



**INGENIERÍA INDUSTRIAL**  
UNIVERSIDAD DE CHILE

MAGÍSTER EN GESTIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS-MGPP

## **ESTUDIOS DE CASO Nº 132**

### **Evaluación de resultados del programa de becas de inglés de CORFO**

**Claudia Bazaes Merino.**

Esta es la versión resumida del Estudio de Caso realizado por la autora para obtener el grado de Magíster en Gestión y Políticas Públicas de la Universidad de Chile.

**Mayo 2014**

Magíster en Gestión y Políticas Públicas  
Fono (562) 2978 4067, Fax (562) 2689 4987  
[www.mgpp.cl](http://www.mgpp.cl) - [mgpp@dii.uchile.cl](mailto:mgpp@dii.uchile.cl)  
República 701, Santiago, Chile

## Resumen

El objetivo del presente estudio de caso es evaluar los resultados del Programa de Becas de Inglés de Corfo a partir de la ejecución de sus 4 primeras convocatorias. El documento incluye resultados y conclusiones en base a análisis estadísticos, incorporando recomendaciones para versiones futuras.

El Programa de Becas de Inglés de Corfo es una intervención que busca mejorar las competencias de dominio del idioma inglés, tanto en profesionales y técnicos a la industria de servicios globales como en trabajadores de la industria de turismo. Las dos tipologías de acciones son parte de los esfuerzos por avanzar en materia de formación de capital humano, como una forma de contribuir a impulsar el desarrollo de ambas industrias en Chile.

En términos generales, la evaluación del programa estuvo orientada al análisis de sus resultados directos y al análisis de la situación laboral y eventuales mejoras de empleabilidad de los beneficiarios y no beneficiarios del programa, a partir de la aplicación de una encuesta. Con el objeto de realizar una evaluación estadísticamente representativa, se utilizaron tres herramientas: la matriz de marco lógico, que entrega información directa de los resultados obtenidos a partir de los beneficiarios del programa, y dos metodologías estadísticas: propensity score matching y regresión discontinua, ambas comúnmente utilizadas para realizar evaluaciones de programas ya que contemplan un grupo contrafactual con el cual es posible comparar el resultado en una situación de ausencia del programa.

De los resultados obtenidos, es posible afirmar que el programa constituyó un aporte directo en la formación de capital humano de las industrias intervenidas ya que logró mejorar las competencias idiomáticas de los beneficiarios. Un balance global, muestra resultados indirectos significativos y otros de menor proporción. Entre los primeros, destacan: a) mayor incremento en los niveles de ingresos de las personas beneficiadas; b) permanencia laboral de las personas beneficiarias en las industrias intervenidas; c) mayor empleabilidad entre las personas que se encontraban sin fuente laboral al momento de postular. Entre los segundos, destacan: a) bajo impacto en términos de mejoras laborales entre personas que se encontraban empleadas; b) menor impacto de resultados en la industria de turismo en comparación con la de servicios globales c) bajo nivel de exportación de servicios en las empresas que tienen personas beneficiarias en la industria de servicios globales.

Finalmente, a partir de los resultados, se proponen algunas mejoras para el fortalecimiento del programa en términos de diseño, gestión y evaluación. Las recomendaciones tienen directa relación con generar acciones complementarias que reúnan al personal capacitado por el programa con las empresas que forman parte de las industrias intervenidas; además, se sugiere adicionar una medición del aporte directo del programa en los sectores priorizado por dos vías: midiendo la contribución real del programa al cierre de las brechas de capital humano necesario en las industrias e incorporando a la evaluación del programa a las empresas que emplean a personas beneficiarias. En último lugar, resulta importante buscar nuevos mecanismos para garantizar un mejor resultado, en términos del aumento del nivel de inglés de los beneficiarios, por parte de las instituciones capacitadoras.



## I. Introducción

Las cambiantes condiciones económicas y sociales le han dado a los conocimientos y habilidades del capital humano, un rol cada vez más importante en el éxito económico de las naciones y las personas. La información y las comunicaciones, la globalización de la actividad económica y la tendencia hacia una mayor responsabilidad y autonomía personal han cambiado la demanda de aprendizaje. El rol clave de la competencia y el conocimiento en estimular el crecimiento económico ha sido ampliamente reconocido por los economistas y otros (OECD, *The Well-being of Nations*, 2001).

Chile tiene un impresionante historial de crecimiento económico – el PIB real aumentó un 6% por año entre 1985 y 2007. Junto con este crecimiento han llegado mejoras en la participación en la educación, con alrededor del 80% de los jóvenes entrando en la educación secundaria, y el 40% accede a la educación superior. Sin embargo, persisten algunos desafíos importantes para que Chile pueda mantener su registro económico. Uno de ellos es hacer un uso efectivo del capital humano. Muchos de los nuevos empleos creados tienen una baja productividad, bajos salarios y malas condiciones de trabajo. El empleo informal sigue siendo un reto y la participación femenina en la fuerza laboral, aunque ha aumentado, sigue estando muy por debajo de la media de la OCDE. Estos factores sugieren que la educación inicial y un actualizado sistema de formación, junto con otras políticas laborales y sociales tendrán un rol muy importante que desempeñar en la movilización de capital humano para apoyar el futuro crecimiento económico (OCDE, 2009).

En su conceptualización más técnica, el capital humano se define como un conjunto intangible de habilidades y capacidades que contribuyen a elevar y conservar la productividad, la innovación y la empleabilidad de una persona o una comunidad; se entiende por empleabilidad la posibilidad de las personas para encontrar un empleo que retribuya sus capacidades laborales, por medio de diferentes influencias y fuentes, tales como: las actividades de aprendizaje organizado por medio de la educación formal e informal, por medio del entrenamiento desarrollado en los diferentes puestos de trabajo de las organizaciones, de acuerdo con cada individuo y al contexto de uso. (Ramírez, 2007 : 4)

Una de las habilidades que ha tomado relevancia, en términos de mejorar la empleabilidad de las personas hoy en día, es el dominio del inglés. Este idioma es usado en la mayoría de los países del mundo y se ha transformado en el idioma universal para comunicarnos con personas de otras lenguas. Este idioma no sólo es parte del mundo de los negocios e intercambios internacionales, sino mas bien el puente para poder mejorar las expectativas de trabajo y un plus adicional al momento de postular a nuevas ofertas de empleo.

Hoy existe un conjunto de esfuerzos realizados por Chile, tanto públicos como privados, para mejorar esta habilidad lingüística en estudiantes, trabajadores y personas en general. Uno de ellos es el Programa de Becas de Inglés de Corfo, el cual tiene como objetivo mejorar la empleabilidad de profesionales y técnicos de industrias focalizadas y con ello, contribuir a mejorar la competitividad del país.

Este programa comenzó el año 2008 como piloto en la región metropolitana y en sus siguientes versiones, de los años 2009, 2010 y 2011 se amplió al resto del país beneficiando a más de 10.000 personas en total. Sin embargo, ¿qué resultados ha desembocado esta acción gubernamental? ¿Qué efectos o qué resultados reales

ha generado esta política pública? Con el objeto de responder a estas interrogantes y respaldar la continuidad de la implementación de este programa, el presente estudio de caso pretende realizar una evaluación de la contribución real de este programa para elevar la empleabilidad de las personas beneficiadas.

El mecanismo de evaluación del programa se realiza a través de una metodología estadística denominada regresión discontinua que consiste básicamente en calcular o medir el impacto de las intervenciones sobre algunos resultados de interés. Esta medición se realiza mediante encuestas *on line* a personas beneficiadas y no beneficiadas del programa, con el objeto de contar con un grupo de control comparable sobre el cual medir los resultados obtenidos.

Finalmente, y producto de la evaluación realizada, el estudio de caso ofrece conclusiones y recomendaciones para mejorar la ejecución del Programa de Becas de Inglés de Corfo.

## **1. Capital Humano y Competitividad**

La competitividad viene determinada por la productividad (valor por unidad de entrada) con la que un país, región o grupo utiliza sus recursos humanos, capital y recursos naturales. La productividad establece el nivel de vida de una nación o de la región en términos de salarios, rendimiento del capital y rendimientos sobre los recursos naturales (Porter M., 2005).

En este sentido, Porter especifica:

- La productividad depende tanto del valor de los productos y servicios (por ejemplo, la singularidad, calidad), así como la eficiencia con que se producen.
- No es con qué las industrias de un país o región compiten en los asuntos de la prosperidad, sino cómo las empresas compiten en esas industrias.
- La productividad de una nación o región es un reflejo de lo que tanto las empresas nacionales como extranjeras optan por hacer en ese lugar. La ubicación de la propiedad es secundario para la prosperidad nacional.
- La productividad de las industrias locales es de fundamental importancia para la competitividad, no sólo de las industrias que comercializan.
- La devaluación y revaluación no hacen a un país más o menos “competitivo”.

Por lo tanto, los países compiten en ofrecer el entorno más productivo para los negocios y tanto los sectores públicos como privados, deben desempeñar papeles diferentes pero relacionados entre sí para la creación de una economía productiva (Porter M., 2005).

Un desarrollo económico exitoso es un proceso de mejoras económicas sucesivas, en la que el ambiente de negocios en un país se desarrolla para apoyar y fomentar maneras cada vez más sofisticadas de competencia. Según el autor, las condiciones de los factores de insumo son claves a la hora de generar un ambiente de negocios favorable, dentro de las cuales se encuentra el capital humano.

Otros autores también reafirman esta tesis: el desarrollo de competencias es un elemento importante en el desarrollo del capital humano de un país, en el mejoramiento de la competitividad y en el crecimiento económico sostenible (Banco Mundial, 2004). Permite a los países competir eficazmente en las exportaciones de manufacturas y servicios (Gemmell, 1996; Lall, 1999, 2000), y pasar a vías de crecimiento más altas (Kimenyi, Manda, y Mwabu, 2002).

La disponibilidad, adquisición y aplicación de conocimientos y habilidades específicas a las actividades de la empresa mejoran la competitividad de las mismas, las industrias, la mano de obra y la economía en su conjunto a través de sus efectos sobre la productividad del trabajo (Lall, 1999; Tilak, 2002). La disponibilidad de las competencias contribuye a la producción de calidad, alta tecnología y productos baratos, mientras que da a la empresa una ventaja competitiva tanto a nivel nacional como internacional (Onsomu, E. N., Ngware, M. W., & Manda, D. K. 2010:3).

### **Evaluación de la Competitividad de Chile:**

Al realizar la evaluación de Chile en términos de competitividad, M. Porter señala que ha sido un país exitoso por un largo periodo de tiempo debido a las sólidas instituciones y políticas de mercado impulsadas, las cuales lo separan de mucho de sus países vecinos.

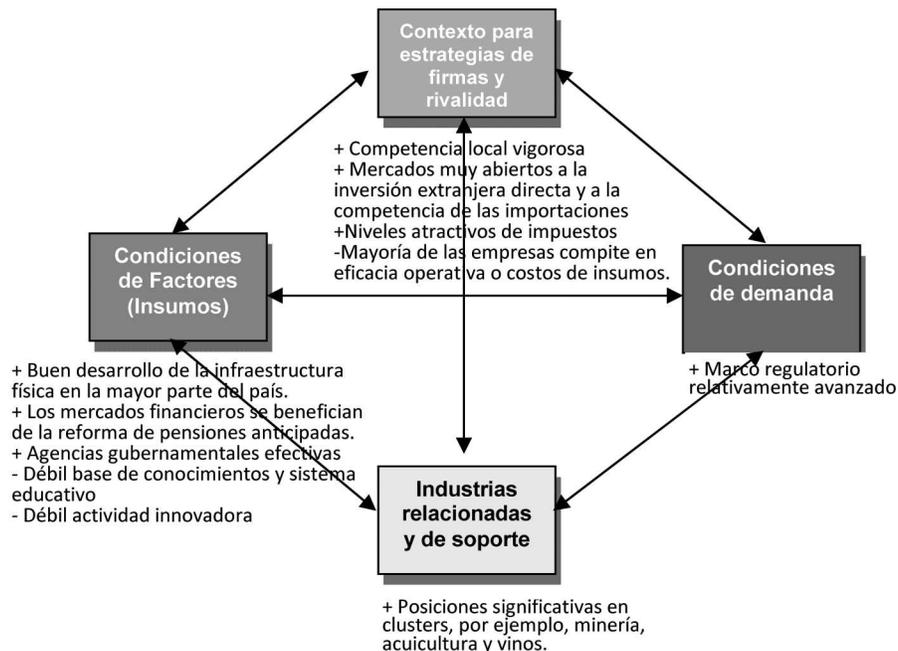
Según el autor, los factores claves de competitividad de Chile se dividen en dos grandes entornos:

#### **a) Contexto macroeconómico, social, político y legal:**

- Las instituciones fuertes tienen el apoyo de políticas macroeconómicas sólidas, un sistema legal efectivo, y un sistema político cada vez más estable.
- Si bien el crecimiento global y los nuevos programas sociales han ayudado a muchos chilenos, la desigualdad sigue siendo un tema tratado como social y no económico.

#### **b) Entorno microeconómico de negocios:**

- La fuerza dominante y la rivalidad es el contexto de la estrategia de la empresa.
- Debilidades claves en el capital humano y la sofisticación tecnológica.

**Imagen 1: Ambiente de Negocios en Chile**

Fuente: M. Porter, "Chile's Competitiveness: Where Does the Country Stand?"; Junio 2005

Según este diagnóstico, Chile posee una gran debilidad en torno a su sistema educacional y su base de competencias. Este es el ítem con menor puntuación de los factores relevantes para la competitividad del país.

Para los países miembros de la OCDE, una mano de obra calificada es uno de los principales soportes de la prosperidad y crecimiento. Algunas habilidades provienen de la educación general, pero las capacitaciones profesionales específicas también son necesarias. La formación profesional y, por lo general, los sistemas de capacitación tienen un papel importante que desempeñar en el suministro de estas habilidades en Chile.

## 2. Justificación del Estudio de Caso.

Existe un amplio consenso de que el capital humano es un motor del crecimiento de los países y que las políticas públicas que se focalizan en la educación inicial y en un sistema actualizado de formación, tienen un rol muy importante en su desarrollo. Sin embargo, si esto no viene acompañado de un sistema de evaluación eficiente que permita determinar si un programa produjo los efectos deseados en las personas a las cuales se aplica, no es posible determinar la real contribución de la intervención.

Dado que actualmente sólo existen evaluaciones de resultados a nivel de producto y gestión del Programa de Becas de Inglés de CORFO, el cual se enmarca dentro del *Fondo para el Financiamiento del Programa de Formación para la Competitividad (FOCAP)*, surge la necesidad de conocer el resultado final que, como programa y parte

de una política pública, este fondo genera. Esta inquietud radica principalmente por el interés de CORFO de expandir el Programa al cierre de brechas de capital humano en otras competencias laborales específicas para próximas versiones.

### 3. Objetivo de Estudio del Caso.

El objetivo del estudio de caso es evaluar los resultados del Programa de Becas de Inglés de CORFO para conocer los resultados finales que generó en las personas que han sido beneficiadas durante la ejecución del programa entre los años 2008 al 2011. Con ello se pretende tener un diagnóstico de la situación de los beneficiarios, contar con información actualizada y pertinente que permita decidir acciones de mejora tendientes a aumentar los resultados en cuanto a la disminución de brechas específicas de capital humano, y hacer eficiente el apoyo y entrega de recursos por parte de CORFO.

#### **Objetivo General:**

Evaluar los resultados de la ejecución del “Programas de Becas de Inglés” de CORFO en términos de los objetivos del programa.

#### **Objetivos Específicos:**

- Describir y analizar las características del programa, en dimensiones tales como institucionalidad y procesos de implementación y estadísticas de ejecución.
- Medir y clasificar los resultados finales de las variables e indicadores definidos en la Matriz de Marco Lógico.
- Formular y sugerir acciones de mejora tanto al instrumento como al monitoreo y seguimiento del mismo en función de la evaluación obtenida.

### 4. Metodología.

La evaluación de resultados del Programa de Becas de Inglés se estructura en cinco fases:

- **Descripción de antecedentes:** Caracterización del programa como instrumento de política pública de desarrollo de capital humano y el entorno institucional.
- **Recopilación de información:** Consolidación de información y depuración de las bases de datos disponibles en CORFO de todos los participantes de las 4 convocatorias (2008 – 2011).
- **Definición de Matriz Marco Lógico:** Elaboración de indicadores del programa asociados a los objetivos definidos, mediante la herramienta de matriz de marco lógico.
- **Diseño e implementación de la encuesta:** A partir de los indicadores del programa se definen las variables relevantes a medir y se elaboran las encuestas estructuradas para configurarlas en una plataforma en línea. Posteriormente, se selecciona la muestra de personas a quienes se aplicará la encuesta, según la metodología seleccionada, y se envían vía correo electrónico.

- **Análisis de resultados:** El análisis de los resultados de las encuestas se realiza a través de metodologías estadísticas, las cuales permitirán obtener información producto de una intervención a partir de los beneficiarios y su grupo de control.

## 5. Estructura del Estudio del Caso.

El eje central del estudio de caso se centra en la evaluación del Programa de Becas de Inglés de CORFO para conocer los resultados, asociados al cumplimiento de los objetivos del programa.

En una primera etapa se describe el contexto de la política pública, en términos de desarrollo del capital humano para el aumento de la competitividad de la industria de servicios globales, que da inicio a la generación del Programa de Becas de Inglés de CORFO. Posteriormente, se presentan las características generales de la aplicación del programa desde el año 2008 al año 2011 y se construye una matriz de marco lógico con el objeto de definir un marco de medición de los resultados esperables. En base a los objetivos planteados, se definen las variables a medir y se diseñan 4 encuestas estructuradas las cuales son aplicadas a muestras de beneficiarios y no beneficiarios del programa, a través de 2 metodologías estadísticas.

Finalmente, el presente estudio de caso presenta los resultados de la evaluación del programa, a través de análisis estadísticos, que se realizan en base al cumplimiento de los indicadores de la matriz de marco lógico definida. Asimismo, ofrece conclusiones de la evaluación y recomendaciones de intervención para mejorar la gestión y el diseño del programa, en base al análisis de resultados obtenidos.

## II. Antecedentes

### 1. Estrategia Nacional de Innovación

El Estado juega un rol fundamental en el desarrollo de capital humano a través de la generación de políticas públicas que articulen esfuerzos nacionales, públicos y privados, respecto de este tipo de actividades. Este es un reto para Chile que supone abordar y superar los problemas que caracterizan al sistema de formación y su vinculación con el mundo productivo.

Durante el gobierno del ex presidente Ricardo Lagos se crea el Consejo Nacional de Innovación en el año 2005, el cual tuvo como objetivo proponer lineamientos para una estrategia nacional de innovación para la competitividad a largo plazo y proponer medidas para fortalecer el sistema nacional de innovación y mejorar la efectividad de las políticas e instrumentos públicos en el ámbito de la innovación.

En el Programa de Gobierno de Michelle Bachelet (2005) se señaló explícitamente la continuidad de este Consejo y, por lo tanto, de esta política de innovación para el desarrollo del país, mediante una Estrategia Nacional de Innovación para la Competitividad. Esta propuso que Chile diversifique su producción y avance hacia la economía del conocimiento mediante el potenciamiento de verdaderos clusters a partir de algunos ya incipientes (principalmente ligados a recursos naturales) o de sectores de alto potencial de desarrollo económico.

Para tener una mirada estratégica y traer el futuro al presente, con el fin de identificar los sectores de la economía chilena con más alto potencial de desarrollo, el Consejo Nacional de Innovación para la Competitividad desarrolló entre 2006 y 2007, con la ayuda de la consultora internacional The Boston Consulting Group (BCG), el “Estudio de Competitividad en Clusters de la Economía Chilena”. De entre más de 100 sectores con alto potencial de crecimiento en el mundo, se llegó a una lista con los 33 sectores más prometedores para Chile de mediano y largo plazo en relación con el esfuerzo requerido para capturar ese potencial. Todos esos sectores tienen alto potencial, pero como los recursos no son ilimitados, fue necesario identificar y priorizar cuáles eran los 11 sectores que estaban en el tope de la lista, tomando en cuenta tanto su impacto directo en el crecimiento como su potencial de encadenamientos (o clusters) que pudiera tener un efecto más amplio en la economía. De estos 11 sectores, el Consejo definió los 8 sectores sobre los que se haría un trabajo más profundo para proponer al Ejecutivo una “apuesta selectiva” en el marco de la Estrategia Nacional de Innovación: acuicultura, minería, porcicultura, turismo, fruticultura, alimentos procesados, servicios financieros y *offshoring* o servicios globales. Dado que CORFO tiene la representación de las industrias, el Ministro de Economía, como presidente del Comité de Ministros, mandató a CORFO la implementación de un Programa de Cluster de carácter nacional.

Gradualmente se constituyeron los Consejos Estratégicos de los Clusters, integrados por representantes del ámbito público y privado, interesados en el desarrollo de dichas industrias en el país, y generaron las agendas de cada uno de los Clusters en base a las recomendaciones realizadas por el BCG.

Producto del estudio solicitado por el CNIC al Boston Consulting Group, se generaron informes específicos asociados a cada cluster. Para el caso del estudio de la industria de *offshoring* o servicios globales, las fuentes de información se originaron a partir de entrevistas con actores del sector y expertos a nivel mundial, publicaciones

especializadas y prensa, congreso de offshoring en CORFO, benchmarking con otros países e industrias y un taller de visión a largo plazo.

Según el resumen ejecutivo del cluster de *offsoring* o servicios globales, el BCG (2007, p 2)<sup>1</sup> define el *offshoring* como “...realizar una actividad en un país en el cual no es consumido el fruto de dicha actividad”. Esta industria puede ser aplicada en bienes o servicios, sin embargo el foco del informe estuvo puesto en la industria de servicios por ser más recomendable para el país.

En el caso particular de Chile, se afirma que por ser un país pequeño, enfrenta grandes desventajas comparándose con otros países latinoamericanos, por lo tanto, debe establecer una estrategia focalizada para generar ventajas competitivas. Uno de los principales problemas detectados es el reducido pool laboral y su bajo conocimiento del inglés. Sin embargo, cuenta con un marco político y económico estable, bajo nivel de corrupción y alto nivel de calidad de vida.

Para que Chile sea competitivo en la industria de *offshoring*, en el estudio se señaló que se necesitaba gestionar distintas dimensiones: desarrollo del capital humano, fomento y promoción de Chile como plataforma de offshoring, desarrollo de la asociatividad del cluster, adecuación del marco regulatorio y legal.

Con el objeto de fortalecer la línea de acción asociada al desarrollo del capital humano, el estudio propuso un conjunto de iniciativas, las cuales aportan a la meta de alcanzar el capital humano para la industria:

- Incrementar número de técnicos y graduados universitarios en disciplinas de interés para servicios de offshoring
- Alinear los programas de estudio a las necesidades del offshoring
- Actualizar conocimientos y habilidades del pool actual
- Atraer profesionales internacionales para cubrir brecha de corto plazo
- Facilitar acceso a pool de graduados
- Mejorar las habilidades de inglés de técnicos y graduados universitarios de disciplinas relacionadas al offshoring

A pesar que las primeras 5 iniciativas contribuyen directamente al crecimiento del stock de capital humano para la industria, la iniciativa de mejoramiento de las habilidades de inglés, en técnicos y graduados de disciplinas asociadas al offshoring, genera un alto impacto económico en el cluster, al destrabar la principal barrera a su crecimiento, por lo tanto, sitúa a este plan de acción como uno de los más importantes de la agenda.

El estudio además indica que, el pool a capacitar estimado para contar con los 35.363 puestos necesarios al 2010 asciende a 23.898 de los cuales se excluyen los profesionales extranjeros y los profesionales que ya trabajan en esta industria, ya que se asume que ya cuentan con el nivel de inglés necesario

Aunque el estudio no explicita las causas de porqué Chile tiene un pool laboral capaz de hablar inglés muy limitado – a nivel nacional sólo el 2% de los chilenos lee, escribe, conversa y comprende el inglés –, se deduce que es por la falta de una política educacional a largo plazo que impulse como obligatoriedad el aprendizaje del

---

1 Estudios de Competitividad en Cluster de la Economía Chilena – Resumen Ejecutivo *Offshoring*, Mayo 2007

inglés, tanto a nivel escolar como universitario. Sin embargo, reconoce señales de mejoramiento en éste ámbito como el Programa “Inglés Abre Puertas” e iniciativas de planteles de formación técnico y profesional que han definido niveles de inglés mínimos para egresar de las carreras universitarias.

## 2. Programa de Becas de Inglés de CORFO

En el marco de los esfuerzos por avanzar en materia de formación de capital humano para las industrias de servicios globales del país, CORFO, a través de la ex Gerencia de Inversión y Desarrollo, y la actual Gerencia de Desarrollo Empresarial, ha implementado desde el año 2008 programas de perfeccionamiento intensivo en inglés para profesionales y técnicos de nivel superior de carreras del área de servicios globales, con el objeto de prepararlos en las competencias idiomáticas requeridas para impulsar en el corto plazo el desarrollo de esta industria en Chile.

La iniciativa se genera mediante una propuesta y sugerencia técnicas realizadas por Fundación Chile en el año 2008, en el marco de un convenio de colaboración suscrito con CORFO. Este convenio establecía la entrega de un informe de la industria de *offshoring* que incluyera un estudio del capital humano del sector y recomendaciones para el diseño e implementación de un programa piloto de inmersión en inglés para técnicos y profesionales. La propuesta fue realizada en base al análisis de la industria a nivel nacional, la caracterización de la oferta formativa de inglés en Chile, la experiencia internacionales en políticas y estrategias para superar brechas en inglés de otros países, y focus group realizados a perfiles de cargo identificados por empresas de la industria (Fundación Chile, 2008).

La propuesta final de metodologías para el diseño del programa de becas de inglés también fue producto de las recomendaciones realizadas por los miembros del Consejo Estratégico de Servicios Globales. Los representantes académicos del consejo aportaron con su experiencia en implementación de programas de cierre de brechas de inglés en alumnos de instituciones educacionales, por lo tanto, se dispuso de datos reales de niveles y horas de aprendizaje de la realidad académica del país. En términos laborales, los representantes empresariales consensuaron que el nivel mínimo requerido para desempeñarse en la industria son 605 puntos TOEIC o nivel “habilidad laboral intermedia”, según las habilidades descritas por el examen internacional TOEIC, el cual certifica las competencias laborales en inglés.

La propuesta final realizada por Fundación Chile para un Programa de Becas de inglés detalla las siguientes variables:

- Perfil de los profesores
- Sugerencias pedagógicas y metodológicas
- Régimen formativo sugerido
- Sistema de calidad
- Infraestructura y sistemas de apoyo
- Expectativa de avance de los alumnos
- Seguimiento y evaluación de resultados del programa

Para implementar el Programa de Becas de inglés, se creó el Fondo para el Financiamiento para la Competitividad (FOPAC), el cual tiene como objetivo financiar Programas de Formación, a través de subvenciones a Organismos de Capacitación (OCAP) para que lleven a efecto dichos programas y también a través de subvenciones a Organismos Certificadores de Competencias (OCEC) para que establezcan las competencias iniciales y finales de la fuerza laboral participante, a fin de facilitar la instalación y materialización de proyectos de inversión.

### **3.1 Objetivos del Programa**

El programa de formación en inglés es una intervención que busca mejorar las competencias de dominio del idioma inglés, tanto en profesionales como técnicos con formación pertinente a la industria de servicios globales, pero sin el dominio del inglés requerido por dicha industria; de manera que adquieran el nivel de inglés requerido para ingresar en compañías globales. La versión del Programa orientada en la industria de turismo, busca reducir el déficit del dominio del inglés de los trabajadores de la industria de turismo, a través de la implementación de cursos de formación intensiva en inglés.

### **3.2 Características del Programa**

La postulación al Programa se realiza en línea, en donde se debe rendir un pre test online. Una vez realizado el test, se realiza un análisis documental de los antecedentes académicos presentados por los postulantes para verificar la elegibilidad al programa. Finalmente, se aplica una certificación internacional con cobertura a nivel nacional, a través del cual se establece una línea base y se definen los puntajes de corte de elegibilidad de los beneficiarios del programa.

Para seleccionar a las instituciones capacitadoras se realiza una licitación pública a la que se presentan los interesados con diversas metodologías. Entre los oferentes se encuentran universidades, institutos profesionales e institutos tradicionales de capacitación en inglés.

Con el objeto de evaluar los resultados respecto del aumento del nivel de inglés de los becarios, los postulantes certifican su competencia idioma inglés al inicio y final del programa mediante el Test of English for International Communication (TOEIC). Este proceso lo realiza una empresa externa a Corfo e independiente de las instituciones que realizan los cursos de inglés.

La primera versión del programa se realizó en el año 2008 sólo en Santiago y sirvió como versión piloto del programa. Se buscó disminuir, en el corto plazo, la brecha de dominio del inglés de 1.000 profesionales y técnicos de carreras del área de la tecnología, potencialmente empleables por la industria de servicios globales. Este programa piloto sirvió para probar hipótesis metodológicas y para incentivar a que la oferta de capacitación en inglés estructurara cursos en un formato hasta ahora no ofrecido en el país: intensivos (350 horas en un plazo de 3,5 a 4,5 meses), con la lógica de inmersión, en que se comprometiera un progreso medible del dominio del inglés por parte de los alumnos.

El año 2009 se repite el Programa, ampliado a todas las capitales del país y ofreciendo 2.000 vacantes. En esta oportunidad CORFO decidió flexibilizar los requisitos de formación, aceptando postulantes de otras áreas del conocimiento (no sólo área de la tecnología) que potencialmente tienen cabida en la industria de servicios

globales, principalmente en empresas del segmento KPO (*Knowledge Process Outsourcing*), con el objeto de reunir el volumen mínimo de becarios que asegure la factibilidad de dictar los cursos en todas las regiones del país. Debido a la buena evaluación del programa piloto, este año también se destinan recursos adicionales para implementar un programa nacional de becas de inglés para trabajadores de la industria del turismo. Se implementó un curso intensivo de 100 horas presenciales.

Desde el año 2010 en adelante se implementa un curso intensivo de 200 horas en tres meses, para los becarios de la industria de servicios globales; y de 100 horas en el caso de la industria de turismo. El 2011 se repite la implementación del programa, aumentando el número de vacantes.

### 3.3 Resultados del Programa

A continuación se presentan los resultados más relevantes de la implementación de los programas de becas de inglés de CORFO.

**Tabla 1: Resultados Generales del Programa**

	VERSIÓN PROGRAMA						
	2008	2009	2009	2010	2010	2011	2011
Industria	Servicios Globales	Servicios Globales	Turismo	Servicios Globales	Turismo	Servicios Globales	Turismo
Cobertura	Región Metropolitana	Nacional	Nacional	Nacional	Nacional	Nacional	Nacional
No. Becarios (matriculados)	944	2.002	1.416	1.929	1.754	2.385	1.446
Horas de clases	350	350	100	200	100	200	100
Instituciones Ejecutoras	12	17	11	14	10	15	19
Nivel promedio aumento (ptos. TOEIC)	164	153	65,8	128	116	162	84
Presupuesto* (MM\$)	872	2.411	646	1.545	812	2.679	
Nivel de inglés requerido	400-605 ptos. TOEIC	400-605 ptos. TOEIC	50-700 ptos. TOEIC	375-625 ptos. TOEIC	0-750 ptos. TOEIC	400-605 ptos. TOEIC	0-750 ptos. TOEIC

\* Cursos más certificación

## IV. Metodología de evaluación

### 1. Evaluación de Resultados Finales

La evaluación de resultados finales tiene como propósito determinar si un programa produjo los efectos deseados en las personas, hogares e instituciones a los cuales éste se aplica; obtener una estimación cuantitativa de estos beneficios y evaluar si son o no atribuibles a la intervención del programa.

Dado que pueden existir factores externos, que no han sido causados por el programa, que afectan positivamente a los resultados finales, la evaluación debe identificar si existen o no relaciones de causa efecto entre el programa y los resultados obtenidos y esperados.

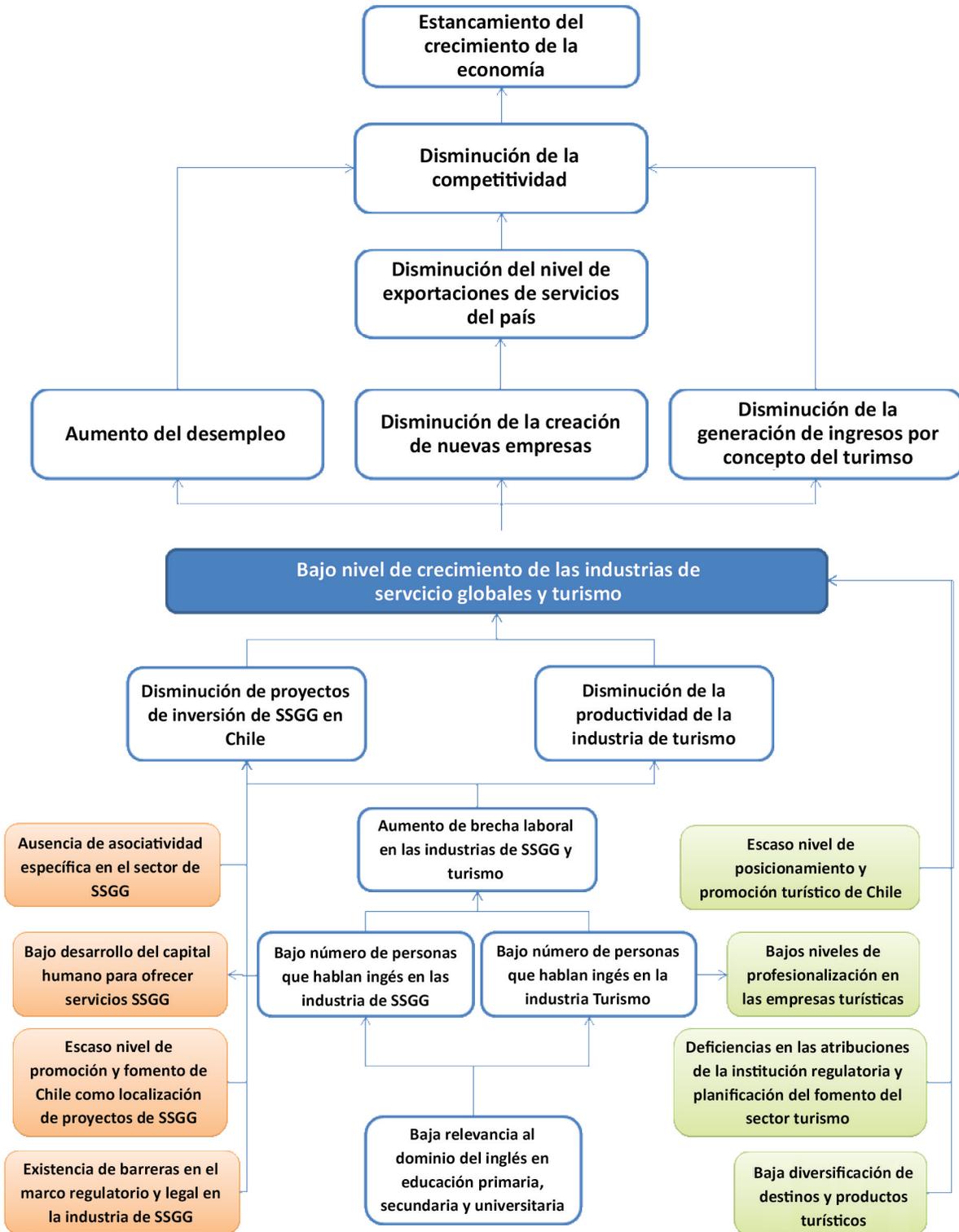
Para ello un elemento importante en la evaluación de resultados es la construcción, a través de métodos estadísticos, de un escenario contrafactual para el programa, es decir construir una situación hipotética en la cual hubiesen estado los beneficiarios en caso de que el programa no se hubiese implementado. A través de la comparación de la realidad con esta situación contrafactual, se intenta aislar a través de técnicas estadísticas la influencia de estos factores externos agregados que inciden en los resultados. A partir de esta construcción es factible evaluar si efectivamente existen relaciones de causa efecto entre el programa y los resultados, procediendo a una cuantificación de los beneficios (Aedo, 2005).

### 2. Árbol de Problemas

Un problema social tiene un conjunto de causas que son aquellos hechos que se consideran como fundamentos u origen del problema. Asimismo un efecto es aquello que sigue como respuesta a una causa (De la Fuente: 2010).

El problema central que existe, y del cual se hace cargo el Programas de Becas de Inglés, es el *Bajo Nivel de Crecimiento de las industrias de servicios globales y turismo*. A partir de esta proposición se construye el árbol de problemas, herramienta necesaria para la definición del Marco Lógico. La Imagen N°2 muestra, por tanto, la propuesta de árbol de problema:

**Imagen 2: Árbol de Problemas Programa Becas de Inglés**



### 3. Matriz de Marco Lógico

#### **PROBLEMA U OPORTUNIDAD INICIAL:**

La falla de mercado, u oportunidad, que justificó técnicamente el diseño e inicio del programa fue el déficit de capital humano capacitado en el dominio del idioma del inglés para desempeñarse en la industria de servicios globales y turismo.

En la *Tabla 3* se presenta una propuesta de Matriz de Marco Lógico que responden a los resultados esperados por el programa.

**Tabla 2: Matriz de Marco Lógico Programa de Becas de Inglés (Parte I)**

	<b>OBJETIVOS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>Fórmula</b>
<b>Fin (impacto)</b>	Contribuir al crecimiento económico de las industrias de servicios globales y turismo.		
<b>Propósito (resultados finales)</b>	Aumentar el stock de capital humano disponible, que tenga dominio del inglés en la industria de servicios globales o turismo	Porcentaje de personas que alcanzan meta de aumento de nivel de inglés en ambas industrias.	$(N^{\circ} \text{ de personas que alcanzaron el nivel de inglés meta establecido por el Programa} / \text{Número de alumnos que rindieron el TOEIC final}) * 100$
		Porcentaje de personas que se desempeñan en la industria de servicios globales o turismo actualmente.	$(\Sigma \text{ de profesionales y técnicos que se desempeñan en la industrias intervenidas actualmente} / \Sigma \text{ de profesionales y técnicos beneficiados totales}) * 100$
		Aumento del stock de recursos humanos con dominio del inglés aptos para la industria de servicios globales.	$\Sigma \text{ de profesionales y técnicos que se encuentran sobre 600 pto TOEIC una vez finalizado los cursos} / \Sigma \text{ de profesionales y técnicos beneficiados totales.}$
<b>Componentes (productos)</b>	<b>C1.</b> Sistema de entrega de becas implementado y operando para personas que cumplen los requisitos del programa.	Porcentaje de becarios del total de la población objetivo.	$(\text{Total de becarios seleccionados} / \text{Total de la población objetivo}) * 100$
		Percepción de la calidad y oportunidad de las becas	Resultados de la encuesta aplicada a los becarios
		Costo de operación	$(\text{Presupuesto destinado a la operación} / N^{\circ} \text{ de becas otorgadas}) * 100$
	<b>C2.</b> Sistema de certificación de nivel de inglés.	Porcentaje de becarios que rinden el examen TOEIC al final del curso.	$(\text{Total de becarios que rinden el examen TOEIC} / N^{\circ} \text{ de matriculados}) * 100$

**Tabla 2: Matriz de Marco Lógico Programa de Becas de Inglés (Parte II)**

	<b>OBJETIVOS</b>		<b>INDICADORES</b>	<b>Fórmula</b>
<b>Actividades (Procesos)</b>	C1	1.- Difusión	Porcentaje de presupuesto destinado a difusión	$(\text{Presupuesto difusión de la convocatoria} / \text{Presupuesto total Programa de becas}) * 100$
	C1	2.- Inscripción becarios	Porcentaje de becarios del total que postula a la convocatoria	$(\text{Total de becarios seleccionados} / \text{Total de personas que postula}) * 100$
	C1	3.- Licitación, adjudicación y formalización de las instituciones que dictan los cursos	Porcentaje de empresas que dictan los cursos.	$(\text{N}^\circ \text{ empresas con contrato} / \text{N}^\circ \text{ empresas que postulan en el proceso de licitación}) * 100$
	C1	4.- Seguimiento ejecución cursos de inglés en regiones	Porcentaje de deserción de cursos	$(\text{N}^\circ \text{ de becarios que desertan del curso} / \text{N}^\circ \text{ total de becarios}) * 100$
			Porcentaje promedio de asistencia de cursos	$\Sigma (\text{asistencia de los becarios}) / \text{Número de becarios que finalizaron el curso}$
	C2	1.- Costo asociado a la certificación	Porcentaje del presupuesto destinado a la certificación	$(\text{Costo de la certificación inicial y final de los becarios} / \text{Presupuesto total Programa de becas}) * 100$
	C2	2.- Rendición examen TOEIC inicial	Cobertura	$\text{N}^\circ \text{ de personas que rindieron el TOEIC inicial} / \text{N}^\circ \text{ de personas citadas a rendir el TOEIC inicial}$
	C2	3.- Rendición examen TOEIC final	Cobertura	$\text{N}^\circ \text{ de personas que rindieron el TOEIC final} / \text{N}^\circ \text{ total de becarios}$
C2	4.- Entrega de certificados	Cobertura	$\text{N}^\circ \text{ certificados entregados} / \text{N}^\circ \text{ total de beneficiarios.}$	

La evaluación de resultados de este informe se centrará en la medición del componente de Propósito de la Matriz de Marco Lógico definida, considerando a los beneficiarios y a un grupo de control no beneficiario del programa. De los indicadores, el único que no se medirá mediante la encuesta será el aumento TOEIC de los beneficiarios, debido a que es parte del proceso de programa y Corfo ya cuenta con dicha información. Por otra parte, como se desea realizar una evaluación respecto del mejoramiento de la empleabilidad de las personas (como objetivo secundario), además se medirán los siguientes indicadores en la encuesta:

**Tabla N° 3: Indicadores Fuera de la Matriz de Marco Lógico Programa de Becas de Inglés**

Porcentaje de profesionales y técnicos que consiguen emplearse en las industrias intervenidas.	$\Sigma$ de profesionales y técnicos desempleados al inicio del curso que consiguen emplearse / $\Sigma$ de profesionales y técnicos de los cursos finalizados en Tf, que al inicio de éstos se encontraban desempleados
Porcentaje de profesionales y técnicos que consiguen un ascenso dentro de la empresa o logran emplearse en una mejor oportunidad laboral una vez terminado el curso.	$\Sigma$ de profesionales y técnicos que al inicio del curso estaban empleados y que al finalizar éste, consiguen un ascenso dentro de la empresa o se emplean en una mejor oportunidad laboral / $\Sigma$ de profesionales y técnicos de los cursos finalizados en Tf, que al inicio de éstos se encontraban empleados.
Porcentaje de aumento del salario promedio de los profesionales y técnicos una vez terminado el curso.	$\{ \Sigma$ (ingresos /hr promedio, en Tf de los profesionales y técnicos que finalizaron el curso - ingresos/hr promedio, en Ti de los profesionales y técnicos que finalizaron el curso) / ingresos/hr promedio, en Ti de los profesionales y técnicos que finalizaron el curso)

## 4. Metodología de Evaluación

### 4.1 Método de Propensity Score Matching (PSM)

Este método construye un grupo de comparación estadística que se basa en el modelo de la probabilidad de participar en el tratamiento, utilizando las características observadas (puntaje TOEIC). Los participantes se ven igualadas sobre la base de esta probabilidad, o puntuación de la propensión a los no participantes. El efecto promedio del tratamiento del programa se calcula como la diferencia media en los resultados a través de estos dos grupos. La validez de PSM depende de dos condiciones: (a) la independencia condicional (a saber, que “los factores no observables no afectan la participación) y (b) el apoyo común o la superposición en las puntuaciones de la propensión a través de las muestras de los participantes y no participantes.

Se utilizan diferentes enfoques para que coincida con los participantes y no participantes sobre la base de la puntuación de propensión. Éstos incluyen *nearest neighbor* (NN), *caliper* y *radius matching*, *stratification* y *interval matching*, y *kernel matching* y *local lineal matching* (LLM). Basados en los métodos de regresión sobre la muestra de participantes y no participantes, el puntaje de propensión utilizando las ponderaciones, puede dar lugar a estimaciones más eficiente. (Shahidur R., Gayatri B., Hussain A, 2010: 53).

La principal ventaja de este método es que permite hacer evaluaciones de resultados una vez que el programa ya está en marcha y usando información de corte transversal (single cross section data), por lo cual, si se cuenta con la información apropiada, se pueden obtener mediciones en tiempos relativamente cortos. Metodológicamente es robusta puesto que permite eliminar el sesgo causado por las diferencias observables, aunque no soluciona el sesgo de selección causado por las diferencias no observables, las cuales debiesen ser controladas para obtener resultados insesgados y consistentes. (División de Control de Gestión, DIPRES (2009: 17).

#### 4.2 Metodología de Regresión Discontinua

En un entorno no experimental, las reglas de elegibilidad de los programas pueden ser utilizados como instrumentos para la identificación de beneficiarios y no beneficiarios. Para establecer la comparación se pueden usar los participantes y no participantes en un vecindario de elegibilidad de la muestra relevantes para estimar el impacto del tratamiento.

Las personas por encima y por debajo del umbral, asumiendo que son similares en las características observadas, se pueden distinguir en términos de resultados. Sin embargo, las muestras a través de la cual comparar tienen que ser suficientemente cercanas al límite de elegibilidad para asegurar la comparación.

La heterogeneidad no observada puede ser un factor. Si las personas elegibles dentro de la población objetivo exhiben grandes variaciones con la intervención real del programa, conducen a un sesgo de selección. En este caso, las muestras de elegibles y no elegibles cerca del límite se tomarán para comparar el efecto promedio del programa.

Estos enfoques de discontinuidad introducen una variable exógena que está altamente correlacionada con la participación en el programa. Al mirar a una banda estrecha de los beneficiarios que están por debajo y por encima del punto de corte (puntaje TOEIC mínimo exigido) y la comparación de resultados, se puede juzgar el impacto del programa, ya que los beneficiarios por debajo y por encima del umbral probablemente sean muy similares entre sí.

El método de regresión discontinua también permite realizar pruebas de robustez para examinar la validez del diseño de discontinuidad, incluyendo cambios bruscos de otras variables de control en el punto límite (Shahidur R., Gayatri B., Hussain A, 2010: 103).

Para modelar el efecto del programa de becas de inglés en los resultados individuales a través de esta metodología, se definirá como variable de elegibilidad el puntaje TOEIC obtenido por el postulante al inicio del proceso para cada uno de los programas anuales. En este ámbito, dado que algunas localidades tuvieron bajo número de postulaciones, Corfo tomó la decisión de ampliar el puntaje de corte (mínimo y máximo) en dichas localidades con el objeto de completar un número mínimo de personas para realizar los cursos. Por lo tanto, los puntajes de “corte” variaron en cada versión del programa (Tabla N°4).

**Tabla N° 4 Puntaje TOEIC mínimo y máximo para obtener la Beca**

	<b>SSGG 2008</b>	<b>SSGG 2009</b>	<b>SSGG 2010</b>	<b>SSGG 2011</b>	<b>TUR 2009</b>	<b>TUR 2010</b>	<b>TUR 2011</b>
Nivel de inglés requerido para elegibilidad	400-605	400-605	400-605	400-605	0 – 700	0-750	0-750
Nivel de inglés real de elegibilidad	360-640	375-625	375-650	280-720	20-750	10-700	85-795

## 5. Definición de la Muestra

### ***a. Beneficiarios o Becarios:***

Se considerará como beneficiarios o becarios a aquellos participantes que cancelaron la matrícula en la institución que seleccionaron, previa elegibilidad mediante su puntaje TOEIC inicial, por lo tanto, el universo total asciende a 11.876 (entre los años 2008-2011). Dado que hubo personas que fueron beneficiadas en más de una versión del programa, sólo se clasificará a la persona en la primera versión en que fue becado, independientemente si fue la versión de servicios globales o turismo. Las personas que se encontraban en esta situación ascienden a 909. Por lo tanto, el universo de becarios, para efectos de la evaluación, disminuye a 10.967.

Cabe señalar que para el envío de encuestas, y posterior análisis de resultados con ambas metodologías, se consideró la totalidad de los beneficiarios sin realizar una muestra específica. Esto debido a que los tamaños muestrales necesarios para realizar un análisis por año eran grandes.

### ***b. Grupo de Control - Metodología Propensity Score Matching:***

Para definir el grupo de control, vale decir las personas no beneficiarias del programa, con esta metodología, se consideró el universo de personas que rindieron el TOEIC inicial, y que siendo elegibles para el programa, no terminaron su proceso de matrícula

Al igual que en el caso de los beneficiarios, para la clasificación de aquellos individuos que fueron elegibles (y no se matricularon) más de una vez a los programas de becas de inglés, se consideró la primera postulación realizada. Esto significa que si una persona fue elegible en el concurso de SSGG 2008 y SSGG 2010, se consideró que había sido elegible sólo al programa de SSGG 2008 y por lo tanto, forma parte de la población de dicho concurso únicamente.

Una vez realizada la clasificación anterior, se calculó el tamaño muestral bajo la metodología cuasiexperimental Propensity Score Matching como técnica para definir el grupo de control. Este método de muestreo seleccionado es probabilístico, debido principalmente a que se basa en el principio de equiprobabilidad. Es decir, aquel en que todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de una muestra y, consiguientemente, todas las posibles muestras de tamaño tienen la misma probabilidad de ser seleccionadas.

Para esto se calculó el tamaño de muestra necesario que asegure un poder estadístico de 0.8, con un alfa de 0.05. Con esta información, a partir de los beneficiarios, se buscaron sus controles en el grupo de no-beneficiarios, utilizando la técnica del Propensity Score Matching.

Al mismo tiempo se calcularon los tamaños muestrales considerando un esquema estratificado por concurso y año. En base a eso, se obtuvieron los tamaños muestrales mínimos que se debían tener para poder conseguir representatividad de la muestra a nivel de la población. Dado que los tamaños muestrales necesarios eran grandes, se decidió encuestar a todos los becarios y no-becarios que se encontraran en la zona de soporte común (Propensity Score) y que asegurara un poder estadístico de 0.8. No obstante, luego de realizada la encuesta, se obtuvo un bajo número de respuestas para los estratos definidos, por lo que se optó por considerar una evaluación general por tipo de programa sin hacer análisis considerando los estratos por año.

Finalmente, de un total de 12.227 personas sin beca, sólo 5.086 (entre los años 2008-2011) formaron parte de la muestra en la zona de soporte común.

**c. Grupo de Control - Metodología Regresión Discontinua:**

Para definir el grupo de control, con esta metodología, se considerará el universo de personas que rindieron el TOEIC inicial, y que no fueron elegibles para el programa debido a que no obtuvieron el puntaje suficiente.

Dado que el corte de elegibilidad del TOEIC inicial varió según la localidad o región en donde se impartía el programa (*Tabla 4*), se consideró el puntaje mínimo de cada una de las versiones del programa, independientemente de la ciudad. Esta situación se produjo porque que en varias regiones fue necesario ampliar el puntaje de corte ya que no existía suficiente demanda elegible para los cursos.

Igualmente, para la clasificación de aquellos individuos que postularon más de una vez a los programas de becas de inglés, se consideró la primera postulación realizada. Esto significa que si una persona postuló al concurso de SSGG 2008 y SSGG 2010, se consideró que únicamente había postulado al SSGG 2008 y sólo forma parte de la población de dicho concurso.

Con estos supuestos, el universo de personas que cumplen esta condición asciende a 2.775 (entre los años 2008-2011).

**d. Cálculo Final de la Muestra**

Con el objeto de realizar una evaluación más confiable del programa, se decidió aplicar las dos metodologías expuestas, por lo tanto, se envió la encuesta a todos los beneficiarios del programa y a los dos grupos de control definidos.

**Tabla N° 5: Muestra final de aplicación de encuestas**

	VERSIÓN PROGRAMA							Total
	2008	2009		2010		2011		
	SSGG*	SSGG*	Turismo	SSGG*	Turismo	SSGG*	Turismo	
Beneficiarios	889	1.889	1.317	1.821	1.534	2.385	1.132	<b>10.967</b>
Grupo de control Metodología Propensity Score Matching	221	386	653	428	666	2.346	386	<b>5.086</b>
Grupo de control Metodología Regresión Discontinua	272	967	6	815	-	705	10	<b>2.775</b>
<b>TOTAL Encuestados</b>	<b>1.382</b>	<b>3.242</b>	<b>1.976</b>	<b>3.064</b>	<b>2.200</b>	<b>5.436</b>	<b>1.528</b>	<b>18.828</b>

## 6. Aplicación de la Encuesta

### a. Envío de Encuestas

Tal como fue mencionado anteriormente, la encuesta se basó en la medición de resultados a nivel de Propósito de la Matriz de Marco Lógico del Programa y además, se incorporaron preguntas asociadas al mejoramiento de la empleabilidad de las personas, como por ejemplo, la oportunidad de encontrar trabajo, mejoramiento de las condiciones laborales y aumento en el nivel de ingresos. Fueron dirigidas a los 4 grupos dependiendo de la convocatoria y la clasificación de la persona:

- Personas beneficiadas del Programa de Servicios Globales
- Personas beneficiadas del Programa de Turismo
- Personas no beneficiadas del Programa de Servicios Globales
- Personas no beneficiadas del Programa de Turismo

### b. Encuestas Respondidas

Del total de correos efectivamente enviados, un total de 3.583 respondieron la encuesta con el detalle expuesto en la Tabla N 6.

**Tabla 6: N° de personas que contestaron la encuesta**

	VERSIÓN PROGRAMA							
	2008	2009		2010		2011		Total
	SSGG*	SSGG*	Turismo	SSGG*	Turismo	SSGG*	Turismo	
Beneficiarios	186	381	195	443	237	714	252	<b>2.408</b>
Grupo de control Metodología Propensity Score Matching	20	60	77	62	77	421	49	<b>766</b>
Grupo de control Metodología Regresión Discontinua	34	112		122		139	2	<b>409</b>
<b>TOTAL Encuestados</b>	<b>240</b>	<b>553</b>	<b>272</b>	<b>627</b>	<b>314</b>	<b>1.274</b>	<b>303</b>	<b>3.583</b>

Por lo tanto, el nivel de respuesta de la encuesta en general fue de un 19% con un 1,5% de margen de error, considerando un nivel de confianza de un 95%.

Si se realiza un análisis de las personas que contestaron la encuesta por industria y clasificación, en términos de beneficiarios y grupo de control, en el caso de la industria de servicios globales el porcentaje de respuesta

global asciende a un 23%. Asimismo, los niveles de respuesta más altos de esta industria corresponden al grupo de control de la metodología propensity score matching los años 2009 y 2010 con un 29%, y en forma muy excepcional, el grupo de control de la metodología de regresión discontinua del año 2011 que ascendió a un 60%.

En el caso de la industria de turismo, el nivel de respuesta en general estuvo en torno al 12% y 15%, destacándose las respuestas de los beneficiarios y el grupo de control de la metodología de regresión discontinua en el año 2011, aunque en este último caso la cifra no es representativa ya que sólo se trata de 2 encuestas respondidas. Para el resto de los años, en el caso de esta última metodología, no hubo respuestas (2009 y 2010).

### c. Selección de Metodología de Evaluación según Márgenes de Error

El grupo de control es, en general, el que tiene menos disposición a contestar principalmente porque las personas no fueron beneficiadas. Considerando esta información, y con el objeto de validar la información estadística, se realizó el cálculo del margen de error asociado a los niveles de respuesta en cada categoría, con un 95% de nivel de confianza (Tabla 7).

**Tabla 7: Margen de error por Categoría**

	<b>Base</b>	<b>Nº respuestas</b>	<b>Margen de error</b>
Beneficiarios Servicios Globales	6.984	1.724	2,0%
No Beneficiarios Servicios Globales	6.140	970	2,9%
Beneficiarios Turismo	3.383	685	3,4%
No Beneficiarios Turismo	1.721	205	6,4%
	<b>18.828</b>	<b>3.586</b>	<b>1,5%</b>

A excepción del grupo no beneficiarios de turismo, el resto de las categorías presenta un nivel de margen de error inferior al 5%, lo que es aceptable estadísticamente. Sin embargo, para escoger la metodología de evaluación a utilizar, se debe realizar el cálculo a nivel del grupo de control ya que las dos metodologías expuestas considera un grupo de control diferente: Metodología Propensity Score Matching y Regresión Discontinua (Tabla 8).

**Tabla Nº 8: Margen de error del Grupo de Control por Programa**

	<b>Base</b>	<b>Nº respuestas</b>	<b>Margen de error</b>
<b>No Beneficiarios -Servicios Globales</b>	6.140	970	2,9%
<i>Metodología Propensity Score matching</i>	3.381	563	3,8%
<i>Metodología de Regresión Discontinua</i>	2.759	407	4,5%
<b>No Beneficiarios Turismo</b>	1.721	205	6,4%
<i>Metodología Propensity Score matching</i>	<b>1.705</b>	<b>203</b>	<b>6,5%</b>
<i>Metodología de Regresión Discontinua</i>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>66,9%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>7.861</b>	<b>1.175</b>	<b>2,6%</b>

Según los resultados obtenidos, cada metodología presenta un nivel de margen de error aceptable en términos estadísticos, exceptuando la metodología de regresión discontinua en el programa de turismo que asciende a un 66,9% con sólo 2 respuestas. Debido a esta situación, sólo será posible aplicar esta metodología para el caso de la industria de servicios globales en la variable de ingresos y para el resto de las estadísticas se utilizará la metodología de Propensity Score Matching, en ambas industrias.

Por lo tanto, la base de respuestas para realizar el análisis estadístico disminuye a 3.174 con la Metodología de Propensity Score Matching, con márgenes de error aún aceptables:

**Tabla 9: N° de Encuestas Respondidas Finales con Metodología PSM**

	<b>Base</b>	<b>Nº respuestas</b>	<b>Margen de error</b>
Beneficiarios Servicios Globales	6.984	1.724	2,0%
No Beneficiarios Servicios Globales	3.381	563	3,8%
Beneficiarios Turismo	3.383	685	3,4%
No Beneficiarios Turismo	1.705	203	6,5%
	<b>18.828</b>	<b>3.174</b>	<b>1,6%</b>

## V. Resultados de la Encuesta

### 1. Perfil de las personas que contestaron la encuesta

Del total de personas que contestaron la encuesta, la mayoría de las personas, ya sean beneficiarias o no beneficiarias, se concentra entre los 21 y 40 años, agrupando entre el 70% y 83% del total de personas. Si se agrupan las personas según sexo, se advierte que existe una clara concentración de hombre en la industria de servicios globales y en una menor proporción en la industria del turismo (64%-70%). En cuanto a la distribución geográfica, encontramos que un 58,6% se localiza en la Región Metropolitana siguiendo las regiones de Valparaíso y Bio Bio con un 12% y 6,1% respectivamente. Asimismo, es posible inferir que las personas de industria de servicios globales se desarrollan principalmente en cargos de nivel ejecutivo y nivel medio. Finalmente, a diferencia de la industria de turismo, en donde la mayor parte de las personas se concentra en un nivel ejecutivo, aunque en una menor medida que en la industria de servicios globales, y además en un nivel administrativo.

### 2. Indicadores de la Matriz de Marco Lógico

En base a los indicadores establecidos en la Matriz de Marco Lógico del Programa (Tabla 3), a nivel de Propósito, a continuación se exponen los resultados obtenidos una vez aplicada la encuesta.

#### *i. Aumento de nivel de inglés:*

Cabe mencionar que la medición de este indicador no es parte de las preguntas realizadas en la encuesta, sino que es parte de los resultados entregados por los administradores del programa, en base a los resultados del TOEIC inicial y final aplicados a los beneficiarios.

Para el caso de la industria de servicios globales, la meta de aumento del puntaje TOEIC establecida fue de 200 puntos, a excepción del año 2010 en que la meta fue de 140 puntos. En este sentido, la proporción de personas que cumple la meta es baja en cada una de las versiones del programa, alcanzando su nivel máximo en 45,7% en el año 2010.

En el caso de la industria de turismo los resultados, en términos proporcionales, son mucho más significativos, en comparación con el programa de servicios globales, sobretodo en el año 2010 alcanzando un 85,2% de personas que cumplieron la meta.

Este indicador fue definido con el propósito de medir el desempeño de las instituciones que impartían los cursos de manera estándar, y que fuese comparable entre ellos. En general, los institutos de inglés operan bajo el objetivo de sólo dar cumplimiento las horas de clases compradas y no necesariamente bajo metas de aumento de nivel de inglés de las personas (calidad del aprendizaje). Por lo tanto, el indicador responde principalmente a las gestiones realizadas directamente por los institutos para que sus alumnos aumentaran de manera objetiva y estándar (TOEIC) su nivel de inglés, lo cual era recompensado, mediante contrato, con un pago adicional si cumplían la meta.

En forma complementaria, se definió un nuevo indicador para tener un punto de comparación respecto de los niveles de aprendizaje del idioma, según estándares internacionales. El indicador utilizado fue: progreso promedio en el examen TOEIC por hora de programa, y la meta aspiracional establecida es la utilizada por la Unión Económica y Monetaria (UEM), en donde el promedio de aumento de nivel de inglés es 1 pto / hr. Con este indicador el programa se ha visualizado mucho más eficiente en la medida que avanzan sus versiones (Tabla 10).

**Tabla 10: Resultados Progreso promedio en el examen TOEIC por hora del programa (Ptos / hr)**

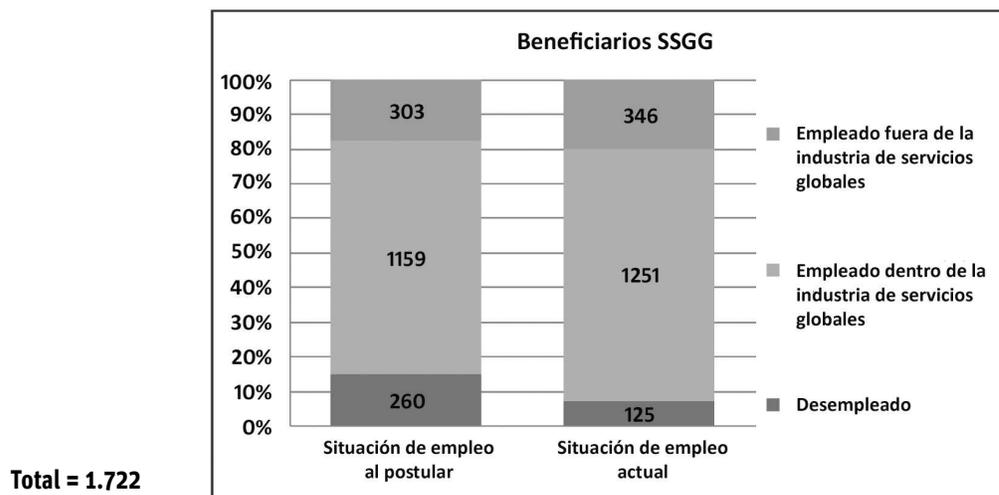
	2008		2009		2010		2011	
	SSGG	SSGG	Turismo	SSGG	Turismo	SSGG	Turismo	
Horas de clases	350	350	100	200	100	200	100	
Nivel promedio aumento (ptos TOEIC)	164	153	65,8	128	116	162	84	
Progreso promedio en el examen TOEIC por hora del programa	0,47 ptos.	0,44 ptos.	0,65 ptos.	0,64 ptos.	0,58 ptos.	1 ptos.	0,84 ptos.	

En conclusión, el programa se hizo más eficiente, permitiendo que los alumnos mejoraran su dominio del idioma en menos horas de capacitación. Esto significa también que los recursos destinados a las becas de inglés se ejecutaron de manera más eficiente.

**ii. N° de personas que se desempeñan en la industria de servicios globales actualmente:**

Según los resultados obtenidos, el porcentaje de personas que se desempeña en la industria de servicios globales, al momento de la realización de la encuesta, aumentó en un 5,3% respecto de la situación inicial al postular. También es posible advertir que el número de desempleados se reduce hasta casi la mitad, entre la situación de empleo al postular y el momento de la evaluación. De este total, el 68% logra encontrar trabajo dentro de la industria de servicios globales, lo que constituye un resultado positivo para el programa (Gráfico 1).

**Gráfico 1: Situación de empleo al postular y actualmente – Industria SSGG**



**iii. Aumento del stock de recursos humanos con dominio del inglés aptos para la industria de servicios globales**

Respecto de este indicador de desempeño es posible afirmar que el programa cumple su objetivo de manera significativa, ya que en promedio el 68% de las personas beneficiadas alcanzan un nivel de inglés mínimo requerido por la industria de servicios globales (605 puntos o más). En este sentido, se contribuyó a reducir la brecha en capital humano calificado para la industria mediante la implementación del programa capacitando a técnicos y profesionales que podrían emplearse en esta industria.

Cabe señalar que el cálculo de este indicador tampoco es parte de las preguntas realizadas en la encuesta y forma parte de la información entregada por la Unidad de Capital Humano, la cual administra el programa de becas de inglés en Corfo.

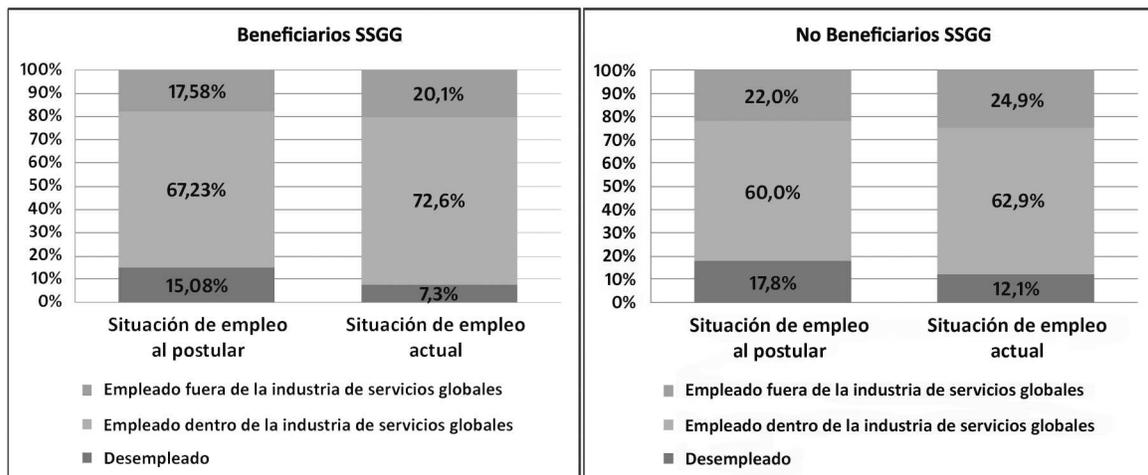
**3. Indicadores Fuera de la Matriz de Marco Lógico**

**i. Situación de Empleo:**

En términos generales, si se compara la situación de empleo de las personas encuestadas entre el momento de postular y el momento de realizar la encuesta, existe un aumento significativo en el número de personas que estaban desempleadas y que consiguen trabajo a la fecha de la evaluación (Gráfico N°2). Esta cifra asciende a 135 personas para el caso de los beneficiarios y a 32 personas para el caso del grupo de control. A pesar que el valor absoluto puede considerarse de bajo impacto, en términos proporcionales, sigue siendo 4 veces mayor el grupo que sí fue beneficiado por el programa tanto a nivel de número de personas como a nivel proporcional.

Resulta interesante resaltar que la disminución de personas desempleadas se desplazó al grupo empleado dentro de la industria de servicios globales, y en una proporción menor al grupo de empleados fuera de la industria.

**Gráfico 2: Comparación de la situación de empleo al momento de postular vs actualmente Industria de SSGG**

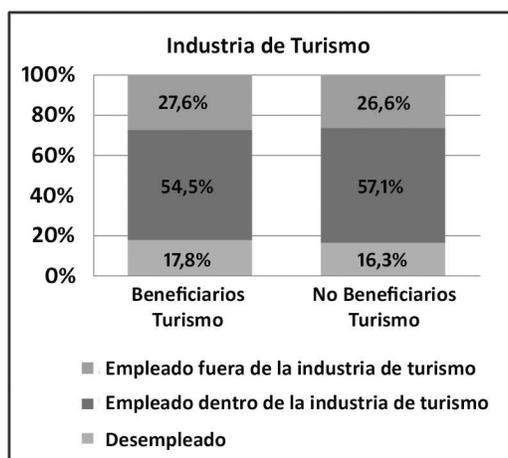


**Total Beneficiarios SSGG = 1.724**

**Total No Beneficiarios SSGG = 563**

Para el caso de la industria de turismo, el análisis sólo se centra en la situación de empleo al momento de la evaluación ya que al inicio del programa era requisito estar trabajando dentro de la industria, por lo tanto, el 100% de las personas se encontraban empleadas al postular. Al tabular los resultados se aprecia que el desempleo aumenta a un 17,8% para el caso de los beneficiarios del programa y a un 16,3% en el grupo de control. A pesar que la cifra se presenta como un retroceso, en términos de resultado de empleabilidad, el porcentaje es bajo respecto del total en ambos casos y se podría asumir que se trata de personas que se encuentran en esta condición dado que la medición se realizó en una temporada baja para la industria de turismo (Gráfico 3).

**Gráfico 3: Comparación de la situación de empleo actual Industria de Turismo**



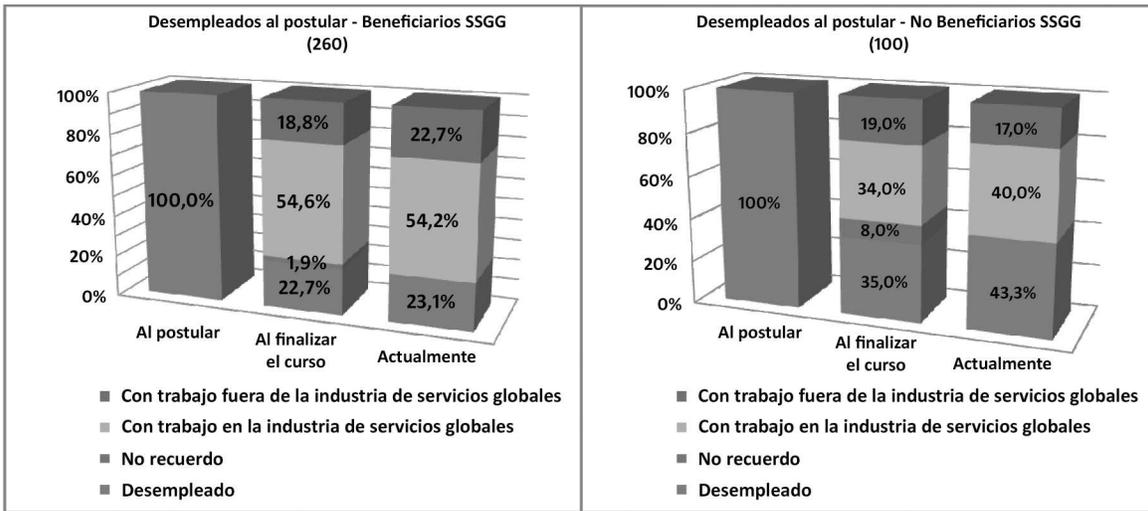
**Total Beneficiarios Turismo = 684**

**Total No Beneficiarios Turismo = 203**

De un total de 260 personas que declararon estar desempleadas al inicio del programa de servicios globales, un 54,6% consiguió trabajo dentro de la industria al momento de finalizar el curso (Gráfico 4-1).

Al comparar esta situación con el grupo de control (Gráfico 4-2), la proporción de personas que se emplean dentro de la industria, sigue siendo mucho mayor en el grupo intervenido. La diferencia a favor de los beneficiados del programa es de 20,6% al momento de finalizar el curso y de 14,2% al momento de la evaluación, respecto del grupo de control.

**Gráfico 4: Situación de empleo en tres hitos del proceso de evaluación**

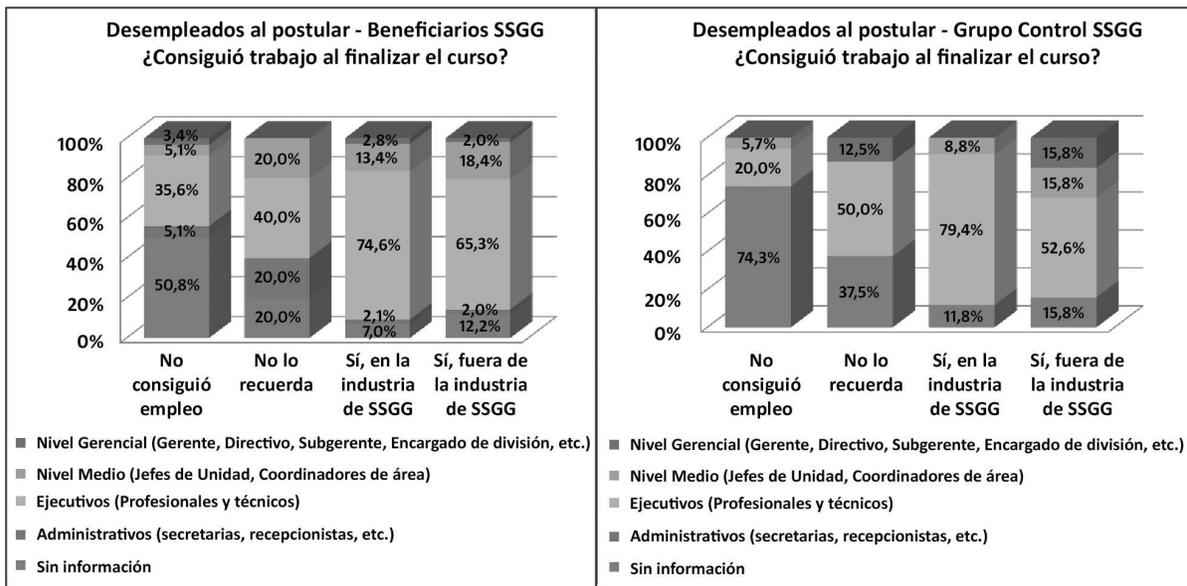


**Total Desempleados al postular Beneficiarios SSGG = 260**

**Total Desempleados al postular No Beneficiarios SSGG = 100**

Al realizar un análisis según el tipo de cargo, al finalizar el curso, en ambas categorías destaca la obtención de trabajo dentro de la industria de servicios globales del nivel ejecutivo, tanto para los beneficiarios como para el grupo de control con un 74,6% y 79,4% respectivamente (Gráfico 5)

**Gráfico 5: Situación de empleo al finalizar el curso según tipo de cargo**

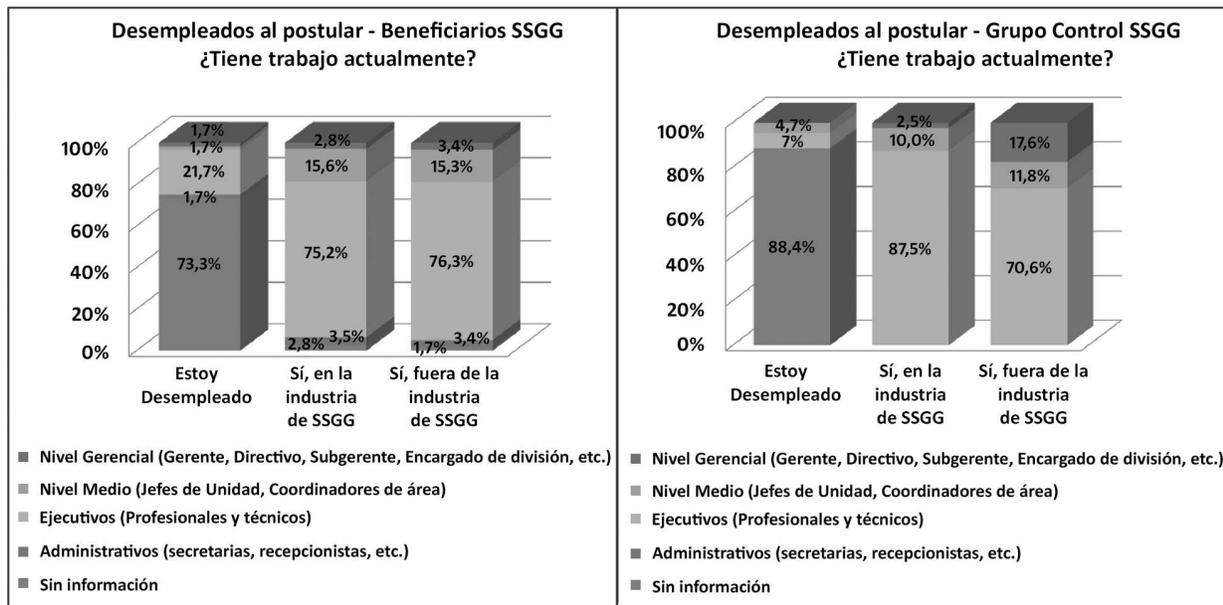


**Total Desempleados al postular Beneficiarios SSGG = 260**

**Total Desempleados al postular No Beneficiarios SSGG = 100**

Finalmente, si se compara la situación de empleo al momento de la evaluación por tipo de cargo, también se destaca la obtención de empleo por parte del nivel ejecutivo dentro de la industria de servicios globales con un 75,2% para el caso de los beneficiarios y un 87,5% para el grupo de control (Gráfico 6).

**Gráfico 6: Situación de empleo actualmente según tipo de cargo**



**Total Desempleados al postular Beneficiarios SSGG = 260**

**Total Desempleados al postular No Beneficiarios SSGG = 100**

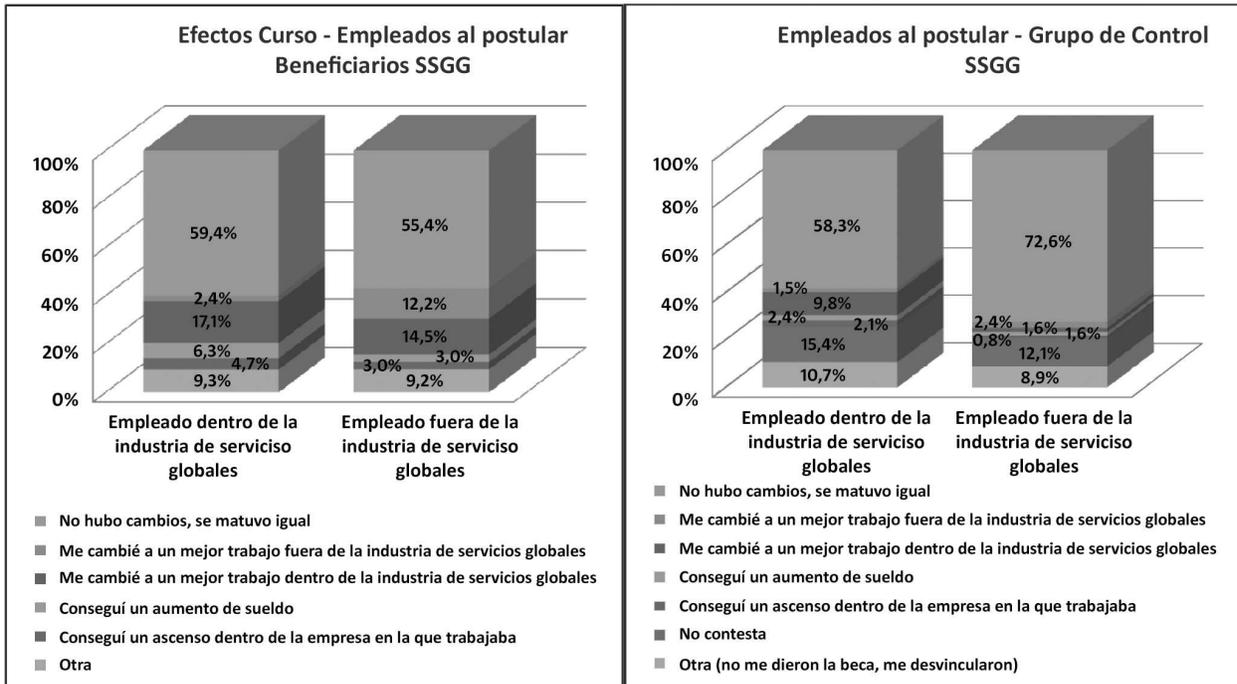
## ii. Situación de mejora laboral:

El porcentaje de personas que indicaron que consiguieron una mejora en términos de empleabilidad (ascenso, aumento de sueldo, cambio a mejor trabajo), asciende a un 30,9% para el caso de los beneficiarios del programa. Para el caso del grupo de control, el porcentaje desciende a un 14,2%. Estas cifras son calculadas en base a un universo de 1.462 personas beneficiadas y 462 personas pertenecientes al del grupo de control, que declararon estar empleadas al momento de postular. Dado que el objetivo del programa es potenciar la industria de servicios globales y turismo, se realizó un análisis dependiendo si la persona se desempeñaba dentro o fuera de cada una de estas industrias.

En una primera mirada es posible advertir que, en promedio (dentro y fuera de la industria), el 58% de los beneficiarios empleados al postular, no tuvo cambios en el ámbito laboral, y en el grupo de control esta cifra aumenta a 65% en promedio. Del 30,5% de las personas beneficiadas, y empleadas dentro de la industria, que indicaron haber obtenido mejoras en términos de empleabilidad (ascenso, aumento de sueldo, cambio a mejor trabajo), resalta el 17,1% que declaró haberse cambiado a un mejor trabajo dentro de la industria de servicios globales. Por su parte, del grupo que se desempeñaba fuera de la industria, un 14,5% afirmó haberse cambiado a un mejor trabajo dentro de la industria. En el caso de las personas del grupo de control, que se encontraban

empleadas al momento de postular dentro de la industria, sólo un 15,7% indica mejoras en términos de empleabilidad (ascenso, aumento de sueldo, cambio a mejor trabajo). Para el caso de los que se encontraban empleados fuera la industria el porcentaje desciende a un 6,5% (Gráfico 7).

**Gráfico 7: Efectos del Curso personas empleadas al postular – Beneficiarias SSGG**



**Total de Beneficiarios que estaban empleados al postular dentro de la industria de servicios globales = 1.159**

**Total de Beneficiarios que estaban empleados al postular fuera de la industria de servicios globales = 303**

**Total de No Beneficiarios que estaban empleados al postular dentro de la industria de servicios globales = 338**

**Total de No Beneficiarios que estaban empleados al postular dentro de la industria de servicios globales = 124**

En consecuencia, el programa de becas no representa un efecto importante en aquellas personas que se encuentran empleadas al inicio del programa, y que buscan una mejora en sus niveles empleabilidad. Sin embargo, el porcentaje de personas que declara una mejora es mayor en los beneficiarios del programa en comparación con el grupo de control.

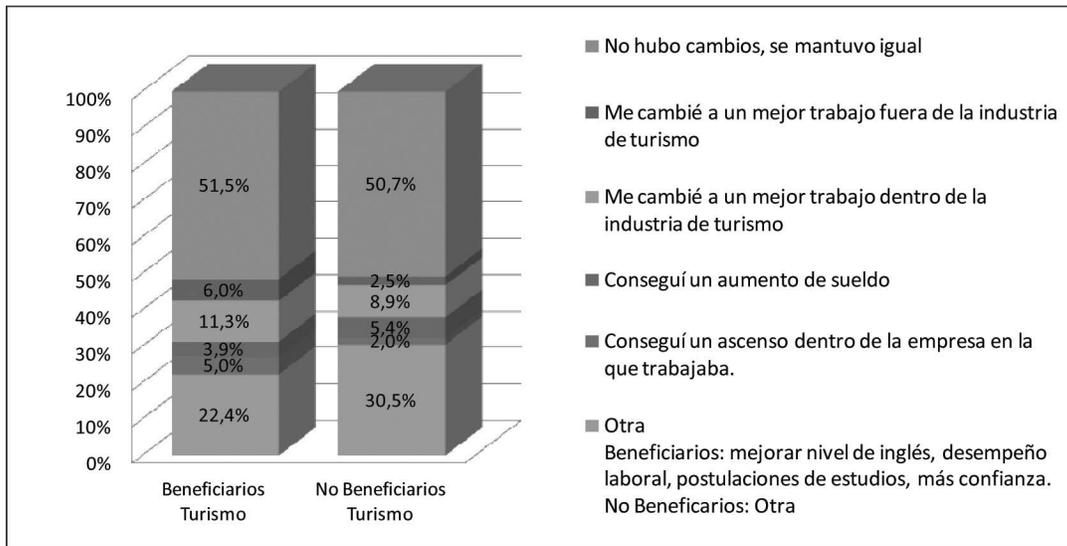
Al realizar el mismo análisis en la industria de turismo, se aprecia que el porcentaje de personas que indicaron haber obtenido una mejora en términos de empleabilidad (ascenso, aumento de sueldo, cambio a mejor trabajo), asciende entre un 26,2% para el caso de los beneficiarios del programa (Gráfico 20). Esta cifra es calculada en base a un universo de 684 personas, que declararon estar empleadas al momento de postular.

Si se realiza el análisis al grupo de control, el porcentaje de personas que indicó que consiguieron una mejora en términos de empleabilidad (ascenso, aumento de sueldo, cambio a mejor trabajo), la cifra desciende a

un 18,7%. Esta cifra es calculada en base al universo de 203 personas no beneficiadas de la Industria de Turismo, de las cuales todas se encontraban empleadas al momento de postular.

Finalmente, de las personas que participaron del programa de turismo, y que se encontraban empleadas dentro de la industria, sólo un 6,0% comenzó a desempeñarse en otra industria después de realizar el curso de inglés, lo que contribuye positivamente a los objetivos planteados.

#### **Gráfico N°8: Efectos personas empleadas – Turismo**



**Total Beneficiarios industria de Turismo = 684; Total Grupo de Control industria de Turismo = 203**

#### **iii. Aumento en nivel de ingresos (por hora):**

Con el objeto de evaluar si existió algún efecto secundario, asociado a un aumento del ingreso líquido de las personas beneficiadas con el programa, en comparación con el grupo de control, se solicitó el ingreso mensual líquido en tres momentos del proceso: Al momento de postular, al finalizar el curso (sólo a los beneficiados) y actualmente (al momento de realizar la encuesta). Además, se solicitó el número de horas de trabajo semanales al momento de postular y actualmente, con el objeto de realizar el análisis sobre el ratio [ingresos/por hora], y así homologar la variable de análisis. Dado que no se preguntó el número de horas de trabajo al finalizar el curso, se asumirá la misma cantidad de horas semanales que declaren al momento de postular, ya que sólo transcurren 6 meses aproximadamente entre cada hito.

Para realizar el análisis de [Ingresos/por hora] se realizaron 4 procesos previos:

- Depurar y preparar la base de datos de ingresos mensuales (anualizar ingresos)
- Inflatar las cifras de ingresos anuales al año 2012 (sólo aplica para ingresos al momento de postular y al finalizar el curso)
- Depurar y preparar la base de datos de Hrs trabajadas (anualizar hrs de trabajo semanales)
- Calcular proporción [Ingreso / Hrs trabajadas] y eliminar casos extremos

Se realizó una depuración de la base de datos respecto de la variable ingresos dejándolo en una misma unidad comparable a la información de horas trabajadas. Una vez que se anualizaron los ingresos, se inflataron las cifras del año 2012 ocupando para el cálculo del deflactor del PIB las cifras del banco central para los años 2008 a 2011. También se depuró la variable horas trabajadas excluyendo los casos de horas de trabajos semanales menores o iguales a 10 horas. Finalmente se realizó un cálculo ratio (ingreso/horas trabajadas) y se eliminaron los casos extremos en que el ratio superaba en 3 veces el rango intercuartil.

**Tabla N° 12: Base final número de personas para análisis [Ingreso/Hr] y margen de error**

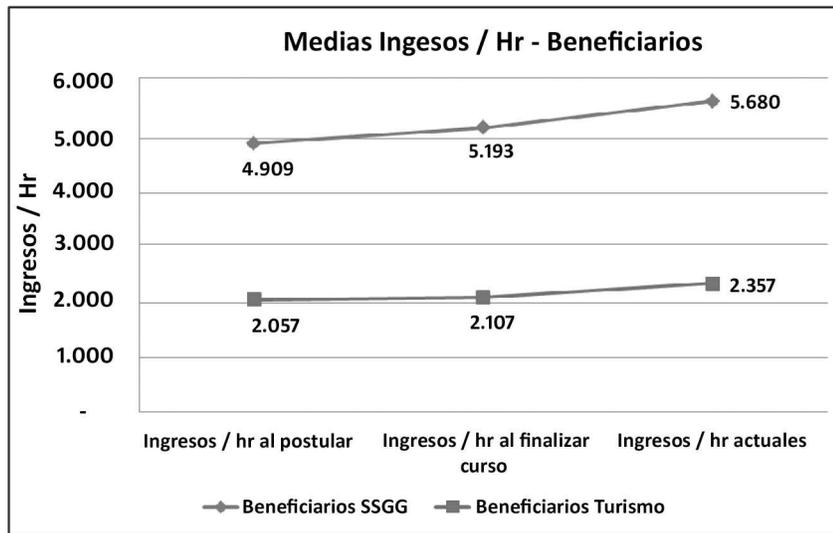
	Base Total	INGRESOS / HR AL POSTULAR		INGRESOS / HR ACTUALMENTE	
		No. respuestas	Margen de error	No. respuestas	Margen de error
Beneficiarios SSGG	6.984	1.323	2,4%	1.359	2,4%
No Beneficiarios SSGG	6.140	424	4,6%	406	4,7%
Beneficiarios Turismo	3.383	471	4,2%	424	4,5%
No Beneficiarios Turismo	1.721	134	8,1%	121	8,6%
Total Encuestados	18.828	2.352	1,9%	2.310	1,9%

\* No incluye: respuestas "0", datos no válidos, datos extremos

En general, los márgenes de error para la variable Ingreso/Hr son aceptables estadísticamente, exceptuando el caso del grupo de control de turismo, el cual asciende a 8,1% para el número de respuestas válidas al momento de postular, y de 8,6% para los datos que corresponden al momento de la evaluación.

A continuación se presentan los resultados obtenidos del ratio [ingresos/hr], comparando los tres hitos de medición: al momento de postular, al finalizar el curso y actualmente (momento de la evaluación). Hay que recordar que la consulta asociada a los ingresos al finalizar el curso, sólo se realizó a los beneficiarios de los programas de cada industria, por lo tanto, no es posible realizar una comparación con el grupo de control.

En base a los resultados obtenidos, es posible afirmar que en ambas industrias se registra un aumento del ingresos/hr al finalizar el curso, y un incremento mayor al momento de realizar la encuesta. Asimismo, es importante resaltar la diferencia significativa entre los ingresos de la industria de turismo y servicios globales, en donde esta última, es un 40% mayor (*Gráfico 9*).

**Gráfico 9: Promedio de Ingreso líquido /Hr (\$) en cada hito de tiempo (Beneficiarios)****Ingresos / Hr al valor del año 2012**

En el caso de la industria de servicios globales, el aumento de ingreso/hr, entre el inicio y término del curso, asciende a un 5,8%, y a un 9% entre la finalización del curso y el momento de la realización de la encuesta, llegando a \$5.680 por hora.

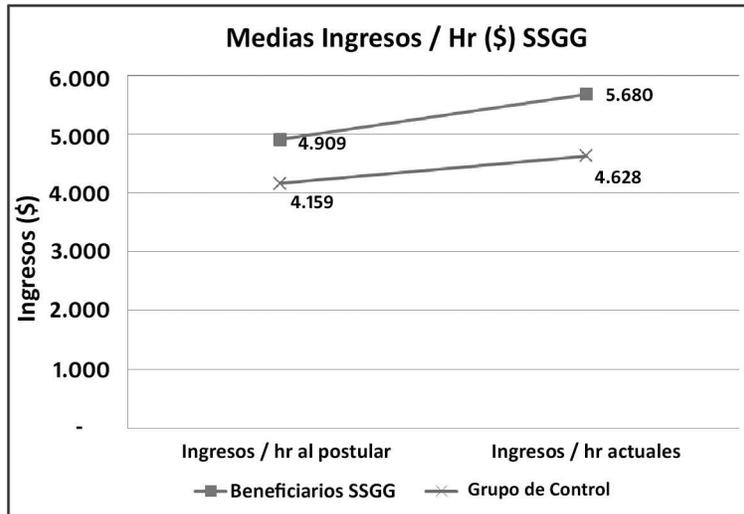
Para el caso de la industria de turismo, a pesar que el porcentaje de aumento de los ingresos/hr al finalizar el curso es más bajo (2,4%) que la industria de servicios globales, si se compara el aumento entre la finalización del curso y actualmente, el porcentaje de incremento es mayor (11,9%).

El análisis de los indicadores expuestos, puede complementarse con los resultados obtenidos al comparar las personas beneficiadas versus el grupo de control. Cabe señalar que el análisis con estos grupos sólo está disponible para el momento de postular y el momento de la evaluación.

Según el *Gráfico 10*, para los beneficiarios de la industria de servicios globales, se presenta un promedio de ingresos/hr de \$4.909 al momento de postular y de \$5.680 al momento de la realización de la encuesta. Por lo tanto, se evidencia un aumento promedio de \$771 por hora en los beneficiarios del programa, lo que se traduce en un incremento de \$124.000 mensuales aproximadamente<sup>2</sup>. Este aumento representa un 13,2% del ingreso mensual líquido promedio de las personas al postular (\$936.767 inflactado).

<sup>2</sup> En base a 8 horas de trabajo diarias, 5 días a la semana y 4 semanas al mes.

**Gráfico 10: Promedio de Ingreso líquido /Hr (\$) al postular vs actualmente – Industria SSGG**



**Ingresos / Hr al valor del año 2012**

Por su parte, las personas que no fueron beneficiadas con el programa declaran un ingreso/hr promedio de \$4.628 al momento de la evaluación, que si se compara con la situación inicial (\$4.159) se traduce en un aumento de \$469 por hora y de \$84.420 mensuales aproximadamente. El porcentaje de aumento representa un 10,6% de los ingresos declarados por el grupo de control al momento de postular (\$792.716 inflactado).

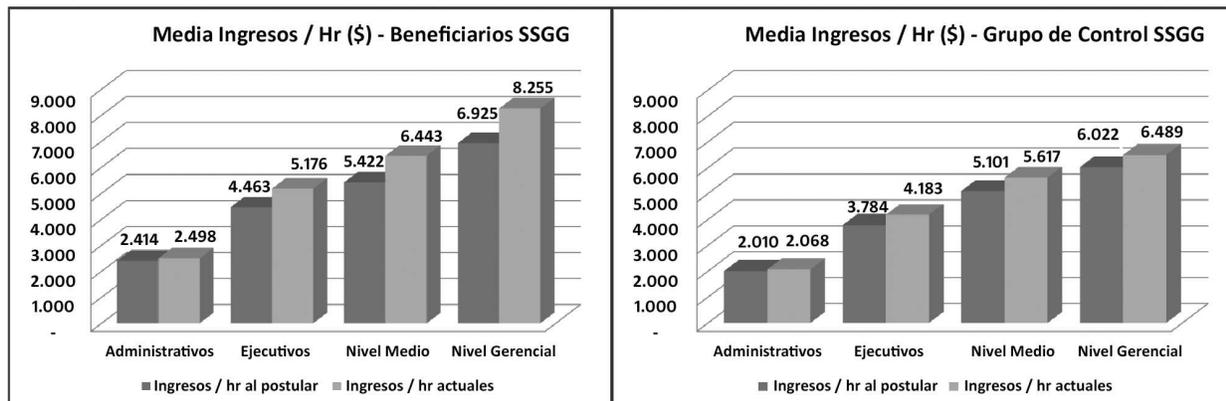
A pesar que no existe una diferencia significativa en los porcentajes de aumento de ingresos, respecto del momento de postulación, en los beneficiarios y grupo de control (13,2% y 10,6% respectivamente), es relevante señalar que las personas que realizaron el curso presentan un promedio de ingresos mayor en comparación con el grupo de control. En otras palabras, las personas con mejor nivel de inglés siempre perciben mayores ingresos.

Con el objeto de verificar si existen o no diferencias estadísticas en las medias de ingreso en las dos poblaciones (considerando además la varianzas de cada grupo), se sometió a la variable ingreso/hr a la prueba estadística de test de medias<sup>3</sup> en cada una de las categorías. Para el caso de la industria de servicios globales, la prueba concluye que, tanto para la media de ingresos/Hr al momento de postular y actualmente, existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis Ho, es decir la media de los ingresos/hr de los beneficiarios difiere de los ingresos de las personas del grupo de control.

Al realizar un análisis de los ingresos/hr según el tipo de cargo en la industria de servicios globales, se concluye que para el caso de los beneficiarios del programa, el aumento de ingresos/hr más significativo se produce en los niveles medio y gerencial con un 19%, y lo sigue el nivel ejecutivo con un 16%. En el caso del grupo de control los principales aumentos se presentan en los niveles de cargo medio y ejecutivo con un 10,1% y 10,5% respectivamente (*Gráfico 11*).

3 Programa SPSS.

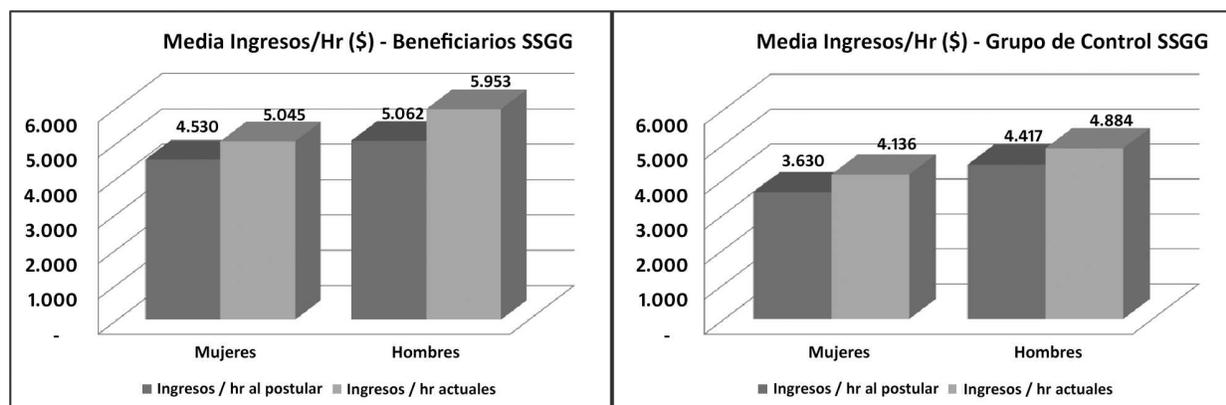
**Gráfico 11: Promedio de Ingreso líquido/Hr (\$) al postular vs actualmente de la industria de SSGG según cargo**



**Ingresos / Hr al valor del año 2012**

Por último, al evaluar los resultados obtenidos de los [ingresos/hr] de cada categoría por género, se vislumbra un evidente nivel de ingresos mayor en los hombres que en las mujeres (*Gráfico 12*).

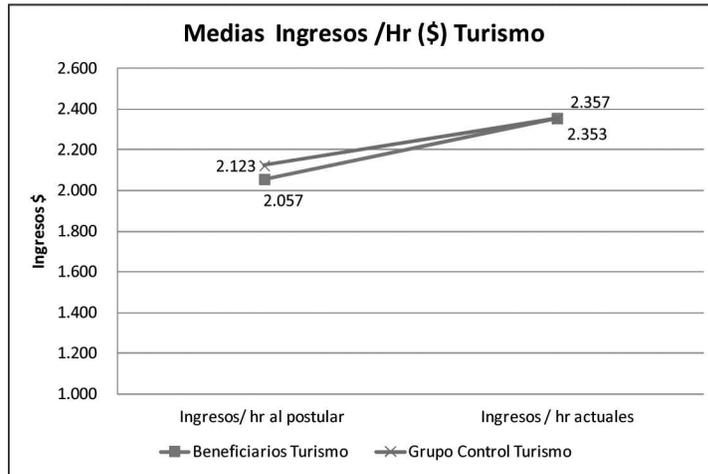
**Gráfico 12: Promedio de Ingreso líquido/Hr (\$) al postular vs actualmente de la industria de SSGG según género**



**Ingresos / Hr al valor del año 2012**

Para el caso de la industria de turismo, se presenta un promedio de ingresos/hr, al momento de postular y de la evaluación, levemente menor en el caso de los beneficiarios respecto del grupo de control, sin embargo, el aumento de ingresos es un poco más significativo en el caso de los beneficiarios debido a la pendiente más pronunciada (*Gráfico 13*).

**Gráfico N°13: Promedio de Ingreso/Hr (\$) al postular vs actualmente Turismo**

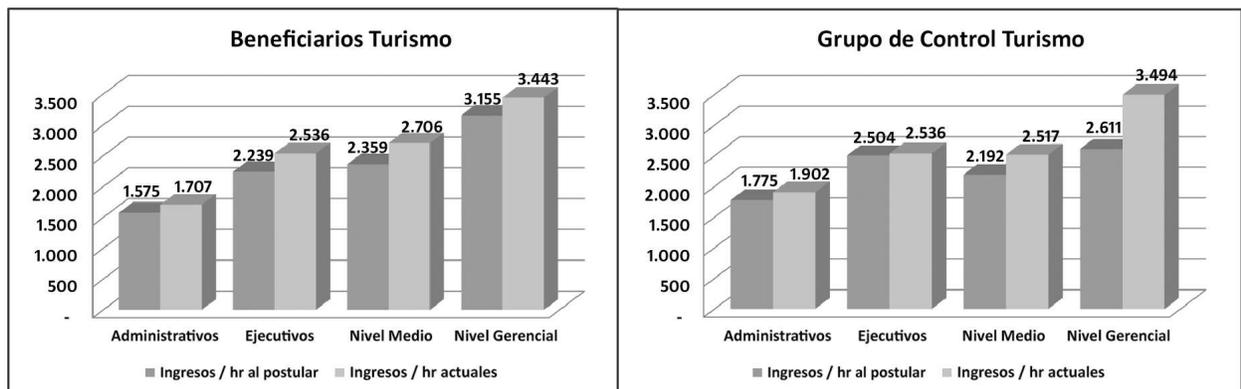


**Ingresos / Hr al valor del año 2012**

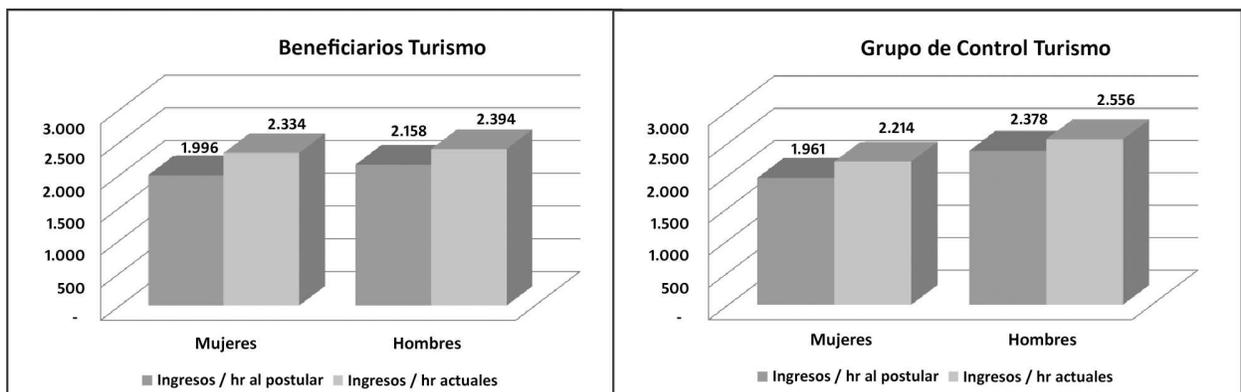
Según el gráfico expuesto, el aumento de ingresos/hr promedio asciende a \$296 por hora en los beneficiarios del programa, lo que se traduce en un aumento de \$53.280 mensuales aproximadamente. Este incremento representa un aumento del 14,6% del promedio de los ingresos mensuales líquido (\$365.619 inflactado). Para el caso del grupo de control el aumento asciende a \$234 por hora, lo que implica un aumento de \$42.120 a los ingresos mensuales y de un 10,7% del promedio de ingresos mensuales al momento de postular (\$393.056 inflactado). A pesar que el aumento es menos significativo, comparado con la industria de servicios globales, el porcentaje de aumento de los ingresos del grupo de beneficiarios es mayor que el grupo de control.

Al igual que en el caso del programa de servicios globales, se realizó la prueba estadística de test de medias para la variable de ingreso/hr, y la prueba concluye que, tanto para la media de ingresos/hr al momento de postular y actualmente, existe evidencia estadística para aceptar la hipótesis Ho, es decir la media de los ingresos de los beneficiarios no difiere de los ingresos de las personas del grupo de control. Por lo tanto, en el caso de la industria de turismo, no se visualiza una mejora significativa, en términos de ingresos, de los beneficiados respecto del grupo de control.

Al realizar un análisis respecto de los ingresos/ hr según el tipo de cargo, se concluye que para el caso de los beneficiarios el aumento más significativo se produce en el nivel medio y gerencial con un 15% y 13% respectivamente. En el caso del grupo de control el principal aumento se presentan en el nivel de cargo gerencial con un 33,8% y el nivel medio con un aumento de 14,8% (Gráfico 14).

**Gráfico 14: Promedio de Ingreso líquido/Hr (\$) al postular vs actualmente de la industria de Turismo según cargo****Ingresos / Hr al valor del año 2012**

Finalmente, al realizar el análisis según el género, al igual que en la industria de servicios globales, se presenta un mayor nivel de ingresos en los hombres en comparación con las mujeres, en cada categoría, aunque en una menor proporción (*Gráfico 15*).

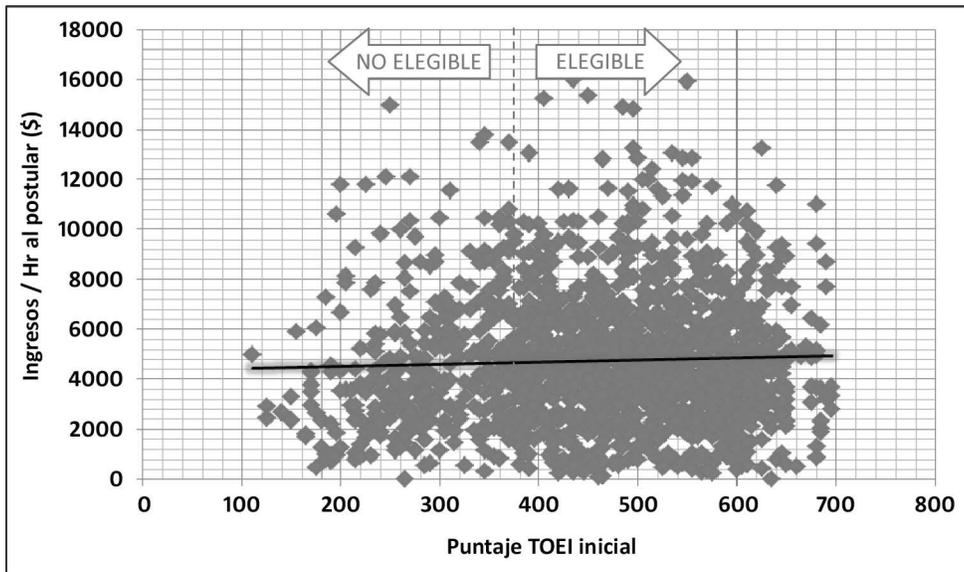
**Gráfico 15: Promedio de Ingreso líquido/Hr (\$) al postular vs actualmente de la industria de Turismo según género****Ingresos / Hr al valor del año 2012****iv. Aumento en nivel de ingresos (por hora) Metodología Regresión Discontinua:**

Para la aplicación de esta metodología, se filtró a las personas que respondían con datos válidos en la variable de [ingresos/hr] al momento de postular y al momento de la evaluación. Además, se eliminaron los datos no válidos y casos extremos. Finalmente, la base para realizar la evaluación con la metodología de regresión discontinua es de 1.526 en total, con 1.232 beneficiarios y 294 personas no beneficiarias.

En teoría el programa estuvo dirigido a las personas entre 400 y 600 puntos TOEIC inicial, sin embargo, en cada versión del programa variaron los puntajes de elegibilidad, sobre todo considerando las distintas localidades en que se proyectaba impartir los cursos. Sin embargo, se podría generalizar que el requisito mínimo de corte del programa fue de 390 pts TOEIC aproximadamente.

La relación continua entre el índice de elegibilidad (nivel inicial de TOEIC) y la variable de resultado (ingresos/hr) se presenta en el gráfico N°27, en donde las personas que están sobre el límite son elegibles para el programa, mientras que los que no son elegibles se encuentran bajo la línea. En general, en la línea base las personas con menor nivel de inglés perciben menos ingresos. El Gráfico 16 muestra una posible relación entre el nivel de inglés inicial de las personas y el ingreso percibido al momento de postular.

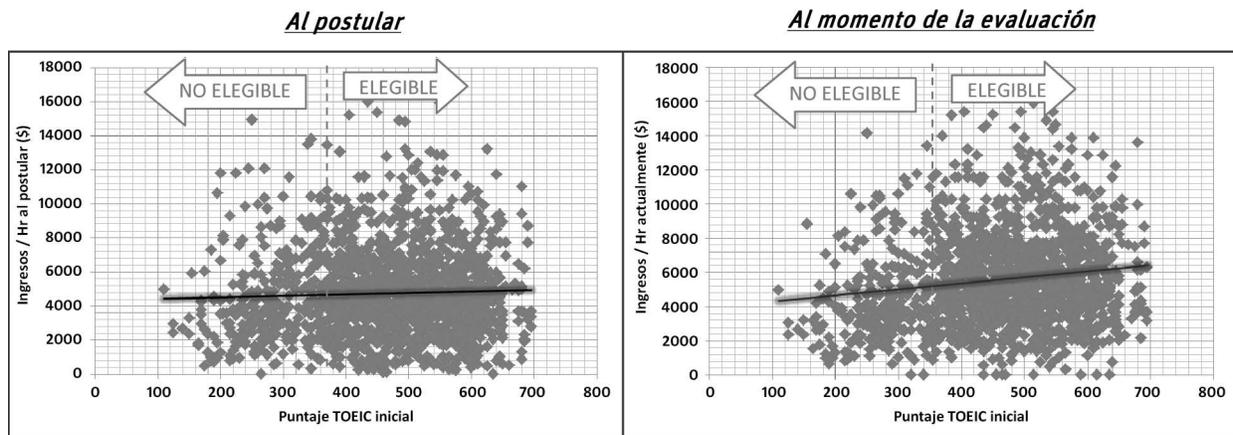
**Gráfico 16: Ingreso líquido/Hr (\$) al postular vs Puntaje TOEIC inicial - SSGG**



**Total metodología de regresión discontinua - industria de servicios globales = 1.526**

En términos totales, si se compara la situación de ingreso/hr al momento de postular con la situación al momento de la evaluación, es posible evidenciar un aumento en el nivel de ingresos/hr de las personas, destacándose el incremento en las personas que obtuvieron sobre 390 puntos al inicio (*Gráfico 17*).

**Gráfico 17: Ingreso líquido/Hr (\$) al postular vs Ingreso líquido/Hr (\$) al momento de la evaluación - SSGG**

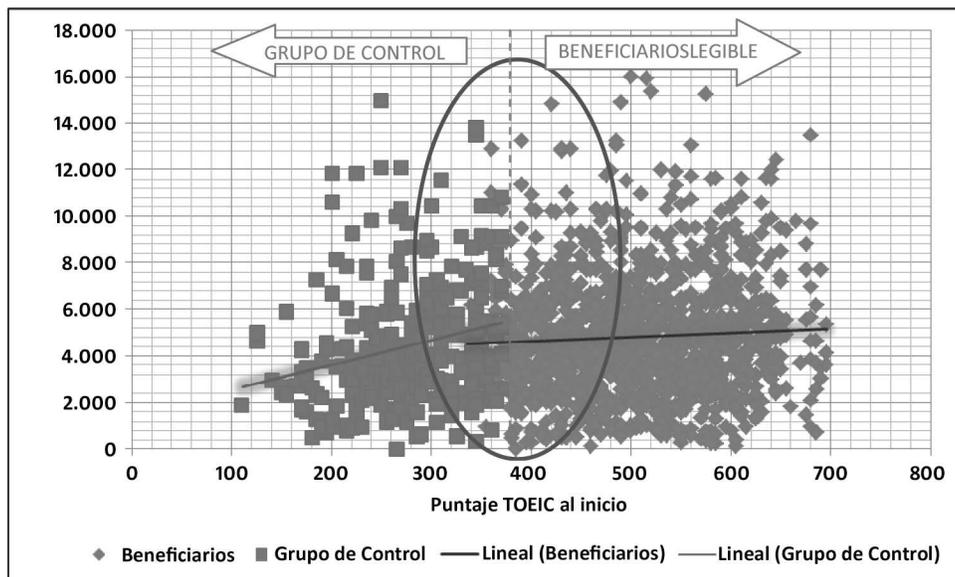


**Total metodología de regresión discontinua - industria de servicios globales = 1.526**

Con el objeto de utilizar la metodología de regresión discontinua de manera más precisa, comparando sólo a las personas que estén muy cerca del umbral de corte de elegibilidad, se realizó una selección de muestras en cada caso, y además, la división del análisis entre cada grupo.

Dado que las personas elegibles con puntuación justo por sobre el límite son muy similares a las personas justo por debajo del límite, es posible utilizar a este último grupo como comparación contrafactual. El margen para seleccionar cada una de las muestras del análisis, fue de +100 y -100 puntos TOEIC al inicio para cada caso (Gráfico 18).

**Gráfico 18: Ingreso líquido/Hr (\$) al postular vs Puntaje TOEIC inicial - SSGG**



**Total metodología de regresión discontinua - industria de servicios globales = 1.526**

La metodología para establecer el rango de puntaje bajo y sobre el umbral, se estableció en base a los siguientes criterios: a) Un aumento de 100 puntos TOEIC sobre y bajo 390 puntos, sitúa a las personas en el mismo nivel de la Tabla de Niveles de Competencias TOEIC por lo tanto, son similares en términos de aptitudes con el lenguaje. En otras palabras una persona entre 405 y 490 puntos (beneficiarios) se sitúa en el nivel *Intermedio* y una persona entre 400 y 290 (grupo de control) se categoriza en nivel *Elemental*; b) La rendición del examen TOEIC tiene un margen de error de 25 puntos<sup>4</sup> (principalmente dado por el estado de la persona al rendir el examen). Por lo tanto, y considerando este margen de error, sólo se estaría ampliando el puntaje en 75 puntos para efectos del análisis. El número de personas para el análisis de regresión discontinua concluye en un total de 699, las cuales se encuentran entre 290 y 490 puntos TOEIC .

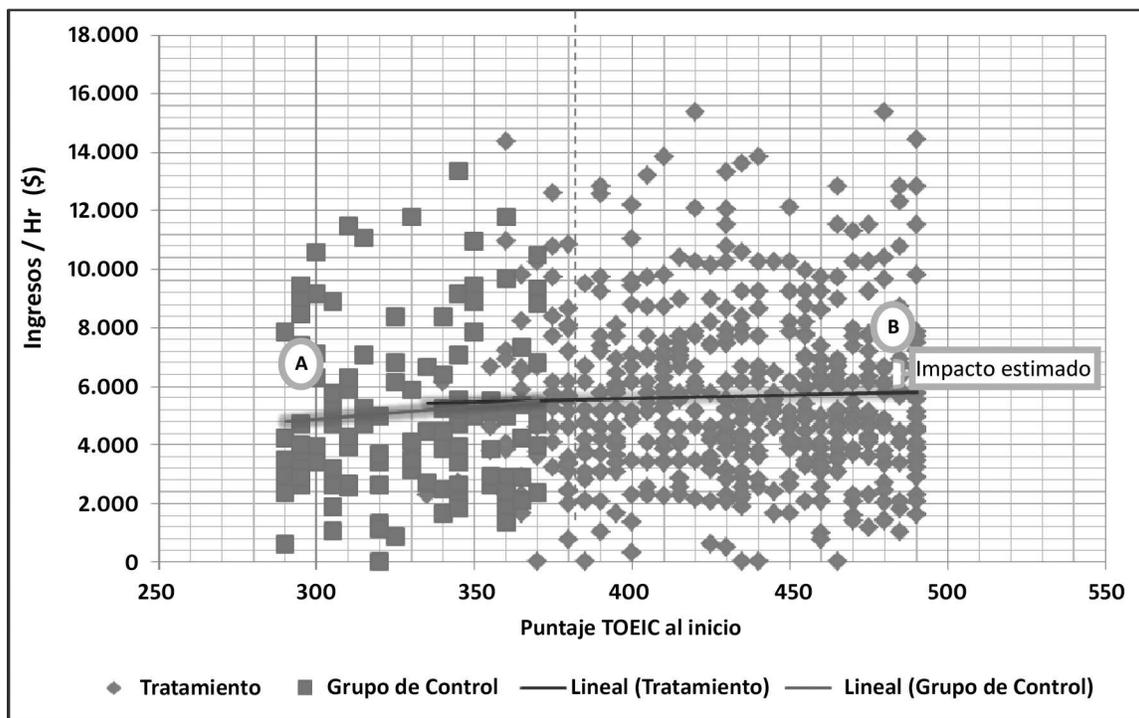
El gráfico N°30, con resultados posteriores a la intervención y además con la selección muestral definida, evidencia que los resultados promedios de [ingresos/hr] de las personas beneficiarias que estaban justo por sobre el límite, al momento de la evaluación, son levemente superiores a los resultados de las personas no elegibles

4 Información entregada por la empresa administradora del test en Chile (Seminarium Internacional)

justo bajo el límite. Dada la relación continua entre los [ingresos/hr] y el nivel de inglés, la única explicación de la discontinuidad posterior a la intervención es la existencia del programa de becas de inglés, por lo tanto, siendo tan similares en la línea base, la diferencia entre los dos grupos es una estimación válida de resultado del programa.

A través de esta metodología también es posible calcular el impacto del programa mediante la diferencia del valor más bajo del grupo de control (Punto A = \$4.700/hr) y el valor más alto del grupo de beneficiarios (Punto B = \$5.800/hr), el cual asciende a \$1.100/ hr, lo que equivale a \$176.000 líquidos mensuales de diferencia, como máximo.

**Gráfico 19: Ingreso líquido/Hr (\$) al postular vs Puntaje TOEIC inicial - SSGG**



**Total beneficiarios metodología de regresión discontinua - industria de servicios globales = 563**

**Total no beneficiarios metodología de regresión discontinua - industria de servicios globales = 136**

Como conclusión de la metodología expuesta, es posible afirmar que los beneficiarios del programa sí perciben mayores ingresos en comparación con el grupo de control, en una muestra con características muy similares.

## 4. Otros Indicadores Medidos en la Encuesta

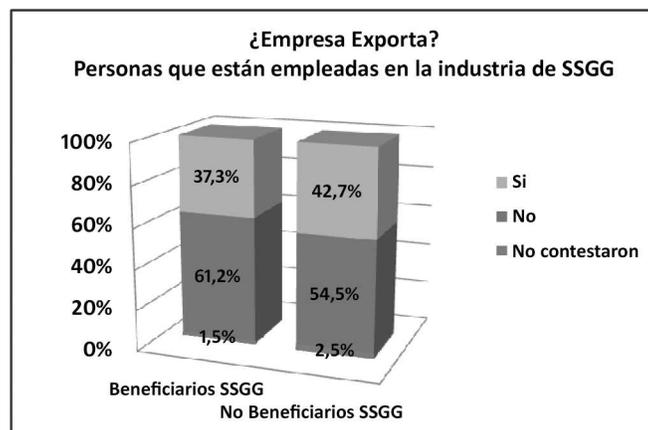
A continuación se exponen los resultados a preguntas realizadas en las encuestas y que también determinan el resultado del programa de manera indirecta.

### i. Exportación de Servicios:

Del total de personas que declararon estar trabajando dentro de la industria de servicios globales, al momento de la evaluación (1.251), un 37,3% indicó que la empresa en que se desempeñaba realizaba exportaciones. A pesar que el resultado del indicador represente un nivel relativamente bajo, el porcentaje es significativo si se considera que la industria de servicios globales es una industria incipiente en Chile, y que la implementación de las acciones asociadas a la agenda del cluster presenta resultados a largo plazo.

Al realizar una comparación en términos porcentuales de los beneficiarios con el grupo de control, se aprecia una menor proporción de empresas que realizan exportación de servicios en el caso de las personas que asistieron al curso (*Gráfico 20*).

**Gráfico 20: Porcentaje de personas que declaran que la empresa en que se desempeñan realiza exportaciones**



**Total de Beneficiarios que están empleados dentro de la industria de servicios globales = 1.251**

**Total de Beneficiarios que estaban empleados dentro de la industria de servicios globales = 354**

Con el objeto de complementar la información obtenida a partir de las encuestas realizadas, a continuación se expone los resultados de la medición de la exportación de servicios a nivel nacional, obtenido mediante un estudio licitado por Corfo.

**Tabla 13: Exportación de Servicios (US\$)**

	MMUS\$
Año 2007	420
Año 2008	843
Año 2009 <sup>5</sup>	719
Año 2010	937
Año 2011*	1.071

\* Proyección

Fuente: Observatorio de la Industria de Servicios Globales, IDC por Corfo, 2010

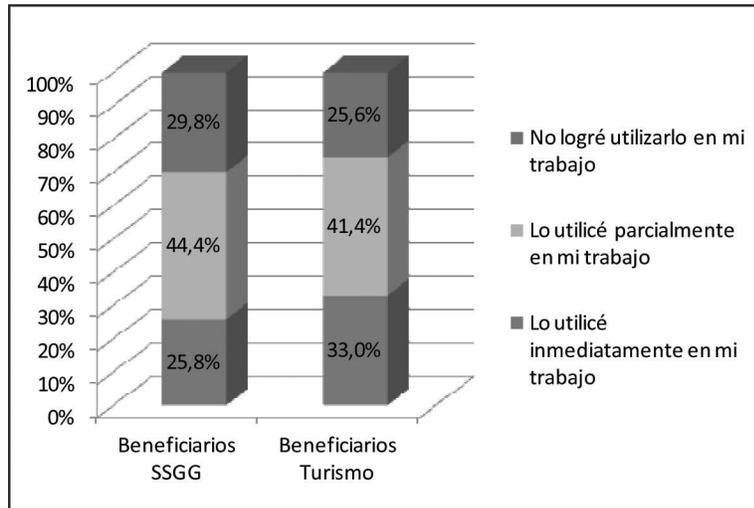
A pesar que los resultados obtenidos en las encuestas no son muy significativos, en términos de resultado del programa, a partir de los datos de IDC (Tabla N°16) es posible comprobar que las acciones que componen la agenda del cluster de servicios globales sí han generado un incremento importante de las exportaciones de servicios desde el año 2008.

#### **ii. Utilización del idioma:**

Con el objetivo de verificar el nivel de uso del inglés adquirido, se preguntó a los beneficiarios de ambos programas si el dominio del inglés adquirido fue utilizado. En el grupo de los beneficiarios de la industria de servicios globales un 70,1% declaró que utilizó el inglés en su trabajo, ya sea inmediatamente o de manera parcial. Esta cifra asciende a un 74,4% para el caso de la industria de Turismo (*Gráfico 21*). Las cifras expuestas, reflejan el resultado directo e inmediato de los cursos de inglés sobre la actividad laboral de los beneficiados, y constituyen un muy buen resultado, ya que un alto porcentaje de personas utiliza el inglés de manera inmediata, sobretodo en la industria de turismo.

5 Las cifras de 2009 bajan ya que reflejan el impacto de la crisis financiera de 2008, especialmente en el área de ingeniería que fue la más afectada.

**Gráfico 21: Porcentaje de personas que declaran haber utilizado el dominio de inglés adquirido – Beneficiarios industria SSGG y Turismo**

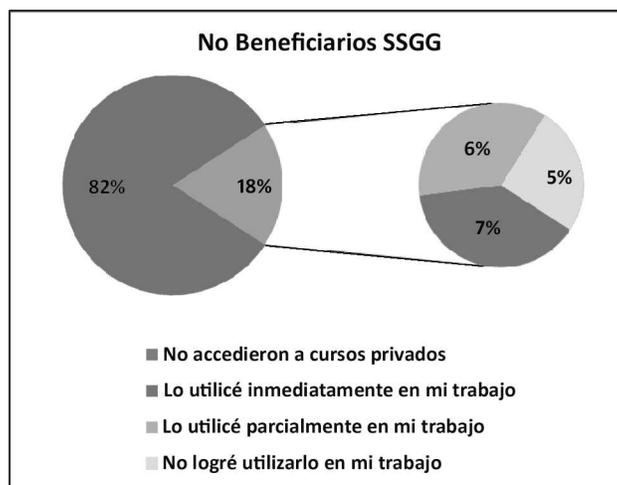


**Total de Beneficiarios industria de servicios globales = 1.724**

**Total de Beneficiarios industria de turismo = 684**

Por otra parte, se preguntó a las personas del grupo de control de ambos programas, si tuvieron la posibilidad de acceder a cursos de inglés de manera particular, con el objeto de realizar una comparación con el grupo de beneficiarios. Para el caso de la industria de servicios globales, de un total de 563 personas no beneficiadas, 103 personas (18,3%) declararon haber accedido a un curso de inglés privado. De la composición de dicho porcentaje, resalta el 13% que afirmó haber utilizado el dominio del inglés adquirido, ya sea de manera parcial o inmediatamente en el trabajo (*Gráfico 22*).

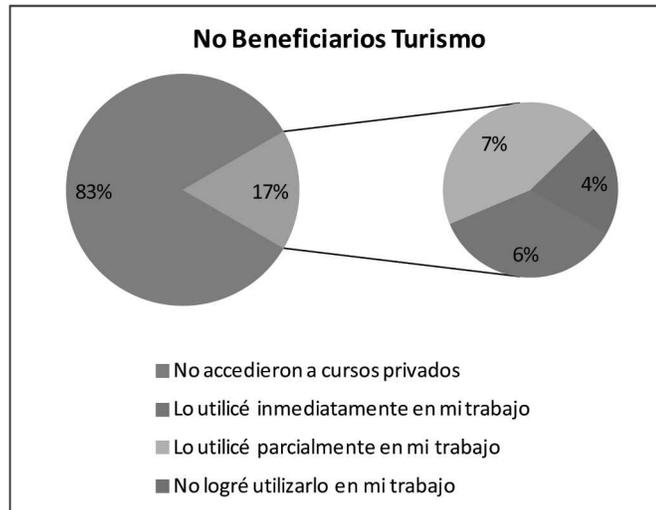
**Gráfico 22: Porcentaje de personas que declaran haber utilizado el dominio de inglés adquirido – No Beneficiarios industria SSGG**



**Total de No Beneficiarios industria de servicios globales = 563**

La industria de turismo no difiere de la industria de servicios globales. De un total de 203 personas no beneficiadas por el programa de turismo, 35 personas (17,1%) declararon haber accedido a un curso de inglés (Gráfico 23). Este porcentaje se compone por un 13% que declaró que el dominio del inglés adquirido lo utilizó de manera parcial o inmediatamente en el trabajo.

**Gráfico 23: Porcentaje de personas que declaran haber utilizado el dominio de inglés adquirido – No Beneficiarios industria Turismo**



Finalmente, es importante relevar el alto porcentaje de personas no beneficiadas que no accede a cursos privados de inglés en ambas industrias, lo que puede demostrar el bajo interés o acceso a invertir en este tipo de capacitación.

### **iii. Motivación a Postular:**

Ante la pregunta acerca de la principal razón para postular al programa de becas de inglés, se definieron 3 opciones de respuesta estándares asociadas al ámbito laboral, y además, la opción “Otra”. Las opciones fijas fueron: “Para cambiarme a un mejor trabajo”, “Para mejorar mi renta” y “Para conseguir un ascenso”.

En el caso que la persona se decidiera por la opción “Otra”, la encuesta permitió que escribiera cuál era su motivación. Dado que un gran porcentaje optó por esta última alternativa (55% aprox.), se re-clasificaron cada una de las respuestas de manera de estandarizarlas lo máximo posible.

Para el caso de la industria de servicios globales, tanto para beneficiarios como no beneficiarios, las 4 principales motivaciones para postular al programa de becas de inglés fueron: “Para cambiarme a un mejor trabajo”, “Otras”<sup>6</sup>, “Mejorar nivel de inglés” y “Para mejorar mi renta”. Las siguientes opciones de motivación para postular tienden a ser ámbitos asociadas a perfeccionar aspectos profesionales/laborales de las personas.

6 El detalle de la clasificación “Otras” se encuentra detallado en el Anexo G.

El tipo de motivación a postular, en la industria de turismo, no varía demasiado respecto de la industria de servicios globales ya que se priorizan las opciones de “Mejorar nivel de inglés”, “Para cambiarme a un mejor trabajo”, “Otras”<sup>7</sup> y “Para mejorar mi renta”. Al igual que la industria de servicios globales, las siguientes motivaciones para postular se enmarcan dentro de mejoras de desempeño laboral y oportunidades laborales.

---

7 El detalle de la clasificación “Otras” se encuentra detallado en el Anexo G.

## V. Conclusiones y Recomendaciones

De manera preliminar se describen los siguientes niveles de representatividad y perfiles de los encuestados:

- El nivel de respuesta de las encuestas recibidas es lo suficientemente representativa para realizar estadísticas según el tipo de industria (servicios globales / turismo) y según la clasificación de las personas (beneficiarios / grupo de control), ya que se trabajó con márgenes de error entre 2,0% y 6,4%. Sin embargo, no se pudo realizar un análisis por año en cada programa ya que el nivel de respuestas de este nivel de categoría no era representativo.
- Del total de personas que contestaron la encuesta en la industria de servicios globales, la mayoría de las personas beneficiarias del programa se concentra entre los 31 y 40 años, son hombres y se desempeñan en cargos a nivel ejecutivo (profesionales y técnicos). Por su parte, los beneficiarios de la industria de turismo, en su mayoría, son menores de 30 años, mujeres, con cargos a nivel ejecutivo y administrativo, provenientes de la región Metropolitana y Valparaíso. Los grupos de control no difieren en el perfil del grupo de beneficiarios respectivo.

Teniendo a la vista todos los resultados obtenidos en la evaluación mediante las metodologías aplicadas, a continuación se exponen las principales conclusiones y recomendaciones:

### ***a. Conclusiones asociadas a los indicadores de la Matriz de Marco Lógico***

***Respecto del objetivo de programa, en términos de aumentar el stock de capital humano disponible que tenga dominio del inglés en la industria de servicios globales o turismo, éste ha sido exitoso en los tres indicadores definidos en la matriz de marco lógico.***

- Del total de beneficiarios del programa de la industria de servicios globales, un 72,6% se desempeña actualmente dentro del sector, lo cual constituye un resultado significativo considerando que las personas seleccionadas cumplían con el perfil y finalmente acaban desempeñándose dentro de la industria. De hecho, desde el momento en que las personas postulan hasta el momento de la evaluación, el porcentaje de personas que se desempeña dentro de la industria aumenta en un 5,4%.

Para el caso de la industria de turismo, el resultado es inverso debido a que al inicio del programa el 100% de las personas se desempeñaban en la industria, y al momento de la evaluación, el porcentaje desciende a 54,5%. Esta disminución es probable que refleje uno de los grandes problemas que afecta a la industria turística en cuanto a la alta rotación de personal. En general, los operadores turísticos necesitan desarrollar estrategias robustas para poder retener a sus empleados más importantes (Deloitte, 2010).

- En promedio, durante las versiones del programa evaluadas, el 68% de las personas beneficiadas alcanzaron el nivel de inglés mínimo requerido por la industria de servicios globales (605 puntos o más), por lo tanto, es posible concluir que el programa contribuye a reducir la brecha en capital humano calificado para la industria. Esta situación además se refleja en el aumento sostenido del número de becas entregadas durante todas las convocatorias.

- A pesar que el porcentaje de cumplimiento de la meta de aumento del nivel de inglés, establecida para el programa de la industria de servicios globales, no es muy significativo (35,7% promedio), la eficiencia de éste ha ido acercándose a las tendencias internacionales respecto del progreso del nivel de inglés por hora de clase (1 punto/hr). Las cifras del programa fueron aumentando, a partir del 2008, desde un 0,47 ptos/hr hasta alcanzar 1 ptos/hr el año 2011.

Para el caso de la industria de turismo el aumento del nivel de inglés, según la meta establecida para cada año, tuvo un mejor desempeño (62,4%) en comparación con la industria de servicios globales. Igualmente, el comportamiento del aumento de nivel de inglés por hora también fue al alza, finalizando en la última versión del año 2011 con un progreso promedio de nivel de inglés de 0,84 ptos/hr.

Con ello, se comprueba que el programa se hizo más eficiente, permitiendo que los alumnos mejoraran su dominio del idioma en menos horas de capacitación.

#### ***b) Conclusiones asociadas a los indicadores fuera de la Matriz de Marco Lógico***

***Al evaluar los datos obtenidos, asociados a los indicadores fuera de la matriz de marco lógico, es posible afirmar que el programa contribuye a mejorar la empleabilidad de las personas sin trabajo, al aumento en sus ingresos, y en una menor medida, al mejoramiento de la situación laboral de las personas empleadas.***

- A la fecha de evaluación, el porcentaje de personas beneficiarias que se encontraban desempleadas al momento de postular se reduce en un 48%. De este total, el 68% logra desempeñarse dentro de la industria de servicios globales, lo que constituye un resultado significativo para el programa, ya que aparte de generar inserción laboral ésta se realiza en la industria intervenida. Si este análisis se compara con el grupo de control, el programa reafirma su éxito ya que el porcentaje de personas no beneficiarias que consigue emplearse a la fecha de la evaluación sólo asciende al 32%.

El aporte del programa a la disminución de personas desempleadas, en el caso de la industria de turismo, es menor. De un 100% de personas que se encontraban empleadas dentro de la industria, al momento de postular, en promedio el 17,0% declara estar desempleadas al momento de la evaluación. Este resultado aplica para ambas categorías, tanto beneficiarios del programa como para el grupo de control, lo cual podría estar eventualmente justificado por la fecha en que se realizó la encuesta (estacionalidad de la industria).

En consecuencia, es posible afirmar que el programa incide positivamente en la inserción laboral dentro de la industria de servicios globales, pero no así en la industria de turismo.

- Desde un punto de vista más específico, es relevante constatar que de un total de 260 personas que declararon estar desempleadas al inicio del programa de servicios globales, en promedio, un 54% consiguió trabajo dentro de la industria al momento de finalizar el curso y al momento de la realización de la encuesta. En comparación con el grupo de control, del total de desempleados sólo un 37%, en promedio, consigue trabajo dentro de la industria. En ambos casos, la mayoría de las personas correspondía al segmento de nivel ejecutivo (74% promedio en los beneficiarios y 83% en los no beneficiarios).

- Al evaluar las mejoras en términos de empleabilidad de las personas, vale decir un ascenso, aumento de sueldo o un cambio a mejor trabajo, se constató que las personas beneficiadas con el programa presentan una situación laboral mucho más favorable al grupo no beneficiado (30,9% y 14,2% respectivamente). Sin embargo, es relevante mencionar que, en general, el programa no constituye un cambio significativo en las personas beneficiadas ya que en promedio un 57,4% manifestó que no tuvo cambios y que su situación laboral se mantuvo igual.

Entre los encuestados de la industria de turismo, la mayoría de las personas tampoco manifestó mejoras en el ámbito laboral (51% promedio). No obstante, de las personas que sí manifestaron mejoras laborales, sigue siendo mayor el grupo de beneficiarios (26,2%) en comparación al grupo de control (18,7%).

- En materia de evaluación de ingresos, y en base a los resultados obtenidos con la aplicación de las dos metodologías estadísticas, es posible afirmar que los beneficiarios de ambas industrias registran un aumento del ingresos/hr al finalizar el curso, y un incremento mayor al momento de realizar la encuesta. Sin embargo, existe una diferencia significativa entre el aumento de ingresos de la industria de turismo y servicios globales, en donde esta última, puede alcanzar un 40% más.

***Metodología de Propensity Score Matching:***

- Con la aplicación de esta metodología, se evidencia un aumento promedio de \$124.000 mensuales aproximadamente en los beneficiarios del programa de servicios globales, desde la postulación hasta el momento de la evaluación. Este aumento representa un 13,2% del ingreso mensual líquido promedio de las personas al postular (\$936.767 inflactado). Para el caso del grupo de control, esta cifra desciende a \$84.420 mensuales aproximadamente y el porcentaje de aumento representa un 10,6% de los ingresos declarados al momento de postular (\$792.716 inflactado).

En el caso de la industria de turismo, el aumento de ingresos/hr promedio asciende a \$53.280 mensuales en los beneficiarios del programa y a \$42.120 en el grupo de control. Cada una de estas cifras representan un aumento del 14,6% y 10,7% promedio de los ingresos mensuales líquidos declarados al momento de postular respectivamente (\$365.619 beneficiarios y \$393.056 no beneficiarios).

Finalmente, el aumento de ingresos/hr más significativo se produce en los niveles medio y gerencial con un 19%, en ambas industrias.

- En cuanto al análisis de género, todos los resultados estadísticos arrojan que existe una diferencia consistente y sin excepción, en cada categoría, entre hombres y mujeres. Estas últimas ven desfavorecidos sus ingresos en relación con los hombres, inclusive en la industria de turismo que es donde se presenta una mayor concentración de mujeres.

Los hombres ganan \$119.000 líquidos, en promedio mensual, más que las mujeres en la industria de servicios globales, independientemente si es beneficiario o no. En cuanto a la industria de turismo, el diferencia se reduce a \$39.240, en promedio mensual, considerando ambas categorías.

**Metodología de Regresión Discontinua: (Sólo industria servicios globales)**

- Como conclusión a la aplicación de esta metodología, es posible afirmar que los beneficiarios del programa sí perciben mayores ingresos en comparación con el grupo de control, en una muestra con características muy similares.

Al cotejar las diferencias del punto más bajo del grupo de control en la curva de regresión discontinua (\$4.700) y el punto más alto de ingresos del grupo de beneficiarios del programa (\$5.800), se obtiene que el impacto asciende a \$1.100/ hr, lo que equivale a hasta \$176.000 líquidos mensuales de diferencia como máximo.

Por último, en términos generales es importante manifestar que, si bien el monto del impacto es aparentemente bajo, existen razones que lo fundamentarían: “La experiencia internacional en materia de evaluaciones señala que las magnitudes de los impactos en Programas de capacitación similares en el mundo, son bajas y sin significación estadística” (Centro de Servicios Empresariales de la Universidad Central, p.48). Por lo tanto, el programa de becas de inglés no estaría exento de este tipo de conclusiones.

**c) Conclusiones asociadas a los otros indicadores**

- Del total de personas que indican estar empleadas dentro de la industria de servicios globales, al momento de la evaluación, un 37,3% declara que la empresa en la cual se desempeña realiza exportación de servicios. En este sentido, los resultados obtenidos no son muy significativos en términos de resultados directos del programa, sin embargo, esto se justifica porque el programa incide en un aumento del stock de profesionales y técnicos en la industria con un nivel de inglés suficiente, y no en la promoción de las exportaciones de servicios en las empresas nacionales y/o la instalación de nuevos proyectos extranjeros de este tipo en Chile.
- Frente a la pregunta asociada a la frecuencia del uso del inglés dentro de las jornadas laborales, una vez finalizado el curso, la mayoría de las personas de ambas industrias (70,1% en servicios globales y 74,4% en turismo) declararon haber utilizado el inglés en su trabajo, ya sea inmediatamente o de manera parcial. Esta situación refleja el resultado directo e inmediato del programa sobre la actividad laboral de los beneficiados, lo que constituye un muy buen resultado para la industria.

Ante la misma pregunta realizada a las personas no beneficiadas, que tuvieron acceso a un curso de inglés privado, un porcentaje bajo (13% promedio en ambas industrias), declararon haber utilizado el inglés en su trabajo, ya sea inmediatamente o de manera parcial.

- En esta materia, es importante relevar el bajo porcentaje de personas no beneficiadas que accede a cursos privados de inglés en ambas industrias (18%), lo que demuestra el bajo interés, o escaso acceso, a invertir en este tipo de capacitación.
- Al revisar la principal motivación de las personas para postular al programa de becas, se puede constatar que las mayores preferencias, tanto para beneficiarios como no beneficiarios de ambas industrias,

fueron las siguientes: “Para cambiarme a un mejor trabajo”, “Otras”, “Mejorar nivel de inglés” y “Para mejorar mi renta”.

Al respecto, existe una no despreciable cantidad de respuestas sin relación con el ámbito laboral como principal razón para postular al programa, como por ejemplo: estudios en el extranjero, desarrollo personal, viajar, gusto por el idioma, entre otros, los cuales probablemente podrían constituir externalidades positivas del programa, y que además, podrían ser estimulados de manera más eficaz a través de la difusión del programa y las clases.

#### ***d) Recomendaciones***

A la luz de los resultados expuestos, es posible afirmar que el programa de becas de inglés cumple con los objetivos establecidos en la matriz de marco lógico a nivel de propósito, vale decir, contribuye a la generación de stock calificado para la industria de servicios globales y turismo. Sin embargo, puede ser mejorable, en ciertos aspectos, con el objeto que aumente su nivel de efectividad.

##### ***A nivel de diseño:***

- El programa por sí sólo tiene resultados efectivos, pero debe complementarse con acciones que generen o promuevan el desarrollo en las industrias en las cuales se desea intervenir. La contribución al cierre de brechas de capital humano que obstaculizan el desarrollo de las industrias, no es suficiente ya que debe generarse un vínculo efectivo entre los beneficiarios y la industria. Es por ese motivo, que acciones como el Registro de inglés y la Feria Laboral son claves para obtener resultados finales mucho más efectivos.
- Evaluar la posibilidad de desarrollar nuevos programas en función de demandas de otros sectores económicos. Este escenario debiera realizarse si se declara que Corfo tiene el rol de potenciar el capital humano calificado en industrias que requieran de esta intervención. Inclusive podría evaluarse otras competencias atinentes a cada industria. Sin embargo, esta decisión debe estar orientada a sectores específicos ya que deben estar complementadas con otras acciones que generen condiciones favorables en la industria para que el impacto del programa sea mayor aún.
- Incluir en la etapa de diseño del programa cada dos años, un estudio actualizado acerca de las necesidades reales de la industria a intervenir en cuanto a insuficiencia de stock de profesionales y técnicos calificados, con el objeto de establecer el número de becas a otorgar y además, la pertinencia de la industria seleccionada. En este sentido, también se sugiere no abrir el programa a otras industrias si es que no existe la necesidad real de capacitación.
- A pesar que el objetivo de la política pública está orientado principalmente al desarrollo de una industria específica, los beneficiarios directos son las personas. En este ámbito, se recomienda evaluar la posibilidad de solicitar un cofinanciamiento del curso de inglés a aquellas personas que declaren un sueldo mayor a un corte determinado por el programa.

**A nivel de gestión:**

- Tomando en cuenta que los mecanismos de medición del desempeño de las instituciones capacitadoras están estrechamente vinculados al cumplimiento de la asistencia y aumento de puntaje de los becarios al finalizar el curso, se sugiere exigir algún mecanismo intermedio adicional de seguimiento que permita a Corfo tomar medidas para asegurar un mejor resultado en el aumento del nivel de inglés de los beneficiarios. Como por ejemplo, un test intermedio a los alumnos y/o un control estricto de la asistencia a clases, y no sólo un monitoreo del registro de la asistencia.
- Incluir en el diseño del programa indicadores que tengan como foco entregar información que permita medir la contribución al objetivo directo del programa a nivel de la industria, es decir, medir en cuanto aporta el programa a disminuir la brecha de profesionales y técnicos necesarios para la industria. Asimismo, adicionar un indicador que permita obtener la satisfacción de las empresas que emplean a los beneficiarios del programa.

Tipo de indicador	Indicador	Fórmula	Medio de verificación
Resultado	Porcentaje de profesionales y técnicos beneficiados respecto del total de stock faltante en la industria.	$\Sigma (\text{N}^\circ \text{ de profesionales y técnicos beneficiados año } t / \text{Stock de profesionales y técnicos faltantes en la industria en el año } t) * 100$	Informe emitido por la Unidad de Capital Humano
Resultado	Porcentaje de empresas con niveles de satisfacción altos o suficientes respecto de sus funcionarios becados	$\Sigma (\text{N}^\circ \text{ de empresas con niveles de satisfacción altos o suficientes año } t / \text{N}^\circ \text{ total de empresas encuestadas en el año } t) * 100$	Reporte de resultados de encuestas de satisfacción

**A nivel de evaluación:**

- Incluir como proceso permanente, al inicio de cada versión anual del programa, una evaluación a los postulantes que entregue información del estado inicial de las personas antes de ser intervenidos y/o como grupo de control, con el objeto que la evaluación pueda realizarse a nivel de año de intervención. Este proceso podría ser incluido en el formulario de postulación de las personas durante la convocatoria, los cuales al estar interesados en adjudicarse la beca, tendrán mayor incentivo a responder la encuesta.
- Incluir a las empresas en la evaluación del programa. A pesar que el programa está dirigido a personas que se desempeñan en industrias determinadas, el impacto final esperable es un aumento de la competitividad en dichos sectores económicos, y en ese sentido, el feedback que declaren las empresas en cuanto a las mejoras evidenciadas en las personas beneficiadas con el programa es de suma importancia. Además, de una medición de la evolución de la productividad de las empresas. Deben establecerse mecanismos permanentes de nivel de satisfacción desde la industria.
- La evaluación que se realice al programa en términos de impacto, también debe estar acompañado por el análisis de resultados de las otras iniciativas que formaron parte de la Agenda del Cluster de Servicios Globales, como el Registro de inglés y la Feria Laboral, ya que esta política estaba correlacionada con dichas acciones.

## Bibliografía

- AEDO, CRISTIAN (2005): “*Evaluación del impacto*”, Serie Manuales N° 47, División de Desarrollo Económico, CEPAL - GTZ, Santiago, Chile.
- BANCO MUNDIAL (2004), “A better investment Climate for Everyone”, Washington, DC.
- BECKER, GARY S. (1993), “*Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis with Special Reference to Education*”, Chicago. The University of Chicago Press.
- BOSTON CONSULTING GROUP (2007), “*Estudios de Competitividad en Clusters de la Economía Chilena: Offshoring*”.
- CENTRO DE INNOVACIÓN EN CAPITAL HUMANO (Innovum) – Fundación Chile (2008): “*Industria del Offshoring: Estudio del Capital Humano del Sector y Recomendaciones para el Diseño e Implementación de un Programa Piloto de Inmersión en Inglés para Técnicos y Profesionales*”.
- CENTRO DE SERVICIOS EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL (2009), “*Evaluación en profundidad del Programa Franquicia Tributaria para capacitación*”. Estudio realizado para SENCE.
- CONSEJO NACIONAL DE INNOVACIÓN PARA LA COMPETITIVIDAD – CNIC (2010): “*Avances, Desafíos y Propuestas en Capital Humano*”.
- CONCERTACIÓN DE PARTIDOS POR LA DEMOCRACIA. (2005): “*Programa de Gobierno 2006-2010. Michelle Bachelet*”
- DE LA FUENTE, JORGE. CEPAL (2010), “¿Cómo se define un problema social y se elaboran objetivos en el proceso de planificación?”
- DELOITTE HOSPITALITY 2015 (2010): Seven key trends to shape future success.
- DIVISIÓN DE CONTROL DE GESTIÓN, DIPRES (2009): “*Anexo Metodología Evaluación de Impacto*”
- ENGLISH, J. 2010, “*Dominio del inglés eleva en forma importante rentas de profesionales*”. La Tercera, 11 de julio, p.50
- GEMMELL, N. (1996). “*Evaluating the impacts of human capital stocks and accumulation on economic growth: Some new evidence*”. Oxford Bulletin of Economics and Statistics.
- KIS, VIKTÓRIA y FIELD SIMON, OECD (2009): “*Learning for Jobs OECD Reviews of Vocational Education and Training. Chile: A First Report*”.
- LALL, S. (1999). “*Competing with labour: Skills and competitiveness in developing countries*”. Geneva.
- INTERNATIONAL LABOUR ORGANIZATION.OECD (2001), “*The Well-being of Nations: The Role of Human and Social Capital*”.
- ONSOMU, E. N., NGWARE, M. W., & MANDA, D. K. (2010) “*The impact of skills development on competitiveness: Empirical evidence from a cross-country analysis*”. Educational Policy Analysis Archives.
- RAMÍREZ, EMILIO D. (2007): “*Capital Humano como Factor de Crecimiento Económico*”, Colombia.
- SCHULTZ, THEODORE W. (1963): “*The Economic Value of Education*”, New York. Columbia University Press.
- SHAHIDUR R., GAYATRI B. and HUSSAIN A (2010): “*Handbook on Impact Evaluation: Quantitative Methods and Practices*”, The World Bank, Washington D.C.

TILAK, J. B. G. (2002). "*The handbook on educational research in the Asian Pacific Region*". Dordrecht, Netherlands: Kluwer Academic Publishers.

PORTER, MICHAEL E. (2005) "*Chile´s Competitiveness: Where Does the Country Stand?*". Harvard Business School.

## Estudios de caso

### Publicados en 1996

Estudio de Caso N° 1  
LA REESTRUCTURACIÓN DEL SECTOR TELECOMUNICACIONES EN PARAGUAY.

César Pastore Britos.

Estudio de Caso N° 2  
AZÚCAR: MERCOSUR Y RECONVERSIÓN, EL CASO CALNU (URUGUAY).

Fernando Correa Alsina.

Estudio de Caso N° 3  
EL LITIO: UNA PERSPECTIVA FALLIDA PARA BOLIVIA.

Walter Orellana Rocha.

Estudio de Caso N° 4  
EL ESTUDIO DE CASO COMO INSTRUMENTO PEDAGÓGICO Y DE INVESTIGACIÓN EN POLÍTICAS PÚBLICAS.

Ramón Borges Méndez.

Estudio de Caso N° 5  
INCENTIVOS A LAS EXPORTACIONES NO TRADICIONALES EN BOLIVIA: UNA CONFRONTACIÓN ENTRE LA TEORÍA Y LA PRÁCTICA.

Patricia Noda Videa.

Estudio de Caso N° 6  
EL SISTEMA PRIVADO DE PENSIONES PERUANO Y EL MECANISMO DE LA PENSIÓN MÍNIMA.

María Lila Iwasaki.

Estudio de Caso N° 7  
LA PRIVATIZACIÓN DEL ÁREA DE CARGA DE LA EMPRESA DE FERROCARRILES DEL ESTADO EN CHILE: ¿UNA NEGOCIACIÓN ATÍPICA?

Cristián Saieh Mena.

Estudio de Caso N° 8  
DE LO ERRÁZURIZ A TIL-TIL: EL PROBLEMA DE LA DISPOSICIÓN FINAL DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS DOMICILIARIOS EN SANTIAGO.

Sandra Lerda y Francisco Sabatini.

Estudio de Caso N° 9  
CONSTRUCCIÓN DE UNA CÁRCEL ESPECIAL PARA MILITARES: LECCIONES Y DESAFÍOS DE GOBERNABILIDAD EN LA TRANSICIÓN DEMOCRÁTICA CHILENA.

Soledad Ubilla.

Estudio de Caso N° 10  
MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE UN HOSPITAL PÚBLICO: EL CASO DE LA ASISTENCIA PÚBLICA EN SANTIAGO.

Cecilia Montero y Carlos Vignolo.

Estudio de Caso N° 11  
CONTROL Y RESPONSABILIDAD EN GOBIERNOS LOCALES: DESAFÍOS INSTITUCIONALES DE LA DESCENTRALIZACIÓN EN BOLIVIA.

Claudio Orrego Larraín.

### Publicados en 1997

Estudio de Caso N° 12  
MITOS Y HECHOS DEL PROGRAMA DE VIVIENDA BÁSICA EN SANTIAGO DE CHILE: UNA MIRADA DESDE LOS BENEFICIARIOS.

Fernando Díaz Mujica.

Estudio de Caso N° 13  
GESTIÓN TERRITORIAL DEL FOMENTO PRODUCTIVO: UNA OBSERVACIÓN A LA PYME FORESTAL DE LA REGIÓN DEL BÍO-BÍO.

Liliana Cannobbio Flores.

Estudio de Caso N° 14  
LA REFORMA PREVISIONAL BOLIVIANA Y EL CASO DEL INCENTIVO AL TRASPASO.

Luis Gonzalo Urcullo Cossío.

Estudio de Caso N° 15  
GÉNERO, SALUD Y POLÍTICAS PÚBLICAS, DEL BINOMIO MADRE-HIJO A LA MUJER INTEGRAL.

Alejandra Faúndez Meléndez.

Estudio de Caso N° 16  
ESTUDIO DEL SISTEMA DE REGULACIÓN SECTORIAL EN BOLIVIA.

Julio Waldo López Aparicio.

Estudio de Caso N° 17  
LA INDUSTRIA DEL PETRÓLEO EN ECUADOR. EL CASO DEL SISTEMA DEL OLEODUCTO TRANSECUTORIANO.

Luis Esteban Lucero Villarreal.

Estudio de Caso N° 18  
LA GESTIÓN COLECTIVA DEL DERECHO DE AUTOR Y LOS DERECHOS CONEXOS: INSTRUMENTO DE PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD.

Marvin Francisco Discua Singh.

### Publicados en 1998

Estudio de Caso N° 19  
ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES PARA PROMOVER LA PERMANENCIA DE PROFESIONALES CALIFICADOS EN EL SERVICIO PÚBLICO PERUANO. EL CASO DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA.

Juan Carlos Cortázar Velarde.

Estudio de Caso N° 20  
LA CRISIS DE LAS UVAS ENVENENADAS.

Claudio Rodolfo Rammsy García.

Estudio de Caso N° 21  
LOS DETERMINANTES DE LA DISTRIBUCIÓN DEL INGRESO DE HAITÍ (ELEMENTOS PARA EL DEBATE).

Michel-Ange Pantal.

Estudio de Caso N° 22

REGULACIÓN DE SEGUROS PRIVADOS DE SALUD: LA EXPERIENCIA EN CHILE DE LA SUPERINTENDENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD PREVISIONAL (ISAPRES).

Cecilia Má, Yajaira Rivera, Livia Sánchez.

Estudio de Caso N° 23

LA REFORMA A LA JUSTICIA CRIMINAL EN CHILE: EL CAMBIO DEL ROL ESTATAL.

Juan Enrique Vargas Viancos.

Estudio de Caso N° 24

EL ROL DE LA SUPERINTENDENCIA PARA LA PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN DE LA LIBRE COMPETENCIA EN EL PROCESO DE PRIVATIZACIÓN VENEZOLANO.

David Mieres Valladares.

Estudio de Caso N° 25

CONCERTACIÓN Y POLÍTICA EDUCATIVA EN ARGENTINA (1984 - 1996).

Alejandro Esteban Rodríguez.

Estudio de Caso N° 26

POLÍTICA AMBIENTAL EN COSTA RICA: ANÁLISIS DEL PROYECTO DE USO Y CONSOLIDACIÓN DE LOS RECURSOS FORESTALES EN LAS COMUNIDADES RURALES DE LA REGIÓN CHOROTEGA.

Georgina Paniagua Ramírez.

Estudio de Caso N° 27

IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y EQUIDAD EN LAS POLÍTICAS DE EDUCACIÓN SUPERIOR. UN ESTUDIO SOBRE LOS PROCESOS DE SELECCIÓN Y FINANCIAMIENTO.

Sixto Carrasco Vielma.

Estudio de Caso N° 28

LA PRIVATIZACIÓN DE LAS TELECOMUNICACIONES EN EL PERÚ.

Leopoldo Arosemena Yabar-Dávila.

Estudio de Caso N° 29

DESCENTRALIZACIÓN EN BOLIVIA: PARTICIPACIÓN POPULAR Y POLÍTICA PARA UNA COMPATIBILIZACIÓN CON LA ESTRATEGIA DE DESARROLLO NACIONAL.

José Antonio Terán Carreón.

Estudio de Caso N° 30

LA POLÍTICA DE PROMOCIÓN DE EXPORTACIONES DE MÉXICO: EFECTOS EN EL CASO DE LA RELACIÓN BILATERAL MÉXICO - CHILE.

Ana María Güémez Perera.

Estudio de Caso N° 31

LA LEY N° 19.490: IMPLICACIONES Y PROYECCIONES DEL MANEJO DE UNA CRISIS: EL CASO DEL PERSONAL NO MÉDICO DE SALUD.

Claudia Muñoz Salazar.

**Publicados en 1999**

Estudio de Caso N° 32

LA POBREZA, LA DESIGUALDAD Y LA EDUCACIÓN EN EL PERÚ DE HOY: UNA APROXIMACIÓN CUANTITATIVA.

Nelson Shack Yalta.

Estudio de Caso N° 33

PROGRAMA CHILE - BARRIO: ¿UNA PROPUESTA DE INTERVENCIÓN PÚBLICA INNOVADORA EN ASENTAMIENTOS PRECARIOS?

María Gabriela Rubilar Donoso.

Estudio de Caso N° 34

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, INNOVACIONES NECESARIAS EN EL SISTEMA DE SALUD OCUPACIONAL DEL PERÚ.

Cecilia Má Cárdenas.

Estudio de Caso N° 35

EL ROL REGULADOR DEL ESTADO EN OBRAS VIALES CONCESIONADAS.

Ricardo Cordero Vargas.

Estudio de Caso N° 36

MODERNIZACIÓN DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS DE ATENCIÓN A NIÑOS Y ADOLESCENTES EN VENEZUELA: EL CASO DE LAS REDES LOCALES DE PROTECCIÓN A LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA.

Luzmari Martínez Reyes.

Estudio de Caso N° 37

CULTURA CIUDADANA: LA EXPERIENCIA DE SANTAFÉ DE BOGOTÁ (1995 - 1997).

Pablo Franky Méndez.

Estudio de Caso N° 38

POLÍTICAS DE CAPACITACIÓN JUVENIL Y MERCADO DEL TRABAJO EN VENEZUELA (1990 - 1997).

Urby Pantoja Vásquez.

Estudio de Caso N° 39

LAS POLÍTICAS PÚBLICAS CONTRA LA CORRUPCIÓN COMO UN MODO DE CONSOLIDAR LOS PROCESOS DEMOCRÁTICOS: EL CASO ARGENTINO

Irma Miryám Monasterolo.

Estudio de Caso N° 40

EL SISTEMA DE INTERMEDIACIÓN LABORAL Y LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE EMPLEO EN CHILE: DIAGNÓSTICO, EVALUACIÓN Y PROPUESTA PARA MEJORAR SU GESTIÓN.

César Chanamé Zapata.

Estudio de Caso N° 41

REFORMA AL SISTEMA DE REMUNERACIONES DE LOS DOCENTES DEL SERVICIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA EN BOLIVIA.

Teresa Reinaga Joffré.

Estudio de Caso N° 42

LA NEGOCIACIÓN DE LA TRANSICIÓN DEMOCRÁTICA EN CHILE (1983 - 1989).

Justo Tovar Mendoza.

**Publicados en 2000**

Estudio de Caso N° 43  
ANÁLISIS COMPARATIVO DEL FINANCIAMIENTO A LA EDUCACIÓN SUPERIOR, UNIVERSIDADES ESTATALES Y UNIVERSIDADES PRIVADAS CON APORTES 1981-1989 Y 1990-1998.

Julio Castro Sepúlveda.

Estudio de Caso N° 44  
INDICADORES DE CALIDAD Y EFICIENCIA EN LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA: ALGUNAS PROPUESTAS PARA EL SISTEMA DE ACREDITACIÓN CHILENO.

Danae de los Ríos Escobar.

Estudio de Caso N° 45  
POLÍTICAS DE COMPETITIVIDAD EN REGIONES A LA LUZ DE LA ESTRATEGIA DE DESARROLLO CHILENA.

Jorge Menéndez Gallegos.

Estudio de Caso N° 46  
ANÁLISIS DE LAS SEÑALES ECONÓMICAS EN LA INDUSTRIA ELÉCTRICA EN BOLIVIA.

Jorge Ríos Cueto.

Estudio de Caso N° 47  
POTENCIALIDADES DE LA DESCENTRALIZACIÓN FISCAL EN VENEZUELA.

Edgar Rojas Calderón.

Estudio de Caso N° 48  
ANÁLISIS DE LA REFORMA DE PENSIONES EN EL SALVADOR

Irma Lorena Dueñas Pacheco.

Estudio de Caso N° 49  
EVALUACIÓN DE LA POLÍTICA REGULATORIA DEL SECTOR HIDROCARBUROS EN BOLIVIA.

Tatiana Genuzio Patzi.

Estudio de Caso N° 50  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL ESPACIO LOCAL: HACIA LA CONSTRUCCIÓN DE UNA NUEVA CIUDADANÍA EN CHILE.

Roberto Godoy Fuentes.

Estudio de Caso N° 51  
GESTIÓN DE BILLETES EN EL BANCO CENTRAL.

John Vela Guimet.

Estudio de Caso N° 52  
EL CRÉDITO COMO INSTRUMENTO PARA FINANCIAR EL ACCESO Y LA MANTENCIÓN DE ESTUDIANTES EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR EN CHILE.

Juan Salamanca Velázquez.

**Publicados en 2001**

Estudio de Caso N° 53  
EL NUEVO MODELO DE JUSTICIA PENAL ADOLESCENTE DE NICARAGUA.

Raquel del Carmen Aguirre.

Estudio de Caso N° 54  
LA GESTIÓN ESTRATÉGICA EN EL GOBIERNO MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE LA PAZ.

Humberto Rosso Morales.

Estudio de Caso N° 55  
EDUCACIÓN SUPERIOR EN NICARAGUA: ¿EFICIENCIA EN LA ASIGNACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS DEL ESTADO?

Emilio Porta Pallais.

Estudio de Caso N° 56  
SEGURO DE DESEMPLEO EN CHILE.

Juan Pablo Severin Concha.

Estudio de Caso N° 57  
FORMACIÓN DOCENTE: CENTROS REGIONALES DE FORMACIÓN DE PROFESORES (CERP).

Juan Eduardo Serra Medaglia.

Estudio de Caso N° 58  
MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA. EL CASO CHILENO (1994 - 2000).

Álvaro Vicente Ramírez Alujas.

Estudio de Caso N° 59  
CONTENCIÓN DE COSTOS EN MEDICAMENTOS: LA EXPERIENCIA INTERNACIONAL Y EL CASO CHILENO.

Lucas Godoy Garraza.

Estudio de Caso N° 60  
LA REFORMA CONSTITUCIONAL ECUATORIANA DE 1998: UN ANÁLISIS DESDE LA PERSPECTIVA DE LA GOBERNABILIDAD.

Fernando Pachano Ordóñez.

**Publicados en 2002**

Estudio de Caso N° 61  
EL ENFOQUE DE GÉNERO DENTRO DEL PROGRAMA DE REFORMA DEL SERVICIO CIVIL NICARAGÜENSE: ANÁLISIS DEL AMBIENTE INSTITUCIONAL.

María Andrea Salazar Mejía.

Estudio de Caso N° 62  
REFORMA AL SISTEMA DE PENSIONES EN COSTA RICA: EVALUACIÓN DE LA NUEVA ORGANIZACIÓN.

Cinthya Arguedas Gourzong.

Estudio de Caso N° 63  
LA GESTIÓN DE LO PÚBLICO MÁS ALLÁ DE LO ESTATAL: EL CASO DEL FONDO DE RECONSTRUCCIÓN SOCIAL Y ECONÓMICA DEL EJE CAFETERO (FOREC) EN COLOMBIA.

Jorge Iván Cuervo Restrepo.

Estudio de Caso N° 64  
INSERCIÓN LABORAL JUVENIL: ANÁLISIS DE VARIABLES RELEVANTES Y PERSPECTIVAS DE POLÍTICA.

Sergio Antonio Ibáñez Schuda.

Estudio de Caso N° 65  
LA DEMANDA POR JUSTICIA, UN PROBLEMA DE POLÍTICA PÚBLICA.  
Rafael Mery Nieto.

Estudio de Caso N° 66  
ANÁLISIS DE IMPACTO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN EN LA ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE EN EL SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS DE CHILE.  
Carlos René Martínez Calderón.

Estudio de Caso N° 67  
ESTRUCTURA DEL EMPLEO POR GÉNERO Y ANÁLISIS DE LA CONCENTRACIÓN DEL EMPLEO FEMENINO EN EL SECTOR TERCIARIO.  
Paula Ximena Quintana Meléndez.

Estudio de Caso N° 68  
RENDIMIENTO ESCOLAR EN CHILE EN ESTABLECIMIENTOS PÚBLICOS Y PRIVADOS: ¿QUÉ NOS MUESTRA LA NUEVA EVIDENCIA?  
Claudia Marcela Peña Barría.

Estudio de Caso N° 69  
DETERMINACIÓN DE LOS FACTORES EXPLICATIVOS DE LOS RESULTADOS ESCOLARES DE LA EDUCACIÓN PRIMARIA EN EL PERÚ.  
José Carlos Chávez Cuentas.

### Publicados en 2003

Estudio de Caso N° 70  
COSTA RICA: IMPORTANCIA Y PERSPECTIVAS DEL TRATADO DE LIBRE COMERCIO CON CHILE.  
Leonardo José Salas Quirós.

Estudio de Caso N° 71  
DIFERENCIAS SALARIALES ENTRE EMPLEADOS DEL SECTOR PÚBLICO Y PRIVADO DE CHILE EN LOS AÑOS 1990 Y 2000.  
Paula Daniela Bustos Muñoz.

Estudio de Caso N° 72  
VIABILIDAD DEL SISTEMA INTEGRADO DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA PÚBLICA EN BOLIVIA (1990 - 2001).  
Juan Carlos Camacho Encinas.

Estudio de Caso N° 73  
LA POLÍTICA Y PROGRAMAS SOCIALES INTEGRALES DE SUPERACIÓN DE LA POBREZA: UN DESAFÍO A LA GESTIÓN PÚBLICA.  
Valeria Andrea Sánchez de Buglio.

Estudio de Caso N° 74  
INCENTIVOS A ESCUELAS Y MAESTROS: LA EXPERIENCIA DEL "PLAN DE ESTÍMULOS A LA LABOR EDUCATIVA INSTITUCIONAL" EN EL SALVADOR.  
Juan Carlos Rodríguez.

Estudio de Caso N° 75  
COOPERACIÓN INTERNACIONAL EN CHILE. SU EVOLUCIÓN Y EFECTOS EN EL ÁMBITO ECONÓMICO 1990 - 2000.  
Carmen Gloria Marambio Ortiz.

### Publicados en 2004

Estudio de Caso N° 76  
POBLACIÓN PENAL Y MERCADO LABORAL: UN MODELO EMPÍRICO PARA EL PERÍODO 1982-2002 EN LA REGIÓN METROPOLITANA.  
Antonio Frey Valdés.

Estudio de Caso N° 77  
LA PROMESA DE LAS COMPRAS PÚBLICAS ELECTRÓNICAS: EL CASO DE CHILECOMPRA (2000-2003).  
Karen Angelika Hussmann.

Estudio de Caso N° 78  
UN SISTEMA DE INFORMACIÓN DE APOYO A LA GESTIÓN DE LAS CIUDADES CHILENAS.  
Víctor Contreras Zavala.

Estudio de Caso N° 79  
AÑOS DE ESTUDIO Y SUPERACIÓN DE LA POBREZA EN NICARAGUA EL CASO DE LA RED DE PROTECCIÓN SOCIAL  
José Ramón Laguna Torres.

Estudio de Caso N° 80  
LOS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN AMBIENTAL FRENTE A LOS TRATADOS DE LIBRE COMERCIO. EL DESAFÍO DE LA REGIÓN DE O'HIGGINS.  
Marlene Sepúlveda Cancino.

Estudio de Caso N° 81  
MUNICIPIOS EFECTIVOS EN EDUCACIÓN.  
María Angélica Pavez García.

### Publicados en 2005

Estudio de Caso N° 82  
EFECTOS EN LOS SECTORES AGROPECUARIOS Y AGROINDUSTRIAL CHILENO DEL TRATADO DE LIBRE COMERCIO ENTRE CHILE Y COSTA RICA.  
Mauricio Reyes Reyes.

Estudio de Caso N° 83  
AUTONOMÍA DE LAS FINANZAS LOCALES EN PERÚ.  
Mónica Tesalia Valcárcel Bustos.

Estudio de Caso N° 84  
INVESTIGACIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS, UNA NECESIDAD URGENTE PARA CHILE: EL FONDO PARA EL ESTUDIO DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS COMO INSTRUMENTO DE GESTIÓN DE PROYECTOS.  
María Elisa Ansoleaga Moreno.

Estudio de Caso N° 85  
LA LICITACIÓN DE DEFENSA PENAL PÚBLICA EN EL NUEVO PROCESO PENAL CHILENO.  
Cristián Andrés Letelier Gálvez.

Estudio de Caso N° 86  
EVALUACIÓN DE EFECTIVIDAD DEL FOMENTO FORESTAL EN CHILE, PERÍODO 1996-2003.  
Gerardo Andrés Valdebenito Rebolledo.

Estudio de Caso Nº 87  
¿SEGURIDAD SOCIAL PARA TODOS O UNOS POCOS?  
Mariela Solange Torres Monroy.

Estudio de Caso Nº 88  
FACTORES CLAVES EN LA RELACIÓN INVESTIGACIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS EN CHILE.  
(Análisis del modelo matemático de licitación para Junaeb y el proyecto Fondef de estimación de riesgos y costos de reducción del arsénico en el aire para el diseño de una normativa)  
Claudia Andrea Mardones Fuentes.

### Publicados en 2006

Estudio de Caso Nº 89  
LOS DIÁLOGOS CIUDADANOS POR LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN: UNA EXPERIENCIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GENERACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS.  
Pablo Iván Rupin Gutiérrez.

Estudio de Caso Nº 90  
IMPACTO DE LOS RECURSOS HIPC Y PNC EN LA GESTIÓN DE LOS GOBIERNOS MUNICIPALES DE BOLIVIA.  
José Luis Tangara Colque.

Estudio de Caso Nº 91  
DISTRIBUCIÓN DEL INGRESO: REPRESENTACIONES DE LAS ÉLITES SOBRE LOS MECANISMOS Y POSIBLES IMPACTOS DE UNA POLÍTICA PÚBLICA DISTRIBUTIVA.  
Elizabeth Rivera Gómez.

Estudio de Caso Nº 92  
INDICADORES DE CALIDAD Y EFICIENCIA DEL ESTADO.  
Luis Antonio Riquelme Contreras.

Estudio de Caso Nº 93  
SECTOR INFORMAL EN HONDURAS: ANÁLISIS Y CARACTERÍSTICAS DEL EMPLEO A PARTIR DE LAS ENCUESTAS DE HOGARES.  
David Ricardo Pineda Zelaya.

Estudio de Caso Nº 94  
BALANCE DEL PROCESO DE DESCENTRALIZACIÓN EN CHILE 1990-2005 "UNA MIRADA REGIONAL Y MUNICIPAL".  
Cristián Marcelo Leyton Navarro.

Estudio de Caso Nº 95  
LAS TRANSFERENCIAS FISCALES Y EL GASTO PÚBLICO EN LA FEDERACIÓN BRASILEÑA: UN ANÁLISIS DE LA INEQUIDAD ESPACIAL EN EL ACCESO A BIENES SOCIALES Y TERRITORIALES.  
Cristina Aziz Dos Santos.

Estudio de Caso Nº 96  
HACIA UNA NUEVA ETAPA EN LA GESTIÓN AMBIENTAL CHILENA: EL CASO CELCO.  
Alejandra Contreras Altmann.

### Publicados en 2007

Estudio de Caso Nº 97  
POLÍTICAS PÚBLICAS PARA ENFRENTAR LOS RIESGOS DE DESASTRES NATURALES EN CHILE.  
Antonia Bordas Coddou.

Estudio de Caso Nº 98  
DIAGNÓSTICO Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL PROGRAMA CHILE BARRIO.  
Claudio Martínez Villa.

Estudio de Caso Nº 99  
ADULTOS MAYORES EN LA FUERZA DEL TRABAJO: INSERCIÓN EN EL MERCADO LABORAL Y DETERMINANTES DE LA PARTICIPACIÓN.  
Javiera Marfán Sánchez.

Estudio de Caso Nº 100  
EL SECTOR FORESTAL EN CHILE Y SU CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO.  
Fernanda Solórzano Mangino.

Estudio de Caso Nº 101  
DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL PROGRAMA DE FOMENTO - PROFO CORPORACIÓN DE FOMENTO PRODUCTIVO.  
Marvin García Urbina.

### Publicados en 2008

Estudio de Caso Nº 102  
ANÁLISIS CRÍTICO DE LA POLÍTICA DE CONCESIONES VIALES EN CHILE: BALANCE Y APRENDIZAJES.  
Haidy Nevenka Blazevec Quiroz.

Estudio de Caso Nº 103  
ESTRATEGIAS PARA DETECTAR COLUSIÓN: LECCIONES PARA EL CASO CHILENO.  
Elisa Echeverría Montúfar.

Estudio de Caso Nº 104  
GOBERNABILIDAD E INSTITUCIONES EN HAITÍ: UN ANÁLISIS EXPLORATORIO.  
Jean Gardy Víctor.

Estudio de Caso Nº 105  
HACIA UN MODELO SOSTENIBLE DE TURISMO COSTERO EN REPÚBLICA DOMINICANA: ANÁLISIS Y RECOMENDACIONES.  
Matías Bosch Carcuro.

### Publicados en 2009

Estudio de Caso N° 106  
DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL Y PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE LA AGCI.

Omar Herrera.

Estudio de Caso N° 107  
EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS A TRAVÉS DEL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA.

Carola Córdova Manríquez.

Estudio de Caso N° 108  
FAMILIAS ADOLESCENTES Y JÓVENES EN CHILE: CAMBIOS, ASINCRONÍAS E IMPACTOS EN SUS FORMAS DE INTEGRACIÓN SOCIAL.

Julieta Palma Palma.

Estudio de Caso N° 109  
CORRESPONSABILIDAD ESTADO - SOCIEDAD CIVIL EN EL ÁMBITO DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS DE INFANCIA EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD SOCIAL.

Carlos Andrade Guzmán.

Estudio de Caso N° 110  
CONSECUENCIAS ECONÓMICAS DEL CONFLICTO TRABAJO-FAMILIA: DESAFÍOS PARA LAS POLÍTICAS PÚBLICAS.

Catalina de la Cruz Pincetti.

### Publicados en 2010

Estudio de Caso N° 111  
FACTORES DETERMINANTES PARA COMPLETAR EL PROCESO DE TRANSICIÓN DE UNA POLÍTICA DESDE LA FASE PREDECISIONAL A LA FASE DE IMPLEMENTACIÓN. EL CASO DEL PLAN ESTRATÉGICO DE LA ZONA SECA, NICARAGUA.

Guillermo Incer Medina.

Estudio de Caso N° 112  
DETERMINANTES DEL TRABAJO INFANTIL Y ADOLESCENTE EN NICARAGUA.

Wilber Bonilla Canda.

Estudio de Caso N° 113  
IMPACTO DE LA CRISIS DE WALL STREET SOBRE LAS FINANZAS INTERGUBERNAMENTALES: EL ROL DE LAS TRANSFERENCIAS EN EL CASO BOLIVIA.

Karen Martínez Oña.

### Publicados en 2011

Estudio de Caso N° 114  
FACTORES QUE INCIDEN EN LA INVERSIÓN EXTRANJERA DIRECTA (IED) CHILENA Y EFECTOS DE ESTE PROCESO EN LAS EMPRESAS INVERSIONISTAS. ROL DEL ESTADO EN LA PROTECCIÓN DE LAS INVERSIONES. LINEAMIENTOS DE POLÍTICA PÚBLICA.

Cristián Sánchez Solís.

Estudio de Caso N° 115  
LAS PRÁCTICAS E INTERACCIONES EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA Y LOS PROGRAMAS EDUCATIVOS EN LA ESCUELA DE SAN RAFAEL.

José Carlos Sanabria Arias.

Estudio de Caso N° 116  
DESAFÍOS PARA LA COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL DEL MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA.

Catalina Delpiano Troncoso.

### Publicados en 2012

Estudio de Caso N° 117  
ANÁLISIS SOBRE LA GESTIÓN FISCALIZADORA ADUANERA EN EL SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS DE CHILE.

Alfonso Rojas Li.

Estudio de Caso N° 118  
ARQUITECTURA PARA UN SISTEMA DE ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA MUNICIPAL.

Javier Fuenzalida Aguirre.

Estudio de Caso N° 119  
POLÍTICAS PÚBLICAS PARA NIÑOS Y ADOLESCENTES CON DISCAPACIDAD: PERSPECTIVA DESDE EL VÍNCULO PÚBLICO-PRIVADO.

María Cristina Cárdenas Espinoza.

### Publicados en 2013

Estudio de Caso N° 120  
CHILE Y LA EXPERIENCIA INTERNACIONAL EN EL PROGRAMA DEL OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO (OEA).

Roberto Oviedo Umaña.

Estudio de Caso N° 121  
ENTORNOS TERRITORIALES INNOVADORES. ANÁLISIS DEL FONDO DE INNOVACIÓN PARA LA COMPETITIVIDAD EN EL SECTOR AGRÍCOLA DE LA REGIÓN DEL MAULE.

Silvana Calderón Casanga.

Estudio de Caso N° 122  
DIFUSIÓN Y TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA EN CHILE: EVALUACIÓN Y RESULTADOS.

Daniel Rivero Salinas.

**Publicados en 2014**

Estudio de Caso N° 123  
INSERCIÓN DE CAPITAL HUMANO AVANZADO EN EL SECTOR PRODUCTIVO.

Eduardo Acuña Durán.

Estudio de Caso N° 124  
POLÍTICAS PÚBLICAS DE INSERCIÓN Y MANTENCIÓN EN EL MERCADO LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL: FACTORES DE INCIDENCIA EN CHILE.

Patricia Álvarez Vilches.

Estudio de Caso N° 125  
“¿PÚBLICO O PRIVADO?”: LA IMPLEMENTACIÓN DE PROGRAMAS DE REHABILITACIÓN Y REINSERCIÓN SOCIAL EN CÁRCELES CONCESIONADAS Y TRADICIONALES EN CHILE.

Khatherine Oliveri Astorga.

Estudio de Caso N° 126  
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA PRUEBA PISA DE LECTURA. EL CASO CHILENO.

Máximo Quiero Bastías.

Estudio de Caso N° 127  
ANÁLISIS DEL PROCESO DE ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DEL PRMS 100.

Isabel Serra Benítez.

Estudio de Caso N° 128  
ANÁLISIS DEL COSTO MARGINAL DE LOS FONDOS PÚBLICOS PARA CHILE.

Edgar Rodríguez Ylasaca.

Estudio de Caso N° 129  
ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO DE LA GESTIÓN HÍDRICA.

Christian Tapia Sobarzo.

Estudio de Caso N° 130  
MALESTAR, AGENCIA Y VOZ: CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA Y COMISIÓN DEFENSORA CIUDADANA EN CHILE.

Francisca Valdebenito Acosta.

Estudio de Caso N° 131  
EL PROGRAMA AMBULATORIO DE DISCAPACIDAD DEL SERVICIO NACIONAL DE MENORES, DESDE LA MIRADA DE UN MODELO DE ANÁLISIS DE POLÍTICA PÚBLICA.

María José Vega Sanabria.

Estudio de Caso N° 132  
EVALUACIÓN DE RESULTADOS DEL PROGRAMA DE BECAS DE INGLÉS DE CORFO.

Claudia Bazaes Merino.

Estudio de Caso N° 133  
EL MODELO CONTRACTUAL DE DISEÑO: UNA PROPUESTA PARA DISEÑAR POLÍTICAS NACIONALES.

Fredy Gómez Gómez.

Estudio de Caso N° 134  
REINSERCIÓN LABORAL DE PRIVADOS DE LIBERTAD: EL ROL DEL PARTENARIADO PÚBLICO - PRIVADO.

Fabiola Morales Ortiz.