



# INFORME FINAL

Enero 2018

Evaluación de Implementación  
del Programa Becas Laborales  
año 2016

**INSTITUCIÓN EJECUTORA**

ARShile Spa.



## Ficha Técnica

**Título de la Asistencia Técnica:**

Evaluación de Implementación de Programa Becas Laborales 2016

**Palabras Clave:**

Capital Humano, Mercado Laboral, Capacitación, Procesos, Gobernanza

**Tipo de Asistencia Técnica:**

Evaluación de Procesos

**Período de ejecución:**

Julio 2017 – Enero 2018

**Contraparte Técnica:**

Andrea Quezada Scrivanti

Sebastian Cortés Ségure

Giancarlo Tranchino Martinez

(Unidad de Estudios SENCE)

**Equipo de Trabajo ARSChile:**

José Ignacio Porras (Coordinador)

Dominique Keim

Marcelo Astorga

Cristina Durlan

Nicolás Urrea

Nuria Andreu

Marta Aguiló

Constanza Robles

# Índice

<b>Capítulo 1</b>	<b>Introducción a la evaluación</b>	<b>6</b>
1.1	Antecedentes Programa BL	6
1.2	Objetivos de la Evaluación	9
1.3	Marco Conceptual	12
1.4	Diseño metodológico	15
<b>Capítulo 2</b>	<b>Convocatoria, Postulación y Evaluación de Cursos</b>	<b>18</b>
2.1	Convocatoria y difusión desde SENCE	18
2.2	Canales de información sobre el Programa BL	20
2.3	Motivaciones y expectativas	28
2.4	Evaluación de las propuestas por parte de SENCE	48
2.5	Licitación de los cursos	51
2.6	Conclusiones	56
<b>Capítulo 3</b>	<b>Derivación, fase lectiva y cierre de cursos</b>	<b>59</b>
3.1	Derivación de alumnos	59
3.2	Fase lectiva	63
3.3	Práctica Laboral y Asistencia Técnica	69
3.4	Evaluación de los OTEC	74
3.5	Supervisión de los cursos	80
3.6	Certificación y liquidación de los cursos	84
3.7	Conclusiones	86

<b>Capítulo 4_Evaluación de Resultados del Programa .....</b>	<b>89</b>
4.1 Situación laboral.....	89
4.2 Mejora de la empleabilidad.....	92
4.3 Evaluación de Resultados desde la perspectiva de actores claves .....	95
4.4 Conclusiones .....	97
<b>Capítulo 5 _Caracterización de las Entidades Requirientes (ER).....</b>	<b>100</b>
5.1 Mapa de Entidades Requirientes (ER) .....	100
5.2 Recursos Disponibles.....	104
5.3 Experiencia de trabajo con SENCE.....	106
5.5 Propuesta de una tipología de las ER .....	109
<b>Capítulo 6 Conclusiones y Recomendaciones .....</b>	<b>119</b>
6.1 Conclusiones.....	119
6.2 Recomendaciones .....	124

### Listado de Acrónimos

ACHS	Asociación Chilena de Seguridad
BL	Becas Laborales
CCHC	Cámara Chilena de la Construcción
DAF	Dirección de Administración y Finanzas
DIPRES	Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda
ER	Entidad Requiriente
FONASA	Fondo Nacional de Salud
INL	Inclusión Laboral
IPS	Instituto Previsión Social
ISL	Instituto Salud Laboral
IST	Instituto de Seguridad del Trabajo
MDS	Ministerio Desarrollo Social
MEN	Microempresas y Emprendimiento
OIRS	Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias
OMIL	Oficina Municipal de Intermediación Laboral
OTEC	Organismo Técnico de Capacitación
OTIC	Organismo Técnico de Intermediación en Capacitación
SENCE	Servicio Nacional de Capacitación y Empleo
SII	Servicio de Impuestos Internos
TAR	Trabajador Activo y Reconversión Laboral

# Capítulo 1

## Introducción a la evaluación

*El objetivo de este capítulo es introducir el ejercicio evaluativo presentado en este informe. Para ello, en primer lugar, se presenta los principales antecedentes del programa Becas Laborales. El segundo apartado tiene su foco en presentar los procesos objeto de la evaluación en las dos modalidades del programa considerado, Fondos Concursables y Mandato. Un tercer apartado establece un marco conceptual, alineado a los objetivos definidos en el diseño del programa, que orienten la interpretación de los datos. Por último, el tercer apartado detalla los aspectos metodológicos del estudio, en torno a las técnicas de producción de información y análisis.*

### 1.1 Antecedentes Programa BL

El programa Becas Laborales (BL) tiene como propósito mejorar las competencias laborales y facilitar el acceso a un empleo o actividad de carácter productivo a trabajadores/as de menor calificación y remuneración, que se desempeñen en empresas que no sean adherentes ni aportantes de los organismos técnicos intermedios para la capacitación (OTIC) y a cesantes o personas que buscan trabajo por primera vez. De esta forma, se busca focalizar la capacitación en grupos de vulnerabilidad extrema que generalmente están fuera del foco de los programas de capacitación ejecutados con presupuesto regular. Para ello se promueve la vinculación entre OTIC y fundaciones que intervienen sobre dichas poblaciones y sus grupos familiares, de modo que puedan generar coordinadamente cursos de capacitación atinentes a las necesidades de estos grupos.

La población objetivo a atender por parte del programa corresponde a hombres y mujeres de entre 18 a 65 años que pertenezcan al 80% más vulnerable de la población. En la tabla n.1.1 se presenta la población objetivo que puede acceder a la capacitación inicial y/o continua según línea del programa.

**Tabla n.1.1**– Distribución población objetivo según línea de acción.

Línea de acción	Población Objetivo
Microempresa y Emprendimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Egresados/as Programa +CAPAZ.</li> <li>ii. Emprendedores/as informales derivados de instituciones públicas, pertenecientes al 80 % de la población vulnerable según el Registro Social de Hogares.</li> <li>iii. Trabajadores por Cuenta Propia con iniciación de Actividades. Renta menor a \$800.000.</li> <li>iv. Dueños, socios, administradores o trabajadores de Microempresas con iniciación de Actividades y ventas hasta 2.400 UF anuales.</li> <li>v. Dueños, socios, administradores o trabajadores de Pequeñas Empresas con iniciación de Actividades. Ventas entre UF 2401 y UF 5000 anuales.</li> <li>vi. Socios, administradores o trabajadores de Cooperativas Grupos Pre asociativos u otros de la Economía Social con iniciación de actividades y ventas hasta 5.000 UF anuales.</li> <li>vii. Trabajadores de Registros Especiales (Pescadores, Feriantes, Taxis y Colectivos) que estén inscritos en el registro correspondiente.</li> <li>viii. Pequeños Agricultores de 18 años o más.</li> </ul>
Trabajador Activo y Reversión Laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Trabajadores Activos con remuneración promedio imponible que no superen \$800.000 mensuales, con 6 cotizaciones pagadas, continuas o discontinuas, en los últimos 24 meses.</li> <li>ii. Trabajadores en proceso de reversión laboral con remuneración promedio imponible que no superen \$800.000 mensuales, con 6 cotizaciones pagadas, continuas o discontinuas, en los últimos 24 meses.</li> </ul>
Inclusión Laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Hombres y mujeres pertenecientes al 80% de la población más vulnerable según Registro Social de Hogares.</li> <li>ii. Hombres y mujeres desocupados (cesantes y personas que buscan</li> </ul>

	<p>trabajo por primera vez).</p> <p>iii. Personas mayores de 64 años.</p> <p>iv. Personas de 17 años o más, infractoras de la ley y su familia directa o tutor legal.</p> <p>v. Personas de 18 años o más, en situación de discapacidad y su familia directa o tutor legal.</p> <p>vi. Personas de 18 años o más con adicciones y su familia directa.</p> <p>vii. Personas de 18 años o más pertenecientes a pueblos originarios.</p>
--	---

**Fuente:** Elaboración propia con base a documentación del programa BL.

El programa presenta cuatro modalidades de asignación de recursos y de selección de cursos: Fondos concursables, Mandato, Fondos regionales y Acuerdos Nacionales, siendo el foco de esta evaluación las modalidades de Fondos Concursables y de Mandato:

- La modalidad de Fondos Concursables opera en función de la demanda de financiamiento a cursos de capacitación que postulan las llamadas Entidades Requirentes (ER) a SENCE. Una vez que sus propuestas son evaluadas de acuerdo a una pauta técnica predefinida, la parrilla de cursos seleccionada finalmente es licitada por los Organismos Técnicos de Intermediación Laboral (OTIC) que a través de diferentes medios convocan a los Organismos Técnicos de Capacitación (OTEC) para que presenten sus propuestas. Los OTEC adjudicados proceden a preparar y realizar los cursos, contando para ello con la nómina de participantes entregada por las ER.
- En la modalidad de Mandato su punto de partida se encuentra en la orden que da la empresa al OTIC para que destine los excedentes del primer año para capacitar a determinada población objetivo del Programa BL. La OTIC gestiona la orden de la empresa convocando a OTEC para que procedan a la realización de los cursos.

Cuatro son los componentes principales del Programa Becas Laborales, pudiendo ser seleccionados de forma independiente por las Entidades Requirientes (ER) al momento de preparar su propuesta.

**Tabla n.1.2–** Componentes del Programa de Becas Laborales

Componentes	Alcances
<b>Fase Lectiva</b>	Considera cursos de capacitación, enfocados en el aprendizaje de un oficio, los cuales estarán incorporados en el plan de capacitación y las fichas técnicas de SENCE, con enfoque en el modelo de competencias laborales. La duración diaria de cada curso será de un máximo de 5 horas cronológicas. El número de participantes no podrá ser inferior a 10 ni mayor a 25 alumnos.
<b>Experiencia Laboral</b>	La finalidad de este componente es insertar a los beneficiarios/as en calidad de practicantes, a un puesto de trabajo de carácter dependiente.
<b>Asistencia Técnica</b>	Este componente se orienta a generar las condiciones de recursos y asistencia técnica necesaria para favorecer la puesta en marcha y/o consolidación de emprendimientos en el caso de usuarios/as independientes.
<b>Subsidios</b>	Componente que pretende facilitar a los y las usuarios/as la participación del programa con ayudas económicas para la movilización, así como para la obtención de las herramientas necesarias en los cursos de modalidad independiente.

**Fuente:** Elaboración propia con base a documentación del programa BL.

## 1.2 Objetivos de la Evaluación

El objetivo general de esta consultoría es:

*Evaluar la implementación del Programa Becas Laborales año 2016 desde la perspectiva de informantes claves y de los procesos, buscando el mejoramiento de los mismos.*

Los objetivos específicos corresponden a:

1. Levantar, describir y evaluar todos los procesos de gestión administrativa del programa en su línea fondos concursables, desde la perspectiva de los actores OTIC, OTEC, Entidades Requirientes, y SENCE, así como las brechas entre los procesos diseñados y los efectivamente aplicados en la práctica. Además, se deben identificar los principales roles que cumplen en

cada uno de ellos, además de las fortalezas y debilidades presentes en cada uno. Se deben considerar los siguientes procesos:

- a. Procesos de difusión y convocatoria de Entidades Requirentes;
  - b. Proceso de postulación en línea por parte de Entidades Requirentes;
  - c. Proceso de evaluación de propuestas por parte del SENCE;
  - d. Proceso de licitación de cursos por parte de OTIC (profundizar en requisitos a proveedores);
  - e. Proceso de derivación de alumnos por parte de la Entidades Requirente;
  - f. Proceso de ejecución de cursos;
  - g. Proceso de supervisión de cursos por parte de OTIC, SENCE y Entidades Requirentes;
  - h. Proceso de certificación de cursos;
  - i. Proceso de liquidación de cursos.
2. Evaluar la implementación, gestión y uso de las Becas Laborales, en su modalidad mandato, focalizando el análisis en los siguientes aspectos:
- a. Roles de cada actor (OTIC, empresas, entidades requirentes, SENCE).
  - b. Procesos de selección de cursos a solicitar a SENCE.
  - c. Procesos de gestión que se llevan a cabo para ejecutar la línea.
  - d. Proceso de orientación de recursos de las empresas a instituciones (intermediado por OTIC).
  - e. Proceso de derivación de alumnos por parte de la empresa y/u OTIC.
3. Levantar, describir, evaluar y comparar todos los procesos de implementación del programa, en sus líneas fondos concursables y mandato, desde la perspectiva de los beneficiarios, así como las brechas entre los procesos diseñados y los efectivamente aplicados en la práctica, identificando fortalezas y debilidades en cada uno de ellos. Se deben considerar los siguientes procesos:
- a. Procesos de difusión y convocatoria de beneficiarios;
  - b. Acceso a información de los distintos procesos y formas en la cual se resuelven dudas;
  - c. Fase lectiva (calidad de OTEC, facilitadores, subsidios, herramientas y materiales);
  - d. Práctica laboral (en línea inclusión laboral);
  - e. Asistencia técnica (en línea microempresa y emprendimiento);
  - f. Certificación final del curso de capacitación.

4. Describir, caracterizar y evaluar a las Entidades Requirentes participantes del programa. Además, identificar las principales fortalezas y debilidades que representa para el programa la participación de éstas.
5. Establecer tipologías de Entidades Requirentes a partir de variables a definir con la contraparte técnica.
6. Indagar en las motivaciones y expectativas que presentan las Entidades Requirentes para participar del programa en su línea Fondos Concursables.
7. Indagar y analizar cómo las Entidades Requirentes definen los cursos de capacitación que postulan y las razones detrás de ello.
8. Indagar en las motivaciones y expectativas que presentan los usuarios para participar en el programa en su línea Fondos Concursables y en su línea Mandato, y además comparándolas por línea.
9. Indagar en las motivaciones y expectativas que presentan las empresas en cuanto al uso de las becas mandato.
10. Analizar e identificar las diferencias o semejanzas entre los cursos de capacitación ejecutados por medio de la línea Fondos Concursables y mandato.
11. Generar recomendaciones de mejora del programa, en base a la información levantada con los actores clave.

## 1.3 Marco Conceptual

### 1.3.1. Definición y alcance de la empleabilidad.

El concepto de empleabilidad surge por primera vez en la década de los ochenta ante una lentitud de respuesta del mercado laboral para dar empleo a mucha gente que buscaba y no encontraba un trabajo. Su origen es la palabra “employability” que surgió por la fusión de dos palabras: *employ* (empleo) y *hability* (habilidad). La definición literal de dicho término es la habilidad para obtener o conservar un empleo. (Campos, 2003)

Vial (2014) afirma que las definiciones que han aparecido durante los últimos años son muy variadas y se ajustan con los énfasis y dimensiones al término que los diferentes autores e instituciones han deseado atribuirle. Una primera y muy difundida definición es aquella que define la empleabilidad, en términos generales, como una capacidad para encontrar un trabajo, mantenerlo y si se pierde, volver a recuperarlo. Pero si profundizamos un poco nos podemos dar cuenta que la empleabilidad es la capacidad de las personas para obtener el máximo beneficio y potencial a su perfil de titulación, sacando el mejor beneficio a sus actitudes personales, relaciones interpersonales y a la formación académica obtenida.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define empleabilidad como “*las competencias y cualificaciones transferibles que refuerzan la capacidad de las personas para aprovechar las oportunidades de educación y de formación que se les presenten con miras a encontrar y conservar un trabajo decente, progresar en la empresa o a cambiar de empleo y adaptarse a la evolución de la tecnología y de las condiciones del mercado de trabajo*” (OIT, 2014). Como se puede ver, esta definición no separa la empleabilidad de la educación, haciendo reflexión a que la educación es uno de los medios existentes para lograr una buena empleabilidad.

Uno se podría preguntar *¿Cuáles son las competencias genéricas requeridas para una búsqueda activa de empleo?* En general los autores coinciden en las siguientes capacidades potenciales: autoconfianza, búsqueda de información, iniciativa, flexibilidad, desarrollo de relaciones, habilidad analítica, organización y planificación, orientación a resultados, toma de decisiones y la responsabilidad. Así, por ejemplo, Martha Alicia Alles (2003) opina que la alta o baja empleabilidad de las personas depende de cuatro factores: los conocimientos técnicos, destrezas o un oficio, las habilidades que se tienen para el trabajo, la actitud en la búsqueda ante lo que ofrece el mercado

y las demandas laborales.

Es de especial importancia entender que la empleabilidad no es un sinónimo perfecto de empleo. Esto último es más bien su perfecto efecto deseado. Alude más bien a una situación de formación personal y profesional previa que sitúa a las competencias personales como favorecedoras para la conquista de un empleo. Estos conjuntos de competencias comienzan a formarse y desarrollarse desde la niñez y se obtienen en una pluralidad de ambientes de aprendizajes que actúan copulativamente en el transcurso de la vida de las personas. (Vial, 2014)

Por lo tanto, podemos decir que la empleabilidad se presenta siempre como gradual, abarcando diferentes aspectos de los y las trabajadores/as, y que como afirma Vial suele manifestarse en la vida de las personas a lo largo de diferentes ciclos. Adquirirla es un proceso que comienza en la niñez y que en los distintos niveles educativos se va potenciando y modernizando. Si está altamente desarrollada, siempre se manifiesta con innovación y creatividad. Finalmente, cuando ya está lograda y es madura, es capaz de adaptarse a todo tipo de contextos laborales.

### *1.3.2 Precariedad laboral, vulnerabilidad social y generación de capacidades.*

El programa Becas Laborales, tal y como se ha señalado anteriormente, cumple con el propósito de facilitar la plena inserción en el mercado laboral de aquellos grupos más vulnerables de la población con una situación más precaria.

Entenderemos por precariedad laboral la débil vinculación de un trabajador al sistema productivo en términos tanto de su condición salarial, como de continuidad y formalidad (Pok, 1992). La precariedad, a su vez, crea grupos a los que se les denomina como, vulnerables. Henoch (2010) define la vulnerabilidad socioeconómica como la pérdida de bienestar causada por el riesgo que proviene de la variabilidad del ingreso. Pizarro (2001) profundiza en la definición y añade que el concepto de vulnerabilidad social tiene dos componentes explicativos; por una parte, la inseguridad e indefensión que experimentan las comunidades, familias e individuos en sus condiciones de vida a consecuencia del impacto provocado por algún tipo de evento económico y social de carácter traumático, y por otra parte, el manejo de recursos y las estrategias que utilizan las comunidades, familias y personas para enfrentar los efectos de ese evento.

En el contexto donde existen grupos sociales vulnerables que no logran insertarse en el mercado laboral, se hacen pertinentes las políticas públicas destinadas a proporcionar mayores oportunidades a estos segmentos, específicamente, uno de los factores que ha demostrado su

incidencia sobre el empleo es la formación o capacitación.

La capacitación es una actividad de desarrollo personal que trata que una persona incorpore ciertos conocimientos y habilidades en estrecha vinculación con sus actividades laborales, buscando incrementar la productividad al mejorar los niveles de habilidad de los trabajadores.

Esta actividad en la actualidad debe realizarse continuamente en las organizaciones modernas, ya que la introducción de cambios tecnológicos en productos, procesos, materias primas y equipos constituye un fenómeno constante y cotidiano, en tanto afecta las condiciones específicas de una unidad productiva o de un sector (Cocco et.al.,2011).

La investigación en economía laboral durante las últimas décadas permite demostrar que el capital humano es un elemento clave a la hora de proporcionar a los trabajadores habilidades y, por lo tanto, productividad. En este sentido, la formación continua a lo largo de la vida profesional cumple un papel esencial para mantener actualizados los conocimientos de la fuerza de trabajo (Lynch, 1989), así como el de facilitar a los empleados el acceso a trayectorias laborales ascendentes (Blau y Khan, 1996).

Un elemento que ha ganado terreno en los programas o proyectos sociales es la construcción de capacidades (*capacity building* en la literatura anglosajona). Verdera (2007), siguiendo a Aymarta Sen, señala que, por oposición a las características que definen a los bienes, una capacidad es un rasgo de una persona en relación a los bienes. Comer arroz da la capacidad de desempeñarse sin deficiencias nutricionales. La capacidad de desempeño o de funcionar es lo que está más cerca de la noción de libertad positiva y si ésta es valorada, entonces las capacidades pueden servir como un objeto de valor y de importancia moral. Sen propone concentrarse en las capacidades de desempeño de las personas pues reflejan la idea de libertad de hacer.

Desde un enfoque de vulnerabilidad, la capacidad puede entenderse referida a movilizar los recursos por parte de las personas. Las capacidades son un tipo particular de recurso. Para Katzman (1999) “se distinguen del resto [de recursos] porque en determinadas circunstancias operan como condiciones necesarias para la movilización eficaz y eficiente de otros recursos”. Por lo general, las referencias en la literatura a los recursos que cumplen esa función se concentran en lo que se conoce como capital humano, esto es, conocimientos, destrezas, aptitudes y energía física, así como orientaciones valorativas vinculadas a la disciplina, a la asociación entre esfuerzo y logro, y a la disposición a diferir gratificaciones inmediatas en beneficio de inversiones que mejoran las probabilidades de un mayor y más estable bienestar futuro. Pero más allá del mero capital humano, dentro del portafolio de recursos de los hogares, las capacidades se identifican más bien por el lugar que ocupa cada recurso en la cadena de relaciones causales que se activan para el logro de una

meta de bienestar, en un momento y lugar determinado (Katzman, 1999).

En este marco, los proyectos sociales que construyen capacidades, refieren no sólo a la entrega de información o habilidades, sino que construyen o fortalecen la capacidad de movilizarlos hacia el logro de sus objetivos de desarrollo y de inserción laboral.

## 1.4 Diseño metodológico

El diseño metodológico definido para orientar el cumplimiento de los objetivos establecidos en la evaluación fue el mixto. Un diseño que permite abordar de forma holística la comprensión del Programa BL aprovechando las potencialidades de los diferentes aspectos de realidad que releva cada método. En concreto, se consideró el aporte del enfoque cualitativo para obtener la visión de los diferentes informantes claves involucrados en la implementación del programa durante el año 2016 con respecto a la identificación y la evaluación de sus brechas tanto en su línea de fondos concursables como de mandato. Por otro lado, se buscó a través del aporte cuantitativo la obtención de un volumen importante de datos que permitiera complementar la evaluación de los usuarios del Programa BL sobre los procesos, así como motivaciones y expectativas al momento de participar.

Desde la perspectiva cualitativa el estudio se realizaron entrevistas a actores claves involucrados con las distintas etapas de implementación del programa, además de grupos focales con beneficiarios 2016 de los cursos.

La muestra incluyó entrevistas semiestructuradas con la encargada nacional del programa y todos los encargados regionales del país. Además de 13 entrevistas a los encargados de Becas Laborales de los OTIC; 44 representantes de OTEC que estuvieran involucrados con la ejecución de cursos de Becas Laborales.

**Tabla n.1.3– Entrevistas actores claves del Programa BL**

Regiones	Encargados BL SENCE	OTEC	OTIC	Entidades Requyentes	Empresas Mandantes	Totales
Tarapacá	1	1		3		5
Antofagasta	1	3		2	3	9
Copiapó	1	1		4		6
Coquimbo	1	1		6		8
Valparaíso		3	1	13	4	21
O'Higgins	1	3	1	15		20
Maule	1	3		12		16
Biobío	1	6		14	2	23
Araucanía	1	4	1	15	3	24
Los Lagos	1	3		14		18
Aysén	1	1		3		5
Magallanes	1	1		4		6
Metropolitana	2	11	14	28	10	65
Los Ríos	1	2		16		19
Arica- Parinacota	1	1		2		5
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>43</b>	<b>17</b>	<b>149</b>	<b>22</b>	<b>245</b>

Fuente: Elaboración propia.

Además de entrevistas, desde el enfoque cualitativo se aplicaron 15 grupos focales en 5 regiones del país, en los que participaron beneficiarios de cursos del año 2016, desde el cual se permite generar información sobre la evaluación de los distintos procesos de ejecución de las capacitaciones.

**Tabla n.1.4– Muestra de grupos focales a usuarios programa BL.**

Región	Inserción laboral	Microempresa y emprendimiento	Trabajador activo y reconversión laboral	Total
Antofagasta	1	1	1	3
Valparaíso	1	1	1	3
Metropolitana	1	1	1	3
Biobío	1	1	1	3
Los Lagos	1	1	1	3
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>15</b>

Fuente: Elaboración propia.

Desde la perspectiva cuantitativa se realizó la aplicación de 745 encuestas presenciales a usuarios de Becas Laborales del año 2016 que hayan aprobado sus cursos, en las 15 regiones del país. La desagregación de las encuestas levantadas se presenta en la siguiente tabla.

**Tabla n.1.5–** Muestra de encuesta a usuarios del Programa BL

<i>Región</i>	<b>Fondos Concursables</b>	<b>Mandato</b>	<b>Total</b>
<b>Tarapacá</b>	5	2	7
<b>Antofagasta</b>	5	39	44
<b>Copiapó</b>	17	8	25
<b>Coquimbo</b>	16	12	28
<b>Valparaíso</b>	37	36	73
<b>O'Higgins</b>	41	13	54
<b>Maule</b>	26	4	30
<b>Biobío</b>	43	46	89
<b>Araucanía</b>	18	28	46
<b>Los Lagos</b>	33	17	50
<b>Aysén</b>	8	0	8
<b>Magallanes</b>	3	1	4
<b>Metropolitana</b>	96	157	253
<b>Los Ríos</b>	21	6	27
<b>Arica- Parinacota</b>	2	3	5
<b>Total</b>	<b>371</b>	<b>374</b>	<b>7</b>

Fuente: Elaboración propia.

## Capítulo 2

### Convocatoria, Postulación y Evaluación de Cursos.

*El objetivo de este capítulo será presentar y analizar el funcionamiento de los procesos relacionados con la convocatoria, postulación y selección de los cursos del Programa BL. Para ello, en el primer apartado se aborda tanto las acciones de difusión y convocatoria del programa por parte de SENCE y ER, como el tipo de canal y la valoración de la calidad de la información por parte de usuarios, ER y empresas. Un segundo apartado se concentra en identificar las motivaciones y expectativas asociadas a la postulación tanto entre usuarios, como por parte de ER y empresas. El tercer apartado aborda específicamente los procesos de postulación en las ER y usuarios, siendo un tema especialmente relevante a la interferencia ejercida por la asistencia de terceros en la postulación. El cuarto apartado presenta la percepción y la valoración de los procesos de selección de los cursos y su posterior licitación por parte de los OTIC desde la perspectiva de los diferentes actores involucrados. El capítulo se cierra con un apartado de conclusiones basado en la interpretación de los datos expuestos.*

#### 2.1 Convocatoria y difusión desde SENCE.

A diferencia de lo que ocurre con el resto de etapas, no existen procesos establecidos que pauten normativamente las actividades a seguir en la difusión y la convocatoria del programa Becas Laborales (BL). Como consecuencia, las diferentes estrategias para difundir y convocar a los diferentes tipos de Entidades Requirentes (ER) responde a prácticas validadas al interior de las diferentes Direcciones Regionales del SENCE en función de los resultados obtenidos.

Las prácticas más exitosas son aquellas que buscan, a través de un trabajo de comunicación a nivel territorial, alcanzar a todas aquellas potenciales ER que hasta el momento se encuentran alejadas de los canales tradicionales de comunicación del SENCE en las regiones. Otra práctica exitosa reconocida como exitosa es aquella que se canaliza a través de las OMIL para inducir y capacitar a potenciales ER para postular al programa. Su impacto es positivo porque reduce no solo las brechas comunicacionales, sino que también las administrativas.

*“...nosotros como SENCE tenemos convenios firmados con las OMIL, entonces solicitamos que también hagan una difusión a sus organizaciones comunales de este fondo, y de cómo usar el portal”*

(Entrevista encargado Programa a nivel regional/nacional)

*“Mira, para nosotros, no tuvimos ningún problema, o sea, fue amigable. Igual nos habían hecho como una capacitación previa para como... A través de OMIL, como ellos tienen relación más directa con SENCE, con ellos nos coordinamos con la encargada de la OMIL y ella nos orientó y de hecho trabajamos con ella también para subir la información en conjunto”.*

(Entrevista Entidad Requirente, sector privado, región Araucanía)

Ahora bien, a pesar de estas prácticas, existe un consenso bastante generalizado de que las acciones realizadas desde el SENCE para difundir el Programa BL son hasta la fecha al no ser capaz de convocar un nuevo suficiente tanto de ER como de participantes en los cursos. Como resultado, se produce la liberación de cursos por no tener la cantidad necesaria de usuarios a capacitar, así como la derivación de usuarios que no necesariamente se encuentran interesados en realizar una inversión laboral de las capacitaciones.

*“...yo creo que las empresas no lo conocen. Los OTIC lo conocen bien obviamente, porque son parte de la ejecución...(.....) en cuanto a las entidades requirentes no está bien difundido porque o si no tendríamos mucho más requerimiento, a pesar de que ya son muchos. Pero yo creo que falta difusión con respecto al programa...no hay un ítem especial destinado a recursos de difusión”.*

(Entrevista encargado Programa a nivel regional/nacional)

*“...no todas (las ER) tienen acceso, y llegan consultarme a mí a destiempo o llegan a postular porque alguien les pide ayuda o alguien les contó”.*

(Entrevista encargado Becas Laborales OTIC)

## 2.2 Canales de información sobre el Programa BL

### 2.2.1 Canales de información de las ER.

No existe un único canal de información a través de la cual las ER conozcan el Programa BL. En términos generales, en el caso de aquellas ER pertenecientes al ámbito público el principal canal siempre es SENCE a partir del uso de canales existentes. Sería el caso, por ejemplo, de las OMIL que se informan del Programa y, en particular, de las distintas convocatorias a partir de los espacios de trabajo que habitualmente tienen con SENCE. Asimismo, son los primeros convocados a participar en las reuniones informativas que se realizan al prepararse cada convocatoria. La disposición de este canal directo con SENCE les permite disponer de una completa información, lo que contribuye a obtener mejores resultados con respecto a otras ER.

*“Del programa nos enteramos a través de SENCE. Todos los años cuando se va a abrir la convocatoria de Becas Laborales, se hace como una charla para todos los municipios, como generalmente se está rotando mucho el profesional que está a cargo de capacitación o de empleo en las municipalidades, hacen una charla para contar de qué se trata las becas, el proceso, cómo podemos postular, qué documento se adjuntan, los plazos, qué tipo de cursos, cómo ir viendo si el curso tiene salida dependiente o independiente.”*

(Entrevista Entidad Requirente, sector público, Región Metropolitana)

En el caso de otras ER privadas la información suele proceder de un conjunto de canales combinados. Por un lado, la difusión que les llega a través de los medios de comunicación y, posteriormente, de la información mediada que le entrega otros actores como los OTEC. Lo que conlleva el riesgo a que la información que reciben sea sesgada, generando problemas al momento de postular o generando expectativas que no pueden ser satisfechas. La recepción de información sobre el Programa, por otro lado, depende también de la localización geográfica de la ER.

*“Por una OTEC acá que se llama Cecaf, que nosotros le arrendamos el espacio, y ellos nos comentaron que existía una página que podíamos revisar, y postulamos.”*

(Entrevista Entidad Requirente, sector privado, Región de Tarapacá)

*“Las becas laborales, sabe que siempre se ha escuchado por intermedio de... se difunde a través de radios, siempre, ahí uno siempre se entera. Ya y a través de ese medio de comunicaciones, entonces yo vine al SENCE que dijeron dónde estaba, calle Bello y ahí acudí donde ello.”*

(Entrevista Entidad Requiriente, sector privado, Región de la Araucanía)

*“Por lo que yo tengo entendido se llamó a las organizaciones sociales más conocidas, o las juntas de vecinos que tienen mayor vinculación, pero digamos esto que es un sector aledaño a la comuna, que se mantiene como un sector que no tiene ninguna organización mayor más que esta, no tuvimos la información necesaria.”*

(Entrevista Entidad Requiriente, sector privado, Región de Tarapacá)

Otro actor que suele intermediar en la entrega de información a las ER privadas, principalmente aquellas que operan en los niveles territoriales, son aquellos que se encuentran dentro de la institucionalidad pública. Así, por ejemplo, no es inusual que las Juntas de Vecinos conozcan del programa a través de funcionarios, concejales o el propio alcalde de los municipios.

*“Por intermedio del concejal, de un concejal. él me habló del SENCE y yo dije, me dijo él por qué no postulan, vamos a hablar un día y a ver si hay algún curso alguna cosa. Y yo fui y justo había este curso de manejo. (...) Así que ahí con él, con don Cristian fue que tuvimos la... (...) Ya después cuando salió el curso fuimos a la oficina, después él vino para acá a hacer la reunión. “*

(Entrevista Entidad Requiriente, sector privado, Región de O'Higgins)

Por último, las comunidades indígenas hacen referencia de nuevo a SENCE como el canal de información principal, estas apuntan que SENCE participa de meses de conversación y organización de los pueblos originarios, donde se juntan diferentes comunidades indígenas con organismos públicos para conocer y poder dar respuesta a las necesidades que estos tienen. En su valoración destaca particularmente que la información que recibieron era insuficiente, remarcando en reiteradas ocasiones que no solo les resultaba difícil acceder a la información, sino que una vez podían acceder esta era compleja y engorrosa.

*“A través de la mesa indígena, el SENCE fue a ofrecer, ósea en conversaciones que tuvimos, tenemos un consejo indígena donde siempre se preguntan las necesidades que tenemos y ahí el SENCE ofreció el hecho de que se podían hacer estos cursos a través de becas laborales.”*

(Entrevista Entidad Requiriente, sector privado, Región de Biobío)

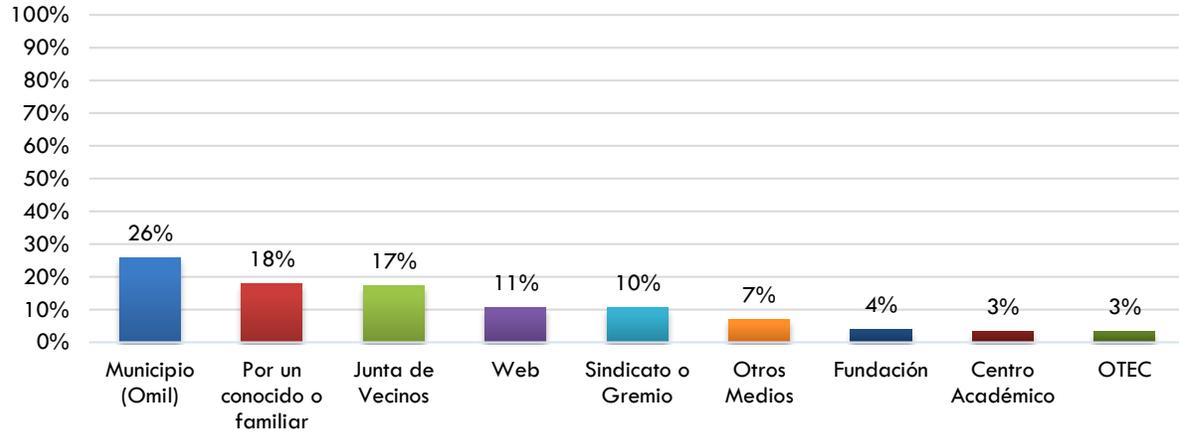
*“Claro, nos fue nula la información que entregaron esa primera vez que tuvimos el encuentro con SENCE, y, y por ejemplo cuando hice la postulación, tuve que varias veces preguntar como subir el curso al, al ¿cómo se llama?, al internet se podría decir, al portal que tienen, igual fue bien engorroso, bien difícil, porque no, la clave se caía, o tú tratabas de ingresar los Rut y no te lo permitía, por ejemplo cuando nosotros postulamos, subimos toda la información que habían solicitado y cuando nos dimos cuenta, eh, nos faltaba información, nos faltaban algunos certificados, que no fueron, no se incorporaron dentro de la, de ¿cómo se llama?, la postulación.”*

(Entrevista Entidad Requiriente, sector privado, Región de Biobío)

### **2.2.2 Canales de información de los usuarios.**

Los datos aportados por la encuesta vuelven a poner de manifiesto la importancia de la OMIL al momento de difundir y convocar a los participantes en los distintos cursos del Programa BL. Un 25,7% de los encuestados la identifican como el lugar donde fueron informados de los cursos. A distancia se encuentra las alternativas “Un conocido o familiar” (18%) y la “Junta de Vecinos” (17,2%). Una mirada de conjunto de los datos presentados en el gráfico n.2.1 pone de manifiesto la preeminencia de aquellos canales institucionalizados de información al corresponder a ER con respecto a otros canales más informales, como los contactos personales, o individualizados, como la página web de SENCE.

**Gráfico n.2.1 – Principales canales de información de los usuarios sobre los cursos del Programa BL.**  
(n= 743)



**Fuente:** Elaboración propia en base a Encuesta Beneficiarios Becas Laborales 2016.

No existen diferencias significativas al comparar las dos modalidades, Fondos Concursables y Mandato, con respecto a los canales de información a través de los cuáles se informan los usuarios. Las diferencias emergen al poner en consideración la variable etaria al relevar la importancia de los canales informales entre los beneficiarios más jóvenes del programa (entre 18 y 27 años) con respecto a los canales más institucionalizados. Un 26,4% señala haberse informado de los cursos por un “Conocido o familiar”, lo que contrasta con el 14,3% que esta alternativa tiene en el tramo de beneficiarios entre 48 y 57 años.

**Tabla n.2.1** – Canales de información de los usuarios de los cursos según tramo etario.

	Tramos de edad				
	18 a 27 años	28 a 37 años	38 a 47 años	48 a 57 años	58 años o más
<b>Asociación gremial o Sindicato</b>	3,3%	9,2%	14,4%	12,6%	11,9%
<b>Junta de Vecinos</b>	17,6%	19,3%	10,2%	19,3%	21,4%
<b>Municipalidad</b>	13,2%	19,3%	34,7%	30,3%	29,8%
<b>Por un conocido o familiar</b>	26,4%	16,8%	17,8%	14,3%	16,7%
<b>Internet/Redes sociales</b>	15,4%	24,4%	6,8%	5,0%	-
<b>Otro medio</b>	24,2%	10,9%	16,1%	18,5%	20,2%
<b>Total</b>	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta Beneficiarios Becas Laborales 2016.

La evidencia aportada por los grupos focales permite ahondar en los resultados de la encuesta al identificar el impacto que tienen los diferentes canales no solo en informar a los potenciales usuarios de los cursos, sino también en motivarlos a participar. Ahora bien, mientras que en el caso de las OMIL la invitación a participar en los cursos suele ser el resultado de un proceso de identificación de necesidades de capacitación para mejorar las condiciones de empleabilidad, en el caso de otras ER la invitación se cursa, principalmente, para trata de completar los cupos necesarios.

*“Yo me enteré por la Municipalidad, porque me incorporé en el 2016 al programa Jefa de Hogar de la Municipalidad y en la entrevista los encargados vieron que estaba enfocada en el tema de la administración, así que les pedí que me informaran de todos los cursos que tuvieran que ver con el área de emprendimiento, entonces me seleccionaron para varios cursos”*

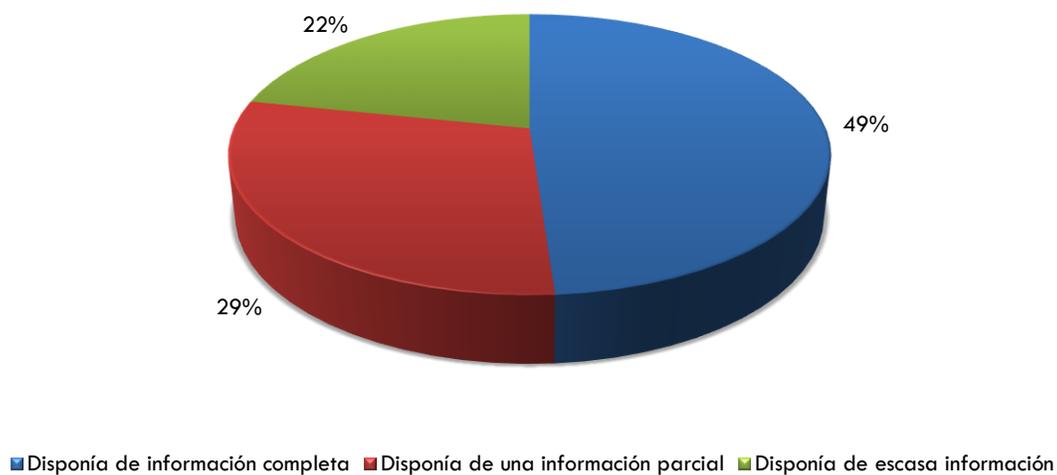
(Grupo Focal usuarios, Región de Los Lagos)

*“Me dijeron que, si podía ir tal día a una reunión, yo fui como media asustada, pero como vi que había hartas señoras entré, y todas estábamos, la mayoría, como dices tú, era porque la amiga, se conocían entre ellas, entonces yo tomé confianza y me preguntaron: “¿cómo llegó usted aquí?” y yo le expliqué”*

(Grupo Focal usuarios, Región Metropolitana)

Al momento de evaluar la calidad de la información que disponían los usuarios sobre la capacitación al momento de postular a los cursos de capacitación, casi la mitad (49%) señaló que “Disponía de información completa”. Por el contrario, un 29% considera que “Disponía de información parcial” y un 22% “Disponía de escasa información”

**Gráfico n.2.2** – Percepción sobre la calidad de la información disponible sobre el curso antes de iniciar el curso.  
(n= 730)



**Fuente:** Elaboración propia en base a Encuesta Beneficiarios Becas Laborales 2016.

Al momento de ahondar sobre la calidad de la información disponible al postular a los cursos, lo primero que cabe constatar son las diferencias que aparecen al cruzar los datos por la variable etaria. Tanto los usuarios más jóvenes (entre 18 y 27 años) como en los más mayores (sobre 65 años) son los que peor evalúan la calidad de la información que tuvieron a disposición de los cursos. Una explicación a esta situación en el caso de los jóvenes puede encontrarse en la preeminencia que tiene, como anteriormente se señaló, las relaciones personales como principal canal de acceso a la información sobre los cursos del programa. Por lo que cabe asumir la existencia de ciertos sesgos en la información que disponen al momento de postular. Por su parte, en el caso de los usuarios más mayores la explicación no puede atribuirse al tipo de canal de acceso a la información sobre los cursos, sino a una eventual falta de comprensión sobre los alcances y las condiciones en que se realizan.

**Tabla n.2.2** – Calidad de la información disponible sobre el curso según tramo etario.

	Disponía de una información completa	Disponía de una información parcial	Disponía de escasa información	Totales
<b>18 a 27 años</b>	37,4%	42,9%	19,8%	100%
<b>28 a 37 años</b>	49,6%	30,8%	19,7%	100%
<b>38 a 47 años</b>	52,2%	24,3%	23,5%	100%
<b>48 a 57 años</b>	53,8%	24,4%	21,8%	100%
<b>58 a 65 años</b>	56,4%	25,5%	18,2%	100%
<b>66 años o más</b>	33,3%	22,2%	44,4%	100%

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta Beneficiarios Becas Laborales 2016.

La valoración que entrega la encuesta sobre la calidad de la información de los cursos que tenían los usuarios al momento de postular cabe matizarla a la luz de los datos aportados por los grupos focales. Si bien de lo apuntado por sus participantes se desprende que disponían de una completa información sobre las condiciones en que se iba a desarrollar el curso –tales como horarios, duración, apoyos o subsidios-, no ocurre lo mismo con otros aspectos importantes de la capacitación. En concreto, y más allá del nombre, son escasos los casos en que recuerdan haber tenido información sobre aspectos tales como contenidos, metodología o perfil de egreso de la capacitación.

*“Eso lo dijeron cuando entramos, explicaron todo en la primera clase.*

*No me acuerdo mucho, pero creo que dijeron algo, pero súper puntual cuando nos inscribimos, es de tal hora a tal hora una cosa así, pero no tan específico.”*

(Grupo Focal usuarios, Región de Valparaíso)

Al momento de explicar esta falta de información, desde la conversación en los grupos focales surge una crítica sobre la incapacidad de las ER a entregar una completa información sobre todos los aspectos del curso y centrarse, únicamente, en aquellos beneficios más tangibles que pudieran motivar a inscribirse en el curso. Esto es, principalmente en el caso de los cursos con salida independientes, en la “recompensa a la participación en el curso” en forma de subsidio. Sin embargo, detrás de esta crítica también se evidencia la falta de interés por parte de los propios usuarios por disponer de información sobre estos aspectos de la capacitación.

Un aspecto relevante de la evaluación tiene que ver con la identificación del Programa BL con SENCE por parte de los usuarios. Al respecto, 53,5% de los encuestados señalan que al momento de postular a la capacitación sabían que eran parte del Programa BL de SENCE mientras que un 46,5% dice que no. El nivel de identificación del Programa BL es mayor, tal y como cabría esperar, cuando el canal a través del cual se informó de la existencia del curso es una institución y no una persona.

**Tabla n.2.7** – Nivel de reconocimiento de marca SENCE según canal de información.

	Sí	No
<b>Sindicato</b>	14,6%	6,1%
<b>Junta de Vecinos</b>	21,1%	12,7%
<b>Municipalidad</b>	23,9%	27,0%
<b>Conocido o Familiar</b>	14,3%	22,5%
<b>Web</b>	12,1%	9,0%
<b>Otro medio</b>	13,9%	22,5%
<b>Total</b>	100%	100%

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta Beneficiarios Becas Laborales 2016.

La evidencia emanada de los grupos focales da cuenta que existe un reconocimiento institucional potente de SENCE por parte de los beneficiarios, no así del programa Becas Laborales, siendo la menor parte de los usuarios que reconoce que su capacitación corresponde a dicho programa, en algunos casos incluso asimilan que el curso pertenece al programa +Capaz. Además, tampoco se hace referencia por parte de los usuarios de los cursos de modalidad mandato a la empresa que auspicia o financia el curso.

*“...yo entendía que estaba la SOFOFA igual detrás de la organización del curso, además de SENCE, pero si específicamente era de becas laborales no sabía en ese momento”.*

(Grupo Focal usuarios, región Antofagasta)

### 2.2.3 Canales de información de las empresas.

La evidencia levantada por el estudio pone de manifiesto la escasa información que tienen las empresas mandantes sobre el Programa BL. Al preguntarles sobre los principales canales de comunicación remiten a los OTIC. Ahora bien, algunas de las empresas apuntan que desde las organizaciones y asociaciones de diferentes sectores productivos se está potenciando e incentivando la información y la participación a programas como el de BL. Sería el caso, por ejemplo, de la Asociación de Exportadores, que desde hace unos años se encarga de incentivar a las empresas asociadas de cuando se abren los procesos para licitar cursos con los OTIC.

*“Sí, la Asociación de Exportadores está incentivando, todos los años en esta época es cuando se traspasan los fondos, llegan los traspasos de fondos de lo que no van a ocupar como empresas. Eso sí se da.”*

(Entrevista empresa, Región Metropolitana)

De igual manera se reconoce una deuda en la difusión del Programa entre las empresas. Actualmente existe una baja cobertura de las empresas que derivan los remanentes de sus franquicias a becas laborales, las cuales se concentran en grandes holdings.

*“...si yo creo que las empresas tienen un nivel de desconocimiento ya, porque lo que hemos podido percibir es que en realidad son empresas grandes, muy grandes que tiene departamento de capacitación, un encargado de capacitación que generalmente llevan a delante estos procesos y ocupan los instrumentos pero que son lo menos o sea por lo menos en esta región”*

(Entrevista encargado Becas Laborales nacional/regional)

## 2.3 Motivaciones y expectativas

### 2.3.1 Motivaciones y expectativas de las ER

La motivación de las diferentes ER para participar en el Programa BL se encuentra directamente asociada a la cercanía entre su misión institucional y el propósito del programa *“mejorar las competencias laborales y facilitar el acceso a un empleo o actividad de carácter productivo a trabajadores/as de menor calificación y remuneración”*. El supuesto con el que se trabaja es que cuanto

más estrecha sea esta relación tendrán mayor motivación y dispondrán de mayores capacidades para postular al programa y viceversa.

La evidencia aportada por la evaluación pone de manifiesto que la misión de las ER que pertenecen al sector público se encuentra mucho más vinculada al propósito del Programa BL que las pertenecientes al sector privado. El caso más visible de esta sintonía, junto al SENCE, que también opera como Entidad Requiriente, son las Oficinas Municipales de Información Laboral (OMIL) dado que su misión busca aumentar la empleabilidad de la población de su comuna. En particular, en los grupos más vulnerables de la población.

*“La OMIL su principal función es el tema de la intermediación laboral de personas cesantes tanto de la comuna, tanto urbana como rural. Eh... la idea también es entregar cursos de capacitación para que la gente que tiene menos opciones de poderse insertar en el mundo laboral tenga capacidades y conocimientos que les permitan de mejor formar ingresar a este mundo, así como también se hacen talleres de apresto para ver el tema de fortalecer las habilidades blandas, cómo postular a ofertas, cómo participar en proyectos laborales, cómo hacer su currículum, entre otras cosas ligadas totalmente al tema laboral. Eso es como lo principal... que hacer.”*

(Entrevista Entidad Requiriente, Sector Público, Región de Los Lagos)

Esta vinculación con el propósito del Programa BL también se da en el caso de aquellas entidades gubernamentales, ya sea tanto en el nivel central como regional, que operan en el ámbito del Ministerio de Trabajo (MINTRAB). Es el caso, por ejemplo, de las SEREMI de Trabajo en las diferentes regiones. En el caso de otros servicios públicos, si bien la relación entre su misión y el propósito del Programa es mucho más difusa, se encuentra ligado al programa en la medida que es inserto dentro de los lineamientos generales del gobierno orientados a mejorar la empleabilidad de los grupos más vulnerables de la población. Sería, el caso, por ejemplo, de las gobernaciones provinciales.

La relación entre la misión de las ER privadas y el propósito del Programa BL no es tan claro como en el caso de las ER públicas. Entre aquellas ER privadas donde esta relación tiende a ser más clara se encuentran tanto los gremios como los sindicatos. Un componente principal de su fin constitutivo de estos está enfocado a la capacitación técnica y en oficio de sus afiliados. La gran mayoría de

beneficiarios de los cursos postulados a través de sindicatos son trabajadores dependientes afiliados a esos mismos sindicatos. Siendo el objetivo, la mejora de las condiciones laborales que estos tienen, así como la tecnificación y certificación de estos trabajadores para lograr una mejora en las condiciones laborales actuales.

*“Queremos certificar a nuestros inspectores. Tenemos muchos inspectores, inspectores son los que inspeccionan los contenedores, entonces queremos capacitarlos. Queremos también capacitar a los frigoristas a los que revisan la maquinaria de los reefers, que esto equivale a como un frigidaire. ¿Ya? (...) La idea es, en un futuro más cercano, poder llegar a tener un centro de formación propio, como sindicato, para los trabajadores, para poder empezar a como... a valorizar un poco más lo que a veces la empresa deja de lado, que es el levantar el... el pelo, como se dice, al trabajo diario que tienen personas que llevan años en su rubro y que no son reconocidas. Esa es la idea.”*

(Entrevista Entidad Requirente, Sector Privado, Región de Valparaíso)

También es posible establecer esta relación en el caso de algunas de las fundaciones que también tienen como propósito mejorar la empleabilidad de la población más vulnerable, así como en aquellas que de forma indirecta abordan este tipo de problemática como parte de las estrategias para el cumplimiento de su misión institucional.

*“La Teletón como Institución tiene un programa que se llama, una unidad laboral. (...) Que lleva muchos años funcionando, entonces desde Santiago no te podía precisar la fecha, pero hará unos diez años, tal vez más, en que la Teletón tiene un convenio con el SENCE de modo tal de privilegiar a usuarios de Teletón en estos cursos SENCE. (...) Que se licitan digamos, que los Institutos prefieren de acuerdo a la preferencia de sus usuarios.”*

(Entrevista Entidad Requirente, Sector Privado, Región de Aysén)

En el caso de las cooperativas su asociación con el propósito del Programa BL se identifica en la medida que asumen explícitamente un rol como agentes de desarrollo territorial, siendo un componente esencial de este desarrollo la inserción en el mercado laboral de sus grupos de población más vulnerables para que sea un desarrollo integral y equitativo.

*“Como cooperativa no solamente estamos visualizando en que abran la llave y le damos agua, sino que también acercar a nuestros socios a que también podemos lograr otro sentido, que también puede ser en el ámbito social. En la medida que ellos sensibilicen con nosotros, nosotros también podemos llegar a generalizar en otros contextos, ¿me entendí? O sea, ayudarlos, porque en este minuto no solamente nosotros tenemos la proporción de dar agua, sino que también creamos un departamento social de bienestar que es para las personas, ponte tú, que están enfermas, también generamos en ayudar a los postrados. Entonces, ya la cooperativa se está abriendo a nuevos horizontes, que no solamente no es para el tema de agua.”*

(Entrevista Entidad Requirente, Sector Privado, Región de Valparaíso)

Mucho más indirecta es la relación entre los objetivos del Programa BL y aquellas ER que son Organizaciones Comunitarias. Así, por ejemplo, los clubs de adulto mayor, así como clubs de deporte o agrupaciones, no suelen tener un objetivo como entidad tan estrechamente ligado al objetivo del programa, ya que la mayoría de los casos, afirman que los cursos a los que postulan no van enfocados a la inserción laboral de sus usuarios, sino más bien a la obtención de un beneficio personal y emocional hacia los integrantes de la organización.

*“Los adultos mayores estamos en una etapa donde vamos quedando como afuera de la familia, y también tenemos necesidad de compañía. Por eso se fundó el club y de apoco se fueron encontrando los talentos de cada una (...) con el curso de repostería se potenciaba la participación de todas, el sentirse importante y aprender nuevas actividades. (...) lo que aprendimos nos ayudó a ahorrar plata en el club, ahora nosotras mismas elaboramos la comida que se sirve en las onces mensuales que realizamos con las autoridades de la comuna y otros clubs de la zona.”*

(Entrevista Entidad Requirente, Sector Privado, Región de Coquimbo)

Por último, las Juntas de Vecinos son entidades que poseen un grado mayor de vinculación con el objetivo de las capacitaciones del programa, dentro de las organizaciones comunitarias requirentes de capacitación. Este tipo de entidad tiene, en la mayoría de los casos, el desarrollo local como uno de sus objetivos, y muchas veces cuentan dentro de sus objetivos en un plan local para la

mejora de la calidad de vida de sus vecinos, donde entre otras medidas, tiene cabida el potenciar la empleabilidad de los sectores más vulnerables.

*"Trabajamos fortaleciendo a las mujeres para el área laboral. Entonces, gestionamos cursos de capacitación de buena calidad para que ellas puedan trabajar. Y a la vez también poder desarrollar su parte social, entregando cada cierto tiempo estos servicios a la comunidad en forma gratuita"*

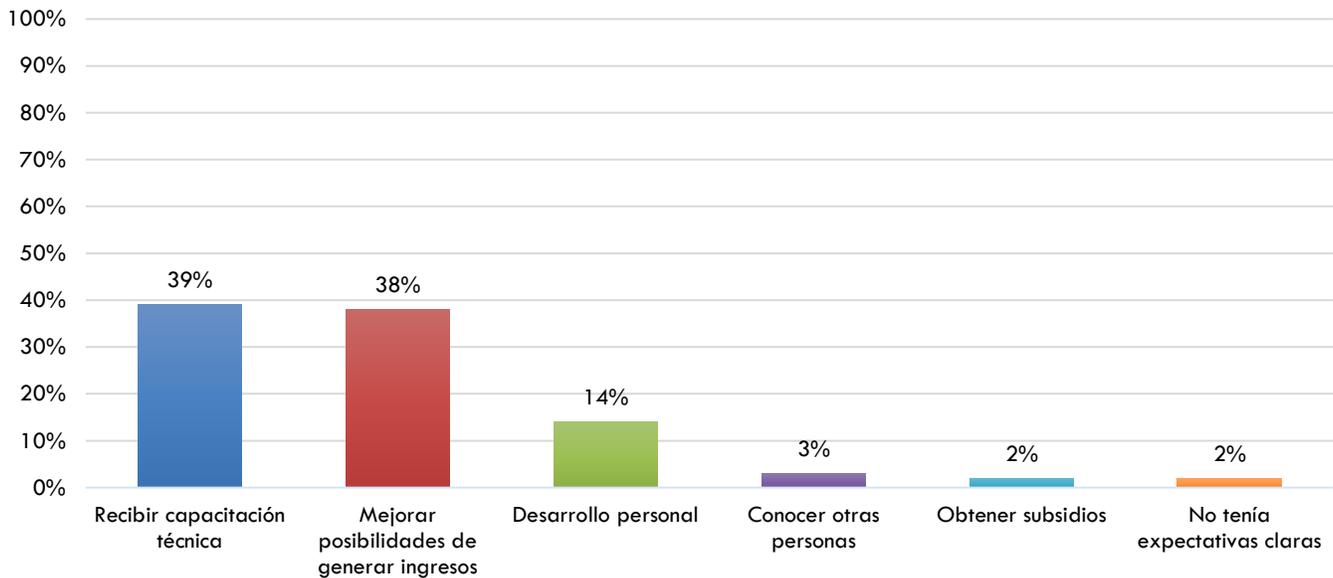
(Entrevista Entidad Requirente, Sector Privado, Región de Los Ríos)

### **2.3.2 Motivaciones y expectativas de los usuarios.**

Dos son las principales motivaciones que aparecen identificadas entre los beneficiarios del Programa BL al momento de postular a los cursos de capacitación. La primera poder realizar una capacitación técnica (39,3%) para ampliar o fortalecer competencias en el puesto de trabajo, y la segunda, mejorar las posibilidades de generar ingresos (38,4%). Unos resultados que dan cuenta de su acierto en términos de inclusión al convocar a personas que no solo cumplen las características de la población objetivo, sino que también sus motivaciones personales se alinean con el propósito del programa. Otro tipo de motivaciones para participar son mucho menos relevantes, tales como "Desarrollo Personal" (14,3%) o "Conocer otras personas" (2,3%).

**Gráfico n.2.6** – Principales expectativas de los usuarios al momento de postular al Programa BL.

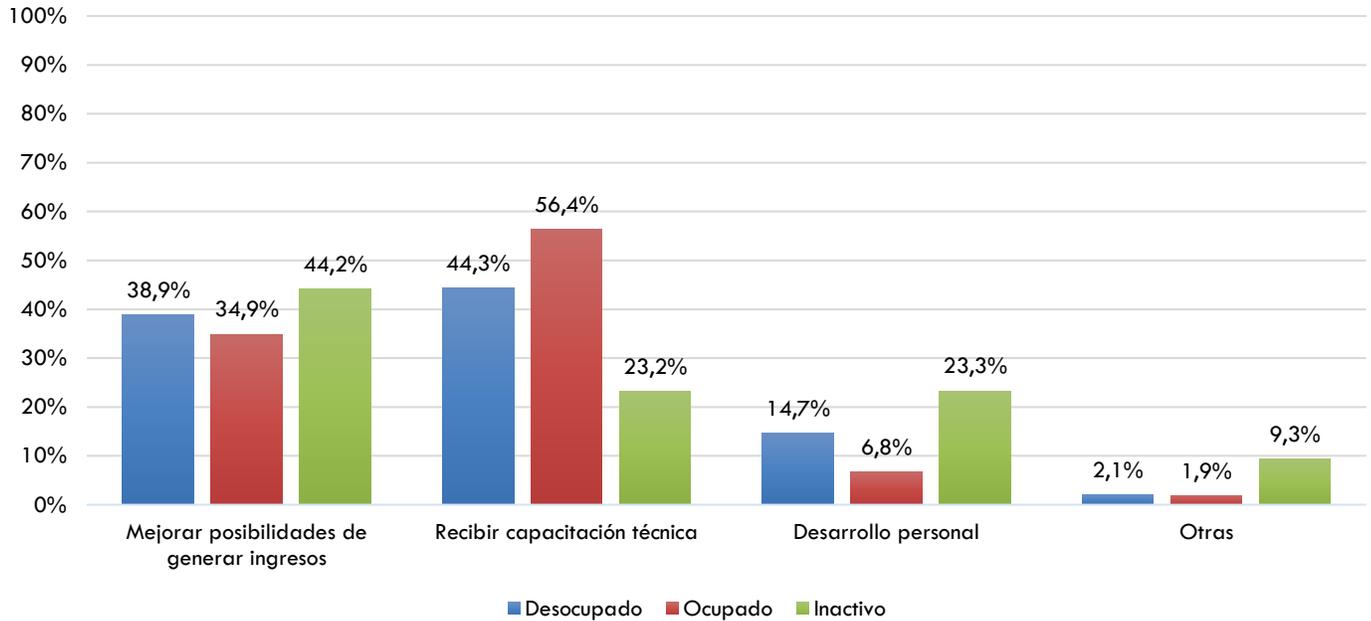
(n= 730)



**Fuente:** Elaboración propia en base a Encuesta Beneficiarios Becas Laborales 2016.

El cruce de datos sobre las expectativas y la situación laboral de los beneficiarios al momento de postular al curso de capacitación pone de relieve algunas diferencias interesantes. Por un lado, en el caso de los ocupados la primera expectativa al postular al curso era “Recibir capacitación técnica” (56,4%), en el caso de los inactivos era “Mejorar las posibilidades de generar ingresos” (44,2%). Por otro lado, entre los desocupados si bien la primera expectativa era “Recibir capacitación técnica” (44,3%), la diferencia con el porcentaje de la segunda expectativa, “Mejorar las posibilidades de generar ingresos” (38,9%), es bastante reducida. Por último, destacar que un porcentaje importante postuló al Programa BL con la expectativa de buscar un “Desarrollo personal” (23,3%) u otras expectativas similares (9,3%).

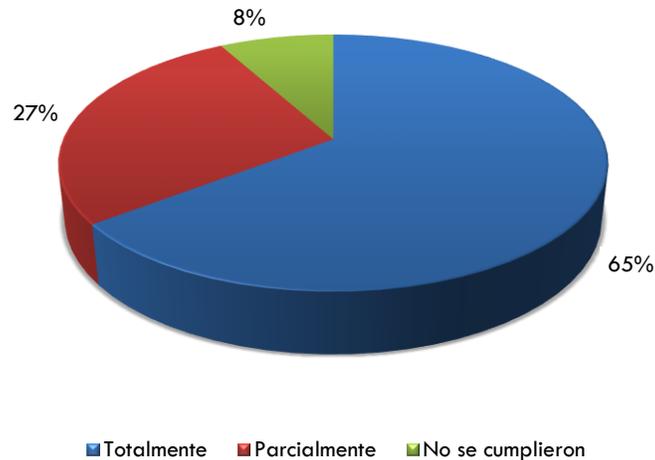
**Gráfico n.2.7 – Principales expectativas y motivaciones al Programa BL según situación laboral**  
(n=730)



**Fuente:** Elaboración propia en base a Encuesta Beneficiarios Becas Laborales 2016.

Al momento de ser consultados con respecto al nivel de satisfacción con las expectativas iniciales, la mayoría manifiesta estar “Totalmente Satisfecho” (64,7%). Un porcentaje que se destaca con respecto a aquellos que señalan estar “Parcialmente Insatisfechos” (27,5%) o “No se cumplieron” (8,1%).

**Gráfico n.2.8** – Nivel de cumplimiento de expectativas de los usuarios del Programa BL  
(n=730)



**Fuente:** Elaboración propia en base a Encuesta Beneficiarios Becas Laborales 2016.

La información cualitativa releva matices respecto a la motivación que tienen los beneficiarios de acuerdo a la línea de los cursos. Es así como es posible evidenciar que la mayor parte de los usuarios de cursos de la línea Trabajador Activo y Reconversión Laboral, accede a las capacitaciones en busca de desarrollar competencias que les permita generar nuevas alternativas de ingreso, en el contexto de empleos con bajos salarios. Entre los usuarios de la línea Microempresa y Emprendimiento las motivaciones se asocian principalmente a adquirir nuevas herramientas en gestión de negocios o perfeccionamiento de su oficio, que le permita dar mayor impulso a sus emprendimientos. Por último, entre los usuarios de la línea de Inserción Laboral, las motivaciones se encuentran más diluidas, convergiendo hacia la adquisición de nuevos conocimientos, pero en muchas ocasiones ante alternativas menos claras sobre sus principales motivaciones. De igual manera, es importante destacar que en las tres líneas es posible encontrar usuarios que no tienen expectativas claras de las capacitaciones que realizan, aludiendo en general al aprovechamiento de una oportunidad que, con bajo costo de tiempo, entrega beneficios tangibles en subsidios, pero que a todas luces no significa un volcamiento de los conocimientos hacia la vida laboral.

*“También por tener otro ingreso y aparte por saber más, a mí me gusta la cocina, pero quería aprender cómo preparar platos más elaborados, como decorado esas cosas, entonces me interesó el curso”*

(Grupo focal usuarios, región de Valparaíso)

*“La verdad es que yo fui porque me llamó la atención el nombre, pensé que era, realmente capacitaban más en cuestiones digitales, de computación, para hablar más clarito, especializarse más en hacer páginas, en meterse a los planos, a los programas, qué sé yo. Pero bueno, sí es interesante porque además te permite adquirir habilidades”*

(Grupo focal usuarios, región Metropolitana)

*“¿Y tú por qué hiciste un curso de gasfitería?”*

*Porque tengo tiempo libre entonces intento tomar todos los cursos que puedo..., igual te entretenis conociendo gente, aprendís nuevas habilidades”*

(Grupo focal usuarios, región de Valparaíso)

Un dato relacionado claramente con el nivel de cumplimiento de las expectativas se encuentra en el hecho de que la mayor parte de los encuestados manifiestan haber podido seleccionar el curso en razón de sus intereses personales (77,6%). Otro cruce interesante de datos se encuentra entre las expectativas al momento de postular al curso y el nivel de satisfacción de estas expectativas al cierre. La tabla 2.3 muestra el grado de cumplimiento según las expectativas de los usuarios al momento de postular, los resultados identifican que los mayores niveles de satisfacción se encuentran entre aquellos que tenían como principal expectativa “Recibir capacitación técnica”, mientras que los mayores niveles de insatisfacción se encuentran entre aquellos que esperaban “Mejorar posibilidades de generar Ingresos”. Ahora bien, cabe considerar que este incumplimiento no puede atribuirse al desempeño del Programa BL dado que el alcance de los cambios que puede producir en sus usuarios se remite a la mejora en las condiciones de empleabilidad, pero no a la mejorar de los ingresos que se encuentra en manos de sus eventuales empleadores.

**Tabla n.2.3 – Cumplimiento de expectativas según expectativas de usuarios al momento de postular.**

Expectativas					
	Mejorar posibilidades de generar ingresos	Recibir capacitación técnica	Desarrollo personal	Otras expectativas	Totales
<b>Totalmente</b>	30,4%	44,0%	17,9%	7,7%	100%
<b>Parcialmente</b>	50,7%	38,7%	7,0%	3,5%	100%
<b>No se cumplieron</b>	69,0%	16,7%	9,5%	4,8%	100%

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta Beneficiarios Becas Laborales 2016.

Los discursos de los grupos focales reafirman los resultados de las encuestas. La mayoría de los usuarios da cuenta que las capacitaciones logran cumplir con sus expectativas en torno a la adquisición de nuevos conocimientos. En algunos casos aislados hay cierta disconformidad asociada a la superficialidad en ciertos contenidos, o la similitud respecto a otros cursos tomados en el marco de otros programas, como podría ser el Programa Más Capaz. Sin embargo, a la hora de evaluar el cumplimiento de expectativas en torno al aumento de ingresos, son pocos los usuarios que manifiestan opiniones auspiciosas al respecto, lo que se atribuye a que una parte importante no ha materializado en su vida laboral los aportes realizados por la capacitación, ya que en promedio no han pasado más de cuatro meses desde que se realizó la capacitación hasta el momento de la aplicación de la entrevista. En este sentido, existen muchos discursos asociados a expectativas futuras de invertir los conocimientos y herramientas entregadas por el curso, y en menor medida usuarios que no tendrán ningún aprovechamiento laboral de su capacitación.

*“Ósea si po, de hecho, de todos los módulos, la mayor parte yo ya mucho lo tenía de conocimiento adquirido, solamente que fue como un repaso y también hizo que me gustara mucho menos el tema del curso”*

(Grupo focal usuarios, región del Biobío)

*“Es que yo antes trabajaba en esa área, pero mi salud no me acompaña como para estar todos los días en un lugar fijo, entonces necesito aprender algo que pueda hacer en mi casa, con tranquilidad, sin mayores problemas. Y bueno si ya sé el arte de vender, ahora que empiece con mi negocio no me va a costar nada vender mis productos”*

(Grupo focal usuarios, región de Antofagasta)

### **2.3.3 Motivaciones y expectativas de las empresas.**

No existe un único motivo por el cual las empresas participen en el Programa BL. En general, un discurso mayoritario plantea como principal motivación poder realizar un aporte que beneficie a los segmentos más desfavorecidos de la sociedad y entregarles nuevas oportunidades. Ahora bien, y en la medida que existe un desconocimiento también bastante extendido del alcance y del programa no se justifica en la forma en que el aporte de la empresa puede concretar estas nuevas oportunidades. Otra de las motivaciones relevantes para participar en el programa es preparar a nuevos trabajadores en función de las necesidades de la misma empresa.

*“Las expectativas siempre son las mismas, que en el fondo la gente que recibe el curso: uno quede contenta, pero dos y más importante aún es que consiga empleo”.*

(Entrevista encargado Becas Laborales, Empresa)

*“...no siempre es fácil encontrar al trabajador que necesitamos. Por este motivo nos interesa mucho, dentro de nuestras posibilidades, facilitar que en el mercado existan los trabajadores que necesitamos. Por esto creo que participar en el programa es bueno también para nosotros”.*

(Entrevista encargado Becas Laborales, Empresa)

*“...yo creo que en los últimos 2 o 3 años, el otro tipo de empresa es la que esta como interesándose, interiorizándose en el tema de impactar en el entorno y conocer el programa, no solamente para poder ocupar sus excedentes, sino que también para poder ayudar a capacitar a personas que lo necesitan, sino porque ven en la capacitación una opción o una plataforma para que la gente pueda salir adelante”.*

(Entrevista encargado Becas Laborales, OTIC)

Esta diferenciación en el discurso se encuentra estrictamente marcada por la presencia de una estrategia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Aquellas empresas que cuentan con un equipo que se involucra con la comunidad, buscan en las becas laborales objetivos asociados a la empleabilidad de sus usuarios, aunque con expectativas acotadas. Para las otras empresas el Programa es solo una forma de invertir recursos en ayuda de otro, pero una ayuda que no se sabe realmente en qué puede aportar.

*“Entrevistador: ¿Cuenta la empresa con una estrategia de responsabilidad social empresarial?”*

*Entrevistado: No. Lo que nosotros hacemos es son muchas donaciones, por ejemplo, donamos a la fundación Necedal, para los tres colegios, el Almendral, Necedal y no me acuerdo como era el otro. Hacemos donaciones a COANIQUEM, al Hogar de Cristo... interminable”*

(Entrevista encargado Becas Laborales, empresa Región Metropolitana)

*“Mira, lo que queremos lograr es que la gente que tiene, no sé si menores recursos, pero la gente que está buscando crecer, tenga herramientas para crecer, no entregarles dinero o productos para el consumo, sino que tenga herramientas para desarrollar sus propias habilidades y poder crecer ellos mismos, y así con eso que crezcan sus familias y vayamos todos creciendo en el fondo”*

(Entrevista encargado Becas Laborales, Empresa)

En la misma línea, desde los OTIC se pone de manifiesto que en ocasiones existe una manipulación en el uso que hacen las empresas del programa en función de sus propios intereses corporativo. En concreto, se canalizan el uso de sus recursos para mejorar sus relaciones con aquellas comunidades que tienen en el entorno de su producción aprovechando el efecto positivo que tiene la entrega de subsidios.

*“Y hay información que es bien manipulada por las organizaciones funcionales para relacionarse con comunidad, o sea necesito un curso de costura y que todas mis asociadas tengan una máquina de coser, y así yo no voy a ir la convocatoria, no voy a generar ruido, vamos a estar contentas, vas a sacarte una foto”.*

(Entrevista encargado Becas Laborales, OTIC)

*“Depende de las empresas, en algunas hay una relación comercial que les interesa poder beneficiar a una entidad requirente... A ver, lo que pasa es que, puntualmente una empresa constructora está haciendo una obra en X comuna, entonces a ellos en la relación comercial les es rentable, no es “rentable” la palabra, pero le conviene tener una buena relación con la municipalidad donde están insertos los cursos del programa de becas. A eso va”*

(Entrevista encargado Becas Laborales, OTIC)

El impacto real de este tipo de estrategias, no obstante, es desconocido para la mayoría de las empresas dado que no aplican ningún tipo de sistema de monitoreo o evaluación de sus acciones en la comunidad. Lo que pone de manifiesto la debilidad de sus estrategias de RSE.

*“Lo que sucede es que hay dos temas importantes dentro de los mandatos, hay empresas que tienen poca noción de lo que es tener la responsabilidad social empresarial porque entienden poco de lo que normativamente se trata. No sé trata de ser bonito con la comunidad, de hacer eventos ni plantar arbolitos con la comunidad, se trata de tener acciones que sean medibles, cuantificables en el tiempo, y que obedezcan a un plan estratégico más que a un plan puntual. Y desde esa lógica hay que hacer un trabajo en terreno y con la comunidad que no es menor”.*

(Entrevista encargado Becas Laborales, OTIC)

*“No tenemos una base de datos fehaciente o lo suficientemente... que te diría yo como... si como aguda que nos permita determinar cuanta gente se está empleando a través de nuestros cursos”*

(Entrevista encargado Becas Laborales, OTIC)

## **2.4 Proceso de postulación al programa.**

### **2.4.1 Postulación al Programa de ER.**

La evaluación sobre la capacidad de las distintas ER al momento de postular varía sustancialmente en función de su condición. En este sentido, se evidencia entre la mayoría de las OMIL consultadas buena capacidad para postular al programa. A ello contribuye las asesorías y el contacto

institucional con SENCE, que les permite tener preparación previa, y línea directa ante la presencia de dudas y problemas con el proceso.

*“Todos los años cuando se va a abrir la convocatoria de Becas Laborales, se hace como una charla para todos los municipios, como generalmente se está rotando mucho el profesional que está a cargo de capacitación o de empleo en las municipalidades, hacen una charla para contar de qué se trata las becas, el proceso, cómo podemos postular, qué documento se adjuntan, los plazos, qué tipo de cursos, cómo ir viendo si el curso tiene salida dependiente o independiente”.*

(Entrevista Entidad Requirente, Sector Público, Región Metropolitana)

La situación difiere en muchas de las ER del ámbito privado, en particular aquellas más pequeñas que operan en el nivel comunal, que manifiestan afrontar mayores problemas para concluir con éxito el proceso de postulación. En este sentido, una dificultad habitual se encuentra en la comprensión de la solicitud de los requerimientos que tiene cada curso de acuerdo a su línea. Muchas ER quedan fuera del proceso de postulación por solicitar subsidio de herramientas a cursos con salida dependiente, poniendo en evidencia su falta de conocimiento o comprensión sobre algunas instrucciones básicas de la postulación.

*...“nuestra plataforma de postulación tiene algunos “caza bobos” que le llamamos nosotros, ¿por qué?, vale decir que hay un tipo de curso en el cual tu puedes postular, pero hay a ciertos beneficios a los cuales por si tú postulas a ese tipo de curso no puedes tener acceso, que es lo que ocurre que al marcar un tipo de curso, un tipo de población objetivo el sistema debería bloquearte aquellas cosas a las cuales no puedes acceder, pero el sistema lo que hace es que te deja abierta todas las opciones. Por lo tanto, en esta lógica yo entiendo y así lo he visto en muchas organizaciones, “de pedir no hay engaño”, de “vamos a todo”*

(Entrevista encargado Programa a nivel regional/nacional)

Una de las explicaciones para explicar las diferencias entre los distintos tipos de ER se encuentra en la disponibilidad de recursos humanos capacitados y con experiencia para realizar las postulaciones. Otra explicación es que muchas de las ER no participan en las reuniones informativas realizadas por SENCE para asesorar todo el proceso de postulación, ya sea porque desconocen la

existencia de estas reuniones o porque sopesan la necesidad de los cambios que se van produciendo en cada una de las convocatorias del programa. Otra causa, principalmente en el caso de ER que se localizan a cierta distancia de los principales núcleos urbanos de las regiones, se encuentra en los problemas para trasladarse a las reuniones.

Cuando las reuniones informativas dejan de ser una alternativa para orientarse en la postulación al programa, el apoyo se busca a través de otros canales al margen del SENCE. Uno de ellos son las OTEC. Sin embargo, no siempre estos apoyos alternativos suelen ser lo suficientemente eficientes por el desconocimiento de la persona que entrega la información o falta de interés de la persona del organismo que entrega la información.

Las diferencias señaladas al momento de postular se terminan reflejando en todas las regiones en un evidente proceso de exclusión que termina favoreciendo siempre a las ER más grandes y con más experiencia en detrimento de las más pequeñas. Una exclusión que no solo afecta a aquellas ER que se postulan por primera vez, sino también en ocasiones a ER que, si bien habían postulado con éxito anteriormente, cometen errores procedimentales por una falta de comprensión de los cambios en los procesos o el propio lenguaje utilizado en la convocatoria del Programa BL.

*“No, ahí me llamó el señor alcalde a una reunión y él me dijo, me informó y me puso al tanto del nodo este, y él me ha ayudado a postular. Él me hizo el proyecto, él me ayudaba, me iba a diciendo lo que tenía, prácticamente él lo hizo, porque como yo no entendía mucho. Más encima era primera vez que yo soy directiva”.*

(Entrevista Entidad Requirente, Sector Público, Región de Valparaíso)

*“Claro, casi todas quedaron fuera. Inclusive quedaron fuera porque no captaron como era el proceso, y de las que quedaron es muy difícil de hacerlo, porque la plataforma que tiene SENCE no es muy amigable. Las personas que completan esta información no saben la diferencia entre la definición entre una competencia y un contenido, entre un contenido y una actividad, o un aprendizaje esperado. Entonces es súper complejo trabajar con ellos, y habitualmente hay una línea de tiempo que es extensa, entonces se pierde entre uno y otro la información porque a veces la gente ni siquiera está.”*

(Entrevista encargado Becas Laborales OTIC)

Un obstáculo generalizado para el proceso de postulación tiene que ver con los problemas en el funcionamiento del portal web de SENCE. Existe una crítica bastante generalizada tanto con respecto a la su arquitectura de información, condiciones de usabilidad como en la existencia de periodos continuados de inestabilidad que dificultan el proceso de postulación. Una situación que amplía la brecha entre las distintas ER al contar aquellas más grandes y, por tanto, con recursos humanos más preparados para gestionar este tipo de dificultades informáticas.

Dentro del mismo ámbito, uno de los problemas del diseño del portal web es que no entrega estados de avance del proceso de postulación al programa no informándose si existen errores de consistencia o completitud de los datos ingresados o de la documentación enviada. Esta incertidumbre aumenta, además, cuando el tiempo que pasa entre la fecha de postulación y la entrega de resultados y adjudicación de cursos, es muy extenso. Una situación que se agrava más cuando las DR del SENCE no pueden entregar respuestas satisfactorias, porque no cuentan con información, ya que ésta se maneja a nivel nacional.

*“Pero acá no existe nada. Nosotros este año subimos propuestas, vi los resultados por ahí por mayo, junio, no recuerdo bien y hasta el día de hoy no he podido obtener información...ellos van cambiando constantemente la información, y eso lo que hace es que simplemente tú tengas que andar a cada rato revisando, porque modifican la información (...) y no te van retroalimentando. Tú no vas teniendo información de parte de ellos”.*

(Entrevista Entidad Requirente, Sector Público, Región de Valparaíso)

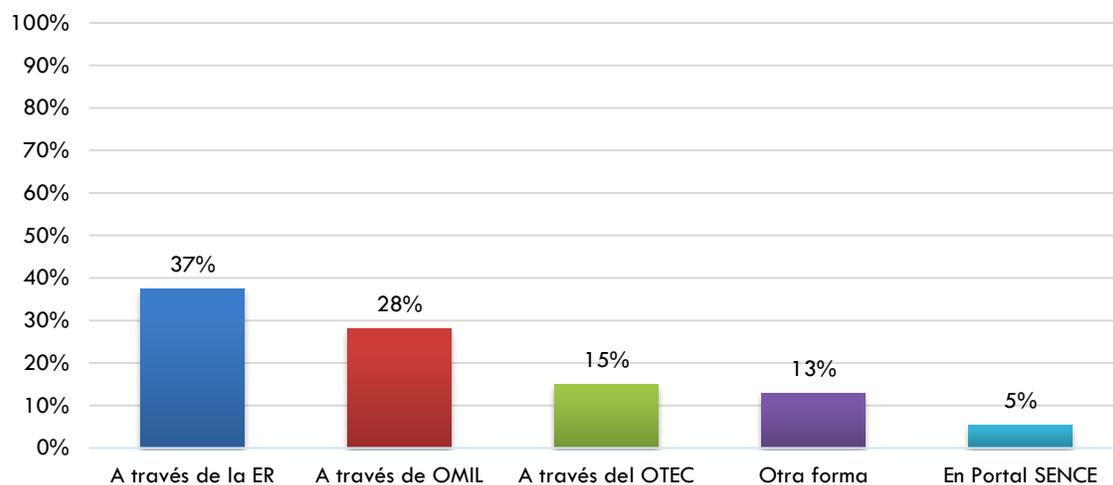
*“...la municipalidad de Viña del Mar postuló 7 u 8 proyectos el mes de febrero, a ellos les avisé yo en el mes de agosto que se habían adjudicado dos cursos, evidentemente la chica la municipalidad estaba indignada, porque nunca supo lo que pasó con su proceso de postulación, y porque ella de verdad lo hizo en serio”.*

(Entrevista encargado Becas Laborales OTIC)

### 2.4.2 Postulación y asistencia recibida de usuarios.

La mayoría de los usuarios encuestados en la evaluación manifiestan haber realizado su postulación en las mismas ER (37,3%). A distancia a través de la OMIL (28,1%), aunque cabe considerar que en muchas ocasiones se trata también de ER. En tercera posición los usuarios postulan a través de los OTEC (15%) y la opción menos nombrada fue a través del portal SENCE (5,4%).

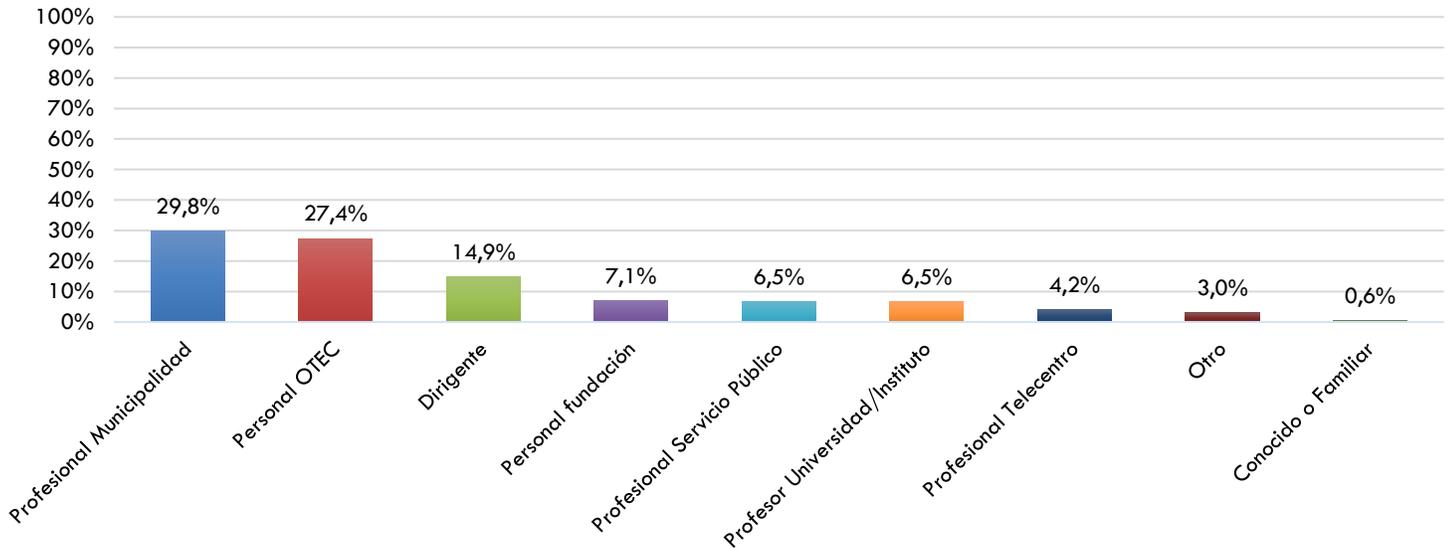
**Gráfico n.2.9** – Lugares de postulación de usuarios al Programa BL  
(n=730)



**Fuente:** Elaboración propia en base a Encuesta Beneficiarios Becas Laborales 2016.

Un dato relevante a destacar es que un 68% de los encuestados manifiesta haber recibido apoyo de otra persona para poder completar la postulación al curso. Al ser preguntados sobre el tipo de apoyo recibido, en la mayoría de casos se señala que esta persona “Completó directamente el formulario de postulación” (46,8%). El siguiente tipo de apoyo recibido corresponde al “Apoyo para gestionar la documentación necesaria” (28,9%), e “Hizo seguimiento de todas las etapas del proceso” (24,8%). La persona que entregó este tipo de asistencia fue el profesional de la Municipalidad (29,8%), personal del OTEC (27,4%) o un Dirigente de la ER (14,9%).

**Gráfico n.2.10 – Tipo de persona que prestó apoyo a los usuarios al momento de postulación**  
(n=169)



**Fuente:** Elaboración propia en base a Encuesta Beneficiarios Becas Laborales 2016.

Por último, y al momento de evaluar la importancia que tuvo este tipo de asistencia para poder completar con éxito la postulación, resulta relevante que un 52,5% de los entrevistados señalen que “Sin su apoyo no hubiera podido postular”, mientras que para un 36,9% “Fue importante porque me hubiera costado mucho más hacerlo por mi cuenta”. Tan sólo un 10,7% considera que “También lo podría haber hecho yo solo sin su ayuda”.

**Gráfico n.2.11** – Percepción de los usuarios sobre importancia del apoyo recibido.  
(n=726)



**Fuente:** Elaboración propia en base a Encuesta Beneficiarios Becas Laborales 2016.

El cruce con la variable etaria da cuenta que el nivel de dependencia de este apoyo externo al momento de postular crece cuanto, mayores son los beneficiarios del Programa BL. Mientras que entre aquéllos que se encuentran dentro del rango entre 18 y 27 años el porcentaje de los que señalan no haber podido postular sin el apoyo de esta persona es del 48,3%, en el caso de los beneficiarios entre 58 y 65 años aumenta al 77,8%.

**Tabla n.2.4** – Percepción de la importancia del apoyo recibido según tramo etario.

	Sin su apoyo no hubiera podido postular	Me hubiera costado mucho más hacerlo	Lo podría haber hecho yo solo	Totales
<b>18 a 27 años</b>	48,3%	41,4%	10,3%	100%
<b>28 a 37 años</b>	43,9%	39,0%	17,1%	100%
<b>38 a 47 años</b>	53,8%	33,3%	12,8%	100%
<b>48 a 57 años</b>	49,4%	44,7%	5,9%	100%
<b>58 a 65 años</b>	77,8%	13,3%	8,9%	100%

**Fuente:** Elaboración propia en base a Encuesta Beneficiarios Becas Laborales 2016.

**Tabla n.2.5 – Percepción de la importancia del apoyo recibido según nivel educativo**

	Sin su apoyo no hubiera podido postular	Me hubiera costado mucho más hacerlo	Lo podría haber hecho yo solo	Totales
<b>Educación Básica completa e incompleta</b>	61%	39%	0%	100%
<b>Educación Media completa e incompleta</b>	54%	37%	9%	100%
<b>Educación Superior completa e incompleta</b>	40%	40%	20%	100%

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta Beneficiarios Becas Laborales 2016.

En el caso del cruce con los datos de nivel educativo también se pone de manifiesto que cuanto menor sea éste, mayor es el grado de dependencia de la persona para postular y viceversa. Como muestra la tabla 2.5, el 40% los usuarios con educación superior afirmaron que sin el apoyo recibido no hubieran podido postular, mientras que para los usuarios con educación básica esa cifra aumenta al 61%. Datos que se reafirman en el caso de la tabla 2.6 donde se ve la relación ente la persona que brindo el apoyo en la postulación según el nivel educativo del postulante, donde por ejemplo se aprecia que entre aquellos encuestados que poseen un nivel de educación básica incompleta un 56,5% identifica a este dirigente como su apoyo, mientras que en el caso de los beneficiarios con estudios superiores completos se reduce al 4,5%.

**Tabla n.2.6 – Persona que prestó apoyo en la postulación de los cursos según nivel educativo.**

	Profesional ER	Profesional OTEC	Dirigente ER	Profesional OMIL	Profesional Servicio Público	Conocido o Familiar	Otro	Relator	Totales
<b>Educación Básica Incompleta</b>	4,3%	8,7%	56,5%	17,4%	4,3%	8,7%	0%	0%	100%
<b>Educación Básica Completa</b>	8,8%	8,8%	41,2%	26,5%	5,9%	2,9%	2,9%	2,9%	100%
<b>Educación Media Incompleta</b>	3,8%	23,1%	38,5%	23,1%	0%	3,8%	5,8%	1,9%	100%
<b>Educación Media Completa</b>	9,6%	17,5%	24,7%	30,7%	8,4%	4,2%	3,6%	1,2%	100%
<b>Estudios Superiores Incompletos</b>	6,1%	22,4%	14,3%	14,3%	8,2%	6,1%	8,2%	20,4%	100%
<b>Estudios superiores completos</b>	4,5%	34,1%	4,5%	29,5%	15,9%	2,3%	4,5%	4,5%	100%

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta Beneficiarios Becas Laborales 2016.

## 2.4 Evaluación de las propuestas por parte de SENCE

Una vez realizada la postulación por parte de las ER se pone en marcha selección de los cursos que se caracteriza por ser un proceso estrictamente normado por parte de SENCE, tanto en sus etapas como en los criterios que aplica. Se trata de un proceso que se desarrolla en el nivel central del servicio, por lo que el nivel de injerencia de sus DR es limitado a diferencia de lo que ocurría en convocatorias anteriores.

El principal motivo para centralizar el proceso de selección fue evitar problemas asociadas a la aplicación de diferentes formas de aplicar los criterios de selección entre las distintas regiones como la existencia de diferentes tiempos de respuesta. La centralización ha traído consigo, no obstante, una demanda que en ocasiones es valorada como de difícil cumplimiento en los plazos requeridos por la carencia de personal.

*“...la verdad que nosotros hicimos eso años anteriores, pero nos demoramos más, porque la gente de regiones tiene mucho trabajo en distintos programas, entonces cuesta más que concentrar... como toda la gente se agrega a este trabajo depende de la misma jefatura, que es mi jefe, ellos a nivel central se dedican a ver quién evalúan y se dedican exclusivamente a eso. En cambio, en regiones dependemos de directores regionales, sobre los cuales no tenemos atribuciones, y el proceso se hace más lento”.*

(Entrevista encargado Programa a nivel regional/nacional)

Las desventajas de la centralización se asocian a la opacidad de información que manejan las DR de SENCE sobre el proceso de selección, y la menor pertenencia que potencialmente puede significar que a nivel central se asignen cursos, bajo el contexto que tienen menor conocimiento de las Entidades Requirientes de la zona, así como la realidad productiva de las regiones. Si bien a nivel regional, se defiende la opción de descentralización del proceso, aludiendo sobre todo a la transparencia y pertinencia, sería necesario contar con los recursos humanos necesarios.

*“Si tuviéramos más recursos humanos en Becas Laborales lo podríamos hacer, y eso podría ayudar muchísimo, porque nosotros somos los que finalmente los que tenemos interacción con los Otec y las Entidades, nosotros sabemos quién trabaja, quién reporta, quién manda la información, quien hace la certificación a tiempo”.*

(Entrevista encargado Programa a nivel regional/nacional)

Uno de los problemas del proceso de selección de cursos es la práctica extendida entre algunas ER, sobre todo aquellas que operan a nivel nacional, de realizar postulaciones múltiples con la misma información para distintos cursos, usuarios y territorios. Lo que evidencia la falta de un diagnóstico previo sobre las necesidades de capacitación reales en los territorios.

*“...el problema que nosotros tenemos es que las ER, algunas entidades requirentes copian y pegan...para el mismo curso la misma justificación, y la justificación no son cosas técnicas, es ¿por qué quiere usted este curso y para qué?... esto en es las entidades requirentes grandes...ponen la misma justificación para un curso de la región metropolitana y cursos distintos...o sea, para un curso de soldadura me ponen la misma justificación que para un curso de cocina en la región metropolitana...es como copiar y pegar”*

(Entrevista encargado Programa a nivel regional/nacional)

De la misma manera, la selección de cursos se complejiza porque muchas postulaciones son deficientes en la justificación de los cursos, tanto por exceso, falta o pertinencia de la información ingresada. Lo que, dado que principalmente afecta a las ER más pequeñas que operan a nivel territorial, cabe atribuir a la falta de comprensión sobre las instrucciones en la fase de postulación.

*“El tema debería ser súper simple, pero las entidades requirentes se complican, a lo mejor el problema es que nosotros no explicamos bien, y hay que insistir bien en eso...pero no es el tema que sean tan técnicos, son preguntas fáciles, a lo mejor están muy complicadas hechas”*

(Entrevista encargado Programa a nivel regional/nacional)

Por último, otro de los problemas de la selección de cursos, tiene que ver con la comunicación de los resultados a las ER beneficiadas. En muchas ocasiones en las postulaciones se registran datos de contacto errados que no permiten esta comunicación.

*“El problema que tenemos, es que las entidades requirentes no entregan correos válidos, y nosotros informáticamente, no tenemos cómo validar a la hora del ingreso ese correo. Por ejemplo, nos ponen sincorreo@gmail.com... entonces ¿a dónde vamos a llegar? A ninguna parte”*

(Entrevista encargado Programa a nivel regional/nacional)

El Programa BL permite que SENCE, a través de sus DR también puede actuar como ER planteado su propia postulación de cursos de capacitación en función de las potenciales demandas de la región. Una postulación, no obstante, que no pasa como el resto de la ER por el proceso de selección de los Fondos Concursables. Bajos estas condiciones, las DR disponen de amplia autonomía

para determinar los cursos que finalmente se imparten respondiendo, principalmente, a dinámicas propias de cada región.

Al momento de definir los cursos, los criterios que guían las decisiones al interior de las DR son: capacitaciones que beneficien a usuarios que no pueden ingresar al resto de la oferta programática de SENCE; solicitudes directas que realizan municipios; solicitudes que realizan usuarios u organizaciones directamente a SENCE. A pesar de la amplitud de criterios, de igual manera se observan ciertos lineamientos aplicados en regiones determinadas, como por ejemplo ajustar la oferta de cursos a la realidad productiva y empleabilidad de la región de acuerdo con la información que provea el Observatorio Laboral; o resguardar una cobertura territorial amplia, de modo de no concentrar la oferta en determinadas comunas de la región.

*“...los fondos regionales están a disposición para dar cuenta de toda aquella demanda que ingresa durante el año y que no podemos responder vía nuestra oferta regular, por lo tanto, en estos cursos atendemos básicamente todas aquellas demandas de organizaciones: juntas de vecinos, talleres laborales, comité pequeño agricultor, comunidades indígenas, asociaciones indígenas que no pueden ingresar a los cursos regulares”*

(Entrevista encargado Programa a nivel regional/nacional)

*“.....nosotros hacemos una distribución en función de la cobertura y de los cupos que la dirección nacional nos otorga. O sea, la dirección nacional me dice 1.025 cupos y si tengo una demanda para 3.000 tengo que achicarla sí o sí a los 1.025. Por ejemplo, este año teníamos una demanda súper amplia y nosotros no diseñamos ningún curso de 25 personas solamente lo diseñamos con 15 para poder tener una mayor cantidad de cobertura”*

(Entrevista encargado Programa a nivel regional/nacional)

## 2.5 Licitación de los cursos

La normativa del Programa BL establece que los cursos seleccionados por SENCE, además de los mandatos realizados por las empresas deben ser licitados a los OTEC por parte de los OTIC. Para ello los OTIC realizan una difusión de la licitación utilizando generalmente su página web, la publicación en un diario de circulación nacional (según establece la normativa) y envío de correos a

todos los OTEC que han participado de licitaciones anteriores. A juicio de los OTIC esta forma de difusión es efectiva. Una opinión no compartida por los encargados del programa, quienes apuntan a que se deberían hacer mayores esfuerzos comunicacionales.

De acuerdo con la información levantada, desde el año 2015 el SENCE realiza las bases de licitación que entrega a los OTIC para implementar el proceso. La rigidez de las bases y baja pertinencia de algunos aspectos despierta resquemores en éstas últimas, indicando que en último caso perjudica la selección de los mejores oferentes por el resguardo de aspectos procedimentales. Es así como se alude que las bases de licitación contienen elementos que SENCE establece para sus propias licitaciones y que no se ajustan a las formas de trabajo de los OTIC, o que existe confusión en el orden de exposición de la información respecto a lo que se incluye en la planilla que completan los OTEC, lo que genera altos niveles de confusión.

*“Por darte un ejemplo, las bases de licitación dicen que solo se evaluará a aquellos programas o aquellas personas que estén inscritas o ingresadas en el portal sic de no sé qué cosa. Eso solo aplica para los programas de SENCE, no aplica para mi programa. Tampoco regula los procesos de los OTIC en términos de los procesos de postulación, hay OTIC que tienen página web, que tienen soporte, y tienen distintos caracteres. Conmigo trabajan en papel y en digital, entonces es complicado”.*

(Entrevista encargado Becas Laborales OTIC)

*“En contenido, por ejemplo, dice criterios de selección y criterios de evaluación. Y en la base de licitación vienen al revés, entonces los organismos técnicos confunden la selección con los criterios de aprobación. Y los criterios de aprobación que están en la base no tienen nada que ver con los criterios de evaluación que están en la planilla, entonces confunde muchísimo”*

(Entrevista encargado Becas Laborales OTIC)

Esta percepción del manejo unilateral que realiza SENCE de las bases de licitación, si bien permitiría un mayor resguardo de la transparencia y homogeneidad en los procedimientos y evaluación que realizan los OTIC, dejarían a éstas últimas con menor espacio de incidencia de acuerdo a su experiencia de trabajo y conocimiento de las OTEC, considerando que a juicio de éstas el SENCE

realiza un fuerte resguardo de aspectos burocráticos y exigencias sobredimensionadas considerando el tipo de curso y presupuesto para éstos.

*“...yo creo que los OTIC no sólo administran los recursos, no sólo son una caja que paga, ellos debiesen participar más, debiesen tener mayor injerencia en la elección de los OTEC. Hay OTEC que son muy buenos para postular, pero no son buenos para ejecutar, y esa evaluación uno la tiene en la experiencia y esa experiencia la tiene el OTIC. El OTIC es que está encima de los cursos en la ejecución y sabe quiénes están detrás de cada OTEC, cómo operaron, qué problemas tuvieron, en fin. Y en eso yo creo que el SENCE no le da mucho espacio al OTIC para tomar decisiones de quienes adjudicar y quienes no adjudican, solo es ejecute. Y la pauta de evaluación es casi impracticable, no es tan... dado al volumen que se maneja, el papel resiste mucho”.*

(Entrevista encargado Becas Laborales OTIC)

El hecho de que la normativa impida que se pueda marginar a los OTEC por mal rendimiento produce que, en el marco del Programa BL, en muchas ocasiones vuelvan a adjudicarse nuevos cursos a pesar de que se reconozcan las deficiencias en su desempeño condicionando los resultados del programa.

*“...pero por ejemplo por bases si el OTEC no sé si el 2015 ya tuvimos problemas con un OTEC, si el 2016 el OTEC postula y en el papel cumple con todos los requerimientos, presenta todo lo que yo tengo que evaluar según la normativa, yo no tengo un ítem donde yo puede evaluar por ejemplo el desempeño o el mal desempeño del OTEC, entonces si tienen una buena nota en todos los otros ítems, ese OTEC lo más probable es que adjudique”*

(Entrevista encargado Becas Laborales OTIC)

Otro aspecto criticado por parte de los OTIC dice relación con la simultaneidad con la que deben licitarse los cursos, desde que SENCE asume mayor protagonismo en el proceso. A juicio de los OTIC, el hecho que SENCE estipule que tanto los cursos de Fondos Concursables como de Mandato deban licitarse en un mismo proceso, obliga a que los OTEC deban preparar en simultaneo de múltiples ofertas, lo que afecta tanto su capacidad de respuesta, como la calidad de las propuestas que realizan.

*“A todas los OTIC nos autorizan el plan, y hay un llamado para todos al mismo tiempo, es una brutalidad. O sea, en el fondo las OTEC podrían tener que eventualmente responder al llamado de todas los OTIC a la vez, y no hay capacidad evidentemente”.*

(Entrevista encargado Becas Laborales OTIC)

Los OTIC, según la normativa, realizan una evaluación que deriva en una pre adjudicación de los cursos. SENCE hace una revisión de esta pre adjudicación, con el fin de resguardar que la selección cumpla con los requerimientos establecidos en las bases. La experiencia indica que este proceso presenta variadas falencias, que repercuten fuertemente en los tiempos de adjudicación final, y con ello de ejecución de los cursos. El principal nudo crítico se asocia a que los OTIC cometen errores en la evaluación de los OTEC, tanto en la ponderación de los puntajes, como en la pre asignación del curso. Esto implica que SENCE realiza observaciones a los OTIC para que enmienden los errores, lo que implica atravesar un proceso itinerante de revisiones.

A lo anterior se suma que los OTIC presentan una estructura organizacional fuertemente centralizada, y con personal insuficiente para las labores requeridas por el Programa, lo que implica que los tiempos de respuesta a las revisiones que realiza SENCE son demasiado altos, retrasando aún más la adjudicación y ejecución de los cursos.

*“El problema está en esta parte, cuando el OTIC nos informa de su evaluación viene con muchos errores... yo tengo distintos instrumentos, que en el acta de apertura aparecieron 100 cursos, y en el informe técnico me aparecen 98, ¿dónde están estos 2 cursos de este OTEC?..y dicen: “no, es que yo lo evalúe pero murió en esta etapa”, bueno pero en el informe no me lo dicen, a mí no me cuadra, o vienen más...entonces, o si no seleccionaste este curso y no el que tiene mayor puntaje. Entonces este proceso de las observaciones de SENCE, nosotros nos podemos demorar unos 5 días en la primera revisión, pero se demoran mucho en responder, y eso se va excediendo, excediendo...”*

(Entrevista encargado Programa a nivel regional/nacional)

La transparencia del proceso es otro de los puntos críticos en la etapa de licitación. Si bien desde el 2015, año en que SENCE asume un rol más preponderante en el proceso, se obliga a los OTIC a publicar los resultados de la licitación, de igual forma existen resquemores respecto a la

selección que realizan. Los cuestionamientos hacen referencia, sobre todo por parte de los OTEC, a la falta de justificación de los puntajes asignados, en tanto la información publicada solo refiere a los puntajes finales que cada OTEC obtiene. Por su parte los OTIC, sobre todo los que manejan grandes volúmenes de cursos, indican que no tienen el personal ni tiempo para dar respuesta a cada una de las solicitudes de justificación que realizan los OTEC.

*“...para un mismo curso tienes 15-18 postulaciones, 18 OTEC postulando a un mismo curso, donde muchos son buenos, hay algunos malos, qué se yo, y el matiz de diferenciación es muy leve. Entonces cuesta entender “bueno, por qué yo no y el otro sí”, entonces te pido “mándame la propuesta del otro, quiero verla” y van a ver la propuesta. Yo no les voy a mandar la propuesta de 18 OTEC, tú tienes que entender que nosotros igual evaluamos este año 7.100 propuestas, entonces no da la capacidad para estar atendiendo a cada uno de los OTEC”*

(Entrevista encargado Becas Laborales OTIC)

La transparencia en la evaluación que se hace de las ofertas es un aspecto también criticado desde SENCE, quienes, al igual que los OTEC, solo tienen acceso a los puntajes asignados, pero no a su justificación o las propuestas evaluadas. Esto implica que una vez iniciadas las capacitaciones se levantan reclamos desde las E.R sobre los contenidos de los cursos o los OTEC que ejecutan, lo que deja entrever problemas en la evaluación que realizan los OTIC.

*“o sea el mismo hecho que nosotros no tengamos acceso a esa información...nosotros no podemos estar seguros que se puso la nota adecuadamente, o que se evaluó bien. Incluso hemos tenido cursos que el título era “turismo aventura” ...el curso que pedimos era “turismo aventura” ...el OTIC nos informa que adjudicaron el curso turismo aventura, y después nos llega un reclamo que el contenido del curso no es de turismo aventura, es solo de turismo...y el OTIC va y revisa su propuesta y tenía razón, no venía nada de turismo aventura”*

(Entrevista encargado Programa a nivel regional/nacional)

## 2.6 Conclusiones

Uno de los principales hallazgos de la evaluación son los problemas derivados de la desinformación con los que los distintos tipos de actores institucionales y usuarios son convocados a participar en el Programa BL. Un problema que parte, en primera instancia, por la ausencia de un marco procedimental que oriente al interior del SENCE las diferentes acciones a seguir para difundir y convocar a las potenciales ER. En ausencia de este marco normativo, el uso de diferentes tipos de prácticas para difundir el programa por parte de las DR del SENCE no parece obtener los resultados esperados en términos de ampliar la cantidad y la variedad de las ER que participan en el programa. En el caso particular de los usuarios, los datos aportados tanto por la encuesta como por los grupos focales pone de manifiesto la existencia de fuertes sesgos en la información a la que acceden al momento de postular. Un sesgo que en muchas ocasiones puede explicarse por el interés de las ER en concentrar toda la información de la convocatoria en la entrega de subsidios como una fórmula para motivar la participación y poder completar los cupos necesarios para poder iniciar los cursos. La desinformación también se da entre las empresas participantes, lo que puede ser atribuido al rol pasivo que asumen con respecto al programa dada la mediatización ejercida por los OTIC en la gestión de su participación.

La evidencia también apunta a la existencia de una brecha en la postulación al Programa BL entre las distintas ER. No todas demuestran disponer de las capacidades humanas y los recursos materiales para concluir con éxito la postulación quedando descartadas del proceso. Lo que no es compensado, por otro lado, por la posibilidad de obtener asistencia o apoyo por parte de SENCE u otros canales alternativos. La brecha se ensancha también como consecuencia de un portal web de postulación que no cumple con el desempeño esperado en términos de arquitectura, usabilidad y estabilidad. La principal consecuencia de esta situación es la tendencia a concentrar el grupo de ER beneficiarias en un número relativamente reducido en cada una de las regiones,

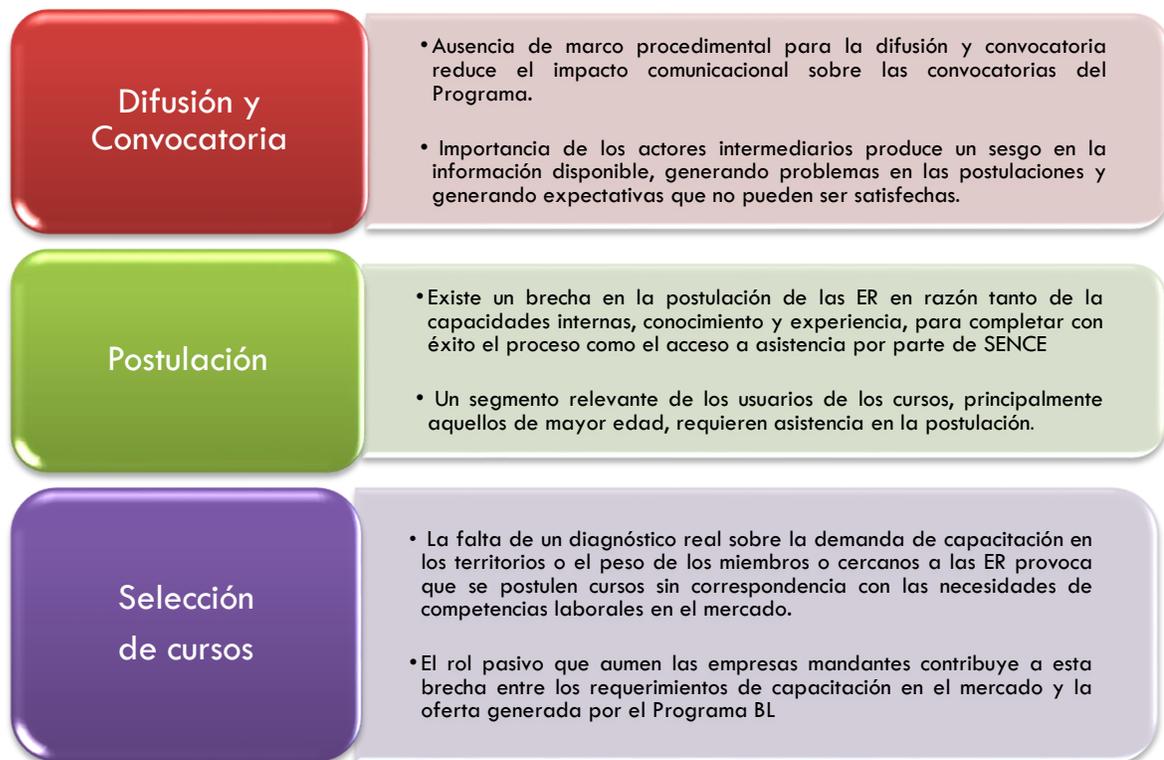
La correspondencia entre la demanda de cursos planteada por las ER y los requerimientos de capacitación para mejorar las condiciones de empleabilidad resulta ser, en muchas ocasiones, bastante débil. Son varias las razones que pueden explicar este problema en el marco del proceso de postulación. La primera es las falencias de competencias profesionales al interior de determinadas ER para elaborar de forma adecuada un diagnóstico que releve las demandas de capacitación en los diferentes territorios. Una segunda razón puede encontrarse en el hecho de que en gran parte de organizaciones territoriales que operan como ER, como es el caso de la JJ.VV., la demanda de curso se ajusta los propios requerimientos planteados por sus miembros y, en la mayoría de casos, usuarios

finales de esta capacitación. Lo que posteriormente trata de justificar *ex post* para poder adecuarse a el formato de postulación planteado por SENCE. Una situación que explicaría, por ejemplo, el hecho de que durante el año 2016 la mayoría de los cursos se encuentren orientados al trabajo independiente. Por último, una tercera razón viene dada por la práctica en muchas ER de ámbito nacional de tratar de disminuir el tiempo y los recursos destinados a preparar las postulaciones copiando y pegando los mismos contenidos, tanto demanda de cursos como justificación de empleabilidad, para distintas regiones.

Los datos aportados por la evaluación ponen de manifiesto que determinados segmentos entre los usuarios del programa, principalmente el segmento de mayor edad, precisan apoyo de un externo para poder completar la postulación. Un apoyo que en la mayoría de ocasiones entregan personas de las propias ER, principalmente por los dirigentes. Dada el propio interés de las ER por convocar al mayor número posible de interesados a sus cursos para poder completar los cupos requeridos, se generan condiciones para que este apoyo no sea neutral, sino que interfiera en la discrecional de los potenciales usuarios para elegir el curso que más le interesa a favor de los intereses de las ER.

Un elemento relevante del diseño del Programa BL considera una participación activa por parte de las empresas mandantes en la determinación de las demandas de cursos. Una asunción plenamente coherente con el propósito de estrechar la relación entre las demandas del mercado identificadas por los propios empleadores con la oferta de capacitación laboral para los trabajadores apoyada por el Estado. Sin embargo, este supuesto no parece cumplirse dado que la mayoría de empresas delegan cualquier su participación en el programa a los OTIC que gestionan sus fondos de capacitación, adoptando un rol muy pasivo.

**Figura 2.1** – Principales conclusiones del capítulo.



**Fuente:** Elaboración propia.

## Capítulo 3

### Derivación, fase lectiva y cierre de cursos

*Este capítulo se concentra en la presentación y posterior análisis de la información cualitativa y cuantitativa levantada respecto a la ejecución y cierre de los cursos. el primer apartado da cuenta de la evaluación en torno a la derivación de los alumnos, que permite dar comienzo a las capacitaciones. La segunda sección aborda la fase lectiva de los cursos, en cuanto a contenidos y satisfacción. El tercer apartado presenta los hallazgos en torno a la evaluación del desempeño de los OTEC. En cuarto lugar, se aborda la asistencia técnica para cursos orientados a trabajos independientes, y la práctica laboral para capacitaciones con salida dependiente. El quinto apartado se centra en la supervisión de los cursos. Finalmente, la sexta sección analiza la etapa de certificación y liquidación de los cursos.*

#### 3.1 Derivación de alumnos

La derivación de alumnos es uno de los principales nudos críticos en la gestión del Programa BL dada las brechas existentes entre el diseño y la práctica. En su diseño el programa plantea normativamente una secuencia de actividades deseable cuyo punto de partida es la identificación por parte de la ER de la identificación de una necesidad de capacitación en su ámbito de actuación, así como de aquellas personas que requieren satisfacer esta necesidad. Con base a ello, estarían en condiciones de entregar a los OTEC adjudicados la nómina con el detalle de estas personas para que pudieran proceder a verificar sus antecedentes y dar comienzo a los cursos.

La evidencia levantada por la evaluación da cuenta que en la mayoría de los casos la situación esperada no se cumple. Muchas de las ER demandan los cursos sin contar con la nómina de sus participantes. Lo que genera una situación especialmente compleja cuando las E.R no realizan una detección clara de las necesidades de capacitación en termino de contenidos y estructura de los cursos, así como de las personas que serán potencialmente beneficiarios de ellos. Una situación que se detecta de manera más reiterada en instituciones como Fundaciones y Juntas de Vecino.

Más allá de la vinculación y detección de usuarios que serán usuarios de la capacitación por parte de las ER, una de las mayores problemáticas que condiciona el proceso de derivación se encuentra en el tiempo de espera de la confirmación de la puesta en marcha de los cursos. Esto determina, que, aunque las E.R tengan alumnos interesados en la capacitación al momento de hacer

la solicitud, se deben considerar en promedio seis meses para que éste se concretice, lo que determina cambios en el interés y disponibilidad de los participantes.

El tiempo de espera, en muchas ocasiones excesivos, vienen condicionados por problemas de oportunidad en el inicio de la convocatoria, así como en los tiempos de respuesta que tienen los OTIC a la pre-adjudicación de los cursos, cuando éstos presentan errores de evaluación.

La convocatoria a las postulaciones se inicia antes de que SENCE disponga de la información de los OTIC sobre el presupuesto de remanentes de la franquicia tributaria con el que se contará para la ejecución de los cursos. Por otro lado, es común que los OTIC cometan errores en la evaluación de las postulaciones de los OTEC. Unos errores que tardan, posteriormente, en ser enmendados. Lo que se traduce en que las E.R pueden haber realizado su postulación en enero y comenzar el curso en octubre. Un tiempo que se extiende aún más cuando no existen ofertas de OTEC para la ejecución y se necesita licitar más de una vez la capacitación.

En la medida que se prolongan los tiempos de espera, es común que las personas que podrían haber estado interesadas en capacitarse cuando se abre la convocatoria a la que postulan las E.R, cambien de disponibilidad de tiempo o pierdan el interés. Lo mismo ocurre con la disponibilidad de las condiciones establecidas por el OTEC en la licitación, sobre todo en cuanto al requerimiento de salas o materiales específicos.

*“Entonces que la haya llamado 7 meses después para decirle que se había adjudicado un curso que supuestamente iba a estar informado en marzo, ella tenía a las personas con las que había pensado trabajar derivados a otro programa, por lo tanto, no podía cumplir con lo que decía la base de licitación, que tenía que presentar en 10 días los alumnos”.*

(Entrevista encargado Becas Laborales OTIC)

*“Entiendo yo que cuando se hace el proceso de licitación, la OTEC cuando postula acepta todas las condiciones que están en las bases, y desde esa lógica debiera ser estricta responsabilidad del organismo técnico, y en la realidad suceden otras cosas; que los alumnos no están disponibles, que la infraestructura no existe, que no hay transporte, que el relator ya no está, que tienen que cambiarlo para otro lugar, y eso significa costo, tiempo y plazos que la verdad a SENCE no le importa”.*

(Entrevista encargado Becas Laborales OTIC)

Los problemas en el proceso de derivación también vienen ocasionados, aunque en menor medida, por las malas prácticas que realizan algunas E.R tales como el retraso del envío de nóminas de los participantes o la no derivación de éstos. Lo que ocurre cuando el curso es adjudicado a una OTEC que no es de su preferencia.

*“La federación como organización requirente se adjudica tales cursos, y me dice a mi yo quiero que trabajes con este OTEC, o te mando a hablar con este OTEC y tienes que arrendar en tal lugar las salas, o tienes que pagarme a mí el arriendo de la infraestructura, o tienes que pagarme a mí por coordinar los cursos, y yo te voy a entregar mi gente, y toda una cosa muy macabra que de hecho es ilegal”.*

(Entrevista encargado Becas Laborales OTIC)

*“Hay Otec que son ejecutor y entidad requirente...Y trabajan en conjunto, el Otec adjudica y postula a este curso, que es de su... de su... de su fundación...Entonces cuando no se cruzan y quedan separados, y por ejemplo la entidad requirente es asignada a otra Otec, ahí hay inconvenientes. Porque él quería que esta Otec les hiciera el curso, entonces se demora, se demora, claro, le busca la quinta pata al gato a la Otec “no, que no me llaman”, “no, que no aquí”.*

(Entrevista encargado Programa a nivel regional/nacional)

En el caso que no se cuente con el número necesario de beneficiarios para iniciar el curso de capacitación, la información en terreno da cuenta que se utilizan diferentes estrategias para completar los cupos necesarios, entre las que se mencionan: a) Apertura de la convocatoria por parte de las entidades requirentes, haciendo un llamado a personas que no son parte de sus organizaciones (en el caso de las entidades requirentes privadas); b) Convocatoria por parte de los OTEC; c) Derivación de la convocatoria a las OMIL; d) Derivación de la convocatoria a SENCE.

*“Siempre tenemos una lista de espera, la nómina que le pasamos a la OTEC, es como que ya tiene los inscritos, lista de espera y siempre gente demás, y ya cuando han recurrido a todo y no logran llenar los cupos, ahí ya pueden buscar, pero generalmente no pasa”.*

(Entrevista Entidad Requirente, Sector Público, Región Metropolitana)

*“No, sólo ésa. Y lo que normalmente a veces nos pasa es que derivamos diez, y de los diez puede ser que alguien anotó mal su teléfono, pero ésa es una práctica que tenemos que modificar nosotros y cuando nos entreguen el teléfono llamar de vuelta y decir: “éxito operativo”; pero a veces, o cambian el teléfono o lo perdieron, entonces perdemos contacto con esa persona que sabemos que está interesada. Entonces quizá aumentar las formas de comunicación con esas personas, tener más de un fono de contacto.*

(Entrevista Entidad Requirente, Sector Público, Región Metropolitana)

En última instancia, cuando las estrategias de convocatoria no tienen el resultado esperado, o las E.R no realizan esfuerzos por completar los cupos comprometidos, los cursos asignados no son ejecutados. La no ejecución de los cursos es un nudo crítico que afecta enormemente la eficiencia y eficacia del Programa, en tanto se asignó un beneficio a una E.R que no lo aprovecha.

Todos los cursos que no son ejecutados quedan liberados para que las DR de SENCE dispongan de esas capacitaciones. Como resultado, existe una alta pérdida de eficiencia en el proceso, debido a que se demandan altos recursos de gestión en la derivación de nuevos beneficiarios, para ejecutar el mismo curso que fue liberado, u otro completamente distinto.

*“Lo que más ocupa más tiempo son las... que no está estipulado en las bases, pero yo lo hago, son las reuniones de coordinación cuando un curso está liberado. Ahí tengo que volver a derivar el curso a otra entidad requiere, para ello tengo que mostrarle a la directora con... ver las necesidades que hay dentro de la regional...Y el volver a asignar me implica una reunión de coordinación dentro de la entidad requirente, del ejecutor y nosotros como servicio”*

(Entrevista encargado Programa a nivel regional/nacional)

En última instancia, la derivación también significa que cursos son abiertos a personas que no tienen intereses claros de desarrollo laboral, o que presentan una sobre intervención en capacitaciones, ya que el Programa no establece restricciones respecto al número de cursos que ha accedido un usuario previamente.

*“solo les interesa cumplir con la población objetivo, entonces tenemos personas que en 8 años se han capacitado 80 veces y siguen sin trabajar, y siguen con el mismo puntaje en el registro social de hogares porque no han cambiado la condición... yo no puedo discriminar a alguien que ha tomado 8 cursos en los últimos años y sigue sin poder trabajar, a pesar de que sepa que no le interesa”.*

(Entrevista encargado Becas Laborales OTIC)

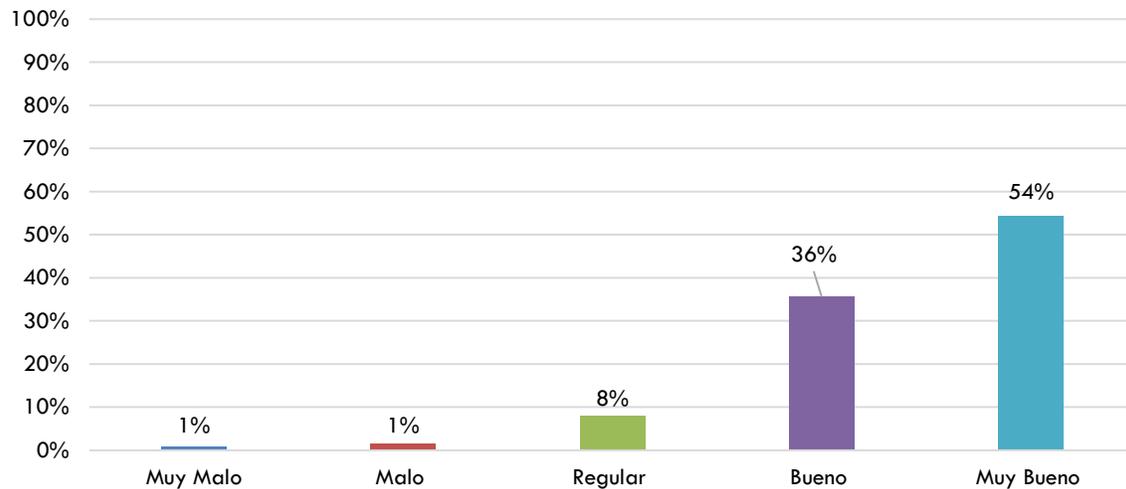
## 3.2 Fase lectiva

### 3.2.1 Evaluación general de fase lectiva.

La fase lectiva de los cursos se entiende como el desarrollo con los alumnos del plan de capacitación comprometido, en el cual se tratan los contenidos y realizan actividades, en el número total de horas establecidas, de modo tal de alcanzar los objetivos. En términos generales, la fase lectiva es percibida por la mayoría de los actores involucrados de forma positiva. No existe mayores problemas de gestión para cumplir con los procedimientos establecidos. Un reflejo de esta valoración se encuentra en el hecho de que la deserción de alumnos en los cursos sea relativamente baja.

La buena evaluación sobre la fase lectiva por parte de los actores institucionales es corroborada por los usuarios a través de la encuesta. Un 54,3% de los encuestados evalúan como “Muy bueno” el conjunto de componentes de la capacitación recibida, mientras que un 35,6% la califica como “Buena”. Tan sólo un 1,3% la evalúa como “Mala” y un 0,8% como “Muy Mala”. Al realizar el cruce de la evaluación general de los usuarios según tipo de modalidad de curso no se observaron diferencias significativas.

**Gráfico n.3.1**– Evaluación global de la fase lectiva por parte de los usuarios.  
(n=740)



**Fuente:** Elaboración propia en base a Encuesta Beneficiarios Becas Laborales 2016.

### 3.2.2 Evaluación general por componentes.

Con el propósito de profundizar en la evaluación de la fase lectiva de los cursos de capacitación, se procede a presentar la evaluación de cada una de las dimensiones de la fase lectiva en tres sub apartados; la infraestructura y la ejecución de los cursos, el relator y los contenidos.

En cuanto a los aspectos logísticos de la fase lectiva, la encuesta da cuenta que en términos generales existe un alto nivel de satisfacción. El aspecto mejor evaluado corresponde a la puntualidad por parte del relator, donde un 69,5% de los encuestados indica como “muy bueno”, seguido de la accesibilidad del lugar en el que se realizó la capacitación, con un 58,8% de evaluaciones muy positivas. Con menor nivel de satisfacción, aunque de igual manera bien evaluado, se encuentra los días y horarios de la capacitación con un 47,3% de usuarios que opina “muy bueno”, y las condiciones de la infraestructura de la capacitación, con un 38,3%.

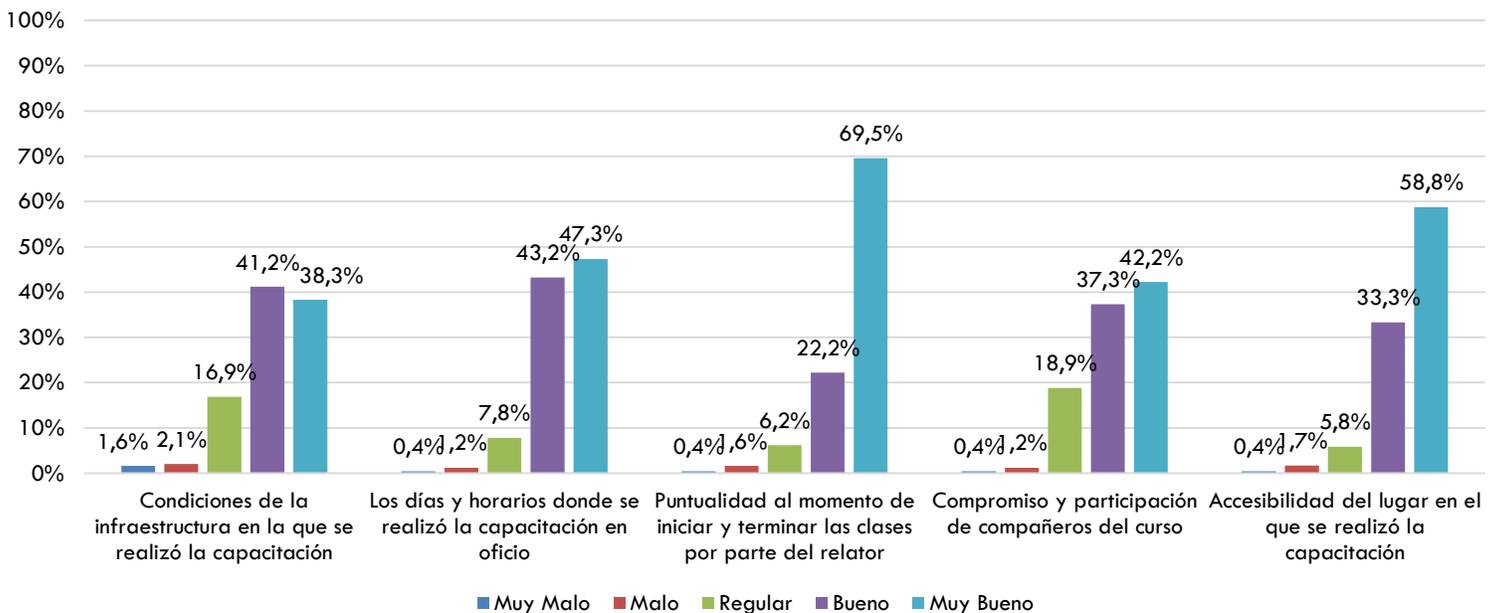
Los relatos de los grupos focales, coinciden con la buena valoración de los aspectos logísticos de los cursos, según lo cual existen críticas muy puntuales sobre el ajuste de la infraestructura al tipo de capacitación y número de alumnos; o extensión horaria de los cursos, entre otros.

Los datos apuntados por la encuesta con respecto al compromiso y participación de los compañeros de curso muestran mayores diferencias en torno a la experiencia que se levanta de los grupos focales. Si bien los datos indican que la mayor parte de los usuarios evalúa como bien o muy bien el compromiso de los compañeros de curso (79,5%), las opiniones de los usuarios indican que este sería uno de los puntos críticos de la fase lectiva, en tanto un número importante de beneficiarios asiste a las capacitaciones motivados por los beneficios tangibles que se reciben, asociados a subsidio de transporte y de herramientas, y no por las habilidades laborales que se puedan adquirir.

*“Yo si tuve compañeros, no sé por qué fue, todos nos preguntábamos lo mismo porque dormía atrás, estaba ahí... terrible mal”*

(Grupo focal usuarios, región Valparaíso)

**Gráfico n.3.2**– Evaluación de las dimensiones de la infraestructura y la ejecución de la fase lectiva. (n=742)

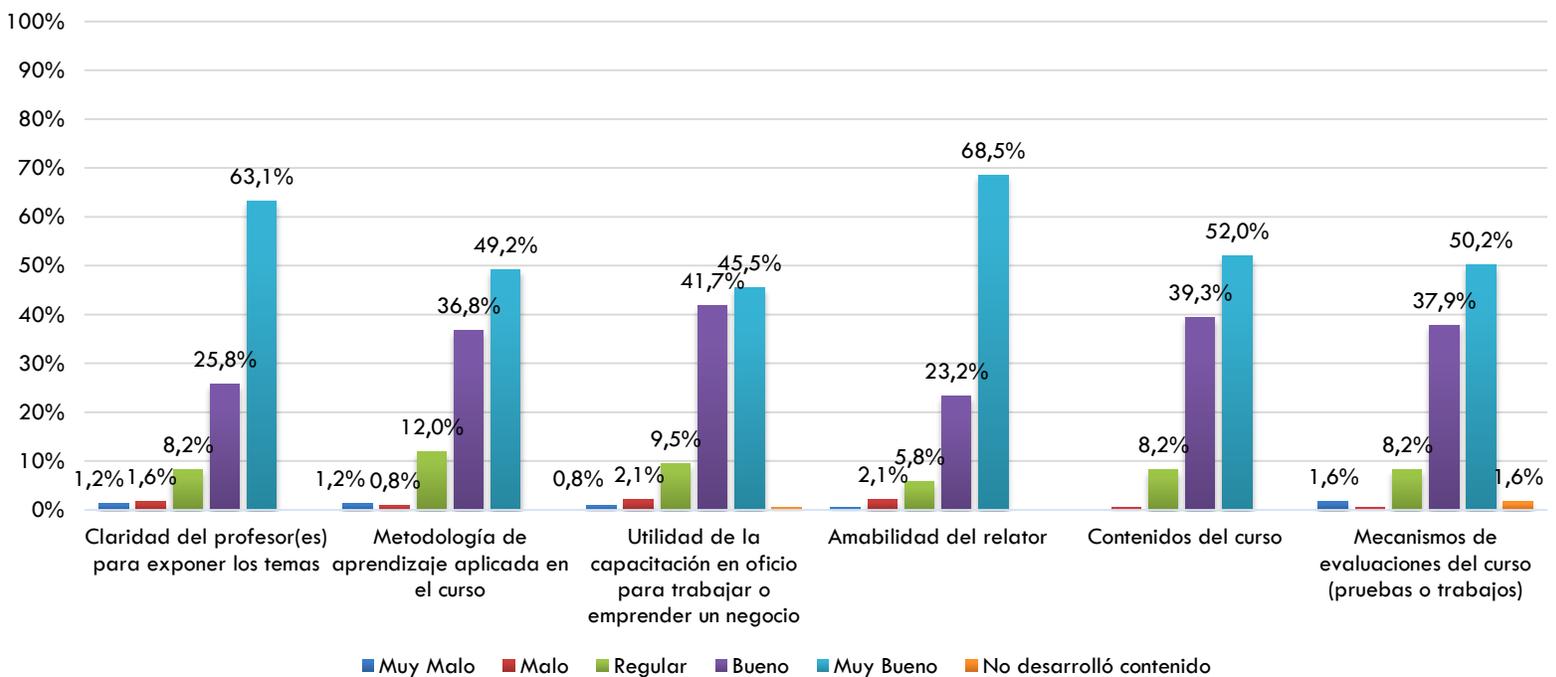


**Fuente:** Elaboración propia en base a Encuesta Beneficiarios Becas Laborales 2016

La evaluación de aspectos de la fase lectiva como la metodología, contenidos y relator, también da cuenta de una alta satisfacción. Los datos son contundentes en señalar que los relatores son los que generan las opiniones más positivas, en tanto el 63,1% indica como “muy bueno” la claridad del profesor, y 68,5% su amabilidad. En cuanto a contenidos y metodologías si bien las

opiniones positivas son un poco más bajas, de igual manera presentan índices de alta satisfacción. El 50,2% indica como “muy bueno” las metodologías de evaluación, el 49,2% la metodología de aprendizaje, y el 52% los contenidos.

**Gráfico n.3.3**– Evaluación de las dimensiones sobre el relator y los contenidos de la fase lectiva.  
(n=742)



**Fuente:** Elaboración propia en base a Encuesta Beneficiarios Becas Laborales 2016

La información obtenida de los grupos focales se encuentra en línea con la levantada en las encuestas. En general, los usuarios manifiestan alta satisfacción con los cursos impartidos, valorando la adquisición de nuevos conocimientos y herramientas que potencialmente pueden utilizar en proyectos laborales.

La buena valoración de los relatores se ratifica en los grupos focales. En términos generales, se considera que éstos cuentan con amplio conocimiento y experiencia en las materias impartidas, así como con habilidades blandas que generan alto nivel de empatía y compromisos de éstos con los estudiantes. A excepción de algunas críticas, las cuales apuntan a casos de impuntualidad, dificultad

para resolver situaciones conflictivas entre estudiantes, y la falta de contenidos relacionados con gestión de negocios en cursos de salida independiente.

*Moderadora: “¿Qué les parece la relatora?”*

*Participante 1: Excelente*

*La capacidad técnica que tenía, ese trato humano*

*Participante 2: Excelente, porque ella entregó todo su conocimiento, sin guardarse ningún...nada, a todas por iguales*

*Su forma de relacionarse muy buena hacía con nosotros, ella como compañera, más como familia nos trataba”*

(Grupo focal usuarios, región Biobío)

La única crítica generalizada que se levanta para el proceso de fase lectiva, se concentran en la duración de la capacitación en relación a la cantidad de contenidos que incluye. Muchos usuarios manifiestan la percepción de que algunas materias han sido impartidas de forma rápida y sin la profundidad deseada debido al corto tiempo de ejecución de la fase lectiva. Una situación no ha permitido sacar el máximo provecho de los contenidos.

*“Yo creo que el tiempo, porque creo que comprimen mucha información y con el profesor, el profesor era excelente profesor, pero el tema era que él no tenía el tiempo suficiente para enseñarnos muchas cosas, el pan lo pasó volando, la pizza lo pasó volando, pero no por un tema de él, sino que el tiempo era muy reducido”.*

(Grupo focal usuarios, región Valparaíso)

Para ahondar en la evaluación de los contenidos de la fase lectiva, la encuesta indaga en la valoración sobre los contenidos transversales que son abordados en las capacitaciones. Según la información levantada, de la totalidad de usuarios encuestados que realizaron cursos orientados a oficios dependientes, el 55,8% afirmó haber realizado contenidos transversales durante la fase lectiva de los cursos. Mientras que para los usuarios de cursos orientados a salidas laborales independientes esta cifra aumenta hasta el 64,5%

De los usuarios de los cursos con salida dependiente y que afirmaron haber realizado contenidos transversales, los temas principales de dicha formación fueron los “Deberes y derechos de los trabajadores” (62,4%) y la “Expresión oral y escrita” (61%), siendo los más nombrados en las encuestas realizadas. Por el contrario, el tema con menor mención es “Uso de internet para la búsqueda de empleo” (46,3%). Además, al momento de valorar la calidad de estos contenidos, la mayoría los valora positivamente, con calificaciones entre “Bueno” y “Muy bueno” que agrupan más del 80% de las opiniones.

**Tabla n.3.2** – Evaluación contenidos transversales en cursos con salida dependiente<sup>1</sup>.

¿Cómo evaluaría los siguientes aspectos vistos durante la capacitación en función de su pertinencia para insertarse en el mercado laboral?	Recibió contenido	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
<b>1. Deberes y derechos de los trabajadores</b>	62,4%	1,0%	1,0%	6,1%	43,9%	48,0%
<b>2. Elaboración de un currículum vitae</b>	57,2%	1,1%	2,2%	6,5%	40,9%	49,5%
<b>3. Técnicas de búsqueda de empleo</b>	52,4%	1,2%	2,4%	12,9%	38,8%	44,7%
<b>4. Técnicas para dar una entrevista laboral</b>	55,4%	1,2%	2,2%	8,9%	43,3%	44,4%
<b>5. Uso de internet para la búsqueda de empleo</b>	46,3%	1,3%	2,5%	16,5%	32,9%	46,8%
<b>6. Expresión oral y escrita</b>	61%	0,0%	1,1%	6,3%	36,8%	55,8%

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta Beneficiarios Becas Laborales 2016.

Por su parte, en el caso de los cursos orientados a trabajos independientes, los contenidos transversales identificados principalmente como parte de la capacitación fueron “Elaboración y desarrollo de un plan de negocios” (73,2%) y “Formas de publicitar productos” (68,7%). Por el contrario, el tema con menor mención es “Formas de contactar proveedores” (59,4%). Nuevamente, al valorar la calidad de estos contenidos, la mayoría los valora positivamente con porcentajes que para todos los casos superan el 80% entre la calificación de “Bueno” y “Muy bueno”.

<sup>1</sup> Se extraen los componentes transversales de la Resolución n° 0535 donde se aprueban "Instrucciones Generales del Programa Becas laborales 2016 y define Grupos Vulnerables Beneficiarios".

**Tabla n.3.3 – Evaluación contenidos transversales en capacitación de trabajadores independientes<sup>2</sup>**

¿Cómo evaluaría los siguientes aspectos vistos durante la capacitación en función de su pertinencia para insertarse en el mercado laboral?	Recibió contenido	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
<b>1. Elaboración y desarrollo de un plan de negocios.</b>	73,2%	1,5%	1,5%	10,4%	43,3%	43,3%
<b>2. Formas de publicitar productos / servicios y conseguir nuevos clientes.</b>	68,7%	2,5%	2,5%	13,1%	41,4%	43,0%
<b>3. Formas de contactar proveedores.</b>	59,4%	1,3%	0,0%	13,7%	40,1%	44,9%
<b>4. Gestión administrativa y contable de un negocio.</b>	61,7%	1,3%	0,8%	10,5%	37,6%	49,8%
<b>5. Diseño y mejora de la presentación de los productos</b>	68,1%	1,1%	0,0%	11,5%	38,9%	48,5%
<b>6. Estimar la capacidad de endeudamiento.</b>	56%	1,5%	0,5%	9,0%	37,1%	51,9%

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta Beneficiarios Becas Laborales 2016.

### 3.3 Práctica Laboral y Asistencia Técnica

Al momento de realizar la solicitud de cursos, las E.R que opten por capacitaciones con salida dependiente pueden escoger que dentro del plan de aprendizaje se considere práctica laboral, que permita que los estudiantes apliquen los conocimientos adquiridos en el curso en una empresa o institución, a la vez, tengan una aproximación al mercado laboral del oficio aprendido.

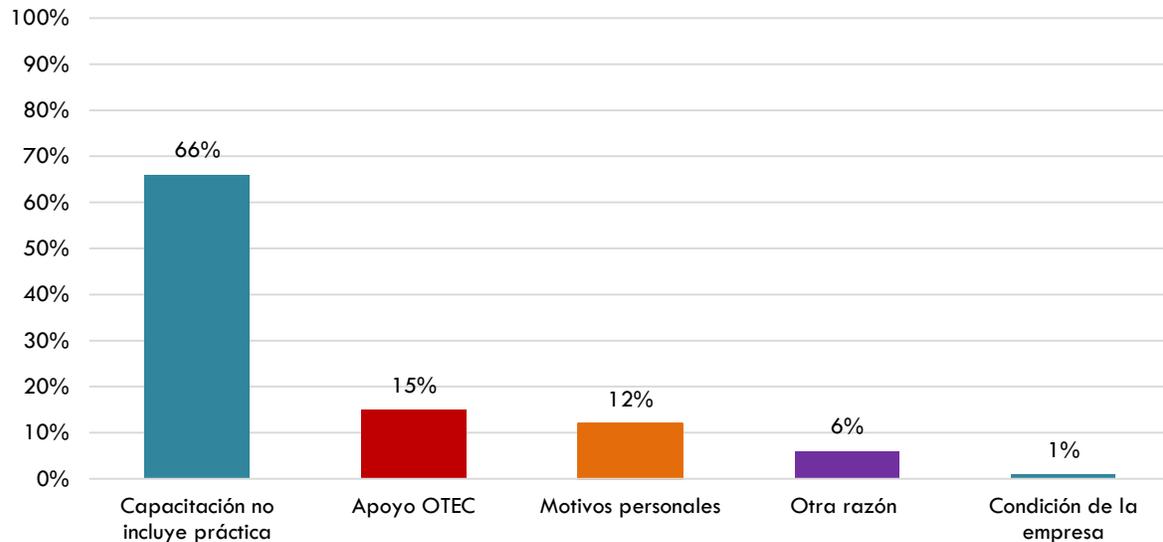
Los datos cualitativos y cuantitativos levantados dan cuenta que la práctica laboral es muy poco considerada en los planes de aprendizaje, por parte de las E.R, a su vez, que son pocos los alumnos que optan por tomar la oferta de práctica en los cursos que si la consideran.

En concreto los datos dan cuenta que el 19,2% de los encuestados que realizaron capacitación para oficios dependientes manifestaron haber realizado una práctica laboral, mientras que un 80,8% no lo hizo. Dentro de este último grupo, la principal razón para no haber realizado práctica laboral

<sup>2</sup> Se extraen los componentes transversales de la Resolución n° 0535 donde se aprueban "Instrucciones Generales del Programa Becas laborales 2016 y define Grupos Vulnerables Beneficiarios".

tiene que ver con el hecho de que no estaba contemplado en el diseño de la capacitación (66,4%). Otras razones tienen que ver con la ausencia de apoyo por parte del OTEC para que pudiera concretarse esta práctica (14,8%) o motivos de carácter personal (11,7%) tales como haber encontrado trabajo anteriormente o tener a su cargo el cuidado de alguna persona.

**Gráfico n.3.5 – Motivos de usuarios para no realizar práctica laboral (n= 220)**



**Fuente:** Elaboración propia en base a Encuesta Beneficiarios Becas Laborales 2016

Un 55,9% de los beneficiarios que hicieron la práctica laboral la evalúan como “Buena” y un 32,5% “Muy Buena”. Al desagregar las evaluaciones en diferentes ítems, las evaluaciones más altas corresponden a “El apoyo del OTEC en la realización de su práctica laboral” calificado por un 41,7% como “Muy Buena” y “El trabajo que tuvo que realizar en su práctica laboral”, calificada de la misma forma por 38,5%. Por el contrario, las peores calificaciones corresponden a “La empresa donde realizó la práctica laboral” o a “La posibilidad de aplicar los conocimientos adquiridos en el curso”, siendo las únicas afirmaciones que recibieron calificaciones como “Muy Malo”.

**Tabla n.3.4 – Evaluación de componentes de práctica laboral**

<i>¿Cómo evaluaría los siguientes aspectos de su práctica laboral?</i>	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
<b>1. La empresa donde realizó la práctica laboral</b>	3,7%	0,0%	3,7%	74,1%	18,5%
<b>2. La posibilidad de aplicar los conocimientos adquiridos en el curso</b>	3,8%	7,7%	3,8%	50,0%	34,6%
<b>3. El trabajo que tuvo que realizar en su práctica laboral</b>	0,0%	7,7%	0,0%	53,8%	38,5%
<b>4. El apoyo del OTEC en la realización de su práctica laboral</b>	0,0%	0,0%	8,3%	50,0%	41,7%
<b>5. La relación con sus compañeros de trabajo</b>	0,0%	0,0%	3,8%	65,4%	30,8%
<b>6. La contribución de la práctica laboral en la búsqueda de trabajo</b>	0,0%	7,7%	19,2%	42,3%	30,8%

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta Beneficiarios Becas Laborales 2016.

Un último dato relevante a destacar es que de aquellos beneficiarios que pasaron por una práctica laboral, un 42,3% fue contratado por la empresa donde la realizó. El perfil de aquellos que continuaron trabajando en la empresa al terminar la práctica corresponde, principalmente, a beneficiarios con enseñanza media completa que realizaron cursos fuera de la región Metropolitana. No es posible establecer distinciones en función de la edad o género.

Los datos aportados por los grupos focales ponen de manifiesto que en muchos casos los estudiantes no tienen mayor interés en realizar las prácticas laborales al no considerar que tenga un aporte real en su inserción en el mercado laboral.

*“Sí, hubo muchas personas que fueron netamente por el tema monetario. Otras lo tomaron como segunda opción de curso, y fue como lo quiero hacer por hacerlo, otros lo hacían por el tema del subsidio, que en este caso era semanal la entrega de la plata, y bueno, de todos los que hicimos el curso, solo dos hicimos la práctica, todo el resto no quiso hacerla. Igual pagaban dos semanas, pero como te decía, como yo estudié, yo quería hacerlo y quería el cartón con la práctica, porque a mí me sirve”.*

(Grupo focal usuarios, región Valparaíso)

En torno a la evaluación de las prácticas laborales, las aisladas experiencias levantadas son disímiles. Existen casos en que la OTEC asume la gestión de la práctica en todas las etapas, es decir,

entrega opciones de empresas donde se puede insertar el alumno, supervisa la labor que realiza, y se encarga de que ésta se certifique al momento de terminar. Experiencias disímiles aluden que las prácticas laborales solo se restringen a la observación externa de la labor, y no a la ejecución de la misma.

*“Moderador: ¿Pero ustedes tuvieron práctica laboral?”*

*Participante: No, fue dentro del curso. Hicimos visitas esporádicas a lugares, como de observación.*

*Entrevistador: ¿Entonces como que esa expectativa no se pudo cumplir?”*

*Participante: Claro, esperábamos estar en caja, porque la teoría es muy diferente”*

(Grupo Focal usuarios, región de los Lagos)

Al igual que la práctica laboral, las E.R pueden hacer solicitud de un módulo de Asistencia Técnica como parte del plan de aprendizaje, para los cursos con salida independiente, cuyo objetivo es que los alumnos tengan una asesoría personalizada por parte de un gestor, en las que se buscan incentivar la gestión y formalización de un negocio, así como la utilización de nuevas tecnologías. La información cualitativa y cuantitativa dan cuenta que la Asistencia Técnica tiene una consideración mayor que las prácticas laborales en los planes de aprendizaje, aunque su implementación dista de lo que plantea el diseño.

De la totalidad de usuarios encuestados que realizaron cursos orientados a la formación en oficios con salida independiente el 47,1% confirmaron haber realizado el módulo de asistencia técnica. Entre los motivos que destacan los usuarios que afirman no haber realizado asistencia técnica, predomina que esta no se llevara a cabo debido a que el OTEC nunca ofreció esta posibilidad (80%), junto con otras causas menores como la incompatibilidad horaria para recibir la asistencia (4,5%) o la falta de capacidades técnicas del profesor (4,4%)

Un 53,7% de los beneficiarios que recibieron la asistencia técnica la evalúan como “Muy Buena” y un 29,9% “Buena”. Al desagregar las evaluaciones en diferentes ítems, las evaluaciones más altas corresponden al “Desempeño del profesional a cargo” calificado por un 61,9% como “Muy Buena” y “Metodología de trabajo aplicada”, calificada de la misma forma por 53,6%.

**Tabla n.3.5 – Evaluación de componentes de asistencia técnica**

<i>¿Cómo evaluaría los siguientes aspectos de su asistencia técnica?</i>	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
<b>1. Desempeño del profesional a cargo de la asistencia</b>	4,8%	1,2%	3,6%	28,6%	61,9%
<b>2. Metodología de trabajo aplicada por el profesional</b>	4,8%	3,6%	2,4%	35,7%	53,6%
<b>3. Suficiencia del número de horas dedicada por el profesional para poner en marcha su emprendimiento</b>	5,8%	1,2%	16,3%	30,2%	46,5%
<b>4. Acompañamiento por parte del OTEC</b>	9,2%	3,4%	9,2%	28,7%	49,4%
<b>5. La contribución de la asistencia al desarrollo del negocio</b>	4,7%	2,3%	15,1%	27,9%	50,0%

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta Beneficiarios Becas Laborales 2016.

Las experiencias relatadas en los grupos focales dan cuenta que la asistencia técnica corresponde más bien a una asesoría generalizada que realiza el mismo relator del curso a la totalidad de los alumnos del curso, y no de forma personalizada. El apoyo entregado se traduce en general en la creación de un nombre para el negocio, y en menor medida en el diseño y presentación de productos, o el cálculo de costos. En ninguno de las experiencias relatadas se indica que la Asistencia Técnica se constituyó como una asesoría personal por parte del gestor, ni que se haya apoyado en la gestión o formalización del negocio.

*“En nuestro caso si había contemplado una asistencia técnica, pero yo la encontré muy escueta. Si bien el profesor igual ayudó lo más que podía la verdad es que nos juntamos todos en un café, café chiquitito donde no había mucha gente, entonces él conversaba de la gente... Si y la verdad es que, si bien eso fue bueno, creo que algunas personas les faltó que el profesor las visitara en su casa, que hubiera querido más eso que se hubieran juntado en un café, porque ellas querían mostrarle, o querían que él le dieran algunas cómo se dice...una recomendación más personal”.*

(Grupo Focal usuarios, región Valparaíso)

### 3.4 Evaluación de los OTEC

La percepción y la valoración que existe por parte de usuarios y el resto de actores institucionales involucrados es variada. En términos generales, el desempeño de los OTEC no puede preverse ni asociarse a variables determinadas. Por este motivo, en ocasiones se relatan excelentes experiencias que superan las expectativas iniciales, y en otros casos, evaluaciones muy negativas en que los OTEC no cumplen con los compromisos asumidos en torno a contenidos, metodologías, relatores, materiales e infraestructura.

*“Es muy irregular, uno tiene OTEC que funcionan súper bien, con buena infraestructura, buenos materiales, buen profe, como también cursos que son realmente terribles y nosotros tenemos que estar detrás de ellos exigiendo que cumplan lo que ellos postularon en la licitación, pero es difícil porque además nosotros no somos el mandante, el mandante de ellos es la OTIC, entonces ahí se da toda una complejidad”.*

(Entrevista encargado Programa a nivel regional/nacional)

Una característica común que se rescata de las buenas experiencias de trabajo con los OTEC se relaciona con la correcta coordinación con los principales actores involucrados: E.R, SENCE y OTIC. Se indica que los OTIC deben ser capaces en primer lugar de coordinarse con las Entidades Requirentes, de modo de comprender la demanda de capacitación, así como los planes de aprendizaje. Por su parte, esta información debe ser traspasada a los OTEC, de modo tal de garantizar que cumplan con las expectativas levantadas, así como las necesidades de los usuarios para facilitar su asistencia y aprendizaje, con el fin de proveer los recursos que sean necesarios.

*“(…) Tuvimos una comunicación bastante fluida, o sea siempre estuvieron presentes. “Entonces una vez que se produce la adjudicación, o en el proceso porque yo tampoco tengo facultad para modificar esa información, yo me junto con la organización requirente, y ahí ajustamos lo que quería decir, lo que esperaba, cuáles son los contenidos, cuál es el nivel de escolaridad, de dónde vienen, cuáles son sus prácticas, sus oficios y sus experiencias, de manera de ir ajustando efectivamente los contenidos para hacer la actividad de capacitación”*

(Entrevista Encargado Becas Laborales, OTIC)

*“Hay OTEC buenas, uno lo nota al tiro las OTEC buenas, una persona tiene que servir el café, se preocupan de que haya alguien para que vea niños, y los representantes vienen a hablar y están en contacto.”*

(Entrevista Entidad Requiriente, Sector Publico, Región de la Araucanía)

Las ER y SENCE asocian de manera directa el tener una coordinación y comunicación deficiente con los OTEC, con cursos de capacitación que no logran cumplir las expectativas de los beneficiarios. Esto repercute en situaciones en las cuales no se pudo llevar a cabo el proceso de aprendizaje debido a falencias que no se solucionaron, o fallas en los canales de comunicación. Por parte de SENCE se recalca que las malas experiencias se concentran en OTEC con las cuales no logran tener mecanismos de comunicación fluidos, las que se concentran en organismos de capacitación que están fuertemente centralizados.

*“Este año nos tocó trabajar con otra OTEC distinta, y hemos tenido malas experiencias, como en el curso de Estética Integral donde nos llevan por allá por otra población, en una sede donde la gente está pasando frío, donde hay baños cochinos, donde no se le da la comodidad a la gente que necesita, en que está inserto el proyecto, creo que esas son algunas experiencias con algunas OTEC, que nosotros consideramos en buen chileno muy apretadas, entonces hoy en día hay que respetar lo que es el proyecto, lo que dice el proyecto, como debe entregar los beneficios a los trabajadores, y estos parten por entregar edificios decentes, un lugar calentito en invierno, entregar los materiales como corresponde. Tenemos otra OTEC que todavía no entrega los materiales, otra OTEC que se demoran en pagar los viáticos, entonces hay de todo.”*

(Entrevista Entidad Requiriente, Sector Privado, Región de O’Higgins)

*“Hay una que partió súper mal...No han tenido el coordinador en todo el semestre y se les ha hecho todo el trabajo, ni siquiera se han presentado acá y los cursos todavía no pueden partir porque ellos no se han aparecido en la región, y eso que adjudicaron el 2 de agosto, estamos a noviembre y todavía no parten”*

(Entrevista encargado Programa a nivel regional/nacional)

La opinión general de todos los actores consultados es que el desempeño de los OTEC es “como una caja de pandora”, donde no se puede establecer variables claras que permitan asegurar su funcionamiento y cumplimiento de compromisos. Por su parte, la normativa del Programa no establece que los OTIC deban realizar una evaluación de desempeño de los OTEC, que permita obtener información pública que oriente futuras evaluaciones.

*“Hay OTEC muy chicas que son muy buenas, que son muy respetuosas de los beneficiarios, así como hay OTEC que son muy malas, en términos que prometen una infraestructura y después nunca la cumplen, y ejecutan su curso en condiciones prácticamente inhumanas para los usuarios”*

(Entrevista encargado Programa a nivel regional/nacional)

Existe una percepción bastante generalizada entre los distintos actores involucrados en la implementación del Programa BL que su diseño no entrega las condiciones adecuadas para la selección de aquellos OTEC con capacidad para el logro de los objetivos esperados. Así, por ejemplo, por parte de las empresas que efectivamente se encuentran involucradas con el Programa, se indica que los OTEC son seleccionados directamente por los OTIC, y que no tienen ninguna posibilidad de incidencia en la licitación ni supervisión, a pesar que ellos aportan los recursos. Los OTIC por su parte, argumentan tener baja incidencia en los términos de referencia de las licitaciones lo que impide establecer criterios de evaluación asociados al desempeño previo, además que sería rol de SENCE vetar a OTEC que han tenido problemas de ejecución de los cursos, de acuerdo a la información que ellos entregan. Por último, SENCE indica que tal como está establecido el diseño del programa, se cuenta con una baja potestad de intervención en su implementación, ya que el presupuesto para su ejecución no pertenece a la institución. Esto deriva en que los encargados de supervisar a los OTEC sea responsabilidad exclusiva de los OTIC.

*“No, mira, lo que nos ha dicho la OTIC muchas veces es que nuestros comentarios, nuestras objeciones, reclamos sirven para que ellos, nos sirven de antecedentes para que los envíen a SENCE y que SENCE los tome en consideración para que bajen ese organismo para próximas licitaciones. Pero al final no sabemos más de ellos hasta que nos dicen: “Llegó la licitación, aquí está el resultado”. Entonces créeme, cuando tú haces una inversión, la del 2017 es 30 millones de pesos, créeme que cuando una empresa invierte 30 millones de pesos le gustaría tener hartas más posibilidades de decidir, nosotros invertimos mucho”*

(Entrevista encargado Becas Laborales, Empresa)

*“Pero para fiscalizar tanto, no hay recursos. O sea, el programa tiene un problema complicado, por el hecho de no estar en el presupuesto fiscal...el SENCE no pone recursos, es todo plata de ellos, de los OTIC, y ellos tienen que supervisar”.*

(Entrevista encargado Programa a nivel regional/nacional)

A pesar de la variada experiencia, la opinión desde las regiones es que el nivel territorial donde operen los OTEC es un aspecto clave que condiciona de cierta manera el curso de las capacitaciones. Todo apunta a que se logra una comunicación y coordinación fluida con los OTEC provenientes de la misma región, ya que se facilita el acceso a los encargados de los cursos, pudiendo así exponer problemas que condicionan el aprendizaje. Mientras que con los OTEC que se encuentran fuera de la región donde se implementa el curso, la comunicación es considerablemente más lenta y las soluciones demoran en llegar o simplemente no llegan.

*“Cuando las OTEC no son de acá, se notan, se notan mucho, porque delegan las responsabilidades y después ellos se lavan las manos. Y uno como dice “a caballo regalado no se le miran los dientes”, como está recibiendo el beneficio gratis, pero ahora que ya estuve en la cosa y sé cómo se hace de requerir, sé que son derechos de las personas y a ellos se les paga por ese servicio.”*

(Entrevista Entidad Requirente, Sector Privado, Región de Los Ríos)

*“pero la experiencia por lo menos en lo que son las Becas Laborales me dicen que los organismos que son de acá de la región tienen una mayor respuesta en términos de oportunidad, que es lo que ocurre por lo general las OTEC que trabajan en Santiago, que trabajan a nivel nacional. Por lo tanto, tiene trabajando a personas trabajando en la región sin ningún poder de decisión y que recién estaba atendiendo a una OTEC de Santiago y le dice las personas que ustedes tiene trabajando acá no es más que una estafeta, lleva y trae documentos, pero tiene cero poder de resolución de conflictos o de situaciones problema de coyuntura”*

(Entrevista encargado Becas Laborales regional/nacional)

Los relatores de los cursos de capacitación pasan a ser la cara visible del OTEC en la implementación de los cursos, para los usuarios y ER. El desempeño de los profesionales a cargo de la fase lectiva, juega un papel fundamental en el cumplimiento de las expectativas, por lo tanto, factores como el compromiso, experiencia y metodologías de aprendizaje son claves a la hora de evaluar la satisfacción de los alumnos y la utilidad de la capacitación para insertarse en el campo laboral.

*“Ellos como expositores yo tuve la oportunidad de venir como dos veces después de que salía de mi trabajo los venía a ver y la gente quedó muy fascinada porque la profesora que había se hizo como muy amiga de la gente, entonces como que se conocían de mucho tiempo, entonces ni para ella como profesora ni para las personas que estaban haciendo el curso fue difícil.”*

(Entrevista Entidad Requirente, Sector Privado, Región de Valparaíso)

El trato y la cercanía de los relatores con los alumnos es fundamental para generar un ambiente de aprendizaje, en el cual los beneficiarios se puedan sentir cómodos y libres de manifestar sus dudas y opiniones con respecto a las temáticas de la capacitación. Sin embargo, se detectaron casos en los cuales los relatores no generaban el espacio para que los alumnos se pudieran expresar.

*“(…) Es que él decía de un principio, o sea, él llegaba a la clase y decía “niñas, si tienen alguna duda consulten”, pero si uno le consultaba él se enojaba o si le daba una opinión “profe, ¿y si lo hacemos así?”, “ah, ya, hágalo como quiera”.*

(Entrevista Entidad Requirente, Sector Privado, Región de Valparaíso)

Desde la perspectiva de los usuarios la evaluación de los OTEC es positiva. El aspecto mejor evaluado corresponde a la amabilidad del equipo de trabajo, en que el 62.8% de los encuestados evalúa como muy bueno, seguido de la información entregada sobre los requisitos de asistencia, con un 61,5%.

Tanto en la encuesta como en los grupos focales, el aspecto que presenta una evaluación más deficiente es el cumplimiento de las actividades comprometidas, en términos de contenidos como en materiales. Si bien los resultados de la encuesta no son significativamente negativos (51,7% indica como “muy bueno” el cumplimiento de actividades”), los grupos focales permiten profundizar al respecto.

Es así como es usual que algunos de los participantes delaten situaciones problemáticas con los OTEC, atribuibles principalmente a deficiencias con la infraestructura de salas y baños, así como en los equipos y materiales utilizados. Las experiencias más críticas acusan que las capacitaciones se realizan en lugares no habilitados para realización de clases, o que los OTEC no entregan los materiales mínimos para realizar ejercicios prácticos, ante lo cual son los propios alumnos que deben comprarlos.

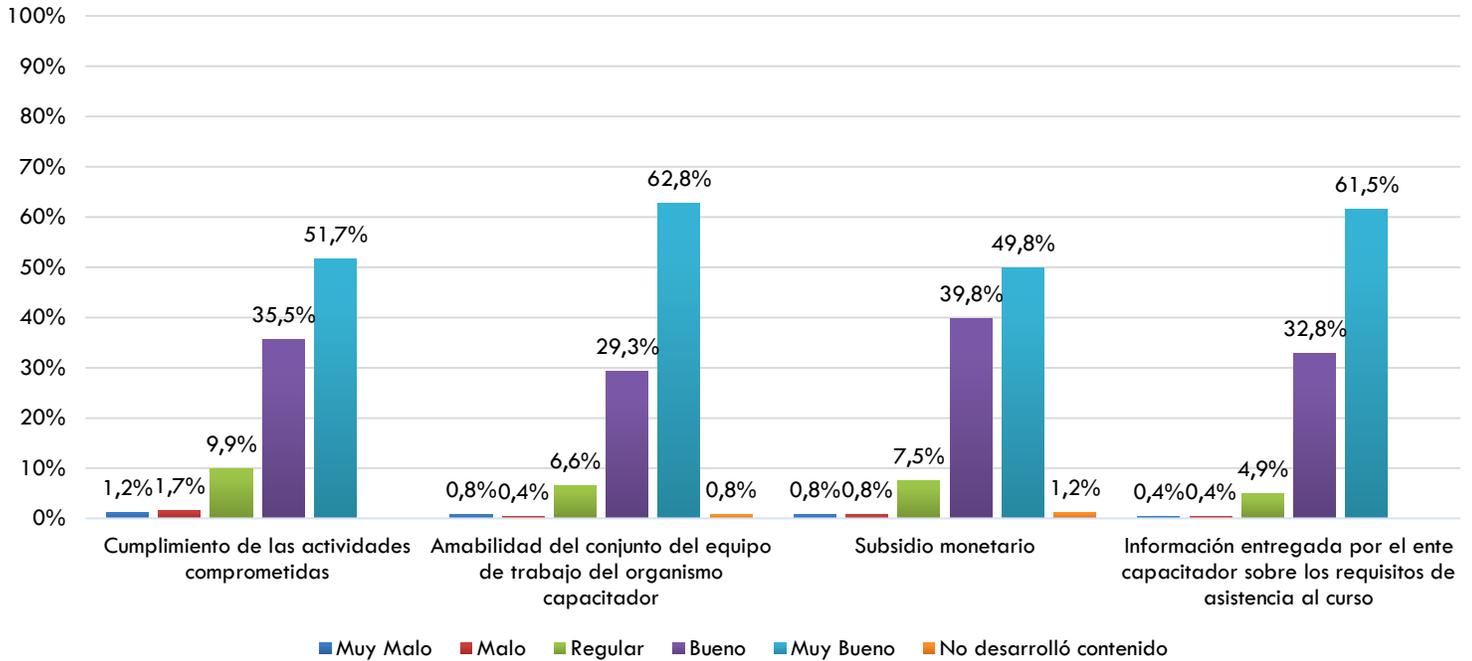
*“...el OTEC parece que no proporcionaba los suficientes materiales para hacer más comidas, porque siempre nos movíamos en lo mismo: sopa de verduras, cosas así, pero como que la otec no proporcionaba los materiales suficientes”.*

(Grupo focal usuarios, región Metropolitana)

*“Nos citaron por al lado del liceo de niñas, y era un lugar que no era para gente con discapacidad. Cuando llegamos un niño no pudo subir, yo tuve que subir afirmándome, así que nosotros tuvimos que amenazar que íbamos a renunciar al curso”.*

(Grupo focal usuarios, región Los Lagos)

**Gráfico n.3.6 – Evaluación por parte de los usuarios del desempeño de los OTEC.**  
(n= 738)



Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta Beneficiarios Becas Laborales 2016.

### 3.5 Supervisión de los cursos

La evaluación da cuenta que el proceso de supervisión es uno de los elementos más débiles dentro de la implementación del Programa, en tanto no se cuentan con los recursos ni procedimientos establecidos que permitan prevenir y controlar el desarrollo de las capacitaciones, considerando el desigual desempeño que existe de los OTEC.

La normativa del Programa establece que la supervisión de los cursos es un rol que debe asumir el OTIC, específicamente se solicita que, al menos, el 10% de los cursos a su cargo sean supervisados. Dado que las consideraciones de la normativa respecto a este proceso son muy acotadas, se percibe una gran diferencia en la importancia, recursos y metodologías que utilizan los OTIC para realizar supervisión.

Es así como se encuentran OTIC que asumen un rol muy activo al respecto, sobre todo las que son más pequeñas o tienen una estructura más descentralizada con presencia de equipo a nivel regional. Esto les permite realizar control presencial a un porcentaje importante de las capacitaciones, e incluso visitar los cursos en más de una oportunidad, previniendo situaciones que puedan alterar el éxito de los cursos.

Las metodologías de control y supervisión presentan variaciones ante la inexistencia de aspectos que regulen esto. Si bien la mayoría de los OTIC optan por realizar una supervisión presencial, donde controlan el cumplimiento de la infraestructura y los materiales, así como la satisfacción de los alumnos con los relatores, se identifican casos de OTIC que realizan entrevistas telefónicas con algunos alumnos para supervisar. Otras OTIC que tienen estándares de control más altos, además de las visitas presenciales implementan encuestas de evaluación a sus alumnos, o solicitan que los libros de asistencia sean firmados en sus oficinas para controlar adulteraciones en los registros.

*“vamos llamando por teléfono y hacemos algunas entrevistas telefónicas con participantes, con personas, “¿qué tal ha sido el curso?, que, si está bien”, para verificar que la gente realmente, la que nos indicaron que iban a participar esté participando”.*

(Entrevista encargado Becas Laborales OTIC)

*“Desde aquí y en terreno, yo viso el formulario, viso la información, a mí me tienen que entregar las copias de las pólizas de seguros, el libro tiene que firmarlo aquí, pero esa es una práctica que nosotros tenemos por el control de asistencia, lo hicimos porque habíamos detectado algunas malas prácticas, el libro de clases va timbrado por un timbre de agua, por lo tanto, no pueden adulterarme las hojas”.*

(Entrevista encargado Becas Laborales OTIC)

Una de las mayores deficiencias en el proceso de supervisión, es que los OTIC carecen de una matriz de evaluación que contenga detalle de las diferentes dimensiones, variables y forma de medición que son necesarias a considerar para realizar las supervisiones. Esta falencia determina que actualmente cada OTIC determine sus propios instrumentos de evaluación lo que genera una alta

heterogeneidad en los resultados y prohíbe la comparación de datos. Por su parte, se constata que algunos OTIC realizan visitas sin tener claridad de qué aspectos son importantes de observar.

*“...nosotros fuimos a hacer supervisión y ver que la infraestructura fuera la que el OTEC indico, bueno todo tenemos... la verdad no sé si hay como una pauta de evaluación”.*

(Entrevista encargado Becas Laborales OTIC)

La evaluación permite evidenciar que no solo los OTIC deben tomar parte en la supervisión de los cursos, sino que las E.R deben ser el principal actor involucrado en la labor que están realizando los OTEC y el cumplimiento de los compromisos, considerando que ellos son los actores más interesados en el éxito de la capacitación, y los que cuentan con mayores posibilidades de disponer personal para realizar control en terreno.

El diseño del Programa establece que ante cualquier irregularidad las E.R deben informar a los OTIC, quienes son los encargados de realizar supervisión y tomar medidas ante cualquier desajuste detectado. En la práctica, sin embargo, se detecta que son muy pocas las E.R que asumen un rol activo al respecto, lo que se atribuye sobre todo a la falta de información sobre procesos, compromisos y responsabilidades, de ahí por ejemplo que prácticamente la totalidad de las Entidades no sepa que cualquier problema con el desarrollo del curso debe ser informado a los OTIC. Para que en la práctica exista una alineación de los esfuerzos, así como un ajuste de lo que plantea el diseño, es necesario que los OTIC mantengan una coordinación estrecha con las E.R, y entreguen la información y empoderamiento necesario para que éstas últimas se han participe de la supervisión.

Se observa que algunas OTIC han implementado estos procedimientos, destacando como buena práctica reuniones de coordinación con las E.R, en las cuales se les explica todos los aspectos relacionados con los contenidos, materiales y subsidios de los cursos, y de qué forma ellos pueden exigir e informar en caso de no cumplimiento de algún ítem. En la vereda contraria se encuentran la mayoría de los OTIC, que tienen un rol muy ausente con las E.R, por lo cual éstas últimas desconocen qué es lo que deben exigir y a quién pueden derivar los reclamos, dejando un gran espacio para que los OTEC realizan una labor deficiente.

*“...en vez de solucionar el problema hoy, le avisan a SENCE, SENCE tiene otra vuelta que darse hasta que llega acá y de repente han llegado de SENCE con problemas del curso, de seis meses que el curso había terminado. Pero si la entidad requirente tiene bien claro los temas y me lo hubieran enviado a mí, quizá nosotros tenemos la eficacia de tomar determinaciones ahí mismo”*

(Entrevista encargado Becas Laborales OTIC)

Por parte de SENCE existe la percepción que la supervisión es una labor que deben asumir más ampliamente. En la actualidad en el Programa no cuenta con recursos para supervisión, y es por tanto decisión de cada una de las Direcciones Regionales determinar cuántos recursos profesionales y de tiempo destina en supervisión de cursos de Becas Laborales. En regiones que han existido metas más exigentes, efectivamente observan que se logra una mejor gestión del Programa, en tanto aumenta la coordinación con los distintos actores involucrados y hay mayor cumplimiento de los compromisos que asumen los OTEC.

*“Exactamente, nosotros como dirección regional ahí no tenemos participación, por lo tanto, desconozco si incluyen o no incluyen la evaluación, creo que no. Nosotros lo que vamos a empezar a hacer ahora, se me asigno otra persona más a trabajar conmigo, porque esto antes lo llevaba solo, para poder aumentar ya las supervisiones en terreno, las inspecciones oculares, porque creemos que allí se está produciendo un vacío importante”*

(Entrevista encargado Becas Laborales regional/nacional)

*“hay un equipo de supervisión en la regional que supervisa todos los programas, pero Becas Laborales no está incorporado, porque por bases no está incorporado. Por ende, no tenemos meta regional, pero nosotros como regional nos hicimos una meta del 30%”*

(Entrevista encargado Becas Laborales regional/nacional)

Los resultados de la supervisión dan cuenta que los aspectos que presentan mayores falencias en la implementación de los cursos se relacionan con la infraestructura donde se desarrolla la capacitación, que no cumple con lo ofrecido en la licitación. A esto se suma en incumplimiento en la entrega de materiales o deficiencia en la calidad de éstos (en ocasiones extremas son los alumnos los

que deben realizar las compras de los elementos necesarios para la clase); y la entrega de subsidios de transporte y herramientas.

*“Donde nosotros siempre tenemos conflictos y/o reclamos que algunos pasan como a mayores problemas y otros que tratamos de mantenerlos ahí es en el ítem infraestructura, y en la entrega de materiales o herramientas cuando son clases prácticas, por ejemplo que los alumnos dicen que los elementos no son de buena, calidad o no son la cantidad suficiente, entonces nosotros tenemos que ver cuanta es la cantidad que ellos habían prometido, lo que se les adjudico y ver cuánto es lo que hay en la realidad, pero eso son como las principales quejas. En relator siempre los cursos los relatores son como el ítem mejor evaluado por parte de los alumnos”*

(Entrevista encargado Becas Laborales OTIC)

### 3.6 Certificación y liquidación de los cursos

La certificación y liquidación de los cursos es un proceso en el que se involucra el OTEC, OTIC y SENCE. Cada uno debe aportar la información y documentación necesaria que permita certificar que los alumnos cumplieron con los requisitos para aprobar el curso y que se cumplió con todos los compromisos adquiridos por parte de la OTEC.

La primera falencia que se observa en este proceso es de gestión de información. Desde SENCE se da cuenta que en el año 2016 existió una cantidad indeterminada de cursos que no han sido certificados ni liquidados, sin tener conocimiento de por qué no se ha producido este cierre.

*“...yo tomé 2016, al menos el 2016 no había nada de Becas Laborales, ni una planilla, nada. Tuve que recopilar toda la información del 2016, curso a curso, exporté del SIC los cursos, hice toda una gestión, hasta me quedan como... yo creo que como 30 o 40 cursos que todavía no tengo finiquitado qué pasó con ellos, pero es poco pa toda la cantidad que tuvimos el 2016”*

(Entrevista encargado Becas Laborales regional/nacional)

A pesar que la normativa establece tiempos claros para que los OTEC y OTIC hagan el cierre y certificación de los cursos, en la práctica se observa que estos plazos no son cumplidos, existiendo diferencia de meses entre la certificación que existe de dos cursos que terminaron en el mismo periodo. Las razones atribuidas a este desfase se relacionan con los costos y temas administrativos. Grandes OTEC y OTIC deciden certificar varios cursos en una misma ceremonia, lo que les permite ahorrar costos en dinero y gestión. Por su parte se menciona, que algunas E.R, sobre todo aquellas vinculadas a los Municipios, exigen que en las certificaciones estén presentes algunas autoridades, lo que deja supeditado la disponibilidad de agenda de la autoridad la fecha de certificación. Aspecto similar ocurre con las becas mandato, en que la ceremonia de cierre está sujeta a la fecha en que puede estar presente la empresa que auspicia la capacitación.

*“...pero esos plazos no se cumplen, porque, por ejemplo, hoy día hay una certificación y la entidad requirente decide que todos los cursos que se han hecho en el último periodo lo necesitan urgente porque va estar la autoridad, entonces le avisó a la Otec hace 3 días, hace 4 días, y ahí el Otec empezó a hacer los diplomas, mandarlos, entonces yo ¿qué? ¿los voy a dejar fuera?”*

(Entrevista encargado Becas Laborales regional/nacional)

*“Honestamente es por un tema de logística yo creo, de un lugar para la certificación, de cosas más administrativas...esperan juntar varios cursos, y esto a pesar de que nosotros...hay un plazo para la certificación”*

(Entrevista encargado Becas Laborales regional/nacional)

Sin duda que los beneficiarios son los más perjudicados en el retraso de la certificación de los cursos. Se observa que ellos manejan muy poca información de los requerimientos necesarios para que se realice la ceremonia y se haga entrega de los diplomas, y ante cualquier duda consultan con los OTEC, que son la cara visible de las capacitaciones, sin embargo, éstos suelen atribuir los problemas a SENCE o los OTIC.

*“Nosotras, se demoró bastante en entregarlo. Primero nos dieron una fecha que el alcalde no podía ir, después nos dieron otra fecha que el encargado de la OMIL tampoco podía ir, hasta que la tercera vez nos dijeron –ya este día- y se hizo una pequeña... un pequeño coctel y nos entregaron los diplomas en el gastronómico de belloto”.*

(Grupo focal usuarios, Región Metropolitana)

*“...lo que pasa es que cuando les dieron las prácticas muchos tenían una práctica y entonces tenían que firmar un papelito que dijera que yo tenía la práctica y que renunciaba a la práctica que ellos me daban...entonces esa fue la excusa que me dio la OTEC que por qué era la demora, y el último creo que pasaron dos o tres meses...y recién fue a la OMIL a firmar el cuento y de ahí a que se mandara a Santiago y que se hiciera todo el tramite...y de ahí se demoró un mundo SENCE creo según lo que dijo la OTEC”*

(Grupo focal usuarios, región Valparaíso)

### 3.7 Conclusiones

El nudo crítico más relevante en la gestión del Programa BL lo constituye la etapa de derivación de alumnos, ya que las deficiencias asociadas a la identificación de los beneficiarios por parte de las E.R; excesivos tiempos de espera entre la postulación e inicio de los cursos; así como malas prácticas detectadas, impactan directamente sobre la eficiencia y eficacia del Programa.

Un dato a destacar con respecto a la fase lectiva es la alta satisfacción que manifiestan los alumnos, valorando especialmente los aspectos logísticos de las capacitaciones, y sobre todo el rol de los relatores, que se constituyen como la cara visible del Programa, destacando por sus habilidades blandas, como por el conocimiento y dominio que demuestran en las materias impartidas.

Los aspectos de alerta en la implementación de los cursos se muestran en la realización de las prácticas laborales y la asistencia técnica, que si bien son elementos optativos en los planes de aprendizaje que solicitan las E.R, la evaluación da cuenta que en los cursos que son considerados su implementación no sería de acuerdo a lo esperado. Se detecta que un porcentaje menor de alumnos que podrían realizar prácticas laborales efectivamente hace uso del beneficio, lo que se asociaría a

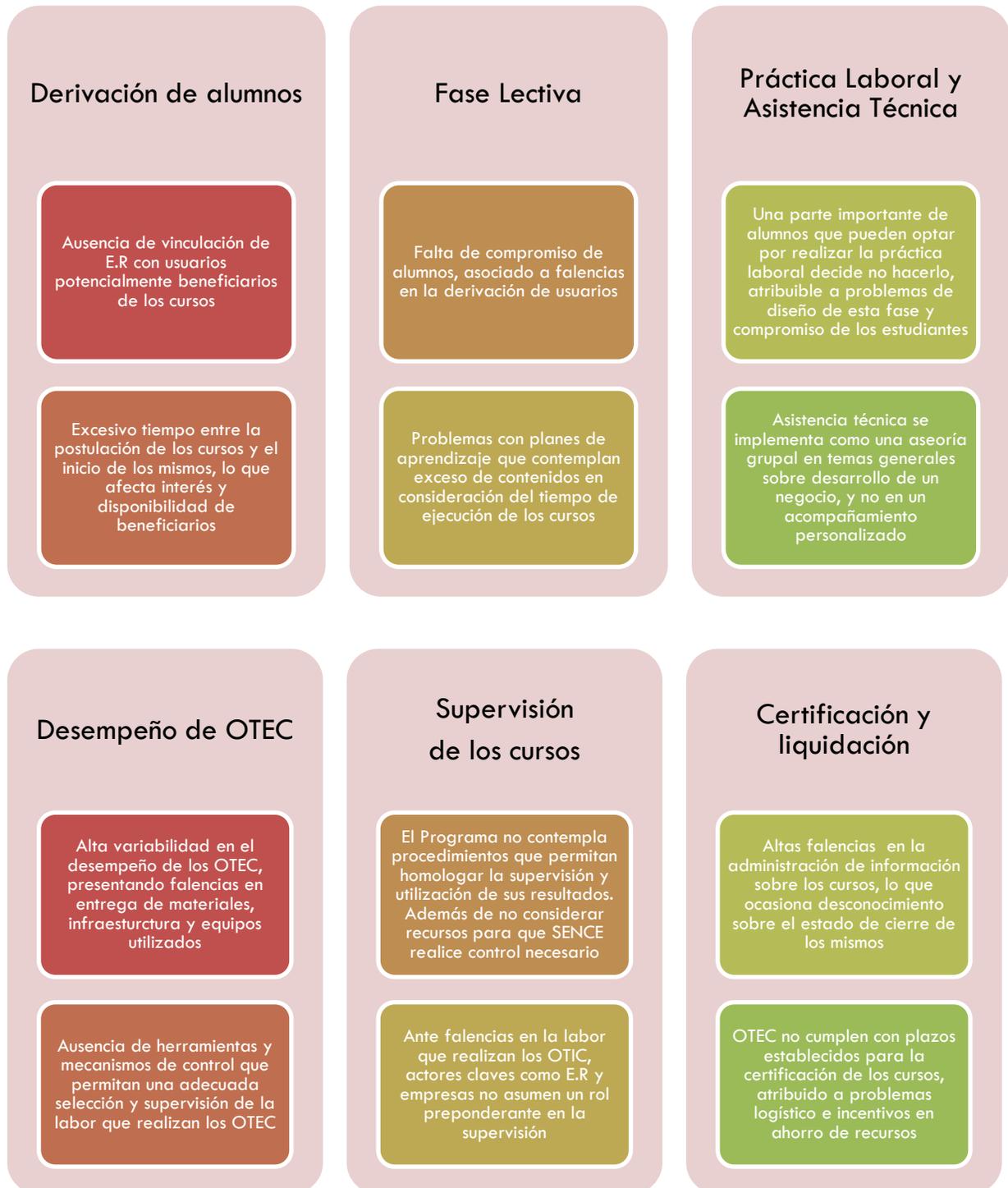
problemas de diseño de las prácticas (exigencia horaria, pago, entre otros), como a un bajo compromiso que tendrían los alumnos con la adquisición de herramientas que permitan desenvolverse mejor en el oficio impartido en la capacitación. Por su parte, la asistencia técnica, si bien es un elemento valorado, la información da cuenta que su implementación corresponde a asesorías grupales sobre aspectos generales del desarrollo de un negocio, y no aun acompañamiento personalizado que guíe y concreticé la idea de negocio de los usuarios, afectando el cumplimiento de los objetivos esperados.

Si bien los datos levantados por el estudio dan cuenta que la mayor parte de los cursos se desarrollan de acuerdo a lo comprometido en los planes de aprendizaje, de igual manera se detectan situaciones anómalas que responden en gran medida a problemas que presentan los OTEC con el cumplimiento de compromisos, asociados especialmente a temas de infraestructura, equipos y entrega de materiales. El mayor punto de tensión se observa en la incapacidad que demuestran los diversos actores involucrados en la implementación del Programa, en tomar acciones que puedan prever una mala ejecución por parte de los OTEC.

Lo anterior deja entrever importantes falencias en el diseño del Becas Laborales, que no parece establecer responsabilidades y coordinaciones necesarias que deban asumir SENCE, OTIC, empresas y E.R para la selección de los organismos de capacitación, derivación de alumnos y la supervisión de los cursos. Actualmente el control que se realiza de las capacitaciones se caracteriza por ser altamente arbitraria e insuficiente, arrastrando problemáticas importantes que dañan la imagen del Programa, de SENCE y el cumplimiento de los objetivos.

Finalmente, la evaluación da cuenta que un factor importante que condiciona la presencia de los nudos críticos identificado se encuentra en la ausencia de vinculación entre los principales actores que intervienen en la implementación del Programa. Los OTIC que deberían jugar un papel importante en la intermediación entre E.R, OTEC, SENCE y empresas para el caso de becas mandato, realizan una labor muy deficiente, lo que determina el arrastre de problemáticas y la falta de empoderamiento de actores.

**Figura n.3.1 – Principales conclusiones del capítulo**



Fuente: Elaboración propia.

## Capítulo 4

### Evaluación de Resultados del Programa

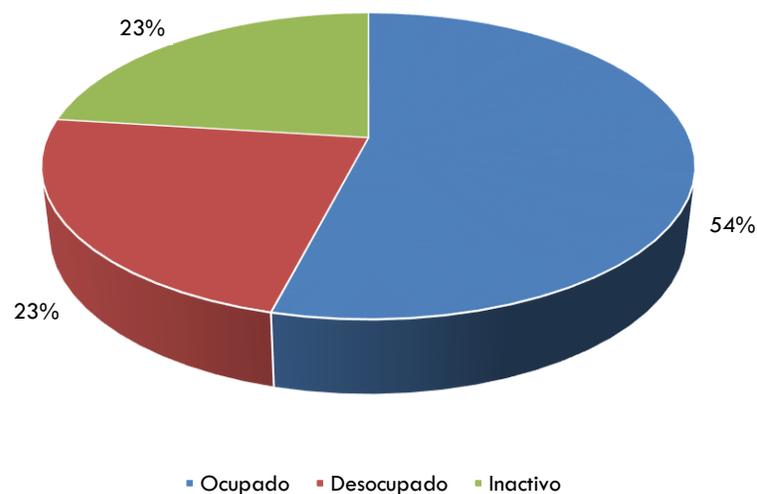
El objetivo del presente capítulo es valorar el nivel de cumplimiento del objetivo principal del programa de Becas Laborales, es decir, valorar si el programa tiene incidencias en las competencias laborales y facilitar el acceso a un empleo o actividad de carácter productivo a trabajadores/as de menor calificación y remuneración. Para ello, el primer apartado aborda el efecto de los beneficiarios en su situación laboral presente. El segundo corresponde a la mejora en términos de empleabilidad, valorada en función de aplicación de capacidades del curso y de su percepción subjetiva sobre la capacidad de inserción en el mercado laboral. El tercer apartado muestra la valoración general sobre los efectos del programa según los actores clave; Encargados Nacionales y Regionales, OTIC y Empresas. Por último, el capítulo se cierra con un apartado de conclusiones basada en la interpretación de los datos.

#### 4.1 Situación laboral

Un primer dato sobre los logros del Programa BL durante el año 2016 refiere a la situación laboral de sus beneficiarios una vez concluida la capacitación. Al respecto, el 54% de los encuestados en esta evaluación manifestaron estar ocupados, un 23% desocupado y un 23% inactivo.

**Gráfico n.4.1** – Distribución según situación laboral.

(n= 740)



**Fuente:** Elaboración propia en base a Encuesta Beneficiarios Becas Laborales 2016

No existen diferencias significativas en la distribución de estas categorías al cruzar los datos en función de la orientación del curso de capacitación realizado. Mientras que, en el caso de los beneficiarios que realizaron cursos independientes los desocupados corresponden a un 41%, en el caso de los cursos orientados al trabajo dependiente es del 40%.

**Tabla n.4.1** – Situación laboral de usuarios según orientación curso

	Independiente	Dependiente
<b>Desocupado</b>	41%	40%
<b>Inactivo</b>	4%	9%
<b>Ocupado</b>	55%	51%

**Fuente:** Elaboración propia en base a Encuesta Beneficiarios Becas Laborales 2016.

Esta distribución también es similar en todos los rangos etarios de los beneficiarios del programa, llamando la atención los porcentajes de ocupación ente los tramos etarios más jóvenes y de más edad, donde se ve alterado de forma significativa la cantidad de personas que se encuentran ocupados en el momento de la aplicación de la encuesta.

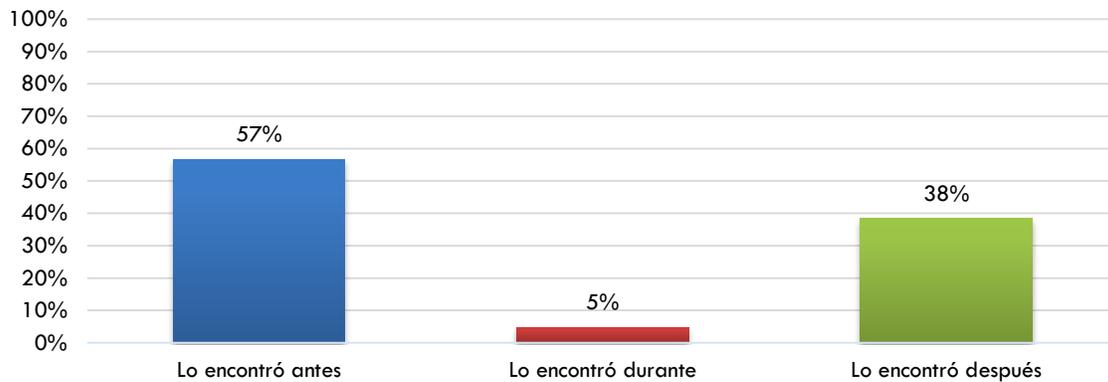
**Gráfico n.4.1** – Situación laboral de usuarios según edad

	Ocupado	Desocupado	Inactivo	Totales
<b>18 a 27 años</b>	46,2%	26,4%	27,5%	100%
<b>28 a 37 años</b>	56,3%	26,9%	16,8%	100%
<b>38 a 47 años</b>	55,1%	29,7%	15,3%	100%
<b>48 a 57 años</b>	57,5%	20,0%	22,5%	100%
<b>58 a 65 años</b>	56,1%	8,8%	35,1%	100%
<b>66 años o más</b>	35,7%	10,7%	53,6%	100%

**Fuente:** Elaboración propia en base a Encuesta Beneficiarios Becas Laborales 2016.

Un dato para aproximarnos al efecto de participar en los cursos de capacitación del Programa BL se encuentra en los cambios existentes en la situación laboral de los beneficiarios después de su paso por él. En este sentido, el 38,5% de los beneficiarios ocupados como trabajadores dependientes manifiestan haber encontrado su trabajo actual después de haber realizado el curso y un 4,8% durante el mismo. Mientras que el 57% de los encuestados ocupados afirma que encontró el trabajo antes de la participación en el curso.

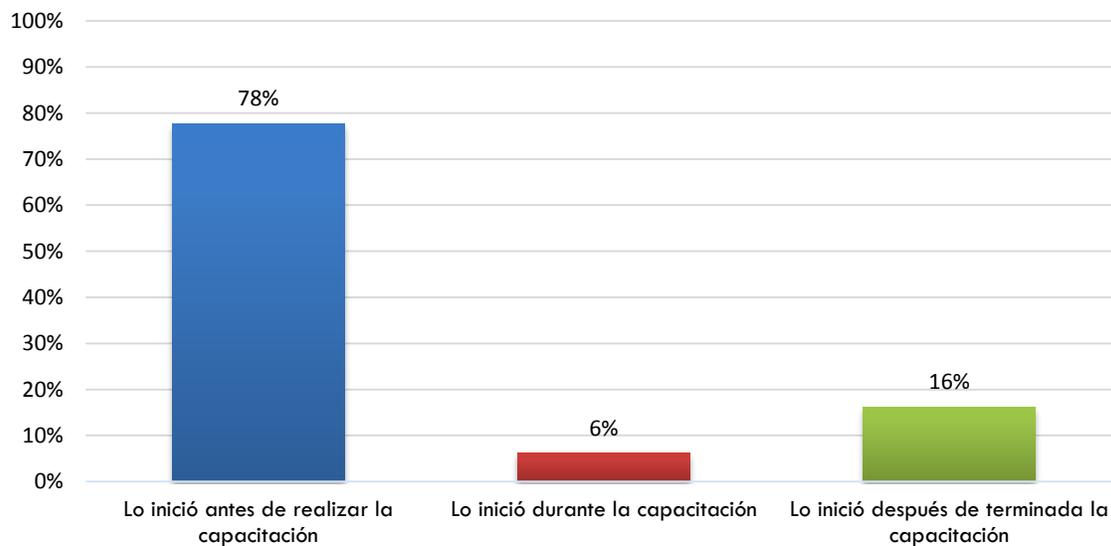
**Gráfico n.4.2 – Momento en el que los usuarios encontraron trabajo en relación a realización del curso**  
(n= 205)



Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta Beneficiarios Becas Laborales 2016

En el caso de los usuarios que realizaron capacitaciones orientadas al trabajo independiente, el porcentaje de aquellos que señalan que su emprendimiento lo iniciaron antes de participar en la capacitación es de cerca del 78%. Del porcentaje restante, un 6% lo inició durante la capacitación y un 16% lo inició después de esta.

**Gráfico n.4.5 – Momento en el que usuarios pusieron en marcha el emprendimiento actual en relación al curso**  
(n= 290)



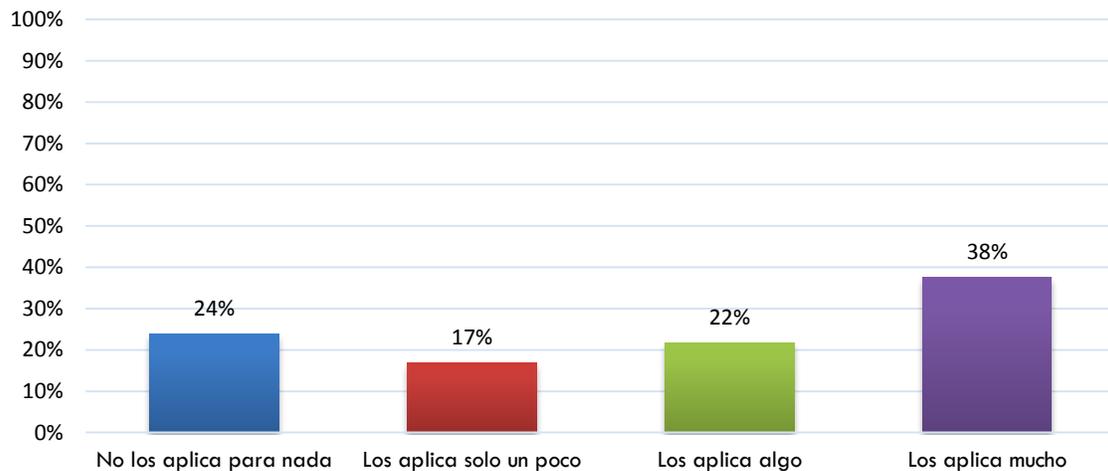
Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta Beneficiarios Becas Laborales 2016

## 4.2 Mejora de la empleabilidad

Empleabilidad refiere al potencial que tiene un individuo de ser incorporado al mercado laboral. Para operacionalizar el concepto se hará referencia a dos tipos de datos de la encuesta. El primero a la aplicación de los conocimientos y las capacidades adquiridas durante el curso y el segundo a aquellos aspectos subjetivos que definen el efecto del paso por el programa en términos de mejora en la capacidad de insertarse en el mercado laboral.

Entre los beneficiarios que se encuentran desocupados y activos en la búsqueda de empleo, un 38% señala aplicar mucho los conocimientos recibidos en el curso y un 22% aplicarlos algo. Por el contrario, un 24% manifiesto no aplicarlos nada. Al momento de preguntarles qué tipo de capacidades aplican especialmente, un 22,7% señala que preparar su currículum y un 11,7% en búsqueda de oportunidades laborales.

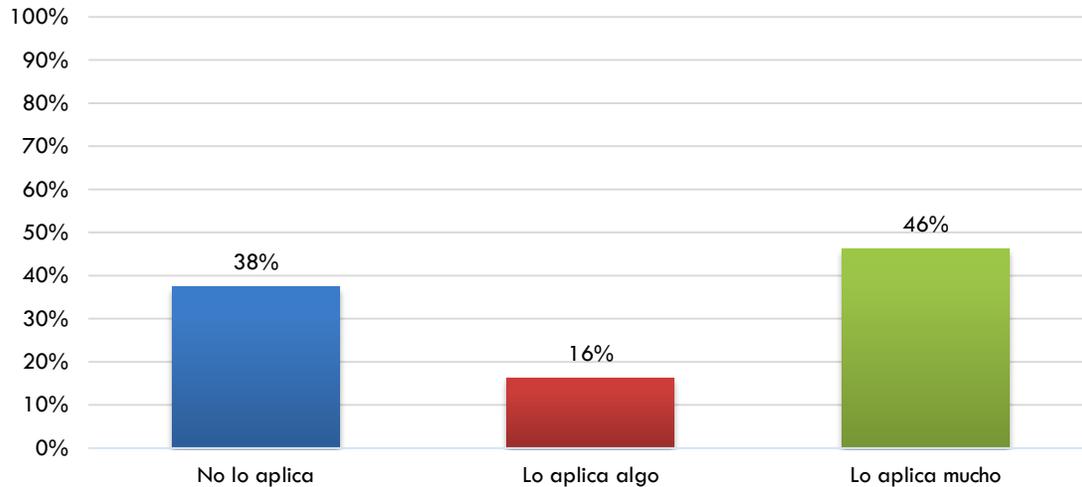
**Grafico n.4.7** – Aplicación del conocimiento del curso por parte de usuarios en búsqueda de empleo.



Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta Beneficiarios Becas Laborales 2016

Entre los beneficiarios ocupados que realizaron cursos orientados a trabajos dependientes, el porcentaje de los que señalan aplicar las capacidades aprendidas en el curso en su puesto de trabajo alcanza un 46% mientras que el que no lo ocupa es del 38%.

**Grafico n.4.8 – Aplicación del conocimiento del curso en trabajadores dependientes.**  
(n=207)

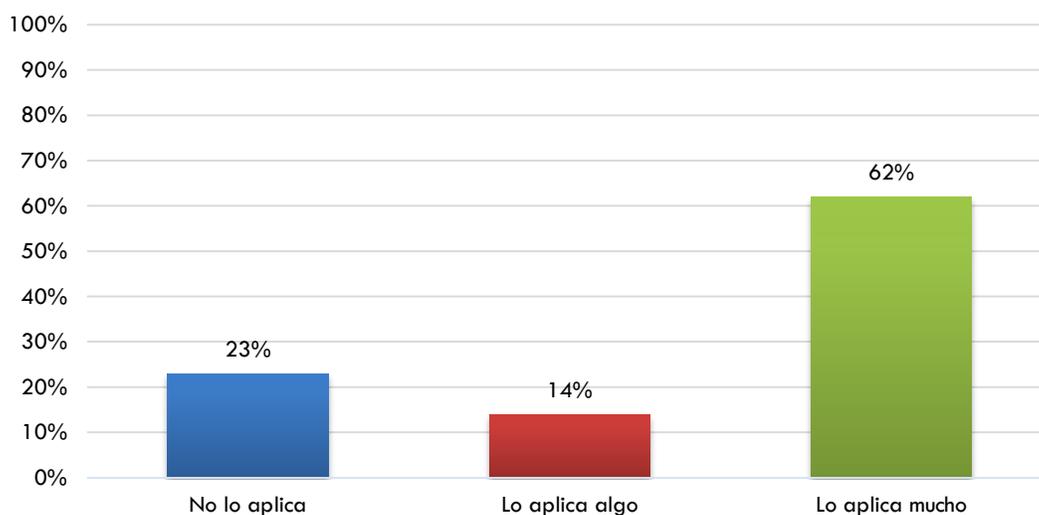


**Fuente:** Elaboración propia en base a Encuesta Beneficiarios Becas Laborales 2016

Por último, entre los beneficiarios ocupados que realizaron cursos orientados a trabajos independientes, el porcentaje de los que señalan aplicar los conocimientos del curso aumenta un 62% mientras que el que no lo ocupa disminuye al 23%.

**Grafico n.4.9 – Aplicación del trabajo del curso en trabajadores independientes.**

N=290



**Fuente:** Elaboración propia en base a Encuesta Beneficiarios Becas Laborales 2016

La valoración del efecto del programa sobre cambios en la subjetividad de los beneficiarios relacionada con su participación en el mercado laboral fue buscada a través de una batería de preguntas referentes a temas como el impacto del curso en sus posibilidades laborales, así como en su autoestima o las facilidades y mejoras que sienten para enfrentarse al mundo laboral después de participar en los cursos de capacitación. Al respecto, los porcentajes son muy similares en lo referente a cambios positivos, tales como percepción de mejora en competencias para insertarse en el mercado laboral, mejor conocimiento del mismo o autoestima personal.

**Tabla n.4.3 – Efectos de participar en el programa en subjetividad de beneficiarios.**

<i>Luego de participar en el programa, responda las siguientes afirmaciones</i>	<b>En gran medida</b>	<b>En alguna medida</b>	<b>Nada</b>
<b>1. El programa le entregó conocimientos que mejoraron sus posibilidades laborales</b>	64,2%	31,0%	4,8%
<b>2. Cree que su participación en el curso tuvo consecuencias en su autoestima</b>	66,2%	20,6%	13,3%
<b>3. Le es más fácil desarrollar un trabajo o emprendimiento</b>	67,1%	27,1%	5,8%
<b>5. Está mejor preparado para enfrentar el mundo del trabajo</b>	67,2%	27,6%	5,2%

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta Beneficiarios Becas Laborales 2016.

Desde los grupos focales resulta menos tangible la medición de los resultados de las capacitaciones. En general las opiniones aluden que los cursos entregan buenas herramientas que permiten adquirir nuevos conocimientos sobre materias desconocidas, como el aprendizaje de un nuevo oficio o aspectos relacionados con la gestión de un negocio. Sin embargo, existe una percepción generalizada que los cursos son insuficientes muchas veces para traducirse en mejores oportunidades laborales, debido a que los conocimientos entregados son demasiado superficiales y, por ende, sería necesario hacer otro curso de especialización, o que en el caso de los cursos con salida independiente, los subsidios de herramientas solo permiten comprar una parte de los materiales que son necesarios para impulsar el negocio, por lo cual sería necesario postular a otros fondos que ofrece la oferta pública del Estado.

Sin duda que es posible encontrar casos en que los cursos permiten promover la vida laboral de un beneficiario, ya sea porque se inicia o potencia un negocio, o porque un trabajador queda contratado en el lugar de la práctica laboral, pero éstos parecen ser casos más asilados. La generalidad habla de una enorme satisfacción con el curso, pero con baja traducción en resultados más tangibles, quedando la sensación de siempre necesitar algo más para aprovechar la capacitación cursada, al mismo tiempo que muchos de los “otros” que tomaron el curso no estaban realmente interesados y por ende no aprovechan las herramientas entregadas.

*“Sabes lo que pasa, para la gente que queremos estudiar, que venga con un financiamiento, que no tenemos quién nos apoye en maquinaria, si no estamos diciendo que nos den la plata, pero pucha, necesito yo esta olla a presión más grande, porque con la carne se me hace chica ésta, pero cuesta, puedo comprar un hervidor, esto y esto, listo”*

(Grupo Focal usuarios, Región Metropolitana)

### 4.3 Evaluación de Resultados desde la perspectiva de actores claves

Los diferentes actores claves que participan en el Programa BL sobre los resultados del programa, estos hacen en primera instancia una valoración positiva de la existencia de este, donde remarcan la importancia de que sigan existiendo cursos de capacitación para el público objetivo que aborda el programa, e incluso les gustaría que existieran más instancias o programas parecidos.

*“Nuestra evaluación en general, es una evaluación positiva no hay, no hay ninguna observación negativa al respecto, al contrario, yo te diría que, a uno, lo que le gustaría es que a lo mejor, incluso se diversificara más la manera en la cual yo pueda aportar mis recursos de capacitación que no gasto, en mis trabajadores o a otros programas que sirvan mucho más.”*

(Entrevista Encargado Becas Laborales, Empresa)

Es al entrar en detalle sobre la percepción que estos actores tienen en cuanto a los resultados del programa en la vida laboral de los usuarios donde aparecen diferentes problemáticas o elementos a mejorar. Muchas de las respuestas están enfocadas hacia la falta de un diagnóstico del impacto real que tiene el paso por el programa en la vida laboral de los usuarios.

*“Pero es la carencia de información. O sea, yo te digo, recién vamos a tener información de un año, de 2016, de beneficiarios...cuántos aprobaron, cuántos reprobaron, todo ese tipo de cosas. Pero solo eso, y nos falta información de las entidades requirentes, nos falta información de la inserción laboral si es que queremos medir empleabilidad”.*

(Entrevista encargado Programa a nivel regional/nacional)

En otros casos, se le atribuye a SENCE la necesidad de establecer mecanismos para poder realizar evaluaciones de impacto del programa de Becas Laborales, ya que en la actualidad no existe un mecanismo o un proceso dentro del programa que cubra el seguimiento de los usuarios una vez terminado el curso.

*“Es que la evaluación de impacto ya es otra cosa, son palabras mayores. Entonces claro, a uno le gustaría, como dice Gonzalo, igual yo me imagino que el SENCE tiene algún objetivo, busca algún objetivo con las becas sociales y eso me gustaría saber si efectivamente se está cumpliendo o no como desde esa mirada.”*

(Entrevista Encargado Becas Laborales, OTIC)

*“Ver realmente cuál es la necesidad puntual para poder hacer el levantamiento del fondo regional, que eso igual nos va a aportar y nos va a ayudar a nosotros para poder saber cuál es la necesidad real de la población, porque a veces... es lo que ellos nos dicen, pero ¿qué estudio nosotros hicimos respecto a eso?, nada ¿ya? Nada”*

(Entrevista encargado Programa a nivel regional/nacional)

Otro de los puntos a tener en consideración, según la información entregada en las entrevistas, es que, si bien el programa muestra resultados positivos, el objetivo final con el cual Entidades Requirentes o Empresas usan los fondos disponibles del programa no siempre son los esperados, haciendo referencia en diferentes ocasiones al uso que las empresas le dan a los cursos otorgados por el programa para mejorar la relación con los vecinos del sector.

*“Es que lo que pasa muchas veces esto es utilizado para poder en cierta forma fomentar la buena vecindad de una empresa en un territorio determinado. Una forestal en realidad en medio de puras de comunidades indígenas lo que hace que financie una serie de cursos de capacitación a través de esta vía con todos sus vecinos y básicamente en realidad para mantener buenas relaciones con el vecino solamente...Y no necesariamente están apuntando al capital humano, en términos de una habilitación laboral o en término de una perspectiva del mercado laboral, sino que simplemente es poder atenuar eventuales situaciones de conflictividad que tengan que sus vecinos.”*

(Entrevista encargado Programa a nivel regional/nacional)

## 4.4 Conclusiones

Los datos presentados en este capítulo ponen de manifiesto las limitaciones del Programa BL para lograr los resultados esperados respecto a la empleabilidad y aumento de las habilidades laborales de sus usuarios.

Las valoraciones más positivas se relacionan al impacto de participar en los cursos en términos de las mejoras en el acceso a un empleo, donde cerca de un 40% de los participantes en sus cursos afirman haber accedido a un nuevo empleo después de participar del Programa. Otro dato interesante se presenta en el caso de los participantes en capacitaciones orientadas a un trabajo independiente, donde si bien el objetivo del programa no se enfoca únicamente en la creación de emprendimiento, sino también en la mejora de los ya existentes, el porcentaje de aquellos que ponen en marcha un nuevo emprendimiento es del 15%, a la vez que el 62% afirma aplicar mucho los conocimientos aprendidos en sus emprendimientos. Con lo que se puede concluir que, si bien este componente se ve en gran parte cumplido, es necesario seguir potenciando tanto la empleabilidad de los usuarios de los cursos con salida dependiente, como la creación y mejoramiento de los emprendimientos de los usuarios con salidas independientes.

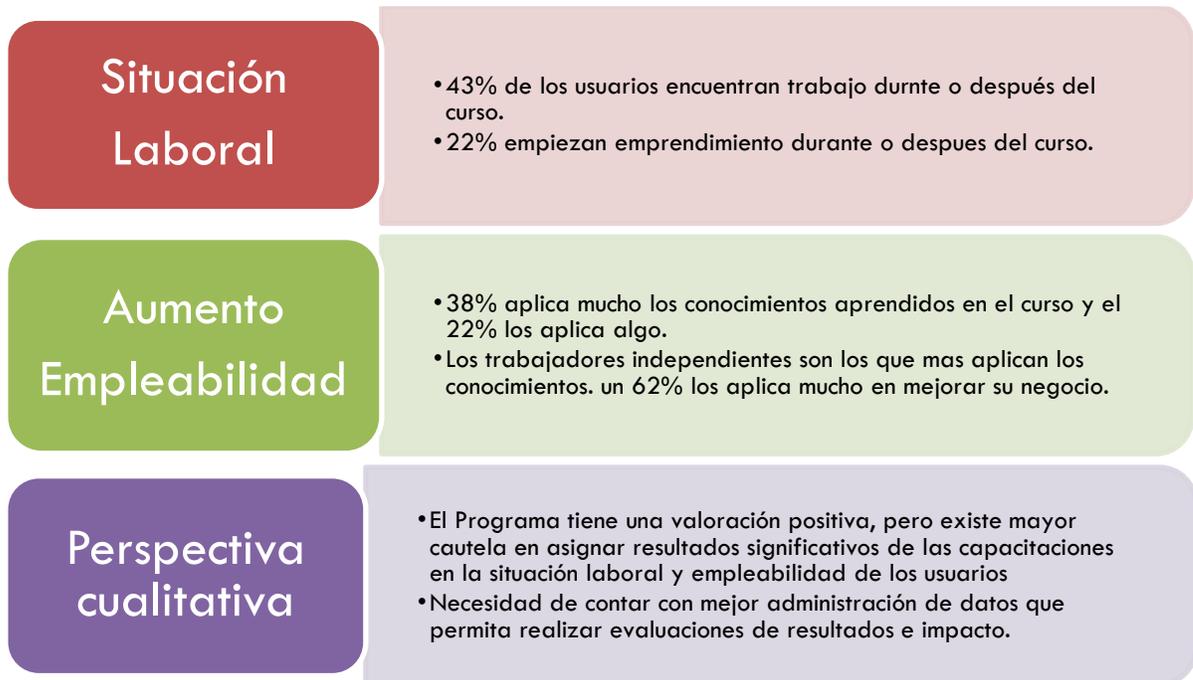
La valoración de los logros del programa Becas Laborales en razón de aumentar las competencias laborales resulta más positiva, aunque también más compleja en función de los elementos subjetivos involucrados en esta dimensión. Si bien tanto entre los usuarios ocupados dependientes como independientes existe un amplio porcentaje de respuestas afirmativas al ser consultados sobre la aplicación de las capacidades adquiridas en su puesto de trabajo o

emprendimiento, la evidencia demuestra que existen diferencias significativas entre ambos grupos, siendo los usuarios con emprendimientos los que demuestran resultados más positivos en este punto. Además, cabe añadir que, en cuanto a la subjetividad de los usuarios el participar en los cursos del Programa BL (tanto en cursos de salida dependiente como de salida independiente) tiene un resultado satisfactorio para estos, sintiéndose más capacitados y empoderados para enfrentarse al mundo laboral.

Los resultados aportados por la información cualitativa de grupos focales y entrevistas permiten matizar y profundizar los hallazgos positivos que muestran los datos de la encuesta. La percepción del cumplimiento de los objetivos de las capacitaciones es menos tangible, en tanto, si bien se valora el aporte que realizan los cursos en entrega de herramientas y competencias a sus beneficiarios, no existe mayor evidencia de cómo impacta en la empleabilidad y desarrollo de los negocios de los usuarios. La sensación generalizada por parte de éstos últimos es la insuficiencia que representan las capacitaciones para dar un salto cualitativo en el mercado laboral.

Por su parte, las entrevistas con actores claves entregan nuevas perspectivas importantes de análisis, que ponen de manifiesto la necesidad de contar con evaluaciones de resultados e impacto de Becas Laborales, que permitan tener estimaciones certeras del aporte que representa el Programa para sus usuarios, considerando que problemas como la derivación de alumnos y sobre intervención pueden afectar los resultados de los objetivos que plantea BL.

**Figura 4.1:** Principales hallazgos sobre resultados del Programa BL 2016.



**Fuente:** Elaboración propia.

## Capítulo 5

### Caracterización de las Entidades Requirientes (ER).

*El propósito de este capítulo se concentra en identificar y caracterizar a las diferentes Entidades Requirientes (ER) que participaron en el programa durante el año 2016. Para cumplir este objetivo el capítulo se inicia con una presentación de las ER que participaron del Programa BL durante el año 2016 y sus principales características a nivel sectorial y territorial. En el segundo apartado se describe la vinculación entre las Entidades Requirientes y el cumplimiento del objetivo final del programa. En el tercer apartado se indaga en las experiencias de la Entidades con otros trabajos con SENCE y el sector público. Para terminar el capítulo se conocerá la disponibilidad de recursos de la ER para la participación de éstas en el programa.*

#### 5.1 Mapa de Entidades Requirientes (ER)

Las ER son las instituciones sin fines de lucro que solicitan a SENCE financiamiento para cursos de capacitación. Un amplio y variado número de entidades con objetivos, voluntades y recursos diferentes en relación al objetivo perseguido por el Programa BL. El propósito de este apartado es realizar un primer mapeo de las ER que participaron durante el año 2016. Para ello se toman como fuentes de información tanto la base de datos del universo completo de ER provista por SENCE como, posteriormente, la información aportada por las entrevistas realizadas a sus representantes o encargados.

Un primer dato a destacar es que durante el año 2016 fueron 328 las ER que participaron en el Programa BL. La mayor parte de ellas se localizan en las regiones comprendidas en la macrozona central (43,6%), seguida de aquellas que se encuentran en la macrozona sur (42,7%). Dato que muestra como las ER de la macrozona centro, en concretos las ubicadas en la Región Metropolitana, son las que más propuestas de cursos presentan en comparación al resto de regiones<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> Distribución de regiones según macrozona: Macrozona Norte (XV a IV), Macrozona Centro (V a VII) y Macrozona Sur (VIII a XII).

**Tabla n.5.1.** Participación de ER según sector geográfico.

Macrozonas	TOTAL
Zona Norte	14,33%
Zona Centro	43,60%
Zona Sur	42,07%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos SENCE.

Del total de ER que participaron durante al año 2016, cerca del 56% proceden del sector privado y un 44% del sector público. Esta distribución varía al cruzarla con su localización territorial. En particular se destaca la preeminencia de las ER privadas en las regiones pertenecientes a la macrozona norte, mientras que en el resto su participación se asemeja mucho más a la existente en el conjunto nacional. La menor participación de E.R públicas en la macrozona norte puede ser atribuida a un menor interés por parte de Municipios de presentar postulaciones a convocatorias de cursos, así como un trabajo más débil de difusión que realizan las OMIL.

**Tabla n.5.2.** Niveles de participación en cada macrozona según sector.

Macrozonas	Sector Público	Sector Privado	Totales
Zona Norte	27,66%	72,34%	100%
Zona Centro	46,85%	53,15%	100%
Zona Sur	47,10%	52,90%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos SENCE.

Al interior de cada uno de estos grupos, las ER pertenecientes al ámbito público y las pertenecientes al ámbito privado, es posible establecer diferencias en función del tipo de categoría al que pertenecen. Así, por ejemplo, dentro del ámbito público puede distinguirse entre las ER las siguientes categorías:

- a) Servicios públicos del nivel central de la administración (ej. Ministerios, Servicios Públicos y SENCE).
- b) Servicios públicos y gobiernos regionales (ej. Dirección Regional SENCE, SEREMI del Trabajo, SEREMI de Justicia y Derechos Humanos, SEREMI Vivienda y Urbanismo).

- c) Gobernaciones provinciales.
- d) Municipios.

**Figura n.5.1** Categorías de ER públicas del Programa BL 2016



**Fuente:** Elaboracion propia.

Entre las ER privadas existen una alta variedad que se traducen también en notorias diferencias. En concreto, tal y como se presentan en la figura n.5.2, es posible distinguir 5 tipos de categorías.

**Figura n.5.2.** Categorías de ER privadas del Programa BL 2016



**Fuente:** Elaboracion propia.

Se entenderá por cada una de las ER las siguientes definiciones:

- **Corporación:** Persona jurídica, capaz de ejercer derechos y contraer obligaciones civiles, y de ser representada judicial y extrajudicialmente.
- **Organizaciones No Gubernamentales:** Grupos o asociaciones privadas, constituidas por particulares que tienen la finalidad de alcanzar objetivos no lucrativos.
- **Organizaciones Comunitarias:** Entidades con personalidad jurídica y sin fines de lucro, que tienen por objeto representar y promover valores específicos de la comunidad dentro del territorio de la comuna o agrupación de comunas respectiva.
- **Comunidad indígena:** comunidad se constituye por una agrupación de personas pertenecientes a una misma etnia indígena, los que comparten algunos de los siguientes rasgos de identidad: Formar parte de un mismo linaje o tronco familiar, poseer una jefatura tradicional y/ o tierras en común, o bien provenir de un mismo poblado antiguo.
- **Gremio:** Organización que promueve el desarrollo, protección y establecimiento de normas de los procesos de las actividades profesionales o de oficio que realizan sus integrantes.
- **Sindicatos:** Los sindicatos son organizaciones libremente constituidas por trabajadores del sector privado y/o de las empresas del Estado, cualquiera sea su naturaleza jurídica. Tienen por objetivo, entre otros, asumir la representación y legítima defensa de sus asociados, así como promover los intereses económicos, sociales y culturales de los mismos.

Entre las ER que se encuentran en el ámbito privado, aquellas que corresponden a la categoría de Organizaciones Comunitarias representan más de la mitad de los cursos realizados con un 52,46%. A distancia le siguen los gremios y sindicatos con el (25,14%.)

**Tabla n.5.3.** Porcentajes de participación dentro del sector privado

Entidades Requirientes del Sector Privado año 2016	Fundaciones, Corporaciones y ONGs	Organizaciones Comunitarias	Cooperativas	Comunidades Indígenas	Gremios/Sindicatos
	10,38%	52,46%	2,73%	9,29%	25,14%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos SENCE.

A nivel territorial, las diferencias entre entidades del sector privado son las mismas que a nivel nacional, siendo las Organizaciones Comunitarias las entidades con más presencia en el programa, seguidas de los gremios y sindicatos.

**Tabla n.5.4.** Porcentajes de participación de las Entidades del sector privado por macrozonas

Macrozonas	Fundaciones, Corporaciones y ONGs	Organizaciones Comunitarias	Cooperativas	Comunidades Indígenas	Gremios/Sindicatos
Zona Norte	5,88%	50,00%	2,94%	5,88%	35,29%
Zona Centro	19,74%	40,79%	3,95%	1,32%	34,21%
Zona Sur	2,74%	65,75%	1,37%	19,18%	10,96%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos SENCE.

## 5.2 Recursos Disponibles.

La evidencia aportada por el estudio pone de manifiesto el peso de determinadas condiciones de las ER al momento de participar en el Programa BL, tales como su tamaño o los recursos disponibles.

Dentro del conjunto de ER existen diferencias notables en términos de su tamaño, tanto dentro de aquellas pertenecientes al ámbito público como, principalmente, el privado. La idea de tamaño tiene directa correspondencia con los niveles territoriales en los que operan.

Las ER públicas dedican a la postulación del Programa BL recursos humanos calificados y con experiencia en la materia, así como amplias fuentes primarias propias o de otras entidades públicas sobre el mercado laboral. Lo que, finalmente, se traduce en un proceso desarrollado con éxito, adjudicándose los cursos postulados.

*“Bueno tenemos aparte un PLADECO, hay un DIDECO, está el alcalde, el Consejo Municipal, entonces igual hay requerimiento de lo que quiere hacer el PRODESAL, que estamos al lado y nos vemos todos los días. Entonces igual el hecho de trabajar en redes igual nos permite levantar cursos que tengan pertinencia en el empleo en el fondo.”*

(Entrevista Entidad Requirente, Sector Público, Región de Valparaíso)

*“Nos va muy bien. Siempre nos adjudicamos la mayoría de los cursos que postulamos porque sabemos cómo hacerlo y tenemos experiencia.”*

(Entrevista Entidad Requirente, Sector Público, Región Metropolitana)

Sin embargo, en un porcentaje menor de ER del sector público, sobre todo OMIL pertenecientes a municipios más pequeños; la disponibilidad de recursos, tanto humanos como materiales, es escasa para cualquier tipo de tarea, incluida la postulación al Programa BL. Además, la rotación de personal es muy alta, lo que provoca que se pierda rápidamente la experiencia existente en la postulación, dado que está estrechamente vinculada a las personas.

*“Somos muy pocos y no tenemos capacidad. El año pasado contábamos con una profesional que nos ayudaba en la postulación de ese y otros programas, pero se fue. La chiquilla actual no tiene la misma experiencia.”*

(Entrevista Entidad Requirente, Sector Público, Región de Coquimbo)

En el caso de las ER privadas la situación es bastante diferente. La mayoría de éstas, principalmente aquellas que corresponden a organizaciones comunitarias o Juntas de Vecinos, señalan que dependen del apoyo externo que pueden lograr para poder postular. No siempre es fácil que este apoyo sea capaz o llegue a tiempo, lo que resiente la calidad de las postulaciones.

*“Nosotros no podemos hacer solo. Mi hija que es profesional nos ayuda, cuando puede, con la postulación y los papeles. Si ella no puede tenemos que ver...”*

(Entrevista Entidad Requirente, Sector Privado, Región de Atacama)

Las ER que cuentan con mayores recursos para postular al Programa BL son las fundaciones y las cooperativas. Al igual que las ER del ámbito público –a excepción de las OMIL de municipios pequeños-, cuenta con profesionales y recursos materiales para ello. Aunque las prioridades varían y el tiempo que se dedica a la postulación del Programa BL es menor que otras postulaciones con retornos más importantes.

### 5.3 Experiencia de trabajo con SENCE

Una nueva variable a considerar al momento de caracterizar y ordenar el conjunto de ER que participaron en el Programa BL del año 2016 corresponde a su experiencia de trabajo con SENCE y, en particular, con el programa. El supuesto es que cuanto mayor sea la experiencia, la demanda de cursos de capacitación y su posterior gestión será más efectiva y eficiente. En este sentido, un dato complementario a considerar es la experiencia con otros servicios públicos.

Nuevamente son las ER que se encuentran dentro del ámbito público las que tienen mayor experiencia de trabajo con SENCE. De hecho, en el caso particular de las OMIL, este trabajo es directo y continuado en el tiempo, al ser la mayoría de ellas parte de diferentes tipos de programas de intervención realizados por el servicio.

*“Reuniones de coordinación que tenemos los encargados OMIL junto a SENCE, donde nos bajan toda la cartera de proyectos y postulaciones y programas que tienen disponibles. Y año a año hemos estado postulando como Municipio, no solo nosotros como OMIL, sino que además bajamos la información a los distintos programas sociales del municipio y es así como este año 2017 hay cinco programas aparte de nosotros que se adjudicaron. Aunque, sin embargo, se reúne toda la información desde OMIL y desde allí se envía, son distintos programas donde también van a ser beneficiados sus usuarios.”*

(Entrevista Entidad Requirente, Sector Público, Región de la Araucanía)

Por otro lado, muchas de estas ER trabajan con SENCE en varios programas. De hecho, en las entrevistas mencionan que participan o han participado habitualmente en un programa similar a BL como es el programa Más Capaz.

*“Entrevistador: ¿Han participado en otros programas similares a Becas Laborales de SENCE?”*

*Entrevistado: El Más Capaz.*

*Entrevistador: Y en su opinión ¿qué aspectos positivos o negativos tendría en relación al programa Becas Laborales? Como comparando un poco, si tienen diferencias y si eso es positivo o no.*

*Entrevistado: O sea, por lo menos a mí lo que me gusta de las Becas Laborales es la diferencia con el Más Capaz, es que el Más Capaz es súper estructurado en cuanto ponte tú a las edades de las personas que postulan, no sé, ponte tú, los hombres hasta los 29 años; en cambio la Beca Laboral no tiene limitante. En cuanto a las mujeres también lo mismo, las edades y siento que tiene menos requisitos, entonces eso como que me gusta. Y el hecho de uno poder decidir cuántos alumnos quiere, porque uno pone “quiero que sea un curso de quince alumnos, quiero que sea de veinte o veinticinco”, de nosotras poder decidir eso me gusta. Y que podamos decidir también que los hombres puedan participar hasta los sesenta y algo, ponte tú, o que no tenga límite de edad eso lo encuentro súper bueno, eso me agrada.”*

(Entrevista Entidad Requirente, Sector Público, Región de Valparaíso)

En el caso de las ER del ámbito privado, algunas de ellas solo han trabajado con SENCE en el marco del Programa BL ya sea por desconocimiento de otras alternativas o porque no cumplen requisitos para participar. Una de las características principales de estas entidades que no habían trabajado antes con SENCE tiene que ver con su tamaño, ya que son pequeñas en cuanto a integrantes y a cobertura territorial.

*“Entrevistador: ¿Y ustedes participan o han participado en algún Programa similar al de Becas Laborales del SENCE?”*

*Entrevistado: No, únicamente en el de Becas Laborales.”*

(Entrevista Entidad Requirente, Sector Privado, Región de O'Higgins)

Otro grupo, por el contrario, dice haber tenido relación y experiencias de trabajo anteriores con SENCE, un gran número de entidades afirma que era en el marco del programa Más Capaz. En

este caso, son sobre todo las organizaciones comunitarias las que más han trabajado con el programa Más Capaz.

*“Y lo que le puedo contar del Más capaz, bueno, hemos tenido dos cursos en el Más Capaz, el primero fue hace dos años que fue un curso completo con cuatro meses/ cinco meses, donde todas aprendimos de lo más básico (...) nosotros lo tomamos como la segunda etapa donde supuestamente era un curso más avanzado, donde se lo adjudicó la OTEC SOGEDECA.”*

(Entrevista Entidad Requirente, Sector Privado, Región de la Araucanía)

Ejemplos de este grupo, son las fundaciones y las cooperativas, quienes pertenecen al sector privado, pero son entidades más grandes que el resto, por lo tanto, poseen una trayectoria y experiencia tal que les permite postular y participar de mejor manera con otros programas y proyectos.

*“Nosotros trabajamos con INDAP, tenemos dos proyectos de INDAP. Bueno uno que es el PAE, que es el programa de asociatividad económica. (...) Y ahora, el año pasado se consiguió un PDI, proyecto de inversión también de INDAP. Se han conseguido proyectos de CORFO, SERCOTEC, y ahora estamos postulando a SERCOTEC un proyecto que se llama JUNTO para implementar una venta de insumos.”*

(Entrevista Entidad Requirente, Sector Público, Región de la Araucanía)

En resumen, la principal diferencia en la experiencia de las ER de trabajo con SENCE viene marcada por el sector al que pertenecen dichas entidades. La evidencia muestra como la relación de trabajo entre SENCE y las ER del sector público es mucho más amplia e intensa que solo el marco del programa, teniendo otros programas en coordinación, reuniones periódicas etc. Mientras que, en las entidades del sector privado, la relación se ve delimitada a la ejecución del programa Becas Laborales, y en algunos casos a los cursos del programa Más Capaz –a excepción de grandes fundaciones o cooperativas, quienes sí trabajan en varias instancias con SENCE-. Además, existe una diferencia entre las entidades del sector público y las fundaciones y cooperativas con el resto de entidades en cuanto a las redes de trabajo y colaboración con otras entidades o instituciones públicas en el marco de la capacitación y el desarrollo social.

**Figura n.5.1.** Factores de desempeño de ER.

**Fuente:** Elaboración propia.

## 5.5 Propuesta de una tipología de las ER

Las tipologías son tipos ideales que se establecen siempre a partir de elementos teóricos y empíricos. Se pretende, en primer lugar, dotar de significado a tipos taxonómicos de realidades conceptuales nuevas a un nivel de abstracción menor (Lozares, 1990). Por otro lado, la construcción de tipologías busca resumir, y dotar de coherencia interna y significado a todo el sistema de categorías que levanta como parte del proceso (López-Roldan, 1996).

En este apartado se propone una tipología para las ER del Programa considerando la información levantada en las entrevistas con los diferentes actores claves. Su construcción se realizó tomando en cuenta dos variables: por un lado, el nivel de alineamiento entre la misión de la Entidad y el propósito del Programa BL; y, por último, el éxito en la derivación de los beneficiarios, entendiendo esta variable como la suma entre la efectividad de una Entidad por llenar los cupos de los cursos requeridos, junto con la focalización de esos cupos hacia un público objetivo adecuado y limitado desde el momento de la postulación a los cursos.

Para poder realizar la tipología de las E.R. según las variables nombradas, se partió de la clasificación utilizada por el SENCE en el marco del Programa de B.L., según la cual las distintas Entidades Requirientes se agrupan en siete categorías asociadas a la procedencia institucional.

**Tabla 5.5** Tipología de Entidades Requirientes utilizada por SENCE

Sector Público	Sector Privado
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Municipios</li> <li>• Organismos Públicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunidades Indígenas</li> <li>• Cooperativas</li> <li>• Fundaciones</li> <li>• Gremios/Sindicatos</li> <li>• Organizaciones Comunitarias</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia.

A partir de la clasificación de SENCE y de la información levantada durante el terreno con los diferentes representantes de las E.R, se realiza un ajuste a las categorías de clasificación utilizadas por SENCE, acorde a las características y naturaleza de cada institución. Esta propuesta resulta en el desglose de 10 categorías, tal como detalla en la tabla 5.6.

**Tabla n.5.6.** Ajuste tipología de Entidades Requirientes utilizada por SENCE

Sector Público	Sector Privado
<ul style="list-style-type: none"> <li>• SENCE</li> <li>• OMIL</li> <li>• Gobernaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunidades Indígenas</li> <li>• Cooperativas</li> <li>• Fundaciones</li> <li>• Gremios</li> <li>• Sindicatos</li> <li>• Organizaciones Comunitarias</li> <li>• Juntas de Vecinos.</li> </ul>

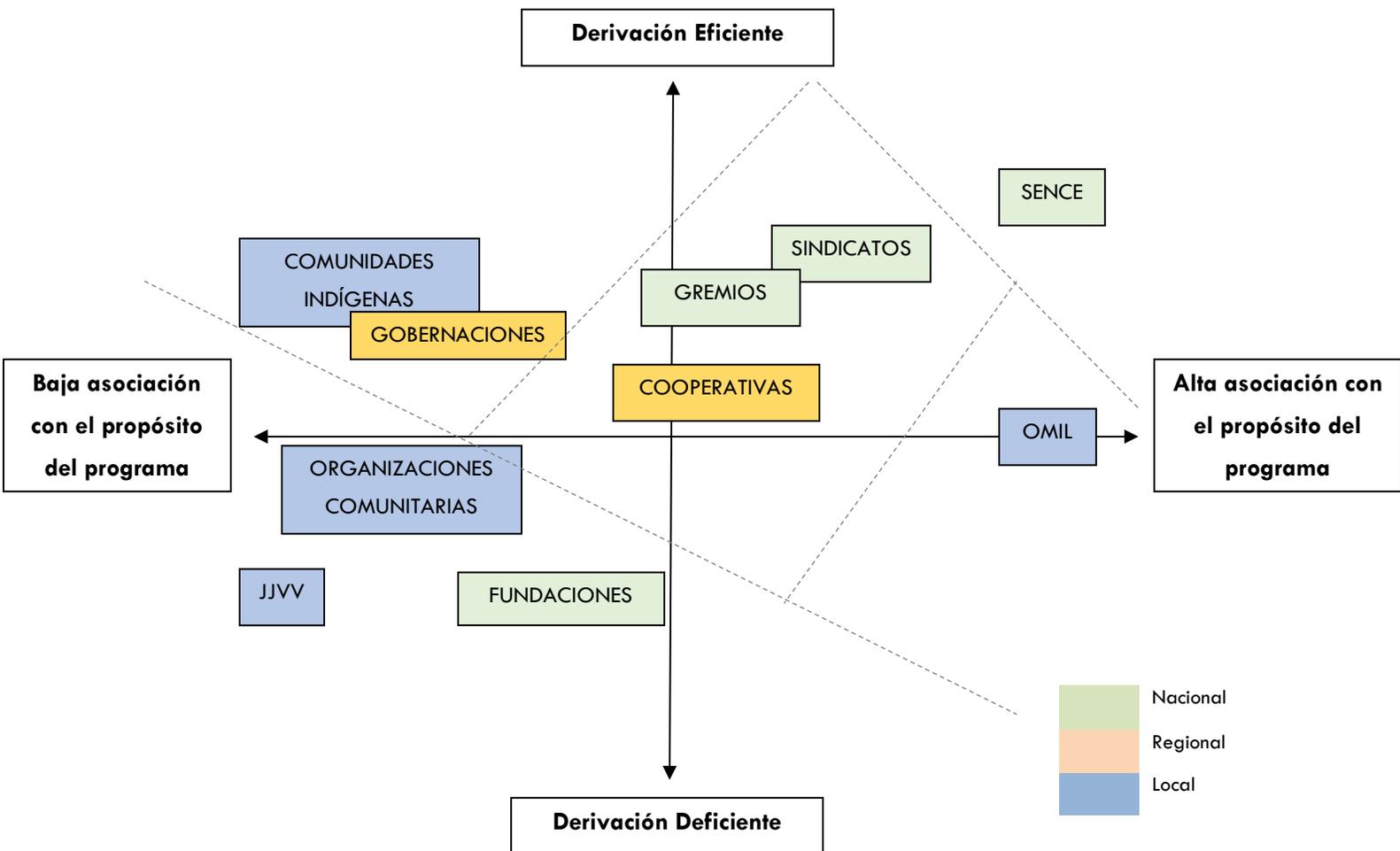
Fuente: Elaboración propia.

Para clasificar los diferentes tipos de ER se toma en consideración dos tipos de ejes. El primero corresponde a las variables de éxito de derivación de usuarios de los cursos, mientras que un segundo eje se relaciona con el alineamiento entre la misión de la E.R y el propósito del Programa BL.

Los diferentes niveles de éxito en la derivación de usuarios fueron determinados a partir de procesar la información entregada por los representantes de las ER entrevistados. Del mismo modo, tanto las entrevistas como la revisión documental fue la base para establecer los niveles de alineamiento entre el propósito del Programa BL, *“mejorar las competencias laborales y facilitar el*

acceso a un empleo o actividad de carácter productivo a trabajadores/as de menos calificación y remuneración”, y el de las ER. Adicionalmente, en la clasificación se toma en consideración el alcance territorial de cada una de las ER a partir de tres niveles: nacional; regional; y local.

**Figura n 5.2** Propuesta de tipología ER según derivación, alcance territorial y alineamiento al propósito BL



**Fuente:** Elaboración propia.

El resultado final de este ejercicio de construcción de un tipología de ER del Programa BL es la identificación de cinco categorías con características excluyentes entre sí<sup>4</sup>:

✓ SENCE

SENCE es una categoría en sí mismo debido a las características que tiene esta institución como Entidad Requirente dentro del Programa Becas Laborales. Una de las particularidades más relevantes es el mecanismo por el cual SENCE solicita los cursos de capacitación, asignados a través de los Fondos regionales, convenios a nivel nacional que otorgan a SENCE autonomía regional como Entidad Requirente, pero teniendo en cuenta la información levantada a partir del estudio de la demanda laboral y de capacitación que elabora el SENCE a nivel nacional, factor que hace el SENCE tenga los objetivos alineados con los del programa Becas Laborales.

*“..los lineamientos es que los cursos que solicitan las direcciones regionales estén dentro de los cursos que se levantaron en el proceso de demanda de capacitación que se identificaron, porque hay un proceso que hace la unidad de estudio todos los años que se llama “levantamiento de demanda de capacitación”, o algo así...entonces se supone que ese es el trabajo previo a la solicitud de cursos que ellos hacen, tienen toda una metodología de estudio y todo eso...”*

(Encargado del programa, nivel nacional/regional)

Además, SENCE está asociado con otros organismos públicos al momento de requerir las capacitaciones, como por ejemplo es el caso del SERNAMEG (Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, ahora MinMujeryEG), lo que hace que su gestión al momento de derivar a los beneficiarios dependa de la efectividad de estos organismos públicos. Aunque la mayoría de los casos, según los datos de las entrevistas, las derivaciones son efectivas tanto por la efectividad a la hora de llenar los cupos de los cursos solicitados dentro de los plazos de tiempo, como por la adecuación del público al que van a capacitar con los cursos solicitados.

---

<sup>4</sup> La clasificación se elaboró considerando la experiencia generalizada de las diversas instituciones a partir de los testimonios entrevistados, en ningún caso son clasificaciones absolutas y en cada caso se recopilaban tanto experiencias positivas como negativas.

*“Tenemos instituciones como socias el SERNAMEG, por ejemplo, que tiene una población objetivo que es muy similar a la nuestra, ellos proveen a muchas personas a nuestros cursos”*

(Encargado del programa, nivel nacional/regional)

✓ OMIL

Estas se establecen como categoría por sí mismas debido a las características del funcionamiento y de la misión que tienen como entidad. Las OMIL tienen como objetivo principal la intermediación laboral, es decir, es un organismo de carácter municipal creado para lograr una mayor colocación laboral de los habitantes de cada municipio. Es por eso que se considera una de las instituciones con más asociación entre su objetivo y el del Programa de Becas Laborales. Por otro lado, en cuanto al éxito o eficiencia en la derivación de usuarios para los cursos, si bien las OMIL presentan gran eficacia en cuanto a la derivación rápida y efectiva para el llenado de cupos para los cursos, esta suele ser una derivación espontánea, basada en los requerimientos de los mismos usuarios que van llegando a la OMIL solicitando empleo o capacitación, y sin el conocimiento y la formación de un grupo concreto al que se van a dirigir las capacitaciones. Lo que genera en muchas ocasiones, según la información levantada en las entrevistas, que estos cursos se demoren en iniciar debido a la falta de participantes o que los usuarios que terminan por participar en estos cursos no pertenezcan a la población objetivo indicada en el momento de la postulación.

*“Entonces ya no están esas personas, o si no son entidades requirentes, como las municipalidades, que ellos te ponen al voleo la gente, y te piden población vulnerable...ya, y ellos reclutan a la gente a través de la OMIL, y no alcanzan a juntar la gente de un curso, entonces ahí se dilata y se dilata.”*

(Encargado del programa, nivel nacional/regional)

Aunque es necesario matizar, que existen algunas OMIL donde se realizan estudios de empleabilidad para la definición de los cursos solicitados, y en esos casos sus resultados en cuanto a la derivación de beneficiarios son mucho más exitosos.

✓ Entidades con una derivación eficiente y una alta relación con el propósito del programa

En esta categoría encontramos a los Sindicatos, a los Gremios y las Cooperativas. Estas entidades, según la información levantada en las entrevistas, demuestran tener una buena derivación de los usuarios, llenando los cupos con la gente requerida en los tiempos establecidos, eso se debe que en muchos casos los usuarios de los cursos son gente de las propias entidades o gente muy cercana. Además, al tratarse de entidades con una estrecha vinculación con el mundo laboral los cursos que suelen requerir son elegidos a partir de las necesidades laborales detectadas en los diferentes sectores, con lo que no solo permite una exitosa derivación de los usuarios a los cursos de capacitación, sino que también asegura un alto desarrollo laboral de los usuarios una vez terminado el curso.

*“La gran mayoría, han sido, han funcionado súper bien. ¿Ya? Te cuento, por ejemplo, ahora, este año específicamente hubo una, ¿Cómo se llama? Un sindicato de feriantes, de feria de navidad ¿ya? Y resulta que, ellos postularon a un curso operario nuevo ¿ya? Entonces frente a eso, todos los chiquillos eran joven, o hijos de los, del sindicato, u familiares, vecinos, o que se yo. ¿Te das cuenta? Entonces trabajamos muy fluidamente, a mí me gusta ir, involucrarme.”*

(Encargado Becas Laborales en OTIC)

Un buen ejemplo pueden ser los sindicatos que, si bien los cursos no solo están dirigidos a sus socios sino también a los familiares de éstos, suelen postular a cursos de oficios para empleos que saben que están faltando en el sector o que la misma empresa está requiriendo, con lo que la tasa de inserción laboral después del curso suele ser elevada, o como sucede en otras ocasiones requieren capacitaciones que favorecerán a los usuarios agregándole valor al trabajo que ya realizan y logrando una mayor competitividad de los trabajadores del sector.

*“Yo fui a esa reunión, entonces consulté, y otra persona consultó ¿Por qué en Iquique no ponían inglés también para los taxistas y los cruceros? Porque los taxistas no sabían nada de inglés, ninguno. Entonces esa fue la pregunta principal, de ahí me colgué yo ¿Qué se puede hacer para que el organismo Taxis Turismar tenga una capacitación? La cual nosotros no podríamos pagar porque es muy caro el curso. Entonces pedimos el financiamiento por parte del gobierno para que financie esta parte y nosotros podamos salir, para poder ejercer y hablar más o menos inglés técnico, y poder atender a un turista que venga en un crucero, o cualquier persona que esté en el paradero Zofri”.*

(Entrevista Entidad Requirente, Sector Privado, Región Tarapacá)

- ✓ Entidades con una derivación eficiente, pero con una baja asociación con el propósito del programa

Este es el caso de las Comunidades Indígenas y de las Gobernaciones. Una característica relevante de esta categoría es el hecho de que coincidan entidades del sector privado con entidades del sector público, siendo la única categoría en la que se da ese fenómeno. Por otro lado, en cuanto a la derivación de usuarios, tanto las Comunidades Indígenas como las Gobernaciones en general suelen ser exitosas, principalmente debido a que los cursos de capacitación que se levantan son en base a un levantamiento de información previa del sector.

*“Hicimos un llamado un día a las 10 de la mañana, y a las 12 del día ya tenía los cupos listos, porque el tema de la licencia es como un tema bien llamativo para las personas y les interesa harto (...) Nosotros habíamos tenido reuniones previas con micro-buseros, donde nos decían que la licencia 1, era una licencia que, o la licencia donde manejan micros que digamos, que no sé si es la 1 o la 5, pero que habían pocos conductores para las maquinas, y que ellos necesitaban para los fines de semana, o para los turnos tener algún reemplazo y no existía acá en la comuna. Entonces debido a eso, salió la necesidad, y nosotros la levantamos y pudimos acudir a esto”.*

(Entrevista Entidad Requirente, Sector Público, Región Valparaíso)

Si bien estas entidades disponen de una exitosa derivación de los usuarios a los cursos requeridos, estos no siempre están enfocados a la empleabilidad de sus usuarios (objetivo general del Programa), sino que muchas veces están enfocados, sobre todo en las comunidades Indígenas, en el desarrollo comunitario y la recuperación de las tradiciones de la comunidad, siendo los más comunes la artesanía y la cocina autóctona, y cursos relacionados con el cuidado del adulto mayor. Por lo que podemos afirmar que, si bien estas entidades requieren cursos de capacitación enfocados a objetivos concretos, estos no se ven estrechamente ligados con el objetivo principal del programa de Becas Laborales.

*“(...) después uno de joyería mapuche, que es súper bueno para la población mapuche que tiene esto rural, que tiene pocas posibilidades de capacitarse en algo vinculado... que son cosas bien específicas y que sabemos que SENCE no nos va a bajar el curso”.*

(Entrevista Entidad Requirente, Sector Privado, Región Magallanes)

- ✓ Entidades con una derivación deficiente y con baja asociación con el propósito del programa

En este caso encontramos a las Juntas de Vecinos, las Fundaciones y las Organizaciones Comunitarias tales como agrupaciones, centros culturales, clubes deportivos y clubes del Adulto Mayor. Esta categoría es la que se encuentra más lejos de lograr los objetivos esperados por el programa debido principalmente a la falta de conocimiento del funcionamiento del programa, así como al desconocimiento de las demandas laborales reales del sector.

Por un lado, se encuentran entidades como las fundaciones que se caracterizan por solicitar cursos que no están dirigidos al público objetivo con el que estas entidades trabajan, y muchas veces en espacios geográficos alejados a su alcance territorial cotidiano, lo que provoca que los cursos no estén directamente ligados con las necesidades del público objetivo al que dirigen los cursos solicitados, lo que se traduce en la mayoría de los casos en procesos de derivación de beneficiarios dificultosos y pocas veces exitosos.

*“Porque son fundaciones que no tienen el giro de la capacitación directa, no tienen el giro de la beneficencia de la organización social, y piden cursos, pero no sé por qué los piden ellos como reclutadores, ese es como mi gran duda, que la desconozco.”*

(Encargado del programa, nivel nacional/regional)

Por otro lado, se encuentran las Juntas de Vecinos, entidades que, según la información levantada en las entrevistas, son las que disponen de un peor rendimiento dentro del programa. Uno de los factores que puede explicar este bajo rendimiento por parte de las Juntas de Vecino es la captura política que en algunos Municipios se le hace al programa por parte de estas entidades. Según la información levantada en las entrevistas, en algunos casos y debido a la cercanía de las Juntas de Vecinos con las Municipalidades, los cursos que estas llegan a adjudicarse son por motivos o favores políticos, existiendo una captura política de la adjudicación de los cursos por parte de algunas Juntas de Vecinos, lo que en muchas ocasiones interfiere en el cumplimiento del objetivo final del programa.

*“También se bajó a la junta de vecinos por esa impresión...porque son muy cercanas a los municipios, por eso se bajaron. Entonces las municipalidades no pueden presentar requisitos que califican de acuerdo a la pauta, y son cursos seleccionados, ahora que alguna persona de la municipalidad diga que, a tal sector político, a tal persona...o algún político, “mira te tengo este curso”, eso está fuera del control nuestro. Lo que nosotros podemos controlar sí, es que las personas que mandan cumplan con el perfil que establece el programa. Es lo único que podemos hacer, que ya se haga otro uso, un uso que no corresponda, está fuera de nuestro alcance.”*

(Encargado del programa, nivel nacional/regional)

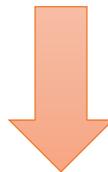
Además, esta demanda de carácter personalizado hace que los cursos que solicitan no siempre sean capaces de cumplir con el objetivo principal del programa, ya que no tienen relación directa con las necesidades laborales directas del sector, sino que responden a inquietudes y deseos de aprender de los usuarios o comunidades.

En resumen, a partir de las categorías que el SENCE tenía como propuesta para clasificar a las diferentes Entidades Requirientes de cursos de capacitación en el marco del programa de Becas

Laborales y después de clasificarla según dos variables principales (éxito en la derivación de beneficiarios y asociación con el objetivo del programa) esta es la variación entre la tipología existente y la tipología propuesta a partir del estudio.

**Figura n 5.3** Propuesta de tipología ER Programa BL

Sector Público	Sector Privado
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Municipios</li> <li>• Organismos Públicos</li> <li>• SENCE</li> <li>• OMIL</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunidades Indígenas</li> <li>Cooperativas</li> <li>Fundaciones</li> <li>Gremios/Sindicatos</li> <li>Organizaciones Comunitarias</li> </ul>



Categorías tipología propuesta
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo n.1 - SENCE</li> <li>• Tipo n.2 - OMIL</li> <li>• Tipo n.3 - Entidades con una derivación eficiente y una buena asociación con el propósito del programa</li> <li>• Tipo n.4 - Entidades con una derivación eficiente y una baja asociación con el propósito del programa</li> <li>• Tipo n.5 -Entidades con una derivación deficiente y una baja asociación con el propósito del programa</li> </ul>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de base de datos SENCE.

## Capítulo 6

### Conclusiones y Recomendaciones

*El objetivo de este capítulo de cierre del informe es presentar un conjunto de conclusiones fundadas en los hallazgos identificados en los capítulos anteriores. El capítulo se ordena, en primer lugar, a partir de una conclusión de carácter general sobre las brechas existentes con respecto al cumplimiento de los procesos y, en un segundo apartado, en conclusiones específicas en función de los diferentes aspectos abordados en cada uno de los componentes del informe.*

#### 6.1 Conclusiones

##### 6.1.1 Conclusión general.

La evidencia levantada por el ejercicio evaluativo realizado permite afirmar la pertinencia del Programa BL para abordar la problemática relacionada con la falta de competencias laborales en aquellos trabajadores/as de menor calificación y remuneración. Sin embargo, la existencia de importantes fallas tanto en el diseño como la implementación de sus procesos de gestión termina condicionando el logro de su propósito.

En la actualidad, uno de los principales hitos en la implementación de los programas sociales tiene que ver con la convergencia de múltiples actores o instituciones para el logro de sus objetivos (Sulbrandt, Lira, y Ibarra, 2001). En otras palabras, obedece a un esfuerzo por establecer sinergias entre instituciones que maximicen el uso de los recursos con relación a los efectos buscados y cuya evaluación considera aspectos tales como: grados de coordinación, flujos de información/comunicación y formalidad de los compromisos. La evidencia levantada sobre la implementación del Programa BL durante el año 2016 pone de manifiesto la participación de esta amplia variedad de actores, procedentes de diferentes ámbitos y localizados en todos los niveles territoriales. Actores que convergen en función de la búsqueda de satisfacer sus propios intereses institucionales, los que no siempre son complementarios. Asimismo, y dada la diversidad de estos actores, su capacidad y los recursos disponibles también difiere sustancialmente. Por otro lado, el nivel de conocimiento sobre el

alcance, el objetivo y el funcionamiento del programa varía sustancialmente. Todo ello termina dificultando la búsqueda de acuerdos alrededor de determinadas soluciones conjuntas.

### 6.1.2 Conclusiones específicas

#### ✓ Convocatoria y Difusión.

- ✓ **Desinformación.** La desinformación con los que los distintos tipos de actores institucionales y usuarios son convocados a participar en el Programa BL es uno de los principales problemas en su implementación al desencadenar otros problemas posteriormente. Por un lado, las dificultades para ampliar la convocatoria a un mayor número y variedad de las ER limitan las posibles de mejora al reducir el número de posibles alternativas. Por otro lado, los sesgos de información entre los usuarios al momento de ser convocados terminan generando expectativas que posteriormente no pueden ser satisfechas por el programa. Un sesgo que en muchas ocasiones puede explicarse por el interés de las ER en concentrar toda la información de la convocatoria en la entrega de subsidios como una fórmula para motivar la participación y poder completar los cupos necesarios para poder iniciar los cursos. En otras ocasiones, limitan están expectativas a un logro cortoplacista, basado, por ejemplo, en la obtención de las herramientas de los cursos de trabajo independiente. La desinformación también se da entre las empresas participantes, lo que puede ser atribuido al rol pasivo que asumen con respecto al programa dada la mediatización ejercida por los OTIC en la gestión de su participación.

#### ✓ Postulación

- ✓ **Brecha en la postulación:** Existe una brecha en la postulación al Programa BL entre las distintas ER. No todas demuestran disponer de las capacidades humanas y los recursos materiales para concluir con éxito la postulación quedando descartadas del proceso. Lo que no es compensado, por otro lado, por la posibilidad de obtener asistencia o apoyo por parte de SENCE u otros canales alternativos. La brecha se ensancha también como consecuencia de un portal web de postulación que no cumple con el desempeño esperado en términos de arquitectura, usabilidad y estabilidad. El resultado de que un determinado grupo de ER tengan problemas para postular y, por tanto, terminen siendo descartadas de poder

participar del Programa BL en su etapa inicial trae como consecuencia que la implementación del programa termine dependiendo, principalmente en algunas regiones, a un número bastante reducido de ER.

- ✓ **Desvinculación entre oferta y demanda de capacitación:** Son varias las razones que pueden explicar la desvinculación existente entre oferta y demanda de capacitación en el marco del proceso de postulación. La primera es las falencias de competencias profesionales al interior de determinadas ER para elaborar de forma adecuada un diagnóstico que releve las demandas de capacitación en los diferentes territorios. Una segunda razón puede encontrarse en el hecho de que en gran parte de organizaciones territoriales que operan como ER, como es el caso de la JJ.VV., la demanda de curso se ajusta los propios requerimientos planteados por sus miembros y, en la mayoría de casos, usuarios finales de esta capacitación. Lo que posteriormente trata de justificar *ex post* para poder adecuarse a el formato de postulación planteado por SENCE. Una situación que explicaría, por ejemplo, el hecho de que durante el año 2016 la mayoría de los cursos se encuentren orientados al trabajo independiente. Por último, una tercera razón viene dada por la práctica en muchas ER de ámbito nacional de tratar de disminuir el tiempo y los recursos destinados a preparar las postulaciones copiando y pegando los mismos contenidos, tanto demanda de cursos como justificación de empleabilidad, para distintas regiones.
  
- ✓ **Interferencia de las ER en la postulación de beneficiarios.** El hecho de que, entre determinados segmentos de usuarios, principalmente el segmento de mayor edad, precisen apoyo de un externo para poder completar con éxito la postulación a los cursos genera las condiciones para que pueda interferirse en su decisión. En concreto, y dado el interés de las ER por convocar al mayor número posible de interesados a sus cursos para poder completar los cupos requeridos, se generan condiciones para que este apoyo no sea neutral, sino que interfiera en la discrecional de los potenciales usuarios para elegir el curso que más le interesa a favor de los intereses de las ER.
  
- ✓ **Mediatización de los OTIC en la participación de las empresas.** Un elemento relevante del diseño del Programa BL en la modalidad de Mandato considera una participación activa por parte de las empresas en la determinación de las demandas de cursos. Una asunción plenamente coherente con el propósito de estrechar la relación entre las demandas del mercado identificadas por los propios empleadores con la oferta de capacitación laboral

para los trabajadores apoyada por el Estado. Sin embargo, este supuesto no parece cumplirse dado que la mayoría de empresas delegan cualquier su participación en el programa a los OTIC que gestionan sus fondos de capacitación, adoptando un rol muy pasivo.

✓ *Derivación de usuarios*

- ✓ **Derivación como nudo crítico del proceso.** Uno de los principales nudos críticos de la relación entre ER y los OTEC tiene que ver con el proceso de derivación de participantes. En primer lugar, porque los cursos son definidos a partir de un público objetivo claramente conocido por parte de las ER cada su cercanía con los potenciales participantes. Un curso definido a partir de una demanda conocida cuya capacidad de ser proyectado hacia otro público objetivo más amplio puede presentar dificultades. En segundo lugar, porque la derivación de participantes exige el uso de recursos que no siempre están disponibles por parte de todas las ER, en particular aquellas privadas del ámbito comunitario. La necesidad de ajustarse a determinados procedimientos deviene en dificultades que termina complicando que aquellos participantes esperados no puedan terminar siendo efectivos. Por último, y en la medida que cuando no se completan los cupos con los postulantes derivados por parte de las ER, la llegada de nuevos participantes genera dinámicas no esperadas al interior de los cursos de capacitación.

✓ *Fase Lectiva y supervisión de cursos*

- ✓ **Alta valoración fase lectiva.** Se destaca la alta satisfacción que manifiestan los alumnos, valorando especialmente los aspectos logísticos de las capacitaciones, y sobre todo el rol de los relatores, que se constituyen como la cara visible del Programa, destacando por sus habilidades blandas, como por el conocimiento y dominio que demuestran en las materias impartidas. Ahora bien, a pesar de esta buena valoración se detectan situaciones anómalas que responden en gran medida a problemas que presentan los OTEC con el cumplimiento de

compromisos, asociados especialmente a temas de infraestructura, equipos y entrega de materiales.

- ✓ **Falencias en los puentes de salida.** En el diseño de este tipo de cursos de capacitación un componente central corresponde a la realización de prácticas laborales, en el caso del trabajo dependiente, o asistencia técnica, en el independiente. En ausencia de estos componentes las posibilidades de valorizar la capacitación como una herramienta de inserción en el mercado laboral disminuye notablemente al no existir puentes de transición en los que poner en práctica los conocimientos adquiridos o iniciarse en el emprendimiento. La evidencia pone de manifiesto que en muchas ocasiones los cursos de capacitación del programa no consideran estos elementos y, en otras ocasiones, no son concretados por falta de capacidad o voluntad del OTEC.
- ✓ **Problemas de coordinación entre actores.** La evaluación da cuenta que un factor importante que condiciona la presencia de los nudos críticos identificado se encuentra en la ausencia de vinculación entre los principales actores que intervienen en la implementación del Programa. Los OTIC que deberían jugar un papel importante en la intermediación entre E.R, OTEC, SENCE y empresas para el caso de becas mandato, realizan una labor muy deficiente, lo que determina el arrastre de problemáticas y la falta de empoderamiento de actores.

## 6.2 Recomendaciones

Con base a las principales conclusiones elaboradas a partir de la evidencia aportada por el ejercicio evaluativo, se plantean y fundamentan un conjunto de recomendaciones orientada a mejorar tanto el diseño como la implementación del Programa Becas Laborales.

	Recomendación	Objetivo	Fundamentación
1	<b><i>Procedimentar las acciones de difusión y convocatoria del Programa BL en sus diferentes modalidades</i></b>	Mejorar la focalización de las Entidades Requirientes y usuarios que participan de las capacitaciones	Resulta necesario diseñar un conjunto de procedimientos que permitan normar las acciones de difusión y convocatoria. De esta forma asegurar tanto el cumplimiento de aquellas acciones por parte de todos los actores involucrados que sean consideradas como básicas, así como facilitar la coordinación para evitar la subutilización de recursos y mejorar su impacto. Lo que debe traducirse en la combinación de diferentes canales, contenidos y puntos de comunicación, de modo tal que se asegure llegar a todas las Entidades Requirientes interesadas en el Programa, como a usuarios que tengan necesidades de capacitación para mejorar sus oportunidades laborales.

	Recomendación	Objetivo	Fundamentación
2	<b><i>Ampliar y reforzar la capacidad de asistir los procesos de postulación.</i></b>	Reducir las brechas actualmente existentes en los procesos de postulación para mejorar los resultados y adecuar expectativas a posibilidades del programa.	<p>Los problemas generados en la postulación del programa ponen de manifiesto la debilidad para asistir en el proceso tanto a las ER como a los usuarios de los cursos de capacitación que lo requieren. Una situación que requiere revertirse para poder cerrar las brechas actualmente existentes y, como resultado, asegurar la inclusividad en la participación en el programa.</p> <p>La recomendación fundada a partir de este hallazgo sugiere la necesidad de reforzar los canales que actualmente dispone SENCE para asistir de forma colectiva e individual la postulación al Programa BL. Lo que implica ampliar tanto la cobertura de las reuniones informativas, como los productos comunicacionales en diferentes formatos. Asimismo, se considera oportuno la apertura de nuevos canales que potencien el acompañamiento directo de los potenciales usuarios durante el proceso de postulación con SENCE. En esta línea, una mejora sugerida es rediseñar el portal de postulación web con el propósito de habilitarlo para que sea más interactivo tomando en consideración las diferentes etapas de la postulación.</p>
3	<b><i>Potenciar la participación de las empresas en el Programa BL.</i></b>	Fortalecer la vinculación entre la demanda de capacitación del mercado y la oferta de	<p>Los empresarios, en su condición de principales empleados en el mercado, son los principales actores al momento de identificar las falencias en las competencias laborales de los trabajadores y, por tanto, la demanda de capacitación que se precisa para atender las necesidades en cada territorio o sector. El diseño del Programa BL toma en consideración este papel protagónico al convocarlo, en su modalidad de</p>

	Recomendación	Objetivo	Fundamentación
		capacitación generada por el Programa BL	<p>mandato, a determinar la demanda de capacitación. Sin embargo, en la mayoría de casos su participación es muy pasiva al delegar gran parte de las funciones en los OTIC.</p> <p>Dado la importancia de involucrar a las empresas, surge como recomendación que desde SENCE pueda darse a conocer el Programa BL entre las empresas para que puedan considerarlo como un insumo dentro de sus estrategias. En concreto, es necesario difundir directamente en los espacios de convocatoria de los empresarios (gremios, seminarios, congresos,..) la potencialidad del programa para apoyar el cumplimiento de metas tanto en el ámbito de la gestión de recursos humanos, como en las relaciones corporativas o de RSE. Si bien no puede desconocerse la importancia de contar con la colaboración de los OTIC, se considera también necesario una comunicación directa desde SENCE sin la intermediación de este organismo.</p>
4	<b><i>Diseñar e implementar de forma general un mecanismo de selección de postulantes.</i></b>	Mejorar la selección de los postulantes más adecuados y motivados, así como transparentar el proceso.	<p>Dos son los nudos críticos que aparecen de forma recurrente en los procesos asociados a la selección de los postulantes. Por un lado, y como consecuencia de la discrecionalidad que el diseño del programa entrega a los OTEC, la diversidad de diseños y formas de aplicación de mecanismos de selección de postulantes. Los que no siempre parecen ser los más adecuados para identificar aquellos que se adecuan y, principalmente, están más motivados para aprovechar de forma plena el proceso capacitador. Por otro lado, y en razón de esta misma discrecionalidad, las dificultades para auditar y validar los resultados de la selección por parte de un tercero.</p>

	Recomendación	Objetivo	Fundamentación
			<p>En este contexto, se recomienda diseñar un sistema de selección simple, basado en un cuestionario de preguntas cerradas o semi-cerradas para medir condiciones y motivación del postulante por parte de las ER u OTEC, susceptible de ser implementado en línea para ser aplicado al conjunto de los postulantes del programa. Este sistema permitiría, dada la facilidad para la automatización del procesamiento de datos, al SENCE complementar y contrarrestar la información del proceso de selección realizado por los OTEC.</p>
5	<p><b>Centralizar determinados lineamientos en la gestión de las prácticas laborales</b></p>	<p>Fortalecer la identificación y selección de las empresas más adecuadas para los beneficiarios del programa.</p>	<p>La evaluación realizada pone de manifiesto la diversidad de formas con las que los OTEC gestionan las prácticas laborales de los beneficiarios, así como la heterogeneidad de empresas que acogen estas prácticas. Una situación que es reflejo de las diferencias existentes entre los OTEC que participan en el programa en términos de las capacidades y recursos para entenderse con el ámbito empresarial, como de la propia importancia que sus encargados otorgan a las prácticas. Como resultado, en muchas ocasiones ni la empresa ni las condiciones son las más adecuadas para que se desarrollen estas prácticas.</p> <p>La recomendación que deriva de este diagnóstico es la necesidad de un mayor involucramiento del SENCE en la gestión de estas prácticas laborales interviniendo, principalmente, en los siguientes aspectos: a) definir las características básicas del tipo</p>

	Recomendación	Objetivo	Fundamentación
			de empresa donde puede realizarse; b) definir las condiciones generales de desarrollo de las prácticas; y c) convocar al mundo empresarial a integrar una bolsa de empresas interesadas en recibir practicantes bajo condiciones establecidas.
g	<b>Actualizar e integrar los procesos asociados a la ejecución de las dos modalidades del Programa BL través de un manual completo e integrado</b>	Aumentar los niveles de eficiencia en la ejecución del Programa, así como limitar los desvíos en la consecución de los logros propuestos por la falta de explicitación de procesos.	<p>La evaluación sobre los procesos asociados a la implementación de los procesos identifica un notable margen en la discrecionalidad con que se llevan a cabo actividades de gran relevancia para el éxito de los programas. En casos, como, por ejemplo, la elaboración de un diagnóstico de demanda o el manejo de información se puso en evidencia desviaciones sobre el proceso esperado, lo que repercute en costos en eficacia y eficiencia.</p> <p>A ello contribuye la falta de un manual de procedimientos que, de forma completa e integrada, permita pautar la secuencia de actividades. Si bien existe un conjunto de herramientas para este efecto, aparecen como instrumentos aislados, no siempre conocidos y, eventualmente, desactualizados.</p>

## ✓ Bibliografía

- Aro, P. (2001) Empleo y formación de jóvenes. Boletín Cinterfor, revisado en <http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ/boletin/151/pdf/pekka.pdf> el 22 de septiembre del 2011
- Cocco et al. (2011) Incidencia de la Formación en la obtención de un puesto de trabajo. Facultad de Ciencias Económicas - Universidad Nacional de Río Cuarto. Argentina.
- Barnechea, M., González, E. y Morgan, M.: "¿Y Cómo lo hace? Propuesta de Método de Sistematización". Taller Permanente de Sistematización-CEAAL-Perú, Lima, agosto de 1992, Cfr. Schön, Donald; "The Reflective Practitioner. How Professionals think in Action". New York Basic Books, Harper Colophon, 1983.p.9
- Barnechea, M., González, E. y Morgan, M.: *Morgan LA SISTEMATIZACION COMO PRODUCCION DE CONOCIMIENTOS Taller Permanente de Sistematización-CEAAL-Perú. Lima, junio de 1994*
- Blau, et al. (1996), "International Differences in Male Wage Inequality: Institutions versus Market Forces". Journal of Political Economy, 104(4), pp. 791-837.
- Granovetter, Mark (1973), The strength of weak ties, ASA: New York
- Lodola, G. (2009) "Vicios y Virtudes del Estudio de Caso en Política Comparada" Boletín Política Comparada. Enero/Abril Revisado en <http://catedras.fsoc.uba.ar/salvia/programa/Lodola.pdf> el 21 de septiembre del 2011
- Lynch, Lisa M. (1989), "Private sector training and its impact on the earnings of young workers", NBER WP n° 2872.
- Calvó-Armengo, A. (2006) Redes sociales y mercado laboral. Centre de recerca en economia internacional. Generalitat de Catalunya. Universitat Pompeu Fabra
- O.I.T.-PNUD (2009) Trabajo y Familia: Hacia nuevas formas de conciliación con corresponsabilidad social. Disponible en: [http://www.oit.org.mx/images/stories/publicacioneshome/pdf/trab\\_familiaOIT-PNUD.pdf](http://www.oit.org.mx/images/stories/publicacioneshome/pdf/trab_familiaOIT-PNUD.pdf)
- Cowan, K y Micco, A. (2005) El seguro de desempleo en Chile: Reformas Pendientes. Disponible en: [http://www.expansivaudp.cl/media/en\\_foco/documentos/29062005121724.pdf](http://www.expansivaudp.cl/media/en_foco/documentos/29062005121724.pdf)
- O.I.T. (2001) Heterogeneidad del empleo. Diferencias estructurales en la base empresarial del país.

- Recio,A.(1997) Trabajo, personas, mercados: Manual de economía laboral. Editorial Fuen economía.Barcelona
- Toharia Cortés,L.(1993)[El mercado de trabajo: teorías y aplicaciones](#). Alianza Editorial. España
- Pries,L. (2005) [Teoría sociológica del mercado de trabajo](#). Centro de Ciencias de Rhenania-Westfalia.Ashgate,USA



Fidel Oteiza, 1916 Of. 502 - Providencia - Santiago, Chile  
- Tfno. (562) 22696136 / 222052955