

CLUB DE LA INNOVACIÓN PÚBLICA:

GENERANDO EMPLEO A TRAVÉS DE EMPRESAS DE MENOR TAMAÑO

Evaluación de impacto Centros de Desarrollo de Negocios

CRONOGRAMA



CSP

APERTURA DE LA ACTIVIDAD	
09:30 – 09:40	Bienvenida Club de Innovación Pública por parte del Director Académico del Centro de Sistemas Públicos, profesor Pablo González.
PRESENTACIÓN DEL ESTUDIO	
09:40 – 10:10	Principales hallazgos de la Serie de Sistemas Públicos N°15. “Evaluación de Impacto Centros de Desarrollo de Negocio en Chile: Generando empleo a través de empresas de menor tamaño”. Presentan: Patricio Valenzuela (académico Ingeniería Industrial) y Macarena Andrade (Centro de Sistemas Públicos), coautores del estudio.
PANEL DE COMENTARIOS	
10:10 – 10:25	Cristóbal Leturia, Gerente General de SERCOTEC.
10:25 – 10:40	Benjamín Vivanco, SEREMI de Economía, Región Metropolitana.
CONVERSACIÓN	
10:40 – 11:00	Espacio de conversación y discusión del tema con las y los asistentes al Club.
CIERRE Y CAFÉ	

PABLO GONZÁLEZ

DIRECTOR ACADÉMICO CENTRO DE SISTEMAS PÚBLICOS

CLUB DE LA INNOVACIÓN PÚBLICA:

GENERANDO EMPLEO A TRAVÉS DE EMPRESAS DE MENOR TAMAÑO

Evaluación de impacto Centros de Desarrollo de Negocios

Octubre 2018

Patricio Valenzuela, Académico DII – Macarena Andrade M., Investigadora CSP
*Investigadora y co-autora del estudio: Jimena Ramos

www.sistemaspublicos.cl

AGENDA PRESENTACIÓN

CLUB DE LA INNOVACIÓN “GENERANDO EMPLEO A TRAVÉS DE EMPRESAS DE MENOR TAMAÑO”



1. MOTIVACIÓN
2. DESCRIPCIÓN DEL ESTUDIO
3. RESULTADOS EVALUACIÓN DE IMPACTO
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

MOTIVACIÓN

LA RELEVANCIA DE LAS EMPRESAS DE MENOR TAMAÑO

MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS
Gran participación en la economía nacional.
PYMEs representan 46% del valor agregado (Banco Central).

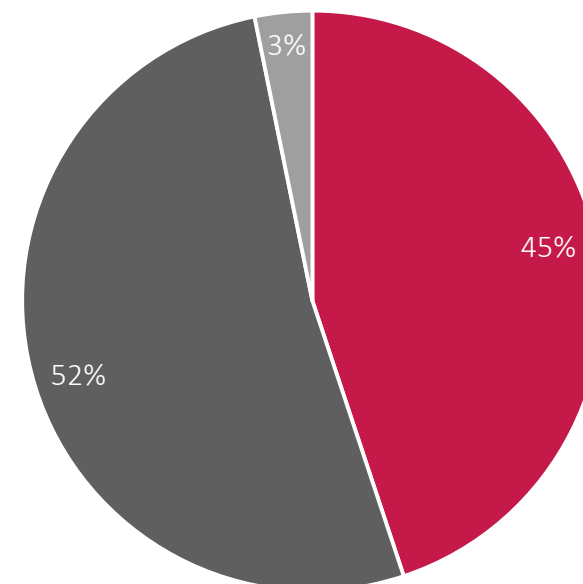
EMPLEO INFORMAL
Trabajadores que no realizan cotizaciones y a aquellos asalariados que no poseen contrato de trabajo.

NIVEL DE INFORMALIDAD

- 36% de trabajadores ocupados en Chile (CIEDESS, 2017).
- De ellos, 70% corresponde a independientes que no cotizan, siendo mayor en las mujeres

DISTRIBUCIÓN DE LAS EMPRESAS

■ MICRO EMPRESAS ■ PEQUEÑAS Y MEDIANAS ■ GRANDES EMPRESAS



Fuente: ELE4

MOTIVACIÓN

SMALL BUSINESS DEVELOPMENT CENTERS



Small Business Development Centers (SBDCs) surgen de esfuerzos de colaboración entre el Estado (SBA), las universidades, el sector privado y los gobiernos locales.

Hoy existen más de 1,100 SBDCs en Estados Unidos.

Acuerdo de colaboración entre Chile y Estados Unidos el año 2014. El primer centro se funda en Valparaíso en 2015

DESCRIPCIÓN DEL ESTUDIO

Evaluación de impacto Centros de Desarrollo de Negocios

- Evaluar el impacto en empleo y ventas de la asistencia técnica entregada por los CDNs durante el periodo 2015-2017.
- Evaluar cualitativamente los canales a través de los cuales los CDNs influyen en el desempeño económico y estratégico de sus clientes:
 1. Formalización y Contabilidad
 2. Empleo
 3. Ventas
 4. Bancarización y Financiamiento
 5. Mercados y Medios de Comunicación
 6. Tecnología de la Información y Comunicación
 7. Aspectos Generales



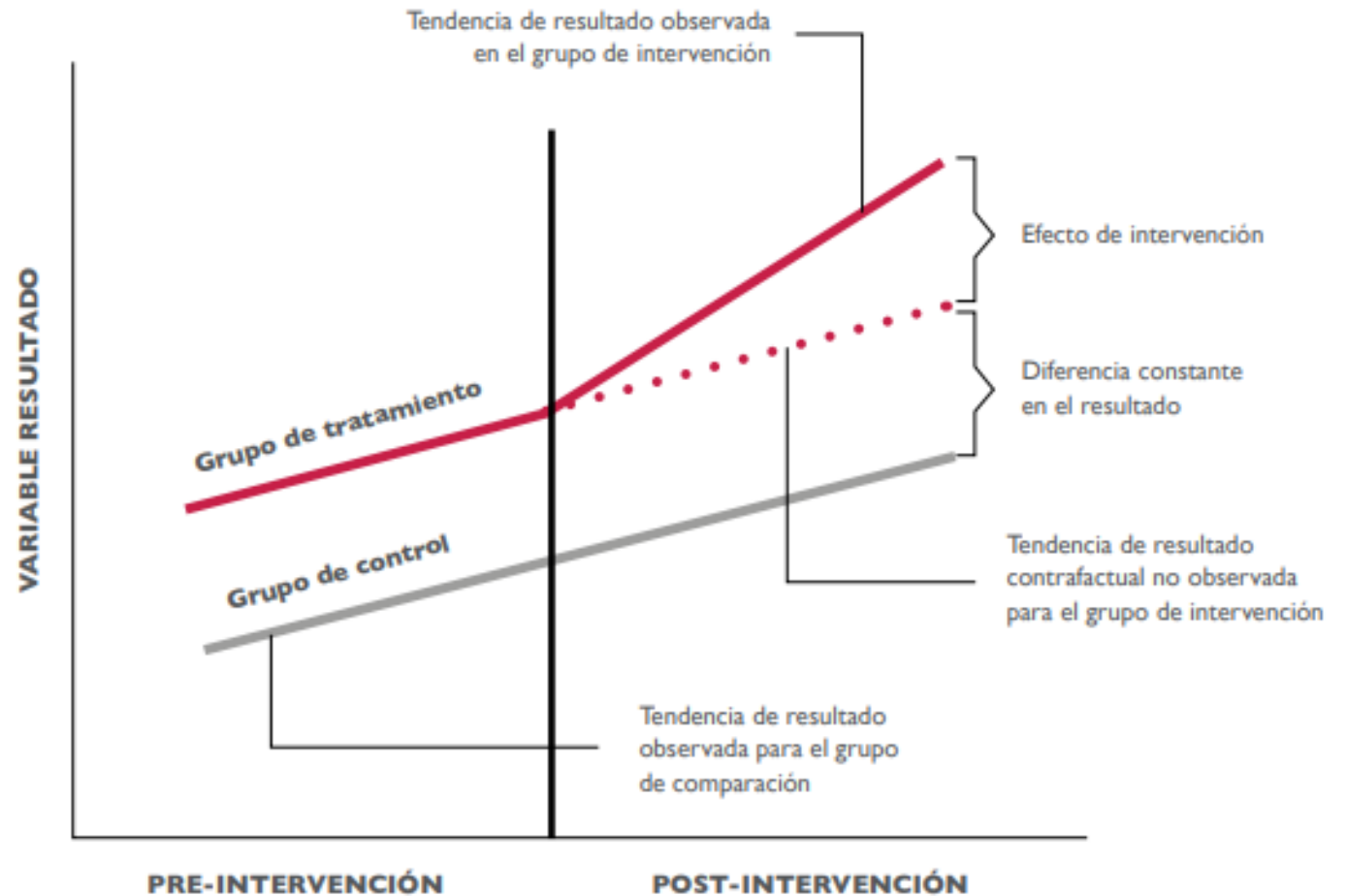
METODOLOGÍA

DIFERENCIAS-EN-DIFERENCIAS

La decisión de quien recibe el programa no es aleatoria.

Existe información histórica del grupo de tratamiento y del grupo de control.

Grupo de tratamiento similar al grupo de control.



LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN



- Primeros clientes de los 27 primeros CDNs en Chile.

GRUPO DE TRATAMIENTO

Clientes que ingresaron a los centros entre octubre 2015 y abril 2016.

- Muestra aleatoria de clientes con representación nacional.
- 285 clientes.
- Entrevistas presenciales (CSP)

GRUPO DE CONTROL

Todos los potenciales clientes que se acercaron por primera vez a algún centro entre el 12 de junio y el 25 de agosto de 2017.

- 461 clientes (tenían un negocio o idea de negocio a fines del 2015).
- Entrevistas presenciales (asesores)

- Grupos idénticos en un set de variables observables.



DATOS

GRUPO DE TRATAMIENTO VERSUS GRUPO DE CONTROL (1)



CSP

	Grupo de tratamiento		Grupo de control		Test de Dif. de Medias (p-value)
	Media	Des. Est.	Media	Des. Est.	
Género					
Hombre	0.48	0.50	0.51	0.50	0.454
Zona de Residencia					
Urbana	0.80	0.40	0.85	0.36	0.093
Zona del País					
Zona Norte	0.21	0.41	0.20	0.40	0.584
Zona Central	0.29	0.45	0.27	0.44	0.535
Zona Sur	0.30	0.46	0.36	0.48	0.064
Región Metropolitana	0.20	0.40	0.16	0.37	0.239
Educación					
Básica	0.04	0.19	0.06	0.24	0.229
Media Incompleta	0.06	0.23	0.04	0.20	0.350
Media Completa	0.21	0.41	0.22	0.42	0.646
Superior Incompleta	0.10	0.30	0.12	0.32	0.517
Superior Completa	0.55	0.50	0.52	0.50	0.514
Postgrado	0.05	0.21	0.03	0.17	0.208

DATOS

GRUPO DE TRATAMIENTO VERSUS GRUPO DE CONTROL (2)



CSP

	Grupo de tratamiento		Grupo de control		Test de Dif. de Medias (p-value)
	Media	Des. Est.	Media	Des. Est.	
Edad Años	43.37	10.99	40.90	11.56	0.004
Experiencia en el Rubro Años	5.81	8.47	6.33	7.68	0.480
Actividad Económica					
Agricultura	0.09	0.29	0.06	0.24	0.109
Minería	0.02	0.16	0.02	0.12	0.360
Industria	0.08	0.28	0.07	0.25	0.457
Construcción	0.03	0.18	0.04	0.19	0.701
Comercio	0.19	0.39	0.20	0.40	0.082
Transportes y Comunicaciones	0.02	0.14	0.05	0.21	0.783
Servicios de Administración	0.04	0.19	0.03	0.18	0.123
Servicios Comunes, Sociales y Personales	0.16	0.37	0.12	0.33	0.33



RESULTADOS

Evaluación de impacto

RESULTADOS EVALUACIÓN DE IMPACTO

EFECTO POSITIVO DE LOS CENTROS EN:



EMPLEO

- Creación de empleo
- Formalización de los empleos
- Reducción del trabajo familiar no remunerado.

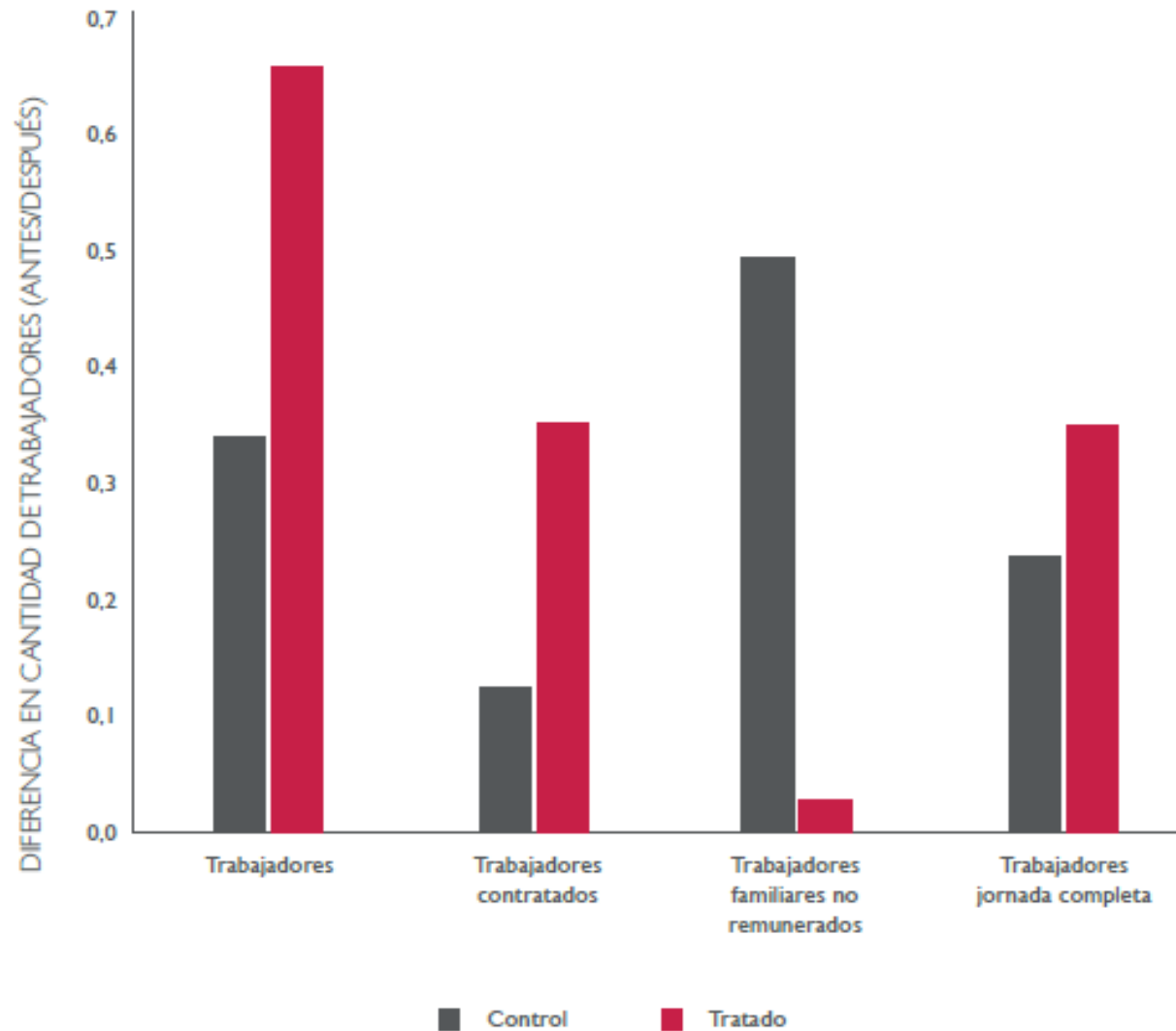


VENTAS

- De clientes en el rubro de **comercio** cuyos **negocios** comenzaron a operar antes del **2013**.
- Este efecto tiende a ser mayor y estadísticamente significativo en el mediano plazo (18 meses) en comparación al corto plazo (12 meses).

RESULTADOS EVALUACIÓN DE IMPACTO

EMPLEO



RESULTADOS EVALUACIÓN DE IMPACTO

EMPLEO



CSP

	(1) Trabajadores	(2) Trabajadores Contratados	(3) Trabajadores No Remunerados	(4) Trabajadores Jornada Completa
Año 2017	0.337*** (0.095)	0.125** (0.054)	0.488*** (0.078)	0.236*** (0.044)
Tratado x Año 2017	0.314** (0.140)	0.226** (0.102)	-0.461*** (0.087)	0.109 (0.092)
Observations	955	961	960	962
R-cuadrado ajustado	0.709	0.730	0.671	0.775
Efecto Fijo Cliente	SI	SI	SI	SI



RESULTADOS EVALUACIÓN DE IMPACTO

EMPLEO



CSP

Trabajadores:	Todos	Hombres	Mujeres
Totales	+	+	+
Contratados	+	+	+
No remunerados	-	-	-
Jornada completa	0	+	-



RESULTADOS EVALUACIÓN DE IMPACTO

VENTAS



CSP

Cientes:	Promedio	Corto Plazo	Mediano Plazo
Todos	0	0	0
Con experiencia	0	0	0
Comercio con experiencia	+	0	+

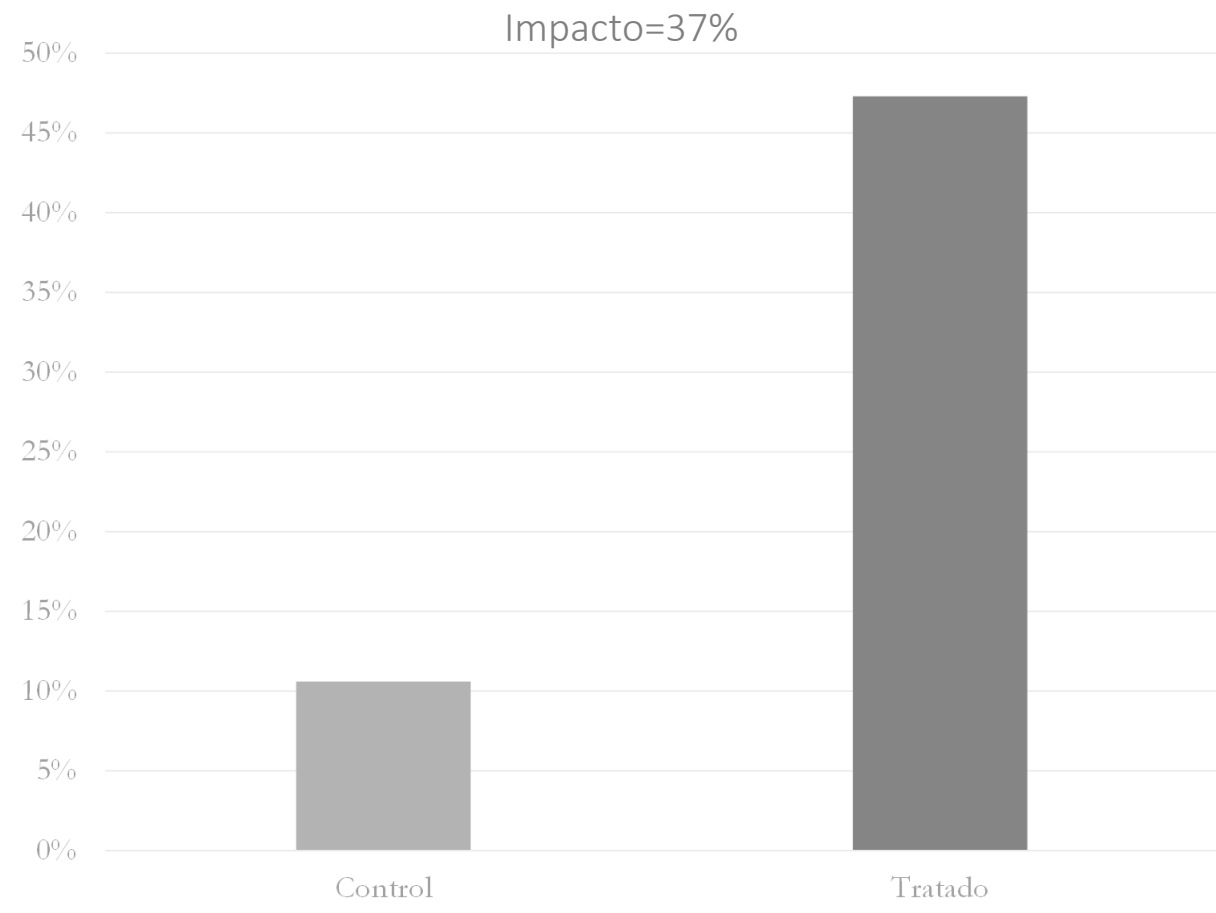


RESULTADOS EVALUACIÓN DE IMPACTO

VENTAS COMERCIO | AÑO DE OPERACIÓN DEL NEGOCIO ANTES DEL 2013



CSP



RESULTADOS EVALUACIÓN DE IMPACTO

VENTAS COMERCIO | AÑO DE OPERACIÓN DEL NEGOCIO ANTES DEL 2013



CSP

	(1)	(2)	(3)	(4)
	(Ventas Anuales / Meses de Operación)			
Años 2016-2017	0.106 (0.125)	0.280** (0.140)	0.260** (0.122)	
Año 2017		-0.348** (0.138)		-0.056 (0.156)
Tratado x Años 2016-2017	0.367* (0.207)	0.220 (0.234)	0.242 (0.202)	
Tratado x Año 2017		0.297 (0.233)		0.505* (0.253)
Observations	120	120	79	80
R-cuadrado	0.920	0.926	0.958	0.939
Efecto Fijo Cliente	SI	SI	SI	SI
Años	2015-2016-2017	2015-2016-2018	2015-2016	2015-2017



OTROS RESULTADOS RELEVANTES

¿CUÁNTO LO APOYÓ EL CENTRO EN...?



Los clientes del grupo de tratamiento evaluaron cuánto los ayudó el CDN a mejorar en distintos aspectos, en una escala de 1 a 4, donde 1 corresponde a “Nada”, 2 corresponde a “Poco”, 3 corresponde a “Bastante”, y 4 corresponde a “Mucho”.

Formalización y
Contabilidad

Empleo

Ventas

Bancarización y
Financiamiento

Mercados y Medios
de Comunicación

Tecnologías de la
Información y
Comunicación

Evaluación General
(Habilidades
Blandas)

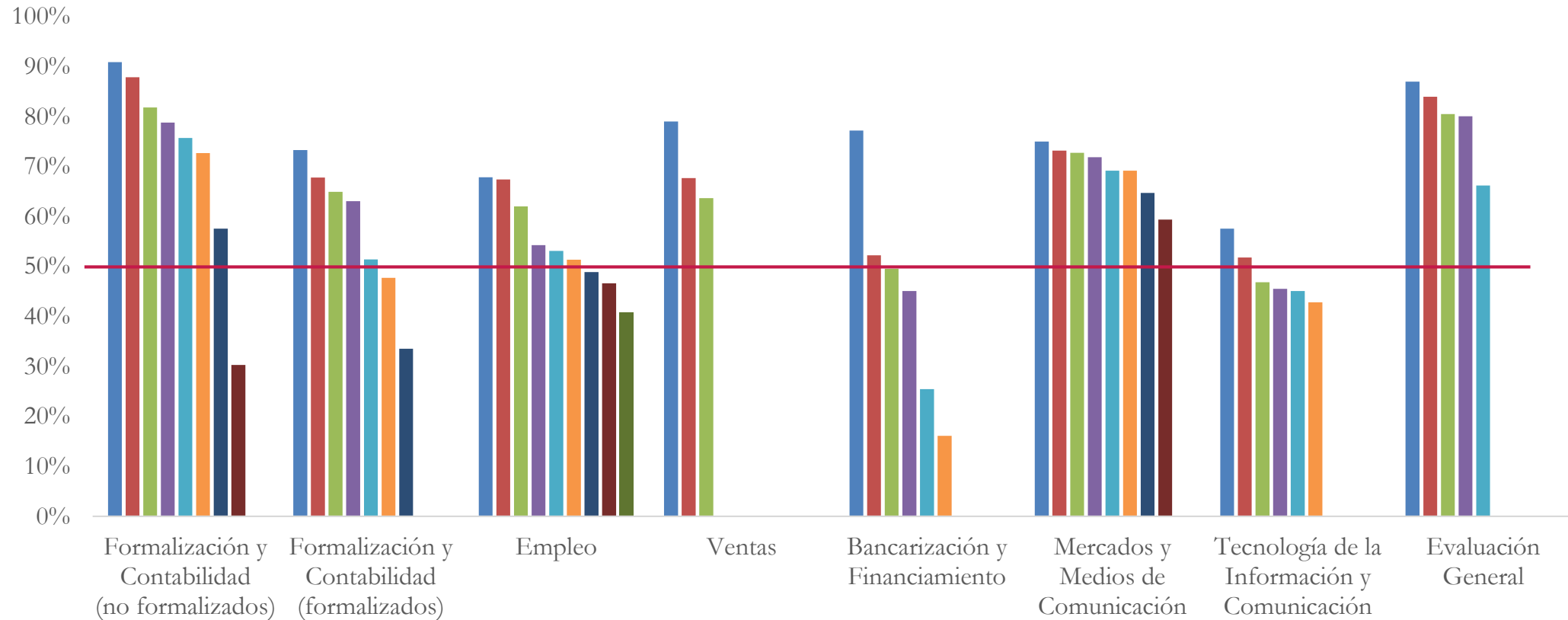


OTROS RESULTADOS RELEVANTES

¿CUÁNTO LO APOYÓ EL CENTRO EN...? BASTANTE Y MUCHO (%)

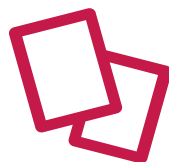


CSP



OTROS RESULTADOS RELEVANTES

→ Alto grado de satisfacción de los clientes en todas las dimensiones, especialmente en:



Formalización y
contabilidad
(clientes no
formalizados)



Mercados y medios
de comunicación



Habilidades blandas



OTROS RESULTADOS RELEVANTES

¿CUÁNTO LO APOYÓ EL CENTRO EN...? TOP 10



CSP

Dimensión	Indicador	Bastante + Mucho
Formalización y Contabilidad (no formalizado)	Formalizar su empresa o negocio	91%
Formalización y Contabilidad (no formalizado)	Conocer los beneficios asociados a la formalización	88%
Evaluación General	Desarrollar sus capacidades como empresario(a)	87%
Evaluación General	Mejorar la confianza en sí mismo(a)	84%
Formalización y Contabilidad (no formalizado)	Llevar un registro de gastos e ingresos	82%
Evaluación General	Mejorar su actitud y/o habilidades como empresario(a)	81%
Evaluación General	Acceder a redes de apoyo (proveedores, clientes, servicios públicos)	80%
Formalización y Contabilidad (no formalizado)	Separar gastos de empresa/negocio y hogar	79%
Ventas	Aumentar o mantener las ventas de empresa o negocio	79%
Bancarización y Financiamiento	Conocer fuentes de financiamiento públicas y privadas	77%

OTROS RESULTADOS RELEVANTES

¿CUÁNTO LO APOYÓ EL CENTRO EN...? ÚLTIMOS 10



CSP

Dimensión	Indicador	Bastante + Mucho
Tecnología de la Información y Comunicación	Desarrollar o mejorar una página web de la empresa o negocio	47%
Tecnología de la Información y Comunicación	Crear, usar o mejorar el uso de una cuenta de correo electrónico	46%
Bancarización y Financiamiento	Introducir nuevos medios de pago	45%
Tecnología de la Información y Comunicación	Hacer trámites en línea (SII, Previred, pago de cuentas, etc.)	45%
Tecnología de la Información y Comunicación	Conocer o mejorar el uso de programas básicos	43%
Empleo	Reclutar y seleccionar a trabajadores	41%
Formalización y Contabilidad (no formalizado)	Obtener permisos sanitarios, patentes u otros	34%
Formalización y Contabilidad (formalizado)	Supervisar la labor del contador	30%
Bancarización y Financiamiento	Abrir cuenta bancaria como empresa	25%
Bancarización y Financiamiento	Abrir cuenta bancaria como persona	16%

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES



Cientes de los CDNs son empresas de **gran dinamismo** en términos de su creación de **empleo y de la evolución de sus ventas**.

Impacto positivo en creación de **empleo, formalización de los empleos y reducción del trabajo no remunerado**. Impacto positivo en ventas en el sector comercio.

Alto grado de satisfacción de los clientes diversas dimensiones: **formalización y contabilidad (clientes no formalizados), mercados y medios de comunicación, y en habilidades blandas**.

→ CDNs son un activo de gran retorno social, particularmente en la generación de empleo formal.



EVALUACIONES DE IMPACTO

- Utilización más racional de recursos limitados
- Toma de decisiones
- Rendición de cuentas de una intervención

→ Información relevante sobre la efectividad de los proyectos a los cuales se destina un presupuesto público o privado.

RELEVANCIA EN ECONOMÍA CHILENA, DONDE

1. Las micro y pequeñas empresas son consideradas un factor clave en la creación de empleo y el crecimiento económico sostenido.
2. El trabajo informal sigue siendo una fuente importante de empleo.
3. Existe una tendencia creciente por emprender.
4. Son necesarios avances en los derechos de los niños y de las mujeres (fuente principal del trabajo familiar no remunerado).



REGISTRO

- Ventas anuales.
- Número de trabajadores:
 - Totales
 - Contratados
 - Familiares no remunerados
 - Jornada completa

Totales,
hombres
y mujeres.

DATOS

- Frecuencia anual
- Uso de datos administrativos
- Encuestas cualitativas a clientes, directores y asesores

SISTEMA PERMANENTE DE EVALUACIÓN Y MONITOREO



CLUB DE LA INNOVACIÓN PÚBLICA:

GENERANDO EMPLEO A TRAVÉS DE EMPRESAS DE MENOR TAMAÑO

Evaluación de impacto Centros de Desarrollo de Negocios

Octubre 2018

Patricio Valenzuela, Académico DII – Macarena Andrade M., Investigadora CSP

www.sistemaspublicos.cl

| CRISTÓBAL LETURIA
Gerente General SERCOTEC

BENJAMÍN VIVANCO

SECRETARIO REGIONAL MINISTERIAL DE ECONOMÍA,
REGIÓN METROPOLITANA

CONVERSACIÓN

CARLOS CASTRO
Cierre

| ANEXOS

ANEXO B. CRONOGRAMA



- 01 de junio: Capacitación contrapartes regionales
- 12 de junio: Inicio aplicación encuestas control
- 22 de junio: Inicio aplicación encuestas tratamiento
- 25 de agosto: Cierre aplicación encuestas control y tratamiento
- 04 al 08 de septiembre: Aplicación extra Santiago
- 18 diciembre: Borrador informe final
- 31 diciembre: Informe final



ANEXO C. ESTADÍSTICAS DESCRIPTIVAS

EMPLEO



CSP

	Obs.	Media	Des. Est.	Mínimo	Máximo
<i>Trabajadores totales</i>					
Trabajadores	952	1.43	1.91	0	11
Trabajadores contratados	961	0.82	1.44	0	8
Trabajadores no remunerados	959	0.60	1.19	0	7
Trabajadores jornada completa	951	0.62	1.30	0	8
<i>Trabajadores hombres</i>					
Trabajadores hombres	960	0.97	1.48	0	9
Trabajadores hombres contratados	966	0.55	1.11	0	6
Trabajadores hombres no remunerados	962	0.22	0.61	0	4
Trabajadores hombres jornada completa	959	0.40	0.94	0	5
<i>Trabajadoras mujeres</i>					
Trabajadoras mujeres	964	0.47	1.07	0	6
Trabajadoras mujeres contratadas	967	0.28	0.77	0	5
Trabajadoras mujeres no remuneradas	964	0.39	0.95	0	7
Trabajadoras mujeres jornada completa	961	0.23	0.67	0	4

ANEXO C. ESTADÍSTICAS DESCRIPTIVAS

VENTAS



	Obs.	Media	Des. Est.	Mínimo	Máximo
Ventas anuales	810	24,800,000	35,800,000	350,000	203,000,000
Meses del año con ventas	810	10	3	1	12



ANEXO D. EVALUACIÓN DE IMPACTO

EMPLEO



CSP

	(1) Trabajadores	(2) Trabajadores Contratados	(3) Trabajadores No Remunerados	(4) Trabajadores Jornada Completa
Año 2017	0.337*** (0.095)	0.125** (0.054)	0.488*** (0.078)	0.236*** (0.044)
Tratado x Año 2017	0.314** (0.140)	0.226** (0.102)	-0.461*** (0.087)	0.109 (0.092)
Observations	955	961	960	962
R-cuadrado ajustado	0.709	0.730	0.671	0.775
Efecto Fijo Cliente	SI	SI	SI	SI

ANEXO D. EVALUACIÓN DE IMPACTO

EMPLEO TRABAJADORES HOMBRES



Trabajadores Hombres	(1) Trabajadores	(2) Trabajadores Contratados	(3) Trabajadores No Remunerados	(4) Trabajadores Jornada Completa
Año 2017	0.169** (0.075)	0.086* (0.048)	0.390*** (0.044)	0.027 (0.039)
Tratado x Año 2017	0.201* (0.110)	0.132* (0.070)	-0.364*** (0.063)	0.217*** (0.057)
Observations	963	966	963	967
R-cuadrado ajustado	0.712	0.762	0.392	0.827
Efecto Fijo Cliente	SI	SI	SI	SI

ANEXO D. EVALUACIÓN DE IMPACTO

EMPLEO TRABAJADORAS MUJERES



CSP

Trabajadoras Mujeres	(1) Trabajadoras	(2) Trabajadoras Contratadas	(3) Trabajadoras No Remunerados	(4) Trabajadoras Jornada Completa
Año 2017	0.165*** (0.053)	0.038 (0.040)	0.098** (0.038)	0.209*** (0.036)
Tratado x Año 2017	0.130* (0.078)	0.098* (0.059)	-0.098* (0.056)	-0.105* (0.062)
Observations	964	967	964	965
R-cuadrado ajustado	0.685	0.651	0.793	0.595
Efecto Fijo Cliente	SI	SI	SI	SI

ANEXO E. EVALUACIÓN DE IMPACTO

VENTAS



CSP

	(1)	(2)	(3)	(4)
	ln(Ventas Anuales / Meses de Operación)			
Años 2016-2017	0.224*** (0.058)	0.238*** (0.066)	0.249*** (0.058)	
Año 2017		-0.028 (0.065)		0.208** (0.081)
Tratado x Años 2016-2017	0.010 (0.080)	-0.008 (0.092)	0.007 (0.081)	
Tratado x Año 2017		0.037 (0.091)		0.022 (0.112)
Observations	810	810	538	533
R-cuadrado ajustado	0.849	0.848	0.881	0.791
Efecto Fijo Cliente	SI	SI	SI	SI
Años	2015-2016-2017	2015-2016-2017	2015-2016	2015-2017

ANEXO E. EVALUACIÓN DE IMPACTO

VENTAS | AÑO DE OPERACIÓN DEL NEGOCIO ANTES DEL 2013



CSP

	(1)	(2)	(3)	(4)
	ln(Ventas Anuales / Meses de Operación)			
Años 2016-2017	0.152** (0.066)	0.201*** (0.075)	0.206*** (0.063)	
Año 2017		-0.098 (0.074)		0.097 (0.091)
Tratado x Años 2016-2017	0.045 (0.093)	0.013 (0.106)	0.016 (0.088)	
Tratado x Año 2017		0.062 (0.106)		0.084 (0.129)
Observations	551	551	367	363
R-cuadrado ajustado	0.850	0.850	0.893	0.796
Efecto Fijo Cliente	SI	SI	SI	SI
Años	2015-2016-2017	2015-2016-2018	2015-2016	2015-2017

ANEXO F. RESULTADOS CUALITATIVOS

FORMALIZACIÓN Y CONTABILIDAD



CSP

Clientes sin negocio formalizado	Nada	Poco	Bastante	Mucho	Bastante
					+ Mucho
Formalizar su empresa o negocio	9%	0%	24%	67%	91%
Conocer los beneficios asociados a la formalización	9%	3%	21%	67%	88%
Llevar un registro de gastos e ingresos	15%	3%	42%	39%	82%
Separar gastos de empresa/negocio y hogar	12%	9%	36%	42%	79%
Realizar trámites ante el SII	18%	6%	24%	52%	76%
Conocer procedimientos para factura electrónica	18%	9%	15%	58%	73%
Obtener permisos sanitarios, patentes u otros	27%	15%	24%	33%	58%
Supervisar la labor del contador	30%	12%	15%	15%	30%

ANEXO F. RESULTADOS CUALITATIVOS

FORMALIZACIÓN Y CONTABILIDAD



CSP

Clientes con negocio formalizado	Nada	Poco	Bastante	Mucho	Bastante + Mucho
Conocer los beneficios asociados a la formalización	17%	10%	26%	47%	73%
Llevar un registro de gastos e ingresos	16%	16%	36%	32%	68%
Conocer procedimientos para factura electrónica	24%	11%	23%	42%	65%
Separar gastos de empresa/negocio y hogar	22%	15%	31%	32%	63%
Supervisar la labor del contador	32%	17%	27%	24%	51%
Realizar trámites ante el SII	38%	14%	20%	27%	48%
Obtener permisos sanitarios, patentes u otros	56%	11%	14%	20%	34%



ANEXO F. RESULTADOS CUALITATIVOS

EMPLEO



CSP

	Nada	Poco	Bastante	Mucho	Bastante + Mucho
Conocer mejor las normativas laborales	17%	15%	34%	34%	68%
Ejercer un mayor y mejor liderazgo	24%	8%	24%	43%	67%
Mejorar el trabajo en equipo	26%	12%	24%	38%	62%
Mejorar la relación entre trabajadores	33%	13%	26%	28%	54%
Mejorar las condiciones laborales de los trabajadores	33%	14%	27%	26%	53%
Delimitar funciones entre los trabajadores de empresa o negocio	36%	13%	27%	24%	51%
Mejorar la relación entre trabajadores	35%	17%	27%	22%	49%
Mantener o contratar nuevos trabajadores	39%	15%	23%	24%	47%
Reclutar y seleccionar a trabajadores	40%	19%	21%	20%	41%



ANEXO F. RESULTADOS CUALITATIVOS

VENTAS



CSP

	Nada	Poco	Bastante	Mucho	Bastante + Mucho
Aumentar o mantener las ventas de empresa o negocio	10%	11%	33%	46%	79%
Calcular las ganancias de la empresa o negocio	17%	15%	30%	38%	68%
Determinar los precios de sus productos o servicios en forma adecuada	18%	18%	27%	37%	64%



ANEXO F. RESULTADOS CUALITATIVOS

BANCARIZACIÓN Y FINANCIAMIENTO



CSP

	Nada	Poco	Bastante	Mucho	Bastante + Mucho
Conocer fuentes de financiamiento públicas y privadas	15%	8%	24%	53%	77%
Estimar su capacidad de endeudamiento	37%	11%	25%	28%	52%
Conocer costo de productos bancarios (línea de sobregiro, tarjetas de crédito, crédito, etc.)	36%	15%	24%	25%	50%
Introducir nuevos medios de pago	39%	16%	20%	25%	45%
Abrir cuenta bancaria como empresa	65%	10%	7%	18%	25%
Abrir cuenta bancaria como persona	74%	10%	5%	11%	16%



ANEXO F. RESULTADOS CUALITATIVOS

MERCADOS Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN



CSP

	Nada	Poco	Bastante	Mucho	Bastante + Mucho
Conocer su mercado objetivo	14%	11%	28%	47%	75%
Desarrollar estrategias de marketing (publicitar sus productos)	18%	9%	26%	47%	73%
Identificar segmentos de clientes	13%	15%	28%	45%	73%
Comprender la oferta de valor de empresa y sus productos o servicios	14%	14%	25%	46%	72%
Conocer a la competencia (productos, precio, calidad)	18%	13%	26%	43%	69%
Conocer nuevos clientes y proveedores	19%	12%	29%	40%	69%
Diseñar y/o mejorar la presentación de productos	22%	13%	22%	43%	65%
Participar en ferias, ruedas de negocio o exposiciones	24%	17%	24%	35%	59%



ANEXO F. RESULTADOS CUALITATIVOS

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN



CSP

	Nada	Poco	Bastante	Mucho	Bastante + Mucho
Usar o mejorar el uso de redes sociales para comercializar sus productos	25%	17%	27%	31%	58%
Usar o mejorar el uso del computador para labores de la empresa o negocio	32%	16%	23%	29%	52%
Desarrollar o mejorar una página web de la empresa o negocio	37%	16%	20%	27%	47%
Crear, usar o mejorar el uso de una cuenta de correo electrónico	41%	13%	19%	27%	46%
Hacer trámites en línea (SII, Previred, pago de cuentas, etc.)	34%	21%	15%	30%	45%
Conocer o mejorar el uso de programas básicos tales como Word, Excel u otros	40%	17%	21%	22%	43%



ANEXO F. RESULTADOS CUALITATIVOS

EVALUACIÓN GENERAL



CSP

	Nada	Poco	Bastante	Mucho	Bastante + Mucho
Desarrollar sus capacidades como empresario(a)	6%	7%	31%	56%	87%
Mejorar la confianza en sí mismo(a)	8%	8%	26%	58%	84%
Mejorar su actitud y/o habilidades como empresario(a)	11%	9%	28%	52%	81%
Acceder a redes de apoyo o manejarlas (proveedores, clientes, servicios públicos, autoridades, otros)	8%	12%	29%	51%	80%
Optimizar su tiempo	16%	17%	28%	38%	66%

