



INFORME FINAL

“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 2023

TABLA DE CONTENIDO

I	ANTECEDENTES	6
II	OBJETIVOS DE LA CONSULTORÍA	6
II.1	Objetivo General.	6
II.2	Objetivos Específicos.	6
III	METODOLOGÍA	7
III.1	Análisis de datos secundarios.	8
III.2	Levantamiento cualitativo de entrevistas a actores claves.	8
III.2.1	Muestra cualitativa	8
III.3	Levantamiento cuantitativo de encuesta a egresados del Programa.	9
III.3.1	Universo y marco muestral	9
III.3.2	Diseño muestral	9
III.3.3	Instrumento de Medición y Análisis de resultados	10
IV	PRINCIPALES RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL PROGRAMA BFCS 2021	12
IV.1	Caracterización de la Población Beneficiaria y Potencial	12
IV.1.1	Caracterización de los beneficiarios efectivos del Programa desde el año 2017 al 2021	12
IV.1.2	Brechas de Caracterización beneficiarios y población Potencial	21
IV.1.3	Síntesis de hallazgos caracterización beneficiarios y población potencial del Programa	37
IV.1.4	Conclusiones y recomendaciones de la Caracterización	38
IV.2	Motivaciones, expectativas y valoración del Programa	39
IV.2.1	Motivaciones y Expectativas de los Usuarios	39
IV.2.2	Valoración del Programa	40
IV.3	Razones de cesantía de los postulantes y participantes. Y motivos de no participación.	43
IV.3.1	Razones de cesantía de los postulantes y participantes	43
IV.3.2	Motivos de no participación de postulante	44
IV.4	Análisis de los procesos del Programa	45
IV.4.1	Organización y gestión del Programa.	45
IV.4.2	Soporte y asistencia técnica desde Nivel Central.	58
IV.4.3	Gestión de las direcciones regionales.	64
IV.4.4	Proceso de convocatoria y difusión a los usuarios.	67

IV.4.5	Proceso de postulación y selección de usuarios al programa.....	72
IV.5	Evaluación del diseño y la ejecución de los componentes del Programa.....	77
IV.5.1	Fase lectiva de cursos de capacitación	77
IV.5.2	Componente de Apoyo sociolaboral.	87
IV.5.3	Proceso de inserción laboral.	89
IV.6	Evaluación de la oferta de capacitación	91
IV.6.1	Disponibilidad de oferta.....	91
IV.6.2	Intereses expresados por los usuarios.....	96
IV.6.3	Demanda por capacitación, desde la perspectiva de los usuarios y proveedores.....	99
IV.6.4	Pertinencia de la oferta formativa.....	104
IV.6.5	Hallazgos en relación a la Oferta de capacitación	107
IV.7	Seguimiento laboral a los usuarios egresados	110
IV.7.1	Condición laboral actual.....	110
IV.7.2	Características Laborales de los Ocupados	113
IV.7.3	Características de los Desocupados	125
IV.7.4	Características de los Inactivos.....	127
IV.7.5	Evaluación del curso de capacitación.....	128
IV.7.6	Síntesis de Hallazgos del Seguimiento laboral.....	130
IV.8	Levantar recomendaciones al Programa a partir de toda la información levantada.	132
IV.8.1	RECOMENDACIONES AL DISEÑO DEL PROGRAMA.....	133
IV.8.1	RECOMENDACIONES A LA GESTIÓN DEL PROGRAMA	137
V	SÍNTESIS Y CONCLUSIONES.....	140

Tabla N° 1:	Marco muestral levantamiento fase cualitativa Programa 2021	9
Tabla N° 2:	Marco muestral y muestra efectiva usuarios egresados Programa 2021	10
Tabla N° 12:	Participación según tramo en el RSH.....	29
Tabla N° 13 :	Participación según tramo etario en el RSH.....	32
Tabla N° 14:	Comparación de participantes y población potencial según etnia	33
Tabla N° 15:	Comparación de beneficiarios y población potencial según etnia.....	33
Tabla N° 16:	Comparación de participantes y población potencial según región de residencia	35

Tabla N° 18: Resultados del proceso de postulación de OTEC a cursos del Programa 2021	91
Tabla N° 19: Resultados del proceso de postulación de OTEC a cursos del Programa ...	93
Tabla N° 21: Resultados del proceso de habilitación de cursos del Programa BFCS 2021,	96
Tabla N° 22: Resultados del proceso de postulación y habilitación de cursos del Programa BFCS 2021	97
Tabla N° 23: Áreas de mayor demanda, en relación con cupos ofertados de cursos del Programa 2021	97
Tabla N° 24: Porcentaje matriculas y cupos habilitados 2021 por.....	99
Gráfico N° 1: Categorías de la evaluación de Aporte o Mejora	11
Gráfico N° 2: Evolución de Población Potencial y beneficiarios totales (años 2017-2021)	13
Gráfico N° 3: Evolución de beneficiarios (años 2017-2021), por sexo	14
Gráfico N° 4: Porcentaje de participantes según nacionalidad (años 2017-2021)	14
Gráfico N° 5: Porcentaje de participantes según nivel educacional (años 2017-2021 versus 2021).....	16
Gráfico N° 7: Niveles educacionales beneficiarios años 2017 a 2021 versus población potencial	24
Gráfico N° 8: Niveles educacionales beneficiarios año 2021 versus población potencial	25
Gráfico N° 13: Participación beneficiarios 2017 al 2021 versus población potencial para mujeres por tramos CSE del RSH	30
Gráfico N° 14: Participación beneficiarios 2017 al 2021 versus población potencial para hombres por tramos CSE de RSH	30
Gráfico N° 15: Porcentaje beneficiarios 2021 y su población potencial de mujeres para los tramos CSE del RSH.....	31
Gráfico N° 16: Porcentaje beneficiarios 2021 y su población potencial de hombres para los tramos CSE del RSH.....	31
Gráfico N° 17: Cupos máximos habilitados por región y % de matrículas/cupos.....	103
Gráfico N° 18: Situación laboral de los egresados, declarada al momento de la encuesta	111
Gráfico N° 19: Distribución de condición laboral actual por macrozonas	112
Gráfico N° 22: Ocupados que declaran que en su trabajo ha aplicado los contenidos de la capacitación según sexo	114
Gráfico N° 23: Ocupados; según sexo, que declaran que su trabajo Sí fue intermediado por el Programa BFCS.....	114
Gráfico N° 24: Rubro de la empresa en que están actualmente los Ocupados	115
Gráfico N° 25: Rubro de la empresa de los Ocupados, actualmente y antes del Programa de BFCS.....	116
Gráfico N° 26: Tipo de relación laboral de los Ocupados, según sexo	117

Gráfico N° 27: Tipo de relación laboral de los ocupados; Actualmente y antes de la capacitación	118
Gráfico N° 28: Existencia de contrato entre los ocupados dependientes; actualmente y antes de la capacitación	118
Gráfico N° 29: Tipo de contrato entre los ocupados dependientes; actualmente y antes de la capacitación	119
Gráfico N° 31: Tipo de jornada laboral de los ocupados; actualmente y antes de la capacitación	121
Gráfico N° 32: Ocupados que se encuentran afiliados a AFP	121
Gráfico N° 33: Cotización en sistema de pensiones; actualmente y antes de la capacitación	122
Gráfico N° 34: Afiliación a sistema de salud de los ocupados, actualmente y antes de la capacitación	123
Gráfico N° 35: Índice de Aporte Neto (IAN); Aporte a la mejora del trabajo actual comparado con el de antes de capacitarse.....	124
Gráfico N° 36: Índice de Aporte Neto (IAN); según sexo y macrozona; Aporte a la mejora del trabajo actual comparado con el de antes de capacitarse.....	125
Gráfico N° 37: Acciones que declaran haber realizados los desocupados para la búsqueda laboral	126
Gráfico N° 38: Principal motivo de inactividad laboral.....	127
Gráfico N° 39: Aporte de la capacitación a la mejora de habilidades y conocimientos	128
Gráfico N° 41: Aporte de la Capacitación; aspectos de menor performance	129
Gráfico N° 42: Aporte de la Capacitación; aspectos de baja performance	130

I ANTECEDENTES

El Estado de Chile, dentro de las políticas de capacitación y fomento al empleo, ha optado por “Impulsar decididamente un nuevo y moderno sistema de capacitación, reconversión e intermediación laboral, que fortalezca las capacidades de los trabajadores, facilite la búsqueda de empleo y reduzca el desempleo de larga duración, garantizando que se capaciten no sólo para lo que hay sino para lo que viene”. Para ello, la Ley de Presupuestos del Sector Público contempla el financiamiento del Programa “Becas Fondo Cesantía Solidario” (BFCS), que inicia en el año 2007, encomendado su gestión y administración al Servicio Nacional de Capacitación Empleo, y que tiene como objetivo aumentar la inserción laboral de personas cesantes, beneficiarias del Fondo de Cesantía Solidario, de conformidad a lo establecido en el artículo 28 de la ley N° 19.728 sobre seguro obligatorio de cesantía mediante la entrega de incentivos de contratación y capacitación.

II OBJETIVOS DE LA CONSULTORÍA

II.1 Objetivo General.

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

II.2 Objetivos Específicos.

1. Caracterizar a la población que ha sido beneficiaria del Programa en los últimos cinco años, considerando variables socioeconómicas y demográficas, y generar un comparativo con las características de la población potencial del Programa.
2. Indagar en las motivaciones, expectativas y valoración del Programa que presentan los usuarios.
3. Indagar en las razones de cesantía de los postulantes y participantes del año 2021. En el caso de los postulantes que no se matriculan posteriormente en un curso, indagar en los motivos para la no ejecución de los mismos.
4. Describir, levantar y sistematizar los procesos del Programa e identificar los nudos críticos y facilitadores de éstos, además de levantar brechas entre lo diseñado e

- implementado, identificando fortalezas y debilidades en cada uno de ellos. Se deben considerar los siguientes procesos:
- ✓ Organización y gestión del Programa.
 - ✓ Soporte y asistencia técnica desde el nivel central.
 - ✓ Gestión de las direcciones regionales.
 - ✓ Proceso de convocatoria y difusión a los usuarios.
 - ✓ Proceso de postulación y selección de usuarios al Programa.
5. Evaluar el diseño y la ejecución de los componentes del Programa, específicamente:
- ✓ Fase lectiva de cursos de capacitación (calidad de OTEC, facilitadores, subsidios, herramientas y materiales, metodologías de enseñanza, deserción de participantes, motivos de deserción, etc.).
 - ✓ Componente de Apoyo sociolaboral.
 - ✓ Proceso de inserción laboral.
6. Evaluar la oferta de capacitación a partir del análisis del proceso de postulación de proveedores y usuarios con el fin de:
- ✓ Determinar si la disponibilidad de los oferentes y los intereses de los usuarios se ajustan a esa oferta. Considerar también el análisis de las postulaciones de los oferentes a los llamados.
 - ✓ Analizar la demanda por capacitación, tanto desde la perspectiva de los proveedores como de los usuarios.
 - ✓ Analizar la pertinencia de la oferta formativa.
7. Realizar un seguimiento laboral a los usuarios egresados a los seis meses de haber finalizado el Programa.
8. Levantar recomendaciones para la implementación, gestión y diseño del Programa a partir de toda la información levantada.

III METODOLOGÍA

La evaluación solicitada para el Programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2021 se desarrolló como una evaluación transversal, en base a un enfoque mixto en el uso de técnicas para la recolección y análisis de la información.

El carácter transversal de este estudio responde a la necesidad de establecer una evaluación centrada en la convocatoria 2021 del Programa y fue levantada en un momento específico en el tiempo.

Por su lado, el enfoque mixto responde al uso combinado de técnicas de recolección y análisis de información tanto cuantitativa como cualitativa desde fuentes primarias y secundarias. Finalmente, los métodos mixtos permiten triangular la información obtenida

en el trabajo de campo, garantizando la observación global de la evaluación de un Programa de política pública.

III.1 Análisis de datos secundarios.

Se analizaron las bases de datos administrativas de los años 2017 a 2021 del Programa, las que contienen los registros de los beneficiarios. Las bases de datos contienen los registros de los beneficiarios en cuanto a: sexo, edad, región, comuna, situación social, responsabilidad parental, nacionalidad, nivel educacional, y otras asociadas a la ejecución de la capacitación y del Registro Social de Hogares.

El análisis de las bases, se efectuó con el fin de caracterizar a los usuarios participantes del Programa y compara los perfiles obtenidos con la población potencial, determinando las brechas existentes.

Esta actividad corresponde al logro del objetivo específico 1.

Caracterizar a la población que ha sido beneficiaria del Programa en los últimos cinco años, considerando variables socioeconómicas y demográficas, y generar un comparativo con las características de la población potencial del Programa.

Adicionalmente se analizó, dentro de esta actividad la oferta de capacitación a partir del análisis del proceso de postulación de proveedores y usuarios, que insuma al objetivo específico N° 6.

III.2 Levantamiento cualitativo de entrevistas a actores claves.

Las entrevistas semiestructuradas individuales; se desarrollaron de manera presencial, considerando los distintos tipos de actores del Programa.

El levantamiento de las entrevistas fue realizado durante los meses de octubre y diciembre de 2022.

III.2.1 Muestra cualitativa

Se recolectaron un total de 145 entrevistas, el 100% de las planificadas inicialmente en el diseño muestral; según tipo de actor como se especifica:

Tabla N° 1: Marco muestral levantamiento fase cualitativa Programa 2021

ACTOR	ZONA NORTE (REGIONES XV, I, II, III Y IV)	ZONA CENTRO (REGIONES RM, V, VI, VII, XVI, VIII)	ZONA SUR (REGIONES IX, XIV, X, XI Y XII)	MUESTRA INICIAL	MUESTRA LOGRADA
USUARIOS PARTICIPANTES	15	25	15	55	55
POSTULANTES NO MATRICULADOS	8	10	8	26	26
PROVEEDORES	5	7	5	17	17
FACILITADORES	8	8	8	24	24
TUTORES APOYO SOCIOLABORAL	5	5	5	15	15
ENCARGADO REGIONAL SENCE	2	4	2	8	8
TOTAL	43	59	43	145	145

Fuente: Elaboración propia del equipo consultor

III.3 Levantamiento cuantitativo de encuesta a egresados del Programa.

Para el objetivo de realizar un seguimiento laboral a los egresados del Programa 2021, se implementó una encuesta telefónica, basada en un cuestionario de preguntas de carácter cerrado, con una duración promedio de 10 minutos.

La aplicación se realizó entre el 08 y el 14 de noviembre del año 2022,

III.3.1 Universo y marco muestral

El universo de usuarios egresados del Programa en su versión 2021 alcanza a 725 personas, esto de acuerdo con la fuente de información utilizada, correspondiente a la base de datos administrativa del Programa.

III.3.2 Diseño muestral

La muestra efectiva que se obtuvo asciende a 302 usuarios y presenta un error de 4,31% con un 95% de confianza a nivel nacional. A nivel regional se cumple con proporcionalidad de la muestra, por lo que los resultados no son representativos a nivel de esta variable.

Tabla N° 2: Marco muestral y muestra efectiva usuarios egresados Programa 2021

REGIÓN	MARCO MUESTRAL	MUESTRA EFECTIVA
ARICA Y PARINACOTA	84	44
TARAPACÁ	50	27
ANTOFAGASTA	14	5
ATACAMA	15	6
COQUIMBO	23	9
VALPARAÍSO	41	18
METROPOLITANA DE SANTIAGO	213	81
LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS	44	16
MAULE	22	9
LA ARAUCANÍA	52	23
LOS RÍOS	75	31
LOS LAGOS	50	18
AYSÉN DEL GRAL. CARLOS IBÁÑEZ DEL CAMPO	19	3
MAGALLANES Y LA ANTÁRTICA CHILENA	22	11
S/D	1	1
TOTAL	725	302

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos administrativa de SENCE y Base de encuestas efectivas

III.3.3 Instrumento de Medición y Análisis de resultados

a. *Instrumento de medición*

El cuestionario aplicado permite determinar la situación laboral de los egresados previo y posterior al desarrollo de los cursos de capacitación, además de levantar información sobre las ocupaciones, su relación con la capacitación desarrollada y la vinculación que presenta lo anterior con los nuevos empleos a los cuales acceden.

En el presente informe se incluyen los principales resultados de la encuesta. El detalle de cada una de las dimensiones y subdimensiones se encuentra en el anexo de este informe.

b. *Indicadores e Índice*

Se desarrollaron dos indicadores de desempeño del curso de capacitación; 1) Indicador de Aporte Neto (IAN) en cuanto a mejorar las habilidades y conocimientos después de realizado el curso; y otro Indicador de Mejora Neta (IMN), del trabajo actual versus el trabajo de antes de estar cesante y capacitarse en SENCE

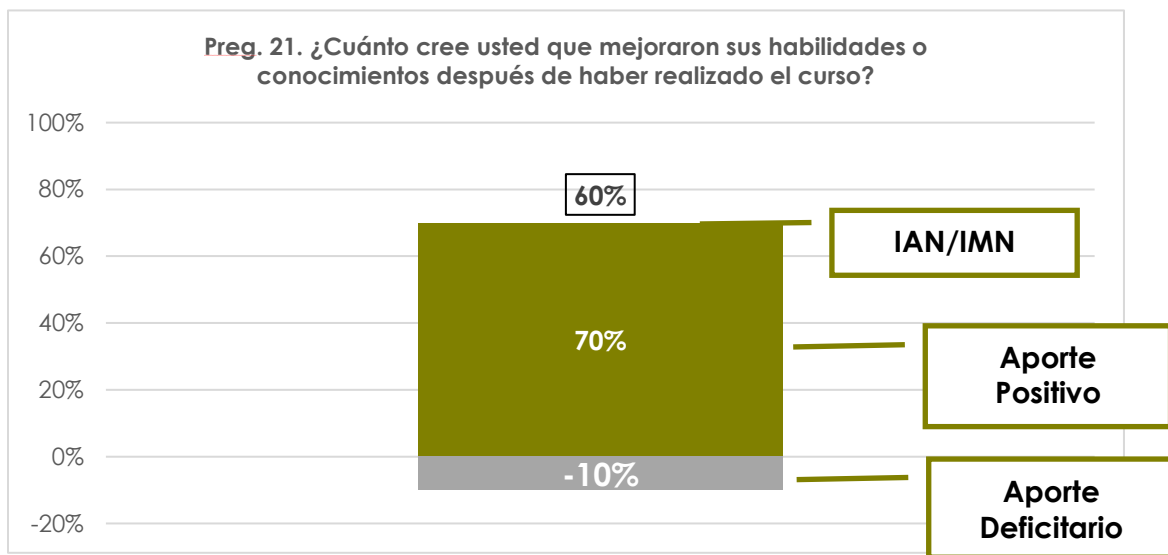
La metodología para analizar los resultados corresponde a la evaluación tradicional de satisfacción, donde las respuestas se agrupan en tres niveles: las notas 7 y 6 corresponde, en este caso, al aporte positivo del curso, nota 5 a aporte neutro, y notas 4 o menores a

aporte deficitario del curso. A partir de lo anterior se construyen los indicadores de aporte neto que será como mediremos el resultado de esta pregunta. La fórmula empleada es la siguiente:

$$\text{IAN/IMN (Índice Aporte Neto)} = \frac{(\text{Suma de usuarios que evalúan con nota 6 o 7}) - (\text{Suma de usuarios que evalúan con nota 1 a 4})}{\text{Total de usuarios que dan respuesta}}$$

El resultado que se presenta en el informe considera el grafico expondrá los siguientes porcentajes: egresados que evalúan con nota 6 o 7, correspondiente al aporte positivo del curso, porcentaje de egresados que evalúan con nota entre 1 a 4, que hace referencia a un aporte deficitario del curso, y por último el índice de aporte neto.

Gráfico N° 1: Categorías de la evaluación de Aporte o Mejora



Fuente: Elaboración propia del equipo consultor

IV PRINCIPALES RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL PROGRAMA BFCS 2021

IV.1 Caracterización de la Población Beneficiaria y Potencial

Se presentan a continuación los resultados del análisis de las bases administrativas del Programa con el fin de caracterizar a los usuarios participantes y comparar los perfiles obtenidos con la población potencial y determinar las brechas existentes.

Se desarrolló un análisis de las bases de datos administrativas de los años 2017 al 2021 del Programa, las que contienen los registros de los beneficiarios participantes en los distintos años.

También se analizó la base de datos de la población potencial, la que contiene las variables del Registro Social de Hogares (RSH), lo que permitirá caracterizar a los individuos; (toda información entregada por SENCE).

IV.1.1 Caracterización de los beneficiarios efectivos del Programa desde el año 2017 al 2021

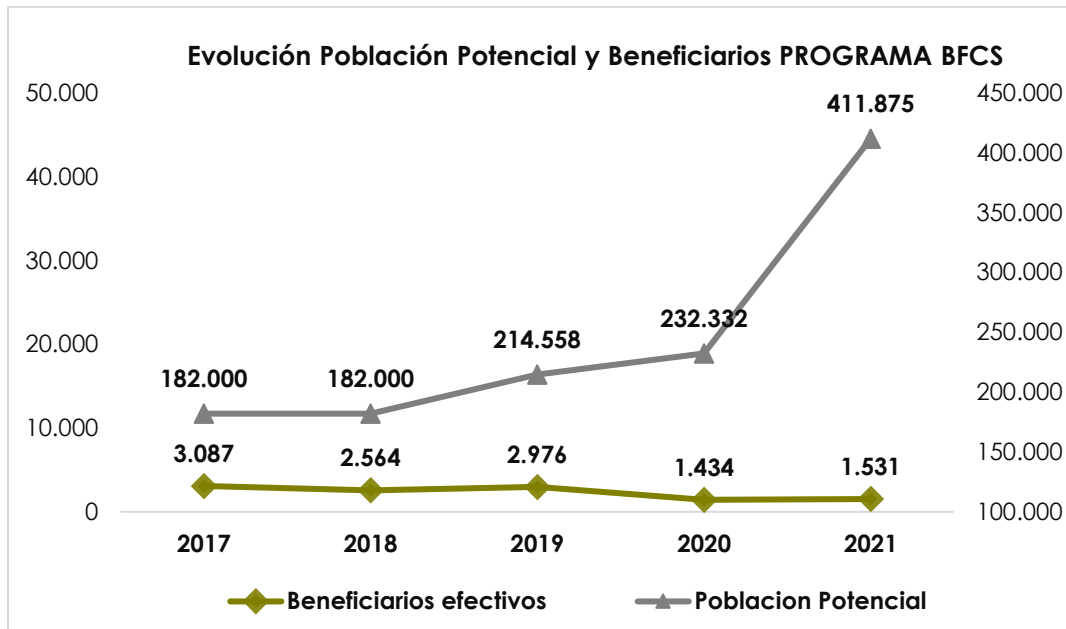
a. Evolutivo de Población Potencial y número de Beneficiarios

La población potencial del Programa BFCS, corresponde a beneficiarios del Fondo de Cesantía Solidario, de conformidad a lo establecido en el artículo 28 de la ley N° 19.728 sobre seguro obligatorio de cesantía.¹

Por otro lado, los beneficiarios del Programa son aquellos, que además de pertenecer a la población potencial, participaron en el Programa BFCS, durante los años 2017 al 2021. La siguiente gráfica refleja la importante disminución de los participantes en el Programa, los años 2020 y 2021, años donde aparecen las restricciones impuestas por la pandemia al desarrollo de las actividades presenciales y un marco de desarrollo del Programa en un ambiente de emergencia sanitaria.

¹ Fuente: ficha de diseño-Programa becas fondo cesantía solidario-marzo, año 2021-unidad de estudios <https://sence.gob.cl/sence/fichas-de-diseño>

Gráfico N° 2: Evolución de Población Potencial y beneficiarios totales (años 2017-2021)



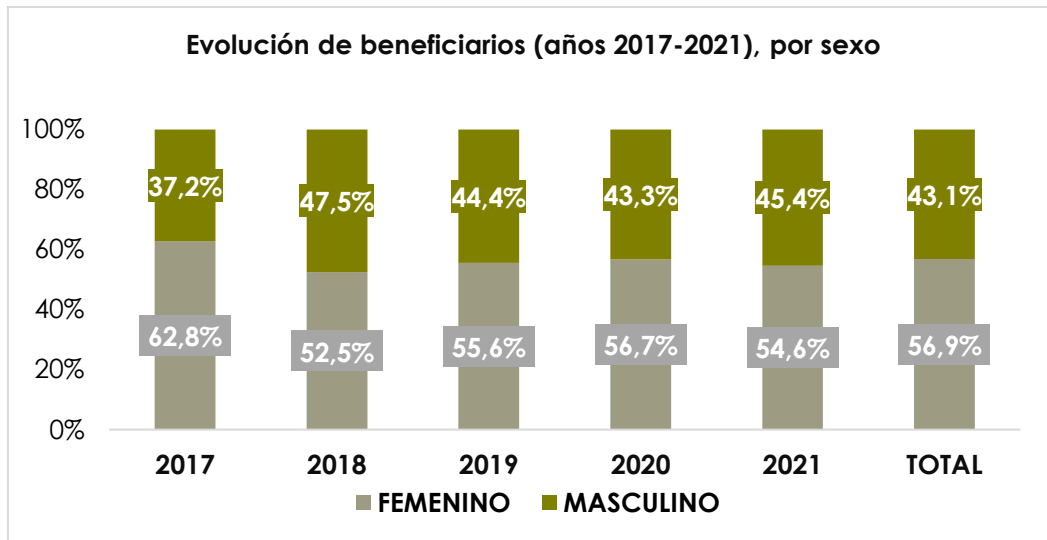
Fuente: Elaboración propia del equipo consultor

b. Evolutivo por sexo de beneficiarios

En general los beneficiarios efectivos son mayormente mujeres, acentuándose esta característica de la participación femenina el año 2017, alcanzando el 63% de los participantes, para disminuir fuertemente el año 2018 y luego estabilizarse en valores cercanos al 55% los 3 últimos años.

En una comparación del año 2021 y el total de los años anteriores se observa que la participación femenina es muy similar entre el año en evaluación (2021) y la suma de todos los años anteriores (2017 al 2021).

Gráfico N° 3: Evolución de beneficiarios (años 2017-2021), por sexo



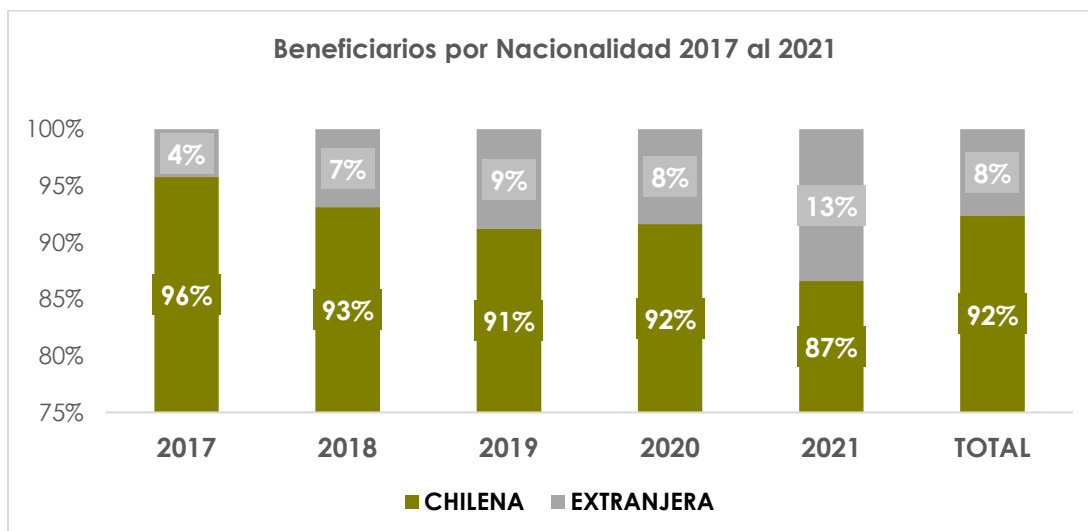
Fuente: Elaboración propia del equipo consultor

c. Evolutivo chilenos y extranjeros beneficiarios

Respecto de la participación entre chilenos y extranjeros, se observa un aumento de la participación de extranjeros en el Programa a medida que avanzan los años. Partiendo de un 4,2% de participación para llegar el año 2021 a un 13,4%.

El incremento del año 2021 es de 5 puntos porcentuales de participación de extranjeros, el mayor incremento observado desde el año 2017.

Gráfico N° 4: Porcentaje de participantes según nacionalidad (años 2017-2021)



Fuente: Elaboración propia del equipo consultor

d. Evolutivo por Nivel Educacional de beneficiarios

Respecto de los niveles educacionales de los participantes, destaca el aumento de la participación de los egresados de niveles de educación superior completa en los años 2020 y 2021, donde se duplica al menos el porcentaje de participación de este segmento entre los beneficiarios del Programa. El 16,2% promedio de participación aumenta hasta un 43,0 % el 2020 y a un 29,5% en el 2021.

Esto se condice con lo observado por parte de los profesionales Apoyos sociolaborales que declaran la presencia de un alto porcentaje de profesionales durante la versión del Programa en 2021. Esto podría ser explicado por un incremento en los niveles de cesantía observados a nivel nacional durante la pandemia.

También se observa un incremento de participación entre los egresados de educación superior incompleta, que superan el año 2020 y 2021 en 3,9 puntos porcentuales al promedio de participación de este grupo en los 5 años de Programa.

Estos aumentos se producen en desmedro de la participación de los beneficiarios con formación educacional, media científico humanista completa y media técnico profesional incompleta.

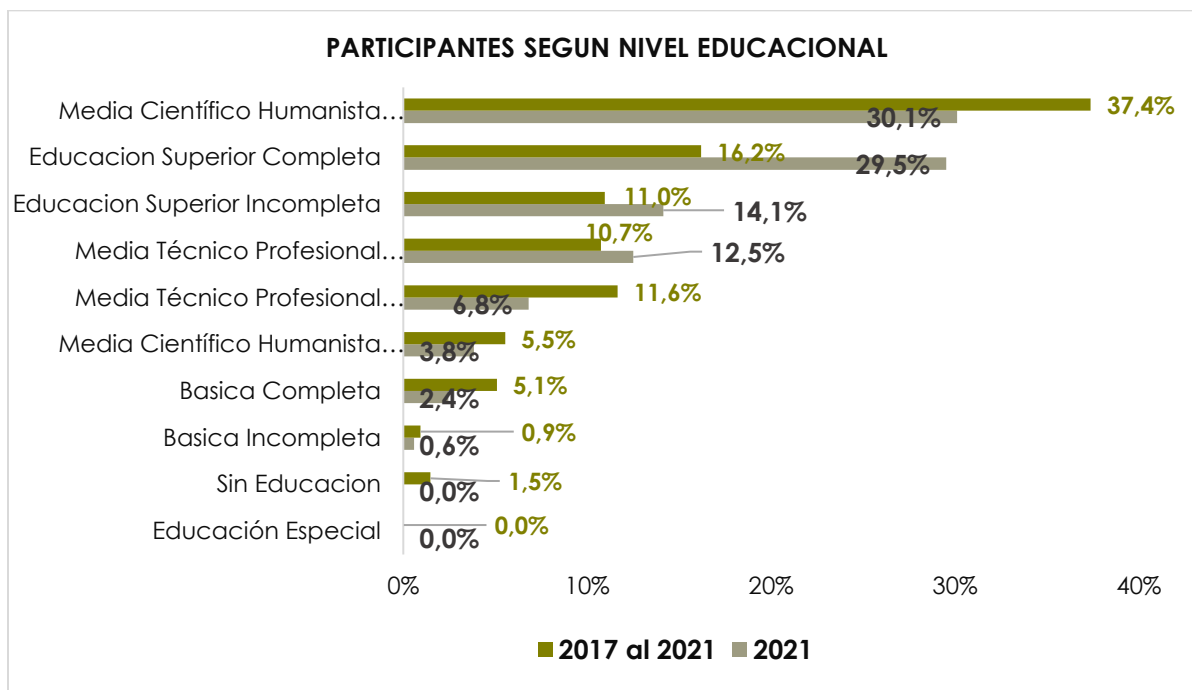
Tabla N° 3: Porcentaje de beneficiarios según nivel educacional (años 2017-2021)

NIVEL EDUCACIONAL	2017	2018	2019	2020	2021	TOTAL
Básica Completa	4,2%	5,2%	8,9%	1,6%	2,4%	5,1%
Básica Incompleta	0,9%	1,5%	1,0%	0,3%	0,6%	0,9%
Educación Especial	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Educación Superior Completa	13,1%	9,2%	5,4%	43,0%	29,5%	16,2%
Educación Superior Incompleta	8,3%	10,8%	10,2%	14,9%	14,1%	11,0%
Media Científico Humanista Completa	41,6%	37,7%	44,9%	20,9%	30,1%	37,4%
Media Científico Humanista Incompleta	6,5%	5,5%	7,1%	2,4%	3,8%	5,5%
Media Técnico Profesional Completa	10,1%	13,4%	9,0%	9,1%	12,5%	10,7%
Media Técnico Profesional Incompleta	15,1%	14,2%	10,3%	7,7%	6,8%	11,6%
Sin Educación	0,3%	2,4%	3,2%	0,1%	0,0%	1,5%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia del equipo consultor

El gráfico N° 5, esta ordenado de modo que los aumentos de participación están en los primeros lugares y las disminuciones en las últimos, así se puede observar los cambios de perfiles educacionales del año 2021 versus los niveles de los 5 años en análisis.

Gráfico N° 5: Porcentaje de participantes según nivel educacional (años 2017-2021 versus 2021)



Fuente: Elaboración propia del equipo consultor

e. Evolutivo por Situación Social de beneficiarios

Las cifras recibidas desde SENCE muestran un incremento muy notorio de la participación de las personas que se declaran responsables de sí mismos, en los años 2020 y 2021.

Esta cifra, puede estar afectada por efectos de las medidas de apoyo social desplegadas durante la Pandemia, lo que llevo a que las personas actualizaran sus fichas sociales en ese periodo y a una modificación en los procedimientos de verificación de los datos sociales desde las municipalidades y desde el Registro Social de Hogares. Esto pudo gatillar que un número importante de personas se declarara responsable de sí mismo en desmedro de las categorías de jefe de hogar y jefe de núcleo.

Aun cuando esta variable, no proviene del RSH y es informada a SENCE durante la postulación, resulta evidente un cambio en la tendencia al observar la totalidad de años analizados.

Con los antecedentes disponibles no podemos constatar la validez de esta hipótesis de los motivos de este drástico cambio de perfil de la situación social de los participantes, sin embargo, es una hipótesis que parece importante de contrastar por parte de SENCE.

Tabla N° 4: Evolución de la situación social de los participantes (años 2017-2021)

SITUACIÓN SOCIAL	2017	2018	2019	2020	2021	TOTAL	
						N	%
DEPENDIENTE DE OTRA PERSONA	12,0%	11,0%	10,0%	1,0%	0,0%	901	9,1%
JEFE DE HOGAR	57,0%	61,0%	59,0%	1,0%	1,0%	4.736	47,9%
JEFE DE NÚCLEO	2,0%	3,0%	3,0%	2,0%	1,0%	271	2,7%
RESPONSABLE DE SÍ MISMO	28,0%	26,0%	27,0%	96,0%	98,0%	4.868	49,3%
SERVICIO MILITAR	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	9	0,1%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	9.884	100%

Fuente: Elaboración propia del equipo consultor

f. Evolutivo por Situación Ocupacional de beneficiarios

La mayor proporción de persona participantes del Programa se encuentra desocupada, alcanzando en el total de los años 2017 a 2021 un 93,5% de los participantes femeninos y 94,3% de los participantes masculinos.

El año 2021 en particular, este valor es levemente inferior en 2,3 puntos porcentuales respecto al valor de la suma de años, para el género femenino y en 4,6 puntos para el caso masculino.

Estas bajas de participación entre los desocupados pasan a engrosar la participación de personas ocupadas en el Programa 2021.

Este dato de situación ocupacional declarado por los beneficiarios, podría indicar la existencia de ocupaciones informales, que no se consideran como empleos para el programa, pero que podrían incidir en el comportamiento de los participantes, en tanto impactan en las horas de disponibilidad para la capacitación y de la reinserción formal, posterior a ella.

Tabla N° 5: Evolución de la situación ocupacional de los participantes según sexo y situación ocupacional (años 2017-2021)

FEMENINO	2017	2018	2019	2020	2021	TOTAL	
						N	%
INACTIVO	1,7%	1,1%	2,1%	0,7%	2,0%	96	1,6%
DESOCUPADO	93,4%	96,4%	91,8%	94,7%	91,2%	5693	93,5%
OCUPADO	4,9%	2,5%	6,1%	4,6%	6,8%	297	4,9%
TOTAL	100,0%	100%	100%	100%	100%	6086	100%
MASCULINO	2017	2018	2019	2020	2021	TOTAL	
						N	%
INACTIVO	0,5%	0,4%	0,9%	0,6%	1,5%	34	0,7%
DESOCUPADO	95,3%	96,2%	94,6%	92,8%	89,7%	4431	94,3%
OCUPADO	4,2%	3,4%	4,6%	6,6%	8,8%	235	5,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	4.700	100%

Fuente: Elaboración propia del equipo consultor

g. Evolutivo por tramo CSE del RSH de beneficiarios

El año 2021 muestra una mayor participación del tramo de mayor vulnerabilidad en el Programa, aumentando desde un 37% a un 48%. Esta es la mayor participación observada desde el año 2017.

Al contrastar estos con los resultados de la encuesta con los usuarios egresados del Programa se observa que un 78,5% de ellos, esta registrados en el RSH donde prácticamente la mitad (48,1%) pertenece al tramo de menores ingresos.

Todo el resto de los tramos disminuye su participación con la sola excepción del tramo 100%, con un aumento de 1 punto porcentual, que no alcanza a ser significativo, en términos estadísticos.

Tabla N° 6: Evolución del tramo del CSE del RSH de los participantes (años 2017-2021)

TRAMO CSE DEL RSH	2017	2018	2019	2020	2021	TOTAL	
						N	%
40%	37%	40%	41%	35%	48%	3.434	39,9%
50%	13%	13%	12%	10%	10%	1.059	12,3%
60%	12%	11%	13%	11%	9%	973	11,3%
70%	12%	11%	10%	10%	8%	909	10,6%
80%	12%	10%	11%	11%	9%	922	10,7%
90%	12%	12%	11%	17%	12%	1.056	12,3%
100%	2%	3%	2%	6%	4%	256	3,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	8.609	100%

Fuente: Elaboración propia del equipo consultor

h. Evolutivo edad promedio de Beneficiarios

En la tabla siguiente se observa la evolución de la edad promedio de los participantes, lo que no presenta una mayor variación el año 2021, manteniéndose un año bajo la media al compararlo con la edad promedio de los 5 años analizados.

Respecto de la mirada por género de los participantes, sus edades también mantienen una alta estabilidad de la media de edad y no se verifican diferencias importantes del año 2021 y el resto de los años analizados.

Tabla N° 7: Evolución de edad promedio de los participantes por sexo (años 2017-2021)

PROMEDIO DE EDAD						
Sexo Beneficiarios	2017	2018	2019	2020	2021	TOTAL
FEMENINO	36	38	39	35	36	37
MASCULINO	37	38	38	35	36	37
TOTAL	37	38	38	35	36	37

Fuente: Elaboración propia del equipo consultor

i. Evolutivo de la etnia de beneficiarios

La participación de los pueblos indígenas en el Programa alcanza al 8% del total de los beneficiarios los años 2017 a 2021.

La evolución muestra un aumento de la participación de la etnia Mapuche y Aymara entre los beneficiarios del Programa del año 2021, esta participación es un 3,2% mayor que el promedio de los años 2017 a 2021, para los Mapuches y de 2,1% en el caso de los Aymara.

Entre los otros grupos étnicos no se observan mayores diferencias.

Tabla N° 8: Evolución de etnia de los participantes (años 2017-2021)

ETNIA	2017	2018	2019	2020	2021	TOTAL	
						N°	%
ATACAMEÑO	0,0%	0,3%	0,2%	0,1%	0,2%	17	0,2%
AYMARA	1,0%	1,7%	1,1%	2,0%	3,8%	182	1,7%
DIAGUITA	0,1%	0,3%	0,4%	0,5%	1,4%	46	0,4%
COLLA	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	4	0,0%
MAPUCHE	5,4%	4,3%	5,1%	6,5%	8,7%	607	5,6%
YAGAN	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,1%	2	0,0%
QUECHUA	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,3%	13	0,1%
RAPA NUI	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2	0,0%
NINGUNO	93,3%	93,3%	93,1%	90,8%	85,6%	9.908	91,9%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	10.781	100%

Fuente: Elaboración propia del equipo consultor

j. Evolutivo de la región de residencia de los beneficiarios

El año 2021, hay regiones que han sido afectadas con una baja en la participación de sus beneficiarios en el Programa BFCS, estas son:

- ✓ Región de Ñuble; no se ejecuta el Programa
- ✓ Región de Bío Bio; no se ejecuta el Programa
- ✓ Región de Coquimbo
- ✓ Región de Valparaíso
- ✓ Región del Maule

Las regiones que aumentan su participación debieran ser consideradas fuentes de información valiosa para el manejo de las postulaciones y desarrollo de cursos por parte de los encargados regionales, están son:

- ✓ Región de los Ríos
- ✓ Región de Arica y Parinacota

Se destaca en color verde aquellas regiones que aumentan sus participantes respecto al total logrado desde el año 2017 al año 2021 y con color rojo las que disminuyen sus participantes del año 2021 respecto a ellos. Las diferencias que se muestran en colores son diferencias estadísticamente significativas al 5^o% y máxima variabilidad

Tabla N° 9: Porcentaje de participantes según región de residencia (años 2017-2021)

N°	REGIÓN	2017	2018	2019	2020	2021	TOTAL
		%	%	%	%	%	%
XV	REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA	2,8%	5,4%	3,4%	0,0%	9,3%	4,0%
I	REGIÓN DE TARAPACÁ	3,0%	4,4%	4,5%	1,7%	4,7%	3,7%
II	REGIÓN DE ANTOFAGASTA	2,4%	2,5%	4,5%	6,0%	1,7%	3,3%
III	REGIÓN DE ATACAMA	0,8%	1,8%	2,1%	6,0%	3,7%	2,4%
IV	REGIÓN DE COQUIMBO	7,2%	11,1%	11,3%	7,0%	3,2%	8,6%
V	REGIÓN DE VALPARAÍSO	6,5%	2,0%	14,3%	22,1%	5,0%	9,3%
XIII	REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO	50,2%	38,7%	34,3%	35,4%	40,9%	40,5%
VI	REGIÓN DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS	4,4%	3,1%	6,2%	0,0%	5,4%	4,1%
VII	REGIÓN DEL MAULE	2,9%	6,7%	4,0%	5,4%	2,7%	4,3%
XVI	REGIÓN DE ÑUBLE	0,0%	2,2%	1,3%	3,2%	0,0%	1,3%
VIII	REGIÓN DEL BÍO-BÍO	4,4%	7,2%	3,7%	3,5%	0,0%	4,2%
IX	REGIÓN DE LA ARAUCANÍA	5,8%	6,4%	3,5%	5,2%	6,8%	5,4%
XIV	REGIÓN DE LOS RÍOS	4,0%	4,6%	2,9%	3,1%	7,2%	4,1%
X	REGIÓN DE LOS LAGOS	5,6%	4,0%	4,0%	0,0%	4,4%	4,0%
XI	REGIÓN DE AYSÉN DEL GENERAL CARLOS IBÁÑEZ DEL CAMPO	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	0,2%
XII	REGIÓN DE MAGALLANES Y LA ANTÁRTICA CHILENA	0,0%	0,0%	0,0%	1,5%	3,3%	0,6%
TOTAL		3.087	2.564	2.976	1.434	1.351	100%

Fuente: Elaboración propia del equipo consultor

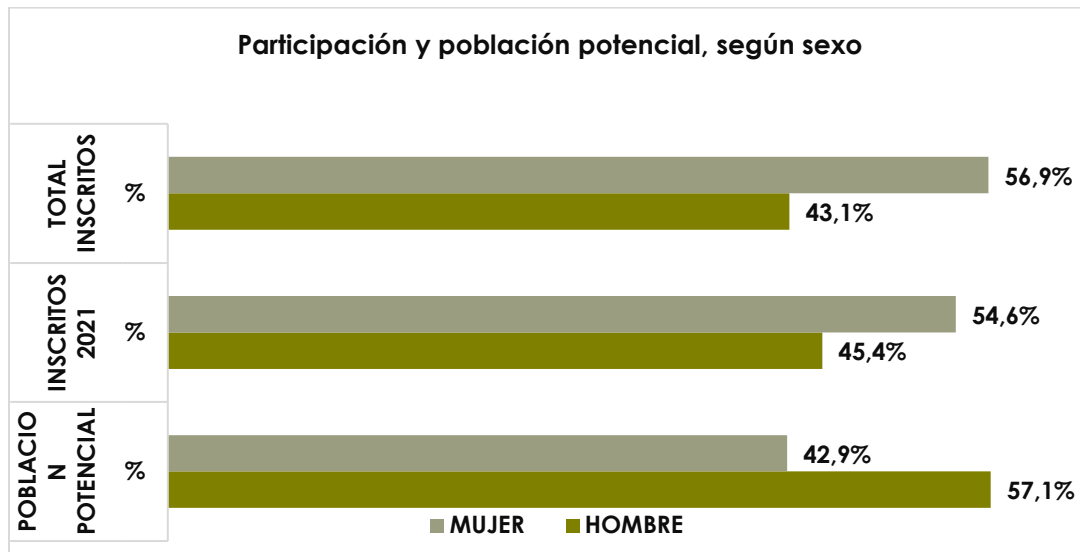
IV.1.2 Brechas de Caracterización beneficiarios y población Potencial

a. Brechas según sexo

Existe una mayor participación de las mujeres en los cursos, con una brecha positiva de 14 puntos sobre la participación de mujeres en la población potencial del Programa.

El año 2021 esta brecha alcanza los 11,1 puntos.

Gráfico N° 6: Participación y población potencial, según sexo



Fuente: Elaboración propia del equipo consultor

b. Brechas según edad

La población potencial es de un promedio de edad superior al de los beneficiarios del Programa 2021 y al de los beneficiarios de los años 2017 al 2021.

La población potencial presenta un promedio de edad superior en 3 años, en el caso de los hombres beneficiarios y de 2 años en el caso de las mujeres beneficiarias.

Estas diferencias también se verifican en los beneficiarios del año 2021, mostrando así una población beneficiaria más joven que su población potencial.

Tabla N° 10: Edad promedio población potencial y promedio según sexo

SEXO	POBLACIÓN POTENCIAL	INSCRITOS 2021	TOTAL INSCRITOS 2017-2021
	Edad Prom.	Edad Prom.	Edad Prom.
HOMBRE	40	36	37
MUJER	39	36	37
TOTAL	39	36	37

Fuente: Elaboración propia del equipo consultor

c. Brechas de participación chilenos y extranjeros

Existe una proporción muy cercana de los beneficiarios de los años 2017 al 2021 a la participación de éstos en la población potencial.

El año 2021, la brecha entre los beneficiarios chilenos y su participación en el año 2021 alcanza a -5,2 puntos porcentuales.

Tabla N° 11: Participación población potencial y promedio según nacionalidad

NACIONALIDAD	POBLACIÓN POTENCIAL		BENEFICIARIOS 2021		TOTAL BENEFICIARIOS 2017-2021	
	N°	%	N°	%	N°	%
CHILENO	276.289	91,8%	1.170	86,6%	10541	92,4%
NO CHILENO	24.717	8,2%	181	13,4%	869	7,6%
TOTAL	301.006	100%	1.351	100%	11410	100%

Fuente: Elaboración propia del equipo consultor

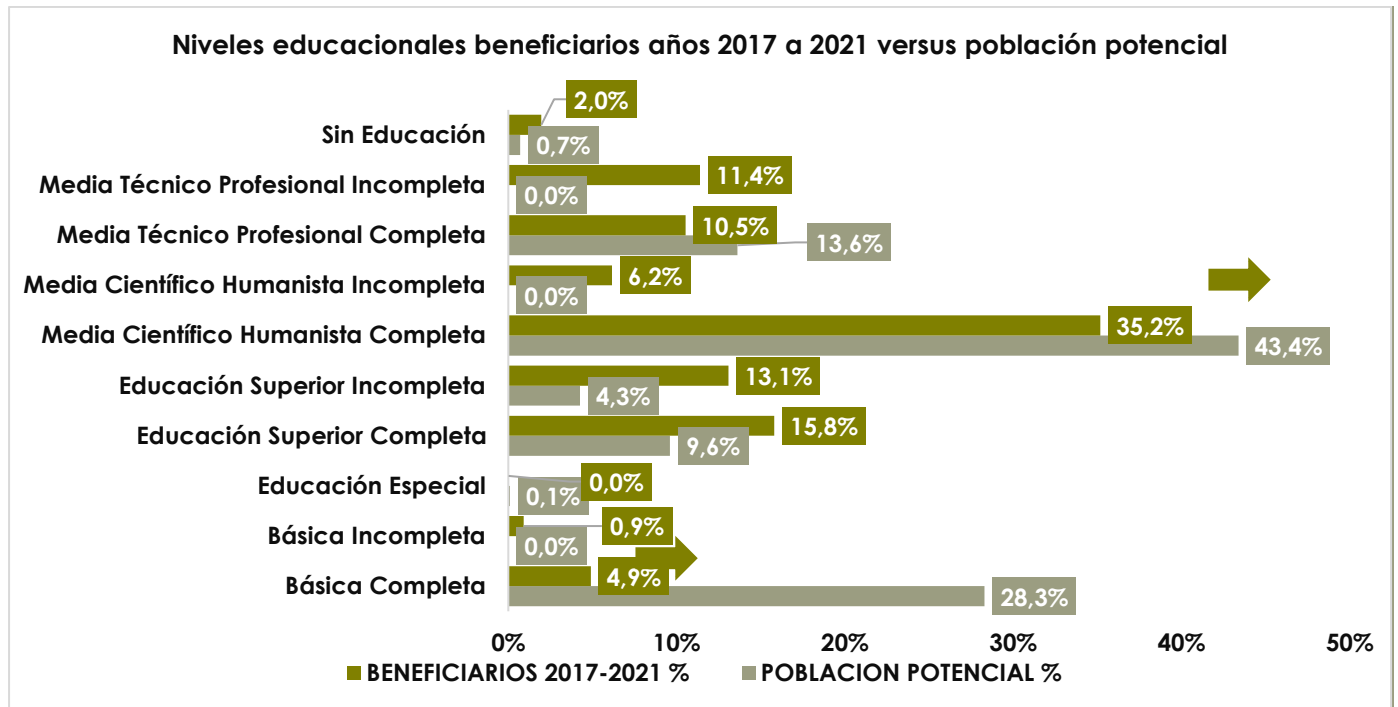
d. Brechas por niveles educacionales

Las mayores diferencias entre la población potencial y los beneficiarios del Programa se verifican en la casi nula presencia de participantes del nivel educacional básica completa lo que muestra que casi un cuarto de la población potencial no está siendo beneficiaria del Programa.

La otra importante brecha se verifica entre los potenciales beneficiarios del nivel educacional media científico humanista, donde la diferencia porcentual entre la población potencial y los beneficiarios alcanza al -8,2%.

Estos porcentajes de menor participación se compensan con una mayor incidencia en el de los segmentos que poseen un nivel de educación superior incompleto y nivel de educación superior completa, donde los beneficiarios están 9,8 y 6,2 puntos porcentuales por sobre su población potencial.

Gráfico N° 6: Niveles educacionales beneficiarios años 2017 a 2021 versus población potencial

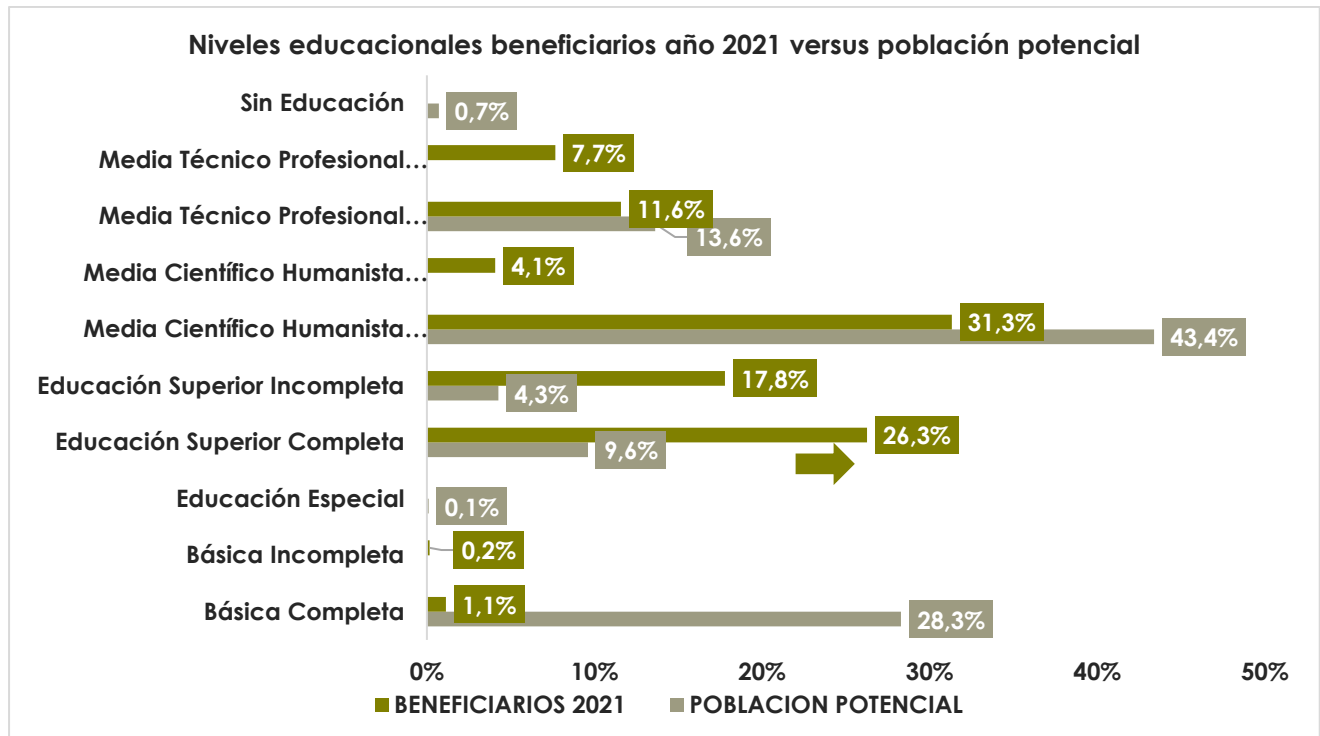


Fuente: Elaboración propia del equipo consultor, se indican con → las mayores brechas que se verifican en los beneficiarios respecto de su población potencial

El año 2021, se agudizan las brechas entre los beneficiarios del nivel educacional media científico humanista, y su población potencial, la que alcanza al -12,1%.

La brecha del Programa para los beneficiarios potenciales del nivel de educación básica completa también aumenta, llegando a 27 puntos porcentuales.

Gráfico N° 7: Niveles educacionales beneficiarios año 2021 versus población potencial



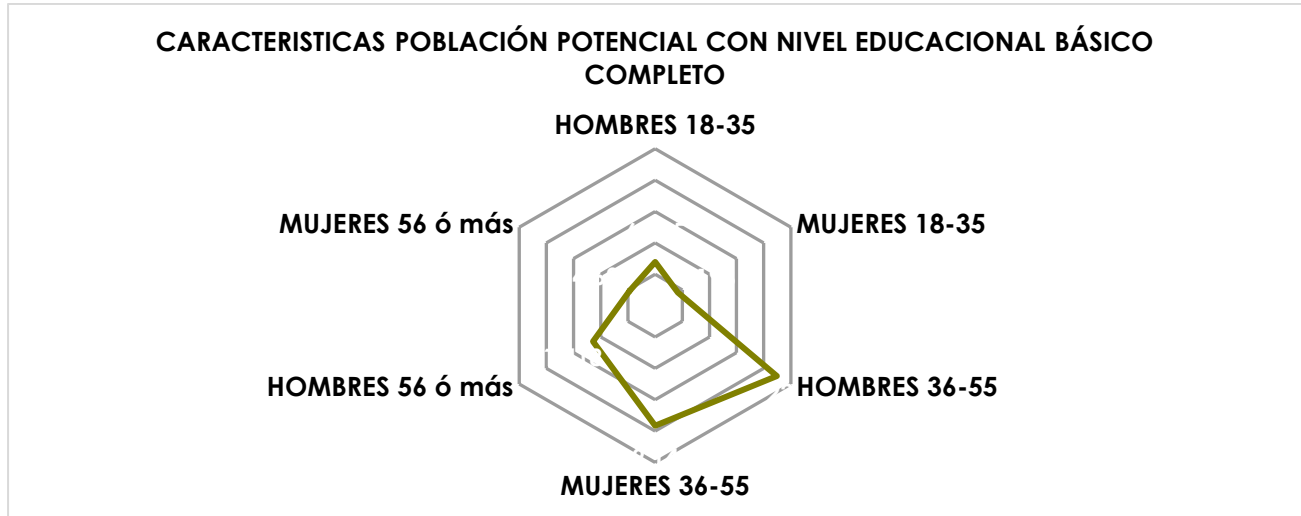
Fuente: Elaboración propia del equipo consultor, se indican con ➡ las mayores brechas que se verifican en la versión 2021 y sus beneficiarios

Revisaremos ahora el perfil por sexo y tramo etario que se verifica en los segmentos de nivel educacional con las mayores brechas.

➤ **Población potencial educación básica completa**

Respecto del perfilamiento de esta población potencial, resultan ser mayoritariamente hombres y mujeres de entre 36 a 55 años, con una participación secundaria del tramo de hombres de 56 o más años,

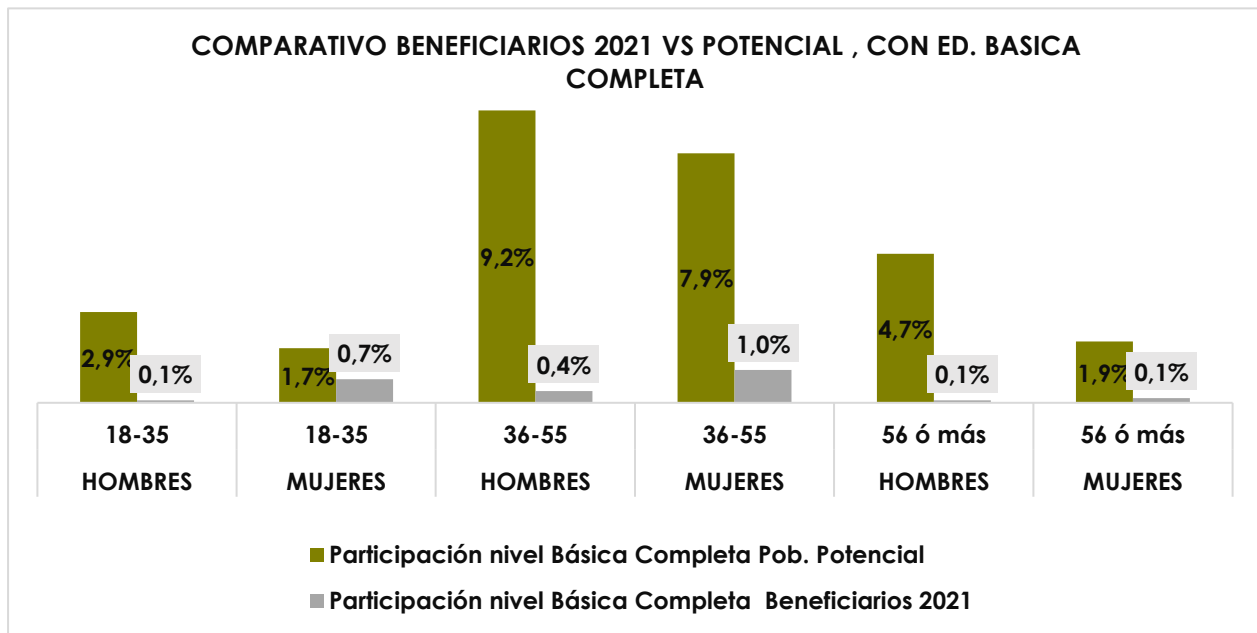
Gráfico N° 9: Características población potencial con nivel educacional básico completo



Fuente: Elaboración propia del equipo consultor

Las brechas de participación para la versión 2021, se dan en todos los segmentos, dada la casi nula presencia de beneficiarios de este nivel educacional.

Gráfico N° 10: Comparativo participación población potencial y beneficiarios 2021 de personas con nivel de educación básica completa

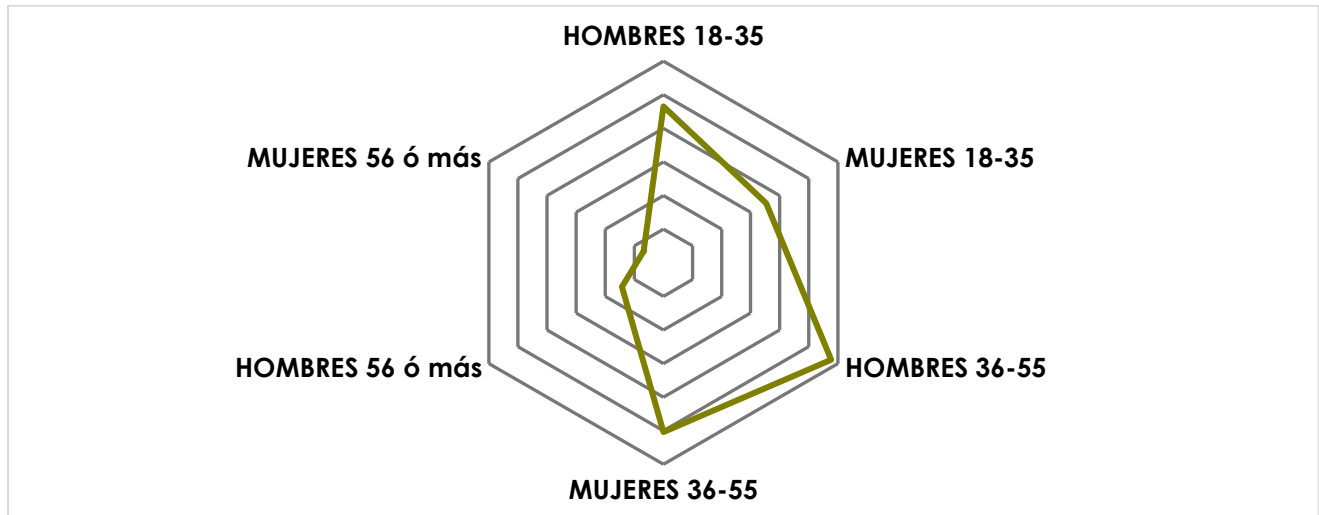


Fuente: Elaboración propia del equipo consultor

➤ **Población potencial educación media científico humanista completa**

Respecto del perfilamiento de esta población potencial, resultan ser mayoritariamente hombres y mujeres de entre 36 a 55 años, seguidos muy de cerca por un segmento de hombres de 18 a 35 años.

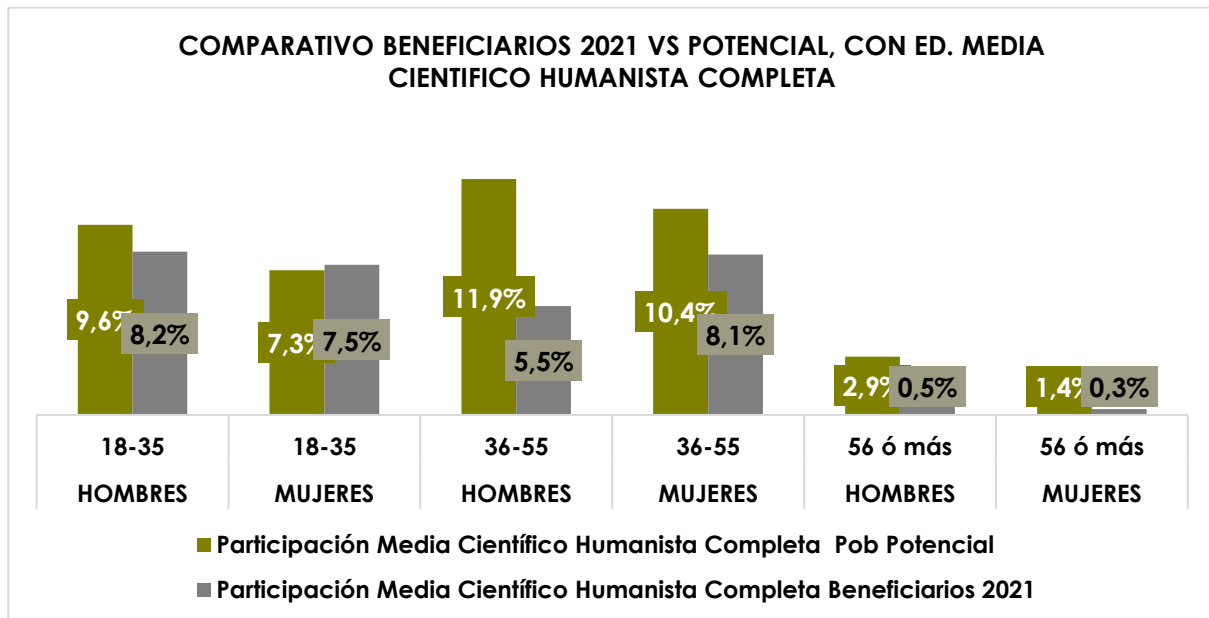
Gráfico N° 11: Características población potencial con nivel educacional medio científico humanista completa



Fuente: Elaboración propia del equipo consultor

Respecto de las brechas de participación en los beneficiarios del Programa, estas se dan en mayor profundidad para los hombres y mujeres de 36 a 55 años, puesto que los segmentos más jóvenes de este nivel educacional presentan escasas diferencias con su población potencial.

Gráfico N° 12: Comparativo Participación Población potencial y Beneficiarios 2021 de personas con nivel de educación media científico humanista completa



Fuente: Elaboración propia del equipo consultor

e. Brechas por tramos CSE del RSH de los beneficiarios y la población potencial

Los beneficiarios de los años 2017 a 2021, muestran una alta similitud en su clasificación RSH con la población potencial del Programa, salvo en el tramo de mayor vulnerabilidad, donde los potenciales beneficiarios alcanzan al 51% de la población y en la participación de beneficiarios, solo al 40%.

Existe por tanto una brecha que debiera observar la oferta futura para soslayar las barreras que se hubiesen presentado para este segmento en su acceso al Programa y sus beneficios.

Es importante destacar que los beneficiarios de la versión 2021, logran un importante incremento de participación del tramo 40% del RSH, con lo que la brecha del segmento alcanza a solo 2,7 puntos.

Tabla N° 3: Participación según tramo en el RSH

TRAMO CSE DEL RSH	POBLACIÓN POTENCIAL		INSCRITOS 2021		TOTAL INSCRITOS 2017-2021	
	N°	%	N°	%	N°	%
40	154.029	51,2%	517	48,5%	3.434	39,9%
50	31.446	10,4%	110	10,3%	1.059	12,3%
60	28.296	9,4%	92	8,6%	973	11,3%
70	26.335	8,7%	89	8,3%	909	10,6%
80	26.306	8,7%	91	8,5%	922	10,7%
90	25.967	8,6%	124	11,6%	1.056	12,3%
100	8.645	2,9%	44	4,1%	256	3,0%
TOTAL	301.024	100%	1.067	100%	8.609	100%

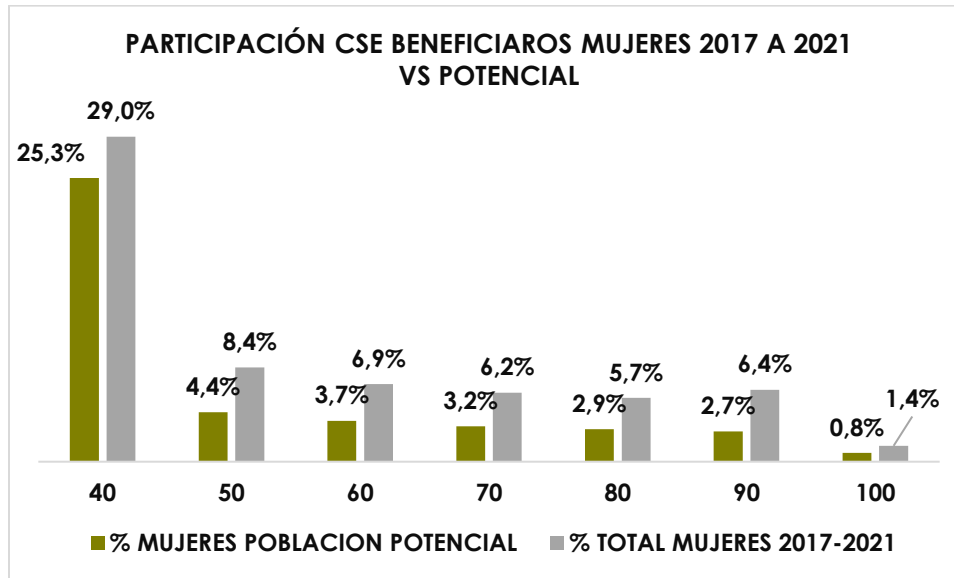
Fuente: Elaboración propia del equipo consultor

➤ Sexo y participación por tramo CSE del RSH

Al mirar la participación de los beneficiarios por tramo CSE del RSH y diferenciando por hombres y mujeres, es posible concluir que las mujeres presentan brechas positivas respecto de su población potencial en todos los tramos de vulnerabilidad, acentuando sus diferencias con la población potencial en los tramos CSE del RSH 40 y 60, los más vulnerables.

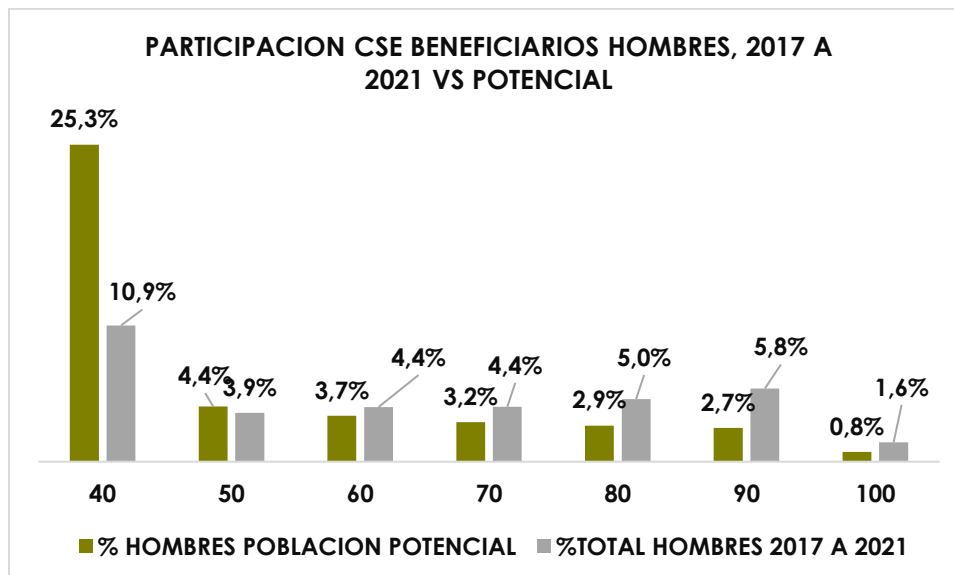
Los hombres por su lado intensifican su brecha de participación a medida que aumenta su vulnerabilidad.

Gráfico N° 8: Participación beneficiarios 2017 al 2021 versus población potencial para mujeres por tramos CSE del RSH



Fuente: Elaboración propia del equipo consultor

Gráfico N° 9: Participación beneficiarios 2017 al 2021 versus población potencial para hombres por tramos CSE de RSH

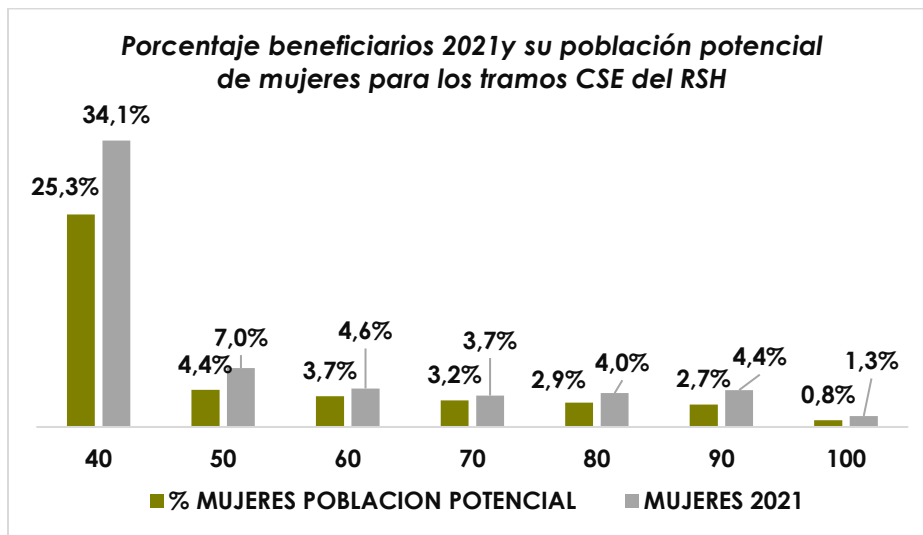


Fuente: Elaboración propia del equipo consultor

En una mirada particular del año 2021, se observa una mayor representación de las mujeres del tramo más vulnerable, aumentando en 4,1 puntos porcentuales su participación, respecto a la totalidad de las versiones del Programa desde 2017 al 2021 inclusive.

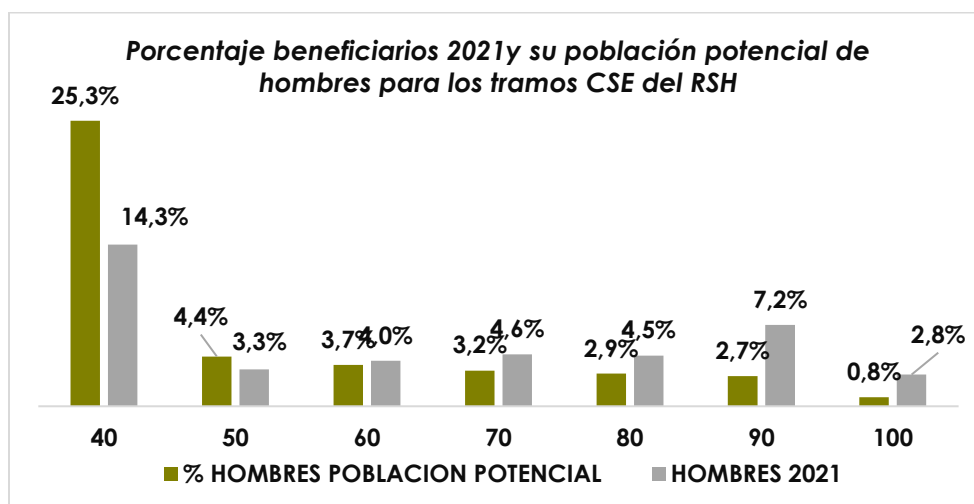
También se puede observar que entre los hombres se mantiene su baja representación en los tramos más vulnerables 40 y 60 puntos CSE del RSH.

Gráfico N° 10: Porcentaje beneficiarios 2021 y su población potencial de mujeres para los tramos CSE del RSH



Fuente: Elaboración propia del equipo consultor

Gráfico N° 11: Porcentaje beneficiarios 2021 y su población potencial de hombres para los tramos CSE del RSH



Fuente: Elaboración propia del equipo consultor

➤ **Tramo etario y participación tramo CSE del RSH**

Acá podemos visualizar 2 brechas que resultan significativas en sus diferencias porcentuales, ambas para el tramo RSH del 40%:

- ✓ En el tramo más joven (18 a 35 años) se observa una mayor proporción de participantes el año 2021, que la proporción de este grupo dentro de la población potencial.
- ✓ Entre los mayores (de 56 años hacia arriba), se encuentra un déficit de participación en el Programa del 2021, respecto a la población potencial.

Tabla N° 4 : Participación según tramo etario en el RSH

(Las cifras destacadas con rojo presentan diferencias estadísticamente significativas)

TRAMO CSE DEL RSH	18-35		36-55		56 O MAS	
	2021	POBLACIÓN POTENCIAL	2021	POBLACIÓN POTENCIAL	2021	POBLACIÓN POTENCIAL
40	28,8%	25,1%	18,9%	21,0%	0,7%	5,0%
50	5,3%	4,6%	4,8%	4,5%	0,2%	1,3%
60	4,2%	4,1%	3,7%	4,2%	0,7%	1,2%
70	4,4%	3,8%	3,7%	3,9%	0,3%	1,1%
80	4,7%	3,9%	3,6%	3,9%	0,3%	0,9%
90	5,4%	3,9%	5,2%	4,0%	1,0%	0,8%
100	1,8%	1,2%	2,1%	1,4%	0,3%	0,3%
TOTAL	54,6%	46,5%	41,9%	42,9%	3,5%	10,5%

Fuente: Elaboración propia del equipo consultor

f. Brechas por etnia entre beneficiarios y su población potencial

La tabla muestra una alta coincidencia del perfil del total de los beneficiarios del programa, respecto de su población potencial, en términos de su pertenencia o no a los pueblos originarios

Por otro lado, en el Programa del año 2021, la comparación muestra, una mayor participación de los beneficiarios pertenecientes a pueblos originarios que la incidencia que ellos tienen en la población potencial. Es así como las personas de pueblos originarios alcanzan 4,9 puntos de sobre representación en el Programa, el año 2021, en particular se observa el incremento de participación Aymara.

Tabla N° 5: Comparación de participantes y población potencial según etnia

PERTENECE PUEBLO ORIGINARIO	POBLACIÓN POTENCIAL		BENEFICIARIOS		BENEFICIARIOS	
	N	%	2021 N	%	2017-2021 N	%
SI	28.169	9,4%	195	14,5%	873	8,0%
NO	272.335	90,6%	1.156	85,6%	9.908	92,0%
TOTAL	300.504	100,0%	1.351	100,0%	10.781	100,0%

Fuente: Elaboración propia del equipo consultor

Tabla N° 6: Comparación de beneficiarios y población potencial según etnia

PUEBLOS ORIGINARIOS	POBLACIÓN POTENCIAL		BENEFICIARIOS 2021		BENEFICIARIOS 2017-2021	
	N°	%	N°	%	N°	%
ATACAMEÑO	294	0,1%	3	0,2%	17	0,2%
AYMARA	1.843	0,6%	51	3,8%	182	1,7%
DIAGUITA	859	0,3%	19	1,4%	46	0,4%
COLLA	223	0,1%	-	0,0%	4	0,0%
MAPUCHE	24.512	8,2%	117	8,7%	607	5,6%
YAGAN	8	0,0%	1	0,1%	2	0,0%
QUECHUA	265	0,1%	4	0,3%	13	0,1%
RAPA NUI	145	0,0%	-	0,0%	2	0,0%
KAWASCAR	20	0,0%	-	0,0%	-	0,0%
NINGUNO	272.335	90,6%	1.156	85,6%	9.908	91,9%
TOTAL	300.504	100%	1.351	100%	10.781	100%

Fuente: Elaboración propia del equipo consultor

g. Brechas por las regiones de residencia entre beneficiarios y su población potencial

La distribución regional de los beneficiarios muestra fuertes diferencias con la población potencial, observándose sobre representación de algunas regiones y subrepresentación de otras.

Se presenta una gráfica donde se puede observar estas diferencias desde las de mayor brecha de participantes respecto a su población potencial.

La región de mayor sobre representación, resulta ser la Región Metropolitana, donde la brecha entre los beneficiarios y su potencial es de 13,3 puntos porcentuales. Lo sigue muy de lejos la región de Coquimbo, con una sobre representación de 3,6 puntos porcentuales.

Respecto a las regiones con menor número de beneficiarios, respecto a su incidencia en población potencial, son las regiones del Maule, con 8,2 puntos por debajo de su representación nacional y la región del Libertador B. O'Higgins con 6,1 puntos, seguidas muy de cerca por la región del Bío- Bío, con 4,9 puntos.

En este sentido se puede concluir que el mayor desafío para cerrar las brechas de participación regional está orientado a realizar un balance entre la disminución de participación de la región Metropolitana y el aumento en esas tres regiones.

Tabla N° 7: Comparación de participantes y población potencial según región de residencia

N° REGIÓN	REGIÓN	POBLACIÓN POTENCIAL	TOTAL BENEFICIARIOS 2017-2021	BRECHA DE PARTICIPACIÓN
		%	%	%
XIII	REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO	27,2%	40,5%	13,3%
IV	REGIÓN DE COQUIMBO	5,0%	8,6%	3,6%
XV	REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA	1,0%	4,0%	3,0%
I	REGIÓN DE TARAPACÁ	1,4%	3,7%	2,3%
XIV	REGIÓN DE LOS RÍOS	2,0%	4,1%	2,1%
II	REGIÓN DE ANTOFAGASTA	2,4%	3,3%	0,9%
III	REGIÓN DE ATACAMA	2,1%	2,4%	0,3%
IX	REGIÓN DE LA ARAUCANÍA	5,6%	5,4%	-0,2%
XII	REGIÓN DE MAGALLANES Y LA ANTÁRTICA CHILENA	1,1%	0,6%	-0,5%
XI	REGIÓN DE AYSÉN DEL GENERAL CARLOS IBÁÑEZ DEL CAMPO	0,7%	0,2%	-0,5%
V	REGIÓN DE VALPARAÍSO	10,1%	9,3%	-0,8%
X	REGIÓN DE LOS LAGOS	5,7%	4,0%	-1,7%
XVI	REGIÓN DE ÑUBLE	3,6%	1,3%	-2,3%
VIII	REGIÓN DEL BÍO-BÍO	9,1%	4,2%	-4,9%
VI	REGIÓN DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS	10,4%	4,1%	-6,3%
VII	REGIÓN DEL MAULE	12,5%	4,3%	-8,2%
TOTAL		100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia del equipo consultor

Los resultados del Programa 2021, respecto de las brechas de participación regional, mantienen a la Región Metropolitana, con un 13,7% de sobre representación entre los beneficiarios. Y a las regiones del Maule y Biobío entre los tres últimos lugares de la tabla, en términos de su subrepresentación.

El mayor cambio observable es la llegada al tercer lugar de las brechas de subrepresentación de la región de Valparaíso, la que muestra el 2021 un importante retroceso en este aspecto.

Esta situación de distribución regional no acorde a su población potencial plantea desafíos a ser recogidos para la adecuada focalización del Programa, en términos de su alcance nacional.

Tabla N° 17: Brechas de participación regional año 2021

REGIÓN	BRECHAS DE PARTICIPACIÓN REGIONAL AÑO 2021 %
REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO	13,70%
REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA	8,20%
REGIÓN DE LOS RÍOS	5,20%
REGIÓN DE TARAPACÁ	3,20%
REGIÓN DE MAGALLANES Y LA ANTÁRTICA CHILENA	2,20%
REGIÓN DE ATACAMA	1,60%
REGIÓN DE LA ARAUCANÍA	1,20%
REGIÓN DE AYSÉN DEL GENERAL CARLOS IBÁÑEZ DEL CAMPO	1,20%
REGIÓN DE ANTOFAGASTA	-0,70%
REGIÓN DE LOS LAGOS	-1,30%
REGIÓN DE COQUIMBO	-1,80%
REGIÓN DE ÑUBLE	-3,60%
REGIÓN DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS	-5,00%
REGIÓN DE VALPARAÍSO	-5,20%
REGIÓN DEL BÍO-BÍO	-9,10%
REGIÓN DEL MAULE	-9,90%

Fuente: Elaboración propia del equipo consultor

IV.1.3 Síntesis de hallazgos caracterización beneficiarios y población potencial del Programa

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 los Programas**, 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 en los niveles educacionales:
 - 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 RM, 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 esta dado por 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 nacional.
- **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.

IV.1.4 Conclusiones y recomendaciones de la Caracterización

En conclusión, de acuerdo con los resultados de caracterización de participantes del año 2021, el Programa debe realizar un esfuerzo de ajuste en su oferta considerando a los potenciales beneficiarios de los perfiles educacionales en que se observan las mayores brechas entre su participación el Programa y su incidencia en la población potencial. En este sentido se debe desarrollar una oferta que sea adecuada a dos segmentos:

Personas que solo cursaron hasta el nivel de educación básico completo y que son en su mayor proporción hombres de 36 o más años, seguidos por el grupo de mujeres de 36 a 55 años.

Personas con nivel de educación media científica completa, que son mayoritariamente hombres de 36 a 55 años, seguidos por las mujeres del mismo tramo etario.

También es necesario realizar una revisión de la focalización del Programa a nivel regional, gestionando las causas que llevaron a una muy baja participación, respecto de su población potencial, de 5 regiones en el Programa 2021: regiones de Ñuble y Biobío donde no se ejecuta el Programa y las regiones de Coquimbo, Valparaíso y Maule.

IV.2 Motivaciones, expectativas y valoración del Programa

IV.2.1 Motivaciones y Expectativas de los Usuarios

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 servicios (21%), administración (15%) y comercio (14%).

“Tenía tiempo disponible y quería ampliar mis capacidades y mis conocimientos en mi área. Después de analizar las propuestas que había disponible, me decidí por las redes sociales, marketing de las redes sociales” (Usuario, Región de Coquimbo)

Tanto los facilitadores como los tutores de Apoyo sociolaboral corroboran que la principal motivación de los usuarios es el deseo de ingresar al Programa con el objetivo profundizar alguna habilidad que les permita **perfeccionarse en su rubro**.

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**.

“Yo igual tenía conocimiento de manipulación de alimentos, todo lo que tiene que ver con eso. Quería algo que, por ejemplo, certificara que yo me encontraba apta para ese curso y para el trabajo” (Usuaría, O’Higgins).

“Por el tema de que yo quería iniciar mi negocio, iniciar mi empresa. Entonces, lo que ellos me ofrecían era cómo empezar mi negocio. Esa era la base” (Usuario No Participante, Región Araucanía).

“Quería capacitarme y conocer otra área de trabajo y tener otro oficio, conocer lo que era el tema de la construcción y todo eso” (Usuaría, Región de Arica y Parinacota).

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.

“Encontré que lo interesante y bueno era que además de que te impartieran el curso, te guiaban un poco hacia donde poder buscar trabajo, que te ayudaran en eso. Tuve una entrevista antes y me preguntaban qué era lo que buscaba, los objetivos, las metas para que ellos pudieran entender hacia donde podía buscar trabajo. Entonces, me dio esa sensación de que ellos te ayudaban a buscar trabajo” (Usuaría No Participante, Metropolitana).

Por último, un grupo minoritario de usuarios, participantes y no participantes mencionan que no tenían **ninguna motivación ni expectativa del Programa**, y que postularon al Programa porque lo entendieron como una obligatoriedad exigida por AFC Chile, entidad privada que administra el Fondo de Cesantía Solidario, de aceptar la capacitación en tanto condición para seguir recibiendo el subsidio.

- "Mire, la verdad que fue más que nada por obligación, si no lo hacía, perdía el bono de cesantía" (Usuario, Región de O'Higgins).

- "Principalmente, me dijeron que era una obligación. No sé si lo dijeron para que la gente participara, porque fue complicado llenar los cupos. En el OTEC me dijeron que era un requisito necesario para recibir el seguro de cesantía" (Usuaría, Atacama)

IV.2.2 Valoración del Programa

En términos generales y transversales, todos los actores entrevistados, usuarios, proveedores, facilitadores, apoyos sociolaborales y encargados regionales del Programa valoran y manifiestan gratitud por haber participado o por el hecho de poder contribuir a la ejecución de esta iniciativa, financiada con recursos del Estado, dado que la misma contribuye a apoyar y a empoderar a aquellas personas que están cesantes, con toda la carga emocional y humana que reviste la misma.

Sin embargo, el análisis puede relevar una valoración diferenciada por tipo de actor, respecto a su versión 2021. En efecto, los facilitadores son los que emitieron una valoración más positiva del Programa, en una posición intermedia, los usuarios que emiten juicios críticos, pero a la vez aprecian el hecho de poder aprender habilidades o competencias laborales de forma gratuita. Mientras que los Apoyo sociolaboral, proveedores y encargados regionales SENCE, tienden a mostrarse más bien críticos respecto al desarrollo del Programa.

Los **facilitadores**, en general declaran tener una valoración bastante positiva del Programa en su versión 2021, principalmente porque perciben que, a pesar de las dificultades del contexto económico y social, la mayoría de los participantes está trabajando, por lo que sus resultados son satisfactorios:

"Yo veo que los chicos, al menos los que fueron mis alumnos, la mayoría trabaja en el área de seguridad privada. Muchos trabajan, otros que no. Serían los menos los que no están trabajando. Había algunos que ya trabajaban, pero están regularizando su situación, así que sí creo que la mayoría está trabajando" (Facilitador, Región de Atacama).

En cuanto a los **usuarios**; debemos diferenciar entre aquellos no matriculados, de aquellos que efectivamente participaron en la capacitación.

- Los postulantes no matriculados en general declaran que les habría gustado participar de las capacitaciones. En consecuencia, manifestaban molestia porque no les contactaron después de la inscripción, o bien, porque no quedaron seleccionados; afirmando que haber participado del curso, hubiera significado un aporte en su trayectoria laboral.

"Yo actualmente no tengo ninguna profesión, tengo mi cuarto medio, pero no saqué ningún técnico, así que hubiera servido para tener más validación frente a algún trabajo" (Usuario No Participante, Araucanía).

- La mayoría de los usuarios participantes de las capacitaciones declaran quedar conforme con los cursos, a pesar de haber criticado algunos aspectos. En ese sentido, recomendarían participar en el Programa a otros trabajadores, considerando la valoración que tienen acerca de la gratuidad del curso, destacando asimismo el conocimiento y la experiencia adquirida.

"En general todo es positivo, si yo le insisto, todo lo que sea enriquecer a las personas, en lo personal, es bueno. Programas como este tienen mejor posibilidad de desarrollo para la gente, mejores posibilidades laborales también, quizás incrementar los ingresos los que tienen trabajo, posibilidades de ascenso, tienen un montón de cosas positiva" (Usuario, Araucanía).

Complementariamente la encuesta de seguimiento laboral a los egresados; corrobora esta valoración; en la medida en que 6 de 10 egresados consideran que sus habilidades o conocimientos mejoraron más o mucho más de lo esperado; después del curso de

capacitación, siendo los mayores aportes del curso, tres aspectos: 1) aumento de conocimientos y habilidades; 2) aclarar fortalezas y debilidades como trabajador; 3) ayudar a tener más seguridad en sí mismo y sus habilidades; con niveles de acuerdo del orden de 80% para el primer ítem y del 70% para los dos últimos mencionados con anterioridad

En cuanto a los tutores de **Apoyo sociolaboral**; se percibe que éstos tienen una visión más pesimista de la ejecución del Programa; mencionando como mayor problemática la de relacionarse telemáticamente para realizar su labor de apoyo, pues en su percepción, ésta requiere de una cercanía que no se lograría adecuadamente de esta manera. Incluso, algunos llegan a sugerir, que, el Apoyo sociolaboral debe realizarse de manera presencial o en su defecto no incorporarse como componente del Programa.

La colocación fue la etapa más difícil de desarrollar y la más criticada por los Apoyo sociolaboral; mencionan dos aspectos relevantes; 1) lo complejo de conseguir ofertas laborales en el periodo de pandemia; y 2) lograr realizar entrevistas presenciales, dado el contexto sanitario; o virtuales, dado el bajo nivel de uso tecnológico de los participantes.

Los **proveedores** en general tienen una visión crítica del Programa, mencionando principalmente tres aspectos; 1) una lógica de trabajo vertical, caracterizada por procedimientos engorrosos, los que salvan en mejor forma los proveedores con mayor trayectoria con SENCE que los que se han incorporado recientemente, 2) no menos importante, la dificultad de conseguir la cantidad de usuarios suficiente para que sea rentable llevar a cabo las capacitaciones, y 3) la dificultad de cambiar cursos planificados de manera presencial a la modalidad e- learning.

Por su parte, los **encargados regionales SENCE**; comparten la visión crítica del Programa 2021; en cuanto a las problemáticas generadas por la necesidad de cambiar las capacitaciones desde la modalidad presencial, los cuales, en su gran mayoría, tuvieron que pasar a e – learning o blended en el mejor de los casos, lo que influyó, en parte, en el retraso que tuvieron muchos cursos de comenzar en la fecha estipulada por bases. El otro elemento, de acuerdo con su percepción, que afectó el inicio de cursos, como se ha mencionado, fueron las dificultades para proveer de un número mínimo de estudiantes que cumplieran los perfiles de selección y las dificultades para su contacto.

IV.3 Razones de cesantía de los postulantes y participantes. Y motivos de no participación.

IV.3.1 Razones de cesantía de los postulantes y participantes

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.

Frente a las restricciones sanitarias impartidas 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 decidir asumir labores de cuidado de miembros del hogar o de sí mismos.

*“es que no busqué, así como mucho porque la verdad tengo dos niñas, una de 15 y una de 8, y estaban en la casa, con el tema de la pandemia. A mí me daba miedo más que nada la pandemia, enfermarme yo y enfermar a mis niñas. Más que nada fue por eso, por eso decidí por mientras hacer cursos y cosas, mientras me salía algo”
(Usuaría, Los Ríos).*

En relación con la cesantía por motivos de termino de contrato a plazo fijo; vemos a partir de la encuesta a egresados; que antes de la cesantía alrededor de un tercio tenía contratos a plazo fijo.

Por parte de los Apoyo sociolaborales, a su juicio las razones de cesantía de los beneficiarios se concentran en la falta de habilidades comunicacionales, falta de formación técnica laboral. También la cesantía se asocia al alto nivel de vulnerabilidad de los beneficiarios, quienes en la gran mayoría de los casos observa **escasez de redes, lo que, en el caso de las mujeres, dificulta la inserción laboral, dada las labores de cuidado de los hijos o familiares.** Relevan la compleja situación económica del país en 2021, bajas en el nivel de remuneraciones de las empresas, y escaso interés de las personas por percibir sueltos bajos. Lo que es complementado con la detección de brechas relativas a la alfabetización digital, ya que hay un grupo de usuarios que no se adapta a las nuevas tecnologías, perdiendo así oportunidades laborales:

“La gente no postula a los trabajos. Yo termino con ellos y finalmente me siguen entregando el currículum en papel, quieren seguir yendo a las entrevistas con papel. Y eso es porque en el fondo no se manejan como hacerlo a través de plataformas web de trabajos. De hecho, la

gente va a la OMIL a inscribirse a la Bolsa Nacional de Empleo, no lo hacen a través de la plataforma" (Apoyo sociolaboral, Atacama)

IV.3.2 Motivos de no participación de postulante

En cuanto a los usuarios que sólo llegaron a la etapa de postulación, 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.

En primer lugar, un motivo que se dio en reiteradas ocasiones, fueron aquellos usuarios que estaban molestos con el Programa, debido a que se inscribieron, pero **nunca más los volvieron a contactar**. Este conjunto de usuarios desconocía si era SENCE o el OTEC quienes debían contactarles y avisarles sobre el curso, sin embargo, tenían en común que desconocían el real motivo por el que no participaron de la capacitación:

"Postulé online. Me dijeron que me iban a avisar al correo cuando me iban a notificar, cuando el curso fuera a arrancar y la fecha y el sitio. El lugar donde iba a hacer el curso. Pero nunca me notificaron nada por correo, me dijeron que me iban a enviar todo por correo y nunca más pasó" (Usuario No Participante, Región Metropolitana).

Otros usuarios no participaron de los cursos en los que se inscribieron, debido a que los cursos donde postularon, **quedaron sin cupos**. En este caso, los usuarios mostraban también molestia, debido a que tenían interés en realizar el curso, pero por un tema de cupos no pudieron:

"Se suponía que se inscribía por la página, pero después me llamaron para que fuera allá a un sitio de capacitación. Cuando fui para allá, me dijeron que no quedaban cupos y que me iban a llamar en caso de que se desocuparan, pero nunca me llamaron" (Usuaría No Participante, Región Arica y Parinacota).

Otra razón de la no matrícula del curso, se asocia a que el **curso no logró reunir la cantidad mínima** de estudiantes, situación que, a diferencia de las anteriores, les fue comunicada a las y los usuarios afectados:

"Lo que pasa es que estaba esperando, porque había muy poca gente. Es lo que me dijo la persona con quien me contacté del OTEC. Decían que tenían muy poca gente para tomar el

curso y que no se iba a poder. Igual ya estaba matriculado, pero no se pudo" (Usuario No Participante, Región de la Araucanía).

Hubo también un grupo minoritario que señaló como imposibilidad de participar del curso, el **cuidado de algún familiar**. Esta situación afectó solamente a mujeres, quienes debieron hacerse responsables del cuidado de algún niño, niña, adolescente, adulto mayor u otro familiar:

"La principal fue por el horario, porque no tenía con quien dejar a mis hijas en ese momento y no voy a dejarlas solas, porque fue justo como en el verano, entonces mis hijas no estaban en clase, estaban en la casa, no me acuerdo si era eso o que estamos en pandemia y las clases eran online, no recuerdo bien, pero fue por eso" (Usuaría No Participante, Región de Los Lagos).

Otro grupo de usuarios que no se matricularon, fueron aquellos que en el transcurso de tiempo que pasó entre que se inscribieron y comenzó el curso, **encontraron trabajo** y por ende, les incomodaba el horario o simplemente no les quedaba tiempo para llevar a cabo la capacitación:

"Como te decía recién, yo postulé dos veces a un curso y lo dieron de baja porque no estaba la suficiente gente y la tercera vez que postulé, no recuerdo de que era el curso, y yo justo la semana anterior ya había encontrado trabajo, entonces ahí lo rechace" (Usuaría No Participante, Región de Atacama).

IV.4 Análisis de los procesos del Programa

A continuación, se describen los procesos del Programa, sus fortalezas y debilidades; y se identifican a partir del discurso de los diversos actores los nudos críticos, facilitadores y se identifican brechas entre lo diseñado e implementado.

IV.4.1 Organización y gestión del Programa.

Los actores entrevistados, mencionan que la organización y gestión del Programa involucra la responsabilidad principalmente de los proveedores y encargados regionales.

En general las apreciaciones sobre la organización y gestión del Programa 2021, tanto de parte de los encargados regionales SENCE como de parte de los OTEC, 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**.

En general los diversos procesos, fases y acciones que contempla la organización y gestión del Programa, sufren **modificaciones en su diseño, derivadas de la situación de pandemia**; siendo lo de mayor impacto negativo, dado que de manera transversal se modifican cursos desde una modalidad presencial a e-learning; provocando demora en los inicios de cursos y consecuentemente en su término.

“O sea, mal. Yo terminé cerrando fases lectivas en abril, mayo de este año (2022). No todos, pero sí te puedo decir que el proceso de fase lectiva terminó en esa fecha. Entonces, creo que no es lo que debe ser.”
(Encargada regional SENCE)

Desde el discurso de los encargados regionales y OTEC, y dado el importante rol desempeñado por los primeros durante esta etapa, mencionan el hecho de que en la Región Metropolitana dicho cargo estuvo vacante por alrededor de tres meses, lo que impacta a juicio de ellos, en la falta de entrega de directrices claras a los OTEC, sobre todo aquellas que no poseen experiencia previa, lo que implica una baja ejecución en el número de cursos adjudicados por parte de algunos OTEC, que durante el año 2022 si alcanzan una ejecución al 100%. Esta situación fue mencionada de manera transversal por los OTEC entrevistados en dicha región.

Por otra parte, la evaluación que los encargados regionales realizan en torno a la tramitación de documentación administrativa del Programa, durante la organización y gestión del Programa, es positiva, no reviste problemas en la evaluación de los siguientes subprocesos: Convenio de Condiciones Generales de Ejecución, suscripción de Acuerdo Operativo, Aprobación de Tutor de Apoyo Sociolaboral, Desarrollo y/o carga de cursos e inicio de cursos.

A continuación, se realiza un análisis de los subprocesos que son parte del proceso de organización y gestión del Programa, levantando brechas entre lo diseñado e implementado, identificando fortalezas y debilidades en cada uno de ellos según corresponda.

a. 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 presentes 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.

En relación con la presentación de propuestas en la Plataforma disponible en la página web de SENCE, los OTEC entrevistados declaran que este proceso no reviste mayores complicaciones para ellos, dado que postularon con **planes formativos diseñados desde SENCE**, además que muchos de ellos han participado en distintas licitaciones de SENCE y declaran que conocen las bases administrativas del Programa.

Mencionan que básicamente el trabajo de ellos consiste en realizar las **adaptaciones del curso que se desea impartir** a las metodologías solicitadas en las bases administrativas por SENCE de acuerdo con las distintas modalidades de cursos y esto no reviste para ellos mayores dificultades dado su conocimiento y experiencia en el tema y modalidad a la cuál postulan y adjudican.

“Se entiende todo. Me las sé de memoria, son las mismas bases como durante los últimos tres años”. (Proveedora, región de Los Lagos)

Sin excepciones los OTEC declaran que la información acerca del número de cupos y distribución regional de los mismos viene establecida desde SENCE en las bases administrativas del Programa, por lo tanto, al respecto tampoco se evidencian dificultades ni confusiones. Las propuestas son presentadas a través de la “Plataforma de Presentación de Ofertas”, disponible en la página web de SENCE: www.sence.cl. Si bien algunos levantan dificultades **técnicas con la plataforma de presentación de ofertas dispuesta por SENCE**, estas son menores y apuntan a la interrupción de los servicios brindados por la plataforma de presentación de ofertas en algunas ocasiones.

Sin embargo, a partir del relato de los encargados regionales del Programa se evidencian **dificultades de parte de los OTEC relacionadas con la comprensión de los procesos y los plazos** establecidos. Indican que ello implica la realización de constantes reuniones para solucionar dudas.

“No del todo, porque hay que trabajar con los organismos técnicos en las bases, como han ido cambiando y nos han metido bases que han reemplazado a las anteriores, el conocimiento de los organismos técnicos no era del 100%, teníamos que estar constantemente haciendo reuniones y volverles a explicar los pasos y procesos.” (Encargado regional SENCE)

En relación con el **proceso de evaluación y selección de ofertas** a partir del relato de los encargados regionales se evidencia que la responsabilidad profesional por parte de ellos comienza una vez que se adjudican las propuestas a nivel nacional. En este sentido, ninguno de ellos se refiere al proceso de evaluación y selección de ofertas, donde declaran que **no tienen injerencia**. Señalan que todo lo relacionado con el proceso de compra hasta la adjudicación de cursos a los OTEC lo realiza la Unidad de *Regularización de Mercado*.

“Desde la adjudicación en adelante, recae la responsabilidad dentro del departamento de capacitación de personas.” (Encargado regional SENCE)

“A nosotros ni siquiera nos envían las propuestas técnicas para revisarlas.” (Encargado regional SENCE)

Sin embargo, a partir de la revisión de las bases administrativas del Programa se puede establecer que las propuestas presentadas por los OTEC consideran espacios de evaluación desde las direcciones regionales, donde los encargados regionales **declaran no participar de manera alguna**.

En este sentido, se observa desconocimiento por parte de los encargados regionales de la existencia de instancias de participación en el diseño del Programa que les permiten decidir y participar de las decisiones del nivel central, en aspectos tales como la evaluación de la experiencia del oferente en la región, y desempeño del oferente en la región, entre otras variables. Esto a juicio del equipo evaluador del Programa es considerado un nudo crítico, dado que en términos del discurso de los encargados regionales se levantan percepciones relacionadas con el **centralismo de las decisiones** y la **falta de espacios de participación en las decisiones del Programa** lo que no se condice con lo que establece el diseño.

Otro punto destacado de parte de los encargados regionales se relaciona con que, a su juicio, existen problemas derivados de la **adjudicación de un mismo OTEC en más de una región**, lo que no se condice con su capacidad operativa, destacando que los OTEC realizan una ejecución escalonada que se traduce en una ejecución en distintos tiempos, donde se observa que el OTEC ejecuta los cursos primero en la región de

residencia y después va ejecutando los otros cursos adjudicados. Esto a juicio de los encargados regionales es considerado un obstaculizador para una adecuada ejecución del Programa. Al respecto, y de acuerdo a las bases del Programa el oferente puede presentar su oferta para todas aquellas regiones que desee y de acuerdo con las coberturas consignadas para ellas, en los anexos respectivos, adicionalmente el oferente - al momento de formular su propuesta establece - la prelación para cada región/comuna, la que es considerada al momento de seleccionar las ofertas.

Al respecto y revisando el diseño del Programa, se observa que la capacidad operativa del Programa establece resguardos referidos a la capacidad operativa de los OTEC asegurando la existencia de una oficina administrativa, requisito que es verificado durante el proceso de postulación. Adicionalmente las bases exigen disponer **de una oficina de atención de público o de contacto** a más tardar transcurridos 5 días hábiles, contados desde la total tramitación del convenio de condiciones generales de ejecución, convenio que es suscrito luego de adjudicada la propuesta de capacitación.

“Creo que hay un problema, en términos de las bases, puesto que, en el año 2021, adjudicaron muchas OTEC que no eran de la región. Ahí ocurren varias situaciones. Hay OTEC que se ganan adjudicaciones en varias regiones, pero eso no se condice con su capacidad operativa, de poder ser implementadas, por lo tanto, una estrategia que hemos observado que realizan los organismos técnicos, es que empiezan a hacer una ejecución escalonada. Es decir, que, si se adjudican en cinco regiones, comienzan primero por su región de residencia, luego pasan a la siguiente, que es donde ya habían tenido antes, y luego a la siguiente”. (Encargado regional SENCE)

Tal como se indica en las bases del Programa, en el caso de cursos que se realicen en modalidad instruccional e-learning, se puede reemplazar la oficina de contacto por alguna plataforma de atención de público. Esta plataforma tecnológica deberá permitir la comunicación en línea con los postulantes o participantes de los cursos para atender sus consultas, prestar apoyo en distintas instancias y realizar todos los procesos asociados a la ejecución del curso, para ello deberá tener una atención las 24 horas de días y los 7 días de la semana (24/7) y permitir el acceso y la comunicación desde múltiples dispositivos y plataformas. Al respecto y analizando los discursos tanto de los usuarios como de los OTEC, no existe evidencia de la existencia de una plataforma tecnológica dispuesta por el oferente en el caso de cursos e-learning, con estas características.

Otras observaciones levantadas de parte de los encargados regionales se refieren a evaluar el **tiempo que el nivel central demora en adjudicar**, donde indican que a su juicio durante los años 2020 y 2021 hubo retrasos en la adjudicación. En este sentido, desde el proceso de evaluación del 2021 se constata que la fecha de apertura del llamado para la ejecución 2021 del Programa se realiza el día 14-12-2020, la fecha de cierre del llamado se realiza el día 06-01-2021 y la fecha de adjudicación de las propuestas ocurre el día 19 -05- 2021, se extiende, por tanto, cinco meses.

En este sentido, y al ser un Programa que se ejecuta dentro de un año calendario, y dado que a juicio de algunos encargados hubo **retrasos en la adjudicación** de cursos a nivel nacional, lo que implica que hay menos tiempo para que las personas puedan postular, en vista de los plazos de ejecución del Programa, se sugiere adelantar las fechas de manera que el proceso de matrículas de los usuarios se inicie en marzo.

“Este Programa, mientras más temprano sea su licitación y adjudicación, tiene mayores posibilidades de éxito que si tiene adjudicación tardía. Esto quiere decir, que el Programa si termina en diciembre, deberían empezar las licitaciones en octubre del año anterior, para que las matrículas comiencen en marzo”. (Encargado regional SENCE).

Finalmente, algunos encargados declaran realizar gestiones a nivel regional para fomentar la postulación de los OTEC de la región. Al respecto se percibe de manera transversal una preferencia por trabajar con ejecutores que residen en la misma región. Al respecto se indican ventajas relacionadas con la **confianza** que brinda conocer a las mismas, y la **cercanía** derivada de que residen en la misma región.

“Para nosotros, en ese sentido, es mucho más fácil trabajar con OTEC que son de la región, a los cuales nosotros conocemos. De hecho, hay organismos que tienen oficinas aquí en la cuadra del servicio. Por lo tanto, uno, en alguna ocasión extrema, incluso podría ir caminando hasta su oficina y decirles, oye por favor contéstame los correos electrónicos”. (Encargado regional SENCE).

b. Firma de convenios

Una vez que los encargados regionales reciben la información desde el nivel central, con los proveedores adjudicados en la región, el primer proceso que realizan corresponde a la Firma del Convenio. De acuerdo con las bases del programa, “El plazo para la firma de los convenios, es de 10 días hábiles, contados desde la publicación en el sitio web www.sence.cl de la selección de oferentes. Cada oferente debe firmar en cada región donde haya resultado seleccionado un Convenio que contendrá las Condiciones Generales de Ejecución.

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. Esto se considera como un facilitador del Programa. No se levantan a partir de los relatos de los **OTEC sin experiencia previa**, ni de los encargados regionales, dificultades relacionadas con la firma de uno o más convenios.

“Nosotros recibimos la información, tomamos contacto con los organismos técnicos y le hacemos llegar la documentación. Esa firma de convenio, la verdad es que es bastante ágil y rápida, porque los OTEC saben que, si no firman convenio, no pueden seguir adelante y todo el trabajo que hicieron en la adjudicación lo perderían. Por lo tanto, ese trámite el año 2021 no tuvo problema”. (Encargado regional SENCE)

En general es una fase lograda. No se declaran dificultades, no se evidencian retrasos en los plazos de suscripción establecidos por el Programa una vez adjudicadas las propuestas, no se observan brechas entre lo diseñado e implementado.

c. Posterior a Firma de Convenio

De manera posterior a la Firma de Convenio, los encargados regionales señalan que se coordinan 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**.

También, luego de la Firma de Convenio se realiza la activación del ejecutor en sistema integrado de capacitación (SIC), para ello es preciso que el OTEC cuente con la clave para el sistema y debe tener el estado de su oferta en calidad de “convenio aprobado”. 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.

d. Aprobación de tutor de Apoyo sociolaboral

Otra fase levantada por parte de los OTEC y encargados regionales consiste en la aprobación del Tutor de Apoyo Sociolaboral, al respecto se levanta un relato diferenciado según si los encargados regionales desempeñan funciones en regiones o en la Región Metropolitana.

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 a boletas de honorarios. Al respecto hay que señalar que, de acuerdo a las bases del Programa, la información que se solicita adjuntar a los OTEC para la suscripción del Acuerdo Operativo corresponde a la cedula de identidad, nombre completo, profesión, currículum vitae, teléfono de contacto y correo electrónico. **Información considerada insuficiente**, por parte de los encargados regionales que señalan que a través, de esta documentación no se verifican las competencias más específicas establecidas en el perfil.

Desde el discurso de otros encargados regionales se constata la existencia de suficientes profesionales y no se detectan dificultades para acreditar y verificar las competencias de los mismos. Observando que en algunas regiones del país se observan dificultades en este aspecto, mientras que, en regiones con mayor cantidad de habitantes, no se levantan observaciones al respecto.

“Sí, bastante fluido, tienen una experiencia, una estructura que les permite ... ya tienen un staff de relatores, de facilitadores profesionales con los cuales ellos cuentan y, en general, acá en la región, hay ya, por todos los años que el Servicio ejecuta, hay staff de relatores y de facilitadores serio, no hay problema”. (Encargado regional SENCE)

e. Acuerdo Operativo

Previo al inicio de los cursos, de acuerdo con los relatos de los encargados regionales una vez que se completan los cupos de los cursos, los OTEC presentan el listado potencial de usuarios a los cursos y se comienza la construcción del Acuerdo Operativo que incluye los siguientes hitos.

- Desarrollo y/o carga de cursos consiste en crear los cursos en la respectiva plataforma y cargar los contenidos de cada módulo. Esto es requisito obligatorio para poder dar inicio al curso.

De acuerdo con los discursos tanto de parte de los encargados regionales como de parte de los OTEC no se mencionan dificultades técnicas relacionadas con el proceso de **desarrollo y/o carga de cursos en Aula Digital o LMS propio**.

Sí fue levantado como tema tangencial por parte de algunos encargados regionales que, debido a los retrasos en los distintos procesos del Programa 2021, tanto el 1.-) desarrollo y/o carga de cursos de cursos como el 2.-) inicio de los cursos se realizó de manera simultánea. Ambos procesos están diseñados para ser ejecutados en distintos

momentos del tiempo, el primero luego de la confirmación de la creación de la planilla en blanco en Aula Digital o desde la confirmación de códigos de módulos para plataformas propias del ejecutor hasta la presentación del Acuerdo Operativo, lo que está diseñado para ser realizado 5 días hábiles contados desde la creación de la sección por parte del ejecutor en SIC. Mientras que el proceso de Inicio de curso debe realizarse hasta 21 días corridos, contados a partir del mínimo de postulantes matriculados o autorizados por la Dirección Regional.

En este sentido se destaca la **flexibilidad del Programa para la realización de estos procesos de manera paralela** frente a las dificultades derivadas de variadas situaciones contingentes. No se levantan dificultades derivadas del soporte técnico administrativo brindado desde el nivel central.

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. Al respecto se levanta una brecha, en este caso positiva, en relación con el diseño del Programa. Dada la flexibilidad brindada por SENCE para realizar estos dos procesos por parte de los OTEC priorizando el inicio de cursos para una adecuada ejecución del Programa con los consiguientes costos para los usuarios que tuvieron plazos acotados para postular al Programa.

“Ahí aprovecho de decirte que, como estaba todo el proceso atrasado, las OTEC finalmente terminaron habilitando los cursos e iniciando al mismo tiempo. Tuvieron muy poco tiempo entre que los alumnos pudieran postular e iniciar”. (Encargado regional SENCE)

- Una vez que se validan los documentos del Acuerdo tiene lugar la aprobación del Acuerdo Operativo para que el curso pueda dar inicio en conformidad a lo que establecen las Bases. El Acuerdo considera la fecha de inicio y término del curso. A partir del mismo, se adjuntan los subsidios diarios para los participantes, tarea que coordinadores y OTEC indican que no presento dificultades.

f. Supervisión

De acuerdo con el documento “Instructivo de Modelo de Acompañamiento Técnico, MAT, año 2021”. La Supervisión, está referida a la observancia directa de la ejecución de la capacitación y las condiciones de entrega de la misma, que consta de dos etapas: una **previa al inicio del curso** y otra **durante la ejecución del curso**, las que se podrán realizar en terreno o de manera virtual (back office).

La supervisión es una herramienta de gestión, a través de la cual SENCE, **presta asistencia y acompañamiento técnico a los ejecutores**, con el fin de implementar las acciones para corregir y mejorar, la calidad de los componentes que debe ejecutar en el marco de la selección de cursos.

Al respecto, de acuerdo con las bases administrativas del Programa: *“todos los cursos que se impartan en el marco del Programa, independiente de su modalidad, podrán estar sujetos a supervisión”*. Esto mediante la ejecución de un plan que permita revisar y controlar periódicamente, que los objetivos del Programa se cumplan en el tiempo y calidad exigida, por parte de los ejecutores”.

Dado lo anterior, y como primer hallazgo se levanta a partir del discurso, tanto de parte de algunos encargados regionales como de parte de algunos OTEC, **confusiones conceptuales entre los procesos de supervisión y fiscalización**. En algunos casos a los encargados regionales se les pregunta por el proceso de supervisión, sin embargo, se refieren al proceso de fiscalización.

Como segundo hallazgo se percibe a través del discurso **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.

Al profundizar el análisis entre aquellos encargados regionales que declaran haber realizado procesos de supervisión en 2021, se indica que debido a la pandemia **no fue posible realizar supervisiones presenciales**. Sí 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. De acuerdo con el documento “Instructivo de Modelo de Acompañamiento Técnico, MAT, año 2021: “se debe realizar una supervisión previa al inicio del curso, a todos los cursos priorizados e incluidos en el MAT. Esta supervisión comprende la revisión de todas las instalaciones declaradas o exigidas para el desarrollo de la Fase Lectiva del curso, esto incluye: salas, talleres, laboratorios u otros.

Al respecto se levanta como buena práctica en la ejecución 2021, la realización transversal de la supervisión previa al inicio de cursos ejecutada por parte de los encargados regionales del Programa.

Otro aspecto levantado a partir de la documentación oficial y relato de parte de los encargados regionales, hace referencia al proceso de **supervisión técnica**, modalidad respaldada por el **Modelo de Acompañamiento Técnico**. Al respecto si bien se establece en el diseño del Programa el detalle de los pasos que la componen. Al levantar el discurso de estos actores se evidencia que dicho modelo se encuentra en una fase preliminar **no siendo implementada aún de manera generalizada en las regiones**, dado que en sus relatos se levantan escasas menciones respecto al proceso de supervisión técnica.

“Yo he ido a supervisiones más de inicio de curso, todavía no he ido a supervisiones técnicas. Pero ya estamos teniendo capacitaciones para empezar a apoyarlas con supervisiones técnicas también como encargados de Programa. Yo encuentro que la supervisión es súper importante, tanto en el e-learning como en el presencial”. (Encargado regional SENCE).

De manera complementaria, si bien el Manual de Procesos Transversales contempla criterios para la priorización de cursos a ser supervisados, a partir del discurso de los encargados, no existe evidencia que dé cuenta de que realicen de manera generalizada la **priorización de cursos para definir a aquellos con una ejecución más riesgosa**.

Por parte de los OTEC es posible constatar que una gran proporción de ellos han sido objeto de supervisiones. Los que declaran que fueron objeto de supervisión lo describen como una instancia en la cual aprenden y donde generalmente se **verifica la asistencia, horarios, relator, aspectos administrativos del Programa**, entre otras tareas.

“Lo normal tiene que ver con la inspección ocular que ellos realizan es para ver si se puede partir el curso, que estén con las herramientas, con los insumos, todos los requerimientos para partir un curso. Dentro de la operación del curso también hay visitas que hacen para ver cómo va en el curso en el sentido de los alumnos; si ha habido una buena asistencia, si el profesor está pasando la materia adecuada. Ahora, en el caso del Programa del Fondo de Cesantía Solidario se hizo por plataforma online, pero también ellos hicieron la supervisión entrando a la plataforma, estando en el Aula Virtual, escuchando la participación de los alumnos y del profesor”. (Proveedora, Los Lagos)

Por otro lado, existe un grupo de OTEC que no recuerdan haber participado en una supervisión. Evidenciando un total desconocimiento en relación con si ese proceso se realizó o no por parte de la dirección regional.

g. Inicio de curso

Para concretar el inicio del curso los OTEC deben cumplir con una cantidad mínima de matriculados establecidos para los cursos de modalidad e-learning, blended y presencial, y en el caso de los cursos e-learning y blended, teniendo finalizado el desarrollo del curso en el LMS y previa aprobación conforme de la Inspección de Carga Inicial. La solicitud de inicio del curso se realiza por medio del acuerdo operativo en SIC y una vez que es visado por el Encargado regional.

De acuerdo con lo indicado por los Encargados regionales, en términos operacionales y de carga en el sistema SIC de documentación solicitada por el sistema, los OTEC no evidencian dificultades para dar inicio a un curso.

Las mayores dificultades declaradas tanto por los encargados regionales como OTEC se relacionan con **alcanzar un número mínimo de matriculados** para comenzar con el curso. 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**.

“Sí, eso fue un factor importante producto de la pandemia y producto de la dinámica del Programa, también, se hace difícil que los ejecutores o los cursos lleguen al número mínimo de matriculados y eso hace que se vaya extendiendo el tiempo para iniciar los cursos. Eso fue un problema”. (Encargado regional SENCE)

h. FORTALEZAS, DEBILIDADES, NUDOS CRÍTICOS Y BRECHAS DEL PROCESO

A partir de los discursos de los encargados regionales y OTEC se levantan fortalezas:

➤ **Fortalezas**

- Realizar una ampliación al llamado de proveedores que han realizado una ejecución eficiente en el periodo anterior al Programa. Esto debido a que los OTEC ya conocen los aspectos administrativos, de aprendizaje y funcionamiento del Programa y han identificado las principales dificultades y brechas durante la ejecución anterior de manera que los aprendizajes obtenidos durante el proceso previo son posible de ser aplicados durante el nuevo proceso de ejecución y gestión 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.
- Las gestiones de difusión brindadas por el nivel central a través del envío masivo de correos para informar a los usuarios de los cursos esto contribuye a una adecuada ejecución del Programa.
- La realización de la supervisión previa al inicio de cursos de parte de los encargados regionales de manera transversal. Esto contribuye a una adecuada ejecución del Programa.
- El conocimiento acabado declarado por algunos OTEC en torno a las bases del Programa.

➤ **Debilidades**

- La existencia de OTEC que desconocen si fueron supervisados o no por parte de la dirección regional.
- El calendario de apertura de llamados para la ejecución del Programa, al respecto y considerando los plazos de adjudicación de las ofertas y en aras de una mejor ejecución se recomienda recalendarizar estos procesos de manera que las matrículas de los usuarios se realicen durante marzo.
- El desconocimiento levantado a partir de las entrevistas a los encargados regionales, de que ellos son parte en el proceso de levantamiento de los requerimientos de cursos de capacitación, hecho que se contradice con sus discursos.

➤ **Nudos críticos**

- La modificación de los cursos de modalidad presencial a e learning dado el retraso que implicó esto en los tiempos de ejecución del Programa.
- El hecho de que una proporción importante de OTEC hayan tenido que reformular las metodologías para adoptarlas de una modalidad presencial a e learning, siendo que la expertise de las mismas está en la modalidad presencial.
- Las dificultades para alcanzar un número mínimo de matriculados en el Programa.

➤ **Brechas entre lo diseñado y lo implementado**

- La no realización de supervisiones presenciales a los cursos de capacitación. Dado que esto se establece dentro del diseño del Programa.
- Que el desarrollo y/o carga de cursos y el inicio de los cursos hayan sido ejecutados de manera simultánea dado que el diseño establece que deben ser ejecutados en distintos momentos.
- El atraso en el inicio de cursos derivadas de los siguientes factores: cambio de la modalidad presencial a e learning, y retraso en el inicio de los cursos por dificultades para alcanzar el número mínimo de beneficiarios matriculados.
- Las dificultades referidas por algunos encargados regionales para verificar las competencias de los profesionales que realizan Apoyo sociolaboral.
- La existencia de confusiones conceptuales relacionadas con el proceso de supervisión y fiscalización detectado entre algunos de los encargados regionales.
- La falta de encargado regional en una región del país.
- El desconocimiento observado entre los encargados regionales en torno al Modelo de Acompañamiento Técnico (MAT) considerando la importancia de controlar los tiempos y calidad exigida a los OTEC.

IV.4.2 Soporte y asistencia técnica desde Nivel Central.

Como primera observación a considerar, es que desde el relato de los encargados regionales no se levantan en general observaciones referidas a la **asistencia** técnica brindada desde el nivel central, sino que al ser consultados sus puntos de vista se concentran en evaluar el **soporte** técnico. Al respecto se sugiere visibilizar la labor de asistencia técnica brindada 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.

“Desde nivel central el equipo que estaba conformado para este Programa, creo que es una de las mejores unidades de nivel central, en términos de que ahí había un seguimiento permanente desde Santiago, una respuesta rápida a las consultas que nos surgían, las dudas o precisiones que se requerían; funcionábamos súper bien”.(Encargado SENCE).

Al respecto por parte de los encargados regionales se observa una alta satisfacción y conformidad dado el alto nivel de expertise observado por parte del equipo central que **brinda asistencia técnica al Programa**. Se le reconocen su alto nivel de asesoría apoyo permanente, alta capacidad resolutoria, seguimiento permanente, y rapidez en entregar respuestas. Sin embargo, se realizan de parte de algunos encargados regionales observaciones que apuntan a **mejorar los espacios de reunión** que se sostienen con el nivel central, indicando que las mismas tienen un **carácter más bien informativo** y no es posible generar espacios de discusión. Al respecto se sugiere que las mismas sean reuniones más pequeñas donde los profesionales puedan plantear disensos.

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 intermitencias en los servicios que brinda **SIC y 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.

¿Qué ocurre con el SENCE? Que no se actualiza. Utiliza una plataforma que está añejada y hoy día la realidad es que Moodle tiene una plataforma 4.0 y SENCE tiene una de 3 y tanto, entonces la distancia de eso..." (Proveedor, Región de Los Ríos).

Respecto a la intermitencia en los servicios que brindan estos sistemas se percibe un discurso comprensivo de parte de los encargados regionales en relación con la madurez que requieren los procesos de soporte informático, por ende se asume que existe un proceso de ajuste requerido para que los sistemas funcionen adecuadamente. Estos argumentos se fortalecen a la luz de las **exigencias a las que se vieron sometidos estos sistemas** dado que durante el año 2021 la mayor proporción de cursos se imparte en modalidad e learning. Como argumento complementario se destaca la rapidez de las respuestas por parte del administrador e learning.

También se reconoce a partir del relato de algunos encargados regionales, su conformidad con el hecho de que **desde el nivel central se les informa vía correo electrónico**, acerca de las caídas del sistema.

"La fortaleza es que están pendientes, nos informan ante alguna caída de sistema. Ahora, las caídas de sistema que hubo el año pasado fueron hartas, ellos fueron reparando todos esos procesos. La asistencia es buena, nos van informando, pero es repetitivo". (Encargado regional SENCE)

Desde otra mirada para algunos encargados regionales la **estabilidad de los sistemas** es considerado un punto crítico dado que la caída constante de los sistemas **gatilla retrasos en la Fase Lectiva** de los cursos donde en algunos casos fue necesario reprogramar algunos cursos generando frustración entre los estudiantes que ven interrumpidas las clases con la consecuente prolongación en los tiempos requeridos para realizar el curso y las consecuentes brechas en los plazos establecidos para la ejecución.

Un segundo grupo de observaciones son levantadas tanto desde los OTEC como de parte de los encargados regionales y se refieren a brechas relacionadas con: la **demora en los plazos de respuesta**, y los **limitados horarios para brindar soporte por parte de los equipos del nivel central**.

En relación con los horarios dispuestos para brindar soporte a cursos impartidos en modalidad e learning desde los OTEC se señala que es preciso considerar que el hecho de impartir cursos e learning **reviste mayor responsabilidad y demanda en términos del soporte** que se debe brindar a los usuarios que realizan sus actividades en distintos horarios, y durante todos los días de la semana.

"... trabajamos sábados y domingos, lamentablemente SENCE no trabaja sábado y domingo. Llamamos y nadie nos contesta, cómo puede ser si estamos a lo largo de todo

Chile." (Proveedor, Región Metropolitana).

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.

También se levantan durante las entrevistas con los encargados y OTEC imprecisiones y errores detectados en el sistema de soporte dispuesto por SENCE para registrar correctamente el **indicador de conectividad**. De acuerdo con el Instructivo de Diseño y Desarrollo de Cursos de SENCE para el caso de cursos impartidos en modalidad e learning este indicador de conectividad se relaciona de manera directa con los **montos que reciben los proveedores por usuario**.

Para verificar el cumplimiento de las horas sincrónicas de los cursos, los sistemas de SENCE miden el **tiempo activo** en el curso de un usuario cuando entre el clic inicial que genera una acción dentro del curso y el segundo clic no pasan más allá de 45 minutos, dentro de un mismo módulo. Este factor de medición busca controlar y medir el tiempo entre cada interacción para el consumo de contenidos y actividades de cada módulo. Si entre el clic inicial para comenzar a visualizar un contenido multimedia y el clic siguiente supera este tiempo de 45 minutos, el tiempo no se considera de trabajo efectivo y por lo tanto no se considera en las horas de conectividad, horas asociadas a pago de OTEC.

Es en relación con esta programación del sistema, que para el año 2021 por parte de algunos OTEC se detectan **errores en la medición de las interacciones** que tenían los usuarios con el sistema debido a que, por un lado, el sistema estaba programado para medir las interacciones cada 10 o 12 minutos y no cada 45 minutos, por ende el registro castiga a los estudiantes que realizan interacciones cada 45 minutos que era lo establecido según las bases. Y por otro lado se detectan errores en la programación en los tiempos de **cierre por inactividad** que indican que se considera un tiempo de 60 minutos para cerrar la sesión del usuario, tiempo que era menor, dado que el sistema sacaba a los alumnos de la sesión en un tiempo menor a los 60 minutos. Adicionalmente se indica que el sistema no registra en 2021 el uso del chat, ni el uso de la cámara como interacción válida, entre otras aplicaciones de la misma.

"...uno tiene que interactuar cada 45 minutos según las bases, pero en la práctica descubrimos que interactúan cada 10 o 12 minutos, pero cuando están las clases sincrónicas del profe, él les solicitaba que interactuaran, que escriban algo en el chat, miren a la cámara o cualquier cosa,

pero hoy en el 2022 nos dimos cuenta que nada de esas interacciones que hacía el alumno las consideraba como válidas, a no ser que apretaran la manito para hacer una pregunta, pero en el 2021 no existía la manito.”(Proveedor Región Metropolitana).

Los OTEC aludidos mencionan que los ingenieros informáticos que trabajan con ellos pudieron verificar en su momento la validez de dicha información y se realizaron reuniones con personas del nivel central para reliquidar el pago de 2021.

Adicionalmente de parte de algunos OTEC se levanta la inquietud relacionada con que este indicador no estaría midiendo la **calidad del proceso educativo** que es el objetivo de los cursos, sino que se mide la interacción con un sistema a través de un clic .

“Mira, este Programa es presencial, tienen que cumplir 80 horas, por ejemplo, pero ¿cómo divides esas 80 horas en el mundo e-learning? Entonces crearon un concepto de los click y el tiempo de dedicación. Ese concepto del tiempo de dedicación no tiene que ver con la calidad del Programa, ni de la acción, sino el tiempo que está metido el chico o la chica en la plataforma. El problema más grave que se produce es que no existen plugins ni softwares adecuados para medir eso” (Proveedor, Región Metropolitana).

Finalmente, tanto de parte de los encargados regionales como desde los OTEC se levanta desde el discurso la preocupación por los estrictos requisitos para medir el porcentaje de avance de los cursos en modalidad e learning, que consideran haber completado un 100% de los recursos obligatorios.

Esto a juicio de los encargados y OTEC, es considerado un **requisito estricto dado la población vulnerable que atiende el Programa**, y las repercusiones derivadas de esta condición, lo que se traduce en problemas asociados a recibir señal de internet de manera estable sobre todo en regiones, acceso a un computador para realizar la actividad, donde en ocasiones se constatan desigualdades de base en el acceso a un computador y donde los usuarios realizan el curso a través de su teléfono. Esto se compara con clases presenciales, donde se exige un 75 por ciento de asistencia. Al respecto se sugiere revisar los requisitos de aprobación exigidos para cursos en modalidad e learning.

a. Plataformas propias

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**.

Al respecto se evidencia desconocimiento acerca de las normativas levantadas en el diseño del Programa que evalúan las plataformas de los oferentes durante el proceso de postulación que realizan los OTEC, como también lo establecido en la documentación del Programa que establece las características que deben tener las plataformas propias de cada ejecutor. En este sentido de acuerdo a lo establecido en las bases del Programa, durante la postulación de los OTEC, la comisión evaluadora de propuestas solicita a la Unidad de Currículum la verificación de la fundamentación que el oferente realiza en la plataforma para los cursos a distancia (e-learning o blended), consistente en señalar los motivos por los cuales es posible desarrollar el curso propuesto bajo dicha modalidad, y además la relación de la modalidad instruccional con la competencia a desarrollar del plan formativo propuesto. Adicionalmente se evalúa el diseño instruccional a través de 5 componentes que son los siguientes: 1. Inducción tecnológica y metodológica a la plataforma declarada, 2. Presentación del o los aprendizajes esperados, 3. Desarrollo de los contenidos propuestos, 4. Actividades de evaluación formativa, y 5. Evaluación del proceso de aprendizaje, considerando la totalidad de los Aprendizajes esperados del módulo

De todas maneras, 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. Esto evidencia un desajuste entre lo que establece el diseño del Programa y los juicios levantados desde los encargados regionales. Dado que, por bases, el diseño de las plataformas propias establece de manera clara los puntos a evaluar de la misma.

“Hubo dificultades como el tema de las plataformas, sobre todo las plataformas propias de los organismos técnicos porque las eligen según sus criterios y nosotros tenemos que ordenar nuestros criterios con los de ellos para poder ordenar esta plataforma y que los alumnos pudieran entender. Que es lo que pasa, que algunos organismos técnicos son demasiado creativos en sus aulas, por tanto, el usuario común no es tan amigable con las plataformas como para estar entrando y conocerlas, para ellos es difícil. Eso fue un punto negativo.”
(Encargado regional SENCE).

b. FORTALEZAS, DEBILIDADES, NUDOS CRÍTICOS Y BRECHAS DEL PROCESO

➤ Fortalezas

- El expertise del equipo que brinda asistencia técnica al Programa caracterizado por el alto nivel de conocimiento que posee el equipo en relación con la normativa del Programa que es extensa y específica.

- Los años de experiencia que observa SENCE en el desarrollo de los sistemas de soporte administrativo y gestión educativa considerando las mayores exigencias a las que se vieron sometidos estos sistemas dado que durante el 2021 la mayor proporción de cursos se imparte en modalidad e learning.

➤ **Debilidades**

- Los horarios con que funciona el equipo de soporte técnico, dado los horarios en que se realizan los cursos e - learning. Al respecto se sugiere habilitar horarios extendidos de soporte técnico brindada desde el nivel central, a través de canales expeditos.
- Los errores de programación detectados en el indicador de conectividad definido para el Programa y los errores en la medición de las interacciones y tipo de interacción registrada.

➤ **Nudos críticos**

- La deficiente capacidad operativa demostrada por los sistemas informáticos de SENCE. Al respecto se sugiere incrementar la capacidad de los sistemas operativos de la institución.
- Se considera como brecha del proceso de soporte y asistencia técnica del nivel central las constantes caídas del Aula Digital.
- Los estrictos requisitos para medir el porcentaje de avance de los cursos en modalidad e learning, que consideran haber completado un 100% de los recursos obligatorios para su aprobación considerado un requisito estricto dada la población vulnerable que atiende el Programa.
- Las dificultades observadas por parte de algunos encargados en relación con el diseño y dificultad para ordenar los contenidos de las plataformas propias de los ejecutores.
- La demora en los plazos de respuesta, y los limitados horarios para brindar soporte técnico por parte de los equipos del nivel central especialmente en el caso de cursos ejecutados en modalidad e learning.
- Los indicadores diseñados para medir la conectividad de los cursos en modalidad e learning que si bien realiza un seguimiento de los estudiantes no mide la calidad del proceso educativo.
- La importancia de medir de manera consistente y confiable cada uno de los indicadores obligatorios del Programa que se asocian al cálculo de los montos de pago a OTEC.

➤ Brechas entre lo diseñado y lo implementado

- Las inconsistencias al cruzar información entre el sistema SIC y Aula Digital Estos errores se asociaban a datos de aprobación de estudiantes que no estaban correctos, generando por un lado gastos por parte de los OTEC por concepto de pagos de subsidios diarios que no correspondían y, por otra parte, la notificación a estudiantes de que estaban aprobados cuando no lo estaban.

IV.4.3 Gestión de las direcciones regionales.

En términos generales, la gestión de los encargados regionales es descrita por ellos mismos 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.

“Quizás la experiencia más que todo, la experiencia que tenemos. Uno ya sabe cuál es la ruta que tiene que seguir para poder desanudar”. (Encargado regional SENCE).

Como segundo punto, se levanta de parte de los encargados regionales el hecho de que el encargado **no posee 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.

“Cuando dicen que nos convertimos en circo de pobres, que el payaso hace de todo, nosotros tenemos que hacer de todo, desde atender al público hasta aprobar el formulario de inicio y organizar la ceremonia. Todo”. (Encargado regional SENCE).

Otras afirmaciones levantadas por parte de los encargados regionales en torno a su gestión se refieren al estrecho margen de decisión que poseen para resolver problemas puntuales, agregan que **todas las decisiones deben ser resueltas por el nivel central**. Al respecto mencionan que en ocasiones las decisiones que se toman en la región no son respetadas por el nivel central.

“todo tiene que ser resuelto por el nivel central. Si el organismo no cumple resulta que va a Santiago y se las aceptan todas y se pasa a llevar a la región. Pero ellos no se hacen problema

con eso. Pero acá no, “hay que hagamos así y caen las penas del infierno”. (Encargado regional SENCE).

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.

“Si uno se da cuenta que hay algunas direcciones regionales que toman mucha más atención a ciertas cosas y son mucho más quisquillosas en ciertos temas, entonces uno igual puede ir y tener en cuenta qué dirección se preocupa mucho de determinadas cosas, de manera de enfocarse en eso y que desde las mismas direcciones estén contentos. Al final igual se entiende que sean criterios distintos, porque son personas y yo creo que también va en eso”.
(Proveedora, Región Metropolitana).

De manera similar, los encargados regionales en torno a este mismo punto, indican que sucede porque en algunos casos se aplican criterios, y como las personas son diferentes, existen énfasis diferentes. Al respecto se sugiere que dentro de las directrices que se imparten desde el nivel central, durante el proceso de asistencia técnica, se convoque a todos los OTEC, para comunicar los lineamientos del Programa, pero desde el equipo central, asegurando a su juicio de esta manera la estandarización de este proceso.

“Cuando uno conversa con colegas de otras regiones aplica ciertos criterios que acá en la región no se aplican, o viceversa, o los mismos ejecutores que ejecutan en más de una región, dicen “pero esto no me lo pidieron en la región del lado o sí me lo pidieron”, o “por qué tú me pones tantos problemas si en la región ...” (Encargado regional SENCE).

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, y eso 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.

“El traslado de los cursos a veces viene con la nómina del curso y su comuna, y a veces creemos que ese curso no es para esa comuna, sino que es para otro y también se nos genera dificultades por el traslado entre las comunas porque el nivel central nos pone topes en ese proceso. Sin embargo, creemos que debería ser más flexible este proceso de traslado de cursos a distintas comunas porque nosotros conocemos la realidad regional” (Encargado regional SENCE).

En relación con el **Plan Anual de Fiscalización** a partir del relato de los encargados regionales se declara que este es ejecutado por la Unidad de Fiscalización de SENCE que no está alojado en la unidad de capacitación a personas. Señalan que la fiscalización la realiza otra unidad alojada en SENCE. Ésta se realiza a partir de revisiones programadas por dicha unidad o es solicitada en algunos casos cuando los encargados regionales detectan alguna falta. Se indica que el Plan fue ejecutado y se llevó a cabo sin dificultades. Sin embargo, se levanta de parte de algunos encargados regionales deficiencias relacionadas con la entrega de retroalimentación derivada de la realización de la fiscalización, la que debe ser realizada por la Unidad de Fiscalización.

“Por lo menos, los que yo he enviado, se ha hecho bien, lo que me falta es la retroalimentación. Tengo que estarla pidiendo, no se informa muy fluido”.
(Coordinadora regional SENCE).

a. FORTALEZAS, DEBILIDADES, NUDOS CRÍTICOS Y BRECHAS DEL PROCESO

➤ Fortalezas

- Se reconoce la experiencia de los encargados regionales para resolver dudas y destrabar procesos del Programa.
- Se reconoce la realización del Plan Anual de Fiscalización en todas las regiones donde se entrevista a los encargados regionales.

➤ **Debilidades**

- El no tener **dedicación exclusiva** al Programa, para de esta manera asegurar la adecuada ejecución del mismo y la ejecución en tiempo y forma de las diversas tareas que cumplen.
- El no contar con una primera reunión explicativa de los procesos y plazos involucrados en el Programa, donde sea el equipo nacional quien la conduzca y realice la aclaración de dudas. Esto con el objetivo de estandarizar la aplicación de criterios distintos en algunas ocasiones.

➤ **Nudos críticos**

- Lo referido a los pocos espacios de decisión que poseen los profesionales. Esto es considerado un nudo crítico porque se percibe en el discurso una demanda por mayores atribuciones y descontento con las decisiones que se toman en ocasiones desde el nivel central que no respetan la decisión adoptada en la región. Este discurso se levanta en relación con cambio y modificación de un curso desde una comuna a otra.

➤ **Brechas entre lo diseñado y lo implementado**

- Se considera una brecha del proceso de gestión de las direcciones regionales el que se solicite documentación diferente para gestionar el Pago de Estado de Avance que es solicitado por la unidad de pagos en las respectivas direcciones regionales.

IV.4.4 Proceso de convocatoria y difusión a los usuarios.

La **convocatoria y difusión** 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.

a. Proveedores y encargados regionales

Aunque la normativa indica que el rol de difundir los cursos es responsabilidad de los ejecutores, en la práctica es una acción realizada conjuntamente entre proveedores y SENCE.

Entre los OTEC, encontramos discursos dicotómicos, que hablan de una excelente difusión realizada por SENCE y otros donde lo consideran un fracaso. Ello depende fundamentalmente de los resultados que obtuvieron en el proceso de convocatoria a sus cursos. Es considerado un éxito en aquellos casos en que se logra ejecutar el 100% de los cursos adjudicados y es considerado un fracaso en aquellos casos en que no es posible ejecutar la totalidad de cursos de capacitación debido a la falta de beneficiarios. El éxito o fracaso en la convocatoria depende del número de beneficiarios matriculados finalmente por los OTEC.

Por otro lado, también hay discursos diferentes entre los encargados regionales, algunos participan activamente en la difusión según expresan y otros declaran que es todo realizado a nivel central.

Otra singularidad asociada a este programa es que la población potencial, es específica respecto a pertenecer al Fondo de Cesantía Solidario y esta diferencia con el resto de los Programas hace que los OTEC y los encargados regionales que participan de la difusión lo consideren un problema. Es un grupo de “características desconocidas” para ellos y expresan no saber dónde encontrarlos y nace la **necesidad de poder acceder a la base de datos AFC Chile**, entidad encargada de administrar el Fondo de Cesantía Solidario.

Las principales acciones de difusión desarrollados por los OTEC son las siguientes:

- 1.- Acuden a las oficinas de la AFC Chile y/o Oficinas municipales y reparten volantes, y
- 2.- Realizan campañas en RRSS

Respecto a los **mecanismos de difusión de SENCE**, la práctica de difundir 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 hicieron cursos online.

Asimismo, destaca que desde una dirección regional se critica la difusión realizada por un OTEC que no pertenecían a la región donde se adjudicaron el curso, lo que es una señal más de que no se han adaptado todos los actores a comprender la **lógica de difusión de los cursos e-learning con cobertura nacional para el programa**.

b. Percepción de los usuarios medio inicial y medio buscado

El medio inicial hace referencia al cómo las y los usuarios del programa se enteraron de la existencia de éste, mientras que el medio buscado alude a los canales que la o el usuario recurrieron para acceder a más información y postular a alguna capacitación presenten en la parrilla de cursos 2021.

Respecto al **medio inicial**, se mencionaron principalmente las redes sociales y AFC Chile. En menor medida, también se identificó un grupo de usuario que se enteraron del Programa cuando estaban en búsqueda de trabajo, capacitaciones o bonos y encontraron los cursos navegando por internet. 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.

En ese sentido, el medio inicial podemos destacar aquellos que se enteraron por **redes sociales**, especialmente Facebook:

“Porque sigo la página en las redes sociales y de repente me salía en el muro en Facebook algunos cursos o de repente yo buscaba igual algunos cursos que se impartían acá en la novena región.” (Usuaría, Región de Araucanía).

También, muchos se enteraron por la **AFC Chile a través de un correo**, en el cual se les conminaba a realizar una capacitación para así poder continuar cobrando el seguro de cesantía:

“Ellos mandaron un correo diciendo que tenía que hacer un curso o meterme en la bolsa de empleo, para seguir cobrando.” (Usuario, Región de Araucanía).

De la misma manera, otros usuarios declaran que, al realizar el trámite para obtener el seguro de cesantía en oficinas de la AFC Chile, les recomendaron que revisen la página de SENCE o que les correspondía por estar en el Seguro de Cesantía Solidario:

“Cuando fui a buscar mi seguro, a inscribirme para el seguro de cesantía, él me dijo, puedes inscribirte al seguro de cesantía solidario, porque te corresponde.” (Usuario, Región Metropolitana).

Otro grupo de usuario se topó con el Programa, navegando por internet buscando información para postular a un **trabajo, capacitación o bono** y llegaron plataforma SENCE.

“Como estaba buscando pega, o sea, trabajo en distintos portales.” (Usuario, Región de O'Higgins).

“Por la misma página web de SENCE, porque yo me metí.” (Usuario, Región de O'Higgins)

“Viendo la página de SENCE. Porque ahí entré para ver si podía postular al Bono Mujer Trabajador.” (Usuaría, Región de O’Higgins).

Otro conjunto de usuarios se percató de los cursos mediante un **correo enviado por SENCE** u otros medios declarados, como **amistades** que recomendaron el Programa o a través de **otras instancias institucionales** como OMIL y PRODEMU. Además, algunos usuarios también mencionaban que fueron llamados directamente para ofrecerles el curso de capacitación, sin embargo, no se identifica claramente a qué entidad se refieren, pero que la oportunidad se les ofrece como una alternativa de continuar con el beneficio de seguro de cesantía.

Por otra parte, la gran mayoría de los usuarios declaran que, luego de enterarse del Programa a través de cualquier instancia, acuden a internet a buscar más información, donde **acceden a la página SENCE**:

“Entré a la página y ahí busqué las opciones de lo que me podía acomodar dentro de lo que había, que estuviera dentro de la región y cómo lo podía tomar porque podía ser presencial y estábamos en pandemia, pero vi que era online así que convenía. Entré a la página y encontré algo que me acomodaba.” (Usuaría, Región de Araucanía).

De todas formas, hubo otros casos, aunque en menor medida, que se dirigieron directamente a algún **OTEC conocido**:

“Me acuerdo de que fui para allá. Porque me contactaron por teléfono, así que fui, pregunté qué cursos se adaptan a lo que estaba buscando y cuáles estaban disponibles, así que estuve a gusto.” (Usuaría, Región de Atacama).

O bien, acudieron a las **oficinas de SENCE**:

“Me fui directamente a SENCE, para preguntar si había curso de guardia, porque como te digo yo, estaba vencido y en ese momento, yo lo único que necesitaba era un curso de guardia para trabajar por turnos, porque yo tengo dos niños y soy sola, soy mamá soltera, entonces necesitaba un trabajo, así como que fuera oportuno.” (Usuaría No Participante, Región de Atacama).

c. FORTALEZAS, DEBILIDADES, NUDOS CRÍTICOS Y BRECHAS DEL PROCESO

➤ **Fortalezas**

- La difusión centralizada de los cursos e-learning, es una fortaleza expresada por los OTEC que una amplia mayoría utiliza las plataformas SENCE para sus postulaciones, luego de recibir un mail o enterarse por difusión en las AFC de la existencia de los cursos. También es aplaudida por un importante grupo de OTEC que pudo concretar sus matriculas con este sistema.

➤ **Debilidades**

- Difusión no diferenciada para modalidad de fase lectiva de cursos, los cursos presenciales o blended, que son difundidos en mail o plataformas nacionales, tienen que filtrar postulantes del resto de las regiones o incluso ciudades. Esto produce una brecha en la información que recibieron los inscritos sobre sus postulaciones, dado que los OTEC no tenían incentivos para contactar a los postulantes de otras regiones, para solo indicar que el curso era presencial o blended. Muchas de las personas que postularon y luego no participaron, indican que nunca tuvieron respuesta de sus postulaciones. En algunos OTEC, especialmente entre aquellos con cursos presenciales y encargados regionales se indica que las difusiones debieran diferenciarse o incluir los requisitos de residencia para una mejor difusión.
- Otros OTEC indican que realizaron mucho esfuerzo en conjunto con las direcciones regionales para poder llegar a completar sus cursos.
- Falta de acceso a bases de datos regionales de beneficiarios para llegar a tener bases que le permitieran realizar e mailing locales, para los cursos presenciales o blended. En este sentido, de acuerdo con las bases del Programa, no se establece el acceso a una base de datos de beneficiarios activos del Programa.

➤ **Nudos críticos**

- Falta de claridad de los OTEC, de su rol en la difusión y las distintas conductas que se generaran en los encargados regionales para apoyar a nivel local.

➤ **Brechas entre lo diseñado y lo implementado**

- Responsabilidad de la ejecución de la difusión de los cursos y su convocatoria. De acuerdo con las Bases Administrativas del Programa, la publicidad y difusión de los cursos corresponde a una acción de los ejecutores, sin embargo, en los cursos e learning las acciones de mayor eficiencia comunicacional debe ser centralizadas debido a los requisitos de los beneficiarios potenciales o público objetivo y a que los cursos son realizados para usuarios de todas las regiones. En la práctica según lo levantado, la difusión y convocatoria es una acción que se lleva a cabo de manera conjunta entre SENCE y proveedores. Esta brecha entre las bases y la practica debe ser subsanada de modo que todos los actores conozcan las reglas del programa en términos de su difusión, responsables, recursos y ejecución.
- Desde el rol de los encargados regionales, se levantan diferentes discursos y actitudes sobre su rol en el proceso de convocatoria y hay diversas realidades la mayoría intervienen activamente difundiendo los cursos a través de sus áreas de comunicaciones e incluso piden acceso a las bases de la AFC, para poder gestionar la difusión regional; otros expresan que es una responsabilidad exclusiva del área central de SENCE y otro grupo que es responsabilidad de los proveedores. Al respecto hay que destacar que tal como se establece en las bases del Programa, los ejecutores, tienen la obligatoriedad de difundir los cursos de los programas de capacitación adjudicados y seleccionados, con el propósito de cumplir la convocatoria requerida para su ejecución, es decir, tener la cantidad suficiente de

postulantes para los cursos. De acuerdo con las bases del Programa el rol del encargado regional establece que los mismos deben velar por la correcta ejecución del Programa. No encontrando referencias directas al rol de dicho profesional en la difusión del Programa.

- Se levantan diferentes discursos y resultados entre los OTEC, respecto a su rol de difusión y sus acciones para buscar postulantes, para el programa. Algunos han desarrollado expertise en RRSS y combinados con las acciones masivas regionales o nacionales según el caso logran sus objetivos de matrículas. Al respecto de acuerdo a lo establecido en el Manual de Operación de Procesos Transversales – Programas de Capacitación Departamento de Capacitación a Personas, para el año 2021:” Todos los elementos de difusión o apoyo a la comunicación de los programas de capacitación consideran que los costos asociados a su elaboración deben ser financiados por el ejecutor, considerando para ello la inversión publicitaria que permita aumentar el alcance de la comunicación. Donde se establece que: “La elaboración de productos requeridos para la difusión deberá considerar distintos formatos (redes sociales, volantes, pendones, entre otros); canales (redes sociales, radio, aviso de prensa, entre otros) y acciones de difusión, utilizando la mejor estrategia comunicacional para convocar a los públicos y/o usuarios específicos del Programa.
- Sin embargo, otro grupo, especialmente el que desarrollo sus cursos habituales era presencial y pasa a e-learning, se sintió muy lejos de poder gestionar la difusión y comprender como podía influir en este proceso. Al respecto se detecta el desconocimiento por parte de los OTEC, en relación con lo señalado anteriormente

IV.4.5 Proceso de postulación y selección de usuarios al programa.

En cuanto al proceso de postulación, luego de la Firma del Convenio de Condiciones Generales de Ejecución, le corresponde al encargado nacional o regional del Programa realizar la apertura de la postulación a los cursos. De manera paralela y luego de activado en SIC, el ejecutor podrá crear secciones para su oferta, tanto para cursos e-learning, blended como presenciales. Para el caso de los cursos e-learning y blended, la gestión de los cursos deberá realizarse también en la plataforma LMS. Ocurrido lo anterior y aprobada la inspección de carga inicial (según corresponda), las Direcciones Regionales podrán habilitar las secciones, lo que permitirá que el curso se visualice en el portal de postulaciones².

En relación a este proceso, fue posible observar que hubo opiniones contrapuestas respecto a la **plataforma de postulación**, respecto a la cual se identificó como factores facilitadores el diseño moderno y adecuado, mientras que, a su vez, se indicó como obstaculizadores, la existencia de complejidades para usar filtros, encontrar cursos disponibles en la región de residencia y la inestabilidad de esta.

² Las personas realizan la postulación al Programa en <https://eligemejor.sence.cl/>.

“No, igual esa es como media complicadita, porque a veces como que se pega, no sé si ... no creo que sea mi internet, me tiraba para afuera, me costaba.” (Usuaría, Región de Los Ríos)

De igual manera, en cuanto a la **información disponible** sobre los cursos, no se mencionan complicaciones y otros refirieron que era clara, mientras que algunos pocos aludieron a inexactitudes en la descripción de los cursos que ofrecían un mayor nivel de profundidad y campo laboral una vez egresados.

Una vez realizada la postulación, de manera automática, la plataforma de postulación genera un bono o voucher, el cual da cuenta del beneficio recibido.

En lo referente al proceso de contacto y selección de postulantes, éste comienza a partir de la apertura de la postulación a un curso, que realiza el Encargado Nacional o Regional del Programa. De esta manera, se habilita el proceso para que el ejecutor tome contacto con los postulantes. Posteriormente, el ejecutor debe ingresar en el sistema SIC el resultado del contacto.

Un importante elemento de evaluación del proceso lo constituye, **la actividad de contacto de postulantes** a cargo de los proveedores de la capacitación, pues existe un alto número de casos de personas que postularon y luego no participaron que indica **no haber sido contactado luego de la postulación** o que esta demoró varios meses. Esta brecha del proceso es también relevada por parte de los encargados regionales, quienes manifiestan su preocupación respecto al **tiempo que demoraron los OTEC en tomar contacto con los usuarios**, en esta versión del Programa.

En este sentido, se observa cierto grado de desconocimiento de parte de los encargados regionales de que existe una evaluación y control del tiempo que demoran los proveedores en realizar este contacto, donde SENCE agrega como un indicador de gestión del ejecutor el tiempo que éste demora en contactar a cada postulante, para que así esta acción se realice en un plazo de 10 días corridos en función de la fecha de postulación de cada persona. Sin embargo, a partir de la información levantada en terreno no existe evidencia del conocimiento y utilización de esta información. Esta es considerada una brecha del Programa dado que ninguno de los coordinadores regionales entrevistados declara la existencia de este indicador de gestión del Programa.

Las bases administrativas del Programa, señalan que la selección de usuarios la realiza el tutor de Apoyo sociolaboral, a través de la aplicación de la ficha de Selección y Diagnóstico. De este modo, se identifica sus intereses, aptitudes y expectativas respecto del curso de capacitación, así como detectar también eventuales barreras sociolaborales, que puedan incidir en el proceso de inserción laboral.

En cuanto a la **selección de usuarios**, se mencionó que los cursos contemplan en ocasiones requisitos particulares para el correcto desempeño de los estudiantes, no obstante, los proveedores también orientan a los tutores de Apoyo sociolaboral para **seleccionar a un perfil de usuario que mostrara disponibilidad para realizar el curso**, por

sobre la motivación que pudiera tener, lo que se suma que, a veces, también solicitaron requisitos adicionales para un adecuado desempeño, tales como por ejemplo, poseer un computador. Esta situación puede interpretarse como una fortaleza, en tanto el OTEC, de esa manera, **eleva la probabilidad de que los participantes terminen la capacitación**, sin embargo, si este es un requisito formal, se debiera explicitar en los requisitos del curso en el proceso de postulación, por lo que se puede levantar también como una brecha entre lo descrito por los cursos y aprobado por SENCE y lo ejecutado en la práctica.

Por otro lado, el **contacto y aplicación de la ficha de selección y diagnóstico** a postulantes, fue considerado por la mayoría de los OTEC, como un proceso muy relevante, pues influye en obtener participantes con menores posibilidades de deserción.

Esto se podría relevar como una brecha del Programa, pues existe un segmento de la población potencial cuyas posibilidades de convertirse en participantes es casi nula, sin embargo, se debe reconocer la dificultad de poder detectar estas condiciones sociales de los postulantes sin realizar una entrevista con ellos.

“Entonces, muchos que de verdad querían, quedaban fuera. Por ejemplo, mamás sin red de apoyo, hombres que viven solos y trabajan todo el día. Me decían que ellos no, porque hay una alta probabilidad de deserción y eso a nosotros no nos sirve” (Tutor Apoyo Sociolaboral, Región Metropolitana).

En definitiva, se reconoce de manera transversal la importancia de esta etapa, caracterizada por el desarrollo de un primer contacto del profesional sociolaboral con cada matriculado, vínculo que debe ser continuado y reforzado a lo largo de todo el curso de capacitación, de manera de realizar no sólo un acompañamiento sociolaboral a los participantes, sino que también brindar apoyo y contención emocional a los mismos:

Según la normativa del programa, una vez realizado el proceso de contacto de los postulantes y aplicada la ficha de selección y diagnóstico, el ejecutor debe dar paso a la gestión de matrícula³, previa verificación de que cada uno de ellos cumpla con los requisitos del curso.

El mayor nudo crítico mencionado en este proceso es que el **número de postulantes que cumplen los requisitos de filtro del Programa y del curso es muy bajo**, lo que se tradujo en no poder alcanzar las matrículas necesarias para comenzar la capacitación.

³ Para formalizar la matrícula el participante debe presentar al ejecutor: 1.- Bono de Capacitación o Voucher, y 2.- Fotocopia cédula de identidad vigente. Si al momento de matricularse en un curso, éste se encuentra completo, el postulante podrá optar por postular y/o matricularse en otro curso. La matrícula deberá ser realizada por el ejecutor en <https://sicadministrativo.sence.cl/Autenticacion/Login>.

Sin embargo y pese a que la aplicación del componente de Apoyo Sociolaboral con su ficha y diagnóstico disminuye aún más el número de matrículas, es considerado una mejor opción, que tener matriculados con alta probabilidad de deserción.

Luego de la evaluación del Apoyo Sociolaboral, el ejecutor debe comunicar a los participantes las fechas de inicio del curso y asegurarse de que dicha información haya sido recepcionada por la respectiva Dirección Regional. Los cursos sólo podrán iniciarse después de la aprobación del Acuerdo Operativo en SIC. Como resultado del proceso de selección de usuarios, algunos estudiantes son nuevamente contactados por el OTEC, mientras que otros nunca más vuelven a ser contactados por la misma.

Respecto del cierre de esta actividad o subproceso, es necesario cerrar el ciclo de información con el postulante. En este sentido se manifiesta una preocupación por aspectos del proceso de selección que no son posibles de controlar por SENCE. En ese sentido se indica que existe una falta de control en torno a algunos procedimientos que ejecutan los distintos OTEC. A modo de ejemplo, se señala la importancia de instalar el ejercicio de buenas prácticas en el Programa, y que una de ellas sería **informar, a todos aquellos estudiantes que postularon a un curso de capacitación y que el mismo no se ejecuta o si no fueron seleccionados, los motivos de no ejecución o no selección en el mismo.**

Respecto a la evaluación de esta fase entre los usuarios participantes, hubo dos opiniones opuestas: algunos demostraron molestia por el atraso en el inicio del curso, mientras que, para otros, el proceso de inscripción, selección e inicio del curso fue expedito. En ese sentido, se inscribieron o los inscribieron por la página web de SENCE, luego los contactaban por teléfono desde el OTEC solicitando documentación, asistían presencialmente o vía online, realizaban los trámites de inscripción con el OTEC, eran seleccionados y posteriormente en la fecha indicada comenzaba el curso:

"Me llamaron muy rápido. Se contactaron súper rápido conmigo, me pidieron una documentación y la subí, o, la mandé por WhatsApp, no recuerdo bien, pero fue todo como súper rápido y expedito." (Usuario, Región de Valparaíso).

Una vez que el ejecutor cumple con el mínimo de matriculados para el curso según la modalidad que corresponda, de acuerdo con el numeral 5 de las bases del Programa, puede dar por finalizado el proceso de matrícula y solicitar autorización a la Dirección Regional para dar inicio del curso, a través del Acuerdo Operativo, o bien, continuar el proceso de matrícula hasta completar el cupo total del curso. Con todo, el plazo máximo para dar inicio al curso es de 21 días corridos, contados a partir de la matrícula mínima exigida. Al respecto **durante la ejecución del año 2021 los plazos en el inicio de cursos fueron mucho mayores a lo establecido en el diseño del Programa**, esto derivado de las repercusiones derivadas de la pandemia, y la dificultad para cumplir con el número mínimo de estudiantes matriculados.

d. FORTALEZAS, DEBILIDADES, NUDOS CRÍTICOS Y BRECHAS DEL PROCESO

➤ **Fortalezas**

- Respecto a la plataforma de postulación, se considera como facilitadores del proceso, el hecho que sea moderna y adecuada.
- Otra fortaleza observada es que la información relativa a los diversos cursos, en general, fue encontrada clara y precisa por parte de las y los usuarios que postularon al Programa través de la plataforma dispuesta en la página web de SENCE.
- Con relación a la selección de usuarios para el Programa, se valora que algunos ejecutores orientaron a los tutores de Apoyo sociolaboral, para seleccionar un perfil de usuario que demuestre disponibilidad para realizar el curso, por sobre la motivación que pudiera tener, lo que se suma que, a veces, también solicitaron requisitos adicionales para un adecuado desempeño, tales como, por ejemplo, poseer un computador.

➤ **Debilidades**

- Se considera como factores obstaculizadores en el proceso de postulación, la existencia de complejidades para usar filtros, encontrar cursos disponibles en la región de residencia y la inestabilidad en los servicios brindados por la plataforma.

➤ **Nudos Críticos**

La falta de un número adecuado de postulantes que cumplan los requisitos para ser beneficiarios del Programa y las exigencias del curso, es considerado un nudo crítico, pues pese a los esfuerzos desplegados para realizar un adecuado proceso de selección y de acompañamiento, no se logran las matrículas mínimas en un alto porcentaje de los cursos 2021.

➤ **Brechas**

- Hubo postulantes que aludieron no haber sido contactados por parte de los ejecutores posteriormente al ser contactados por primera vez, lo cual representa una brecha entre lo diseñado y ejecutado, puesto que los OTEC deben informar a los usuarios el resultado de su postulación.
- Se manifestó una preocupación por parte de los encargados regionales, el tiempo que demoraron los OTEC en tomar contacto con los usuarios que postulaban al Programa, indicando que, asimismo, se presenta una dificultad para supervisar dicho proceso.

IV.5 Evaluación del diseño y la ejecución de los componentes del Programa

IV.5.1 Fase lectiva de cursos de capacitación

Dentro del presente apartado se evalúan los siguientes aspectos de la fase lectiva: calidad del OTEC, facilitadores, herramientas y materiales, tiempos de la Fase Lectiva, (inicio de los cursos, duración y jornada), subsidio diario, seguro de accidentes,

a. Calidad del OTEC

En general la evaluación que los distintos actores entrevistados realizan respecto a los organismos técnicos es positiva; aunque también se mencionan algunos aspectos negativos a mejorar.

En cuanto a los elementos positivos, mencionan de manera reiterada el trato cordial, el apoyo, compromiso y orientación a los usuarios del Programa; especialmente en el momento de la postulación a las capacitaciones, pero también durante el desarrollo del curso.

En el momento de la postulación se menciona la orientación en relación a los requisitos y la documentación necesaria para realizar la postulación.

*"... el organismo técnico fue súper claras con la información: quien podía postular y quien no cumplía con los requisitos (...) fui a preguntar si es que aún estaba la posibilidad de inscribirme en el curso y tuve la suerte de encontrar justo un cupo. Hice las consultas y me dijeron que sí cumplía porque en ese momento estaba cesante. Me atendieron súper bien, me dieron la posibilidad de presentar los documentos esa misma tarde para quedar inscrito en el sistema."
(Usuario, Región de Coquimbo).*

Durante el desarrollo de los cursos, se valora el acompañamiento realizado por el OTEC en relación con aspectos logísticos, tales como el funcionamiento y/o uso de la plataforma de forma personalizada y el chequeo permanente del buen desarrollo del curso y de las necesidades de los participantes.

*"Sí, en este caso, yo tuve la experiencia que la OTEC estaba muy comprometida con cada uno de los participantes y que se preocupaba de que, si alguien no se podía conectar, estaban prácticamente al lado."
(Facilitador, Región de Tarapacá)*

Uno de los elementos negativos, hace alusión a la poca comunicación que hubo en algunos casos con los resultados de postulaciones y resultados de las capacitaciones; dejando a los usuarios en desconocimiento de ello.

Otro de las críticas se relaciona con la capacidad de algunos OTEC para enfrentar el cambio de modalidad de los cursos, presenciales a la de e-learning; mencionada por los encargados regionales SENCE; respecto a este formato, mencionan que algunas OTEC no sabían cómo desarrollar, desde un efectivo acompañamiento sociolaboral, hasta el uso del Aula Digital, incluyendo el registro de asistencia y seguimiento en general del proceso educativo de cada usuario.

“Sí, mira hay de todo porque hay OTEC que son más rápidas, otras que son más lentas, pero en general creo que hay una debilidad respecto al control. Claro, porque muchos esperan a que tengan muchos postulantes o uno tiene que andar detrás de ellos diciéndoles “mira, tienes 20, tienes 30, ¿los entrevistaste?, pon el estado”. Creo que ahí hay una debilidad.” (Encargado Regional SENCE).

Por último, en algunos casos aislados se presentó la dificultad de implementar espacios para el desarrollo de horas de prácticas, lo que fue mencionado por algunos facilitadores.

b. Facilitadores

Respecto a los facilitadores, se destaca la evaluación positiva que tienen los usuarios de este rol, salvo excepciones en las cuales se realizan críticas puntuales.

Se valoran las metodologías utilizadas, la preocupación y buena disposición a responder consultas, tanto en cursos que fueron presenciales como aquellos online o blended.

Respecto de las metodologías, los usuarios mencionan que la gran mayoría de facilitadores utilizan metodologías de enseñanza didácticas que facilitaron los procesos de aprendizaje.

Además, los usuarios mencionan que la preocupación y buena disposición de los facilitadores frente a consultas, se concretizan en acciones como la creación de espacios de interacción, tales como WhatsApp y correo electrónico, para establecer un canal de comunicación con los alumnos, y de esta manera atender inquietudes y preguntas de parte de los mismos.

Por otra parte, los proveedores, destacan el hecho que se exige a los facilitadores a estar inscritos en REUF (Registro y Evaluación Unificado de Facilitadores), lo cual les permite asegurar una calidad mínima de los facilitadores.

Las críticas, que no son muchas, tienen que ver con facilitadores con poca preparación, que utilizaban metodologías poco interactivas con los beneficiarios. A modo de ejemplo, se indica que algunos facilitadores leían sus clases del PowerPoint, así como también profesores poco dinámicos en clases que terminaban aburriendo. Al respecto, es preciso destacar que, durante la evaluación de las propuestas metodológicas de los oferentes, se consigna la importancia de que las propuestas consideren actividades y recursos

didácticos para asegurar un adecuado proceso de aprendizaje, lo que es evaluado durante la fase de adjudicación de las propuestas.

Esto es complementado por algunos coordinadores regionales que indican que en el caso de los cursos e-learning en las clases sincrónicas, algunos facilitadores intentan replicar lo que hacen en aula, donde hay poca interacción, lo que hace que algunas clases sean monótonas. En este sentido, agregan que su rol en este caso se centra en intencionar la realización de clases más interactivas a través, de las posibilidades que brinda el Aula Digital.

“Creo que, de partida, nadie estaba preparado para esto, a nadie le enseñaron cómo hacerlo, entonces ocurrió muchas veces que lo que hacían en las clases sincrónicas era un intento de replicar lo que se hacía en una sala de clases. Entonces tenías al relator o la relatora hablando mucho, con poca interacción; por lo que se percibía como estar en una sala, pero a través de un computador”. (Encargado Regional, SENCE).

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**, otros indican **disponer de un horario limitado que no les permite realizar tareas en conjunto**, y en una menor proporción de discursos se declara que no existe interés en trabajar en conjunto. Sin embargo, se evidencia que tanto de parte de los OTEC como de parte de los facilitadores se levanta un discurso 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 lo establecido en el documento Instructivo del Componente de Apoyo Sociolaboral para acompañamiento del proceso de capacitación del Departamento de Capacitación a Personas y sus anexos para el año 2021 que señala que Atendiendo al ROL del tutor de Apoyo sociolaboral, se requiere que dicho profesional: “Establezca acciones de coordinación con los demás profesionales que intervengan en el proceso formativo de un curso, es decir, tiene que conformar 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”.

En efecto, fue posible identificar dos elementos que impiden que se desarrolle una relación fluida entre el Apoyo sociolaboral y facilitadores. El primer elemento es el desconocimiento por parte tanto de los facilitadores como por parte de los Apoyo sociolaborales de las exigencias definidas por bases del Programa relacionadas con la articulación entre ambos, el segundo elemento declarado por parte de algunos Apoyo sociolaborales tiene relación con la carencia de espacios institucionalizados que permita una mayor coordinación entre ambos profesionales. Y un tercer elemento destacado es que es preciso un mayor grado de coordinación en los procesos de

trabajo organizados por los OTEC, sin embargo, a juicio de algunos Apoyos sociolaborales es necesario, definir tiempos, espacios y dinero que permitan asegurar el cumplimiento de esta tarea.

“Porque cada uno tiene que respetar su espacio, en el sentido de que el facilitador tiene un horario para realizar su trabajo, que es todo lo que hace un profesor. Entonces él está ahí y nosotros como tutores en el departamento socio laboral, tenemos otro horario, esto significa que se tiene que respetar, yo sé que no puedo ir a hablar con un estudiante antes de que termine la clase” (Apoyo sociolaboral, Región de La Araucanía).

c. Herramientas y Materiales

En relación al **material de estudio**, se pudo percibir una posición discursiva mayoritaria que mencionaba referencias positivas sobre este punto. En este sentido, se destaca el rol de los facilitadores, en cuanto a la preocupación para que los participantes recibieran sus materiales de manera adecuada, ya sea para cursos presenciales o e-learning.

También se considera como aspecto positivo, el hecho de que el **material era pertinente y adecuado** para los cursos en desarrollo, específicamente a modo de ejemplo; aquel relativo al resguardo de la seguridad de los participantes, exigiendo el uso correcto de los equipos de protección personal (EPP) disponibles.

Por otro lado, se percibe como positivo que en los cursos e-learning, los **contenidos estaban disponibles y se podían encontrar en la plataforma continuamente**. Se destaca también **la diversidad de materiales didácticos** que se presentaban en el aula (videos, imágenes, entre otros). Se considera como fortaleza el hecho que se podían descargar y guardar para utilizarlos a futuro. Este elemento fue valorado transversalmente.

Para los encargados regionales SENCE y facilitadores, disponer de material online, facilitó su rol en el desarrollo de la fase lectiva.

Sin embargo, también hubo algunas críticas respecto a dificultades que se presentaron en cursos e - learning con la **descarga del material**, especialmente usuarios adultos mayores o con algún grado de brecha digital. Asimismo, hubo usuarios que consideraron como un aspecto negativo el hecho que en los cursos e-learning, no les enviaban ningún material físico.

El **Aula digital, como herramienta** de apoyo a la ejecución de la Fase Lectiva, resulta ser **el elemento más criticado**; con críticas generalizadas sobre su funcionamiento de ésta, en el sentido de que era lenta o se caía, o bien, no se subían las grabaciones de las clases.

“Tuvimos problemas con Moodle. Hubo dos clases que tuvimos que reprogramar porque la plataforma de SENCE tuvo problemas y por protocolo no podemos reunirnos por Teams, ni por Zoom, ni nada.” (Facilitador, Región de O’Higgins).

Se suma a lo anterior, como elemento crítico de la ejecución del Programa durante el 2021, el **registro de asistencia**, puesto que hubo **dificultades técnicas con el libro electrónico**:

“El libro electrónico tuvimos problemas constantemente, nos pasa que los usuarios... sus huellas, el libro electrónico son sus huellas, y aquí la gente trabaja en temas agrícolas, entonces sus huellas están más gastadas y nos cuesta. Ha sido un temazo.” (Encargada Regional).

En cuanto a las críticas de las herramientas y materiales en cursos presenciales, éstas aluden a casos específicos sobre **falta de la infraestructura adecuada** a la práctica que se realizaba y a la **falta o baja calidad de los materiales de protección personal y/o resguardos sanitarios**. No puede concluirse que sea una situación generalizada, sin embargo, destacamos el hallazgo. Hay que destacar que según lo señalado por los coordinadores regionales durante el año 2021 no se realizan supervisiones de manera presencial a los cursos.

“Lo que pasa es que era una sede vecinal, entonces, se adaptó para poder hacer las clases teóricas, y en el tema del taller ahí estábamos un poquito flojos porque tuvimos que improvisar unos mesones, improvisar unos biombos que eran para la soldadura y que no tuviéramos contacto entre compañeros. Hubiera sido ideal un taller un poquito más equipado” (Usuario, Región de Coquimbo).

Por otro lado, los entrevistados; en especial facilitadores y encargados regionales de SENCE, observan que es necesario que los materiales no tan sólo sean para cumplir con el plan formativo, sino también se debería cumplir con una calidad esperada. Se espera que SENCE tenga exigencias de calidad y supervisión de material disponible para los cursos. En este sentido y de acuerdo con lo establecido en las bases administrativas del Programa, por un lado, dentro de la **evaluación de la metodología** para cursos presenciales, se consignan mecanismos específicos para asegurar que los recursos materiales respondan a los requerimientos necesarios para la ejecución de las actividades y metodologías del módulo, tanto en lo referido a infraestructura, equipos, herramientas y materiales e insumos. Y también se establece en las mismas bases que durante el proceso de supervisión durante la fase lectiva de los cursos los encargados regionales deben evaluar la calidad y disponibilidad de los materiales entre otros criterios.

“Mejorar el tema del material de apoyo, que ojalá sea revisado por alguien que sepa y no simplemente un checklist de lo que hay” (Facilitador, Región de La Araucanía).

“Gastan lo justo, pero cumplen, porque el plan formativo no dice “deberán ser de esta calidad”. Después los alumnos me dicen “pucha, estaba haciendo el curso y me saltaron las chispas y se me quemó el overol”. Eso también es motivo de que los alumnos se aburran y se vayan” (Encargado Regional, O'Higgins).

d. Tiempos de la Fase Lectiva

- Inicio de los cursos

Se pudo apreciar una crítica generalizada respecto a la tardanza que hubo en gran parte en el inicio de los cursos. En ese sentido, los usuarios identificaron retrasos entre dos semanas hasta tres meses.

Los encargados regionales SENCE mencionan que efectivamente existió un retraso en el inicio de los cursos, incluso hasta cuatro meses después de haber firmado el convenio de prestación de servicios entre SENCE y proveedores.

- Duración de las Capacitaciones

En relación con la duración de las capacitaciones, la mayoría de los usuarios se declaran conformes con la duración de las mismas; fueron facilitadores y proveedores, quienes mencionaron una disconformidad respecto a la duración, tanto insuficiente; en relación a la cantidad de contenidos que se deberían enseñar; como excesiva, pensando en que los usuarios estaban en una situación de cesantía. Por cuanto sería importante, con estos dos últimos actores, revisar las exigencias al respecto de este tema con SENCE. Destacar que, de acuerdo a lo establecido en las bases del Programa, son los OTEC quienes a partir de las bases dispuestas por SENCE definen la duración y contenidos a incluir en cada propuesta formativa. **En este sentido para cursos con Planes Formativos SENCE, el rango de duración de la fase lectiva es entre las 24 y 260 horas cronológicas mientras que, para el caso de los cursos con planes formativos propuestos por el oferente, el rango de duración de la fase es de entre 25 y 140 horas cronológicas.**

“Hay unos cursos de 200 horas. Si a ese gallo no lo vamos hacer ingeniero de la NASA. Para hacer un curso de cuidado de manicura, ¿Por qué lo vamos a tener 200 horas? Uno ve esos cursos en el mercado y son 50 horas, 30 horas” (Proveedor, Región Metropolitana).

- Jornadas de las capacitaciones

En relación con las jornadas en las cuales se dictaban los cursos, para quienes hicieron el curso estando cesantes, tal como era exigido por las bases del Programa, estas fueron bien evaluadas puesto que se sintieron cómodos con los horarios de clase, especialmente aquellos que realizaron cursos online. También ocurrió el hecho de que hubo usuarios que estaban haciendo el curso y que encontraron trabajo en algún momento, pero que continuaron capacitándose. En relación a este perfil de estudiantes, las jornadas más demandadas fueron aquellas en horarios vespertinos, debido a que comúnmente ya habían finalizado sus respectivas jornadas laborales.

e. Subsidio diario

En general la evaluación que se hace del subsidio por día asistido es transversalmente positiva. Y se utiliza esencialmente para el objetivo para el cual fue definido.

“En realidad yo iba a aprender más que nada, y la plata de la movilización me sirvió harto porque como llegaba acá el bus, tenía que tomar colectivo sí o sí, porque no alcanzaba a llegar en bus.” (Usuarios, Región de Aysén).

Existieron algunas críticas respecto del manejo de entrega del subsidio; específicamente en relación con la periodicidad⁴; que les fue comprometida; diaria, semanal o mensualmente, y que no se cumplió. Al respecto señalar que, de acuerdo con lo establecido en las bases del Programa, en el caso de cursos presenciales, el subsidio consiste en el pago de \$3.000 diarios, por día asistido del participante a la fase lectiva del curso, en el caso de cursos en modalidad e-learning, el subsidio diario es de \$3.000, y se entrega sólo para efectos de apoyar la asistencia (presencial) de los participantes a las citaciones de la gestión del Apoyo sociolaboral, mientras que para cursos blended, se lleva a cabo el proceso de Apoyo sociolaboral durante el desarrollo de él o los módulos presenciales, los cuales están cubiertos por el subsidio diario.

Por otra parte, nos encontramos que asistentes a cursos e – learning, expresan haber recibido subsidios por día asistido, el que fue bienvenido y utilizado, incluso para pagar parte del servicio de internet.

“No, no lo esperaba. Pero lo que sea ayuda, porque en la situación en lo que estaba, ayudaba a pagar algunas cuentas. Yo veía la situación más a largo plazo, terminar el curso y ejercer.” (Usuario, Región Metropolitana).

⁴ Las bases administrativas indican que los participantes de los cursos deben recibir al menos una vez por semana.

“Bien, porque como era online, estábamos en la casa, así que no, como no hacíamos mucho gasto de traslado, así que era suficiente para la modalidad que nos dieron.” (Usuario, Región de Los Lagos).

Algunos pocos usuarios señalaron no haber recibido el subsidio por día asistido.

“Yo decía que debían tener una mayor fiscalización eso porque, o sea, SENCE les está pagando a ellos (OTEC) y no den una explicación y no hayan dado confirmación de que esa plata se entregó a los alumnos. A mí no me ha llegado. Entonces, donde está ese dinero.” (Usuario, Región Metropolitana).

f. Seguro de accidentes

Respecto de los usuarios, segmento al que se consultó sobre el uso del seguro de accidentes; ninguno de ellos lo uso, ni tuvo información respecto de alguien que lo usara; por lo cual no fue factible de evaluar. Pero además se levanta el hecho de que la gran mayoría desconocía su existencia;

“No, eso sí que no. No tenía idea. No, la verdad que no.” (Usuario, Región Metropolitana)

g. Aprendizajes y certificados

La mayor parte de los usuarios participantes de las capacitaciones valoran los aprendizajes recibidos; por haber aprendido diversas herramientas que le permiten a futuro desenvolverse y que no pensaron que iban a aprender. De esa forma, se sienten más capacitados y con más habilidades que antes de haber entrado al Programa; mencionando haber aprendido las competencias necesarias para mejorar en el rubro donde se desempeñaba.

Un segundo grupo, de menor relevancia que el anterior, reconoce los aprendizajes recibidos de la capacitación, pero les parecen insuficientes, para ejercer la habilidad o competencia esperada.

“Si para mí es inglés básico y la promesa del curso es que yo voy a poder dar a entender lo que yo necesito, pensando que era un curso, entre comillas, para las personas que tenían que ver con el turismo, explicar hacia dónde está la calle o que éste es el cerro (...) Entonces, yo creo que faltó harta información ahí. (...). Yo creo que aprendo más escuchando en las reuniones que tengo por obligación.” (Usuaría, Región Metropolitana)

En relación a la mejora de las habilidades y conocimiento, la encuesta a los egresados muestra resultados coincidentes con las entrevistas, estableciendo que el 60% de los egresados del Programa 2021, reconocen haber adquirido las habilidades y conocimientos esperados o incluso más allá de lo esperado por ellos.

Por otra parte, un 15% de los egresados, estima que la capacitación no mejoró sus habilidades o conocimientos, lo que presenta un desafío para el Programa en relación con los resultados de la fase lectiva.

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 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 el momento de la entrevista.

“Si lo único, es que perdí hartas ofertas de trabajo por lo mismo, por el certificado. Sí, tenía un trabajo bien bueno, pero como... de hecho, antes de que termine el curso me estaban esperando con ese trabajo y estuvieron harto tiempo. Ahí ya después tuve que decirle que no, que mientras no tenía el certificado no podía aceptar el trabajo.” (Usuario, Región de Aysén).

“Yo creo que cuando lo necesite... tengo el número de la persona, ahí voy a tener que pedírselo, pero nunca me lo entregaron así, digamos, aquí está, me mandaron, imagino algo, no.” (Usuario, Región Metropolitana).

h. Motivos de deserción

Para aquellos entrevistados que afirman no haber terminado la fase lectiva, se solicitó esgrimir las razones por la que no finalizaron la actividad.

Es importante recordar que de acuerdo con las bases administrativas del Programa 2021, el 41% de los matriculados, deserto en la versión 2021; de ahí la relevancia que toma el conocer los motivos de deserción.

El principal motivo de deserción de los usuarios es la **priorización de la actividad laboral por sobre la de capacitación**; es así como encontrar trabajo es el principal gatillador de la deserción; motivo refrendado por los diversos actores.

Así que vemos que la mayoría abandono la capacitación al encontrar trabajo; tanto antes del inicio del curso de capacitación; plazo que fue mayor que el habitual en esta versión 2021; así como también una vez iniciado el curso.

El encontrar trabajo en general imposibilita seguir con la capacitación; básicamente por motivos de disponibilidad de tiempo; los que se ven agudizados por las reglas de asistencia que establece el Programa. Relevar en este punto las consideraciones levantadas a partir del discurso, tanto de parte de los coordinadores regionales como desde los OTEC por lo que a su juicio consideran como los estrictos requisitos para medir el porcentaje de avance de los cursos en modalidad e learning, que consideran haber completado un 100% de los recursos obligatorios. Esto es considerado un requisito estricto

considerando la población vulnerable que atiende el Programa, y las repercusiones derivadas de esta condición, lo que se traduce en problemas asociados a recibir señal de internet de manera estable sobre todo en regiones, acceso a un computador para realizar la actividad, donde en ocasiones se constatan desigualdades de base en el acceso a un computador y donde los usuarios realizan el curso a través de su teléfono. Esto se compara con clases presenciales, donde se exige un 75 por ciento de asistencia. Al respecto se sugiere revisar los requisitos de aprobación exigidos para cursos en modalidad e learning.

Desde la encuesta a usuarios egresados aplicada para este estudio, podemos saber que los egresados estuvieron cesantes durante 13 meses en promedio, antes de ingresar a la capacitación del Programa

Tan relevante es este motivo de deserción que todos los actores entrevistados concuerdan con que solo con un subsidio laboral los usuarios del Programa en estas condiciones habrían eventualmente seguido con la capacitación; aun cuando no falta el caso más bien aislado que prosigue con el curso.

“La gente busca emplearse rápidamente, por lo tanto, cuando se emplea, lo primero que dejan botado es el estudio, porque además son gente vulnerable, son gente básica que necesitan alimentarse y a eso el subsidio no responde.” (Proveedor, Región de Los Ríos).

“Son cursos que tienen 90, 100, 120 horas. Puedes estar entre un mes o mes y medio adicional cesante y lo que sucede, es que, si encuentras un trabajo en el camino, vas a optar por la necesidad más básica, que es encontrar trabajo.” (Tutor Apoyo Sociolaboral, Región de Atacama).

Otro motivo de deserción, claramente secundario, se vincula a temas de salud propia o a temas de cuidado que deben asumir, en especial mujeres, respecto de algún miembro del hogar.

“Por lo general es por enfermedad o por cuidado de alguna otra persona, un familiar, o algo así. Por temas de salud, no por temas de que no les haya gustado el curso o alguna otra cosa.” (Facilitador, Región de Tarapacá).

También existen algunos casos en que el motivo de deserción de los usuarios; más bien señalado por los tutores de Apoyo sociolaboral refiere a un perfil de participante que no está motivado con la posibilidad de realizar el curso, ya que tienen la percepción que está capacitándose de forma obligatoria, para así poder seguir recibiendo el subsidio del seguro de cesantía

“Pero ellos estaban ahí por el subsidio, para que no les quitaran el fondo (...) El que encontraba trabajo, el que se le acababa el fondo y no seguían.” (Apoyo sociolaboral, Región de Valparaíso).

IV.5.2 Componente de Apoyo sociolaboral.

Si bien el Apoyo Sociolaboral es un componente obligatorio del Programa BFCS, 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.

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, pero con diferencias de acuerdo con el documento o anexo que les era aplicado por el tutor. En este sentido, el anexo N° 2 y anexo N° 3 son los apoyos más recordados y observados tanto por usuarios como por los tutores.

Lo más apreciado por los usuarios es la actividad de Apoyo sociolaboral relacionada con los contenidos de la aplicación del Anexo 2; en donde se desarrolla el **FODA**, puesto que además de identificar fortalezas y debilidades laborales, se genera un espacio importante de contención psicológica, lo que es agradecido y muy bien evaluado por los usuarios.

De hecho, muchos de los tutores de Apoyo sociolaboral señalaron que, en la aplicación del FODA, algunos usuarios realizan procesos de reflexión y autopercepción profunda, por lo que terminan manifestando indicios que requieren de un apoyo psicológico mayor, lo que, en un contexto marcado por la pandemia, se notó más agudamente.

“Hay un anexo que se llama “Orientación”, es como la fase del FODA. Es un espacio en el que ellos se explayan bastante. Un espacio en el que identificaban sus debilidades y ahí se daban a conocer cómo trabajar con algunos tips, porque para hacer una evaluación más profunda se requieren 2 o 3 pasos, pero sí algunos tips y estrategias para ir mejorando esas debilidades, generalmente era: control de las emociones, tolerancia a la frustración...” (Tutor Apoyo sociolaboral, Región de Arica y Parinacota).

Algunos tutores de Apoyo sociolaboral, mencionaron posibles mejoras a este instrumento referido a la forma de lograr una mayor empatía con el usuario, comenzando con una revisión del lenguaje que se emplea en el mismo.

La tarea de elaboración del llamado **Plan de Acción** (Anexo 3) es **valorado sólo por algunos** usuarios, en tanto les ayudó para proyectar su reinserción laboral, sin embargo, otro grupo de usuarios refirió que no lo requirieron ya que tenían claridad respecto de lo que quieren, así que no le dan valor a esta actividad.

A su vez, este documento es **criticado por su excesiva longitud**, lo que genera incomodidad y tedio en los usuarios. Por otra parte, los tutores de Apoyo sociolaboral, además de la longitud, entregan otras sugerencias de mejora a este Plan de acción, relacionado con la reformulación de ciertas preguntas, para que resulten más efectivas en recabar la información deseada; o el cambio en algunos aspectos relacionado con el lenguaje empleado en el documento.

“El plan de acción es muy largo. Es demasiado largo para la gente y demasiado enredado. (...) de hecho, cuando hacemos este proceso la gente me dice “me está preguntando ya por quinta vez” y yo bueno, hay que hacerlo.” (Tutor Apoyo sociolaboral, Región de Atacama).

“El anexo 3 es una autoevaluación. Por ejemplo, se pregunta “¿usted adquiere conocimiento de forma rápida? Sí, no”, es muy estructurada y difícilmente alguien va a decir que no.” (Tutor Apoyo sociolaboral, Región Metropolitana).

Por otra parte, los tutores de Apoyo sociolaboral, hacen una evaluación mucho más crítica de este componente, principalmente en relación a las **dificultades para implementarlo y gestionarlo** adecuadamente, dada las condiciones sanitarias existentes en ese momento; obligando a la aplicación de los instrumentos vía telemática o telefónica, situación que fue mayoritaria debido a que muchos cursos fueron realizados de modo online, e incluso hubo casos en que estos fueron enviados por mail, para auto aplicación; lo que en su opinión no lograba ser la experiencia significativa de apoyo y orientación que comanda a este componente; evidenciando el peligro de convertirse en un mero llenado de documentos requeridos. Por lo anterior, los profesionales de Apoyo sociolaboral mencionan que **prefieren realizar un acompañamiento presencial**.

Otra de las críticas de los tutores de Apoyo sociolaboral, se relaciona con lo que estiman es la **escasa visibilidad del componente**, lo que se evidencia en el desconocimiento que tienen las y los usuarios del componente. En la práctica, esto significó que las profesionales debían explicar y/o recordar en qué consistía su rol y funciones, al momento de contactar a los usuarios para aplicar algún anexo. Para mejorar esta situación consideran que es necesario establecer un procedimiento para lograr una mejor coordinación con los Facilitadores, tanto en que los apoyen en comunicar la existencia del componente de Apoyo sociolaboral.

Adicionalmente, algunos Tutores de Apoyo sociolaboral mencionaron como crítica que los nombres dados para los anexos en las bases del Programa y en el sistema SIC, no son los mismos, por ende, genera confusión en las profesionales a cargo de este rol.

“Se debiesen homologar en el Sistema SIC los nombres utilizados de las diferentes fichas, pues los nombres establecidos en las Bases y que son aplicados, los anexos, son distintos a los que se encuentran en SIC, y esto dificulta la comprensión y fluidez de la carga de información en

sistema. (Ejemplo Formulario N° 3 y Formulario N°7)" (Tutor Apoyo sociolaboral, Región Metropolitana).

En otro sentido, las profesionales mencionan que, en el ejercicio de sus funciones, existía un trabajo sin horario, a pesar de que por base se exige que los proveedores indiquen uno, lo que en ocasiones implicó trabajar en horarios que ellas no consideraban pertinente, como, por ejemplo, durante las noches. Lo anterior incide en la expectativa de un aumento en sus salarios por estimarlos bajos en relación con la importancia de la tarea y las dificultades para realizarla, en esta versión 2021.

IV.5.3 Proceso de inserción laboral.

El oferente, al momento de postular, compromete el porcentaje de compromiso de colocación de participantes por cada plan formativo y comuna postulada, considerando un mínimo de 10%. En este sentido, las bases administrativas del Programa del año 2021 otorgan un puntaje a aquellos OTEC que comprometen un mayor porcentaje de compromiso de colocación laboral.

Mediante las entrevistas realizadas fue posible identificar que la ejecución del Programa el año 2021, **flexibilizo la aplicación de este componente**, debido a las complejidades suscitadas a partir de la pandemia.

"Por la pandemia SENCE dijo que, al estar tan afectado el mercado, la posibilidad de encontrar trabajo, más los factores del encierro y las restricciones, etc., se dejó fuera ese compromiso. Entonces el ejecutor que dijo que iba a colocar al 30% de las personas egresadas y no lo hizo, no se le descontó. O, más bien, no se le multó por no haber cumplido." (Encargado regional SENCE).

En definitiva, la evaluación que realizan los distintos actores de esta etapa es negativa; debido a diversos factores que analizaremos a continuación.

Por el lado **de los usuarios**, una gran mayoría de ellos **no sabía de la existencia de este componente**, dentro del grupo de usuarios que, si conocía la existencia del componente, hubo desilusión debido a la suspensión del mismo, puesto que algunos refirieron tener expectativas respecto a una eventual reinserción laboral a través del Programa. Derivado del proceso de entrevistas en terreno, se identificó un sólo caso de colocación laboral derivada de la gestión del Programa. Si se evidencia la realización de algunas entrevistas con empresas, que no logran concretar el proceso de inserción laboral. Principalmente debido a que los usuarios estimaron que las condiciones laborales no les resultaban convenientes, o bien, porque no pasaron la etapa de la entrevista. No obstante, dichos resultados, aquellos usuarios valoran el apoyo brindado por las tutoras de Apoyo sociolaboral, básicamente en relación con el apoyo en la confección de sus currículums y en las gestiones de preparación de la entrevista laboral.

Entre los pocos casos de intentos de inserción que se pudo identificar, este desarrolló fundamentalmente vía la publicación de **ofertas en el WhatsApp** de cada curso por parte de las tutoras de Apoyo sociolaboral.

“Fui a la entrevista, pero, encontré que era muy poco el sueldo y lo otro que después, no se presentó ninguna oportunidad más.” (Usuaría, Región de O’Higgins).

De hecho, la encuesta realizada a los egresados concluye que solo el 7% (9% de los ocupados), dice haber conseguido su trabajo actual por medio del Programa, durante su participación o al finalizarlo.

Por su parte, los tutores de Apoyo sociolaboral evalúan negativamente este componente, principalmente por la baja disponibilidad de fuentes de trabajo, debido a los efectos sanitarios de la pandemia; y secundariamente al hecho de que en los cursos on line, muchos de los usuarios no residían en la misma ciudad o región en la cual se desarrollaba la labor de inserción laboral. También, declaran que existieron casos en que los usuarios no estaban conformes con las condiciones laborales que generó la reinserción propuesta; haciendo hincapié en que finalmente depende del usuario la concreción de la inserción.

“Bueno, a ver el último que hice creo que era por el tema de la pandemia, como el mayor detonante, claro, fue la pandemia. Tuvimos hartos problemas ahí porque puedes el tema de la colocación ven que como hay unas entrevistas previas, perdón, posteriores al proceso de diagnóstico vi mucho eso y otros también eran que no estaban conformes con los sueldos. Ese era como el mayor gatillante de por qué no estaban con trabajo en ese minuto el 2020, 2021, todo fue pandemia”. (Apoyo sociolaboral, Región de Los Lagos).

Tanto tutores de Apoyo sociolaboral como proveedores estiman que la labor y expertise del Apoyo sociolaboral está en el apoyo a las personas y en entregarle las herramientas adecuadas para que logre reinsertarse laboralmente, que le permitan identificar áreas personales que es preciso desarrollar, principalmente aquellas vinculadas con el autoconocimiento de habilidades; y no en lograr la reinserción que a su vez está condicionada a la aceptación final del usuario.

“Yo creo que es la motivación y la autoestima. Muchas personas me hablaban, nosotros hacíamos videollamadas porque en ese tiempo todo era online, teléfono o WhatsApp, teníamos ese contacto y eso es lo más importante para que ellos no piensen que están solos, que hay alguien ahí y que hay que estar presionándolos”. (Apoyo sociolaboral, Región de Los Ríos)

Por otro lado, los encargados regionales, también evalúan negativamente este componente; por un lado porque coinciden con la problemática que expresan los tutores con relación a los cursos on line; pero a su vez van más allá al reconocer que en general a los proveedores les incomoda hacerse cargo de este componente,

básicamente porque no es parte de su expertise, por lo cual se requeriría de personal especializado en esta materia, la cual no forma parte del perfil de los proveedores; lo que sumado al hecho de que finalmente es el usuario el que acepta o no el trabajo gestionado, implica una baja probabilidad de cumplir efectivamente este componente.

“Los organismos igual iban a postular y a hacer la colocación como fuera, eso no me cabe la menor duda, siempre lo van a hacer. Pero, no se tomaba en cuenta que ellos no sirven”.
(Encargado regional SENCE).

IV.6 Evaluación de la oferta de capacitación

IV.6.1 Disponibilidad de oferta

En relación a la **disponibilidad de cursos**, la mayoría de los usuarios indicó en las entrevistas, que ésta **se relaciona con sus intereses**, indicando que los contenidos de las capacitaciones responden a las motivaciones expresadas por ellos y, dado que los contenidos que imparten refieren a las temáticas propias de su rubro laboral, respondiendo a la necesidad de profundizar su conocimiento del oficio/profesión.

El análisis cuantitativo del proceso de convocatoria y de postulación, de cursos al Programa 2021, muestra que sus resultados son muy 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 los OTEC del país. A partir de la oferta de cupos disponible por SENCE se observa una alta demanda de parte de los OTEC por postular a los cursos de capacitación.

El número de ofertas recibidas para este proceso de licitación, 1.113 ofertas que cubren 39.150 cupos; habla del interés que despierta en los OTEC, participar de la oferta de cursos del Programa, según se muestra en la siguiente tabla.

Luego del proceso de evaluación y adjudicación de propuestas realizado por SENCE, se produce una disminución importante en la oferta de cupos a nivel nacional, con un 11,1% de las ofertas seleccionadas.

Tabla N° 8: Resultados del proceso de postulación de OTEC a cursos del Programa 2021

Resultado Postulación Licitación Pública	N° Cupos Cursos Seleccionados	N° Cupos cursos de las Postulaciones	N.º Ofertas	% Cupos Cursos ofertados	% Ofertas del total ofertas
Seleccionada	4.075	4.200	123	10,7%	11,1%
No Seleccionada (Oferta Inadmisible)	-	15.050	421	38,4%	37,8%
Pre-Seleccionado-No Selecciona-Menor Nota que el Seleccionado	-	9.800	272	25,0%	24,4%
Oferta no continúa en proceso de evaluación por obtener nota 1,0 en indicador "relación entre metodología y competencia" en etapa de Metodología Evaluación Técnica	-	7.025	231	17,9%	20,8%
No Selecciona - Por Tope Máximo Nacional	-	2.125	45	5,4%	4,0%
No Seleccionada Por Nota Mínima	-	500	9	1,3%	0,8%
No Cumple Nota Final Mínima	-	175	4	0,4%	0,4%
Pre-Seleccionado-No Selecciona-Aplica Desempate N° 1	-	100	4	0,3%	0,4%
Pre-Seleccionado-No Selecciona-Aplica Desempate N° 4	-	100	2	0,3%	0,2%
No Seleccionada (Inadmisible)	-	25	1	0,1%	0,1%
Pre-Seleccionado-No Selecciona-Aplica Desempate N° 2	-	50	1	0,1%	0,1%
Total General	4.075	39.150	1.113	100%	100%

Fuente: Elaboración propia del equipo consultor

Respecto de la oferta por área de capacitación se puede observar su completa distribución regional en la siguiente tabla:

Tabla N° 9: Resultados del proceso de postulación de OTEC a cursos del Programa

CURSOS SELECCIONADOS 2021 ÁREA Y REGIÓN	ADMINISTRACIÓN	AGROPECUARIO	COMERCIO	COMPUTACIÓN E INFORMÁTICA	CONSTRUCCIÓN	ELECTRICIDAD Y ELECTRÓNICA	GASTRONOMÍA, HOTELERÍA Y TURISMO	IDIOMAS Y COMUNICACIÓN	INDUSTRIAS MANUFACTURERAS	SERVICIOS	TRANSPORTE Y LOGÍSTICA	TOTAL GENERAL
	REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA	2		1		1					2	1
REGIÓN DE TARAPACÁ	2		1	1			1			1		6
REGIÓN DE ANTOFAGASTA								1		2		3
REGIÓN DE ATACAMA										3	2	5
REGIÓN DE COQUIMBO			5		2					1		8
REGIÓN DE VALPARAÍSO		1		3	2		2		1	2	2	13
REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO	12		4	6			1	7		4	8	42
REGIÓN DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS		1			2		1		2		2	8
REGIÓN DEL MAULE		4					3					7
REGIÓN DE ÑUBLE					1					4		5
REGIÓN DEL BIOBÍO	1			1	5		3		1	1	1	13
REGIÓN DE LA ARAUCANÍA	2		1	2		2				4		11
REGIÓN DE LOS RÍOS	2		4									6
REGIÓN DE LOS LAGOS							3			1	1	5
REGIÓN DE AYSÉN DEL GENERAL CARLOS IBÁÑEZ DEL CAMPO									3			3
REGIÓN DE MAGALLANES Y LA ANTÁRTICA CHILENA										2		2
Totales	21	6	16	13	13	2	14	8	7	27	17	144

Fuente: Elaboración propia del equipo consultor

La distribución regional de cursos parece distribuirse en términos numéricos a las demandas regionales, con un acento de mayor densidad de cursos en las regiones de mayor población potencial.

Sin embargo, en esta distribución no se distinguen perfiles diferenciadores de asignación de áreas de capacitación asociadas a las particularidades productivas de las regiones. Esto se observa claramente en la distribución nacional de cursos del área Agropecuaria, que sólo se disponen en 3 regiones del país, dejando sin oferta a regiones como Ñuble, Biobío, Los Ríos, Los Lagos y Coquimbo, entre otras con alta actividad del rubro y el área de Electricidad y Electrónica, los que sólo se imparten en la Araucanía, que claramente no es la única región donde se desarrollan este tipo de actividades.

Para profundizar este aspecto, recurrimos acá a las evaluaciones realizadas por los encargados regionales, quienes expresan que esta demanda de adaptación regional no está suficientemente desarrollada, pese a los esfuerzos que se realizan a nivel de los observatorios regionales. Existe acá una demanda por incluir la participación de los encargados regionales y de los usuarios como una fuente formal para el diseño de la oferta regional.

Desde la mirada de los OTEC, también existe una demanda de poder ofertar cursos con contenidos que se aparten un poco de las reglas establecidas por SENCE, al respecto se sugiere crear las condiciones para incorporar de manera transversal al Programa cursos con planes formativos creados por el oferente⁵, los que aun cuando se consideran en las bases, no generan una real oferta desde las OTEC. Esto con el fin de adaptarse mejor a necesidades productivas regionales, donde ellos están más cercanos de detectar nuevas oportunidades de puestos de trabajo.

Una vez seleccionados los cursos, el Programa pasa a su fase de implementación regional, donde se enfrenta el desafío de la implementación regional de los cursos, siguiendo las etapas y actividades que los llevan a su estado de habilitación.

En la siguiente tabla se observa el despliegue regional de los cursos, donde se observa la drástica reducción de la oferta total, por la des habilitación de un importante 55% de los cursos planificados, quedando la oferta total nacional en 65 cursos.

⁵ Actualmente el único curso que es creado a partir de los planes formativos creados por el oferente corresponde al curso de Inglés Nivel A1 con referencia al Marco Común Europeo Comercio.

Tabla N° 20: Resultados del proceso de habilitación de cursos del Programa 2021

CURSOS HABILITADOS 2021 ÁREA Y REGIÓN	ADMINISTRACIÓN	AGROPECUARIO	COMERCIO	COMPUTACIÓN E INFORMÁTICA	CONSTRUCCIÓN	ELECTRICIDAD Y ELECTRÓNICA	GASTRONOMÍA, HOTELERÍA Y TURISMO	IDIOMAS Y COMUNICACIÓN	INDUSTRIAS MANUFACTURERAS	SERVICIOS	TRANSPORTE Y LOGÍSTICA	TOTAL GENERAL
REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA	2		1		1					1	1	6
REGIÓN DE TARAPACÁ	2		1									3
REGIÓN DE ANTOFAGASTA								1				1
REGIÓN DE ATACAMA										1	2	3
REGIÓN DE COQUIMBO			1		1							2
REGIÓN DE VALPARAÍSO				2							1	3
REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO	4		2	5			1	7		1	5	25
REGIÓN DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS					2		1				2	5
REGIÓN DEL MAULE		2										2
REGIÓN DE ÑUBLE												0
REGIÓN DEL BIOBÍO												0
REGIÓN DE LA ARAUCANÍA	1			2		1						4
REGIÓN DE LOS RÍOS	1		3									4
REGIÓN DE LOS LAGOS							2				1	3
REGIÓN DE AYSÉN DEL GENERAL CARLOS IBÁÑEZ DEL CAMPO									2			2
REGIÓN DE MAGALLANES Y LA ANTÁRTICA CHILENA										2		2
	10	2	8	9	4	1	4	8	2	5	12	65

Fuente: Elaboración propia del equipo consultor

En una mirada general por áreas, se observa que, con la sola excepción del Área de Idiomas y Comunicación, todas las áreas tuvieron cursos deshabilitados durante el año 2021.

Del cuadro se puede concluir que existió un 26% de postulaciones al conjunto de cursos deshabilitados, por tanto, aquellos beneficiarios debieron modificar sus postulaciones a otros cursos, que pueden o no haber sido su área de interés inicial.

Tabla N° 10: Resultados del proceso de habilitación de cursos del Programa BFCS 2021, por Áreas de Capacitación

ÁREAS DE CAPACITACIÓN/CURSOS	CURSOS DESHABILITADOS	
	N° CUPOS	N° POSTULANTES
ADMINISTRACIÓN	275	77
AGROPECUARIO	100	38
COMERCIO	200	119
COMPUTACIÓN E INFORMÁTICA	100	26
CONSTRUCCIÓN	225	118
ELECTRICIDAD Y ELECTRÓNICA	25	17
GASTRONOMÍA, HOTELERÍA Y TURISMO	250	97
IDIOMAS Y COMUNICACIÓN	0	0
INDUSTRIAS MANUFACTURERAS	125	46
SERVICIOS	550	338
TRANSPORTE Y LOGÍSTICA	125	59
TOTAL, GENERAL	1.975	935
% TOTAL	55%	26%

Fuente: Elaboración propia del equipo consultor

IV.6.2 Intereses expresados por los usuarios

Analizamos ahora los resultados del proceso de postulaciones de beneficiarios del Programa a los cursos en las diversas áreas de capacitación ofertados, diferenciando por aquellos habilitados y deshabilitados.

Dentro de los **cursos habilitados y los cursos liberados**, un 45% de los cupos pasan a su fase lectiva, verificándose en el proceso un número de postulaciones ampliamente superior a los cupos ofertados en todas las áreas de Capacitación, con la excepción de Industria Manufacturera y Agropecuario, en el primero se alcanza un número de postulación igual al de los cupos ofertado y en el segundo se registra una demanda inferior en un poco más de un tercio de su oferta (-34%), según se observa en la tabla siguiente,

Tabla N° 11: Resultados del proceso de postulación y habilitación de cursos del Programa BFCs 2021

ÁREAS DE CAPACITACIÓN	CURSOS HABILITADOS FASE LECTIVA 2021			% CUPOS/ POSTULANTES	% CUPOS/ MATRICULAS
	N° CUPOS	N° POSTULANTES	N° MATRICULADOS		
Industrias manufactureras	50	33	25	66%	50%
Agropecuario	50	50	36	100%	72%
Servicios	125	168	91	134%	73%
Construcción	100	144	73	144%	73%
Gastronomía, hotelería y turismo	100	123	79	123%	79%
Administración	250	436	209	174%	84%
Transporte y logística	300	488	251	163%	84%
Comercio	200	268	175	134%	88%
Computación e informática	225	320	198	142%	88%
Electricidad y electrónica	25	31	23	124%	92%
Idiomas y comunicación	200	375	198	188%	99%
TOTAL GENERAL	1.625	2.436	1.358	150%	84%

Fuente: Elaboración propia del equipo consultor

En el siguiente cuadro se desarrolla el ranking de las áreas de mayor demanda respecto a los cupos ofertados por el Programa, una vez recortados los cupos no habilitados.

Tabla N° 12: Áreas de mayor demanda, en relación con cupos ofertados de cursos del Programa 2021

ÁREAS DE CAPACITACIÓN/CURSOS	POSTULANTES (A)	CUPOS HABILITADOS OFERTADOS (B)	BRECHA (A-B)	DIFERENCIA PORCENTUAL (A-B)/B
------------------------------	-----------------	---------------------------------	--------------	-------------------------------

IDIOMAS Y COMUNICACIÓN	375	200	175	88%
ADMINISTRACIÓN	436	250	186	74%
TRANSPORTE Y LOGÍSTICA	488	300	188	63%
CONSTRUCCIÓN	112	75	37	49%
COMPUTACIÓN E INFORMÁTICA	320	225	95	42%
SERVICIOS	168	125	43	34%
COMERCIO	268	200	68	34%
ELECTRICIDAD Y ELECTRÓNICA	31	25	6	24%
GASTRONOMÍA, HOTELERÍA Y TURISMO	123	100	23	23%
AGROPECUARIO	50	50	0	0%
INDUSTRIAS MANUFACTURERAS	33	50	-17	-34%
TOTAL GENERAL	2.404	1.600	804	50%

Fuente: Elaboración propia del equipo consultor

Estas cifras expresan que se verifica un **alto interés de los usuarios por inscribirse en los cursos ofertados**, lo que es refrendado en las entrevistas a usuarios participantes y no participantes, donde los primeros expresan en general la adecuación a sus motivaciones de los cursos y la valoración que le dan a la posibilidad de inscribirse, para mejorar sus condiciones de empleabilidad. Por otro lado, un importante hallazgo se levanta a partir de las respuestas de los usuarios no participantes, quienes expresan que, en su mayoría, no fueron ellos los que decidieron no inscribirse y que su no participación tiene mayor relación con que no recibieron retroalimentación sobre sus postulaciones y que no se les contacto desde los OTEC para comunicarles los resultados de ella.

Un grupo menor de usuarios, refiriéndose a la variedad de la oferta, expresa que la oferta de cursos fue limitada y declaran que se inscribieron en el curso que estaba disponible, **sin guardar necesariamente relación con sus intereses**.

Dentro de este grupo de usuarios que realizan comentarios sobre la variedad de la oferta señala que no existía disponibilidad de oferta en algunos cursos que incorporan la mirada **del perfil específico productivo regional**, respecto al cual sugieren incluir cursos que consideren la **vocación productiva de las regiones** tales como cursos para regiones mineras, cursos para regiones agrícolas – ganaderas, y cursos para regiones que posean atractivos turísticos.

Otro hallazgo levantado durante las entrevistas tanto a las usuarias como a los OTEC es la demanda y oferta respectivamente, de cursos específicamente destinados al desempeño de puestos de trabajo de la mujer; en áreas que las ha tenido históricamente marginadas. Los OTEC declaran estar trabajando para incluir en el diseño de cursos planes formativos propios para incluir esta mirada.

“A mí me gustaría capacitarme no sé en camiones, cosas que pueda hacer la mujer en el área minera, aparte del aseo, del casino, un trabajo que puede ser más rentable para uno”. (Usuaría, Región de Arica y Parinacota)

IV.6.3 Demanda por capacitación, desde la perspectiva de los usuarios y proveedores

Como ya hemos expresado la oferta de cursos en términos generales, es bien evaluada por los usuarios, sin embargo, a la hora de convertir sus preferencias en matrículas efectivas, se levantan barreras que es importante relevar.

Desde el análisis del proceso de postulación de los usuarios, podemos, observar las áreas de capacitación con sus postulantes y cupos ofertados, para luego calcular las brechas entre las matrículas y los cupos asignados por el Programa.

Las diferencias entre el número de cupos, el número de postulantes y los usuarios finalmente matriculados evidencia una disminución de usuarios entre los procesos de postulación y matrícula, que alcanza a un 16% a nivel general.

Esto prueba la existencia de barreras para concretar los intereses expresados por los usuarios en matrículas efectivas.

Los valores fueron rankeados para las diversas áreas dejando en los primeros lugares aquellas que logran las **menores relaciones entre los cupos disponibles y las matrículas** logradas. Acá destacan en los primeros lugares Industrias y Manufacturas, seguido por el área Agropecuaria. En las áreas de **mayor efectividad**, en la relación matrículas y cupos obtenidos destacan las de Idiomas y Comunicación, Electricidad y Electrónica, seguidos muy de cerca por Comercio y Computación e Informática.

Tabla N° 13: Porcentaje matrículas y cupos habilitados 2021 por Áreas

ÁREAS DE CAPACITACIÓN/CURSOS	CURSOS HABILITADOS FASE LECTIVA 2021			% CUPOS/MATRICULAS
	N° CUPOS	N° POSTULANTES	N° MATRICULADOS	
INDUSTRIAS MANUFACTURERAS	50	33	25	50%
AGROPECUARIO	50	50	36	72%
SERVICIOS	125	168	91	73%
CONSTRUCCIÓN	100	144	73	73%

GASTRONOMÍA, HOTELERÍA Y TURISMO	100	123	79	79%
ADMINISTRACIÓN	250	436	209	84%
TRANSPORTE Y LOGÍSTICA	300	488	251	84%
COMERCIO	200	268	175	88%
COMPUTACIÓN E INFORMÁTICA	225	320	198	88%
ELECTRICIDAD Y ELECTRÓNICA	25	31	23	92%
IDIOMAS Y COMUNICACIÓN	200	375	198	99%
TOTAL GENERAL	1.625	2.436	1.358	84%

Fuente: Elaboración propia del equipo consultor

Desde la **perspectiva de los usuarios** podemos observar las siguientes líneas argumentativas que develan algunas barreras para convertir en demanda efectiva sus expectativas de capacitación:

- ✓ Desde el discurso de algunos usuarios se levanta la demanda por **cursos que no se imparten en la región**, evidenciando brechas en relación con la oferta de cursos dispuesta por el Programa a nivel de áreas de capacitación y regiones donde se imparten.

“Para otras regiones había cursos súper buenos que acá no había, por ejemplo, de peluquería canina o cosas así que acá no había, igual sería bonito otras cosas, pero, igual bueno”. (Usuaría, Región de Coquimbo)

- ✓ Los usuarios no participantes levantan la existencia de barreras, entre sus preferencias de capacitación, así como también la barrera que produce la falta de información sobre la negativa de su postulación y la posibilidad de elegir otro curso de interés.
- ✓ Los usuarios de los cursos **que encuentran trabajo entre el periodo de postulación y el inicio del curso** y que se ven impedidos de cumplir las exigencias u horarios. En este caso existe una opinión transversal de los actores, de que la versión 2021 del Programa, tuvo un periodo de habilitación de cursos muy extensa, asociado a las dificultades de cambios de modalidad de los cursos y retraso en el inicio de los cursos.

Desde **los proveedores** de manera reiterada a lo largo del estudio se indica que la principal dificultad observada por el Programa se relaciona con el perfil específico del usuario habilitado para ser parte del Programa.

“No basta con estar sólo cesante, sino que debe tener al menos, cancelado un pago como mínimo. Si alguien está sin trabajo y aún no le hacen el primer pago, no puede realizar la capacitación” (Proveedor, Región de Tarapacá).

Existe también otra vertiente de exigencias que se mencionan por parte de los OTEC y que tiene que ver con el cumplimiento de un determinado número de horas presenciales en cursos que se realizan principalmente on line en su Fase Lectiva y que impone una barrera a la participación de usuarios de otras regiones en los cursos.

“Aunque sea e-learning, tenemos horas presenciales que son obligatorias, entonces gente de otras regiones no puede venir” (Proveedor, Región de Los Lagos).

Nos parece importante explicitar la visión de **los encargados regionales** sobre la demanda de cursos, dado que son observadores del proceso de postulación y concreción de las matrículas.

Desde estos actores se observan distintas miradas al respecto. Unos declaran que la disponibilidad de oferta de cursos de capacitación es adecuada para los usuarios del Programa en su región, mientras que otros consideran que la misma es limitada.

Dentro del grupo que considera que la oferta de cursos es adecuada, los argumentos que definen dicha calificación se concentran en que: existe una oferta variada de cursos, que la temática de los cursos es adecuada dado que los módulos permiten la obtención de una competencia transversal, que entrega los componentes necesarios para una correcta inserción laboral y desempeño en el puesto de trabajo.

De acuerdo con las bases del Programa algunas de las competencias transversales requeridas por el mundo del trabajo en la actualidad son: Comunicación, Trabajo en Equipo, Resolución de Problemas, Iniciativa y Aprendizaje Permanente, Efectividad Personal, Conducta Segura y Autocuidado, entre otras. (Bases administrativas del Programa pág. 138)

Dentro del grupo que considera que la oferta de cursos es limitada, se levanta la falta de oferta para atender la demanda por cursos de minería en algunas regiones del norte. Al respecto se menciona que desde las direcciones regionales se envían propuestas de cursos de capacitación al nivel central, las que son rechazadas.

“Por eso, ahí nos falta, tenemos una propuesta de capacitación, pero nos dicen no o nos mandan otra. A veces la realidad regional no es lo que piensa el nivel central” (Encargada Regional SENCE).

En este sentido se observa en la tabla N° 19, “Resultados regionales del proceso de habilitación de cursos del Programa 2021” de este mismo capítulo, que luego de la habilitación de cursos, la oferta regional no cubre de igual forma las diversas áreas de capacitación. (Podemos mencionar, a modo de ejemplo, los casos de Antofagasta, que sólo tiene un curso de Comunicación e idiomas y las regiones del Biobío y Ñuble que no presenta cursos habilitados.)

Claramente esta distribución regional no se correlaciona con las posibles especializaciones y demanda necesarias para recoger la singularidad productiva regional.

En conclusión, los mayores desafíos del Programa con relación con la demanda desplegada regionalmente tienen relación con los siguientes aspectos:

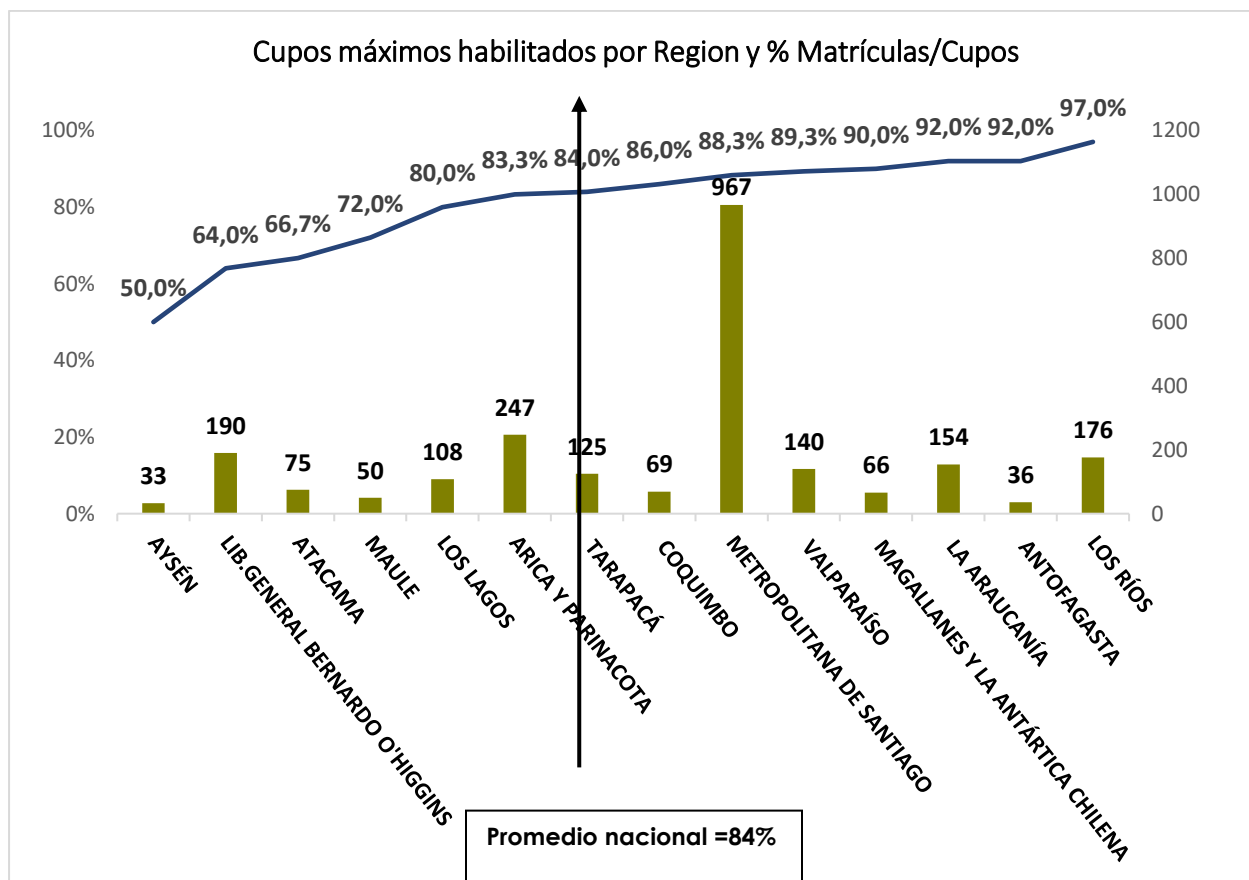
- Disminuir los tiempos entre las postulaciones y el inicio de los cursos, considerando el periodo promedio de reinserción laboral de los participantes, con el objeto de aumentar las matrículas efectivas y disminuir la deserción. Al respecto es preciso señalar que, de acuerdo con los resultados levantados a partir de la encuesta de seguimiento laboral, de este mismo estudio, los mayores porcentajes de usuarios desocupados declaran que la duración del periodo de búsqueda laboral arroja que un tercio lo ha hecho en menos de 3 meses, mientras que otro tercio entre 3 a 6 meses. Mientras que previo al ingreso al Programa BFCS 2021, los egresados, estuvieron cesantes, en promedio 13 meses; sin diferencias entre ocupados y desocupados.
- Implementar un mecanismo para obtener una oferta regional adaptada a la matriz productiva levantada por los observatorios regionales y que incorpore los cambios de las tendencias y realidades locales levantados por los Encargados, los OTEC regionales y los usuarios del Programa.

Como último punto asociado a la demanda se realiza un análisis de las diferencias de conversión de postulaciones en matrículas a la búsqueda de diferencias de gestión regional.

En el siguiente gráfico, se puede observar cómo se distribuye regionalmente la tasa entre matriculados y cupos disponibles. A nivel nacional el porcentaje de matriculados, versus cupos disponibles, alcanza al 84%, con una variación regional que va desde un 50% en Aysén, hasta un 97% en Los Ríos. Esta cifra evidencia una diferenciación en la ejecución regional entre los procesos de postulación y concreción de matrículas.

Las regiones a la izquierda de dicho promedio nacional mostraron mayores dificultades para alcanzar sus matrículas y a la derecha se ubican las que lograron con mayor éxito sus resultados.

Gráfico N° 12: Cupos máximos habilitados por región y % de matrículas/cupos



Fuente: Elaboración propia del equipo consultor

Al observar los resultados y asociarlos con la cantidad de cupos habilitados, que están representados por las barras de la gráfica, es posible establecer que **no hay una relación entre los cupos que se deben completar y los resultados obtenidos en el porcentaje de matrículas**. (Existen regiones con baja cantidad de cupos y malos o buenos resultados y regiones con alta cantidad de cupos y buenos y malos resultados).

Por tanto, se pueden inferir diferencias en la gestión de las actividades relacionadas con el logro de matrículas en los cursos a nivel regional y en este sentido se recomienda levantar y difundir las prácticas desarrolladas por las regiones de mejores resultados, para lograr mejoras en la gestión de matrículas del Programa.

IV.6.4 Pertinencia de la oferta formativa

Dentro de los mecanismos para asegurar la pertinencia de la oferta formativa impartida por el Programa, se releva de parte de algunos encargados regionales el trabajo desarrollado con el Observatorio Laboral de SENCE. Al respecto se reconoce la importancia de su rol, relacionado con la posibilidad de **levantar información cuantificable** y no basada en percepciones u opiniones.

De parte de los encargados regionales se indica que el Observatorio maneja información de la **demanda de las empresas**, la cual se utiliza como insumo para levantar la oferta de cursos.

Al respecto se identifica a partir del desarrollo de instancias de trabajo conjunto con la entidad, que existe demanda por parte de algunas empresas que no es posible atender dado que, dentro de los planes formativos diseñados desde SENCE, no se brinda capacitación en algunas áreas que son demandadas por las empresas. En este sentido, se releva la importancia de fomentar en futuras versiones del Programa una mayor participación de oferentes con **planes formativos creados** por ellos.

“Entonces mejor, no calzarlos, sino que mejor dejar abierto para que cada OTEC respectivo creara el plan formativo, propusiera el curso. Entonces también lo dejó puesto de esa manera en esos casos, para que también esté esa opción en el próximo llamado” (Encargada Regional SENCE).

Relacionado con la labor que desempeña el Observatorio, los encargados levantan observaciones relacionadas con la **actualización de la información** sobre la cual el Observatorio Laboral en conjunto con SENCE levantan la oferta de cursos. Al respecto indican que en ocasiones el **tiempo entre el proceso de levantamiento de necesidades de la oferta y la adjudicación de cursos** es demasiado largo, lo que dificulta una articulación en tiempo real de la oferta disponible y las necesidades sociolaborales de los usuarios.

“Pero no necesariamente está ajustado en tiempo y en relación con los actores que podrían definir los perfiles más adecuados para cada realidad territorial. Eso no es tan ajustado. Y lo otro es que, en general, se demora mucho desde que se levantó una necesidad hasta que se llega a la adjudicación” (Encargado Regional SENCE).

Desde el discurso de los encargados regionales se levantan observaciones que apuntan a que el número de cupos disponible por comunas es pequeño, donde se privilegia impartir cursos en las capitales regionales en desmedro de las comunas. Esto plantea **limitaciones a la pertinencia de la oferta derivadas de la escasa cobertura**.

“Nosotros tenemos un cupo promedio de 75 cupos, personas que son capacitadas de este Programa, por lo tanto, corresponden a 4 cursos para toda la región, por lo tanto, una región tan extensa en términos territoriales y en términos de logístico, la posibilidad de abarcar población que efectivamente requiere, es bastante reducida.” (Encargado Regional SENCE)

Otro grupo de argumentos que se levantan en torno a la pertinencia de la oferta considerando el **ajuste entre cursos ofrecidos y necesidades sociolaborales de los usuarios**, es que a juicio de los Encargados regionales los intereses de los usuarios del Programa se concentran en cursos con salida independiente. Esto es complementado por parte de los relatos de los OTEC que señalan que la oferta de cupos disponibles definida desde SENCE para ejecutar el Programa sólo considera cursos con salida dependiente. Los usuarios también lo confirman. Al respecto siguen incorporando cursos con salida independiente para incrementar la pertinencia de la oferta en este punto.

“...pero ellos piden otras capacitaciones para trabajar de forma independiente” (Encargada Regional SENCE).

“...pero insisto en que los Programas vienen cerrados hacia que sean dependientes y no le dan la posibilidad a las personas que quieren ser independientes.” (Proveedora, Región de Coquimbo).

“No tan de salida dependiente para incorporarse al mercado laboral, sino independiente.” (Usuaría, Región de Los Ríos)

Otros argumentos levantados por los encargados regionales aluden a que si bien la oferta de cursos ofrecida por el Programa puede que no responda a los intereses de los usuarios si es pertinente en relación con las necesidades sociolaborales levantadas por región. Al respecto observan un **desacople entre lo que el mercado laboral hoy está señalando que se necesita como mano de obra, y las áreas en las cuáles los usuarios quieren efectivamente trabajar**.

“Sí, sí. Siempre damos cursos de cajero, vendedor, inglés lo tiramos, pero no salió adjudicado. Si existe una oferta, tal vez no le gusta a la gente, pero pega hay. En las tiendas, en los supermercados, hay pega. Hay colocación”. (Encargado Regional SENCE)

Complementando lo anterior algunos Encargados regionales señalan la necesidad de incorporar metodologías de levantamiento de información que permita levantar la oferta a partir de lo señalado por parte de los usuarios del Programa. Esto es complementado por otros Encargados regionales que indican que el proceso de levantamiento de oferta de cursos se debiese realizar a partir de una **caracterización de la demanda que poseen los usuarios**. Señalan que la misma actualmente es definida por SENCE y desde el Observatorio Laboral a partir del ajuste entre mercado laboral y la oferta que realizan los oferentes, y que este levantamiento no considera los intereses de los usuarios. Esto es reafirmado por los OTEC que relevan el rol de los usuarios a la hora de impartir una oferta pertinente.

“De los usuarios del Programa, ellos son los claves, no las empresas. La empresa va a tener a lo mejor, 100 cupos de agroindustriales, pero ¿va a haber 100 personas del curso de cesantía que quiera trabajar ahí?” (Proveedora, Región de Los Ríos).

En relación con los relatos acerca de la pertinencia de la oferta de cursos levantado a partir del discurso de los usuarios se puede observar lo siguiente. Una gran proporción de usuarios señalan que a su juicio la oferta de cursos dispuesta por SENCE lo es. Algunos de los argumentos que respaldan la afirmación refieren a que la misma **responde a sus necesidades e intereses, les permite capacitarse y mejorar sus habilidades** dado que los habilita de una mejor manera para ejercer un determinado puesto de trabajo y les permite ser mejores personas. Agregan que debido a la asesoría brindada por el componente de apoyo sociolaboral en algunas ocasiones pudieron encontrar un empleo derivado de las gestiones de la misma. No se pesquistan discursos que indiquen de manera taxativa que la oferta no es pertinente.

Dentro de los OTEC y relacionado con la pertinencia de la oferta de cursos se levantan observaciones referidas a las dificultades que observan en algunos casos para alcanzar de manera posterior a realizar el curso la inserción laboral, al respecto se menciona como ejemplo el curso de Operador de Excavadora donde el curso impartido por SENCE no es suficiente para ejercer el mismo en el campo laboral debido a exigencias en términos de los **requisitos de experiencia** exigido por las empresas.

“Entonces ahí hay una brecha bastante compleja, en el tema de la inserción. Porque como te digo, nuestros alumnos tenían mucha esperanza de encontrar empleo como operador de excavadora, pero no pudieron por la experiencia”. (Proveedor, de la Región Metropolitana)

Otro grupo de OTEC manifiesta desconocimiento relacionado con la oferta programática regional que imparte el Programa y sus discursos refieren a las áreas específicas en las que imparten cursos, evidenciando la falta de un juicio al respecto. Al respecto se levanta una demanda de parte de los mismos en relación con la disponibilidad de estadísticas dispuestas por el Programa para que los **OTEC manejen cifras de desempleo y conozcan de manera más acabada la realidad laboral de la región.**

“Los cursos siempre tienen pertinencia, unos más que otros, pero en este Programa en particular creo que eran de contabilidad, administración, parece que había uno de gastronomía que siempre tienen buena recepción. Uno podría darle una vuelta al tema de los tiempos, por ejemplo, mientras más extensos más difíciles los cursos, pero este en particular no tenía ese componente” (Proveedor, Región de La Araucanía).

Dentro de los OTEC que consideran que la oferta no es pertinente, señalan la importancia de realizar modificaciones al plan formativo de algunos cursos dado que

existen **módulos transversales que no son interesantes y se repiten año a año**. También se levanta un discurso que menciona la importancia de brindar mayor énfasis o conocimientos que busquen profundizar el **manejo de herramientas de empleabilidad a los usuarios**, para fortalecer su potencial como trabajador, y un **mayor desarrollo de las habilidades socioemocionales**, considerando que el propósito del Programa es aumentar la inserción laboral de personas cesantes, beneficiarias del Fondo de Cesantía Solidario.

IV.6.5 Hallazgos en relación a la Oferta de capacitación

- La distribución regional de cursos parece distribuirse en términos numéricos a las demandas regionales, con un acento de mayor cantidad de cursos en las regiones con mayor población potencial.

➤ **Respecto de la Disponibilidad de Oferta**

1. 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 de capacitación dado que responden a las motivaciones y necesidades.
2. 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.
3. Luego del proceso de evaluación y adjudicación de propuestas se produce una disminución, donde se selecciona un 11,1 % de las ofertas.
4. Al observar los resultados del proceso de postulación de OTECs a cursos del Programa 2021, se observa una mayor concentración de cursos en aquellas regiones donde existe una mayor población potencial del Programa.
5. 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.
6. 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. Al respecto y 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.

➤ **Respecto de Demanda de los usuarios**

1. Se evidencia una disminución de usuarios entre los procesos de postulación y matrícula, que alcanza a un 16% a nivel general.
2. 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 Manufacturera, Agropecuario y Servicios.
3. Desde la perspectiva del usuario se levanta la demanda por cursos que no se imparten en su región de residencia evidenciándose brechas en algunas áreas y regiones.

➤ **Respecto de la Pertinencia de la oferta formativa**

1. Se 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.
2. Se realizan observaciones relacionadas con la actualización de la información sobre la cual el Observatorio levanta la oferta de cursos
3. Se identifica que existen áreas que no son cubiertas por el Programa, al respecto se sugiere levantar cursos con planes formativos diseñados por el oferente.
4. Se levanta observaciones referidas a las limitaciones en la pertinencia formativa derivada en algunos casos de la escasa cobertura regional del Programa.
5. Se establece una relación entre pertinencia y tipo de salida de curso, se sugiere incluir cursos con salida independiente.
6. Se menciona un desacople entre la oferta de cursos que recoge las necesidades sociolaborales de la región y las áreas en las cuáles los usuarios quieren trabajar.
7. Se sugiere 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.

Por otra parte, en relación con la matriz productiva regional es preciso indicar que dadas las restricciones impuestas por la pandemia y dado que esto incide en un cambio de modalidad de cursos presenciales a modalidad e learning, no es posible observar una articulación entre la matriz productiva regional y la oferta disponible. Al respecto destacar a modo de ejemplo que en el área Agropecuaria se imparten 2 cursos en modalidad presencial sólo en la región de Maule.

Por otra parte, se observa que en las regiones de Ñuble y Biobío no existe oferta programática en el año 2021, lo que constituye en una fuerte falencia en el despliegue nacional, si se considera sólo la oferta de cursos presenciales, pero que puede ser suplida con cursos online desde otras regiones. Surge entonces la necesidad de revisar cual fue

el rol de los encargados regionales en esas regiones y de qué forma se integran a la red de difusión y ejecución del PGMA en su región.

Se observa una mayor oferta de cursos en las áreas de Transporte y Logística, Administración, Computación e Informática, Comercio e Idiomas y Comunicación.

Es posible observar que esta oferta de cursos se relaciona con los efectos derivados de la pandemia que incide en levantar una demanda de cursos cuyo ámbito ocupacional se encuentra en empresas proveedoras de servicios logísticos, y empresas de transporte; elementos básicos de administración; manejo de los elementos básicos de computación; tales como acceder a herramientas como el motor de búsquedas y el correo electrónico a través de un navegador; ventas por medios digitales y la aplicación de técnicas comunicativas de marketing digital dentro de un contexto comercial e idiomas.

IV.7 Seguimiento laboral a los usuarios egresados

La encuesta de seguimiento laboral aplicada a egresados de cursos de capacitación del programa BCFS 2021; cuenta con una muestra efectiva de 302 usuarios y presenta un error de 4,31% con un 95% de confianza a nivel nacional. ⁶

IV.7.1 Condición laboral actual

Los resultados del seguimiento laboral realizado a los egresados del Programa BCFS 2021, permite establecer la condición laboral actual; considerando las siguientes definiciones:

OCUPADOS: aquellos encuestados que indican que “entre el lunes y el domingo de la semana pasada, realizó durante al menos una hora, algún trabajo o actividad remunerada” o en su defecto “que, entre lunes y domingo de la semana pasada, tenía un empleo, negocio o actividad remunerada”

DESOCUPADOS: aquellos encuestados que señalan que “durante las 4 últimas semanas ha tratado de encontrar algún empleo o ha hecho alguna gestión para crear su propia empresa o negocio.

INACTIVOS: aquellos encuestados que señalan que “durante las 4 últimas semanas NO ha tratado de encontrar algún empleo o ha hecho alguna gestión para crear su propia empresa o negocio”.

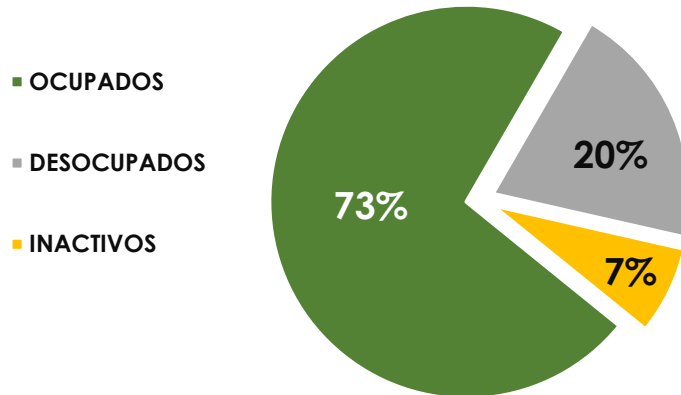
Bajo estas definiciones, queda establecido que luego de alrededor de 1 año⁷ de egresados el 73% de los egresados encuestados, están actualmente ocupados, un 20% desocupados y el 7% inactivos.

⁶ Mayores detalles metodológicos en el III.3 de este informe

⁷ Los egresados encuestados se ubicaban entre 9 a 13 meses de haber egresados de la capacitación SENCE.

Gráfico N° 138: Situación laboral de los egresados, declarada al momento de la encuesta

Situación Laboral Actual de los Egresados



Fuente: Elaboración propia del equipo consultor

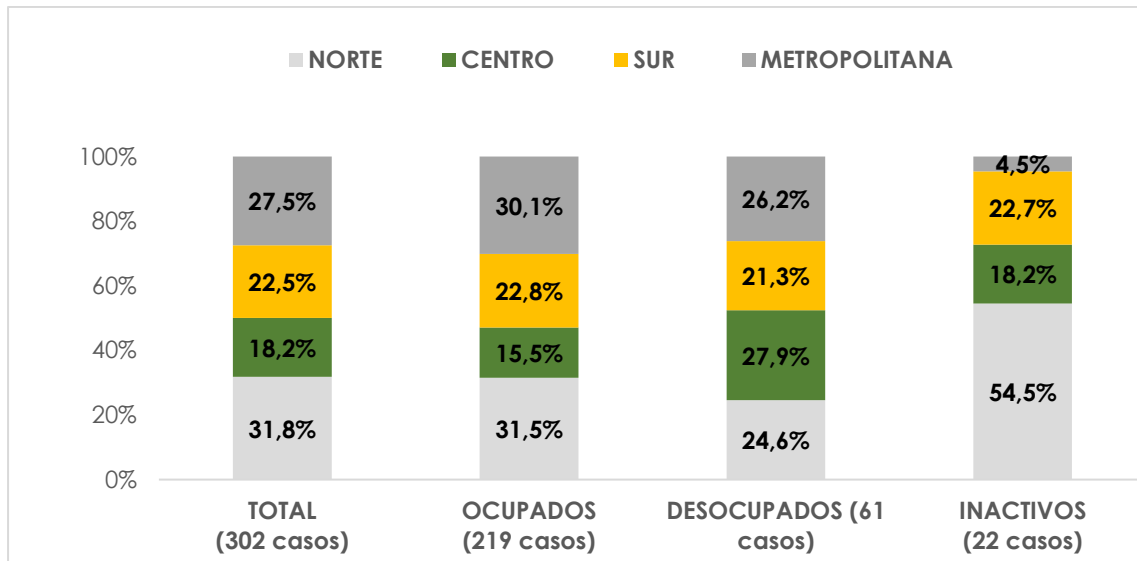
Tanto la región metropolitana, como la macrozona norte, son las que presentan la mayor proporción; 3 de 10, de egresados **ocupados**; seguidas de las macrozonas centro y sur; en una proporción de 2 de 10, respectivamente.

En general los ocupados son tanto hombres como mujeres; con una edad promedio de 37 años.

En cambio, **los desocupados**; están más presentes en la macrozona centro; siendo mayoritariamente mujeres (74%); con edad promedio de 41 años. Entre los desocupados, se observa una mayor presencia de adultos de 50 años o más; que en las otras dos categorías laborales.

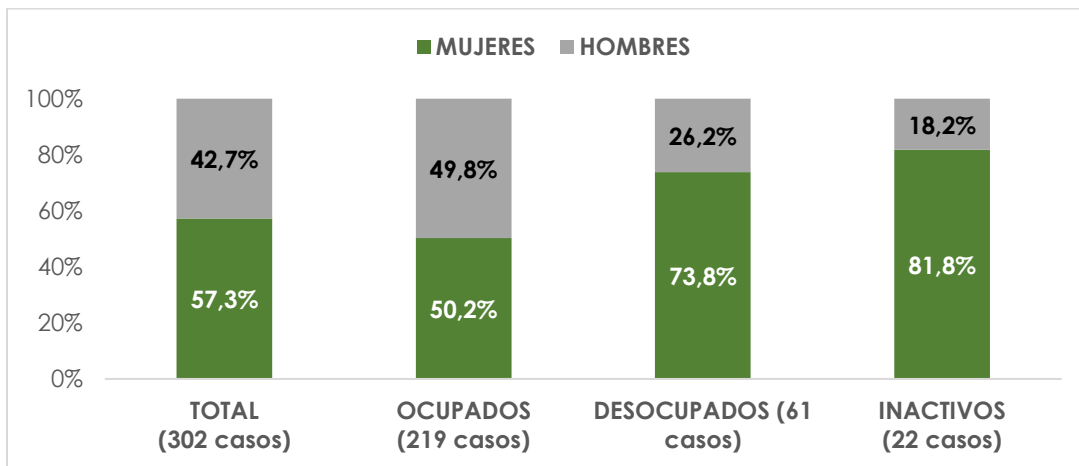
En cuanto a **los inactivos**; estos están predominantemente en la macrozona norte (55%), siendo mayoritariamente mujeres (82%); con edad promedio de 40 años.

Gráfico N° 14: Distribución de condición laboral actual por macrozonas⁸



Fuente: Elaboración propia del equipo consultor

Gráfico N° 20: Distribución de la condición laboral según sexo



Fuente: Elaboración propia del equipo consultor

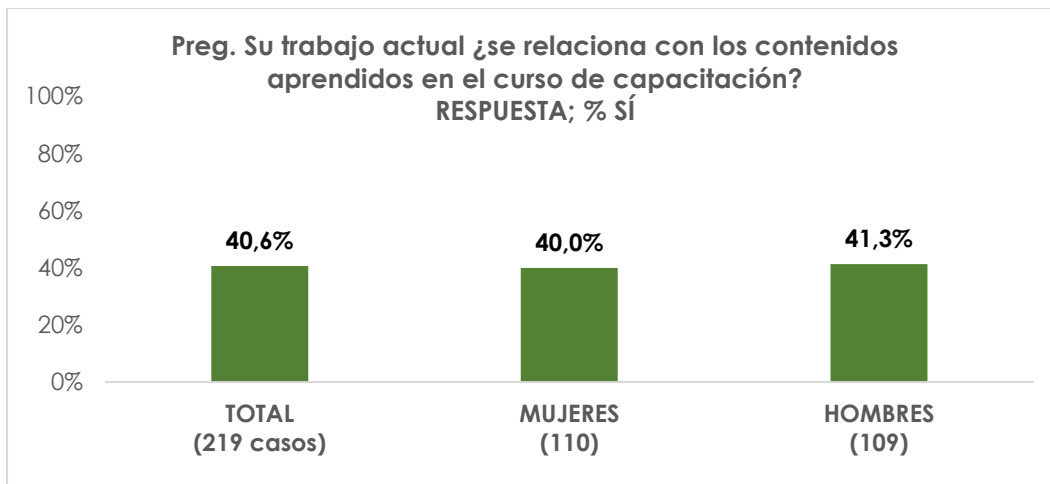
⁸ Macrozona Norte: regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Atacama y Coquimbo. Macrozona Centro: regiones de Valparaíso, O'Higgins, Maule, Ñuble y Biobío. Macrozona Sur: regiones de La Araucanía, Los Ríos, Los Lagos, Aysén y Magallanes

IV.7.2 Características Laborales de los Ocupados

Recordemos, que la encuesta arroja que el 72,5% de los egresados del Programa BFCS 2021; se encuentran en la condición laboral de ocupados.

De ellos el 41%, señala que su ocupación laboral actual *sí se relaciona* con los contenidos aprendidos en el curso de capacitación del Programa. Existe un mayor reconocimiento de aquello en la macrozona centro y sur (56% y 46%, respectivamente).

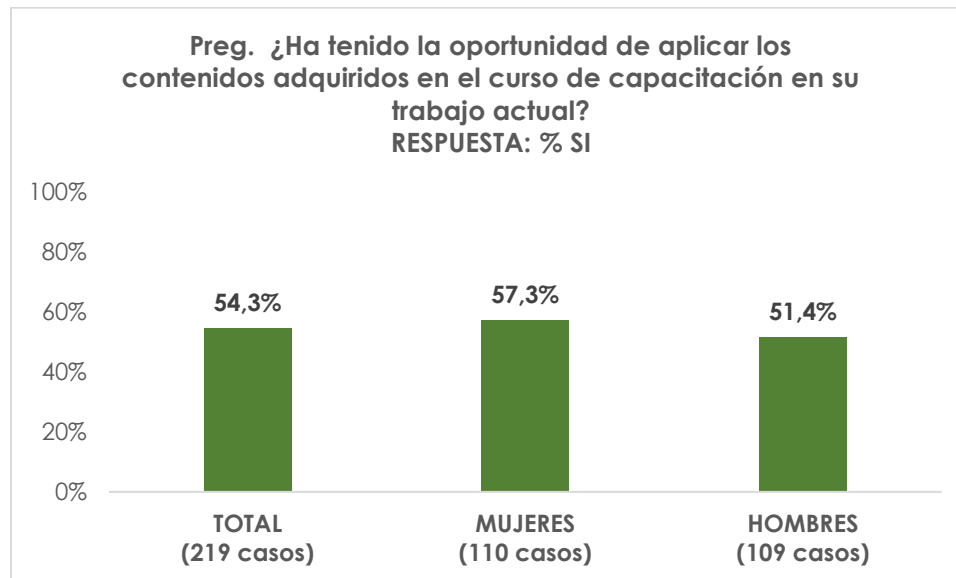
Gráfico N° 21: Porcentaje de ocupados que declaran que su trabajo se relaciona con los contenidos del curso de capacitación según sexo



Fuente: Elaboración propia del equipo consultor

Por otra parte, algo más de la mitad (54%) de los egresados que están actualmente ocupados, declara que ha tenido la oportunidad de aplicar los contenidos de la capacitación. Coherentemente, en las macrozonas centro y sur, existe un mayor reconocimiento de lo anterior, (62% y 64%, respectivamente).

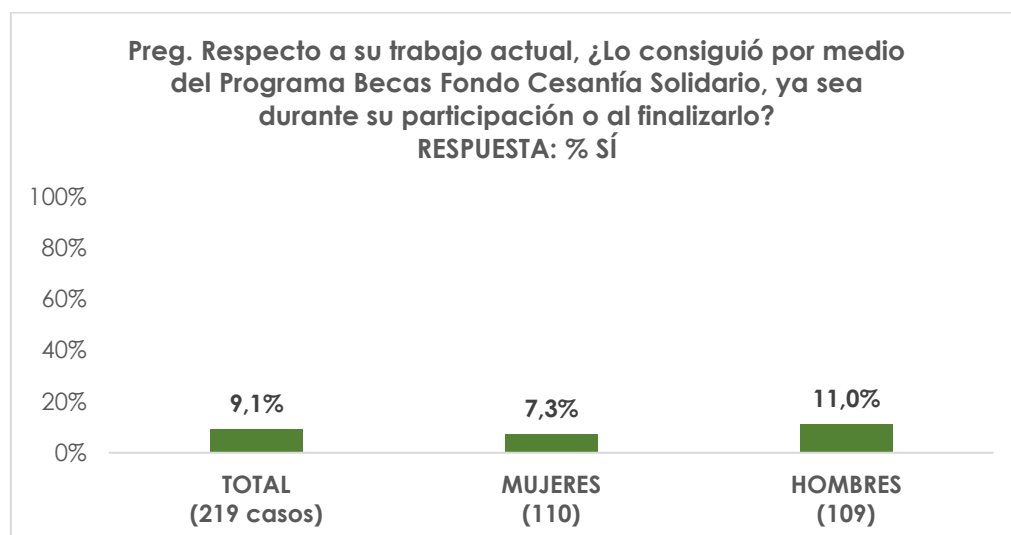
Gráfico N° 15: Ocupados que declaran que en su trabajo ha aplicado los contenidos de la capacitación según sexo



Fuente: Elaboración propia del equipo consultor

Sólo un 9,1% de los egresados encuestados, declara que el Programa incidió en obtener el trabajo actual. Lo que resulta consistente con lo declarado en las entrevistas a los distintos actores del Programa en su versión 2021, quienes ratifican la casi nula aplicación del componente de inserción laboral, dadas las condiciones de pandemia en que se desarrolló este.

Gráfico N° 16: Ocupados; según sexo, que declaran que su trabajo Sí fue intermediado por el Programa BFCS



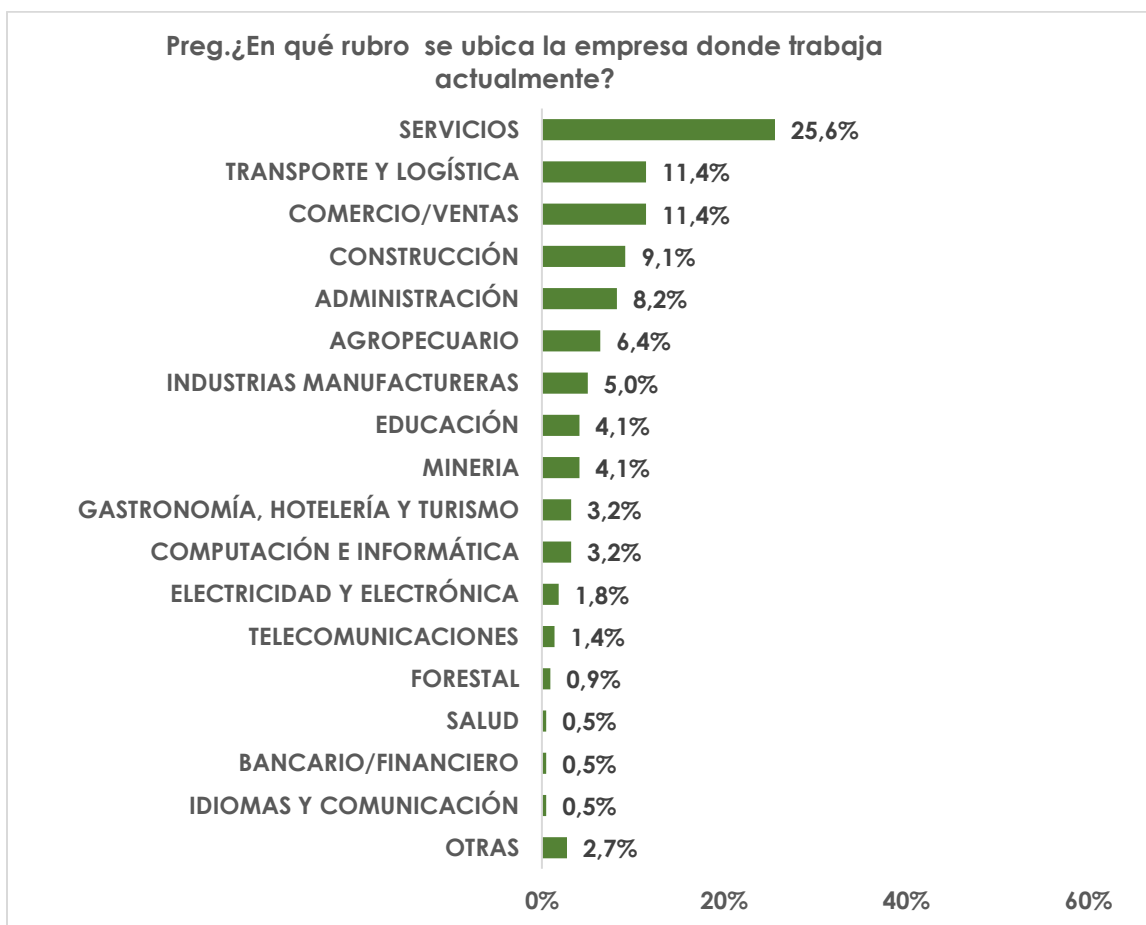
Fuente: Elaboración propia del equipo consultor

El rubro Servicios es el que ha acogido al mayor número de ocupados encuestados.

Esta área de los Servicios es la que tiene una mayor penetración entre las mujeres; significativamente sobre los hombres. Por el contrario; transporte y logística, construcción y minería cuentan con una significativa mayor presencia de hombres.

En término de macrozona el rubro que segmenta a nivel de tendencia estadística es el Agropecuario, con una presencia mayor en la macrozona centro.

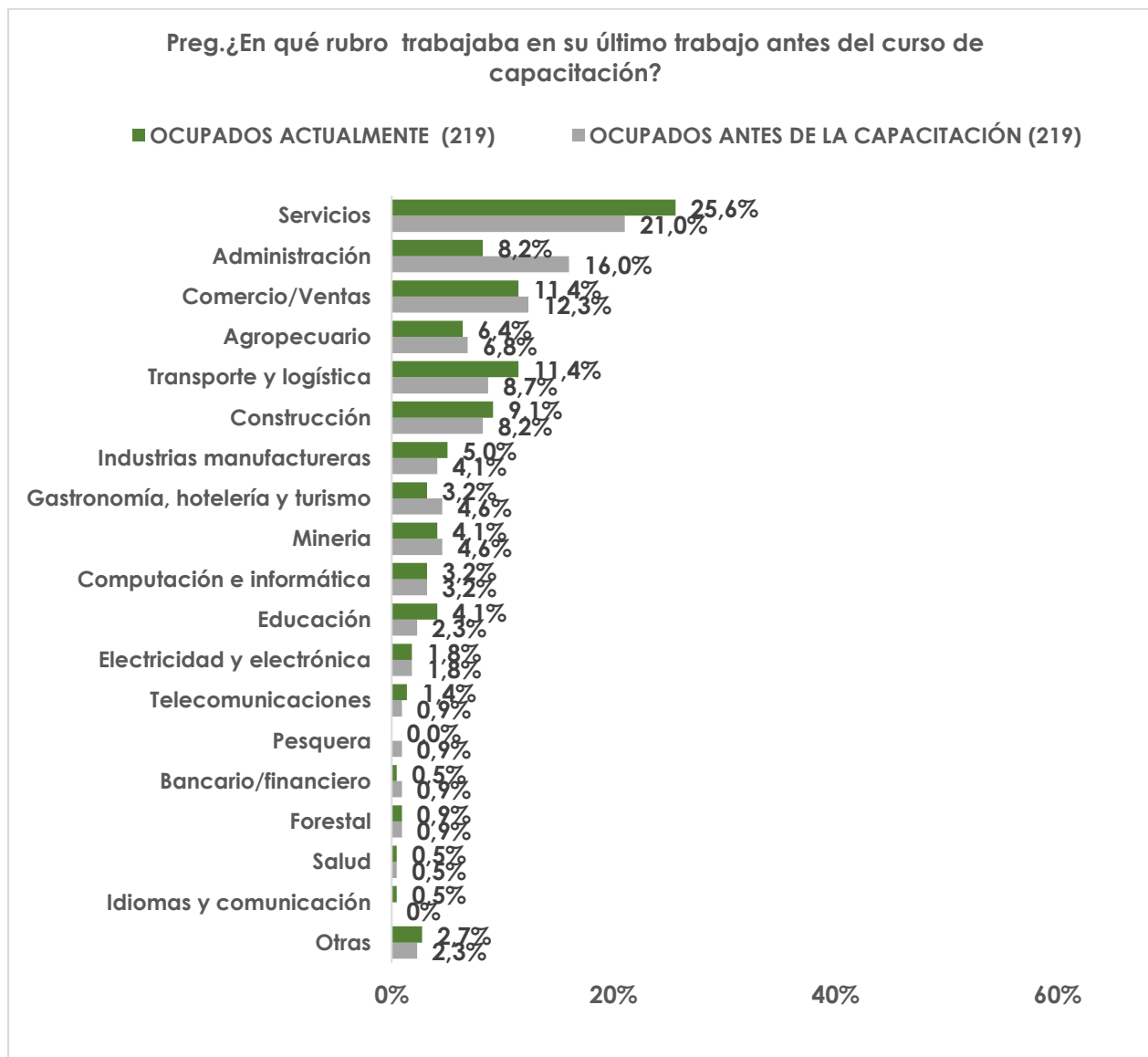
Gráfico N° 17: Rubro de la empresa en que están actualmente los Ocupados



Fuente: Elaboración propia del equipo consultor

Comparando el rubro en que se desempeñan actualmente los encuestados ocupados con su rubro laboral anterior a la capacitación y cesantía; vemos que el área de servicios sigue siendo la principal generadora de empleos. En general el resto de los rubros mantienen, en términos estadísticos, su participación en el mercado laboral; con la excepción del rubro de administración, él que presenta una baja significativa en ocupación actualmente entre los encuestados ocupados.

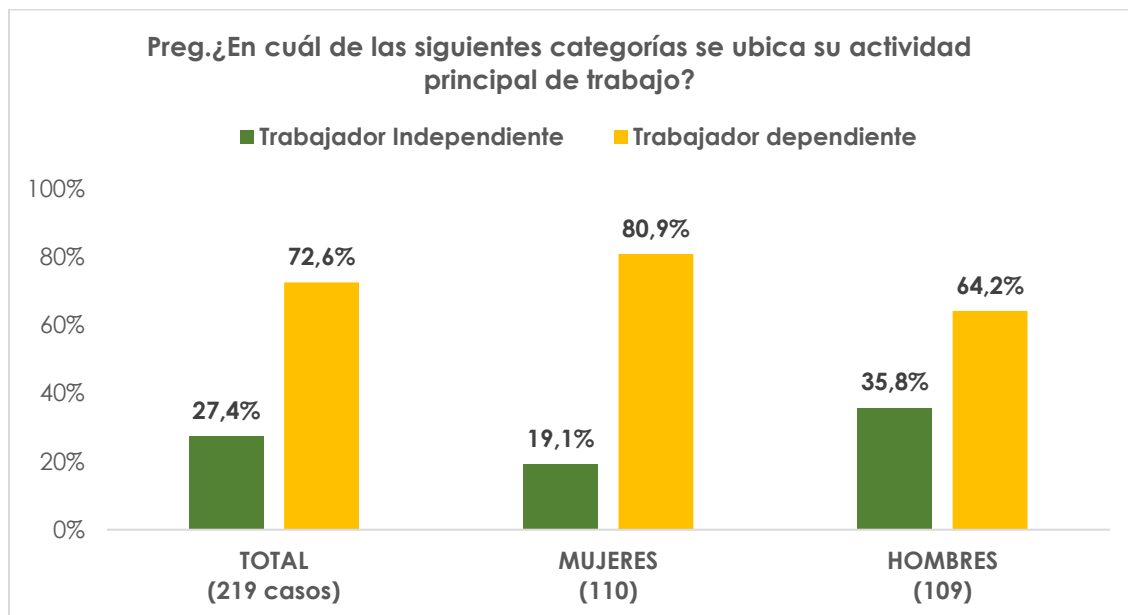
Gráfico N° 18: Rubro de la empresa de los Ocupados, actualmente y antes del Programa de BFCS



Fuente: Elaboración propia del equipo consultor

El tipo de relación laboral que tienen actualmente los ocupados encuestados; es mayoritariamente bajo la modalidad de trabajador dependiente; existiendo una significativa diferencia por sexo, ya que 8 de cada 10 mujeres son dependientes, proporción que desciende a 6 de 10 entre los hombres.

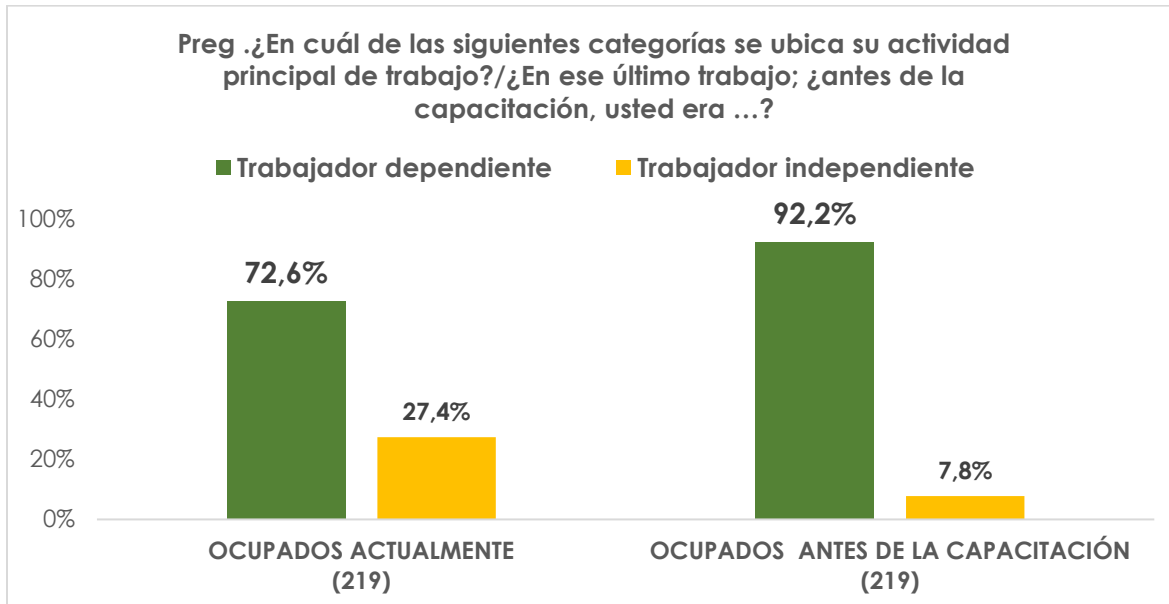
Gráfico N° 19: Tipo de relación laboral de los Ocupados, según sexo



Fuente: Elaboración propia del equipo consultor

En el gráfico siguiente podemos observar el tipo de relación laboral que tienen los encuestados que están actualmente ocupados; en contraste con el tipo de relación laboral que ellos tenían antes de ingresar a la capacitación de SENCE; lo que permite concluir una pérdida significativa de empleos como trabajadores dependientes; lo que ha llevado al incremento de empleos como independientes; pasando de 8% a 27%.

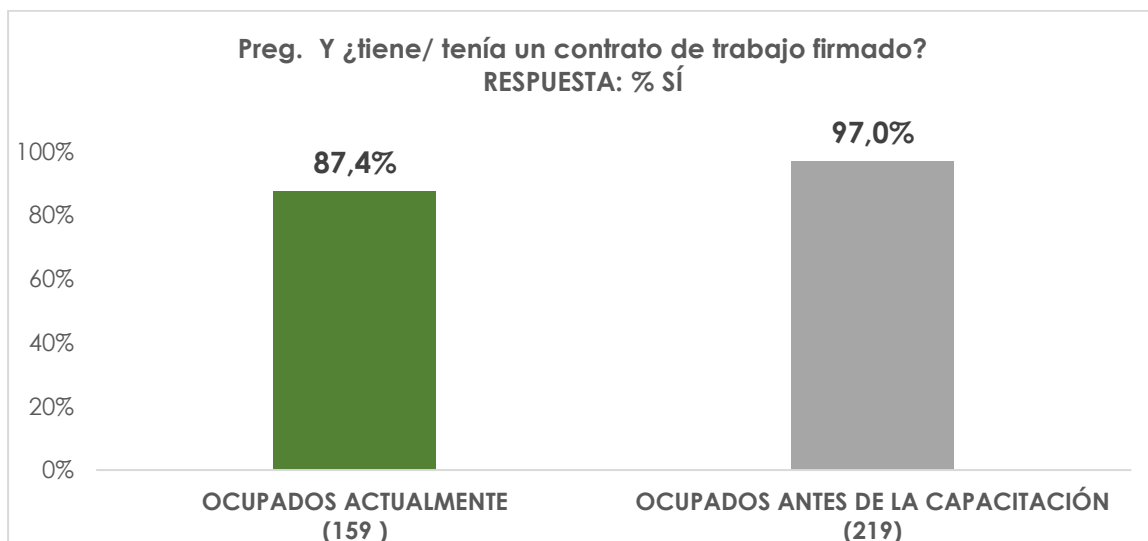
Gráfico N° 20: Tipo de relación laboral de los ocupados; Actualmente y antes de la capacitación



Fuente: Elaboración propia del equipo consultor

En el gráfico siguiente se observa que la mayoría de los ocupados que actualmente tienen una relación como trabajador dependiente se encuentran con contrato firmado (87%); sin embargo, al comparar la situación actual de estos trabajadores con la que tenían antes de la capacitación; se observa una baja significativa en cuanto a contratos firmados; pasando del 97% al 87%

Gráfico N° 21: Existencia de contrato entre los ocupados dependientes; actualmente y antes de la capacitación



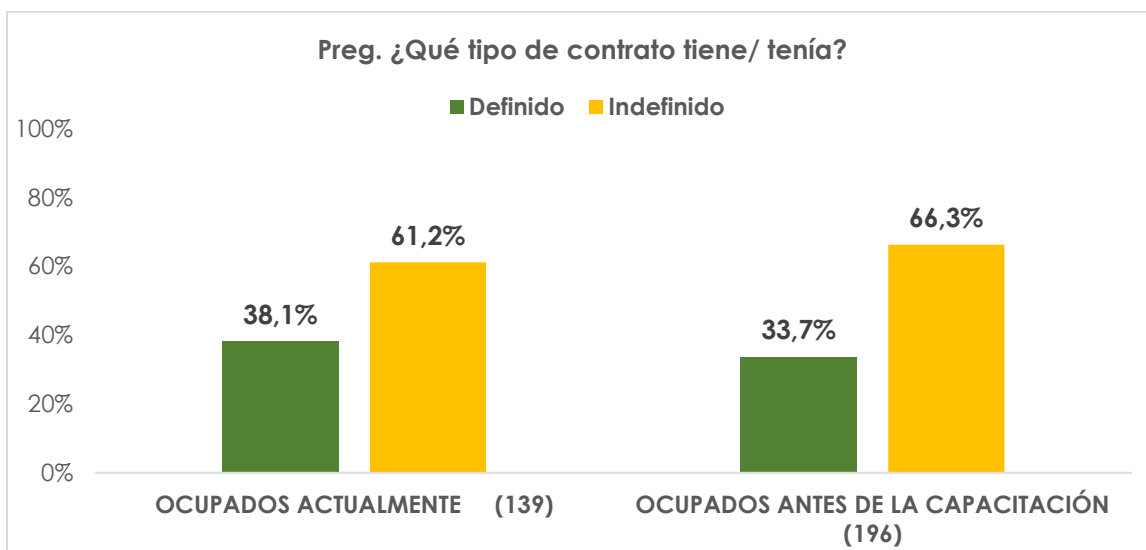
Fuente: Elaboración propia del equipo consultor

En general el tipo de contrato de los trabajadores dependientes no ha cambiado; manteniéndose la proporción de contratos definidos e indefinidos; tanto actualmente como antes de haber realizado la capacitación SENCE.

Los contratos indefinidos continúan siendo mayoritarios en 6 de cada 10 casos.

A nivel de macrozonas, el norte y el sur tienden a tener más contratos definidos, es decir con plazo fijo.

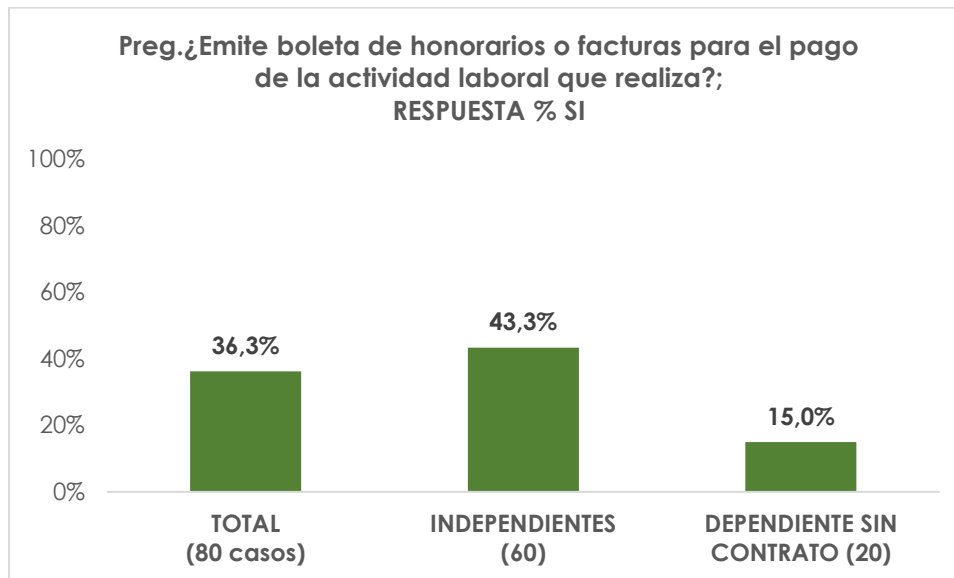
Gráfico N° 22: Tipo de contrato entre los ocupados dependientes; actualmente y antes de la capacitación



Fuente: Elaboración propia del equipo consultor

En cuanto a los encuestados ocupados que se declararon trabajadores independientes, solo cuatro de cada diez declaran estar actualmente emitiendo boleta de honorarios; observándose así un nivel de informalidad importante entre ellos. La informalidad del empleo es también visible al ver que solo un 15% de los ocupados que se declararon dependientes, pero que no tenían contrato firmado; sí están al menos emitiendo boleta de honorarios.

Gráfico N° 30 Emisión de boleta de honorarios en trabajadores independientes o dependientes sin contrato



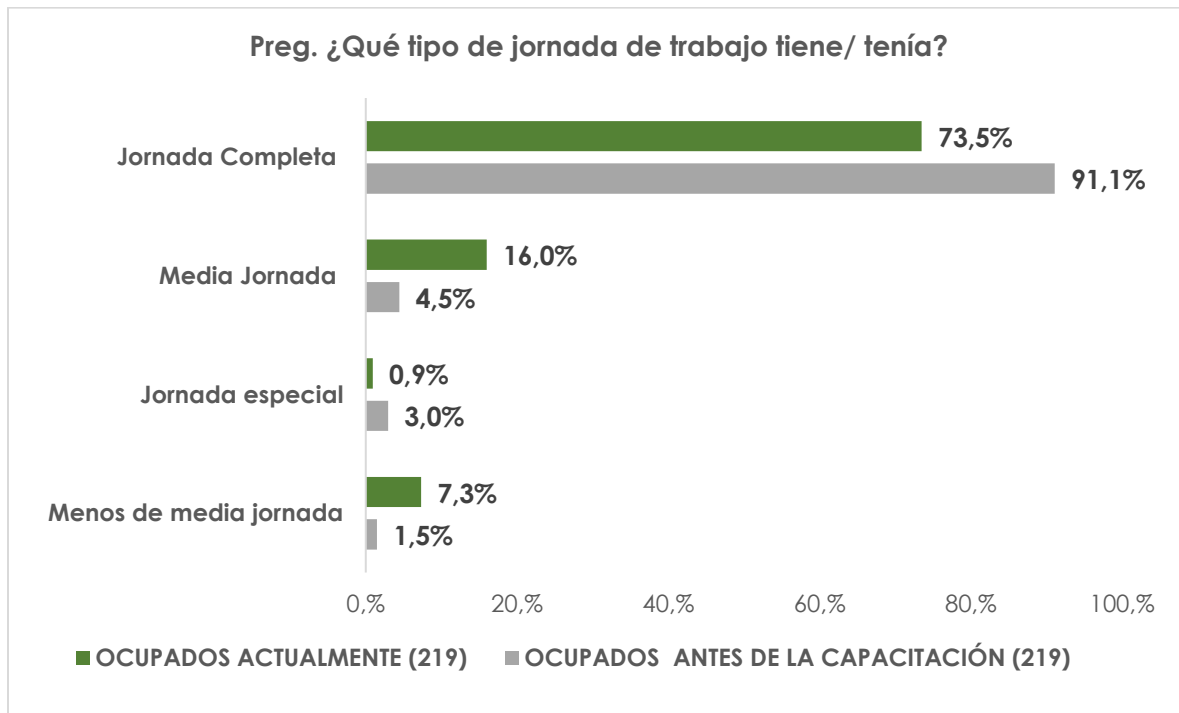
Fuente: Elaboración propia del equipo consultor

Se observa un cambio en relación a la proporción de trabajadores encuestados ocupados con jornada completa. Si bien sigue predominando la jornada completa actualmente es significativamente menor comparado con los trabajos anteriores a la capacitación con SENCE, pasando de un 91% a un 74% de empleos de jornada completa; sin detectarse al respecto diferencias por sexo.

Consecuentemente aumenta la proporción de trabajadores con media jornada, predominan los hombres por sobre las mujeres; en una proporción de 2 a 1.

Un 18% de los egresados encuestados; ocupados actualmente cuentan hoy con trabajo de menor cantidad de horas, que aquellos trabajos anteriores al periodo de cesantía previo a la capacitación con SENCE; incluso con jornadas menores a media jornada.

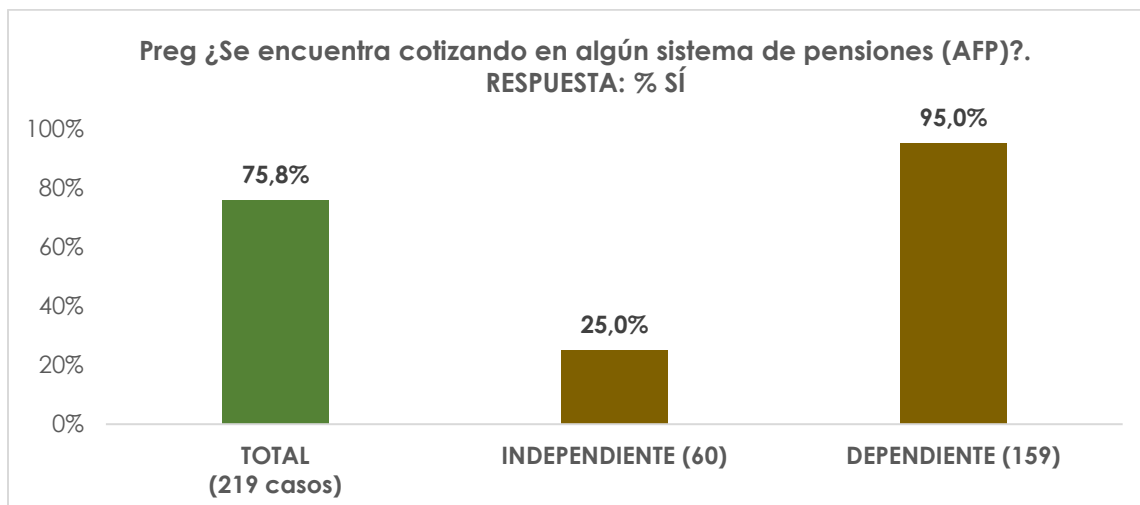
Gráfico N° 23: Tipo de jornada laboral de los ocupados; actualmente y antes de la capacitación



Fuente: Elaboración propia del equipo consultor

Otra variable relacionada con la calidad del empleo es la afiliación de los trabajadores al sistema de pensiones; prácticamente la totalidad de los egresados ocupados en calidad de trabajadores dependientes declaran efectivamente estar afiliados a una AFP; e incluso un cuarto de los que se declaran trabajadores independientes cotizan de forma voluntaria.

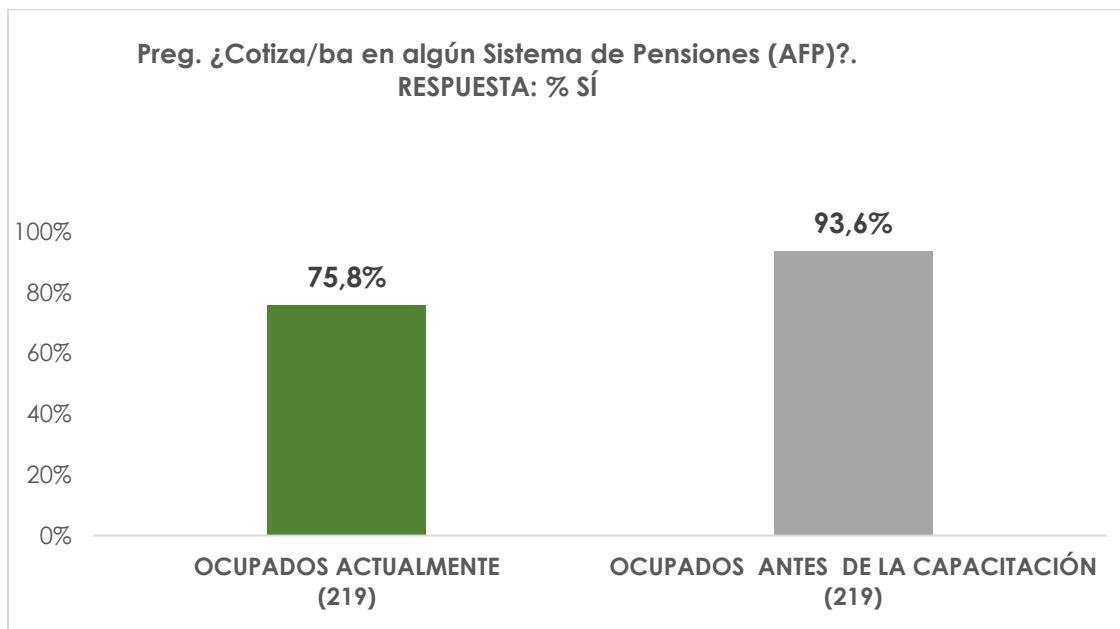
Gráfico N° 24: Ocupados que se encuentran afiliados a AFP



Fuente: Elaboración propia del equipo consultor

Sin embargo, previo a la cesantía existía una mayor proporción de ocupados cotizando al sistema de pensiones; observándose una baja significativa en este aspecto (94% a 76%), efecto provocado principalmente por la menor cantidad de trabajadores independientes que efectuaban antes cotización voluntaria y que actualmente no logran hacerlo; bajando de un 93% a un 25% de cotización voluntaria.

Gráfico N° 25: Cotización en sistema de pensiones; actualmente y antes de la capacitación



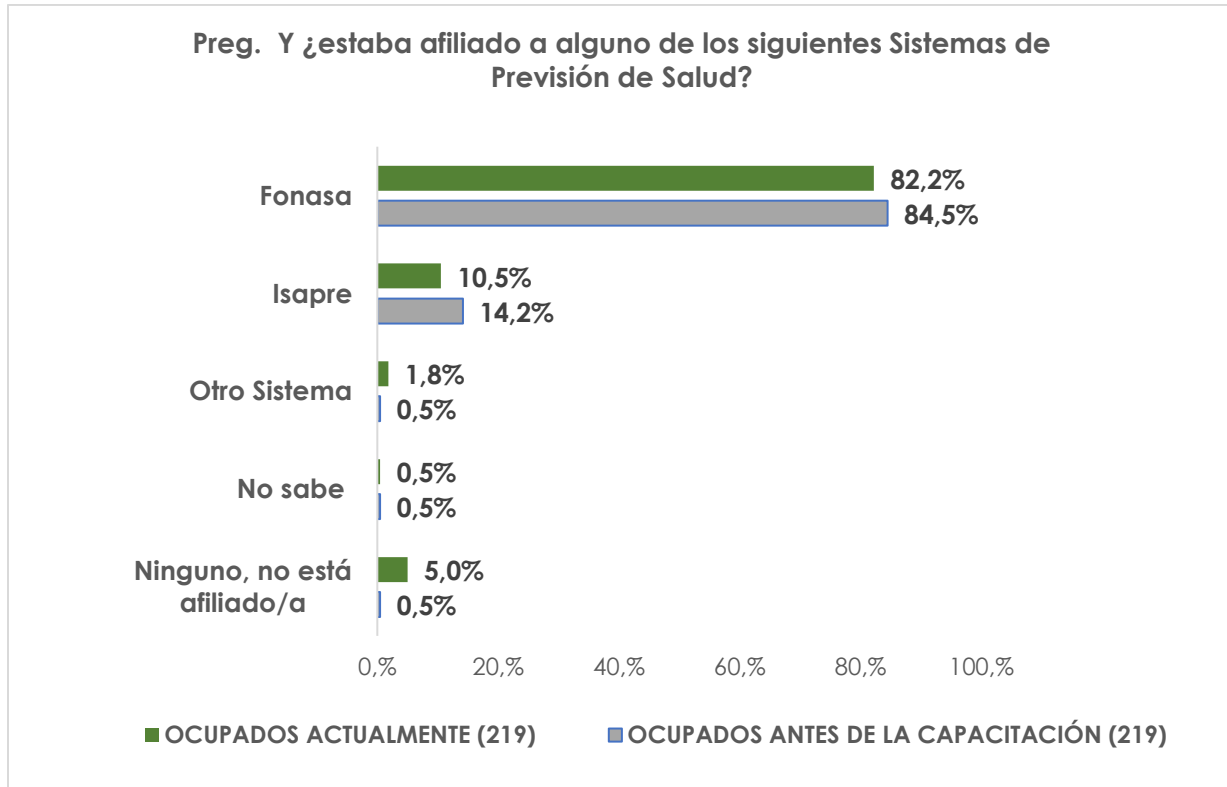
Fuente: Elaboración propia del equipo consultor

Por otra parte, en relación a la cobertura en salud, vemos que la mayoría de los ocupados encuestados se encuentran afiliados a Fonasa (85%), con una significativa mayor presencia de hombres que mujeres; (91% versus 73%). Consecuentemente la proporción de mujeres es mayor que la de hombres en Isapres (16% versus 6%).

A nivel de macrozonas, la afiliación a Fonasa es significativamente mayor en la macrozona Sur comparada con la región Metropolitana (90% versus 79%); de hecho, el 18% de los trabajadores de región metropolitana están afiliados a una Isapre, proporción que solo alcanza al 2% en la macrozona sur. Las macrozonas norte y centro se sitúan en una posición intermedia; con 9% y 12% de sus trabajadores en Isapres, respectivamente.

Al comparar la cobertura en salud que actualmente tienen los ocupados con la cobertura previa a la cesantía e ingreso al Programa BFCS, se observa un aumento de trabajadores que están sin esta cobertura; un poco en desmedro tanto de Fonasa como de las Isapres.

Gráfico N° 26: Afiliación a sistema de salud de los ocupados, actualmente y antes de la capacitación

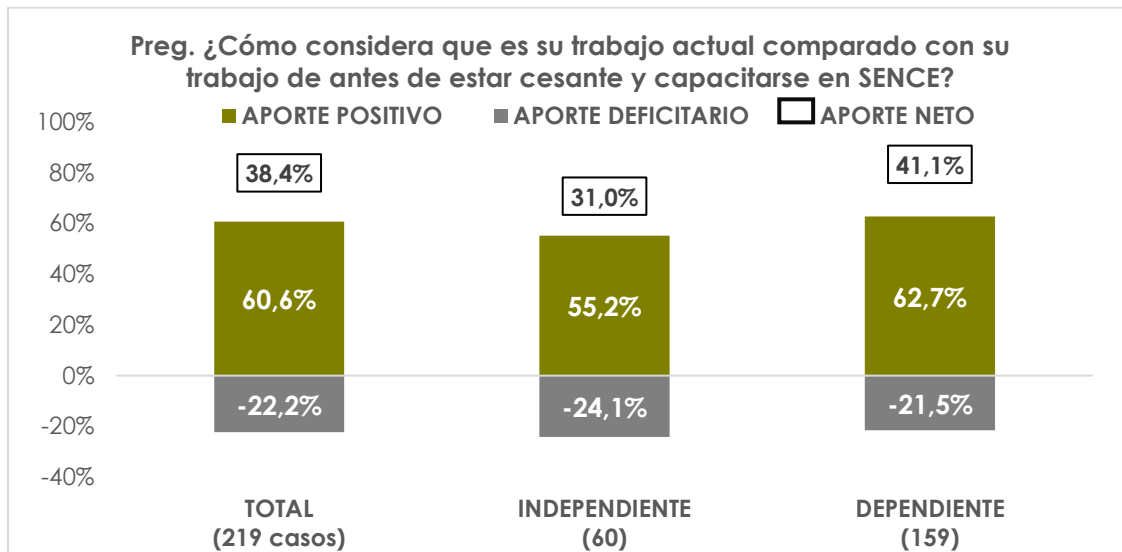


Fuente: Elaboración propia del equipo consultor

En relación con la percepción que tienen los ocupados de su actual trabajo comparado con el previo a la cesantía e ingreso al Programa BFCS: 6 de 10 considera que el actual trabajo es MEJOR que el anterior; generándose un Índice de Aporte Neto (ANTES-DESPUÉS) de la capacitación BAJO⁹ (38%); ya que 2 de 10 ocupados considera un retroceso en su actual trabajo; esto tanto en el caso de trabajadores dependientes como independientes.

⁹ Previo al levantamiento de la encuesta, se estableció, en base a la experiencia de nuestra consultora; una categorización a tramos de logros del Indicador: Menor a 50% = Bajo; 51% a 70% = Intermedio; 71% a 85% = Positivo y 86% a 100% = Muy positivo.

Gráfico N° 27: Índice de Aporte Neto (IAN); Aporte a la mejora del trabajo actual comparado con el de antes de capacitarse¹⁰

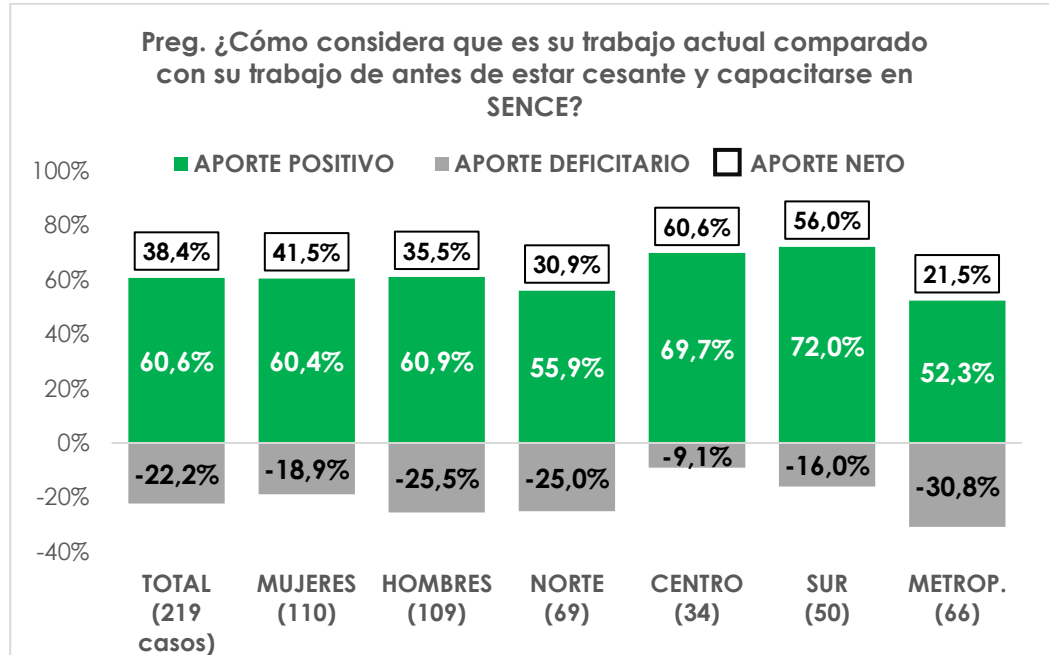


Fuente: Elaboración propia del equipo consultor

Si bien no se presentan diferencias significativas por sexo, sí se dan por macrozonas, donde las macrozonas centro y sur se muestran con un mejor desempeño de la actividad laboral actual. En cambio, la región Metropolitana es la que muestra una mayor pérdida en la percepción de la mejora en la actividad laboral actual en comparación con la anterior a la cesantía e ingreso a al Programa BCFS.

¹⁰ El cálculo del Aporte positivo= notas 6+7; y del Aporte deficitario = notas 1 a 4; Aporte Neto = Aporte positivo – Aporte deficitario

Gráfico N° 28: Índice de Aporte Neto (IAN); según sexo y macrozona; Aporte a la mejora del trabajo actual comparado con el de antes de capacitarse



Fuente: Elaboración propia del equipo consultor

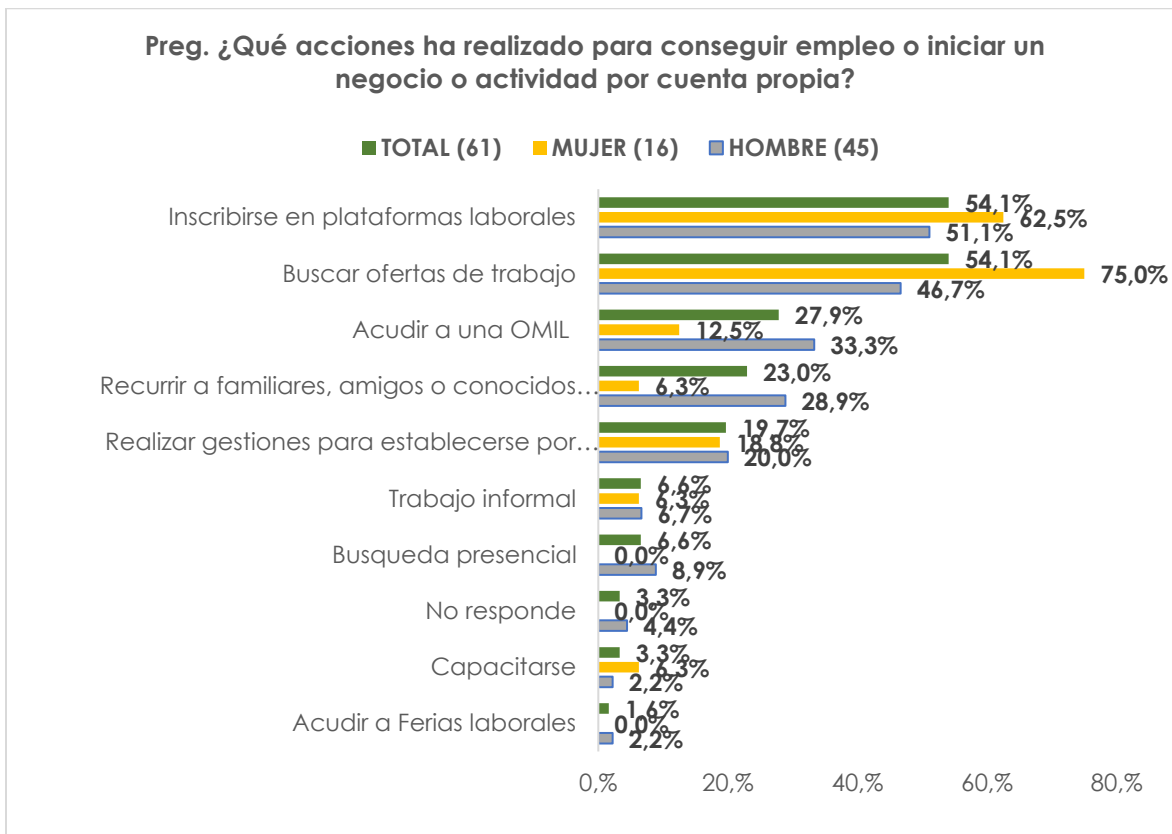
IV.7.3 Características de los Desocupados

Recordemos que el 20,2% de los egresados encuestados declaró, al momento de la encuesta, estar laboralmente desocupado.

En relación al tiempo que han estado en búsqueda laboral vemos que un tercio de los egresados encuestados declaran una búsqueda de hace menos de 3 meses y otro tercio entre 3 a 6 meses; y los restantes más de 6 meses; es decir no todos han estado en una búsqueda activa de trabajo desde que momento que egreso de la capacitación con SENCE.

En cuanto a las acciones que han realizado los desocupados para la búsqueda de una actividad laboral, dos son las principales: Inscribirse en plataformas de trabajo y buscar ofertas de trabajo.

Gráfico N° 29: Acciones que declaran haber realizados los desocupados para la búsqueda laboral



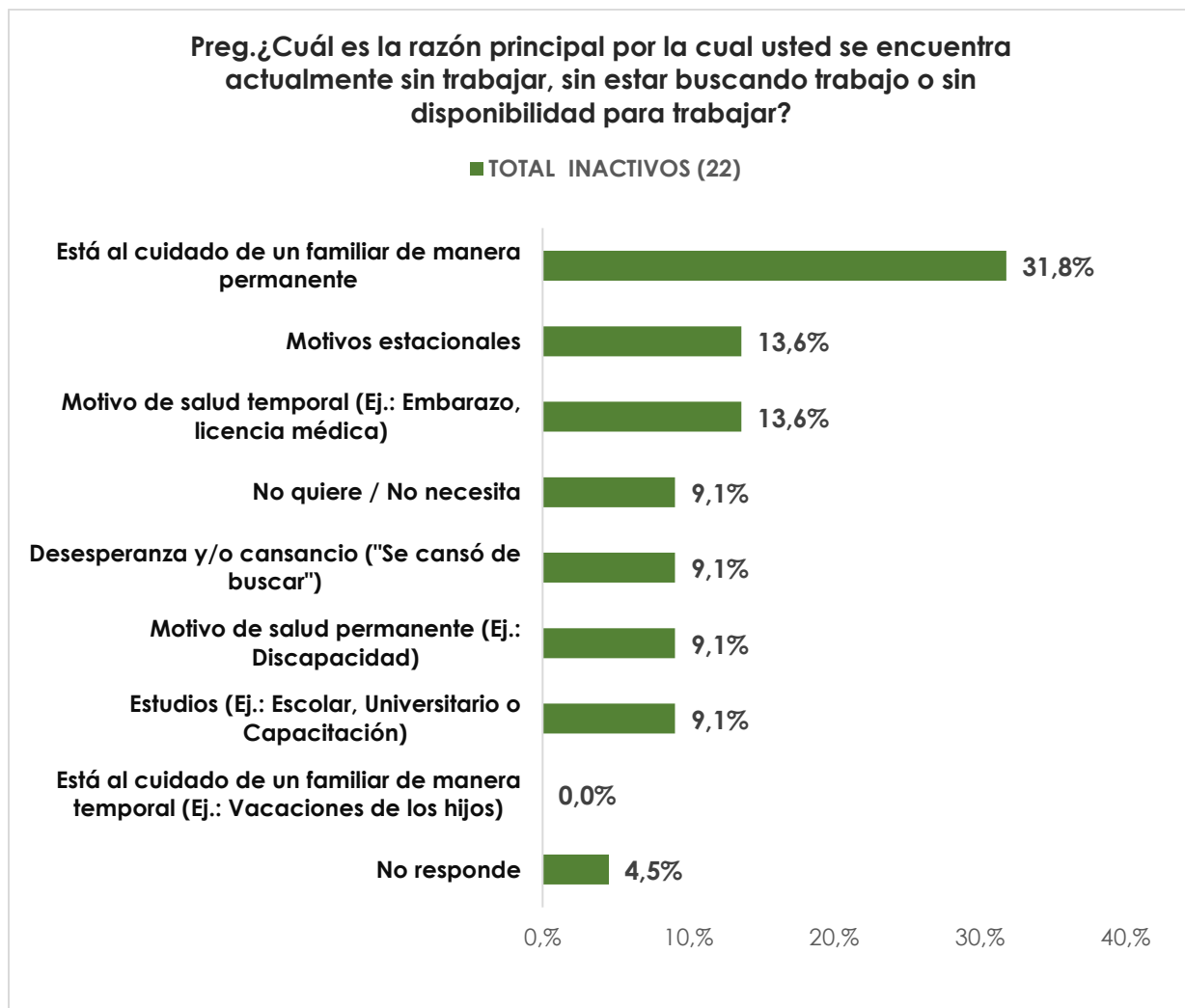
Fuente: Elaboración propia del equipo consultor

IV.7.4 Características de los Inactivos

Recordemos de los egresados encuestados del Programa BFCS 2021, el 7,3% se declaró inactivos y que de ellos el 82% son mujeres.

Son las labores de cuidado que tienen de un familiar de manera permanente, la principal razón para su inactividad.

Gráfico N° 30: Principal motivo de inactividad laboral



Fuente: Elaboración propia del equipo consultor

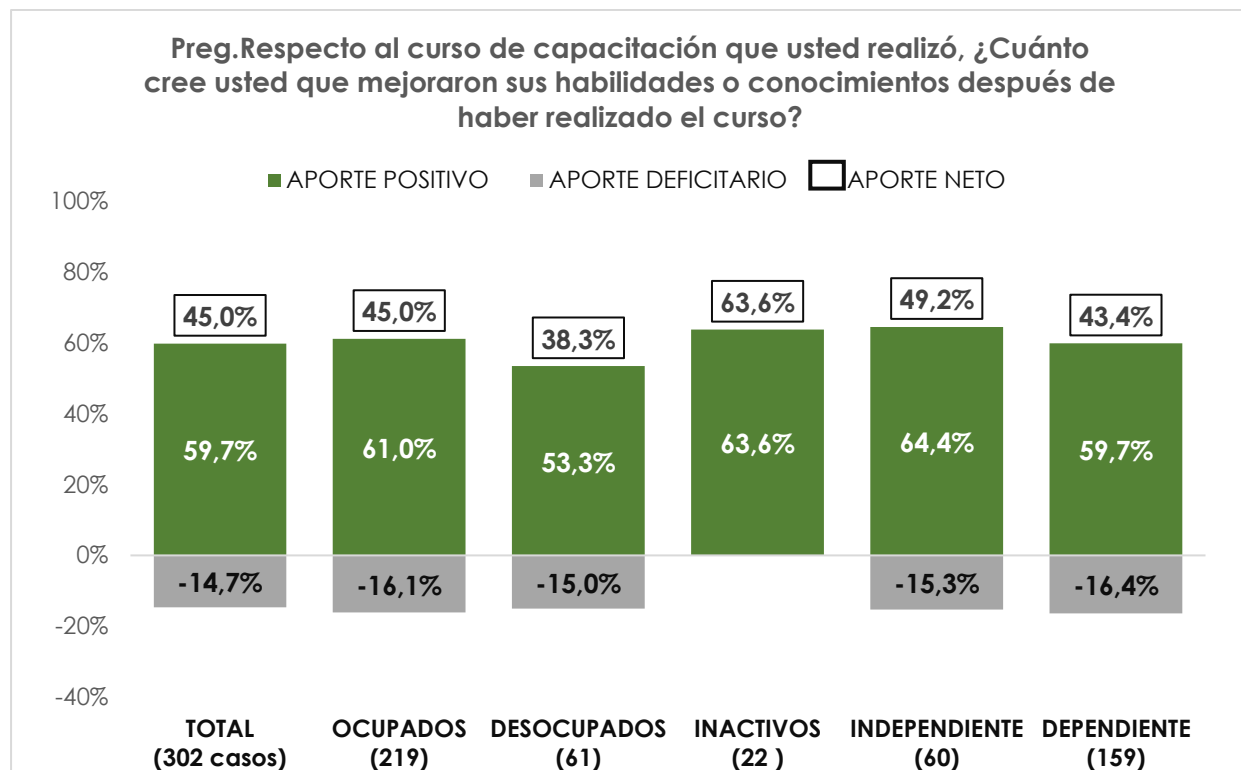
IV.7.5 Evaluación del curso de capacitación

Respecto del curso de capacitación 6 de 10 egresados consideran que sus habilidades o conocimientos MEJORARON después del curso de capacitación; llegando a establecerse un Índice neto de aporte de 45%¹¹.

Respecto del total de egresados entrevistados; aquellos que se declararon inactivos, al momento de la entrevista, son los que alcanzan un mejor índice de aporte del curso.

Los hombres más que las mujeres (IAN 52% versus IAN 35%), consideran que el curso fue un aporte positivo a sus habilidades o conocimientos. Los egresados de la región Metropolitana son los que muestran un menor valor de aporte positivo del curso (IAN de 23%).

Gráfico N° 31: Aporte de la capacitación a la mejora de habilidades y conocimientos



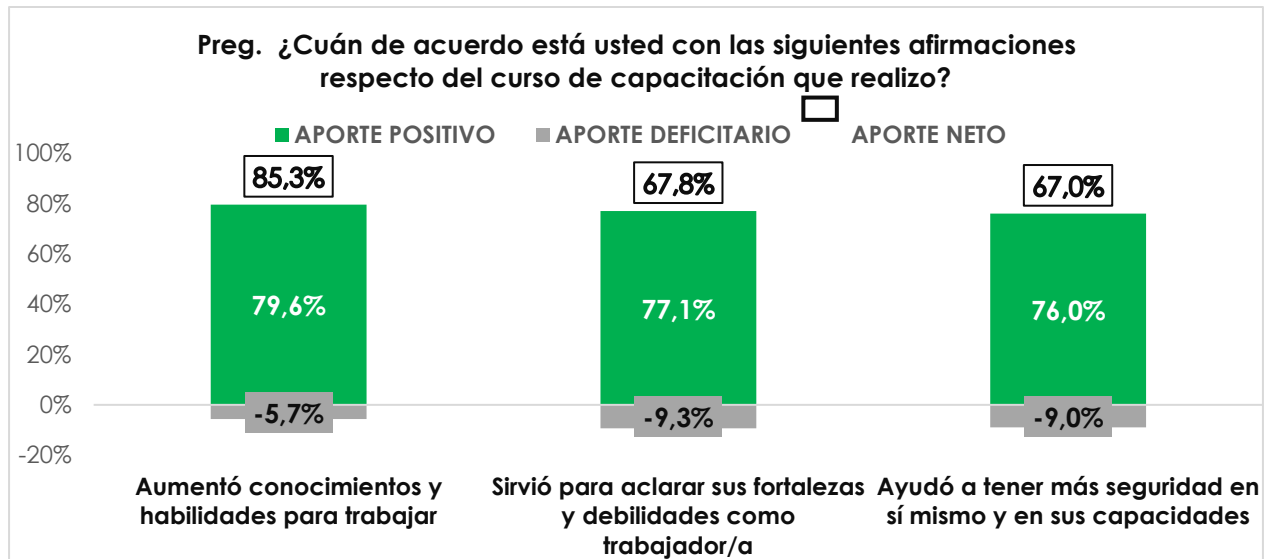
Fuente: Elaboración propia del equipo consultor

En relación con los aspectos específicos medidos, los mayores aportes netos del curso de capacitación se dan en tres aspectos: aumento de conocimientos y habilidades

¹¹ Previo al levantamiento de la encuesta, se estableció, en base a la experiencia de nuestra consultora; una categorización a tramos de logros del Indicador: Menor a 50% = Bajo; 51% a 70% = Intermedio; 71% a 85% = Positivo y 86% a 100% = Muy positivo.

(85%); aclarar fortalezas y debilidades como trabajador (68%) y ayudar en tener más seguridad en sí mismo y sus habilidades (67%).

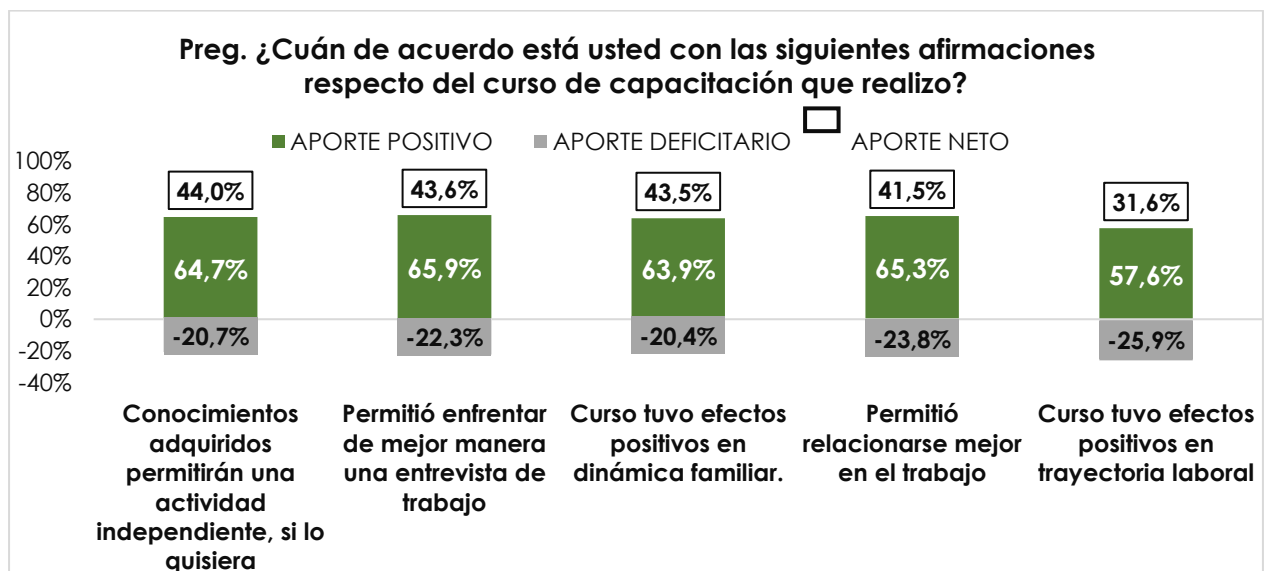
Gráfico N° 40: Aporte de la Capacitación; aspectos de mejor performance



Fuente: Elaboración propia del equipo consultor

En un segundo nivel de logros, se ubican 5 aspectos específicos que alcanzan una valoración o aporte neto en torno al 40%, los que se detallan en el gráfico N° 41.

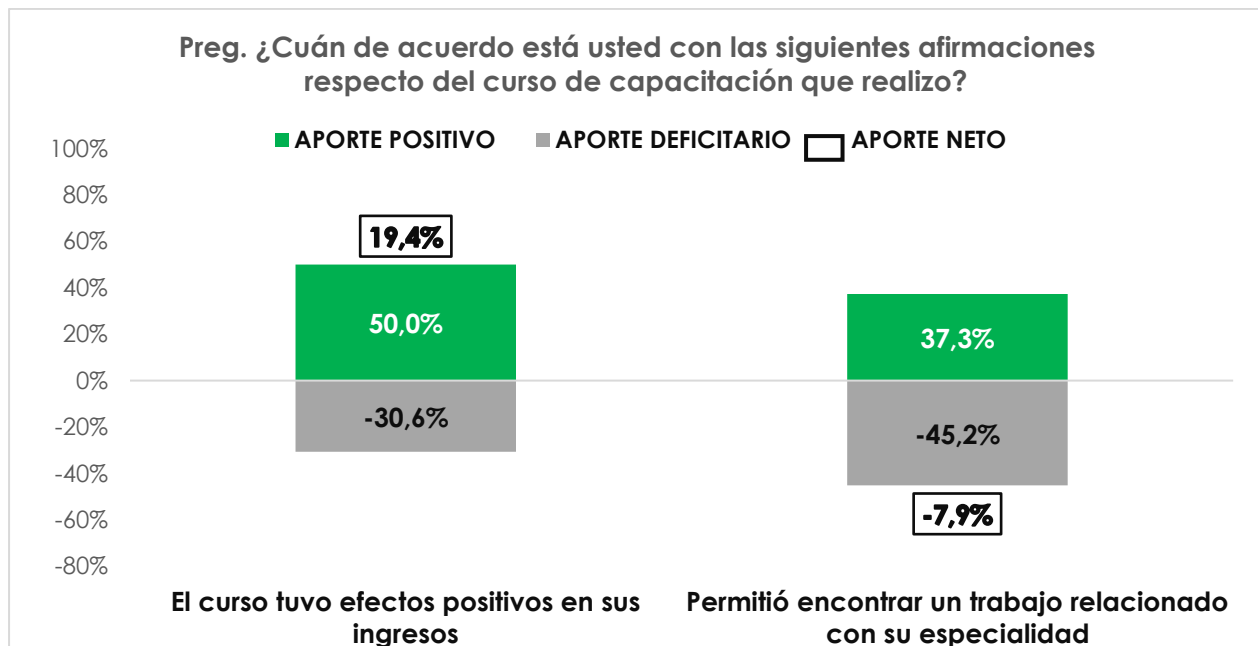
Gráfico N° 32: Aporte de la Capacitación; aspectos de menor performance



Fuente: Elaboración propia del equipo consultor

Los egresados encuestados perciben que en relación con los efectos sobre los ingresos y en la ubicación de un trabajo relacionado con la capacitación, el curso tuvo un muy bajo aporte, con un neto de 19,4% y -7,9%, respectivamente.

Gráfico N° 33: Aporte de la Capacitación; aspectos de baja performance



Fuente: Elaboración propia del equipo consultor

IV.7.6 Síntesis de Hallazgos del Seguimiento laboral

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

Los **ocupados** (73%) se distribuyen equivalentemente en hombres y mujeres, con una edad promedio de 37 años y territorialmente el 60%, equivalentemente en RM y macrozona Norte.

En relación directa con la capacitación, 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.

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

Estas cifras son consistentes con lo expresado en las entrevistas por los usuarios participantes, donde efectivamente se destaca la baja implementación del componente de inserción laboral.

En general podemos concluir que **los usuarios 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 y condiciones de protección social; los que exponemos a continuación:

- Actualmente hay menos empleos como trabajadores dependientes, aumentando la ocupación como trabajador independiente de 8% a 27%, y de éstos últimos solo 4 de 10 formaliza la actividad emitiendo boleta de honorarios.
- Además, existe entre los trabajadores dependientes una pérdida significativa de contratos firmados, pasando de 97% a 87%. Y entre los que tienen contratos, disminuyen los de tipo indefinido, de 66% a 61%.
- A su vez, la jornada de trabajo completa desciende de 91% a 74%, en favor de la media jornada o menos.
- En relación con la cotización para pensiones hay una baja significativa de ella de 94% a 76%.
- En cuanto a salud, aumenta el número de trabajadores sin cobertura, pasando de 1% a 5%. A su vez los que tienen cobertura en el servicio público (Fonasa) han aumentado de 82% a 85%.

Todo lo anterior ratifica la pérdida en cuanto a las condiciones laborales actuales contrastada con la existente pre-cesantía.

Los **desocupados** (20%), son mayoritariamente mujeres (74%), y existe entre ellos una mayor proporción de mayores de 50 años, los que están más presentes en la macrozona centro, posiblemente por la pérdida de empleos estacionales. Siete de cada diez han estado en búsqueda laboral 6 meses o menos, y en promedio han realizado dos acciones de búsqueda, siendo las más relevantes: inscribirse en plataformas de trabajo y buscar ofertas de trabajo. Considerando estos antecedentes declarados por los egresados encuestados; el **programa BFCS se puede constituir en un apoyo real a que estas personas abran su abanico de medios o formas de búsqueda de empleo; por ejemplo, a un mayor uso de las redes municipales y/o estatales**. También resulta interesante para el programa que al ser este grupo mayoritariamente de mujeres y mayores de 50; **podiese adecuar la oferta de capacitaciones con salidas laborales de carácter más independiente**; dada la dificultad de insertarse en el mercado laboral con la estructura que éste tiene en el presente.

Los **inactivos** (7%), se encuentran predominantemente en la macrozona norte (55%) y son mayoritariamente mujeres (82%). La principal razón para su inactividad son las labores de cuidado que tienen de un familiar de manera permanente (32%). **La detección temprana que el programa pudiese hacer en relación a la realidad familiar de este grupo**, prácticamente femenino y concentrado fuertemente en la zona norte del país; pudiese ayudar a **una más adecuada oferta de cursos que pudiesen compatibilizar lo laboral con esta realidad familiar**.

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**, entre los que se pueden relevar los siguientes: la realización del componente de colocación laboral con un énfasis en el desarrollo de habilidades comunicacionales para encontrar trabajo, incorporar la realización de prácticas en empresas y disponer de una bolsa de trabajo actualizada. Realizar mejoras relacionadas con el Aula Digital; tanto como herramienta tecnológica como depositaria de contenidos; generando en ella metodologías más pedagógicas, interactivas y entretenidas.

Consecuentemente los egresados encuestados **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 (68%) y ayudar en tener más seguridad en sí mismo y sus habilidades (67%). Lo que es refrendado tanto por los usuarios como por los tutores de Apoyo sociolaboral en la entrevistas cualitativas.

Lo que perciben menos logrado con el curso es el efecto positivo que este tuvo en los ingresos y la incidencia de éste en encontrar un trabajo relacionado con la especialidad laboral que se tiene; lo cual es expresado en las entrevistas cualitativas; en tanto el bajo nivel de cumplimiento del componente de inserción laboral.

IV.8 Levantar recomendaciones al Programa a partir de toda la información levantada.

En la presente sección se abordan las principales recomendaciones para la ejecución programática del Programa Becas Fondo Cesantía Solidario, a partir de los resultados de la evaluación 2021. Podemos agruparlas en aquellas relativas al diseño y a la gestión del Programa. En ese sentido, cabe señalar que en algunos casos hay problemas y sugerencias que refieren a más de uno de estos, tales como, por ejemplo, los relacionados de manera cercana con aspectos de diseño y gestión.

IV.8.1 RECOMENDACIONES AL DISEÑO DEL PROGRAMA

a. FOCALIZACIÓN PROGRAMÁTICA

PROBLEMA IDENTIFICADO	RECOMENDACIÓN
<p>Uno de los problemas detectados se relaciona con la focalización del programa en su población potencial, tanto en términos territoriales como de cobertura en segmentos educacionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al comparar las cuotas de asignación regional con datos de contraste se observa que no existe una relación directa entre las concentraciones de asignación y la demanda de la cual pretende hacerse cargo el Programa. Por lo mismo, algunas regiones quedan sub o sobre representadas al comparar la cobertura efectiva y las demandas levantadas en las regiones. • Respecto a los niveles educacionales, que es la característica por la que se observan las mayores brechas entre su participación el Programa y su incidencia en la población potencial. En este sentido se debe desarrollar una oferta que sea adecuada a dos segmentos: • Personas que solo cursaron hasta el nivel de educación básico completo y que son en su mayor proporción hombres de 36 o más años, seguidos por el grupo de mujeres de 36 a 55 años. • Personas con nivel de educación media científica completa, que son mayoritariamente hombres de 36 a 55 años, seguidos por las mujeres del mismo tramo etario. 	<ul style="list-style-type: none"> (1) El Programa debiera concentrar su esfuerzo en elaborar un diagnóstico que involucre a los encargados regionales sobre los aspectos que llevaron a los resultados obtenidos en las regiones subrepresentadas, de modo de implementar medidas que permitan la fluidez de la oferta de cursos en el próximo programa anual en todas las regiones del país. (2) Lo anterior es extensivo a las dificultades para llegar con el Programa a beneficiarios de nivel educacional básico completo, donde se sugiere visibilizar en la fase de difusión, que la gran mayoría de la oferta de cursos no exige requisitos educacionales para ser realizados, de modo de incentivar la inscripción de personas de estos segmentos. También se recomienda realizar estudios específicos (encuestas y análisis de las bases de datos de inscripciones) en este grupo específico de la población potencial, con el fin de identificar sus necesidades de capacitación como también los facilitadores que apoyen su participación en el Programa.

--	--

b. COMPONENTE DE INSERCIÓN LABORAL

PROBLEMA IDENTIFICADO	RECOMENDACIÓN
<p>Durante el año 2021 SENCE suspende la aplicación y multas asociadas a la no ejecución de la fase de inserción laboral por parte de los proveedores.</p> <p>En relación con el componente de inserción laboral y dado que el objetivo del Programa consiste en resolver la baja empleabilidad de personas que acceden al FCS que no cuentan con los recursos para acceder a capacitación y que busca mejorar la inserción laboral por medio de la adquisición de competencias técnicas y transversales de modo de posibilitar su acceso a un trabajo dependiente.</p> <p>Es preciso destacar la relevancia que posee perfeccionar el componente de inserción laboral. Al respecto y a partir de la información levantada se observa un déficit en la gestión para lograr una eficiente articulación del Programa con una mayor vinculación a empresas u organizaciones potencialmente demandantes de trabajadores con condiciones favorables de empleabilidad.</p>	<p>(1) Atendiendo a lo anterior se sugiere involucrar una gestión institucional de SENCE que tienda a la articulación del Programa con otros departamentos dentro de SENCE que poseen expertise en temas de empleabilidad y que busquen fortalecer una mayor vinculación con empresas, que involucren de manera institucional la generación de espacios de demanda por mano de obra.</p> <p>(2) También se sugiere formalizar los medios de verificación establecidos por el Programa para confirmar la realización de cada uno de los procesos que son parte de este componente. A modo de ejemplo y de manera de corroborar por ejemplo lo que se establece en el instructivo respectivo que señala que "el Tutor de Apoyo sociolaboral debe realizar al menos cuatro gestiones de contacto y vinculación directa con empresas de la zona, u otras regiones, si el alumno está dispuesto a trasladarse, y coordinar entrevistas con los participantes."</p> <p>(3) En este sentido se sugiere un diseño más complejo e intensivo de cada uno de los procesos que rigen este componente, que atienda las complejidades derivadas de un escenario de desaceleración o recesión económica como es el caso y con diferentes procesos dependiendo si los cursos se imparten en modalidad e-learning o presencial.</p>

c. OFERTA DE CURSOS

PROBLEMA IDENTIFICADO	RECOMENDACIÓN
<p>Respecto al diseño de las capacitaciones, se pudo identificar que hay ciertos aspectos que podrían mejorar, relativos a la pertinencia de la oferta de cursos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> (1) Se sugiere levantar metodologías de trabajo para el proceso de levantamiento de oferta de cursos que considere la caracterización de la demanda que poseen los usuarios. (2) 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. Al respecto y 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. (3) Se establece una relación entre pertinencia y tipo de salida de curso, se sugiere incluir cursos con salida independiente. (4) Se recomienda fomentar la postulación de cursos con planes formativos diseñados por los oferentes considerando que algunos OTEC indican trabajar en el diseño de cursos específicos para mujeres entre otras temáticas. (5) Se recomienda potenciar el diseño conjunto de las capacitaciones entre SENCE y los Observatorios Laborales de cada región, abriendo la invitación a gremios empresariales de cada territorio con el doble propósito de validar la oferta de cursos y generar vínculos para la fase de inserción laboral.

d. APOYO SOCIOLABORAL

PROBLEMA IDENTIFICADO	RECOMENDACIÓN
<p>En el diseño del componente de Apoyo sociolaboral, se identifican ciertos elementos que podrían potenciar este acompañamiento en función de que sea realmente un aspecto relevante en el proceso de capacitación e inserción laboral.</p> <p>Se detecta la importancia de relevar el rol dentro del proceso de capacitación y aumentar la visibilidad de este ante los beneficiarios.</p> <p>Por otra parte, también se detectan modificaciones metodológicas que sería importante de incorporar específicamente en lo relacionado con el anexo N° 2 y N° 3.</p> <p>Se observa una sobre exigencia relacionada con los requisitos y competencias del perfil de los profesionales que son Apoyo sociolaboral.</p> <p>Entre las competencias y relación con la línea en la cual se empeña el tutor, este debe gestionar las oportunidades de inserción laboral para la población objetivo que se requiera, a partir de la generación de vínculos y redes con empresas del territorio para conseguir puestos de trabajo para los participantes egresados de la fase lectiva de cursos con salida dependiente y agrega que</p>	<ol style="list-style-type: none"> (1) Generar espacios de trabajo colaborativos entre SENCE y Apoyos sociolaborales con el objetivo de aportar desde su mirada una visión que permita destrabar y facilitar algunos de los principales nudos relativos a la ejecución e implementación. Por ejemplo, en relación con el diseño de los instrumentos aplicados durante el apoyo brindado a los beneficiarios o las dificultades para una real articulación con el facilitador. (2) En relación con el anexo N° 2, se sugiere entregar un respaldo escrito de este ejercicio de autoconocimiento que realizan los participantes, dada la importancia que reviste para ellos conocer las fortalezas y debilidades de cada uno. (3) Revisar y rediseñar el instrumento Plan de Acción, de manera de transformarlo en un instrumento más ágil y eficiente en su aplicación. (4) Evaluar el nivel de exigencias establecidas para el desempeño del tutor, el cual cumple funciones de acompañamiento durante la fase lectiva de los cursos, y posteriormente "debe desde una dimensión territorial establecer relaciones virtuosas entre las empresas y quienes participan en un curso de capacitación".

atendiendo al ROL se requiere que el Apoyo Sociolaboral , participe, según la especialización del curso, en la gestión de oportunidades laborales desde una dimensión territorial estableciendo relaciones virtuosas entre las empresas y quienes participan en un curso de capacitación.

IV.8.1 RECOMENDACIONES A LA GESTIÓN DEL PROGRAMA

a. CONOCIMIENTO Y EJECUCIÓN DE LOS ROLES DE LOS ACTORES

PROBLEMA IDENTIFICADO	RECOMENDACIÓN
<p>Se detecta en el levantamiento que algunos actores desconocen los roles y responsabilidades en los distintos procesos; ejemplo de ello, algunos OTEC y encargados regionales en la fase de difusión. Facilitadores y tutores de Apoyo sociolaboral en su articulación durante la fase lectiva.</p> <p>Esto según ellos expresan, tiene directa relación con la dificultad de comprender los manuales de diseño y ejecución.</p>	<ol style="list-style-type: none"> (1) Es necesario disponer toda la información relativa al diseño, ejecución y responsabilidades en un documento de manera clara y didáctica que asegure su comprensión. (2) Se sugiere levantar un Manual específico de Diseño y Ejecución exclusivo para el Programa Becas Fondo Cesantía Solidario, que contenga información en un solo documento de los detalles de todos sus procesos e interacciones entre actores.

b. DIFUSIÓN Y CONVOCATORIA

PROBLEMA IDENTIFICADO	RECOMENDACIÓN
-----------------------	---------------

<p>De manera reiterada y transversal se menciona que, durante el año 2021, se observaron serias dificultades para alcanzar a matricular a un mínimo de postulantes. Esto en la mayoría de los casos se explica debido al perfil específico de personas que pueden acceder al Programa.</p> <p>Dado que se detectan distintas prácticas de apoyo al proceso de difusión y convocatoria a nivel regional, que resultan exitosas, pero que no son generalizadas.</p>	<p>(1) Sistematizar y difundir las buenas prácticas¹² de difusión y convocatoria que pueden ser replicadas en todas las regiones.</p>
---	--

c. INCORPORACIÓN DE LOS DISTINTOS ACTORES EN LA MEJORA CONTINUA DE LOS PROCESOS

PROBLEMA IDENTIFICADO	RECOMENDACIÓN
<p>Elaboración de procesos y procedimientos desde la mirada exclusiva del nivel central de SENCE, sin considerar la interacción con otros actores relevantes para una adecuada ejecución de estos, lo que no permite recoger oportunidades de mejora a los procesos y al Programa en general.</p> <p>Algunos de estos procesos pueden ser: difusión, convocatoria, postulación, selección, etc., que en su realización consideran la</p>	<p>(1) Incorporar a la gestión del Programa instancias formales de evaluación y sugerencias de mejoras desde los distintos actores involucrados en la ejecución del Programa. A modo de ejemplo se propone:</p> <p>(2) Generar espacios de trabajo colaborativos entre SENCE y algunos OTEC de reconocida trayectoria ejecutando el Programa, con el objetivo de aportar desde su mirada una visión que permita destrabar y facilitar algunos de los principales nudos relativos a la ejecución e implementación. Por</p>

¹² En general, se entiende por Buena Práctica (BP) aquella forma de organizar un proceso de trabajo, tal, que garantice la obtención de los mejores estándares de desempeño comparativos. Más específicamente, una buena práctica se puede definir como “un método superior o una práctica innovadora que constituye a mejorar el desempeño de un proceso” , considerando también a “aquellas actuaciones, metodologías y herramientas dentro de la gestión de programas que han demostrado su capacidad introducir transformaciones con resultados positivos” , según estas definiciones, la Buena Práctica puede adoptar la modalidad de una acción, procedimiento, proceso o la creación de una estructura y/o de un instrumento concreto.

<p>interacción de actores y observan espacios de mejora.</p> <p>Durante la realización de las entrevistas se pudo indagar en relación con un amplio abanico de sugerencias realizadas por los OTEC, algunos poseen una vasta experiencia en torno a la comprensión de variables involucradas en el proceso educativo de los estudiantes, le deben su existencia a SENCE y se manifiestan interesados con aportar a una óptima implementación del Programa.</p>	<p>ejemplo, en relación con estrategias de difusión del mismo.</p> <p>(3) Para ello se propone la implementación de talleres u otra metodología participativa que permita levantar desde los principales dueños de procesos aquellos hitos donde se perciban las mayores trabas.</p>
--	--

d. DIRECCIONES REGIONALES

PROBLEMA IDENTIFICADO	RECOMENDACIÓN
<p>Se levanta la percepción de un cierto grado de frustración relacionado con la inexistencia de espacios de participación y decisión que involucren a los coordinadores regionales en las mismas. Si bien derivado del análisis del diseño del Programa se observa que, si existen espacios de participación, se observa que los mismos son desconocidos y escasos.</p> <p>El diseño del Programa es descrito desde algunos encargados regionales de acuerdo con una lógica centralizada en su diseño. En relación con ello es que se propone la posibilidad de incorporar modificaciones paulatinas que permitan ir abriendo espacios pequeños de</p>	<p>Que se implementen mecanismos para brindar mayores facultades a las Direcciones Regionales en relación con los siguientes procesos:</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) Que, en el diseño de bases de postulación del Programa, se incorporen mecanismos que permitan a las respectivas DR participar en alguna Comisión Evaluadora de manera de poder incidir en la selección de cursos ofrecidos por los OTEC en la región. (2) Atribuciones referidas al cambio o modificación de la oferta entre comunas de una misma región. (3) Incorporar de manera transversal a los encargados regionales en el trabajo conjunto que se realiza con el Observatorio Laboral de SENCE.

participación para dotar de un mayor grado de autonomía a la gestión de las direcciones regionales.	
---	--

V SÍNTESIS Y CONCLUSIONES

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 lo 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 su 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.