

Nota Técnica N° 6 / Julio 2008

Demanda de Capacitación en Empresas de Menor Tamaño

Presentación

A objeto de disponer de información relevante que orientase el diseño de un programa de capacitación dirigido al segmento de las microempresas, poniendo especial atención en aspectos relacionados con la calidad y la eficacia de las acciones de capacitación, a fines del año 2007 SENCE contrató a Guernica Consultores para el desarrollo de un estudio¹ que avanzara en propuestas de mejoramiento, en particular en lo relacionado con adquisición y aplicación de competencias clave para mejorar el desempeño laboral de los beneficiarios. Las EMT constituyen aquel segmento de empresas que exhiben un volumen anual de ventas netas de IVA de hasta 2.400 UF.

Uno de los principales aportes de este estudio es su diagnóstico sobre el comportamiento de la demanda de capacitación por parte de las empresas de menor tamaño y sus recomendaciones orientadas a la creación de un “Sistema Nacional de Levantamiento de Demandas de Capacitación” para ellas.

Metodología

Para el desarrollo del objetivo específico del estudio asociado a la detección y levantamiento de demandas de capacitación, se aplicó distintos instrumentos metodológicos, habida consideración de los cuatro programas SENCE dirigidos a la capacitación de las empresas de menor tamaño:

1. Línea MYPE de Chilecalifica, iniciado en el año 2002.
2. Programa FONCAP Microempresarios que se ejecuta desde el año 2005.

¹ “Elementos para el Diseño de un Programa de Capacitación para empresas de menor tamaño, Segundo Llamado”, Guernica Consultores S.A., 2008.

3. Programa Chile Emprende que se ofrece desde el año 2006.

4. Programa Becas Microempresas y Emprendedores que se desarrolla a partir del año 2007.

Fuentes de información utilizadas:

- Estudios realizados por otros equipos de investigación.
- Consultas a los Encargados Nacionales de los cuatro Programas mencionados.
- Entrevistas a personeros calificados de instituciones gubernamentales relacionadas con el desarrollo de las empresas de menor tamaño, y de la Fundación Chile.
- Pautas de entrevistas a Encargados Regionales SENCE, a Directores de Agencias Regionales de Desarrollo Productivo, Dirigentes de Agrupaciones Gremiales, Microempresarios, Trabajadores Independientes, Trabajadores Asalariados de EMT, Representantes de OTEC y de OTIC.
- Información estadística tabulada a partir de los datos de la Encuesta CASEN 2006.
- Sitios web de entidades gubernamentales que conforman la red de fomento de la EMT

Resultados

1. Comportamiento de la Demanda de Capacitación:

De acuerdo a los resultados del estudio ejecutado por Guernica Consultores, el principal factor de la baja demanda por los Programas SENCE dirigidos a las empresas de menor tamaño, es la presencia de una “distancia”, que se manifiesta en una barrera que obstaculiza las interrelaciones entre el Servicio y los beneficiarios potenciales para manifestar su demanda por capacitación.

Según el equipo investigador, esta “distancia” es causada por los siguientes factores:

- a. Desinformación: los potenciales beneficiarios, encargados regionales y proveedores poseen bajos niveles de conocimiento sobre los Programas SENCE orientados a dueños y trabajadores de empresas de menor tamaño.
- b. Falta de acercamiento al usuario: carencia de conocimiento mutuo, y necesidad de establecer relaciones directas.
- c. Incertidumbre de los potenciales beneficiarios: preocupación por eventuales fiscalizaciones del SII, la real gratuidad del curso y que no se les admita por falta de iniciación de actividades.
- d. Carencia de Incentivos: facilidades de desplazamiento, que los cursos se realicen en lugares cercanos a sus lugares de trabajo o residencia.
- e. Oportunidad: para las empresas de menor tamaño siempre es “temporada alta” y sus horarios son poco predecibles. En consecuencia, el tiempo que tienen sus dueños y trabajadores es sumamente escaso, lo que exige modalidades más flexibles en el horario de impartición de los cursos.

2. Recomendaciones sobre el Comportamiento de la Demanda:

A la luz de estos resultados, el equipo de Guernica, advierte la necesidad de aplicar medidas generales en el siguiente sentido:

- Puerta a puerta: Usuarios, OTEC y Encargados Regionales SENCE “claman” por un contacto personalizado y encuentros con los usuarios.
- Generar Incentivos: garantizar la gratuidad de los cursos, proporcionar facilidad de desplazamiento (ofreciendo buses o subsidio locomoción); o bien realizarlos en lugares cercanos a la residencia o lugar de trabajo, con horarios adecuados a sus necesidades.
- Visibilizar la oferta ante los beneficiarios, orientando sus decisiones.

- Fiscalizar la calidad de la oferta.

3. Instrumentos propuestos para el Levantamiento de Demandas de Capacitación de las EMT:

Frente a los hallazgos antes señalados, los consultores sugieren los siguientes mecanismos para conformar el “Sistema de Levantamiento de Demandas de Capacitación de las Empresas de Menor Tamaño”.

a. Estrategias para conocer a la Población Objetivo:

- Aplicar encuestas bi anuales a dirigentes de asociaciones gremiales, microempresarios, trabajadores independientes y asalariados de EMT por zonas geográficas a fin de recabar información sobre necesidades de capacitación regionales y comunales, a través de muestras aleatorias estadísticamente representativas.
- Indagaciones cualitativas basadas en antecedentes de la Red de Fomento Productivo y de OMIL, aplicando diversas técnicas de acopio de información tales como: entrevistas, informes municipales, diagnósticos emanados del INE, Banco Central, MIDEPLAN, Agencias Regionales de Desarrollo Productivo y observación en terreno. Se sugiere que dichas técnicas sean administradas por alumnos de pre y post grado, en el caso de que SENCE no posea los recursos para hacerlo.
- Utilización de la Encuesta PYMES que realiza el INE, incorporando nuevas preguntas sobre la falta de manifestación de demandas de capacitación de las EMT. De acuerdo a los consultores, existe voluntad de parte de la Subdirección de Operaciones del INE para incorporarlas.
- Conformación de Observatorios Regionales del Mercado del Trabajo para sistematizar información dispersa, a fin de utilizarla en proyecciones económico sociales.
- Aplicación de encuestas de seguimiento de los egresados de capacitación a fin de conocer resultados de impacto.

b. Medidas Institucionales:

- Definir y aplicar criterios de focalización para favorecer a los emprendimientos más precarios, considerando factores tales como edad, sexo, nivel de escolaridad, ingresos y discapacidad.
- Cambio en el modelo de gestión y de estrategia comunicacional, de modo que considere las condiciones reales de vida y producción del microempresario y del asalariado de la EMT, de acuerdo a la realidad de cada región.
- Visibilizar la oferta y aumentar el interés por capacitarse: señalando las ventajas a los potenciales beneficiarios y mostrando los itinerarios formativos para mejorar el desarrollo de los negocios, por ejemplo a través de catálogos y de publicidad masiva de los cursos adjudicados vía Convenio Marco SENCE-Chile Compra.
- Diseñar una estrategia de difusión permanente e implementar una ventanilla o vocería única para informar sobre Programas dirigidos a la EMT, a través de un call center, radio, puerta a puerta, diarios y folletos.
- Involucrar a todos los actores del sistema en la difusión de programas y servicios disponibles: OTEC, OTIC y OMIL debieran estar informados también.
- Generar un sistema informático que permita la inscripción en línea y contenga información básica sobre los potenciales usuarios, a fin de disponer de un catastro de las EMT y efectuar seguimiento a las trayectorias formativas.
- Flexibilizar los plazos y horarios en que se imparten los cursos de capacitación, adaptándolos a las necesidades regionales.
- Eliminar las trabas asociadas a tiempo y distancia, a través de la reducción de los trámites asociados a la inscripción y del desarrollo de cursos cercanos a la residencia o lugares de trabajo. En forma complementaria, considerar la entrega de un subsidio transporte. Como alternativa, contemplar el desarrollo de cursos por internet o correspondencia, con tutoría presencial.

c. Modificaciones Legales:

- Remover la dependencia del empleador a los trabajadores respecto a la elección del curso, otorgándoles la posibilidad de elegir la capacitación que más les interese, a fin que conduzcan autónomamente su trayectoria laboral.
- Insistir en la modificación legal actual que fija en 45 UTM el monto de la planilla anual de remuneraciones a postulantes del Programa FONCAP Microempresas, debido a que resulta excesivamente restrictivo. (Una Microempresa con un trabajador contratado a jornada completa anualmente, supera el límite establecido).

d. Recomendaciones respecto a la Calidad de la oferta y satisfacción del beneficiario:

- Supervisar a los OTEC y monitorear in situ a través de agentes externos, a objeto de verificar que los cursos satisfagan las necesidades de los microempresarios.
- Verificar que los objetivos de capacitación respondan a necesidades concretas de los beneficiarios.
- Establecer un sistema escalonado de capacitación, que permita a sus usuarios acceder a un nivel básico, medio o avanzado.
- Otorgar acompañamiento y asesoría post capacitación.
- Efectuar seguimiento a beneficiarios, a fin de conocer resultados sobre la gestión o creación de emprendimientos sustentables.
- Medir la satisfacción de los usuarios vía telefónica o internet.
- Verificar sistemáticamente que los programas dirigidos a los trabajadores y dueños de las empresas de menor tamaño beneficien a esta población; evitando que sean utilizados por medianas y grandes empresas que pueden optar a otros instrumentos, como la franquicia tributaria.

e. Propuestas vinculadas a la relación que SENCE establece con la Sociedad:

- Incrementar el diálogo con la sociedad civil, fortaleciendo el intercambio entre SENCE y los usuarios finales de la

capacitación orientada a las EMT a través de las siguientes vías:

- i) encuentros de discusión con dirigentes de asociaciones gremiales.
- ii) realización de diálogos sociales.
- iii) reuniones con comités público-privados en los territorios de Chile Emprende.
- iv) generar catastros regionales de agrupaciones gremiales representantes de EMT y actualizarlo periódicamente.

- Incrementar los participantes de los Consejos Regionales de Capacitación y del Consejo Nacional de Capacitación:

- i) extenderlo a representantes de EMT relevantes según su producción regional.
- ii) invitar a representantes de los Ministerios de Agricultura, Transporte y Telecomunicaciones y Minería u otros, según las prioridades de las Agencias Regionales de Desarrollo Productivo.

f. *Revisión de metodologías de Enseñanza-Aprendizaje de manera que los beneficiarios las asocien a experiencias gratas, satisfactorias y aportativas:*

- Repensar las formas de entrega de los contenidos de capacitación, según investigaciones nacionales e internacionales.
- Considerar formas de apoyo a la modalidad presencial tales como visitas a otras empresas, giras tecnológicas, fonos de ayuda, procesos de simulación y desarrollo de seminarios y charlas.
- Revisar las lecciones del Programa Chile Emprende respecto a las estrategias de capacitación que aplica con adultos de bajos recursos y niveles de escolaridad.

Conclusiones

Los resultados del estudio realizado por Guernica Consultores indican que existen diversos factores que SENCE debiera considerar en la construcción de un sistema de

levantamiento de demandas de capacitación orientado a empresas de menor tamaño.

Todas las propuestas apuntan a un mismo objetivo: **la detección y levantamiento de demandas de capacitación desde la microempresa.**

Los elementos clave para el modelo de levantamiento de la demanda de capacitación son: a) el estudio nacional (o regionales) de población potencial; b) los observatorios regionales del mercado del trabajo, que integren la demanda de cualificación de la fuerza de trabajo de la microempresa, y la estructura productiva regional.

Uno de los principales hallazgos de este estudio es la distancia que existe entre el Servicio y sus potenciales beneficiarios, hecho que se manifiesta a través de una barrera, la cual dificulta que las personas vinculadas a las empresas de menor tamaño manifiesten sus requerimientos de capacitación.

Dicha brecha obedecería a la desinformación, a la falta de acercamiento al usuario y a la insuficiencia e ineficiencia de los incentivos actualmente disponibles para que los potenciales beneficiarios se interesen en capacitarse.

Para reducir estas brechas y aumentar la participación de trabajadores y dueños de empresas de menor tamaño en los programas de capacitación financiados por SENCE, el estudio sugiere la aplicación de una serie de criterios e instrumentos que permitirían identificar y cuantificar las demandas de capacitación de las MYPES.

Dichos mecanismos apuntan en diversas direcciones, desde medidas institucionales hasta la revisión de las metodologías de enseñanza. Sin embargo, todas comparten un denominador común, que consiste en poner en el centro a los usuarios de la capacitación y “escucharles”, con el fin de dimensionar realmente sus requerimientos y así atenderlos de la forma más pertinente y oportuna posible.

En definitiva, adaptar la oferta a la demanda de capacitación.

Otros estudios coinciden con los hallazgos de GUERNICA sobre las brechas de información y comunicación entre SENCE y sus usuarios, específicamente entre aquellos que se benefician o podrían beneficiarse del FONCAP. Tal es el caso de la “Evaluación de Impacto del Programa de Formación en Oficios para Jóvenes de Escasos Recursos Ejecución 2005” y de los “Diálogos Sociales y Nuevas Demandas del Mundo del Trabajo”, hecho que en conclusión refuerza la necesidad de que el Servicio trabaje enérgicamente en este sentido.

Esta nota técnica fue elaborada por Macarena Guzmán Kennedy, Profesional de la Unidad de Estudios y Desarrollo Institucional del SENCE.