio de Desarrollo Social. En este contexto, no parece pertinente incluir la matriz de evaluación resultante de este EPG como herramienta de evaluación periódica debido a que ya existe una batería suficiente de indicadores para la gestión y seguimiento del programa, los cuales incluyen sus propias metas.

Por otra parte, sí se considera relevante realizar una revisión de la batería de indicadores con las que actualmente trabaja el Servicio, y contrastar con los indicadores de la Matriz de Marco Lógico resultante de este EPG, para complementar en caso de ser necesario.

El panel señala: Realizar un estudio de brechas en el segmento de género para determinar si las brechas de competencias transversales más amplias en mujeres en este sector MIPE son a razón de competencias de tipo genérica (transversal) o a competencias específicas relacionadas a oficios en mujeres. Esto, a los fines de establecer la necesidad de incorporar enfoque de género en el diseño e implementación del Programa.

- **RESPUESTA INSTITUCIONAL:**

Como Servicio consideramos que se debe analizar en profundidad la necesidad de incorporar enfoque de género en el diseño e implementación de este programa, además de la pertinencia, relevancia y factibilidad de realizar un estudio acorde a lo propuesto por el panel. En este sentido, se generará un trabajo coordinado por la Unidad de Género



recientemente creada en el Ministerio del Trabajo, con la finalidad de analizar lo establecido previamente.

SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN

El panel señala: Revisar diseño y estrategia de implementación de la encuesta de levantamiento de necesidades de capacitación aplicada por el Observatorio Laboral Nacional de SENCE (OL), de modo de asegurar la representatividad de las MIPES, su tasa de respuesta y su significancia estadística. Igualmente se recomienda no limitar el levantamiento de las necesidades de capacitación a ciertas áreas, como sucede actualmente.

Incorporar la modalidad online de mesas de trabajo periódicas para facilitar la realización de éstas, con el objeto de levantar información complementaria a la encuesta aplicada por el Observatorio Laboral Nacional de SENCE (OL) y adaptarla a las necesidades de capacitación a nivel regional, si es necesario impulsar dichas mesas de trabajo por medio de otras modalidades presenciales.

- **RESPUESTA INSTITUCIONAL:**

Si bien las conclusiones recalcan puntos que son ciertos, es importante reforzar que la Encuesta de Necesidades de Capacitación en Micros y Pequeñas Empresas 2021 logró encuestar 2.416 MIPES, y recoger 12.288 preferencias por temas a capacitar. Esta encuesta se levantó a un costo extremadamente bajo, ya que la base de contactos era del Ministerio de Economía y el procesamiento de datos fue realizado por el Observatorio Laboral de SENCE. Y aunque la metodología no tenía representatividad estadística, dado el volumen de empresas que se levantaron, sí recogió tendencias que ayudaron a dar señales al programa Despega Mipe.

Por otro lado, se debe también matizar el punto sobre que “la pregunta que se hace es cerrada en áreas de capacitación propuestas por el OL, condicionando la respuesta de la MIPE entrevistada”, en cuanto que las áreas fueron discutidas y consensuadas con las encargadas del programa Despega Mipe del año 2021 y con contrapartes del Ministerio de Economía.

Con respecto a las recomendaciones, los principales puntos ya fueron implementados en el diseño de la Encuesta de Necesidades de Capacitación para Micros y Pequeñas Empresas 2022 (ENECAP MIPES 2022). Así, se implementó un diseño muestral probabilístico con representatividad regional. Así también se ampliaron opciones de áreas de capacitación de 8 a 10 áreas, y se incluyó la opción otra área, para capturar las temáticas fuera de las opciones presentadas. En cuanto a los temas de capacitación que se proponen en la encuesta, se aumentaron de 41 a 94 temas de capacitación, y cuando

se consultas los temas sobre la respectiva área, también se incorporó la opción de otro tema.

Por último, este año no está planificado por parte del Observatorio Laboral realizar mesas de trabajo (ni online, ni presenciales), pero sí está contemplado entrevistas regionales a empresas y expertos sectoriales que apuntan a profundizar en el diagnóstico que nos entrega la encuesta. Las entrevistas estarán enfocadas principalmente en las necesidades de capacitación asociadas al proceso de digitalización, ya que es un área emergente y una de las más demandadas actualmente. Se evaluará la recomendación para la planificación del año 2023.

El panel señala: Establecer en el Modelo de Acompañamiento Técnico (MAT) aspectos relativos a fortalecer la supervisión de la difusión que deben realizar los ejecutores y que los organismos ejecutores presenten en sus ofertas la estructura de costos del ítem de difusión para efectos de seguimiento y supervisión.

- **RESPUESTA INSTITUCIONAL:**

Se analizará la alternativa de incorporar en el Manual de Acompañamiento Técnico una etapa inicial donde se incorpore el proceso difusión del programa, para lo cual será necesario revisar la disponibilidad de recursos que permitan fortalecer el proceso de supervisión, teniendo en consideración que estos ajustes serían aplicables a todos los programas de capacitación del Servicio, ya que corresponde a un manual transversal respecto del proceso de supervisión de los cursos.

En cuanto a incorporar en la estructura de costos de los proveedores el ítem de difusión, también será analizado, ya que implica un cambio transversal a los programas de capacitación del Servicio, lo que además tendrá efectos en otros aspectos tales como llamados a concursos, diseños de bases de operación de los programas, sistemas informáticos, entre otros.

El panel señala: Realizar mayores esfuerzos de divulgación a nivel central. Lo anterior resulta especialmente relevante, considerando que el hecho de postular o no postular al Programa puede depender de qué tanto esté informado el potencial beneficiario. Además, subsanar las dificultades de la consecución de los cupos planificados depende altamente de este esfuerzo de difusión.

- **RESPUESTA INSTITUCIONAL:**



Se realizará un diagnóstico y revisión en detalle de la estrategia comunicacional que presenta el Servicio para la difusión del programa en cuestión, de modo de analizar e identificar acciones que permitan potenciar el acceso a la información por parte de la población potencial/ objetivo del programa.

El panel señala: Transparentar la fórmula de cálculo que utiliza el Programa en el proceso de asignación de cupos a nivel regional y realizar el monitoreo a los fines de la consecución de cupos planificados acorde a la proporción de trabajadores MIPes a nivel regional.

- **RESPUESTA INSTITUCIONAL:**

En primer lugar, señalar, que en el formulario del proceso ex ante presentado el año 2020 para la reformulación del programa, en la descripción de la población objetivo se señala la forma de asignación de coberturas de acuerdo con el presupuesto asignado para el programa, información que fue enviada al panel de expertos. La definición corresponde a la siguiente:

Los cupos disponibles se distribuirán en cada una de las regiones del país, a partir de la construcción de un factor que está compuesto por: la proporción de empresas micro y pequeñas presente en cada una de las regiones y la proporción de trabajadores de cada una de esas empresas, de modo de focalizar los cupos en aquellos territorios que presentan una mayor cantidad de empleo en las empresas de menor tamaño.

Las personas interesadas en participar del programa deberán postular a través de la página web de SENCE, en caso de no contar con acceso a internet, podrán acercarse a las Direcciones Regionales de SENCE, OMIL y Plataformas Laborales, y recibir apoyo de funcionarios para su postulación web.

Considerando lo anterior, y en base a la recomendación del panel, señalar, que es factible incorporar una fórmula de cálculo que considere para la asignación de cobertura las variables establecidas en la ficha antes mencionada (Proporción de empresas micro y pequeñas en cada una de las regiones de acuerdo con información registrada en SII, proporción de trabajadores de micro y pequeñas empresas de acuerdo con información registrada en SII), además de analizar otros insumos que pueden ser relevantes para una distribución adecuada de cupos a nivel regional.

El panel señala: Desarrollar un manual de funciones donde se defina un diseño de las tareas a realizar y las responsabilidades de quién dentro de la DR debe realizar las distintas actividades del Programa. Así como también manuales con los procesos de apoyos transversales que se recibirá desde el nivel central del Programa y los procesos a través de los cuales se ejecutaran esos apoyos.

- **RESPUESTA INSTITUCIONAL:**

Se analizará esta recomendación, siendo pertinente de incorporar de forma transversal a los distintos programas de capacitación del Servicio.

El panel señala: Generar esfuerzos de coordinación con los programas del SENCE complementarios al Despega MIPE (Franquicia Tributaria, Becas Laborales, Alfabetización Digital) u otros organismos del Estado que trabajen con MIPEs, de modo de potenciar las complementariedades mediante estrategias de continuidad de los contenidos programáticos y difusión de estas acciones entre los usuarios.

- **RESPUESTA INSTITUCIONAL:**

Se revisarán en detalle las complementariedades del programa con los programas de capacitación que se indican, además de las existentes con programas de Servicios externos a SENCE, de modo de potenciar las estrategias de intervención, generando las articulaciones necesarias y pertinentes.

Adicionalmente es relevante mencionar que actualmente el Servicio se encuentra revisando los convenios vigentes con otras instituciones, como por ejemplo con SERCOTEC, institución especialmente relevante por el foco de atención que presenta. También se fortalecerá el trabajo coordinado con el Ministerio de Economía, donde actualmente el Servicio recibe apoyo en la difusión, específicamente del programa Digitaliza tu Pyme, para lo cual se encuentra en proceso la elaboración de un convenio que tiene como finalidad dejar establecidos los compromisos de ambas instituciones.

El panel señala: Diseñar e incorporar a la evaluación de las propuestas de los oferentes (ejecutores) una instancia que incorpore la percepción de la DR respecto de aspectos cualitativos de la ejecución de los cursos en el pasado por el oferente. Esto mediante un informe formal y periódico y de instrumentos de levantamiento de información desde los beneficiarios al final del curso respecto de aspectos como la disponibilidad del coordinador del curso, la disponibilidad de los tutores o facilitadores para atender consultas y resolver dudas, calidad de los materiales, equipamiento y herramientas proporcionadas por el ejecutor, entre otros, asegurando así la objetividad en la opinión de las DR. Esta mayor participación de las DR en los procesos igualmente los involucraría en los procesos relativos a la mejora continua.

- **RESPUESTA INSTITUCIONAL:**

En relación con esta recomendación es relevante señalar que, en el proceso actual de evaluación de los llamados de concurso al programa, se encuentran considerados aspectos relacionados con las direcciones regionales. Sin embargo, se analizará en detalle la pertinencia y factibilidad de incorporar en ese proceso de evaluación aspectos cualitativos



en relación con la ejecución de los cursos, ya que además implicaría un cambio transversal a ser aplicados para todos los programas de capacitación del Servicio.

El panel señala: Realizar seguimiento y trazabilidad a los desertores y las razones de la deserción desagregadas por sexo, de manera de poder conocer las barreras que estarían enfrentando los inscritos al programa para mantenerse en los cursos de capacitación.

- **RESPUESTA INSTITUCIONAL:**

Se analizará como Servicio la posibilidad de incorporar un campo adicional al sistema de información mediante el cual se gestiona la operación del programa que permita identificar las razones de deserción, ya que actualmente solo se dispone de un campo que permite identificar a quienes desertan de los cursos de capacitación, pero no las razones de esta.

El panel señala: Hacer seguimiento e implementar acciones de mejoras en las dimensiones de calidad que mantienen en las encuestas la percepción de satisfacción regular, en particular a la “Entrega justificación de las calificaciones de las evaluaciones” por parte del Facilitador y “Facilidad de acceso a la plataforma donde se ejecutó el curso”.

- **RESPUESTA INSTITUCIONAL:**

Para el proceso de mejora continua de programas del Servicio que se desarrolla todos los años a partir de los resultados de las encuestas de satisfacción, se considerará la identificación de acciones de mejora en los elementos señalados por el panel de expertos, dado los niveles de satisfacción regulares obtenidos.

SOBRE EFICIENCIA

El panel señala: Alcanzar la plena utilización de las alternativas de capacitación online (alcanzar el tope de cupos por curso online) y la ampliación de la oferta de cursos (mayor número de cursos). Esto contribuirá a disminuir costos unitarios y el logro de una mayor cobertura de la población potencial/objetivo, ya que en la modalidad e-learning los cursos pueden estar conformados entre 10 y 100 participantes. Para ello resultan igualmente relevantes acompañar la propuesta con las recomendaciones relativas a la difusión realizadas anteriormente.

- **RESPUESTA INSTITUCIONAL:**

Se estima que esta propuesta no es viable, ya que alcanzar la plena utilización de las alternativas de capacitación online puede afectar los plazos establecidos por el programa

para el inicio de los cursos. Al dejar abiertos los cursos por más tiempo para completar el máximo de cupos establecidos, es decir, 100 cupos, lo que aplicaría sólo en aquellos casos en que los ejecutores hayan resultado seleccionados con esa cantidad de cupos, puede generar el desincentivo de usuarios que ya postularon y finalmente deserten del programa.

En resumen, algunos efectos que esa medida podría generar serían:

- No iniciar los cursos en los plazos establecidos debido a la deserción que se podría producir, al ir extendiendo las fechas para el completar el cupo – curso.
- Un ejecutor no necesariamente contará con 100 cupos seleccionados.
- Un curso puede ser viable económicamente aun cuando no cuente con 100 personas inscritas.
- Se podría retrasar la ejecución de cobertura y presupuesto, lo que además repercutiría en los tiempos de ejecución (por tener cambios de fecha de inicio, ya que se obligaría al ejecutor a iniciar con el máximo).

El panel señala: Garantizar por lo menos seis meses de ejecución para los nuevos cursos, estableciendo cronogramas de ejecución que consideren la agilización de los procesos transversales que realizan otras unidades operativas del SENCE. Lo anterior contribuiría a disminuir el gasto de arrastre del programa.

- **RESPUESTA INSTITUCIONAL**

En relación con esta recomendación, se analizará en profundidad por parte del Servicio la posibilidad de asegurar una ejecución de al menos 6 meses, evaluando la alternativa de firma de convenios que permita que el vencimiento sea posterior a este plazo. Asimismo, se hará revisión de la planificación de los procesos transversales en el Servicio que impactan de forma directa en la ejecución de programas.

Adicionalmente, cabe señalar que al ejecutar un programa dentro de un año calendario, sobre todo para el caso de aquellos cursos que inician en los últimos meses del año, la existencia de gasto de arrastre es prácticamente inevitable dado los procesos de pago a los ejecutores que se deben gestionar una vez finalizado los cursos de capacitación.