



**Universidad de Chile**  
**Facultad de Derecho**  
**Departamento de Enseñanza Clínica del Derecho**

**RÉGIMEN CHILENO DE CAPACITACIÓN Y PERFECCIONAMIENTO DE LOS  
TRABAJADORES DESDE LA PERSPECTIVA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL  
EMPRESARIAL.  
ESTUDIO DE CAMPO Y PROPUESTAS CONCRETAS.**

**Memoria para optar al grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales.**

**AUTORAS:**

ALEJANDRA DIEZ RIQUELME  
CRISTELLE LITVAK COOPER

**PROFESOR GUÍA:**

LORENA LORCA M.

SANTIAGO DE CHILE

ENERO DE 2013

**ÍNDICE**

**RÉGIMEN CHILENO DE CAPACITACIÓN Y PERFECCIONAMIENTO DE LOS  
TRABAJADORES DESDE LA PERSPECTIVA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL  
EMPRESARIAL.**

**ESTUDIO DE CAMPO Y PROPUESTAS CONCRETAS.**

<b>Capítulo I. Introducción.....</b>	<b>4</b>
<b>Capítulo II. NORMATIVA Y ESTÁNDARES VIGENTES SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL MARCO DE LA CAPACITACIÓN Y PERFECCIONAMIENTO DE LOS TRABAJADORES.....</b>	<b>17</b>
1. Estado actual.....	17
a) Estándares Internacionales.....	18
b) Iniciativas ONU.....	21
c) Normas ISO.....	22
d) Normativa Chilena.....	26
2. Análisis de la Normativa Chilena Vigente.....	26
<b>Capítulo III. ESTUDIO DE CAMPO: EVALUACIÓN Y DIAGNÓSTICO SOBRE LA APLICACIÓN DE LA LEY 19.518.....</b>	<b>33</b>
1. Marco Metodológico.....	33
a) Preguntas de investigación y objetivos.....	33
b) Criterios de selección de empresas.....	35
c) Universo de estudio.....	35
d) Grado de representatividad de la muestra.....	37
2. Resultados y análisis concreto.....	37

**CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES.**

**PROPUESTAS CONCRETAS PARA LA PROMOCIÓN Y MEJORAMIENTO DE LAS  
POLÍTICAS DE CAPACITACIÓN Y PERFECCIONAMIENTO DE LOS  
TRABAJADORES EN CHILE.....60**

**ANEXOS.....76**

**BIBLIOGRAFÍA.....79**

## **CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN**

---

La Responsabilidad Social Empresarial (en adelante, RSE) es un concepto que ha ido evolucionando a lo largo del tiempo, logrando insertarse en el imaginario colectivo tanto de las empresas como de los demás actores económicos y sociales. A pesar de que se han desarrollado diversas definiciones sobre el concepto de RSE, la generalmente aceptada es la que entrega la OIT, que entiende que la RSE es “el reflejo de la manera en que las empresas toman en consideración las repercusiones que tienen sus actividades sobre la sociedad, y en la que afirman los principios y valores por los que se rigen, tanto en sus propios métodos y procesos internos como en su relación con los demás actores. La RSE es una iniciativa de carácter voluntario y que sólo depende de la empresa, y se refiere a actividades que se considera rebasan el mero cumplimiento de la legislación”.<sup>1</sup>

Las primeras manifestaciones de la RSE se remontan a las décadas del 50 y 60 cuando empresarios norteamericanos plantearon la idea de la responsabilidad social de las empresas como una necesidad colectiva. Antes de este período lo que cobraba relevancia en torno a la acción social fue la caridad y la filantropía del empresario, entendido como individuo y no como empresa. Es decir, las acciones se centraban en acciones benéficas aisladas y desligadas de los impactos del proceso productivo.<sup>2</sup>

Una de las primeras manifestaciones concretas en esta materia tuvo lugar a comienzos de los años 70 cuando, en Estados Unidos, el líder religioso León Sullivan desarrolló los denominados “Principios de Sullivan”, que consisten en un código de conducta sobre derechos humanos e igualdad de oportunidades para las compañías que operaban en Sudáfrica.

---

<sup>1</sup> OFICINA INTERNACIONAL DEL TRABAJO. Consejo de Administración. CCLXXXXV reunión. Ginebra, marzo 2006 en <http://www.ilo.org/>

<sup>2</sup> ACCIÓN EMPRESARIAL. El ABC de la Responsabilidad Social Empresarial en Chile y en el Mundo. Santiago, de Chile, 2003. Pág. 11.

En la actualidad, los firmantes de los Principios Globales de Sullivan se comprometen a apoyar iniciativas de responsabilidad social empresarial relativas a los derechos humanos, la igualdad de oportunidades, la ética comercial y la protección del medio ambiente.<sup>3</sup>

En Chile hay dos importantes organizaciones dedicadas a promover y educar sobre RSE, por un lado Acción RSE, la cual la conceptualiza como “Una visión de negocios, necesaria para la sustentabilidad y competitividad de las empresas, que integra armónicamente el desarrollo económico con el respeto por los valores éticos, las personas, la comunidad y el medio ambiente, en toda la cadena de valor.”<sup>4</sup> Por otro lado, la fundación PROHumana señala que “La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es la contribución al desarrollo humano sostenible, a través del compromiso y la confianza de la empresa hacia sus empleados y las familias de éstos, hacia la sociedad en general y hacia la comunidad local, en pos de mejorar el capital social y la calidad de vida de toda la comunidad”<sup>5</sup>. De estas definiciones podemos extraer la importancia que se da hoy día al carácter de las empresas en la sociedad, invitándolas a ir más allá, para que dejen de ser un actor meramente económico, y pongan énfasis en el aporte que puedan hacer en el ámbito social, medioambiental y con sus trabajadores.

Las empresas ya han empezado a asumir este importante papel, pero aún queda mucho por hacer en diversos ámbitos. Desde su dimensión económica hasta sus dimensiones jurídica y política, debe abordarse la labor que cumple la empresa como actor social, en la medida que sus acciones y omisiones tienen impactos en el resto de la sociedad.

---

<sup>3</sup> THE LEON H. SULLIVAN FOUNDATION. The Global Sullivan Principles en <http://www.thesullivanfoundation.org/>

<sup>4</sup> ACCION RSE, Empresas por un Desarrollo Sustentable. ¿Qué es la RSE? en <http://www.accionrse.cl/>

<sup>5</sup> FUNDACIÓN PROHUMANA, Promoviendo la Responsabilidad Social y Ciudadana. ¿Qué es la RSE? en <http://www.prohumana.cl/>

En el marco de la legislación chilena, el Código del Trabajo, en su artículo tercero, define a la empresa como “toda organización de medios personales, materiales e inmateriales, ordenados bajo una dirección, para el logro de fines económicos, sociales, culturales o benéficos, dotada de una individualidad legal determinada”. La fundación PROHumana amplía el concepto, señalando a la empresa como un ente que "contribuye al desarrollo humano sostenible, a través del compromiso y confianza con sus empleados y familias, la sociedad en general y la comunidad local en pos de mejorar su capital social y calidad de vida".<sup>6</sup> Gracias a la RSE, podemos ver como surgen nuevos compromisos de las empresas para con la sociedad, cambiando así la visión que se tenía de éstas a lo largo de la historia. La productividad de la empresa debe estar en armonía con los demás fines que les son propios y es en base a esta premisa que la RSE constituye un compromiso entre el sector empresarial y la sociedad civil, para crear una instancia de cooperación que permita mejorar las condiciones de vida tanto de sus trabajadores como del resto de la población.

Conforme a lo anterior, se tiene como objetivo esencial el desarrollo sostenible. La Norma Internacional ISO 26000 entiende que éste “es el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades. Una empresa que funciona en base a este objetivo debiera conjugar crecimiento económico con desarrollo social y protección medioambiental.”<sup>7</sup>

Para determinar cómo comportarse de una manera socialmente responsable se han creado estándares y normas internacionales que establecen orientaciones para las empresas. Éstos no constituyen obligaciones legales, finalmente es la empresa quien decide si adopta los estándares de RSE en cada una de sus áreas y asume un compromiso social en su gestión.

---

<sup>6</sup> FUNDACIÓN PROHUMANA, Promoviendo la Responsabilidad Social y Ciudadana. ¿Qué es la RSE? en <http://www.prohumana.cl/>

<sup>7</sup> NORMA INTERNACIONAL ISO 26000, Guía sobre Responsabilidad Social, en <http://www.iso.org>

A pesar del carácter voluntario de las normas sobre RSE, en nuestro país son varias las leyes que incentivan a las empresas a comportarse de manera socialmente responsable, en distintas áreas. Nos centraremos en una en específico: la capacitación y perfeccionamiento de los trabajadores en Chile, a través del principal mecanismo legal que tienen los empleadores para estos efectos: la franquicia tributaria contemplada en la ley 19.518, que fija el Nuevo Estatuto de Capacitación y Empleo (en adelante la ley).

Este trabajo busca determinar si los empresarios utilizan las herramientas entregadas por la ley de acuerdo a los principios que entrega la RSE en el área de capacitación y educación de los trabajadores; y también, conocer cómo la utilizan y en qué aspectos. Específicamente, ¿Es la franquicia tributaria establecida en la ley un mecanismo efectivo para promover la educación y capacitación de todos los trabajadores? Para responder lo anterior realizaremos un estudio de campo y un análisis de otras muestras, que resultarán ilustrativas en torno a este objetivo.

Dentro de las prácticas laborales, una empresa socialmente responsable debería promover constantemente la capacitación y perfeccionamiento de sus trabajadores. En esta materia, la Norma ISO 26000 establece que las políticas de capacitación y perfeccionamiento debieran ir encaminadas a promover el objetivo general de la RSE, esto es, lograr un desarrollo sostenible, lo que se traduce en potenciar y aumentar la empleabilidad del trabajador.

La empleabilidad ha sido definida por la OIT como “un conjunto de competencias y calificaciones transferibles que refuerzan la capacidad de las personas para aprovechar las oportunidades de educación y formación con miras a encontrar y conservar un trabajo decente, progresar dentro de la empresa o al cambiar de empleo y adaptarse a la evolución de la tecnología y de las condiciones del mercado del

trabajo”.<sup>8</sup> En este sentido, la OIT reconoce y promueve, hace ya varias décadas, el rol fundamental que tiene la formación laboral en el desarrollo de la empleabilidad.

Según la ISO 26000 la empleabilidad se refiere a las experiencias, competencias y cualificaciones que incrementan la capacidad del individuo de asegurar y mantener un empleo digno tanto dentro como fuera de la empresa. De esta manera, las acciones de capacitación y perfeccionamiento de los trabajadores, deben permitir el acceso al desarrollo de habilidades y aprendizaje profesional y oportunidades para la promoción laboral en sentido amplio, es decir, dentro y fuera de la empresa.

Sobre esta dimensión particular de la RSE, cabe sostener que la historia legal en materia de capacitación laboral es de corta data en nuestro país. En 1951 los gobiernos de Chile y Estados Unidos suscribieron un Convenio de Cooperación Técnica en materia de formación profesional. Este convenio marca el origen de la participación estatal en el proceso de formación, teniendo como objetivo contribuir al desarrollo equilibrado de los recursos económicos y capacidades productivas del país. Luego, en las décadas del '60 y '70 surgen distintos organismos, entre ellos SERCOTEC e INACAP, que impulsan Programas de Formación Profesional orientados a incrementar el número de trabajadores calificados en el país, con el objeto de resolver la alarmante escasez de mano de obra calificada. A través de Instituto Nacional de Capacitación Profesional (INACAP), el Estado controlaba centralizadamente las actividades de capacitación, proveyendo directamente los diferentes programas, y concentrándose en la formación acelerada del personal sin calificación, en la formación del personal de nivel medio, así como en cursos de formación básica.<sup>9</sup>

Hasta el año 1975 se registra un progresivo aumento de las iniciativas públicas en el ámbito de la formación profesional. Surgen así 25 instituciones de formación

---

<sup>8</sup> OFICINA INTERNACIONAL DEL TRABAJO. Recomendación 195 sobre el desarrollo de los Recursos Humanos. Orientación y formación de profesionales. Ginebra, Junio de 2004 en <http://www.ilo.org/>

<sup>9</sup> ESTUDIOS SENCE. Recuento Cronológico del Papel del Estado en el Sistema de Capacitación en Chile. Santiago de Chile, Agosto de 2003 en <http://empresas.sence.cl/>



profesional con cobertura en áreas que el Gobierno designaba como prioritarias, con la intencionalidad de elevar el nivel tecnológico. Estas instituciones tienen como población-objetivo a trabajadores sin calificación y desertores del sistema formal de educación.

En el año 1976, se define un cambio de política en el área de capacitación. La función del Estado en la formación laboral de los adultos pasa de ser un operador directo a un regulador y co-financiador de las actividades de capacitación demandadas por las empresas, y ejecutadas por los entes capacitadores. Esta función es asignada al Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), que comienza su funcionamiento ese mismo año. En este escenario, se implementa una de las estrategias fundamentales del sistema, constituida por el Programa de Franquicia Tributaria (FT) que instala herramientas e incentivos para fomentar la capacitación en las empresas a través de descuentos tributarios, así como de instrumentos y metodologías para mejorar la focalización, cobertura y pertinencia de los subsidios.

El último hito en esta materia lo constituye la dictación de la ley 19.518 en el año 1997, que introduce importantes modificaciones al Estatuto de Capacitación y Empleo (D.L. N° 1446). Por medio de esta ley las empresas desarrollan la mayoría de las capacitaciones a sus trabajadores. Los últimos datos publicados señalan que el año 2009, 28.106 empresas figuraban como usuarias de la franquicia tributaria, 750 mil trabajadores de grandes y medianas empresas se capacitaron por esta vía, 115.195 millones de pesos fueron invertidos en capacitación<sup>10</sup>, de los cuales el grueso del sistema de capacitación laboral vía franquicia tributaria es absorbido por el Estado, quien subvenciona los gastos de capacitación incurridos por las empresas.

En el mensaje del Presidente de la República, el cual da inicio al proyecto de ley, se establecen las metas y objetivos que hacen necesaria la dictación de esta ley. A continuación, señalamos los principales objetivos y desafíos fundamentales:

---

<sup>10</sup> SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y EMPLEO. Anuario Estadístico, año 2009. Santiago de Chile en <http://www.sence.cl/>

- Elevar la calidad de los empleos y perfeccionar los instrumentos de capacitación, con el fin de potenciar las competencias laborales de los trabajadores, generando al mismo tiempo los espacios que posibiliten la difusión masiva de las capacidades de emprender e innovar, en el marco de un modelo de empresa que tienda a modernizar sus tecnologías de producción y de gestión.
- Contribuir a la integración de los propósitos de crecimiento y desarrollo productivo, con aquellos de participación y equidad, entendiendo que ambos se complementan y condicionan recíprocamente.
- Mejoramiento, a través del Sistema Nacional de Capacitación, de instrumentos que apoyen a los sectores más dinámicos, y el rediseño y creación de otros dirigidos a los sectores más rezagados de la economía.
- Promover la modernización y perfeccionamiento del Sistema Nacional de Capacitación, lo que reforzado por un esfuerzo permanente, concertado y sistemático con trabajadores y empresarios, permitirá un mayor desarrollo de las acciones de capacitación, que signifiquen más innovación, creatividad, calidad e iniciativa de los recursos humanos, en un esquema de acción descentralizado, ágil y flexible.<sup>11</sup>

En el proyecto se reflejan objetivos que se condicen con los que la RSE propone en esta materia. Se hace especial énfasis en la cobertura, es decir, abarcar un mayor número de empresas y trabajadores que se capaciten por esta vía; calidad de las capacitaciones que se realicen, en pos de potenciar las competencias laborales de los trabajadores; y participación, es decir, que dentro de las políticas de capacitación se adopten en base a las necesidades de la empresa y expectativas de los trabajadores.

En esta misma línea el artículo 1 de la ley establece como objetivo general “promover el desarrollo de las competencias laborales de los trabajadores, a fin de contribuir a un adecuado nivel de empleo, mejorar la productividad de los trabajadores y las empresas, así como la calidad de los procesos y productos”. Para el logro de

---

<sup>11</sup> BIBLIOTECA DEL CONGRESO NACIONAL DE CHILE. Historia de la Ley 19.518 Fija Nuevo Estatuto de Capacitación y Empleo. 14 de Octubre de 1997 en <http://www.bcn.cl/>

dicho fin, la ley contempla una franquicia tributaria a las empresas que decidan capacitar a sus trabajadores por esta vía. La ley define a la capacitación como “el proceso destinado a promover, facilitar, fomentar, y desarrollar las aptitudes, habilidades o grados de conocimientos de los trabajadores, con el fin de permitirles mejores oportunidades y condiciones de vida y de trabajo y de incrementar la productividad nacional, procurando la necesaria adaptación de los trabajadores a los procesos tecnológicos y a las modificaciones estructurales de la economía”.

Las principales modificaciones incorporadas por la ley 19.518 al Estatuto de Capacitación y Empleo (D.L. N° 1446), a fin de conseguir los objetivos mencionados, son las siguientes:

- 1) Se mejora la transparencia del mercado de la capacitación al fomentar la participación de los actores involucrados en el Sistema de Capacitación, a través de:
  - Creación del Registro Público de Organismo Técnicos de Capacitación (OTEC), a cargo de clasificar a los organismos por áreas temáticas y de desempeño en el Sistema.
  - Facilitar la constitución de Organismos Técnicos Intermedios de Capacitación (OTIC), con lo cual se fomenta la competencia frente a la oferta del mercado.
  - Crear el Consejo Nacional y Consejos Regionales de Capacitación, de carácter tripartito (gobierno, empresarios y trabajadores), quienes serán los encargados de formular las políticas nacionales y regionales de capacitación.
  - Promover la constitución de Comités Bipartitos de Capacitación al interior de las empresas, con el propósito que los trabajadores participen en la preparación de los planes y programas de capacitación de la empresa.
  
- 2) En cuanto al Sistema de Franquicia Tributaria, las principales modificaciones establecidas en esta norma son:
  - Aumento de la base de la franquicia, de 3 Ingresos Mínimos Mensuales (IMM) a 13 Unidades Tributarias Mensuales (UTM) para empresas cuyo 1% de la planilla salarial imponible sea inferior a las 13 UTM al año.

- Cambios en la escala de acceso a la franquicia, según remuneraciones brutas mensuales del trabajador beneficiado con capacitación: si la renta es inferior a 25 UTM puede imputarse el 100% del costo de la capacitación; si la renta fluctúa entre 25 y 50 UTM, el 50% del costo y si la renta es superior a 50 UTM, el 15% de ese costo.
- Se incentiva el acuerdo en materia de capacitación entre empresa y trabajadores, otorgando un incremento del 20% adicional al monto imputable del costo de la acción de capacitación, siempre que con ello no se exceda el costo efectivo de la misma, cuando dicha acción sea producto de un acuerdo dentro del Comité Bipartito de Capacitación de la empresa.
- Capacitación pre y post-contrato de trabajo, que permiten imputar a la franquicia el costo de la capacitación de una persona, antes de ser contratada por la empresa, o cuando el trabajador va a ser despedido.

Considerando los objetivos contemplados en la ley y las modificaciones al D.L. 1446 realizadas el año 1997 se demuestra la intención del legislador de instaurar este mecanismo como la principal vía de capacitación y educación dentro de la empresa, con la participación de los trabajadores y con la intervención del Estado, el cual financia en un 80% el valor de las capacitaciones, siendo el 20% restante absorbido directamente por las empresas usuarias del instrumento (en promedio).<sup>12</sup>

Es así que, el Estado realiza una inversión importantísima en materia de capacitación y perfeccionamiento de los trabajadores vía franquicia tributaria. El año 2010, la inversión pública ascendió a \$83.183 millones de pesos, según el último anuario estadístico del SENCE.

Como hemos visto, los objetivos de la ley apuntan a tres aspectos esenciales para el buen funcionamiento del sistema: calidad, participación y cobertura. Esto implica que todos los trabajadores debiesen tener acceso a capacitarse, que las

---

<sup>12</sup> CENTRO DE SERVICIOS EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL. Evaluación en Profundidad del Programa Franquicia Tributaria para la Capacitación de Empresas. Santiago de Chile, 2009. Págs. 58 y 59.

actividades de capacitación tengan como objetivo la promoción de la empleabilidad y que finalmente las capacitaciones que se realicen surjan del consenso entre trabajadores y empleadores.

Nos centraremos en la capacitación de los trabajadores menos calificados<sup>13</sup>, debido al gran impacto que genera un mayor nivel educacional en éstos. En el contexto de la RSE hay una necesidad de que las capacitaciones incluyan a este tipo de trabajadores. Se debe tener en cuenta que las PYMES concentran la mayor cantidad de trabajadores a nivel nacional (anexo número 2), por lo que en términos de cobertura la franquicia debiese incentivar al mayor número de empresas, sin importar el tamaño, y llegar al mayor número de trabajadores, sin importar su calificación. Analizaremos si la configuración de la franquicia cumple con el objetivo anterior.

El “Manual de RSE para PYMES” realizado por la Fundación ProHumana y la CPC fue creado para incentivar las prácticas de RSE en este tipo de empresas y señala la importancia de capacitar teniendo como fin la empleabilidad: “[l]a formación o capacitación de los trabajadores es una actividad que aporta a la generación de conocimientos que benefician tanto a la empresa como a los trabajadores. Este tipo de prácticas aporta, además, a la satisfacción personal de los trabajadores, en tanto les brinda oportunidades de desarrollar sus potencialidades en forma profesional. La capacitación es una actividad que eleva la empleabilidad de los trabajadores, en tanto les otorga posibilidades de ascenso en su lugar de trabajo o en otros”.<sup>14</sup>

El año 2000, la Naciones Unidas estableció *Los objetivos del desarrollo del milenio* (ODM), con el fin de mejorar a nivel mundial diversos aspectos. Dentro de éstos se busca lograr la cobertura total de la enseñanza primaria universal. En Chile,

---

<sup>13</sup> Los trabajadores no calificados son aquellos que realizan labores sencillas y rutinarias que no necesitan de especialización y que requieren la utilización de herramientas manuales simples y, en algunos casos, cierto esfuerzo físico y, en contadas excepciones, tan solo una escasa iniciativa personal o capacidad de juicio.

Fuente: [www.ine.cl](http://www.ine.cl)

<sup>14</sup> CPC y FUNDACIÓN PROHUMANA. Manual de RSE para PYMES. Santiago de Chile, diciembre de 2006. Pág. 36.

de acuerdo a datos entregados por la encuesta CASEN<sup>15</sup> del año 2009, 5.200.000 de personas mayores de 18 años no han completado sus estudios básicos y medios, lo que ha originado una serie de iniciativas por parte del gobierno para nivelar los estudios de la población adulta, entre éstas, la creación de los Centros de Educación Integral de Adultos (CEIA's) y la creación del programa de Modalidad Flexible (ex Chile Califica).

¿Por qué los empresarios debieran incentivar y apoyar a sus trabajadores a nivelar estudios? ¿Qué incidencia tiene para una persona terminar sus estudios escolares? La importancia se da principalmente en tres ámbitos: personal, económico y familiar.

Terminar los estudios escolares para un adulto que no pudo hacerlo incide en su vida personal, ya que adquiere competencias para su diario vivir, desarrolla capacidades cognitivas y hay una notable mejora de la autoestima.

En el aspecto familiar, hay una importante relación en la educación de los hijos. Los siguientes son datos del estudio "Movilidad Social en Chile: El caso del gran Santiago urbano", realizado por el Centro de Investigación en Educación (CIE) de la UCINF en junio de 2010<sup>16</sup>:

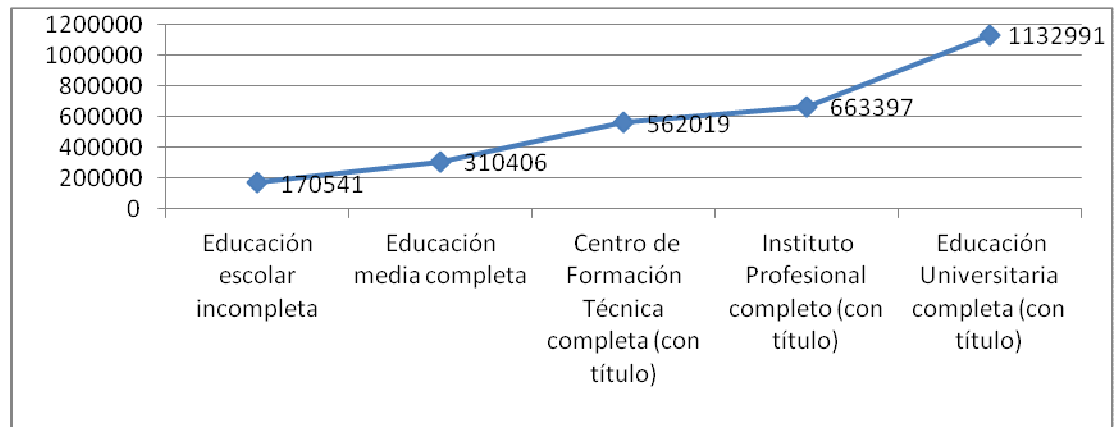
- El 89,9% de los hijos cuyos padres terminaron el colegio, también lo hace.
- Por el contrario, de los hijos cuyos padres no terminaron su escolaridad, sólo el 57,9% lo hace.
- De los hijos cuyos padres terminaron el colegio, el 53,8% accede a la Educación Superior.
- Finalmente, de los hijos cuyos padres terminaron hasta Educación Básica, sólo el 16,1% accede a la Educación Superior.

---

<sup>15</sup>MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL DE CHILE. CASEN 2009. Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional en <http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/casen2009/>

<sup>16</sup> ESPINOZA O. y GONZÁLEZ. Movilidad Social en Chile: El caso del gran Santiago urbano. Centro de Investigación en Educación, Universidad UCINF. Santiago de Chile, Junio de 2010.

Por último, hay una influencia directa en el ámbito económico. El siguiente gráfico muestra cómo incide en el sueldo de una persona un mayor grado académico<sup>17</sup>:



Podemos apreciar que al terminar la educación media una persona puede aumentar sus ingresos en casi un 50%.

En el contexto de la RSE, la relevancia de terminar los estudios escolares es clara, ¿Están siendo los empresarios actores promotores de la nivelación de estudios a través de la franquicia?

Las empresas debieran ir más allá del cumplimiento de las obligaciones legales con los trabajadores, esto significa invertir en el desarrollo profesional y personal de sus empleados no sólo en términos de incrementar la productividad, sino también y principalmente, incrementar su empleabilidad.

Una empresa socialmente responsable debe promover el respeto de los Derechos Humanos, lo que implica eliminar cualquier forma de discriminación dentro de la empresa. La prohibición de discriminar constituye uno de los principios fundamentales en materia de RSE. En este sentido la norma ISO 26000 determina que los grupos que han sufrido una discriminación permanente, sufren desventajas y son

<sup>17</sup> MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL DE CHILE. CASEN 2009. Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional en <http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/casen2009/>

vulnerables de sufrir nuevas discriminaciones, por lo tanto las organizaciones debieran poner mayor atención en sus derechos humanos, en términos de protegerlos y respetarlos. La empresa debe asegurar que no se discrimine a sus empleados, socios, clientes, partes interesadas, miembros, ni a nadie con quien tenga algún contacto o a quien pueda producir un impacto negativo.

Ahora, ¿Cuáles son los pasos a seguir para que los distintos actores del sistema se dirijan hacia un mismo fin y que los fondos públicos destinados a la capacitación se inviertan en cursos que tengan un alto nivel de impacto, tanto en la vida diaria de los trabajadores, como en la productividad de la empresa y en un aumento de la empleabilidad?

En los siguientes capítulos, explicaremos los principales estándares y mecanismo normativos en el área de capacitación y perfeccionamiento de los trabajadores en el marco de la RSE. Analizaremos el estudio de campo con muestras gráficas referidas principalmente a las expectativas de cada uno de los actores que intervienen y los impactos de las capacitaciones que se realizan vía franquicia tributaria. Finalmente, desarrollaremos conclusiones y propuestas concretas para el mejor aprovechamiento de esta herramienta legal, dentro del marco de la RSE.



**CAPÍTULO II.**  
**NORMATIVA Y ESTÁNDARES VIGENTES SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL  
EMPRESARIAL EN EL MARCO DE LA CAPACITACIÓN Y PERFECCIONAMIENTO  
DE LOS TRABAJADORES.**

---

**1. Estado actual.**

Un aspecto muy importante de la Responsabilidad Social de la Empresa, tanto en Chile, como en el mundo, es su carácter ético. En este sentido, es una responsabilidad que se encuentra “más allá de la ley”, es decir, las empresas pueden o no implementar medidas para mejorar las condiciones de trabajo de sus empleados, su calidad de vida, educación, etc. Su adopción no tiene carácter imperativo ni existe un organismo que las sancione si no son adoptadas. No obstante aquello, no significa que no haya preocupación por los distintos Estados y empresas por el bienestar de los trabajadores, razón por la cual se ha creado normas y estándares, tanto nacionales, como internacionales, que guían y fomentan a las empresas en la responsabilidad social, lo que lleva finalmente a una mejor relación entre la empresa y sus trabajadores.

Si bien existe en Chile el Código del Trabajo y una serie de leyes que regulan las remuneraciones, la jornada laboral y la seguridad en el trabajo, podríamos decir que esta normativa sólo es la base mínima para el bienestar de los trabajadores.

A principios del siglo XX se creó la mayoría de las leyes laborales que existen hasta nuestros días, pero luego de algunos años los avances y la complejidad del mundo laboral las volvieron insuficientes. En este sentido, la responsabilidad social excede con creces el alcance de las leyes actuales.

La organización empresarial Acción RSE, instancia que promueve las buenas prácticas en materia de Responsabilidad Social en nuestro país, señala en su página *web* que “[l]as normas y certificación de RSE sirven como garantía ética para los consumidores y usuarios de productos y servicios en general. Los beneficios de la normalización RSE para la empresa son múltiples, pero el principal es que mejora la

relación entre la empresa, trabajadores, gobierno y comunidad. [...] La globalización es un factor relevante para el proceso de normalización. En el caso de Chile las empresas son competitivas a nivel internacional, por lo cual demostrar lo que se lleva a cabo en cuestión de RSE a través de certificación es un valor agregado muy apreciado que hace más fácil y más responsables los negocios internacionalmente.”<sup>18</sup>

En el sitio *web* de Acción RSE podemos encontrar un listado de normas y estándares internacionales que incluyen prácticas de RSE y que son aplicados por las empresas chilenas, dentro de los cuales podemos mencionar los estándares Internacionales, las iniciativas ONU, las normas ISO y una serie de normas chilenas, que de alguna forma incentivan a la Responsabilidad Social Empresarial.

Haremos un breve análisis de cada uno de ellos, poniendo énfasis en las normas relativas a la capacitación y educación de los trabajadores.

#### **a. Estándares Internacionales:**

Los estándares internacionales buscan unificar las acciones a adoptar, así como los resultados que se espera obtener. Se ha constatado la conveniencia de establecer un criterio universal de referencia para los distintos países, por lo que se ha creado códigos, guías y principios desarrollados por diversas organizaciones. Se destacan por ser de carácter voluntario y ser útiles en guiar y medir el desempeño de éstas en el ámbito de la RSE.

Los más importantes son SA 8000, AA1000, OHSAS 18001 y GRI. A continuación nos referiremos a los aspectos más importantes de cada una.

La norma *Social Accountability* 8000 (SA 8000) fue creada por la organización *Social Accountability International* (SAI), para realizar auditorías y certificar el

---

<sup>18</sup> ACCION RSE, Empresas por un Desarrollo Sustentable. Normas y Estándares RSE en <http://www.accionrse.cl/>

cumplimiento de la responsabilidad corporativa. La norma contiene los siguientes estándares relativos al ámbito social y laboral:

- Trabajo Infantil.
- Control de contratistas y subcontratistas.
- Trabajo forzoso.
- Salud y seguridad en el trabajo.
- Libertad de asociación y derecho a la negociación colectiva.
- Discriminación.
- Horario de trabajo.
- Remuneraciones.

La norma establece requisitos que las empresas deben aplicar en sus procedimientos y busca el respeto de los principios consagrados en los diversos instrumentos internacionales.

La AA1000 (2003) es una norma de procedimiento internacional y de libre acceso que proporciona los requisitos necesarios para llevar a cabo un aseguramiento de sostenibilidad. La norma garantiza:

- Calidad transparente de las rendiciones de cuentas.
- Evaluaciones y divulgación sobre aspectos sociales y éticos de la gestión empresarial.

Se especifican los procesos que debe llevar a cabo una empresa para responder por sus acciones ante los *stakeholders* o grupos de interés, ser responsable ante los actos y omisiones de la organización y el cumplimiento de los requerimientos legales en relación con las políticas y difusión empresarial.

En palabras de *Accountability* “[e]l aseguramiento realizado aplicando la AA1000 proporciona un medio completo para que una organización responda de su gestión y desempeño. Asimismo, sirve para que la organización informe sobre los asuntos de sostenibilidad, a través de una evaluación de su cumplimiento sobre los Principios de

AccountAbility 1000 y de la calidad de la información divulgada relativa al desempeño en sostenibilidad.”<sup>19</sup>

La información se encuentra diseñada de tal forma que proporciona a los grupos de interés lo necesario para comprender el desempeño en sostenibilidad de una organización y así tomar decisiones adecuadas y con conocimiento.

Por su parte, la norma OHSAS 18001 contiene un sistema de prevención de riesgos laborales. Establece un procedimiento para eliminar o reducir al máximo los riesgos del personal o personas en las actividades llevadas a cabo por la organización. Se busca, a través de una gestión sistemática y estructurada, asegurar el mejoramiento de la salud y seguridad en el lugar de trabajo.

De acuerdo a esta normativa, los pasos a seguir son, primero, la realización de un diagnóstico donde se identifiquen los riesgos de la actividad que desempeña la organización, luego se elabora la documentación necesaria donde se fijan objetivos, metas y programas para asegurar el mejoramiento continuo de la salud y seguridad ocupacional. La siguiente etapa es la implementación del sistema y la realización de auditorías internas, para luego finalizar con la certificación.

Por último, *Global Reporting Initiative* (GRI) es una iniciativa de las Naciones Unidas que nace en 1999 e involucra a los distintos grupos de interés. Establece la manera de desarrollar y difundir directivas para hacer las Memorias o Reportes de Sustentabilidad a nivel mundial, en cuanto al impacto de sus actividades, productos y servicios. Son normas voluntarias para las organizaciones y contemplan tres dimensiones, ambiental, social y financiera. Se busca mayores grados de comparabilidad entre reportes de sustentabilidad.

---

<sup>19</sup> ACCOUNTABILITY. Norma de aseguramiento de sostenibilidad AA1000, Londres UK, 2008. Pág. 6.

Los indicadores son amplios y cubren asuntos como el impacto ambiental, sobre la biodiversidad y la tierra fértil, el consumo de recursos naturales, el adiestramiento, la educación y el trabajo infantil.

#### **b. Iniciativas ONU:**

La Organización de las Naciones Unidas impulsó, durante los años 1999 y 2000, dos iniciativas que buscan que las empresas se comprometan con el desarrollo sustentable y la creación de una ciudadanía corporativa global. Éstas son las Metas del Milenio y el Pacto Global. En estas iniciativas se contemplan principios que abarcan las materias esenciales del mundo de las empresas: derechos humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

Tal como se señala en el sitio *web* de AcciónRSE “[s]u fin es promover la creación de una *ciudadanía corporativa global*, que permita la conciliación de los intereses y procesos de la actividad empresarial, con los valores y demandas de la sociedad civil, así como con proyectos de la ONU, organizaciones internacionales sectoriales, sindicatos y ONG. En Chile, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas ha tenido una gran acogida entre empresas, fundaciones, entidades educativas y ONG, creándose un importante movimiento a favor de sus principios.”<sup>20</sup>

Entre los principios más relevantes asociados a la RSE, sobre relaciones laborales, se encuentran:

- Apoyar los principios de libertad de asociación sindical y el derecho a la negociación colectiva (principio tercero).
- Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio (principio cuarto).
- Abolir cualquier forma de trabajo infantil (principio quinto).
- Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación (principio sexto).

---

<sup>20</sup> ACCION RSE, Empresas por un Desarrollo Sustentable. Normas y Estándares RSE en <http://www.accionrse.cl/>

### **c. Normas ISO:**

Las normas ISO nacen de la Organización Internacional para la Estandarización, la cual es una ONG con sede en Ginebra, creada para reunir a las entidades de normalización de cada país. Actualmente se cuenta con la ISO 9000 sobre Gestión y Aseguramiento de la calidad, la 14000 de gestión ambiental y, en el contexto de nuestro estudio, la ISO 26000, la cual consiste en una guía que aporta los elementos que hacen operativa la Responsabilidad Social.

En la elaboración de la ISO 26000 participaron 80 países, entre ellos Chile, a través del Instituto Nacional de Normalización (INN). La norma incorpora temas que van desde la dirección de la organización; medio ambiente; derechos humanos; prácticas laborales; prácticas operacionales; visualización de los consumidores y desatención en el desarrollo social. Adicionalmente promueve la elaboración de una norma voluntaria que estandarice el quehacer de organizaciones públicas y privadas en el vínculo trabajo y sociedad.

Los objetivos de la norma son los siguientes:

- Asistir a las organizaciones para establecer, implementar, mantener y mejorar los marcos de RSE.
- Apoyar a las organizaciones a demostrar su RSE mediante una buena respuesta y un efectivo cumplimiento de compromisos de todos los grupos de interés; facilitar la comunicación confiable de los compromisos y actividades relacionadas a RSE.
- Promover y potenciar una máxima transparencia.
- Hacer también un ligero análisis de factibilidad de la actividad, refiriéndose a los asuntos que pueden afectar la viabilidad de la actividad y que requieren de consideraciones adicionales por parte de la ISO.<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup> RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA, Políticas y Sistemas de Gestión para el Desarrollo en el Ámbito Económico, Social y Medioambiental. Qué es la ISO 26000 en <http://www.rsc-chile.cl/iso-26000-rs>

En resumen, la norma busca orientar a las empresas, tanto en adquirir una política de Responsabilidad Social, como en lograr el compromiso de los grupos de interés a través de ésta, manteniendo una comunicación fluida y transparente. El estándar unifica el lenguaje sobre Responsabilidad Social y proporciona directrices en esta materia.

En cuanto al proceso de aplicación de la norma, las organizaciones deben considerar los diversos instrumentos que existen en materia de Responsabilidad Social, para luego contrastarlos con su realidad dentro de la empresa. El siguiente paso consiste en establecer sus metas, objetivos y crear los programas a implementar, los que siempre deberán ser evaluados y revisados, manteniéndose un diálogo constante con los grupos de interés. El propósito de la norma es proporcionar una guía de referencia para organizaciones privadas o públicas, grandes o pequeñas, y que estén en países desarrollados o en vías de desarrollo.

En particular, la norma señala siete principios de la responsabilidad social:

1. Rendición de cuentas: la organización debe ser responsable por sus impactos tanto en la sociedad como en el medio ambiente.
2. Transparencia: se aplica a las decisiones de una organización en cuanto a los impactos que provocan.
3. Comportamiento ético: se debe aplicar en todo momento, actuando con honestidad, equidad e integridad. Implica preocupación por las personas, animales y medioambiente.
4. Respeto a los intereses de las partes interesadas: se les debe identificar, considerar y responder a sus intereses de manera consciente.
5. Respeto a la ley: debe aceptar lo que se ha impuesto de forma obligatoria.
6. Respeto a la normativa internacional de comportamiento: en países donde no existen normativas ambientales o sociales mínimas, las organizaciones debieran respetar la normativa internacional de comportamiento.
7. Respeto a los derechos humanos: no sólo se deben respetar, sino que reconocer tanto su importancia como su universalidad.

De acuerdo a la norma, cada organización debe establecer sus prioridades, considerando las expectativas de las partes interesadas, cumpliendo a su vez las leyes nacionales y respetando la normativa internacional de comportamiento. La norma busca que las organizaciones realicen actividades que vayan más allá del cumplimiento legal, orientándolas en responsabilidad social.

Las Organizaciones No Gubernamentales y las empresas han debido asumir la entrega de ciertos servicios que solía entregar el gobierno, en áreas como la salud, la educación y el bienestar. Asumir el rol de entregar dichos servicios depende de la voluntad de las organizaciones, incorporando a sus prácticas consideraciones sociales y ambientales en su toma de decisiones y asumiendo los impactos que provocan en el medioambiente y la sociedad. Sin embargo, la responsabilidad social de las organizaciones no es ni puede ser un sustituto del ejercicio eficaz de las labores y responsabilidades del Estado, pero éste sí puede apoyar de muchas maneras a las organizaciones en sus esfuerzos por operar de forma socialmente responsable.

En base a lo anterior, una empresa que decide actuar de manera socialmente responsable debe comenzar por identificar las partes interesadas, donde las relaciones se dan en tres niveles:

- Entre la organización y la sociedad.
- Entre las partes interesadas y la sociedad.
- Entre la organización y sus partes interesadas.

En ésta última se enmarca la responsabilidad de la organización con sus trabajadores, siendo un aspecto relevante la promoción de la educación y capacitación, facilitando el acceso a éstas y fomentando el permanente aprendizaje de los miembros de las comunidades, proporcionando apoyo y facilidades para ello, cuando sea posible.

La norma ISO 26000 destaca la importancia de la educación al tratar las diversas materias fundamentales:

- En el ámbito de los Derechos Humanos se señala que toda persona, como miembro de la sociedad, tiene derechos económicos, sociales y culturales



indispensables para su dignidad y desarrollo personal, incluyéndose el derecho a la educación.

- Dentro de las Prácticas Laborales se incluyen la capacitación y el desarrollo de habilidades de los trabajadores, aumentando así la empleabilidad de los individuos, con lo que se refiere a sus experiencias, competencia y cualificaciones que incrementan la capacidad del individuo de asegurar y mantener un empleo digno. Así, una empresa debería proporcionar a todos los trabajadores, en todas las etapas de su experiencia laboral, acceso al desarrollo de habilidades, capacitación y aprendizaje profesional y oportunidades para la promoción profesional, de manera equitativa y no discriminatoria.
- En la Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad, una organización puede ayudar a promover niveles más elevados de bienestar dentro de la comunidad. Dentro de las áreas claves en las que puede contribuir es en la ampliación de programas de educación y desarrollo de habilidades, ya que junto a la cultura constituyen la base del desarrollo social y económico de la comunidad. La preservación y promoción de una cultura y la promoción de la educación, compatibles con el respeto de los derechos humanos, tienen un impacto positivo sobre la cohesión social y el desarrollo. Una organización debería promover y apoyar la educación en todos los niveles e involucrarse en acciones que mejoren la calidad de la educación y el acceso a la misma, promuevan el conocimiento local y erradiquen el analfabetismo. Así también, deberían considerar participar en programas nacionales y locales de desarrollo de habilidades, incluidos los programas de aprendizaje de oficios, programas centrados en grupos desfavorecidos concretos, programas permanentes de aprendizaje y esquemas de reconocimiento de habilidades y de certificación. Otro punto relevante, es el acceso a la tecnología, clave para superar las disparidades entre países, generaciones y géneros. Una organización puede contribuir a mejorar el acceso a esas tecnologías a través de capacitación, asociaciones y otras acciones.

#### **d. Legislación Chilena:**

En el contexto de educación y cultura, las siguientes son las leyes que promueven temáticas de RSE. Analizaremos en profundidad la relativa a la capacitación.

- i. Ley de Donaciones con Fines Educativos. Ley 19247 Art. 3, 15 de septiembre de 1993.
- ii. Ley de Donaciones con Fines Culturales. Ley 18985 Art. 8, 28 de junio de 1990.
- iii. Ley de Donaciones con Fines Deportivos. Ley 19712, 9 de febrero de 2001.
- iv. Ley sobre Juntas de Vecinos y demás Organizaciones Comunitarias. Ley N° 19418 de 1997.
- v. Ley sobre Impuesto a la Renta. Decreto Ley N° 824 de 1974.
- vi. Ley sobre Rentas Municipales. Decreto Ley N° 3063 de 1979.
- vii. Ley que fija el Nuevo Estatuto de Capacitación y Empleo. Ley 19.518 de 1997.

En relación al tema del presente trabajo, las empresas tienen la posibilidad de capacitar a sus trabajadores, obteniendo una importante franquicia tributaria, por lo que pasaremos a analizar la ley que la establece y regula.

## **2. Análisis de la Ley 19.518.**

El Programa busca incentivar a las empresas a capacitar a sus trabajadores. En líneas generales, las empresas que son clasificadas como contribuyentes de primera categoría, de acuerdo a la Ley de Impuesto a la Renta, pueden descontar del monto total a pagar de sus impuestos, una parte o el total de los recursos que hayan invertido en los Programas de Capacitación de sus trabajadores.

En este programa participan empresas, trabajadores, SENCE, SII, OTEC y OTIC, interactuando entre sí en distintas instancias que pasaremos a revisar.

El mecanismo a través del cual interactúan empresarios y trabajadores es el comité bipartito de capacitación, cuya principal función es acordar y evaluar los Programas Internos de Capacitación. Será obligatoria su constitución en aquellas

empresas cuya dotación de personal sea igual o superior a 15 trabajadores. Las empresas que acuerden sus Programas Anuales de Capacitación junto con el Comité Bipartito, tendrán el derecho a un beneficio adicional (descuento en la franquicia tributaria) del veinte por ciento al monto del gasto imputable.

Las diversas actividades o cursos de capacitación podrán ser realizadas por las propias empresas o por los OTEC (Organismos Técnicos de Capacitación), las Universidades, Institutos Profesionales y los Centros de Formación Técnica debidamente registrados en el SENCE, así como las Municipalidades (art. 12 de la ley).

Por otro lado se encuentran los Organismos Técnicos Intermediarios de Capacitación (OTIC), cuya función, como señala el artículo 23 de la ley, consiste en “otorgar apoyo técnico a sus empresas adheridas, principalmente a través de la promoción, organización y supervisión de los Programas de Capacitación y de asistencia técnica para el desarrollo de recursos humanos.” Corresponden a corporaciones privadas, sin fines de lucro, y se encuentran facultados por Ley, a utilizar hasta un 15% del total de los aportes recibidos durante el año tributario para cubrir sus gastos de administración.

La administración de la franquicia tributaria le corresponde al Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE, que es un organismo técnico del Estado, funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica de derecho público, que estará sometido a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social (art. 82 de la ley).

Las atribuciones y deberes del SENCE están establecidas en el art. 83 de la ley:

- Recabar, procesar y difundir la información relevante para el comportamiento eficiente del Sistema de Capacitación.
- El desarrollo de programas y campañas de difusión y promoción de la capacitación.
- La formulación, el desarrollo y la evaluación de instrumentos de fomento para el Sistema de Capacitación.

- Proporcionar orientación ocupacional a los trabajadores en conformidad a lo previsto en la Ley de capacitación.
- Otorgar las autorizaciones y practicar las inscripciones referidos tanto a los Organismos Técnico como a los Organismos Intermediarios de Capacitación.
- Supervigilar los Programas de Capacitación desarrollados por las empresas. Autorizar y fiscalizar el uso de incentivos y subsidios establecidos para ese fin, en conformidad a lo dispuesto por el Estatuto.
- Desarrollar, evaluar, supervigilar y fiscalizar los Programas y acciones de capacitación laboral contempladas en el Programa FONCAP.
- Elaborar y ejecutar los programas de acción necesarios para el cumplimiento de las funciones indicadas precedentemente, de acuerdo a las políticas fijadas por el Presidente de la República, a propuesta del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

En resumen, el SENCE es el organismo encargado de difundir, fomentar, gestionar, certificar y fiscalizar las capacitaciones que se realicen por medio de la ley.

Un sistema integral debe centrarse en las etapas de evaluación de cada capacitación que se aplicará y su posterior impacto en los trabajadores, de manera que la inversión pública sea eficiente en cuanto a los fines para los que fue creada la franquicia tributaria. Dichas labores corresponden actualmente al SENCE.

En cuanto a la legislación, las únicas menciones a una figura o etapa preliminar a la capacitación, tanto en la Ley como en el Reglamento, se hace en el art. 27 de este último y en el art. 13 de la ley 19.518. En el reglamento se señala que: “Se considerará también gastos de capacitación imputables a la franquicia tributaria, aquellos destinados al estudio de las necesidades de capacitación de la empresa, con un máximo equivalente al diez por ciento de los costos directos de capacitación en que haya incurrido la misma durante el año respectivo y sólo en la medida que, producto de tales estudios, se ejecute a lo menos el cincuenta por ciento de los cursos y se capacite como mínimo el cincuenta por ciento de los participantes contemplados en el programa de capacitación que éstos propongan.

El estudio, podrá ser realizado por personas naturales o jurídicas y deberá ser presentado al Servicio Nacional para su aprobación, conjuntamente con el programa de capacitación al cual accede, previo al inicio de los cursos comprendidos en este último.”

Por otro lado, el art. 13 de la ley establece como funciones del comité bipartito de capacitación acordar y evaluar el o los programas de capacitación ocupacional de la empresa, así como asesorar a la dirección de la misma en materias de capacitación.

En cuanto a la labor de fiscalización por parte del SENCE, ésta se contempla en cada una de las etapas dentro de una capacitación, centrándose en aspectos formales y administrativos, haciendo un cotejo entre la capacitación autorizada, y la realización de la misma, verificando la participación de los trabajadores inscritos; número de asistentes al curso (art. 27 de la ley); que los relatores sean los autorizados (art. 15 del Reglamento), entre otros.

En cuanto al funcionamiento, la franquicia tributaria opera de la siguiente forma: la ley señala los montos a descontar de los impuestos, lo invertido en capacitación, según los tramos que el artículo 36 establece. Si la planilla de remuneraciones imponibles es de 900 o más Unidades Tributarias Mensuales<sup>22</sup> el límite que otorga el Estado a las empresas que se acogen a este beneficio es del uno por ciento del monto de la renta anual imponible; si se encuentra entre las 900 Unidades Tributarias Mensuales y las 45 UTM y hayan pagado las cotizaciones previsionales correspondientes a esas planillas, el monto será de 9 UTM para invertir por concepto de capacitación. Por otro lado, las empresas que tengan una planilla anual de remuneraciones inferior a 45, y mayor o igual a 35 UTM, y registren cotizaciones previsionales efectivamente pagadas correspondientes a esa planilla, podrán deducir hasta 7 UTM en el año. En el caso de las empresas cuya planilla anual sea menor a 35 UTM, sólo podrán acceder al subsidio financiado por el Programa FONCAP. En el artículo 46 de la ley se señalan los

---

<sup>22</sup> Unidad de cuenta usada para efectos tributarios que se actualiza mensualmente según la inflación, cuyo valor a octubre de 2012 es de \$39.649.-

programas que se financiarán con cargo al FONCAP. En su letra a) establece que “La ejecución de acciones de capacitación destinadas a trabajadores y administradores o gerentes que tengan una planilla anual de remuneraciones imponibles inferior a 45 UTM en el año calendario anterior al de postulación al beneficio”. Por este medio se financian programas destinados principalmente a beneficiarios de escasos recursos y es utilizado tanto por las micro empresas, como también por las pequeñas empresas.

Lo anterior dentro del período de un año, y siempre y cuando la capacitación sea dirigida específicamente a sus trabajadores, mediante alguna de las siguientes modalidades:

- Acciones de capacitación que son desarrolladas dentro de la empresa por parte de relatores internos o externos.
- Acciones de capacitación desarrolladas directamente por OTEC.
- Acciones de capacitación desarrolladas por OTEC, pero intermediadas por los OTIC.

Los trabajadores beneficiados con la capacitación pueden ser los que cuentan con un contrato de trabajo, las personas susceptibles de ser contratadas (pre contrato laboral) o bien, ex trabajadores de la empresa (post contrato laboral).

Los gastos que la empresa puede imputar vía franquicia tributaria pueden ser de dos tipos:

Por un lado están los costos directos, que corresponden a todos aquellos gastos en que incurran las empresas con ocasión de los programas de capacitación que realicen, así como aquellos originados por los módulos conducentes a la formación de técnicos de nivel superior y para la nivelación de estudios de sus trabajadores. Así también, los aportes realizados por las empresas a OTIC.

Por otro lado se encuentran los costos indirectos, los cuales son por conceptos de viáticos y traslados de los participantes a los cursos, y que se desarrollen fuera del radio urbano del domicilio de la empresa (tienen un tope máximo del 10% del total de los costos directos de capacitación de la empresa, siempre que no superen el 1% de la

franquicia). Asimismo, son imputables los gastos destinados a estudios de detección de necesidades de capacitación y los gastos de administración de la Unidad de Capacitación de la empresa, estos últimos con un tope máximo de un 15% del total de los costos directos de capacitación, siempre que no excedan el 1% de la franquicia.

Es el Servicio de Impuestos Internos quien fiscaliza si efectivamente los montos visados por el SENCE no exceden el 1% de la planilla de remuneraciones de cada una de ellas. Lo hace contrastando las Declaraciones Anuales de Renta, los Formularios N° 1887 o Declaraciones Juradas sobre Sueldos, Pensiones y Jubilaciones, y la información referida a los montos visados por empresa, que es enviada directamente por SENCE hacia el SII.

El Decreto 98 (Ministerio del Trabajo y Previsión Social) aprueba el Reglamento General de la ley 19.518. En éste se señala quienes son beneficiarios del Sistema Nacional de Capacitación y lo relativo al Consejo Nacional y de los Consejos Regionales de Capacitación.

El Reglamento señala las acciones de capacitación que pueden acogerse a la franquicia (art. 7° y 7° bis). Dentro de las actividades de capacitación y en relación al presente estudio se señalan las siguientes:

- Actualización de conocimientos básicos para trabajadores que, habiendo terminado la educación formal básica o media, hayan perdido la capacidad de lectoescritura y aritmética.
- Actividades de nivelación de estudios básicos y medios.

Con lo anterior se entrega la posibilidad de que a través de la franquicia puedan nivelar sus estudios los trabajadores menos calificados, teniendo para estos efectos un sistema diferenciado en ciertos aspectos que explicaremos a continuación.

La regla general es que las empresas realicen programas o cursos de capacitación contratando directamente los servicios de una OTEC o bien, a través del OTIC al cual se encuentran afiliadas. En el caso de nivelación de estudios básicos y

medios sólo podrán contratarlos con las entidades autorizadas por el Ministerio de Educación, denominadas Entidades Ejecutoras (art. 55 y siguientes del Reglamento).

Es importante destacar que los gastos en que incurran las empresas por la nivelación de estudios de los trabajadores sólo podrán imputarse a la franquicia tributaria, en la medida que el beneficiario no cuente con otro financiamiento estatal que tenga el mismo fin, en especial es incompatible con la subvención que el Ministerio de Educación entrega a los alumnos de establecimientos municipalizados y particulares subvencionados. Para fiscalizar el cumplimiento de lo anterior, el Ministerio de Educación informará al SENCE, en el mes de enero del año siguiente al de su ejecución, la identidad de los beneficiarios de los mencionados programas especiales.

Las entidades ejecutoras que deseen nivelar estudios con cargo a la franquicia tributaria, deben ser reconocidas por el Ministerio de Educación y por otro deben incorporarse a una Nómina Especial administrada por el SENCE.

Como se señaló en la introducción, existe un gran porcentaje de la población adulta que no ha finalizado sus estudios escolares, siendo la franquicia tributaria una importante herramienta a utilizarse para disminuir esa cifra.

De la normativa y estándares internacionales podemos extraer que existe una exigencia, en el marco de la RSE, de un compromiso de la empresa con todos sus trabajadores. Un aspecto concreto en que la empresa puede demostrar dicho compromiso es en el área de capacitación. En Chile, la ley 19.518 es la principal herramienta que ha entregado el Estado a los empresarios para cumplir con lo anterior.

En los siguientes capítulos pasaremos a revisar cómo opera, en nuestro país, el incentivo tributario que ofrece la ley, y su efectividad en la promoción de la capacitación y educación de los trabajadores.



**CAPÍTULO III.**  
**ESTUDIO DE CAMPO: EVALUACIÓN Y DIAGNÓSTICO SOBRE LA APLICACIÓN  
DE LA LEY 19.518.**

---

Con el propósito de realizar un diagnóstico respecto a si las empresas se rigen por estándares internacionales sobre RSE, si utilizan la franquicia tributaria que establece la ley 19.518 y por último, conocer en qué áreas se capacita a los trabajadores, realizamos un cuestionario aplicado a 25 empresas de la Región Metropolitana, entre las cuales hay grandes empresas (200 trabajadores o más), medianas (entre 50 y 199 trabajadores) y pequeñas empresas (1 a 49 trabajadores)<sup>23</sup>.

El cuestionario, que fue enviado por correo electrónico a gerentes generales, gerentes de recursos humanos, encargados de capacitación o jefes de desarrollo de las distintas empresas, consta de nueve preguntas, de las cuales ocho son preguntas con respuestas cerradas, y una pregunta totalmente abierta, para que el entrevistado pueda agregar libremente cualquier apreciación.

**1. Marco Metodológico:**

a) Preguntas de investigación (Anexo n°1) y Objetivos específicos:

Con la pregunta n°1<sup>24</sup>, se busca conocer si las empresas se someten a estándares internacionales de certificación, específicamente a las normas ISO (principal estándar internacional en materia de RSE).

La pregunta n°2<sup>25</sup> tiene el objetivo directo de conocer si las empresas utilizan o no la franquicia tributaria establecida en la ley 19.518.

---

<sup>23</sup> Tramos establecidos en el art. 505 bis del Código del Trabajo.

<sup>24</sup> ¿Se ha sometido su empresa al sistema de certificación ISO?

Con las pregunta n°3<sup>26</sup> y n°5<sup>27</sup> buscamos determinar en qué áreas se capacita a los trabajadores y cuáles son las capacitaciones financiadas por las empresas vía franquicia tributaria.

En el artículo 12 de la ley 19.518, se establecen los organismos que pueden realizar capacitaciones, por lo que con la pregunta n°4<sup>28</sup> se busca conocer a través de cuál de estos se capacita mayormente.

Con la pregunta n°6<sup>29</sup> se busca conocer la percepción de los encuestados en cuanto a la relación entre capacitación de los trabajadores y el aumento de la producción de la empresa.

La pregunta n°7<sup>30</sup> tiene el objetivo de conocer si para las empresas el beneficio tributario es un real incentivo para el financiamiento de las capacitaciones de sus trabajadores, y luego se les pregunta (n°8<sup>31</sup>), que otros mecanismos incentivarían a promover una mayor capacitación.

Se debe mencionar que en las preguntas número 3, 4 y 8, los entrevistados podían señalar más de una opción.

Finalmente la pregunta n°9 es una pregunta abierta que tiene por objetivo que los entrevistados comenten lo que estimen pertinente, lo que será analizado más adelante.

---

<sup>25</sup> ¿Se ha sometido a las franquicias tributarias que establece la ley 19.518?

<sup>26</sup> ¿Qué acciones realiza tendientes a la capacitación y/o perfeccionamiento de sus trabajadores?

<sup>27</sup> ¿Qué tipo de capacitaciones financia?

<sup>28</sup> ¿A través de que organismos capacita a sus trabajadores?

<sup>29</sup> ¿Le parece que la franquicia tributaria es un factor relevante en el aumento de la producción?

<sup>30</sup> ¿Le parece que la franquicia tributaria es un buen incentivo para la promoción de la capacitación y/o perfeccionamiento de los trabajadores?

<sup>31</sup> ¿Qué mecanismos le incentivarían a capacitar a sus trabajadores?

b) Criterios de selección de empresas.

El Código del Trabajo (art. 505 bis) clasifica el tamaño de una empresa según el número de trabajadores contratados:

Micro: entre 1 y 9.

Pequeña: entre 10 y 49.

Mediana: entre 50 y 199.

Grande: 200 y más.

Nuestro criterio de selección obedece a la intención de obtener una pequeña muestra de los distintos tipos de empresas, enfocándonos en las grandes empresas, ya que fueron a las que tuvimos mayor acceso al momento de aplicar la encuesta.

c) Universo de Estudio:

25 empresas de la Región Metropolitana, de las comunas de Santiago (13), Las Condes (7), La Reina (1), San Bernardo (1), San Miguel (1), Lampa (1) y Melipilla (1).

Gráfico n° 1:

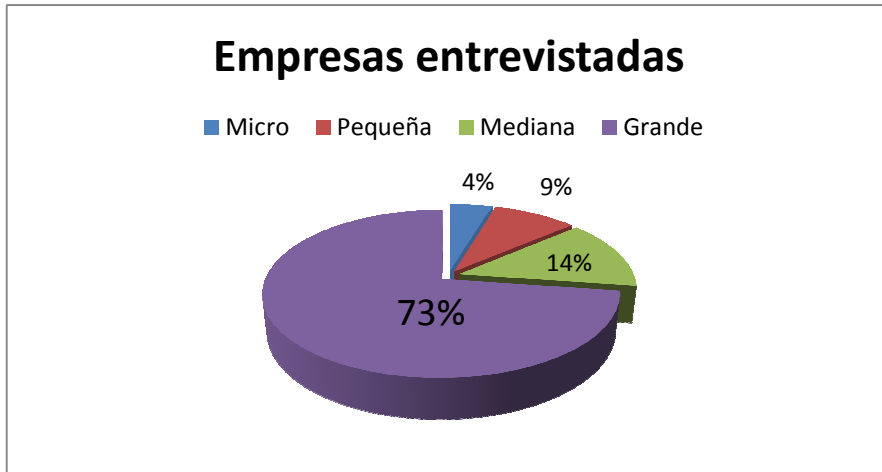
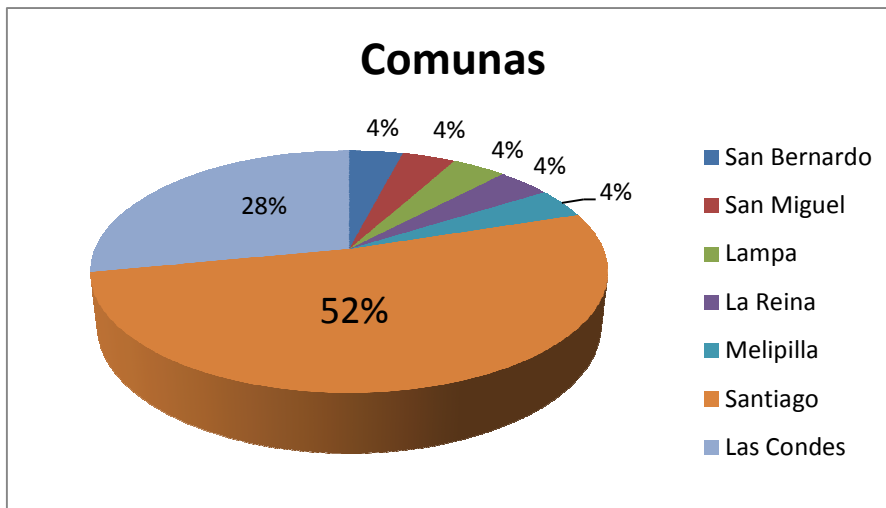


Gráfico n° 2:



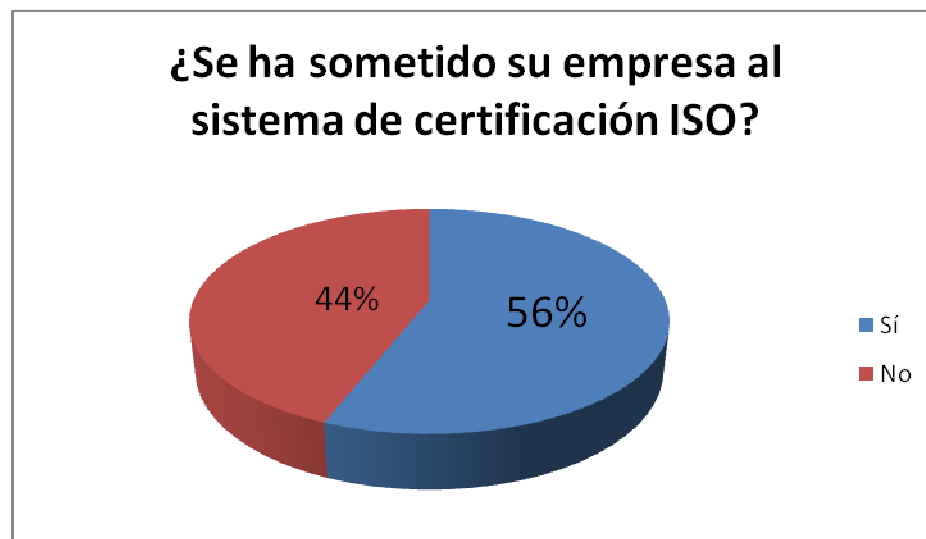
d) Grado de representatividad de la muestra a nivel de trabajadores en base a Nueva Encuesta Nacional de Empleo, INE.<sup>32</sup> (Anexo n°2).

	Total de trabajadores en la RM	Total de trabajadores de empresas encuestadas en la RM	%
Grandes Empresas	987.000	71.520	7,24
Medianas Empresas	428.290	130	0,03
Pequeñas Empresas	1.602.930	84	0,005

## 2. Resultados y Análisis concreto.

Pregunta N°1:

Gráfico n° 3:



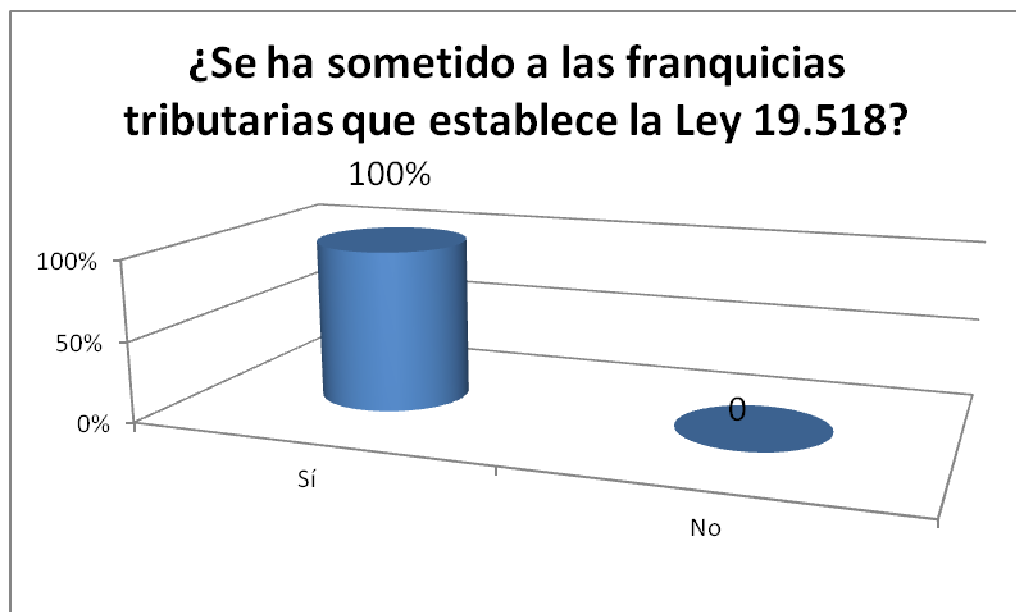
<sup>32</sup> INE, Instituto Nacional de Estadísticas Chile. Ocupados por rama de actividad, nivel nacional y regional, año 2011 en <http://www.ine.cl/>

De las 25 empresas, 14 se han certificado a través de las normas ISO y 11 no lo han hecho.

De las que sí se han certificado, 9 son grandes empresas, 1 mediana y ninguna de las micro y pequeñas.

Pregunta N° 2:

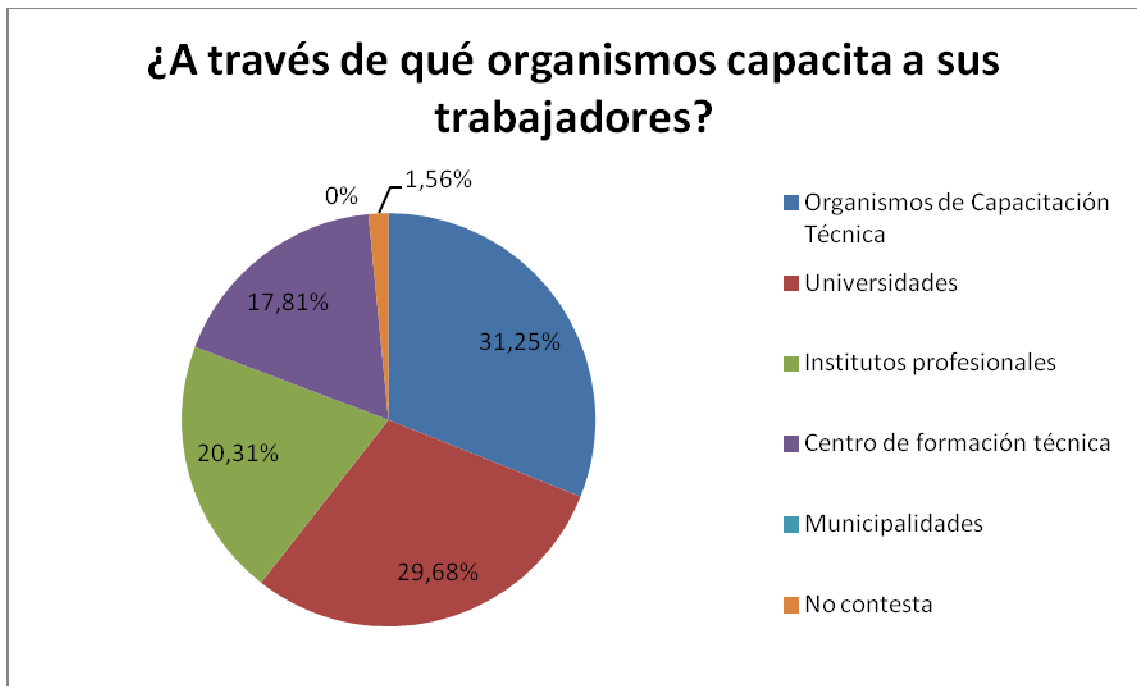
Gráfico n° 4:



Las 25 empresas han capacitado a sus trabajadores utilizando el beneficio tributario.

Pregunta N° 4:

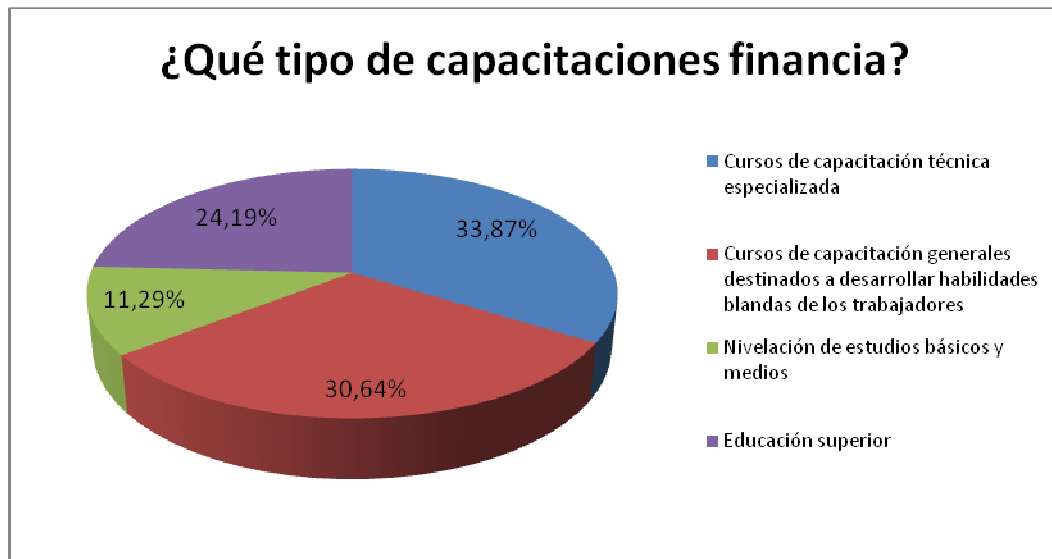
Gráfico n° 5:



La ley establece los organismos por medio de los cuales se puede capacitar a través de la franquicia (art. 12). El mayor número de empresas entrevistadas lo hace por vía de OTEC, en segundo lugar a través de universidades, y en los últimos dos lugares se encuentran los institutos profesionales y centros de formación técnica respectivamente. Si bien las municipalidades están autorizadas, ninguno de nuestros entrevistados capacita por medio de ellas.

Pregunta N° 5:

Gráfico n° 6:



En las dos preguntas anteriores las empresas podían elegir más de una opción. Podemos apreciar que un tercio de las empresas financian cursos destinados a desarrollar habilidades blandas<sup>33</sup> de los trabajadores y tan sólo un 11,29% financia nivelación de estudios.

De las empresas que financian nivelación de estudios, 6 son grandes y una mediana.

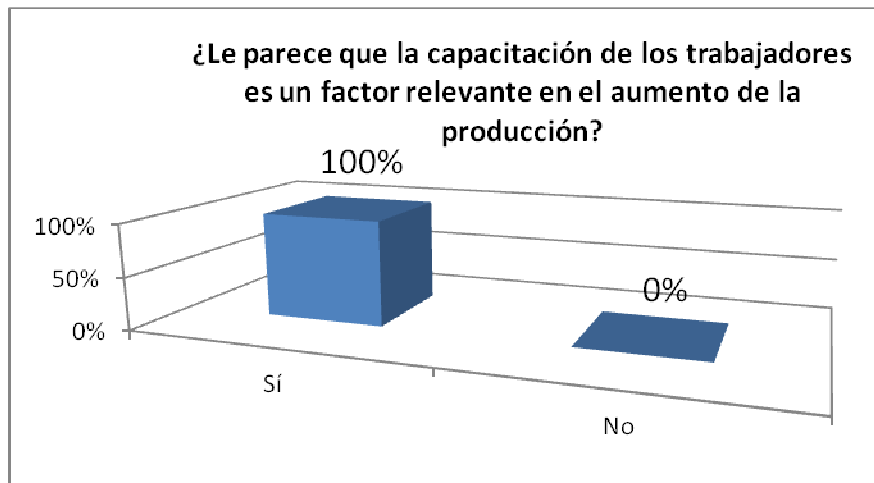
---

<sup>33</sup> Las capacitaciones destinadas a desarrollar actividades blandas son aquellas que buscan promover relaciones interpersonales, crecimiento laboral, clima laboral, liderazgo, entre otros.



Pregunta N°6:

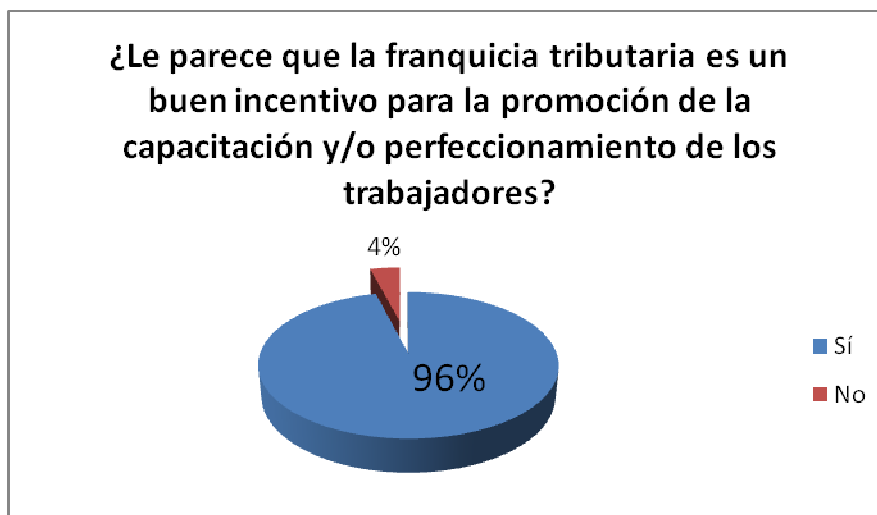
Gráfico n° 7:



El 100% de los entrevistados considera que la capacitación es relevante para la productividad de la empresa.

Pregunta N° 7:

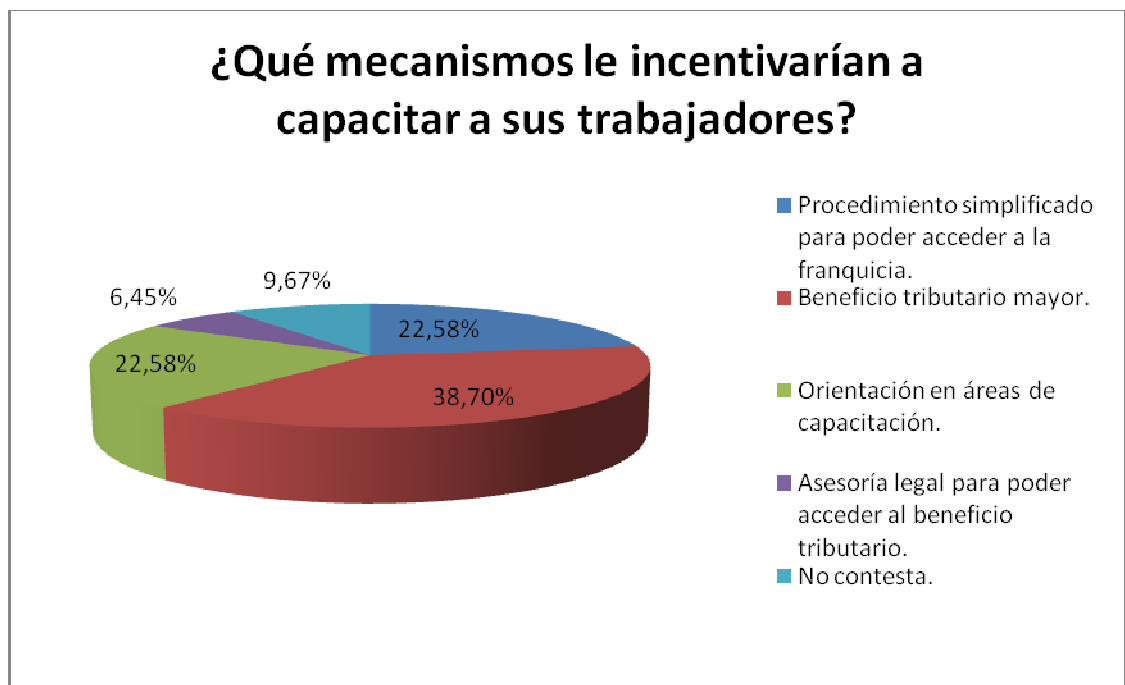
Gráfico n° 8:



De los 25 encuestados, 24 creen que la franquicia es un buen incentivo para la capacitación. Sólo uno contestó de forma negativa, respuesta correspondiente a una gran empresa, la que señaló como motivo que el beneficio tributario no constituye un incentivo tributario suficiente.

Pregunta N° 8:

Gráfico n° 9:



En esta pregunta se podía señalar más de una opción. La mayoría de las empresas señaló que un buen incentivo sería un beneficio tributario mayor. En segundo lugar y en igual porcentaje se encuentran un procedimiento simplificado para poder acceder a la franquicia y mayor orientación en áreas de capacitación. Sólo un 6,45% señaló que una asesoría legal para poder acceder al beneficio, lo incentivaría a una mayor capacitación.

### **Comentarios pregunta abierta final:**

Nueve de los veinticinco encuestados hicieron comentarios respecto a la franquicia, los cuales se exponen a continuación de manera literal:

- *“En la empresa se realizan servicios de capacitación a través de la Asociación de Industriales de La Reina, al cual pertenecemos y ellos utilizan la franquicia tributaria para la capacitación de nuestro personal en el área administrativa, así como en el taller no existen muchos cursos para este tipo de actividad, en general son gente autodidacta que se ha ido capacitando dentro de la empresa, así como también contamos con las capacitaciones de nuestros propios proveedores de materiales de Pintura como la Empresa AKZO NOBEL CHILE, y los proveedores de materiales Abrasivos de Sistema de Pulido 3M Chile, en el cual nos capacitan en forma permanente.”*

- *“Franquicia SENCE es muy baja, y solo permite capacitar a trabajadores de rentas bajas, por el incentivo tributario, no obstante nuestra Cía igual invierte el 2% app de Total Mano de Obra.”*

- *“La capacitación de los trabajadores es un punto muy importante, no sólo para el trabajador que logra acceder a mejores estándares de productividad y salario, sino también para la empresa que le permite hacer más, con menos recursos. Conjuntamente, el trabajador valora la disposición de la empresa por mejorar las capacidades de éste, mejorando el clima laboral. Es la mejor inversión que puede hacer una empresa.”*

- *“El sistema de Capacitación hoy es sano, creo que en lo básico cumple pero creo que desde el gobierno deberían impulsarse proyectos que aseguren una buena inversión de los fondos y generar mayor productividad.”*

- *“No estoy segura qué es lo que dice específicamente la ley 19.518, pero sí hacemos constantes capacitaciones en la empresa, ya sean de habilidades blandas o específicas del rubro (montaje y obras civiles).”*

- *“Nos tenemos que adaptar a las distintas formas de capacitación, ya que muchas veces hay grupos a distancia y deben capacitarse a través de E-Learning o similares.”*

- *“Creo que la Capacitación es un pilar fundamental para la empresa; para su desarrollo, productividad y fidelidad de los trabajadores.*

*La empresa capacita tanto al personal que cuenta con contrato indefinido, como a los que están a plazo fijo.”*

- *“Pienso que SENCE es una herramienta muy importante a la hora de definir mallas de capacitación para los colaboradores pues fomenta la capacitación a trabajadores de rangos de renta inferior, aumentando así sus competencias lo que a su vez les permite desarrollo interno y aumenta su empleabilidad a nivel general. Lo central para tener una capacitación de calidad es el registro y la medición de indicadores concretos, como asistencia, factor de ocupación de los cursos, medición de satisfacción de los clientes con los cursos realizados, medición de aprendizaje y de transferencia de lo aprendido al puesto de trabajo.”*

- *“Hace 4 años hacemos capacitación por medio de SENCE y ha sido muy beneficioso para la Corporación.”*

Al obtener el resultado de las primeras 25 encuestas, nos dimos cuenta de tres aspectos fundamentales. En primer lugar pudimos concluir que existe una tendencia de las grandes empresas a guiarse por los estándares de RSE, como es la norma ISO (pregunta n° 1). Por otro lado, de las empresas entrevistadas el 100% conoce y utiliza la franquicia. Por último, vimos que las empresas capacitan mayormente en actividades destinadas a mejorar el clima laboral y aumento de productividad (gráfico n°6).

Como hemos visto, la RSE implica la integración de cada uno de los estamentos dentro de una empresa, existiendo un compromiso entre el empresario y sus trabajadores. En este sentido, los resultados de la encuesta fueron reveladores desde la perspectiva del empresariado, pero nos surgió la inquietud de la utilidad e impacto de las capacitaciones desde el punto de vista de los trabajadores. Si bien un mejor clima laboral y un desarrollo en habilidades técnicas especializadas son aspectos importantes a promover dentro de una empresa, es imperativo analizar la razón por la cual se realizan mayormente capacitaciones en estos ámbitos, y no se capacita en otras áreas fundamentales como es la nivelación de estudios (gráfico n° 4).

En virtud de lo anterior, complementaremos el estudio de campo con datos entregados por el SENCE y otras investigaciones, de manera de indagar la perspectiva de los trabajadores. Considerando los distintos actores que participan del sistema de franquicia tributaria, buscaremos determinar el real impacto de las capacitaciones financiadas por este medio, poniendo el foco en el aumento de la empleabilidad de los trabajadores.

A continuación expondremos representaciones gráficas y estadísticas que corresponden, en primer lugar, a un estudio realizado por Barómetro Mujer y Trabajo y, en segundo lugar, al Anuario Estadístico SENCE del año 2009, que nos permitirán obtener conclusiones acerca de la real eficacia de las capacitaciones hechas vía franquicia tributaria desde la perspectiva de los trabajadores.

El primer estudio fue realizado por Barómetro Mujer y Trabajo<sup>34</sup>, entre marzo y abril de 2011, sobre los factores que inciden en el acceso a la capacitación, ingresos, promoción y clima laboral y roles al interior del hogar de 750 mujeres y 300 hombres trabajadores dependientes del Gran Santiago.

La investigación presentada el 17 de mayo de 2011 por parte de la OIT, Comunidad Mujer y Datavoz, concluyó que a pesar de que en los últimos cuatro años

---

<sup>34</sup> COMUNIDAD MUJER, OFICINA INTERNACIONAL DEL TRABAJO, DATAVOZ. Estudio Barómetro, Mujer y Trabajo. Santiago de Chile, 2011.

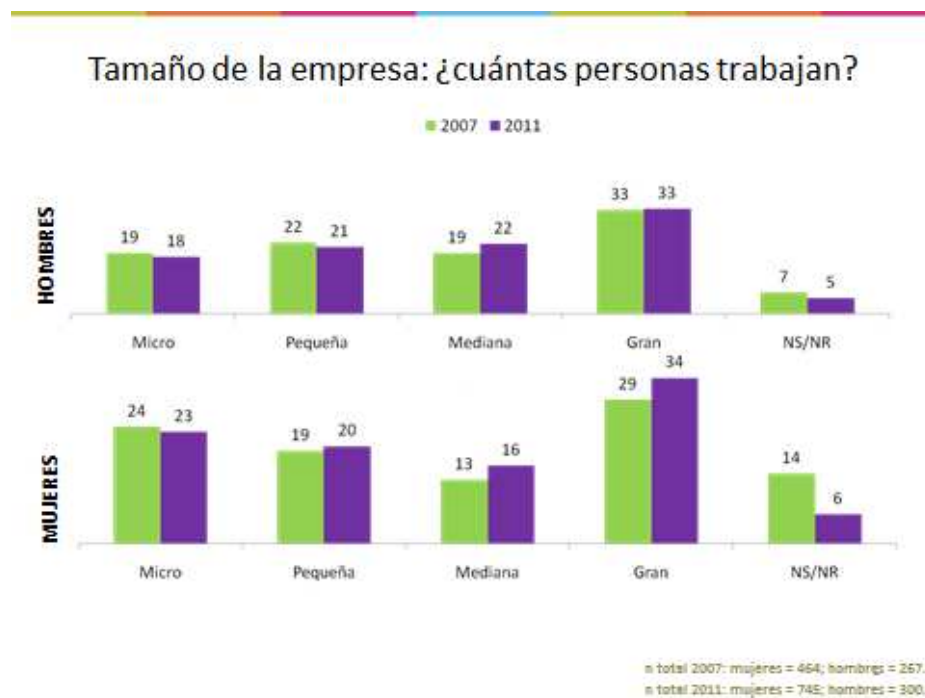
ha aumentado el acceso a la capacitación, seis de cada diez trabajadores siguen sin capacitarse.

Los siguientes son los datos arrojados por el estudio:

a. Principales Características de la Muestra:

Se entrevistó a trabajadores de grandes, medianas, pequeñas y micro empresas.

Gráfico n° 10:



De los entrevistados el 2011, el 18% de los hombres y el 23% de las mujeres trabajaban en micro empresas.

El 21% de los hombres y el 20% de las mujeres lo hacían en pequeñas empresas.

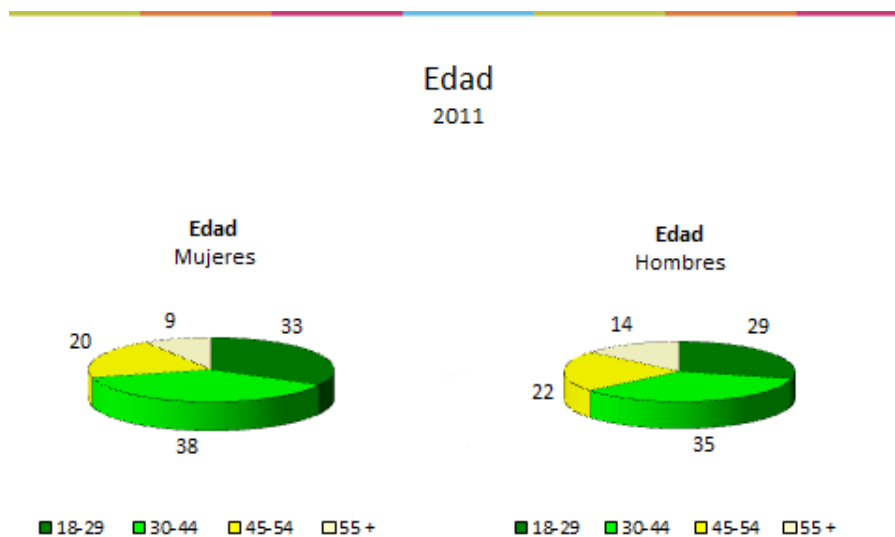
El 22% de los hombres y el 16% de las mujeres trabajaban en medianas empresas.

El 33% de los hombres y el 34% de las mujeres lo hacían en grandes empresas.

Por último, el 5% de los hombres y 6% de las mujeres no respondieron o no sabían.

Se dividió a los entrevistados en hombres y mujeres y en diversos rangos de edades:

Gráfico n° 11:



El 33% de las mujeres se encuentra entre los 18 y 29 años.

El 38% entre los 30 y 44 años.

El 20% entre los 45 y 54.

Y sólo el 9% tiene más de 55 años.

Respecto a los hombres:

El 29% tiene entre 18 y 29 años.

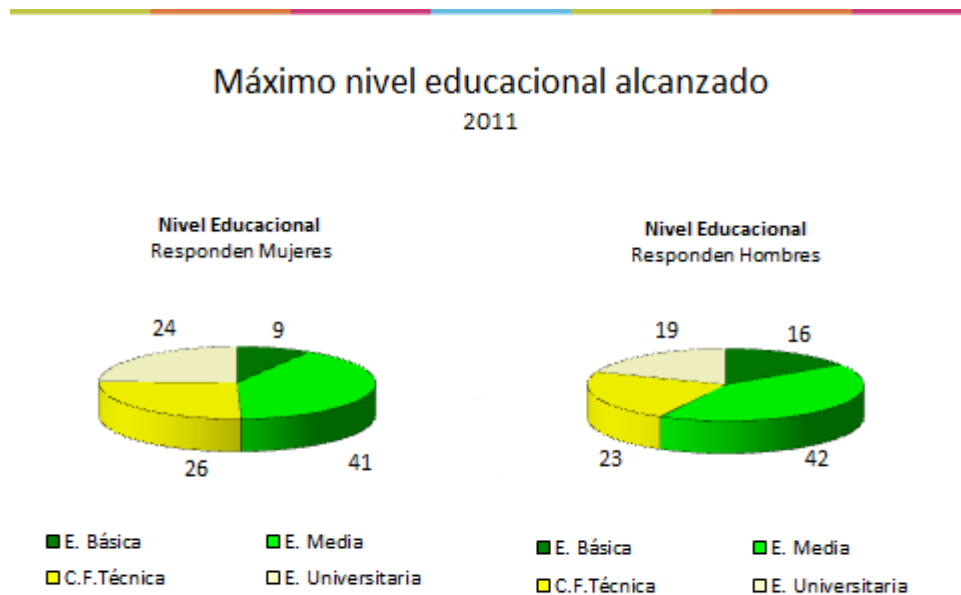
El 35% entre 30 y 44 años.

El 22% entre 45 y 54 años.

Y 14% tiene más de 55 años.

En cuanto al nivel educacional de los entrevistados:

Gráfico n° 12:



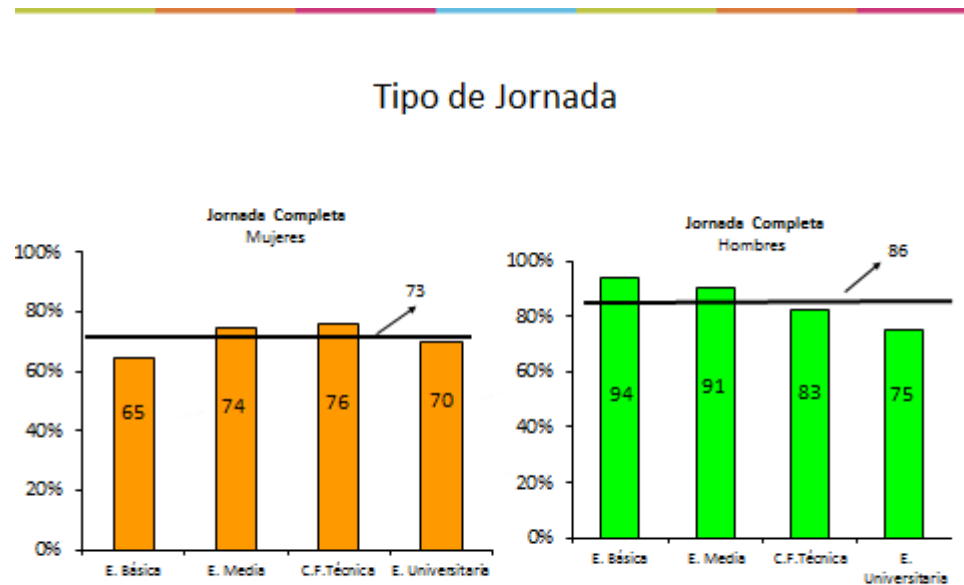
De las mujeres el 9% tiene educación básica completa, el 41% educación media completa, el 26% estudió una carrera técnica y el 24% una carrera universitaria.

De los hombres el 16% tiene educación básica completa, el 42% educación media, el 23% estudió en un centro de formación técnica y el 19% estudió una carrera universitaria.

El siguiente gráfico muestra el tipo de jornada de los trabajadores, divididos por nivel educacional. Su inclusión permite analizar las posibilidades de estudiar y trabajar en jornada completa simultáneamente.



Gráfico n° 13:



De los trabajadores con educación básica completa el 65% de las mujeres y el 94% de los hombres trabajan jornada completa.

De los que terminaron sus estudios escolares, el 74% de las mujeres y el 91% de los hombres trabajan jornada completa.

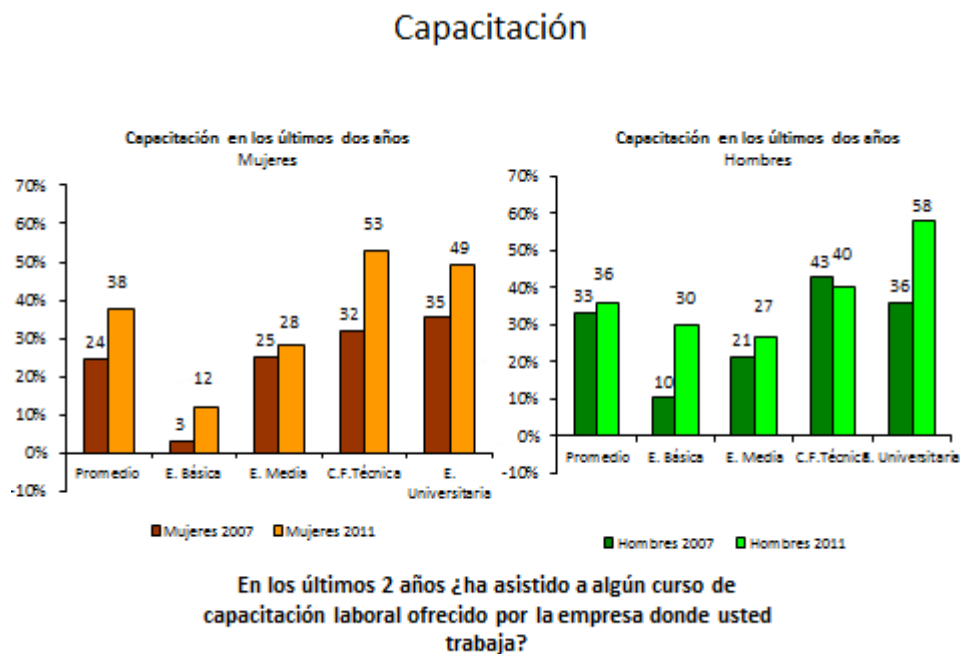
De los trabajadores que estudiaron en un centro de formación técnica, el 76% de las mujeres y el 83% de los hombres trabajan jornada completa.

De los que estudiaron una carrera una universitaria, el 70% de las mujeres y el 75% de los hombres trabajan jornada completa.

b. Capacitación y Nivel de estudios aspirado:

Se preguntó a los trabajadores si en los últimos 2 años participó de algún curso de capacitación ofrecido por la empresa.

Gráfico n° 15:



El 2011 el promedio de las mujeres que asistieron fue de 38% y en los hombres de 36%.

De las mujeres con educación básica sólo un 12% participó, mientras que de los hombres lo hizo un 36%.

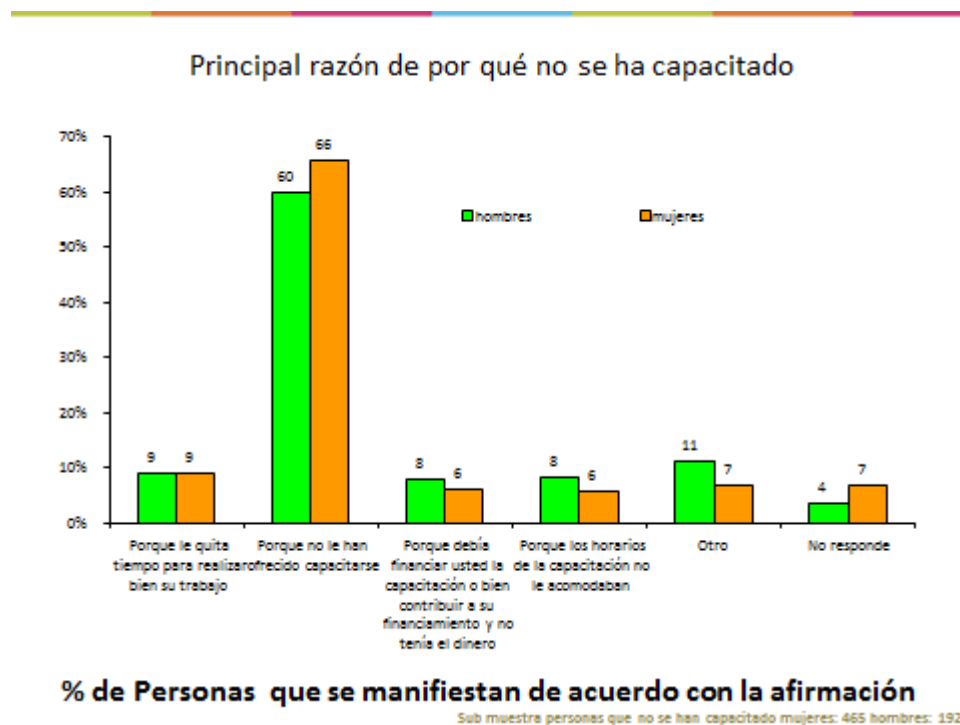
De las mujeres con educación media completa lo hizo un 28% y un 30% de los hombres.

De los trabajadores que estudiaron una carrera técnica, 53% de las mujeres se capacitó y un 40% de los hombres.

De los que estudiaron una carrera universitaria lo hizo un 49% de las mujeres y un 58% de los hombres.

Luego se les preguntó por qué no se han capacitado:

Gráfico n° 16:



El 9% tanto de hombres como de mujeres respondió porque le quita mucho tiempo para realizar bien su trabajo.

El 66% de las mujeres y el 60% de los hombres señalaron que no se le ofreció capacitarse.

El 6% de las mujeres y el 8% de los hombres indicaron que porque debían financiarse ellos mismos la capacitación o bien contribuir a su financiamiento y no tenían el dinero.

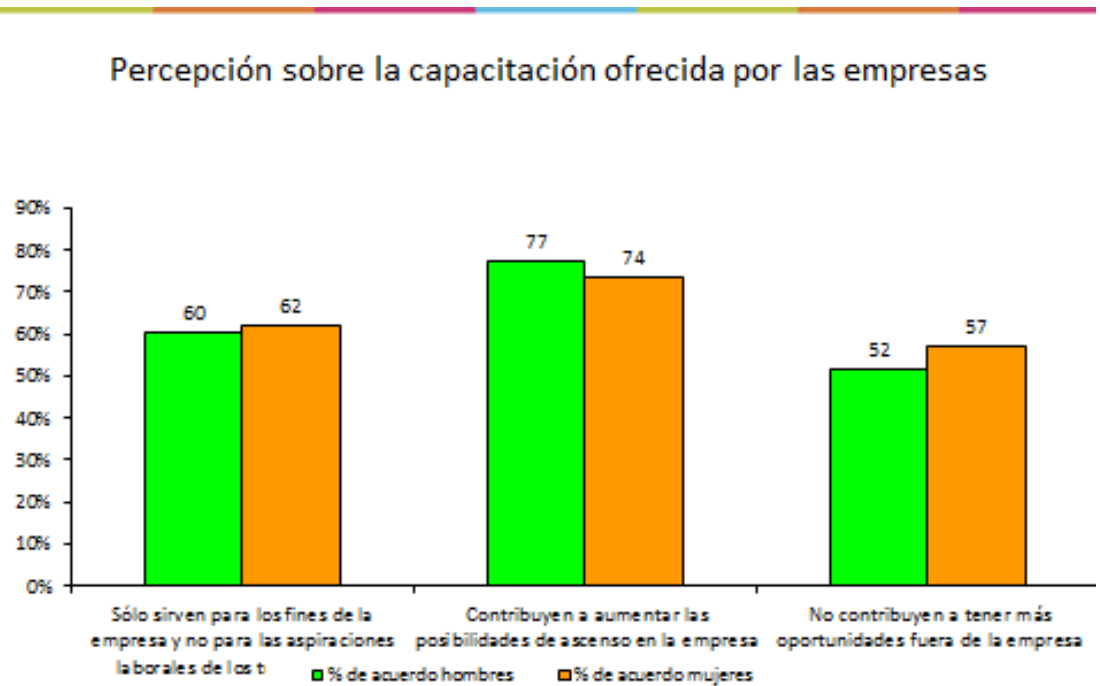
El 6% de las mujeres y el 8% de los hombres no se capacitaron porque los horarios no le acomodaban.

El 7% de las mujeres y el 11% de los hombres indicaron que fue por otro motivo.

El 7% de las mujeres y el 4% de los hombres no respondieron a la pregunta.

Respecto a la percepción sobre la capacitación ofrecida por las empresas:

Gráfico n° 17:



**% de Personas que se manifiestan de acuerdo con la afirmación**

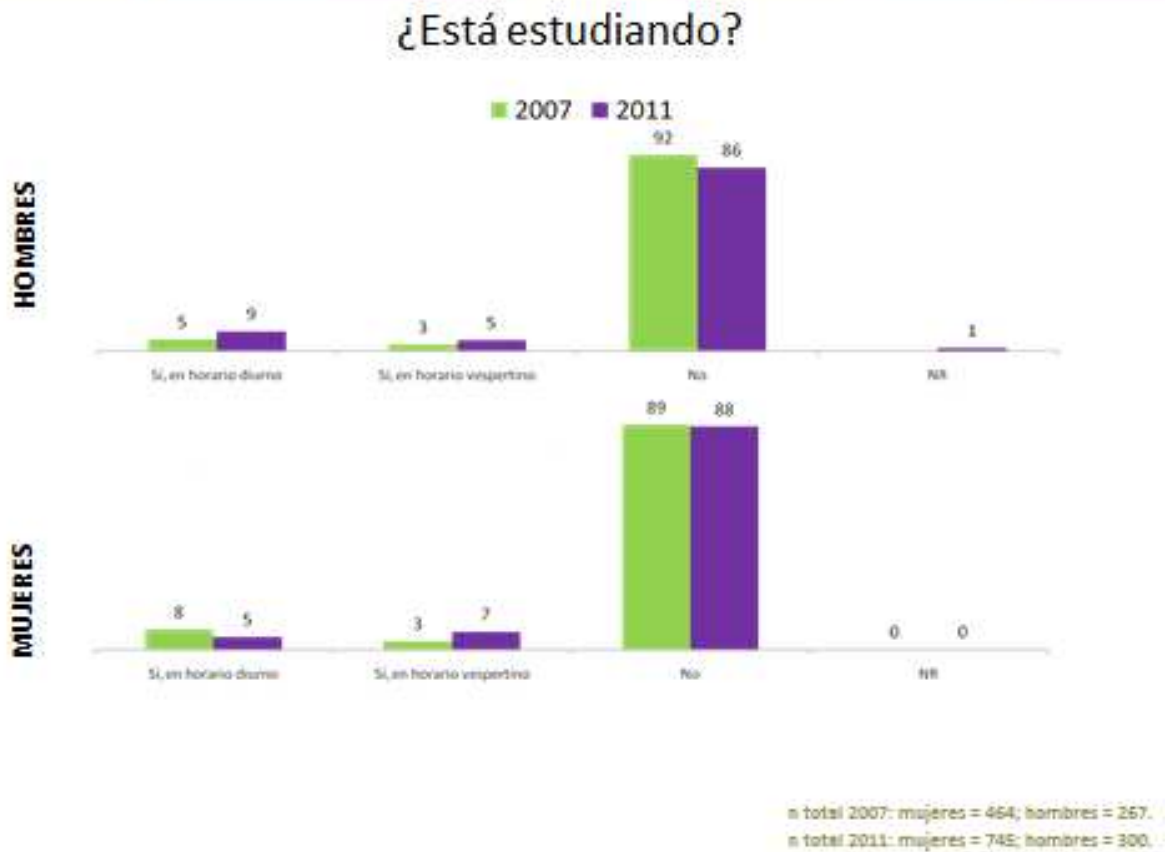
El 62% de las mujeres y el 60% de los hombres señalaron que sólo sirven para los fines de la empresa y no para las aspiraciones laborales de los trabajadores.

El 74% de las mujeres y el 77% de los hombres afirman que contribuyen a aumentar las posibilidades de ascenso en la empresa.

El 57% de las mujeres y el 52% de los hombres señalan que las capacitaciones no contribuyen a tener más oportunidades fuera de la empresa.

El siguiente gráfico muestra el porcentaje de trabajadores que están estudiando:

Gráfico n° 18:



En el 2011, 9% de los hombres y 5% de las mujeres respondió afirmativamente, en horario diurno.

El 5% de los hombres y 7% de las mujeres lo hacía en horario vespertino.

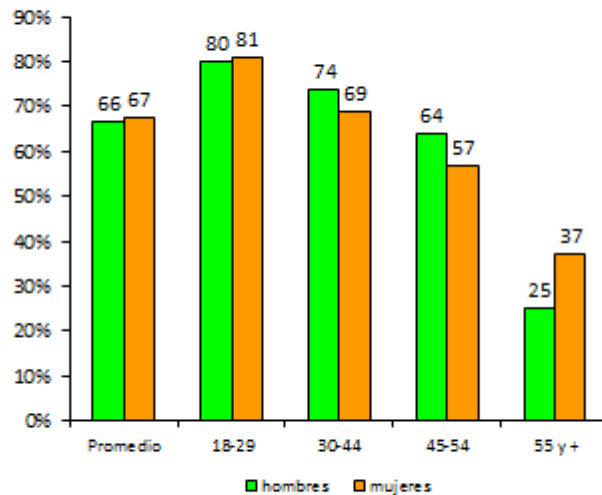
El 86% de los hombres y 88% de las mujeres no se encuentra estudiando.

El 1% de los hombres no respondieron.

Respecto a si les gustaría volver a estudiar o seguir estudiando:

Gráfico n° 19:

### ¿Le gustaría volver a estudiar o seguir estudiando?



% de mujeres que respondió que sí

El promedio de las mujeres que respondió que les gustaría seguir estudiando o volver a estudiar fue de 67% y de los hombres de 66%.

Al dividirlos por edades respondieron de la siguiente manera:

Del tramo entre 18 y 29 años, el 81% de las mujeres y el 80% de los hombres respondieron que sí le gustaría.

Entre los 30 y 44 años, el 69% de las mujeres y el 74% de los hombres respondieron afirmativamente.

Entre los 45 y 54 años, el 57% de las mujeres y el 64% de los hombres respondió que sí.

De los mayores de 55%, al 37% de las mujeres y al 25% de los hombres les gustaría seguir estudiando.

Del estudio presentado, realizado por Barómetro Mujer y Trabajo<sup>35</sup>, entre marzo y abril de 2011, Hernán Araneda, gerente del Centro Innovación en Capital Humano de la Fundación Chile, llega a diversas conclusiones, respecto al interés de los trabajadores por alcanzar mayores niveles de educación, expuestas luego de los dos siguientes gráficos (n° 20 y 21), de los cuales extraeremos las conclusiones relativas a las expectativas de completar los estudios básicos y medios.

### Nivel que le gustaría alcanzar a los hombres que respondieron que les gustaría seguir estudiando

	Media	CFT	Universitario	Post-Grado
Educación Básica	59%			
Educación Media Incompleta	43%	32%		
Educación Media Completa		36%	50%	
Centro Formación Técnica Incompleta		35%	41%	
Centro Formación Técnica Completa			62%	
Estudios Universitarios Incompletos			72%	
Estudios Universitarios Completos				85%

<sup>35</sup> COMUNIDAD MUJER, OFICINA INTERNACIONAL DEL TRABAJO, DATAVOZ. Estudio Barómetro, Mujer y Trabajo. Santiago de Chile, 2011.

## Nivel que le gustaría alcanzar a las mujeres que respondieron que les gustaría seguir estudiando

	Media	CFT	Universitario	Post-Grado
Educación Básica	62%			
Educación Media Incompleta	63%	22%		
Educación Media Completa		45%	46%	
Centro Formación Técnica Incompleta		41%	55%	
Centro Formación Técnica Completa			45%	
Estudios Universitarios Incompletos			72%	
Estudios Universitarios Completos				76%

- Nivel que le gustaría alcanzar a los hombres que respondieron que les gustaría seguir estudiando:
  - De los con estudios de educación básica, 59% querría culminar la educación media.
  - De los con estudios de educación media incompleta, 43% querría culminar ese nivel y 32% querría completar alguna carrera en un centro de formación técnica o instituto profesional.
  
- Nivel que le gustaría alcanzar a los mujeres que respondieron que les gustaría seguir estudiando:
  - De las mujeres con estudios de educación básica, 62% querría culminar la educación media.<sup>36</sup>

<sup>36</sup> ARANEDA, HUGO. Comentarios Resultados Barómetro ComunidadMujer, DataVoz, OIT. Centro de Innovación en Capital Humano. Santiago de Chile. 17 de mayo, 2011.



Con los datos anteriormente expuestos, podemos asegurar el interés que tienen los trabajadores por aumentar su nivel educacional. Como vimos en la introducción, el terminar los estudios escolares, produce un gran impacto en las personas, tanto a nivel personal, familiar y económico. En el contexto de la RSE, las actividades de capacitación deben dirigirse a todos los trabajadores, sin discriminar según su grado de calificación. Serán los trabajadores menos calificados los que requerirán nivelar estudios dentro de la empresa.

En el Compendio Estadístico de las Principales Dimensiones de la Franquicia Tributaria Años 2006-2008, realizado por la Unidad de Desarrollo y Planificación del SENCE en mayo de 2010, se señalan datos por categoría ocupacional de los trabajadores:

“[...] El estamento mejor representado es el de profesionales quienes aportan el 16,5% de los participantes en acciones de capacitación, y el 14,5% del monto anual global exento de impuestos por concepto de capacitación laboral en la empresa.

En este ámbito de uso de la franquicia tributaria se observa que ella principalmente se utiliza en lo que se podría denominar la parte media inferior de la escala laboral, en efecto, el principal uso de la franquicia es en trabajadores con categoría laboral de empleados administrativos y de trabajadores calificados, ya que entre ambos totalizan casi dos tercios del total de trabajadores (61,33%) cuya capacitación se financia total o parcialmente con el uso de este instrumento de política pública (28,76% y 32,57% respectivamente), porcentaje que sube a 64,99% cuando se observan los recursos públicos utilizados en estas dos categorías ocupacionales (32,44% empleados administrativos y 32,55% en el caso de los trabajadores calificados).

La categoría mandos medios representa el 7,38% de los trabajadores y un 6,26% de los recursos.

En la parte baja de la escala ocupacional es menos usado este instrumento público. Efectivamente, menos de un octavo de los trabajadores capacitados (12,35%) se

ubican en las categorías Trabajadores Semi Calificados o Trabajadores No Calificados, usándose en ellos en total, entre ambas categorías el 11,55% de los recursos públicos.”<sup>37</sup>

En una aproximación distinta a los resultados expuestos, se encuentra la posibilidad de observar la distribución de los cursos de nivelación de estudios y la demanda que respecto de ellos opera.<sup>38</sup>

Separación	Curso	Frecuencia	%	% Acum.
Nivelación de Estudios	1er Ciclo Enseñanza Media 2° Medio	293	0.02	0.0
	2do Ciclo Enseñanza Media 4° Medio	312	0.02	0.1
	2do Nivel 5° y 6° Básico	28	0	0.1
	3er Nivel 7° y 8° Básico	85	0.01	0.1
50% de los cursos	Administración de Personal	269,053	21.35	21.4
	Atención de Público	85,673	6.8	28.2
	Administración de la Comercialización	79,126	6.28	34.5
	Seguridad y Prevención de Riesgos	73,117	5.8	40.3
	Calidad	56,762	4.51	44.8
	Programas de Escritorio	54,110	4.29	49.1
	Abastecimiento y Control de Existencias	48,509	3.85	52.9
80% de los cursos	Programas y Software Computacionales	39,442	3.13	56.1
	Inglés	30,607	2.43	58.5
	Ergonomía	28,420	2.26	60.8
	Higiene y Manipulación de Alimentos	28,004	2.23	63.0
	Seguridad y Vigilancia Privada	22,345	1.77	64.8
	Comercio y Distribución Interna	22,082	1.75	66.5
	Métodos y Técnicas de Comunicación	18,066	1.43	67.9
	Administración General	17,736	1.41	69.4
	Salud Pública	16,798	1.33	70.7
	Diseño Educativo y Curricular	16,599	1.32	72.0
	Administración de la Producción	14,519	1.15	73.2
	Legislación Laboral y Previsión Social	13,949	1.11	74.3

<sup>37</sup> SERRA BOSCH, LUIS. “Compendio Estadístico de las Principales Dimensiones de la Franquicia Tributaria Años 2006-2008”. Servicio Nacional de Capacitación y Empleo. Santiago de Chile. Mayo 2010. Pág. 12.

<sup>38</sup> MINISTERIO DEL TRABAJO DE CHILE. Informe Final Comisión Revisora del Sistema de Capacitación e Intermediación Laboral. Santiago de Chile, Noviembre 2011. Pág. 63.

	Metodología y Técnicas de Aprendizaje	13,108	1.04	75.3
	Orientación	12,797	1.02	76.3
	Administración Bancaria	12,764	1.01	77.3
	Conducción de Vehículo Terrestre	12,753	1.01	78.3
	Capacitación	10,489	0.83	79.2
	Administración Contable	10,154	0.81	80.0
	<b>Subtotal</b>	<b>1,007,740</b>	<b>80.0</b>	
Otros		252,206	20.0	100
<b>Total de acciones de capacitación</b>		<b>1,259,946</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia a partir del BFT, año 2009

Considerando todos los datos presentados en el presente capítulo, advertimos tres áreas en las que es necesaria una revisión del instrumento:

1. Cobertura y Acceso, para capacitar a quienes presentan mayor precariedad en términos de empleabilidad; participación de todos los tipos de empresas que existen en nuestro país.
2. Participación, para que se tomen las decisiones respecto a las capacitaciones en atención a las necesidades de todos los actores del sistema.
3. Calidad, para que las capacitaciones tengan un real impacto en términos de productividad y en especial, de empleabilidad.

Guiándonos por los tres puntos recién expuestos, y con los datos recopilados y presentados anteriormente, elaboraremos las conclusiones y propuestas para una mejora en el uso de la franquicia.

**CAPÍTULO IV.**  
**CONCLUSIONES.**  
**PROPUESTAS CONCRETAS PARA LA PROMOCIÓN Y MEJORAMIENTO DE LAS**  
**POLÍTICAS DE CAPACITACIÓN Y PERFECCIONAMIENTO DE LOS**  
**TRABAJADORES EN CHILE.**

---

Luego de los datos presentados anteriormente y dentro del contexto de la RSE, como conclusión general, podemos señalar que la franquicia tributaria es una herramienta de política pública que no está siendo utilizada para capacitar a todos los trabajadores dentro de una empresa, y no está siendo utilizada por las empresas de menor tamaño.

En sus objetivos iniciales, la ley 19.518 buscaba ser un mecanismo de incentivo y aumento de la empleabilidad, pero por la forma en que se está utilizando hoy día, los impactos se radican, principalmente, en un aumento de la productividad de las empresas.

Es a los empresarios a quienes se les otorga finalmente las facultades de decidir a quiénes y en qué se capacita a sus trabajadores. Señalamos lo anterior sin la intención de responsabilizar al empresariado de las deficiencias en el uso de la franquicia. La ley no otorga los medios necesarios para que la franquicia sea verdaderamente una herramienta que genere beneficios tangibles para los trabajadores, en cuanto a competencias, empleabilidad y productividad. No existen actualmente las condiciones para que todos los actores involucrados, el Estado -a través del SENCE-, los empresarios y los trabajadores, se alineen en un mismo objetivo: promover la empleabilidad.

El Estado es el principal actor económico al financiar el 80% del valor de las capacitaciones. A pesar de lo anterior, las decisiones en cuanto a qué capacitaciones se realizan, quedan en manos de las empresas. Desde el punto de vista de las

acciones que se ejecutan, se capacita en áreas que la empresa considera relevantes para el proceso productivo, sin que medie en esta decisión intervención alguna del Estado. La franquicia tributaria ofrecida por la ley 19.518 se trata de una política de Estado manejada por los empresarios, quienes deciden qué capacitaciones demandar y de esa forma manejan también la oferta que realizan los organismos técnicos de capacitación (OTEC).

Por lo demás, si las empresas son las que mueven los hilos de la presente herramienta legal, capacitarán a sus trabajadores en la medida que los distintos cursos signifiquen un aumento en la productividad; esto implica que capaciten a trabajadores que tengan algún grado de calificación.

Confirma lo anterior, los datos presentados en el capítulo III, de los que se extrae que las empresas capacitan a sus trabajadores en áreas que impliquen un aumento de la productividad. Se busca a través de las capacitaciones que los trabajadores adquieran mayores competencias relacionadas de manera directa con su actividad, lo que exige que los trabajadores tengan algún grado de calificación. Lo mismo acontece con el estamento administrativo, comúnmente capacitado en el manejo de herramientas tecnológicas, las cuales, al ser aplicadas en el trabajo diario, deberían tener una incidencia directa en la eficiencia y productividad de los mismos. El nivelar estudios, principal necesidad de capacitación respecto a los trabajadores no calificados, tiene una baja o nula incidencia en aumentar la productividad de la empresa, ya que no implica adquirir habilidades y conocimientos a aplicar en áreas específicas, por lo que en muy pocos casos se utiliza la franquicia para estos efectos. Además, los cursos de nivelación de estudios son de larga duración en comparación con los demás cursos realizados por los OTEC, lo que requerirá una mayor inversión en tiempo y dinero para la empresa.

Una forma de corregir lo anterior, sería a través de una mayor intervención del Estado tanto en la elección de las actividades de capacitación, como en el tipo de trabajadores que son capacitados.

El año 2010, el Ministerio del Trabajo constituyó una comisión de expertos para que revisara las políticas de capacitación e intermediación laboral. Una de las conclusiones que obtuvieron, y por amplia mayoría de sus integrantes, fue la recomendación de eliminar la franquicia tributaria, ya que este instrumento no cumpliría con las condiciones necesarias para justificar la inversión de recursos públicos y adolecería de fallas lo suficientemente importantes para que se requiera una reforma antes que simples ajustes en su funcionamiento.<sup>39</sup>

No adherimos a esta recomendación, ya que consideramos que la franquicia tributaria es una herramienta que se conoce y utiliza de manera considerable por parte de los empresarios, tal como pudimos ver en el capítulo III (gráfico n° 4), pero creemos que lo fundamental es, por una parte, potenciar el rol del Estado como ente promotor, evaluador y fiscalizador de las capacitaciones realizadas por esta vía. Por otra parte, las empresas deben tomar conciencia y ajustar sus prácticas a la Responsabilidad Social Empresarial, a través de las herramientas que existen hoy en día a nivel mundial y de las leyes que se han creado para estos efectos.

Como se señaló en la introducción, la RSE entiende su génesis en la iniciativa voluntaria de los empresarios, la que correspondería a una parte del código ético de los mismos. En esta medida las normas de la RSE no se imponen, sino que su cumplimiento, por regla general, queda al arbitrio de los empresarios, quienes las asumen generalmente buscando legitimarse en el mercado, pero pocas veces con miras al bienestar de los trabajadores, lo que se demostró anteriormente al presentar los datos sobre el tipo de capacitaciones que se financian, las cuales están principalmente destinadas a una mayor productividad, más que a un aumento de la empleabilidad de los trabajadores.

Un estudio de la Dirección del Trabajo da cuenta de esta situación, sosteniendo que “[l]a responsabilidad social empresarial se ha ido instalando en Chile, principalmente, en el segmento de las grandes empresas. La evidencia disponible

---

<sup>39</sup> MINISTERIO DEL TRABAJO DE CHILE. Informe Final, Comisión Revisora del Sistema de Capacitación e Intermediación Laboral. Santiago de Chile, Noviembre 2011. pág.10.

señala que la generalidad de estas empresas ha puesto su énfasis de responsabilidad social, preferentemente, en el llamado ámbito externo de la organización. En otras palabras, sus definiciones y acciones de responsabilidad social se han volcado hacia la comunidad, los consumidores, el gobierno, competidores, accionistas y medio ambiente. El objetivo tras esta estrategia es generar una imagen de empresa moderna y ética, que le permita legitimarse en los mercados.”<sup>40</sup> Creemos que la responsabilidad social empresarial no es sólo una cuestión de imagen corporativa, una empresa es socialmente responsable al asumir los impactos externos que genera, pero también cuando vuelca esta mirada hacia el interior, es decir, hacia sus propios trabajadores.

En principio, a pesar de que la adopción de la RSE debe responder a la conciencia de quienes deciden asumir prácticas socialmente responsables, creemos firmemente que la ley debe dar señales claras al empresariado en esta materia, es decir, la ley debiera imponer ciertas conductas socialmente responsables, de manera de crear conciencia en los empresarios. Si bien las conductas individuales no deberían ser reguladas legalmente por regla general, imponiéndolas o prohibiéndolas, la ley, en ciertos casos, actúa como uno de los mecanismos más eficaces a la hora de dar señales a la población sobre ciertas conductas que son necesarias de asumir, para lograr un beneficio social o público, como sería en este caso, aumentar los niveles de escolaridad en los trabajadores menos calificados.

Las propuestas concretas que hacemos están enfocadas a mejorar el sistema a corto y mediano plazo. Se refieren principalmente a un cambio en el uso que se ha estado dando a la franquicia tributaria, para ajustarse al propósito con el que fue creada. Para lo anterior, proponemos reformas en diversos puntos. Por un lado, en cuanto a la calidad, se debe fortalecer la labor del Estado, a través del SENCE, como coordinador de la oferta y demanda de capacitación, y como ente fiscalizador del sistema. Por otro lado, en cuanto a la cobertura, debe promoverse, incentivar y apoyar a las micro, pequeñas y medianas empresas en el uso de la franquicia, así como

---

<sup>40</sup> BALTERA SANTANDER, Pablo, TAPIA DÍAZ, Andrés. Responsabilidad Social Empresarial en pequeñas empresas: Resignificando el Trabajo. División de Estudios, Dirección del Trabajo. Santiago de Chile, Noviembre de 2007. Pág. 9.

enfocar las capacitaciones en todos los trabajadores, sin importar el grado de calificación. Por último, respecto a la participación, debe utilizarse los mecanismos e instancias de intervención de los trabajadores, considerando las necesidades e intereses de éstos, especialmente de los menos calificados, para así disminuir la grave brecha social existente en nuestro país.

A continuación realizaremos propuestas concretas para el mejoramiento del sistema en cada una de las áreas recién mencionadas:

### **1. Calidad de las Capacitaciones:**

Creemos que la manera de aumentar y garantizar la calidad de las capacitaciones es a través de potenciar el rol del SENCE en la evaluación y fiscalización de las mismas.

Para que las capacitaciones abarquen a todos los tipos de trabajadores y tengan un real impacto para éstos, proponemos realizar una evaluación previa. Actualmente no existe un diagnóstico inicial de las competencias laborales de los trabajadores para decidir en qué se les debe capacitar, así como una evaluación final de los aprendizajes adquiridos por el trabajador. Esto es algo que se debe desarrollar, ya que para que la política de capacitación sea efectiva se debe conocer el nivel inicial de competencias y entregar evidencia de la utilidad y resultados de las capacitaciones realizadas.

Para que un sistema de certificación de competencias laborales sea eficaz y completo se debe contemplar tres componentes esenciales, comenzando por un diagnóstico de las competencias de los trabajadores, para luego desarrollar acciones destinadas a acortar las brechas que existen entre los trabajadores de una misma empresa, y por último certificar formalmente la adquisición de las competencias. Tiene que ser un sistema cohesionado y coherente, donde cada etapa nutra y complementa a la otra.



En relación a lo anterior, un buen elemento de evaluación permitiría evidenciar las reales necesidades de capacitación dentro de la empresa, ya que reuniría los requerimientos de los trabajadores en relación a su grado de calificación. Con una mayor intervención del Estado en la etapa de evaluación, se aseguraría una real utilidad e impacto de las capacitaciones en términos de empleabilidad, justificándose así la importante inversión pública en esta materia.

En la práctica se debiera exigir, por parte del SENCE, como un requisito para acceder a la franquicia, un informe de calificación de los trabajadores de la empresa. Los gastos incurridos en la elaboración de este informe, debieran imputarse a la franquicia, de manera de no desincentivar el uso de esta herramienta. De esta manera el SENCE podría monitorear hacia quienes se dirigen las capacitaciones, de manera de evitar o prevenir que los recursos públicos sean utilizados exclusivamente para capacitar a los trabajadores calificados.

Con este informe el SENCE debiera ponderar dos elementos esenciales en la configuración del sistema: grado de calificación de trabajadores de la empresa beneficiaria y tipos de capacitaciones requeridas por la misma. Si en este cotejo resulta que las necesidades de los trabajadores no se condicen con las capacitaciones requeridas por la empresa, ésta no debiera acceder a la franquicia. El objetivo es que las actividades de capacitación se dirijan a los distintos tipos de trabajadores, especialmente a aquellos que tienen menor calificación. Desde el punto de vista del Estado y desde la RSE, esto es lo que se debe promover.

En resumen, la intervención del SENCE a este respecto es fundamental, y creemos que este informe de calificación es esencial a la hora de determinar en qué y a quiénes se capacita con fondos públicos.

Si bien se demuestra un interés por incluir una evaluación previa de necesidades (art. 27 del Reglamento, art. 13 de la ley), como se vio en el capítulo II, el diagnóstico de competencias debiera ser un requisito obligatorio para poder acceder a la franquicia. Proponemos incluir en el Párrafo 4° del Título I “De la Capacitación” de la

ley, un instrumento de evaluación que guíe a las empresas en la forma de captar las necesidades y a quiénes se debe capacitar.

Las empresas pueden aportar de gran manera en la disminución de la preocupante brecha que existe entre los distintos sectores de nuestra sociedad y una excelente manera es capacitando a sus trabajadores menos calificados. Si existiera un elemento de evaluación previo, proveniente del nivel central, es decir, desde el SENCE, se tendrían datos importantes que pueden ser muy útiles al momento de ofrecer capacitación por parte de los OTEC, como para orientar la demanda de las empresas.

La mayor intervención del Estado implicará paulatinamente un cambio en la oferta y demanda de capacitación. Si por ejemplo el informe de calificación de una empresa beneficiaria arroja que el 20% de los trabajadores de la empresa son trabajadores no calificados, la necesidad de capacitación es evidente y el SENCE deberá exigir que parte de las capacitaciones requeridas por esa empresa satisfagan esa necesidad. El fortalecimiento del mecanismo de evaluación del SENCE, debiera finalmente ampliar la oferta de capacitaciones y en esa medida cubrir las necesidades de los trabajadores no calificados, lo que tiene que ver principalmente con la Nivelación de Estudios básicos y medios. Actualmente, existe poca demanda de este tipo de capacitaciones (Anexo número 2). Desde la RSE, la realización de este tipo de capacitaciones es un imperativo, en la medida que resulta fundamental en términos de empleabilidad.

Desde un enfoque práctico, es importante recalcar la conveniencia para los trabajadores de que los cursos de nivelación de estudios se hagan por medio de la empresa. Como decíamos, hay otros programas del gobierno para la nivelación de estudios de la población adulta, pero muchas veces el costo de realizar este tipo de cursos es muy alto para los trabajadores dependientes. No nos referimos al costo en términos económicos, ya que la mayoría de estos programas contemplan becas de locomoción y alimento, pero es costoso en términos de tiempo. La asistencia a este tipo de cursos por parte de los trabajadores muchas veces es difícil debido a que

implica ausentarse del lugar de trabajo, obtener permisos especiales de horarios, etc., razón por la cual los trabajadores prefieren no efectuarlos, sobre todo si ponen en peligro su empleo. Como se demostró en el capítulo III, hay un gran interés de los trabajadores en aumentar su nivel de escolaridad, y creemos que utilizar la franquicia para la nivelación de estudios creará más y mejores oportunidades de trabajo.

En conjunto con perfeccionar el instrumento de evaluación, haciéndolo obligatorio para las empresas que deseen acceder a la franquicia, debiera obtenerse una mayor franquicia tributaria al financiar este tipo de capacitaciones. La ley contempla ciertos beneficios mayores, por ejemplo para aquellas empresas que formen Comités Bipartitos de Capacitación (artículos 13 y 39 de la ley), lo que demuestra que es factible otorgar mayores incentivos a ciertas prácticas. De esta manera, se lograría orientar e incentivar a las empresas para que demanden este tipo de capacitaciones.

Debido al crecimiento económico que ha tenido nuestro país en los últimos años, nuestra idiosincrasia y la estructura del mercado laboral actual, para generar cambios en el sistema y en la mentalidad de los distintos actores a largo plazo, se requiere de un encausamiento por parte del Estado de las capacitaciones que se están llevando a cabo hoy día. Se debe aspirar a un sistema de capacitación y perfeccionamiento donde las prioridades sean la calidad y la pertinencia.

Otra forma para mejorar el sistema de franquicia tributaria, en cuanto a la calidad de las capacitaciones, se relaciona con una de las principales atribuciones y deberes del SENCE, la que consiste en supervigilar los programas de capacitación que desarrollan las empresas, autorizar y fiscalizar el uso de los incentivos y subsidios establecidos para ese fin, en conformidad a lo dispuesto en la ley (art. 83, letra f)).

Además de la evaluación previa de los trabajadores, se requiere de un sistema integral y eficiente de fiscalización. En nuestro sistema, se ha dejado exclusivamente en manos de las empresas la demanda de capacitación, mientras que el SENCE se centra en los procesos de control administrativos destinados a asegurar que se

cumplan las condiciones establecidas por la ley, para que la empresa pueda optar por el uso de la franquicia.

La empresa es la que decide si capacitar o no y el contenido de los cursos los fija el capacitador, sin mayor intervención o fiscalización por parte del Estado. Por su estructura actual, el SENCE no supervigila el aspecto de fondo, esto es, la medición de los impactos de las capacitaciones en la empleabilidad de los trabajadores. Creemos que la manera en que el SENCE ejerce la fiscalización y control de las actividades de capacitación, no garantiza la calidad de los cursos, ya que solo se pronuncia sobre aspectos formales y administrativos. Esto ha generado que la mayoría sean de corta duración, enfocándose principalmente en el desarrollo de competencias blandas, tal como se ve en el gráfico número 6 del capítulo III, sin que puedan considerarse como módulos realmente formativos que desarrollen competencias significativas en la promoción de la empleabilidad.

Para medir la calidad de los cursos realizados, proponemos que dentro de la estructura del SENCE exista un grupo de expertos que tengan como función el hacer fiscalizaciones aleatorias en los distintos cursos que imparten los entes capacitadores, para finalmente elaborar una evaluación de calidad de la capacitación visitada. Sin perjuicio que la ley contempla dentro de las funciones del SENCE la supervigilancia y fiscalización, creemos que es necesario darle una resignificación a la labor del SENCE en esta materia, creando mecanismos concretos para orientar su labor a la medición de la calidad y pertinencia de los cursos.

Otra forma de promover la calidad de las capacitaciones, es transparentando la oferta y demanda. Chile es un país de tecnología avanzada, por lo que se debiera crear una plataforma que contenga todos los OTIC y OTEC y demás entes capacitadores, incluyendo los cursos que estos ofrecen, sus programas y a qué público están enfocados. Por otro lado, estarían las empresas que demandan capacitación, las que se incluirían exclusivamente si presentaron ante el SENCE un informe de calificación de sus trabajadores. Con esto se genera una plataforma de interacción,

donde el SENCE medie entre los que ofrecen cursos y las empresas, canalizando de una manera ágil y transparente la oferta y la demanda.

Para subsanar las falencias anteriormente descritas, se necesita el trabajo en conjunto de los cuatro estamentos, coordinación entre empresarios, trabajadores y organismos capacitadores. El SENCE debería ser el que recopila la demanda de capacitaciones y los intereses de los trabajadores y empresarios, comunicándolo a las instituciones que capacitan. Por la estructura actual del sistema de franquicia tributaria, es que no ha podido cumplir con tan importante labor. Lo anterior no significa partir desde cero. Desde la publicación de la ley se ha avanzado en gran medida. Tal como se vio en el capítulo III, las empresas conocen y utilizan la franquicia, el problema radica en qué la utilizan y a quiénes capacitan.

El desafío para el SENCE está en replantear su organización para que pueda cumplir realmente con los fines para los que fue creado y se cumpla con el objeto principal de la ley establecido en el artículo 1: promover el desarrollo de las competencias laborales de los trabajadores. Los recursos están, pero hay que ejercer un real liderazgo para que se usen donde verdaderamente se necesiten. Se debe crear una política de capacitación a largo plazo, donde haya coherencia entre las distintas actividades de capacitación dentro de una empresa.

La intervención efectiva del Estado a través del SENCE permitirá mejorar el sistema, principalmente en dos aspectos: en cuanto a la cobertura, incluyendo a todos los trabajadores a través de la herramienta de evaluación previa, y en cuanto a la calidad de los cursos, ejerciendo su labor de fiscalización integralmente, midiendo aspectos de forma y de fondo.

## **2. Cobertura y Acceso:**

Como una falencia del sistema pudimos observar que la ley limita el acceso de las pequeñas y microempresas (en adelante MYPES) a la franquicia tributaria. No lo hace expresamente, pero la configuración de la franquicia no establece un incentivo

para este sector del empresariado. Como se explica en el capítulo II, la franquicia otorgada depende de la planilla de remuneraciones imponibles de cada empresa, en otras palabras, del número de trabajadores; mientras más trabajadores en la empresa, mayor el valor que arrojará la planilla de remuneraciones y mientras mayor sea el valor de la planilla, mayor será la franquicia a otorgar. Es decir, mientras más trabajadores haya en una empresa, más atractiva será la franquicia y viceversa.

En términos concretos, la franquicia no puede ser utilizada por aquellas empresas que tengan una planilla anual de remuneraciones inferior a 35 UTM y resulta insuficiente para aquellas cuya planilla anual se encuentre entre las 35 y 45 UTM, ya que en este último caso el beneficio asciende a 7 UTM, lo que equivale a decir que una empresa que se encuentra dentro de dicho tramo, tendrá alrededor de \$273.000 al año para invertir en capacitación.<sup>41</sup> Lo anterior resulta aún más preocupante si consideramos que la hora SENCE tiene un valor de \$4.000, por lo que la franquicia alcanzaría a cubrir cursos de corta duración, lo que generalmente se traduce en capacitaciones de bajo impacto en la empleabilidad de los trabajadores. Este hecho es reafirmado por el estudio del Banco Interamericano de Desarrollo: “La franquicia está beneficiando sólo a un porcentaje menor de empresas y trabajadores, utiliza una importante cantidad de recursos en los trabajadores de ingresos más altos y se concentra progresivamente en las grandes empresas. El hecho que la franquicia es un incentivo porcentual relacionado con la planilla anual de gasto en remuneraciones estaría contribuyendo a crear esta situación, al sesgar el uso de este instrumento a favor de las empresas más grandes y a limitarlo en el caso de las pequeñas y medianas, que es donde se encuentra una buena parte de los trabajadores”.<sup>42</sup>

Por otro lado, lo que las empresas hayan invertido en capacitación, será descontado del total de impuestos a pagar en el periodo tributario correspondiente, es decir, las empresas deben financiar las actividades de capacitación y al momento de pagar los impuestos pueden descontar los gastos invertidos de los tributos

---

<sup>41</sup> Calculado en base al valor de la UTM del mes de Octubre de 2012 fijado en \$39.649.-

<sup>42</sup> RUCCI, GRACIANA “Chile: Capacitación en el sistema de formación continua basado en competencias laborales. Avances y desafíos y recomendaciones de política”. Banco Interamericano de Desarrollo, Julio de 2010, pág.12.

correspondientes. Debido a lo anterior, para financiar las actividades de capacitación, es necesario que la empresa tenga los recursos y el flujo de caja necesario para ello, lo que no ocurre en la realidad de la mayoría de las pequeñas y medianas empresas. Esto dificulta el acceso a la franquicia, ya que como mencionábamos anteriormente, no es común que las MYPES cuenten con el dinero para cubrir las capacitaciones *ex ante*.

Se suma a lo anterior, la falta de promoción e información sobre el uso de esta herramienta en este sector y como señalan expertos de la Universidad Central “[e]l desconocimiento de la Franquicia Tributaria y de los Programas de capacitación en general por parte de las pequeñas y medianas empresas, también es percibido como un motivo que no permite darle tiraje a la generación de capacitaciones para el sector. Es interesante consignar aquí que la existencia y labor de SENCE es conocida unánimemente, no así sus objetivos y mecanismos, y menos –en la mayoría de los casos- los procedimientos para acceder a los distintos estímulos para capacitar”.<sup>43</sup> Si se lleva a cabo las modificaciones necesarias para que la franquicia sea atractiva para las pequeñas y medianas empresas, dichos defectos en la información y promoción debieran ser subsanados como una consecuencia de las mejoras.

Para aumentar el uso de la franquicia por parte de las MYPES proponemos, en primer lugar, aumentar el valor del beneficio en cada uno de los tramos, de manera de establecer igualdad de condiciones respecto de las capacitaciones a realizar. De acuerdo al actual estado de las cosas, las grandes empresas cuentan con más recursos para realizar actividades de capacitación que las pequeñas y medianas, lo que no resulta lógico, entendiendo que la franquicia es una herramienta de política pública y que la mayoría de los trabajadores se concentran en dichas empresas. Pareciera que la franquicia responde a una lógica de mercado, ya que el mensaje de fondo es “mientras más ingresos tengo, más capacitaciones puedo pagar, porque mayor es la franquicia que me otorga el Estado”, cuando la regla debiera ser la inversa “mientras menos ingresos tengo, menos capacitaciones puedo financiar, por lo que

---

<sup>43</sup> CENTRO DE SERVICIOS EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL. Evaluación en Profundidad del Programa Franquicia Tributaria para la Capacitación de Empresas. Santiago de Chile, 2009. Pág. 76.

mayor es la franquicia que debiera otorgarme el Estado para estos efectos”. Las grandes empresas cuentan con un mayor número de trabajadores, por lo que es lógico que tengan mayores fondos para capacitar, pero para que aprovechen el beneficio de una mejor manera, sería necesaria una mayor intervención del SENCE, orientando las actividades de capacitación hacia todos los trabajadores, como vimos anteriormente.

Para estos efectos, la ley debería modificarse en su artículo 36 estableciendo un mayor monto a descontar para las empresas cuyas planillas de remuneración anual vayan desde los 35 a 900 UTM y en esa medida acceder a mayores fondos para capacitar a sus trabajadores. Se debiera establecer un mecanismo para que las MYPES puedan financiar las actividades de capacitación, sin afectar directa y considerablemente sus flujos de caja, la mayoría de las veces escaso. Para esto el SENCE debería tener a su cargo un fondo crediticio al que estas empresas pudieran recurrir para financiar las capacitaciones que deseen realizar y luego que el descuento impositivo de las empresas beneficiarias vaya directamente a dicho fondo de manera de reintegrar el crédito otorgado por el SENCE. Esto podría realizarse directamente a través del Servicio de Impuestos Internos. Concretamente, la ley debiera incorporar un artículo 36 bis que contemple un mecanismo diferenciado y enfocado a estas empresas, de manera de promover el uso de la franquicia en este sector.

Como se señaló en el capítulo II, la ley contempla la existencia de un Fondo Nacional de Capacitación (FONCAP) que financia especialmente programas dirigidos a beneficiarios de escasos recursos. Esta es otra forma de financiamiento para las MYPES cuyos requisitos de acceso están contemplados en los artículos 34 y siguientes del reglamento. El problema reside en que si la MYPE decide acceder a los fondos de capacitación por esta vía, no podrá acceder a la franquicia tributaria. El inciso final del artículo 48 de la ley señala: “Esta modalidad de financiamiento será incompatible con el mecanismo establecido en el artículo 36 de la presente ley”. Consideramos que respecto de las MYPES ambos mecanismos no deberían ser excluyentes entre sí, es decir, las MYPES cuya planilla de remuneraciones anual sea inferior a 45 UTM debieran poder acceder a fondos de capacitación tanto vía franquicia como vía FONCAP, aún más si la franquicia que se otorga a las PYMES para capacitar



a sus trabajadores apenas alcanza a las 7 UTM anuales y no cubre a aquellas empresas cuya planilla de remuneraciones sea inferior a 35 UTM. En definitiva, ambos sistemas deben ser complementarios.

Destinado a aumentar los fondos de capacitación para las empresas de menor tamaño, el año 2011 se creó el Bono Empresa y Negocio, cuyo objetivo es elevar la competitividad y la productividad de las pequeñas y micro empresas. Quienes resulten seleccionados(as), obtendrán el Bono de Capacitación que les da la oportunidad de inscribirse en el curso e institución de su elección, dentro de la oferta disponible en cada región. Lo único que deberán aportar es una matrícula, equivalente al 20% del valor del curso, que hará las veces de garantía. Ésta les será completamente devuelta una vez terminado el curso, si lo aprueban en términos de asistencia (sobre 75%) y evaluación, más el comprobante de respuesta de Encuesta de Satisfacción.

La misión del SENCE de acercar a las pequeñas y microempresas a los mecanismos estatales que incentivan la capacitación y perfeccionamiento, debe ir acompañado de un proceso de concientización de estas empresas sobre su RSE. Tradicionalmente, la responsabilidad social se ha asociado a las grandes empresas, por lo que el actual desafío consiste en instalar la RSE en la gestión de las empresas de menor tamaño, creando conciencia de la relevancia de los impactos que generan como actores sociales y económicos, especialmente por el número de trabajadores, que concentran en su conjunto. Para esto la ISO 26000 considera necesario el apoyo por parte de organismos gubernamentales y empresas de mayor tamaño para la confección de guías y programas prácticos que permitan entregar orientación a este respecto.

La disposición por parte de estas empresas existe. De acuerdo a un estudio realizado por AcciónRSE el año 2010, el 71% de las PYMES encuestadas estarían

dispuestas a invertir en RSE<sup>44</sup>, lo que demuestra la necesidad de modificar y promocionar los mecanismos de capacitación para este sector del empresariado.

Si bien existen programas y fondos para promover la capacitación de los trabajadores de las pequeñas y medianas empresas, es necesario aglutinar y uniformar todos los mecanismos y programas, incluyendo la franquicia, realizando las reformas necesarias para que sea la principal vía de acceso a la capacitación, así como lo es para las grandes empresas.

### **3. Participación:**

Hoy día son las empresas las que deciden en qué capacitar, atribución que les otorga la ley en el artículo 30 al señalar que “Incumbe a las empresas, por sí o en coordinación con los Comités Bipartitos de Capacitación, en todos los niveles jerárquicos, atender las necesidades de capacitación de sus trabajadores.” Y lo lógico es que así sea, ya que nadie conoce mejor que las empresas a sus propios trabajadores, pero debe haber una orientación clara por parte del Estado.

La instancia de participación entre trabajadores y empresarios para la elección de las actividades de capacitación es el Comité Bipartito de Capacitación. Creemos necesario promover y fortalecer esta instancia, ya que de un total de 1.452.011, trabajadores capacitados el año 2010, sólo 456.867 lo hicieron según lo acordado por el CBC, tal como lo señala el último anuario estadístico del SENCE.

Proponemos que la constitución de los CBC sea obligatoria en todas las empresas, independiente del número de trabajadores que éstas tengan. Así también, creemos necesaria una mayor fiscalización por parte del SENCE, el cual debiera verificar en terreno tres aspectos: primero si efectivamente el CBC se encuentra constituido; segundo si las sesiones del CBC se realizan periódicamente para

---

<sup>44</sup> ACCION RSE, Empresas por un Desarrollo Sustentable. Primer Estudio en Principales Ciudades RESPONSABILIDAD SOCIAL EN PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS EN CHILE, Agosto de 2010 en <http://www.accionrse.cl/>

determinar en conjunto las capacitaciones a realizar; y tercero si efectivamente las decisiones son fruto del consenso entre empleadores y trabajadores, lo cual debería constar en las actas que se redactan luego de cada sesión. El no cumplimiento de estos puntos debiera implicar la imposibilidad de acceder a la franquicia tributaria.

La participación de los trabajadores, a través de los CBC, es esencial, ya que es el único medio que contempla la ley para incluir a los trabajadores en las decisiones sobre capacitación. Su promoción y fortalecimiento permite mejorar este aspecto en el plazo inmediato, lo que podría generar importantes cambios.

Como hemos visto, la franquicia tributaria es conocida y utilizada, su uso está siendo dentro de la ley, pero el sistema en sí tiene falencias, por lo que debe haber una fase intermedia de transición, debiéndose reorientar los programas del SENCE y de capacitación en general hacia el desarrollo de competencias que apunten a un mayor nivel de empleabilidad y producción, con espacios de diálogo social y participación del sector productivo, en una primera instancia promovidos por el SENCE, con estrategias y planes concretos, garantizando la inclusión social a través de programas que permitan ampliar el alcance del sistema de capacitación al desarrollo de oportunidades en sectores rezagados de la población..

El Estado, empresarios y trabajadores deben alinearse para diseñar un sistema completo, que contemple la evaluación, capacitación y la certificación, persiguiendo un fin claro: la promoción de la formación continua de los trabajadores y su empleabilidad. Lo anterior será exitoso si se basa en un real compromiso de parte de todos los involucrados.

Actualmente nuestro sistema educativo presenta graves falencias, y a través de la Responsabilidad Social hay mucho que aportar por parte de las empresas, sobre todo cuando existen los medios legales y humanos para hacerlo. La gran tarea que nos atañe, es encaminar todos nuestros esfuerzos hacia el logro del bien común.

## ANEXOS

---

### Anexo N° 1:

#### **“CUESTIONARIO SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL”**

Este cuestionario tiene por objeto la recolección de información con respecto a la Responsabilidad Social, para generar una muestra de la situación actual respecto a la capacitación y educación de los trabajadores dentro de la empresa en el Chile de hoy. La información es para fines exclusivamente académicos.

Nombre: \_\_\_\_\_

Institución: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Número de trabajadores dentro de la empresa: \_\_\_\_\_

**1. ¿Se ha sometido su empresa al sistema de certificación ISO?**

- Sí  
 No

**2. ¿Se ha sometido a las franquicias tributarias que establece la Ley 19.518 en cuanto a la capacitación y/o perfeccionamiento laboral desde el año 2006 a la fecha?**

- Sí  
 No

**3. ¿Qué acciones realiza tendientes a la capacitación y/o perfeccionamiento de sus trabajadores?**

- Cursos de capacitación técnica especializada.  
 Cursos de capacitación generales destinados a desarrollar habilidades blandas de los trabajadores (relaciones interpersonales, crecimiento personal, clima laboral, etc.).  
 Nivelación de estudios básicos y medios.  
 Educación Superior.

**4. ¿A través de qué organismos capacita a sus trabajadores?**

- Organismos de Capacitación Técnica.  
 Universidades  
 Institutos Profesionales  
 Centros de Formación Técnica reconocidos por el Ministerio de Educación.  
 Municipalidades.

**5. ¿Qué tipo de capacitaciones financia?**

- Cursos de capacitación técnica especializada.
- Cursos de capacitación generales destinados a desarrollar habilidades blandas de los trabajadores (relaciones interpersonales, crecimiento personal, clima laboral, liderazgo, etc...)
- Nivelación de estudios básicos y medios.
- Educación Superior

**6. ¿Le parece que la capacitación de los trabajadores es un factor relevante en el aumento de la producción?**

- Sí
- No

**7. ¿Le parece que la franquicia tributaria es un buen incentivo para la promoción de la capacitación y/o perfeccionamiento de los trabajadores?**

- Sí
- No, ¿por qué?
  - Requisitos exigentes.
  - Proceso engorroso.
  - Beneficio tributario no le satisface.
  - Implementación costosa.
  - Implica mayor fiscalización por parte del SII

**8. ¿Qué mecanismos le incentivarían a capacitar a sus trabajadores?**

- Procedimiento simplificado para poder acceder a la franquicia tributaria.
- Beneficio tributario mayor.
- Orientación en áreas de Capacitación.
- Asesoría legal para poder acceder al beneficio tributario.

**9. Comentarios**

---

---

---

Muchas gracias!  
Cristelle Litvak C.  
Alejandra Diez R.

**Anexo 2:**

**OCUPADOS POR TAMAÑO DEL ESTABLECIMIENTO O NEGOCIO  
NACIONAL Y REGIONAL  
JJA2011  
(EN MILES)**

Área de estimación	TOTAL	Tamaño de la empresa				
		Menos de 5	De 5 a 10 personas	Entre 11 y 49	Entre 50 y 199	200 y más personas
<b>Total Nacional</b>	<b>7.112,20</b>	<b>2.420,17</b>	<b>534,35</b>	<b>1.097,20</b>	<b>847,42</b>	<b>2.213,06</b>
Región de Arica y Parinacota	78,14	34,22	5,22	8,14	3,34	27,22
Región de Tarapacá	152,66	64,17	11,13	18,38	12,12	46,87
Región de Antofagasta	252,12	55,47	16,9	29,2	23,34	127,21
Región de Atacama	119,27	35,31	4,55	15,28	9,96	54,17
Región de Coquimbo	295,76	115,68	20,09	42,39	30,85	86,75
Región de Valparaíso	715,88	240,16	55,97	109,48	83,55	226,71
Región Metropolitana	3.018,22	916,79	213,22	472,92	428,29	987
Región del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	353,46	103,93	30,4	83,4	44,05	91,68
Región del Maule	368,28	141,56	36,23	60,69	38,15	91,64
Región del Bio Bío	766,87	272,37	58,98	100,45	85,93	249,14
Región de La Araucanía	377,09	182	32,42	63,13	27,61	71,93
Región de los Ríos	145,72	63,06	15,33	32,29	17,4	17,63
Región de los Lagos	346,16	154,3	24,42	49,28	31,48	86,68
Región De Aisén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	51,76	19,43	3,65	5,16	3,09	20,43
Región de Magallanes y Antártica Chilena	70,82	21,74	5,83	7,02	8,23	28

**FUENTE:** Nueva Encuesta Nacional de Empleo, INE<sup>45</sup>

<sup>45</sup> [http://www.ine.cl/canales/chile\\_estadistico/mercado\\_del\\_trabajo/nene/cifras\\_trimestrales.php](http://www.ine.cl/canales/chile_estadistico/mercado_del_trabajo/nene/cifras_trimestrales.php)

## BIBLIOGRAFÍA

---

1. ACCIÓN EMPRESARIAL. El ABC de la Responsabilidad Social Empresarial en Chile y en el Mundo. Santiago, de Chile, 2003.
2. ACCION RSE, Empresas por un Desarrollo Sustentable. Normas y Estándares RSE en <http://www.accionrse.cl/>
3. ACCION RSE y SOFOFA. Guía práctica para Promover la Educación desde la Empresa. Santiago de Chile, septiembre de 2007.
4. ACCOUNTABILITY. Norma de aseguramiento de sostenibilidad AA1000, Londres UK, 2008.
5. ARANEDA, HUGO. Comentarios Resultados Barómetro ComunidadMujer, DataVoz, OIT. Centro de Innovación en Capital Humano. Santiago de Chile. 17 de mayo, 2011.
6. BALTERA SANTANDER, Pablo y TAPIA DÍAZ, Andrés. Responsabilidad Social Empresarial en pequeñas empresas: Resignificando el Trabajo. División de Estudios, Dirección del Trabajo. Santiago de Chile, Noviembre de 2007
7. BIBLIOTECA DEL CONGRESO NACIONAL DE CHILE. Historia de la Ley 19.518 Fija Nuevo Estatuto de Capacitación y Empleo. 14 de Octubre de 1997 en <http://www.bcn.cl/>
8. CENTRO DE SERVICIOS EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL. Evaluación en Profundidad del Programa Franquicia Tributaria para la Capacitación de Empresas. Santiago de Chile, 2009.

9. COMUNIDADMUJER, OFICINA INTERNACIONAL DEL TRABAJO, DATAVOZ. Estudio Barómetro, Mujer y Trabajo. Santiago de Chile, 2011.
10. CPC y FUNDACIÓN PROHUMANA. Manual de RSE para PYMES. Santiago de Chile, diciembre de 2006.
11. ESPINOZA O. y GONZÁLEZ. Movilidad Social en Chile: El caso del gran Santiago urbano. Centro de Investigación en Educación, Universidad UCINF. Santiago de Chile, Junio de 2010.
12. ESTUDIOS SENCE. Recuento Cronológico del Papel del Estado en el Sistema de Capacitación en Chile. Santiago de Chile, Agosto de 2003 en [□http://empresas.sence.cl/□](http://empresas.sence.cl/)
13. FUNDACIÓN PROHUMANA, Promoviendo la Responsabilidad Social y Ciudadana. ¿Qué es la RSE? en [□http://www.prohumana.cl/□](http://www.prohumana.cl/)
14. INE, Instituto Nacional de Estadísticas Chile. Ocupados por rama de actividad, nivel nacional y regional, año 2011 en [□http://www.ine.cl/□](http://www.ine.cl/)
15. Ley 20.416. CHILE. Fija normas especiales para las empresas de menor tamaño. MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y RECONSTRUCCIÓN; SUBSECRETARÍA DE ECONOMÍA, FOMENTO Y RECONSTRUCCIÓN, Santiago, Chile, febrero de 2010.
16. MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL DE CHILE. CASEN 2009. Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional en [□http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/casen2009/□](http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/casen2009/)
17. MINISTERIO DEL TRABAJO DE CHILE. Informe Final Comisión Revisora del Sistema de Capacitación e Intermediación Laboral. Santiago de Chile, Noviembre 2011.



18. OFICINA INTERNACIONAL DEL TRABAJO. Consejo de Administración. 295ª reunión. Ginebra, marzo 2006 en <http://www.ilo.org/>
19. OFICINA INTERNACIONAL DEL TRABAJO. Recomendación 195 sobre el desarrollo de los Recursos Humanos. Orientación y formación de profesionales. Ginebra, Junio de 2004 en <http://www.ilo.org/>
20. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA, Políticas y Sistemas de Gestión para el Desarrollo en el Ámbito Económico, Social y Medioambiental. Qué es la ISO 26000 en <http://www.rsc-chile.cl/iso-26000-rs>
21. RUCCI, GRACIANA. “Chile: Capacitación en el Sistema de Formación Continua Basada en Competencias Laborales. Avances y Desafíos en recomendaciones de Política”. Banco Interamericano de Desarrollo, Julio de 2010.
22. SEPULVEDA ANDRADE, RUBÉN. La responsabilidad Social de la Empresa en Chile. Santiago de Chile, 2004.
23. SERRA BOSCH, LUIS. “Compendio Estadístico de las Principales Dimensiones de la Franquicia Tributaria Años 2006-2008”. Servicio Nacional de Capacitación y Empleo. Santiago de Chile. Mayo 2010.
24. SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y EMPLEO. Anuario Estadístico, año 2009. Santiago de Chile en <http://www.sence.cl/>
25. SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y EMPLEO. Guía para la incorporación a nómina especial a entidades reconocidas por el Ministerio de Educación para impartir Nivelación de Estudios Básica y Media. Santiago de Chile, 10 de septiembre de 2008.

26. TEIXIDÓ, SOLEDAD et al. Responsabilidad Social Empresarial en Chile: Perspectivas para una Matriz de Análisis. Fundación PROHUMANA. Santiago de Chile, 2002.

27. THE LEON H. SULLIVAN FOUNDATION. The Global Sullivan Principles en  
□ <http://www.thesullivanfoundation.org/> □