



## INFORME EJECUTIVO

---

# “EVALUACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN PROGRAMA BECAS FONDO CESANTÍA SOLIDARIO AÑO 2021”

LICITACIÓN N° ID 45-30- LE 22

---

Preparado para: el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo



Santiago, 16 de febrero del 2023

## I INTRODUCCIÓN

El presente documento es un resumen ejecutivo con los principales hallazgos del estudio realizado para Evaluar, desde la perspectiva de los distintos actores, el Programa Becas Fondo Cesantía Solidario ejecutado el año 2021.

Se presentan los principales resultados del estudio, desagregado en función de cada uno de sus objetivos específicos. Dando cuenta de las principales conclusiones y hallazgos identificados a partir del análisis.

## II OBJETIVO GENERAL DEL ESTUDIO

Evaluar la gestión, implementación y resultados del Programa BFCS año 2021, desde la perspectiva de los distintos actores involucrados en su ejecución, además de realizar un seguimiento laboral a los usuarios egresados.

## III PRINCIPALES RESULTADOS

### I.1 Caracterización de la población beneficiaria y potencial

Podemos resumir los hallazgos verificados en esta caracterización, su evolución temporal y las brechas con la población potencial en los siguientes aspectos:

- En general los **beneficiarios efectivos son mayormente mujeres**, acentuándose esta característica de la participación femenina en el Programa durante el año 2017, donde se alcanza al 63% de los participantes, para disminuir fuertemente el año 2018 y luego estabilizarse en valores cercanos al 55% los 3 últimos años. Se verifica **una mayor participación de las mujeres en el Programa**, con una brecha de 14 puntos sobre la participación de mujeres en la población potencial.
- En términos de las edades de beneficiarios, la evolución de la edad promedio no presenta una mayor variación en los 5 años analizados, destaca una **menor proporción de la población adulta sobre 55 años, respecto a su potencial**, la que se mantiene en términos evolutivos.
- Entre chilenos y extranjeros se tiene una distribución de usuarios muy similar para la población potencial y la población beneficiaria del total de los 5 años analizada, sin embargo, se debe poner atención **a la tendencia creciente** de participación de extranjeros en el Programa, lo que lleva a la máxima **sobre representación del año 2021 de 5,2 puntos porcentuales** por sobre su población potencial.

Las mayores brechas entre los beneficiarios y la población potencial se verifican al observar los distintos niveles educacionales de acuerdo con lo siguiente:

- Nos encontramos con una casi nula participación de los beneficiarios del Programa que sólo poseen el nivel educacional básico completo, así es como el 28,3% de la población potencial tiene una participación de solo un 2,4% en los cursos del Programa 2021, y a un 4,9% en los 5 años analizados, existe por tanto la necesidad de revisar la oferta de capacitación para este grupo, teniendo en consideración que estas personas son en su mayor proporción hombres de 36 o más años, seguidos por el grupo de mujeres de 36 a 55 años.
- También se observa una brecha de participación negativa para el nivel educacional media científica humanista completo, donde hay un déficit de participantes de 12,1 puntos porcentuales. Estas brechas se compensan con una mayor proporción de participación en otros segmentos de mayor nivel educacional.
- La distribución de participantes a nivel regional nos entrega resultados que plantean desafíos de focalización, al verificarse brechas regionales, **con regiones deficitarias en su participación y otras sobre representadas** en el Programa. En términos evolutivos, se observa también que las regiones en general sufren importantes variaciones de año en año, sin lograrse una estabilidad de cobertura regional. Es importante destacar los positivos resultados de distribución geográfica obtenidos los años 2018, 2019 y 2020, donde se logró disminuir la sobre representación de la Región Metropolitana, mejorando la cobertura en el resto del territorio.
- Respecto de la distribución de **los tramos RSH entre los participantes, se observa una fuerte similitud del perfil de ambas poblaciones (participantes, beneficiarios)**, con la sola excepción del tramo de 40 puntos del RSH, donde se verifica una brecha negativa de participación. Esta brecha del tramo de 40 puntos del RSH es producto de una baja participación de los hombres de este tramo en el Programa. **En términos de resultados anuales el año 2021 es el de mayor éxito en su penetración en este tramo con 48,5%, versus el 51,2 de su población potencial**
- En otro aspecto de la caracterización, las personas pertenecientes a los pueblos originarios quienes **alcanzan 5 puntos de sobre representación en el Programa en el periodo de ejecución 2021.**

Con relación a los hallazgos verificados en la evolución de las características de los usuarios efectivos y las brechas con la población potencial 2021, se destaca lo siguiente:

- **La evolución de la participación de extranjeros**, que tiene una tendencia creciente, por sobre su incidencia en el potencial del Programa.
- **La inestabilidad de los resultados regionales, que fluctúan importantemente de un año a otro, dejando déficit de cobertura regional.**
- **La subrepresentación masculina que se mantiene en las distintas versiones anuales** y que se intensifica en el tramo de mayor vulnerabilidad social.

- **La brecha negativa y sostenida en el tiempo del segmento del nivel educacional básico completo.** Con un solo episodio anual promisorio obtenido el año 2019, con 8,9 puntos de participación del segmento.

### III. 2 Principales motivaciones y expectativas con el Programa

La principal motivación mencionada por los usuarios participantes y no participantes; es el deseo de aprender, **adquirir o actualizar conocimientos en el mismo rubro**, es decir profundizar sus habilidades donde se desempeñaban al momento de quedar cesantes.

La encuesta a los egresados, nos indican que los rubros de mayor relevancia, antes de quedar cesantes, son las áreas de Servicios (21%), Administración (15%) y Comercio (14%).

Secundariamente aparecen como motivaciones para participar en las capacitaciones, (1) el validar o adquirir una licencia habilitante para un trabajo en particular que exige dicha acreditación; (2) obtener herramientas en función de comenzar o potenciar un emprendimiento; y (3) reinventarse y abrirse nuevos horizontes laborales aprendiendo nuevas destrezas para cambiar de rubro.

También se releva en los discursos de los participantes aquellos postulantes que realizan el curso de capacitación porque están convencidos de que es obligatorio para recibir el Seguro de Cesantía. Al respecto se levanta una brecha comunicacional que es preciso revertir, dada la importancia de **asegurar un acceso a la oferta disponible de cursos del Programa que asegure acceso a información clara y confiable en relación con los requisitos de la misma.**

En términos de expectativas; destacan dos de ellas como relevantes; una vinculada a la posibilidad de **reinsertarse laboralmente**, en consecuencia, algunos de estos usuarios participantes como no participantes, tenían algún grado de conocimiento respecto a la existencia de una fase de colocación laboral: y otra relacionada con obtener una **mejora salarial y/o puestos de trabajo de mayor responsabilidad**, a partir de la capacitación realizada.

### III. 3 Razones de cesantía de los postulantes y participantes, y motivos de no participación

En relación con las razones de cesantía de los postulantes y participantes se observan dos vertientes; la principal sustentada por los efectos de la pandemia, en termino de las restricciones sanitarias impuestas; y la secundaria correspondiente a la estructura propia del mercado laboral; por termino de contrato a plazo fijo.

En el contexto de las restricciones sanitarias derivadas por la pandemia los postulantes y participantes quedaron cesantes por **cierres de empresas o modificaciones de contrato** que no estuvieron dispuestos a aceptar o, en menor medida por necesitar **asumir labores de cuidado de miembros del hogar o de sí mismos**. Al respecto de acuerdo con información de la encuesta de egresados, antes de la cesantía, alrededor de un tercio de los usuarios tenía contrato a plazo fijo.

En cuanto a los postulantes no matriculados, pudimos identificar cinco razones que explican la no matriculación en los cursos a los cuales se inscribieron: (1) Aquellos que se inscribieron, pero que nunca más los volvieron a contactar; (2) los que quedaron sin cupo; (3) quienes postularon a un curso que no logró reunir la cantidad mínima de usuarios; (4) mujeres que debieron hacerse cargo del cuidado de algún familiar; y por último, (5) usuarios que encontraron trabajo.

### **III. 4 Análisis de los procesos del Programa**

#### **a. Organización y gestión del Programa**

En general las apreciaciones sobre la organización y gestión del Programa 2021, son negativas. Esto se fundamenta en primer lugar en el hecho de que una gran proporción de cursos tuvo que modificar su modalidad de presencial a e learning; lo que requirió de parte de los encargados regionales levantar la solicitud a los OTEC de la **reformulación metodológica** de los cursos, lo que impacta en la **demora de los plazos de los procesos necesarios antes de dar inicio al curso** y genera inquietud entre los OTEC cuya propuesta adjudicada y expertise corresponde a la modalidad presencial.

##### ➤ Presentación de ofertas, evaluación, selección y adjudicación

De acuerdo a la información levantada, fue posible observar que el medio principal por el que los proveedores se enteraron de la posibilidad de participar en la postulación fue, a través, de la página web de SENCE la cual consultan de manera de aplicar a aquellas ofertas donde poseen experiencia. Algunos de ellos indican que, durante el año 2021, SENCE realiza un proceso de convocatoria ampliado donde se invita a participar a algunos oferentes que también participaron el año 2020 y que fueron bien evaluados. Mientras que otros OTEC indican que se enteran del inicio de presentación de ofertas del Programa, dado que poseen años de experiencia previa con otros Programas SENCE y la institución los invita a participar del mismo.

Al respecto destacar que de acuerdo con las bases del Programa, las ofertas y sus respectivas coberturas que hayan resultado seleccionadas pueden mantener su calidad de “elegibles” más allá de la fecha fijada en las bases, mediante resolución fundada del Director Nacional, cuando se disponga de la asignación presupuestaria, en la medida que los cursos hayan sido favorablemente evaluados por los/as Directores/as Regional/es considerando el desempeño anterior en la ejecución del Programa, los resultados de los indicadores de deserción y la colocación laboral de los/las participantes capacitados, entre otras variables. Esto es considerado una fortaleza del diseño del Programa dado que genera continuidad en la oferta de aquellos OTEC con buen desempeño.

➤ Firma de convenios

Durante la ejecución del Programa en 2021, se realizó de manera virtual y no se levantaron dificultades para su suscripción. Al respecto **se reconocen los aprendizajes previos alcanzados por parte de los OTEC que ejecutaron en (2020) lo que pavimenta una adecuada realización del proceso.**

➤ Posterior a Firma de Convenio

En coordinación con los OTEC, se realiza una presentación de los equipos de trabajo, se realiza una reunión técnica dando paso a la creación de códigos de cursos en SIC. Luego de creados los códigos se establecen los plazos para realizar la difusión y el registro de los potenciales usuarios. Ni de parte de los encargados regionales ni de los OTEC se levantan observaciones en relación con este proceso. No detectándose brechas en este subproceso.

➤ Aprobación de tutor de Apoyo sociolaboral

Al respecto, algunos encargados que desempeñan funciones en regiones levantan dificultades observadas entre los OTEC para **encontrar profesionales con el perfil específico establecido para los tutores de Apoyo sociolaboral.** Argumentan en este sentido, que existe una escasez de profesionales con dicho perfil específico en regiones lo que junto con las **ajustadas remuneraciones que contempla el Programa para el pago,** dificultan la contratación de profesionales idóneos para desempeñar las diversas funciones establecidas por el Programa. También se mencionan dificultades de parte de los encargados regionales para **verificar las competencias de dichos profesionales** donde indican que el currículum puede establecer información que no es veraz y dado que es preciso también acreditar experiencia en trabajo con población vulnerable, empleabilidad hacia salidas de trabajo dependiente, conocimiento del mercado laboral local y gestión de empleo, la verificación de lo anterior se dificulta dado que los documentos adjuntados por los OTEC durante la postulación a los cursos para verificar lo anterior corresponden principalmente a boletas de honorarios.

➤ Acuerdo Operativo

Debido a los retrasos en los distintos procesos del Programa 2021, tanto **el desarrollo y/o carga de cursos de cursos como el inicio de los cursos se realiza de manera simultánea**. En este sentido se destaca la flexibilidad del Programa para la realización de estos procesos de manera paralela, sin embargo, dado que el desarrollo y/o carga de cursos y el inicio de los cursos están diseñados para ser ejecutados en distintos momentos se levanta una brecha, en relación con el diseño del Programa.

➤ Supervisión

Relacionado con la supervisión se evidencian, **confusiones conceptuales entre los procesos de supervisión y fiscalización**, también se observan **distintos niveles de profundidad en el conocimiento que poseen los encargados regionales** en relación con este punto. Esto es considerado una brecha dado que son los encargados regionales quienes deben asegurar la correcta ejecución del Programa y son a su vez, los encargados de ejecutar la supervisión.

Debido a la pandemia en 2021 **no fue posible realizar supervisiones presenciales**, de manera transversal se levanta la evidencia de que se realizaron supervisiones on line previas al inicio de cursos en una gran cantidad de cursos. Para ello se utiliza correo electrónico, zoom, y teléfono.

➤ Inicio de curso

En la ejecución 2021, debido a las dificultades para acceder de manera directa a los beneficiarios que cumplen los requisitos establecidos por el Programa, y dada la vinculación con el proceso de inicio de cursos, se observan dificultades en la suscripción del Acuerdo Operativo.

Asimismo, se reconoce que debido a las dificultades para proveer de un número mínimo de matriculados se generan **retrasos en el inicio de los cursos**. En este sentido, si bien los cursos pueden ser iniciados con un número mínimo de 10 usuarios esta opción no es rentable para los OTEC.

Debido a dichas dificultades para el periodo de ejecución del Programa en 2021 de manera transversal, se declara la prórroga del inicio de una gran cantidad de cursos. Si bien la prórroga en el inicio de cursos se contempla dentro del diseño del Programa, reviste una dificultad para el Programa **ejecutar de manera tardía**.

## **b. Soporte y asistencia técnica desde el nivel central**

A partir del discurso de los encargados regionales la asistencia técnica brindada desde el nivel central se caracteriza por la **entrega de directrices claras y un acompañamiento permanente** para resolver consultas específicas, dudas y aclarar confusiones en relación con procesos específicos de ejecución del Programa.

En relación con el soporte brindado desde el nivel central de manera transversal se levantan observaciones y dificultades relacionadas con la **estabilidad de los distintos sistemas dispuestos por SENCE**. Esto principalmente se refiere a la caída tanto de SIC como del Aula Digital. Al respecto desde los OTEC se levanta una hipótesis explicativa relacionada con la capacidad de los sistemas operativos del Aula Digital que se encuentra desarrollada en Moodle versión 3.7 siendo que actualmente Moodle ofrece una capacidad de 4.0. Esta baja capacidad tecnológica del sistema a juicio de los OTEC podría explicar las constantes caídas de ambos. En consecuencia, a juicio de los OTEC es preciso **incrementar la capacidad de los sistemas operativos** de SENCE para enfrentar adecuadamente su tarea.

Otro punto levantado en relación con el soporte brindado desde el nivel central a través de las entrevistas a encargados regionales durante la finalización de cursos del Programa en su versión 2021, se refieren a **inconsistencias al cruzar información entre el sistema SIC y Aula Digital**, lo que generó dificultades y necesidad de revisar manualmente la información registrada en el Sistema con la consiguiente incertidumbre y retraso de procesos importantes dentro del Programa. Las dificultades se asocian a errores en el Gestor Intermedio.

La evaluación que realizan los encargados regionales en torno a las plataformas propias del ejecutor, apuntan por un lado a la necesidad de estandarizar las mismas dada la diversidad de plataformas diferentes y asegurar un nivel de calidad mínimo. Las dificultades mencionadas por los encargados regionales apuntan en la mayoría de los casos a **problemas derivados con el diseño de las mismas y con dificultades para ordenar los contenidos** de acuerdo a una lógica que permita verificar que los usuarios entiendan los contenidos, de manera de desarrollar el curso en un ambiente didáctico y pedagógico. Sin embargo, de acuerdo a las bases del Programa la normativa del diseño y orden de los contenidos esta claramente especificado en las mismas.

## **c. Gestión de las direcciones regionales**

En términos generales, la gestión de los encargados regionales es descrita por ellos como una **labor permanente de día a día y de acompañamiento cercano** tanto a los proveedores que no poseen experiencia anterior, como así también a los proveedores que poseen experiencia previa, para apoyar los diferentes procesos

involucrados. Donde los énfasis de la tarea consisten en entregar respuestas con rapidez y centrarse en el cumplimiento de la ejecución del Programa dentro de los plazos establecidos en las bases del Programa. Al respecto los encargados reconocen como fortaleza su experiencia para solucionar problemas.

Como segundo punto, se levanta de parte de los encargados regionales el hecho de que algunos encargados **no poseen dedicación exclusiva al Programa**, esto impacta en una adecuada ejecución y gestión, dado que los profesionales declaran tener que compartir su tiempo entre más de un Programa y entre labores relacionadas con trabajo administrativo y de gestión. Esto es considerado un nudo crítico en la gestión e implementación del Programa.

De parte de los proveedores se declara una **alta valoración de la labor y rol que cumplen** los encargados regionales del Programa en cada región. En este sentido, algunos proveedores mencionan la dificultad adicional que revistió para ellos, la ejecución del Programa en 2021, en una región del país, donde el cargo de encargado regional estuvo vacante por alrededor de tres meses, con las consiguientes repercusiones para una adecuada ejecución por parte de los proveedores de los cursos de capacitación. También se levantan relatos que mencionan el recambio dentro de los equipos dispuestos por SENCE en algunas regiones como también de parte de los OTEC.

Esto evidencia brechas en el apoyo brindado por parte de algunas Direcciones Regionales, donde **debido a dificultades derivadas por falta o rotación de personal** no se brinda la orientación y apoyo a algunos OTEC, siendo que los encargados regionales de SENCE deben velar por la correcta ejecución del Programa. Esto es considerado una brecha en la ejecución del Programa en 2021.

Por otra parte, se declara tanto de parte de los proveedores que imparten cursos de capacitación en más de una región como de parte de los encargados regionales la **solicitud de documentación distinta para gestionar un mismo proceso**. Específicamente se refieren a la documentación solicitada para gestionar el Pago de Estado de Avance que gestiona la unidad de pagos en ambas direcciones regionales.

Otro de los hallazgos levantados durante las entrevistas realizadas a los encargados regionales se relaciona con la demanda por tener mayor autonomía para resolver asuntos relacionados con el **cambio y modificación de un curso desde una comuna a otra**. Al respecto se solicita mayor flexibilidad desde el nivel central donde en ocasiones indican que se imponen restricciones y límites a la misma, lo que se considera negativo dado que desde la dirección regional existe un conocimiento más acabado de la oferta de cursos más pertinente a nivel comunal,

esto los habilita para decidir al respecto. El procedimiento descrito en el diseño del Programa considera que este cambio de comuna lo solicita SENCE al proveedor y que en caso de que éste acepte el traslado, es el director regional quien aprueba el cambio generándose la suscripción de un nuevo Convenio de Condiciones Generales de Ejecución.

#### **d. Proceso de convocatoria y difusión a los usuarios**

Desde la perspectiva de los encargados regionales y los representantes de los OTEC, la difusión y convocatoria es uno de los nudos más críticos del Programa. Pero no debido a la falta de convocatoria o difusión del Programa, sino que referido al perfil específico de beneficiarios activos del Programa y a la imposibilidad de acceder de manera directa a la base de datos de AFC, para tener acceso a un registro oficial a los datos de potenciales usuarios del Programa. Respecto al **medio inicial**, se mencionaron principalmente las redes sociales y AFC Chile. En menor medida, también se identificó un grupo de usuarios que se enteraron del Programa cuando estaban en búsqueda de trabajo, capacitaciones o bonos y encontraron los cursos navegando por internet.

A otro conjunto de usuarios les llegó un correo de SENCE informando acerca del Programa, les contó una amistad o les comentaron desde otra institución pública. Por otra parte, el **medio buscado** fue preferentemente la página de SENCE y en menor medida, algún OTEC que ya conocían o acudían presencialmente a las oficinas de SENCE.

Respecto a los **mecanismos de difusión** de SENCE, la práctica de difundir a través del envío de mailing masivos a la base de beneficiario, es criticada por algunos proveedores con cursos presenciales, que requieren sólo difusión regional, pero valorado por la mayor parte de los que OTEC que ejecutaron cursos online. No obstante, lo indicado en la normativa que indica que este proceso es de responsabilidad del ejecutor, en la práctica la difusión y convocatoria es una acción que se lleva a cabo **de manera conjunta entre SENCE y proveedores**.

Se considera una fortaleza del Programa, el apoyo brindado por parte de los encargados regionales a la difusión de los cursos y las gestiones de coordinación con las OMIL, y municipios para matricular a los beneficiarios del Programa esto contribuye a una adecuada ejecución del Programa.

#### **e. Proceso de postulación y selección de usuarios al Programa**

Desde los usuarios la evaluación del portal de postulación, destacan como facilitadores de su uso, un diseño moderno y visualmente atractivo, mientras que, por otra parte, los factores obstaculizadores identificados se relacionan con la **dificultad para utilizar los filtros, dificultad para encontrar cursos disponibles en la región de residencia e inestabilidad de esta**.

En relación con la **descripción de los cursos** contenida en el portal de postulación, a juicio de los participantes, en algunos cursos la descripción del mismo coincide con los objetivos y metodologías desarrolladas durante la Fase Lectiva del curso, mientras que a juicio de otros usuarios en ocasiones la descripción de la metodología de un curso no se condice con el desarrollo de la misma, evidenciando falencias metodológicas y en algunos casos sobredimensionando el campo laboral y rol a desempeñar una vez egresados del curso.

De manera general se sugiere de parte de algunos proveedores, implementar **medidas para agilizar la formalización de la gestión de matrícula**, específicamente relacionadas con el envío del voucher y documentación vía electrónica por parte de los participantes, situación que se agudiza en personas de mayor edad, lo que retrasa y en ocasiones representa una barrera para la formalización de la matriculación de los postulantes.

En relación con el proceso de selección de usuarios realizado por los tutores de Apoyo sociolaboral, los profesionales reconocen la importancia de seleccionar a aquellos postulantes que durante la fase de Diagnóstico y Selección aportaron información relevante, destacando que les permite conocer a los usuarios y de cierta manera **predecir su desempeño** y **evaluar las condiciones potenciales de permanencia en el curso**.

Se detectan **brechas referidas a la comunicación de los resultados del proceso de diagnóstico y selección**, el cual debe ser informado desde los OTEC a los potenciales usuarios del Programa, contacto que es registrado en SIC. Al respecto, se presume por un lado que pueden existir OTEC que ingresen esta información al sistema pero que no la comuniquen a los usuarios, o puede ser que no ingresan esta información al sistema y tampoco la comuniquen a los usuarios. Desde otra mirada desde el discurso de los postulantes no matriculados se detecta un alto número de personas que, si bien postulan al Programa, nunca más son contactadas por el OTEC. No se les informa si no son seleccionados, si no existen cupos o si el curso no se ejecuta por falta de estudiantes.

### **III. 5 Evaluación del diseño y la ejecución de los componentes del Programa**

#### **a. Fase lectiva de cursos de capacitación**

Relacionado con los aprendizajes y certificados la mayor parte de los usuarios participantes de las capacitaciones valoran los aprendizajes recibidos, y la adquisición de herramientas que no pensaron que iban a aprender. De esa forma, se sienten **más capacitados y con más habilidades que antes** de haber realizado

el curso, mencionando haber aprendido las competencias necesarias para mejorar en el rubro donde se desempeñaba antes de estar cesante.

Otro punto destacado dentro de la Fase Lectiva es el **retraso y no cumplimiento de la entrega de certificados de aprobación del curso**, esto es considerado un elemento de extrema relevancia para los participantes, pues éste acredita la capacitación, y en algunos casos incluso es una condición habilitante para acceder a nuevos puestos de trabajo. En este sentido, existieron algunos casos en que los usuarios perciben que se demoraron mucho en entregárselos, y otros en que el certificado no había sido recibido por los usuarios hasta la realización del presente estudio.

#### **b. Componente de Apoyo sociolaboral**

Si bien el Apoyo Sociolaboral es un componente obligatorio del Programa, el principal hallazgo pesquisado en las entrevistas es que dentro de los usuarios que participan del Programa, **algunos declaran que recibieron dicho apoyo mientras otros usuarios declaran no haberlo recibido**. Esto podría relacionarse con que los usuarios olvidaron haber recibido el mismo, debido a que no les resultó significativo el aporte de esta fase. En cuyo caso esto es considerado un nudo crítico en la implementación del Programa de 2021 dado el énfasis que el Programa le brinda a este componente.

Sobre la articulación entre el Apoyo sociolaboral y los facilitadores, hubo dos posiciones contrapuestas en el sentido de que **algunos facilitadores desconocen la existencia del componente**, y otros indican disponer de un **horario limitado que no les permite realizar tareas en conjunto**. Sin embargo, se evidencia que tanto de parte de los Apoyo sociolaborales como de parte de los facilitadores un discurso acerca de lo positivo y necesario que es realizar tareas en conjunto, pero esto es visto como una iniciativa personal reservada a la discrecionalidad de cada uno de ellos y no como un requisito establecido por el Programa. Esto es considerado una brecha en el diseño del Programa, dado que no fue posible levantar evidencia relacionada con: “la efectiva conformación de equipo con los facilitadores de los módulos técnicos y transversales a fin de intercambiar información respecto de cada uno de los participantes y sostener, al menos, dos reuniones de retroalimentación durante la Fase Lectiva”.

También se levantan sugerencias para optimizar la ejecución del componente las que refieren a la importancia de **revisar y actualizar las herramientas metodológicas utilizadas para registrar la ejecución de cada una de las etapas del componente** (referidas a los anexos Anexo N°1-A, Ficha de Orientación, Anexo N°2, Anexo N°3-A, y Anexo N°4-A). Las sugerencias se concentran en sintetizar las dimensiones evaluadas o formular un menor número de preguntas para evaluar cada una de ellas, considerando también realizar un ajuste en el lenguaje de las mismas de manera de facilitar la aplicación de las mismas. También se levanta

algunos Apoyo sociolaborales las demanda por incorporar un módulo obligatorio de apresto laboral que sea impartida durante la etapa de orientación.

### **c. Proceso de inserción laboral**

Debido a la contingencia sanitaria, la ejecución del componente inserción laboral se dificulta. Esto es evaluado por SENCE y flexibiliza la obligación de los oferentes respecto a su cumplimiento. Debido a ello y a las dificultades de contexto, relacionadas con las barreras para realizar gestiones de manera presencial para la inserción laboral, y debido a las dificultades para concertar citas e learning con empresas, no es posible levantar una evaluación acabada del mismo dado que **no se evidencian con certeza procesos de inserción laboral derivados de las gestiones propias del componente del Programa.**

Sin embargo algunos de los hallazgos levantados señalan que por el lado de los usuarios, la mayoría de ellos **no sabía de la existencia de este componente**, sin embargo, hubo un grupo que sí estaban al tanto y que por ende, les generó desilusión la suspensión de este componente, puesto que algunos refirieron tener expectativas respecto a una eventual reinserción laboral a través del Programa; se identificó sólo un caso colocación efectiva y algunas entrevistas con empresas, estos últimos no lograron la inserción laboral, debido a que estimaron que las condiciones laborales no les resultaban convenientes, o bien, porque no pasaron la etapa de entrevista. No obstante, dichos resultados, aquellos **usuarios valoran el apoyo brindado por las tutoras de Apoyo sociolaboral**, básicamente en relación con la confección de sus currículums y en la preparación de la entrevista laboral.

Se destaca la opinión de un grupo de OTEC que sugieren que la fase de colocación laboral sea eliminada del Programa, argumentando que la vocación principal de los OTEC se relaciona con enseñar y no con encontrarles un trabajo a los usuarios.

Se levantan dificultades en la ejecución de este componente debido a que en ocasiones la **región de residencia del usuario no coincide con la región donde se encuentra el Apoyo sociolaboral**. Al respecto si bien el componente de Apoyo sociolaboral considera el pago de montos para financiar el traslado derivado de gestiones de inserción laboral, a partir de las entrevistas finalmente no fue posible levantar hallazgos relacionados a lo anterior.

Otro de los factores declarados como barreras del proceso de inserción laboral se relaciona con las altas expectativas de remuneraciones de los usuarios del Programa, lo que contribuye a dificultar la ejecución de la misma, debido a su negativa a postular a cargos con un nivel de remuneraciones que a su juicio no es adecuado.

### III. 6 Evaluación de la oferta de capacitación

**a. Determinar si la disponibilidad de los oferentes y los intereses de los usuarios se ajustan a esa oferta. Considerar también el análisis de las postulaciones de los oferentes a los llamados**

A partir del análisis cualitativo, respecto de la disponibilidad de la oferta, se observa que una gran proporción de usuarios declara su conformidad con los contenidos de los cursos dado que responden a sus motivaciones y necesidades de capacitación.

El análisis cuantitativo del proceso de convocatoria y de postulación, de cursos al Programa 2021, muestra que sus resultados son exitosos, en términos del interés que despierta en participar y ofertar cursos, mostrando una aceptación de las características de competencia que las bases de SENCE presentan al mercado de las OTEC del país.

Los resultados del proceso de postulación de los OTEC a cursos del Programa 2021, observa una mayor concentración de cursos en aquellas regiones donde existe una mayor población potencial del Programa.

Sin embargo, de acuerdo al análisis de cursos habilitados por área no se percibe de manera clara una articulación entre la matriz productiva regional y la oferta de cursos. Al respecto se sugiere profundizar en los mecanismos que permitan articular la oferta en relación con la vocación productiva de cada región de manera clara y evidente. De parte del discurso de los usuarios se levantan sugerencias orientadas a fortalecer la oferta de cursos con una mirada del perfil productivo regional y cursos específicamente diseñados para la mujer.

**b. Analizar la demanda por capacitación, tanto desde la perspectiva de los proveedores como de los usuarios**

Los hallazgos relacionados con la demanda por capacitación de parte de los usuarios evidencian que en ocasiones la misma no es posible de satisfacer debido a que existen cursos que no se imparten en una determinada comuna o región.

Por otra parte, se evidencia una disminución de usuarios entre los procesos de postulación y matrícula, que alcanza a un 16% a nivel general. La mayor efectividad (menor diferencia) entre los cupos disponibles y las matrículas alcanzadas corresponden a las áreas de Idiomas y Comunicación, Electricidad y Electrónica, seguidos muy de cerca por Comercio y Computación e Informática. La menor efectividad (mayor diferencia) entre los cupos disponibles y las matrículas alcanzadas se dan en las áreas de Industria Manufactureras, Agropecuario y Servicios.

### **c. Analizar la pertinencia de la oferta formativa**

El análisis de la pertinencia de la oferta formativa reconoce el rol del Observatorio Laboral en relación con la información cuantitativa que aporta y la información acerca de la demanda de puestos de trabajo a nivel regional, sin embargo, se realizan observaciones relacionadas con la actualización de la información sobre la cual el Observatorio levanta la oferta de cursos.

Se establece una relación entre pertinencia y tipo de salida de curso, se sugiere incluir cursos con salida independiente, así como también levantar metodologías de trabajo para el proceso de levantamiento de oferta de cursos que considere la caracterización de la demanda que poseen los usuarios, los Encargados regionales y OTEC.

## **III. 7 Seguimiento laboral a los usuarios egresados**

La encuesta de seguimiento laboral realizada a los egresados del Programa 2021, permite detectar que el 73% de los egresados encuestados declaran estar actualmente ocupados, un 20% desocupados y un 7% inactivos.

Solo un 9% de los ocupados declara que el Programa, durante o al finalizar, incidió en conseguir la actividad laboral actual.

En general, respecto del **curso de capacitación, los egresados lo valoran** en la medida que 6 de 10 considera que sus habilidades o conocimientos mejoraron o aumentaron después de realizado; **este nivel de logro no resulta del todo satisfactorio** si consideramos que las entrevistas a los diversos actores; incluidos los beneficiarios, dan claras luces de **los aspectos que pueden ser mejorados.**

En relación directa con la capacitación, de los egresados ocupados; solo el 41% estaría en una actividad laboral relacionada con los contenidos aprendidos en ella, y un 54% estaría aplicando en su actividad actual los contenidos aprendidos.

En general podemos concluir que **los egresados ocupados del programa BFCS actualmente tienen una actividad laboral de menor calidad que la que poseían pre-cesantía.** Esta aseveración es factible de realizar al indagar en aspectos vinculados al tipo de relación laboral contractual; detectándose más independientes no formalizados y condiciones de protección social de menor cobertura.

#### IV Conclusiones de la evaluación

La presente evaluación de la gestión, implementación y resultados del Programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2021, desde la perspectiva de los distintos actores involucrados en su ejecución y la realización de un seguimiento laboral a los usuarios egresados, permite concluir que:

En general el Programa es evaluado positivamente por los diferentes actores; sin que por ello quede exento de críticas.

De manera transversal, se reconoce que el desarrollo del Programa en un contexto marcado por las consecuencias sociales, económicas y sanitarias derivadas de la pandemia implicó una serie de dificultades, que exigieron flexibilidad y adaptación a las circunstancias, por parte de todos los actores entrevistados.

La evaluación de la **gestión del Programa** en general es negativa, siendo su principal desafío su realización en tiempos de pandemia. En este sentido la organización y gestión fue sometida a prueba en los tres componentes del Programa, obligando a la no presencialidad de la fase lectiva y de apoyo sociolaboral, y a la ejecución del componente inserción laboral en un escenario de baja oferta laboral.

La evaluación de la **implementación del Programa** es realizada por los distintos actores, bajo el conocimiento y comprensión de las condiciones del contexto sanitario y sus consecuencias. En este sentido la implementación sufrió retrasos principalmente de inicio de los cursos, debido por una parte a la dificultad del cambio de modalidad de la fase lectiva y por otra las dificultades para alcanzar el número mínimo para comenzar el curso.

#### **En relación a cada uno de los objetivos planteados, podemos indicar que:**

Desde la Caracterización de los beneficiarios las principales brechas se dan por el nivel educacional de los beneficiarios. De hecho, el nivel básico completo que está presente en un 28% en la población potencial solo alcanza a un 2% en los beneficiarios 2021, y a un 5% en los últimos 5 años. Por tanto, no es el efecto de la pandemia lo que explica esta situación, la que también se detecta en relación a la educación media humanista completa, presente en un 43% en la población potencial y solo en un 30% en la versión 2021. Son los beneficiarios de educación superior completa e incompleta quienes están sobre representados en los beneficiarios del programa.

La principal **motivación** mencionada por los usuarios, para su participación en el programa está dada por el deseo de aprender, adquirir o actualizar conocimientos en el mismo rubro, lo que es ratificado por la visión de los Tutores de Apoyo sociolaboral. Secundariamente aparecen como motivaciones, (1) el validar o adquirir una licencia habilitante para un trabajo en particular que exige dicha acreditación; (2) obtener herramientas en función de comenzar o potenciar un

emprendimiento; y (3) reinventarse y abrirse nuevos horizontes laborales aprendiendo nuevas destrezas para cambiar de rubro.

Las **expectativas** están relacionadas, principalmente con poder reinsertarse laboralmente y de optar a una mejora en ingresos y/o cargos de mayor responsabilidad.

En cuanto a las **razones cesantía** se observan dos vertientes; la principal sustentada por los efectos de la pandemia, en término de las restricciones sanitarias impuestas; y la secundaria correspondiente a la estructura propia del mercado laboral, por término de contrato a plazo fijo. Respecto a esto último la encuesta de egresados arroja que alrededor de un tercio de ellos estaba en este tipo de contrato antes de su cesantía.

Respecto de los motivos de no participación de postulantes, principalmente están relacionados a la ejecución del Programa y no a los usuarios. Entre ellos el hecho de que no los volvieron a contactar o no quedaban cupos, o no se logró reunir la cantidad mínima de participantes.

#### **En relación con los Procesos del Programa:**

La **organización y gestión del Programa** presentó múltiples inconvenientes que derivaron en un tardío inicio de los cursos. Los nudos críticos identificados son las dificultades para alcanzar un número mínimo de matriculados y el impacto en una proporción importante de los OTEC que tuvieron que reformular metodologías de fase lectiva y de Apoyo sociolaboral.

La **asistencia técnica** desde el nivel central es evaluada positivamente en término de que entrega directrices claras y un acompañamiento permanente para resolver consultas específicas, dudas y aclarar confusiones en relación con procesos específicos de ejecución del Programa. En cuanto al soporte técnico brindado desde el nivel central de manera transversal se levantan observaciones y dificultades relacionadas con la estabilidad de los distintos sistemas dispuestos por SENCE.

Desde los encargados regionales se releva que la estabilidad de los sistemas es un foco crítico durante la fase lectiva ya que incide directamente en la necesidad de reprogramar algunas sesiones de los cursos.

En término de soporte a los OTEC, estos relevan la necesidad de contar con un soporte 24/7 o al menos en todo el horario de los cursos.

En cuanto a la **gestión de las direcciones regionales**, en general es bien evaluada por parte de los OTEC. Un aspecto que relevan desde las mismas direcciones regionales es la necesidad de contar con reunión explicativas, más que informativas, de los procesos, plazos y procedimientos involucrados en el Programa, en cuanto esto ayudaría a homologar criterios. Y un nudo crítico que mencionan ellos mismos, es lo referido a mayores atribuciones durante el proceso de ejecución

del programa, tales como la participación activa en la formulación de la oferta para su región.

El **proceso de difusión y convocatoria** fue uno de los procesos donde se observan el mayor interés por aportar puntos de vista de los actores llamados a evaluarlos durante las entrevistas (OTEC, Encargados Regionales y usuarios). Ello debido a que es un proceso considerado crítico para los resultados del programa.

La falta de claridad de los OTEC de su responsabilidad en la difusión y convocatoria de los cursos es un nudo crítico, junto a las formas y énfasis con que abordan los encargados regionales el apoyo al proceso a nivel local.

El proceso de **postulación y selección de usuarios** es en general bien evaluado por los postulantes, en término de la plataforma de postulación como de la información disponible en ella. Desde los encargados regionales y OTEC se releva la falta de postulantes que cumplan los requisitos del programa, pues pese a los esfuerzos desplegados para realizar un adecuado procesos de selección y acompañamiento no se logran las matrículas mínimas para alto porcentaje de los cursos.

#### **En relación con los Componentes del Programa:**

De la **fase lectiva** existe una positiva evaluación de los OTEC por parte de los beneficiarios, en términos de un adecuado trato y acompañamiento realizado durante todo el proceso, especialmente en la postulación y durante el desarrollo del curso. Los encargados regionales, relevan que algunos OTEC no tenían el expertise necesario para el cambio de modalidad de presencial a e – Learning.

En relación con **los facilitadores**, ellos reciben la mejor evaluación de los usuarios, valorando las metodologías utilizadas y la disposición para responder consultas y brindar apoyo. Esta buena evaluación de los facilitadores, la comparten también los encargados regionales.

Sobre la articulación entre los tutores de apoyo sociolaboral y los facilitadores se encuentra una brecha de desconocimiento del rol asignado en el programa a esta relación.

En cuanto a las **herramientas y materiales** existe una posición mayoritaria de referencias positivas desde los usuarios, especialmente asociadas al rol de los facilitadores y su preocupación para que los participantes recibieran sus materiales de forma adecuada. Transversalmente entre los actores se destaca como positivo que los contenidos estaban disponibles en la plataforma de forma continua; se destaca también la diversidad de materiales que se presentan en el aula digital.

La mayoría de los usuarios se sintieron conformes con la **duración de las capacitaciones**. Entre facilitadores y proveedores, mencionan disconformidades respecto de la capacitación, considerándola insuficiente en algunos casos o

excesivas en otros. Las **jornadas** en las que se imparte la capacitación, son bien recibidas por los usuarios que se sintieron cómodos con los horarios, en especial aquellos que cursaron cursos on line.

El **subsidio por día asistido** es transversalmente bien evaluado y se detecta un uso asociado al objetivo para el cual fue recibido. El seguro de accidente es en general desconocido por los participantes.

La **obtención de los certificados** es un elemento de extrema relevancia para los participantes, pues éste avala la capacitación y en algunos casos incluso es una condición habilitante para acceder a nuevos puestos de trabajo; en ese sentido destacamos las críticas de quienes percibieron una excesiva demora en su entrega.

Es importante considerar que un 41% de los matriculados desertó en la versión 2021, y aquellos **desertores** entrevistados entregan como principal argumento para aquello la priorización de la actividad laboral por sobre la continuidad de la capacitación. El resto de los actores confirman este motivo como el principal.

La evaluación que hacen la mayoría de los usuarios del **Apoyo sociolaboral**, y en específico de la labor de orientación de los tutores, es en general positiva. Sin embargo, nos encontramos un grupo de usuarios que declaran no haber recibido ningún apoyo sociolaboral.

Se relevan críticas, tanto de los usuarios como desde los mismos tutores respecto de algunos de los instrumentos utilizados en su tarea, específicamente el referido a Plan de acción, por ser extenso y complejo de desarrollar, proponiendo una revisión de éste. En cambio, el FODA es el instrumento de mejor acogida entre los usuarios y tutores.

Fue posible identificar que en la ejecución del programa 2021 se flexibilizó la aplicación del componente de **inserción laboral**, debido a las complejidades generadas por la pandemia. La mayoría de los usuarios no sabían de la existencia de este componente, y el grupo que sí sabía de su existencia expresó desilusión por el no cumplimiento de esta etapa.

Desde los tutores de apoyo sociolaboral hay una fuerte dificultad de desarrollar esta etapa, considerando que los usuarios residían en regiones distintas a las que ellos tenían acceso a colación, y casos en que el usuario rechazaba las ofertas y/o las condiciones laborales. Y desde los encargados regionales, quienes confirman lo informado por los tutores, relevan además que a los OTEC les dificulta cumplir con este componente porque no cuenta con el expertise necesario para llevarlo a cabo.

En cuanto a la **evaluación de la oferta** de capacitación, ésta es en general positiva, en tanto del interés mostrado por los OTEC en participar en las postulaciones, como en la positiva evaluación de los contenidos de las capacitaciones que realizan los

usuarios, respondiendo plenamente a sus expectativas de profundizar los conocimientos de su oficio o profesión.

Si bien no hay elementos cuantitativos que indiquen, en términos generales, falta de la pertinencia de la oferta, los encargados regionales señalan que sería deseable incorporar las necesidades que expresen los usuarios de una determinada región. También relevan que existen áreas de capacitación que no están cubiertas por el programa, por lo que sugieren levantar cursos diseñados desde los OTEC dada su experiencia local, especialmente de cursos con salida independiente.

Finalmente, **la encuesta de seguimiento laboral a los egresados del Programa BFCS 2021:**

Da cuenta de un importante nivel de inserción laboral de los egresados; constatándose que esta situación responde minoritariamente a acciones directas de inserción realizadas por el Programa, dada la bajísima aplicación de este proceso el año 2021, debido a las complejidades suscitadas a partir de la pandemia.

Predominan los egresados que tienen una positiva valoración del curso de capacitación realizado al conseguir aumentar sus habilidades y conocimientos; específicamente consideran que los principales aportes del curso están más bien en torno a la adquisición de habilidades blandas; como son: aclarar fortalezas y debilidades como trabajador y ayudar en tener más seguridad en sí mismo y sus habilidades.

Otra importante conclusión es que los egresados que declaran estar en la condición laboral de **ocupados** al momento del estudio, contaban con una actividad laboral de menor calidad que la que poseían pre-cesantía; percibiendo además, que lo menos logrado con la capacitación es el efecto que ésta tuvo en los ingresos y la incidencia en encontrar un trabajo relacionado con la especialidad laboral. Lamentablemente el alcance del presente estudio, no nos permite discriminar si este resultado está influido por las condiciones del mercado laboral en un periodo macroeconómico de baja actividad, ni cuantificar el efecto de esta condición de mercado.