



re
invéntate

“EVALUACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN Y RESULTADOS PROGRAMA DE
RECONVERSIÓN LABORAL AÑO 2019”

Informe N°4

sence

Informe de resultados de la evaluación cualitativa del programa y resultados de
encuesta de seguimiento laboral corte de tercer mes de egreso

Organismo Demandante:
SENCE



Elaborado por:
Clodinámica Asesorías,
Consultoría e Ingeniería
Limitada.



Junio, 2020

Índice de contenidos

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVOS DE LA CONSULTORÍA	4
2.1. OBJETIVO GENERAL	4
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
3. REPORTE DEL TRABAJO DE CAMPO.....	5
3.1. ENCUESTA TELEFÓNICA – SEGUIMIENTO LABORAL.....	5
3.2. ENTREVISTAS.....	6
3.3. PRINCIPALES DIFICULTADES DEL TRABAJO DE CAMPO	7
4. PRINCIPALES RESULTADOS	8
4.1. MOTIVACIONES DE LOS(AS) USUARIOS(AS)	8
4.2. PERTINENCIA DEL PROGRAMA.....	16
4.3. EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA	36
4.4. EVALUACIÓN DE LOS COMPONENTES DEL PROGRAMA	52
4.5. RESULTADOS DEL PROGRAMA	96
5. CONCLUSIONES	121
6. RECOMENDACIONES	124
7. BIBLIOGRAFÍA	129
8. ANEXOS	131
8.1. TABLA RESUMEN BENCHMARK.....	131
8.2. TABLA RESUMEN PERTINENCIA DE LA OFERTA	140

1. Introducción

El programa de reconversión laboral de Sence nace en el año 2019, a partir de la Ley N°19.518, y tiene como principal propósito atender las necesidades de capacitación de personas desempleadas que hayan perdido su empleo recientemente, con la finalidad de aumentar la posibilidad de reinserirse laboralmente y de aumentar y mejorar las competencias laborales, a través de la entrega de un curso de capacitación.

En este contexto, durante los meses de octubre 2019 y junio de 2020, Cliodinámica junto con Sence han desarrollado la **evaluación de implementación y resultados programa de reconversión laboral año 2019**, que busca dar cuenta de los resultados que ha obtenido el programa en su primera cohorte de usuarios(as) y de actores otros involucrados en su ejecución en términos de su gestión e implementación, y adicionalmente realizar un seguimiento laboral de los(as) usuarios(as) egresados al primer, tercer y sexto mes de finalizada la fase lectiva.

Para dar respuesta a este propósito, el presente informe corresponde al cuarto producto de la consultoría que busca entregar resultados de la evaluación cualitativa del programa y resultados de encuesta de seguimiento laboral corte de tercer mes de egreso. En este contexto, en el presente documento se consideran los resultados obtenidos a partir de la realización de **85 entrevistas** semiestructuradas con usuarios(as) del programa, funcionarios de Sence, y equipo de los distintos Organismos Técnicos encargados de la implementación del programa. Adicionalmente, el presente informe considera el resultado del seguimiento laboral para el tercer mes de egreso de la fase lectiva obtenido a partir de encuestas telefónicas a 206 usuarios(as).

Para esto, el presente documento se estructura de la siguiente manera. En primer lugar, se presenta el objetivo general y objetivos específicos de la presente consultoría (sección 2). En segundo lugar, se entrega un reporte de las aplicaciones cuantitativas de la encuesta de seguimiento laboral, considerando el primer y tercer mes de egreso, y de las aplicaciones cualitativas consistentes en entrevistas a diferentes stakeholders que participan de la implementación del programa (sección 3).

En tercer lugar, se presentan los principales resultados obtenidos de los instrumentos de recolección de información los que se estructuran de la siguiente manera. La primera subsección corresponde a las motivaciones y expectativas que tenían los(as) usuarios(as) antes de su ingreso al programa. La segunda subsección da cuenta de un análisis de pertinencia de la oferta de capacitaciones entregadas, que considera la pertinencia del empleo a través de nuevas oportunidades laborales como la pertinencia de la oferta desde el punto de vista de la existencia de reconversión. La tercera subsección presenta una evaluación de los procesos del programa, que comprende la organización y gestión del programa, convocatoria y difusión, y postulación y selección de los participantes. La cuarta subsección presenta una evaluación de los tres componentes del programa, a saber, fase lectiva, apoyo sociolaboral y fase de intermediación, considerando una descripción de sus principales elementos, así como también los facilitadores y obstaculizadoras propios de cada etapa. La última subsección son los resultados del programa, identificándose dos posibles resultados: por una parte, la inserción laboral, lo que es analizado a través de un seguimiento laboral a los(as) usuarios(as), y, por otro lado, la reconversión laboral, entendida como especialización o cambio de rubro u oficio.

Finalmente, se entregan las principales conclusiones y recomendaciones a partir de los resultados expuestos en las otras secciones, las cuales hacen referencia al programa a nivel general y al diseño e implementación de los diferentes componentes del Programa de Reconversión Laboral.

2. Objetivos de la consultoría

De acuerdo con lo referenciado en las bases técnicas, el presente estudio cuenta con los siguientes objetivos:

2.1. Objetivo general

Evaluar la gestión, implementación y resultados del Programa Reconversión Laboral año 2019, desde la perspectiva de los distintos actores involucrados en su ejecución, además de realizar un seguimiento laboral a los usuarios egresados.

2.2. Objetivos específicos

1. Desarrollar un benchmark sobre experiencias internacionales de capacitación/ formación para la reconversión laboral de personas¹.
2. Indagar en las motivaciones y expectativas que presentan los usuarios del programa.
3. Describir, levantar y sistematizar los procesos del programa e identificar los nudos críticos y facilitadores de éstos, además de levantar brechas entre lo diseñado e implementado, identificando fortalezas y debilidades en cada uno de ellos. Se deben considerar los siguientes procesos:
 - a. Organización y gestión del programa.
 - b. Soporte y asistencia técnica desde Nivel Central.
 - c. Proceso de convocatoria y difusión a los usuarios.
 - d. Proceso de postulación y selección de usuarios al programa.
4. Evaluar el diseño y la ejecución de los componentes del programa, específicamente:
 - a. Fase lectiva de cursos de capacitación (calidad de OTEC, facilitadores, subsidios, herramientas y materiales, deserción de participantes, motivos de deserción, etc.).
 - b. Componente de apoyo sociolaboral.
 - c. Proceso de inserción laboral.
5. Evaluar la oferta de capacitación a partir del análisis del proceso de postulación de proveedores y usuarios con el fin de:
 - a. Determinar si la disponibilidad de los oferentes y los intereses de los usuarios se ajustan a esa oferta.
 - b. Analizar la demanda por capacitación, tanto desde la perspectiva de los proveedores como de los usuarios.
 - c. Analizar la pertinencia de la oferta formativa.
6. Evaluar el cumplimiento del propósito del programa, en cuanto a la disminución en los tiempos de búsqueda de empleo y, a partir de la reconversión laboral lograda a través de la capacitación otorgada.
7. Realizar un seguimiento laboral a los usuarios egresados del programa considerando los períodos de egreso de 1, 3 y 6 meses, con foco en la reconversión de los empleos y la relación de la capacitación otorgada.

¹ Este objetivo específico fue respondido en completitud en el Informe N°3, sin embargo en anexos se presenta una tabla que resume sus resultados.

8. Levantar recomendaciones para la intervención de esta población objetivo a partir de toda la información levantada.

3. Reporte del trabajo de campo

A continuación, se presenta el reporte de avance del trabajo de campo, considerando la aplicación de las encuestas para la cohorte de usuarios(as) del primer y tercer mes de egreso de la fase lectiva, y la totalidad de la evaluación cualitativa a partir de entrevistas con distintos actores involucrados en la implementación del programa (representantes de Sence en regiones, usuarios y representantes de organismos capacitadores).

3.1. Encuesta telefónica – Seguimiento laboral²

A partir de la realización de **encuestas telefónicas** se busca principalmente dar respuesta a los objetivos específicos N°6 y N°7 de la evaluación, a saber: identificar si el programa está cumpliendo con su propósito en la disminución de los tiempos de búsqueda de empleo y hacer un seguimiento laboral a los(as) usuarios(as).

Para alcanzar representatividad de los(as) usuarios(as) que participaron en el primer llamado del Programa de Reconversión Laboral de Sence, se construyeron 3 grupos de usuarios(as) de acuerdo con el mes en que finalizaron su fase lectiva:

- Grupo 1 finalizó fase lectiva antes del 30 de septiembre.
- Grupo 2 finalizó fase lectiva antes del 31 de octubre.
- Grupo 3 finalizó fase lectiva antes del 31 de diciembre.

El presente informe – y el reporte de avance de campo – considera sólo resultados para el grupo 1 y grupo 2³, en el tercer mes de egreso de la fase lectiva. **Para ambas mediciones** se lograron aplicar un total de **206 encuestas**, considerando que 125 usuarios(as) que respondieron la encuesta al primer mes de egreso rechazaron participar en la medición a los tres meses de egreso de la fase lectiva del programa.

Estas aplicaciones se distribuyen de la siguiente manera por cada grupo y región del país:

Tabla 1: Muestra efectiva según región Medición 3 meses de egreso

Región	Grupo 1	Grupo 2	Total
Tarapacá	5	0	5
Antofagasta	0	6	6
Atacama	0	9	9
Coquimbo	0	0	0
Valparaíso	8	18	26
O'Higgins	4	0	4
Maule	8	8	16
Biobío	6	1	7
Araucanía	0	0	0
Los Lagos	0	9	9
Aysén	0	0	0

² Para la aplicación de las se cuenta en total con 695 casos disponibles.

³ De manera paralela a la elaboración del presente informe, se desarrolló la medición 2 del grupo 3, razón por la cual sus resultados no se incorporan en esta versión del análisis del seguimiento laboral de los(as) usuarios(as) del programa de reconversión laboral de Sence.

Región	Grupo 1	Grupo 2	Total
Magallanes	0	0	0
Metropolitana	69	21	90
Los Ríos	0	2	2
Arica y Parinacota	3	3	6
Ñuble	21	5	26
Total	124	82	206

Fuente: Cliodinámica

En función del marco muestral disponible para cada uno de los grupos en el grupo 1 se alcanzó la aplicación del 39,9% del total de usuarios(as) y en el grupo 2 un 44,6%, lo que equivale a un avance global de 41,6%.

Tabla 2 Porcentaje de avance por grupo

Grupo	Disponible	Aplicado	% Avance
Grupo 1	311	124	39,9%
Grupo 2	184	82	44,6%
Total	495	206	41,6%

Fuente: Cliodinámica

3.2. Entrevistas

En el caso de las metodologías cualitativas, la muestra consideró la aplicación de **85 entrevistas semiestructuradas** a los siguientes actores:

- Entrevistas presenciales semi estructuradas a usuarios(as) de los cursos.
- Entrevistas presenciales semi estructuradas a funcionarios Sence.
- Entrevistas presenciales semiestructuradas a proveedores de capacitación, comprendiendo coordinadores y/o representantes de organismo de capacitación, facilitadores de fase lectiva y tutores de apoyo socio laboral (ASL).

En términos concretos, el presente informe considera la aplicación de entrevistas en un periodo de 14 semanas, dividido en dos fases diferenciadas temporalmente. La primera fase fue desarrollada en el mes de diciembre de 2019 – y consideró principalmente a usuarios(as) que finalizaron la fase lectiva en los meses de octubre y noviembre (grupo 1) – y la segunda fase se llevó a cabo en los meses de febrero y marzo de 2020, y consideró a usuarios(as) con fase lectiva finalizada en los meses de enero y febrero del mismo año.

La siguiente tabla da cuenta de la distribución de la muestra según tipo de actor y macrozona del país:

Tabla 3 Aplicación Entrevistas – Actor y macrozona

ACTOR	Norte	Centro	Sur	Total
USUARIOS(AS)	16	20	8	44
Coordinador OTEC	3	7	2	12
Apoyo Socio Laboral	3	5	3	11
Facilitador	3	4	2	9
SENCE	2	6	2	10
TOTAL	27	42	17	86

Fuente: Cliodinámica

3.3. Principales dificultades del trabajo de campo

Tanto para el levantamiento de información a través de entrevistas telefónicas como para el levantamiento de información a través de entrevistas semi estructuradas, durante el desarrollo del proceso el equipo enfrentó diversas dificultades, las cuales se describen a continuación:

- **Disminución del marco muestral:** durante el desarrollo del levantamiento de información, el equipo pudo evidenciar distintas situaciones que fueron reduciendo el tamaño del marco muestral original, desde 2.989 casos a 695 casos efectivos. Lo anterior dificultó la posibilidad de dar cumplimiento a la muestra originalmente propuesta en cada una de las mediciones y grupos debido a la falta de casos disponibles. Entre las circunstancias que llevaron a una disminución del marco muestral, se encuentran las siguientes:
 - **Usuarios(as) duplicados:** durante el proceso de revisión de bases de datos, se pudo identificar una cantidad considerable de usuarios duplicados, principalmente por contar con postulaciones a más de un curso dentro del programa. Específicamente de un total de 2989 inscripciones registradas, 709 correspondían a una segunda o incluso tercera inscripción (24%), por lo que fue necesario eliminar estos casos de la base para contar con un solo registro por usuario que permitiera hacer la selección de la muestra.
 - **Cursos que no se realizaron:** el marco muestral original de 2280 casos fue construido en base a la proyección de usuarios(as) en función de los cupos disponibles en cada una de las regiones del país, sin embargo, algunos cursos no se realizaron por falta de quorum y otros se iniciaron con una menor cantidad de usuarios(as).
 - **Usuarios(as) abandonaron los cursos:** durante el desarrollo del trabajo de campo, una cantidad relevante de usuarios(as) sostuvieron al momento del contacto haberse retirado del programa durante la fase lectiva, información que no se encontraba actualizada en las bases administrativas del programa. Así, del total usuarios que fueron seleccionados para participar del estudio, 56 señalaron no haber realizado finalmente el curso aduciendo la no realización de éste (8%).
- **Retrasos en el cierre de fase lectiva:** otra de las dificultades enfrentadas, principalmente para la programación del levantamiento de información y para la estimación del egreso del programa en el mes 1, 3 y 6, recae en que producto de las contingencias nacionales, y sobre todo del estallido social de octubre de 2019, el cierre de la fase lectiva sufrió retrasos en la mayoría de los cursos que se consideraron dentro del marco muestral.
- **Emergencia sanitaria COVID19:** para la segunda fase del levantamiento de información a través de entrevistas, existió una coincidencia del proceso con el inicio de la crisis sanitaria en el país por el COVID19. Por esta razón, y con el propósito de dar respuesta a los objetivos del estudio dentro de los plazos definidos, se procedió a realizar una modificación a la técnica de levantamiento de información, pasando desde aplicaciones presenciales a aplicaciones telefónicas.

4. Principales Resultados

Los resultados presentados en la siguiente sección dan cuenta de una evaluación del Programa de Reconversión Laboral, tanto desde el punto de vista de su diseño como de su implementación, para lo cual se recogió información cualitativa de usuarios(a), funcionarios de Sence y miembros de los Organismos Técnicos como coordinadores, facilitadores y tutor de Apoyo Sociolaboral, e información cuantitativa de los(as) usuarios(as) al primer y tercer mes de egreso de la fase lectiva del programa.

4.1. Motivaciones de los(as) usuarios(as)

En función de poder responder el objetivo 2 *Indagar en las motivaciones y expectativas que presentan los(as) usuarios(as) del programa*, se procede a caracterizar las expectativas, la experiencia y los resultados del programa en función de sus trayectorias y las motivaciones que estos tienen. El programa tiene por objetivo el reducir el tiempo de cesantía a través de la adquisición de competencias laborales, por lo que se espera que la principal motivación sea el que los(as) usuarios(as) tengan la intención de poder insertarse laboralmente, siendo ésta una de las principales diferencias con otras iniciativas de Sence.

“Bueno yo trabajo hace años y una de las expectativas de las personas es “no me voy a entretener porque estoy aburrido mientras busco trabajo voy a hacer un curso”. No, esas no son las expectativas nuestras, son realmente gente que necesita capacitarse y trabajar, necesita incorporarse al mundo laboral y reconvertirse, a lo mejor su oficio era otro, pero hoy en día puede ser uno que sea más afín a la actualidad de la región o del mercado laboral.”

(Entrevista Funcionario Sence Región O`Higgins)

“Que voy a hacer si me ha costado encontrar trabajo, pero si a través de esta capacitación, pensando hacia un futuro a lo mejor claro, voy a estar sin pega un mes dos meses más, pero a través de esta capacitación voy a lograr tener otro recurso cierto, y a prender y a poder manejarme con otros conocimientos.”

(Entrevista Funcionario Sence Región Ñuble)

Desde los(as) usuarios(as) del programa, se puede observar una diversidad de motivaciones para participar de él, lo cual depende en gran medida de sus características y experiencias, las cuales de desarrollan a continuación:

MOTIVACIÓN PARA ENCONTRAR TRABAJO

Una parte importante de los(as) usuarios(as) dan cuenta de que su principal motivación para participar del programa guardaría relación con el poder encontrar un trabajo siendo la colocación laboral gestionada por el mismo programa uno de los aspectos más atractivo y a partir del cual conocen la iniciativa:

“La motivación es con la colocación laboral porque se les prometió que iban a ser insertados laboralmente, o sea esa es la motivación clara del programa.”

(Entrevista Funcionario Sence Región Ñuble)

“Empecé como buscar en internet y ahí me encontré con gente que sí que habían hecho varios cursos ahí y qué que si le habían encontrado pega por ahí mismo ¿cachái? y que ahí habían avanzado y todo eso, pero si era para buscarte pega”

(Entrevista Usuaría Región Metropolitana)

Esta motivación está presente en la mayoría de los(as) usuarios(as), y con ello, se posiciona por sobre otras posibles motivaciones que podría tener el programa, como lo es la propia reconversión en términos de capacitaciones y adquisición de conocimientos, que permitan mejorar trayectorias laborales. En general, quienes estarían interesados por aspectos relacionados al conocimiento, son una minoría desde la percepción de ejecutores del programa y OTEC:

“Generalmente todos piensan en lo inmediato, o sea yo creo, me atrevería a decir que el 60% el 70% de la gente que postula piensa en lo inmediato, o sea como consigo un trabajo de la forma más rápida para poder generar ingresos para mi familia, o sea...y la menor cantidad de personas, no sé po' el 30% el 20% piensa en el futuro, piensa en qué voy a hacer.”

(Entrevista Funcionario SENCE Región Ñuble)

En ese sentido, existe la expectativa de que la fuente laboral gestionada a través de SENCE sea mejor a la que los(as) usuarios(as) podrían obtener a través de sus propias redes, ya que el programa podría asegurar una mayor estabilidad, es decir, que perdure en el tiempo. Si bien el programa no alude a este punto en específico, esta podría ser una consecuencia de dirigir las capacitaciones a sectores productivos con una alta inversión proyectada o también del resguardo que produce una iniciativa amparada por una institución Estatales.

“Claro, buscar un trabajo, tener un trabajo y tener un trabajo estable, que perdure en el tiempo, no solamente los tres meses, sino que sea más”

(Entrevista Funcionario Sence Región Ñuble)

“Aprender otra cosa, obviamente, y en los posible dentro de eso mismo la idea mía era tener un trabajo estable.”

(Entrevista usuario Región metropolitana)

La motivación por encontrar trabajo, concordante con las opiniones anteriores, también da cuenta que los(as) usuarios(as) estarían interesados(as) en poder mejorar su calidad de vida, lo cual no solamente refiere a la remuneración que puedan obtener en sus nuevos rubros, sino que el poder optar a trabajos que no impliquen un abuso laboral y/o sacrificios importantes de su vida personal e inclusive de salud. Así también, se da cuenta de que se esperaría una mayor estabilidad que ofrece el poder tener imposiciones al día. Este punto también sería importante, por ejemplo, para quienes vienen en buscar de poder cambiar desde rubros independientes a dependientes, a través del programa y específicamente las oportunidades laborales que puedan emanar de él.

“No, cambiar de rubro. De hecho, yo mismo lo estoy haciendo de forma independiente, en realidad. Pero, siempre está uno abierto al contrato porque ahora, por ejemplo, con lo que está pasando, bastante feo está el tema de ser en forma independiente. En cambio, con contrato, uno tiene salud, tienes previsión, tienes ya la AFP, todo lo que protege para jubilar, y eso ahora no lo tengo”

(Entrevista Usuario Región de Aysén)

“Bueno, uno está en esta industria porque cree que la capacitación es una herramienta para apoyar a las personas a insertarse o que le den mejores herramientas a la hora de buscar un trabajo, o sea más allá del tema económico uno cree que la capacitación es una herramienta muy importante que tienen las personas para tener una mejor calidad de vida”

(Entrevista Encargado OTEC Región Tarapacá)

En general, la motivación está relacionada fundamentalmente con la búsqueda de empleo a través de la colocación y también un empleo de mejor calidad, pese a que el programa no hace un énfasis en la calidad de los oficios en los cuales se insertan los(as) usuarios(as). Por otro lado, en estos casos no se evidencian motivaciones de reconversión y/o inclusive con respecto a algún conocimiento o área en específico, por lo que solo es valorado en términos de intermediación.

MOTIVACIONES PARA MEJORAR HABILIDADES

Por otra parte, algunos(as) usuarios(as) mencionan que las capacitaciones vendrían a fortalecer habilidades ya adquiridas en sus experiencias laborales anteriores. Desde este perfil de usuario, no se observa un interés en cambiar de rubro, por el contrario, buscan desarrollarse en la misma línea de su trayectoria laboral, nutriendo sus conocimientos de herramientas actuales:

“Aporte a lo que yo ya tenía, por ejemplo, yo tenía recursos humanos, esto es logística, igual es administrativo. Claro era complementario a lo que yo ya tenía, entonces era de gran importancia o de interés para mí”.

(Entrevista Usuaría Región de Tarapacá)

“Hay algunos usuarios que como, como tú misma dices, llevan años trabajando y, no sé, en un área de bodega, por ejemplo, y quiere innovar y hacer otra cosa, por ejemplo, me pasó en un caso de un curso de marketing que me decía “no si yo ya tengo estudios de esto, pero me faltaba aprender cómo el marketing más digital, entonces este me sirvió”, entonces que es como para potenciar un poco más las habilidades que ya tienen”

(Entrevista Funcionaria Sence Región Metropolitana)

De forma complementaria, para algunos(as) usuarios(as) el programa de Sence brinda la oportunidad de poder ahondar en estudios ya realizados. Estos(as) usuarios(as), podrían haber pausado sus estudios por inconvenientes, o bien tendrían dificultades para insertarse en el rubro que estudiaron, por ende, la experiencia en el programa les otorgaría herramientas y competencias que les permitiría sobresalir como profesionales y/o técnicos de un sector.

“Yo estoy estudiando... congele este año por temas económicos, pero pretendo retomarlo ahora con, postular a las becas y ver si me sale alguna beca para comenzar a estudiar y yo estudie contador general 4 años, pero también online ¿cachái? Entonces tampoco, y ahora quiero, y siempre he trabajado en el área de contabilidad entonces ya me quiero (...) Consolidar en auditoría.”

(Entrevista Usuaría Región Metropolitana)

“Como te conté, yo estudié relacionado con eso y siempre he buscado trabajo en eso principalmente, y yo pienso que es cosa de demanda, porque hay mucha gente, cuando salen los cupos disponibles para ese tipo de trabajo, se presenta mucha gente y ahí vendrá algún filtro. O sea, de hecho, converso ese rango, como es muy específico lo mío...”

(Entrevista Usuario Región Metropolitana)

Respecto a los(as) usuarios(as) que cuentan con una motivación de profundizar en conocimientos, se da cuenta que es para mantenerse dentro de su mismo rubro y/o trayectoria laboral, o inclusive el poder comenzar estas trayectorias laborales ahondando en conocimientos ya adquiridos. Estas motivaciones no tendrían una relación explícita con respecto a los objetivos del programa, más si podría relacionarse a poder adecuar las áreas en que se desempeñan a contextos actuales desde, por ejemplo, aprender herramientas asociadas a nuevas tecnologías, técnicas y áreas que se están incorporando a sus rubros.

MOTIVACIÓN POR LA RECONVERSIÓN

La motivación por la Reconversión de parte de los(as) usuarios(as), desde el espíritu de la iniciativa, debiese de referir a cambios en las trayectorias laborales, hacia empleos que podrían ser demandados cada vez más hacia futuro. En ese sentido, se da cuenta que es la oferta laboral ofrecida por sí misma la que debiese de incentivar este cambio, aludiendo a sus posibilidades de inserción, pero también al interés que podría generar estas nuevas áreas para motivar un cambio en las personas.

“Pero también muchos buscan no sé por personas que han trabajado toda su vida en el área administrativa, por ejemplo, y a lo mejor quieren cambiar eso y formar algún tipo de emprendimiento y poder desarrollarse en otras áreas, por ejemplo, este año nosotros tenemos el llamado “reinvéntate” y nosotros como región tenemos un curso de manejo de dron. Que el manejo de dron yo lo vi acá en la región, debería ser un éxito y en todas las regiones es lo mismo”

(Entrevista Funcionario Sence Región Ñuble)

Sin embargo, el caso de los(as) usuarios(as) que aluden a este punto, serían un número menor en comparación al resto, donde la valorización del aspecto de la reconversión, se relaciona con que, desde la óptica de usuarios(as), permitiría optar a trabajos que signifiquen un mayor grado de sofisticación y menor esfuerzo físico. En ese sentido, la reconversión refiere a capacitarse para insertarse en espacios antes negados, como lo son oficinas o atención a clientes:

“Veo que ninguno, porque he ido a muchas entrevistas y por mucho que yo sepa algo básico no tengo la experiencia que ellos necesitan cuantos años de experiencia trabajando en bodega y no quiero trabajar en bodega entonces (...) yo por eso estudié esto, para trabajar en algo un poquito más relajado, más que yo usar un poco más mente que fuerza”

(Entrevista Usuaría Región Metropolitana)

Esta reconversión, a su vez, se asociaría sobre todo al manejo de tecnologías y herramientas computacionales, sobre todo desde quienes no tendrían un conocimiento básico al respecto. En ese sentido, se podría dar cuenta que la reconversión como objetivo y elemento central del programa, sería valorizado en tanto los(as) usuarios(as) ya hayan identificado a través de sus experiencias laborales cuáles son precisamente los conocimientos necesarios para modificar su trayectoria laboral, refiriendo a prácticas específicas por sobre cambios de rubros o áreas de desempeño.

“Lo que pasa es que yo postulé porque ellos hacían herramientas computacionales básicas y yo en computación era nulo el conocimiento que tenía.... Cuando yo estuve trabajando en bodega ellos me pedían que yo ponte hiciera un Excel, y yo no sabía cómo hacer un Excel ...y yo siempre topé muchas veces con esas partes, no sabía hacer Word, no sabía hacer un montón de cosas entonces yo necesitaba aprender algo computacional, aunque fuera básico para después ir avanzando un poco más”

(Entrevista Usuaría Región Metropolitana)

Respecto a los(as) usuarios(as) que demuestran una motivación referida a la reconversión, entendiendo el concepto de manera general, como un cambio de rubro a través de nuevas habilidades adquiridas en el programa, tendrían la expectativa de poder adquirir prácticas que permitan movilizarse de área. Sin embargo, estas serían prácticas específicas y bastante básicas, sobre todo ligado a herramientas computacionales, más no mencionan, por ejemplo, nuevos rubros o también empleos o labores como tales.

MOTIVACIONES SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE USUARIOS(AS)

A partir de las entrevistas realizadas a usuarios del programa se observan diferencias en las motivaciones de los(as) usuarios(as) para ingresar al programa según su nivel socioeconómico⁴, según su sexo y rango etario. En primer lugar, al observar el comportamiento según nivel

⁴ Realizar este análisis fue posible en la medida que se contaba con información socioeconómica de los usuarios del Registro Social de Hogares, a quienes se segmentó en dos tramos: 1) tramo que va de 0 a 40, correspondientes a usuarios de nivel socioeconómico bajo y 2) tramo de 50 a 80, correspondientes a usuarios de nivel socioeconómico medio.

socioeconómico, se puede constatar que los(as) usuarios(as) del tramo de 0 a 40 del Registro Social de Hogares ven en su participación en el programa la posibilidad de obtener un certificado que acredite sus conocimientos y con ello se vean mejoradas sus expectativas laborales.

“bueno el tema de obtener también ya un certificado que me avale y poder postular a los trabajos esa era lo que encuentro más necesario, y ya lo aprendido también como para poder reinventarme y seguir en otro rubro”

(Entrevista usuaria Región de Coquimbo, tramo 0-40 RSH)

“es que como no estaba trabajando y quería capacitarme, entonces me llamó la atención y como no tenía los medios entonces como fui a Sence y se daba este curso que era gratuito, por eso lo tomé para tener como abarcar más mi curriculum, para tener más posibilidad a postular a empleos, entonces como tener otra capacitación, otro curso, tener otras habilidades de cosa de cosas que yo no sabía plantearme en lo que yo hago de administrativa. Entonces por eso es que me llamó la atención, porque había ido antes y justo no había ningún curso entonces después cuando fui y se dio este lo tomé.”

(Entrevista usuaria Región de Tarapacá, tramo 0-40 RSH)

Por su parte, los usuarios del tramo de 50 a 80 del Registro Social de Hogares, enfatizan en mayor medida como motivaciones para ingresar al programa la **posibilidad de adquirir nuevos conocimientos**, ya sea para especializarse en el oficio en el que se desempeñaban previamente a su ingreso al programa o en un oficio diferente, pero en el que desean insertarse laboralmente. Incluso cuando existe un cierto grado de frustración con las gestiones de colocación realizadas por los Organismos Técnicos, permanece en estos usuarios la expectativa que mediante la capacitación pueden obtener nuevas competencias.

“Del curso, yo había hecho anteriormente un curso de marketing y esperaba obviamente tener como la actualización de lo que es marketing hoy en día, como es el marketing digital. Entonces, quería aprender todo lo relacionado con las herramientas que se utilizan, cómo se comunican, todo, todo lo concerniente al marketing digital, que es lo que ahorita está moviendo al mundo, a través de la plataforma.”

(Entrevista usuaria Región Metropolitana, tramo 50-80 RSH)

“Lo que me motivó fue más que todo, tener una capacitación y repente empaparme de cómo es netamente y aprender de como son las normativas acá de Chile, eso fue más que todo mi inquietud, estaba interesado de aprender de cómo se manejaba la parte logística.”

(Entrevista usuario Región de Arica y Parinacota, tramo 50-80 RSH)

“De ninguna manera ayudaría, por el tema que te decía: es un chiste la reinserción social, reinventate es un chiste. Es un tema netamente de conocimiento por lo que lo estoy haciendo; 0 expectativas con respecto al tema de reinserción laboral del Sence.”

(Entrevista usuario Región Metropolitana, tramo 50-80 RSH)

Así, mientras **los usuarios de menor nivel socioeconómico buscan obtener una certificación que acredite sus estudios**, aquellas personas de mayores recursos aspiran a aprender nuevos conocimientos relacionados con su oficio o de un área diferente en la que tienen un cierto interés de seguir desarrollándose.

En segundo lugar, también es posible evidenciar diferencias en las motivaciones de los(as) usuarios(as) **según su sexo**. Esto se da en la medida que las mujeres participantes del programa tienen expectativas relacionadas con su reinserción laboral después de un tiempo prolongado fuera del mercado laboral. En este sentido, 1 de cada 5 mujeres en Chile se encuentra fuera del mercado

laboral por el cuidado familiar o del hogar⁵, lo que interfiere con sus trayectorias, y el tipo de conocimiento que puedan tener para buscar empleo.

“Es que estuve ponte, casi 4 años trabajando y más en confecciones, porque yo estudié algo con confecciones entonces estuve años trabajando en confección y yo después por mis hijos tuve que dejar ese trabajo y tuve negocios propios. Y después ya de mis hijos más grandes me puse a trabajar de nuevo así”

(Entrevista Usuaria Región Metropolitana)

En ese sentido, las motivaciones de mujeres no serían sólo el poder encontrar un mejor trabajo y/o mayor estabilidad o sueldo, sino también el poder **demostrar que pueden desempeñarse en tareas que son distintas a las que culturalmente se les son otorgadas**, en una suerte de demostración de habilidades, y sobre todo, porque desde sus experiencias laborales, han podido observar capacidades y habilidades que le son más llamativas y/o cuyas funciones les parecen más atractivas que las suyas, y el adquirir conocimiento que las acerquen hacia ello representaría ascender en el mundo laboral. Si bien podría ser una motivación importante para participar en el curso y asegurar un compromiso con él, lo cierto es que este tipo de razones podría ir en concordancia con cualquier tipo de capacitación otorgada por Sence u otro tipo de institución.

“La única opción para mí es yo ir a hacer aseo porque para eso me han ofrecido montones y ¿Por qué yo tengo que hacer aseo si yo no me considero una mujer que no tenga un intelecto que pueda hacer algo más? entonces esas cosas a mí me han un poco frustrado como persona, nunca había sentido la frustración que yo he sentido últimamente y no por todo lo que está sucediendo sino porque esto viene desde hace mucho tiempo, yo desde que cumplí los 50 años como que yo pasé a ser otra clase de persona.”

(Entrevista Usuaria Región Metropolitana)

En tercer lugar, **según la edad**, se puede observar que una parte de los(as) usuarios(as) serían jóvenes (si bien es un grupo minoritario) que se estarían insertando en el mercado laboral, por lo que no necesitarían reinventarse, sino que sólo insertarse al mundo laboral de carácter permanente, y con ello comenzar su trayectoria laboral, lo que no va en concordancia con los objetivos del programa en específico. En ese sentido, de los participantes, un 4,5% tiene entre 18 y 24 años, y la mayoría (34,7%) tiene entre 25 y 34 años, de los cuales no se puede saber con certeza cuál es su edad de incorporación al mundo laboral. En tanto el programa tendría como requisito el contar con cotizaciones, una hipótesis podría ser que estas corresponderían a empleos de medio tiempo, en rubros que no serían significativos para ellos(as), como lo son aquellos que son compatibles con los estudios o incluso desde la educación media (con permiso notarial).

“Es abierto, tiene desde los 18 años, por lo tanto, no veo una reinversión, un reinventate, reinventate son personas que han estado mucho tiempo fuera y que necesitan reiniciarse o iniciarse en un ámbito laboral o potenciar el que tienen, pero cuando encontramos jóvenes de 18 años que están en otra parada no sé si el programa logró realmente causar algún efecto.”

(Entrevista Funcionaria Sence Coquimbo)

Respecto a este punto, se da cuenta que aquellas motivaciones que se diferencian del resto, ya que refieren a aspectos propios y contextuales de ciertas características, no guardarían relación a los

⁵ Ver en <https://www.gob.cl/noticias/encuesta-casen-mujer-revela-situacion-socioeconomica-y-brechas-de-las-mujeres-en-chile/>

elementos del programa, siendo motivaciones acordes a otros programas de Sence, en términos de inserción Laboral o con enfoque de género.

EXPECTATIVAS POR SUELDOS

Por último, la expectativa de los(as) usuarios(as) es el poder optar a un mejor sueldo, desde los conocimientos otorgados por el programa, lo cual guarda relación con una “mejor calidad de vida”, en el entendido de que quienes participan, son en gran medida jefes de familias, que por lo tanto tienen una necesidad económica constante para mantenerlas:

“A ver, yo creo que las personas que buscan capacitarse, pensando que son jefes de familia, que tienen sus compromisos. Básicamente una de sus motivaciones es mejorar su calidad de vida po' y como una variable que tiene mucho efecto, tiene que ver con el nivel de ingreso, por tanto, yo creo que lo que las personas cuando buscan capacitarse, lo que buscan es también recibir un mejor nivel de ingreso en el oficio que quieren desarrollar, por tanto yo creo que hay una correlación entre lo que quieren, en lo que quieren capacitarse y las expectativas de ingreso que puedan tener con esa capacitación po'”

(Entrevista Funcionario Sence, Región de Atacama)

La centralización en el sueldo por parte de los(as) usuarios(as), y sobre todo considerando la focalización en la Clase Media del programa, traería consigo dificultades importantes en términos de ajuste de expectativas, principalmente debido a que, quienes efectivamente pertenecen a este segmento habrían tenido sueldos bastante más altos del tipo de público objetivo habitual de estas iniciativas. El programa hoy en día, si bien ofrece una intermediación laboral, lo cierto es que esto no implicaría poder optar a mejores remuneraciones a las obtenidas en empleos anteriores de usuarios(as):

“Es que hay muchas barreras, tú puedes tener personas sobre calificadas, que cuando han trabajado en empresas grandes, que cuando su sueldo ha sido alto y que después no encuentra, por edad ya no puede entrar a una empresa, entonces esa es una de las barreras, la sobre calificación intelectual, hay personas que están cesantes que son muy competentes, pero los puestos de trabajo que se ofrecen son para un sueldo mínimo, entonces las barreras son muy diversas”

(Entrevista Funcionaria Sence, Región de Coquimbo)

“No es un chiste desde el punto de vista de que sea, por ejemplo una persona que, a lo mejor ganaba 300 lucas le sirva ganar 500, pero no hay un filtro, no hay un filtro en el tema SENCE, estaba la señora que ganaba 300 lucas y está la otra compañera que estaba en un sueldo un poco más bajo que el mío, y yo estaba en el tema que ganaba segundo grado por el tema que ya estaba en el mismo, no hay filtros, entonces en el programa ellos prometen una cosa que efectivamente no se cumplen porque es reinventate pero es cámbiate de rubro pero vas a ganar menos lucas, porque promete una cosa, que en el papel se ve muy bonito”

(Entrevista Usuario, Región Metropolitana)

“Ingresa a una organización, se va haciendo un camino, digamos. Probablemente, las rentas de egreso de esas personas, cuando perdieron el empleo, tienen una historia, digamos, de reajustes, por un lado, de esas rentas, pero también, por otro lado, de desarrollo y de cambio de posiciones, de manera ascendente, en términos de responsabilidad. Y eso tiene, también, un impacto en la renta.”

(Entrevista Funcionario Sence, Región Metropolitana)

A partir de lo observado en el estudio, quienes tendrían motivaciones asociadas al sueldo, es decir recibir un sueldo mayor o similar al que están habituados(as) desde su trayectoria laboral, tendría una repercusión importante en términos de expectativas ya que el programa, hoy en día y como estaría funcionando no alcanzaría a cumplir dicha expectativa. Esto si bien podría ser una percepción

o un desentendimiento del objetivo del programa desde los(as) usuarios(as), lo cierto es que también podría referir a las propias características de las ofertas laborales disponibles, más allá de la cantidad de cupos existentes en una zona, y las remuneraciones que se perciben efectivamente hoy en día en estos rubros, por ende el percibir un bajo sueldo o bajo las expectativas de la clase media es un elemento a considerar para la focalización en la Reconversión.

De esta manera, se podrían resumir las motivaciones y sus implicancias para el desarrollo del programa de la siguiente manera:

Tabla 4 Motivaciones de usuarios(as) e implicancias.

Motivación	Elementos de la motivación	Implicancia en el programa
Encontrar trabajo	Necesidad de trabajo estable. Motivación Mayoritaria de los(as) usuarios(as). Necesidad de Redes de trabajo que tendría Sence. Interés en mejorar condiciones de vida y de empleo.	Desinterés en Reconversión y elementos de la fase lectiva en general. Mayor expectativa hacia el proceso de intermediación laboral.
Mejorar habilidades	Especialización en mismos rubros de trabajo ya desempeñados. Mejoramiento de CV para recién egresados de planes educativos. Adquisición de conocimientos acorde a intereses académicos.	Los elementos escapan a los objetivos del programa. Valoración de la fase lectiva, por sobre intermediación Laboral.
Motivación por Reconversión	Motivación a acceder a espacios ya identificados en trayectorias laborales. Relación exclusiva a prácticas en específico y sobre todo ligadas a la tecnología. Motivación por parte de quienes no contarían con herramientas básicas para optar a trabajos más sofisticados y con menor esfuerzo físico.	Se alude a una reconversión, sin embargo, refiere a prácticas en específico y no a rubros o áreas de desempeño. La motivación surge de espacios ya conocidos a los que se busca acceder. Finalmente, la reconversión podría ser valorada por las personas de estratos más bajos o con menor nivel de educación, público que no es el objetivo de esta instancia. En este perfil podría haber una valoración mayor de la fase lectiva.
Motivaciones por características de Usuarios(as)	Refiere sobre todo a mujeres que se insertan laboralmente, las cuales tienen motivaciones de índole personal, en términos de superación y abandono de su rol histórico a través de la inserción laboral, con conocimientos más sofisticados. También refiere a personas que se están recientemente insertando al mundo laboral, lo cual puede ser un error en la selección.	Estos perfiles son más acordes a otros programas ofrecidos por Sence. Podría tener un mayor interés en fase de Apoyo socio laboral, en tanto requiere del reforzamiento más acabado de habilidades sociales.
Motivación por el sueldo	Los(as) usuarios(as) podrían haber recibido mayores sueldos a los habituales para este tipo de iniciativa, ya sea por trayectoria en la empresa, calificación u otro.	Mayor crítica hacia la intermediación laboral, sobre todo porque esta considera solo acortar los tiempos de cesantía, sin poner énfasis en el tipo de trabajo y sus remuneraciones.

Motivación	Elementos de la motivación	Implicancia en el programa
	El programa no ofrecería sueldos acordes a este grupo, a pesar de que la focalización efectivamente es hacia la clase media.	

Fuente: Clodinamica Ltda.

Como se puede observar, las motivaciones de los(as) usuarios(as) tendrían un fuerte carácter económico marcado por la búsqueda de empleo, lo que es acorde a los objetivos del programa, en tanto se busca de manera general el poder acortar los tiempos de desempleo en la población económicamente activa. Sin embargo, también se puede observar que la motivación en torno al tipo de trabajo, y en ese sentido en la reconversión, es aminorado frente a los términos económicos inmediatos, y así también, los contenidos son en su mayoría abordados en términos de especialización de lo que los(as) usuarios(as) ya se encontrarían realizando en sus trayectorias laborales.

4.2. Pertinencia del programa

En el siguiente módulo se busca poder conocer las percepciones respecto a la pertinencia del programa, por un lado, lo referido al público objetivo y por otro a la oferta disponible de cursos, tomando en consideración el contexto en que se llevan a cabo. De esta manera se busca abordar el objetivo específico 5. *“Evaluar la oferta de capacitación a partir del análisis del proceso de postulación de proveedores y usuarios con el fin de: determinar si la disponibilidad de los oferentes y los intereses de los usuarios se ajustan a esa oferta, analizar la demanda por capacitación, tanto desde la perspectiva de los proveedores como de los usuarios y analizar la pertinencia de la oferta formativa”*

4.2.1. Focalización del programa

El programa de reconversión tiene como grupo objetivo, aquellas personas cesantes mayores de 18 años, pertenecientes hasta el 80% más vulnerable de la población acorde al Registro Social de Hogares, y que se encuentren recientemente desempleadas, lo cual se traduce en que cuenten con un mínimo de 12 cotizaciones previsionales en los últimos 24 meses y al menos una cotización en los últimos 12 meses.

FOCALIZACIÓN EN CLASE MEDIA

Sobre la focalización en la clase media, hay dos elementos importantes que se deben de relevar. Por un lado, se encuentra la propia dificultad a través del programa para acceder a dicho segmento, donde las estrategias de carácter institucional referían a ampliar el segmento hacia el 80% más vulnerable según el Registro Social de Hogares, y a partir de lo cual sería la propia oferta de cursos lo que incentivaría a estratos más altos a los habituales en este tipo de iniciativas.

El programa al no poder focalizar de manera adecuada a este grupo se encontró con otra dificultad en tanto la falta de focalización en términos de caracterización de los elementos relevantes para la instancia, generó una importante diversidad de perfiles de participantes, traduciéndose en brechas entre uno y otro usuario para el aprendizaje de los distintos contenidos.

1) Dificultades en la focalización en clase media

Sobre la pertinencia al público objetivo del programa, en primer lugar, se puede observar desde las caracterizaciones de quienes participaron en la encuesta, que no habría una participación importante de quienes sean parte del grupo sobre el 50% de mayor vulnerabilidad. Este punto es un desafío en términos de la población objetivo, en tanto no se establecería un filtro adecuado desde la postulación al programa, que asegure, por ejemplo, la exclusiva o mayoritaria participación de este segmento:

“Yo creo que, porque si el programa tiene hasta el 80%, y una persona que tiene el 40% más vulnerable cumple con los requisitos, les llama la atención hacer el curso, lo va a hacer (..) pero en realidad yo, lo que también le decía a la encargada, era que como yo voy a discriminar una persona que tenga un 40% siendo que cumple con los requisitos, o sea, en este perfil puede participar cualquier persona, si está dentro de los requisitos”.

(Entrevista Funcionaria Sence, Región Metropolitana)

“El programa es hasta el 80% que tengan el registro social de hogares, pero más o menos el promedio de las personas que se inscriben entre 40, 50, 70, entonces no es como el perfil que se esperaba tener para el programa (...) Porque el que se esperaba por normativa y todo que fuera para clase media, que se entiende entre el 70 y 80 por ciento, pero en realidad la mayoría de las personas que postulaban eran del 40, del 50”

(Entrevista Usuario, Región Metropolitana)

La forma que tendría el programa de acercarse al público objetivo es desde la oferta de cursos que definió, y con ello el tipo de conocimiento que busca impartir, lo que, como se vio en términos de motivaciones y expectativas, no sería un factor relevante para decidirse a participar de la instancia. En ese sentido, además, la oferta laboral existente no apuntaría a un importante ingreso económico, factor que si es importante para los(as) usuarios(as) interesados(as), por lo que no lograría captar la atención de este segmento:

“Hemos tenido mucha gente que efectivamente salieron finiquitados de empresas grandes, a ver, había algunos que eran de la minería y cuando les estamos dando un curso que corresponde a ventas, el porcentaje de los sueldos es mucha la diferencia”

(Entrevista Funcionaria Sence, Región de Coquimbo)

Así también, la clase media como concepto, refiere a una diversidad de perfiles laborales que, a su vez, tienen distintas necesidades y requerimientos, lo que es más evidente cuando se utiliza el indicador de Registro Social de Hogares para caracterizar a un individuo en específico. Lo crítico de este tipo de focalización y/o centrarse principalmente en esto para definir a los(as) participantes, es que los hogares desde sus necesidades y composiciones determinan distintas trayectorias laborales, por ejemplo, en el caso de mujeres cuya motivación de buscar un trabajo es para complementar rentas existentes en el hogar, mientras hay mujeres de un mismo segmento socioeconómico, que serían el único sustento de sus familias y responsabilidades asociadas a ello.

“Eso también depende de los planes formativos, hay planes formativos que en el fondo te permiten acceder a trabajos que están mejor remunerados que otros. Por ejemplo, todo lo que tiene que ver con trabajo de servicios, trabajos feminizados, están muy mal remunerado (...) Generalmente mujeres, por algo está feminizado. Porque ellas están pensando más bien en complementar cuando tienen parejas, complementar el ingreso de la pareja, (...) pero ahí tienes un problema por ejemplo para la Clase Media, sobre todo para las madres solas que tienen que cubrir con su trabajo su supervivencia y la de sus hijos”

(Entrevista, ASL, Región de Tarapacá)

De todas formas, lo cierto es que la focalización en la clase media como objetivo, también conlleva a otro tipo de expectativas con lo que refiere a un programa de capacitación en general, en tanto las personas al tener trayectorias laborales más largas y también mayores estudios, podrían darle mayor importancia hacia la oferta de valor que hay en los institutos con respecto a la capacitación y el contenido que se busca impartir, siendo clave la imagen que proyecte el OTEC con respecto a la importancia y calidad que ofrece en cada una de las capacitaciones ofrecidas.

“Cuando pasa por este proceso de evaluación de proyectos, en el fondo, se le asigna presupuesto, claramente, ese perfil requiere de otro tipo de ejecutor, un ejecutor más bien cercano a un CFT, un IP, donde la persona es esta clase media con una des empleabilidad más alta, que ha tenido trayectoria ocupacional por mucho tiempo, vea que hay una oferta de valor en este tema. Y no que llega una OTEC del negocio familiar, que contrata a un relator que le paga 5 lucas y le cumple condiciones mínimas y que arrienda esa estructura mínima, o que opera en condiciones de poco rigor, digamos, en materia de gestión”

(Entrevista Funcionario Sence, Región Metropolitana)

2) Dificultad en implementación por diversidad de perfiles

Las dificultades asociadas a la forma en que se focalizó el programa en usuarios(as) de clase media, no solo refiere al tipo de trayectoria laboral que han tenido, sino que también guardaría relación con dificultades propias de la implementación del programa. En ese sentido, el programa abarcaría una importante cantidad de perfiles, que necesitarían diferentes tipos de focalización acorde a sus necesidades, como lo son las brechas de habilidades blandas, y así también brechas relacionadas al uso de tecnología y/o nuevas herramientas disponibles en el mercado laboral. Este punto, dificultaría sobre todo la fase lectiva del programa, y será abordado en dicho apartado en mayor profundidad.

“Hoy día podemos encontrar una diversidad de personas, adultos de 60 años, un joven de 18 años, donde las habilidades, las necesidades, los requerimientos son muy distintos, entonces si vamos a hacer este programa deberíamos limitarlo a hacer la estructura del programa clara, más limitada, más concreta, porque se supone que una persona adulta ya debería tener más competencias con respecto a lo que es el trabajo, en cambio con un joven tienes que empezar a enseñar desde las habilidades mínimas de responsabilidad, entonces yo encuentro que es muy bueno el programa, pero sí deberíamos de una u otra forma analizarlo bien”

(Entrevista Funcionaria Sence, Región de Coquimbo)

“Más encima que eran puros adultos cachái y había gente muy adulta. Te estoy hablando sobre no sé 55 años y que nunca habían agarrado un computador. Entonces el profesor se desviaba más en esa gente, a los otros que ya teníamos experiencia, que ya sabíamos, ya conocíamos el área de contabilidad y todo eso.”

(Entrevista Usuaría, Región Metropolitana)

Sin embargo, las necesidades en términos de expectativas del público que debiese congregarse un tipo de iniciativa como ésta, en relación con los objetivos del programa, daría cuenta que se esperarían usuarios(as) con un grado de conocimiento sobre herramientas o instrumentos que les permitiesen adaptarse a cambios, en tanto ya habrían tenido una experiencia laboral anterior, lo cual no sería una característica generalizada en los(as) participantes.

“A ver, bueno, esa es otra de las características del programa. Este es un programa dirigido, básicamente, a personas que han tenido una historia laboral, o sea que tienen un índice de

empleabilidad más alto y que requieren de ciertas herramientas o instrumentos para poder adaptarse a los cambios del mercado del trabajo rápidamente”

(Entrevista Funcionario Sence, Región Metropolitana)

“Entonces, en términos de focalización, yo creo que, si bien, se aspiraba a apuntar a un público más preparado, finalmente, nos hemos encontrado con, socioeconómicamente, en términos de focalización, ha ido más bien al mismo rango de los programas que ya habíamos visto, digamos”

(Entrevista Funcionario Sence, Región metropolitana)

FOCALIZACIÓN EN DESEMPLEO RECIENTE

El programa tiene por objetivo el poder disminuir los tiempos de desempleo, específicamente en la denominada clase media. Para esto, uno de sus requerimientos es el contar con 12 cotizaciones en los últimos 24 meses. Sin embargo, lo cierto es que este indicador podría haber generado visiones respecto a los(as) probables usuarios(as), en torno al tipo de trabajo y sus condiciones laborales, además de sus necesidades, que no coincidirían con su contexto actual.

1) Cotizaciones como indicador de desempleo reciente

Sobre las diferenciaciones entre los(as) usuarios(as) con respecto a su trayectoria y experiencia laboral, quienes pueden verse interesados de participar en la instancia, tendrían la dificultad con respecto al requisito de tener a lo menos 12 cotizaciones en los últimos 24 meses. Las dificultades pueden deberse, por un lado, a la informalidad del tipo de empleo que han tenido los(as) usuarios(as) a lo largo de su trayectoria laboral, pero también a la temporalidad y duración que tienen los trabajos a los que pueden acceder en función de su comuna, por ejemplo, donde en zonas rurales existiría una estacionalidad de la oferta laboral mayor a otros espacios:

“El tema de temporalidad acá en Ñuble es fuerte; entonces las personas que están cotizando no cotizan en forma permanente, lo hacen esporádicamente, 3 meses, con suerte 6 meses y eso nos dificultó lograr las metas que teníamos (...) Si tú bajas los requisitos, en vez de tener, no sé, 12 cotizaciones en los últimos 24 meses, que puedas tener a lo mejor 6 cotizaciones en los últimos 24 meses, ya nosotros apuntamos al público grande que tiene la región de Ñuble”

(Entrevista Funcionario Sence, Región de Ñuble)

“Habían requisitos muy excluyentes, en el sentido de que, si bien está focalizado para personas que perdieron el empleo, que necesitan un empleo, los cortes para poder postular hablaba de tener al menos 12 cotizaciones previsionales en los últimos 24 meses; la gente que finalmente hoy día podía abordar el programa (porque habla del 80% de vulnerabilidad del registro social de hogares), los primeros 40% es gente que está acostumbrada a los programas sociales del estado con subsidio de movilización o alimentación, que no tienen una carrera o una trayectoria en el empleo; principalmente gente cesante que ocupa estos programas para poder buscar una opción de algún oficio o algo por ahí, entonces el primer 40% de la personas que podían optar a este programa encontraron con la primera barrera que no tenía las cotizaciones previsionales...la informalidad que está en todos lados”

(Entrevista Encargado OTEC Región Coquimbo)

Otro elemento crítico con respecto a las cotizaciones como requisito, guarda relación con que este también implicaba una barrera para quienes efectivamente se encontraban en la clase media, dentro del 80%, y que no contaban con cotizaciones suficientes dentro de los periodos requeridos. Así también, esto perjudicó a que las OTEC puedan encontrar en sus propias bases de datos, perfiles adecuados de usuarios que podrían interesarse en este tipo de iniciativas que, por ejemplo, se encontraban a la espera de un curso de Sence:

“El tema de las cotizaciones, porque a veces teníamos el caso de tener personas dentro del 80% del registro social de hogares, pero ocurre que al revisar sus cotizaciones tienen que tener 12 y finalmente de repente le falta o tienen 6. Y tienen que tener 12 en 24 meses, y al menos una en los últimos 12, entonces hay quienes tienen una en el año anterior. Y muchos han reportado que eso fue una dificultad. Tenemos casos de OTEC que tenían muchos cupos aquí en Santiago que tomaron bases de otros programas que estuvieran en lista de espera y finalmente, muchos postulantes no lograron incorporarlos”

(Entrevista Funcionario SENCE Central)

Esta barrera adicional habría generado que una parte de los(as) usuarios(as) que estarían interesados en un programa de estas características no haya podido postular, por no cumplir con el mínimo de cotizaciones previsionales establecidas como requisito, lo que es especialmente preocupante si se considera que los(as) usuarios(as) de empleos informales también pueden reconvertirse o especializarse en un área a través de la adquisición de competencias que les permitan optar a mejor puestos de trabajo en el mercado laboral. Esta situación se pudo haber reforzado en aquellas comunas rurales donde el trabajo se desarrolla por temporadas, por lo que es más difícil para estas personas cumplir con esta exigencia. Por tanto, la existencia de barreras adicionales que tiene como objetivo focalizar el programa en personas que hayan perdido su trabajo recientemente, genera como contrapartida que haya sido más complicado llenar los cupos de las capacitaciones.

2) Identificación de Necesidades de Usuarios(as)

Uno de los puntos que refiere a la población objetivo del programa, son las necesidades que se manifestarían desde los(as) usuarios(as) y funcionarios(as), de contar con ayuda adicional de parte de Sence que permita solventar ciertos gastos asociados a la participación de las personas en el Programa de Reconversión Laboral. De esta manera, una de las necesidades que surgen de acuerdo a usuarios(as) y funcionarios(as) es la existencia de un subsidio orientado a pagar los costos de movilización en los que incurran los(as) usuarios(as), sobre todo considerando que el programa tiene como población objetivo a personas que no perciben ningún tipo de ingreso por remuneraciones al encontrarse sin empleo.

Una de las dificultades que tendría el hecho de no contar con un subsidio de estas características es la inasistencia de los(as) usuarios(as), lo que iría en contra de los objetivos del programa, que precisamente busca a través de la adquisición de competencias en la fase lectiva que los(as) usuarios(as) puedan reinsertarse laboralmente en un oficio.

“en mi situación que yo estaba sin trabajo, y fue de muchos compañeros que estábamos ahí, que había muchos que no tenían a veces para irse a la clase, no había plata para la locomoción por lo tanto no podían asistir al curso, en mi caso muchas veces igual no tenía, yo soy de Hospicio y el curso era en Iquique, entonces yo para subir y bajar tengo que tener dos mil o tres mil pesos diarios ¿entiende o no? entonces igual a veces no tenía la condición como, pucha no tenía dos lucas, a veces uno no las tiene entonces más si tú no llevas, tanto tiempo sin trabajar y es complicado, entonces igual creo que el Sence no debería haber quitado eso, no debería haber quitado la ayuda que se le da a las personas.”

(Entrevista usuario, Región de Tarapacá)

“O creo que ese es el enfoque que debería tener Sence del punto de vista que primero está el subsidio locomoción, que para alguien que está sin trabajo es muy relevante.”

(Entrevista usuario, Región Metropolitana)

Incluso existen Organismos Técnicos que implementan este tipo de subsidios entendiendo la importancia que tiene la asistencia de las personas para el cumplimiento de los objetivos del programa y la percepción de su gestión que puedan desarrollar los(as) usuarios(as) al brindar ayuda a los principales beneficiarios del servicio que brindan.

“Nada todo bueno, si tenía que pasar plata para un subsidio de locomoción dijeron de primera, de hecho a mí me dijeron cuándo entre al curso que me iban a dar un subsidio de locomoción, yo dije estoy sin pega no puedo venir todos los días al centro dije yo, entonces ellos dijeron a nosotros vamos a entregar un subsidio, como [nombre de OTEC] no como Sence entonces súper bueno, a mí me ayudó caleta eso, además de que daban colación que no la daba cense tampoco, ellos mismos daban colación, el café el azúcar todo lo ponían ello”

(Entrevista usuario, Región de Coquimbo)

Desde el punto de vista de los funcionarios del programa se comparte la visión que tendrían los usuarios sobre la necesidad de contar con un subsidio considerando la población objetivo del programa, ya que se trata de usuarios(as) que no se encuentran trabajando y que, además, según la red clase media protegida, este tipo de iniciativa deberían simplificar su acceso a beneficios, buscando aminorar situaciones que pongan en riesgo su bienestar⁶ como lo es en este caso la pérdida de un empleo que sustenta en gran medida su posición social.

“La barrera del subsidio si bien, hay personas que tienen un ingreso económico entre comillas como un grupo familiar un poco más alto que, el primer 40% están sin trabajo, por ende, tampoco podían venir al curso por muchas ganas que tuvieran entonces ahí sí había gente con trayectoria laboral que habían perdido el empleo, pero el programa no le daba ningún incentivo adicional para poder motivarlos o apoyarlos a que vengan a las salas”

(Entrevista Encargado OTEC Región Coquimbo)

“Generalmente, la clase media es la que esta con mayor cantidad de acreedores, digamos, a la fila, digamos. Dividendos, no sé, créditos de consumo, tarjetas, etc. Entonces, la liquidez no es una característica de la clase media. Todos estos tipos de ayuda o soporte, claro que ayuda”

(Entrevista Funcionario SENCE Región Metropolitana)

El hecho de contar con un subsidio es especialmente relevante para este programa considerando que un 47,7% de los(as) usuarios(as) se encuentran en el 40% de la población más vulnerable, situación que se vuelve más crítica considerando su situación de cesantía. En este sentido, un subsidio les permitiría solventar gastos asociados al transporte e incluso de ser mayor, gastos que se tengan y que no puedan pagarse producto de la falta de un salario. En sentido, algunos de los actores establecieron la falta de subsidio como uno de los aspectos que incidió en la baja convocatoria que tuvo el programa:

“Generalmente todos los programas de servicio van asociados a un subsidio, un subsidio de traslado o alimentación que le llamamos nosotros, que es de 3 mil pesos; éste subsidio en la primera etapa del programa no existió. Entonces gente que estaba sin trabajo y que más encima tenía que partir una capacitación (...) no la toma, siendo que claro igual tiene un componente que apoya como la colocación si o si, el empleo seguro a futuro, pero eso las personas en la forma inmediata no lo miran.”

(Entrevista Funcionario Sence, Región de Ñuble)

Respecto a la baja convocatoria y su relación con el subsidio, un aspecto a profundizar es que la situación socioeconómica de los entrevistados generaría que se considere en mayor medida los costos asociados a participar del programa. Ligándolo al punto anterior de la informalidad en el

⁶ Visto en <https://clasemediaprotegida.gob.cl/sobre-clase-media-protegida>

trabajo desde los(as) usuarios(as) y la existencia de personas que trabajan de manera esporádica durante las capacitaciones, hay sueldos asociados a días de trabajo, que llevarían a la idea que la asistencia a las capacitaciones es una pérdida de recursos inmediatos los cuales, a su vez, serían bastante limitados. Es de esta manera que podría haber una operación de costo-beneficio en torno a la asistencia del programa desde los(as) usuarios(as), donde la participación se vería perjudicada, influyendo en la convocatoria y deserción. En palabras de un funcionario del programa:

“Si tú vas y le ofreces una capacitación a una persona prefiere decirte que no y esperar que lo contraten una empresa del área agrícola porque él tiene seguro 6 meses de pega o tiene seguro 15 o 20 mil pesos diarios recogiendo fruta o trabajando en packing, que ir a una capacitación que él va a estar, no sé, dos semanas, tres semanas, un mes, y va a estar recibiendo 3 mil pesos diarios por asistir, ¿Qué prefiere?”

(Entrevista Funcionario Sence, Región de Ñuble)

Sobre las implicancias de cómo se llevó a cabo la focalización se pueden observar los siguientes elementos relacionados:

Tabla 5 Implicancias de la focalización para alcanzar los objetivos del programa

Aspecto de Focalización	Elementos desde la implementación	Implicancia para el programa
Focalización en clase Media	<p><u>Incapacidad de llegar al público objetivo</u> Se diagnostica que el programa no cumple con este punto, al estar la mayoría en el 40% de vulnerabilidad. Quienes son de clase media, podrían serlo solo por situaciones o contextos puntuales (por ejemplo, apoyo económico desde dueñas de casa) Clase media podría otorgarle más importancia al prestigio de instituciones.</p>	<p>Ausencia de público de más de 50% de vulnerabilidad. Dificultad generalizada en focalización del programa. Dificultad para la identificación de objetivos del programa.</p>
	<p><u>Diversidad de perfiles</u> Al no tener una focalización certera se presenta una importante diversidad de perfiles en la fase lectiva, que van desde distintos NSE y también distintas motivaciones.</p>	<p>Adecuación de Fase Lectiva por falta de conocimientos previos. Posible atraso en elementos prácticos por nivelación.</p>
Focalización en desempleo	<p><u>Formalidad de empleos</u> El requisito de 12 cotizaciones en los últimos 24 meses dificulta que ingresen quienes cuentan con empleos informales, sobre todo en sectores con oferta laboral estacional.</p>	<p>Dificultad en la elección de perfiles adecuados por una falta de usuarios(as) postulantes, debido a requisitos.</p>
	<p><u>Necesidades de usuarios(as)</u> Los(as) usuarios tienen importantes necesidades económica debido al desempleo. En ese sentido, incluso quienes podrían tener un NSE mayor, tendrían gastos asociados a ese nivel que deben de seguir solventando incluso desempleados. Por otra parte, al no haber subsidio en el primer llamado, la inversión de tiempo no era acorde a lo que se estaría perdiendo económicamente.</p>	<p>Necesidad de reconsiderar el subsidio. Posible abandono de fase lectiva por búsqueda de empleo.</p>

Fuente: Clodinamica Ltda.

De esta manera se considera importante que desde el programa se pueda situar y profundizar la caracterización del público objetivo que participa del programa, en tanto hasta este punto se puede considerar un espectro diverso, donde la característica principal es un grado de vulnerabilidad mayor al que se espera en la clase media y con ello con necesidades que no serían satisfechas y/o tomadas en consideración, como lo es el subsidio o la calidad de los planes formativos, los cuales por sí solos no generarían una motivación en este segmento. Por ende, es necesario poder avanzar en delimitar de qué manera podría acercarse un programa de estas características a la población a la que aspira.

4.2.2. Pertinencia de la oferta

La pertinencia es uno de los criterios utilizados en la evaluación de programas que busca dar cuenta de la adecuación de la oferta pública a las características del problema que motivó la creación del o de los programas (Bertranou, 2019). En este sentido, analizar la oferta programática implica dar cuenta hasta qué punto los objetivos, prioridades y/o instrumentos utilizados por un programa responden al contexto en el cual intervienen (Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, 2008).

Partiendo de esta definición cualquier análisis que se realice de la pertinencia de la oferta programática debe considerar el problema que le dio origen al programa y de qué manera los diferentes objetivos u componentes que lo conforman responden a este problema. De esta manera, al revisar la ficha de diseño del programa se establece que el problema o necesidad al cual el programa busca responder refiere a *“personas cesantes del 80% más vulnerable de la población, que han presentado actividad laboral formal, no cuentan con las competencias necesarias para reinserirse en el mercado laboral.”* (SENCE, 2019). Sin embargo, en ninguna parte se especifica la naturaleza de las competencias necesarias que fomentaría la reinserción de los usuarios como, por ejemplo, competencias técnicas asociadas al desarrollo de un determinado oficio o competencias asociadas a la incorporación de nuevas tecnologías. De ahí entonces que surge la necesidad de hacer un análisis que considere tanto las necesidades del mercado laboral al exigir a los trabajadores la adquisición de nuevas competencias como las necesidades de capacitación percibidas por los(as) usuarios(as) del programa.

Es importante considerar, previo a profundizar en la pertinencia, que la forma de definición de la oferta programática que ofreció el programa Reinvéntate 2019, es acorde a la que se desarrolla regularmente desde Sence, donde si bien a nivel central se deciden aspectos estratégicos, las oficinas regionales deben de generar un levantamiento de información sobre las necesidades de su territorio, que sería un proceso generalizado para la totalidad de programas desarrollados por la institución. En ese sentido, se da cuenta que estos procesos suelen incluir distintos actores, tanto gubernamentales como privados, que puedan dar cuenta de qué servicios necesitan un mayor refuerzo y, por ende, podrían aportar en un mayor número de colocación en sus áreas:

“Todos los años se hace un levantamiento regional y se les hace la consulta a todas las comunas, se hace un levantamiento a través de las oficinas de intervención laboral cierto, que siempre están preocupados de la gente, los mismos gobiernos en terreno, las salidas que tenemos nosotros en forma individual, las salidas que tiene el director, los requerimientos que vienen de instituciones (..) entonces siempre vamos a apuntar nosotros de forma provincial y ahí hacemos nosotros los levantamientos, a través de diferentes oficinas y a través de diferentes instituciones o estos famosos asociaciones que hay en las diferentes comunas”

(Entrevista funcionario Sence, Región de Ñuble)

Para el caso del presente programa, el proceso de elección de áreas y cursos a desarrollar, se realizó en base a la definición de áreas y sectores productivos donde se pudieran observar posibles proyectos o posibilidades de empleabilidad, con un énfasis en nuevos empleos a futuro. En ese sentido, por ejemplo, desde Sence Central se da cuenta de que se desarrolló un trabajo en conjunto con empresas para poder delimitar sus necesidades y posibilidades de inserción:

“Hicimos un levantamiento de cursos de capacitación, pero previo a eso definimos ciertas áreas o sectores productivos, no era para hacer cursos de cualquier tipo de área o sectores productivos, eran ciertas áreas que se veían potencialmente con proyectos, o posibilidades de más empleabilidad, pensando también en trabajos que se podían visualizar a futuro... Sobre la logística, hicimos de áreas más modernas como Electro movilidad, de mecánica de auto híbrido u eléctrico, ahora tenemos unos cursos de la oferta que logramos levantar que son para la logística, pero son de voice speaking, que es como que tú le hablas a un apartito y él hace como toda la pega que está orientada a la empresa Walmart para tratar de insertar a personas ahí y hay toda una conversación en ese sentido”

(Entrevista Funcionario Sence Central)

Respecto a este elemento, es necesario acotar que la definición de cursos no es un proceso que se realice exclusivamente desde Sence Central en todos los casos, sino que las propias OTEC pudieron también, dependiendo del área, poder generar sus propias instancias de capacitación, bajo un marco general otorgado por el organismo central:

“Pero no en el sentido de definir un curso en específico, lo que nosotros hicimos fue hacer un mix, por eso la licitación la hicimos de una forma combinada donde en algunas regiones y en algunas áreas específicas hicimos un curso o plan formativo en específico, pero en otros casos pusimos solamente el área y especialidad de ese sector productivo, cosa que el organismo técnico en base a ese marco que les planteamos, ellos definieran que curso podría ser”

(Entrevista Funcionario Sence Central)

De todas maneras, se da cuenta que los procesos de definición de oferta programática no tendrían un carácter científico suficientemente definido y/o validado, cuya mayor falencia es el no poder incorporar precisamente los diagnósticos regionales de manera sistemática con el propósito de fortalecer los objetivos propuestos y, sobre todo, donde la visión local sea capaz de adecuar el diseño o estrategia de la política pública. De esta manera, se generarían escenarios propicios a tomar decisiones apresuradas con elementos insuficientes.

“yo creo que le falta un poquito de rigor científico, digamos. Se hace una consulta a los regionales, los regionales, bueno, tienen un observatorio, que se yo, regional. En este caso, nosotros tenemos el Centro de Políticas Públicas de la católica, pero está bastante ajeno o entrega ciertos insumos para la toma de decisiones a los regionales. Los regionales, más bien, son direcciones de operación, de ejecución, más que de diseño. Entonces, falta. Yo, vincularía, que nos gustaría echar a andar, digamos, que la oferta de capacitación sea una cuestión que se converse dentro de la comisión del observatorio laboral, que se prepare, que se defina “oye, cuales son ocupaciones, para hacer una compra inteligente”, porque en esa (...) se puede producir un dialogo bastante más rico para la toma de decisiones que le caiga, no sé, a un encargado regional “oye, define en dos semanas para comprar todo el año”, digamos, te das cuenta, y con pocos elementos para la toma de decisión”

(Entrevista Funcionario Sence, Región Metropolitana)

Es de esta manera, donde se observa un aspecto crítico en la definición de la oferta, que guarda relación con los actores y metodologías para determinar la oferta programática. En ese sentido, es clave dar cuenta que en tanto se propone una reconversión, se podría apuntar a áreas de desarrollo variadas según la trayectoria anterior de los(as) usuarios(as) que se inscriben en el programa, por lo que es necesario incorporar otros criterios que permitan determinar el ámbito en el que se imparten

los cursos como es lo puede ser las características productivas del territorio y la experiencia de inserción laboral de los Organismos Técnicos en los territorios.

“Que podríamos haber ofertado y han tenido una mayor demanda, una mayor colocación laboral, en relación a materias clínicas a lo mejor y consultar a los organismos, no fueron invitados los organismos (...) y no sé, nosotros por ejemplo nos hubiera gustado haber tenido la posibilidad de decir, dictar un par de cursos que creemos son requeridos en relación a los requerimientos que existían de mano de obra calificada”

(Entrevista Encargado OTEC Región Metropolitana)

Tomando en consideración los antecedentes anteriores, se procede al análisis de la pertinencia del programa actual, donde en primer lugar se debe de destacar el hecho de que las necesidades del mercado laboral responden tanto a las actividades productivas actuales del país como aquellas proyectadas en el tiempo. Es por esta razón que el análisis considera los siguientes ejes: pertinencia de la oferta de cursos según la actividad económica local y la pertinencia de la oferta según los cambios que se espera tengan los empleos en los próximos años.

PERTINENCIA DE LA OFERTA PARA MEJORAR OPORTUNIDADES DE EMPLEO

Cada una de las macrozonas e incluso regiones a nivel nacional priorizan el desarrollo de una serie de actividades económicas y productivas que responden, entre otros aspectos, a la disposición de factores de producción como recursos naturales, capital de trabajo, y nivel de innovación tecnológica y de especialización. Por ejemplo, en Chile existen regiones cuyo desarrollo económico está enfocado en la industria silvoagropecuaria y manufacturera mientras que otras se dedican fundamentalmente a la minería. En este sentido, es relevante considerar la realidad económica local para entender en qué medida ésta se articula con el desarrollo de habilidades y competencias que SENCE quiere promover a través de la oferta de capacitaciones del Programa de Reconversión Laboral.

A partir del análisis de la oferta programática de cada una de las regiones del país se observan regiones donde la oferta de capacitaciones responde fuertemente a la realidad económica y productiva de la región. Esto es lo que ocurre, por ejemplo, en la Región de Atacama, ya que se ofrece un curso de Albañilería en una región donde la construcción es la segunda actividad económica más importante de esta zona en términos de su aporte al PIB regional (INE, 2012). Algo similar ocurre en la región de Los Lagos con el curso de asistente de bodega, cuyas labores son altamente demandadas en el área industrial y comercial, las cuales son precisamente dos de las principales actividades económicas de la región. Por último, en la Región de O’Higgins donde la industria manufacturera y agropecuaria es una de las áreas productivas más importantes a nivel local (INE, 2013), se ofrece un curso de Operación de Grúa Horquilla, el cual entrega a los(as) usuarios(as) competencias para apoyar los procesos de recepción de materias primas, elaboración de alimentos y fabricación de maquinarias, y distribución y comercialización de diversos productos (SENCE, s.f.).

Sobre las experiencias y ofertas programáticas que podrían tener más éxito en zonas específicas, es importante considerar que al ser funciones en actividades productivas que abarcan una importante cantidad de recursos y un área amplia de desempeño en términos de labores asociadas, tienen mayor posibilidad de inserción laboral.

“este, en este caso el reinvéntate apuntaba al mercado laboral de la construcción, pensando también que la construcción es transversal, es decir, que toca los sectores económicos, toca el sector minería, toca el sector agrícola, o sea, en términos generales la construcción es transversal, por tanto se

levantó un curso de albañilería que apuntaba básicamente a eso, a que las personas pudieran reinventarse o reconvertirse laboralmente en aquel sector donde presenta mayores oportunidades de empleo”

(Entrevista Funcionario Sence Región Atacama)

De todas formas, se debe de señalar, que la pertinencia de la oferta programática no solo refiere a otorgar nuevas habilidades en función de un determinado sector productivo, sino que también que el plan formativo pueda responder a sus requerimientos de manera concreta, otorgando, por ejemplo, las certificaciones necesarias para llevar a cabo las labores en las que se podría insertar un(a) usuario(a).

“Por ejemplo, si yo hago un curso de grúa horquilla, pero no incorporó la licencia clase D, entonces ese curso va a cumplir probablemente con una parte, que es formar a un operador, pero para validar esa, ese proceso de formación, o para que la persona tenga mayores posibilidades, yo tengo que financiar también la licencia clase D”

(Entrevista funcionario SENCE Región Atacama)

Por otra parte, existen regiones donde la oferta de cursos de capacitación no responde a la realidad económica de la región, lo que dificulta que los(as) usuarios(as) egresados(as) del programa puedan ser colocados en aquellos empleos relacionados con los cursos impartidos por Sence. Este es el caso de algunas de las regiones donde se ofrece el curso de Habilidades Computacionales Básicas, el cual entrega competencias transversales que, si bien pueden ser útiles en diversos sectores productivos como el Comercio, pueden no ser suficientes en actividades económicas que requieren un nivel de competencias y especialización mayor al entregado por este curso. Por ejemplo, en la Región de Antofagasta y Valparaíso, la segunda y tercera actividad económica más importante, respectivamente, es Transportes y Comunicaciones, área que se caracteriza por exigir a sus trabajadores conocimientos y competencias en elaboración y programación de contenidos, uso de aplicaciones y servidores, y utilización de redes informáticas (Observatorio Laboral, s.f.). Estos conocimientos son más específicos que los ofrecidos por el curso del Programa de Reconversión Laboral, cuyos contenidos están asociados al uso de procesadores de texto en el ámbito de gestión (SENCE, 2018). En este sentido, resulta más pertinente en estas regiones implementar un curso de habilidades computacionales intermedias o avanzadas para responder a los requerimientos de la industria de las telecomunicaciones y al creciente avance tecnológico en otros sectores productivos.

Complementando la necesidad de avanzar hacia la transferencia de habilidades computacionales básicas, se podría suponer que capacitaciones ligadas al comercio electrónico y marketing digital podrían tener un grado de éxito. Sin embargo, a partir de la experiencia durante el año 2019 en Valparaíso, se daría cuenta que, si bien los contenidos guardaban relación con habilidades computacionales, lo cierto es que el enfoque no se traduciría en necesidades de los sectores productivos de la zona, donde usuarios(as) tendrían la responsabilidad de adaptarse acorde a las herramientas que se entregan. Por ende, sería necesaria información más exhaustiva sobre las necesidades específicas que se manifiestan en las distintas zonas.

“En el caso de comercio electrónico y marketing digital que fue el curso específico de nosotros, si nosotros hacemos un análisis o un estudio de mercado, eh son bajas las posibilidades de inserción que haya específicas en esa área, son muy escasos los recursos, pero si hay trabajos similares que se pueden ajustar, entonces va a depender del usuario, que se adapte a ese puesto de trabajo que si bien no va a ser específico del curso que se ejecutó, pero si va a tener alguna relación con lo que, con lo que aprendió”

(Entrevista Encargado OTEC Región Valparaíso)

Otro de los cursos que no es tan pertinente considerando la realidad local es el de Montaje de Sistemas Solares Fotovoltaicos, ya que tanto las plantas fotovoltaicas en construcción como aquellas ya instaladas se encuentran en la zona norte del país, no existiendo proyectos contemplados para la Región del Maule donde el curso es ofrecido (Acciona, 2019). Un curso de estas características podría implementarse en regiones con mayores ventajas comparativas para el funcionamiento de plantas fotovoltaicas como lo son las regiones de Antofagasta o Atacama, siendo esta última aquella que concentra la mayor cantidad de proyectos de este tipo en la actualidad (Acciona, 2019).

Por último, otro de los cursos que no resulta pertinente considerando la realidad económica de la región donde es impartido es el de Mecánica Industrial, el cual corresponde al único curso ofrecido en el marco del programa en la región de Aysén. Sin embargo, en esta región la principal actividad económica no es industria manufacturera o silvoagropecuaria sino la Administración Pública, la cual aporta el 23,9% del PIB a nivel regional (INE, 2012). De esta manera, considerando las principales actividades económicas locales es más adecuado impartir en esta región cursos vinculados a la administración o la logística.

Sobre la elección de una determinada oferta programática, que no tenga relación con las áreas productivas o que implican un mayor PIB en la región, se debe de tomar en cuenta, como se mencionó anteriormente, que los sectores económicos preponderantes en las distintas zonas, tendrían necesidades diversas en términos laborales y con ello podrían requerir de distintos perfiles laborales. De todas formas, este tipo de focalización o visibilidad de oportunidades en un determinado rubro depende del grado de conocimiento que se tenga sobre este y del mercado laboral que puede ofrecer el día de hoy, sobre todo considerando que puede haber una demanda importante, pero en un acotado segmento de empresas.

“Mecánica industrial, se desarrolla en soldadura y en cuestiones de motores (...) Sí por lo que te decía porque se supone que había trabajado para una salmonera donde hay varios equipos en mantención y acá hay muchas salmoneras una región donde hay bandas”

(Entrevista Usuario Región Aysén)

“Entonces, pasaron cosas, bueno, Chillán nunca ha sido una buena plaza como para buscar pega en lo que es logística administrativa, porque es bien acotado el segmento de empresas”

(Entrevista Facilitador Región Ñuble)

Finalmente, destacar la realidad de aquellas regiones donde la oferta de cursos aborda una de las principales actividades de la región, aunque no la de mayor relevancia en términos del PIB. En este sentido, a los cursos ya ofrecidos, podrían impartirse complementariamente otros cursos que respondan a la realidad productiva de estos territorios. Este es el caso de las regiones de Tarapacá y Coquimbo, donde se ofrecen los cursos de Logística Administrativa y Estrategias para la Comercialización y atención de clientes en sector comercio, respectivamente, cuando la principal actividad productiva es la Minería, la que representa más del 40% del PIB en cada una de estas regiones (INE, 2012). Lo mismo ocurre en la Región del Biobío con el curso de Habilidades Computacionales Básica y en la Región de Los Ríos con el curso de Servicio Multicanal de Atención a Clientes, regiones donde la principal actividad productiva corresponde a la industria manufacturera (INE, 2012). Ante este escenario, en la región se requiere de trabajadores especializados en logística y en la operación de maquinaria, siendo más pertinente cursos como logística administrativa, operación de grúa horquilla y operación de otras maquinarias.

En síntesis, es posible identificar diferentes niveles de pertinencia de los cursos del Programa de Reconversión Laboral según la realidad económica de las regiones. En este sentido, existen regiones

donde los cursos ofrecidos por Sence resultan sumamente pertinentes porque forman a los(as) usuarios(as) del programa en competencias que son funcionales de acuerdo a las actividades económicas más importantes de estos territorios. Sin embargo, en otras regiones los cursos ofrecidos no parecen ajustarse a las áreas productivas de mayor importancia local, sobre todo considerando que a los(as) trabajadores que se desempeñan en este tipo de labores se les exige contar con conocimientos y habilidades cada vez más especializadas y acotadas a un ámbito económico determinado.

Desde otra perspectiva, es importante considerar que el tipo de curso que se ofrece a través de la oferta programática busca proponer algunos rubros que no serían tradicionales en las ofertas laborales, y podrían verse marginados desde un análisis en términos de sectores productivos regionales. Ejemplo de esto, es la capacitación en nuevas tecnologías, que si bien por lógica y experiencias, se podría evidenciar una necesidad en algunos espacios, lo cierto es que aún no habría las condiciones suficientes para poder colocar a los(as) usuarios(as) en trabajos de carácter estable o dependiente a partir de estas habilidades, teniendo mayores oportunidades en términos independiente para la prestación de servicios.

“La dificultad que estamos viendo es que dónde ese organismo técnico le va a encontrar trabajo a una persona que hace manejo de drones, que empresa lo vas a contratar por el manejo de drones, claro puede haber una que otra, pero a lo mejor hubiese sido mejor qué es el curso de manejo de drones hubiera salido con salida independiente de compromiso para es ejecutor o hubiese sido a lo mejor generar boleta de honorarios porque no necesariamente va a generar una empleabilidad en la rama dependiente, no sé si me explico”

(Entrevista Encargada OTEC Región Bio Bio)

Así también, se observa que en lugares donde nuevas tecnologías han sido utilizadas en un mayor periodo de tiempo, evidenciando así sus beneficios, se podrían generar oportunidades laborales de mayor estabilidad, en tanto rubros estratégicos estarían incorporándolas en sus nuevos proyectos.

“Yo conozco como el rollo fotovoltaico que va cargando la energía a medida que le llega luz, en el norte me parece que todavía es mucho más pertinente. Además, es un ámbito que demanda creciente también, hay muchos proyectos de inmobiliarias que ya contemplan el tema solar y también las personas particulares están considerando el tema digamos, de cambiarse de fuente energía y hacer esa inversión”

(Entrevista ASL Región Tarapacá)

De esta manera, se observa que hoy en día habría distintos desafíos en términos de pertinencia para el mejoramiento de la empleabilidad, entre ellos, el poder generar capacitaciones que permitan el desarrollo de los(as) usuarios(as) en espacios que efectivamente sean relevantes en sus zonas. Desde el análisis, se observa que esta pertinencia podría ser medida en términos de las áreas que hoy en día representan un sector estratégico de la economía local, sin embargo, también es importante el poder evidenciar cuál es la necesidad que habría dentro de esos sectores, lo cual a partir de lo mencionado, sería un trabajo que no estaría lo suficientemente estandarizado en términos metodológicos desde la institución y aún menos por los OTEC, y en tanto la oferta programática se enfoca especialmente en habilidades específicas, se provocaría un desajuste entre oferta y necesidad de las empresas.

Por otra parte, también existen nuevas áreas de desempeño, por ejemplo, en términos de energías renovables, que podrían ser más difíciles de focalizar para empleos estables y con un desarrollo bastante dispar en las regiones, pero que a su vez ofrecen una importante proyección, por lo tanto, sería clave el poder generar un análisis exhaustivo para estos rubros. De todas formas, la necesidad

de poder generar análisis de mayor profundidad y con distintos actores, es extensiva a todo lo relacionado a la pertinencia en términos de empleabilidad del programa.

PERTINENCIA DE LA OFERTA PARA PROPICIAR LA RECONVERSIÓN LABORAL

De acuerdo con las estimaciones del Foro Económico Mundial (WEF por sus siglas en inglés) para el año 2025 las máquinas realizarán más tareas que los seres humanos, considerando los empleos que existen actualmente. Ante este escenario podría pensarse que el número de empleos disponible disminuirá durante los próximos años. Sin embargo, según este mismo reporte la evolución tecnológica permitirá crear 133 millones de nuevos puestos, lo que está por sobre los 75 millones de puestos que se perderán de aquí al año 2022. Para responder a la denominada cuarta revolución industrial el Foro Económico Mundial estima que un 54% de los empleados de grandes empresas deberán fortalecer sus capacidades para aprovechar al máximo las oportunidades de crecimiento que ofrecen las nuevas tecnologías (Cann, 2018). De esta manera, es necesario formar a los trabajadores en los denominados empleos del futuro para que estos puedan responder a los nuevos desafíos que el mercado laboral definirá para los próximos años.

El Foro Económico Mundial en su reporte de 2018 estableció que entre los puestos que serán más demandados en el mercado laboral se encuentran todos aquellos relacionados con el uso intensivo de tecnología como, por ejemplo, analista de datos, científicos, desarrolladores de software y aplicaciones, especialista en comercio electrónico y redes sociales. También serán altamente demandadas ocupaciones que requieran del despliegue de “habilidades humanas” como la creatividad, pensamiento crítico, resolución de problemas y capacidad para negociar, las cuales son exigidas en áreas como servicio al cliente, venta y marketing, capacitación y desarrollo, desarrollo organizacional e innovación. Finalmente, destacar el rol que se espera que jueguen diferentes especialistas en nuevas áreas como Machine Learning, Big Data, Automatización de Procesos, Seguridad de la Información, Robótica y Blockchain (World Economic Forum, 2018).

Al mismo tiempo, este reporte entrega información sobre las ocupaciones que se espera sean desplazadas por el avance de la tecnología. En este sentido, los trabajos de cuello blanco, es decir, aquellos asociados a labores más bien rutinarias se volverán “redundantes” ante el avance de la tecnología. Dentro de estas ocupaciones se encuentran Digitadores, Contadores, Auditores, secretarios y Administrativos, Cajeros, Mecánicos, Agentes de ventas, Choferes, Ensambladores y Trabajadores de fábricas, y Empleados que registran materiales y productos (World Economic Forum, 2018).

A nivel nacional si bien no existe claridad sobre los ámbitos productivos en los que existirá un incremento en la inversión en los próximos años, si se han elaborado recomendaciones de organismos nacionales e internacionales que enfatizan la necesidad de formular una estrategia de desarrollo que oriente la capacidad productiva e inventiva hacia la innovación, el avance tecnológico y un desarrollo sostenible. De esta manera, existe una alineación entre el camino que el país debería seguir y las tendencias a nivel global (Consejo Chileno de Prospectiva y Estrategia, 2017), por lo que se vuelve crucial que los trabajadores chilenos de las ocupaciones que se verán afectadas en los próximos años adquieran nuevas competencias asociadas al uso de la tecnología que les permitan recalificarse e insertarse en nuevos puestos de trabajo.

En esta línea, se espera que SENCE ofrezca cursos que permitan potenciar las posibilidades de reconversión laboral de los(as) usuarios(as) en sectores productivos de alta inversión proyectada y/o donde el uso de nuevas tecnologías sea intensivo. Para esto se compara los denominados

empleos del futuro⁷ definidos en estudios realizados por el WEF con los cursos que ofrece en la actualidad SENCE y de esta manera, determinar si estos cursos están ofreciendo las competencias necesarias para que los(as) egresados(as) se desarrollen en nuevas áreas productivas.

Al contrastar los cursos de capacitación ofrecidos por SENCE con las ocupaciones que verán incrementadas el número de puestos disponibles de acuerdo al Foro Económico Mundial, se observa que 7 de los 21 cursos impartidos por SENCE, se relacionan con alguna de las ocupaciones que verán un aumento en el número de vacantes en el futuro. Específicamente, se ofrecen 3 cursos enfocados en marketing, 3 cursos de atención al cliente y 1 curso en comercio electrónico, los cuales se insertan en áreas que requieren de la formación de los trabajadores en “habilidades humanas” como la negociación y la creatividad. Adicionalmente, el curso de Montaje de sistemas Fotovoltaicos también puede considerarse un empleo del futuro, ya que está asociado con la producción de energías renovables. Si bien esta ocupación no es detallada en el reporte si corresponde a una las profesiones que espera un incremento a nivel mundial en el número de empleados, pasando de los 9,8 millones actuales a más de 24 millones de trabajadores en el año 2030 (IRENA, 2017).

A su vez, el Programa de Reconversión Laboral ofrece cursos en ocupaciones cuyos trabajadores serán desplazados de acuerdo a la información revisada. Específicamente, se ofrecen cursos en áreas como Mecánica Industrial, Asistente de Bodega, Inventario y Gestión de la Información, Asistente de Logística, Operaciones Logísticas y Logística Administrativa, cuyos egresados(as) podrían perder sus empleos en los próximos años debido a la penetración de la tecnología y la automatización de ciertos procesos.

Finalmente destacar que, si bien el curso de Tics en actividades logísticas se enmarca en el área industrial, éste incorpora dentro sus contenidos el uso de tecnologías de la información y de la comunicación en el área de la logística, por lo que es posible establecer que existe una reconversión en la medida que se entrega a los(as) usuarios(as) nuevas competencias necesarias para responder a la alta inversión en tecnología proyectada para este sector.

Tabla 6: Cursos impartidos de Programa de Reconversión Laboral año 2019

Cursos impartidos	Número de secciones impartidas ⁸
Albañil de obras de edificación	2
Asistente de bodega	2
Asistente de logística operativa	3
Atención al cliente. Uso de tics en publicidad y redes sociales mención inglés	1
Atención compleja en empresas de distribución eléctrica	1
Comercio electrónico y marketing digital	5
Estrategias para la comercialización y atención de clientes en sector comercio	2
Herramientas computacionales básicas	12
Inventario y gestión de la información	1
Logística administrativa	5

⁷ Los empleos del futuro son aquellos empleos que hace un par de años no existían, pero que en el último tiempo han generado e incrementado el número de vacantes disponibles, los cuales se encuentran asociados a áreas como informática, matemáticas, arquitectura e ingeniería (Cann, 2018).

⁸ La adjudicación del servicio por parte de Sence se realiza en función del número de matriculados que hayan registrado los Organismos Técnicos y no en función de los cursos que logren formar. Es por esta razón que se hace referencia a secciones de curso y no a cursos propiamente tal, ya que en función del número de cupos podría darse más de una sección por curso.

Cursos impartidos	Número de secciones impartidas ⁸
Marketing	2
Marketing y uso de tics en publicidad y redes sociales mención inglés	2
Mecánica industrial	1
Montaje de sistemas solares fotovoltaicos	2
Operación de grúa horquilla	2
Operaciones logísticas	2
Servicio de guardia de seguridad privada	2
Servicio multicanal de atención a clientes	4
Servicio y atención al cliente en ventas ecommerce	1
Supervisión de operaciones logísticas	1
Tics en actividades de comercio	1
Tics en actividades logísticas	1
Total de secciones	55

Fuente: Base de Datos facilitada por SENCE

La pertinencia en términos de Reconversión, es un elemento cuyo análisis tiene distintas complejidades, que se analizarán a lo largo de los resultados. Sin embargo, como punto central, se basa en una hipótesis de avance en términos de desocupación por reemplazo de tecnologías, cobrando especial relevancia en zonas donde hay una importante cantidad de trabajadores del área de servicios, que podrían verse afectados por esta situación. En regiones como la Metropolitana, se presentaría la necesidad de generar este tipo de capacitaciones en tanto hay una importante diversificación de rubros que a su vez permitiría una inserción laboral cada vez mayor.

“La región metropolitana es, particularmente, compleja, como tu bien lo dices, tenemos de todo un poquito. Tenemos industria de alimento, mecánica, tenemos servicio, tenemos retail, tenemos comercio, tenemos banca, tenemos todo, en realidad. Y en peso relativo, claramente, el comercio y los servicios son lo que la llevan, digamos. Sin embargo, son los más afectados por la transformación o reemplazo, digamos, de herramientas tecnológicas. Entonces, ya se está haciendo un esfuerzo de capacitar a nivel basal, en materias tecnológicas, para que las personas se puedan mover en distintas industrias, digamos”

(Entrevista funcionario SENCE, Región Metropolitana)

De todas formas, el proceso de delimitación de nuevas tecnologías a desarrollar para la inserción laboral, en ocasiones se basan en hipótesis no del todo acertadas, sobre todo considerando que los trabajos relacionados a nuevos rubros cambian a lo largo del tiempo en tanto se encuentran en un proceso de adecuación. En ese sentido, se corre el riesgo de generar capacitaciones en el ámbito de la tecnología que no tengan un espacio real en el mercado laboral.

“En el piloto, tuvimos un curso de capacitación que creo que estaba orientado a las empresas de distribución eléctrica y, con un plan formativo, etcétera, etcétera, diseñado para resolver situaciones complejas en atención a público en empresas del sector de distribución eléctrica y, la verdad, no era una ocupación demandada, además, eso está siendo reemplazado por otros canales, digamos”

(Entrevista funcionario Sence, Región Metropolitana)

La pertinencia de la oferta en términos de reconversión, tendría una debilidad también asociada a que hoy en día las ofertas laborales están en gran medida mediadas por la experiencia que tengan los(as) postulantes a la hora de enfrentarse a una oportunidad laboral, y así también a sus características propias que pueden significar un obstaculizador en la intermediación. En ese sentido, el objetivo de la reconversión es precisamente el poder cambiar de un rubro a otro sin una mayor

experiencia, incongruencia que hoy en día no está considerada en el programa y que debiese también de implicar adecuaciones necesarias en una etapa lectiva.

“Y no sé dónde más habrá otro agricultor que tenga tractor y donde más encontremos que ese agricultor contrate a una mujer tractorista si fuera... porque está siendo enfocado a las mujeres también, difícil, casi imposible y nulo”

(Entrevista Usuario, Región de Ñuble)

“por ejemplo a una secretaria o a alguien que haya trabajado en oficina, es bastante lo que se le abre el campo laboral, pero no se le va abrir el campo laboral a la persona por ejemplo que sea obrero, y ahora haga el curso, ¿me entiende”

(Entrevista Facilitador, Región Valparaíso)

“Hay reconversiones que son un poquito más lenta y otras reconversiones que son un poquito más rápidas. Me explico, por ejemplo, que una persona sea de oficio gasfiter y se le presente la posibilidad de albañil, es más fácil reconvertirse porque lo puede hacer dentro del mismo sector, pero que una persona, por ejemplo, ha trabajado durante un periodo de su vida, o en el último periodo como administrativo y se quiera reconvertir en albañil probablemente esa reconversión sea un poquito más lenta, porque esa persona tiene habilidades y competencias desarrolladas en otras áreas”

(Entrevista Funcionario Sence, Región Atacama)

DEFINICIÓN DE LA RECONVERSIÓN DESDE LOS ACTORES

La operacionalización de la Reconversión Laboral, y en específico, el cómo este enfoque se traduce en la identificación de una oferta laboral en las distintas zonas, es una tarea que finalmente recae en los OTEC. Desde este actor, y quienes ejecutan el programa en sus distintas etapas, se puede observar una dificultad de poder identificar las diferencias de un programa que tenga un énfasis en la inserción laboral a través de la reconversión y otros programas de reinserción, expresado, por ejemplo, en que no haya una definición clara de si el objetivo es el cambio de rubro de los(as) usuarios(as) o un perfeccionamiento de sus habilidades, lo cual debiese de influir a la planificación y diseño de los componentes del programa:

“Reinventate es un programa que en el fondo es el cambio de nombre artístico de + Capaz, es un programa como casi todos los programas de SENCE destinados a las mejoras en la inserción y en la continuidad o desarrollo laboral, en este caso está fuertemente inclinado hacia la inserción laboral, principalmente dependiente”.

(Entrevista, Encargado OTEC, Región de Tarapacá)

“Si bien es cierto que se entiende como el cambio de área, principalmente también se puede asumir como un perfeccionamiento que te permita mejorar tus competencias de tal manera, que puedas optar a cosas que antes no podías. Sin embargo, el principio, la reconversión tiene que ver con cambiar el giro en ese ámbito”

(Entrevista, Encargo OTEC, Región de Tarapacá)

El objetivo del programa es poder instalar habilidades a través de empleos en específico que aseguren una reinserción en caso de que anteriores rubros ya no sean capaces de otorgarles oportunidades laborales acorde a sus expectativas, sin embargo, también refiere a áreas en específico, y concretamente tipos de trabajo en específico, por lo tanto se aspira a que sea un programa capaz de poder insertar laboralmente a las personas, a través de la intermediación laboral, por sobre aumentar las aptitudes que tengan por sí solos los usuarios(as) para encontrar trabajo. A partir de esto, hay visiones respecto a la polifuncionalidad que se observan en distintos actores, donde si bien por defecto el programa debería otorgar habilidades a usuarios(as) que

generan una polifuncionalidad, lo cierto es que no se relaciona directamente con el objetivo de reconversión:

“Eh, bueno en el caso mío, que me ha ayudado bastante porque me hace ser una persona polifuncional, ya no solamente enfocarme en un solo tipo de trabajo, si no que abarcar mucho más allá”
(Entrevista Usuario, Región de Tarapacá)

“La transversalidad implica que todos los alumnos deben salir con conocimientos que les permita desempeñarse en alguna unidad dentro de la empresa, ya sea en bodega, ya sea en venta, en compra, en la sala de venta, en atención al cliente. Eso es lo que hay que buscar, una polifuncionalidad del trabajador, y eso es lo que se está tratando de hacer con estos cursos, no que la persona se especialice como cajero si tú le puedes enseñar algo, un poco más de manejo alimentario, que puedan tener otro tipo de conocimientos mejores”

(Entrevista Facilitador, Región de Ñuble)

Así también, hay quienes relacionarían la reconversión, y el tipo de capacitación otorgada para este objetivo, con posibilidades de inserción laboral a través del Emprendimiento. El programa actualmente no identifica una salida independiente lo que, sin embargo, podría ser incongruente con el tipo de cursos que se ofrecen, siendo especialmente notorio en el caso de instancias que busquen la instalación de prácticas relacionadas a nuevas tecnologías:

“Totalmente, porque ahorita prácticamente si uno quiere ser, digamos, emprendedor, en esa área de la empresa, creo que tienen que saber de marketing digital, cómo se mueven las redes. Ahora es prácticamente el trabajo se hace por ahí, así que realmente es muy importante, cómo manejar los negocios y todo, la parte de llegar a las personas”

(Entrevista Usuario, Región de Aysén)

“para el curso que yo le mencionaba de manejo de drones hoy en día tiene una salida dependiente pero la dificultad que estamos viendo es que dónde es organismo técnico le va a encontrar trabajo a una persona que hace manejo de drones, que empresa lo vas a contratar por el manejo de drones, claro puede haber una que otra, quizá en el mundo forestal lo pueden contratar como manejo de drones, pero a lo mejor hubiese sido mejor qué es el curso de manejo de drones hubiera salido con salida independiente de compromiso para es ejecutor o hubiese sido a lo mejor generar boleta de honorarios”

(Entrevista Encargado OTEC, Región de Biobío)

Por otra parte, hay actores que, si relevan el objetivo principal del programa, y con ello ponen un énfasis importante en la búsqueda de nuevos espacios laborales desde los(as) usuarios(as), donde la necesidad desde ellos(as) nace desde la imposibilidad de seguir trabajando en sus rubros tradicionales. En ese sentido, las capacitaciones serían una puerta de entrada a dichos espacios:

“Yo diría que la especialidad que tiene es poder entregar una posibilidad de empleabilidad a un grupo de personas que por distintas razones no han tenido o éxito o han dejado de trabajar porque no tienen posibilidad de seguir como en la misma línea desarrollando algún tipo de actividad y se les plantea la posibilidad de a través de una capacitación, de enfocarla en el mundo laboral de una manera distinta (...) dándole una oportunidad o una posibilidad de buscar nuevos caminos en el ámbito laboral partiendo de una capacitación.

(Entrevista Facilitador, Región de Tarapacá)

De todas maneras, la dificultad expresada desde el programa y respecto a la reconversión, se encuentra en dos ámbitos. Por un lado, como se observó en términos de motivaciones, la ausencia de una focalización en los(as) usuarios(as) genera que haya diversas expectativas dentro de un mismo espacio de capacitación, lo que podría implicar un problema en términos de desarrollo de componentes, por ejemplo, en la fase lectiva. Por otro lado, se encuentra la mayor dificultad en tanto la Reconversión no estaría definida, en términos de ofertas laborales, de manera adecuada en conjunto con las empresas, considerando que son los entes privados quienes debiesen de poner a disposición de este tipo de iniciativas las necesidades que se manejan dentro de sus rubros:

“Bueno hay personas que tienen experiencia en el área, y que básicamente vienen a aprender un poquito más, a especializarse en el área que ellos han estado conviviendo, para poder obtener mayor sueldo. Hay otras personas que tienen poca experiencia y que también lo que quieren es buscar empleo de mejor calidad. Y después vienen personas que no tienen experiencia y que en el fondo lo que buscan es reinventarse, es decir, darles un vuelco laboral a sus vidas”.

(Entrevista ASL, Región Metropolitana)

“Todo parte por la necesidad, o sea, si yo te pregunto que necesita usted caballero, o donde está faltando personal capacitado, en esta área, ok. Entonces, ahí ya tendrían varias posibilidades de reconvertirse la gente, porque hacen un curso, las necesidades ya van a ser satisfechas, se van a poder reconvertir. Ahora, hacen un curso sin saber las necesidades primordiales de los proveedores, difícil que haya una reconversión. Primero, la necesidad y después vemos como cubrimos esa necesidad, básicamente.”

(Entrevista Facilitador, Región de Ñuble)

Al igual que en el caso de la pertinencia en términos de empleabilidad, la clave en el aseguramiento de la pertinencia por reconversión, se debería basar en un conocimiento acabado del panorama laboral y sus proyecciones, en ese sentido, en espacios como la región Metropolitana podría haber una mayor pertinencia de la oferta en términos de reconversión, lo que guarda relación, en primer lugar en que la propia oferta programática se define en el lugar, pero también porque es un espacio con una diversificación importante de rubros donde nuevas habilidades pueden hacerse paso, sin embargo, la amplitud de posibilidades también da lugar a imprecisiones en términos de los conocimientos a entregar.

Por otra parte, en este caso también se debe de considerar el poder avanzar hacia la disminución de brechas entre un perfil y otro que ingresa en el programa, en tanto las ofertas laborales tendrían criterios similares a cualquier proceso de selección, y ello perjudica a quienes buscan un cambio importante de rubro laboral.

PERTINENCIA SEGÚN NIVEL SOCIOECONÓMICO DE LOS(AS) USUARIOS(AS)

En el caso del Programa de Reconversión Laboral, la pertinencia fue analizada desde el punto de vista de la disponibilidad de empleos en el territorio específico en el que se desenvuelven los usuarios y desde la perspectiva de su reinserción pensando en los empleos de mayor demanda en el mercado laboral durante los próximos años. Así, los usuarios de ambos grupos socioeconómicos tienden a coincidir en que el oficio en el que se especializaron gracias al programa es pertinente de acuerdo al área productiva del territorio, argumentando que las competencias adquiridas pueden ejercerse en ámbitos que requieren de trabajadores de la zona.

“yo creo que sí, porque es lo que más se despeja acá en Coquimbo, es más que todo comercial, entre Coquimbo y Serena todo es venta y comercio me entiende, es atención al cliente, acá como que no se ve otro tipo de rubro así o turismo que también tiene que ver con el servicio al cliente.”

(Entrevista usuaria Región de Coquimbo, Tramo 0-40 RSH)

“Acá en Iquique sí por ser zona franca, pero si ofrecían trabajo de bodeguero, pero como yo estaba esperando terminar el curso entre a trabajar en la Copec y ahorita no me enfocado en buscar otra vez trabajo en el área logística.”

(Entrevista usuario Región de Arica y Parinacota, Tramo 50-80 RSH)

No obstante, también se observan diferencias en relación a la evaluación que hacen los usuarios de la pertinencia territorial de la capacitación según su nivel socioeconómico. De esta manera, los usuarios del tramo de 50 a 80 en el RSH tienden a mostrarse más críticos sobre la disponibilidad de trabajos en su región respectiva, explicando que sí bien el oficio puede ejercerse en alguna empresa o institución de la zona, existen otras áreas productivas a las cuales también se podría apuntar con un curso de estas características.

“El área en lo principal son... lo que pasa es que hay muchas pesqueras, y ahí se puede, que tienen sus industrias aquí si hubiera más industrias, sería mejor lo que estudiamos, pero acá no hay tanta industria como allá en el norte.”

(Entrevista usuario Región de Aysén, Tramo 50-80 RSH)

“con respecto a la parte aquí tenemos, se inició una minera, ya, y enfocarse también a eso y a la parte como se dice, se edifique mucho, también a la parte de construcción.”

(Entrevista usuario Región de Arica y Parinacota, Tramo 50-80 RSH)

Pese a esto, un grupo de estos usuarios de mayor nivel socioeconómico creen que las competencias adquiridas son pertinentes si se considera su relación con los nuevos empleos del futuro. Específicamente se observa esta percepción en el caso de los usuarios del tramo de 50 a 80 del RSH que se inscribieron en el curso de Marketing Digital, quienes plantean que las competencias adquiridas en el curso les permitirán responder de mejor manera los desafíos que impone el mercado a los trabajadores ante la automatización de procesos y el uso de nuevas tecnologías.

“El que no sepa marketing digital o no se maneje con el tema digital, está muerto.”

(Entrevista usuario Región Metropolitana, Tramo 50-80 RSH)

“Antes de ingresar al programa o antes de conocer el programa, antes de conocer el programa yo no sabía que existía el marketing digital, no sabía que iba a ser tan importante y que iba a servir tanto, encuentra que sí es útil, qué es una herramienta que de aquí a uno o dos años más va a ser fundamental en todo lo que es digital, todo lo que es digital y todo lo que es herramientas digitales.”

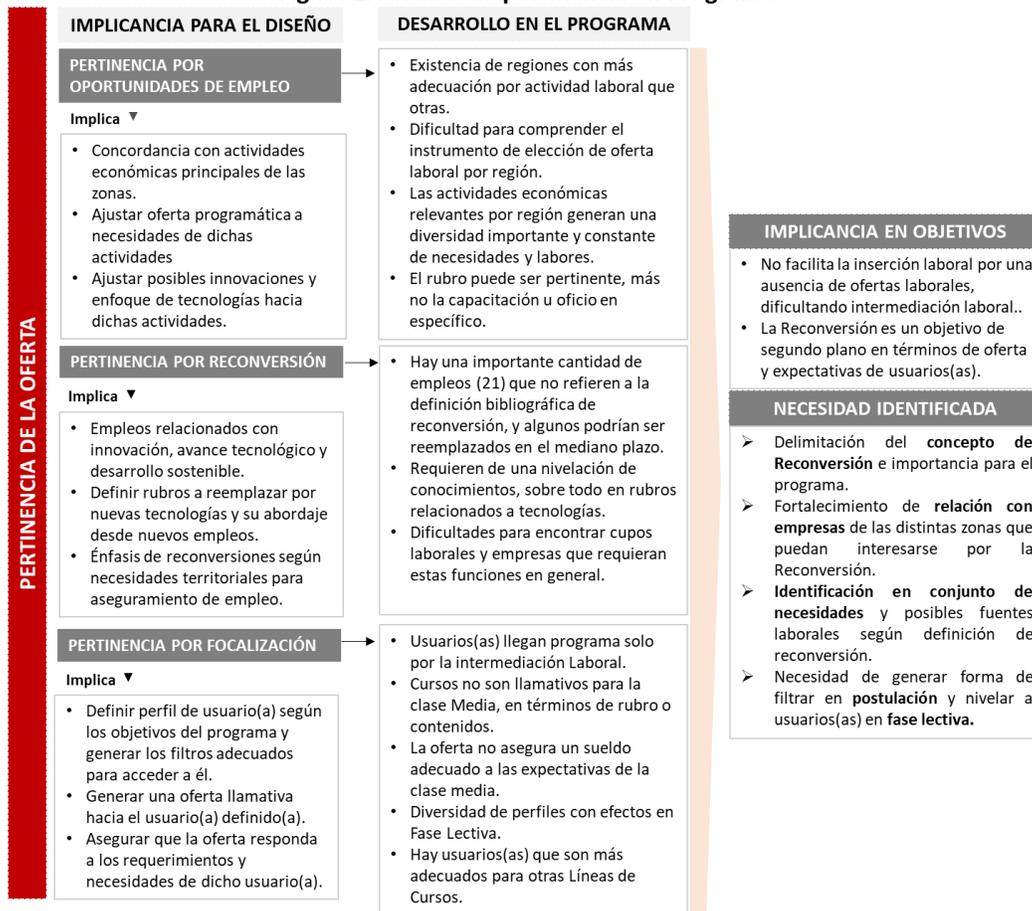
(Entrevista usuaria Región Metropolitana, Tramo 50-80 RSH)

En síntesis, los usuarios de mayor nivel socioeconómico que participaron del programa plantean ciertas dudas sobre la pertinencia territorial de las competencias adquiridas durante la capacitación, pero al mismo tiempo, son optimistas con respecto a la posibilidad de desempeñarse en los denominados empleos del futuro a partir de los conocimientos y habilidades aprendidas en la fase lectiva del Programa de Reconversión Laboral.

NECESIDADES DE LA PERTINENCIA

Desde el análisis en torno a la oferta y su pertinencia, se pueden observar distintos elementos que son resumidos de la siguiente manera y que indican la implicancia de la decisión por la oferta laboral y su consiguiente necesidad:

Figura 1: Análisis de pertinencia en Programa



Fuente: Cliodinamica

En general, la oferta laboral como está planteada hoy en día no aseguraría de manera suficiente una focalización en los usuarios de clase media, desde la motivación a desarrollar los distintos cursos, y así tampoco su posterior reincorporación al mercado laboral por una ausencia de ofertas laborales acorde al programa, finalmente, no se observaría con claridad el énfasis en la reconversión. Respecto a la oferta de empleos, se observa que podría haber un *trade off* en términos de pertinencia por actividad económica y por Reconversión: en general, si se hace énfasis en el primer tipo, aumentarían las posibilidades de intermediación, pero no de reconversión en tanto podrían ser fuentes laborales de índole tradicional. Mientras que, si se hace un énfasis en la reconversión, podría asegurarse una oferta laboral acorde a desafíos futuros o de un carácter innovador, pero poniendo en riesgo la intermediación, en tanto habría una dificultad para identificar empresas con esas necesidades y sobre todo por una baja claridad en el concepto de reconversión y su operacionalización en esta instancia.

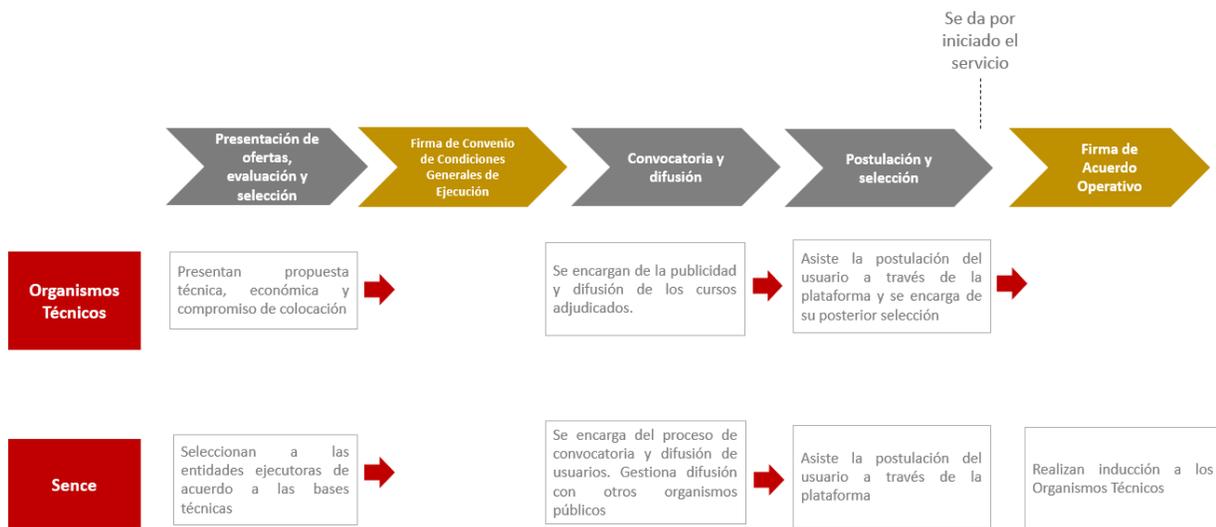
4.3. Evaluación de los procesos del programa

En relación con los diferentes procesos que se dan en el programa, se observan facilitadores, así como nudos críticos que dificultan su correcta implementación, tanto desde el punto de vista de su ajuste en relación con el diseño como de las expectativas de sus participantes. Para entender los obstaculizadores y facilitadores, a continuación, se documenta cada uno de los procesos que se

producen en el Programa partir de los discursos de funcionarios, usuarios y actores de los Organismos Técnicos para así responder al objetivo 3 *“Describir, levantar y sistematizar los procesos del programa e identificar los nudos críticos y facilitadores de éstos, además de levantar brechas entre lo diseñado e implementado, identificando fortalezas y debilidades en cada uno de ellos, considerando Organización y gestión del programa, Soporte y asistencia técnica desde Nivel Central, proceso de convocatoria y difusión a los usuarios y proceso de postulación y selección de usuarios al programa”*.

La estructura de los siguientes apartados considerando las funciones de cada *stakeholder*, se sintetizan en la siguiente figura:

Figura 2: Estructura de procesos asociados al programa



Fuente: Cliodinámica

4.3.1. Organización y gestión del programa

La ejecución de cada uno de los componentes del programa queda en manos de los Organismos Técnicos (OTEC y Municipalidades), lo que supone un importante desafío en términos de la brecha que existe entre el programa diseñado por SENCE y lo que ocurriría a partir de su terciarización.

ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

Un primer elemento relevante en torno a la gestión del programa refiere a la organización administrativa entre los Organismos Técnicos y Sence, orientada principalmente a la rendición de cuentas de los primeros y al seguimiento y monitoreo del trabajo desarrollado por los Organismos Técnicos en el caso de los segundos.

El proceso se inicia con la publicación de las bases técnicas por parte de Sence, donde se incorporaron tres documentos que sirven de insumo para la presentación de propuestas por parte de los Organismos Técnicos. El primero de ellos es el “Instructivo para la Ejecución del “Programa Reconversión Laboral” que detalla cómo deberían ejecutarse cada una de las etapas por parte de los Organismos Técnicos y la fórmula de pago una vez que finaliza la fase lectiva y fase de intermediación laboral. El segundo documento es el “Nuevo Manual de Operación de Procesos

Transversales”, que da cuenta, entre otros aspectos, de los procedimientos y características de operación del seguro de accidentes laborales. El tercer documento es el “Instructivo Apoyo Socio Laboral”, que entrega información sobre las actividades que debe llevar a cabo el tutor de Apoyo Sociolaboral en las diferentes etapas que son de su competencia.

Pudieron presentar sus ofertas OTEC privadas o municipales e Instituciones de Educación Superior (IES), que cuenten con infraestructura accesible para personas en situación de discapacidad de acuerdo al Decreto Supremo N°47 del Ministerio de Vivienda. Junto con esto, se establecieron requisitos adicionales según el tipo de entidad que postule. Por ejemplo, las OTEC de derecho privado sin fines de lucro deben cumplir con la norma chilena 2728, que define requisitos mínimos para estas entidades con el objetivo de brindar un servicio de calidad en relación a administración e infraestructura, personal y actividades de capacitación. Así se espera que las OTEC sean capaces de formular un Sistema de Gestión de Calidad en función de los criterios establecidos en la norma, y lo sometan a una evaluación realizada por auditores externos para obtener su certificación (Instituto Nacional de Normalización, 2015). Por su parte, las OTEC municipales sólo pudieron postular ofertas en sus respectivos territorios mientras que las IES deben contar con el Reconocimiento Oficial del Estado.

Una vez publicadas las bases técnicas, los Organismos Técnicos tuvieron un plazo de 15 días hábiles para presentar sus ofertas y una vez cerrado el plazo de recepción, la evaluación fue entregada por parte de Sence dentro de los 10 días hábiles siguientes. Se consideraron dentro de las áreas evaluadas la admisibilidad del oferente, experiencia regional, comportamiento, evaluación técnica y compromiso de colocación, y la evaluación económica.

En admisibilidad se establecieron criterios de los Organismos Técnicos como, por ejemplo, que las OTEC cumplieran con la norma chilena 2728, que sus socios o representantes no registren denuncias por parte de Sence, además de no contar con multas pendientes de pago aplicadas por Sence y disponer del Reconocimiento Oficial en el caso de las IES. Además, se establecieron criterios de admisibilidad de las ofertas, donde la propuesta técnica debía incluir la acreditación de la infraestructura, instrumento de evaluación y correcta clasificación de los módulos técnicos.

Por su parte, la experiencia regional considera el número de cursos que ha realizado el Organismo Técnico en la región, ya sea de Sence como externos, y el nivel de deserción injustificado de participantes de cursos previos de Sence.

Por otro lado, la evaluación del comportamiento hace referencia a las multas ejecutoriadas⁹ aplicadas entre 2010 y 2018, ponderadas según el nivel de gravedad de la multa, y divididas por el total de cursos de fase lectiva finalizados.

En el caso de la propuesta técnica, se evaluó la incorporación de un instrumento de evaluación, la metodología de las clases, infraestructura, y reconocimiento del curso con IES, siempre que se escogiera uno de los planes formativos ya disponibles en el Anexo de las Bases Técnicas. En el caso de las entidades que presenten sus propios planes formativos en función del Listado de Priorización de Áreas Ocupacionales, se las evaluó por los criterios antes especificados, y, además, por la calidad y relación con el área del Plan Formativo que oferten en la propuesta técnica. Así, existieron

⁹ Una multa ejecutoriada es aquella que, habiendo sido recurrida oportunamente por el recurrente, ya se han agotado las instancias administrativas o judiciales contra los actos que la aplicaron y, por tanto, se encuentra en condiciones de ser ejecutada judicialmente (Sence, 2019).

Organismos Técnicos que prefirieron presentar su propia propuesta de Plan Formativo para hacer más atractivo el curso a los potenciales usuarios.

“Si se presenta una oportunidad de trabajo, el curso puede ser muy bueno, muy atractivo, de hecho, el curso de nosotros salió hasta en el Sence nacional, fuimos bien creativos, hicimos muchas modificaciones, que la solicitamos al regional, el regional la paso al nacional, las autorizaron y nosotros agregamos muchas cosas al plan formativo para hacer el programa atractivo.”

(Entrevista encargado OTEC, Región de Atacama)

Sin embargo, existen requisitos de la propuesta técnica que representan desafíos para los Organismos Técnicos como es el caso de contar con el reconocimiento de la propuesta formativa con una IES que cuente con acreditación institucional (CNA), lo que supone puntos extras para estas instituciones en desmedros de las propuestas que puedan presentar estas entidades.

“Hay un criterio cuando uno postula a los concursos que uno debe tener algún convenio, alguna alianza con alguna universidad para poder convalidar los módulos, y eso es una desventaja para la OTEC, con esto se quiere prácticamente dejar de lado a la OTEC y las capacitaciones la hagan las universidades, los institutos, los centros de formación técnica.”

(Entrevista coordinador OTEC, Región de Tarapacá)

Finalmente, el compromiso de colocación es evaluado en relación al porcentaje máximo de colocación que se puede dar en la región en la cual se presenta la propuesta. No obstante, desde los Organismos Técnicos se plantean problemáticas asociadas a la colocación, ya que para adjudicar los Organismos Técnicos establecieron porcentajes de colocación altos, que sin embargo resultaron difíciles de cumplir en la práctica por el estallido social y por el perfil de los usuarios, que en algunos casos no tenían experiencia en el oficio.

“no con la licitación en general no, solamente que bueno, que el año pasado cuando se hizo el primer programa de reconversión, eh pedía el porcentaje de colocación laboral, y entonces uno se adecuaba del porcentaje más alto, pero hoy en día exige solamente hasta el 50%, entonces muchas empresas nos arriesgamos, son porcentajes demasiado altos para el tema de la colocación, pero eso es como lo único, pero lo demás no hay problemas con la plataforma para la postulación cuando se hace la licitación.”

(Entrevista coordinador OTEC, Región de Valparaíso)

“Yo diría que la mayor dificultad, en este caso, fue que la gente, por ejemplo, tenían muchas expectativas, como el programa les decía a la gente que iban a encontrar pega, ellos tenían muchas expectativas de que terminado el curso ellos iban a tener un trabajo. Y fue super fome, para ellos y para nosotros. Porque cuando tú les miras el perfil, dices, pucha, pero dónde coloco a esta señora, dónde le busco pega. Y otra parte, la gente se fue con la ilusión de que algún día iban a tener pega, que no tuvieron finalmente porque vino el estallido social, ahora para terminarla estamos con el coronavirus.”

(Entrevista coordinador OTEC, Región de Valparaíso)

Por su parte la evaluación económica considera si la oferta presentada es la de menor costo en contraste con las ofertas presentadas en la región para lo cual se establece un rango de valores por cada usuario inscrito al que los Organismos Técnicos se deben ajustar. Sin embargo, este rango de valores se expresa como inapropiado, por lo que sugiere realizar ajustes teniendo en cuenta que estas entidades tienen mayores responsabilidades asociadas en comparación con lo que ocurre en otros programas de Sence, ya que no sólo deben preocuparse de que no deserten sino además deben insertarlos laboralmente. Junto con esto, el rango de valores ofrecido por Sence está por debajo de lo pagado en el mercado por algunas empresas que contratan directamente los servicios de las OTEC.

“es bueno porque eso era algo que perjudicaba entonces eso ayuda a que la gente no deserte o no deserte tanto, entonces esas cosas se tienen que ir viendo, pero el tema de los valores tiene que trabajar más en eso porque la colocación laboral es un tema, es un tema de... con anterioridad a la OTEC, si yo, por ejemplo, eso es algo negativo del programa porque ya estamos entrando a otra área.”

(Entrevista encargado OTEC, Región de Atacama)

“El tema de capacitación del área social hasta el momento nunca ha sido muy beneficioso económicamente, en la motivación principal es justamente ese buscar y aportar algo a la sociedad, un apoyo a la sociedad desde el punto de vista humanitario, social, económico queda en segundo plano”

(Entrevista encargado OTEC, Región Metropolitana)

En función de todos estos criterios de evaluación se procedió a seleccionar las ofertas mejor evaluadas según el número de cupos asignadas al área, provincia y plan formativo, en el caso de los oferentes que se acojan a la primera modalidad, y área y provincia para el resto de los Organismos Técnicos que presenten sus propios planes formativos. Así, los Organismos Técnicos cuyas propuestas fueron seleccionadas pasaron a firmar el Convenio que contiene las condiciones generales de ejecución. Este Convenio establece dentro de sus obligaciones la información mensual por parte de los Organismos Técnicos de todos los trabajadores que desempeñen labores en la ejecución del programa, junto con el reporte del cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales.

Sobre este elemento, se debe mencionar que el proceso de adjudicación se realizó a través de una selección primaria, donde las OTEC son seleccionadas en relación a sus evaluaciones, principalmente por su capacidad para desarrollar los cursos, y desde las cuales se les confiere una cantidad de cupos según esta evaluación. Luego de esta asignación de cupos, tienen un plazo de 30 días para generar una matrícula de alumnos, y en el momento que consiguen un mínimo estipulado, pueden pasar a firmar el acuerdo operativo para dar inicio al proceso de convocatoria, difusión y selección del programa. De esta manera, los Organismos Técnicos sólo pueden firmar el Acuerdo Operativo y con ello dar inicio a la fase lectiva habiendo matriculado un mínimo de 12 participantes.

“Nosotros no adjudicamos los cupos, nosotros hacemos una resolución de selección, que en ningún caso implica un compromiso presupuestario para SENCE. Entonces la diferencia de la adjudicación con la selección es que cuando adjudicamos a alguien ese OTEC tiene la obligación de hacer el curso, y Sence está obligado en términos de presupuesto a pagarle cuando lo haga. En cambio, en la selección nosotros seleccionamos más de lo que íbamos a ejecutar, más cupos, con objeto de que haya una competencia para poder asegurar los cupos. También está el tema de los plazos, una vez que el organismo técnico creaba los cursos en el sistema, disponía de un plazo de 30 días para matricular al mínimo de personas y unos días para empezar, entonces hace que se haga todo como corriendo”

(Entrevista Funcionario, Sence Central)

Por su parte, el objetivo de esta metodología es asegurar la competencia entre los OTEC participantes y también asegurar un correcto uso de los recursos, buscando que efectivamente se utilicen para el desarrollo de las capacitaciones y no implique una devolución de dinero posterior en caso de no llevarse a cabo. Por esta competencia existiría una baja cantidad de OTEC que logran llegar hasta la firma del acuerdo operativo con las direcciones regionales

“Ellos no pueden cobrar el estado de avance hasta que no hayan firmado el acuerdo operativo y nosotros lo definimos así porque esto es una competencia, entonces si yo tuviera 3 OTEC porque estoy seleccionando más y le doy anticipo a las tres por la firma de convenio, les estoy entregando plata que sé que en algunos casos me la van a tener que devolver después, porque no van a partir

necesariamente... muy pocos llegan al acuerdo operativo, porque como es una selección el que logra matricular a un mínimo de personas puede recién informarle a la dirección regional mire tengo a los matriculados, quiero hacer el acuerdo operativo porque quiero iniciar tal curso”

(Entrevista Funcionario, Sence Central)

En ese sentido, el traspaso de los recursos desde Sence hacia los Organismos Técnicos, es a partir de un estado de avance, en base a la cantidad de usuarios matriculados que se logró para la realización de los cursos, lo que es ratificado en el acuerdo operativo. Respecto a los cupos y financiamientos, es necesario aclarar que Sence como institución, en el caso de este programa, calcula los recursos a transferir a los OTEC a partir de la cantidad de cupos y matriculados en las capacitaciones, y no por cada uno de los cursos desarrollados, de esta manera, también los pagos posteriores están sujetos al desarrollo de los usuarios como unidades, para verificar los estados de avance.

“Nosotros tenemos un valor hora/alumno que es finalmente definida por la forma de cálculo, que nosotros no le pagamos por 25 cupos, sino que si cuando empieza el curso son 20, se paga por los 20 alumnos. Cuando hacen el acuerdo operativo, por ejemplo, si dicen 20 se calcula con esos 20 el estado de avance y finalmente, cuando termina el curso, se les va a pagar por lo que aprobaron la fase lectiva y terminaron”

(Entrevista Funcionario, Sence Central)

Junto con la firma del Acuerdo se realiza una reunión de inducción, la que de acuerdo a las bases técnicas busca dar cuenta de los mecanismos de supervisión de Sence. Sin embargo, cabe destacar que la firma del Acuerdo no impide la realización de cambios en el futuro de parte de los Organismos Técnicos, sobre todo a nivel de planes formativos, en la medida que estas entidades consideren que es necesario realizar adaptaciones en los contenidos y metodologías para facilitar el aprendizaje de los(as) usuarios(as) del programa.

“Cada profesional se comunica con el Organismo Técnico para medir con el proceso de la firma de convenio más la entrega del documento de garantía. Desde ahí se genera una reunión de información o de inducción de todos los Organismos Técnicos, se les presenta su contraparte y luego cada información”

(Entrevista Encargado OTEC, Región Bio Bio)

Así, desde este momento Sence como entidad a cargo del Programa de Reconversión Laboral, asume el rol de seguimiento, monitoreo y fiscalización a través de la supervisión de los equipos regionales y la ejecución de un Plan Anual de Fiscalización. Por su parte, los Organismos Técnicos son los encargados de la ejecución del Programa en función de lo especificado en los Instructivos y la oferta.

“bueno el rol de SENCE, es específicamente, el tema de la licitación, adjudica y el tema del seguimiento que se le da al programa, nosotros estamos ejecutando, tenemos plazos para ejecutar, plazos para postular, para ejecutar, plazos para el tema de la colocación, para liquidar, entonces en este caso es la contraparte que va haciendo el seguimiento (...) los equipos, todo eso sea acorde a lo que nosotros propusimos en el diseño de la propuesta”

(Entrevista Encargado OTEC Región Valparaíso)

La supervisión consiste en una herramienta de gestión a través de la cual Sence presta asistencia y acompañamiento a los Organismos Técnicos para corregir y mejorar la calidad de los componentes implementados. La supervisión se realiza a través de visitas a los lugares donde se ejecuten las actividades del curso, donde en el caso de detectar faltas o situaciones que vayan en contra de las condiciones establecidas en las bases, pero que no impliquen fraudes o conductas dolosas, se da un

plazo a los Organismos Técnicos para subsanar estas situaciones. De esta manera, los Organismos Técnicos son conscientes que pueden ser sometidos a inspecciones oculares antes del inicio del curso de manera de detectar posibles observaciones que impidan el inicio de las clases en las fechas estipuladas.

“Todo el equipo detrás que nos hace a nosotros cumplir con nuestro plan formativo, que nos compró el estado en término de materiales, en término de contenido, en términos de calidad de profesor, en términos de calidad de la sala. Todo eso no es antojadizo, nosotros antes de iniciar un curso, vino una inspección ocular de parte del Sence donde dice perfecto: “la sala cumple con los requisitos mínimos”.”
(Entrevista Encargado OTEC Región Coquimbo)

“muy llenos a ayudarnos, a participar, también a supervisar porque también se hicieron presente varias veces en el curso, y ellos también se hicieron presente, se presentaron y dieron a conocer en realidad porque tuvimos la visita del director regional acá en Ñuble Don Rodolfo y él estuvo en la sala, compartió con nuestros alumnos, recibió todas las inquietudes y siempre que se ha necesitado ha tenido muy buena comunicación con nosotros y con nuestros participantes.”
(Entrevista Coordinador, OTEC Región de Ñuble)

Por su parte, la fiscalización está orientada a dar cuenta del cumplimiento de las diversas fases o componentes de los cursos, en función de un Plan Anual de Fiscalización, de manera de garantizar lo estipulado en las bases, convenios, Acuerdo Operativo y cualquier otro documento donde se establezcan las condiciones del servicio. Para una correcta fiscalización, Sence cuenta con instrumentos de acuerdo a la fase de ejecución del programa. En ese sentido, se plantean diferencias, donde la supervisión, es una instancia regional y por lo tanto se ajusta a la carga laboral que tienen los funcionarios en esas zonas, mientras que la fiscalización responde a planes anuales y evalúa de manera más exhaustiva elementos relacionados a los compromisos realizados entre la OTEC y Sence:

“Los fiscalizadores más que nada revisan, la ausencia o presencia de lo que ocurre en una capacitación. Ve si faltan faltas de materiales, si hay reclamos de algunos alumnos, pide explicaciones a encargados, sobre todo lo relacionado a multas. En cambio, el supervisor puede ir a conversar con los alumnos y ver cómo está su estado de ánimo, cómo se ha dado su capacitación, es otro tipo de análisis. La fiscalización ve si se está cumpliendo con lo comprometido. Ahora, si el supervisor encuentra algo lo deriva a la fiscalización. La fiscalización tiene programas anuales de fiscalización, y ellos se encargan de hacer muestras por programa, la supervisión se ven sus cargas por región”

(Entrevista Funcionario, Sence Central)

De esta manera, se observan roles relativamente definidos para los Organismos Técnicos y Sence en lo que respecta a la ejecución del programa. Sin embargo, existen funciones y actividades específicas en las que no ocurriría lo mismo, ya sea por desconocimiento de los *stakeholders* o por indefinición desde el diseño del programa.

ORGANIZACIÓN INTERNA DEL ORGANISMO DE CAPACITACIÓN

Independiente de las condiciones establecidas en el Acuerdo Operativo que deben firmar los Organismos Técnicos y los mecanismos de supervisión orientados a garantizar su cumplimiento, estas entidades han desarrollado a partir de su experiencia, procedimientos y lógicas de trabajo para abordar programas con estas características. Algunos de estos procedimientos contemplan la delegación de funciones relacionadas a este tipo de iniciativas a unidades específicas dentro de los Organismos Técnicos, las cuales tienen profesionales que están encargados del seguimiento de los

programas en conjunto. Estas unidades varían dependiendo de la cantidad y tipo de curso con el que están trabajando.

“Lo que pasa es que nosotros tenemos una unidad llamada “unidad de capacitación a personas” donde trabajamos 10 profesionales y dentro de ellos se distribuye distintos programas, hoy día en el Programa Reinventate hay 4 personas trabajando y en la primera tanda uno porque efectivamente, teníamos un solo curso entonces teníamos sólo una persona trabajando con el Reinventate”

(Entrevista Encargado OTEC, Región de Biobío)

También se da cuenta, que los procesos referidos a la coordinación de los distintos aspectos del programa, en algunos casos, serían ejercidos de manera conjunta por los distintos integrantes del equipo quienes orientarían su trabajo al logro de objetivo y metas comunes.

“La coordinadora es independiente, el coordinador, la gerencia, no, todos estamos involucrados en la misma idea tenemos súper claro que tenemos que hacer, no hay trabas administrativas (...) hay un estudio previo de esas cosas se evalúan técnicamente, se evalúan del punto de vista económico, o sea el trabajo es en conjunto no uno individual, yo no hago un trabajo solo, ni la jefa trabaja sola, ni la coordinadora, trabajamos todos juntos por la misma causa tenemos súper claro lo que estamos.”

(Entrevista Encargado OTEC, Región de Atacama)

Aunque existen tareas que son realizadas en conjunto por los miembros de los Organismos Técnicos, también hay actores que tienen roles definidos desde el diseño del programa como es el caso del tutor ASL o los facilitadores que tienen a su cargo la implementación de uno o dos de los componentes del programa.

OBSTACULIZADORES PARA LA GESTIÓN

Desde el diseño del programa se definen funciones y actividades de las que deben hacerse cargo los Organismos Técnicos y Sence, aunque hay ciertos procesos que por su naturaleza resulta difíciles de regular. Este es el caso de la comunicación entre Organismos Técnicos y Sence, la cual constituye un aspecto necesario de garantizar a lo largo del programa para propiciar el correcto desarrollo de las diferentes actividades y componentes, pero que en ocasiones se ve obstaculizada por la forma de operar de los Organismos Técnicos. En este sentido, existe entidades que funcionan de manera centralizada, por lo que cuentan con una serie de interlocutores que interactúan con los equipos regionales.

“Tenemos organismos que como no tienen gente en la región cuesta mucho poder comunicarse con ellos, la forma de operar los sistemas informáticos, mandan a una persona luego mandan a otra después hay que volver a informarle a la persona, también hay una responsabilidad de los organismos de cómo funcionan y operan el programa, a veces los organismos públicos postulan sólo por postular, sin saber efectivamente cómo funcionan”

(Entrevista Encargado OTEC, Región Biobío)

Pero no sólo la comunicación con Sence puede verse comprometida, sino también la implementación misma del programa, ya que existen Organismos Técnicos de menor tamaño que tendrían problemas financieros y de recursos humanos, lo que dificultaría la ejecución de los componentes y subcomponente en una o varias regiones del país. En este sentido, si bien existen criterios que buscan asegurar la provisión correcta del servicio como es la exigencia de la norma chilena 2728, esta certificación tiene una vigencia de 3 años, por lo que no asegura que puedan surgir dificultades en materia de gestión que puedan llevar a un incumplimiento en la entrega del servicio, sobre todo cuando las entidades adjudican cupos en cursos de varias regiones del país.

En el lado opuesto existen Organismos Técnicos de amplia trayectoria que por su experiencia relajan

el control sobre ciertos procesos y actividades, y que, además, reutilizaría el material y los recursos de programas anteriores, siendo este último aspecto problemático en la medida que no existe una adaptación de las actividades y procedimientos de otros programas.

“Por lo menos en nuestra región lo que vemos es que participan Organismo Técnico de Capacitación que son netamente pymes, pero pymes de más bajo nivel, eso no quiere decir que en temas de calidad sea mejor o peor en tema de prestigio, lo quiero decir con eso es que a veces estas pymes hacen su proceso de selección y quedan en varias regiones entonces las espaldas tanto financiera como de equipo humano de trabajo no les da para trabajar de forma paralela entre distintas regiones.”

(Entrevista Encargado OTEC Región de Biobío)

“Depende de la experiencia que cada OTEC vaya adquiriendo a medida que va desarrollando los programas. Entonces ahí hay una curva porque al principio la inexperiencia lleva a errores, lleva a la necesidad de optimizar una serie de procesos. Llega un momento en que los OTEC logran maximizar sus aprendizajes y funcionan de una manera bastante positiva. Luego pasa también que hay OTEC que llevan tantos años adjudicando y ejecutando programas de distintos tipos, y se empiezan a relajar. Eso también lleva a error, a situaciones que se pueden mejorar.”

(Entrevista Encargado OTEC Región Tarapacá)

“Sí, sí, porque como se postula todos los años se va trabajando con una base de datos, de registros, ya sea de infraestructura, de equipos, de herramientas, y con el tema metodológico también, obviamente que todos los años se va mejorando el plan formativo o el tipo de metodología que se va a usar”

(Entrevista Encargado OTEC, Región de Valparaíso)

Un último obstaculizador en materia de gestión del programa tiene relación con la falta de estándares que den cuenta del nivel de logro de los objetivos definidos en cada una de las etapas y componentes del programa, y con ello la capacidad de poder evidenciar posibles incongruencias respecto a los objetivos durante su desarrollo. Esto guardaría relación con que lo que hoy en día existe es una fiscalización enfocada en el cumplimiento de actividades asociadas a cada componente y de las condiciones para la implementación de la fase lectiva. En el caso de la supervisión, que podría aportar elementos no considerados en la fiscalización, esta no se realiza con una obligatoriedad, sino que se encuentra sujeta a la capacidad que tengan los departamentos regionales y sus recursos humanos. De esta manera, los estándares en ocasiones tienden a recaer en mayor medida en la percepción que tengan los propios usuarios sobre los logros que han obtenido durante la capacitación.

“Los supervisores son los que podrían ir a ver si el curso está en condiciones en términos de calidad, pero hasta por ahí no más, no es tan fácil, por la carga de pega ... No hay una obligatoriedad de ir a supervisar, como les decía, hay una persona a cargo, y a veces tiene como varios temas más, los recursos humanos no dan para asegurar esa fiscalización. Pero sí, no es menor que los alumnos están más empoderados, por lo general siempre se nombran un delegado de curso, que puedan canalizar inquietudes y esa persona puede comunicarse con Sence, porque cuando va un fiscalizador se les da un teléfono o contacto a los alumnos”

(Entrevista Funcionario Sence Central)

De esta manera, una alternativa intermedia a la exigencia de estándares tiene que ver con introducir nuevos criterios de calidad en las bases técnicas que permitan asegurar la adecuación de los planes formativos al objetivo del programa, y el aseguramiento de una infraestructura e insumos que permitan garantizar la adquisición de competencias a través de módulos que tengan un componente práctico.

“El problema es que nosotros no tenemos, primero que nada, mecanismos de desarrollo de proveedores, ni tampoco estándares, en el fondo, objetivos, que permitan organismos técnicos que cumplan con una serie de condiciones, participar en estos programas. Acá estas constituido como OTEC, tener experiencia en programas sociales, no tener muchas multas y estamos. Pero, no les pedimos indicadores más duros, digamos.”

(Entrevista funcionario Sence, Región Metropolitana)

Por tanto, existen una serie de obstaculizadores que se relacionan con la forma de operar de los Organismos Técnicos, ya que por su estructura no siempre cuentan con coordinadores o encargados disponibles en la zona donde se implementa el curso, lo que dificulta la comunicación entre estos y los equipos regionales de Sence. Asimismo, al ofertar varios cursos no siempre cuentan con el recurso humano y/o financiero necesario para implementar correctamente el programa en todas las regiones. De ahí, entonces surge el requerimiento de contar con estándares que permitan asegurar la calidad en la entrega del servicio por parte de estas entidades.

4.3.2. Convocatoria y difusión

El proceso de convocatoria y difusión refiere a los distintos medios utilizados para poder informar a los posibles usuarios(as) sobre el programa de Reconversión Laboral 2019. En ese sentido, es un proceso que requiere de la colaboración de diversos actores, los cuáles a su vez tienen distintas responsabilidades a lo largo del proceso. En ese sentido, se rescata que quien tendría un rol protagonista en esta fase es Sence, quien colabora con instituciones públicas, las cuales difunden información entre los beneficiarios(as) de sus programas. Este el caso del Ministerio de Desarrollo Social, al cual recurrió Sence para obtener bases de datos de potenciales usuarios(as):

“Por tanto, nosotros el año pasado hicimos bastante difusión con la gente del Ministerio de Desarrollo Social, pero lamentablemente, dado el perfil del Reinventate (...) había poca gente que cumplía con ese perfil y que estuviera como usuario.”

(Entrevista Funcionario Sence, Región de Atacama)

“Regionalmente que es lo que hacemos nosotros, nos coordinamos con instituciones, con organizaciones, con municipios, con nuestras redes y bajamos la información indicando está abierto el programa "x", los requisitos son estos, estos, por favor bajar la información a sus usuarios para que postulen si es que les interesa. También en reuniones el director radialmente hace difusión, en todos lados está haciendo difusión.”

(Entrevista funcionario Sence, Región de O'Higgins)

En SENCE recurren a la difusión mediante medios tradicionales como la radio y el diario los que cumplirían un rol importante en la entrega de información a nivel local. Así también existe un trabajo desde nuevos medios de comunicación como las redes sociales o el sitio web del programa.

“Mensualmente [el director] está haciendo difusiones radiales, él va a la radio entonces comunica el informe a través de estas redes, a la comunidad, también el Face, redes sociales, el diario hemos estado usando mucho, publicaciones en el diario, esos son los medios en los cuales se ha hecho la difusión.”

(Entrevista funcionario Sence, Región de O'Higgins)

No obstante, la gran cantidad de medios de difusión de información del programa, uno de los principales medios es precisamente el sitio web, al tratarse del medio a través del cual también se realiza la postulación al programa. Una de las ventajas del sitio web en comparación con otros medios de comunicación tiene relación con la gran cantidad de información que existe en la plataforma, no sólo del Programa de Reconversión Laboral, sino también de otros programas de

inserción y reinserción laboral. En este sentido, algunos de los usuarios que se informaron por este medio comparan los distintos cursos que se ofrecen y que están disponibles en su región en función de su disponibilidad y de los intereses que tengan.

“Sí, me metí a internet busqué Sence porque a mí siempre me llegaban en el Face cosas del Sence, entonces en el Face vi y fui y me metí a internet Sence.cl creo que es y empecé al tun tun, porque como tengo muchas ideas, entonces apareció y en eso aparecieron todos los cursos, por eso yo no sabía que era el Reinvéntate porque yo tomé cualquiera y aparecieron todos los cursos, y ahí empecé a ver que cursos me convenían por los horarios, por lo que yo quería, porque hay miles de cursos pero también es por lo que yo quería, a dónde están destinada mi mira a trabajar.”

(Entrevista usuaria, Región Metropolitana)

Entre la información que está disponible en el sitio web se encuentra el tiempo de duración de la fase lectiva, los objetivos del curso y las competencias a fortalecer. Sin embargo, existen usuarios(as) para los cuales esta información no es suficiente, pudiéndose incorporarse nueva información relativa a los oficios en los cuales los(as) usuarios(as) pueden desempeñarse según las competencias aprendidas y las condiciones laborales de estos oficios para evitar la generación de falsas expectativas.

“entonces ahí vi otras opciones, y como el curso que yo opté igual es medianamente administrativo, que está, eso me sirve para complementar mis conocimientos base, yo lo elegí, pero estaba todo claro, el tiempo, la duración, las horas de estudio y lo que entregaba.”

(Entrevista usuaria Región Metropolitana)

“porque se pone un tema que es muy atractivo que es reinvéntate, pero no ponen por ejemplo que, lo que estábamos hablando con el profesor que por ejemplo los que salieron con el curso que era más corto, su expectativa laboral es trabajar en un call-center, es un chiste, si tú me hablas de un tema de marketing digital y, por ejemplo, con la experiencia que tengo y el nivel de ingreso, no voy a ir a trabajar a un call-center por 500 lucas.”

(Entrevista usuario Región Metropolitana)

Por otro lado, los Organismos Técnicos tienen asignada la función de publicidad y difusión del o de los cursos que fueron adjudicados. Sin embargo, no se especifican actividades específicas de difusión que estas entidades deben desarrollar, lo que genera una variedad de situaciones, desde Organismos Técnicos que al igual que SENCE se coordinan con actores estatales o municipales para la identificación de potenciales usuarios(as), además de gestionar avisos publicitarios en medios de difusión local, hasta Organismos Técnicos que descansan en la labor que realiza Sence en esta materia.

“En este programa específicamente nos regimos por los lineamientos que nos entregó SENCE, ya, de acuerdo ah en este caso se hicieron avisos por radio, se trabajó directamente con la OMIL en primera instancia, ya y también se hizo difusión a través de papelería, de difusores y se participó de series informativas”

(Entrevista Encargado OTEC Región de Valparaíso)

“Mayoritariamente de los organismos técnicos, los Organismos Técnicos convocan, general ahí comunicación más que nada con las OMIL y la OMIL informa cuáles son los programas que existen porque para nosotros sería un muy buen aliado estratégico”

(Entrevista Encargado OTEC Región de Bio Bio)

“El tope, es el problema son los Organismos Técnicos, que ellos tienen que hacer difusión, pero no lo hacen, esperan que nosotros entreguemos la información, que nosotros hagamos todo el proceso

comunicacional, siendo que ellos también tienen que hacerlo. Ellos tienen que hacer panfletos, los flyers, o sea ellos tienen que también hacer este llamado, pero muchos se quedan ahí estancados.”

(Entrevista funcionario SENCE Región de O’Higgins)

Sobre las formas de difusión desde las OTEC, este proceso se encuentra normado con respecto el cómo deben de realizarla en caso de desarrollar este tipo de funciones. En ese sentido, desde Sence se busca un resguardo de las orientaciones comunicacionales generales, donde el material de difusión que, por ejemplo, utilice una OTEC debe de contar con los elementos delimitados en estas orientaciones, y su incumplimiento puede conllevar amonestaciones de parte de la institución.

“La difusión la hace la unidad de comunicaciones. La idea es que también lo hagan (las OTEC)... siempre se les ha pedido, se las ha enviado material, lo que se reparte en regiones es material de folletería y además también hay una especie de infracción en relación al incumplimiento de utilizar o crear material propio que no esté en línea con las orientaciones comunicacionales de SENCE, entonces en la página de Sence, hay una información o la regional se los entrega a las OTEC, donde está el material de difusión, que es un material digamos de diseño donde ellos pueden poner el logo de su empresa y hacerle la difusión al programa, pero siempre llevando el logo de Sence y el programa”

(Entrevista Funcionario Sence Central)

Al analizar los medios de difusión desde el punto de vista de los(as) usuarios(as) se observa que estos recurren además a medios no oficiales como el tradicional “boca a boca”, donde es un tercero que no forma parte de SENCE, ni de los Organismos Técnicos quién entrega información. Esta información comúnmente necesita ser complementada con fuentes de información oficiales al tratarse de información inexacta o incompleta, aunque no por eso es un mecanismo menos valioso en la medida que posibilita una aproximación preliminar al programa de parte de potenciales usuarios(as).

“Fue una persona que, yo no sé cómo la vi a esa persona, y me propuso la idea de que me inscribiera po', que intentara por lo menos, porque ella era una dama y también estaba interesada, pero ella pensaba que yo lo podía hacer estando trabajando, ella estaba trabajando cuando me dio el dato, entonces ella pensando que también lo podía hacer y no po', yo le dije cuando yo fui a hacer todas las averiguaciones, no po' para la gente que está sin trabajo.”

(Entrevista usuario Región Metropolitana)

Entonces, los medios de convocatoria y difusión del programa son variados, pero van desde los más oficiales a cargo de Sence y de los Organismos Técnicos a aquellos más informales como es el caso del boca a boca, donde los(as) mismos ciudadanos se transforman en medios de comunicación. El hecho de que existan diversos medios de comunicación en los cuales se entrega información puede ser positivo en la medida que los usuarios pueden complementar la información que reciben a partir de diferentes fuentes tal como se observa en el siguiente apartado.

FACILITADORES DE LA CONVOCATORIA Y DIFUSIÓN

El propósito de la etapa de convocatoria y difusión es entregar información del programa a la mayor cantidad posible de potenciales usuarios(as). En este sentido, contar con diversos medios de comunicación donde se entrega dicha información constituye una ventaja en la medida que es posible llegar a una mayor cantidad de personas y dependiendo del medio utilizado es posible informar a grupos de diferentes perfiles.

“mire, yo creo que ahora está harto enfocado a las redes sociales, pero la gente ya mayor de edad, como en mi caso, yo tengo ya 49 años, este año voy a cumplir 50, nosotros no somos, yo en mi caso no soy muy apegado a las redes sociales, yo más veo, como te decía en el diario, o un afiche pegado”
(Entrevista Usuario Región Tarapacá)

Otra ventaja de contar con medios de comunicación diversos es que los(as) potenciales usuarios(as) pueden hacerse un panorama más completo del funcionamiento del programa y de sus beneficios, así como también rectificar información recibida a través de otros medios al consultar directamente a la entidad ejecutora o encargada del programa.

“Por la municipalidad. De ahí fui como al OTEC, y ahí me explicaron de qué se trataba (...) fui directamente. (...) Estaban los cursos, estos de logística, había otros cursos con manejo, clase, hay tanto, pero había distintos cursos (...) O sea, no, era básico, era donde uno, como te digo, me explicaron mejor en el instituto propiamente tal, pero solamente era básica la información de la municipalidad.”

(Entrevista usuario Región Metropolitana)

“En forma regional siempre es mejor el “puerta a puerta”, el poder llegar a las personas en forma más directa, porque claro, y las personas muchas veces se confunden. Hay personas que dicen “no pero es que yo vi el aviso en canal 13...”, por decirte un canal, “...vi el aviso en canal 13 y decían que ustedes tenían curso de licencia de conducir”, pero el curso de licencia de conducir claro, se lanza a nivel país, pero no se lanza en todas las regiones entonces ahí es donde la gente dice “chuta, pero por qué si ustedes dijeron eso”, no es que nosotros no dijimos eso, la televisión dijo eso.”

(Entrevista funcionario SENCE Ñuble)

Por tanto, contar con diferentes medios de comunicación es un facilitador desde el punto de vista de Sence y de las entidades ejecutoras por la posibilidad de llegar a más usuarios(as) que pueden inscribirse en el programa y también es un facilitador desde el punto de vista de los(as) usuarios(as) que reciben información más completa sobre el funcionamiento del programa y los beneficios asociados.

OBSTACULIZADORES DE LA CONVOCATORIA Y DIFUSIÓN

La estrategia de convocatoria y difusión está diseñada de tal manera que la información llegue a la mayor cantidad posible de usuarios(as). Sin embargo, esta estrategia tendría límites, ya que la difusión por parte de Sence se basa en el uso de medios de comunicación a nivel nacional, los que no siempre llegan a las comunas más alejadas de los centros regionales. En ese sentido, se alude a que esta estrategia tendría un carácter centralista, dejándose de lado el trabajo de difusión a nivel local y territorial

“Pasa hoy día que los planes comunicacionales hacen a nivel nacional y se insertan en el diario, radio, etcétera. Pero se compra un paquete completo a nivel nacional, entonces qué es lo que pasa es que a nivel nacional, voy a colocar el ejemplo de nuestra región, probablemente se compre a la Radio Biobío, el Diario el Sur, pero resulta que si tengo un curso en Cañete no necesariamente van a ver Diario el sur o la Radio Biobío (...) las personas se informan a través de sus propias radios locales eso hoy día el SENCE nacional, no lo permite porque compró un paquete completo.

(Entrevista Encargado OTEC Región de Biobío)

Otro de los obstaculizadores asociados a la estrategia de convocatoria y difusión existente en la actualidad, es que no está centrada en llegar a aquellos usuarios(as) que forman parte de la población objetivo del programa. Implementar una estrategia de estas características supondría contar con información detallada sobre usuarios(as) desempleados que estén en búsqueda de oportunidades laborales, a partir de la cual es posible realizar un trabajo de perfilamiento para

identificar los medios de comunicación más utilizados por estas personas y las estrategias más efectivas de acuerdo a sus características.

“Tampoco nosotros podemos tener disponibilidad de base de datos de saber cuáles son las personas cesantes como para poder a lo mejor comunicar un poquito más de forma directa a los beneficiarios o a las personas cesantes focalizarla de mejor manera y saber dónde está el público objetivo para poder llegar con estos cursos”

(Entrevista Encargado OTEC Región de Bio Bio)

“Tampoco hay una inteligencia de negocio aplicada en el servicio de ir orientando esta oferta de capacitación al segmento, tenemos base de datos riquísimas, está la bolsa de empleo, y estas tremendas bases de datos que tenemos y que, perfectamente, se puede meter ahí inteligencia de negocio, que permita vincular un perfil de oferta con un perfil de usuario.”

(Entrevista usuario, Región de Tarapacá)

Un tercer obstáculo mencionado previamente tiene relación con el rol que los Organismos Técnicos asumen durante la etapa de convocatoria y difusión. En este sentido, existen Organismos que atribuirían la mayor parte de la responsabilidad en esta etapa a la institución, pese a que también sería parte de sus funciones hacerse cargo de la difusión de los cursos que se adjudican. Este hecho da cuenta de una falta de delimitación de las actividades a desarrollar por parte de este actor, sobre todo considerando que hay Organismos Técnicos que no contemplan de manera adecuada este punto dentro del presupuesto, existiendo recursos bastante limitados para este proceso.

“Porque como los Organismos Técnicos por lo general postularon con un valor económico muy bajo, entonces qué es lo que dicen ellos que, si hacen un poco de difusión, pero los costos no les permiten hacer mayor difusión.”

(Entrevista Encargado OTEC Región de Bio Bio)

De esta manera, la mayor parte de los obstáculos aquí descritos hacen referencia a problemas con la estrategia de difusión que se sigue actualmente, de carácter centralizada, multicanal y con una falta de claridad sobre el rol que asumen los Organismos Técnicos. Así, esta estrategia puede ser complementada con la utilización de nuevos medios de comunicación más locales y donde la difusión se base en un perfilamiento de las personas a partir del uso de *big data* para llegar a una mayor cantidad usuarios pertenecientes a la población objetivo.

4.3.3. Postulación y selección

El medio oficial de postulación para el Programa de Reconversión Laboral es el Administrador SIC, plataforma en la cual el postulante debe crear un(a) usuario(as) y validarlo. Luego de eso debe crear una clave única de Sence (CUS) e ingresar sus datos personales. A partir de estos datos, la plataforma determina si su postulación es o no admisible.

Los(as) usuarios(as) pueden postular directamente en la plataforma o ser asistidos por algún un funcionario de SENCE en alguna de las oficinas ubicadas en diferentes comunas del país o por los Organismos Técnicos en sus dependencias. En general, los(as) usuarios(as) que recurren a la asistencia de estas entidades, lo hacen por opción personal al tratarse de un mecanismo más rápido y confiable en el caso de aquellas personas que no tienen un mayor conocimiento sobre el uso de internet.

“la postulación la hice en la oficina del Sence (...) De ahí fui, con esa documentación me inscribí, con la matrícula y todo, eso fue super rápido. Fue todo de forma presencial.”

(Entrevista usuario, Región de los Ríos)

“Para la postulación tú le puedes mandar el enlace y no lo hacen porque están esperando a que tú los postules. Y mira los voy a postular, ¿tienes clave única? yo te ayudo. ¿Tienes clave única? Ah, no sé señorita (...) Necesitas correo electrónico, ah no tengo señorita. Parece que tengo uno por ahí. ¿Se sabe la clave? No, no me la sé señorita.”

(Entrevista ASL, Región de Tarapacá)

Sin embargo, existe otro grupo de usuarios(as) que han presentados problemas con la plataforma, ya sea porque se pierde la conexión o porque no pueden ingresar, lo que los lleva a postular de manera presencial.

“Sí, yo tuve un problema, yo no pude postular online porque no sé qué pasaba, y tuve que ir hasta el Sence para que ellos hicieran algo y yo pudiera hacer la postulación online. El sistema presentaba... no sé qué presentaba, no me acuerdo.”

(Entrevista usuario, Región de la Araucanía)

“bueno el tema de la página de internet igual como que igual como que un poco lento se cae, es como más tedioso”

(Entrevista usuaria Región de Coquimbo)

Una vez que los(as) potenciales usuarios(as) se inscriben en el programa, los Organismos Técnicos deben contactarlos en función del orden en el que postularon, donde el Apoyo Sociolaboral es el encargado(a) de entregar más información al usuario(a) del programa, conocer sus motivos para postular y expectativas y aptitudes frente al curso de capacitación, y caracterizarlo en términos de su trayectoria laboral y barreras psicosociales. Es a partir de este conocimiento y caracterización del participante es que se determina si es idóneo o no para formar parte del programa, lo que se basa principalmente en dos criterios. El primero de ellos tiene relación con que el usuario(a) cumpla los requisitos establecidos en el programa y que eso esté acreditado con los documentos correspondientes. El segundo hace referencia a la adecuación de las expectativas del usuario con respecto al objetivo del programa, donde el tutor ASL aconseja a los encargados de realizar la selección final en torno a esta materia.

“Pero, generalmente, el profesional de apoyo sociolaboral es el que hace la selección, porque así lo establece los programas, en las bases están los requisitos formales, la edad, que no haya participado en programa Sence en dos años anteriores, que pertenezca al 60% más vulnerable, que tenga Ficha de Protección de Hogar... ya, nosotros revisamos eso como coordinadores, ya “traiga todos sus papelititos”... una vez que se hace filtro, cumple o no cumple con los papelititos”

(Entrevista a encargado OTEC, Región de Valparaíso)

“aquí hubo cambio metodológico en Reinvéntate y es que el ASL realiza el anexo 1, lo que antiguamente era el anexo 0. Realiza el anexo 1, entre otras razones, para poner cifras y poder aconsejar al OTEC. La matrícula o poder decirle OTEC mira fundamentalmente esta persona no debería matricular, no le va a servir el programa o qué sé yo.”

(Entrevista ASL, Región de Tarapacá)

Por tanto, mientras la postulación está a cargo de Sence a través de la gestión de la plataforma y la asistencia a los(as) usuarios(as) por parte de sus funcionarios, la selección queda fundamentalmente en manos de los Organismos Técnicos a través de las entrevistas a cargo del tutor de Apoyo Sociolaboral, donde se consideran otros aspectos más allá de los requisitos definidos en el diseño del programa, como sus expectativas laborales y disposición frente a la fase lectiva.

Respecto a este proceso, y relacionado con la organización y gestión propia del programa, es necesario relevar dos aspectos. En primer lugar, en tanto el Acuerdo Operativo es realizado posterior a la matrícula de usuarios, es posible que el curso en que se hayan inscrito los postulantes no se lleve a cabo por una baja cantidad de interesados. Sin embargo, se da cuenta que, para salvaguardar este punto, se realiza una postulación en paralelo a más de un curso, asegurando así que puedan participar de alguno, así también, esta posibilidad es explicitada en los protocolos y documentos que deben de manejar los interesados. En segundo lugar, también se debe de considerar que el Apoyo Sociolaboral, en tanto debe de apoyar el proceso de postulación y selección, es un profesional que trabaja en la instancia antes del acuerdo operativo, lo que podría generar que se le atribuyan otras funciones, elemento que será profundizado posteriormente.

“Pierden esos cursos. Eso igual está determinado en las condiciones del documento cuando ellos postulan, se genera un documento del bono de capacitación y también señala ahí que va a depender de la disponibilidad de los cupos, como que queda bien claro. Pero de todas maneras las personas postulaban a 3 cursos, entonces en el caso de que no pudiera hacer un curso, podía postular a un segundo y un tercero y finalmente el que le entusiasmaba más o estaba por partir podía iniciar las clases.”

(Entrevista Funcionario, Sence Central)

OBSTACULIZADORES DE POSTULACIÓN Y SELECCIÓN

En el proceso de postulación y selección, no se presentan problemas a nivel de diseño, sino más bien dificultades operativas y procedimentales que dificultan no sólo la postulación del usuario(a), sino la misma ejecución del programa por la interdependencia existente entre cada una de las etapas.

Una de las principales dificultades operativas tiene relación con el uso de la plataforma la que dificultaría la postulación de los usuarios(as), teniendo que recurrir a otros medios como la postulación presencial. Dentro de las dificultades encontradas se encuentran la imposibilidad de acceder a la plataforma con el rut y de subir documentación que respalde los requisitos a acreditar para la postulación.

“El Sence, lo que, si tuve muchos problemas, estuve varias semanas sin poder postular, tuve que ir a la oficina. ¿Cómo lo evaluaría? Un 0, si es de 1 a 10 un 0, porque estuve varias semanas que el RUT no funcionaba, tuve que ir al Sence, éste no sabía, me mandaban para un lado, después me mandaron para otro lado, y en el call-center no tenían ni idea; y, más encima, el SENCE tenía mal puestas la dirección, al final fui al curso; antes de no hacer nada mejor hago ese curso”.

(Entrevista Usuario Región Metropolitana)

“Es que como te digo a veces la plataforma no toma todas las cotizaciones, entonces ahí ya tienen que venir a entregar los papeles.”

(Entrevista Funcionaria Sence, Región Metropolitana)

A estas dificultades en la plataforma, cabe agregar el desconocimiento que existe por parte de los(as) usuarios(as) sobre el uso de herramientas digitales, lo que estaría asociado de acuerdo a un funcionario a nivel socioeconómico de los(as) usuarios(as) del programa.

“Una persona con un nivel educacional medio o básico, también no le es difícil ocupar la plataforma, pero acá en la región hay mucha gente rural, entonces que si bien es cierto tuvo cotizaciones en los últimos 24 meses, pero con suerte sabe ocupar un Smartphone, entonces eso nos dificulta, porque la gente quiere capacitarse, pero muchas veces le cuesta ocupar la web de nosotros y la postulación, les cuesta, a ellos se les complejiza”

(Entrevista Funcionario Sence, Región de Ñuble)

Una de las consecuencias que puede tener el mal funcionamiento de la plataforma es que los(as) usuarios(as) se ven desincentivados a postular en el programa, hecho que llevó a extender el plazo de postulación en la primera convocatoria. Esta extensión significó un retraso en la implementación del resto de las etapas del programa.

“además comenzamos tarde, se reclutan a las personas y avanzamos muy lento, nuestro sistema estuvo con problemas, no se podían registrar a los(as) usuarios(as), entonces eso también dificulta al final”

(Entrevista Funcionaria Sence, Región de Coquimbo)

En cuanto a las dificultades que se produjeron en el proceso de selección, se observa un desconocimiento por parte de los Organismos Técnicos de las tareas que tienen que asumir en este proceso. Específicamente, la plataforma web permite a los(as) usuarios(as) postular, pero son los Organismos Técnicos quienes tienen que seleccionar considerando los antecedentes y contexto de los postulantes. Sin embargo, esta selección es vista como una carga por parte de estos organismos, quienes consideran que la selección debería hacerse antes, al momento de la postulación.

“Yo te hablaba de que lo mejor debería haber un filtro que frene o aterrice las expectativas porque una persona mete un RUT, y que el sistema te diga: “si puede”, y luego nosotros llamarlo y hacer el papel del malo. (..) Lógico, o sea, de alguna manera SENCE debe triangular con quien sea y decirle “usted puede”, le diga tiene que llevar o “si cuenta con la siguiente documentación, continúe el proceso”

(Entrevista Encargado OTEC, Región de Coquimbo)

“Los requisitos de postulación, estos deberían ser solo responsabilidad del SENCE considerando que a veces los sistemas informáticos no funcionan, por ejemplo, pueden pedir el registro social de hogar, a veces nuestro registro no ha detectado que algunas personas tienen menos del requerido o no tiene registro social de hogares”

(Entrevista Funcionaria Sence, Región de Coquimbo)

En síntesis, los obstaculizadores asociados al proceso de postulación y selección se vinculan a dificultades operativas de la plataforma y de desconocimiento de los Organismos Técnicos, los que pueden ser subsanados en el caso del primer obstáculo, mejorando el funcionamiento de la plataforma y complementando la asistencia presencial con aquella de carácter telefónico, y en el segundo aspecto, reforzando los deberes de los Organismos Técnicos en instancias como la reunión de inducción realizada al inicio del programa.

4.4. Evaluación de los componentes del programa

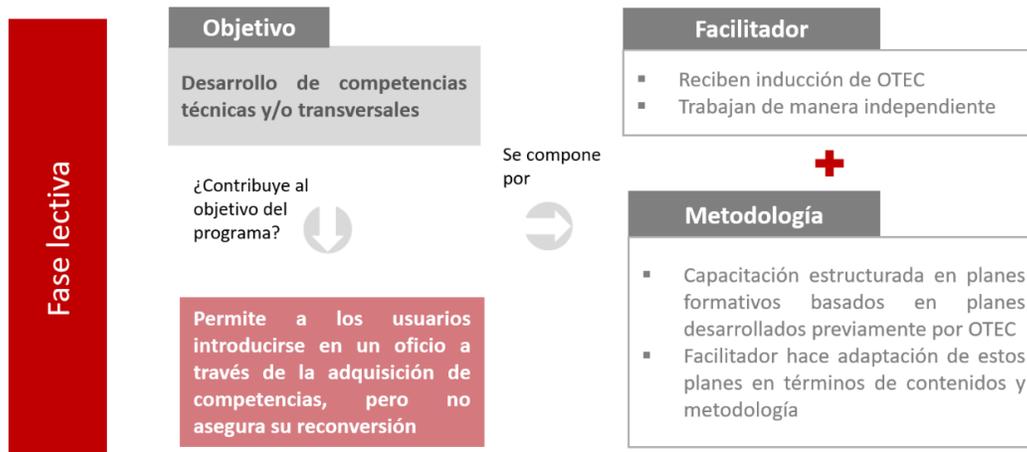
El programa en su diseño cuenta con 3 componentes que guían su implementación, los cuales son: Fase lectiva, entendida como las clases presenciales y contenidos del programa; Fase de Apoyo sociolaboral, correspondiente al apoyo en términos de acompañamiento en la búsqueda de trabajo y Fase de intermediación laboral; la que se produce cuando el organismo técnico gestiona un puesto laboral para los(as) usuarios(as) al final del programa. Con el propósito de responder al objetivo específico 4 del estudio, en el siguiente módulo se buscará evaluar el diseño y la ejecución de los componentes del programa.

4.4.1. Fase lectiva

Sobre la fase lectiva del programa ofrecido por Sence, desde sus bases contempla la implementación de cursos de capacitación laboral basados en enfoque de competencias, mediante la capacitación

estructurada en Planes Formativos, destinados al desarrollo de competencias técnicas y/o transversales, y cuya duración va entre las 80 y 400 horas. El objetivo y características de esta fase son presentados en la siguiente figura.

Figura 3: Estructura de la fase lectiva



Fuente: Clodinámica

LA FIGURA DEL FACILITADOR (RELATOR)

El **Facilitador**, durante el desarrollo de sus funciones, tiene un rol fundamental en tanto es quien se encarga de **asegurar la calidad** a través de la entrega de conocimientos y competencias orientadas en un determinado oficio. En ese sentido, es clave compatibilizar las necesidades de los(as) usuarios(as), en términos de su conocimiento, con la entrega de información de calidad que permita a los(as) usuarios(as) desenvolverse en el mundo laboral. En palabras de un facilitador:

“El rol que yo jugaba con el Instituto, era asegurarme que las personas que iban tuvieron el conocimiento de forma eficiente en las labores que andaban buscando, que eran labores administrativas, manejo de facturación, trabajar de cajeros, manejar bodegas. Entonces, el rol que yo jugaba directamente que me atañe a mí, era asegurarme que el producto que yo estaba entregando a este organismo era de buena calidad y como yo se lo demostraba, con los trabajos, con encuestas, con las notas. Y, además, ellos mismos entregaban una visión del total del curso”

(Entrevista Facilitador, Región de Los Lagos)

El rol del facilitador es clave para que los(as) usuarios(as) adquieran nuevas habilidades que contribuyan a su inserción en el nuevo rubro. De ahí la importancia del apoyo y coordinación que puedan prestar los Organismos Técnicos, quienes se encargan del proceso de selección de los facilitadores, y una vez elegidos, les realizan una inducción para que conozcan el funcionamiento de los cursos y el objetivo de los módulos desde el punto de vista de los objetivos esperados, además de entregarles el plan formativo. Sin embargo, más allá de esta inducción, los facilitadores desarrollan su trabajo de manera independiente, **no teniendo mayor contacto con otros actores de los Organismos Técnicos durante las otras fases de la implementación del programa** cuando existen otros ámbitos de los que podría participar y ser un aporte debido a su conocimiento técnico, como es el caso de la asesoría en torno a la compra de materiales.

“El relator, bueno nosotros por lo general hacemos como una pequeña instrucción a nivel general cómo entregar los módulos, le entregamos también la propuesta técnica que ahí va la metodología, los test de evaluación, y los aprendizajes esperados que tiene que desarrollar, ya, pero obviamente que se busca un relator que cumpla con el perfil, que cuente con la experiencia, que haya tenido también otras instancias donde haya hecho cursos para programas Sence”

(Entrevista Encargado OTEC, Región de Valparaíso)

“Yo no tuve contacto con ningún otro relator (...) ya, al menos de la OTEC, porque estábamos en otros lados, pero sí con la coordinadora de la OTEC, con la asistente social”

(Entrevista Facilitador, Región de Valparaíso)

“Pienso que muchas veces el relator debiera involucrarse mucho más en la compra de los insumos de los cursos (...), me permite influir en la compra de las cosas, porque yo técnicamente soy el más capacitado para saber que comprar y que no comprar”

(Entrevista Facilitador, Región de Atacama)

Esta independencia del relator en términos de sus labores diarios también se extiende a su relación contractual, ya que una vez terminada la fase lectiva los facilitadores serían desvinculados de sus labores. De ahí entonces, que no exista un seguimiento por parte de este actor de la situación de los que fueron sus alumnos.

“Es que como te digo, yo hice mi curso y después me fui a trabajar a otro Instituto, entonces, yo lo único que supe después es que pregunté no más si la empresa había hecho intermediación laboral a los alumnos, y me dijeron que habían ido a entrevistas”

(Entrevista Facilitador, Región de Tarapacá)

Por tanto, la labor de facilitador se circunscribe al desarrollo de la fase lectiva, donde este actor se transforma en un articulador entre los conocimientos y competencias especificadas en los planes formativos y las necesidades y características de los usuarios, que lo lleva a hacer ciertas adaptaciones metodológicas como se observa en el siguiente apartado.

ASPECTOS METODOLÓGICOS

Los cursos tienen como eje medular los planes formativos, herramienta que contiene propuesta formativa¹⁰, instrumento de evaluación, metodología e infraestructura. Si bien los Organismos de Capacitación, en general, tienen experiencia desarrollando planes formativos en el marco de otros programas de Sence, el Programa de Reconversión Laboral supone un importante desafío para estas entidades que deben desarrollar planes formativos atingentes considerando que muchos de los cursos forman a los(as) usuarios en rubros relativamente nuevos a las áreas históricamente ofrecidas por Sence.

Lo que ocurre en la realidad de acuerdo con el testimonio entregado por los Encargados de Organismos Técnicos es que **los planes formativos propuestos son planificados a partir de planes desarrollados anteriormente**. Esta práctica puede traer, en algunos casos, más complicaciones que beneficios ya que los contenidos a enseñar no serían lo suficientemente actualizados y atingentes a los nuevos oficios.

¹⁰ Para propuestas basadas en listado de priorización de áreas ocupacionales. Dentro de los elementos que la componen está la relación con el área del oficio y calidad.

“Bueno, los módulos que se impartieron en esa oportunidad son módulos que, a pesar de que son muy parecidos a los que he hecho, solo cambian el nombre en realidad, son módulos que se van repitiendo en todos los cursos de capacitación, que es un módulo de prevención, módulo de logística, bodega (...) vas haciendo como un collage como para que salga un nuevo módulo mejor.”

(Entrevista Encargado OTEC, Región de Los Lagos)

“Precisamente porque estos programas traen falencias si acá no es tema del programa, perdón, no es tema del programa es tema del plan formativo, que toman planes formativos, dicen ya, vamos a hacer este curso, pero no lo revisan, son planes que han usado hace 20 años usan el mismo plan formativo”

(Entrevista Encargado OTEC, Región de Antofagasta)

En términos de la metodología de los cursos, estos se basan en un enfoque de competencias, el que permitiría el desarrollo de capacidades complejas a través de la adquisición de conocimiento a partir de la acción. Este tipo de enfoque sería considerado por algunos docentes mediante una metodología de trabajo en proyectos donde se conjugan una serie de competencias y conocimientos adquiridos en el curso en un trabajo final de tipo de práctico.

“Nosotros hicimos una modificación, aumentamos el espectro al que apuntaba el programa que era 2, 3, o 4 técnicas específicas (...) le enseñamos toda la estructura de cómo construir completamente edificaciones de hormigón, hicimos una exposición de los trabajos que ellos hicieron, les enseñe a hacer maquetas, hicimos planos, hicimos el estudio de las cajas de hormigón, de arquitectos chilenos o sea hicimos todo un armado, esa muestra se hizo pública, invitamos a las empresas que potencialmente los podían contratar después”

(Entrevista Facilitador, Región de Tarapacá)

El enfoque de competencias también se observa en la enseñanza de conocimientos que a juicio de los relatores son demandados en términos laborales por las empresas presentes en la zona y que, por lo tanto, pueden influir tanto en la búsqueda laboral de los usuarios, como en el desempeño que tengan una vez insertos, lo cual aseguraría también su permanencia en el empleo.

“Manual también se les entregó y, bueno, uno se aseguró de que aprendían, o sea, podían manejarse, por ejemplo, en Previred, podían manejarse en trabajar en línea con el SII, facturación electrónica, y cosas que el empleador pide, manejo de archivos, hacer informes, trabajar en el power point con tablas porcentuales (...) Porque lo que el empleador anda buscando a una persona que trabaje en el área administrativa, y tiene que hacer facturación en Previred, pago de impositivos y depósitos bancarios, generar archivos de control.”

(Entrevista Facilitador, Región de Ñuble)

Finalmente, el uso de este enfoque se evidencia en la implementación de ejercicios prácticos y de exposiciones que ponen a los alumnos en el centro del proceso de enseñanza-aprendizaje en la medida que tienen una participación más activa en el desarrollo de la clase.

“por ejemplo si vas pasar lo que es público objetivo o los clientes que ellos tienen que llevar y todo, en vez de darles solo la parte teórica, entonces vamos haciendo casos prácticos, y lo vamos haciendo también dependiendo de lo que ellos quieren hacer, de lo que ellos esperan o de lo que ellos están haciendo, entonces vamos viendo ahí ¿cuál es el público de ellos?, ¿cómo lo hacen?, ¿cuál es la edad?, y así van pasando la materia, pero con ese tipo de cosas”

(Entrevista Facilitador, Región de Valparaíso)

“Yo ocupo diferentes metodologías para las clases. (...) lo visual, por ejemplo, queda más que lo hablado, entonces lo que yo hago es hacer cosas visuales, que ellos la vean y que ellos metan mano y puedan hacerlo ellos. Entonces, por ejemplo, yo lo que yo hacía era, los hacía participar, que quería decir que salieran adelante, hablaran, conectaran su PC, proyectaran lo que ellos estaban haciendo,

lo fueran explicando e hicieran grupos, dinámicas grupales para que cada cual defendiera su, cada grupo defendía su postura, ocupo un montón de estrategias de, de ese tipo”

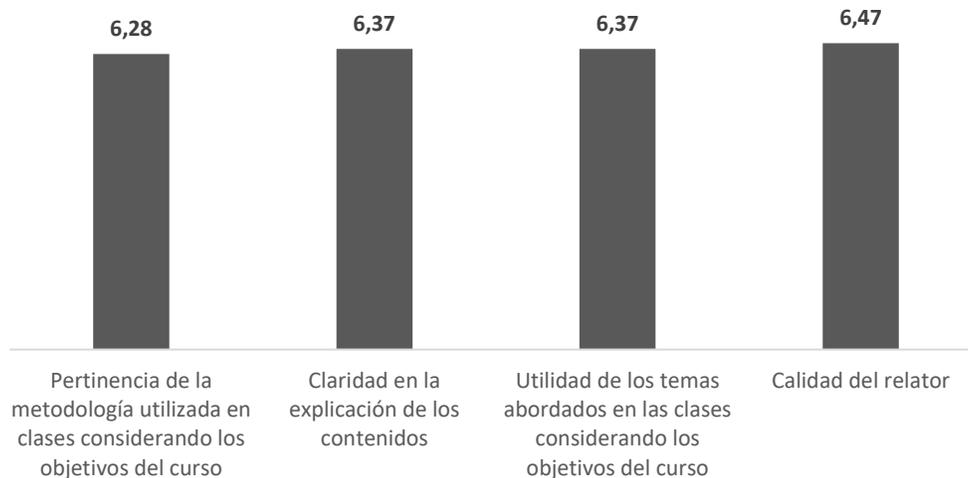
(Entrevista Encargado OTEC Región de Valparaíso)

Pese al uso del enfoque de competencias en la fase lectiva del programa, como se verá más adelante, los(as) usuarios(as) demanda un módulo de práctica en empresas donde puedan utilizar sus competencias en situaciones reales y tengan, al mismo tiempo, la posibilidad de demostrar sus cualidades ante un eventual empleador, facilitándose de esta manera la reinserción laboral.

EVALUACIÓN DE LA FASE LECTIVA

Los(as) usuarios(as) evaluaron los diferentes componentes del programa por separado, siendo uno de estos componentes la fase lectiva del programa. Cabe destacar que **las notas promedio de los diferentes ítems que comprenden esta fase son bastantes positivas, siendo todas superiores a 6**. El ítem con la mejor nota promedio es la calidad del relator, cuya nota aproximada es de 6,5 mientras que el ítem peor evaluado es la pertinencia de la metodología utilizada en clases considerando los objetivos del curso con una nota promedio aproximada de 6,3.

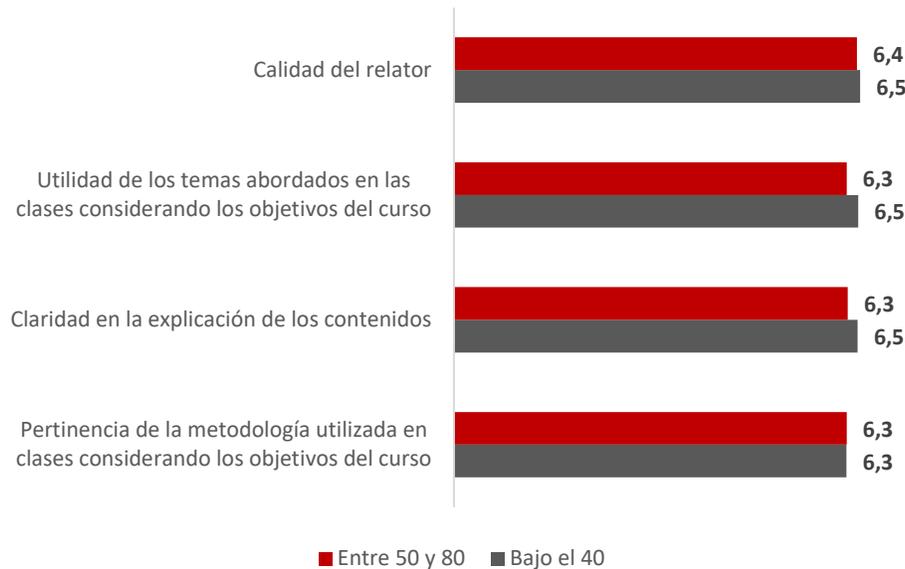
Gráfico 1 Pregunta 34 En una escala de 1 a 7, donde 1 es la nota mínima y 7 la nota máxima con la que puede evaluar cada uno de los servicios entregados por el programa ¿Qué nota le pone a los siguientes aspectos de la fase lectiva del programa? – (N=206)



Fuente: Cliodinámica

Al examinar la evaluación de la fase lectiva según tramo del Registro Social de Hogares, se evidencia que existe una evaluación bastante positiva y similar entre ambos grupos. Las mayores diferencias en la evaluación se producen en relación a la utilidad de los temas abordados en las clases en función de los objetivos del curso y en la claridad de la explicación de los contenidos, donde las personas del tramo que va del 50 a 80 hacen una evaluación más negativa (con un promedio de 6,3) en comparación con los usuarios del tramo entre 0 y 80.

Gráfico 2 Pregunta 34 ¿Qué nota le pone a los siguientes aspectos de la fase lectiva del programa? Según tramos de RSH – (N=206)



Fuente: Cliodinámica

Este resultado puede explicarse, entre otras razones, porque varios de los usuarios de mayor nivel socioeconómico se han desempeñado en el oficio en el que se imparte el curso, por lo que tienen un mayor conocimiento sobre las temáticas que se pueden abordar en la capacitación, lo que termina determinando sus altas expectativas en torno a lo que desean aprender. Así, estos usuarios tienen la capacidad de reconocer la ausencia de un contenido o competencia que podría serles útil para su reinserción laboral, desarrollando de esta manera una visión más crítica que la de sus compañeros.

“sí, y en SAP, nivel usuario, manejaba la plataforma en relación a los requerimientos del empleador no más, pero eso como te digo era una ventaja en relación con mis pares y laboralmente te permite, te da más oportunidad, que solamente el contenido del curso, porque el curso no lo tenía, yo tenía compañeros que no sabían nada de Excel, y SAP ni siquiera lo habían escuchado”

(Entrevista usuario Región Metropolitana, tramo 50-80 RSH)

“sí manejo sistemas RP entonces no, no me influía entonces, pero ahí es un pincelazo, pero no te enseña a enfrentarte al mundo laboral”

(Entrevista usuaria Región Metropolitana, tramo 50-80 RSH)

Además del tipo de contenidos que se imparten, los usuarios de mayor nivel socioeconómico son también críticos en relación a la velocidad con la que se imparten los contenidos, ya que la enseñanza dirigida a usuarios de menor nivel educativo implica una revisión más lenta de los contenidos, lo que impediría abordar otras temáticas más avanzadas por falta de tiempo.

“Se entregó más de los contenidos, gracias al profesor, cómo va el profesor avanzando rápido, pasó a enseñar otras cosas, o sea él mismo nos dice que el curso que estaba en la mañana, que en este caso el nivel educacional era más bajo, va mucho más lento, siendo que ellos no pararon con el tema social. [según el profesor] Ellos terminando el curso quizás van a alcanzar el nivel que ustedes estaban antes del estallido social.”

(Entrevista usuario Región Metropolitana, tramo 50-80 RSH)

“Más encima que eran puros adultos y había gente muy adulta. Te estoy hablando sobre no sé 55 años y que nunca habían agarrado un computador. Entonces el profesor se desviaba más en esa gente, a los otros que ya teníamos experiencia, que ya sabíamos, ya conocíamos el área de contabilidad y todo eso.”

(Entrevista usuaria Región Metropolitana, tramo 50-80 RSH)

Por lo tanto, el nivel de conocimiento de los usuarios de mayor nivel socioeconómico, adquirido a partir de su experiencia en el mercado laboral y los estudios que han realizado a lo largo de su carrera, los hacen ser más críticos en relación las competencias adquiridas en los cursos y los contenidos impartidos en las clases, lo que podría explicar su menor evaluación de la fase lectiva en comparación con los usuarios del tramo de 0 a 40 del Registro Social de Hogares.

FACILITADORES DE LA FASE LECTIVA

A partir del análisis de las entrevistas realizadas con múltiples actores que participan del Programa de Reconversión Laboral es posible identificar factores que influyen en la correcta implementación del programa desde el punto de vista de los procesos que deben desarrollar los Organismos Técnicos, entre los que se encuentran, la selección de los facilitadores y la adecuación curricular en función de las características de los usuarios(as) para garantizar su aprendizaje.

Facilitadores de la fase lectiva a nivel de procesos

Un aspecto basal para el cumplimiento de los objetivos del Programa de Reconversión Laboral es que los usuarios logren finalizar la fase lectiva, es decir, que aprueben el curso en función del cumplimiento del requisito de asistencia. En este sentido, existe un facilitador que contribuye a que los(as) usuarios(as) culminen esta etapa, relacionado con la cercanía que logran desarrollar los facilitadores con los(as) usuarios(as) a partir de la buena disposición que este actor ha mostrado con sus alumnos a lo largo de la capacitación al momento de resolver dudas, explicar contenidos y desarrollar metodologías de enseñanza personalizadas.

“Él es un profesor con muy buena disposición de enseñarte y yo a veces terminaba la clase y yo no terminaba algo y yo le decía que me explicara y él a última hora estaba igual explicándome, igual tenía mucha disposición de cualquier cosa a enseñarte si no entendías al tiro, demasiada disposición. Y te hacía hacer trabajos bastante difíciles como para que aprendieras verdaderamente, o sea, no fue un curso así no más, sino un curso que salieras con una buena capacitación”

(Entrevista Usuaria Región Metropolitana)

Sin embargo, que los(as) usuarios(as) finalicen la fase lectiva no garantiza necesariamente que se cumpla con el propósito de la fase lectiva relacionado con el desarrollo de competencias y habilidades transversales en los(as) usuarios(as). En este sentido, contribuye a este objetivo además de la asistencia, los criterios de selección definidos en el diseño del programa que buscan asegurar que los facilitadores tengan experiencia en el desarrollo de capacitaciones laborales.

“Entonces este es un tema que, durante muchos años, yo diría que no fue abordado por Sence y en los últimos años se ha abordado, entonces una de las condiciones que nosotros les estamos pidiendo a la empresa, perdón a la OTEC, que, si bien es cierto, hay un plan formativo, entonces ellos también tienen que acreditar al relator que cumple con ciertas condiciones para que pueda ser relator de ese curso. (...) ¿Y qué tipo de condiciones nosotros le pedimos? Básicamente 3, experiencia académica, experiencia laboral en el área que está desarrollando la capacitación y experiencia como facilitador. Y experiencia como facilitador, la persona tiene que cumplir al menos 250 horas de experiencia y tiene que demostrarlo también, de que ha sido facilitador en programas con gente.”

(Entrevista Funcionario Sence, Región de Atacama)

De esta manera, la experiencia del facilitador tiene un rol fundamental en la adecuación curricular que pueda hacer este actor para responder a las necesidades de la diversidad de usuarios(as) que forman parte del programa. Así, una de las características del Programa de Reconversión Laboral es que existen usuarios(as) que tienen conocimiento y experiencia en el área, así como también usuarios(as) que buscan insertarse en un nuevo oficio, por lo que resulta imprescindible la presencia de un facilitador que desarrolle estrategias personalizadas y que utilice diferentes metodologías y recursos de aprendizaje orientados a que todos los(as) usuarios(as) aprendan. Dentro de las metodologías y materiales de enseñanza destacados por los usuarios se encuentran metodologías participativas como el intercambio de roles y presentaciones de los(as) usuarios(as), y el uso de material audiovisual y de manuales con información técnica sobre el oficio. Con este tipo de estrategias los facilitadores se abocan a intentar generar una nivelación en el conocimiento y competencias de los(as) usuarios(as) independiente de su experiencia laboral anterior.

Por tanto, en el programa aparece como supuesto que una correcta selección del facilitador a través de los requisitos anteriormente definidos permite asegurar la entrega de contenidos y la transferencia de las competencias necesarias a los(as) usuarios(as) para desempeñar un oficio. Pero a excepción de la selección, el resto de los procesos quedan en manos de los Organismos Técnicos y no necesariamente tienen el éxito esperado en la implementación.

“Sence ofrece muchas cosas y muy buenas, todo depende también de donde te toque porque yo he sabido de otras personas que han estudiado con SENCE, pero las entidades que están a cargo de hacer el curso no han sido buenos, los cursos han sido malos, entonces en cambio yo aquí fui a un curso y el profesor era excelente, la metodología que utilizó para enseñarnos fue muy buena, era muy claro y te enseñaba muy profundamente con el computador (...) otra persona que hizo el mismo curso me dijo hay OTEC que hacen el trabajo super malo y hay OTEC que hacen el trabajo muy bueno, y el que me tocó a mí fue muy bueno.”

(Entrevista Usuaría, Región Metropolitana)

De ahí entonces, la necesidad de contar con una fiscalización desde Sence que permita asegurar la correcta implementación de las actividades de la fase lectiva, considerando que la ejecución del programa es delegada a una entidad externa. Una fiscalización durante la fase lectiva debería poner el foco en el tipo de estrategias de enseñanza implementadas, el cumplimiento de objetivos de aprendizaje y la entrega de los contenidos conforme a lo establecido en los planes formativos.

OBSTACULIZADORES DE LA FASE LECTIVA

El aprendizaje de conocimientos y la adquisición de competencias en un determinado rubro se ve facilitada por las características del facilitador y de la metodología que éste implementa, es decir, los aspectos positivos del programa están en general relacionados con la implementación que realizan los Organismos Técnicos. Sin embargo, no ocurriría lo mismo en el caso de los obstaculizadores, los están asociados fundamentalmente al diseño de la fase lectiva del programa.

Obstaculizadores de la fase lectiva a nivel de procesos

El hecho que los usuarios finalicen la fase lectiva se ve condicionado por el éxito de las gestiones que estos realicen al momento de buscar empleo. De este modo, la necesidad de contar con un ingreso que permita la subsistencia de los(as) usuarios(as) y sus familias, los lleva a seguir buscando oportunidades laborales durante la fase lectiva, haciendo más difícil compatibilizar la asistencia a clases con las acciones propias de la búsqueda de un trabajo. Por tanto, desde la perspectiva de los(as) usuarios(as) el horario en que se imparten las clases se transforma en una limitante para

encontrar un trabajo, contrario al objetivo del programa, orientado precisamente a mejorar la empleabilidad de sus participantes.

En caso de terminar la fase lectiva los(as) usuarios(as) perciben obstáculos adicionales relacionados con el aprendizaje de determinados contenidos y el ejercicio de sus competencias previo a la intermediación. De esta forma, la falta de horas en los cursos destinadas a una nivelación, la ausencia de un módulo de práctica profesional donde los(as) usuarios(as) ejerciten lo aprendido y la falta de una evaluación que certifique sus competencias, redundarían en una sensación de falta de preparación por parte de estos al momento de enfrentarse a los desafíos del mundo laboral.

“Es que el curso el que hice yo que fue cajero bancario es super corto y no sé si me sirve el mundo laboral porque no lo he experimentado y las cosas que me enseñaron de cajero fueron super básicas y que yo en el área de contabilidad ya las manejaba, pero no sé qué más allá te puede ser, te puede ayudar, la verdad que es muy corto, entonces en un periodo tan corto no te da muchas opciones porque eran, fueron 12 clases y cada clase era de dos horas.”

(Entrevista Usuaría, Región Metropolitana)

“Claro, yo terminé mi curriculum de marketing digital, pero lamentablemente no tengo la experiencia ni siquiera con ninguna empresa, entonces ahí me van a decir “bueno, qué ha hecho”, yo sé la parte teórica, entonces ahí esa parte va a quedar un poquito coja “

(Entrevista Usuario, Región Metropolitana)

Si bien las limitaciones en el abordaje de ciertos contenidos pueden y han sido subsanadas por algunos Organismos Técnicos a través de la modificación de los planes formativos, estas transformaciones no necesariamente han resultado suficientes cuando se exige a estas entidades cumplir con un número de horas. De esta manera, la inclusión de un mayor número de contenidos queda supeditada al máximo de horas disponibles en la fase lectiva, aspecto que se encuentra definido en el diseño del programa.

Por su parte, la idea del módulo de práctica profesional es que los usuarios puedan adquirir experiencia en un cierto rubro, insertándose inmediatamente en el espacio de una empresa o institución que podría servir como un potencial empleador. Hoy en día lo que hacen los Organismos Técnicos es implementar ciertas actividades prácticas dentro de las clases, lo que se basa en el enfoque de competencias establecido en las bases del programa. Sin embargo, existen entidades que no cuentan con la infraestructura para llevar a cabo este tipo de estrategias con los(as) usuarios(as).

“A ver, lo que pasa es que el curso este abarcó demasiado, entonces, algunas partes o, por lo menos, algunas actividades claves, las vimos muy poco por las horas que tenía designadas. Entonces, eso perjudicó al final a todos los que hicimos el curso. Soldadura podría haber sido mucho más especializado, no teníamos taller adecuado, entonces, la parte práctica falló ahí. Y, el resto, por ejemplo, electricidad podríamos haber hecho muchas más cosas, pero no teníamos donde”

(Entrevista Usuario, Región de Aysén)

Asimismo, otros Organismos Técnicos implementan metodologías prácticas como el trabajo basado en proyectos o el intercambio de roles entre profesor o alumno, pero estas no serían suficientes para que los(as) usuarios(as), quienes requieren de actividades prácticas más extensas en el tiempo y situadas en espacios lo más cercano posibles al lugar en el que se desempeñarán en el futuro. Entonces, una práctica laboral, surge como una modalidad ideal porque permite conjugar la práctica con una eventual posibilidad de reinserción laboral.

“Claro, sí, la parte de inglés, quizás, la parte que no se vio y que hice con mis compañeras, fue el tema de la práctica en sí, en alguna agencia o algo en directo para tener más experiencia, eso lo vimos todas desde nuestro punto de vista.”

(Entrevista usuaria, Región Metropolitana)

“ya, eh, parte de trabajar con elementos en sí, la realidad que lo ayuden a ver en sí, no tanto que se relate mucho, que se vea diapositivas, sino trabajar con las manos y estar in situ.”

(Entrevista usuaria, Región de Arica y Parinacota)

Finalmente cabe agregar, que la fase lectiva no cuenta con una evaluación externa que permita asegurar que los(as) usuarios(as) hayan adquirido los conocimientos y competencias necesarias para desempeñarse en el respectivo oficio en el que fueron formados. De esta manera, como los Organismos Técnicos tienen multas asociadas al incumplimiento de su compromiso de colocación de usuarios(as) tienen el incentivo para aprobar alumnos, independiente de si estos lograron un aprendizaje que les permita desempeñarse en el mundo laboral. En este sentido, la ausencia de una evaluación que certifique conocimientos podría estar afectando la autopercepción que tienen los usuarios(as) sobre sus competencias y habilidades, sintiéndose abandonados desde la instancia al término de la fase lectiva.

“Como que quién nos entrega la acreditación, quién, donde está el ente que nos trajo aquí, que era Sence, los representantes de Sence que nos tomaron la documentación... El último día como que nadie, terminamos el curso y ahí quedamos. Entonces apuntamos bueno ¿y cuándo nos entregan nuestra certificación? Y así como que todo el mundo después (...) Nos sentimos abandonados, no hubo una persona ahí diciéndonos chiquillos esto viene ahora, necesitábamos que llegara la persona que nos ingresó al sistema, digamos, que estuviera el último día con nosotros, chiquillos ahora esto es, el certificado de certificación se entrega, después nos dijeron que no se entregaba.”

(Entrevista Usuario, Región de Ñuble)

Obstaculizadores de la fase lectiva a nivel de resultados

En función de las características de formación y profesionales de los(as) usuarios(as), estos desarrollan expectativas diferenciadas sobre el propósito del programa. Así, por un lado, están los(as) usuarios(as) que tienen una formación o experiencia en un determinado oficio y buscan adquirir una cierta experiencia en el área, quienes serían más exigentes en relación con el tipo de contenidos que se les enseñan en clases. Por otro lado, se encuentran los(as) usuarios(as) que no tienen estudios en el rubro, por lo que requieren de conocimientos más básicos sobre el oficio. Estos usuarios(as) hoy en día serían objeto de nivelación por parte de algunos facilitadores, en la medida que los contenidos del curso son adaptados a sus necesidades, lo que a su vez perjudicaría al aprendizaje de aquellos usuarios(as) que cuentan con un mayor nivel de especialización y exigen contenidos más avanzados:

“Yo tenía ahí un problema con dos estudiantes, que uno era periodista y al otro no me acuerdo, bueno creo que era una niña, con problema me refiero a que el periodista ya trabajaba en esto, ya sabía todo lo del programa, solamente estaba ahí para poder tener el título, para poder tener una inserción laboral (...). Entonces él pedía más cosas y yo le decía que no puedo hacerlo porque tus compañeros no lo tienen, no tienen ese conocimiento le decía yo, entonces van a tener que lamentablemente escuchar de nuevo lo que tú ya sabes”

(Entrevista Facilitador, Región de Valparaíso)

“las principales dificultades fueron el nivel de conocimiento... con el que cuenta cada alumno al momento de ingresar, ya, porque no es equitativo, entonces hay personas que saben mucho, y otras que no saben nada, entonces partir de cero para la relatora ya empieza a perder como tiempo, en nivelar a los alumnos”

(Entrevista Encargado OTEC, Región de Valparaíso)

Ambos tipos de perfiles se asocian a una definición de reconversión diferente, ya que sea más vinculada a la especialización o a la inserción en un nuevo oficio. Sin embargo, resulta imposible responder de manera adecuada a través de una misma metodología y contenidos a las necesidades dispares de estos dos grupos de usuarios(as). Por lo tanto, resulta necesario realizar modificaciones a nivel de diseño de manera que este trabajo de adecuación no dependa solamente de la experiencia del facilitador, sino que tenga cabida dentro del diseño del programa a través de algún tipo de nivelación o condicionando la selección de los(as) usuarios(as) al cumplimiento de ciertos requisitos previos.

Tabla 7: Facilitadores y obstaculizadores fase lectiva

Facilitadores	Obstaculizadores
<p>Procedimiento de selección que aseguren la calidad de los facilitadores Sence exige a los Organismos Técnicos que seleccionen facilitadores con un determinado perfil, los que deben tener experiencia en capacitaciones laborales de al menos 2 años. El cumplimiento de este criterio permitiría asegurar facilitadores que realizan las adecuaciones metodológicas pertinentes y logran un correcto aprendizaje de los contenidos.</p>	<p>Compatibilidad entre tipo de conocimiento y horas de curso comprometidas Los cursos ofrecidos en la fase lectiva tienen una duración de 80 a 400 horas, tiempo que sería insuficiente para un programa de reconversión laboral que busque insertar a usuarios en nuevos rubros, donde no tienen mayor experiencia o conocimiento. Ejemplos de este tipo de situaciones se dan en cursos de mecánica industrial donde no se entregan conocimientos sobre electricidad, que son claves para comprender el curso o en cursos de logística en los usuarios de mayor experiencia identifican la necesidad de incorporar entre los contenidos el uso de softwares. En algunos casos esta situación logra ser subsanada a través de modificaciones a los planes formativos.</p>
<p>Estrategias personalizadas Existen facilitadores que son capaces de generar estrategias personalizadas y una cercanía con los(as) usuarios(as), destacando por su disposición para resolver dudas y explicar los contenidos las veces que sea necesario.</p>	<p>Falta de componentes prácticos Desde el diseño del programa no existe un módulo práctico que permita a los(as) usuarios(as) poner en práctica los contenidos aprendidos en el programa y adquirir experiencia que facilite su posterior colocación laboral. En este sentido, el espacio brindado por las empresas para la práctica se transforma en un espacio de aprendizaje y de demostración de las competencias ganadas para una posterior colocación.</p>
<p>Dinamismo de recurso en clases Los(as) usuarios(as) valoran el uso de recursos didácticos como material audiovisual o la posibilidad de usar insumos propios para el aprendizaje de los contenidos y competencias tratados en clases. También se valora el uso de metodologías participativas como juego de roles o</p>	<p>Dificultades de infraestructura y equipamiento Algunos usuarios(as) plantean la existencia de problemas a nivel de infraestructura del lugar de capacitación o de falta de insumos para la realización de actividades prácticas en las clases.</p> <p>Falta de evaluación externa estandarizada Hoy en día son los Organismos Técnicos quienes definen una propuesta de evaluaciones para ir</p>

Facilitadores	Obstaculizadores
resolución de problemas que hacen la clase más significativa para los(as) usuarios(as)	midiendo la adquisición de conocimientos y competencias en los cursos. Sin embargo, no existe una evaluación externa, estandarizada que permita asegurar que los(as) usuarios(as) tienen las competencias necesarias para desempeñarse en el mundo laboral.
	<p>Diversidad de perfiles con diferentes expectativas Los usuarios difieren en el nivel de formación y experiencia en el rubro, y con ello en las expectativas que tienen sobre el programa. Así, existen usuarios que tienen una formación o experiencia en el rubro y otros usuarios que a partir del programa buscan insertarse en nuevo oficio, donde las expectativas del primer grupo serían más altas que las del segundo, ya que estos buscarían especializarse en un determinado oficio. En estos casos los facilitadores optarían por la nivelación de todos los(as) usuarios(as).</p>
	<p>Los usuarios siguen buscando trabajo Durante la implementación de la fase lectiva los(as) usuarios siguen buscando trabajo, por lo que esperan compatibilizar sus clases con las gestiones para encontrar un trabajo o generar un ingreso adicional.</p>

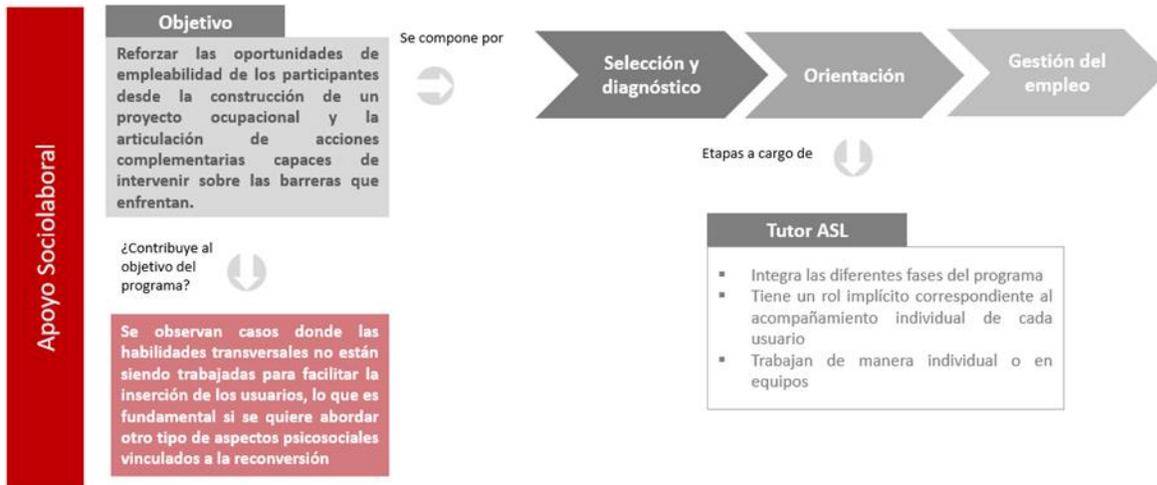
Fuente: Clodinámica

4.4.2. Apoyo Socio Laboral

Según el diseño del programa, el Apoyo Socio Laboral – en adelante ASL - está pensado como un dispositivo que permite abordar algunos elementos claves que acompañan los procesos de capacitación e inserción para el trabajo, tales como la mejora en la autopercepción y confianza de lo(as) usuarios(as), la disminución de barreras sociolaborales, la vinculación de las opciones del entorno con sus intereses, entre otros.

La siguiente figura presenta el objetivo del Apoyo Sociolaboral, sus etapas y algunas características del trabajo del tutor ASL, principal encargado de la implementación de este componente. Esta información será revisada en mayor detalle en los siguientes apartados.

Figura 4: Estructura de Apoyo Sociolaboral



Fuente: Clodinámica

APOYO SOCIOLABORAL EN EL PROGRAMA

El tutor de Apoyo Sociolaboral es el encargado desde los Organismos Técnicos, de reforzar las oportunidades de empleabilidad de **los(as) usuarios proporcionándoles las herramientas necesarias para la colocación laboral**. Así desde el diseño se definen las funciones y actividades que son de su responsabilidad, así como también las herramientas que debe utilizar durante las diferentes etapas de la implementación del programa. Sin embargo, no se establecen criterios en cuanto al número de profesionales que formaran parte de este componente, lo que genera importantes diferencias entre los Organismos Técnicos sobre los equipos de profesionales que se hacen cargo del Apoyo Sociolaboral y de la intermediación, pudiendo quedar todo en manos de una persona.

“Eso lo evalúa el equipo técnico de la unidad, que es un psicólogo y trabajador social, ellos son los que evalúan qué chiquillos pueden entrar al programa y ahí después les hacen una evaluación con la dupla psicosocial. Pero ellos son los que aprueban previamente los que ingresan”

(Entrevista ASL, Región de Aysén)

“Sí, yo hago la selección de hecho, estoy encargada de hacer la selección, las entrevista y hacer la selección de las personas”

(Entrevista ASL, Región de Ñuble)

En cuanto al perfil de este actor, debido a la naturaleza de sus funciones se exige en el diseño del programa que los tutores ASL tengan una formación profesional en psicología, trabajo social o alguna otra ciencia social, además, de que haya trabajado con población vulnerable y en temas asociados a trabajo y mercado laboral. Por tanto, se espera que, en función de su profesión y experiencia, el ASL cuente con las habilidades blandas que le permitan generar lazos con las personas a lo largo del programa.

Desde el punto de vista de sus funciones, éstas se encuentran claramente definidas y repartidas entre las diferentes etapas y componentes del Programa. **En este sentido, el tutor ASL es un actor que articula las diferentes fases del programa**, ya que está presente en la selección y diagnóstico, realiza orientación durante la fase lectiva y se encarga de la intermediación. **En cada una de estas**

etapas entrega información y competencias a los usuarios con las que no necesariamente estos cuentan para una intermediación exitosa.

“El apoyo socio laboral, tiende a estar en las entrevistas de inicio que son de selección y diagnóstico, hacerle seguimiento, seguir su plan de desarrollo ocupacional, y también mantenerlos activos, hacerles seguimiento en caso de inasistencia, y colaborar con ellos en el diseño de su curriculum y orientarlos obviamente para cuáles son sus requerimientos o cuáles son sus expectativas laborales una vez que terminen el curso”

(Entrevista Encargado OTEC, Región de Valparaíso)

“El rol del ASL yo creo que, si influye, porque el ASL entrega ideas que el participante muchas veces no tiene, da información que el participante muchas veces no tiene. Entrega competencias de todas maneras, sobre todo cuando no hay transversales, el ASL entrega competencias que el participante muchas veces no visualiza, sobre todo en la etapa de la orientación es importante. Eso creo, de esa manera creo que influye.”

(Entrevista ASL, Región de Tarapacá)

De esta manera, una de las etapas donde el tutor ASL tiene un rol preponderante es en el **proceso de postulación y selección**, ya que es el encargado de identificar si el postulante es idóneo para el curso desde el punto de vista de su ámbito psicosocial y laboral. Esta labor supone un trabajo estrecho con los Organismos Técnicos de manera que estas entidades seleccionen en función de la expectativas y características de los(as) usuarios(as), pero también implica una primera mirada sobre barreras sociolaborales que podrían incidir en el proceso de intermediación de los(as) usuarios(as).

“Nunca el proceso de postulación es parte de los ASL, el trabajo de los ASL empieza cuando el participante ya postuló y entonces el ASL, aquí hubo cambio metodológico en Reinvéntate y es que el ASL realiza el anexo 1, lo que antiguamente era el anexo 0. Realiza el anexo 1, entre otras razones, para poner cifras y poder aconsejar al OTEC. La matrícula o poder decirle OTEC mira fundamentada mente esta persona no debería matricular, no le va a servir el programa o qué sé yo”

(Entrevista ASL, Región de Tarapacá)

“Era (...) hacer una inscripción de la persona y conocer un poco su área social, conocer las cargas que tenía, los cursos anteriores realizados, los trabajos que tenía porque terminó el último trabajo, y ahí un poco indagar en el área experiencia laboral de la persona y (...) después ayudarla en su colocación laboral. Un diagnóstico para la búsqueda de trabajo”

(Entrevista ASL, Región de Tarapacá)

Durante la etapa de selección, el tutor ASL también tiene la posibilidad de resolver dudas que tienen los participantes sobre el empleo en el cual estos buscan formarse, desde el punto de vista de las condiciones laborales ofrecidas en el contexto local. De esta manera, durante esta etapa existe un primer ajuste de expectativas sobre su futuro laboral, que se verá reforzado durante la orientación, de modo que los(as) usuarios(as) que quedan seleccionados tengan toda la información que necesitan al momento de inscribirse en un curso.

“lo que pasa es que como he trabajado en esto durante harto rato, yo siempre transparente entonces como que pongo todas las reglas sobre la mesa “ustedes se van a capacitar en esto, la verdad es que en el estudio de mercado o lo que yo he podido pesquisar los sueldos están dentro de esto” entonces como que desde ahí se logra el compromiso y seguimiento obviamente de que la gente sigue postulando al programa, entendiendo que es la realidad.”

(Entrevista ASL, Región de Ñuble)

El tutor ASL también se encarga de la orientación de los(as) usuarios(as) donde contribuye a ajustar su autopercepción con su realidad laboral y posibilidades de formación. Dos instrumentos utilizados

en esta etapa son el **análisis FODA**, y el **análisis de desarrollo ocupacional** de los(as) usuarios(as), los que permiten direccionar de mejor manera las acciones a seguir por parte de los participantes.

“Les realiza un FODA, luego del FODA, las expectativas de renta que tienen, expectativas de trabajo y un poco encaminarlos a los que quieren llegar, luego de eso se les pide que envíen su currículum, el currículum también se ajusta más o menos a la actualidad, les hago un poco, hacerlo un poco más dinámico, perfeccionarlo, de repente más detallado, de repente más simple y con eso logramos después salir a la colocación laboral “

(Entrevista ASL, Región de Tarapacá)

“Se hace una primera evaluación que es un estilo de FODA, que se pueden visualizar en primera instancia las fortalezas, debilidades, oportunidades que tienen los chiquillos, y esa es como un conocimiento de primera instancia siento de... como para las otras evaluaciones que ya son específicas ya de un puesto laboral.”

(Entrevista ASL, Región de Aysén)

La caracterización de la trayectoria laboral, formación de los(as) usuarios(as) y aspectos psicosociales permiten al tutor ASL apoyar la construcción de un plan de acción o proyecto ocupacional el cual proporciona un itinerario sobre potenciales acciones a tomar para mejorar su empleabilidad.

Una de las funciones que no está explícita en el diseño del programa, pero que es realizada de igual manera por el tutor ASL es el acompañamiento de los usuarios(as) durante la **fase lectiva**, donde su objetivo principal es poder evidenciar posibles dificultades que tengan los(as) usuarios en esta fase, y apoyar a quienes por diversos motivos están teniendo problemas para asistir regularmente a clases. Para esto el tutor ASL se comunica fundamentalmente con el relator, para que éste entregue información sobre los(as) usuarios(as) que requieren de una intervención por parte de este actor, debido a sus constantes inasistencias a las clases. Por tanto, la coordinación entre ambos actores está enfocada a identificar posibles problemáticas que podrían derivar en una deserción del usuario(a) más que en la posibilidad de generar un acompañamiento que apunte a enfrentar desafíos psicosociales asociados a la reconversión de los(as) usuarios(as).

“También fue como dos veces dónde impartíamos las clases y nos hizo unas preguntas de cómo estábamos viviendo el día a día, cómo estaba el programa también, nos hizo como una interacción de no me acuerdo cómo se llama, pero era un círculo y describía cómo se sentía en la vida laboral, en la vida social”

(Entrevista Usuario, Región de Tarapacá)

“Siempre he hecho relación directa con el profesor para que si hay alguna falta psicosocial que él pueda ver o notarlo en clases me lo haga mención para yo tratarlo, si hay un alumno que ya lleva dos días faltando me dice, para que yo esté viendo qué está pasando ahí, alguna cosa que se pueda intervenir y con la coordinación en reuniones específicas cada cierto rato a ver qué se está haciendo respecto al programa, las distintas fases”

(Entrevista ASL, Región de Ñuble)

Sin embargo, los tutores ASL no siempre tienen la posibilidad de realizar este acompañamiento, lo que limita la asistencia que pueden ofrecer a los(as) usuarios(as) debido al menor conocimiento que pueden desarrollar sobre sus expectativas, competencias y habilidades demostradas durante la fase lectiva.

“para mí fue notoria en la observación de las conductas de los participantes o de las expectativas más bien los estudiantes porque como yo no les hice clases, mi observación de las conductas o de cómo se van desarrollando era nada. Pero si a través un poco de la opinión se veía un poco la carencia de las personas, era observable para mí”

(Entrevista ASL, Región de Tarapacá)

La última etapa del tutor ASL en este componente es la **gestión de un empleo** para la posterior intermediación laboral de los(as) usuarios(as). Una de las funciones del tutor en esta etapa es que pueda brindar asistencia a los participantes para el desarrollo de un currículum que cumpla con las exigencias del mercado laboral y que gestione vacantes para la intermediación a través de la coordinación de entrevistas con empresas. Sin embargo, queda fuera de sus atribuciones la preparación misma de los(as) usuarios(as) para una entrevista laboral, lo que de igual manera es realizado por algunos tutores en la medida que esta instancia constituye uno de los hitos claves en el proceso de búsqueda de un empleo.

“Cuando terminaba ya el curso más o menos finalizando ya una semana antes, ahí yo veía quienes realmente iban a, quedaban aprobados por asistencia entonces ahí los curriculums de las personas, los juntaba yo y ahí salían a buscar empleo a través de los grupos de WhatsApp que tengo con ellos, enviando información de trabajo que podían haber, les decía a ellos que alguna empresa que tuvieran en vista, me avisaran y yo iba con ellos, y fuéramos a preguntar, eso más que nada, salir a terreno”

(Entrevista ASL Región Tarapacá)

“Yo creo que era muy importante porque yo lograba inyectar en ellos una motivación para seguir perfeccionando en la búsqueda de empleo, muchas personas no tenían las habilidades como para enfrentar una entrevista y ahí les íbamos entregando los tips, donde ellos iban ya con otra visión con la actuación un poco ya planificada a enfrentar una entrevista, eso les servía de gran ayuda, era muy bueno, muy útil según ellos”

(Entrevista ASL, Región de Tarapacá)

No obstante, existen usuarios(as) que con las competencias adquiridas en los cursos desean desarrollar un emprendimiento, opción que no está contemplada en el diseño del programa. De ahí que el tutor ASL, consciente de esta situación haya prestado asistencia a los usuarios, al darles a conocer iniciativas gubernamentales orientadas al apoyo de personas con una salida de tipo independiente.

“Igual me sirvió para saber que existían cosas que no sabía, por ejemplo, me explico que había programas en la municipalidad cuando uno quería hacer algún proyecto de negocio y todo el tema.”

(Entrevista Usuario Región de Tarapacá)

“también les hice un taller de empleabilidad, de tips de empleabilidad, un poco se conversa como ha sido su experiencia en la búsqueda como podemos llevar mejor, como podemos también ampliar las redes, buscar emprendimiento, otras fórmulas, otro plan (...) así que ahí igual los derivo a veces al FOSIS, y ahí en ese taller que implementa cada curso de empleabilidad, sacamos las dudas que ellos tenían y también saqué una retroalimentación con sus experiencias”

(Entrevista ASL, Región de Tarapacá)

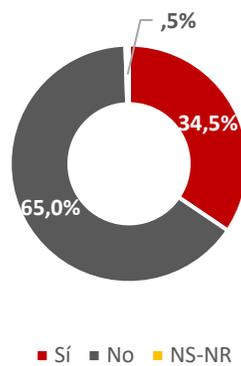
Por tanto, el tutor de ASL hoy en día lleva a cabo labores que escapan a las actividades y etapas que están bajo su directa responsabilidad, transformándose en un actor transversal a todos los componentes del Programa de Reconversión Laboral. Algunas de las tareas adicionales que lleva a cabo como la formación de usuarios en habilidades transversales y la proporción de asistencia para una salida independiente contribuyen de igual manera al logro de los objetivos del programa desde el punto de vista de la inserción laboral, aunque sigue sin existir mayor vinculación de sus labores con el propósito orientado a la reconversión.

EVALUACIÓN DEL APOYO SOCIOLABORAL

Los(as) usuarios(as) del programa también evaluaron el componente de apoyo sociolaboral que comprende la selección y diagnóstico de los(as) usuarios(as) y la posterior orientación de estos(as) durante la fase lectiva.

En primer lugar, se les consultó a los(as) usuarios(as) si contaron con un tutor de apoyo sociolaboral, ya que pese a ser uno de los componentes del programa, muchas veces esta figura no era identificada como tal o simplemente nunca existió durante la fase de implementación. Así, se observa que **sólo un 34,5% de los(as) usuarios(as) señalan que sí tuvieron un tutor sociolaboral**, porcentaje que es bastante bajo si se considera el importante rol que éste realiza.

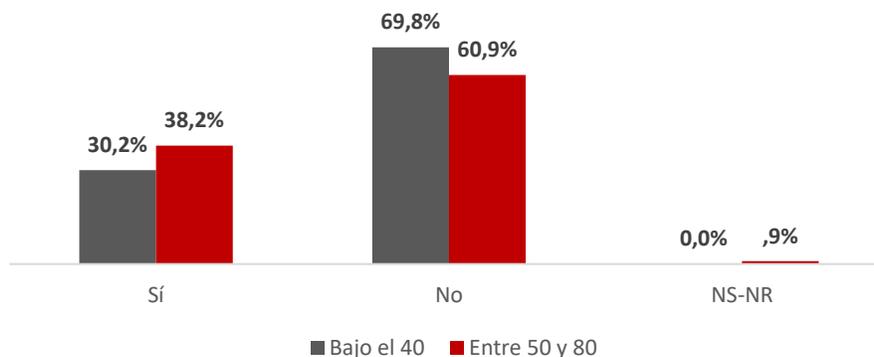
Gráfico 3 Pregunta 35 Durante la capacitación, ¿Usted tuvo el apoyo de un Tutor(a) Sociolaboral? – (N=206)



Fuente: Cliodinámica

La comparación entre usuarios de diferente nivel socioeconómico de acuerdo al Registro Social de Hogares, en relación al conocimiento que estos tienen del tutor de Apoyo Sociolaboral, permite dar cuenta que son los usuarios del tramo cuyo puntaje va entre el 50 y el 80, los que demuestran un mayor conocimiento de este actor. Específicamente, un 38,2% de los usuarios de este grupo conocen al tutor sociolaboral, porcentaje que disminuye en más de 8 puntos porcentuales en el caso de los usuarios del tramo que va de 0 a 40.

Gráfico 4 Pregunta 35 Durante la capacitación, ¿Usted tuvo el apoyo de un Tutor(a) Sociolaboral? Según tramos de RSH – (N=206)



Fuente: Cliodinámica

Este mayor desconocimiento del tutor ASL por parte de los usuarios de menor nivel socioeconómico puede explicarse por el menor acceso que tienen estos usuarios a este actor, ya que no siempre reciben una orientación que les permita insertarse laboralmente cómo, por ejemplo, la entrega de consejos sobre cómo presentarse a una entrevista laboral o cómo elaborar un currículum. Esta percepción sobre una falta de acompañamiento del tutor ASL a su vez redundaría en una peor evaluación de estos usuarios sobre el trabajo que desarrolla este actor.

“Yo creo que no es tanto de la profesora porque la profesora dio excelentemente el curso, fue más de la OTEC, no hubo el apoyo como para haber enseñado el sistema de ir a una entrevista, prepararse para la entrevista”

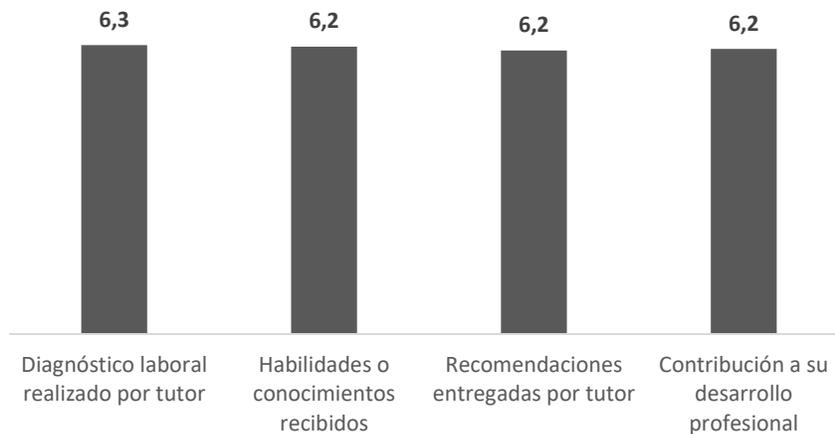
(Entrevista usuaria Región de Arica y Parinacota, tramo 0-40 RSH)

“Yo creo que un poco el trabajo que hubo con las empresas, porque estuvimos muy directos con las empresas nosotros, pero no hubo un trabajo entre, preparar para una entrevista o cosas así. Cosas como esas no hubo.”

(Entrevista usuario Región de Aysén, tramo 0-40 RSH)

Al preguntar por la evaluación que hacen los(as) usuarios(as) que, si contaron con esta figura, se evidencia que los(as) usuarios(as) asignan a este componente **una nota promedio bastante positiva, no inferior a 6 para los distintos ítems**. El ítem con la nota promedio más alta es el diagnóstico laboral realizado por el tutor al cual los(as) usuarios(as) asignan una nota de 6,3.

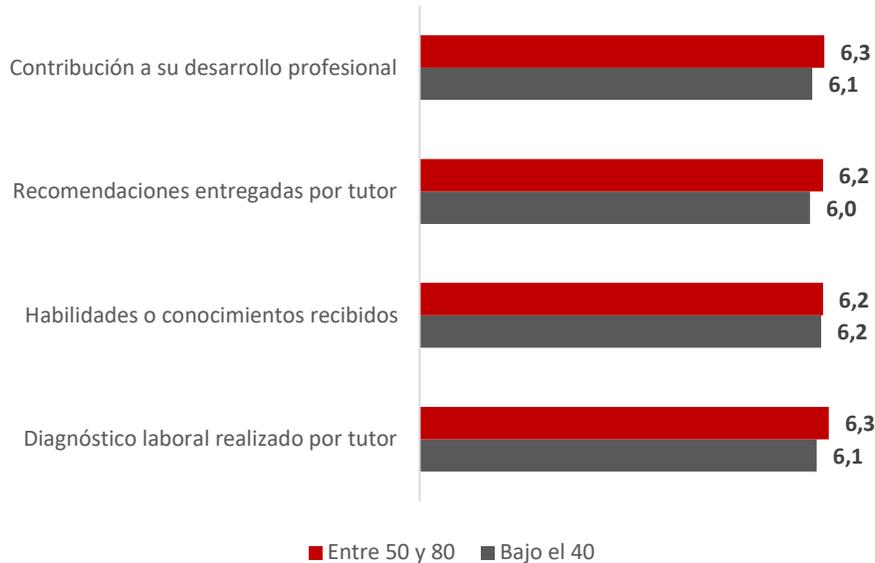
Gráfico 5 Pregunta 36 En una escala de 1 a 7, donde 1 es la nota mínima y 7 la nota máxima con la que puede evaluar cada uno de los servicios entregados por el programa ¿Qué nota le pone a los siguientes aspectos del apoyo sociolaboral del programa? – (N=206)



Fuente: Cliodinámica

En relación a las diferencias en la evaluación entregada según nivel socioeconómico se observa que son los usuarios de menor puntaje en el RSH, quienes evalúan con una menor nota promedio este componente, fenómeno que se da en tres de los cuatro indicadores considerados. La peor evaluación de este grupo se produce en relación a las recomendaciones entregadas por el tutor, donde los usuarios del tramo entre 0 y 40 evalúan con nota promedio 6 este indicador.

**Gráfico 6 Pregunta 36 ¿Qué nota le pone a los siguientes aspectos del apoyo socio laboral del programa?
Según tramos de RSH – (N=206)**



Fuente: Cliodinámica

Al indagar en las razones que explican esta menor evaluación de parte de los usuarios de menor nivel socioeconómico es posible observar diferencias en el tipo de ofertas laborales que el tutor o tutora envía a estas personas. Así, según los usuarios sus tutores les han enviado ofertas de trabajo que no se corresponden con las competencias aprendidas durante la fase lectiva del programa de Reconversión de Laboral.

“después de enero y febrero tomó otra chica y ella hizo entrevistas, pero por ejemplo yo fui a una entrevista con ella, una entrevista con una persona que el caballero me dijo que mi perfil no se adecuaba a lo que él buscaba, entonces ella me mandó a esa entrevista.”

(Entrevista usuaria Región de la Araucanía, tramo 0-40 RSH)

“lamentablemente uno a veces, a lo mejor está en otra cosa, en otro estrés y que se yo y uno se lo toma igual a veces mal, porque uno piensa que se están burlando de uno, si yo igual tengo redes sociales, igual me puedo buscar mi trabajo o que se yo, pero no se ve serio de parte de la OTEC en sí, para nada, super mal ahí, mal.”

(Entrevista usuaria Región de Arica y Parinacota, tramo 0-40 RSH)

Por tanto, los usuarios perciben en la entrega de este tipo de ofertas por parte del tutor ASL una cierta discriminación hacia su persona porque no se estarían considerando las competencias aprendidas durante la capacitación al momento de buscarles algún tipo de trabajo. En este sentido, para los usuarios de menor nivel socioeconómico la capacitación podría entenderse como un mecanismo de movilidad social a partir del cual buscan desarrollarse en otro ámbito, lo que se vería truncado con las gestiones realizadas por el tutor ASL.

Otra de las razones que podría explicar una evaluación más baja del componente ASL por parte de las personas del tramo bajo el 40 es la imposibilidad de contar con una simulación de entrevista laboral, lo que sería un aspecto más crítico para este grupo.

“había personas que realmente nunca habían hecho una entrevista laboral, entonces faltó que ella no sé, más interactivamente fuera, nos pidiera media mañana, nos hiciera hacer o practicar una entrevista.”

(Entrevista usuaria, Región de Arica y Parinacota, tramo 0-40 RSH)

“Bastante difícil, en realidad, porque no teníamos, en realidad, una carpeta o un curriculum, o algo, no sé, una preparación como para buscar trabajo. Por lo menos en esta área, porque yo me manejaba en otra, entonces, no quería buscar en lo mismo.”

(Entrevista usuario, Región de Aysén, tramo 0-40 RSH)

Esta sensación de discriminación no se evidencia en el caso de los usuarios de mayor nivel socioeconómico, ya que sus críticas apuntan más bien a la falta de gestiones por parte del tutor ASL para buscarles algún tipo de empleo. Esta problemática también es identificada en el grupo del tramo de 0 a 40, lo que volvería a reforzar la idea de que el principal factor diferenciador entre ambos grupos de usuarios al momento de entregar una evaluación de este componente se relaciona con las características de las ofertas laborales que envía este actor.

“Ya, malo, porque no hicieron nada, no apoyaron en nada en realidad, cuando uno estaba tomando el curso iban y te preguntaban sobre nuestro perfil, qué nos gustaba más o menos, qué creíamos que podíamos hacer mejor, pero después cuando venía un asistente, preguntaba lo mismo, después venía el otro y preguntaba lo mismo y al final no hacían nada, se llenaban en puro papeleo y no llegaban nunca a lo concreto que era realmente buscarte un trabajo.”

(Entrevista usuaria Región de la Araucanía, tramo 0-40 RSH)

“Hasta el momento para mí ninguno, no sé si para los otros, una sola persona y el resto de las otras personas no dimos ninguno, porque nunca nos llamaron para ofrecernos o decirnos oye estoy viendo un trabajo si ustedes quieren o no quieren, nunca nada.”

(Entrevista usuario Región de Aysén, tramo 50-80 RSH)

En síntesis, los usuarios de menor nivel socioeconómico son los que conocen en menor medida al Apoyo Sociolaboral, lo que se explicaría principalmente porque no han recibido algún tipo de orientación de parte del tutor ASL para la búsqueda de empleo. Asimismo, su evaluación sobre el componente es menor en comparación con los usuarios que están en el tramo de 50 a 80, siendo la principal diferencia entre ambos grupos la percepción sobre el tipo de ofertas para insertarse laboralmente que reciben de parte del o los actores encargado de esta fase.

FACILITADORES DEL APOYO SOCIOLABORAL

El facilitador identificado en esta fase hace referencia al cumplimiento del propósito del componente de Apoyo Sociolaboral y tiene relación con las habilidades que se espera despliegue el tutor de Apoyo Sociolaboral para una orientación, acompañamiento e intermediación adecuada del usuario(a).

Facilitadores del apoyo sociolaboral a nivel de procesos

El propósito del componente de Apoyo Sociolaboral es reforzar las oportunidades de empleabilidad de los(as) usuarios(as) a través de la implementación de diferentes etapas secuenciales, centradas en la atención personalizada de carácter presencial. La atención personalizada tiene lugar mediante entrevistas personales donde se utilizan una serie de herramientas como el análisis FODA o el análisis del Proyecto Ocupacional, cuya realización permitiría asegurar el ajuste de expectativas de los(as) usuarios en función de su trayectoria laboral y guiar su actuar de manera de facilitar su posterior intermediación. Sin embargo, hay un aspecto más esencial que emerge desde los discursos de los(as) usuarios(as) y de los actores que integran los Organismos Técnicos, que estaría

determinando que los participantes culminen el programa y sus respectivas fases, comprometiéndose con cada una de las actividades del componente de Apoyo Sociolaboral antes descritas. Este aspecto tiene relación con la cercanía que el tutor logra desarrollar con los(as) usuarios(as) en función de las habilidades blandas con las que cuenta. Esta cercanía se propicia a través de la comunicación constante en las diferentes etapas, valiéndose fundamentalmente de las redes sociales para generar una relación de confianza con los participantes.

“Me preocupó siempre de tener buena comunicación con ellos, de llamarlos, preguntarles algunas dudas que tengo, porque hay trabajos que me piden ciertos requisitos, entonces yo los llamo y trato de mantener siempre como el contacto con ellos que no me vean como una persona lejana, de hecho llamo desde de mi celular y les digo que en caso de cualquier cosa me escriban o me llamen y yo les llamo de vuelta, como que eso es súper importantes, mantener una buena comunicación y mantenerte como una personas cercana al cual ellos puedan acudir en caso que tengan alguna duda, o si quieren trabajar en otra empresa, o no les gusta la empresa o quieren que les busque trabajo en ciertas zonas.”

(Entrevista ASL, Región de Ñuble)

Es esta cercanía con los(as) usuarios(as) la que evitaría que estos deserten cuando están enfrentando problemáticas que les hacen poner en duda su participación en el programa, por la figura del tutor ASL cuando ejerce su rol, evidentemente tendría un impacto en el resto de los componentes.

“Mira, lo que es el apoyo socio laboral la clave es apoyar a los alumnos para que no vayan a desertar, acá el apoyo socio laboral tuvo bastante buen impacto, porque había alumnos que se estaban retirando y se hizo gestiones para que no se retiraran, cambiarse de curso y eso es bueno”

(Entrevista Funcionaria Sence, Región de Coquimbo)

“¿Qué estrategias usaron para evitar la deserción de los(as) usuarios(as)?

E1: El apoyo socio laboral, esa es la estrategia, hay que tratar de que no desertaran, no hay otra opción porque es una determinación propia del alumno.”

(Entrevista Funcionaria Sence, Región de Coquimbo)

Por tanto, es la relación de confianza y cercanía que logra desarrollar el tutor con los usuarios(as) a través de una comunicación constante y fluida, lo que configura a este actor como un componente clave para la implementación del programa, en la medida que tiene la posibilidad de convencer a eventuales desertores que no abandonen. En este sentido, las entrevistas personales y herramientas abordadas en éstas se transforman en uno de los tantos medios que puede utilizar este actor para desarrollar un vínculo con los participantes y para conocer en mayor profundidad a quienes tiene que orientar y apoyar, más allá de lo estrictamente profesional.

OBSTACULIZADORES DEL APOYO SOCIOLABORAL

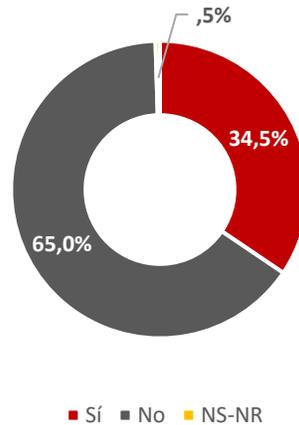
Como se evidenció en el apartado anterior, el tutor ASL puede ejercer un rol sumamente relevante al momento de garantizar la continuidad de los(as) usuarios(as) en el programa. Sin embargo, esto supone que los participantes tengan un cierto grado de cercanía con este actor y conozcan de qué se trata su rol, lo que no siempre ocurre como se verá a continuación.

Obstaculizadores del apoyo sociolaboral a nivel de procesos

Una condición básica para la entrega de herramientas que busquen mejorar la empleabilidad de los(as) usuarios(as) es que estos tengan una noción sobre las funciones que cumple este actor y

cómo éstas pueden ayudarles a lo largo del programa. Sin embargo, esto no estaría ocurriendo para una parte importante de los usuarios encuestados (65%), quienes señalan **no haber contado con un tutor ASL durante su participación en el programa.**

Gráfico 7 Pregunta 35 Durante la capacitación, ¿Usted tuvo el apoyo de un Tutor(a) Sociolaboral? – (N=206)



Fuente: Cliodinámica

Para evitar esta situación de desconocimiento de uno de los actores clave en la implementación de este componente desde el diseño del programa se ha definido que el tutor debe explicitar el sentido y funcionamiento del componente de Apoyo Sociolaboral, así como de las distintas etapas que éste comprende. Sin embargo, el desconocimiento de la figura del tutor ASL hace pensar que esta presentación inicial no se da está dando, hecho que puede explicarse por una serie de factores, la mayor parte de ellos ligados al diseño del programa y en menor medida al funcionamiento Organismos Técnicos y disposición de los(as) usuarios(as).

Desde el punto de vista del diseño se definen una serie de instrumentos que buscan apoyar la labor del tutor del ASL. Así, la etapa de selección y diagnóstico, orientación y elaboración de un proyecto ocupacional tiene como producto el llenado de unos anexos con información del usuario(a). Sin embargo, esta labor de provisión de información del participante termina transformándose para algunos en un proceso burocrático que dificulta la generación de confianza con el usuario(a) por el tiempo que tienen que dedicarle a esta actividad en detrimento de un acompañamiento para enfrentar posibles barreras psicosociales.

“Hace un par de años, tuve una confrontación con Sence por lo lamentable que son los instrumentos de ASL. Son instrumentos que hacen que el apoyo sociolaboral pierda mucho tiempo copiando cosas de un lugar a otro, repitiendo información al infinito y más allá, instrumentos que no tienen coherencia de principios (...) Hay que repetir información 30 veces porque son incapaces de articularlas de tal manera que una cosa sirva para llenar la información de la otra.”

(Entrevista ASL, Región de Tarapacá)

“He visto como profesional que muchas veces si uno lo hace, le pone atención más o simplemente acotándose a lo que dice el programa muchas veces no logra la confianza y los éxitos en cuanto a inserciones laborales, al conocer yo al usuario también puedo, porque como hago la gestión después de empresa, puedo encontrar lo que realmente les interesa y así lograr la empleabilidad que es el objetivo principal”

(Entrevista ASL, Región de Ñuble)

Además de cumplir con la entrega de estos instrumentos, el tutor ASL no tiene un espacio durante la fase lectiva para realizar un acompañamiento efectivo a los(as) usuarios(as) del programa. Así, este actor intenta propiciar instancias de conversación con los participantes para tratar las barreras psicosociales que podrían estar afectando su participación en el programa y sobre todo en la fase lectiva, lo que paradójicamente termina interfiriendo con la asistencia a clases de los(as) usuarios.

“Bueno igual fue... creo que estuvo... creo que la persona que estuvo a cargo hacía lo que estaba dentro de sus posibilidades, igual nos citaba a la oficina dentro de un horario que no calzaba dentro del que nosotros teníamos libre, el que nos calzaba con las clases, entonces de repente cuando uno tenía algo que hacer nos retrasaba... (...) Yo creo que podría haber tenido un horario distinto al que nosotros teníamos clases, de manera que pudiéramos hacerlo con más tranquilidad quizás un poquito más de materia”

(Entrevista usuario, Región de Tarapacá)

Entonces, el cumplimiento con estos productos del componente de Apoyo Sociolaboral y la falta de instancias de acompañamiento de los(as) usuarios durante la fase lectiva, está transformando la labor del tutor ASL en un rol administrativo, sobre todo desde los OTEC, alejado de su propósito original de brindar un apoyo especializado para la intermediación laboral, que requiere como se observó previamente, del establecimiento de relaciones de confianza con los(as) usuarios(as) para conocer su características, intereses y expectativas en torno al empleo.

“Antes de yo entrar a la capacitación sí po, que fue cuando más o menos... lo mismo que estamos acá, que me preguntaron que por qué yo... que la entrevista fue como llenar un formulario, eso. Y después que yo entregué la hojita esa a la persona que estaba ahí, ahí estuvimos conversando y me hizo unas preguntas, más menos lo que estamos conversando ahora con el tema de que por qué yo estaba en esto, y que si me gustaba realmente.”

(Entrevista Usuario, Región Metropolitana)

“El ASL está subutilizado, si bien está super definido, estructurado, pauteado de cómo se tiene que hacer... Se trabajó bastante en ese documento, porque vino a mejorar uno que había antes, pero los Organismos técnicos toman este documento y lo ven como un formulario que hay que completar y chao”

(Entrevista Funcionario, Sence Central)

La burocratización del rol del tutor ASL puede verse exacerbada por la falta de apoyo de este actor por parte de los Organismos Técnicos, ya que tal como se mencionó previamente el tutor ASL trabaja en ciertos organismos de manera solitaria debiendo hacerse cargo de las actividades del componente de Apoyo Sociolaboral, además de la intermediación, con toda la documentación que ello implica. En este sentido, estas entidades hoy pondrían la mayor parte de sus esfuerzos en la implementación de la fase lectiva, lo que perjudicaría una correcta ejecución del propósito del componente de Apoyo Sociolaboral. De esta manera, la complejidad del obstaculizador recae en que las tareas del profesional pueden ser diferenciadas según el punto de vista y el uso que se le dé al rol desde las OTEC, desde donde se pueden facilitar o no espacios para realizar los procedimientos acotados en el instructivo de manera adecuada:

“Tenemos que trabajar más la forma en cómo aseguramos que estos instrumentos se hagan con la conciencia que requiere y no sea una pega que completar, más que hacerle otro ajuste... yo creo que la mejora también va de la mano del profesional que hace el trabajo y yo creo que debe haber algunos que lo hacen super bien, pero otros quizá no, quizá estén más por el tema administrativo, ver los papeles, subirlos al sistema”

(Entrevista Funcionario, Sence Central)

Finalmente agregar, que el desconocimiento del tutor ASL también puede explicarse por el desinterés de los(as) usuarios(as) de participar de las actividades que desarrolla este actor. En este sentido, si no existe una disposición del usuario para ser apoyado y orientado durante las diferentes etapas del programa, se dificulta la formación de lazos de confianza y con ello la posibilidad de brindarle herramientas que se ajusten a su trayectoria laboral, intereses y características personales.

Obstaculizadores del apoyo sociolaboral a nivel de resultados

El apoyo brindado por el tutor ASL busca trabajar en torno a las expectativas de los(as) usuarios(as) y barreras psicosociales identificadas a través de los diferentes instrumentos de diagnóstico como el análisis FODA y análisis de proyecto ocupacional. Sin embargo, desde el diseño del programa no se establecen instancias concretas en la que los(as) usuarios(as) puedan abordar junto al tutor las barreras psicosociales diagnosticadas, lo que pasa a depender meramente de la voluntad del tutor para generar este tipo de espacios que faciliten una intermediación posterior. De esta manera, los(as) usuarios(as) se quejan de la falta de talleres donde puedan trabajar habilidades transversales como la expresión oral, competencia clave para que estos actores puedan enfrentarse a las entrevistas laborales de la mejor manera posible.

Este desafío se vuelve mayor si se considera que la evidencia recolectada no permite dar cuenta del fortalecimiento de aspectos psicosociales pensando en una eventual reconversión del usuario(a), entendida ésta como cambio de rubro. La reconversión del usuario(a) requiere de una cierta disposición de éste a enfrentarse a los cambios que puedan venir en el futuro, capacidad de adaptación que requiere ser desarrollada en el marco del programa si se quiere propiciar una colocación que no termine afectando el bienestar psicológico y personal de los(as) usuarios(as).

“Eso de reconvertirte, tiene que ver mucho que ver con una actitud intelectual, o sea, y pienso que es difícil, y que no necesariamente dependa del nivel social en el que se plantea (...) no siempre pensamos en la posibilidad de cambiar tratamos de seguir haciendo lo mismo, porque son los lugares más seguros, pero creo que igual podría ir por ahí (...).de ahí creo que el proceso de apoyo psicosocial o como tú lo quieras llamar, que eso pudiera ser mucho más interesante en ese proceso.”

(Entrevista Facilitador, Región de Tarapacá)

“Pucha, es que la reconversión laboral es como si yo fuera garzón, debería reconvertirme en, no se, en administrativo. Entonces, cuesta mucho la reconversión laboral. La reconversión laboral, para mí, implica no entregar una capacitación de pocas horas a la persona, sino que hay que entrar a transformarlo de nuevo. Entonces, la reconversión laboral, es bonita la frase, pero implementarla y dejarla okey, cuesta mucho.”

(Entrevista Facilitador, Región de Ñuble)

Entonces, para cumplir con el objetivo de intermediación a través de una reconversión laboral es necesario un trabajo en habilidades transversales que preparen a los(as) usuarios(as) para su inserción exitosa en un nuevo oficio desde la perspectiva de la disposición psicológica a enfrentar nuevos desafíos y adaptarse a los cambios constante del mercado laboral producto de la introducción de nuevas tecnologías. También se requiere un trabajo de los actores que forman parte de la implementación del programa para que adopten la perspectiva de la reconversión laboral, lo que supone un cambio de paradigma en torno al trabajo que venía desarrollando Sence y los Organismos Técnicos a través de la implementación de diversos programas.

Tabla 8: Facilitadores y obstaculizadores del componente de Apoyo Sociolaboral

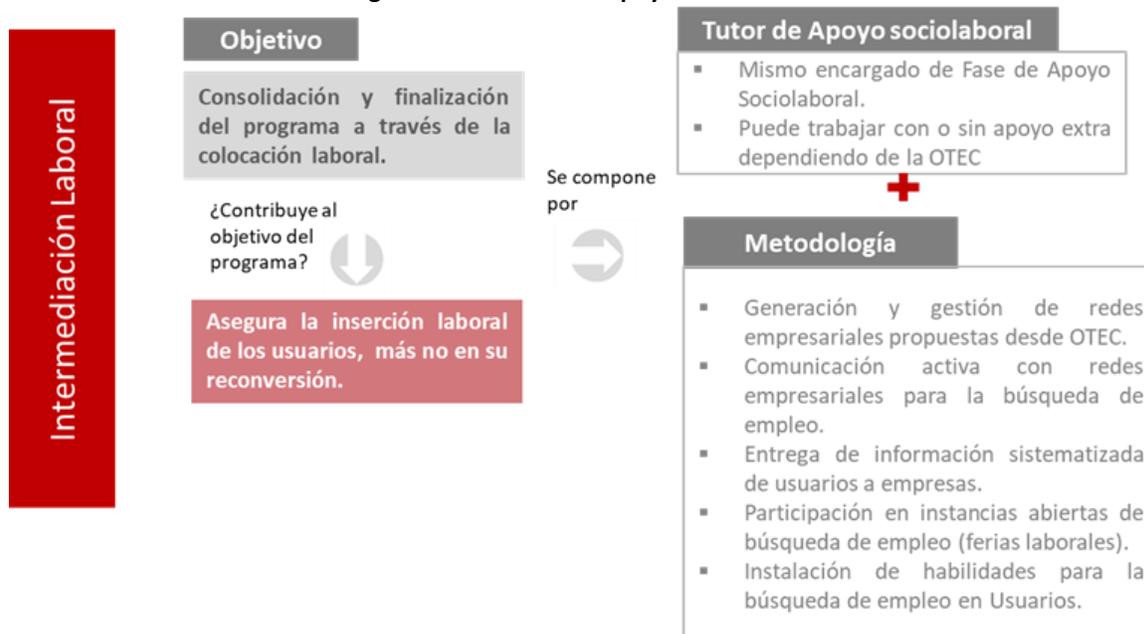
Facilitadores	Obstaculizadores
<p>Relación de cercanía con los usuarios Al ser parte de todas las etapas de implementación del programa, el tutor ASL logra generar una relación de cercanía con los(as) usuarios(as). Una de las estrategias para lograr esta cercanía es el desarrollo de una comunicación constante a través de múltiples canales. Es esta cercanía la que permite al tutor jugar un papel relevante cuando existen participantes que por diversas razones deciden desertar del programa.</p>	<p>Hay usuarios que desconocen la existencia del tutor de ASL y las labores que éste realiza Sólo un 34,5% de los usuarios(as) señalan que tuvieron un tutor ASL, lo que puede explicarse porque sus funciones son asociadas a labores administrativas más de orientación y acompañamiento de usuarios(as).</p>
	<p>Deficiencia en herramientas entregadas por Sence El ceñirse a los instrumentos vigentes dificulta la formación de relaciones de confianza con los(as) usuarios(as), por la mayor burocratización de algunas actividades. Este hecho a su vez dificulta la intermediación porque el tipo de empleos a los que pueden optar los participantes dependen en gran medida de sus características y trayectoria laboral.</p>
	<p>Los organismos técnicos no dedican los esfuerzos necesarios a la implementación de este componente Existen organismos técnicos donde existe una sola persona encargada de las diferentes etapas del componente de apoyo sociolaboral e intermediación, la cual no siempre recibe la asistencia de los encargados u otros actores de los organismos técnicos.</p>
	<p>Falta de desarrollo de habilidades transversales El tutor ASL no cuenta con una instancia o espacio donde desarrollar las habilidades transversales de los(as) usuarios(as), por lo que los tutores deben encontrar algún horario distinto al de los cursos para formar estas competencias.</p>
	<p>Disposición de los usuarios a ser acompañados Existen usuarios(as) que tienen poca disposición a ser apoyados socio laboralmente, lo que se explica, entre otras razones por su falta de interés, que dificultaría el poder realizar las diferentes actividades y con ello generar un aprendizaje significativo fuera de la sala de clases.</p>
	<p>Disposición de los usuarios a la reconversión El reconvertirse, entendido como la inserción en nuevo oficio significa un desafío psicológico importante para los usuarios. Es por esta razón que es necesario desarrollar una cierta disposición al cambio en el marco de este componente, lo que hoy en día no estaría ocurriendo, ya que el foco del programa es la inserción.</p>

Fuente: Clodinámica

4.4.1. Intermediación laboral

El componente de **intermediación laboral tiene por objetivo el insertar laboralmente a los usuarios**. En ese sentido, es el resultado de las estrategias formativas para los usuarios y los dispositivos de apoyo orientados hacia la inserción de las personas, cuyo fin es su incorporación al mercado laboral o mejorando sus trayectorias. A modo de resumen la forma de funcionamiento se puede resumir de la siguiente manera:

Figura 5: Estructura de Apoyo Sociolaboral



Fuente: Clodinámica

La intermediación laboral, a modo de introducción, este componente presentaría distintas dificultades en términos de aportar a los objetivos del programa, en ese sentido, es importante dar cuenta de cuál es el rol que cumple quien está a cargo de esta fase y la metodología, expresada en estrategias utilizadas.

ROL DEL INTERMEDIADOR

El rol del encargado de la fase de intermediación laboral es el gestionar redes empresariales capaces de absorber y colocar laboralmente a usuarios(as) del programa. Sin embargo, esta tarea es **diferenciada entre OTEC**, donde las que tienen una mayor experiencia en intermediación, podrían incorporar, por ejemplo, a un equipo encargado de apoyar las funciones del intermediador, y del componente en general, contando así con estrategias más acabadas sobre todo en la búsqueda y gestión de empleo, mientras que, en otros casos es una tarea realizada de manera individual por el encargado de la fase.

“Hace ya 10 meses levantamos un equipo que se llama “Gestión laboral”. El equipo de “Gestión laboral”, la misión de ellos, que son dos personas, es hacer redes en el mercado laboral para poder insertar a los alumnos en la práctica o en un puesto de trabajo, que es que hoy día Sence le está pidiendo a los ejecutores; que nos comprometamos con la intermediación laboral, ya sea práctica o colocación en un puesto de trabajo y, de esa manera, trabajo la ejecución del programa, con 4

personas administrativas para lo que es la ejecución y 2 personas para lo posterior, que es la inserción laboral.”

(Entrevista Encargado OTEC, Región Coquimbo)

Tanto en uno como en otro caso, se espera que el tutor sociolaboral mantenga una **cercanía con las empresas** que puedan aportar a la colocación laboral. Para esto, transfiere los datos tanto de los(as) usuarios que se encuentran cursando el programa, de manera sistemática y detallada, para que así se les considere en caso de apertura de oportunidades laborales. Este contacto también es utilizado para dar a conocer el programa y generar una **sensibilización** de estos rubros sobre la importancia de este para las personas.

“Yo imprimí una hoja de ruta y salía por diferentes sectores de la ciudad a dejar curriculum de las personas, iba a las empresas, me presentaba cual era el objetivo ahí, y un poco escuchaba si alguna necesidad de ellos que puestos había disponibles. Les enviaba, les dejaba los curriculum con una carta formal explicando de que se trataba la búsqueda, empleabilidad, y también a través de correos donde yo les enviaba un Excel, una planificación donde salía el nombre de cada persona y la experiencia que tenían, eso era como una base de datos entonces para que la personas tuviera una base de datos, en caso de que necesitara persona ingresara inmediatamente ahí y cual se ajustaba a su necesidad”

(Entrevista ASL, Región de Tarapacá)

“Voy presencialmente o mando correo o lo hago por teléfono de acuerdo a las circunstancias, y consulto por las vacantes, cuento que es un programa social, el objetivo del programa. Sensibilizo un poco eso y veo ahí, evalúo el tema de las vacantes y ahí coordino el tema de los currículums para que la gente llame”

(Entrevista ASL, Región de O’Higgins)

Respecto a cómo se lleva a cabo la etapa, es clave reconocer que la brecha de experiencia en intermediación laboral genera el que hayan OTEC que entienden este proceso como una responsabilidad en gran parte exclusiva del Tutor Apoyo Sociolaboral, desligándose de sus responsabilidades como institución, en tanto aluden a un énfasis mayor en la capacitación. Esto genera altos niveles de estrés por parte de los encargados y podría motivar a que abandone o no desarrolle correctamente sus funciones.

“Visitar la mayor cantidad de empresas posibles, participar muchas veces de ferias laborales también, pero eso también va a depender mucho del profesional que esté a cargo de este rol, en este caso que es el apoyo socio laboral, el profesional que se contrató para, para trabajar en esa área”

(Entrevista Encargado OTEC, Región de Valparaíso)

“Sí porque entendamos que el giro de toda la OTEC es capacitación, no somos una agencia de empleo, la agencia de empleo tiene sus propios conocimientos, experiencias y nosotros recién estamos ingresando a esta parte que es buscar trabajo”

(Entrevista Encargado OTEC, Región de Tarapacá)

“En el intermediador laboral cae bastante presión. Porque ahí está toda la expectativa de los procesos. Cuando se demora, se desmotivan, se molestan, se irritan. Reclaman, se decepcionan, tiran la toalla. Buscan otro tipo de trabajo, emprenden, viajan, etc. El intermediador es complicado”

(Entrevista ASL, Región de Tarapacá)

ASPECTOS METODOLÓGICOS

Desde las actividades realizadas en la última versión del programa Reconversión Laboral, se pudo dar cuenta de las acciones que se desempeñan a través de este componente, las cuales refieren especialmente a la **generación y gestión de redes empresariales**, para facilitar la colocación laboral. Las OTEC que contarían con experiencia o también otorgarían la relevancia suficiente a este aspecto, facilitarían otras opciones para agilizar esta función, como se vio anteriormente con la contratación de personal de apoyo o también el convenio con reclutadores, que puede ligarse a estrategias de carácter nacional, en caso de tratarse de empresas con amplia presencia en el territorio. De todas formas, es importante acotar que estas estrategias no serían utilizadas en OTEC sin experiencia, quienes recién comienzan a aprender a gestionar alianzas estratégicas.

“Las redes muchas veces están como base de datos, hay algunas que ya estaban en [nombre de organismo técnico] y hay otras que se crean ahí mismo, por los mismos meses que fueron bastante difíciles yo me contacté incluso con reclutadores a nivel nacional, hacer convenios con [nombre de organismo técnico] a nivel nacional para que facilitar esto, lo que había y se crearon nuevas redes.”

(Entrevista ASL, Región de Ñuble)

“bueno como le dije anteriormente esto de buscar trabajo es nuevo para la OTEC y recién uno está aprendiendo cómo generar las alianzas estratégicas, cómo generar las redes de contacto, todo esto es nuevo para una OTEC, la búsqueda de trabajo”

(Entrevista Encargado OTEC, Región Tarapacá)

Respecto a las formas de abordar la falta de datos y contactos con posibles empleadores, hay OTEC que decidieron generar un **trabajo en conjunto con OMIL**, accediendo a sus bases de datos. Esto podría deberse a una falta de conocimientos sobre precisamente el cómo gestionar, generar y mantener dicha red de contactos de manera sistemática, sorteando esta dificultad con el apoyo de instituciones que históricamente han desarrollado esta función.

“Yo creo que podría facilitar un convenio directo con OMIL eso lo hice yo al final, creo que ahí deberíamos tener un apoyo mayor por parte de Sence en hacer que este convenio efectivamente se realice, como un convenio de colaboración, de información directa o quizás lograr mayor empleabilidad. La OMIL tiene información súper rica con respecto a posibles puestos de empleo, entonces desde ahí lograr ese trabajo retroalimentado. Eso es lo hice yo”

(Entrevista ASL, Región de Ñuble)

También se da cuenta que, para fortalecer las redes empresariales, hay casos en que se realizaron **ferias laborales** en el marco del programa de Reconversión, en conjunto con Sence, con el objetivo de poder generar una difusión con respecto a las nuevas labores que se desarrollan en la instancia. Estas instancias, al ser abiertas, podrían ser claves para aminorar brechas entre una OTEC y otra en términos de gestión de redes empresariales.

“Nosotros trabajamos bien de la mano con Sence y yo no tengo nada que decir del Sence regional, se hicieron ferias, ferias en la plaza, distinto tipo de ferias en distintos sectores de acá de la comuna”

(Entrevista Encargado OTEC, Región de Valparaíso)

“Era una estrategia para presentar a mis alumnos que es otra forma de trabajar, que si es efectiva en el cual se mostraban personas que manejaban muy bien el tema de dibujo técnico, interpretación de planos, entonces está mostrando otro tipo de albañil y quedaron muy contentos porque dijeron que

esa era la mayor falencia que tenía Atacama de que tenían que traer personas calificadas de afuera porque acá no hay”

(Entrevista Encargado OTEC, Región de Antofagasta)

Así también, las actividades abiertas e instancias de socialización en general son promovidas por los tutores de apoyo sociolaboral, en tanto permite que los(as) usuarios(as) puedan fortalecer sus propias redes y con ello aumentar sus posibilidades de encontrar un empleo a futuro. En ese sentido, se busca **instalar prácticas de búsqueda de empleo** acordes a la dinámica del mercado y su funcionamiento actual, incluyendo nuevas herramientas aportadas por las redes sociales, los seminarios públicos, entre otros.

“Bueno a través de ampliar la red de contacto yo les decía de repente, les mandaba seminarios donde ellos podían ir, a conocer gente, seminarios de pymes, donde ellos vayan a ampliar su conocimiento, ampliar su red de contacto y estar siempre pendiente de la red de redes sociales o de esta red de trabajo, estar siempre pendiente, enviando información para que ellos estén postulando ya que muchas veces no podían salir de su casa a dejar currículum”

(Entrevista ASL, Región de Tarapacá)

Finalmente, en caso de poder contar con los contactos requeridos para la colocación laboral, lo cierto es que los tutores socio-laborales generan una dinámica en conjunto con los usuarios para la realización de la entrevista laboral. Esta dinámica tiene por objetivo el que los usuarios(as) se puedan empoderar del proceso, y con ello **gestionar habilidades** relacionadas al compromiso con la búsqueda de empleo.

“Calle, golpear puertas, tener ofertas, ir y acompañar al alumno. Nosotros lo que hacemos es que, cuando alguno tiene entrevista, lo guiamos, apoyamos, lo trasladamos, le facilitamos las cosas. No le puedo decir a un alumno “oiga, lo llamaron de ECO MC, tiene una entrevista programada. Venga para acá, nosotros lo llevamos, sabemos dónde queda”. Casi como a un niño chico, de alguna manera”

(Entrevista Encargado OTEC, Región de Coquimbo)

A partir de lo mencionado, se observa cómo este componente estaría determinado de manera importante por la experiencia y capacidad que tengan los OTEC de poder contar con redes empresariales capaces de ofrecer puestos laborales acordes al programa y sus cursos en específico. Es así como se identifican facilitadores y obstaculizadores para esta etapa.

FACILITADORES

Los facilitadores que conllevan al éxito de esta fase, guardan relación de manera transversal con la **experiencia de Organismos Técnicos en la intermediación laboral**, en ese sentido, cuando los OTEC cuentan con una experiencia previa, son capaces de generar relaciones más activas con las empresas que puedan ofrecer un cupo laboral. Este punto también guarda relación con la confianza que ofrecen las OTEC hacia el mundo privado en sus distintos territorios, que podría vincular de manera más adecuada a ambos espacios, institucional y privado.

“Facilitadores es la relación de [nombre de organismo técnico] que ha tenido con las empresas de la zona, tiene prestigio por lo tanto eso siempre ha sido una facilitación”

(Entrevista, ASL, Región Ñuble)

“tú tienes que estar posicionado con la empresa que tú eres una buena formadora (...) De repente no sé, suponte tú, ya, INACAP, por darte un ejemplo “¿dónde estudiaste? Ah, en el INACAP, que sí, buena

INACAP, ellos forman gente", entonces uf, te contratan al tiro (...) En la OTEC, hice un curso en la OTEC Juanito Pérez" por darte un ejemplo. "¿Quién es ese compadre? no lo conozco"

(Entrevista Encargado OTEC, Región Coquimbo)

La experiencia y prestigio que tengan los Organismos Técnicos en las distintas zonas facilita una **comunicación directa y formal** que permita ser tomados en consideración por los departamentos encargados de reclutar nuevos empleados. En ese sentido, el acercamiento de una empresa no refiere solo a contar con los datos generales o un mapeo de estos nichos, sino que requiere también de poder identificar de qué manera se debe de realizar esta acción y sobre todo a quién dirigirse, lo cual se desprende precisamente de este conocimiento previo:

"Concreto de la colocación laboral, que es súper importante, porque claro, los alumnos pueden terminar el curso y ellos ir a dejar su currículum, pero es muy diferente cuando va una persona de una institución, y habla directamente con la persona de recursos humanos y le explica, hay más oportunidad"

(Entrevista ASL, Región de Ñuble)

"Muchas veces uno puede ir a dejar un currículum, pero no se lo pase a las personas indicada y la hoja se pierde, entonces se fue el currículum. Hay que hacer un contacto más directo con la empresa y más formal, como para que realmente te pesen, de que tú, de que hay gente que realmente está interesada"

(Entrevista ASL, Región de Ñuble)

Respecto a este facilitador, su complejidad se concentra en que, en el caso de no contar con redes empresariales fortalecidas, se podría generar un estancamiento del componente y las actividades propuestas desde el programa para esta fase. En ese sentido, uno de los aspectos que podría aminorar este elemento, es que los **tutores de apoyo sociolaboral tengan también una experiencia previa con respecto a la intermediación laboral**, y a partir de la cual puedan generar estrategias desde antes de la ejecución del programa:

"Una vez egresados la gestión laboral puede durar hasta tres meses y después de eso intermediación laboral y eso hace que la gente espere mucho, entonces yo como adelanto todo hago en realidad que sea lo más corto posible, porque o sino después la gente incluso pierde el contacto, pierde la fe, incluso se enojan."

(Entrevista ASL, Región de Ñuble)

OBSTACULIZADORES

Para profundizar en los obstaculizadores de este componente, es importante dar cuenta que, a partir de la percepción de usuarios del programa, las gestiones realizadas para la colocación no estarían dando el resultado esperado en tanto **la mayoría de los usuarios(as) obtienen su empleo o actividad remunerada a partir de las gestiones que realizan ellos mismo**. De todas maneras, el porcentaje de usuarios(as) que señalan que el empleo lo obtuvieron gracias a las gestiones de los Organismos Técnicos aumenta de 5,7% el primer mes a 12,5% al tercer mes de egreso.

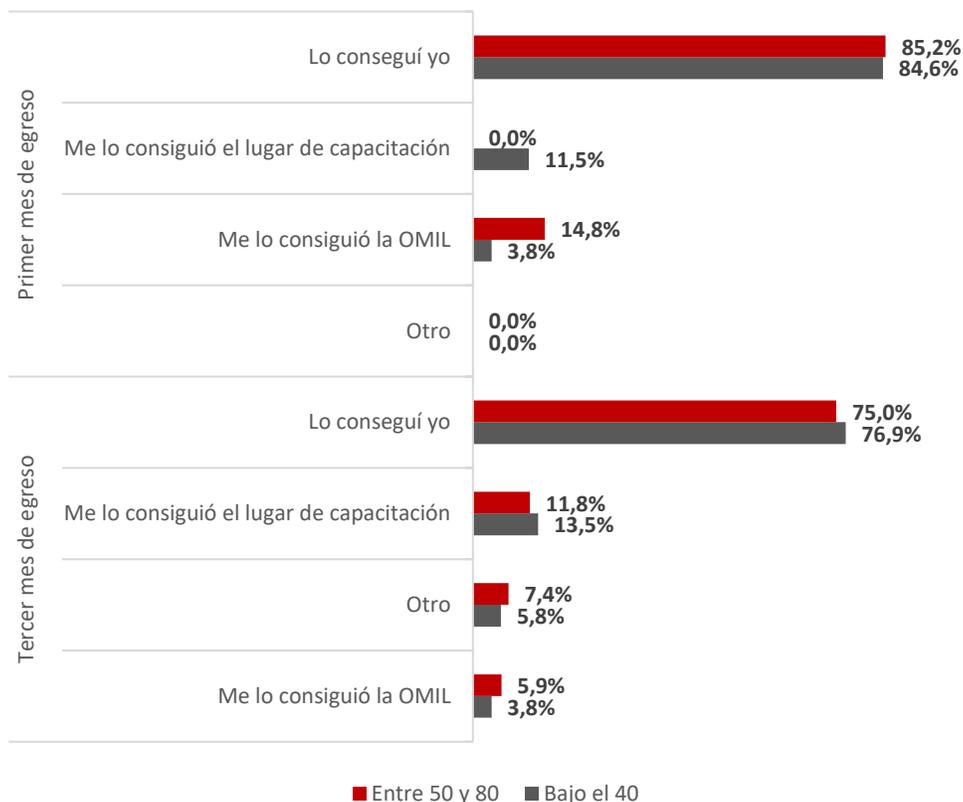
Gráfico 8 Pregunta ¿Cómo consiguió ese empleo o actividad remunerada? Al primer y tercer mes de egreso – (N=120)



Fuente: Cliodinámica

Esta situación se daría especialmente en el caso de los usuarios del tramo de 0 a 40 del Registro Social de Hogares, quienes indican en mayor medida que obtienen empleo a partir de las gestiones realizadas por ellos mismos (76,9%) en comparación con los usuarios del tramo de 50 a 80 del RSH que señalan lo mismo (75%).

Gráfico 9 Pregunta ¿Cómo consiguió ese empleo o actividad remunerada? Al primer y tercer mes de egreso Según tramos de RSH – (N=120)



Fuente: Cliodinámica

Estos resultados de la Encuesta de Seguimiento Laboral están en concordancia con lo señalado por los usuarios de menor nivel socioeconómico en las entrevistas, donde dan cuenta de la decepción que les produce no haber contado con el apoyo de los Organismos Técnicos al momento de buscar un empleo. Asimismo, es posible interpretar de las entrevistas que es la necesidad de contar con ingresos, lo que llevaría a los usuarios de este grupo a buscar un trabajo por su cuenta, independiente de las gestiones que pueda realizar el tutor de Apoyo Sociolaboral.

“En la actualidad estoy trabajando, pero no gracias al curso, sino gracias a mí. Porque el curso en realidad me hizo perder 3 meses de mi vida, porque a nosotros no nos daban comida, no nos daban los pasajes, fue mucho sacrificio.”

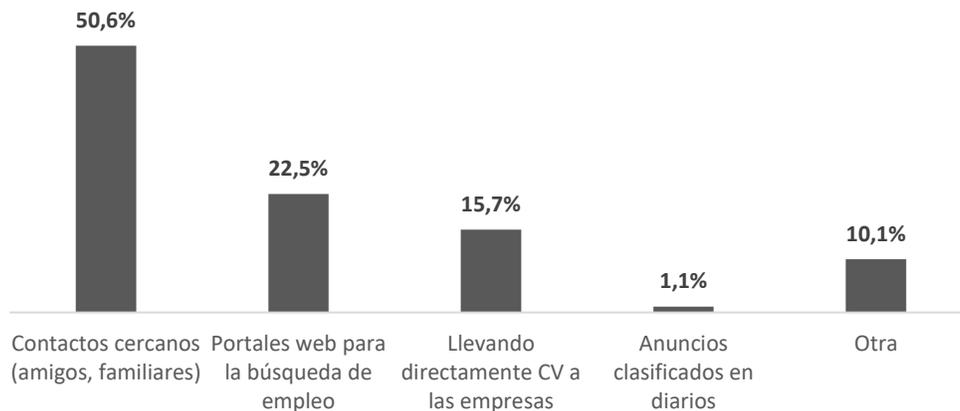
(Entrevista usuario Región de la Araucanía, tramo 0-40 RSH)

“Lo que sí, yo terminé el curso, esperé algún trabajo del curso, que tuviera que ver con eso, pero como ya me habían llamado para esta entrevista. Y la verdad, entre esa pega y la que estaba acá, no me convenía mucho, me convenía más la que yo había visto. Entonces, por eso yo accedí a eso. Y, tampoco quise esperar más, porque llevaba mucho tiempo desempleada. Entonces, necesitaba igual trabajar.”

(Entrevista usuaria Región de Tarapacá, tramo 0-40 RSH)

Al consultar sobre los medios a los cuales los(as) usuarios(as) recurrieron para obtener un empleo o actividad remunerada, se evidencia que el principal medio utilizado son **los contactos cercanos (50,6%)**, seguido por los(as) usuarios(as) que buscaron a través de portales web. La opción menos utilizada por los(as) usuarios(as) son los anuncios clasificados en diarios, lo que puede explicarse por la disponibilidad de otros medios donde es posible encontrar la misma clase de avisos.

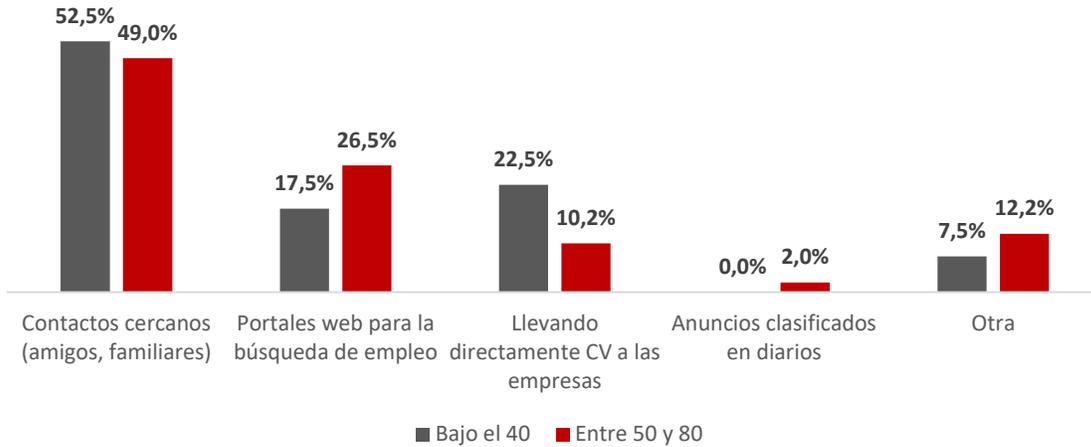
Gráfico 10 Pregunta 9 ¿A través de qué medios buscó este empleo o actividad remunerada? (tercer mes de egreso) – (N=120)



Fuente: Cliodinámica

Entre las gestiones realizadas en mayor medida por grupo de usuarios del tramo bajo el 40 se encuentran el hecho de recurrir a redes de contactos cercanos para obtener un empleo (52,5%) y llevar directamente el currículum a las empresas (22,5%) mientras que los usuarios del tramo de 50 a 80 del RSH privilegiarían la búsqueda en portales web (26,5%).

Gráfico 11 Pregunta 9 ¿A través de qué medios buscó este empleo o actividad remunerada? (tercer mes de egreso) Según tramos de RSH – (N=120)

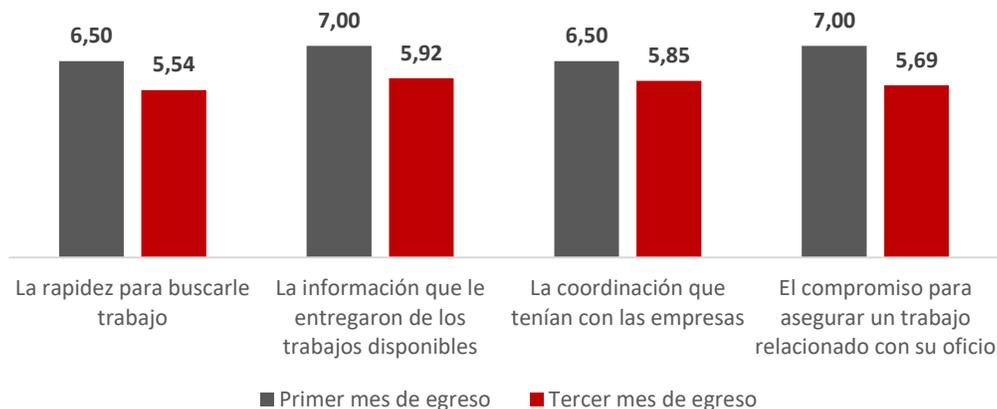


Fuente: Cliodinámica

Por último, en relación con la nota promedio que asignan los(as) usuarios(as) a la intermediación laboral, se evidencia **que ésta es bastante positiva en la primera medición, pero disminuye considerablemente en la segunda medición**, lo que puede explicarse por la mayor cantidad de usuarios(as) que evalúan este componente. Por tanto, si bien la intermediación al tercer mes de egreso tiene notas aceptables sobre el 5,5, difieren de las excelentes notas observada al primer mes las que están todas sobre el 6,5 como nota promedio.

El ítem mejor evaluado en la tercera medición de la intermediación es la información entregada de los trabajos disponibles con un promedio de 5,9 mientras que el ítem peor evaluado es la rapidez con la cual se busca un trabajo, calificada por los(as) usuarios(as) con una nota promedio de 5,5.

Gráfico 12 Pregunta En una escala de 1 a 7, ¿Cómo evalúa el apoyo del lugar de capacitación para buscarle un empleo en relación con los siguientes temas? – (N=13)



Fuente: Cliodinámica

De esta manera, se pueden entender tres tipos de obstaculizadores para los objetivos de la fase de intermediación laboral. Las cuales guardan relación a la falta de experiencia en la intermediación laboral, y que tiene su mayor punto crítico en la dificultad de poder intermediar trabajos

relacionados a oficios propuestos por el programa, además de las propias características de usuarios.

Dificultades por falta de experiencia de OTEC

Los OTEC son los encargados de gestionar la intermediación laboral en su totalidad y, por ende, debiesen de poder identificar las redes necesarias para gestionar los empleos desde la elección de cursos que se irán a realizar. Este punto es especialmente crítico, en tanto de no contar con alternativas previstas para la gestión laboral se genera un estancamiento del proceso en su generalidad, y con ello no se alcanzaría a poder visibilizar de manera adecuada los elementos que debiesen de poder fortalecerse en esta fase.

Hoy en día desde las bases técnicas del programa, no se requiere el que las OTEC cuenten con algún tipo de experiencia en intermediación, considerando que esto es un nuevo componente en este tipo de iniciativas. De esta manera, los OTEC solo son evaluados desde su experiencia en cursos de Sence, entre otros elementos relacionados al desarrollo de la fase lectiva y apoyo sociolaboral. El compromiso de colocación que adquieren los OTEC al momento de ejecutar el curso, refiere a que estos organismos tendrían un incentivo hacia esa tarea al recibir un pago correspondiente al 25% del Valor Capacitación y Empleo, en caso de colocar a los usuarios(as) comprometidos. Sin embargo, se da cuenta que este incentivo no sería suficiente para que los OTEC generen acciones necesarias para llevar a cabo este componente, y así también, que muchas veces este componente se ubica en un segundo plano en términos de recursos que los demás, sobre todo cuando son espacios que efectivamente, no cuentan con la experiencia necesaria para adelantarse a este proceso:

“Muchas veces el Organismo Técnico no coloca laboralmente a las personas, entonces, quedamos mal nosotros como Sence, son nuestros cursos y la OTEC por la negligencia o la poca gestión de la OTEC, nosotros muchas veces tenemos que empezar a colaborar en este proceso también, también es colaborativo”

(Entrevista Funcionaria Sence, Región de Ñuble)

“Si tú irás las asimetrías que hay en los volúmenes de la inversión, tu capacitación versus intermediación, te vas a dar cuenta que la intermediación no llega ni al 5%, menos, será un 2% de la inversión total que hay en capacitación, por un lado. Segundo, el OTEC dice ya, ok, si no los coloco, no los coloco y punto, digamos, mi negocio, mi boliche es la capacitación y estamos, total el Sence va a tener que flexibilizar estos criterios. Y, por otro lado, tampoco están preparados, no tienen una red suficientemente potente, un posicionamiento en el mundo privado para poder establecer este dialogo de pares, en el fondo.”

(Entrevista Funcionario Sence, Región Metropolitana)

Por su parte, como se mencionó anteriormente, una forma de facilitar este proceso es la contratación de personal que sea capaz de apoyar las distintas tareas que conlleva una intermediación laboral, necesidad que es delimitada desde la visión y percepción que tengan los OTEC en relación a la intermediación laboral.

“Si, tienen encargados las fundaciones más grandes que tienen estructuras como más pesadas, más organizadas y que lleva una ejecución bastante más exigente, en términos de volumen, tienen su grupo de personas que se encarga de los grupos, de levantar puestos de trabajo y todo, sí. Pero, los más chiquititos, no jajá, y ese es el problema. Entonces, el gerente general, que es el dueño y además es la señora, tiene que estar haciéndolas todas, te das cuenta.”

(Entrevista Funcionario Sence, Región Metropolitana)

Así también la poca experiencia de los OTEC, también puede contribuir a que no dimensionen de manera adecuada los tiempos que se explicitan en las bases para la búsqueda de empleo. La complejidad respecto a llevar a cabo la inserción laboral guarda relación con que se tiene un tiempo determinado de 90 días para colocar a los usuarios en trabajos, con contratos validados por la dirección del trabajo con una duración de tres meses. El que los OTEC hayan declarado un compromiso alto de inserción laboral podría dar cuenta de un desconocimiento de lo que implica, en términos de recursos humanos y de gestión, la búsqueda de trabajo a cada uno de los usuarios con los requerimientos necesarios por el programa.

“Los plazos jugaron en contra, una vez terminada la fase lectiva y el curso es avisado digamos, aprobado por la dirección regional, corren los plazos de colocación y los plazos son 90 días entonces el organismo debía conseguir estos contratos por tres meses, o encontrar por uno y después otro por un mes más y así hasta completar los tres, pero dentro de los 90 días, entonces muchos de los organismos técnicos se tiraron con números muy altos y finalmente no lo lograron, no pudieron cumplir el compromiso, finalmente para poder adjudicar”

(Entrevista Funcionario, Sence Central)

Finalmente, desde la percepción de quienes ejecutan el programa, se da cuenta de la dificultad que existe para identificar exactamente cuáles son las variables que influyen en que se cuente o no con una red adecuada de contactos para este componente, y cuáles son las maneras óptimas de generar estos acercamientos con la empresa privada. Por ejemplo, hay quienes aludirían a la adecuación de perfiles del profesional encargado del apoyo socio laboral, inclusive refiriendo a que es un conocimiento técnico lo que podría facilitar un proceso de estas características, y así también hay otros participantes que aluden a que debiese de ser una responsabilidad compartida con otros agentes del Estado. Sin embargo, a pesar de que estos factores pudiesen influir en el éxito de la etapa, lo cierto es que son los OTEC quienes debiesen de movilizar los recursos suficientes y generar las acciones necesarias por sí solas, en tanto es parte de su compromiso en el momento de la licitación.

“La persona que la hace es un asistente social con todo el respeto que merecen, ¿qué sabe de construcción?, de ahí empezamos porque hay que definir perfiles, saber qué tipo de perfil corresponde a cada uno, entonces debiera ser una ayuda como por ese lado, como que ya alguien que sea externo, que tenga el tema, pero que diga, que sepa completamente los posibles perfiles de trabajo que pudieran acceder, pero que los conozca, no en escrito, si no que sepa claramente la diferencia, entre un aserrador y de un albañil de primera y de segunda a ver”

(Entrevista Facilitador, Región de Antofagasta)

“No es mucho apoyo de parte del SENCE, la Seremi de Trabajo tampoco. Una vez hicimos una reunión me dijo que el apoyo que ellos podían prestar era una base de datos y la base de datos la mayoría no contestaban, no existía la empresa entonces no fue muy factible el apoyo de ellos y los OMIL, apoyo de Iquique menos, cosas de otros lados eran un poco más accesibles”

(Entrevista ASL, Región de Tarapacá)

Dificultades por pertinencia de oferta programática

Como se mencionó en un comienzo, la poca pertinencia de la oferta de cursos en algunos territorios, volvería crítica la posibilidad de encontrar un empleo acorde para el programa. Sin embargo, esto no solo guardaría relación con la cantidad de oferta disponible, sino también en la manera en que las empresas de este rubro operan. Específicamente, existen empresas que implementan capacitaciones para sus trabajadores, lo que les permitiría asegurar una adquisición de competencias en línea con el oficio que estos desempeñarán eventualmente. Otras entidades

prefieren ofrecer prácticas laborales para conocer in situ las competencias de potenciales aspirantes y contratar aquellos que por su trabajo se ajustan al perfil buscado por las empresas. En este sentido, el Programa de Reconversión Laboral podría ofrecer cursos bajo la modalidad de Franquicia Tributaria, de tal forma que las empresas cuenten con incentivos para insertar laboralmente a los(as) usuarios(as) del programa.

“El tema de, bueno primero lo que dificulta es el tema de las ofertas porque hay muchas empresas que tienen cupos como hay muchas que no tienen, de hecho la mayoría no tiene actualmente, porque ya tiene la dotación completa, porque tiene convenios, capacitan ellos mismos a su propia gente o no le conviene contratar porque no conocen a la gente y se arriesgan y prefieren dar prácticas que colocaciones directas, de hecho, si, varias veces me han dicho que, por ejemplo, a ellos les conviene dar prácticas, porque conocen a los alumnos, ven cómo funciona, ellos no pagan nada como empresa, porque la práctica se la paga toda la OTEC, e incluso les pasa los elementos de seguridad, todo. Entonces ellos ven el rendimiento y si realmente les gusta una persona lo contratan y no se arriesgan”
(Entrevista ASL, Región de Ñuble)

“deberíamos nosotros agregar a esto, esta, a este proceso una fase práctica siquiera de un mes, mes y medio, es mucho más fácil que una persona encuentre trabajo y que la vean desempeñarse siquiera un mes de trabajo a llevar una persona que el empleador no sabe cómo va a funcionar.
(Entrevista Coordinador OTEC, Región de Ñuble)

Por su parte, este obstaculizador, en tanto el diseño del programa incentivaría a la colocación laboral, por sobre las características de dicha colocación, generaría el que los OTEC inserten a usuarios(as) en rubros que no son relacionados con el área en que se capacitaron, considerando que el no cumplimiento de las cuotas propuestas podría generar amonestaciones económicas hacia dichas instituciones:

“Están buscándole trabajo, o sea, era donde cayeran, no era lo que ellos nos habían planteado desde el inicio, que era en call center y todo eso, sino que, en una estación de gasolina, donde sea y mira, para buscar un trabajo así, mejor lo buscas tu sola, sino que era para ellos ganarse la comisión, el porcentaje, no sé cómo ganan ellos”
(Entrevista Usuario, Región de la Araucanía)

“Si yo no cumplo con mi compromiso de colocación, me multan, por eso que hay que ir de una manera bien agresiva el estado, con su aliado estratégico, que es OTEC, porque, si bien hoy día la OTEC ha ganado cursos, es porque han puesto un alto compromiso con la intermediación laboral; eso te da una mejor nota de otros para la licitación, entonces lo que hemos estado haciendo nosotros hoy día es contratarlos internamente para que nos apoyen en algunas cosas administrativas y cumplir nuestra meta.”
(Entrevista Encargado OTEC, Región de Coquimbo)

Dificultades administrativas

Por otra parte, se consideran dificultades de tipo administrativas con respecto al programa. En primer lugar, esto refiere a que en ocasiones los Organismos Técnicos no contarían con la información suficiente y/o canales de comunicación adecuados con los equipos regionales de Sence, para poder gestionar dudas respecto al manejo del componente de intermediación. Esta falta de comunicación alimentaría en los Organismos Técnicos una sensación de falta de apoyo de parte de Sence.

“Sence ni siquiera sirve como aval, si yo llamo a un empresario y le digo mira esto vine de la OTEC, de Sence, aquí tienes un número... A lo mejor te van a decir que sí, pero no se meten con esas cosas.”
(Entrevista ASL, Región de Tarapacá)

“Es confuso en término de práctica, empleo, con discapacidad, sin discapacidad. La guía es confusa. No termina de tener claro si estamos hablando de práctica o de colocación. Solo establece que hay que hacer un número mínimo de visitas con empleadores o empresas empleadoras, en las cuales hay que dejar un instrumento, un anexo de acuerdos para la obtención de prácticas o de puestos de trabajo. Pide un número mínimo de esto como un mínimo de aquello. Sin embargo, en la práctica, aunque no esté en la guía, tienes que tener un número de personas colocadas”.

(Entrevista ASL, Región de Tarapacá)

Por otra parte, una de las debilidades de índole administrativa es el tipo de certificación que ofrece el programa una vez finalizado, ya que si bien se entrega un diploma que da cuenta de la capacitación del usuario, éste no los califica según su nivel de competencia. Sobre este punto es importante considerar que desde el diseño de la iniciativa no se considera una evaluación en términos de conocimientos de parte de los usuarios, elemento que es solo asegurado desde el trabajo que se realiza en la fase lectiva. En ese sentido, las posibilidades de colocación disminuyen en tanto los empleadores no tendrían la seguridad de contratar a trabajadores adecuados para las funciones que se requieren.

“bueno el director de la cámara chilena decía en este caso a nosotros nos dicen y bueno y cómo quieres que contrate gente si la gente no está capacitada, bueno no está calificada, que es un concepto muy distinto a capacitar, entonces son esas cosas pequeñas que hacen que obviamente que el empleo sea frágil, porque no te van a contratar para hacer una pega si no estás calificado, te van a contratar para limpiar, barrer, cosas menores.”

(Entrevista Facilitador, Región de Tarapacá)

Dificultades por perfil de usuarios(as)

Hay características propias de los(as) usuarios(as) participantes que dificultan ser colocados en los empleos que debiesen ser insertos, siendo una delimitante la edad de los(as) usuarios(as). En ese sentido, se da cuenta de las dificultades que tienen las personas de un tramo mayor a 50 años¹¹ de poder poner en valor su perfil laboral a través de las herramientas que se les otorgan, ya que, habría un imaginario sobre ellos, que se basa en torno a las capacidades y dificultades que tendrían para utilizar nuevas tecnologías y, con ello reconvertirse, por lo que su inserción finalmente recae en la voluntad de las empresas a acoger ese perfil. De parte de los organismos de capacitación, dan cuenta de redes de lugares donde aceptarían a personas mayores, aludiendo a la necesidad desde ellos de una focalización hacia un rango etario que sea acorde al tipo de capacitaciones que se están ofreciendo a través de Sence, y así poder gestionar de mejor manera la intermediación laboral.

“Le dan más opciones a la juventud, al conocimiento, porque tienen más la rapidez con la tecnología, nosotros somos de otra época que tenemos que aprender la tecnología, entonces somos como un poco más lentos (...) hay empresas que sí te dan oportunidades, pero son una en cuánto... muchísimas, un millón, que te van a dar la oportunidad a una persona de la edad de uno, entonces esas empresas son valorables, pero somos muchos para las pocas empresas que sí le dan oportunidades, que yo he visto y que yo he tratado de postular a esos lugares, pero están copados los trabajos.”

(Entrevista Usuaría, Región Metropolitana)

“Puede postular una persona de 70 años y no le puedes decir que no, porque postuló, se quiere reconvertir, pero ¿quién lo contrata? Una persona que tiene 70 años. Hasta de 60, ¿quién? Entonces, debería estar focalizado ya a una, para medir un impacto positivo en el programa, que los gestores

¹¹ Un 15,6% de los usuarios del programa que participaron de la primera medición tenían 50 o más años.

puedan cumplir, no sé, gente de 20 a los 50, por decirte una cuestión. No liberarlo tanto para arriba, ni tan abajo, porque hay gente que no quiere, no más”

(Entrevista Encargado OTEC, Región de Coquimbo)

Otro punto al que se alude desde el levantamiento cualitativo es el género de las participantes como una dificultad para encontrar un lugar de trabajo acorde a los aprendizajes obtenidos a través del programa. Si bien no existiría una diferencia estadísticamente significativa desde la encuesta entorno a los años de experiencia que tendría mujeres en comparación a los hombres, desde la intermediación laboral se da cuenta que la complejidad para la inserción de mujeres en el tipo de trabajo que se ofrece en términos de “reconversión”, se encuentra en que estos tendrían un componente de masculinización de los rubros importante, que delimita las oportunidades laborales a las que pueden acceder, sobre todo porque entraría en relación con otras características propias de la vulnerabilidad, desempleo y baja calificación de las usuarias(as), como se nombró anteriormente.

“Una dificultad en el caso de las mujeres, por ejemplo, muchas no querían salir a trabajar fuera de su comuna, que en este caso fue San Carlos, cuando estábamos apuntando al curso de guardias, no querían salir de sus comunas porque igual tenían hijos, entonces colocación había, pero era el tema ellas no querían estar lejos de sus hijos. Nos dificultó un poco el proceso (...) pero también muchas empresas te cierran las puertas porque uno te piden experiencia, entonces todo ese tipo de cosas te dificulta, ahora te haces el curso de guardia cierto, imagínate que hiciste un curso de guardia, pero no tienes experiencia, en el caso de las mujeres “no sabes que nosotros preferimos un hombre”, vas a otro lugar “no que nosotros no tenemos mujeres”, entonces siempre hay un obstáculo, una puerta que se cierra”

(Entrevista Funcionaria Sence, Región de Ñuble)

A partir de los obstaculizadores planteados, se observan elementos críticos del programa, expresados, sobre todo por una inexperiencia de parte de OTEC en lo relacionado a intermediación Laboral, que obstaculiza a su vez los demás procesos asociados a esta etapa.

Tabla 9: Facilitadores y obstaculizadores del componente de Intermediación Laboral

Facilitadores	Obstaculizadores
<p>Experiencia de Organismos Técnicos en intermediación Laboral</p> <p>La experiencia en intermediación Laboral facilita poder generar acciones más concretas y focalizadas para la búsqueda de un empleo de este tipo. Además, el propio conocimiento y participación en el ecosistema laboral de las zonas por parte de los OTEC, generaría una mayor confianza y prestigio entre las empresas del territorio.</p>	<p>La intermediación Laboral podría ser nueva para algunas OTEC</p> <p>La intermediación laboral es un componente nuevo que se integra a este tipo de iniciativas, por ende, la experiencia en ello no es necesario desde las bases técnicas. Los OTEC entonces tendrían distintas maneras de abordar este componente, dependiendo de su posición en el ecosistema laboral propio de las regiones.</p>
<p>Contacto directo con empresas</p> <p>El contacto con empresas refiere a la manera de relacionarse con ellas, identificando, por ejemplo, áreas, departamentos y personas específicas a la que dirigirse. En ese sentido, el contar con estrategias que generen un contacto directo con ellas facilita la inserción laboral.</p>	<p>Dificultades para generación y mantención de redes empresariales</p> <p>En tanto hay quienes no tendrían una participación o posicionamiento en el ecosistema laboral de la zona, se encontrarían recién indagando en cómo generar una red empresarial y/o como encontrar los datos necesarios de empresas.</p>
<p>Experiencia de Tutores en Intermediación Laboral</p> <p>Si bien la responsabilidad de la inserción es exclusiva</p>	<p>Dificultades por la baja pertinencia de la Oferta Programática en Territorios</p>

Facilitadores	Obstaculizadores
<p>del OTEC, lo cierto es que, en caso de no contar con un trabajo previo en intermediación, podría facilitarse la tarea en el caso de Tutores de apoyo sociolaboral que hayan tenido experiencias de este tipo o también que tengan conocimiento del ecosistema local referido al tipo de empleo que se busca encontrar.</p>	<p>Se alude a que no hay suficientes cupos laborales en las áreas que se desempeñaron los cursos. Esto, y sumado a la dificultad en la generación de redes, también implica la colocación en labores no acordes al tipo de curso desarrollado.</p>
	<p>Dificultad para identificar necesidades de empresas en nuevos rubros Se alude a que las empresas tendrían sus propias capacitaciones o bien hay un desconocimiento de las necesidades concretas de las empresas.</p>
	<p>Dificultades administrativas Habría brechas para bajar la información hacia tutores, quienes se sentirían desprovistos de herramientas de apoyo y/o énfasis que propondría SENCE para la inserción Laboral, sobre todo en términos de posicionamiento ante empresas que podrían estar interesadas.</p>
	<p>Dificultades por Certificación de Conocimientos Problema que se arrastra desde la fase lectiva pero que influye en la dificultad para encontrar cupos laborales en tanto el curso no ofrecería una calificación asociada, que sea capaz de garantizar conocimientos entregados a usuarios(as).</p>
	<p>Dificultades por Perfil de Usuarios Hay perfiles de Usuarios a los que sería especialmente complejo de abordar. Entre ellos, personas de tercera edad y mujeres serían los más críticos.</p>

Fuente: Cliodinámica

4.4.2. Elementos del diseño de componentes

Con respecto al aseguramiento de poder llevar a cabo los distintos objetivos según las fases, se procedió a dar cuenta de las actividades propuestas por bases técnicas y con ello analizar de qué manera se están llevando a cabo y aportan o no al éxito del programa.

Tabla 10 Análisis de pertinencia de actividades propuestas en bases técnicas

Fase	Definición y objetivos	Principales actividades	Realización actividades	Resultados y evaluación de componente
Fase lectiva	Implementación de cursos de capacitación laboral basados en enfoque de competencias, mediante la capacitación estructurada en Planes Formativos. Actualización o incorporación de competencias producto de la incorporación de las nuevas tecnologías a los principales sectores productivos del país	Ejecutar el curso de acuerdo a sus especificaciones, y la propuesta metodológica e instrumentos presentados para cada uno de sus módulos en la propuesta seleccionada.	Si bien el facilitador utiliza el plan propuesto para las clases, lo cierto es que va realizando ajustes en los siguientes términos: - Reorden de los módulos para asegurar una lógica. - Profundización o no de algunos términos, según las características del curso. - Incorporación de actividades según retroalimentación con participantes, que tengan por objetivo fortalecer actividades que considera necesarias para ejercer la actividad.	Las actividades planteadas para la fase lectiva desde las bases, no dan cuenta de las distintas estrategias que son utilizadas por los(as) facilitadores, quienes realizan una sinergia de las distintas herramientas que han adquirido a través de la experiencia, pero ligándolas con una retroalimentación con los(as) usuarios. A través de las distintas actividades que se dan cuenta, se puede observar que los facilitadores solo delimitarían sus funciones a modo de fiscalización del desarrollo de la capacitación. Sin embargo, lo cierto es que desde las distintas percepciones se observa que es el encargado de asegurar la calidad de los contenidos y transferencia de habilidades, en retroalimentación constante con los (as) usuarios(as) lo que no sería estandarizado lo suficiente desde las bases técnicas.
		Entregar los útiles, herramientas e insumos, y materiales de seguridad desde el primer día de clases, según lo especificado en la propuesta formativa seleccionada, lo indicado en el Plan Formativo y el Acuerdo Operativo.	- Los usuarios reconocen sobre todo el manual que es entregado con los principales contenidos.	
		Registrar diariamente la asistencia de los participantes en el libro de clases con una diferencia de no más de 48 horas hábiles en el sistema, ajustándose a lo establecido en el	No hay referencias al respecto desde usuarios(as) y/o problemáticas que se puedan mencionar.	

		<p>“Manual de Procesos Transversales”.</p> <p>Ejecutar y registrar el Apoyo Socio Laboral, de acuerdo con lo señalado en el instructivo que regula dicho componente, aprobado a través de Resolución Exenta N°0018 de 02 de enero de 2019 de este Servicio Nacional.</p> <p>Acreditar debidamente las deserciones justificadas que impidan al participante asistir a clases por un período superior a las horas necesarias para aprobar la Fase Lectiva.</p>	<p>Hay dificultades para asegurar un tiempo destinado a las actividades que debiese desarrollar el ASL en tanto no pueden ser dentro del horario de clases.</p> <p>Así también hay quienes no conocerían al ASL, por lo que el registro podría no estar haciendo efectos durante la ejecución del programa.</p> <p>No hay referencias explícitas a este punto, aunque si se pudo observar que es el tutor ASL el que se contacta con los usuarios cuando estos no asisten a clases y cuando existe una relación de confianza intercede para evitar su deserción.</p>	
<p>Fase apoyo socio laboral</p>	<p>Reforzamiento de las oportunidades de empleabilidad de los participantes desde la construcción de un proyecto ocupacional y la articulación de acciones complementarias capaces de intervenir sobre las barreras que enfrentan.</p>	<p>Selección y Diagnóstico: identificar si el postulante es idóneo para el curso, a través de conocer sus intereses, aptitudes, expectativas respecto del curso de capacitación en particular, advertir su situación personal y familiar, saber si cuenta con experiencia laboral y formativa.</p>	<p>Los tutores de apoyo sociolaboral trabajan en las etapas de selección y diagnóstico. Dependiendo del OTEC pueden o no tener un apoyo para estas tareas.</p> <p>Aluden a que conllevaría una burocracia importante.</p> <p>Así también, si bien se pueden delimitar aspectos psicosociales, lo cierto es que también ayudan a ajustar expectativas respecto a los contenidos del programa.</p>	<p>En general, los tutores de apoyo sociolaboral aluden a una serie importante de acciones que deben de realizar durante el programa, para las cuales no siempre tendrían las herramientas y tiempos suficientes para su ejecución.</p> <p>A partir de los procesos mencionados, se debiese de generar una confianza suficiente con los(as) usuarios(as) para poder desarrollar sus habilidades y facilitar así la búsqueda de empleo, sin embargo, esto no se estaría dando en la mayoría de las ocasiones en tanto los(as)</p>
		<p>Orientación a través de utilización de herramientas: FODA</p>	<p>El análisis FODA es uno de los más valorados y reconocidos por los(as)</p>	

		Análisis Desarrollo Ocupacional	<p>distintos actores y es realizado en un comienzo de la capacitación. Sin embargo, no hay claridades sobre el cómo se desarrolla el Análisis de Desarrollo Ocupacional, donde podría guardar relación con referencias a “conversaciones” con tutores sobre su experiencia o la profundización de elementos, que pueden provenir desde el FODA en la etapa previa a la intermediación, para así llevar de mejor manera este último proceso.</p>	<p>usuarios(as) no reconocerían esta etapa.</p> <p>El componente de apoyo sociolaboral incluye distintas actividades y posibilidades que no serían suficientemente identificadas en términos de actividades principales, donde faltarían mayores herramientas para que estas no sean actividades parceladas, por ejemplo, con una continuidad asegurada con un horario dentro de las capacitaciones, que puedan generar una valoración de parte de los distintos actores sobre las habilidades transversales que se buscan fomentar.</p>
Fase intermediación laboral	<p>Esta etapa busca que el Tutor haga las gestiones necesarias con las empresas, durante la Fase Lectiva, para que los participantes sean insertados laboralmente, y adicionalmente, que coordine las entrevistas entre participantes y empresas</p> <p>Colocación laboral: Finalización del proceso completo de capacitación, de cursos</p>	<p>GESTIÓN DE EMPLEO</p> <p>Obtener información básica sobre los puestos de trabajo disponibles.</p>	<p>Esta labor, guarda la complejidad de ser espacios laborales en apertura, por tanto, en gran medida puede ser facilitado en tanto el OTEC en el que se desarrolla tendría un estudio laboral correctamente realizado anterior a la postulación, y con ello una red de empresas con necesidades identificadas y acordes al tipo de habilidades que se buscan desarrollar.</p> <p>En ese sentido, para tener la información, por un lado, se encuentran quienes tienen redes otorgadas por la institución, quienes deben de hacer uso de sus propias redes, entre las que se</p>	<p>La intermediación laboral es uno de los aspectos más críticos en tanto como se pudo observar en términos de resultados del programa.</p> <p>Si bien las bases técnicas dan cuenta de un orden lógico de actividades para la colocación, lo cierto es que en gran medida dependen de redes que no estarían aseguradas por los OTEC, presentando una brecha importante entre una y otra. En ese sentido, hay prácticas en términos de inserción en ecosistemas empresariales de</p>

<p>con salida dependiente y consiste en la obtención efectiva de un puesto de trabajo, a través de una relación laboral contractual regida por el Código del Trabajo, cuya mínima duración deberá ser de 3 meses en su totalidad, pudiendo celebrarse uno o más contratos de trabajo, cada uno, con una duración mínima de un mes.</p>		<p>encuentran trabajos anteriores y otras instituciones gubernamentales, y también quienes gestionan nuevas redes a la par del curso, como lo es la participación en ferias laborales.</p>	<p>parte de algunos organismos que podría incluirse como actividades. Así también es un proceso que a través de las actividades propuestas no se focaliza lo suficiente en situaciones propias de las zonas en específico en que se desarrolla el programa.</p>
	<p>Entregar información de la oferta disponible a partir del curso de capacitación.</p>	<p>Si bien se da cuenta de un ajuste de expectativas, sobre todo en el proceso de selección y al principio de la fase lectiva, lo cierto es que no se especificaría si esto refiere a la oferta laboral disponible.</p>	
	<p>Satisfacer los requerimientos de personal que manifiesten los empresarios.</p>	<p>En general se evidencia una baja relación con empresarios que puedan ofrecer puestos laborales relacionados a la reconversión. Lo que si se realiza es el informar sobre los perfiles que debiesen egresar del programa para su posterior inserción. Por su parte, se realiza un estudio del mercado laboral que ofrecerían las regiones, lo cual, sin embargo, no daría los resultados que se requieren, en tanto no se logra evidenciar las necesidades reales para una incorporación de estas características.</p>	
	<p>Gestionar vacantes para la integración laboral.</p>	<p>Se generan vacantes para la integración laboral, sin embargo, estas no siempre tienen que ver con el perfil de egreso del programa, sino más bien intencionada por la necesidad y compromiso de</p>	

			recursos según las bases técnicas para la colocación.	
		Coordinar entrevistas según la información que entrega la empresa y la información que ha ido recabando el Tutor del participante, según sus expectativas y posibilidades laborales.	Los ASL si considerasen las características propias de usuarios(as) para las entrevistas, en un primer instante. Sin embargo, se evidencia que al pasar del tiempo solo se informa sobre oportunidades laborales generales al grupo capacitado.	
		Apoyar al participante en adaptar y perfeccionar el curriculum Vitae, y adecuarlo según Empresa y cargo al que se postula en la entrevista o necesidades del mercado.	La actualización del Currículum es una de las actividades más reconocidas en conjunto con los diagnósticos y entrega nuevas herramientas para los(as) usuarios(as).	

Fuente: Clodinámica

4.5. Resultados del programa

En el siguiente módulo, se da cuenta de los resultados preliminares obtenidos a partir de la percepción de los distintos actores involucrados en el Programa sobre el cumplimiento de su propósito, referido a la disminución en los tiempos de búsqueda de empleo y la reconversión laboral lograda a través de la capacitación. De esta manera se busca responder al objetivo 6 *“Evaluar el cumplimiento del propósito del programa, en cuanto a la disminución en los tiempos de búsqueda de empleo y, a partir de la reconversión laboral lograda a través de la capacitación otorgada”*.

Para contextualizar estos resultados, se debe tener en cuenta que el objetivo del Programa de Reconversión Laboral de Sence apunta a atender las necesidades de capacitación de personas desempleadas - que hayan perdido su empleo recientemente - para poder aumentar la posibilidad de reinsertarse laboralmente y mejorar sus competencias laborales. En ese sentido, también se propone el potenciar las posibilidades de reconversión laboral de los usuarios hacia sectores que tendrían una alta inversión proyectada o a través de nuevas tecnologías.

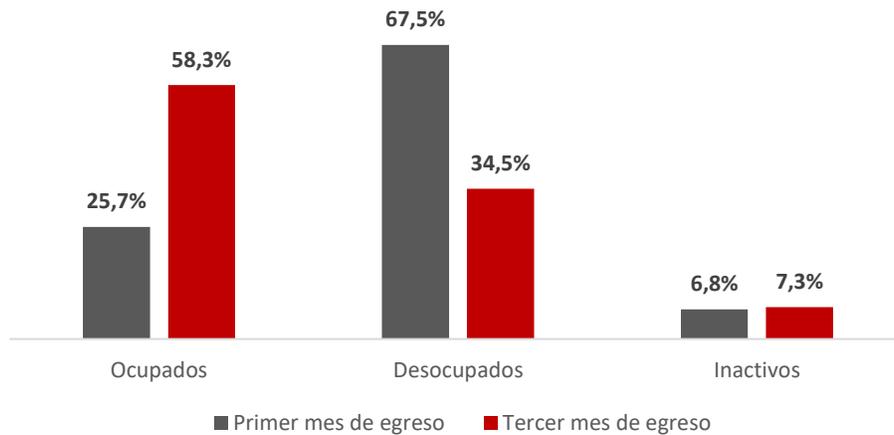
4.5.1. Seguimiento laboral

Un primer punto para considerar para el análisis de los resultados del programa es el identificar si es que efectivamente luego de 3 meses de terminada la fase lectiva, los(as) usuarios(as) habrían pasado a insertarse laboralmente en algún rubro. En ese sentido, se procedió a hacer un seguimiento a través de un estudio cuantitativo, a quienes terminaron la fase lectiva, al mes y a los 3 meses desde ese momento. Sin embargo, es necesario tomar con cierta precaución estos resultados en la medida que falta levantar información al sexto mes de egreso de los funcionarios

Así, a los usuarios(as) del programa se les consultó por si habían trabajado o realizado algún tipo de actividad remunerada la semana previa a la aplicación del primer y tercer mes de egreso, y también se les preguntó si se encontraban buscando empleo durante las últimas 4 semanas. A partir de estas preguntas se logró determinar la situación ocupacional de los(as) usuarios(as) del programa quienes fueron clasificados en tres tipos: 1) usuarios(as) ocupados(as), correspondiente a quienes se encontraban desempeñando alguna actividad remunerada o negocio la semana anterior, 2) usuarios(as) desocupados(as), caracterizados como los(as) usuarios(as) que no se encontraban trabajando o desarrollando algún tipo de actividad remunerada o negocio, pero que si estaban buscando trabajo y 3) usuarios(as) inactivos(as), correspondientes a quienes no se encontraban trabajando y tampoco buscando algún empleo o actividad remunerada en las últimas 4 semanas.

Así, el siguiente gráfico registra cambios importantes en la situación ocupacional de los egresados(as) del programa, con un incremento en el número de ocupados(as), los que pasan de 25,7% a 58,3%, y una disminución en el número de desocupados(as) que va de 67,5% a 34,5%.

Gráfico 13 Situación ocupacional de los usuarios al primer y tercer mes de egreso – (N=206)

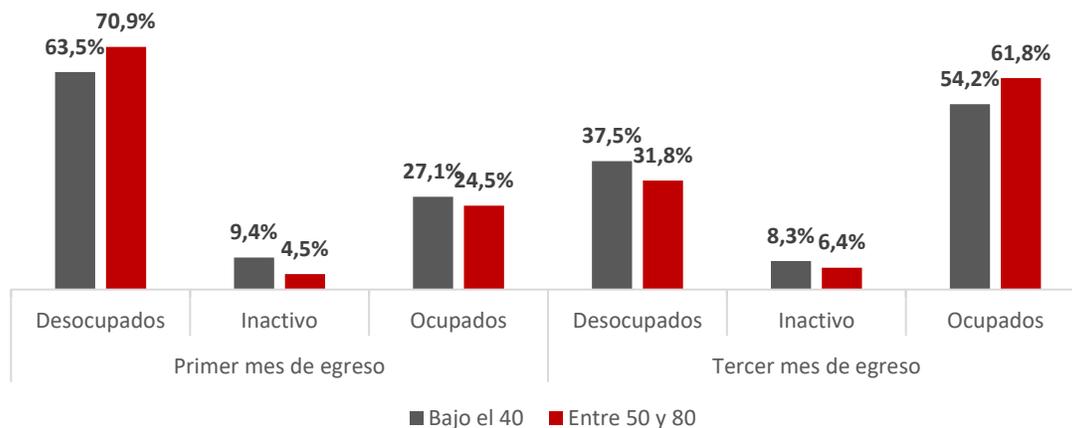


Fuente: Cliodinámica

En primer lugar, se evidencia en relación a la situación ocupacional de los usuarios que, en el primer mes de egreso, era mayor el porcentaje de usuarios del tramo de 0 a 40 del RSH que se encontraban empleados (27,1%) en comparación con los usuarios de mayor nivel socioeconómico (24,5%). Sin embargo, esta situación se revierte al tercer mes de egreso, ya que un porcentaje mayor de los usuarios del tramo de 50 a 80 se encuentran empleados en este periodo de tiempo (61,8%) en contraste con los usuarios de menor nivel socioeconómico que están en esta situación (54,2%).

Asimismo, como es de esperarse el porcentaje de usuarios desocupados disminuye entre una medición y otra, siendo mayor esta caída en el caso de los usuarios de mayor nivel socioeconómico. Así, el porcentaje de usuarios desocupados del tramo de 50 a 80 disminuye en 39,1 puntos porcentuales entre el primer mes de egreso, mientras que en el caso de los usuarios de menor nivel socioeconómico la disminución es de sólo 26 puntos porcentuales.

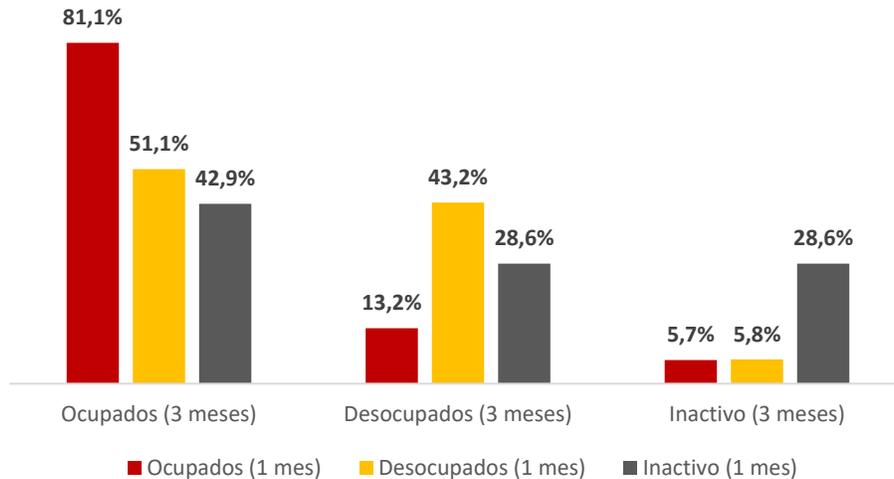
Gráfico 14 Situación ocupacional de los usuarios al primer y tercer mes de egreso Según tramos de RSH – (N=206)



Fuente: Cliodinámica

La evidencia presentada en el siguiente gráfico muestra que más de la mitad de los desocupados al primer mes de egreso se encuentran ocupados al tercer mes, dando cuenta de manera preliminar de un aumento de la empleabilidad de los(as) usuarios(as) entre ambas mediciones.

Gráfico 15 Situación ocupacional de los usuarios tercer mes de egreso según situación ocupacional de los usuarios al primer mes de egreso – (N=206)



Fuente: Clodinámica

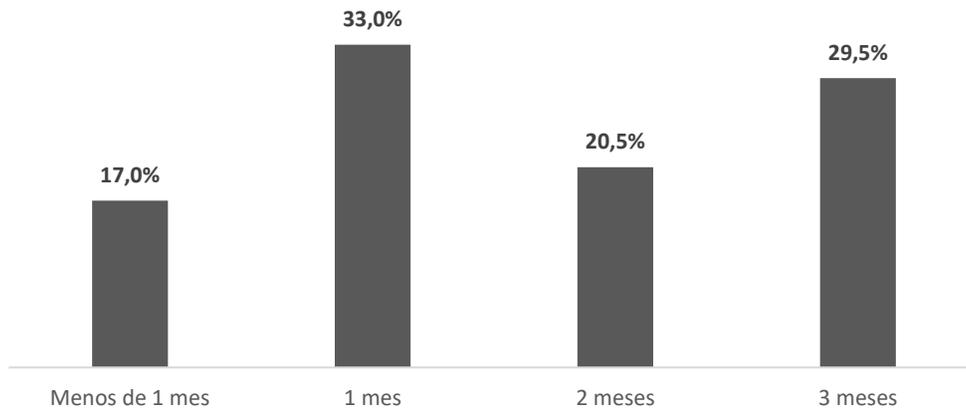
Respecto a los(as) usuarios(as) que habrían encontrado una oportunidad laboral tiempo después al programa, es importante dar cuenta que hay quienes mencionarían que los Organismos Técnicos harían una **colocación en labores que no serían acordes a las expectativas** que tienen en términos de condiciones de trabajo, rubro y remuneración, por lo que pueden encontrarse en un estado de ocupación, pero no por ello implicar una puesta en práctica de sus conocimientos de manera adecuada, y sobre todo, no implicaría un cambio en sus condiciones de vida anteriores.

Así, se procede a realizar un acercamiento a las características principales de la búsqueda de empleo de los(as) usuarios(as) del programa y generar también una mirada más específica respecto a las labores que desempeñan quienes están ocupados(as), que permita dar cuenta en qué medida se podrían haber cumplido las expectativas de usuarios(as) y con ello también los propios objetivos del programa, relacionados con acortar los tiempos de desempleo y ofrecer también una mayor estabilidad laboral.

SEGUIMIENTO LABORAL OCUPADOS

La identificación de la situación ocupacional de los(as) usuarios(as) no sólo permite separarlos en diferentes grupos sino también caracterizarlos de manera diferenciada según si se encuentren o no desempeñando algún tipo de actividad remunerada. Así, **entre los(as) usuarios(as) que están trabajando al tercer mes de egreso** es posible establecer que **el tiempo de búsqueda de trabajo se extendió por 1 mes o menos (50%)**, lo que corresponde a un tiempo de búsqueda menor en comparación con el tiempo máximo que han estado desempleados a lo largo de su trayectoria laboral.

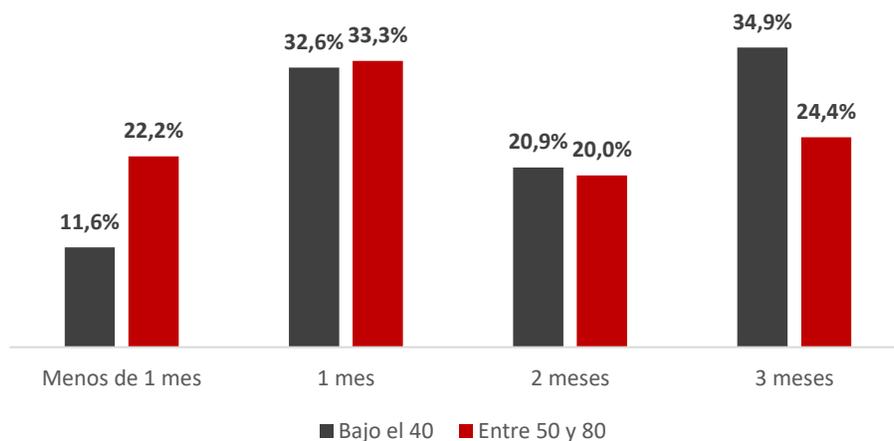
Gráfico 16 Tiempo de búsqueda desde que finalizó la capacitación (tercer mes de egreso) OCUPADOS – (N=120)



Fuente: Cliodinámica

Por otro lado, en el siguiente gráfico se observa que el tiempo de búsqueda de empleo es menor en el caso de los usuarios de mayor nivel socioeconómico. Así, mientras un 34,9% de los usuarios bajo el 40 del RSH demoraron 3 meses en insertarse laboralmente, este porcentaje disminuye a 24,4% en el caso de los usuarios del 50 a 80 del RSH. En la misma línea, un 22% de los usuarios de mayor nivel socioeconómico que se encontraban ocupados al tercer mes de egreso señalan que tardaron menos de 1 mes en insertarse en el mercado del trabajo, porcentaje que se reduce a 11,6% en el caso de los usuarios del tramo de 0 a 40.

Gráfico 17 Tiempo de búsqueda desde que finalizó la capacitación (tercer mes de egreso) OCUPADOS Según tramos de RSH – (N=120)

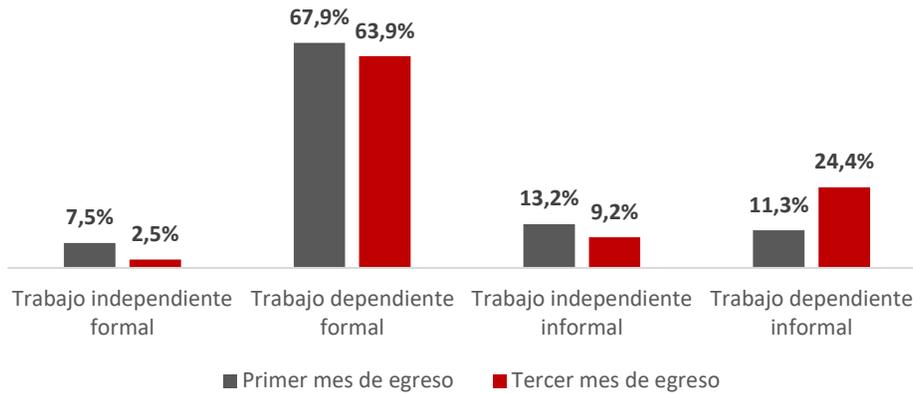


Fuente: Cliodinámica

En cuanto al tipo de trabajo que se encuentran desempeñando estos(as) usuarios(as), **la gran mayoría cuenta con un trabajo dependiente formal**, tanto al primer mes (67,9%) como al tercer mes de egreso (63,9%). Si bien este hallazgo puede calificarse como positivo porque muestra una cierta continuidad con las características del trabajo que realizaban los(as) usuarios(as) antes de su ingreso al programa, también es importante considerar que se observa un incremento de 13,3% en los(as) usuarios(as) que se encuentran trabajando de manera dependiente sin un contrato de

trabajo entre el primer y tercer mes de egreso. Así también, una relación formal de trabajo tampoco guardaría relación con un cumplimiento de las expectativas laborales de usuarios(as), en tanto no implica necesariamente un mejoramiento de su calidad de vida a través del programa, considerando su situación anterior al ingreso.

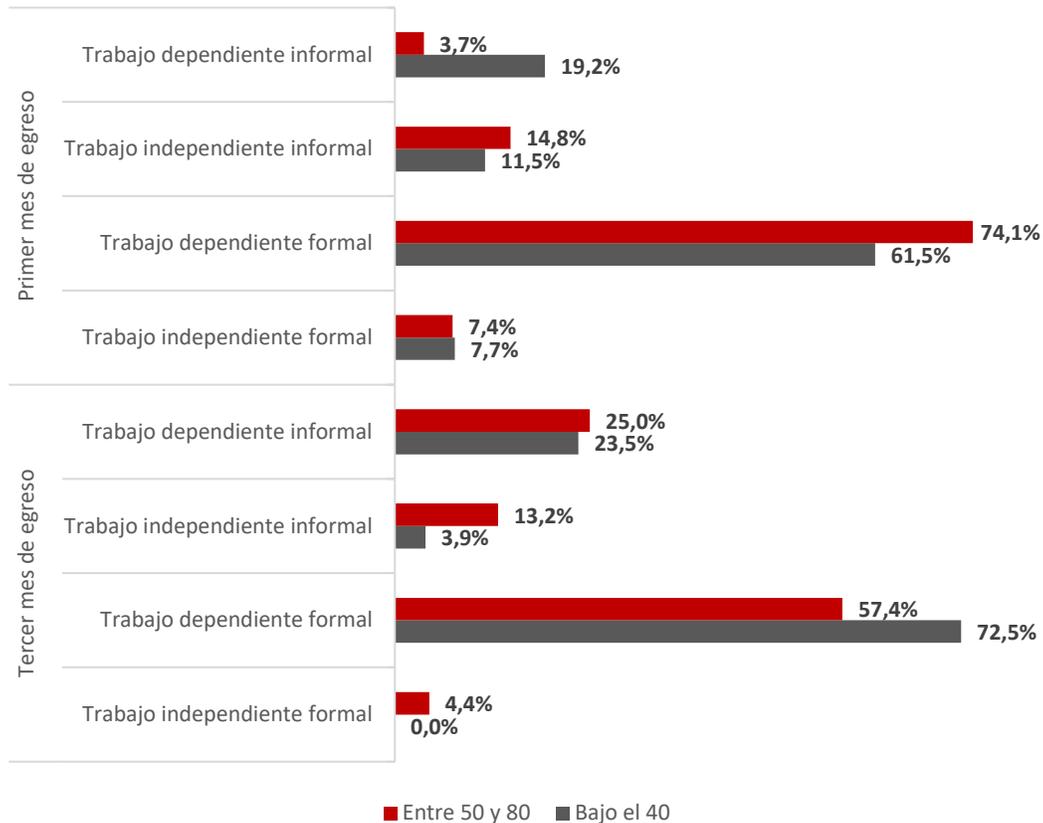
Gráfico 18 Tipo de trabajo de los usuarios al primer y tercer mes de egreso– OCUPADOS (N=120)



Fuente: Clodinámica

Por otro lado, también es posible observar diferencias en el tipo de trabajo en el que se insertan los usuarios según su nivel socioeconómico. De esta manera, en el primer mes de egreso los usuarios del tramo 50 a 80 se insertan en mayor medida en trabajos dependientes donde existe un contrato de trabajo (74,1%), que sus pares del tramo de 0 a 40 (61,5%), aunque esta tendencia se revierte al tercer mes de egreso, donde los usuarios de este último grupo son quienes pasan a insertarse en mayor medida en trabajos dependientes formales (72,5%). En la misma línea, los usuarios de mayor nivel socioeconómico comienzan a insertarse en mayor medida en trabajos dependientes informales en comparación con sus pares bajo el 40 entre el primer y tercer mes de egreso, lo que puede explicarse por la entrega de servicios de parte de estos usuarios bajo una modalidad freelance que no supone una relación regulada por el código del trabajo.

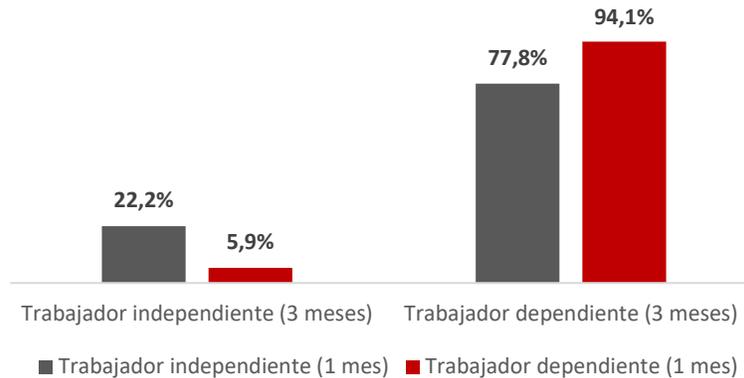
Gráfico 19 Tipo de trabajo de los usuarios al primer y tercer mes de egreso Según tramos de RSH – OCUPADOS (N=120)



Fuente: Cliodinámica

Para identificar de mejor manera las características del empleo de los(as) usuarios(as) entre ambas mediciones se cruzó la categoría de empleo al primer mes de egreso con la categoría de trabajo al tercer mes. Así es posible observar que no se observan diferencias estadísticamente significativas en el tipo de trabajo de los(as) usuarios(as) al primer y tercer mes de egreso. Específicamente, un 67,9% de los trabajadores tienen un trabajo dependiente formal al primer mes de egreso, porcentaje que disminuye, pero no de manera significativa al tercer mes de egreso. Por tanto, existe una continuidad en la categoría de empleo de los(as) usuarios(as) tomando en cuenta la información en la primera y tercera medición.

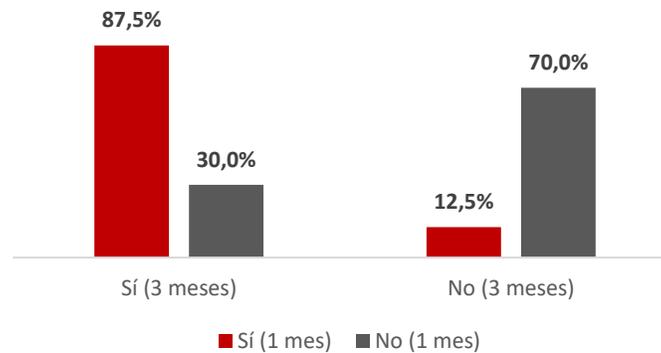
Gráfico 20 Categoría de empleo, negocio o actividad remunerada al tercer mes de egreso según categoría de empleo, negocio o actividad remunerada al primer mes de egreso– OCUPADOS (N=120)



Fuente: Cliodinámica

El mismo ejercicio se repitió al analizar la existencia de un contrato de trabajo entre las diferentes mediciones, observándose esta vez diferencias estadísticamente significativas. De esta manera, un 87,5% de los(as) usuarios(as) con un contrato de trabajo al primer mes de egreso, tenían un contrato de trabajo al tercer mes de egreso. Este hallazgo es importante porque viene a ratificar como resultado que las condiciones del empleo que se consigue al primer mes de egreso se mantienen al tercer mes de egreso.

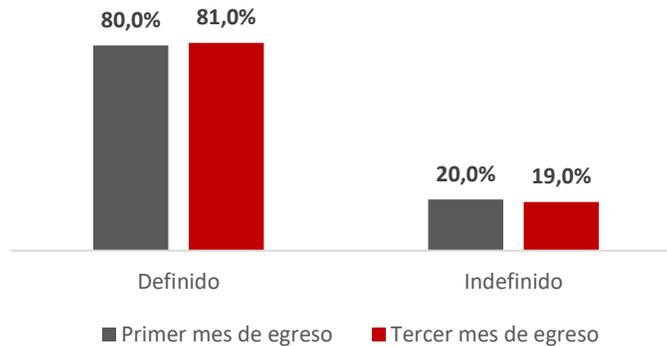
Gráfico 21 Contrato de trabajo al tercer mes de egreso según contrato de trabajo al primer mes de egreso OCUPADOS – (N=120)



Fuente: Cliodinámica

En relación con el tipo de contrato que poseen los(as) usuarios(as) al primer y tercer mes de egreso, no se observan mayores diferencias. Específicamente, cerca de **un 80% de los(as) usuarios(as) tiene un contrato de trabajo definido**, ya que es el tipo de contrato más común cuando se ingresa a un nuevo empleo porque permite establecer una fase de prueba antes de pasar a un contrato indefinido.

Gráfico 22 Pregunta ¿Qué tipo de contrato posee? Al primer y tercer mes de egreso–OCUPADOS (N=79)



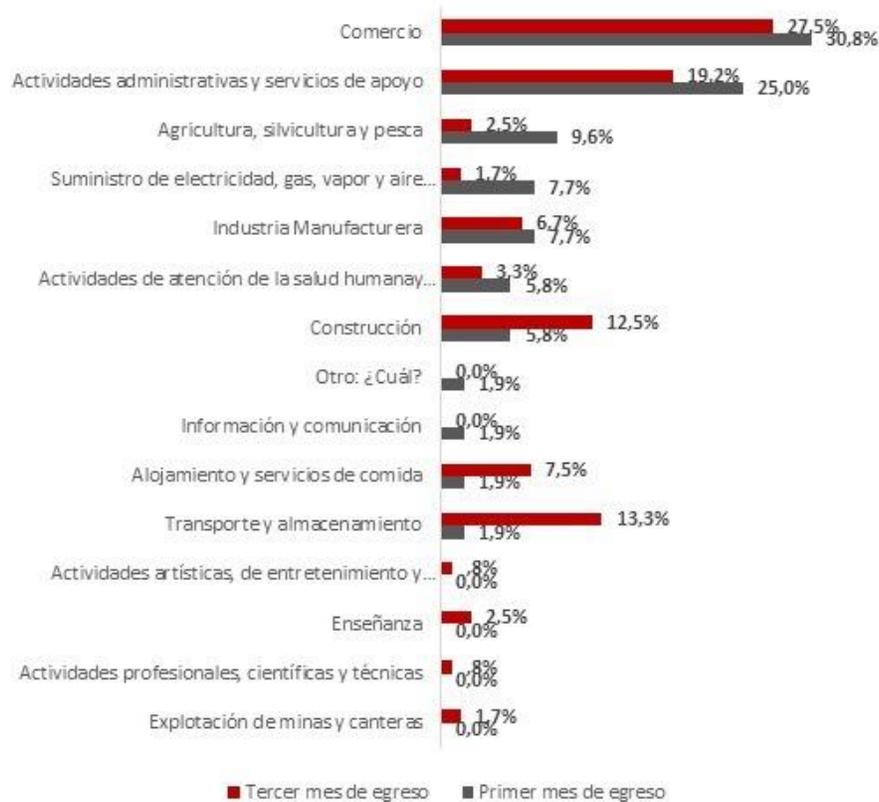
Fuente: Cliodinámica

En cuanto al área productiva en el que se desempeñan los(as) usuarios(as) que encontraron un trabajo, se observa que se mantiene en primer lugar -tanto al primer mes como al tercer mes de egreso- como **principal área productiva el comercio** (30,8% al primer mes y 27,5% al tercer mes de egreso), seguida de cerca por **el área de actividades administrativas y servicios de apoyo**, aunque ésta área productiva registra una caída importante entre ambas mediciones cercana a 6 puntos porcentuales.

Sin embargo, también se observan áreas cuya representación crece entre una medición y otra como lo son el área de la construcción, la que pasa de 5,8% a 12,5%, y el área de transporte y almacenamiento, cuyas cifras cambian de 1,9% a 13,3%. Es precisamente esta última área la que enfrenta el incremento más significativo y precisamente coincide con los temas abordados por algunos de los cursos, lo que podría estar dando luces del cumplimiento del propósito de reconversión que tiene el programa.

El área de construcción, desde la experiencia de participantes en el estudio, sería uno de los espacios que ofrecería mayores facilidades de poder encontrar trabajo, sobre todo porque habría necesidades manifestadas por empresas y así también habría una mayor relación con ellas, por parte de los organismos a cargo de la ejecución del programa, sin embargo, en el área de construcción sólo existieron 75 matriculados(as). Otro resultado relevante refiere a que las áreas de Transporte y Logística y comercio comparten un número similar de matriculados (329 y 287 respectivamente), pero obtienen tasas de colocación distintas, obteniéndose mejores resultados en el sector comercio.

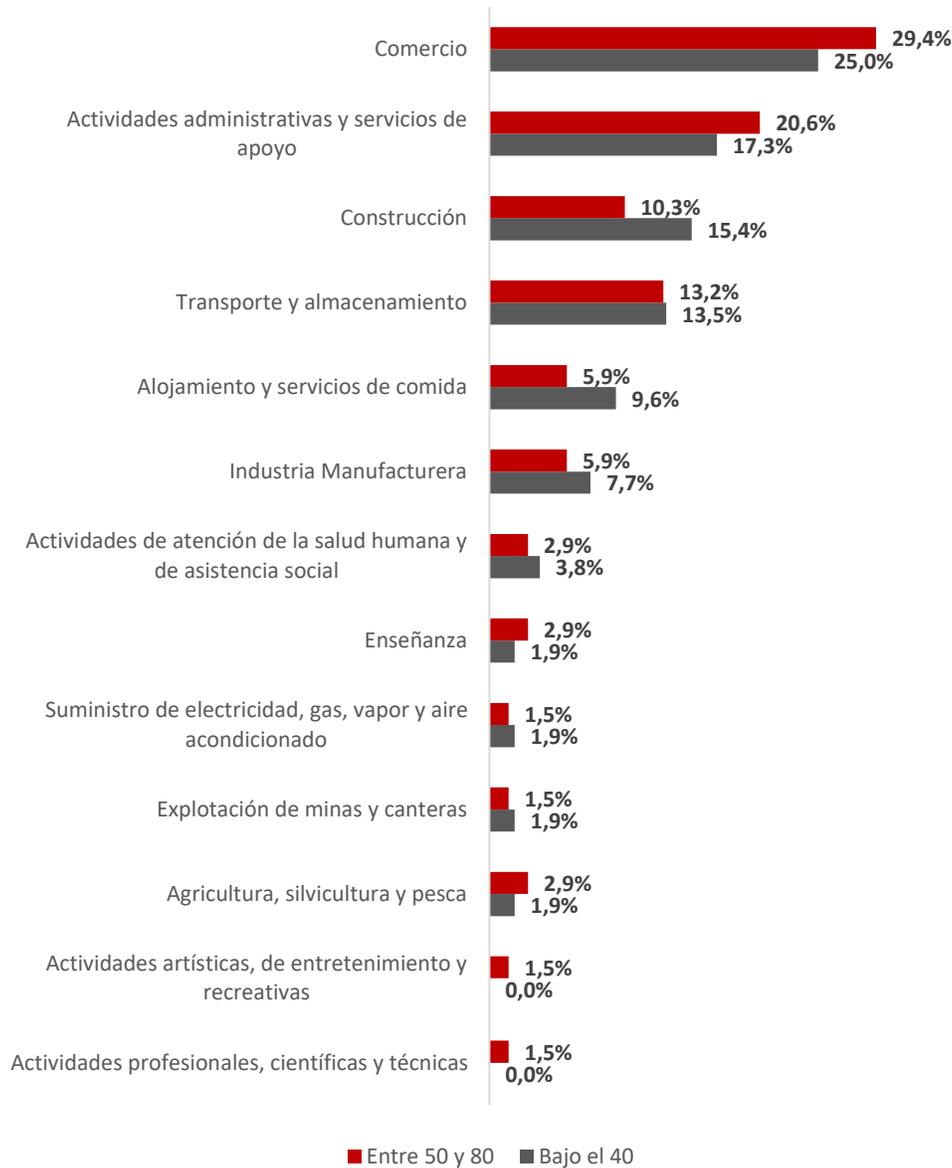
Gráfico 23 Pregunta Considerando su actual empleo, negocio o actividad remunerada ¿A cuál de las siguientes áreas productivas corresponde? Al primer y tercer mes de egreso– OCUPADOS (N=120)



Fuente: Clodinámica. No se incluyen las áreas suministro de agua, alcantarillado, gestión de desechos y actividades de saneamiento; actividades financieras y de seguro; actividades inmobiliarias; y administración pública y defensa, planes de seguridad social de afiliación obligatoria por no presentar casos.

En relación a las áreas donde se desempeñan los usuarios ocupados en la actualidad según nivel socioeconómico se observa que los usuarios del tramo que va de 50 a 80 tienden a ejercer sus labores en una mayor proporción que sus pares bajo el 40 en el área de comercio (29,4%), actividades administrativas y servicios de apoyo (20,6%), enseñanza y actividades de agricultura, silvicultura y pesca (ambas con 2,9%), además de actividades artísticas y de entretenimiento y actividades profesionales, científicas y técnicas (ambas con 1,5%). Por su parte, los usuarios del tramo 0 a 40 se desempeñan en mayor medida en el área de construcción (15,4%), alojamiento y servicios de comida (9,6%), industria manufacturera (7,7%) y actividades de atención humana y asistencia social (3,8%).

Gráfico 24 Pregunta 10 Considerando su actual empleo, negocio o actividad remunerada ¿A cuál de las siguientes áreas productivas corresponde? (tercer mes de egreso) Según tramos de RSH – OCUPADOS (N=120)



Fuente: Cliodinámica

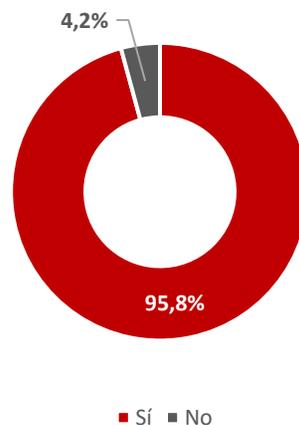
A la par de los resultados, se podría dar cuenta que la intermediación laboral podría no estar teniendo el peso suficiente en términos de búsqueda de oportunidades laborales, considerando que los elementos expuestos no implican un cambio sustancial en las condiciones en que se trabajaba con anterioridad al programa. De todas maneras, tampoco habría un seguimiento que pueda medir específicamente el impacto del programa, en tanto lo que se busca es indagar en sus condiciones laborales.

SEGUIMIENTO LABORAL DESOCUPADOS

Otro de los grupos que se buscó caracterizar a través de la encuesta de seguimiento laboral es el de los(as) usuarios(as) desocupados(as), considerando su disposición para trabajar, el tiempo de búsqueda de empleo, las actividades de búsqueda de trabajo y sus percepciones sobre las razones que estarían detrás de su imposibilidad de encontrar un nuevo empleo.

En relación con el primer punto, se evidencia que la mayor parte de los(as) usuarios(as) desocupados se encuentran **disponibles para comenzar a trabajar durante las próximas dos semanas (95,8%)**, por lo que no es de extrañar que se encuentren realizando una serie de actividades para poder cumplir con este propósito.

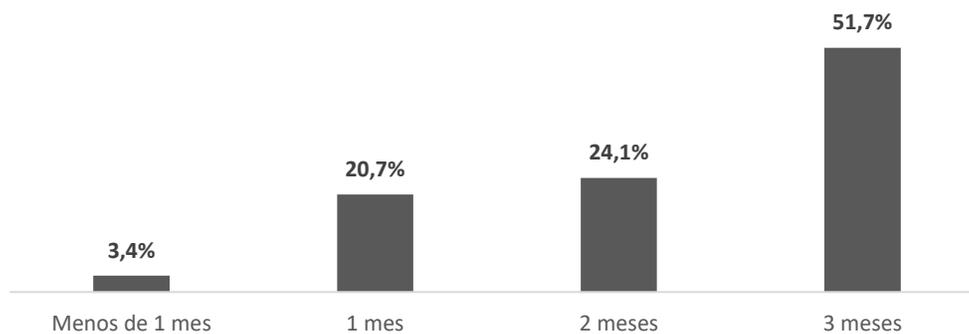
Gráfico 25 Pregunta 20 Si usted encontrara trabajo el día de hoy ¿podría comenzar a trabajar durante las próximas dos semanas? (tercer mes de egreso) – (N=71)



Fuente: Cliodinámica

Por otra parte, el tiempo de búsqueda de los(as) usuarios(as) una vez que finalizaron la capacitación es en la **mayoría de los casos de 3 meses (51,7%)**, mientras que una proporción menor (3,4%) tardó menos de 1 mes en encontrar un empleo. Estos resultados estarían dando cuenta que los(as) usuarios(as) que no han logrado encontrar un empleo seguirían buscando una oportunidad laboral en el presente, por lo que en el caso de ellos(as) el proceso de intermediación laboral no habría resultado exitoso.

Gráfico 26 Pregunta 21 Desde que finalizó la capacitación ¿Cuánto tiempo lleva buscando empleo o algún tipo de actividad remunerada? (tercer mes de egreso) – (N=71)

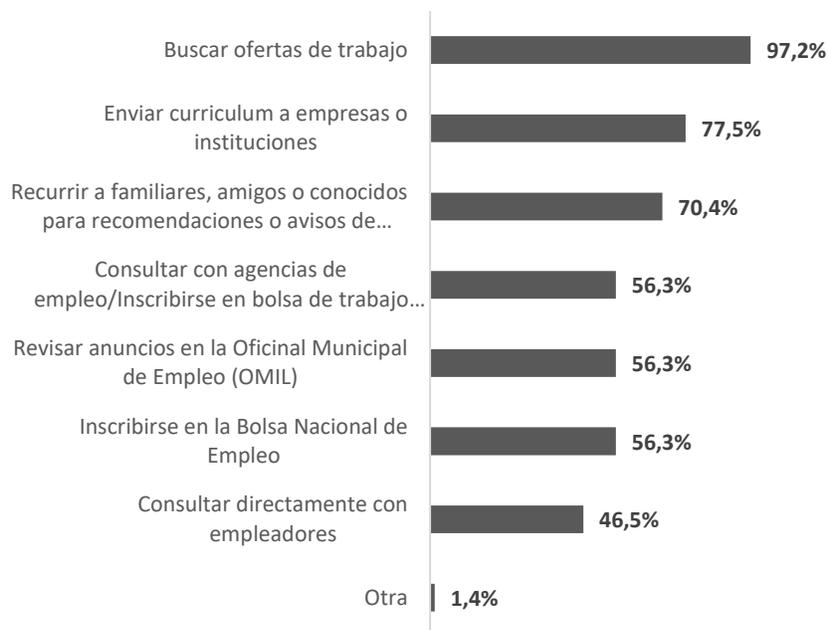


Fuente: Cliodinámica

Dentro de las actividades de búsqueda de empleo que más son realizadas por los(as) usuarios(as) se encuentran la **búsqueda de trabajo a través de medios físicos (diarios) o digitales (portales de empleo) (97,2%)**, el enviar currículum a empresas o instituciones (77,5%) y, en tercer lugar, recurrir a familiares, amigos o conocidos para obtener recomendaciones de trabajo (70,4%).

Por otra parte, la actividad que es realizada en menor medida es la consulta directa con empleadores (46,5%), lo que podría explicarse porque esta labor es dejada en manos del tutor sociolaboral, aunque también podría dar cuenta de un debilitamiento de las redes que tendrían los(as) participantes, y además podrían no ofrecer ocupaciones que permitan mejorar su calidad de vida.

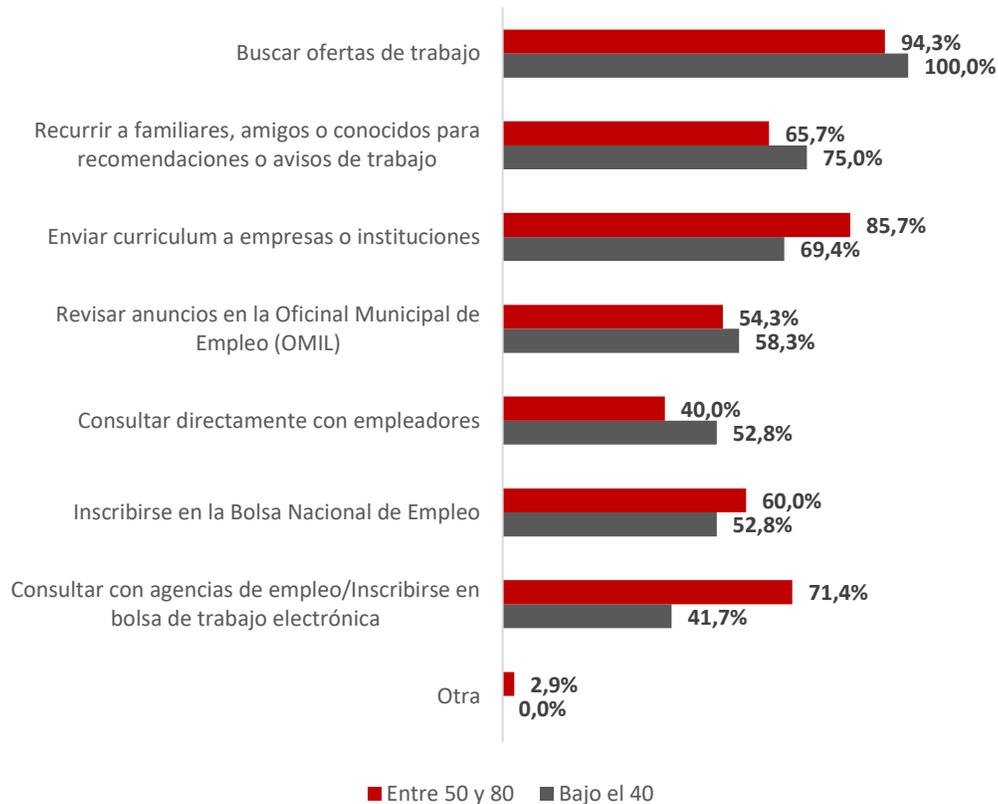
Gráfico 27 Pregunta 22 ¿Me puede señalar cuál de las siguientes acciones ha realizado para conseguir empleo o iniciar alguna actividad remunerada? (tercer mes de egreso) – (N=71)



Fuente: Cliodinámica

En cuanto al tipo de acciones que han realizado los usuarios para conseguir un empleo o actividad remunerada, se observa que los usuarios de mayor nivel socioeconómico tienden en mayor medida a recurrir a acciones como enviar currículum a empresas o instituciones (85,7%), consultar a agencias de empleo o inscribirse en bolsas de trabajo electrónicas (71,4%) e inscribirse en la Bolsa Nacional de Empleo (60%) que sus pares del tramo bajo el 40. Por su parte, este último grupo de usuarios tienden a recurrir en mayor proporción a familiares, amigos o conocidos (75%), a la OMIL (58,3%) y a consultar directamente con empleadores (52,8%) para poder insertarse laboralmente.

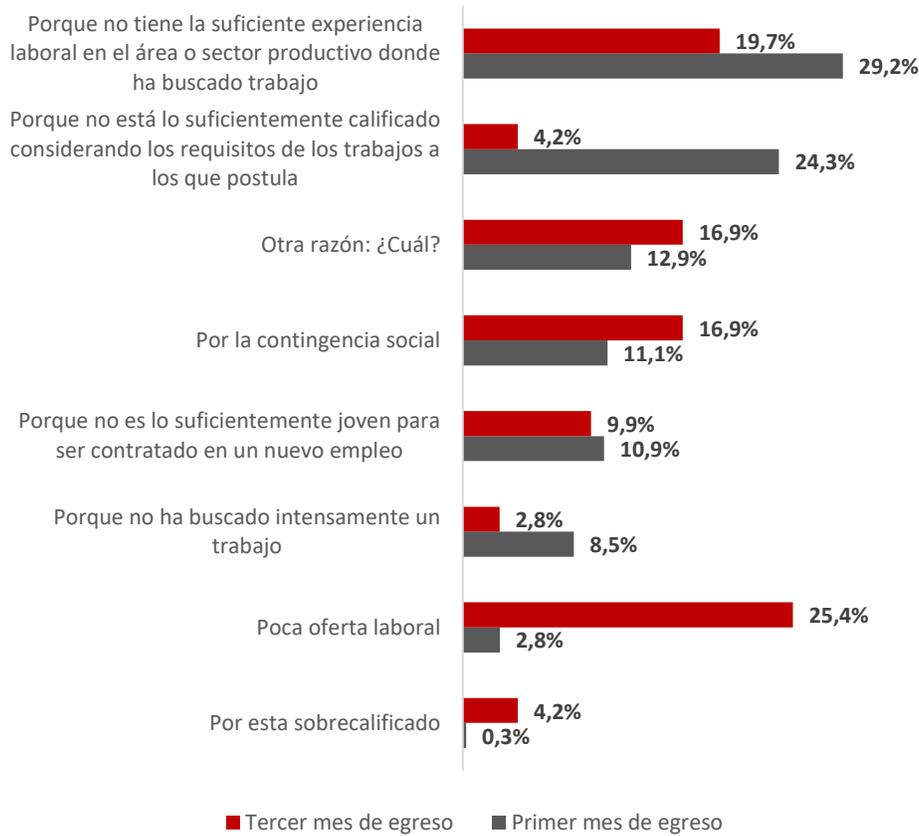
Gráfico 28 Pregunta 22 ¿Me puede señalar cuál de las siguientes acciones ha realizado para conseguir empleo o iniciar alguna actividad remunerada? (tercer mes de egreso) Según tramos de RSH – (N=71)



Fuente: Cliodinámica

También se le consulta a los(as) usuarios(as) desocupados(as) por cuál es la principal razón por la que creen que no han logrado encontrar un trabajo, observándose cambios importantes entre el primer y tercer mes de egreso. En este sentido, razones como **la falta de experiencia (29%) y la falta de calificación a los empleos que postulan (23%)**, mencionadas en primer y segundo lugar por parte de los(as) usuarios(as) al primer mes de egreso, pierden relevancia al tercer mes, **emergiendo otras como el estallido social** que vivió el país a fines del año pasado (18%) y **la existencia de poca oferta laboral (25,4%)**, hechos que han impedido a estos usuarios(as) encontrar un trabajo. También se observa un leve aumento en el porcentaje de usuarios que manifiestan que no han logrado encontrar un trabajo por otras razones, entre las que destacan aquellos(as) que dicen estar sobrecalificados(as) y los que se sienten discriminados(as) por el hecho de poseer un hijo.

Gráfico 29 Pregunta ¿Cuál es la principal razón por la que cree que no ha logrado encontrar un trabajo? Al primer y tercer mes de egreso –(N=71)



Fuente: Cliodinámica

Al consultar por la principal razón por la cual cree que no ha logrado encontrar un empleo, se observa que los usuarios del tramo de 50 a 80 tienden a culpar en mayor medida a factores individuales que los usuarios de menor nivel socioeconómico. En este sentido, las principales razones individuales aducidas por este grupo son la falta de experiencia laboral en el sector productivo donde ha buscado trabajo (25,7%) y el nivel de calificación, ya sea entendida como sub o sobre calificación (5,7 y 8,6%, respectivamente). Por su parte, los usuarios bajo el 40 tienden a atribuir su imposibilidad de conseguir un empleo a factores más bien externos como lo son la falta de oportunidades laborales (33,3%) y a factores individuales como la edad (13,9%).

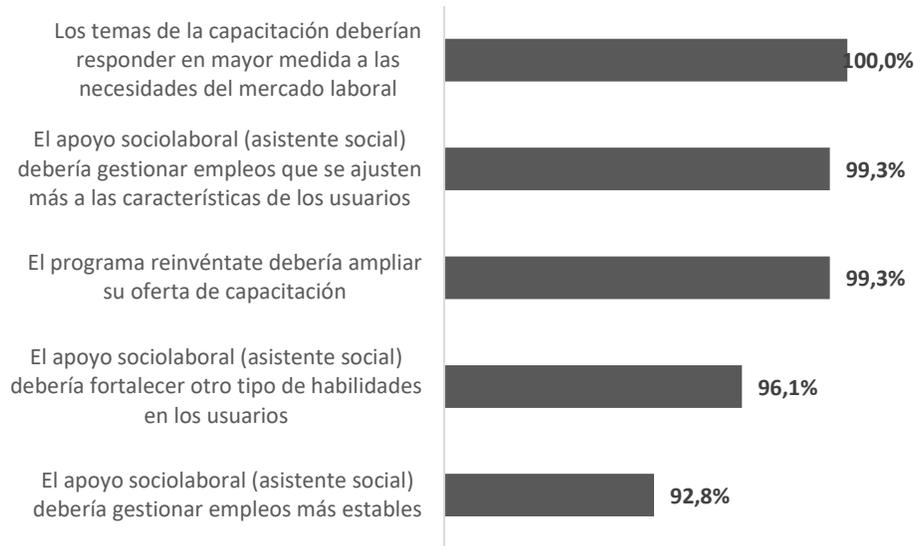
Gráfico 30 Pregunta 23 ¿Cuál es la principal razón por la que cree que no ha logrado encontrar un trabajo? (tercer mes de egreso) Según tramos de RSH – (N=71)



Fuente: Cliodinámica

Finalmente, se les consulta a los(as) usuarios(as) por cuáles son las características que debería tener el programa de Reconversión Laboral para facilitar la búsqueda de empleo. En esta línea, el siguiente gráfico muestra prácticamente una unanimidad entre los(as) usuarios(as), ya que casi la totalidad de estos señalan como cambios a **realizar un mayor ajuste entre los temas de la capacitación y las necesidades del mercado laboral** (100%), la ampliación de la oferta de capacitación y el mayor ajuste de los empleos a las características de los(as) usuarios(as) (99,3%) y el fortalecimiento de otras habilidades en los(as) usuarios(as) (96,1%). En el indicador que se observa el menor grado de acuerdo en términos relativos, es en relación con la gestión de empleos más estables (92,8%), lo que podría estar explicado por la necesidad que tienen estos usuarios(as) de trabajar, independiente de las condiciones laborales que se ofrezcan.

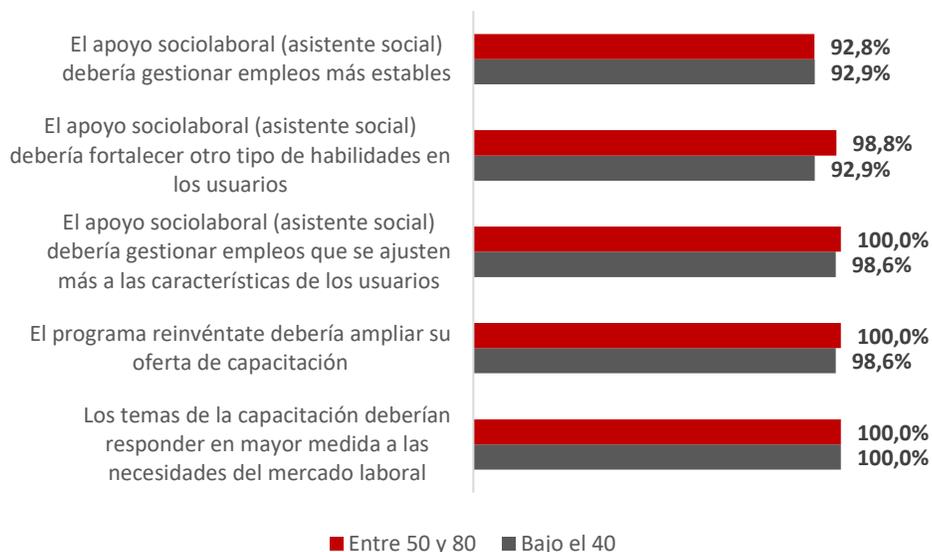
Gráfico 31 Pregunta 33 ¿Cuál de las siguientes características debería tener el programa Reinvéntate para facilitar su búsqueda de empleo? (primer mes de egreso) Respuesta múltiple- (N=153)



Fuente: Clodinámica

Al analizar la evaluación que los usuarios hacen de la fase de intermediación según nivel socioeconómico, se observan leves diferencias entre ambos grupos. Entre los indicadores con mayores diferencias se encuentran la gestión de empleos más adecuados a las características de los usuarios, la ampliación de la capacitación y el fortalecimiento de otro tipo de habilidades en los usuarios, donde los usuarios del tramo de 50 a 80 quienes están más de acuerdo con la implementación o mejoramiento de este tipo de características.

Gráfico 32 Pregunta 33 ¿Cuál de las siguientes características debería tener el programa Reinvéntate para facilitar su búsqueda de empleo? (primer mes de egreso) Respuesta múltiple según tramo RSH - (N=153)



Fuente: Clodinámica

SEGUIMIENTO LABORAL INACTIVOS

El último grupo de usuarios(as) analizado es el de usuarios(as) inactivos, a quienes se les consultó por las razones por las cuales no se encontraban buscando trabajo o realizando algún tipo de gestión para crear su propia empresa o negocio. Al tratarse de un número menor de encuestados(as), los resultados son presentados como número de casos y no en términos porcentuales. En el primer mes de egreso la **principal razón era el embarazo o licencia médica**, opción señalada por 9 de los(as) usuarios(as) inactivos, seguido porque se encuentra estudiando con 4 usuarios(as). Al tercer mes de egreso se diversifican las razones por las cuales las personas inactivas no han buscado trabajo, aunque se mantiene el embarazo o licencia médica como motivo recurrente con 5 usuarios(as) indicando esta opción. Por su parte, crece la opción otro, la cual agrupa una variedad de razones entre las que destacan el comienzo de un emprendimiento o la falta de dinero.

Gráfico 33 Pregunta ¿Cuál es la razón o razones por la(s) que no buscó trabajo o realizó algún tipo de gestión para crear su propia empresa o negocio? - (N=17)



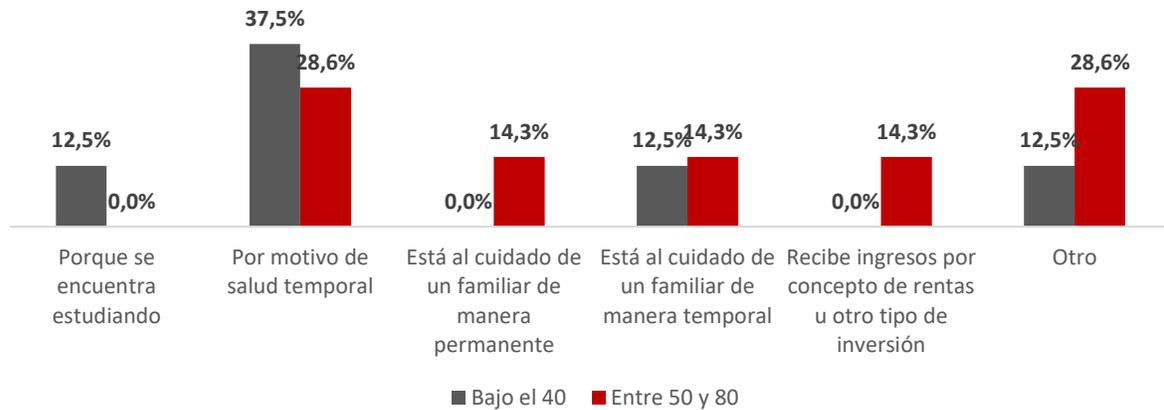
Fuente: Cliodinámica

*Por la baja cantidad de casos los datos se presentan como frecuencia y no como porcentajes.

Por último, también se analizó la situación de los usuarios que se encontraban inactivos al tercer mes de egreso, los cuales corresponden a una fracción menor del total de usuarios que participan del programa. Así, según los resultados evidenciados en el gráfico 17 que hacen referencia a las razones por las cuales estos usuarios no buscan trabajo una vez finalizada la fase lectiva del programa, se observa que los usuarios del tramo de 50 a 80 según el Registro Social de Hogares, tienden a plantear en mayor medida que están al cuidado de un familiar de manera permanente o temporal (14,3% en ambos casos), que reciben ingresos por conceptos de rentas (14,3%) u otras

razones que les impiden (28,6%) buscar algún tipo de actividad remunerada al tercer mes de egreso. Asimismo, los usuarios del tramo bajo el 40 manifiestan como razón de su inactividad actual, que presentan una situación de salud (37,5%) o educacional (12,5%) que les impide emprender gestiones para llevar a cabo una actividad remunerada.

Gráfico 34 Pregunta 24 ¿Cuál es la razón o razones por la(s) que no buscó trabajo o realizó algún tipo de gestión para crear su propia empresa o negocio? (tercer mes de egreso) Según tramos de RSH - (N=15)



Fuente: Cliodinámica

FACTORES QUE EXPLICAN LA INSERCIÓN LABORAL

Los resultados del programa mostrados en esta sección dan cuenta de cambios en la situación ocupacional de los trabajadores una vez egresados del programa, produciéndose un incremento en el porcentaje de usuarios(as) ocupados que encontraron una fuente de trabajo en el primer y tercer mes de egreso. El trabajo sería encontrado por estos nuevos(as) ocupados(as) durante el primer mes de egreso y tiene como característica ser una actividad remunerada donde existe una relación de dependencia con un empleador, normada por un contrato de trabajo definido. Sin embargo, existe una dificultad al momento de establecer si el tipo de trabajo encontrado responde a las gestiones realizadas por el Organismos Técnicos. En concreto, un 84,9% de los(as) usuarios(as) ocupados(as) durante la primera medición y un 75,8% de los(as) usuarios(as) ocupados(as) en la segunda medición dicen haber conseguido el empleo por gestiones realizados por ellos(as) mismos(as) y bajo un 13% considerando ambas mediciones, señalan que obtuvieron la actividad remunerada gracias a la gestión de los Organismos Técnicos. Por tanto, la inserción laboral se estaría produciendo por una vía diferente a la establecida en el diseño del programa, siendo mérito fundamentalmente de las acciones emprendidas por los(as) usuarios(as).

De esta manera se pueden observar factores externos e internos del programa que podrían explicar estos resultados:

1. Factores externos al programa

En el país se han vivido una serie de situaciones externas que han dificultado la disponibilidad de empleos y con ello la búsqueda de trabajo. En este sentido, son dos los eventos que se han producido y afectado este proceso de reinserción en el mercado del trabajo. Por una parte, está **el estallido social y las movilizaciones** que ocurrieron con posterioridad al 18 de octubre y, por otro lado, **el coronavirus** que de manera más reciente ha dificultado la búsqueda de empleo.

Estos eventos no sólo habrían perjudicado a los(as) usuarios(as) sino también el trabajo que realizan los Organismos Técnicos quienes han visto dificultada la colocación laboral, debido a la coincidencia de estos eventos con el fin de la fase lectiva y el inicio de la intermediación. Esto también puede ser crítico en términos de que están sujetos recursos este punto.

“Es que no toma en cuenta la realidad del país, en este caso la realidad regional, porque yo bueno terminó el primer curso el 12 de septiembre del año pasado y se supone que desde ahí tenía tres meses para buscar trabajo, pero coincidió con el estallido social entonces ahí los criterios tienen que haberse flexibilizado y no po, se han mantenido los criterios rígidos y por no cumplir con la meta me quieren como se llama, me quieren multar ahora”

(Entrevista, Encargado OTEC Región Tarapacá)

“Ah, bueno, ahí me buscó un amigo y, de hecho, yo tenía algo de experiencia en esto. Y, no, bien, si yo tampoco me quejo. Estuve un tiempo, digamos, con la crisis social y el coronavirus, como te digo, ha estado bien complicada la cosa, por los tiempos para trabajar.”

(Entrevista usuario, Región de Aysén)

Aunque este tipo de dificultades no puede ser previstas con anterioridad porque responden a múltiples factores, el hecho de esperar hasta último momento para hacer la gestión de colocación si puede ser atribuida a los OTEC. En esta línea sería recomendable que estos organismos iniciaran las gestiones antes de finalizar los cursos, durante la fase lectiva.

“Yo creo que, para el objetivo, es que ellos debieron empezar a buscar contacto con las empresas en el momento en que nosotros empezamos el curso y no dejar esto hasta el final. Yo creo que en eso se equivocaron, además se juntó con el estallido social y ahí quedó la escoba.”

(Entrevista usuario, Región de Los Ríos)

Por tanto, los Organismos Técnicos aspiran a que desde Sence se flexibilicen los criterios de colocación, entendiendo que esta práctica ha sido difícil producto del estallido social y de las manifestaciones relacionadas con él, que han afectado la disponibilidad de empleos a nivel local y con ello el éxito de las gestiones de intermediación realizadas por los tutores de Apoyo Sociolaboral. Esta dificultad también sería documentada por los usuarios(as) del programa, quienes en ambas mediciones han hecho referencia a este factor como una de las razones que explicarían la imposibilidad de encontrar un empleo una vez finalizado el curso.

Además de la situación del País, se debe de tomar en cuenta que la posibilidad de poder encontrar un trabajo muchas veces podría estar dada por **las redes y los contactos** que tiene cada uno de los(as) usuarios(as), asumiendo que quienes tienen más redes podrían encontrar trabajo de manera

más rápida y fácil. En este punto se debe considerar, que las personas que logran conseguir un trabajo, de manera inmediata podrían abandonar el proceso de intermediación laboral, en tanto la motivación primaria es conseguir un empleo y con ello recibir ingresos:

“Mira, después del curso me salió un empleo, por un familiar y trabajé ahora con útiles escolares, por eso no tomé el servicio de, después de la colocación laboral por parte del SENCE hasta el momento. Yo le notifiqué a la chica que hace el respectivo trámite”

(Entrevista Usuario Región Metropolitana)

Respecto a este punto, también es importante destacar que los(as) usuarios(as) del programa experimentarían un tiempo acotado de cesantía, ubicándose la mayoría en entre 4 y 6 meses como periodo máximo, por ende, y en concordancia también a motivaciones asociadas a una mejora en la calidad de vida, podrían aún mantener redes de trabajo anteriores, relacionadas a los rubros que han ejercido a lo largo del tiempo. Por su parte, la propia incertidumbre causada por el contexto del país también pudo generar una activación mayor de estas redes, en tanto aumentaría la preocupación por encontrar cualquier tipo de empleo que permita la subsistencia en un momento económico difícil para el país.

2. Factores de diseño del programa

Desde el análisis de la pertinencia, tanto en términos de aseguramiento de empleos como de reconversión, se pudieron observar nudos críticos que afectarían la intermediación laboral, debido a que hay zonas donde habría una menor cantidad de empleos disponibles para los distintos rubros, y que se ven acrecentados por la incapacidad de OTEC de identificar, generar y/o fortalecer redes empresariales para la colocación laboral de los(as) usuarios(as).

Así también, se da cuenta que otros elementos refieren a la adecuación de las metodologías y la forma de asegurar el conocimiento otorgado en la Fase Lectiva. Sobre esto, se pudo observar una necesidad de poder generar una transferencia exitosa de conocimientos a través de calificaciones de los(as) usuarios, como se acotó anteriormente. Por otro lado, hay quienes verían la necesidad de poder contar con un tipo de práctica o mecanismos que permitan el acceder a trabajos relacionados con el área de capacitación, y en ese sentido, poder llevar a la práctica lo aprendido, que facilitaría finalmente el empoderamiento de conocimientos, para fortalecer la búsqueda de empleos:

“Mira, si no hay inserción laboral, porque lo que tú puedes aprender en un salón de clases, que no es de más, porque si te dan el material tú lo puedes leer, pero si no practicas lo que te estén capacitando, no sirve de nada”

(Entrevista Usuario Región Araucanía)

“Yo creo que es un complemento, pero sí creo que debería hacerse un poco más de esfuerzo en lo que te digo, en conseguir prácticamente trabajo, asegurarte de alguna u otra forma, por lo menos, yo sé que quizás no entrando ganar lo que uno espera, pero asegurarte un tipo de práctica remunerada o algo, en seguida de lo que uno está haciendo. Quizás yo no hubiera tomado el otro trabajo y hubiera podido seguir con los contenidos y estaría ahorita en un trabajo más fijo (...) Hasta el momento que yo sé, que he tenido contacto con mis compañeros, ninguna ha trabajado, ha logrado insertarse en lo que ha estudiado.”

(Entrevista Usuario Región Metropolitana)

De todas formas, la falencia más importante es que no se generan redes que permitan una búsqueda de empleo en la fase lectiva. Respecto a este punto, se observa una baja pertinencia con las necesidades laborales en las zonas donde se desarrolló la iniciativa, lo que se produciría por una

falta de conversiones entre los actores relevantes de los territorios, que permitan definir las áreas en las que se necesita una capacitación de los(as) usuarios(as), siendo un proceso necesario desde el propio diseño del programa.

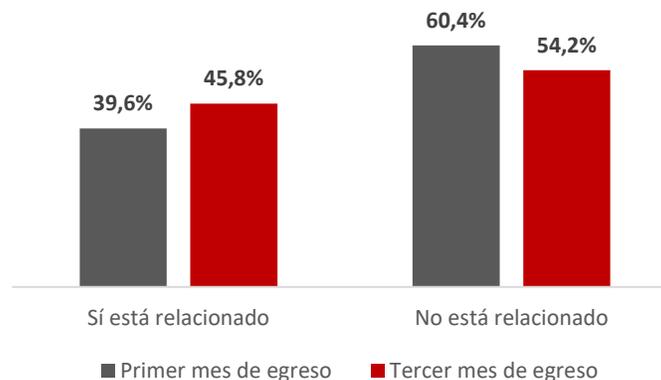
Estas problemáticas a nivel de diseño terminarían produciendo que sean los propios usuarios(as) los que terminen gestionando sus empleos a partir de las redes de contacto con las que cuentan, haciendo más difícil la inserción para los(as) usuarios(as) que por diversas razones no tienen el capital social que les permita obtener un trabajo bajo este mecanismo.

4.5.1. Reconversión laboral

Uno de los objetivos del programa es lograr la reinserción de los(as) usuarios(as) en el mundo del trabajo a través de una reconversión laboral. De ahí entonces, el interés de dar cuenta si efectivamente esta reconversión se desarrolló o no, y dar cuenta con ello de los factores determinantes que influyen en ese sentido.

Como antecedente, es importante visibilizar que en las dos encuestas realizadas a los(as) participantes del programa, tanto en la primera como en la segunda medición cuantitativa, consideran que **el empleo o actividad remunerada que desempeña en la actualidad no está relacionado con el oficio aprendido en la capacitación**. Pese a este resultado, se observa una disminución del porcentaje de usuarios(as) que señalan que la relación entre empleo y capacitación no existe, porcentaje que pasa de 60,4% en el primer mes de egreso a 54,2% al tercer mes. Esta situación puede producirse por un cambio en la percepción de los(as) usuarios(as) que encuentran trabajo al mes de egreso en la medida que van interiorizándose en las competencias necesarias para el desarrollo de su labor y/o por la percepción de los(as) usuarios(as) que no tenían un empleo en la primera medición, pero que si encontraban trabajando en la segunda medición.

Gráfico 35 Pregunta ¿Su empleo o actividad remunerada actual está relacionado con el oficio que aprendió en el Programa? Al primer y tercer mes de egreso – (N=120)

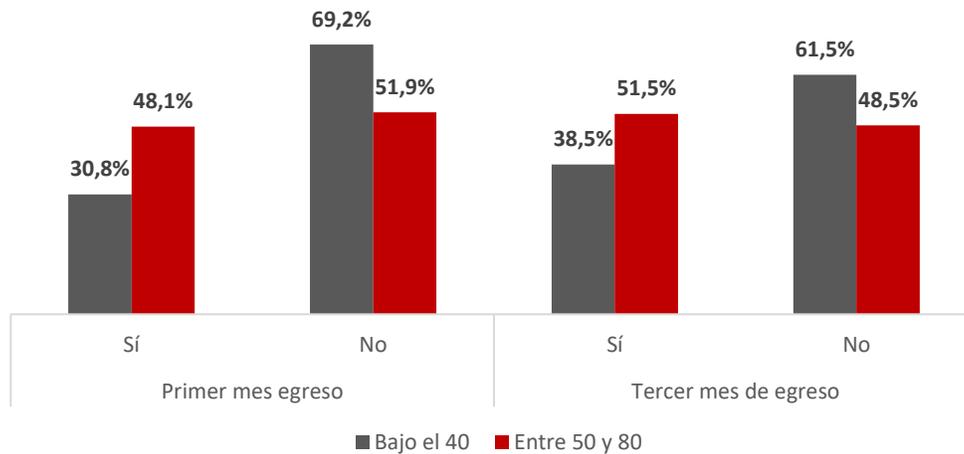


Fuente: Cliodinámica

Por otro lado, se dan diferencias en la percepción de relación del empleo con el oficio obtenido según nivel socioeconómico. Así, un 30,8% de los usuarios de menor nivel socioeconómico señalan que su empleo no está relacionado con oficio aprendido en el programa, porcentaje que se

incrementa en 18 puntos porcentuales en el caso de los usuarios de mayor nivel socioeconómico (tramo 50 a 80).

Gráfico 36 Pregunta ¿Su empleo o actividad remunerada actual está relacionado con el oficio que aprendió en el Programa? Al primer y tercer mes de egreso Según tramos de RSH – (N=120)



Fuente: Cliodinámica

Desde el punto de vista cualitativo, la inserción en un empleo no relacionado con el oficio se explica por la experiencia previa del usuario en un área diferente a la de la capacitación, que los lleva a conseguir un trabajo en el ámbito anteriormente desempeñado. De esta manera la reconversión laboral se hace más difícil para este segmento de usuarios porque no cuentan con las herramientas para reinsertarse en un nuevo oficio donde puedan desplegar las competencias adquiridas en el programa.

“Veo que ninguno, porque he ido a muchas entrevistas y por mucho que yo sepa algo básico no tengo la experiencia que ellos necesitan, ¡cuántos años de experiencia trabajando en bodega y no quiero trabajar en bodega! Entonces me... lo único que yo consigo por mi curriculum es que me lleguen más empleos de esa área y que yo en esa área ya no quiero, porque esa área si es muy esforzada”

(Entrevista usuaria Región Metropolitana, tramo 0-40 RSH)

Por otro lado, los usuarios del tramo de 50 a 80 del RSH tienen una mayor capacidad de reconvertirse sin necesariamente contar un apoyo del tutor ASL, ya sea por las redes con las cuentan o por el capital económico del que disponen para dar inicio a un emprendimiento, donde tienen la posibilidad de aplicar los contenidos aprendidos en el curso.

“Reinventarse, con los estudios, con lo que aprendí me pude reinventar en otros trabajos, que sí los podía hacer, pero tenía la inseguridad de las técnicas que se podían aplicar, con eso lo pude aplicar ahora.”

(Entrevista usuario Región de Aysén, tramo 50-80 RSH)

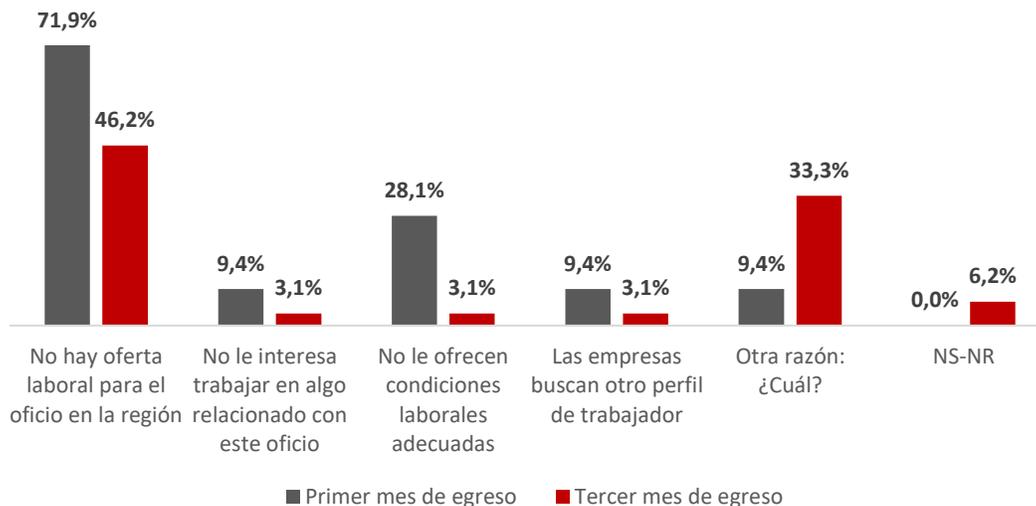
“mi actividad ahora es la producción de la cerveza, entonces en relación a eso, si me ha servido, porque gracias a eso vendo, gracias a eso puedo publicitar el producto, entonces para eso sí me sirve y tiene estrecha relación con lo que estoy haciendo.”

(Entrevista usuaria Región Metropolitana, tramo 50-80 RSH)

Al indagar en las razones que explican que los(as) usuarios(as) no se encontraran trabajando en un ámbito relacionado, se observa que la principal razón tanto en la primera como en la segunda

medición es la **falta de oferta laboral en el oficio para la región**. Sin embargo, el porcentaje de usuarios(as) que señalan esto en ambas mediciones disminuye, pasando de 71,9% al primer mes de egreso a 46,2% al tercer mes. En este sentido, adquiere relevancia al tercer mes de egreso como principal razón por la cual no se encuentra trabajando en una actividad relacionada al aprendizaje durante el programa otras razones (33,3%), entre las que se encuentran el hecho de que los(as) usuarios(as) encontraron un trabajo antes, el cual no se relaciona con el oficio (31%) y la imposibilidad de encontrar trabajo en el área (21%), aunque no se especifica las razones de esta situación.

Gráfico 37 Pregunta ¿Por qué razón no se encuentra trabajando en una actividad relacionada con el oficio aprendido? Al primer y tercer mes de egreso – (N=65)



Fuente: Cliodinámica

Tabla 11 Pregunta 13 ¿Por qué razón no se encuentra trabajando en una actividad relacionada con el oficio aprendido? Otra razón ¿Cuál? (tercer mes de egreso) – (N=21)

	%
Por la distancia	10%
Por falta de experiencia	14%
No se siente preparado	10%
Encontró otro trabajo antes	31%
No encontró trabajo en el área	21%
Otra razón	14%

Fuente: Cliodinámica

A partir de estos resultados, se da cuenta que hay una dificultad en términos de colocación de los(as) usuarios(as) por parte del programa, donde quienes han conseguido un trabajo en este periodo de tiempo, lo pueden haber gestionado a través de sus propias redes de contactos y herramientas de búsqueda de trabajo. Si bien a ciencia cierta no es posible establecer que la **fase de intermediación laboral** se llevó o no a cabo, lo cierto es que en tanto no se lograron insertar en un rubro referido al programa, por lo que se podría decir esta fase no cumplió con las expectativas esperadas.

FACTORES QUE EXPLICAN LA RECONVERSIÓN

Los resultados mostrados en esta sección dan cuenta que la inserción laboral no significaría necesariamente una reconversión. Uno de los mecanismos para garantizar una reconversión es que los(as) usuarios(as) estén encontrando un empleo en el oficio para el cual fueron capacitados, ya que de esta manera se asegura al menos una especialización a través de la adquisición de competencia en un rubro determinado. Sin embargo, los resultados muestran que sólo un 60,4% de los(as) usuarios(as) en la primera medición y un 54,2% en la segunda medición, indican que el trabajo en el que se insertan no está relacionado con el oficio en el cual se capacitaron. Incluso aunque este porcentaje. Por tanto, no es posible asegurar siquiera que los(as) usuarios(as) ocupados se han reconvertido efectivamente. A esto cabe agregar que los Organismos Técnicos tienen diferentes nociones sobre lo que es reconversión, lo que no contribuye a asegurar el cumplimiento del propósito del programa.

En este caso, si bien los factores externos delimitan también la posibilidad de reconvertirse o no, en tanto el contexto del país dificulta la gestión de este tipo de acciones. Lo cierto, es que en el caso de la reconversión se refiere mayormente a elementos de carácter de diseño del programa, que permiten o no su cumplimiento. Específicamente, la reconversión debiese de implicar un dialogo importante con entes privados para verificar sus necesidades y desde ahí proyectar la oferta programática, lo cual hoy en día no es un elemento considerado por OTEC para su gestión. En ese sentido, la mayor razón, a partir del análisis en general del programa presentado en el presente informe, por la pudo haberse dificultado la reconversión de usuarios(as), obedecería a la incapacidad de los organismos técnicos de gestionar redes empresariales acorde a los objetivos del programa.

Finalmente, desde los elementos dados a conocer en el presente informe, se da cuenta de en qué medida se han cumplido los distintos objetivos del programa hasta el presente momento. A modo de resumen:

Objetivo 1: *“Contribuir a reducir los tiempos de desempleo de la clase media”*

- Se observa que **el tiempo que los usuarios ocupados al tercer mes de egreso permanecieron desempleados** hasta encontrar un trabajo (40% ha estado desempleado 1 mes o menos) **es menor al tiempo máximo que han estado desempleados a lo largo de su trayectoria laboral** (42% ha estado desempleado entre 4-6 meses).

Objetivo 2: *“Mejorar la empleabilidad de personas mayores de 18 años cesantes de la clase media, a través de la actualización y/o adquisición de nuevas competencias laborales”*

- Se observa un incremento en el porcentaje de ocupados entre el primer y tercer mes de egreso (26 a 58%)
- Sin embargo, la mayor parte de los usuarios plantean que fueron ellos quienes consiguieron ese empleo (85% al primer mes y 76% al tercer mes de egreso) y no el Organismo Técnico.
- Por tanto, **existe una mejora en la empleabilidad, aunque no puede ser atribuible al programa.**

Objetivo 4: *“Potenciar las posibilidades de reconversión laboral de los usuarios, a sectores productivos que tengan alta inversión proyectada y/o a través del uso de nuevas tecnologías”*

- **No es posible asegurar que exista reconversión laboral** porque:
 - No se observa una definición clara sobre reconversión.
 - No existen mecanismos en la postulación y selección de usuarios que permitan asegurar reconversión.
 - La intermediación no necesariamente se produce en área del curso.

5. Conclusiones

A partir de los hallazgos identificados en este informe, se dan cuenta de algunas conclusiones preliminares con respecto al desarrollo del programa de reconversión laboral de SENCE 2019, donde se pone el énfasis en algunos los resultados a partir de los objetivos propuestos.

Uno de los principales hallazgos del presente estudio tiene relación con la **falta de una definición de lo que se entiende por Reconversión**, aspecto que sería transversal a todos los componentes del programa. De esta manera, no fue posible encontrar para cada uno de los componentes, evidencia que diera cuenta de procesos, estrategias o actividades orientadas al cumplimiento del propósito del programa referido a la mejora de la empleabilidad y de reducción de los tiempos de desempleo de las personas de clase media a través de la reconversión.

En el caso de la fase lectiva, se ofrece un curso cuya cantidad de horas y contenidos abordados no considera la diversidad de perfiles que entran al programa con expectativas diferenciadas de especialización o inserción en un oficio. Por su parte, el componente de Apoyo Sociolaboral no contempla un trabajo sobre barreras sociolaborales para la inserción en un nuevo oficio, lo que puede traer consecuencias psicosociales a los(as) usuarios(as) que se enfrentan a esta situación. Por último, la intermediación hoy en día es realizada en su mayoría por los(as) mismos(as) usuarios(as) y en un área diferente al curso por lo que no es posible garantizar su reconversión.

Algo similar ocurre en otros aspectos del diseño como la pertinencia y la focalización. Desde el punto de vista de la pertinencia, la pregunta clave a responder es qué áreas deben potenciarse para propiciar la reconversión de los(as) usuarios(as). De esta manera, si la reconversión es entendida cómo especialización o inserción en un nuevo oficio, los(as) usuarios(as) deberían ser capacitados en un área donde exista la posibilidad de insertarlos laboralmente a nivel local, para lo cual resulta pertinente utilizar indicadores que consideren la realidad económica y productiva de la región, además, de la realización de diagnósticos con las empresas e instituciones que tienen mayor presencia en la zona para conocer sus necesidades en términos de capital de trabajo. En cambio, si la reconversión es comprendida como especialización o inserción en un área donde exista un alto uso de tecnología o alta inversión proyectada, la pertinencia de la oferta puede evaluarse en función de los nuevos empleos del futuro para lo cual es necesario considerar estudios a nivel nacional y/o internacional sobre los trabajos y áreas que se posicionarían durante los próximos años.

La falta de una definición de reconversión también afecta la focalización del programa. En este sentido, si la reconversión es definida como especialización, el programa debería considerar requisitos de entrada que permitan asegurar que el postulante tiene cierta experiencia en el área de la capacitación a la cual postula. Por el contrario, si la reconversión es considerada como inserción en un nuevo oficio, los requisitos deberían garantizar el ingreso al programa de personas que no hayan trabajado anteriormente en el rubro del curso.

La ausencia de una definición clara sobre la reconversión también se vio reflejada en el propio discurso de los diferentes actores de los Organismos Técnicos, quienes entregaron conceptualizaciones diversas de lo que entendían por reconversión, lo que es problemático si se considera que estas personas son las encargadas de implementar el programa, pudiendo darse diferentes formas de ejecución en función de la definición adoptada.

Asimismo, la propia evaluación del cumplimiento del propósito del programa se vio comprometida por la ausencia de una definición clara desde el diseño. En este sentido, el equipo de Cliodinámica

tuvo dificultades a la hora de elaborar el benchmark sobre el programa, ya que la diversidad de experiencias internacionales con diferentes definiciones de reconversión hizo difícil la comparación.

Por tanto, una nueva versión del Programa de Reconversión Laboral tiene como principal desafío adoptar una definición clara de Reconversión que sea transversal a los diferentes componentes a través de la implementación de actividades y estrategias concretas que apunten al cumplimiento del propósito del programa.

Por otro lado, se evaluaron las diferentes etapas y componentes del Programa de Reconversión Laboral desde una perspectiva que considera los facilitadores y obstaculizadores a nivel de procesos. Cabe destacar que los facilitadores y obstaculizadores evidenciados hacen referencia tanto al diseño del programa como a su implementación operativa.

En primer lugar, cabe destacar que, en términos de **focalización** los(as) usuarios(as) que participan del programa corresponderían en su mayoría al 40% más vulnerable y con enseñanza media como nivel educativo máximo alcanzado, lo que refleja que hoy en día el programa como está planteado no cumpliría con el objetivo de poder captar a la clase media como beneficiarios de la iniciativa. Por otro lado, la diversidad de usuarios(as) que ingresan al programa con trayectorias laborales distintas y expectativas diferenciadas, sólo está dando cuenta de un programa poco focalizado, lo que genera problemas en otros componentes, como es el caso de la fase lectiva donde existen usuarios que sienten que las herramientas entregadas en el programa no son suficientes para su colocación en otro oficio.

Relacionado a esto, se da cuenta que los(as) usuarios(as) tendrían como **mayor motivación el encontrar un trabajo estable**, por sobre el recalificarse o emigrar de sus rubros actuales de desempeño. En ese sentido, el programa sería una herramienta más para conseguir un empleo, lo cual podría perjudicar la correcta participación en las diversas fases ya que estas redes continuarían activas para ellos(as). Así también, hay quienes participan por un perfeccionamiento de habilidades con las que ya contaban anteriormente o también buscarían conocimientos para emprender, motivaciones que escaparían a lo establecido en el programa, donde no está contemplada una salida independiente.

Respecto a la **pertinencia del programa**, en términos de oferta laboral, se evidencian distintas dificultades, sobre todo en regiones, en tanto el diagnóstico que se generó a nivel central no sería suficiente para captar las necesidades que hoy en día tendrían las empresas locales. Por otro lado, algunos de los cursos ofrecidos pertenecen a áreas que de acuerdo a informes internacionales corren el riesgo de desaparecer en los próximos años, contrario al propósito del programa que busca una intermediación en áreas donde existe un uso intensivo de la tecnología y una alta inversión proyectada.

Respecto a la **convocatoria y difusión** para el programa, se da cuenta que hay falencias en el proceso, que guardan relación, por un lado, con la poca iniciativa desde los OTEC para poder generar estrategias en sus áreas locales, y por otro, con estrategias de difusión que suelen ser las mismas que en otros programas, por lo que no están suficientemente focalizadas en la clase media. En cuanto a la **postulación y selección** de usuarios(as), se dan dificultades operativas y de desconocimiento por parte de los Organismos Técnicos en torno al proceso de selección en la medida que estos organismos ven esta actividad como una carga.

Respecto a los componentes del programa, se evidencian las distintas herramientas que utilizan los profesionales para llevar a cabo las distintas etapas. Sobre la **fase lectiva**, se da cuenta que hay una

satisfacción positiva desde los(as) usuarios(as) hacia el componente, sobre todo desde las habilidades demostradas por facilitadores. Sin embargo, la fase lectiva mostraría dificultades relacionadas con la falta de una nivelación y de un módulo práctico lo que redundaría en una sensación de falta de preparación y experiencia de parte de los(as) usuarios(as), que se ve reforzada por la imposibilidad de contar con una evaluación estandarizada que certifique la adquisición de ciertos conocimientos y competencias.

Respecto al **Apoyo Socio Laboral**, se evidencia que el profesional a cargo suele tener una carga burocrática importante a lo largo del desarrollo del programa, la que puede verse más o menos aminorada dependiendo de la conformación de los equipos de trabajo al interior de los Organismos Técnicos. A esto cabe agregar que el tutor ASL no cuenta con una instancia para formar a los usuarios(as) en habilidades transversales. Todos estos aspectos producen finalmente un desconocimiento de este actor por parte del usuario(a).

En relación al último componente del programa, la **intermediación laboral** sería uno de los aspectos más críticos del programa, desde donde se pueden extraer dos tipos de dificultades. Por un lado, existiría un desinterés de parte de los empresarios por contratar a personas egresadas del programa en algunas regiones, lo que refleja un problema de pertinencia del programa. Por otro lado, se encuentra las brechas existentes para generar **redes empresariales**, ya que existirían Organismos Técnicos que realizan actividades para conformar estas redes y facilitar la colocación de sus usuarios, mientras que otros Organismos dependen de la información que les facilite Sence para llevar a cabo esta intermediación.

Sobre los resultados del programa, se relevan dos puntos importantes. Por un lado, al tercer mes de egreso del programa se observa una **disminución de la cesantía**. Sin embargo, no es posible atribuirlo al trabajo realizado durante la intermediación laboral, ya que los(as) usuarios(as) ocupados(as) manifiestan que los empleos fueron gestionados por ellos mismos y la colocación se produjo en el caso de la mayor parte de los(as) usuarios(as) en áreas distintas a la del curso recibido durante la fase lectiva.

En síntesis, los hallazgos aquí relevados muestran que el programa enfrenta importantes desafíos en términos de diseño para cada una de las etapas y componentes analizados. En este sentido, a continuación, se ofrecen cuatro recomendaciones que apuntan a los aspectos más críticos del programa en términos del cumplimiento de los objetivos que se ha propuesto.

6. Recomendaciones

A partir de los resultados expuestos, respecto a la evaluación del programa de reconversión laboral “Reinvéntate 2019”, se pueden extraer distintas recomendaciones que podrían mejorar, en una próxima oportunidad la ejecución del proceso, y también los propios objetivos del programa. De esta manera se busca responder al objetivo n°8 *“Levantar recomendaciones para la intervención de esta población objetivo a partir de toda la información levantada”*.

En ese sentido, se pueden identificar cinco aspectos críticos del programa desde los cuales emergen las principales recomendaciones en el marco de la presente consultoría:

PERTINENCIA

En relación a la pertinencia el análisis dio cuenta que los cursos ofrecidos en algunas regiones no son pertinentes desde el punto de vista del área productiva más desarrollada en la región o del riesgo de automatización y desplazamiento producto de la introducción de nuevas tecnologías. De esta manera, se considera que futuras convocatorias deberían implementar lo siguiente:

- Definir áreas prioritarias en función de los objetivos de desarrollo del país en los próximos años. De esta manera, se puede seguir el ejemplo de los realizado por la ANID, que para sus convocatorias de magíster en el extranjero año 2019 definió como áreas prioritarias recursos hídricos, resiliencia ante desastres naturales y transformación digital.
- Para la definición de la oferta de planes formativos a nivel regional se recomienda realizar estudios regionales con empresarios de la zona que permita establecer las necesidades de fuerza de trabajo de los empleadores en la zona.

FOCALIZACIÓN

Desde el análisis se observar que la focalización, en los términos que está planteada hoy en día, no generaría una mayor participación de personas de Clase Media, y a su vez, al no haber un criterio acotado de participantes en términos del porcentaje propuesto por el Registro Social de Hogares, se generó también diferentes perfiles de usuarios(as) en una misma instancia. De esa manera las recomendaciones van acorde a:

- Generar un mecanismo de **filtro de usuarios(as)**, que permita la postulación a quienes pertenezcan entre un 50% y 70% más vulnerable del Registro social de hogares. La sola apertura del rango no implica una mayor focalización, ya que seguiría concentrándose en el 40%.
- El programa debiese de considerar **líneas de trabajo** para la diversidad de perfiles que implica la clase media, sobre todo considerando que el Registro Social de Hogares es a partir del hogar y no desde el individuo.
- Mejoramiento de formas de **difusión**, sobre todo desde los OTEC, quienes no tendrían funciones claras para dar a conocer la iniciativa en la población, y con ello poder convocar a más interesados(as) en las capacitaciones.

De todas maneras, es importante considerar que las motivaciones en general refieren a la búsqueda de empleo, y así también la focalización en la clase media solo sería facilitada en la medida que los cursos desarrollados puedan responder a sus necesidades y expectativas, por lo que es central la definición de la oferta de manera adecuada para este propósito.

BASES TÉCNICAS, LICITACIÓN Y ADJUDICACIÓN DE ORGANISMOS TÉCNICOS

En los últimos años se han introducido una serie de criterios que buscan asegurar la correcta implementación del programa por parte de los Organismos Técnicos. Sin embargo, estas especificaciones han resultado insuficientes a la hora de asegurar una gestión adecuada del servicio, por lo que se presentan una serie de propuestas que podrían subsanar algunos de los problemas recogidos a partir de las entrevistas y encuestas con usuarios.

- Incluir criterios de evaluación de la calidad del inmueble y del mobiliarios e insumos necesarios para el correcto desarrollo de las clases de la fase lectiva, ya que en la actualidad la evaluación de la infraestructura responde a la naturaleza o procedencia del inmueble, y a la accesibilidad para personas en situación de discapacidad, sin considerar la existencia de los bienes adecuados para el cumplimiento de los objetivos del curso.
- Incorporar un límite máximo de ofertas a presentar por parte de los Organismos Técnicos, considerando que estos deben contar con los recursos financieros, materiales y humanos para ejecutar adecuadamente cada uno de los cursos adjudicados a lo largo del país.
- Reajustar el rango de valores entre los cuales los Organismos Técnicos deben ofertar para que la participación de estos sea rentable, y puedan adquirir los recursos materiales y/o humanos necesarios, sobre todo en lo respectivo al componente de Apoyo Sociolaboral.
- Exigir experiencia en intermediación que contemple una evaluación de la colocación realizada en versiones anteriores del programa y/o contactos con empresas para la conformación de redes que faciliten la intermediación posterior, entendiendo las gestiones para la reinserción de los usuarios deben realizarse desde el momento que se firma el Acuerdo Operativo y no una vez que finaliza la fase lectiva.
- Establecer como criterio de evaluación técnico para la modalidad de implementación de planes formativos disponibles en el Anexo 1 de las Bases de Resolución del Programa N°0351, la necesaria adecuación y ajuste de los planes formativos en función del objetivo de reconversión laboral del programa y de esta manera evitar la reutilización de planes formativos de capacitaciones anteriores.

CONVOCATORIA Y DIFUSIÓN DEL PROGRAMA

Esta es una de las etapas que no goza prácticamente de problemas de diseño, ya que los obstáculos identificados refieren más bien a la implementación del programa como problemas en el funcionamiento de la plataforma web. No obstante, a continuación, se presentan dos de las recomendaciones relacionadas con cambios en las funciones de cada entidad y con las estrategias utilizadas para realizar la difusión y convocatoria del programa.

- En las bases técnicas se establece que sólo podrán hacer publicidad y difusión del programa los oferentes que resulten seleccionados a partir de la aprobación del convenio. Sin embargo, en dichas bases no se especifican las funciones específicas de las que deben hacerse cargo los Organismos Técnicos, por lo que un primer paso para lograr un mayor involucramiento de estas entidades consiste en detallar las tareas propias de esta etapa que son de su responsabilidad como la difusión de los cursos a través de medios locales de comunicación y/o de redes sociales, así como también el propósito e importancia de estas actividades para el logro del objetivo del programa.
- Una segunda recomendación tiene relación con el desarrollo de una estrategia de difusión que vaya dirigida a la población objetivo del programa. Esto supone un trabajo de

perfilamiento que permita determinar cuáles son los sitios más visitados por las personas de la población objetivo, de manera de dirigir los esfuerzos a la difusión por dichos medios.

PROCESO DE SELECCIÓN Y FASE LECTIVA

Relacionado a los procesos del programa, un punto crítico fue la selección de usuarios, en tanto los cursos no lograron convocar a una importante cantidad de ellos(as). De todas maneras, ya en la acotada cantidad de usuarios(as) de la última versión, se pudieron evidenciar elementos críticos en la fase lectiva que se derivarían de la selección. En ese sentido se recomiendan algunos énfasis necesarios para mejorar esta etapa, siendo estos:

- El requisito de 12 cotizaciones obligatorias en los últimos 24 meses pudo restringir más de lo adecuado el número de usuarios(as) que pudo participar de la instancia, sobre todo considerando los niveles de trabajo informal y estacional de las zonas. Se propone de esa manera poder **disminuir este requisito** para la etapa de selección. Para resguardar la participación en el programa de usuarios pertenecientes a la clase media, es que es necesario que las cotizaciones sean reemplazadas por otro medio de verificación, que permite asegurar un cierto nivel de ingresos de los usuarios como, por ejemplo, la acreditación de ingresos mediante boletas de honorarios en el caso de los trabajadores que brindan servicios no regulados por una relación laboral.
- Si bien no se pudo identificar, por la baja convocatoria, los filtros desarrollados para ingresar a la capacitación, si se pudieron identificar elementos de los componentes que pudiesen desarrollarse de mejor manera con un adecuado filtro en la selección. Esto refiere a poder **generar un instrumento** que pueda corroborar o indicar **nivel conocimientos de usuarios(as)**, y cuyo objetivo sea el poder identificar brechas que requieran de una nivelación.
- A partir de la anterior recomendación, se desprende otra. En tanto la fase lectiva tuvo dificultades para la nivelación de usuarios(as), es necesario poder realizar fases previas al comienzo de las capacitaciones, que busque **instalar conocimientos básicos** en caso de que la evaluación en la selección identifique este tipo de brecha. Esta instalación de contenidos, podrían ser clases previas, cursos on-line u otros, con el objetivo de que al empezar la fase lectiva pueda ser entendida de manera adecuada por los usuarios(as) y no signifique una desmotivación o retroceso para usuarios(as) más entendidos en las distintas temáticas.
- Se recomienda implementar un módulo de práctica laboral, el cual tendría como objetivo que los(as) usuarios(as) pongan en práctica las competencias adquiridas durante la fase lectiva del programa, además de facilitar la reinserción del usuario(a) a través de su acercamiento a un posible espacio de trabajo. Así, el programa podría seguir la modalidad de franquicia tributaria de tal forma que las empresas tienen un incentivo para disponer de sus instalaciones para la práctica laboral de los(as) usuarios(as)

APOYO SOCIOLABORAL

El componente de apoyo sociolaboral se ha visto invisibilizado en la última versión del programa propuesto por Sence. Sin embargo, no deja de ser necesario, sobre todo considerando que se espera un acompañamiento para la inserción laboral desde los usuarios(as), además de que el propio objetivo de reconversión podría necesitar de la instalación de nuevas habilidades, por lo que es necesario poner en valor al presente componente. De esta manera, se recomienda:

- Adecuación de **actividades del apoyo sociolaboral hacia la Reconversión y necesidades de la clase media**. Se da cuenta que hoy en día este tipo de apoyo está planteado de manera similar a otras instancias de Sence, y en tanto el desafío de la Reconversión es mayor, se podría direccionar a que entregue más herramientas o conocimientos del mundo laboral actual y así también poder generar mayores retroalimentaciones con el programa para determinar, desde su experiencia, cuáles son los elementos que usuarios(as) buscan fortalecer en este sentido. Esto implica en específico incorporar dentro de las actividades del Apoyo Sociolaboral la disposición de horas durante la fase lectiva para un acompañamiento a los usuarios de manera de acoger sus inquietudes y brindar asistencia psicológica para evitar su deserción.
- El tutor de Apoyo Sociolaboral tiene una importante carga laboral en la actualidad, por lo que se sugiere **simplificar los instrumentos que este actor debe completar**, unificando el anexo de Orientación con el Apoyo de Análisis de Proyecto Ocupacional, entendiendo que ambos buscan trabajar sobre la caracterización de la situación laboral presente y futura del usuario.

INTERMEDIACIÓN LABORAL

El componente de intermediación laboral tiene como aspecto crítico el no poder acceder a los puestos laborales para las capacitaciones planteadas, lo cual obstaculiza el desarrollo de las distintas actividades diseñadas, además de la colocación laboral de usuarios(as). Así, se definen las siguientes recomendaciones:

- Se debería de **redefinir los criterios de selección de los OTEC**, en tanto estos presentarían problemas para generar redes empresariales. En ese sentido, variables como posicionamiento en la zona, trabajos anteriores similares a una intermediación laboral, trabajo directo con empresas y/o el tipo de actividad en conjunto que tuvieron los OTEC con entes privados para la definición de los cursos, podrían ser elementos relevantes para la selección. También se podría pensar en la necesidad de justificar la pertinencia de los cursos adaptados por OTEC desde la necesidad identificada en empresas en específico.
- Generar acciones que puedan **fortalecer el ecosistema de empresas** que podrían generar empleos basados en necesidades al futuro. Si bien estas acciones podrían escapar al marco de acción de Sence, lo cierto es que experiencias donde se facilitaron ferias laborales o seminarios de encuentro con empresas, desde la percepción de encargados del programa, pudo facilitar una mejor inserción laboral.

DEFINICIÓN DE RECONVERSIÓN

Finalmente, uno de los elementos que se observa en el programa es la dificultad para poder focalizar el desarrollo de este en la Reconversión, habiendo distintas visiones sobre lo que significa el proceso, y que refieren a un perfeccionamiento de habilidades, un cambio de rubro, elementos relacionados al emprendimiento y/o generación de perfiles polifuncionales para las empresas, elementos que finalmente repercuten tanto en los usuarios(as) como en el desarrollo del programa, ya que se podrían contraponer una visión con otra. En ese sentido se recomienda:

- **Re-definir el concepto de Reconversión** de manera operativa, con el objetivo de que los planes puedan apuntar a objetivos generales y específicos con respecto a la Reconversión, propuestos por Sence Central. Desde el benchmark, por ejemplo, se da cuenta de distintos

énfasis que responden a objetivos en específico, que permiten un mejor desarrollo del programa.

- Necesidad de **adaptaciones metodológicas** en torno a la reconversión. Esto refiere a la mayoría de las recomendaciones y apunta a generar una mayor diferenciación metodológica con otros programas de Sence. Estos elementos pueden referir a la nivelación de contenidos, redefinición del rol del apoyo socio-laboral e incurrir en nuevas metodologías para el acercamiento entre OTEC y entes privados en intermediación laboral.

7. Bibliografía

- Acciona. (2019). *Energía*. Obtenido de Acciona:
<https://www.acciona.cl/proyectos/energia/fotovoltaica/>
- Bertranou, J. (2019). El seguimiento y la evaluación de Políticas Públicas. Modelos disponibles para producir conocimiento y mejorar el desempeño de las intervenciones públicas. *Revista Digital de Ciencias Sociales*, 151-188.
- Cann, O. (2018). *Las máquinas harán más tareas que los humanos para 2025, pero aun así la revolución robótica creará 58 millones de nuevos empleos en los próximos cinco años*. Tianjin: World Economic Forum.
- Cognizant. (2020). *About Cognizant*. Obtenido de Cognizant: <https://www.cognizant.com/about-cognizant>
- Consejo Chileno de Prospectiva y Estrategia. (2017). *Estrategia de Chile 2030. Aporte de ideas para una reflexión nacional*. Santiago de Chile: Universidad Andrés Bello.
- INE. (2012). *Compendio estadístico 2012*. Santiago de Chile: INE.
- INE. (2013). *Compendio estadístico 2013*. Santiago de Chile: INE.
- Instituto Nacional de Normalización. (2015). *Requisitos para la Certificación de Sistemas de Gestión NCh2728:2015*. Santiago de Chile: Instituto Nacional de Normalización.
- IRENA. (2017). *Renewable Energy and Jobs. Annual Review 2017*. Masdar: IRENA.
- Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación. (2008). *Informe de evaluación de la cooperación española con marruecos*. Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación.
- Observatorio Laboral. (s.f.). *Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones*. Santiago de Chile: SENCE.
- Ramírez, J. C. (2000). El proyecto de reconversión laboral. En E. Martínez, D. Linneberg A., M. E. Muñoz, K. Frost, M. E. Segura, & J. C. Ramírez, *Cuatro experiencias de reconversión laboral* (págs. 26-29).
- SENCE. (2018). *Plan Formativo Herramientas Computacionales Básicas*. Santiago de Chile: SENCE.
- Sence. (2019). *Bases Resolución N°0351*. Santiago de Chile: Sence.
- SENCE. (2019). *Ficha de diseño Reconversión Laboral año 2019*. Santiago de Chile: SENCE.
- SENCE. (s.f.). *Industria Manufacturera*. Obtenido de Observatorio Laboral:
<http://www.observatorionacional.cl/sectores/?id=5>
- World Economic Forum. (2018). *Key Findings*. Obtenido de World Economic Forum:
<http://reports.weforum.org/future-of-jobs-2018/key-findings/>

World Economic Forum. (2018). *Workforce Trends and Strategies for the Fourth Industrial Revolution*. Obtenido de World Economic Forum: <http://reports.weforum.org/future-of-jobs-2018/workforce-trends-and-strategies-for-the-fourth-industrial-revolution/>

8. Anexos

8.1. Tabla resumen Benchmark

Con el propósito de responder al objetivo específico N°1 de la evaluación, en el Informe N°3 del estudio, se desarrolló un Benchmark sobre experiencias internacionales de capacitación y/o formación para la reconversión laboral de personas desempleadas.

El uso de esta metodología se basó en poder identificar, cómo, en otros contextos se han llevado a cabo iniciativas que pretendan lograr la reincorporación laboral de personas desempleadas en cortos periodos de tiempo. No sólo se apunta a la identificación de buenas prácticas que puedan ser replicadas, sino que también se busca analizar cómo han funcionado otras iniciativas, cuáles son sus componentes y actividades principales, cómo se miden sus resultados, entre otros elementos relevantes para la presente evaluación. La siguiente tabla resume las principales características de los programas analizados, tomando como base en primer lugar el caso del programa chileno bajo evaluación.

País y experiencia	Objetivos	Población Objetivo	Etapas del Programa	Ejecutor	Objetivo de Reconversión	Cobertura temporal
Chile. Programa de Reconversión Laboral	El Programa de Reconversión Laboral, año 2019 de SENCE, se centra en atender necesidades de capacitación de personas desempleadas que hayan perdido su empleo recientemente, de manera que éstas encuentren un nuevo empleo en el menor tiempo posible y a su vez, puedan mejorar sus	La población objetivo del programa, son personas cesantes de 18 o más años, pertenecientes al 80% más vulnerable de la población según Registro Social de Hogares. Sin embargo, no cualquier persona que presente esas características puede ingresar al	El programa consta de tres etapas. La primera es una Fase Lectiva, en la cual se realizan cursos de capacitación laboral estructuradas en Planes Formativos desarrollando competencias técnicas y/o transversales, cuya duración es entre 80 y 400 horas. Luego viene un componente de Apoyo Socio Laboral, cuyo objetivo es abordar elementos de acompañamiento en procesos de capacitación e inserción laboral, como afianzar los propósitos del programa, mejorar la autopercepción y confianza de los participantes, disminuir barreras sociolaborales, vincular las opciones del entorno con sus intereses y evitar	Quien ejecuta el programa es el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (Sence), organismo el cual mediante concurso público selecciona organismos ejecutores (Universidades, CFT, IP y OTEC)		2019-

País y experiencia	Objetivos	Población Objetivo	Etapas del Programa	Ejecutor	Objetivo de Reconversión	Cobertura temporal
	<p>competencias laborales a través de la entrega de cursos de capacitación a elección del participante. En este sentido, los objetivos son contribuir a reducir los tiempos de desempleo de la población beneficiaria, mejorar la empleabilidad y potenciar las posibilidades de reconversión laboral de los usuarios a sectores que tengan alta inversión proyectada o a través de uso de nuevas tecnologías</p>	<p>programa puesto que además tiene que contar con un mínimo de 12 cotizaciones previsionales en los últimos 24 meses, continuas o discontinuas, y a lo menos una cotización en los 12 meses. Junto con ello las personas mayores de 18 años y menores de 20, deben contar con enseñanza media completa al momento de la postulación, requisitos que acotan la población que puede optar al programa. La meta establecida de beneficiarios a atender por medio del programa es de 2.559 personas</p>	<p>la deserción. Luego de estas dos fases, viene un proceso de Inserción Laboral, que corresponde a la colocación del beneficiario en un puesto de trabajo a través de una relación laboral contractual, cuya duración mínima deberá ser de 3 meses en su totalidad. Los temas abordados por los cursos son temáticas que proponen los organismos ejecutores, según sus experiencias previas.</p>			

País y experiencia	Objetivos	Población Objetivo	Etapas del Programa	Ejecutor	Objetivo de Reconversión	Cobertura temporal
<p>Colombia. Programa de Readaptación Laboral</p>	<p>El objetivo del programa fue mejorar la calidad y aumentar la ejecución y la capacidad del sector gubernamental en la oferta de capacitación y servicios a los trabajadores desvinculados de los sectores público y privado. En este sentido, el programa se enfocaba en capacitar organismos para que éstos capaciten a las personas desempleadas.</p>	<p>En función del objetivo señalado, la población beneficiaria para los años proyectados de programa fue de 5.000 trabajadores desvinculados tanto de sector público como privado, provenientes de las 5 regiones más afectadas por el desempleo en ese entonces (Bogotá, Costa Atlántica, Risaralda, Santander, Valle) de Colombia. Estas personas fueron atendidas por 40 ONG's mediante 120 facilitadores; además de integrar capacitaciones y contacto a 500 trabajadores con</p>	<p>En primer lugar, hay que señalar que los cursos y áreas de capacitación dependieron, en primer lugar, de las áreas o zonas geográficas más afectadas por el desempleo. Para llevar a cabo el proyecto, el programa contó con 5 etapas. La primera constaba de un proceso de convocatoria y selección de ONGs, para fortalecerlas y que éstas entreguen capacitaciones. s. En este sentido, existen dos puntos de relevancia para las capacitaciones: a) proceso de capacitación y transmisión de la metodología del programa a las 7 ONGs seleccionadas para que ellas logren formar a los beneficiarios. La metodología surgió a través de una etapa de diagnóstico y evaluación de experiencias de entidades públicas y de trabajadores desempleados. Junto a ello, la metodología transmitida a las ONG's se basó en un aprendizaje cuyo norte era asegurar cambios en el nivel de actitudes, interviniendo en niveles de pensamiento, sentimiento y actuación de los beneficiarios. b) Proceso de capacitación y enganche de beneficiarios con empresas privadas. Este proceso consistió en capacitar a trabajadores en 2 grandes áreas de interés detectadas mediante encuestas para</p>	<p>Los organismos que ejecutaron el programa son siete instituciones: Confederación de ONG, Cinset, Cite, Fundación Carvajal, Ficitec, Fundaempresa y Fundación Neohumanista. Estos organismos ya habían adquirido experiencia previa como oferentes de servicios de ajuste laboral en otros programas de Colombia, por lo que fueron escogidas para cumplir con los objetivos y metas del Programa de Readaptación Laboral. Estas siete son las instituciones fueron capacitadas, y además ellas fueron las que brindaron el servicio de capacitación a los beneficiarios del programa</p>	<p>El programa de Readaptación Laboral se centró prácticamente con exclusividad en fortalecer organismos ejecutores para que éstos formen a trabajadores desempleados en nuevas áreas en las que se necesita mano de obra. Aun así, busca la reconversión laboral puesto que se centra recalificar a la población en función de la zona geográfica en la que se despliega el programa. Por otro lado, las áreas en las que las ONG's fortalecidas capacitan a los beneficiarios son el resultado de un diagnóstico de las necesidades de las empresas de las cinco regiones más afectadas por el</p>	<p>1994-1997</p>

País y experiencia	Objetivos	Población Objetivo	Etapas del Programa	Ejecutor	Objetivo de Reconversión	Cobertura temporal
		pequeñas y medianas empresas.	a conocer las necesidades de las empresas asociadas al programa (las que arrojaron que las necesidades eran de profesional de ventas y personal preparado en sistemas) para luego contactar y vincular a los beneficiarios con empresas del rubro. En segundo lugar, se encuentra el proceso de divulgación de la oferta de servicios brindados por ONG's sobre adaptación laboral, tanto para empresas en proceso de desvinculación laboral como para trabajadores. En tercer lugar, se contaba con el proceso de fortalecimiento de ONG's, debido a que las ONG's participantes llegaban al programa en distintas condiciones, por lo que se hizo necesario un fortalecimiento institucional de aquellas que en principio no contaban con requisitos mínimos de participación. Por último, el proceso de monitoreo y seguimiento al programa estuvo a cargo de Universidad Javierana, realizando monitoreo ex ante, ex dure y ex post del proyecto.		desempleo, por lo que fueron áreas de trabajo en que se necesitan personas calificadas, que serían producto de las capacitaciones, las que buscaban la recalificación de recursos humanos hacia esas áreas, por lo que en este sentido se ve que el programa busca la reconversión laboral.	
Perú. Proyecto de Reconversión Laboral	El objetivo del programa del Perú era incrementar las posibilidades de reinserción económica de	En su planificación para sus tres años de ejecución, la población objetivo del	Este proyecto se guió por tres etapas: En primer lugar, hay una etapa de Motivación/Orientación/Evaluación (MOE), en el cual se trabajaron aspectos psicológicos de la situación	La ejecución del Proyecto fue llevada a cabo mediante Centros de Apoyo (CA) y Unidades Ejecutoras (UE), estos organismos	El Proyecto buscaba la reconversión enfocándose en la creación de nuevos trabajos para exfuncionarios	1995-1997

País y experiencia	Objetivos	Población Objetivo	Etapas del Programa	Ejecutor	Objetivo de Reconversión	Cobertura temporal
	10.000 trabajadores de empresas del Estado que habían sido desplazados en procesos de privatización mediante dos posibilidades: un nuevo trabajo dependiente o una empresa propia.	programa fue de 10.000 trabajadores de Centromin (minería), Enafer (ferrocarriles), Enapu (puertos), Fertisa (fertilizantes), Paramonga (papel), Pescaperú / Copes (pesca), Petroperú (combustibles) y Siderperú (siderurgia). Alcance nacional acotado a empresas en particular: Centromin (minería), Enafer (ferrocarriles), Enapu (puertos), Fertisa (fertilizantes), Paramonga (papel), Pescaperú / Copes (pesca), Petroperú (combustibles) y Siderperú	de los desempleados, las nuevas condiciones de trabajo y mercado, y las posibilidades que brinda el Proyecto. Luego del MOE, se pasaba a un Plan de Acción Individual (PAI) momento que involucraban acciones directas con cada beneficiario del Proyecto. Luego, venía la etapa de capacitación y/o asesoría empresarial. La capacitación consistía en la instancia lectiva para adaptar al beneficiario a un nuevo entorno laboral, mientras que la asesoría empresarial estaba orientada a la creación de una empresa propia. Las áreas de formación de las capacitaciones son soldadura, mecánica y refrigeración, comercio exterior, edición de videos y gerencia de derivados financieros, estas temáticas dependían de los requerimientos de empresas externas asociadas al programa. En tercer lugar correspondía la etapa de colocación y pasantías, módulo encargado de intermediar a los beneficiarios hacia un nuevo trabajo dependiente. Paralelo a la colocación, existió también asesoría empresarial en que se formó a los beneficiarios en operaciones, finanzas, contabilidad, mercadeo, además de un acompañamiento de 3 meses del	fueron elegidos de manera interna en el programa. Los CA se encargaban de contactar y mantener el contacto con los beneficiarios en función de sus necesidades. Las UE eran las encargadas de recibir las peticiones provenientes de CA y proveer sus requerimientos en función de las necesidades de los beneficiarios. Por otro lado, las UE contaban con tres divisiones operativas adicionales: Los Servicios y Programas, encargada de contratar servicios de capacitación y asesorías. La división de Colocaciones y Pasantías, encargada de intermediar a los participantes hacia el nuevo trabajo dependiente. Y la división de Negocios e Inversiones, en cargada de crear, potenciar y	estatales. Se les capacitaba e informaba sobre nuevos mercados, generando competencias que el trabajador no tenía, para poder llevar a cabo un proceso de reconversión tanto en un trabajo dependiente como generando una empresa propia. En este sentido, el programa buscaba la reconversión laboral de los beneficiarios al tener como premisa la formación orientada a una reclasificación de los beneficiarios. En términos generales, en el programa de Perú, se orienta a la reconversión en el sentido de que apunta a la recalificación de profesionales en nuevos rubros,	

País y experiencia	Objetivos	Población Objetivo	Etapas del Programa	Ejecutor	Objetivo de Reconversión	Cobertura temporal
		(siderurgia). No hay mayores requisitos para ingresar al programa, como en otras experiencias, sino que se focaliza en los trabajadores de las empresas señaladas.	beneficiario para el buen rendimiento en la creación de un negocio propio.	apoyar las empresas de los participantes.	tanto en términos de trabajo dependiente en empresas externas (que se distancian de las empresas de las que provenían) como de trabajos independientes.	
España. Plan trienal para prevenir y reducir el Paro de Larga Duración 2019-2021	El objetivo del Plan español es reducir sustancialmente el Paro de Larga Duración (PLD), que corresponde a personas que han estado desempleadas por un año o más, y prevenir que las personas desempleadas acaben en PLD. En este sentido, se mencionan objetivos cuantitativos en relación con la reducción de PLD: 1.- Se aspira a reducir la Tasa de Paro de Larga	El programa posee un alcance nacional, centrándose en atender a 600.000 personas en Paro de Larga Duración durante los tres años de ejecución. Estas personas deben cumplir el requisito de tener 30 o más años y que hayan estado en paro durante 12 meses o más en los últimos 18 meses.	Para ello llevar a cabo el Plan, hay distintas etapas. La primera es la etapa de orientación, en la cual se realiza una atención personalizada de los equipos técnicos de orientación, equipos formados por profesionales de psicología laboral, para elaborar junto al beneficiario, un perfil del Paro de Larga Duración (PLD) de la persona y se realiza un itinerario individual y personalizado de empleo (IPE) junto al seguimiento activo de su búsqueda de empleo. Luego viene la formación, la que cuenta de dos tipos: a) formación profesional en competencias claves (incluidas en un catálogo de especialidades formativas) para la adquisición de competencias para personas PLD. b) formación en competencias digitales mediante programas presenciales. c) Formación para la cualificación en	El Plan es ejecutado por el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE), el cual es un organismo autónomo perteneciente al Ministerio del Trabajo, Migraciones y Seguridad Social. Este organismo autónomo está presente en España a través de los Servicios Públicos de Empleo (SPE), los que funcionan como representantes el SEPE a lo largo del país, y son éstos los encargados de llevar a cabo el programa en los territorios. SEPE y SPE forman parte del Sistema Nacional de Empleos, desde el cual	Este Plan cuenta con presencia de reconversión en el sentido de capacitar y formar a la población beneficiaria en áreas nuevas e innovadoras, como competencias digitales, y otros sectores que toman cada vez mayor interés, tales como sostenibilidad, energía, cambio climático. Es decir, el componente de reconversión se expresa en la cualificación en nuevos sectores de la economía. De	2019-2021

País y experiencia	Objetivos	Población Objetivo	Etapas del Programa	Ejecutor	Objetivo de Reconversión	Cobertura temporal
	<p>Duración en 2,5 puntos porcentuales (p.p.), pasando del 6,8% en el Cuarto Trimestre de 2018 al 4,3% en el Cuarto Trimestre de 2021.</p> <p>2.- Rebajar el número de personas PLD en 422.100, pasando de 1.272.100 a 850.000, con un crecimiento de la Población Activa de 631.200 personas.</p> <p>3.- Disminuir la diferencia en el colectivo PLD según tiempo en demanda de empleo. Reducirla en 12 p.p. -de 32 p.p. a 20 p.p.- entre las personas que llevan de 12 a 23 meses y las que llevan 24 meses y más.</p> <p>4.- Atender a 600.000 personas PLD y conseguir que hayan tenido al menos una</p>		<p>sectores de interés preferente e interés público, en particular desarrollo y priorización para la cualificación de personas PLD en sectores como la sostenibilidad ambiental y transición energética, medidas de lucha contra el cambio climático, cualificación agraria, forestal y empleo rural, y el ámbito de los cuidados, asistencia personal y servicios de proximidad y dependencia.</p> <p>Además, el programa cuenta con una bonificación dirigida a las empresas, para fomentar la contratación de personas en PLD, siempre y cuando la contratación sea de personas mayores de 30 años, con un plus mayor si se trata de la contratación de una mujer. En esta línea de fomento a la contrata de personas en PLD, y como implemento de cláusulas sociales en el proceso de contratación, existe un plan de reserva de puestos en contratas públicas, el cual pretende reservar entre un 5% y un 10% de puestos públicos a personas en PLD.</p>	<p>se promueven, diseñan y desarrollan medidas y acciones para el empleo, cuya ejecución es descentralizada, ajustadas a las diferentes realidades territoriales.</p>	<p>manera particular, las competencias digitales, se enfocan en dar respuesta a nuevas necesidades provenientes de acelerados procesos de cambio tecnológico, digital y productivo, además de que se enfoca principalmente en personas mayores de 45 y aquellos otros beneficiarios que cuenten con menores competencias digitales. También existe reconversión en la formación destinada a mujeres de ámbitos rurales, que se les entrega un certificado de profesionalidad, abriendo oportunidades de empleo previamente inexistentes. Por último, el componente de</p>	

País y experiencia	Objetivos	Población Objetivo	Etapas del Programa	Ejecutor	Objetivo de Reconversión	Cobertura temporal
	ocupación por cuenta ajena o por cuenta propia. 5.- Reducir a la mitad la brecha de género entre mujeres y hombres en PLD, pasando de 11,6 p.p. a 5,3 p.p. la diferencia. 6.- Disminuir la diferencia en el colectivo PLD según edad. Reducirla en 9 p.p. -de 44 p.p. a 33 p.p.- entre los grupos de edad de 30 a 44 años y los de 45 años y más.				reconversión se encuentra en la formación de personas en Paro de Larga Duración, en nuevas áreas en conjunto con empresas. Esta formación se lleva a cabo función de los requerimientos de las empresas para luego contratar a las personas en PLD que fueron formadas.	
Francia. Programa “La convention de conversión”	El objetivo del programa francés fue contribuir a la redistribución de los empleados despedidos por razones económicas o amenazados con el despido económico al permitirles encontrar la capacitación adecuada (generalmente	La población del programa consistió en trabajadores despedidos por razones económicas o amenazados de despido, con una antigüedad de 2 años en la empresa y menores de 57 años. El programa poseía	El programa consistía en brindar un servicio de 300 horas de capacitación. Junto a las capacitaciones, el programa contaba con entrevistas a la persona desvinculada para generar un plan de acción, la creación de un informe de habilidades, que valida las competencias que tiene en ese momento el beneficiario del programa, y la derivación a un curso en áreas como informática, contabilidad, gestión o idiomas. Por otro lado, el programa incluía beneficios económicos a los	La administración del programa es fue llevada a cabo por Unédic, institución encargada de seguros de desempleo en Francia. Este organismo ejecutó el programa mediante la Agencia Nacional para el Trabajo (ANPE por su sigla en francés), que consiste en una agencia gubernamental francesa orientada al apoyo de personas	El programa francés se orienta a la reconversión laboral ya que mediante los cursos de formación se buscaba la implantación del trabajador despedido en un nuevo rubro y su reclasificación en nuevos sectores de actividad económica, por lo	1986-2000

País y experiencia	Objetivos	Población Objetivo	Etapas del Programa	Ejecutor	Objetivo de Reconversión	Cobertura temporal
	limitada a 300 horas) y poder beneficiarse de un subsidio de desempleo en forma de una asignación de conversión en alguna área específica. Cabe señalar que el programa es para el empleado, un derecho consagrado en el Código del Trabajo.	un alcance nacional, para el año 1999 (un año antes de la finalización del programa) la población beneficiada había sido de 100.000 personas	beneficiarios, los que consistían en una indemnización por despido, la que se calculaba sobre la base de la antigüedad que se habría adquirido si el empleado hubiera dado su aviso; una Compensación de vacaciones pagadas y una asignación equivalente al 83,4% de su salario anterior durante los primeros 2 meses, 70,4% a partir del 3er mes.	desempleadas. ANPE se encargó de la ejecución del proyecto a través de dos organismos: Equipo Técnico de Reclasificación (ETR) y Apec (consultora dedicada a reclamación de recursos humanos). Las ETR eran las encargadas de brindar apoyo sobre la reclasificación de los beneficiarios, mientras que la Apec era la encargada de la implementación del sistema y la responsabilidad de la reclasificación en nuevos rubros de las personas despedidas.	que existe la noción de formar al beneficiario dando la opción de optar a empleos de otros rubros.	

Fuente: Cliodinámica

8.2. Tabla resumen pertinencia de la oferta

Tabla 12: Pertinencia de la oferta de capacitación de Sence según región

Región	Curso ofrecido	Pertinencia de la oferta para mejorar oportunidades de empleo	Pertinencia de la oferta para propiciar la reconversión laboral
Región de Tarapacá	Se ofertaron dos cursos relativos a la temática de Logística Administrativa, de los cuales uno no se realizó por falta de matriculados.	El curso es pertinente a la realidad local ya que el sector Transportes y Comunicaciones representa un 5,9% del PIB de la región (INE, 2012), donde esta representación de la actividad viene dada por el carácter limítrofe de la zona. Sin embargo, existen otras actividades económicas que tienen mayor presencia en la región en términos del PIB como Minería o Turismo por lo que este curso podría complementarse con otros ofrecidos en la zona.	De acuerdo al reporte del WEF (2018) los trabajadores de fábricas y empleados que se encargan del registro y almacenamiento de productos serán algunas de las personas que sufrirán las consecuencias de la automatización. De acuerdo al índice de Automatización del trabajo ¹² los trabajadores en logística tienen un porcentaje cercano a un 49% de riesgo de ver automatizadas sus tareas, por lo que, si bien este oficio podría ser desplazado en el futuro, esta probabilidad es menor en comparación con lo evidenciado en otros rubros.
Región de Antofagasta	En la región se ofertó e impartió un curso de Herramientas Computacionales Básicas, el cual contó con un total de 29 postulantes de los cuales 23 se matricularon finalmente en el curso, lo que permitió su ejecución.	Algunos de los contenidos contemplados en el curso pueden ser utilizados en áreas como Transportes y Comunicaciones, e Industria Manufacturera, las cuales tienen una importante presencia en la región. Sin embargo, el área de Transporte y Comunicaciones en particular requiere de un nivel de manejo de herramientas computacionales mayor al contemplado en el curso para la ejecución de procesos propios del área como la elaboración y programación de contenidos, el uso de aplicaciones y servidores, y la utilización de redes (Observatorio Laboral, s.f.).	Si bien es un curso que permite sentar la bases para la especialización de los trabajadores en oficios con un uso más intensivo de la tecnología, por si mismo no permite la inserción en un empleo del futuro, en la medida que las competencias enseñadas pueden ser calificadas como nivel básico o usuario.
Región de Atacama	En la región se ofrecieron e impartieron dos secciones del curso Albañilería en Obras de	De acuerdo al análisis realizado el curso sería pertinente considerando la realidad económica de la región, ya que la segunda área económica de	Pese a no tener un uso intensivo en tecnología, la albañilería es una de las áreas que por su carácter esencial tiene un riesgo intermedio de sufrir

¹² Índice creado por Jiyong Park, profesor de University of North Carolina at Greensboro (UNCG) y Jongho Kim profesor de Korea Advanced Institute of Science and Technology conformado a partir de las variables grado de automatización de las tareas de un oficio y la complementariedad o sustituibilidad de la tarea con las tareas de la demanda de ocupaciones en las que se realiza ese tipo de tareas (Park & kim, 2020).

Región	Curso ofrecido	Pertinencia de la oferta para mejorar oportunidades de empleo	Pertinencia de la oferta para propiciar la reconversión laboral
	Edificación con 50 personas matriculadas en total.	mayor importancia en la región es la Construcción, siendo al mismo tiempo, el área que más ha acrecido en términos del PIB en el periodo analizado.	automatización. De esta manera, según el índice de automatización el riesgo que las tareas de esta profesión sean automatizadas es de 49%, por lo que es curso que podría continuar ofreciéndose desde el punto de vista de la continuidad del oficio en el futuro.
Región de Coquimbo	En esta región se ofertaron y ejecutaron dos secciones del curso “Estrategias para la comercialización y atención de clientes en el sector comercio” con 38 personas matriculadas en total.	De acuerdo al análisis este curso es pertinente en función de las actividades económicas de la región, ya que el comercio es la cuarta actividad económica principal de la región y también la cuarta actividad económica que más ha crecido de acuerdo a la información. Sin embargo, existen otras áreas productivas de mayor presencia en términos del PIB como aquellas asociadas a la Minería, los Servicios Personales ¹³ o la Construcción, lo que contribuiría a asegurar un número mayor de postulantes del Programa en la región.	Al tratarse de un curso en un área con un fuerte uso de habilidades blandas orientadas a la negociación y persuasión de potenciales clientes, su nivel de automatización es intermedio en comparación con otros oficios (World Economic Forum, 2018). Así, de acuerdo al índice de Automatización las personas que se desempeñan en el sector de comercio tienen un 47% de riesgo de ser desplazados producto de la automatización, porcentaje que está por debajo de la mediana.
Región de Valparaíso	Se ofrecieron dos tipos diferentes de cursos, uno enfocado en el área de comercio denominado “Comercio Electrónico y Marketing Digital” y otro de “Herramientas Computacionales Básicas” de los cuales se impartió 1 sección en el caso del primero y 4 en el caso del segundo.	Los dos cursos ofrecidos entregan competencias que podrían ser funcionales en algunas de las áreas productivas. En concreto, el Comercio Electrónico y Marketing se enmarca dentro del sector productivo Comercio, Restaurantes y Hoteles, el cuarto de mayor importancia en la región en términos del PIB, mientras que Herramientas Computacionales Básicas puede utilizarse también en el área de Comercio o en Transporte y Comunicaciones, que es la segunda área de mayor presencia en la zona. Sin embargo, en esta región podría privilegiarse la formación de competencias en áreas económicas	Una de las áreas que ha adquirido especial relevancia durante los últimos años es el marketing digital y comercio electrónico. Así lo refleja el Cognizant Jobs of the Future Index (CJoF) ¹⁴ que muestra un aumento en el número de empleo disponibles en este ámbito en el periodo 2016-2019 (Cognizant, 2020). Por su parte, el curso de Herramientas Computacionales Básicas como se dijo anteriormente, es una introducción al ámbito digital que, si bien puede dar paso a un uso más intensivo de la tecnología en el espacio laboral, no

¹³ Incluye educación y salud públicas y privadas y otros servicios (ODEPA, s.f.).

¹⁴ Índice que da cuenta de las tendencias y patrones de crecimiento del empleo de 50 trabajos de los denominados empleos del futuro creado por la compañía Cognizant que brinda asesoría a empresas en la modernización de servicios y cambio de modelo de negocios (Cognizant, 2020).

Región	Curso ofrecido	Pertinencia de la oferta para mejorar oportunidades de empleo	Pertinencia de la oferta para propiciar la reconversión laboral
		que tengan un mayor peso en el Producto Interno Bruto como es el caso de Logística Administrativa dirigida a oficios en el sector portuario. Por otro lado, el área de Transporte y Comunicaciones requieren de competencias digitales avanzadas que podrían abordarse en los planes formativos ofrecidos por el programa.	promueve por sí mismo la inserción en un empleo del futuro.
Región de O'Higgins	En esta región se ofrecieron y ejecutaron dos secciones del curso Operación de Grúa Horquilla con un total de 50 matriculados.	El curso resulta pertinente considerando la relevancia que tiene la Industria Manufacturera y el sector Silvoagropecuario en la región, los cuales requieren la presencia de operadores de grúa horquilla para el traslado de los productos de un lugar a otro al interior de sus instalaciones.	Los operadores de maquinaria y vehículos en la industria tienen un riesgo mayor que otros oficios de ser desplazados, aunque no sobrepasa el 50%. Por tanto, desde el punto de vista de la reconversión en los próximos años Sence debería cambiar su oferta de cursos en la sexta región en línea con el uso de nuevas tecnologías.
Región de Maule	En la región se impartió el curso de Montaje de Sistemas Solares Fotovoltaicos, el cual contó con un total de 49 matriculados distribuidos en dos secciones.	El curso de Montaje de Sistemas Solares Fotovoltaicos no es pertinente a la realidad de la región del Maule considerando las plantas solares actualmente en construcción se ubican fundamentalmente en la zona norte del país, siendo más adecuado ofrecer un curso de estas características en las regiones de Antofagasta y/o Atacama.	Uno de los ámbitos donde se ha observado un crecimiento tiene relación con la producción de energías renovables, donde el número de trabajos ofrecidos ha aumentado en 30% en el último año. Específicamente el número de trabajos relacionados con la instalación de sistemas solares ha crecido 84% en el último año, aunque este incremento no ha sido sostenido en el tiempo, lo que da cuenta de la inestabilidad del oficio, pese a su carácter innovador (Cognizant, 2020)
Región de Biobío	En la región se ofrecieron y ejecutaron dos secciones del curso "Herramientas Computacionales Básicas" con un total de 24 matriculados.	Las competencias adquiridas en el curso de Habilidades Computacionales Básicas parecen adecuarse de mejor manera en el sector económico de Comercio, Restaurantes y Hoteles, considerando que parte importante del trabajo del sector se realiza en bodegas, donde se requiere un ingreso y registro de los productos, y en la comercialización, proceso en el cual se lleva a cabo registro de las ventas Fuente especificada no válida..	Es un curso que sienta la bases para la especialización de los trabajadores en oficios con un uso más intensivo de tecnología, pero que no posibilita una reinserción directa en un empleo del futuro o en áreas de alta inversión proyectada, en la medida que las competencias enseñadas pueden ser calificadas como nivel básico o usuario.

Región	Curso ofrecido	Pertinencia de la oferta para mejorar oportunidades de empleo	Pertinencia de la oferta para propiciar la reconversión laboral
		Pese a esto SENCE podría realizar cursos que entreguen conocimientos en áreas productivas que tengan una mayor presencia en la región en términos del PIB como es el caso de los cursos de Logística Administrativa u Operación de Grúa Horquilla que serían funcionales a la Industria Manufacturera correspondiente a la actividad de mayor importancia de la región.	
Región de la Araucanía	Se ofrecieron tres secciones del curso “Servicio Multicanal de Atención a Clientes”, de los cuales sólo uno pudo ejecutarse, ya que en los otros no se matricularon personas pese a recibir postulaciones.	El curso apunta a uno de los principales sectores económicos de la región como es el Comercio, aunque éste no es el sector de mayor crecimiento en el periodo. De esta manera, la oferta de cursos se podría complementar con cursos ofrecidos en otras áreas como es el caso del curso de Operación de Maquinaria considerando la importante presencia que tienen las empresas forestales en la zona.	Los recepcionistas y operarios telefónicos enfrentan un mayor riesgo de ser desplazados producto del surgimiento de nuevos sistemas de información al cliente que funcionan de manera automatizada. Esto se ve reflejado en el índice de automatización cuyo porcentaje está por sobre la mediana (52%).
Región de Los Lagos	Se ejecutaron dos secciones del curso Asistente de Bodega, las cuales lograron completar los cupos con un total de 20 matriculados por sección.	El curso de Asistente de Bodega sería pertinente de acuerdo a la realidad económica y productiva de la región, ya que las labores de este cargo pueden desempeñarse en dos de los principales sectores económicos de la región. A su vez la Industria Manufacturera es un área en crecimiento, ya que es el sector que presenta la tercera mayor variación en el PIB en el periodo 2011-2012 (14,3%) (INE, 2013).	De acuerdo al WEF (2018), dentro de los empleos que están destinados a desaparecer se encuentran los operarios de fábricas, al tratarse de una profesión caracterizada por tareas rutinarias que susceptibles de ser reemplazadas por máquinas. Esto se evidencia en el índice de Automatización cuyo porcentaje es de 52% al igual que lo observado en el caso de los operarios de call center. En este sentido, se recomienda reemplazar en el mediano plazo la capacitación en este tipo de oficio, por otro que implique un uso más intensivo de la tecnología.
Región de Aysén	En esta Región se ofertaron dos secciones del curso Mecánica Industrial, sin embargo, una de ellas no pudo ejecutarse	El curso no sería pertinente a la realidad regional en la medida que la Industria Manufacturera, correspondiente a una de las principales actividades económicas en las que podrían desempeñarse los egresados del programa, no es	Desde el punto de vista de la reconversión, quienes se desempeñan en mecánica industrial tienen un índice de automatización cercano al 50%, lo que da cuenta de un oficio cuyos empleos pueden ser

Región	Curso ofrecido	Pertinencia de la oferta para mejorar oportunidades de empleo	Pertinencia de la oferta para propiciar la reconversión laboral
	debido al bajo número de matriculados.	un sector económico mayormente desarrollado en la región, ni tampoco presenta un crecimiento importante durante los últimos años, por lo que no se justifica la implementación de una capacitación en este ámbito.	desplazados en el futuro, aunque con un riesgo menor en comparación con otras profesiones.
Región Metropolitana	Es la región con la mayor cantidad cursos ofertados y ejecutados el año recién pasado. Los cursos ejecutados que recibieron una mayor cantidad de postulantes fueron Asistente de Logística Operativa (50 postulantes), Logística Administrativa (62 postulantes), Marketing y Uso de TICs en Publicidad y Redes Sociales Mención Inglés (48 postulantes), Supervisión de Operaciones Logísticas (55 inscritos) y TICs en Actividades Logísticas (54 inscritos)	Se observa una concordancia entre los cursos que tienen mayor demanda de parte de los usuarios y los sectores económicos con mayor presencia en la región. Así, cursos como Comercio Electrónico y Marketing Digital; Herramientas Computacionales Básicas; y Marketing y Uso de TICs en Publicidad y Redes Sociales Mención Inglés, responden a las necesidades del mercado laboral en el sector productivo de Comercio, Restaurantes y Hoteles. Por su parte, cursos como Asistente de Logística Operativa; Logística Administrativa; Supervisión de Operaciones Logísticas; y TICs en Actividades Logísticas, son funcionales a los requerimientos del mercado laboral en el sector de Industria Manufacturera. Sin embargo, los cursos de Atención Básica y Compleja en Empresas de Distribución Eléctrica, parecen no encasillarse en ninguno de los sectores productivos de mayor presencia en la región, lo que podría explicar el bajo número de inscritos que llevó a la no ejecución de dos de las secciones en esta área.	Debido a la gran cantidad de cursos que se ofrecen en esta región, se dan situaciones dispares en torno a la reconversión. Así, existen cursos cuyos oficios tienen una menor probabilidad de ver automatizadas ciertas tareas como es el caso de Marketing y Uso de TIC en Publicidad Redes Sociales Mención Inglés, y Comercio Electrónico en Marketing Digital (Cognizant, 2020) mientras que en otros el riesgo es mayor como es el caso de los diversos cursos de Atención al Cliente (52% en el Índice de Automatización), además de Mecánica Industrial (50%).
Región de Los Ríos	Se ofrecieron dos secciones del curso "Servicio Multicanal de Atención a Clientes", de las cuales sólo 1 logró ser	El curso estaría respondiendo a las características económicas de la Región de Los Ríos, ya que el sector Comercio, Restaurantes y Hoteles, es la	Los recepcionistas y operarios telefónicos enfrentan un mayor riesgo de ser desplazados producto del surgimiento de nuevos sistemas de información al cliente que funcionan de manera

Región	Curso ofrecido	Pertinencia de la oferta para mejorar oportunidades de empleo	Pertinencia de la oferta para propiciar la reconversión laboral
	ejecutada con un total de 25 matriculados.	cuarta área de mayor presencia en la región en términos del PIB. Sin embargo, existen otros sectores productivos de mayor importancia en la región en los que podría ofrecerse curso como, por ejemplo, son la Industria Manufacturera, el Sector Silvoagropecuario y el de Construcción.	automatizada. Esto se ve reflejado en el índice de automatización cuyo porcentaje es de 52%, al igual que el de otras profesiones como mecánica industrial o atención de clientes.
Región de Arica y Parinacota	En esta región se ofertaron dos cursos de Marketing, los cuales se ejecutaron con un total de 28 matriculados distribuidos en dos secciones.	El curso de Marketing es pertinente teniendo en cuenta que el sector Comercio, Restaurantes y Hoteles es el tercer sector económico más importante de la región. No obstante, de manera complementaria podrían implementarse en la región cursos orientados a fortalecer competencias de las personas desempleadas en otros sectores económicos en crecimiento como lo son la Construcción y la Minería	Desde el punto de vista de la reconversión, el marketing es una de las profesiones que al estar relacionada con el uso de “habilidades blandas”, es menos susceptible a ser desplazada por la irrupción de nuevas tecnologías, lo que se ve reflejado en un índice de Automatización inferior a 50% (específicamente de 49%).
Región de Ñuble	En esta región se impartieron dos secciones del curso “Logística Administrativa” y del curso “Servicio de Guardia de Seguridad Privada” con un total de 32 y 50 matriculados, respectivamente.	Se evidencia una concordancia entre los temas abordados por los cursos y los sectores económicos más importantes de la región. Al mismo tiempo, se puede potenciar en la región la formación de competencias en otras áreas de la Industria Manufacturera como es el caso de TIC en Actividades Logísticas considerando que este sector es el de mayor presencia en términos de su aporte al PIB regional.	Como se mencionó previamente, los oficios vinculados con el área de logística tienen un riesgo menor de ser desplazados (49%). Algo similar ocurre en el caso del servicio de guardia de seguridad cuyo porcentaje es levemente mayor, alcanzando un 50% en el índice de automatización. Por tanto, en comparación con otros cursos ofrecidos por Sence, los cursos impartidos en la región de Ñuble son menos susceptibles a perder su vigencia en los próximos años.

Fuente: Cliodinámica