

· DATAVOZ.

DEL GRUPO STATCOM

“EVALUACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN INICIATIVA TALENTO DIGITAL AÑO 2021”

Informe Final

Preparado para:
Servicio Nacional de Capacitación y Empleo



Marzo 2023

www.datavoz.cl

Las Bellotas 199 OF.114 – Providencia – Santiago – Chile

Fono: 22 5994777

Contenido

1) Presentación	5
2) Antecedentes	6
3) Objetivos del estudio.....	9
3.1 Objetivo General.....	9
3.2 Objetivos Específicos	9
4) Marco Metodológico.....	11
4.1 Diseño metodológico información secundaria.....	11
4.1.1 Análisis de la población que ha sido beneficiaria de la iniciativa desde el año 2020.....	11
4.1.2 Análisis de documentación normativa y legal de la Iniciativa Talento Digital ...	12
4.2 Diseño metodológico información primaria.....	12
4.2.1 Fase cuantitativa.....	12
4.2.2 Fase cualitativa.....	14
5) Análisis de la información.....	15
6) Resultados	16
6.1 Caracterización de los beneficiarios de la iniciativa, por línea de ejecución 2020-2021	16
6.1.1 Análisis por sexo	22
6.1.2 Análisis por tramos de edad	25
6.1.3 Análisis por tramos de edad y sexo.....	27
6.1.4 Análisis por tramos de vulnerabilidad según el Registro Social de Hogares (RSH)	29
6.1.5 Nivel educacional de los participantes en la iniciativa Talento Digital	32
6.1.6 Situación Social.....	34
6.1.7 Situación Ocupacional.....	36
6.1.8 Estado de aprobación de los cursos en la iniciativa Talento Digital.....	39
6.1.9 Síntesis de la caracterización de los usuarios de Talento Digital.....	43
6.2 Análisis de motivaciones y expectativas de beneficiarios, pre y post participación en la iniciativa 2021.....	44
6.2.1 Expectativas y motivaciones iniciales.....	44
6.2.2 Valoración final: percepción de cumplimiento de expectativas.....	47
6.2.3 Factores que inciden en la evaluación global del curso	50
6.3 Brechas en el diseño, gestión e implementación de la iniciativa, fortalezas y debilidades	55

6.3.1 Brechas en el diseño, gestión e implementación de la iniciativa: Organización y gestión de la iniciativa.....	55
6.3.2 Brechas en el diseño, gestión e implementación de la iniciativa: Soporte y asistencia técnica desde nivel central	60
6.3.3 Brechas en el diseño, gestión e implementación de la iniciativa: Gestión de las Direcciones Regionales y OTIC.....	63
6.3.4 Brechas en el diseño, gestión e implementación de la iniciativa: Licitación para seleccionar proveedores (OTEC)	67
6.3.5 Brechas en el diseño, gestión e implementación de la iniciativa: Reclutamiento y contratación de facilitadores.....	69
6.3.6 Brechas en el diseño, gestión e implementación de la iniciativa: Proceso de convocatoria y difusión a los usuarios.	71
6.3.7 Proceso de postulación y selección de usuarios al programa.....	73
6.3.8 Proceso de supervisión.....	78
6.3.9 Soporte y asistencia técnica desde la Unidad de Apoyo	81
6.4 Evaluación del diseño y ejecución de los componentes de la iniciativa.....	84
6.4.1 Fase Lectiva.....	84
6.4.2 Componente de apoyo sociolaboral	111
6.4.3 Proceso de intermediación laboral o formalización	118
6.4.4 Certificación de usuarios por parte de la Unidad de Apoyo.	127
6.5 Análisis de la oferta formativa.....	130
6.5.1 Usuarios.....	130
6.5.2 OTEC y Facilitadores.....	131
6.5.3 Empresas empleadoras	132
6.5.4 Unidad de Apoyo y ASL.....	133
6.5.5 Puntos en común y diferencias.....	134
6.6 Funcionamiento y conveniencia de la coordinación público-privada en la ejecución de esta iniciativa, pros y contras	136
6.6.1 Gobernanza y mecanismos de coordinación	136
6.6.2 Definición de oferta formativa	137
6.6.3 Intermediación laboral y formalización, rol de las empresas.....	137
6.7 Seguimiento laboral de egresados de la iniciativa 2021	138
6.7.1 Caracterización de los encuestados	138
6.7.2 Egresados ocupados laboralmente y desocupados	142
6.7.3 Mes de egreso y situación laboral	144

6.7.4 Gestión del programa en la inserción laboral y características de la ocupación de los egresados	145
6.7.5 Comparación entre ocupados y desocupados.....	150
6.7.6 Personas desocupadas	152
6.7.7 Valoración de la iniciativa.....	155
7) Conclusiones	163
7.1 Características de la población que ha sido beneficiaria de la iniciativa desde el año 2020.	163
7.2 Motivaciones y expectativas que presentan los usuarios antes de iniciar los cursos y la valoración posterior de la iniciativa.....	164
7.3 Brechas entre el diseño y ejecución de los procesos relevantes de la iniciativa.....	165
7.4 Diseño y ejecución de los componentes de la iniciativa.....	167
7.5 Oferta formativa de la iniciativa en relación a las demandas del mercado laboral...	168
7.6 Funcionamiento y conveniencia de la coordinación público-privada.....	168
7.7 Seguimiento laboral a los egresados de la iniciativa del año 2020.....	168
8) Recomendaciones.....	170
8.1 Mejoras en el diseño	170
8.2 Mejoras para la implementación.....	171
8.3 Mejoras en la gestión	172

1) Presentación

La consultora Datavoz por encargo del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo - SENCE desarrolló la “Evaluación de Implementación Iniciativa Talento Digital año 2021”. El objetivo general del estudio consistió en evaluar la gestión, implementación y resultados de la iniciativa Talento Digital año 2021, desde la perspectiva de los distintos actores involucrados en su ejecución, y realizar un seguimiento laboral a sus usuarias y usuarios.

El presente informe conforma el “**Informe Final: Evaluación de Implementación Iniciativa Talento Digital año 2021**”. La ejecución de la iniciativa Talento Digital es realizada, y recibe además su financiamiento, a través de los Programas Becas Laborales y Reconversión Laboral (o Reinvéntate).

2) Antecedentes

La rapidez con la cual ha ido evolucionando el mercado laboral, requiere que la calificación de los y las trabajadoras vaya en línea con lo que el mercado laboral demanda. La automatización y los avances en la tecnología requieren que los trabajadores adquieran competencias necesarias para los nuevos tiempos y se reinventen de cara a la rápida evolución de los mercados.

Los planes educativos y las nuevas generaciones incorporan la tecnología desde los inicios, sin embargo, los trabajadores que llevan tiempo en el mercado laboral requieren las herramientas necesarias para permitir la reconversión laboral. Fundamental es este tipo de actividades si pensamos en la necesidad de entregar habilidades digitales a trabajadores que tienen riesgo potencial de quedar obsoletos.

Hasta antes de la pandemia, el análisis del impacto de la robótica y la inteligencia artificial- entre otros- en los mercados laborales había sido escaso, considerando que la adopción de estas tecnologías era lenta en Latinoamérica, en comparación con otros países más desarrollados, como se señala a partir de la publicación de la serie “El Futuro del trabajo en América Latina y el Caribe” del BID¹.

Por su parte, la pandemia ha acelerado procesos de automatización y la incorporación de tecnología en los procesos productivos, lo que genera más premura por que los y las trabajadores/as puedan incorporar las competencias necesarias. No se puede olvidar que el envejecimiento de la población genera, por otra parte, otra presión al mercado laboral y la necesidad de adecuar éste a la nueva realidad país.

Por tanto, los avances tecnológicos, y el envejecimiento de la población marcan el futuro del mercado laboral. Como se avance será el resultado de la interacción entre los trabajadores, las empresas y el Estado en su rol articulador, y que permita la reconversión exitosa de los y las trabajadores/as.

En este contexto nace Talento Digital, que se constituye en una iniciativa pionera que busca dar acceso a mejores oportunidades laborales a los y las trabajadores/as, a partir de un iniciativa donde se integran empresas, instituciones de formación y el Estado. Esta integración virtuosa permite que los distintos actores relevantes en el mercado laboral – trabajadores/as, empresas, instituciones y Estado- trabajen articuladamente con la finalidad de que las necesidades que buscan satisfacer quienes demandan trabajadores, sea correctamente satisfechas a partir de las características técnicas de quienes ofrecen su trabajo.

Fundamental resulta ser la evaluación de la políticas públicas, considerando la escasez de recursos y la multiplicidad de necesidades existentes. Esto hace necesario que los distintos programas desarrollados por el Estado requieran una constante evaluación, no solo de su

¹ Bosh, M. Pagés, C. Ripani, L. (2018) El futuro del trabajo en América latina y el Caribe. Banco Interamericano de Desarrollo.

diseño, sino que también de su implementación y gestión. La forma en la cual los programas llegan al usuario o beneficiario final, hacen que en el proceso intervengan múltiples actores, desde la institución que diseña la política, hasta la institución que la implementa, donde en muchos casos lo que diseña el nivel central se implementa con oficinas regionales, con gobiernos locales, o con privados y sociedad civil. Es esta multiplicidad de actores lo que vuelve fundamental que a la hora de evaluar el éxito de un programa, requiera incorporar a cada actor en el levantamiento de información, de manera de levantar las trabas, problemáticas y aciertos que enfrentan los programas. Sumado a esto, sin lugar a dudas que el análisis de cualquier intervención del Estado, requiere del levantamiento de información de los/as usuarios/as, de manera de medir la calidad del servicio en los distintos niveles que sustentan la existencia de la iniciativa.

En lo que respecta al empleo, los eventos ocurridos desde el año 2019 y en especial durante la pandemia han configurado un escenario laboral complejo, en particular para los/as trabajadores de menor calificación. Esta contingencia viene a sumar un desafío adicional al que ya enfrentaba el mercado laboral desde hace algún tiempo, donde la automatización de los procesos productivos ha configurado un escenario donde los y las trabajadoras han debido reinventarse rápidamente para adecuar sus competencias a las necesidades actuales del mercado.

La iniciativa Talento Digital integra a las empresas, instituciones de formación y gobierno para generar nuevas capacidades en las personas, las cuales les permiten contar con mejores herramientas para desenvolverse en el mercado laboral. Se puede acceder a esta iniciativa por intermedio de dos programas que forman parte de SENCE, el Programa Becas Laborales y el Programa Reconversión Laboral o Programa Reinvéntate. En el caso del Programa Becas Laborales, se implementa en la iniciativa a través de: i. el desarrollo de habilidades digitales para el trabajo con modalidad dependiente; ii. el desarrollo de habilidades para el emprendimiento con foco en las habilidades digitales que potencien la creación de valor y iii. el desarrollo de habilidades digitales para el trabajo en modalidad dependiente con foco en el desarrollo de especializaciones en la industria digital para personas que poseen habilidades de programación o perfiles compatibles con especializaciones en el área digital. Respecto al programa Reinvéntate, este tiene por finalidad atender las necesidades de capacitación de personas que hayan perdido su empleo recientemente, con la finalidad de aumentar sus posibilidades de reinsertarse laboralmente y mejorar sus competencias laborales.

En el desarrollo del estudio, se profundizan en las diferencias de los programas Becas Laborales y Reinvéntate, que forman parte de la iniciativa Talento Digital.

En la iniciativa Talento Digital, se consideraran componentes fundamentales, como son la Fase Lectiva, que contempla la implementación de cursos de capacitación laboral basados en competencias, mediante la capacitación estructurada en planes formativos, destinados al desarrollo de competencias técnicas y/o transversales. Este componente busca por tanto entregar las herramientas necesarias que requiere el o la beneficiaria para integrarse al mercado laboral considerando las necesidades de las empresas. Complementario a lo anterior, el componente intermediación laboral considera la colocación o formalización – en el caso del programa Becas Laborales-, de los participantes que hubieran aprobado la fase

lectiva del curso. En este contexto, el diseño del programa, a todas luces parece ser el adecuado, pues entrega herramientas y facilita la colocación o formalización.

Sumado a lo anterior, el programa contempla como apoyo transversal a la ejecución del mismo, un dispositivo complementario al proceso de capacitación, denominado Apoyo Socio Laboral, que tiene por objetivo realizar el diagnóstico y selección de los participantes. Como otras de sus actividades, el componente comprende la orientación laboral de los usuarios y gestiona potenciales empleos para ellos, con posterioridad al curso, además de trabajar con los usuarios de manera de disminuir la deserción. Además de esto, la iniciativa Talento Digital, en el caso del programa Becas Laborales, cuenta además con una línea denominada Emprendedor Digital, que, durante la Fase de Intermediación Laboral, realiza gestiones de formalización en vez de colocación. El trabajo en esta línea se orienta al desarrollo de las habilidades digitales para el emprendimiento, que potencien la creación de valor, desarrollo de nuevos negocios y su posterior formalización.

Por tanto, el diseño de la iniciativa, tal como fuera señalado, abarca los aspectos relevantes que desde la teoría de la economía laboral resultan fundamentales, entendiendo éstos como la calificación, la disminución de asimetrías de información presentes en este mercado, que afectan los tiempos que tarda un trabajador en encontrar empleo, entre otros problemas derivados de estas asimetrías. Como ya se señaló, el diseño es solo una parte que determina el éxito o fracaso de un programa y por tanto evaluar un programa requiere mirar su implementación, en la cual intervienen múltiples actores.

Para cumplir con los objetivos de la evaluación de esta iniciativa, el diseño de la presente consultoría se propuso revisar los distintos componentes y procesos de la intervención, principalmente a través de entrevistas en profundidad que permitieron indagar en las motivaciones, expectativas, conocimiento y experiencia de los usuarios en tanto los sujetos beneficiarios de la política pública, y a los distintos actores involucrados en la intervención, entre los cuales se encuentran profesionales de los Organismos Técnicos de Capacitación (OTEC), bootcamp, facilitadores o docentes, tutores de apoyo sociolaboral, funcionarios de SENCE y del Organismo Intermedio Técnico para la Capacitación (OTIC), empresas empleadoras y la Unidad Ejecutora o de Apoyo.

Complementario a lo anterior, los instrumentos de levantamiento de encuesta telefónica y web que formaron parte del presente estudio, contribuyeron, por un lado, a dar seguimiento a los beneficiarios de la iniciativa, y, por otro, a conocer la opinión y conocimiento de demás actores relevantes que actualmente desarrollan programas con pilares similares a la iniciativa, o se relacionan con políticas complementarias, ya sea en términos de objetivos o de usuarios sobre los cuales recae esta política pública.

3) Objetivos del estudio

3.1 Objetivo General

Evaluar la gestión, implementación y resultados de la iniciativa Talento Digital año 2021, desde la perspectiva de los distintos actores involucrados en su ejecución, y realizar un seguimiento laboral a los usuarios.

3.2 Objetivos Específicos

1. Caracterizar a la población que ha sido beneficiaria de la iniciativa desde el año 2020, considerando variables socioeconómicas y demográficas.
2. Indagar en las motivaciones y expectativas que presentan los usuarios antes de iniciar los cursos y la valoración posterior de la iniciativa.
3. Describir, levantar y sistematizar los procesos de la iniciativa e identificar los nudos críticos y facilitadores de éstos, además de levantar brechas entre lo diseñado e implementado, identificando fortalezas y debilidades en cada uno de ellos. Se deben considerar los siguientes procesos:
 - a) Organización y gestión de la iniciativa.
 - b) Soporte y asistencia técnica desde nivel central.
 - c) Gestión de las direcciones regionales y OTIC.
 - d) Proceso de convocatoria y difusión.
 - e) Proceso de postulación y selección de participantes.
 - f) Soporte y asistencia técnica desde la Unidad de Apoyo.
4. Evaluar el diseño y la ejecución de los componentes de la iniciativa, específicamente:
 - a) Fase lectiva de cursos de capacitación (calidad de OTEC, calidad de los bootcamp, facilitadores, subsidios, herramientas y materiales, metodologías de enseñanza, deserción de participantes, motivos de deserción, etc.).
 - b) Componente de apoyo sociolaboral (Fase de diagnóstico y selección, orientación y gestión de empleo).
 - c) Proceso de intermediación laboral o formalización.
 - d) Certificación de usuarios por parte de la Unidad de Apoyo.
5. Analizar la oferta formativa de la iniciativa en relación a las demandas del mercado laboral en ese ámbito, la perspectiva de las empresas, y su pertinencia dada las características de la población beneficiaria.
6. Evaluar el funcionamiento y conveniencia de la coordinación público-privada en la ejecución de esta iniciativa, en contraste con el funcionamiento habitual de SENCE.

Identificar aspectos positivos y negativos de esta coordinación, considerando como aspectos mínimos:

- a) Gobernanza y mecanismos de coordinación.
 - b) Definición de oferta formativa.
7. Realizar un seguimiento laboral a los egresados de la iniciativa del año 2020 que permita analizar su situación laboral y áreas en las cuales se desempeñan posterior a su egreso.
 8. Levantar recomendaciones para la implementación, gestión y diseño de la iniciativa a partir de toda la información levantada.

4) Marco Metodológico

Para lograr el cumplimiento de los objetivos, se ha realizado el análisis de información secundaria e información primaria. El análisis de información secundaria permitió estudiar y caracterizar a los usuarios de la iniciativa desde el año 2020 a la fecha, además de contribuir con insumos necesarios para la elaboración de los instrumentos de levantamiento de información primaria.

4.1 Diseño metodológico información secundaria

En lo referente al estudio con información secundaria, se realizaron dos tipos de análisis:

4.1.1 Análisis de la población que ha sido beneficiaria de la iniciativa desde el año 2020

En este estudio se caracterizó a la población de beneficiarios de la iniciativa Talento Digital desde el año 2020, desde el punto de vista sociodemográfico. Para realizar este estudio se utilizaron las bases de datos provistas por la contraparte técnica, en las cuales se contaba con la siguiente información:

- Nombre curso
- Línea
- Llamado
- Identificación del ejecutor
- Identificación y características de los cursos
- Comuna y región de ejecución de la iniciativa
- Fecha de inicio y de término de fase lectiva
- Fechas de postulación y matrícula
- Identificación de beneficiarios
 - Sexo
 - Edad
 - Nacionalidad
 - Nivel educacional
 - Situación social
 - Situación ocupacional
 - Discapacidad
 - Etnia
 - Tramo del Registro Social de Hogares
 - Cotizaciones
 - Dirección
 - Estado participante al término de la fase lectiva

4.1.2 Análisis de documentación normativa y legal de la Iniciativa Talento Digital

En este caso se revisó la documentación de los programas pertenecientes a la iniciativa, con la finalidad de:

- Analizar el diseño de los programas de manera de contrastar el diseño teórico con la percepción de los actores relevantes en cuanto al funcionamiento de la iniciativa.
- Contar con insumos necesarios para la elaboración de los instrumentos de levantamiento de información primaria.

4.2 Diseño metodológico información primaria

4.2.1 Fase cuantitativa

En lo que respecta al levantamiento de información cuantitativa, metodológicamente se ocuparon dos instrumentos:

1. Encuesta telefónica de seguimiento laboral a usuarios egresados

Se aplicó un cuestionario vía telefónica a los usuarios egresados del año 2021 de los cursos, sobre una muestra representativa a nivel nacional con el objetivo de levantar la situación laboral de los usuarios posterior al desarrollo de los cursos de capacitación, además de levantar información sobre las ocupaciones de los usuarios, su relación con la capacitación desarrollada y la vinculación que presenta lo anterior con los nuevos empleos a los cuales accedan los usuarios, posterior al egreso de la iniciativa.

El diseño muestral que se utilizó fue *aleatorio estratificado con criterio de proporcionalidad respecto al mes de término del curso*, según la distribución de usuarios, de modo de garantizar tamaños muestrales mínimos con las precisiones estadísticas señaladas previamente.

A partir de lo anterior, se levantó la información a la siguiente muestra:

Tabla 1: Muestra lograda encuesta telefónica por mes de término

<i>Mes de Término</i>	Becas Laborales Egresados 2021	Reconversión Laboral Egresados 2021	Total	Distribución mes de término	Muestra	Error muestral
Enero		112	112	8%	23	
Febrero		153	153	10%	31	
Marzo		46	46	3%	9	
Abril		129	129	9%	26	
Mayo		98	98	7%	20	
Junio		75	75	5%	15	
Julio	23		23	2%	5	
Agosto	104		104	7%	21	
Septiembre	216	36	252	17%	53	
Octubre	183		183	12%	38	
Noviembre	171		171	12%	35	
Diciembre	140		140	9%	29	
TOTAL	837	649	1.486	100%	305	5

Fuente: Elaboración propia

2. Encuesta web a actores comunales

Se desarrolló además una encuesta web que fue enviada a equipos sociales de las municipalidades. La finalidad de este levantamiento fue revisar el grado de conocimiento de la iniciativa en el ámbito local y conocer espacios de coordinación. Los perfiles que respondieron esta encuesta fueron:

- Directores de Desarrollo Comunitario
- Encargados de Fomento Productivo
- Coordinador de Participación Ciudadana
- Jefe de Departamento de Gestión de Proyectos Informáticos y Procesos
- Jefe de Departamento Social
- Encargado de Innovación

En total se respondieron 9 encuestas virtuales.

4.2.2 Fase cualitativa

En lo que respecta a la fase cualitativa, se realizaron 144 entrevistas en profundidad a 9 perfiles distintos, lo que permitió indagar en la opinión de estos actores sobre el diseño, implementación y gestión de la iniciativa Talento Digital. A continuación, se detalla la muestra lograda de entrevistados:

Tabla 2: Muestra lograda entrevistas en profundidad por actor y macrozona

Actor	Macrozona Norte				Macrozona Centro				Macrozona Sur				N
	Coquimbo		Antofagasta		RM		Valparaíso		Temuco		Biobío		
	RL	BL	RL	BL	RL	BL	RL	BL	RL	BL	RL	BL	
Usuarios	2	9	7		9	9	5	5	9	9	2	2	68
OTIC	1												1
OTEC	5												5
Bootcamp	6												6
Facilitadores		5	3		7	7	2		3	6	1	1	35
Tutores ASL					4		5		1		1		11
SENCE			2		4				2				8
Empresas					3	3			2				8
Unidad de Apoyo	2												2
Total	2	14	12		34	26	12	5	17	15	4	3	144

*RL: Programa Reconversión Laboral, BL: Programa Becas Laborales

Fuente: Elaboración propia

5) Análisis de la información

Una vez se contó con la información primaria y secundaria se procedió a un análisis que permitiera dar respuesta a los objetivos trazados en este estudio. En lo que respecta al análisis de la información cuantitativa esta etapa comprendió las etapas de procesamiento, manipulación, visualización y modelamiento de los datos, de tal forma de generar información relevante y atinente a los objetivos específicos de la consultoría.

Por su parte, en lo que respecta al análisis de la información cualitativa, este correspondió a un ejercicio de producción de información a partir del “habla” de las personas entrevistadas de tal manera de captar a través de la interpretación las dimensiones y estructuras implícitas o explícitas en el material y de los significados subjetivos y/o sociales que están representados en él. Este tipo de análisis puede comprenderse como una estrategia de clasificación e interpretación del material textual y visual en el que operan simultáneamente dos movimientos: uno de reducción de información o de “manejo de los datos” (por ejemplo, mediante codificación) y uno de expansión del material existente o de “interpretación” (agregando descripciones, interpretaciones y análisis del propio investigador). Particularmente el presente estudio utilizó como técnica de análisis cualitativo el Análisis de Contenido. Este tipo de análisis es recomendado cuando se busca generar tipologías o identificar factores/componentes para describir y/o caracterizar un fenómeno. También es recomendable cuando se busca enumerar y describir obstaculizadores y facilitadores de procesos. Además, permite establecer comparaciones intra-grupos e inter-grupos, explorando potenciales diferencias según variables explicativas (por ejemplo, diferencias entre tipos de actores).

Una vez realizado el análisis cualitativo y cuantitativo de la información, se avanzó hacia una triangulación de la información, con la finalidad de dar respuesta a los objetivos del estudio. Esta técnica de análisis permite alcanzar una mayor amplitud en la descripción, explicación y comprensión del foco de estudio.

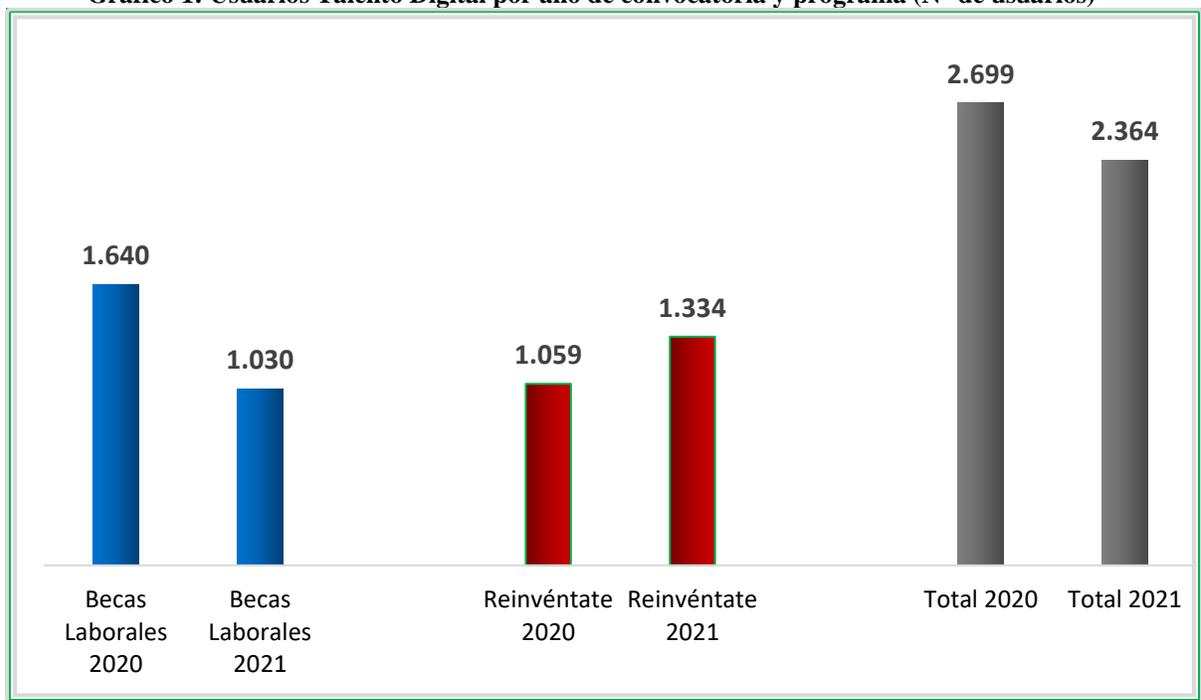
6) Resultados

6.1 Caracterización de los beneficiarios de la iniciativa, por línea de ejecución 2020-2021

En el presente capítulo se caracteriza la población beneficiaria de la iniciativa, para el periodo 2020-2021. El análisis siguiente se realizó considerando el año de la convocatoria: año 2020 al año 2021, y las líneas de la iniciativa desarrollada por los/as beneficiarios, es decir, los programas Becas Laborales y Reinvéntate. A continuación se presentan las cifras de participación según programa.

Como se observa en el siguiente gráfico, los participantes de la iniciativa del año 2021, disminuyeron un 12% respecto a los participantes del año 2020, pasando de 2.699 inscritos ese año, a 2.364 en el año 2021. Sin embargo, distinguiendo por línea o programa el comportamiento es distinto, pues mientras que para Becas Laborales los participantes disminuyen el año 2021 respecto del año 2020 en un 37%, en el programa Reinvéntate aumentan en un 26%.

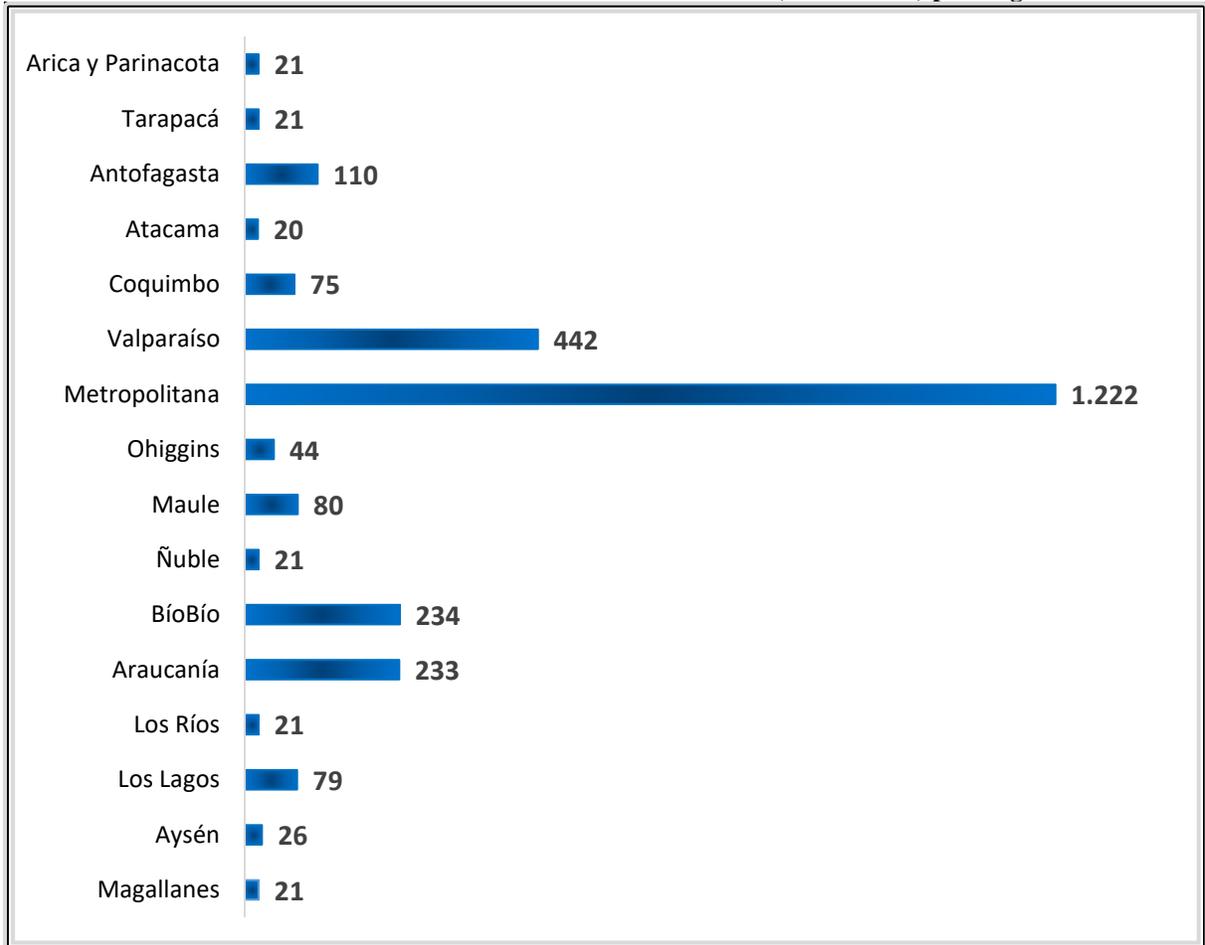
Gráfico 1: Usuarios Talento Digital por año de convocatoria y programa (N° de usuarios)



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

A nivel regional, la cantidad total de usuarios de Becas Laborales sitúa en los primeros lugares a las regiones Metropolitana, Valparaíso y del Biobío, seguida muy de cerca por La Araucanía. Luego de Antofagasta, ninguna de las restantes regiones acumula más de 100 alumnos en estos dos años. Por último en cuanto al total nacional de inscritos, éste asciende a 2.670 personas. (con un 45% de esta cantidad concentrada en la Región Metropolitana).

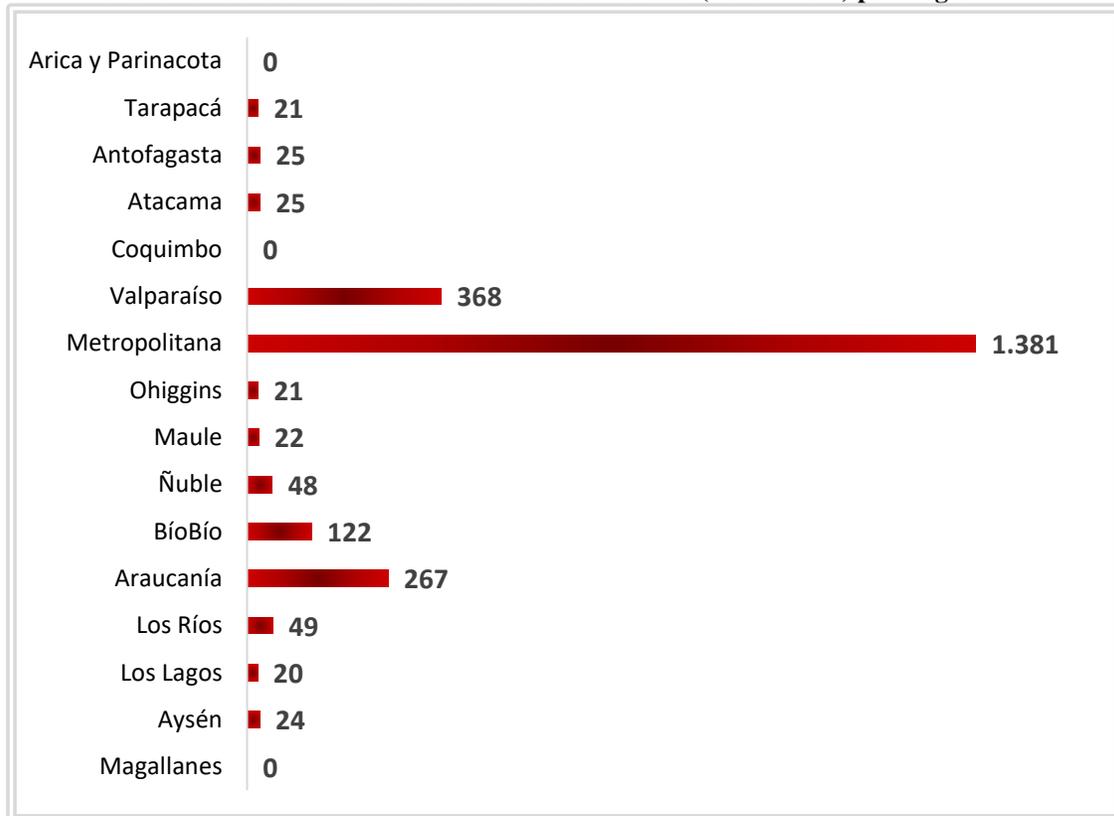
Gráfico 2: Cantidad total de usuarios de Becas Laborales (2020 – 2021) por Región



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

Respecto de la distribución anterior, algunas características se constatan nuevamente para el caso del Reinventate, donde las cinco regiones de mayor captación una vez más son la región Metropolitana, Valparaíso, Biobío y Araucanía. Un 58% de los inscritos a nivel nacional pertenecen a la Región Metropolitana. Por otro lado hay regiones donde no hay presencia de esta línea como por ejemplo en Arica y Parinacota, Coquimbo y Magallanes.

Gráfico 3: Cantidad total de usuarios de Reinvéntate (2020 – 2021) por Región

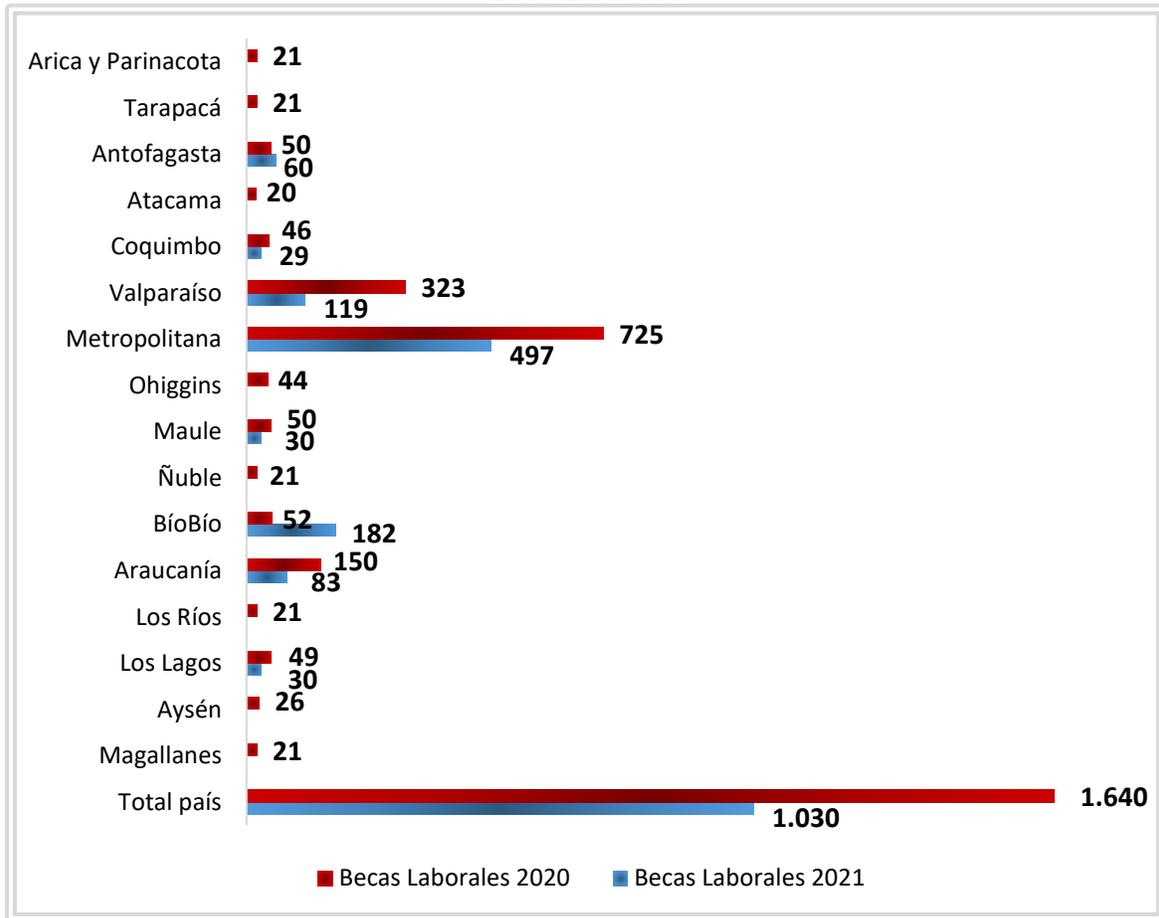


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de usuarios de SENCE

Al desagregar la distribución de usuarios para cada programa, considerando el año de la iniciativa, aparecen comportamientos generales de aumento y disminución de la cobertura según línea. Así se constata la salida de Becas Laborales de varias regiones el año 2021: de Arica y Parinacota, Tarapacá, Atacama, O'Higgins, Ñuble, Los Ríos, Aysén y Magallanes, en comparación al año 2020.

Al comparar la cantidad de participantes de los años 2020 al 2021, la tendencia más prevalente en este programa es la disminución. Regiones importantes en cuanto a su cantidad de usuarios, como Metropolitana y Valparaíso, sufren caídas importantes, de un 68% y 37% respectivamente, de sus participantes del año 2020. Únicamente las regiones de Antofagasta y del Biobío exhiben incrementos en el transcurso de este período. Con todo, el total nacional enuncia que esas alzas son más bien acotadas pues no revierten la situación general a la baja de 1.640 a 1.030 inscritos a nivel país, representando un descenso de más de un tercio de su valor inicial.

Gráfico 4: Cantidad de usuarios de Talento Digital por año de convocatoria (2020 – 2021) y Región. Becas Laborales.



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

A continuación la tabla 3 compara las proporciones de inscritos del año 2021, y establece el porcentaje de incremento y disminución respecto del año 2020. Como se adelantaba previamente, sólo dos regiones experimentaron alzas. Los inscritos a nivel nacional se redujeron en 37%, disminuyendo a su vez su presencia en las 16 regiones del país a prácticamente la mitad de esa cifra el 2021.

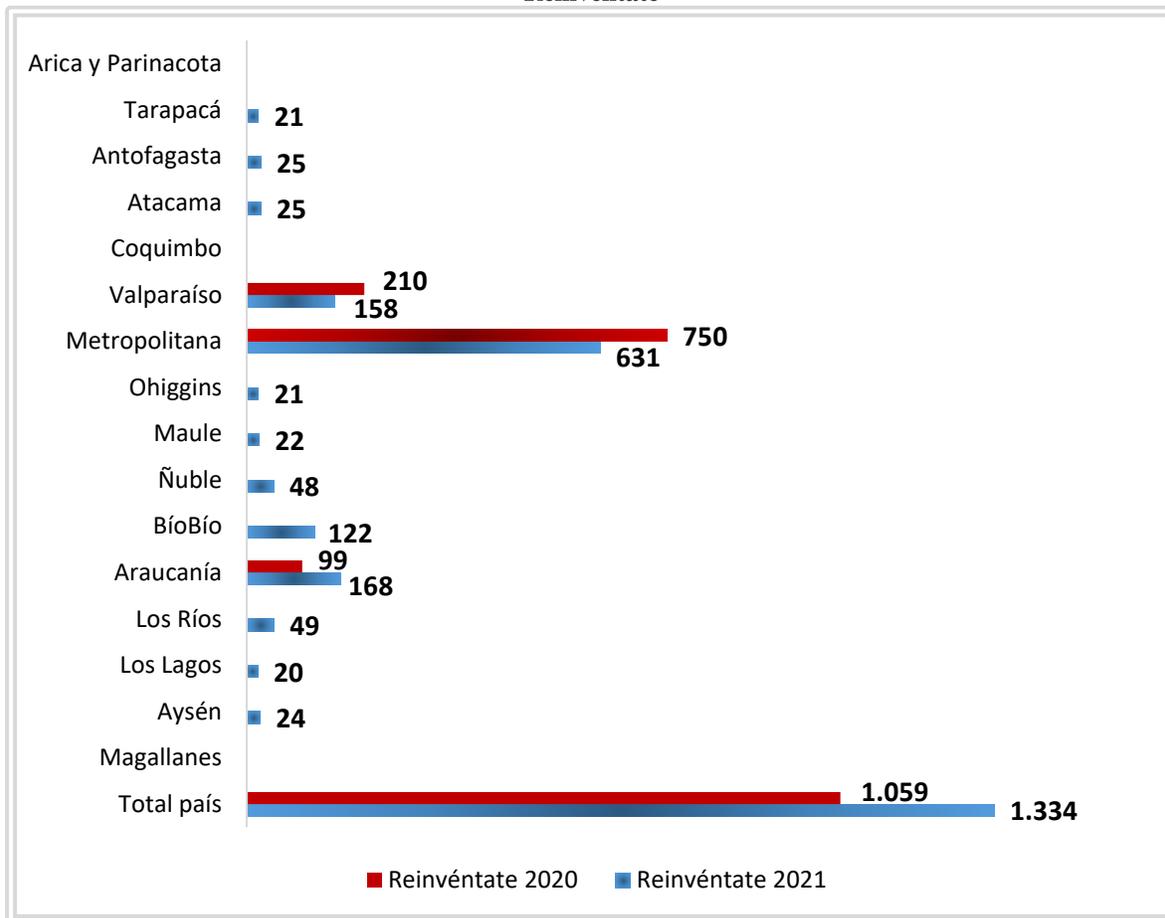
Tabla 3: Proporción de cambio en el número de inscritos de Becas Laborales año 2021 en comparación al año 2020

Región	Porcentaje 2021 respecto del 2020	Observaciones
Arica y Parinacota	-100%	Disminuyó a 0 la cantidad de inscritos
Tarapacá	-100%	Disminuyó a 0 la cantidad de inscritos
Antofagasta	+20%	Registró un incremento
Atacama	-100%	Disminuyó a 0 la cantidad de inscritos
Coquimbo	-37%	
Valparaíso	-63,2%	
Metropolitana de Santiago	-31,4%	
Bernardo O'Higgins	-100%	Disminuyó a 0 la cantidad de inscritos
Maule	-40%	
Ñuble	-100%	Disminuyó a 0 la cantidad de inscritos
Bío-Bío	+250%	Registró un incremento
Araucanía	-44,7%	
Los Ríos	-100%	Disminuyó a 0 la cantidad de inscritos
Los Lagos	-38,8%	
Aysén	-100%	Disminuyó a 0 la cantidad de inscritos
Magallanes y la Antártica	-100%	Disminuyó a 0 la cantidad de inscritos
TOTAL	-37,2%	

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

En lo que respecta al programa Reinvéntate, la distribución regional y por año de convocatoria describe un crecimiento a nivel de país, en oposición a la línea de Becas Laborales. A pesar de registrar también caídas en dos de las regiones de mayor volumen de participantes, Metropolitana y La Araucanía, su magnitud es menor a lo observado en Becas Laborales. Por otro lado, la línea Reinvéntate aumentó su presencia en regiones, iniciando en Valparaíso, Metropolitana y la Araucanía el año 2021 para luego incorporar a las regiones de Tarapacá, Antofagasta, Atacama, O'Higgins, Maule, Ñuble, Biobío, Los Ríos, Los Lagos y Aysén.

Gráfico 5: Cantidad de usuarios de Talento Digital por año de convocatoria (2020 – 2021) y Región. Reinvéntate



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

Para comparar además las proporciones de inscritos del año 2021 respecto del año 2020, se resumen los porcentajes de incremento y disminución a través de la tabla 4. En aquellas regiones donde se tuvo presencia recién a contar del año 2021, se establece un incremento del 100% en ese campo, acompañando el caso con la observación pertinente.

Tabla 4: Proporción de cambio en el número de inscritos de Reinvéntate año 2021 en comparación al año 2020

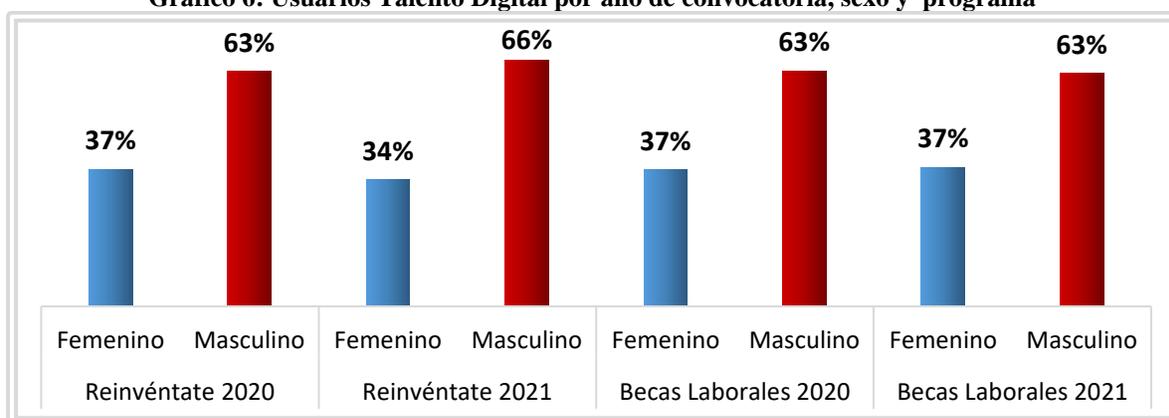
Región	Porcentaje 2021 respecto del 2020	Observaciones
Arica y Parinacota	-	No hay inscritos en ambos años
Tarapacá	+100%	Presencia en la región a contar del 2021
Antofagasta	+100%	Presencia en la región a contar del 2021
Atacama	+100%	Presencia en la región a contar del 2021
Coquimbo	-	No hay inscritos en ambos años
Valparaíso	-25%	
Metropolitana de Santiago	-16%	
Bernardo O'Higgins	+100%	Presencia en la región a contar del 2021
Maule	+100%	Presencia en la región a contar del 2021
Ñuble	+100%	Presencia en la región a contar del 2021
Bío-Bío	+100%	Presencia en la región a contar del 2021
Araucanía	+70%	
Los Ríos	+100%	Presencia en la región a contar del 2021
Los Lagos	+100%	Presencia en la región a contar del 2021
Aysén	+100%	Presencia en la región a contar del 2021
Magallanes y la Antártica	-	No hay inscritos en ambos años
TOTAL	+26%	

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

6.1.1 Análisis por sexo

A nivel nacional existe una mayor proporción de participantes de sexo masculino. Dicha tendencia se repite tanto por año de llamado de la iniciativa, como por programa. En el caso del programa Reinvéntate la proporción de mujeres de hecho disminuyó pasando del 37% el año 2020 a un 34% el 2021. Para el programa de Becas Laborales, en cambio, su cuota de participación se ha mantenido relativamente constante en torno al 37%.

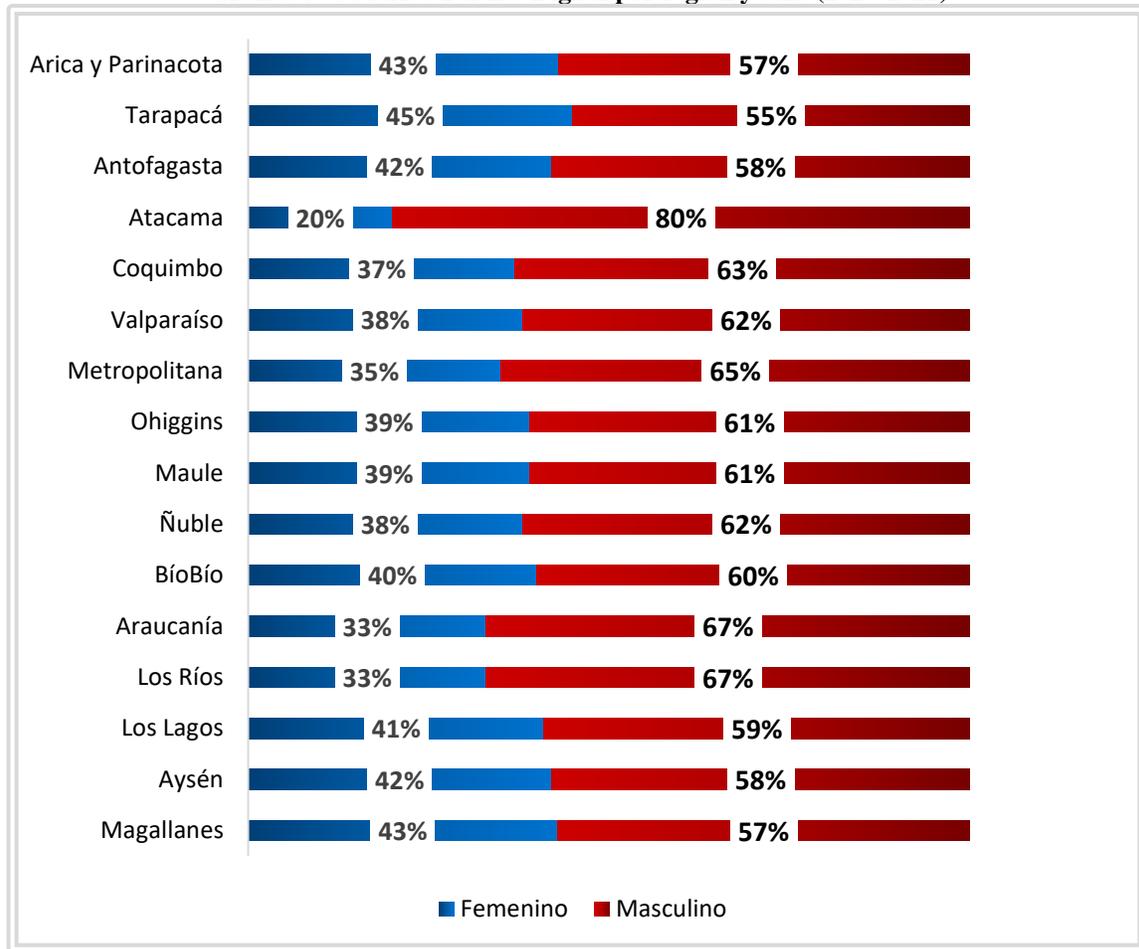
Gráfico 6: Usuarios Talento Digital por año de convocatoria, sexo y programa



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

Al desagregar el total de participantes de los años 2020 y 2021 en ambos programas, por región y sexo, se observa que la prevalencia de los hombres persiste, llegando a un máximo del 80% en la Región de Atacama y a un mínimo del 55% en Tarapacá.

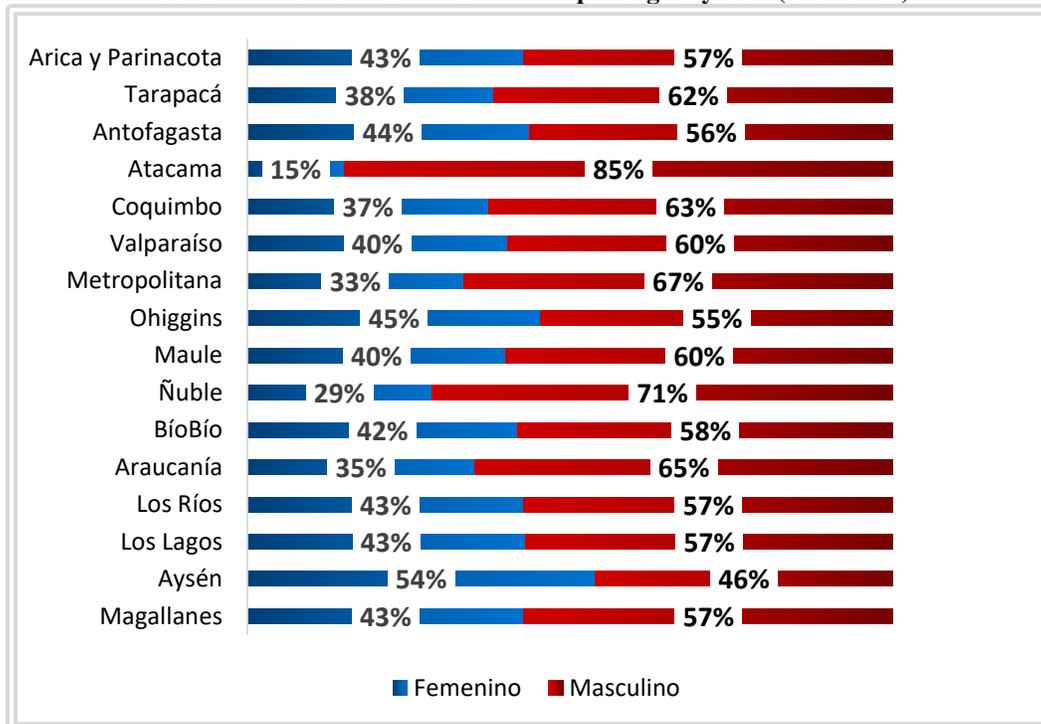
Gráfico 7: Usuarios Talento Digital por región y sexo (2020-2021)



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

En específico, la línea de Becas Laborales mantiene la tendencia de la predominancia masculina a nivel de región, salvo Aysén, donde en promedio el 62% de los usuarios son hombres.

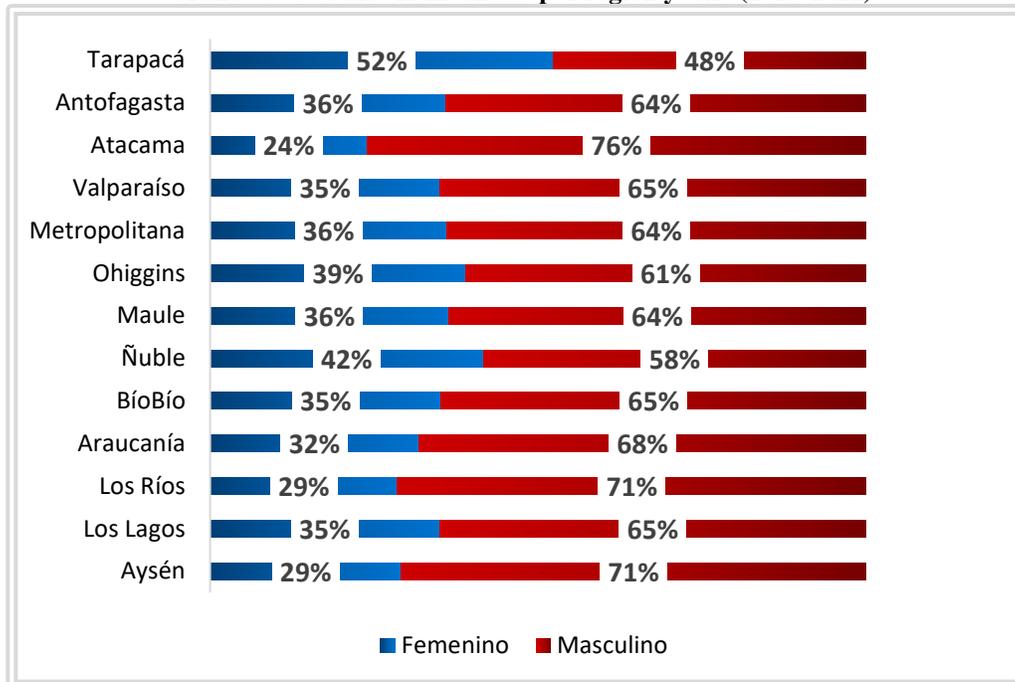
Gráfico 8: Usuarios Becas Laborales por región y sexo (2020-2021)



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

La línea de Reinvéntate por su parte exhibe una sola región en donde presente una mayor proporción de mujeres: Tarapacá. En las restantes hay mayor presencia de hombres, donde la media asciende en este caso a un 65%.

Gráfico 9: Usuarios Reinvéntate por región y sexo (2020-2021)



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

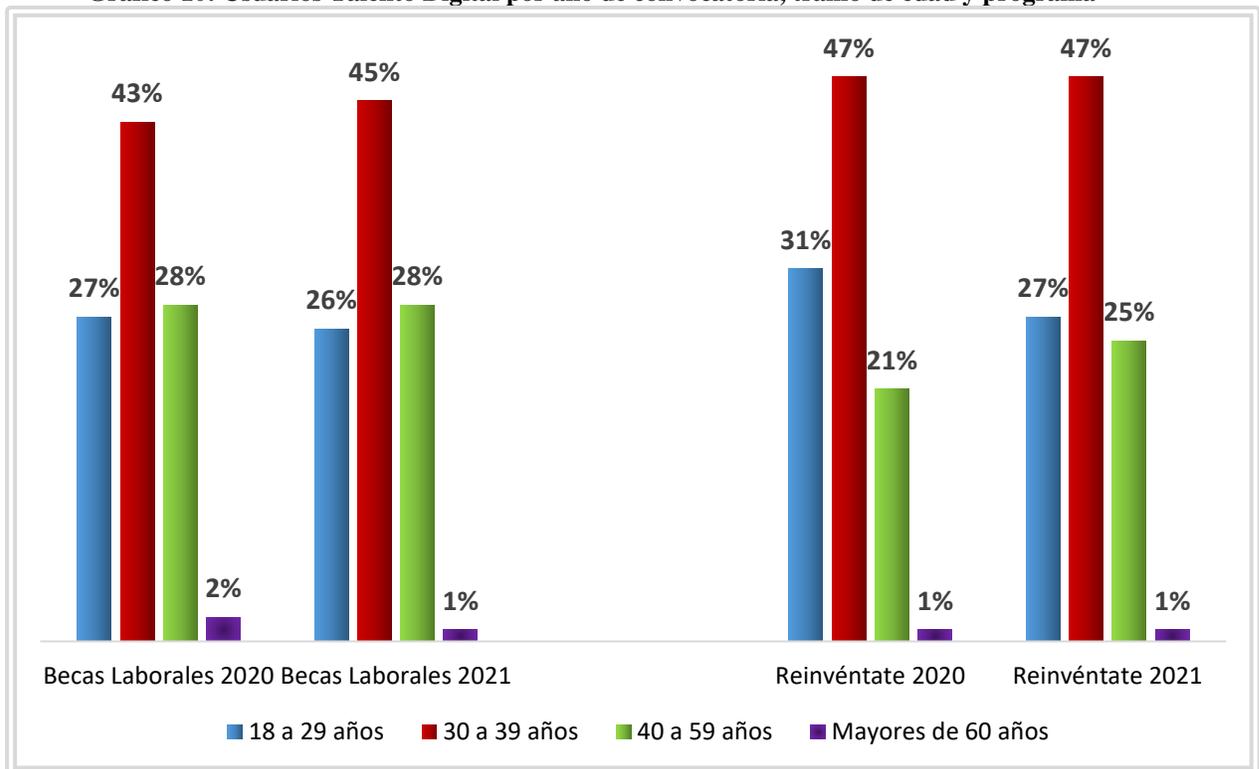
Al constatar la distribución por sexo y edad, se encuentra un comportamiento estable al comparar los años 2020 y 2021. En particular el tramo de los 30 a los 39 años, tanto en hombres como mujeres es el más presente en los usuarios

6.1.2 Análisis por tramos de edad

El grupo etario participante de mayor matrícula se encuentra entre los 30 y 39 años, tanto por año de convocatoria, como por tipo de programa. Este tramo de edad tiene un peso relativo aún mayor en el caso del programa Reinvéntate, llegando al 47% el año 2020, versus el 43% que alcanzó para el programa Becas Laborales, en ese mismo año. Durante el 2021, su proporción asciende a un 47% en el programa Reinvéntate, y a un 45% en la línea de Becas Laborales. En oposición a lo anterior, el grupo menos representado son los mayores de 60 años que, dentro de ambas líneas, no supera en ningún momento el 2% del total de los inscritos.

Sobre el público participante, casi el 75% de los y las participantes tienen menos de 40 años de edad, aspecto consistente con un mayor crecimiento en el interés y desarrollo de esta área de conocimiento en las últimas décadas.

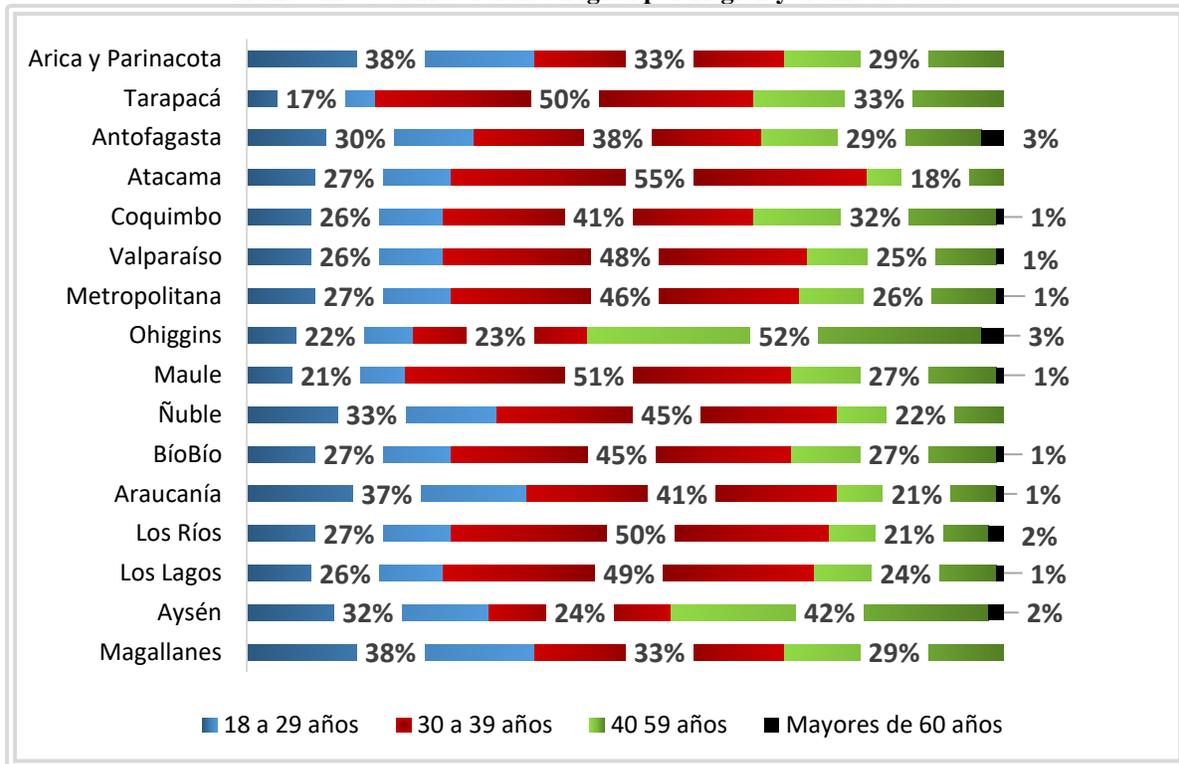
Gráfico 10: Usuarios Talento Digital por año de convocatoria, tramo de edad y programa



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

A nivel de regiones se observan por cierto algunas particularidades: por ejemplo las regiones de Arica y Parinacota y La Araucanía destacan por su participación de menores de 29 años, mientras que la región de O'Higgins exhibe una alta captación de personas de entre 40 y 59 años, tal como se observa en el gráfico 11 a continuación.

Gráfico 11: Usuarios Talento Digital por Región y tramo de edad

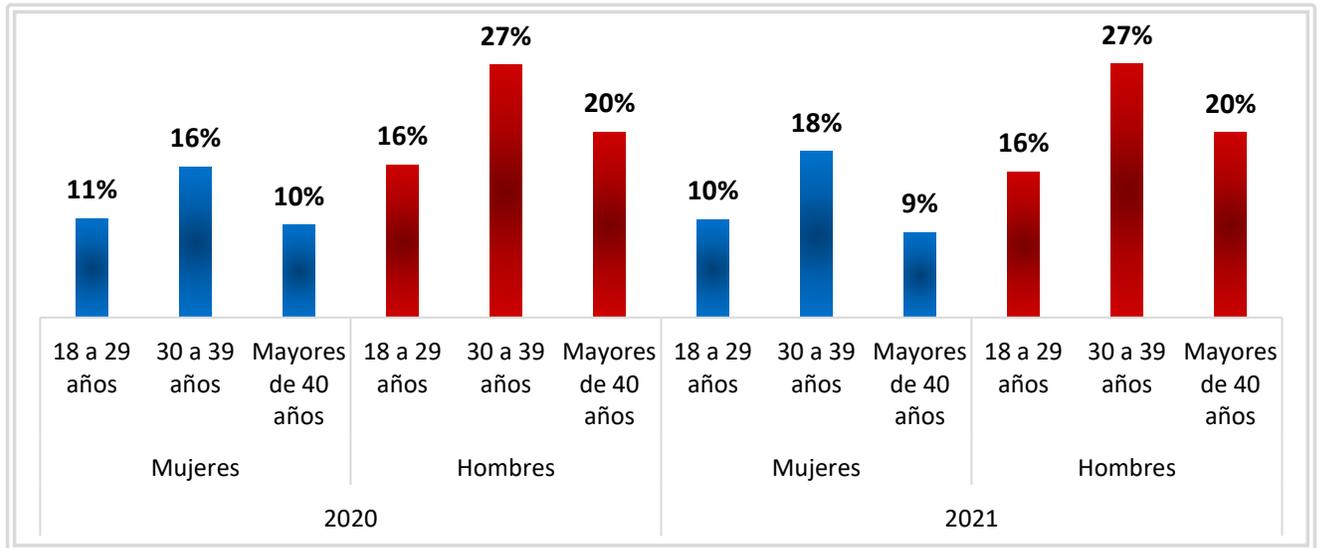


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de usuarios de SENCE

6.1.3 Análisis por tramos de edad y sexo

Cuando se revisa la participación a nivel nacional en Becas Laborales distinguiendo por sexo y edad, se encuentra un comportamiento estable al comparar los años 2020 y 2021. En particular el tramo de los 30 a los 39 años, tanto en hombres como mujeres es el más presente entre los usuarios

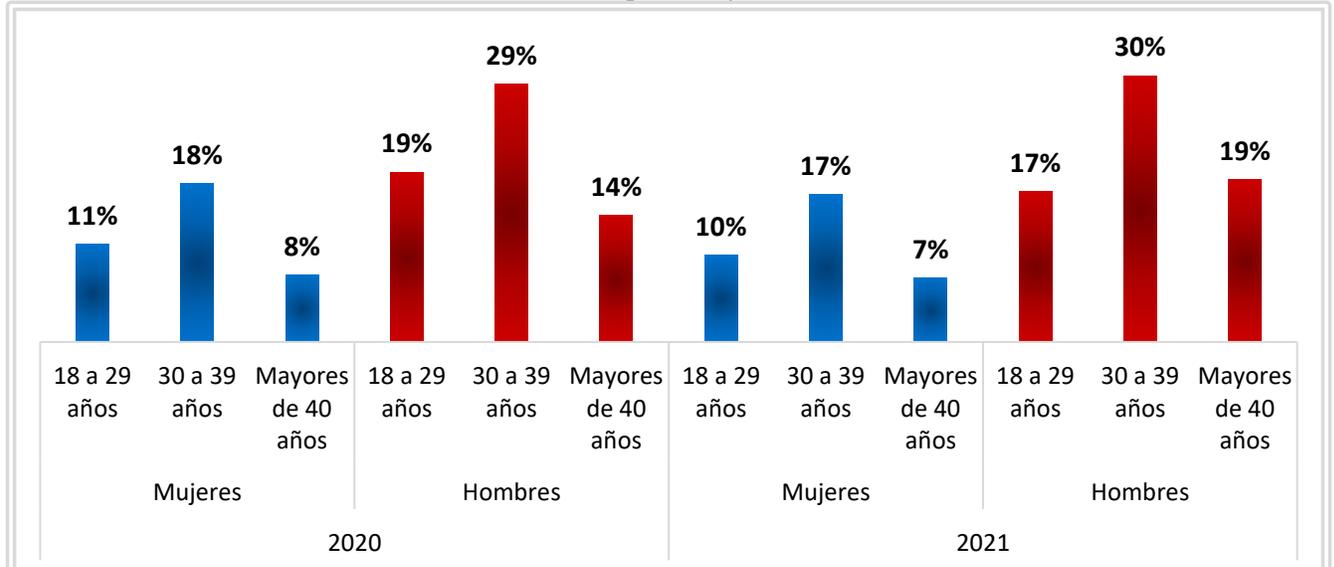
Gráfico 12: Usuarios Becas Laborales por sexo y edad (2020-2021)



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

Continuando con la tendencia anterior, en el Reinvéntate, hay una mayor proporción de personas entre los 30 y 39 años de edad.

Gráfico 13: Usuarios Reinvéntate por sexo y edad (2020-2021)



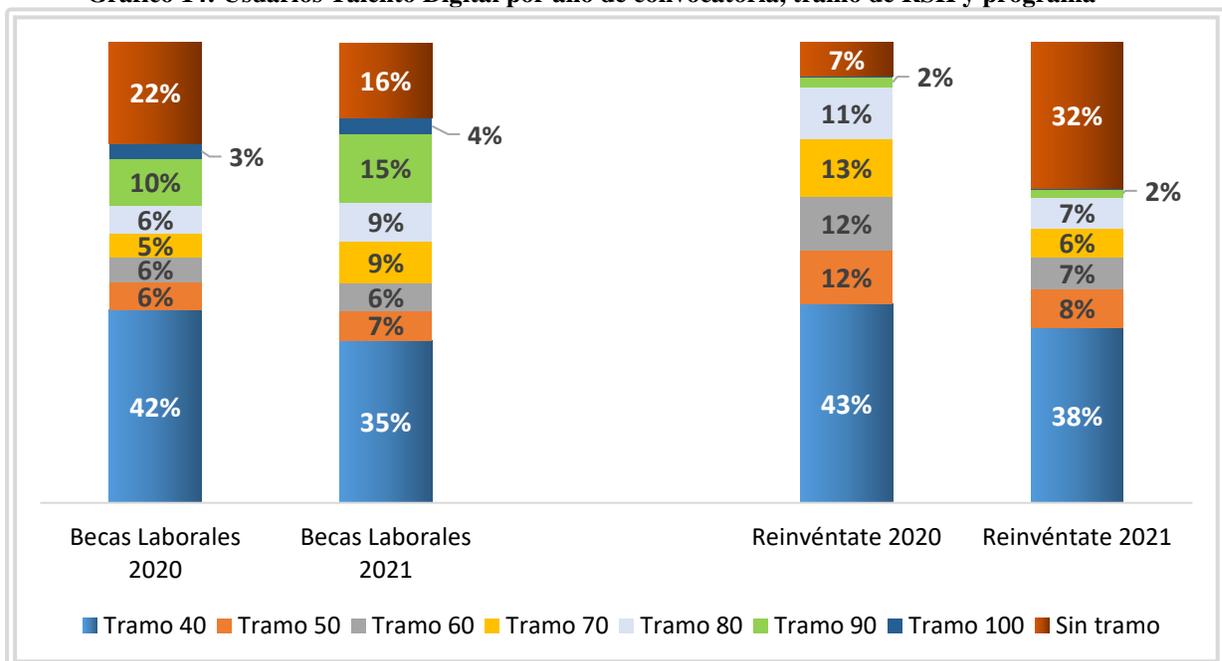
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de usuarios de SENCE

6.1.4 Análisis por tramos de vulnerabilidad según el Registro Social de Hogares (RSH)

El mayor porcentaje de participantes de la iniciativa corresponde a personas que se encuentran en el 40% más vulnerable según el Registro Social de Hogares (RSH). Esta distribución obedece tanto al cálculo del RSH, como a los requisitos solicitados a los grupos objetivos de los programas bajo evaluación, pues el programa está focalizado en personas cesantes o con menores ingresos, variable utilizada para construir el tramo del RSH.

Exceptuando las personas para las cuales no se contó con el registro de RSH correspondiente en la BBDD de usuarios suministrada por SENCE, existe cierta homogeneidad de participación entre los grupos restantes². Destaca, sin embargo, el porcentaje de personas que no posee tramo en el RSH entre los usuarios del Reinvéntate 2021, con un 32%, contra un 7% el año 2020. Es posible considerar que el programa Reinvéntate se focaliza en personas cesantes y que la pandemia del Covid19 generó además un aumento en el desempleo formal, fenómeno que podría explicar el crecimiento de personas sin RSH al interior de estas bases de datos.

Gráfico 14: Usuarios Talento Digital por año de convocatoria, tramo de RSH y programa



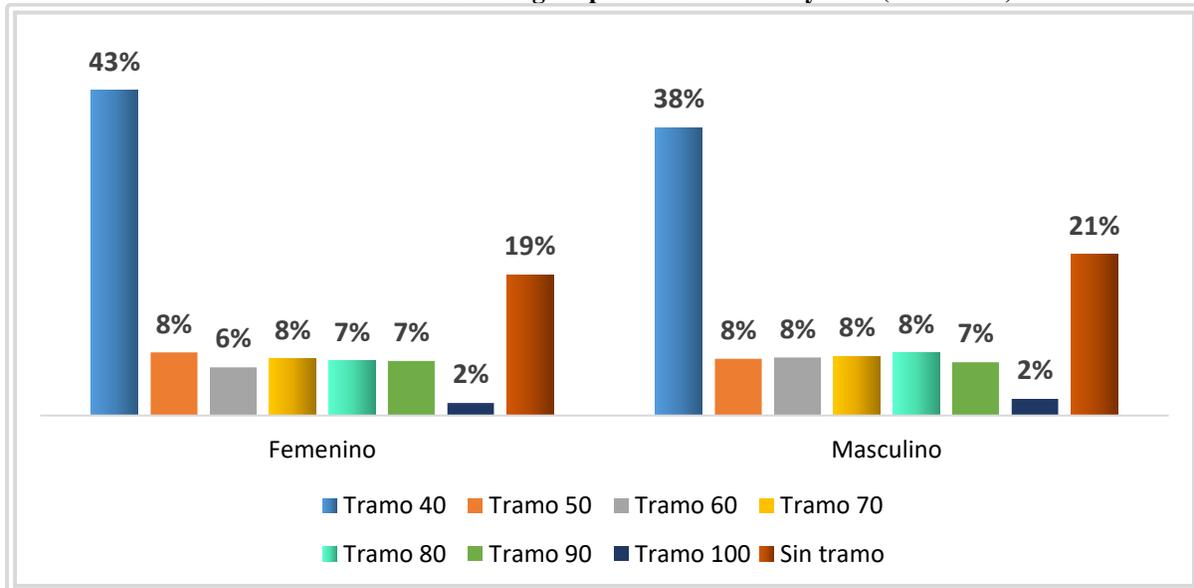
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de usuarios de SENCE

Al analizar el tramo del RSH por sexo, el gráfico 15 reporta distribuciones similares, con una mayor concentración en el tramo del 40% más vulnerable, de un 43% de las mujeres en este tramo, y un 38% en los hombres. Esta diferencia parece ser consistente con las brechas

² En las Bases de Datos el RSH no aparece de forma completa esta información, pero al momento de matricularse las personas deben acreditar que cuentan, para el caso de la línea Reinvéntate, con RSH hasta el 80%.

salariales por sexo que existen en el país, condición que sitúa a las mujeres en una condición de mayor vulnerabilidad económica.

Gráfico 15: Usuarios Talento Digital por tramo de RSH y sexo (2020-2021)

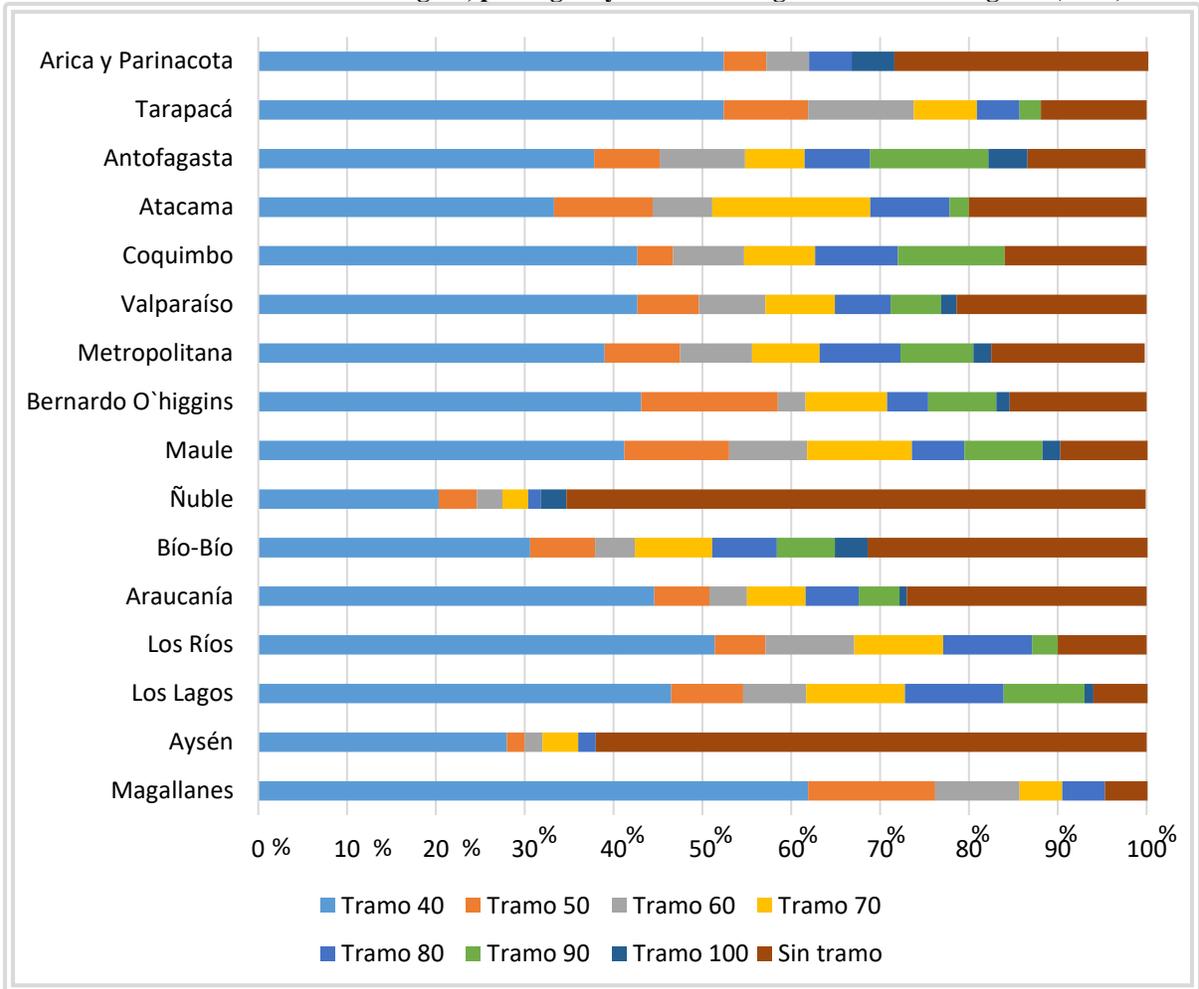


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de usuarios de SENCE

La distribución a nivel de las regiones, con ciertos matices, sigue ubicando como puntaje RSH más común el Tramo 40 (Ver gráfico 16). Se revisan estas diferencias a través de un test de Bonferroni³, que arroja algunas diferencias a señalar: por ejemplo, la proporción de personas sin tramo de Aysén y Ñuble difieren significativamente de casi todas las otras distribuciones, lo cual puede deberse a que la cobertura del RSH en dichas regiones, es decir los esfuerzos por incorporar a las familias de dichas localidades no han sido efectivos, remitiendo a éste más bien a un factor contextual que de captación propiamente tal del programa.

³ Técnica estadística que permite comprobar diferencias significativas entre proporciones o medias de acuerdo a un cierto criterio de agrupación

Gráfico 16: Usuarios Talento Digital, por región y tramo del Registro Social de Hogares (RSH)



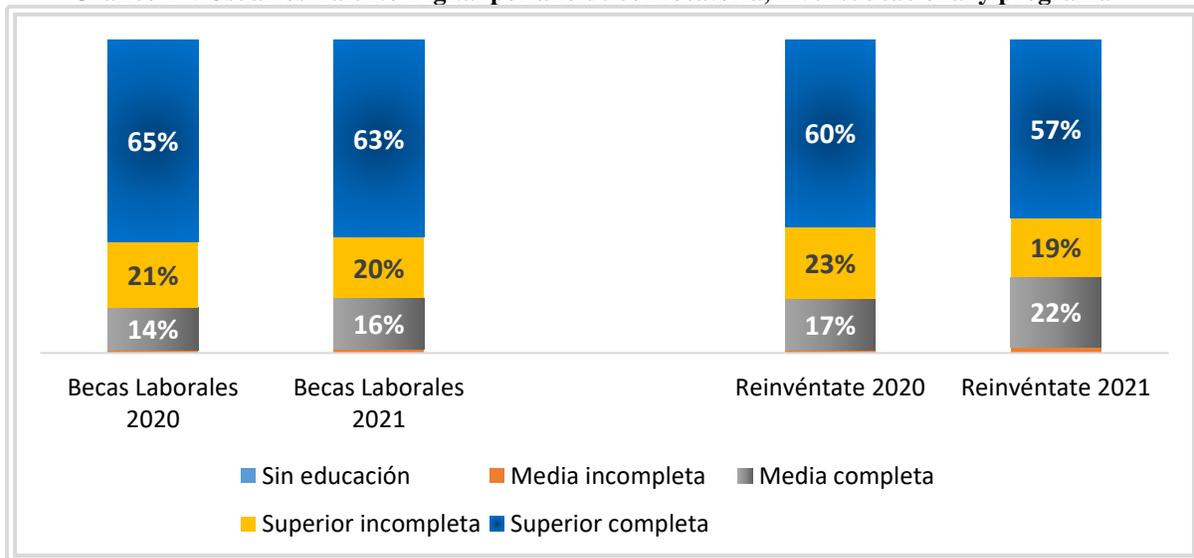
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de usuarios de SENCE

6.1.5 Nivel educacional de los participantes en la iniciativa Talento Digital

Respecto al nivel educacional, el gráfico 17 muestra que el principal grupo de participantes en la iniciativa Talento Digital, de las convocatorias de los años 2020 y 2021, corresponden a usuarios/as que cuentan con educación superior completa.

Si se compara a nivel de programa, se observa que, en el caso de los participantes de Becas Laborales, existe un mayor porcentaje de personas con educación superior completa, versus los participantes del Reinvéntate. En el año 2020, el porcentaje de participantes del programa Becas Laborales con educación superior finalizada fue de un 65%, en comparación a un 60% para el Reinvéntate en ese mismo año. En el año 2021 la distancia de porcentajes entre ambos programas se mantiene aún sobre los 5 puntos porcentuales. Esta brecha parece ser en parte compensada con la mayor proporción de personas de enseñanza Media completa que se registran en la línea del Reinvéntate.

Gráfico 17: Usuarios Talento Digital por año de convocatoria, nivel educacional y programa



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

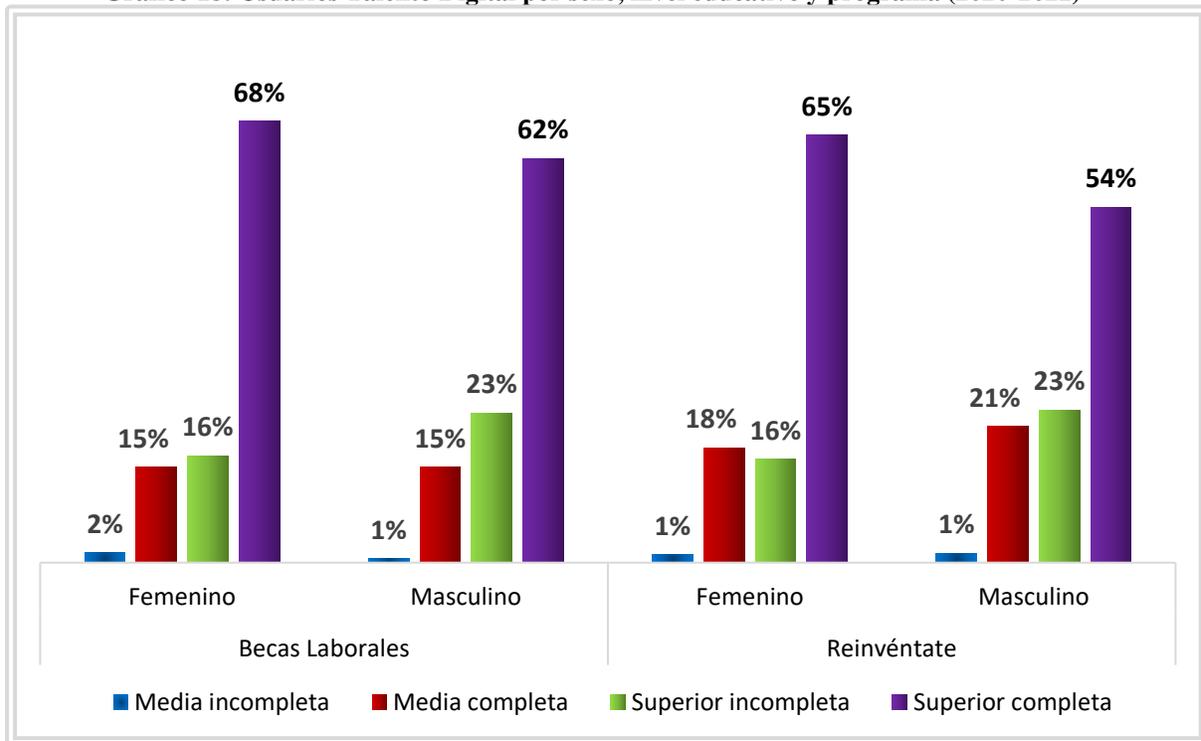
Otro resultado, a pesar de ocurrir en forma marginal, es el registro de casos que no cumplen con el requisito de educación media completa establecido en la actualidad, hecho que se debe analizar considerando el incumplimiento que conlleva de los criterios de postulación. Asimismo la complejidad de los cursos precisa de cierta base de conocimientos previos, coincidiendo este punto con algunos de los hallazgos obtenidos a través de las entrevistas.

Segmentando por sexo, se ofrecen a continuación las distribuciones del nivel educativo distinguiendo por línea.

En principio, como queda de manifiesto en el gráfico 18 a nivel agregado, hay algunas diferencias en cuanto al nivel educativo distinguiendo por sexo. Por ejemplo la proporción relativa de mujeres con “Educación superior completa” aventaja en ambos programas a los hombres. Esta distancia es particularmente notoria en el caso de la línea Reinvéntate. En

cambio, los hombre reúnen una mayor cantidad de personas con educación “Media completa” en comparación a las mujeres.

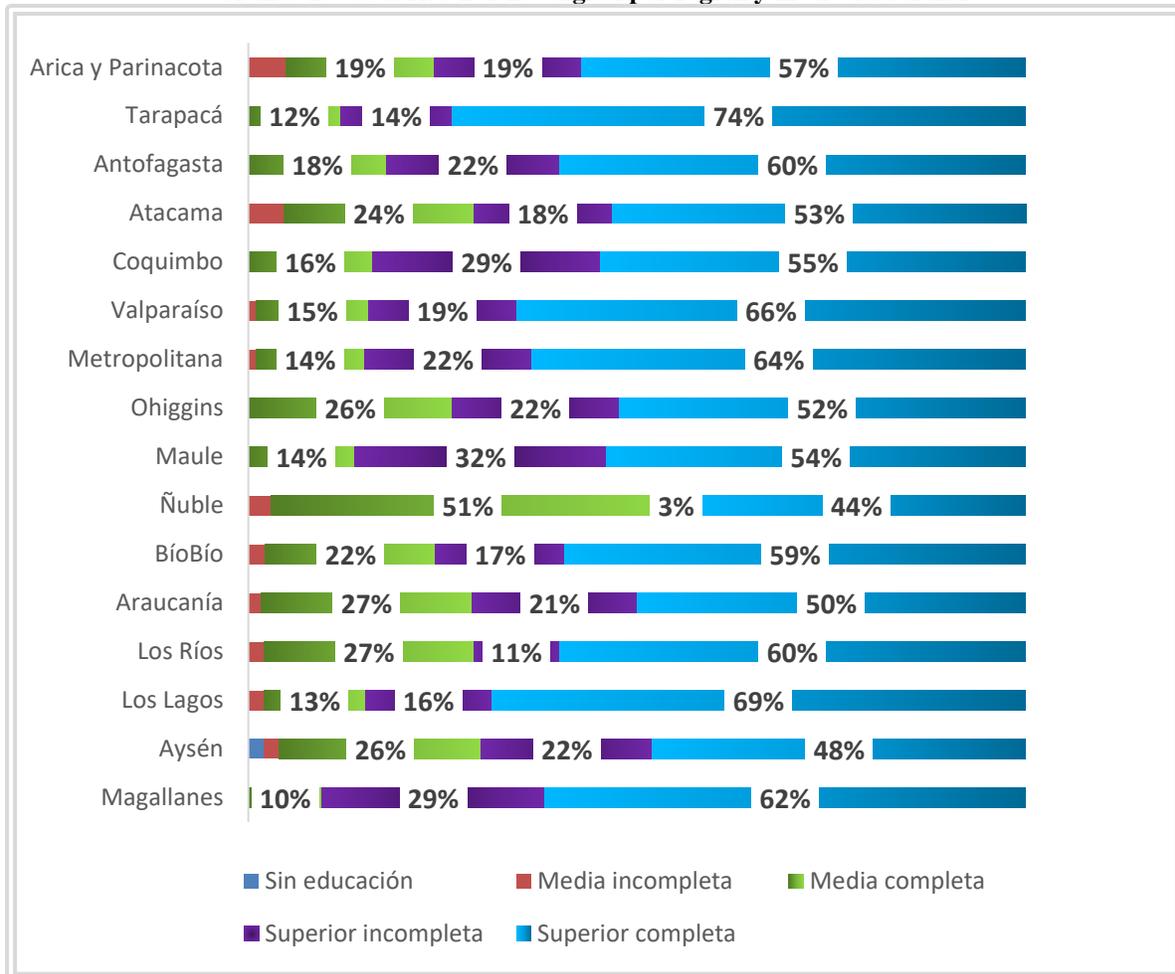
Gráfico 18: Usuarios Talento Digital por sexo, nivel educativo y programa (2020-2021)



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

Al analizar la distribución por región, el gráfico 19 muestra que en todas las regiones, exceptuando únicamente a Ñuble, el mayor porcentaje de participantes corresponde nuevamente a profesionales con educación superior completa. En Ñuble, el test de Bonferroni advierte diferencias significativas en la opción educación media completa, en relación a la mayor parte de las otras regiones. Distancia que resulta consistente, considerando que Ñuble es actualmente una de las localidades de menores ingresos promedio en el país, factor correlacionado a menores niveles educacionales.

Gráfico 19: Usuarios Talento digital por región y nivel educacional



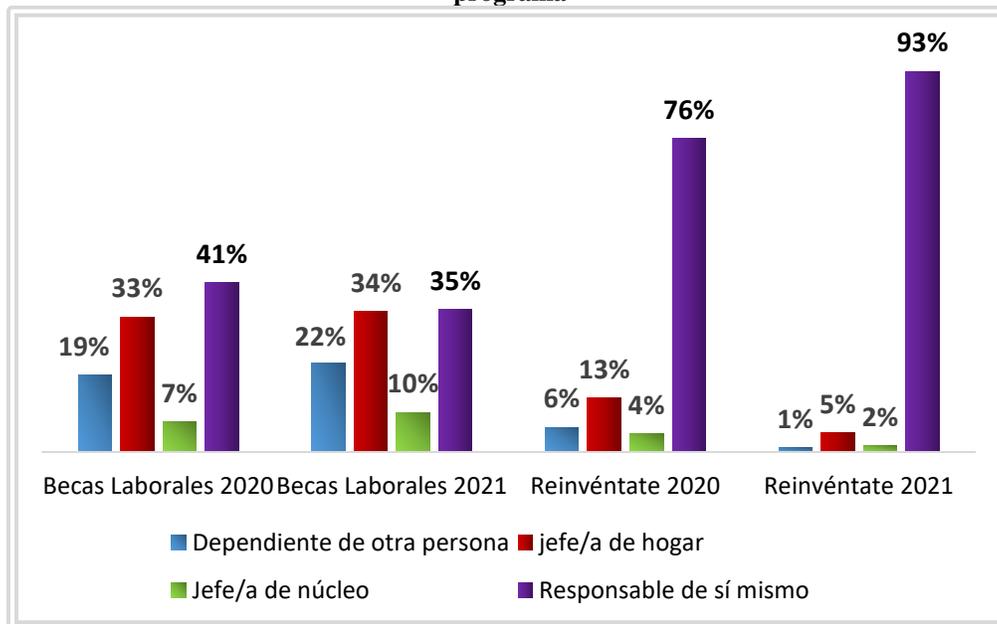
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de usuarios de SENCE

6.1.6 Situación Social

La variable situación social auto reportada presente en la base de datos proporcionada, describe 4 categorías que, en términos porcentuales de mayor a menor son: Responsable de sí mismo, Jefe de Hogar, Dependiente de otra persona y Jefe de Núcleo.

En el gráfico 20 se observa que para el caso del programa Reinvéntate, tanto durante el año 2020 como el año 2021, el mayor porcentaje de participantes corresponde a “Responsables de sí mismo”, representando un 93 y 76% respectivamente en cada año. Para el caso del programa Becas Laborales, existe una distribución más equitativa entre la opción “Responsable de sí mismo” y la opción “Jefe de hogar”.

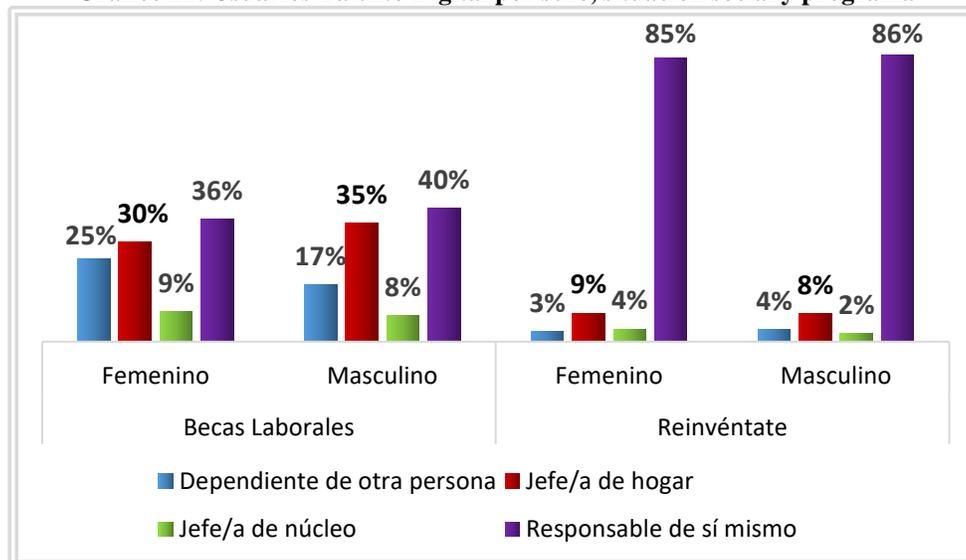
Gráfico 20: Usuarios Talento Digital por año de convocatoria, situación social auto reportada y programa



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

Segmentando por sexo y programa, se describe a continuación la forma cómo se distribuye la variable. Esta última ofrece porcentajes similares para el caso del programa Reinvéntate, pero en el programa Becas laborales reporta algunas discrepancias sutiles: por ejemplo una mayor proporción de mujeres pertenece a la categoría “Dependiente de otra persona”, mientras que los hombres se reúnen en mayor grado en “Jefe de hogar” y “Responsable de sí mismo”, aunque en estas últimas, las diferencias entre sexos resultan aún más acotadas.

Gráfico 21: Usuarios Talento Digital por sexo, situación social y programa

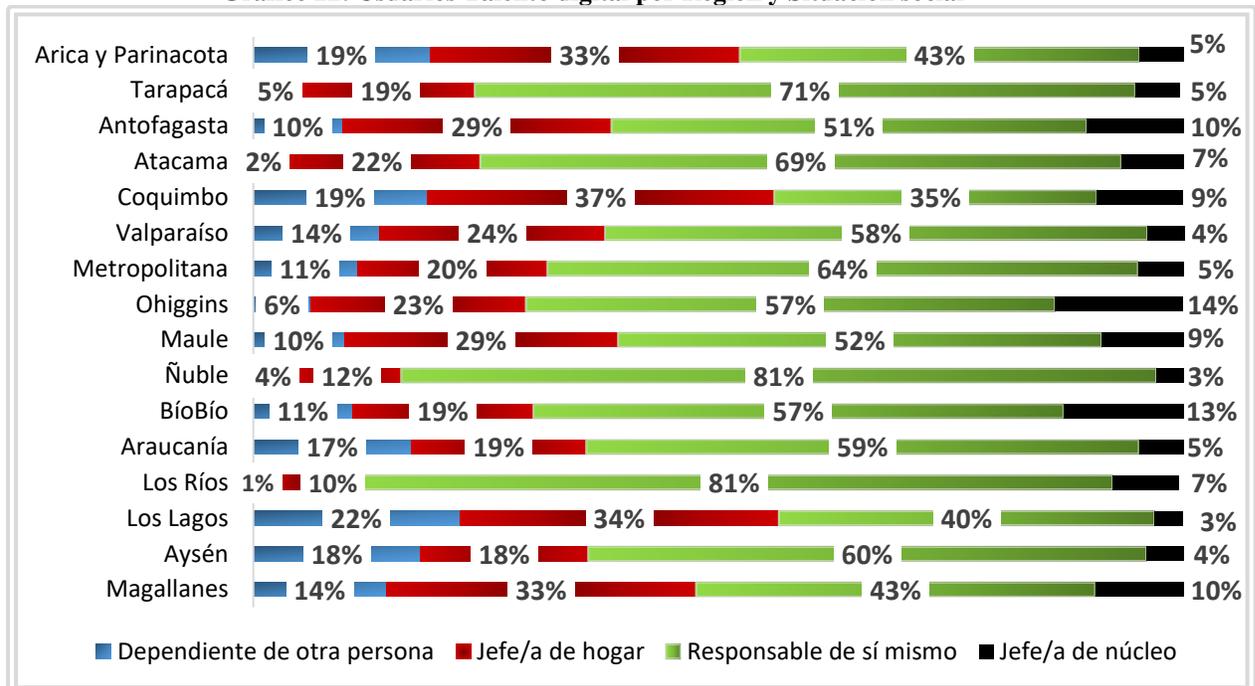


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de usuarios de SENCE

Por su parte el gráfico 22, presenta el comportamiento de la "situación social" para todas las regiones. Nuevamente el mayor porcentaje de los participantes reporta ser "Responsable de sí mismo", a excepción de Coquimbo, donde la mayoría se identifica con "Jefe/a de hogar".

En el caso de Ñuble y Los Ríos, aparecen diferencias significativas respecto de la mayoría de las otras regiones, en relación a participantes que se reconocen como responsables de sí mismos. En estos lugares las porcentajes de esa categoría alcanzan el 81% de prevalencia.

Gráfico 22: Usuarios Talento digital por Región y Situación social



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

6.1.7 Situación Ocupacional

Para analizar la situación ocupacional auto reportada, se utilizó la variable correspondiente en las bases de datos proporcionadas por SENCE, que registra la situación ocupacional declarada por el participante al momento de postular a la iniciativa Talento Digital, actualizada en los sistemas de SENCE por las OTECs.

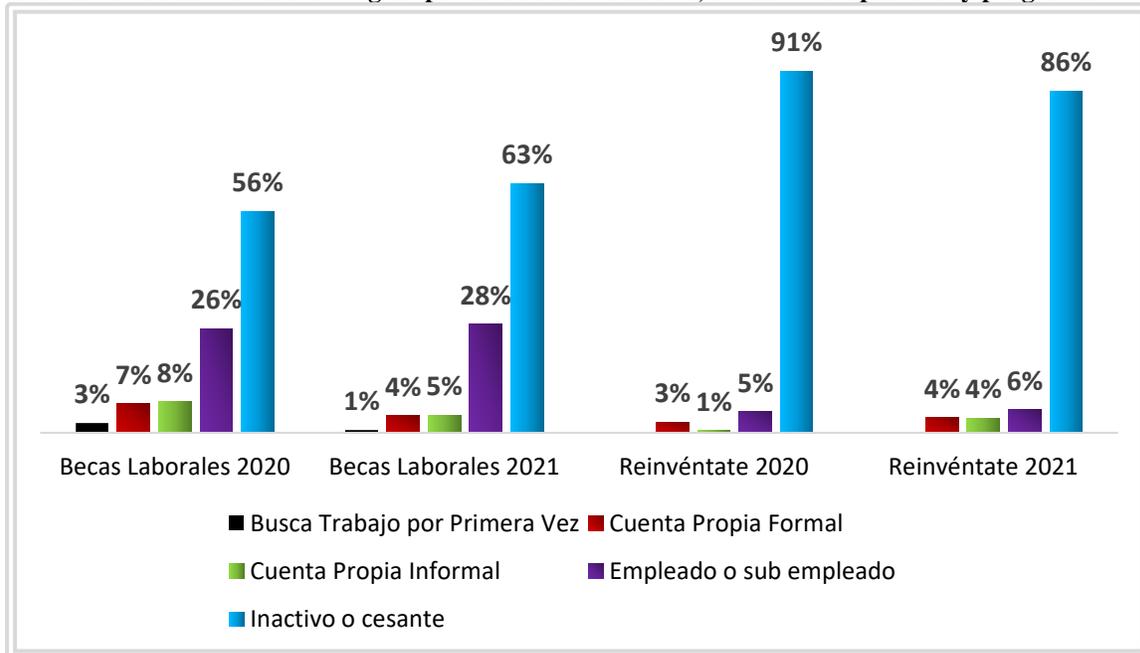
Tanto para las convocatorias 2020 como 2021, la situación ocupacional más recurrente es la de "Inactivo o cesante", seguido mucho más atrás por "Empleado o sub empleado", ya sea para usuarios pertenecientes al programa Reinventate o al programa Becas Laborales (Ver gráfico 23).

Lo anterior da luces acerca de que los postulantes y participantes podrían ver en la iniciativa Talento Digital una oportunidad para reingresar al mercado laboral. Es importante considerar también que, por diseño, los cursos requieren de horas de dedicación que son poco

compatibles con encontrarse empleado, particularmente en jornada completa, por lo que este factor es otra condición que motiva el ingreso de este perfil a los programas.

Otro aspecto a señalar a nivel de líneas, es cómo, en el caso del programa Reinvéntate en ambos años, el porcentaje de participantes inactivos o cesantes, supera de manera considerable al del programa Becas Laborales.

Gráfico 23: Usuarios Talento Digital por año de convocatoria, situación ocupacional y programa



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

Un segundo elemento a discutir, no presente como tal en las bases de datos facilitadas por SENCE, pero posible de deducir a partir del comportamiento de algunas de sus variables, es cómo probablemente los y las participantes llevan varios meses cesantes o inactivos de forma previa a su ingreso, debido a que a pesar de su alto nivel de escolaridad, asociado por lo general a ingresos mayores, los tramos de RSH que poseen, en contraste, son bajos. El RSH por definición se calcula con el promedio de ingresos mensuales de los últimos 12 meses, por lo cual, una persona debe presentar varios meses de los últimos 12 meses sin ingresos o con ingresos cercanos a 0, para ser asignada a un tramo vulnerable.

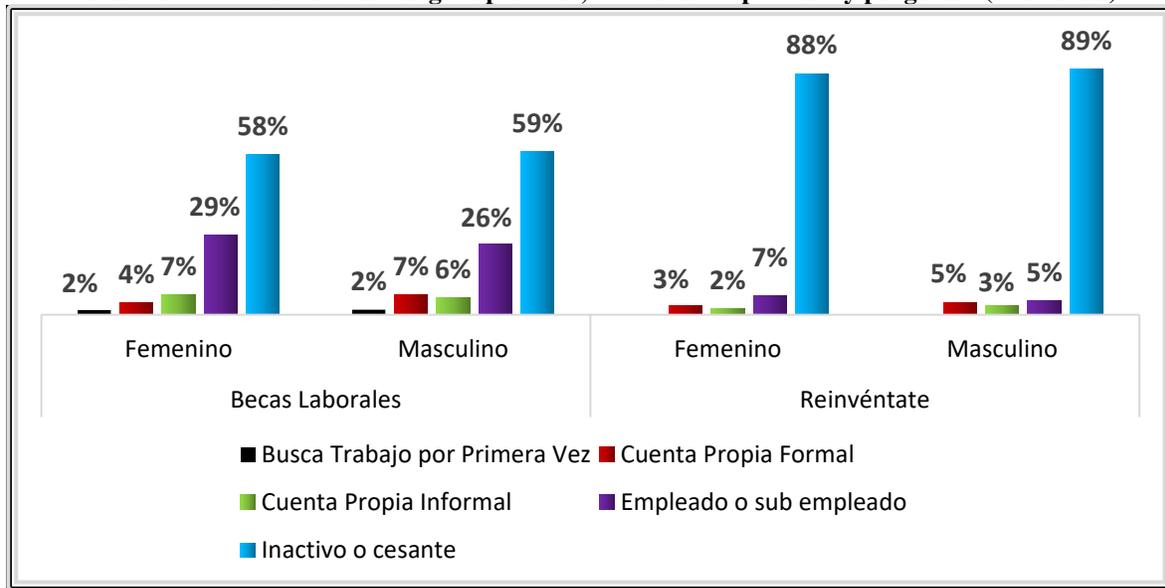
El fenómeno descrito con anterioridad, resulta particularmente relevante para comprender las motivación detrás del ingreso al programa Reinvéntate, puesto que puede corresponder a personas que en sus rubros llevan varios meses sin encontrar algún trabajo remunerado, y ello los ha impulsado a buscar nuevos rumbos en un sector económico que cada vez toma más fuerza.

Considerando lo anterior, es fundamental el manejo de expectativas de la iniciativa Talento Digital, y su relación con el éxito o fracaso del componente asociado a la intermediación laboral o formalización, puesto que si están ingresando participantes que lleven meses cesantes, con una expectativa de que el programa les permita encontrar una ocupación, el no

encontrar un trabajo marcará de manera importante la satisfacción con la cual perciben a la iniciativa Talento Digital.

Al revisar el comportamiento de la situación ocupacional distinguiendo por sexo y programa, las tendencias generales descritas con anterioridad, se mantienen prácticamente sin cambios entre hombres y mujeres: En ambas líneas la mayor proporción de encuestados reporta encontrarse Inactivo o cesante, sin embargo esto se da de forma más marcada en el Reinvéntate, mientras que en Becas Laborales, cobra relevancia la presencia de personas en calidad de “Empleado o sub empleado”.

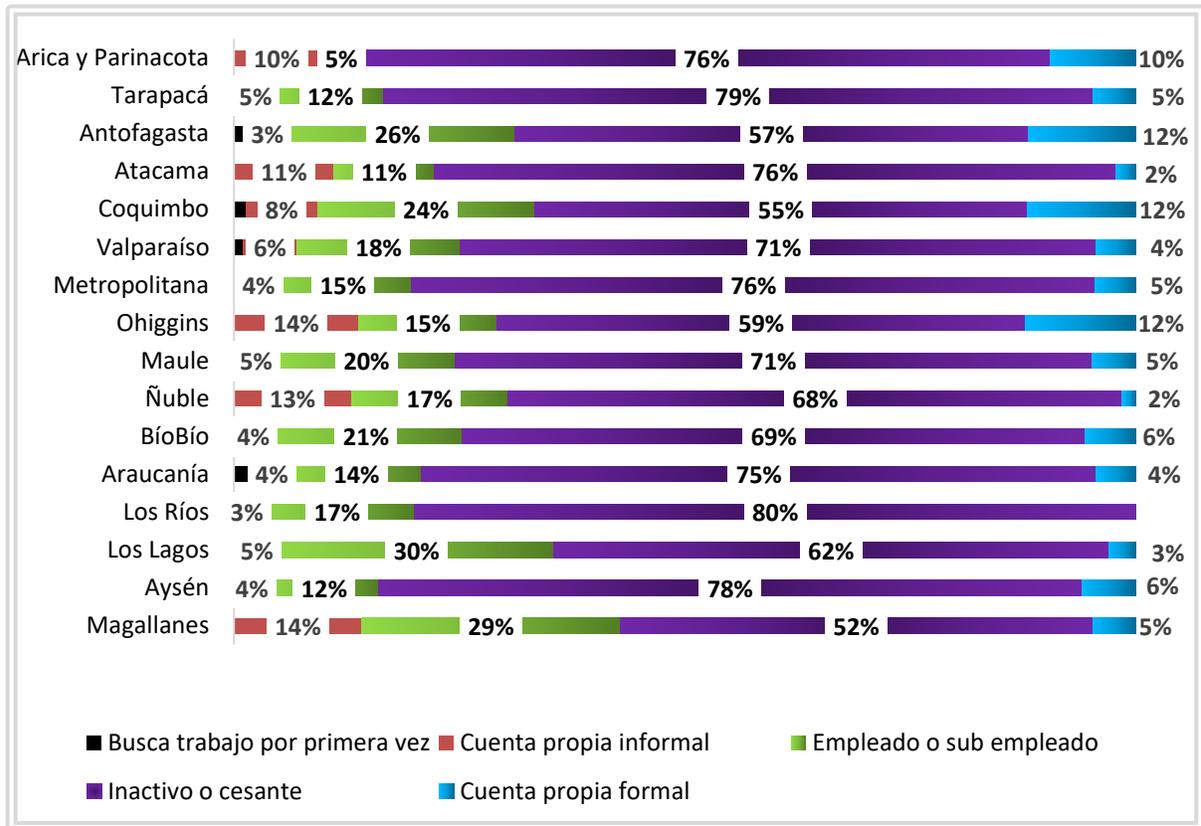
Gráfico 24: Usuarios Talento Digital por sexo, situación ocupacional y programa (2020-2021)



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

A nivel de regiones, se observa que en todas las localidades del país, el mayor porcentaje de participantes se encuentra o inactivo o cesante, llegando a un máximo del 80% en la región de Los Ríos, y a un mínimo de 52,4% en la región de Magallanes.

Gráfico 25: Usuarios Talento Digital por Región y situación ocupacional.



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

6.1.8 Estado de aprobación de los cursos en la iniciativa Talento Digital

Respecto al estado de aprobación de los cursos de los participantes de la iniciativa, se observan diferencias relevantes si se analiza por año de convocatoria y programa.

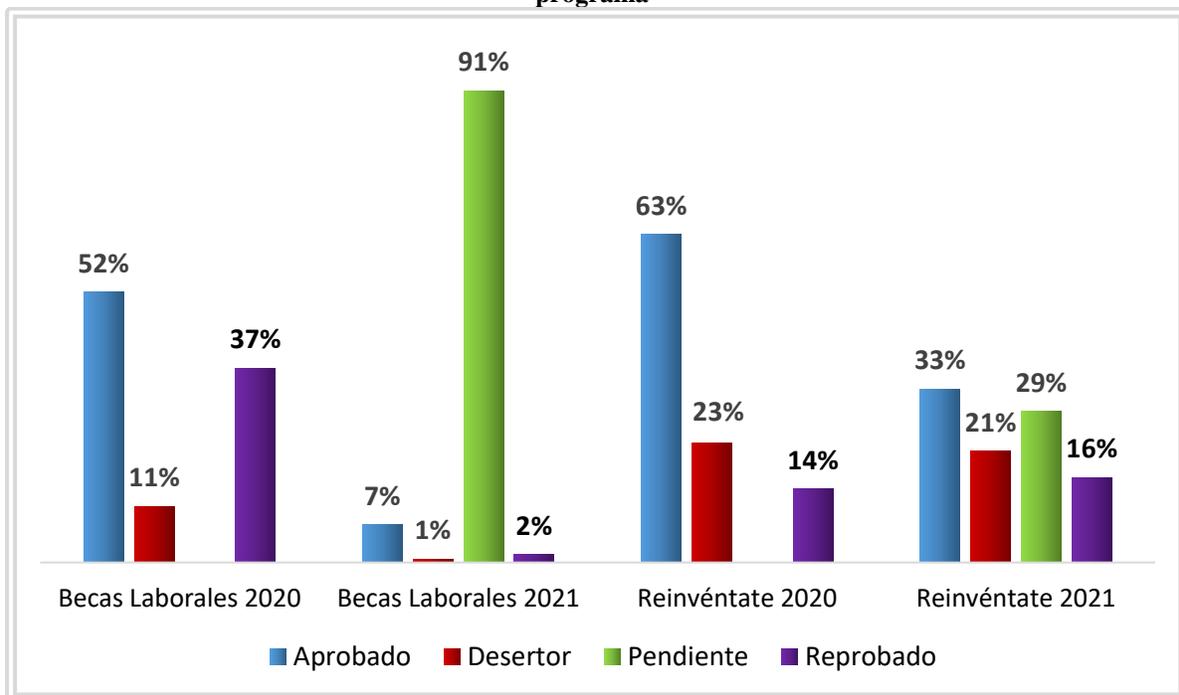
En el gráfico 26, un primer aspecto a destacar para el año 2020 es la mayor tasa de aprobados del Reinvéntate con un 63% frente al 52% de Becas Laborales. También destacan, sin embargo, sus niveles de deserción, significativamente más altos en comparación a los de Becas Laborales, tanto para el año 2020 como para el año 2021, de acuerdo al test de Bonferroni. Una posible causa de lo anterior podría ser que, en la línea Reinvéntate, las personas provinieran principalmente de áreas laborales diferentes en relación a la oferta del programa, por tanto su base de conocimientos fuera menor, implicando mayor dificultad en desarrollar y finalizar el curso. Sobre este punto, presente también en las entrevistas, puede aportarse la siguiente cita como representativa del argumento:

“los niveles de deserción al menos en los primeros cursos era muy alto, porque claro, todos entendimos que era un curso de reconversión laboral entonces, no había prioridad por las personas que tenían conocimientos en el tema sino que se aceptaban todo tipo de personas, ya, que obviamente eran los primeros en desertar también considerando también que es un curso que se le debe invertir mucho tiempo más allá de las clases sincrónicas hay ahí también un trabajo asincrónico [...] el 10% tenía un conocimiento de tecnología y el otro 90 eran

personas de otras profesiones o personas que no tenían estudios superiores y venían con un nivel medio a muy bajo digamos de conocimiento de en TI, y efectivamente fue el curso que tuvo una mayor cantidad de personas que desertaron, ósea aprobaron muy poco.” (Tutor ASL Reinvéntate)

Por otra parte, para el año 2021 existe un alto porcentaje de participantes con estado final “pendiente” o con cursos no terminados en el programa Becas Laborales, al momento de revisar la base de datos de los inscritos. La cantidad asciende al 91% de sus participantes y resulta significativamente distinta de la misma clasificación cuando se le compara con el Reinvéntate, cuyo porcentaje es de un 29%. Sin embargo, es importante señalar que esta clasificación se actualiza a medida que transcurre el tiempo, y puede ser que en la actualidad haya disminuido conforme los alumnos han ido concluyendo sus capacitaciones.

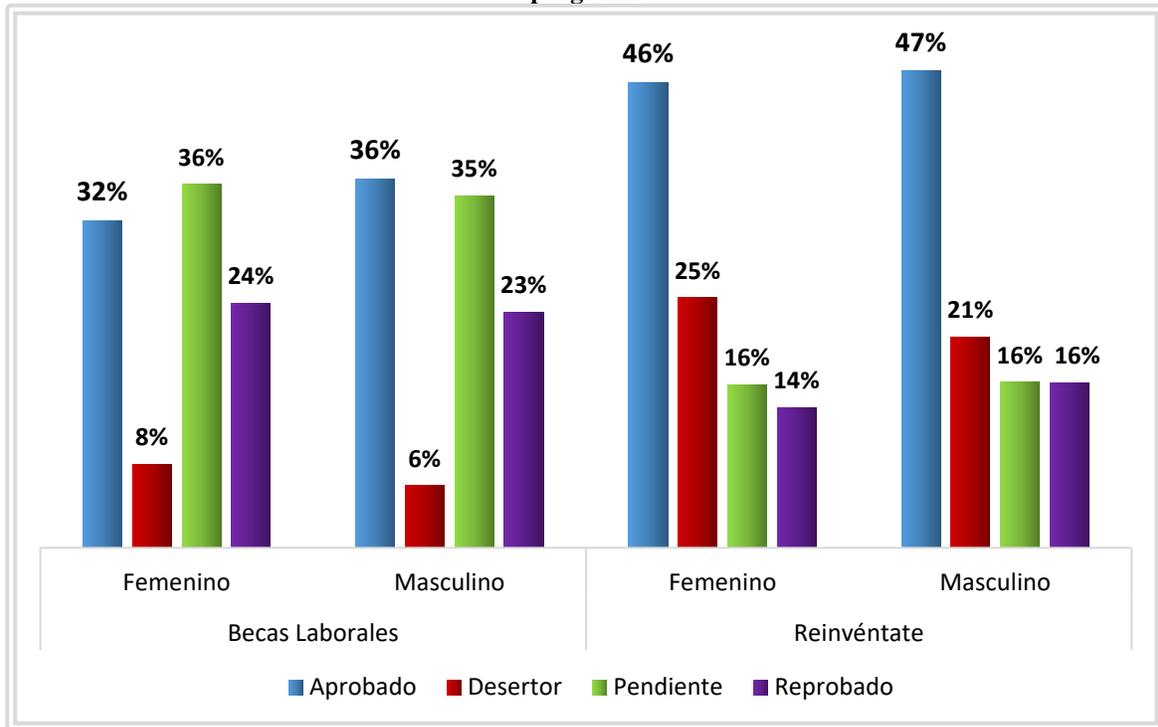
Gráfico 26: Situación académica de los participantes de la iniciativa Talento Digital, por año y programa



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

Segregando esta variable por sexo y línea de capacitación, es posible comprobar que los porcentajes reafirman las tendencias ya comentadas en el gráfico anterior. Asimismo no aparecen discrepancias considerables de acuerdo al sexo para una misma línea (Ver gráfico 27).

Gráfico 27: Situación académica de los participantes de la iniciativa Talento Digital, por sexo y programa



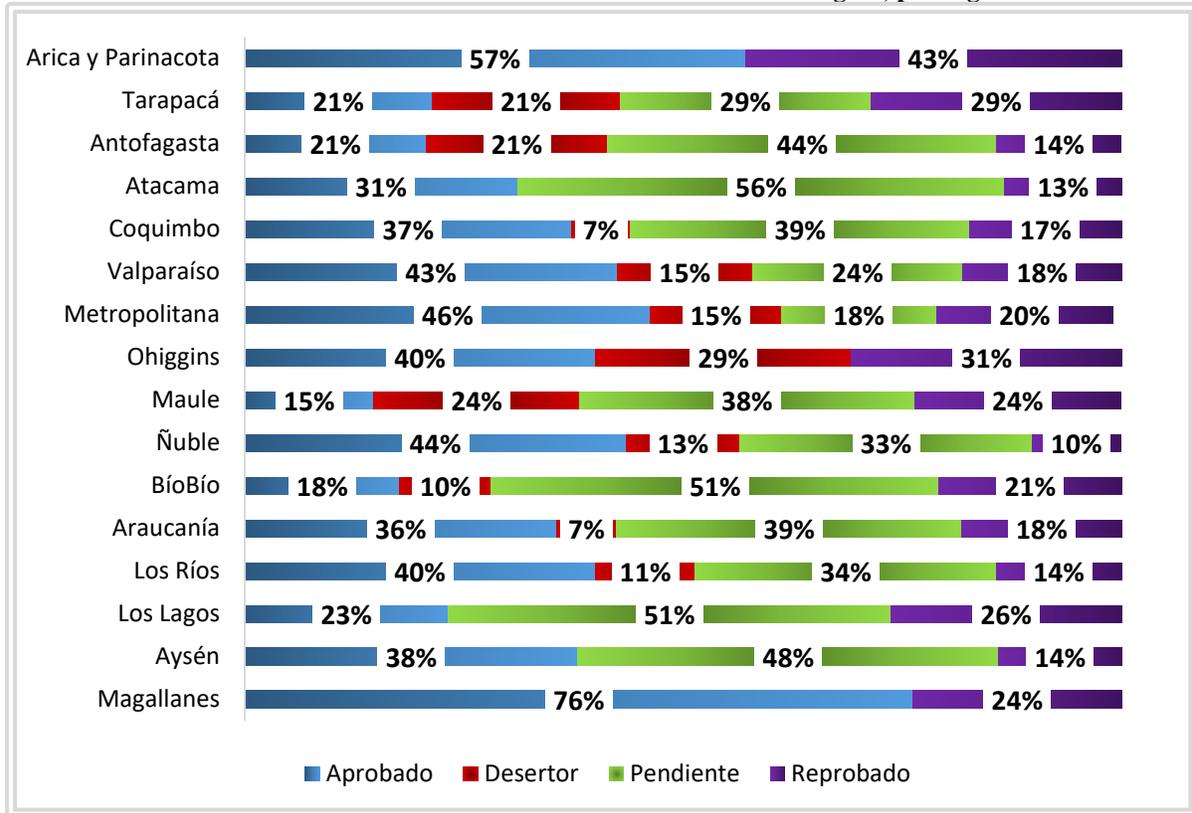
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de usuarios de SENCE

Respecto al análisis a nivel regional, Magallanes lidera el porcentaje de participantes aprobados, con un 76%, dicha tasa de éxito lo separa de forma significativa de regiones que acumulan una aprobación general cercana al 20%.

Por su parte, las regiones de O'Higgins y Maule lideran los niveles de deserción, con un 29% y 24% respectivamente.

Respecto a participantes que se encuentren pendientes, en la Región de Atacama, un 56% se encuentra en esa situación, cifra similar a la que alcanza la Región de los Lagos con un 51%.

Gráfico 28: Situación académica en la iniciativa Talento Digital, por región



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

6.1.9 Síntesis de la caracterización de los usuarios de Talento Digital

A continuación se abordan los puntos principales tras la revisión de los matriculados a la iniciativa Talento Digital:

- Becas Laborales, pasó de estar presente en todo el país, a tener matrícula cero el año 2021 en las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Atacama O'Higgins, Ñuble, Los Ríos, Aysén, y finalmente Magallanes. En contraste Reinvéntate aumentó su matrícula y presencia a todo el país, exceptuando únicamente Arica y Parinacota.
- En ambos programas la mayor participación de estudiantes es masculina (64% en promedio) y de personas entre los 30 y 39 años (46% en promedio).
- De forma transversal a las líneas de capacitación, al tramo 40 del registro social de hogares, es el más extendido entre los matriculados, tendencia que no demuestra diferencias importantes de acuerdo al sexo de los participantes. A pesar de lo anterior, más 50% de los alumnos, cuenta con un nivel de escolaridad Superior completa (Característica asociada regularmente a tramos de RSH más altos).
- Respecto de la situación social auto reportada, hay diferencia importantes entre Becas Laborales y Reinvéntate. Más del 90% de los matriculados en este último se catalogaron como "Responsables de sí mismo" el 2021. En oposición, Becas Laborales ofrece otro comportamiento, en el que destaca tanto esta situación social, como la de "Jefe/a de hogar".
- La mayoría de los usuarios se auto reporta como "Inactivo o Cesante" en cuanto a su situación ocupacional, tanto en Becas Laborales como en el Reinvéntate. Hecho que se da de forma más marcada este último.
- Respecto de la situación académica de los matriculados, la gran cantidad de personas "Pendientes" en el año 2021 de Becas Laborales al momento de este análisis, no permite hacer una comparación del todo definitiva con la otra línea, sin embargo al revisar los resultados del año 2020, Reinvéntate aventaja a Becas Laborales con un 63% frente a un 52% en su proporción total de Aprobados.

6.2 Análisis de motivaciones y expectativas de beneficiarios, pre y post participación en la iniciativa 2021

Al observar las motivaciones y expectativas iniciales de los entrevistados destaca que, en general, tanto entre los entrevistados que participaron de Becas Laborales como Reinvéntate, las principales expectativas se encontraban asociadas a cambios en sus trayectorias laborales o profesionales, ya sea en la búsqueda de ascensos o mejores remuneraciones (en el caso de Becas Laborales) o de abrirse paso en rubros nuevos (en el caso de Reinvéntate). Al respecto, no se observan diferencias relevantes a nivel territorial. En cambio, se constatan diferencias según sexo, particularmente entre los participantes del programa Reinvéntate, las que se describen en el primer punto de este apartado.

Lo que puede resultar interesante para la iniciativa Talento Digital, es que la evaluación final de la experiencia se encuentra parcialmente desanclada del cumplimiento o no de su expectativa de cambio profesional, apareciendo otros factores que operan en la formulación de dicha valoración, particularmente asociadas a la percepción de buena calidad del curso realizado. Dado ello, la experiencia de haber adquirido nuevos conocimientos se constituye en un elemento que impulsa a parte importante de los entrevistados a percibir que la iniciativa cumpliera parcialmente sus objetivos personales iniciales.

Para profundizar en estos aspectos, este capítulo describirá las motivaciones y expectativas iniciales que tenían los usuarios entrevistados al momento de postular al curso respectivo, según línea de ejecución (Becas Laborales y Reinvéntate). En segunda instancia, se presentará la manera en que los usuarios valoran el cumplimiento o no de las expectativas iniciales, con énfasis en desentrañar los factores que inciden en la formulación de su juicio al respecto, de manera de identificar aquellos aspectos manejables para la iniciativa y que inciden cualitativamente en la valoración de los usuarios. En la medida que existan diferencias según sexo o macrozona de los entrevistados, éstas se explicitan durante el capítulo.

6.2.1 Expectativas y motivaciones iniciales

Entre los participantes de Becas Laborales, la principal expectativa previo a la realización de los cursos correspondió a la adquisición de nuevos conocimientos o herramientas, en la búsqueda de cambios positivos para sus trayectorias laborales o profesionales. Los cambios buscados se presentan de diferente manera en los relatos de los entrevistados: ya sea, en la búsqueda de acceder a nuevas o mejores ofertas laborales, aspirar a mayores remuneraciones, diferenciarse de otros profesionales de sus respectivos rubros o, incluso, iniciar o fortalecer emprendimientos, permitiendo automatizar procesos. Estas expectativas se encuentran de forma transversal en los relatos, tanto de hombres como de mujeres, y de diferentes macrozonas consideradas en el estudio.

En algunos casos, la decisión de ingresar al curso se explica por la frustración o insatisfacción con la situación laboral en que se encontraban al momento de entrar, lo que refuerza la expectativa de que el curso tomado puede convertirse en un punto de inflexión en sus trayectorias laborales.

"Estaba súper frustrada con mi trabajo en ese momento, con mis capacidades como diseñadora, entonces claro esperaba salir siendo capaz de poder armar un sistema de sitio web como tranquila sin necesidad de ayuda." (Usuario Becas Laborales)

En la práctica, las expectativas de cambio en las trayectorias laborales o profesionales se traducían, en la mayoría de los casos, en la búsqueda de aprendizajes concretos o específicos, desde diseñar páginas web, programar aplicaciones o actualizarse en materias de programación o diseño digital. En menor medida, algunos participantes buscaban solo “aprender cosas nuevas”, como una aspiración más abstracta.

Esta diferencia en el nivel de identificación de aprendizajes concretos señalados por los usuarios en las entrevistas no parece estar asociada al sexo o la macrozona, sino más bien en función de los conocimientos, formación y experiencias previas de los participantes, donde quienes ingresaron al curso con una trayectoria afín al curso poseían expectativas específicas, a diferencia de lo observado entre quienes no poseían mayor formación en relación al área. Este juicio es compartido entre los facilitadores del programa Becas Laborales entrevistados, quienes identifican dos perfiles de usuarios en función de su formación previa en relación con las temáticas del curso: por una parte, profesionales de carreras afines al curso y, por otro lado, personas sin formación profesional asociada y escaso conocimiento en competencias digitales. Se percibe que este último grupo ingresa a los cursos sin demasiada claridad respecto a qué trata el curso y qué se espera de ellos como estudiantes durante el proceso, lo que puede incidir en evaluaciones posteriores críticas del curso.

"Había personas que tenían ya sea formación profesional o habían trabajado en algún otro lugar, entonces tenían experiencia, pero otras venían como dueña de casa, entonces no tenían mayor experiencia en la parte informática. Las personas que tenían ya alguna experiencia previa en otros trabajos o que tenían formación profesional o técnica, les era más fácil ir entendiendo lo que se les explicaba, mientras que las personas que a lo mejor solamente tenían cuarto medio y sin mayor contacto con computadores, programas, les costaba mucho más" (Facilitador Becas Laborales)

"Creo, quizá... elegir los perfiles de los alumnos porque muchos eran como muy ajenos a la programación, así... 'nada' y el programa era muy pro programación porque la idea era como en forma muy autónomo, como se usa hoy día, emprender, programar, entregar muy... utilizando fases de agilidad, tenían que llegar al día siguiente con "esto, esto", entonces era como... Creo que quizás explicar más en detalle al alumno que van a hacer y cómo y qué esperamos de ellos. (Facilitador Becas Laborales)

Un aspecto relevante a destacar para comprender la valoración final de las experiencias que presentaron los entrevistados es que, en general, el *medio* (el aprendizaje específico buscado en el curso) fue tan importante como el *fin* (el cambio en sus trayectorias laborales), lo que permite explicar que la participación en el programa sea valorada positivamente por la mayoría de los participantes entrevistados, aun cuando las expectativas de cambio en sus trayectorias laborales/profesionales no hayan ocurrido necesariamente como imaginaban dada su participación en el curso. Este aspecto se retomará en el apartado final de este capítulo, en donde se profundiza en los factores que inciden en la evaluación global del curso.

"Emmm...bueno, mi principal expectativa era encontrar trabajo en esa área, tristemente, aún lo sigo intentando, pero, sin embargo, igual o sea encuentro valioso lo aprendido y sé que lo puedo aplicar en otras áreas y en otras cosas, así que por ningún sentido, diría como que perdí el tiempo o no me sirvió el obviamente, si hubiese tenido como un profe más estimulante o que se notara que se manejaba

así en el tema que fuese seco, a lo mejor. Yo misma me hubiese entusiasmado más, no se hubiese preparado un portafolio sola, haciendo cosas por mi cuenta, yo como de todo y hubiese tenido otra motivación, pero dentro de todo. " (Usuario Becas Laborales)

Por otro lado, entre los participantes del programa Reinvéntate, las principales expectativas tienen que ver con aprender y adquirir nuevos conocimientos/herramientas demandadas en el mercado laboral, con el propósito de poder acceder o insertarse en nuevos rubros laborales. Es relevante tener en consideración que, como se mostró en el capítulo anterior, el 86,4% de los participantes de la convocatoria 2021 del programa Reinvéntate ingresó encontrándose inactivo o cesante, situación que puede incidir en las expectativas asociadas al cambio laboral. En esta misma línea, entre los facilitadores de la iniciativa existe la percepción de que los participantes de esta modalidad corresponden a personas que no han logrado insertarse efectivamente en el mercado laboral en sus profesiones u oficios de origen o que se encuentran estancados o desencantados en dichos rubros. Se percibe que llegan al programa buscando una “última oportunidad”.

“También otra característica de los alumnos vienen golpeados, mi impresión es esa.. Aquí me refiero a que vienen, vienen con experiencias anteriores que han sido un fracaso. En las dos ocasiones que yo hice algo para el Talento Digital tenía muchos alumnos con las siguientes características... ‘Me fue mal en la Universidad, este es mi última oportunidad, mi última oportunidad’, o sea, cómo no te vas a sentir conmovido y conminado a hacer algo cuando la persona te está diciendo ésta es mi última oportunidad para hacer algo” (Facilitador Reinvéntate)

“Esperaba aprender, que me sirviera, que fuera útil y que pudiera como... sacarme de ese estancamiento laboral en el que estaba ese momento, entonces si esperaba grandes, esperaba hartas cosas” (Usuaría Reinvéntate, Macrozona Sur)

En los relatos de los usuarios se observa además que la expectativa de aprender nuevos conocimientos para acceder o insertarse en nuevos rubros laborales resulta transversal, aun cuando es posible identificar diferencias de grado en dos líneas: i) por una parte, diferencias entre los usuarios que provenían de trayectorias laborales completamente ajenas al contenido del curso respecto de aquellos que se desempeñaban o tenían formación en disciplinas afines; y, ii) por otro lado, diferencias según sexo entre los participantes.

En el primer caso, los entrevistados que provenían de experiencias laborales ajenas al contenido del curso, manifestaron la expectativa de insertarse en rubros “nuevos” para ellos, lo que implicaba adquirir conocimientos “desde cero” en materias que resultaban desconocidas para ellos. Esta situación incidía en que sus expectativas fuesen más genéricas (“encontrar trabajo”, “aprender cosas nuevas”), dado que no tenían muy claro qué esperar respecto al curso, lo que para algunos resultaba atractivo y para otros representaba un riesgo (“¿Vale la pena?”). Asimismo, se observa cómo este ejercicio de enfrentarse a lo desconocido motiva en algunos participantes temores o miedos asociados a la desconfianza en sí mismos (“¿Seré capaz?”). Debido a ello, se observa que a lo largo del curso, los participantes van experimentando un proceso de ajuste de sus expectativas iniciales, proceso interno a partir del cual toman la decisión respecto a si continuar o no con su participación en el curso.

“O sea, no, pa ‘mi era algo nuevo, igual no cachaba mucho de que iba a trata, porque teníamos un pseudo grado de informática esto, o sea, al menos desde mi visión externa, tenía ese como miedo de no saber, quizás un área y quizás tenerme más de cabeza a estudiar algo que no tenía idea, esa era mi expectativa, quizás como un poco de miedo, de riesgo, de no dar la talla.” (Usuario Reinvéntate)

Por otro lado, cuando los entrevistados participantes del programa Reinvéntate ejercían carreras afines o complementarias, su acercamiento al curso fue con nociones más concretas respecto a qué esperar y/o con un interés específico que desarrollar. Por ello, en la valoración final del curso se resienten un poco más que en el programa Becas Laborales las diferencias de nivel de conocimiento entre los participantes del curso.

En el caso de esta línea, al igual que en Becas Laborales, las competencias concretas que los participantes entrevistados esperaban desarrollar son las siguientes: diseño de páginas web, creación de aplicaciones, programación en lenguajes específicos (Python, Java, entre otros).

"Cuando me inscribí yo dije, ah voy a aprender Java, porque era un curso bien, bien avanzado y vi la malla y tenía 470 horas. Era un curso de verdad, no era de esos cursitos cortos" (Usuario Reinvéntate)

En cuanto a las diferencias de género en relación con las expectativas iniciales entre los participantes del programa Reinvéntate, destaca que las mujeres modulan sus expectativas, predominantemente, desde la motivación de aprender "algo nuevo". En estos casos, la expectativa de empleabilidad posterior al curso existe, pero subordinada a la motivación de aprendizaje.

"Aprender, aprender, aprender, estaba, así como esponja así que hay que rico. Entonces lo único que yo quería que empezaran las clases y aprender, aprender, aprender, no, que pasaba después de si iba a conseguir un trabajo o no lo iba a conseguir, no, no estaba dentro de mis grandes expectativas, pienso como para mañana, pero no pienso en que ira a pasar el próximo año porque no tengo idea" (Usuaría Reinvéntate, Macrozona Sur)

Mientras que, en el caso de los hombres, aparece con más frecuencia la co-ocurrencia de motivaciones entre "aprender" y de "conseguir un empleo". De esta forma, particularmente entre los usuarios hombres, aparece en mayor medida la referencia explícita a la inserción laboral al momento de señalar sus expectativas o valoraciones de la experiencia.

"La expectativa era que, eh yo poder con toda la información que me entregaron en el curso, cierto poder... eh... desarrollarme en algún, ambiente o sea en un... en un espacio laboral relacionado con eso, pero como el... el tema le digo que fue de...no, no pude hacer eso" (Usuario Reinvéntate, Macrozona Norte)

6.2.2 Valoración final: percepción de cumplimiento de expectativas

A nivel general, resulta relevante considerar que se observan diferencias entre los participantes de ambos programas en la relevancia que se le asigna a la inserción laboral en un empleo afín al contenido del curso certificado, siendo ese un factor de mayor preponderancia particularmente entre los participantes masculinos entrevistados del programa Reinvéntate. En cambio, el juicio que realizan los participantes entrevistados de Becas Laborales respecto al cumplimiento de sus expectativas iniciales se encuentra parcialmente desanclada del cumplimiento o no de su expectativa de cambio profesional, apareciendo otros factores que operan en la formulación de dicha valoración, particularmente asociadas a la percepción de buena calidad del curso realizado.

De esta forma, en el caso de la línea de Becas Laborales, se observa que las variables que permiten segmentar de mejor forma a los entrevistados en grupos con valoraciones finales disímiles respecto a su participación en el curso son: i) la percepción de cambio en su trayectoria profesional posterior al desarrollo del curso, dada su participación en el mismo; y ii) contar con una formación, conocimiento y/o trayectoria previa afín al contenido del curso. Estas variables no parecen estar directamente asociadas al sexo del participante o su macrozona de residencia, donde estas últimas características no inciden cualitativamente en la percepción de cumplimiento de expectativas.

En relación con la percepción de cambio en sus trayectorias profesionales posterior a su participación en el curso, solo un grupo acotado de participantes entrevistados encontró nuevos empleos o mejoró su situación laboral tras su participación en la iniciativa, lo que contribuyó a su percepción de cumplimiento de sus expectativas. Esto significó que quienes señalaron haber experimentado dichos cambios al mismo tiempo fueron quienes de manera más decidida expresaron que el curso cumplió cabalmente con sus expectativas originales.

“Yo las tenía clara laboralmente porque yo dije, terminé acá, demuestro que sé hacerlo porque ése fue mi opción demostré que sabía hacerlo, y tuve la opción de ascenso, sí, por eso pase después a ser jefe de departamento de informática, porque, bueno lo que vieron mi jefe fue, ya, ahora sabes programar” (Usuario Becas Laborales)

Al contrario, en general, en la mayoría de los entrevistados predominó la percepción de que se cumplieron parcialmente sus expectativas iniciales, ya que si bien adquirieron distintos conocimientos que esperaban aprender (diseñar páginas web, programar aplicaciones, etc.), esto parece haber tenido un impacto sobre sus trayectorias laborales mucho más limitado que el inicialmente imaginado al momento de ingresar al curso. Las principales razones que se esgrimen en ello es que los cursos tuvieron un enfoque más teórico (“académico”) que práctico. Esta crítica aparece principalmente (aunque no exclusivamente) en los participantes que provenían de actividades económicas independientes o del mundo del emprendimiento, quienes buscaban una orientación más aplicada para mejorar directamente sus negocios. Debido a ello, al momento de evaluar el cumplimiento de sus objetivos personales, las respuestas de estos entrevistados ponen más énfasis en lo aprendido que en cambios concretos en su situación laboral. En estos casos, se conceptualiza la idea de “cumplimiento parcial” de los objetivos iniciales.

“La expectativa era como yo, yo postule a un curso de emprendimiento digital que era para persona, no era para persona cien por ciento desocupadas como los otros cursos, que vienen a aprender full stack, de cero. Ehh... yo pensaba que el mío era más enfocado a quien tuviera un negocio, pensaba, más como enfocada a la necesidad de automatizar los procesos todo eso.” (Usuario Becas Laborales)

Este último punto (la percepción de ausencia de una orientación “más práctica” en los cursos) se relaciona con la segunda variable de segmentación: poseer una trayectoria previa a fin al contenido del curso. De esta forma, quienes se desempeñaban en ámbitos afines a los cursos poseían expectativas más concretas respecto a qué esperar y objetivos de aprendizaje específicos, los que luego podían utilizar como referencia para evaluar el cumplimiento o no de sus expectativas. Mientras que para un segundo grupo de participantes, ese ejercicio de contraste entre sus expectativas iniciales y su cumplimiento final, resultó más difuso, dado que ingresaron al curso con motivaciones más bien genéricas, lo que implicó que la

valoración final se jugó en mayor medida, en otros planos, relacionados a la experiencia usuaria, la percepción de calidad del curso, o el cumplimiento del programa. Estos elementos se abordarán con más detalle en el siguiente apartado de este capítulo.

Un aspecto relevante para destacar es que ninguno de los participantes entrevistados del programa Becas Laborales explicita la percepción de que no se cumplieron sus expectativas.

Por otro lado, en el caso del programa Reinvéntate, la valoración respecto al cumplimiento de expectativas aparece mediada por el éxito posterior en la inserción laboral. Otros aspectos vienen a ponerle matices o darle más profundidad a la percepción de cumplimiento de expectativas. De esta forma, fue posible identificar 3 grupos de usuarios en función de la manera en que percibieron si se cumplieron o no sus expectativas:

- **Expectativas logradas:** entrevistados que manifestaron una mayor satisfacción con el proceso correspondieron a quienes tuvieron éxito en su búsqueda laboral posterior de forma temprana, en un período de tiempo acotado luego de la certificación.
- **Cumplimiento parcial de expectativas:** se trata de egresados que no han logrado insertarse en empleos relacionados tras su participación en el curso, pero valoran los aprendizajes y conocimientos adquiridos durante el proceso, manteniendo la esperanza de acceder a empleos relacionados. En este grupo predomina un razonamiento similar al observado entre los participantes del programa Becas Laborales, donde la valoración final pone más énfasis en lo aprendido que en cambios concretos en su situación laboral. Sin embargo, a diferencia de los participantes de Becas Laborales, en este caso “lo aprendido” aparece como una fuente importante de satisfacción en sí mismo, dado que se trató de una aproximación a un área “nueva” o “desconocido” que lograron sortear con éxito, llegando al final del proceso con diversos aprendizajes durante el proceso. En este grupo se encuentran la mayoría de las mujeres participantes entrevistadas, considerando que sus motivaciones iniciales se estructuraban desde una apuesta por “aprendizajes”, tal como fue señalado antes, al explorar diferencias de género en las motivaciones iniciales de los entrevistados.
- **No cumplimiento de expectativas:** Objetivamente se trata de un grupo que se encuentra en la misma situación que la anterior (no han encontrado empleo relacionado al rubro), desempeñándose en trabajos totalmente ajenos al contenido del curso, lo que alimenta cierta frustración. Si bien valoran lo aprendido, subjetivamente, se encuentran más decepcionados o desanimados, siendo más tajantes al evaluar el cumplimiento inicial de expectativas. Este grupo está compuesto mayoritariamente por hombres, dado las diferencias de género antes expuestas, en donde entre los participantes masculinos aparece en mayor medida la referencia explícita a la inserción laboral al momento de señalar sus expectativas o valoraciones sobre la experiencia.

Con todo, en general, los participantes entrevistados, tanto del programa Becas Laborales como Reinvéntate, señalaron que recomendarían a otros la participación en la iniciativa,

independiente del grado de satisfacción que ellos mantengan y la percepción de cumplimiento o no de sus expectativas.

Entre los participantes del programa Reinvéntate, ello ocurre dado que se valora positivamente el sentido último del programa: entregar competencias digitales demandadas laboralmente a las personas de forma gratuita. La valoración última del programa tiene que ver más con sus propósitos que con su ejecución.

Por otro lado, entre los participantes del programa Becas Laborales, la voluntad o disposición a recomendar la participación aparece condicionada en dos direcciones: según el perfil de usuario (no es un curso para “todos”) y según perfiles como el de OTEC ejecutor (dada malas experiencias de organización o gestión de los cursos).

"Admiro desde el Estado de Chile sé que ellos son los precursores de esto, de querer e implementar la herramienta a la ciudadanía de a pie, para que pueda tener conocimientos digitales, estamos hablando, porque eso te sirve, a nivel de emprendedores para encontrar mejores trabajos y es algo que todos podemos llegar a aprender, y lo encuentro de verdad, o sea, si hoy día hay un niño que recién está saliendo del colegio, puede tomar la iniciativa es muy positivo." (Usuario Reinvéntate)

6.2.3 Factores que inciden en la evaluación global del curso

En los apartados anteriores de este capítulo se ha puesto de relieve el hecho de que, independiente de que no se hayan producido, entre los entrevistados, los cambios esperados en sus trayectorias laborales, la valoración final de la experiencia es positiva.

Esto ocurre incluso en parte importante de los entrevistados del programa Reinvéntate, quienes, a pesar de no haber logrado una colocación laboral en un rubro afín a la materia del curso, manifiestan sentir que se cumplieron parcialmente sus expectativas, dada la valoración positiva que realizan de los aprendizajes y conocimientos adquiridos durante el proceso. Por tanto, la evaluación que realizan del curso propiamente tal parece incidir en la percepción respecto al cumplimiento de sus expectativas originales: esto es dado que, en general, no se produjeron cambios en sus trayectorias laborales, el cumplimiento de sus expectativas se evalúa a la luz de la evaluación del curso tomado. Ello implica que quienes tienen una percepción más positiva respecto al desarrollo del curso afirman en mayor medida que sus expectativas iniciales se cumplieron, al menos parcialmente (aun cuando su situación laboral no varió debido al curso), a diferencia de lo que se observa entre quienes tuvieron una experiencia más crítica durante el curso.

Dicho eso, vale la pena identificar cuáles son los aspectos que inciden cualitativamente en su evaluación global del curso, dado que se pueden conceptualizar como factores manejables para la iniciativa. Estos elementos pueden agruparse en los siguientes factores críticos: las características de diseño del programa, el diseño curricular del curso, la dimensión relacional vertical (docente-estudiante) y horizontal (entre estudiantes), y la existencia de condiciones materiales apropiadas para la ejecución de un curso en línea, las que desarrollarán a continuación.

- **Características de diseño del programa**

Además de la inserción laboral tras el egreso del curso, el programa presenta otras características que son destacadas por los entrevistados y que se presentan como la “promesa” que la iniciativa ofrece y publicita: la posibilidad de acceder a cursos gratuitos, dictados por docentes universitarios y en instituciones con prestigio o credibilidad institucional (OTEC asociadas a Universidades o Institutos Profesionales), y con la correspondiente certificación de aprendizajes. Estas constituyen las características propias del programa que resultan atractivas en sí mismas para los entrevistados, independiente de su sexo y macrozona.

De esta forma, el grado de cumplimiento de estas “promesas” resulta relevante para el juicio final que se forman los entrevistados, cuya evaluación tiende a ser positiva en la medida que se percibe que se le entregó lo que se ofreció:

“Nuevamente se cumplió, tiene que ver con la linealidad, lo que se explica, es lo que se entrega, es lo que se espera, te entregan hasta un certificado de, del curso realizado” (Usuario Becas Laborales)

“Mis expectativas eran súper altas, no te iba a mentir, porque así en realidad te lo venden, que te vas a capacitar en un área que está en alta demanda, que pagan bien y que, y que después de esta capacitación tú puedes encontrar trabajo” (Usuario Becas Laborales)

Al contrario, el no cumplimiento de alguna de las características de diseño del programa (las “promesas”) que son ofrecidas a los participantes al momento de tomar el curso, incide negativamente en la evaluación global que realizan de la experiencia. Esto resulta relevante dado que una mala gestión de la ejecución de los cursos por parte de los OTEC (mala selección de personal docente o rotación entre docentes, retrasos en la entrega de certificados, etc.) puede empañar la experiencia usuaria y su valoración final, si es que pone en entredicho las características específicas del diseño del programa que son atractivas para los participantes; por ejemplo, docentes percibidos como poco competentes o retrasos en la entrega de la certificación también inciden en la percepción de cumplimiento o no de “lo ofrecido”.

“No, no se cumplieron porque, por qué no terminó bien, a la finalización del curso no fue buena, partió ahí y se fue diluyendo (...) pasó que después que nosotros terminamos el curso, no recuerdo, como en junio, julio, estamos a diciembre, en noviembre nos avisaron que, porque mis compañeros empezaron a preguntar qué pasaba con la certificación ya, fue por ellos que empezaron a apurar entonces claro nos dijeron que la certificación estaba la de SENCE, faltaba como cargar la asistencia y ya estaba el certificado como noviembre estuvo, pero el tema de la insignia no, había que hacer una prueba nueva, entonces eso se contradecía con la información que nos habían dicho durante el año (...) yo consideré que era bastante tiempo de desfase, que si hubieran dado la información a tiempo la mayoría la hubiera rendido, yo creo que bueno al menos yo no la rendí porque ya no me interesaba mucho la insignia digital así que, me imagino que compañeros tampoco la rindieron” (Usuario Becas Laborales)

- **Diseño curricular del curso**

En general, los usuarios entrevistados perciben que se trata de cursos ambiciosos, en lo que respecta a la cantidad de materia que se busca abordar. Ello implica que se trata de una experiencia demandante e intensa, aun cuando se percibe que ello varía en función del docente, existiendo la percepción de que en algunos casos los docentes son “más lentos” o “pasaban menos materia” que lo que se observaba en otras secciones. De todas formas, la percepción transversal es que se trata de un curso que requiere de dedicación y constancia, lo que lo hace incompatible con una jornada laboral completa. Algunos participantes describen el propio curso como equivalente a un “trabajo de media jornada”, dada la cantidad diaria de tiempo que debían dedicarle a su desarrollo.

Esta percepción de curso “ambicioso”, “demandante” o “intenso” va acompañada de valoraciones disímiles en los relatos de los participantes, particularmente entre usuarios de Becas Laborales, algunos de los cuales se encontraban “activos” laboralmente durante la ejecución del curso, principalmente como independientes o emprendedores. Al respecto, se observa una tensión entre el tiempo de duración del curso y la profundidad de los contenidos. Por un lado, algunos entrevistados problematizan la capacidad efectiva de pasar toda la materia en el tiempo disponible, lo que alimenta la percepción de que falta tiempo (debiera ser más largo) o que todo se pasa muy superficial.

“Creo que también si bien fue entretenido e interesante y todo, todas las investigaciones que hicimos fueron igual bien superficiales, como que no alcancé a ahondar mucho como para hacer un proyecto real” (Usuario Becas Laborales)

Por otro lado, particularmente entre quienes provenían del mundo del emprendimiento o del trabajo independiente, se explicita la percepción de que el curso es muy largo, con un énfasis teórico o académico que, si bien es necesario, recibe mucho tiempo de atención a lo largo del curso. En general, estos participantes esperaban algo más “ejecutivo” y “práctico”.

“Que iba hacer más rápido y más corto, todo más rápido, o sea, en el tiempo que postulé, porque en el tiempo que postulé tenía solo la PYME, tenía mucho tiempo, entonces, después ya se hizo muy difícil, y pensé que iba ser más rápido, más ejecutivo” (Usuario Becas Laborales)

- **Dimensión relacional vertical (docente-estudiante) y horizontal (entre estudiantes)**

La conformación del “grupo curso” también aparece como elemento relevante para la experiencia usuario, tanto en lo que respecta a la imagen que se forman los estudiantes del docente como la que se forman entre los compañeros de curso.

En general, existe la expectativa de encontrarse con facilitadores competentes (que, como fue escrito antes, conforma parte de las “promesas” del programa) y de buen trato, y, por otro lado, con un grupo de compañeros que se puedan percibir como pares, esto es, con un nivel de conocimiento similar o superior, para no sentir que se “pierde tiempo” nivelando al curso.

Esta dimensión relacional de la experiencia de participación en el programa resulta un desafío en el contexto de la educación a distancia, dado que la ejecución de los cursos se da en un contexto de no presencialidad entre personas que no se conocen.

En cuanto a la dimensión relacional vertical, lo que los usuarios valoran se asocia, principalmente, a la idoneidad técnica o profesional que perciben en los docentes, lo que se juega en el dominio que proyectan del tema y en sus capacidades pedagógicas (“saber explicar bien”). Este aspecto resulta crucial sobre todo en las etapas iniciales del curso y cuando comienza el contenido práctico específico del curso (por ejemplo, cuando se empieza efectivamente a programar), dado que se trata de momentos críticos para la retención de estudiantes, sobre todo entre los participantes que ingresaron al programa sin claridad o conocimiento en torno a la temática específica del curso. Esto, pues, en la etapa inicial se forman una primera imagen de lo que abordará el curso, aproximándose por primera vez al objetivo del curso, y, por otro lado, el momento de inicio del contenido práctico del curso, pues es la instancia donde efectivamente ponen a prueba su capacidad de aprendizaje de esta “nueva” temática, sobre todo cuando se trata de aprender competencias con curvas de aprendizajes acentuadas (como aprender un lenguaje de programación). Esta percepción es compartida por los facilitadores quienes manifiestan que las deserciones comienzan cuando inicia la parte práctica, de programación propiamente tal, ya que no todos superaban con éxito la curva de aprendizaje.

“Pero ya la parte práctica directamente podemos decirle programación es cuando empezaban empezar las deserciones porque no entendían, no sabían” (Facilitador Reinvéntate)

Ello, en un contexto donde no todos los participantes cuentan con competencias digitales mínimas para una participación funcional en el curso, particularmente entre los usuarios del programa Reinvéntate, donde destaca la presencia de usuarios con menos habilidades computacionales. Ello requería partir de un nivel básico orientado a estandarizar ese tipo de conocimientos.

En menor medida, otros aspectos valorados por los participantes fueron la disponibilidad de los docentes para ayudar y resolver dudas, en diferentes horarios y a través de múltiples canales, y la capacidad que estos tenían para generar un espacio de aprendizaje y trabajo colaborativo entre participantes, entre personas que no se conocen.

Este último aspecto se relaciona con la “dimensión relacional horizontal” que aborda la manera en que los entrevistados percibieron la relación entre ellos y otros participantes, y cómo eso fue configurando su valoración final del curso. Al respecto, sobre todo entre los participantes del programa Becas Laborales que cuentan con una formación, conocimiento y/o trayectoria previa afín al contenido del curso, un aspecto que incidió en su valoración global del curso fue la percepción de participar en un grupo humano que percibido como “excelentes” profesionales y de “buen nivel”.

“fue un buen curso, fue claro intenso, nos enseñaron hartito, eh... fue bueno el nivel de los compañeros también” (Usuario Becas Laborales, RM)

“entonces mis compañeros, están todos cesantes y algunos son súper buenos, o sea, yo si formaré una Empresa de computación, yo automáticamente yo digo ‘ah, él Diego viene para acá, este también viene para acá, el Aaron viene para acá, el Jonas viene para acá’” (Usuario Becas Laborales, RM)

Como se abordó en el punto Diseño curricular del curso, el programa es percibido como ambicioso en lo que respecta a la cantidad de contenidos que contempla y el tiempo de duración de este. Dado ello, en la perspectiva de los facilitadores existe el temor de que se puede resentir negativamente que en el curso compartan participantes con niveles de conocimiento tan dispares, pues deben dedicar tiempo a nivelar los contenidos, lo que a veces implicaba “rebajar” el nivel del curso.

“Ocupamos herramientas para hacerlo más fácil, pero si hubiesen buscado un poquito bueno, el nivel también de los participantes exige a bajar el nivel del curso en cierto modo” (Facilitador Reinventate)

- **Condiciones materiales apropiadas para la ejecución de curso a distancia**

Las condiciones materiales apropiadas refieren a aspectos relacionados con los equipamientos e insumos mínimos para la prestación del servicio en óptimas condiciones. Desde el punto de vista de la oferta (OTEC), esto implica que funcionen correctamente las plataformas virtuales para la educación online, las áreas de soporte y apoyo técnico para docentes y usuarios, la disponibilidad de conexión a internet de calidad de los docentes, etc. Desde el punto de los usuarios, implicaba contar con el equipamiento necesario para cursar los contenidos desde su hogar, particularmente la conexión a internet y el acceso a computador con características técnicas apropiadas para utilizar los programas específicos.

Desde la perspectiva de los usuarios se visibilizan diferentes aspectos críticos cuyo funcionamiento dificultó durante el proceso su participación en el curso. Estos problemas se encuentran particularmente asociados al funcionamiento de las plataformas virtuales puestas a disposición por los OTEC.

“Primero yo vi una desorganización tremenda por parte de que hacía este curso, la plataforma virtual funcionaba muy mal, la metodología de trabajo era a veces, llegaba a ser medio estúpido esto de tener una bitácora algunos días y otros no, y tenía que completarla igual, a veces faltaba la plataforma, no nos dejaba ingresar” (Usuario Becas laborales)

“En primer lugar creo y bueno, una cosa que yo me entere después, pero los materiales eran de Desafío Latam, que igual es una academia súper prestigiosa creo acá, así que los materiales eran súper bueno del curso, la plataforma, los contenidos, ehh si” (Usuario Becas laborales)

Desde el punto de vista de los facilitadores, la experiencia general de los participantes en las modalidades del programa puede variar en función de las herramientas tecnológicas disponibles por los participantes en sus hogares. En su relato, con mayor énfasis en el programa Reinventate, se observa que los usuarios utilizan computadores que no cuentan con las características técnicas específicas para el curso, describiendo dificultades asociadas al uso de los programas necesarios que no “corren” o, incluso, para soportar una videollamada con múltiples participantes. Ello también limitaba las posibilidades de algunos participantes para un involucramiento efectivo con el curso.

“Y yo me encontré con esto, tiene un computador que apenas aguanta la videoconferencia y levantar algún programa para desarrollar, también son personas que no necesariamente tienen un espacio para poder tener esta clase, ¿me explico?, o sea, viven en una casa habitación muy pequeña donde a la par donde están ellos tomando la clase, está el niño dando vueltas, está su señora haciendo algo, en fin” (Facilitador Reinvéntate)

Estos factores críticos que inciden en la evaluación global de su experiencia de participación en el curso operan, en mayor o menor medida, en todos los participantes entrevistados, tanto del programa Becas Laborales como Reinvéntate.

6.3 Brechas en el diseño, gestión e implementación de la iniciativa, fortalezas y debilidades

En el presente capítulo, se presentan las brechas en el diseño, gestión e implementación de la iniciativa en sus distintas etapas relevantes, identificando fortalezas y debilidades a partir de facilitadores y nudos críticos.

En términos generales no se distinguen diferencias relevantes de opinión por parte de los usuarios del programa Becas Laborales y Reinvéntate, de hecho, en buena parte de las afirmaciones se incorporan citas que representan a los dos tipos de usuarios. Para el caso de los facilitadores ocurre algo similar, además que en algunos casos los facilitadores han desarrollado su trabajo en ambos programas, sin explicitar diferencias entre ambas experiencias. Finalmente, en lo que respecta al análisis territorial, en los casos en que se puede identificar no se observan diferencias relevantes de opinión, sin embargo, es importante mencionar que la ejecución de la iniciativa en el año en evaluación se realizó de manera virtual, lo que generó que usuarios y facilitadores de ciertas regiones, realizaran el curso en otras regiones, lo que afecta la segmentación y análisis.

6.3.1 Brechas en el diseño, gestión e implementación de la iniciativa: Organización y gestión de la iniciativa

La “Iniciativa Talento Digital para Chile” nace a partir de una alianza público-privada, la cual es materializada por medio de un protocolo de acuerdo, suscrito en enero del 2019. Quienes suscribieron esta acuerdo fueron:

- Ministerio de Hacienda
- Ministerio del Trabajo y Previsión Social
- Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE)
- Corporación de Fomento de la Producción (CORFO)
- Confederación de la Producción y del Comercio (CPC)
- Sociedad de Fomento Fabril F.G. (SOFOFA)
- Asociación Chilena de Empresas de Tecnologías de la Información A.G.
- Corporación de Capacitación y Empleo SOFOFA
- Fundación Chile

- Fundación Kodea

En Talento Digital se trabaja bajo un modelo de Gobierno Corporativo compuesto por una mesa público-privado, una Unidad Ejecutora y un consejo consultivo.

La mesa público-privada está compuesta por las instituciones arriba señaladas, y por el Ministerio de Ciencia, Tecnología, Conocimiento e Innovación, InvestChile y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

La Unidad Ejecutora está compuesta por la Fundación Chile y la Fundación Kodea, y el consejo consultivo, actualmente cuenta con 12 miembros que corresponden a líderes de transformación digital y de tecnología.

Por su parte, SENCE es la institución encargada de la administración del Fondo Nacional de Capacitación, con el cual se financian acciones, programas y asistencia técnica en el campo de la formación y la capacitación de los recursos humanos. En función de estas atribuciones, y del decreto supremo que “Establece componentes, líneas de acción y procedimientos del Programa de Reconversión Laboral”, se establecieron las bases Administrativas y Técnicas de Concurso Público⁴ para la presentación, evaluación y selección de propuestas en el marco del “Programa Reconversión Laboral”, que también podrá denominarse “Programa Reinvéntate año 2021” que corresponde a uno de los programas que forma parte de la iniciativa Talento Digital 2021, y por tanto que norma su diseño, gestión y ejecución para esta línea programática, la cual se describió con anterioridad.

La otra línea programática que forma parte de Talento Digital es el programa Becas Laborales, antes mencionado. En este caso, su operación se enmarca en las Bases Administrativas y Técnicas del Programa Becas Laborales⁵, aprobadas por SENCE mediante resolución exenta. El financiamiento para esta línea programática proviene de los recursos de las cuentas de excedentes de las empresas aportantes, quienes autorizan a los organismos técnicos intermedios para capacitación (OTIC) al desarrollo de programas de becas de capacitación orientados a trabajadores de menor calificación y remuneración que se desempeñen para empresas que no sean afiliadas al mencionado organismo, becas que se ajustan a las definiciones establecidas por SENCE.

Este es una iniciativa centralizada desde el punto de vista de la toma de decisiones en su diseño, existiendo una unidad técnica en el nivel central de SENCE, quien es el mandante y elabora las bases administrativas y técnicas que sustentan la iniciativa. En relación a la línea Becas Laborales, las Direcciones Regionales de SENCE participan básicamente en procesos de supervisión de aspectos administrativos. Por otra parte, en el caso del programa de Reconversión Laboral, son las Direcciones Regionales quienes aprueban los tutores ASL,

⁴ Resolución exente N° 2541, que aprueba las Bases Administrativas y Técnicas del Concurso Público, en modalidad mixta para la presentación, evaluación y selección de propuestas en el marco del programa “Reconversión Laboral “ que también podrá denominarse “Programa Reinvéntate”, año 2021.

⁵ Resolución exenta N°1462, que aprueba las Bases Administrativas y Técnicas del Programa Becas Laborales, financiadas con las cuentas de excedentes de las empresas adheridas a un Organismo Técnico intermedio para Capacitación (OTIC), para la ejecución de la iniciativa denominada “Talento Digital para Chile” año 2021.

previa aprobación con la coordinación nacional del programa, autorizan como validadores de colocación los contratos de prestación de servicios a honorarios, visan los formularios de término de fase lectiva, entre otros, es decir, aspectos meramente administrativos.

De esta forma, las bases técnicas y administrativas, en adelante bases, ordenan las responsabilidades de cada uno de los actores que forman parte de la iniciativa, y por tanto, un buen diseño de bases no solo aporta a un buen diseño, sino que también a resolver rápidamente discrepancias entre las partes, pues proveen un marco transparente de responsabilidades, roles de las distintas instituciones y plazos entre otros, facilitando de esta forma que cada institución involucrada sepa con claridad cuáles son sus responsabilidades y los plazos que involucra cada una de las acciones.

Teniendo conocimiento de los aspectos teóricos del diseño de la iniciativa en evaluación, se observan algunos facilitadores en la ejecución, los que se transforman por consiguiente en una fortaleza de este aspecto de la iniciativa.

- **Calidad de las bases técnicas y administrativas**

Tal como se señaló con anterioridad, la calidad de las bases técnicas y administrativas es clave en la correcta ejecución de la iniciativa, pues ordenan roles y responsabilidades de los distintos actores que forman parte de la iniciativa. En este aspecto, existe una buena evaluación general de las bases de licitación, lo cual transforma a estas en un facilitador de la ejecución de la iniciativa, tal como se distingue en la siguiente cita.

“Las bases básicamente nos indican todo, la verdad es todo lo que tenemos que hacer viene bastante claro, en cuanto a plazos, eso no hay nada que decir los plazos.” (OTEC)

Por otra parte, desde el punto de vista de la organización y gestión de la iniciativa, en base a las entrevistas realizadas, hay aspectos que obstaculizan y por tanto afectan negativamente la implementación de la iniciativa, los cuáles son mencionados a continuación.

- **Falta de coordinación entre actores relevantes de la iniciativa**

Respecto a la coordinación de los distintos actores, se plantea que si bien existe coordinación, ésta debe mejorar en algunos aspectos, como los plazos que se mencionan en términos genéricos en las presentes citas, para dar una mejora en la calidad del servicio prestado.

“Si bien te he dicho que la coordinación ha sido relativamente buena yo creo que igual entre más participantes haya en una iniciativa más difícil es hacer la coordinación y que todo funcione de forma correcta, de momento somos cuatro participantes considerando a los OTEC, OTIC, SENCE y Unidad Apoyo, siento que igual pudiesen como marcar quizás mejor pauta de ciertos plazos, cosas que se pueden hacer por cada uno de los actores a veces queda medio ambiguo” (OTIC)

“Creo que hay un cruce un poco, como de la Unidad de Apoyo que a veces entra antes que la OTIC que a veces entra después de la OTIC, en el caso de Becas Laborales, entonces quizás allí sería mejor tener una alineación, pero creo que el proceso de acompañamiento que se hace se ha mejorado, es riguroso en el caso de la OTIC” (Bootcamp)

“creo que falta mayor control, mayor seguimiento y mayor asesoría, y ahí entramos todos, Sence, las OTEC las OTIC, las empresas, creo que falta mayor control, mayor presencia de que esta forma nos permita ir asegurando la calidad de todos los procesos y no solamente buscar un, buscar evaluar el programa de un resultado, porque como son programas entrecomilla pilotos, primera experiencia, claro siempre van a haber espacios de mejora pero creo que es, es una regla ya a esta altura de que sobre todo cuando son programas nuevos hay que estar en mayor control de todos los proceso y creo que en eso estamos todos al debe.” (SENCE)

- **Existencia de actores intermediarios que obstaculizan la implementación de la iniciativa**

En relación a la organización y gestión, aparece en particular en el caso de los Bootcamp una crítica al rol que juegan los OTEC como organismos intermediarios, ya que resulta ineficiente que un OTEC aprenden a ser Bootcamp, sería mucho mejor que sean los Bootcamp quienes prestan el servicio sin la necesidad de incorporar a los OTEC como intermediario.

“En los otros lugares son los Bootcamp los que postulan a los cursos de Bootcamp ¿cachay?, no son terceros actores que están aprendiendo a ser Bootcamp, como para desarrollar la industria, como que creo que eso fue una idea buena en el papel, no en la práctica”(Bootcamp)

- **Falta de autonomía para algunos actores de la iniciativa**

Se deslizan algunas críticas a algunos elementos del diseño y gestión de la iniciativa, a partir de la experiencia comparada con iniciativas similares de otros países, especialmente en lo que respecta a la autonomía que se les da a los Bootcamp para desarrollar su tarea, contando con mayor libertad en estos países, como por ejemplo haciéndose cargo de la selección y la difusión entre otros.

“Sinceramente todos los programas que hemos hecho en el resto de Latinoamérica, a partir de la experiencia que hemos tenido en Chile solamente ejecutamos programas a las cuales tenemos autonomía, en Perú como fue, nos dijeron aquí hay x cantidades de becas, para darte una idea, el precio que pagaba Perú, lo que estaba buscando Perú, ... y no tuvimos, o sea, y nos dijeron hagan su campaña de marketing, hagan su proceso de selección, cuando teníamos a todos los perfiles, lo único que hicimos es, se los pasamos a ellos para validar que cumplían con las bases, nos dijeron están todos ok, nosotros incluso solicitamos todos los documentos que validaban eso, se los entregamos, dijeron están todos ok, ejecutamos el programa, nos pagaron a tiempo, algo que tampoco ocurrió con Talento Digital, imagínate que todavía hay una parte de Talento Digital que no nos ha pagado” (Bootcamp)

- **Celeridad por parte de SENCE para dar respuesta a los otros actores**

Ocurren situaciones en las cuales las bases no cubren aspectos que van surgiendo con la implementación de la iniciativa, es decir, imponderables que en la ejecución de todo programa ocurren, como por ejemplo la pandemia que forzó a cambiar de una implementación presencial de la fase lectiva a virtual, por lo cual los ejecutores deben recurrir a OTIC y éste a SENCE para resolver dichos espacios grises. Sin embargo, se desliza que SENCE, al no tener plazos establecidos para dar respuesta, termina obstaculizando la implementación de la iniciativa, pues se debe esperar más de lo necesario para recibir aclaraciones.

“Nosotros tenemos cursos en la región Metropolitana, Valparaíso y Biobío, pero Valparaíso las respuestas son sumamente rápidas no alcanzan a pasar 4 horas, pero en Biobío y la RM no es el caso, pueden dilatarse demasiado las conversaciones y ahí es donde uno cae en volver a mandarles correos, volver a mandarlo y hay un punto donde uno empieza a copiar al encargado del programa que es del nivel central, y nos pasa eso, de hecho nos pasó que empezamos a tener una falta, se demoraron tres meses en aclararnos algo que estaba estipulado por base, o sea que no estaba estipulado por bases, había un vacío y nos estaba afectando directamente a nosotros, y se demoraron tres meses en responder esto, las preguntas comenzaron a SENCE región Metropolitana, nunca nos respondieron, después hablamos en este caso con el encargado del programa que en ese tiempo era ..., no nos respondió, y solamente después, cuando ya pedimos, ya antes de pedir la reunión nos indicaron que el encargado del programa había cambiado y había cambiado hace rato pero no nos habían avisado, entonces estábamos hablando con la muralla en ese sentido”. (OTEC)

“Encuentro inconcebible que los encargados del programa, los dueños del programa en este caso SENCE tengan chipe libre por decirlo así para demorarse casi tres meses en responder y no tener la responsabilidad de lo que pasa con el programa.” (OTEC)

“Tiene un plazo para evaluar las propuestas, pero lo puede extender y después no queda tan claro cómo, cómo es el plazo de SENCE para responder ciertas cosas, pero el punto es que siempre se extienden muchísimo los plazos de evaluación y digamos que no hay una comunicación tampoco como formal y constante sobre eso, al final siempre estamos nosotros preguntándole a la gente de Talento Digital.” (Bootcamp)

- **Distribución de responsabilidades**

Problemas de establecimiento de roles y responsabilidades en las bases, o de interpretación a éstas, afectan procesos sensibles en la ejecución de los cursos, como es el caso del cierre y certificación, situación que ha sido criticada y que se vuelve a tratar con posterioridad, pero que acá se vislumbra a partir de la opinión de un facilitador.

“Yo veo un problema, o sea, es Talento Digital y SENCE, ah primero porque SENCE se demora mucho en cerrar administrativamente los cursos ¿Por qué? ¿Por qué no se pudo? Hay casos, por ejemplo, el que tenía un alumno que estuvo 95% de asistencia y el requisito es que tenga el 100 que te lo reprueban porque tiene todas las notas un 7 pero tiene un 95% de asistencia, entonces ustedes lo reprobaron. ¿Cuál es la lógica? Ninguna ahí ya se te cayó un alumno, después de eso se demoraron entre la pelea de que apruébame a este, repruébame a este, es que no sé qué, qué OTEC versus SENCE, OTEC versus OTIC eeh o versus Talento Digital, porque eso también pasa por ahí. Te dicen después ya ok esta es tu línea de aprobados, eso pasó cuánto un mes, dos meses, cuanto de los alumnos se mantuvieron en, en la línea que siguieron trabajando en programación durante estos dos meses, ya se te cayeron de los 15 o 14 que nos queda, se te pudieron haber caído tranquilamente 10 más.” (Facilitador Becas Laborales)

Por otra parte, un obstaculizador planteado también tiene que ver con lo centralizada que es la iniciativa Talento Digital en su administración desde el nivel central de SENCE, por cuanto esta gran centralización al parecer no permite considerar diferencias territoriales que impactan en la gestión de los programas, además del desconocimiento, por ejemplo, de OTEC regionales.

6.3.2 Brechas en el diseño, gestión e implementación de la iniciativa: Soporte y asistencia técnica desde nivel central

Como se señaló con anterioridad SENCE es la institución encargada de la administración del Fondo Nacional de Capacitación, con el cual se financian acciones, programas y asistencia técnica en el campo de la formación y la capacitación de los recursos humanos, en función de sus atribuciones es la institución encargada de elaborar y aprobar las bases técnicas y administrativas de licitación, con las cuales se implementa la iniciativa Talento Digital.

Para el caso del programa Reinvéntate que forma parte de la iniciativa SENCE debe:

- a. Publicada la resolución de selección de OTEC, entregar a los oferentes seleccionados la información que corresponde para la firma de los convenios.
- b. Revisar antecedentes y aprobar a los tutores de apoyo sociolaboral.
- c. Dar acceso a cursos en Aula Digital.
- d. Cargar datos de participantes matriculados en Aula Digital una vez aprobado el acuerdo operativo.
- e. SENCE regional visa formulario de inicio de curso en SIC.
- f. SENCE regional visa formulario en SIC que informa ingreso de reemplazo o incorporación de participantes.
- g. SENCE regional visa el formulario de cierre o término de fase lectiva.
- h. SENCE regional visa el resumen de inserción laboral.

Como se observa en los puntos anteriores, las tareas anteriores se distribuyen entre SENCE nivel central y Direcciones Regionales, sin embargo, estos procesos administrativos se realizan generalmente en la plataforma SIC, cuyo soporte y asistencia técnica se realiza desde el nivel central.

A las actividades de índole administrativa, se suman tareas de supervisión, a través de la cual SENCE presta asistencia y acompañamiento técnico a los ejecutores, financiamiento de subsidios para los estudiantes que apoyen la fase lectiva.

Por su parte, muy importante considerar que SENCE nivel central debe resolver durante la implementación de la iniciativa, todas aquellas situaciones que no hayan quedado plasmadas en las bases técnicas y administrativas, o que si bien se incorporaron, se prestan para distintas interpretaciones entre las partes. Este soporte y asistencia técnica no está contemplado con tiempos de respuesta en las bases, a diferencias de las tareas antes listadas, por lo cual son las que generan más críticas por parte de los entrevistados, como se presentará más adelante.

En lo que respecta al programa Becas Laborales, aparece como actor relevante el organismo técnicos intermedio para capacitación (OTIC), quien toma roles administrativos y se relaciona da manera más directa con los OTEC, siendo sus contrapartes técnicas y administrativas.

En el proceso de licitación de los cursos, SENCE autoriza al OTIC a realizar el llamado de la licitación, sin embargo, aspectos como venta de las bases de licitación, respuestas y

aclaraciones a las bases y evaluación y selección de cursos es realizado por el OTIC. De todas formas, quien fiscaliza que el OTIC cumpla los plazos de estas tareas, es SENCE.

Al igual que en el caso del programa Reinvéntate, la institución a cargo de elaborar y aprobar las bases técnicas y administrativas de los cursos, es SENCE nivel central.

Para esta línea programática, SENCE también realiza supervisiones, técnicas a los cursos, tarea que también puede realizar el OTIC, supervisiones que requieren aperturas y documentación de la plataforma SIC, administrada por SENCE. Como ya se señaló, la plataforma SIC es fundamental para los procesos administrativos que en este caso incluyen activamente al OTIC, por lo cual el soporte del nivel central para el uso de la plataforma es continuo.

Finalmente, al igual que en caso del programa Reinvéntate, SENCE nivel central debe resolver durante la implementación de la iniciativa, todas aquellas situaciones que no hayan quedado plasmadas en las bases técnicas y administrativas, o que si bien se incorporaron, se prestan para distintas interpretaciones entre las partes.

En el caso de los facilitadores para la ejecución del diseño de esta iniciativa, en lo que respecta al soporte y asistencia técnica del Nivel Central de SENCE, se puede mencionar:

- **Disposición de los Directores de SENCE**

Se señala como un facilitador para la ejecución del programa, la muy buena disposición de los directores de programa de SENCE, lo cual contribuye a la comunicación y posterior ejecución de la iniciativa, como se señala en esta cita:

“en el cambio de dirección me refiero a la dirección del Sence, como cambiaron los directores, cambiaron, cambiaron las cabezas del programa, bastantes veces, entonces eso dificultaba las relaciones. Yo me junté al principio, especialmente con los directores del programa y todo y tenían muy buena voluntad” (Bootcamp)

A pesar de lo anterior, se observa que la evaluación de SENCE por parte de los otros actores que se relacionan con este, está muy marcada por los plazos de respuesta y por el funcionamiento de la plataforma SIC, lo cual se transforma en importantes obstaculizadores para la ejecución de la iniciativa, como se distingue a continuación.

- **Pertinencia en los tiempos de respuesta de la asistencia**

Ya señalado con anterioridad, la falta de plazos establecidos para dar respuesta a los otros actores, por parte de SENCE, afecta la implementación de la iniciativa.

“Si bien ellos generan las bases de licitación, ponen plazos a los OTIC, a los OTEC, pero ellos no tienen plazo para dar respuesta a los requerimientos que uno pudiese tener y eso igual es complejo” (OTIC).

- **Calidad de las plataformas administradas por SENCE, soporte e integración**

Como se señaló, la plataforma SIC, administrada por SENCE, es fundamental desde el punto de vista administrativo para la ejecución de esta iniciativa, y para que los otros actores involucrados, como por ejemplo los OTIC y los OTEC puedan desarrollar sus tareas. Dado esto, fallas en la plataforma impactan de manera importante la implementación y gestión del proyecto, lo cual dista finalmente de lo diseñado.

“Al SIC que le ha costado mucho adaptarse a las nuevas realidades, realidad pandemia, realidad e-learning, le ha costado acompañar ese proceso, básicamente serían los procesos que se pueden mejorar y que quizás sabemos que los cambios a nivel de una relación como SENCE son difíciles y son lentos” (OTEC)

“De escala de 1 al 7 yo al SENCE le pondría un 3 o un 4, una por los tiempos de respuesta, eh, yo creo que es vital, o sea si vamos a ser un programa de este tipo y nosotros vamos con todo el compromiso, creo que lo mínimo la comunicación sea fluida para todas las partes, sobre todo cuando hay dineros de por medio, hay contratos, hay garantías que se tienen, que, y todo está con plazo, pero también, hay una parte que no está estipulado en ninguna parte de las bases, que pasa cuando la plataforma SIC de SENCE no funciona” (OTEC)

“La plataforma de SENCE está en la edad media en términos educativos” (OTEC)

“Te voy a decir un comentario como en general con SENCE a nivel de plataforma, si tú me dices cual es lo que hay que mejorar es la trazabilidad, eso hay que mejorarlo totalmente” (Unidad de Apoyo)

“No hemos podido como terminar de ajustar la integración con la API de SENCE y esto ha sido tanto como ejecutores directos como como partners tratando que alguien de SENCE nos preste como el soporte que necesitamos y ha sido súper complejo” (Bootcamp)

“La asistencia se reporta en SIC, y SIC no estaba funcionando, entonces nosotros le tratábamos de pedir las asistencias a las OTEC y decían “No, pero es que eso lo tengo que reportar en SIC y SIC está malo... entonces ocurrían ese tipo de quiebres, porque tampoco están integrados, de hecho nosotros le hemos propuesto a SENCE no trabajar con SIC y trabajar con Salesboard para Talento Digital e integrar toda la información ahí” (Unidad de Apoyo)

“Uno de los problemas de integración fue con SENCE, porque exigen que las plataformas las LMS estén integradas con el sistema auto certificación del SENCE y además exigen que los chicos tengan que hacer sus cosas en la página cada cierto tiempo, cada 8 minutos, sino se considera inactivo, y exige que además se tenga que conectar con la clave única y si no la tienen con la clave SENCE y además exige a veces la página se cae, eso redundaba en que los chicos no pueden haber faltado nunca de estos alumnos que no faltaron ni un día pero el sistema le detectaba que tenía un 60% de asistencia, por lo tanto comprende su graduación y el subsidio de los \$3.000, que para la gente que está sin trabajo, los \$3.000 pesos son muy importantes” (Facilitador Becas Laborales)

- **Problemas de coordinación SENCE-OTIC**

En determinadas circunstancias se identifican problemas de coordinación entre SENCE y OTIC, por ejemplo en lo que respecta a exigencias administrativas, lo cual afecta negativamente la ejecución del proyecto.

“OTIC, SENCE, yo creo que ahí hay un tema de comunicación importante donde la OTIC muchas veces excusa de las exigencias del SENCE y de pronto hay procesos administrativos que no están bien definidos que se van dilatando y claro, siempre uno como que se excusa en el otro, ya. Estoy siendo

muy transparente, pasó con él con los cursos 2021 de becas laborales que se tienen que hacer en una plataforma que sí, y esa plataforma nunca existió, o sea, nunca logró funcionar hasta que se cerraron los cursos y eso hace que las gestiones administrativas se extiendan un montón” (Bootcamp)

- **Soporte y asistencia técnica del SENCE**

La existencia de un OTEC y Bootcamp como parte de las instituciones proveedoras del servicio de capacitación, afecta la relación entre SENCE y éstas, pues se genera una mayor relación y comunicación entre SENCE y los OTEC, en desmedro del Bootcamp, lo que genera una percepción de abandono por parte de esta última institución.

“SENCE, yo nunca lo vi, lo vi solamente cuando venían a inspeccionar, no sé si habrá estado más en contacto con la universidad” (Bootcamp)

6.3.3 Brechas en el diseño, gestión e implementación de la iniciativa: Gestión de las Direcciones Regionales y OTIC.

La iniciativa Talento Digital, corresponde a una innovación, que como se ha señalado, desde el punto de vista de SENCE es centralizada en su diseño y toma de decisiones, por lo que las Direcciones Regionales tienen solo algunas responsabilidades en lo que respecta a temas administrativos y de ejecución de supervisiones.

Para el caso del programa Becas Laborales que forma parte de la iniciativa, las Direcciones Regionales realizan supervisiones técnicas al desarrollo de los cursos, además de realizar denuncias para que el OTIC realice supervisiones a los OTEC. Por otra parte, son las Direcciones Regionales del SENCE quienes aprueban o rechazan las solicitudes enviadas por los OTIC para ampliar el plazo de inicio los cursos.

En relación al programa Reinvéntate, las Direcciones Regionales tienen un rol más relevante, en comparación al programa Becas Laborales, pero también enfocadas en aspectos administrativos y de supervisión, dadas las bases técnicas y administrativas de ambos programas. Entre sus tareas se encuentran:

- a. Autorizar contratos de prestación de servicios a honorarios como respaldos del componente de colocación.
- b. Visar formularios de cierre de fases lectivas.
- c. Realizar la evaluación de las ofertas de los OTEC que participan de la licitación de cursos, en el criterio de evaluación “Desempeño del Oferente en la Región”.
- d. Recepcionar boletas de garantía en los procesos de licitación.
- e. Autorizar a los OTEC a iniciar fase lectiva con número de participantes inferior al mínimo establecido por la normativa del programa.
- f. Aprobar aumento de cupos en cursos.
- g. Aprobar a los tutores de ASL.
- h. Recepcionar acuerdo operativo que da inicio a la fase lectiva.
- i. Aprobar solicitudes de prórroga de inicio de curso.
- j. Solicitud de ceremonia de entrega de diplomas al proveedor.

Además de las tareas listadas, ejecutan supervisiones técnicas al desarrollo de los cursos.

Por otra parte, en el caso de los organismos técnicos intermedios para capacitación (OTIC), éstos juegan un rol fundamental en el programa Becas Laborales de la iniciativa, ya que son quienes reciben la autorización por parte de las empresas aportantes, para financiar esta línea programática con los recursos de la cuenta de excedentes⁶.

Para el Programa Becas Laborales, el OTIC asigna los recursos mediante licitación pública, elaboradas y aprobadas por el SENCE. En el proceso específico de la licitación pública, la OTIC tiene las siguientes tareas:

- a. Publica el llamado a licitación.
- b. Realiza la venta de bases de licitación.
- c. Recepciona las consultas y/o aclaraciones de los OTEC sobre las bases.
- d. Recepciona y apertura las ofertas.
- e. Establece la comisión evaluadora de las ofertas.
- f. Realizar la admisibilidad de ofertas.
- g. Evalúa y selecciona cursos, los cuales informa a SENCE posteriormente.
- h. Notifica a los ejecutores de la adjudicación.
- i. Envío de propuestas adjudicadas.

Una vez adjudicada la licitación, y por tanto el la ejecución de la iniciativa, la OTIC de desarrollar las siguientes actividades:

- a. Evalúa los antecedentes de los facilitadores, tutores administrativos, tutores académicos y profesionales de apoyo.
- b. Poner término justificado a la relación con el proveedor.
- c. Realizar supervisión técnica del desarrollo de los cursos.
- d. Para el programa 2021, debía supervisar a lo menos el 50% de los cursos de la iniciativa.
- e. Autorizar iniciar un curso con un número de participantes inferior al mínimo que establece la normativa del programa.
- f. Aplicar multas al OTEC de acuerdo a incumplimientos que estén normados en las bases.
- g. Suspender pago de cursos en casos de incumplimientos graves.
- h. Asegurar que la información de la ejecución de los cursos sea ingresada al SIC.
- i. Verificar que los postulantes preseleccionados por la Unidad de Apoyo, cumplan los requisitos de la iniciativa.
- j. Firmar acuerdo operativo con OTEC.
- k. Autorizar ajustes a las jornadas lectivas.

⁶ Cuenta en la cual los OTIC ingresan los remanentes de los aportes de las empresas, es decir, aportes que hayan sido ingresados a la cuenta de capacitación en el periodo anterior y que no fueron utilizados, para la capacitación de sus propios trabajadores, como también las actividades inscritas bajo la modalidad de contrato de capacitación y post-contrato. (Fuente: Manual de Procedimientos para Organismos Técnicos Intermedios para capacitación, OTIC” (SENCE).

- l. Autorizar plan de nivelación de participantes de los cursos.
- m. Solicitar al ejecutor la realización de ceremonia de entrega de diplomas.
- n. Realizar pago a los OTEC.

Dado lo anterior, las Direcciones Regionales tienen principalmente un rol fiscalizador y administrativo, el cual, al igual que en el caso del Nivel Central, se evalúa por parte de las instituciones que se relacionan con ellos, desde la calidad humana de los funcionarios públicos y su disposición. De esta forma, uno de los facilitadores para la ejecución de la iniciativa es:

- **Cooperación de las Direcciones Regionales**

Se señala que en algunos equipos regionales, existe una excelente disposición para cooperar con los proveedores, facilitando la solución de problemas que surgen durante la ejecución, aun cuando las Direcciones Regionales sean entes fiscalizadores.

“con la dirección regional de es un agrado trabajar con ellos, porque se nota que si bien ellos son el ente fiscalizador, en el programa por ejemplo en este caso del Reinvéntate, no quita que seamos, que hagamos como un trabajo de partner, en este caso que si uno comete un error involuntario por ejemplo en la plataforma de SIC que se puede solucionar, o, que ellos también comentan algún tipo de error, nos vamos como apoyando en ese sentido, nos vamos apoyando ahí, y lo encuentro perfecto” (OTEC)

En relación a la gestión y ejecución de tareas que involucran a las Direcciones Regionales y OTIC, se levanta la siguiente información desde los y las entrevistados/as.

- **Rol y responsabilidades de las Direcciones Regionales**

La iniciativa Talento Digital es una iniciativa centralizada, donde existe poca claridad para los actores respecto a las responsabilidades de las Direcciones Regionales, lo que influye sobre el rol que toman éstas, el cual es básicamente administrativo, a pesar que podrían activamente intervenir en otros aspectos como difusión, colocación, entre otros.

“El SENCE, no sé por qué, pero en este programa la vinculación es casi directamente con el nivel central, han sido pocas esas instancias porque la relación con la OTIC es muy buena, entonces han sido poca las instancias en las que tengamos que vincularnos directamente con la dirección nacional básicamente, pero si tuvimos una vez una supervisión de la dirección regional, si me pregunta en este momento quién es nuestra contracara en la dirección regional, no sé.” (OTEC)

“Fiscalizadores de los plazos, básicamente fiscalizadores, de qué se está llevando a cabo, o que se paguen los subsidios, es un rol fiscalizador básicamente, pero también ellos como entidad privada, pública, también deberían promover mesas de trabajo con su propia entidad pública, con algo, los ministerios, servicios, o sea, yo creo que se podría ayudar, solamente me parece que hay una falta de voluntad y organización” (OTEC)

“De cara a lo que son direcciones regionales, el año 2021 hicimos un proceso de transferencia, pero este proceso de transferencia fue más tirando a final de año, ellos primera vez que escuchaban de Talento Digital, entonces hemos pedido refuerzos. pero la verdad es que las direcciones regionales, hay una que es súper activa, pero el resto son bastante reactivos en cuanto a poder fortalecer los

llamados de Talento Digital, pero básicamente por desconocimiento y también porque no se ha clarificado el rol de ellos en este tema” (Unidad de Apoyo)

“se produce debido a que efectivamente las regionales no tenemos toda la información y toda la injerencia que deberíamos tener en algún programa determinado como lo hacemos en otros programas” (SENCE)

“que efectivamente nos den más autonomía a las regionales para que podamos hacer un seguimiento eficaz y podamos tener claro cuál es el objetivo de cómo se desarrolla en si el programa” (SENCE)

“Si, de toda maneras creo que ahí hay un desafío importante desde el Sence y de las divisiones regionales para poder lograr dar con el ancho, creo que hoy técnicamente no están las competencias como para hacer una asesoría y una aproximación que aporte al desarrollo del programa sin duda es un desafío” (SENCE)

“Mira en primera instancia darnos a conocer a nosotros como es la plataforma dado que nosotros la desconocemos totalmente, y no la considero muy amigable, entonces en primera instancia yo creo que debemos considerar es un proceso de, de capacitación o acercamiento hacia la plataforma, porque para nosotros es totalmente muy distinta a todo el resto de plataformas digitales, en términos de formalización que hemos visto, fue como llegar, encontrarse con una plataforma totalmente distinta, desconocida para nosotros, sin tener conocimiento de ello” (SENCE)

Sin embargo esto requiere también, generar las condiciones básicas para desarrollar adecuadamente otras tareas o mejorar el desarrollo de las actuales, por ejemplo generando conocimiento básico de las temáticas que forman parte de la iniciativa en los funcionarios regionales, que dominen el lenguaje y conceptos propios del área TI.

“A estos desafíos, porque Talento Digital y en términos muy simples, es como te comentaba hace un rato, escapa a nuestra, nuestro, a nuestra ejecución constante y permanente, tradicional, por lo tanto cuando tú tienes encargados que no dominan el lenguaje, no dominan los contenidos, las competencias que se tienen que desarrollar a través de esta iniciativa como es Talento Digital igual te encuentras, te paralizas un poco, porque tu proceso de intervención está más vinculado a proceso administrativos que entiendo que también siempre son necesario regular, pero respecto a, de acompañamiento, asesorías, de aplicar mejoras yo creo que ahí falta desde SENCE desarrollar mayor musculatura competencia en el fondo en los encargados regionales.” (SENCE)

- **Deficiente evaluación de las Direcciones Regionales**

Hay una mala evaluación de la tarea realizada por las Direcciones Regionales y de su experticia respecto a la temática que inspecciona, es decir no poseen conocimientos básicos del área TI sobre la cual se capacita, además de no cumplir con plazos razonables para dar respuesta.

“Ahí yo tengo hartas observaciones, pero es por lo que comenté, por ejemplo con la dirección regional de Valparaíso es un agrado trabajar con ellos, porque se nota que si bien ellos son el ente fiscalizador..., nos vamos como apoyando en ese sentido, pero hay otras direcciones regionales que dejan hartos que desear, sobre todo por los tiempos de respuesta o porque no ven lo que uno está pidiendo, leen rápido y contestan cualquier cosa.” (OTEC)

“El SENCE era como un inspector que chequeaba las cosas, pero lo difícil es que ese inspector, sabía muy poco del trabajo inspeccionado ¿cachay?, entonces, la evaluación misma era, era más como..., era más como está el punto ahí, está la línea acá, está el curso idéntico, el papel” (Bootcamp)

Por otra parte, en lo que respecta a los OTIC, no se distinguen críticas reiterativas, de hecho en general no se menciona como un ente que obstaculice los procesos, al contrario, se percibe como una institución facilitadora.

“Lo que es con OTIC, cuando tú trabajas directamente con ellos, ellos se mueven” (OTEC)

6.3.4 Brechas en el diseño, gestión e implementación de la iniciativa: Licitación para seleccionar proveedores (OTEC)

La asignación de recursos para el programa Becas Laborales, que forma parte de la iniciativa Talento Digital, es realizado por los Organismos Técnicos Intermedios de Capacitación (OTIC) por medio de una licitación pública, la cual se rige por bases administrativas y técnicas aprobadas por el SENCE.

El OTIC es el responsable de asignar una comisión evaluadora, con un mínimo de tres personas que pertenezcan a este, quienes determinan la admisibilidad de las ofertas y realizan la evaluación de las ofertas admisibles. El resultado de la admisibilidad es facultad y responsabilidad del OTIC. Entre los criterios de evaluación de las ofertas, se consideraron aspectos como la experiencia en cursos TI (35%), evaluación técnica (35%) y evaluación de compromiso colocación/formalización (15%), entre otros.

En el caso de la línea Reinvéntate, la licitación para los ejecutores se rige por bases administrativas y técnicas aprobadas por SENCE. En este caso, la comisión evaluadora fue asignada por el Director Nacional a través del respectivo acto administrativo, la cual estaba conformada por al menos 3 funcionarios del SENCE. Los criterios de evaluación de ofertas son distintos dependiendo de oferentes con experiencia SENCE y sin experiencia, las partidas de los criterios a evaluar son similares a los de la línea Becas Laborales, donde la experiencia pesa un 40% tanto para oferentes nuevos de SENCE como antiguos, un 20% el comportamiento anterior del oferente, un 20% la evaluación técnica para los oferentes antiguos de SENCE y un 40% para los nuevos, un 15% para los compromisos y resultados de colocación y un 5% la oferta económica.

Por tanto, el proceso de licitación se encuentra normado por las Bases Técnicas y Administrativas las cuales fueron mencionadas como uno de los facilitadores de la ejecución de la iniciativa en este capítulo. Relacionado con esto, otro facilitador y por tanto fortaleza es:

- **Transparencia del proceso y entrega de resultados de la licitación**

Tal como se señala a continuación, un aspecto que se valora positivamente es la transparencia en el resultado de la licitación, lo cual permite monitorear el proceso por los distintos actores que forman parte de este.

“La transparencia en la entrega de los resultados de la comparación de las notas de que te entregan, de todas las OTEC para que tú puedas comparar efectivamente” (Bootcamp)

Aun cuando se define en las bases el diseño del proceso de licitación para la selección de OTEC, se distinguen algunos aspectos a considerar en la gestión y ejecución de la iniciativa, que deben ser trabajados.

- **Rol de SENCE en el proceso de selección de OTEC**

Como se observa en la siguiente cita, se plantea la necesidad de mayor involucramiento por parte de SENCE en el proceso de selección de OTEC, lo que se indica explícitamente en esta cita, sin ahondar en aspectos específicos.

“SENCE debería involucrarse un poquito más en el tema de la revisión, no solamente de la pre-adjudicación de la licitación, sino que también en la selección, porque muchas veces en la pre-adjudicación, no sé, hay OTEC que a lo mejor tienen 5 razones sociales, y se adjudican todas las licitaciones casi, y a veces, poco probable, porque en definitiva puede tener de papel 5 razones sociales, pero la espalda financiera es una sola “ (Bootcamp).

- **Complejidad del proceso de licitación**

En relación a este proceso, se plantea la necesidad de simplificar aspectos administrativos del proceso de licitación en la forma más que en el fondo del mismo.

“Muy difícil, muy específico, que requiere de un “know how” súper especializado, y, que requiere mucho tiempo y dedicación para poder hacerlo bien, que no se encuentra fácilmente, o sea que hay que buscarlo, encontrarlo de que hay una página web engorrosa pa llegar a él y que la postulación misma es engorrosa y es muy preocupada de detalles, de la forma más que el fondo” (Bootcamp)

“El tema es que la rúbrica deja en cierto aspecto mucho a la ambigüedad de lo que uno puede considerar para poder evaluar la licitación (...) para robustecerlo, quizás cambiar las rúbricas permita hacer un énfasis más en la calidad. Lo que son las rúbricas de evaluación de propuesta, porque creo que ahí falta hacer una acción de actualización de rubricas y revisión.” (OTEC)

- **Requisito de que exista una dupla OTEC-Bootcamp para postular como proveedores**

De hecho, en el apartado 6.4.1, letra i, del siguiente informe se hace mención a la opinión de los Bootcamp, donde plantean que no sería necesario tener una OTEC como intermediaria para adjudicarse la licitación, pues si bien responde a un aspectos administrativo, desde lo técnico no percibirían beneficios.

Lo anterior se puede traducir en falta de interés posterior por parte de instituciones internacionales para participar el proceso.

“El objetivo de este programa igual era que llegarán, Bootcamp, que llegarán organizaciones que son extranjeras, que hacen las cosas bien, distintas, quizá de manera más innovadora, entonces imagínate una organización de Estados Unidos, de Francia, de México, qué te dicen postulé y te pasan este libro de 200 hojas chileno, con reglas chilenas, normativa chilena, de la firma de acá...” (Bootcamp)

6.3.5 Brechas en el diseño, gestión e implementación de la iniciativa: Reclutamiento y contratación de facilitadores

En el caso del programa Becas Laborales, los antecedentes de los facilitadores, tutores administrativos, tutores académicos y profesionales de apoyo son evaluados por el OTIC no explicitándose los criterios de evaluación en las bases técnicas y administrativas del año respectivo correspondiente a la presente evaluación.

Para el caso del programa Reinvéntate, al momento de postular, los ejecutores deben indicar una de las siguientes tres opciones de perfil del facilitador:

Tabla 5: Opciones de perfil de facilitadores a proponer

Opción 1	Opción 2	Opción 3
Formación académica profesional o técnica de nivel superior, del Sector/Sub Sector del curso, demostrable	Formación académica profesional o técnica de nivel superior, del Sector/Sub Sector del curso, demostrable.	Experiencia laboral en Sector/Sub Sector, 3 años demostrable.
Experiencia laboral en Sector/Sub Sector del curso, al menos 1 año demostrable.	Experiencia laboral en Sector/Sub Sector del curso, 2 años demostrable o	Experiencia como facilitador de capacitaciones laborales para adultos, con 1 año demostrable.
Experiencia como facilitador de capacitación para adultos, al menos 1 año demostrable.	Experiencia como Facilitador en Sector/Sub Sector del curso, 2 años demostrable.	

Fuente: Bases técnicas y administrativas del programa Reinvéntate

En relación a los aspectos que facilitan la ejecución del diseño, en lo que respecta al reclutamiento y contratación de facilitadores, principalmente se encuentra:

- **Calidad de los facilitadores**

Una forma de evidenciar que se ejecuta de buena forma el proceso de reclutamiento y contratación de facilitadores es revisar la evaluación que existe en torno a la calidad de los facilitadores contratados. De esta forma, a partir de las entrevistas de los múltiples actores que guardan relación con la iniciativa, se observa en general una muy buena evaluación de los facilitadores, en términos técnicos y humanos, lo cual se transforma en un facilitador para la ejecución de la iniciativa y por tanto en una de las principales fortalezas. Este punto se aborda con mayor profundidad en el numeral 6.4.1, letra f.

Por otra parte, a continuación se señalan los problemas de diseño y posterior ejecución planteados por las y los entrevistadas y entrevistados en relación al proceso en evaluación.

- **Contradicción entre las bases y la realidad del mercado**

En el caso del proceso de contratación de facilitadores, hay aspectos administrativos que pueden generar problemas a la hora de completar las plazas disponibles para este perfil, en

opinión de un entrevistado, al exigir facilitadores con años de experiencia en tecnologías que existen hace menos tiempo.

“Las bases se contradicen con lo que vendría a hacer el programa, las bases piden que tengas una experiencia con 5 o 6 años de experiencia en tecnologías que no tienen 5 o 6 años de experiencia, o sea, que no tienen 5 o 6 años, de hecho si te fijas en el programa que participamos nosotros ningún proveedor podía encontrar facilitadores” (Bootcamp)

- **Contradicción entre los requisitos de los facilitadores y los objetivos del programa**

Entre otros, el programa tiene por objetivo reconvertir laboralmente a usuarios que provienen de áreas distintas al área TI, y de hecho, hay usuarios que no cuentan con estudios previos, sin embargo, se exige requisitos de estudios previos a facilitadores, que no se condicen en ocasiones con la práctica, pues hay expertos en TI que provienen de otras áreas y que incluso no cuentan con formación en el área.

“Tú quieres enseñar Bootcamp y parte de que eso va a solucionar el problema de las habilidades digitales, pero si tienes una experiencia, tiene dos años y no ha aprendido en la universidad, no es válido para ser profesor, lo cual es ridículo, una de las personas con más experiencia que existe en Latinoamérica es un profesor nuestro, que de carrera es abogado, pero tiene 7 u 8 años de experiencia trabajando en Ruby and Rails que es una de las empresas más experimentadas y además de eso es profesor hace 10 años, entonces, no se contradice el concepto de que tú quieres enseñar a una persona por un Bootcamp pero que el profesor no puede ser una persona que no ha estudiado” (Bootcamp)

- **Problemas de gestión en el inicio del curso que impacta en la disponibilidad de los facilitadores**

Otro aspecto que afecta negativamente la disponibilidad de facilitadores para los cursos, es la burocracia que se genera desde que se seleccionan los postulantes, hasta que inicia el curso, lo cual - además de afectar en la deserción de usuarios producto del periodo de tiempo que deben mantenerse cesantes-, afecta a los facilitadores que tenían planificado partir en cierto momento, pero la extensión de los plazos produce deserción de facilitadores.

“Cuando te pasan los preseleccionados es cuando se pueda cerrar las matrículas, entonces es complejo a nivel de tiempo para los organizaciones porque de pronto hacen una oferta un docente de partir un mes, pero pueden partir el siguiente y en ese tiempo se cae el facilitador y bueno es complejo” (Bootcamp)

- **Condiciones del mercado que afectan la gestión de la iniciativa**

Por otra parte, la industria ha incrementado la demanda por profesionales del área TI, aumentando por tanto los sueldos en el mercado privado, lo que incrementa el costo de oportunidad de los facilitadores a la hora de evaluar participar como docentes en la iniciativa.

“Pensando en los programas diurnos que al final son un horario casi completo y cuando son vespertinos también es difícil que un programador de una empresa que tiene demasiado trabajo que quiera dedicarse cuatro horas diarias a dar clases, entonces es difícil ahí que converse sobre todo por la cantidad de horas y la exigencia que tiene este tipo de programas se necesita gente que quiera dedicarse a la docencia, pero que tenga esto técnico y son pocos” (Bootcamp)

“No es fácil porque muchos de estos facilitadores están en trabajo y en los trabajos donde están ganan mucho dinero, mucho más de lo que le pagai como facilitador” (OTEC)

“Difícil hasta el día de hoy es muy difícil, muy difícil por qué, hay pocas personas, pocos facilitadores y tutores preparados realmente con esta metodología, entonces somos varios los que estamos desarrollando o simplemente ellos no solo se dedican a la docencia, sino que también hacen otros trabajos, entonces hay que estar adaptándonos a sus tiempos, por lo tanto, difícil hasta el día de hoy conseguir buenos relatores o cuando tú consigues un buen relator, conversas con él un mes x pasan alrededor de 3 meses cuando recién puedes ejecutar y pueden ser más.” (OTEC)

6.3.6 Brechas en el diseño, gestión e implementación de la iniciativa: Proceso de convocatoria y difusión a los usuarios.

En lo que respecta al proceso de convocatoria y difusión a los usuarios, ésta recae en la Unidad de Apoyo, por cuanto es la responsable de la Plataforma Talento Digital, plataforma en la cual se realiza el proceso de postulación, registro de notas, visualización de postulantes preseleccionados y gestión de contactos.

De esta forma, principalmente es la Unidad de Apoyo la encargada del proceso de convocatoria y difusión de usuarios, lo cual no quita que los ejecutores una vez adjudicados los cursos y completada la tramitación del acto administrativo, realicen difusión, a través por ejemplo de charlas informativas grupales o individuales donde se dé a conocer a los postulantes la disponibilidad de cursos con que cuenta el Ejecutor, lugar y horarios de realización, especialidad, objetivos y módulos de la formación con una breve, pero clara descripción de ésta. También, deberán dar a conocer el tiempo de duración de la formación y beneficios que recibirán por acceder al curso, tal como se señala en las bases técnicas y administrativas.

Operativamente, la difusión se realiza a través de una agencia externa, la cual participa de un proceso de licitación anual para prestar este servicio, tal como plantean desde la propia Unidad de Apoyo.

“Y comprendes bien de qué se trata la difusión que es básicamente lograr un KPI de postulación, o sea, que no queden cupos desiertos y lograr algunas métricas asociadas en cuanto a postulación de mujeres, de hombres, de tramos etarios y que respondan a las características específicas de la población objetivo del llamado.... el rol que tiene Talento Digital para Chile en esto es liderar esta estrategia y las manos que se utilizan durante el proceso de difusión son las de la agencia y durante todo el año se trabaja en algo que se llama posicionamiento de marca y también generación de visibilidad de Talento Digital, porque por supuesto que tiene que ser una marca que la gente conozca, que genere confianza y que tenga varios atributos asociados para poder lograr éxito en las convocatorias” (Unidad de Apoyo)

La difusión se realiza principalmente por medio de redes sociales y canales institucionales como correos electrónicos o páginas web de SENCE y Talento Digital.

“Por correo electrónico, redes sociales. Siempre tiendo a seguir a las instituciones estatales, CORFO, SERCOTEC, SENCE, a medida que van haciendo lanzamientos que me puedan interesar voy aplicando a la convocatoria” (Usuario Becas Laborales)

A través de las redes sociales los y las usuarias se informan de la iniciativa, además de que se les invita informarse en la página WEB de Talento Digital. Acerca de la claridad de la información entregada a través de ese medio, en general, los participantes señalan que ésta fue clara, además de contar con canales expeditos para clarificar dudas, lo que representa una fortaleza de la iniciativa.

“Fue claro, porque consulté y me respondieron, me respondieron bastante rápido. En mi caso porque ellos..., y si bien yo ahora estoy legal acá dentro de Chile, pero por ejemplo mi trámite de prórroga de divisas no estaba aprobado, entonces claro, yo tenía mi duda, si yo podía participar siendo una persona de fuera, entonces eso fue una de las consultas que hice” (Usuario Reinvéntate)

A pesar de lo anterior, se observan algunos ámbitos de mejora, por un lado, por la mala ejecución o errores en el proceso, o por la necesidad de incrementar canales de difusión, lo cual se debería plasmar en el diseño y ejecución de la iniciativa.

- **Error en la difusión de la iniciativa**

Se señala que SENCE fue poco prolijo en el proceso de difusión, puesto que continuo invitando a inscribirse en la iniciativa, siendo que se encontraba cerrada esta etapa

“Y también de parte de SENCE fue poco prolijo el uso de sus medios de comunicación para reforzar campaña, de hecho cometieron errores al mandar correos masivos o activaron ..., entonces había cerrado la campaña y como a la semana SENCE seguía mandando correos de “Te invitamos a la campaña que cierra mañana” y ya ‘mañana’ había pasado hace como una semana, entonces eso igual indica falta de prolijidad de parte del equipo de comunicaciones de SENCE 2021” (Unidad de Apoyo)

- **Complementar canales de difusión**

En el proceso de difusión, a pesar de que los comentarios generales muestran que se valora positivamente su ejecución, hay algunas recomendaciones sobre aumentar los canales para llegar a los y las potenciales participantes de la iniciativa, por ejemplo por medio de canales de televisión y utilizando actores territoriales locales, que pueden ser un real aporte al proceso de difundir la iniciativa y atraer perfiles de postulantes adecuados.

“Yo creo que lo que le hace falta en realidad, o en ese año hizo falta más difusión por ejemplo no sé, en la televisión, porque de por sí en general con todos los programas SENCE siento que la difusión es muy acotada, porque, ya sea, es por internet o por redes sociales y a veces nuestro público objetivo, dependiendo del tipo de curso, no utiliza esos medios. (Tutor ASL)

“yo pienso que falta un poco más de difusión a nivel de medios, ya más allá de los, más allá del rol que desempeñan los mismos autores, yo creo que un rol de un tema de difusión, de marketing del programa de darle más ñeque que, de mostrar la cosa no sé, me cambió la vida y estude 4 meses, pero cuántas cosas así que la gente se sienta motivada porque si no presentan nada, presentan un flyers por ahí, a nadie le interesa” (Bootcamp)

“Creo que se podría hacer un trabajo con OMILs, alguna vez implementé un programa que también era de reconversión laboral para el área de telecomunicaciones, y en ese entonces hicimos un trabajo súper fuerte con municipalidades y OMIL y ellos permitían atraer bastantes participantes”(Unidad de Apoyo)

“Bueno, la difusión del programa en sí, eso lo hace directamente Sofofa, este año nos pidieron a nosotros recién ayuda y en la cual la periodista nuestra está haciendo el levantamiento y llevando la información a las plataformas digitales para que puedan inscribirse mayor cantidad de participantes” (SENCE)

- **Reforzar el mensaje de innovación por medio de sus actores**

Además, se plantea que en el proceso de difusión, la forma de comunicar la iniciativa y los organismos involucrados debe ser distinta, de manera de transmitir el concepto de innovación y potenciar el mensaje.

“otra cosa que creo que viví en Chile en esto de la convocatoria, la pirámide de importancia de la organización estaba invertida, me explicó, o sea, a mí los principales y los jugadores que debiesen haber sido destacados son las academias de Bootcamp que hacen los proveedores y que están en el top 5 del top 10 del ranking mundial, pero aquí era como, mira esta cuestión es desarrollado por SENCE eh, más la OTIC SOFOFA, el equipo de Kodea de Talento Digital, luego las OTEC que hacen esto, no aparecían mucho, entonces los Bootcamp que eran los que efectivamente eran los que un poco están otorgando la innovación de esto, estaban en el cuarto, quinto sexto plano, rara vez aparecía, para mí, la cuestión debe haber sido invertida, o sea, primero los Bootcamp y después la, porque es como lo innovador” (Bootcamp)

6.3.7 Proceso de postulación y selección de usuarios al programa.

Para el caso del programa Becas Laborales - el cual forma parte de la iniciativa-, podían participar las personas de 18 años o más, con cédula de identidad vigente y que pertenecían a alguna de las siguientes poblaciones objetivos:

- a) Personas pertenecientes al 80% más vulnerable de la población según Registro Social Hogares o según instrumento de focalización vigente a la fecha de postulación del Ministerio de Desarrollo Social y Familia.
- b) Personas desocupadas (Cesantes o que buscaban trabajo por primera vez).
- c) Trabajadores activos o en proceso de reconversión laboral, cuya remuneración promedio imponible no superaba los \$900.000 mensuales, con 6 cotizaciones pagadas, continuas o discontinuas, en los últimos 24 meses. La remuneración promedio- imponible era calculada sobre el total de las cotizaciones presentadas y sin considerar horas extras ni bonos.
- d) Trabajadores por Cuenta Propia con iniciación de actividades y con renta promedio mensual imponible de hasta \$900.000.
- e) Dueños, socias, administradores o trabajadores de microempresas, con iniciación de actividades y ventas hasta 2.400 UF al año.

Además de lo anterior, los estudiantes debían rendir dos test en línea, que correspondían a un test lógico matemático y otro psicolaboral.

- **Un test de habilidades lógico matemáticas (ARP).** Este test tiene una duración de 12 minutos y el postulante debe responder lo máximo que pueda.

Es muy probable que las personas no alcancen a responder todo, el test funciona de esa forma. El o las postulantes, deben obtener un puntaje mínimo en el test ARP para continuar con la postulación, el cual es mayor para cursos de especialidad.

- **Un test psicolaboral (DCT).** Donde se responden todas las preguntas, no hay tiempo límite para responder, y que en promedio demora alrededor de 15 minutos.

Para el caso del programa Reinvéntate, los requisitos son los siguientes:

- a) Mayores de 18 años.
- b) Encontrarse cesante al momento de la postulación.
- c) Que cuenten con un tope de ingresos máximos de \$900.000 brutos, como promedio de los últimos 12 meses, sean estos continuos o discontinuos.
- d) Que cuenten con un mínimo de 3 cotizaciones previsionales en los últimos 36 meses, continuas o discontinuas.
- e) Que cuenten con enseñanza media completa al momento de postulación.

Con todo, podían postular las personas que se encontraban empleadas que, al momento de su postulación, cumplían con los requisitos establecidos en las letras a), c), d) y e), precedentes, y estaban en riesgo de perder el empleo debido al impacto de la automatización de sus labores.⁷

Al igual que en el caso de los postulantes a la iniciativa, por el programa Becas Laborales, debían rendir dos test en línea, que correspondían a un test lógico matemático y otro psicolaboral.

Cumplidos los requisitos anteriores, la selección de los postulantes, se realizó considerando los puntajes obtenidos con anterioridad, es decir, quienes cumplieron con el puntaje mínimo de corte, según el Test ARP, son ordenados de mayor a menor.

A partir de lo señalado en las páginas oficiales del Estado, la selección, se realizará finalmente, eligiendo a aquellos postulantes con mejor posición en el ranking, hasta completar los cupos de cada curso y jornada, región y comuna.

En lo que respecta al proceso de selección, el ejecutor tomará contacto con los postulantes que se encuentre su información en la página de Talento Digital. Independiente de la responsabilidad en el proceso de matrícula, SENCE agrega un indicador de gestión del ejecutor al tiempo en que se demora en contactar al postulante, con la finalidad de que el contacto con el postulante sea un plazo de 10 días corridos en función de la fecha de postulación de cada persona.

El proceso de selección lo realiza el tutor de Apoyo Socio Laboral (ASL) a través de la aplicación de la ficha de Selección y Diagnostico, en la cual se realiza la caracterización y

⁷ Decreto Supremo N°6, del 8 de enero de 2019, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

conocimiento del postulante. En este caso se repetirá el test lógico matemático, antes descrito de manera presencial, por lo cual el ejecutor debe disponer de un espacio de atención de postulantes y rendición del test.

En relación a la ejecución del proceso de postulación, se plantea por parte de los y las usuarias que es un proceso simple y por tanto no genera dificultades, lo que se traduce en el principal facilitador en la ejecución de esta actividad y por tanto en una de las fortalezas.

“Sí, porque uno postula, y al tiro dicen sí o no, entonces bastante rápido en realidad como una evaluación en línea” (Usuario Becas Laborales)

“fue bastante claro, porque cada uno estaba detallado de forma individual, cuáles eran los programas que estaban en ese momento actuales y disponibles, si no me equivoco eso fue en noviembre del 2020, más o menos que está disponible para empezar el 2021” (Usuaría Reinvéntate)

Donde sí se distinguen dificultades en la ejecución es en la etapa de selección, lo que tiene consecuencias en el posterior desarrollo de la iniciativa.

- **Comunicación del resultado de la selección**

Es importante informar adecuadamente tanto a quienes quedaron seleccionados como a quienes no, en instancias específicas para cada grupo, es decir, el informar en la misma reunión o instancia -donde están presentes todos los postulantes- a quienes quedaron seleccionados y quienes no, genera reclamos y situaciones incómodas para los asistentes, por lo cual se recomiendan instancias distintas para informar a los dos grupos.

Como que yo tenía que elegir como entre dos cursos, el primero que era como el que más me gustaba y el segundo que como mi segunda opción. Y después me contactaron por correo y ahí ya empezó como el proceso por correo, hicimos una video llamada y ahí nos informaron, eso. Me acuerdo que hubo una video llamada y fue un poco incómodo porque había mucha gente que no cumplía los requisitos pero que los habían metido igual a la video llamada, y como que ahí mismo les dijeron no ustedes no pueden y fue como: “Por qué no hicieron eso antes y no dejaron solo a los que estábamos confirmados?”. (Usuario Reinvéntate)

Un aspecto relevante es la selección, donde hay un organismo que selecciona a los postulantes, como es la Unidad de Apoyo y otro que ejecuta, como es el OTEC, lo cual genera dificultades en la comunicación.

“Yo creo que falta una etapa en el proceso porque ya hablamos de que los participantes llegan a nosotros y nosotros no tenemos la influencia ni siquiera de sacarlo, nosotros lo que podemos hacer, quizás cuando identificamos que hay ciertas cosas que les va a dificultar hacer el curso, transparentárselas para que ellos mismo tomen la decisión” (OTEC)

“O sea, inicialmente era una postulación, entonces yo no sabía si cumplía los requisitos, o sea los requisitos básicos eran ser mayor de edad, haber tenido o estar relacionado con el tema digital, yo soy ingeniero en sistemas de informática, y tenía este tema del desarrollo de la aplicación en ese momento funcionando, pero no más allá de eso, porque eran... no sé, pues se presentaban, entiendo yo, en ese momento, como 40.000 personas y de esas 40.000 iban a ser seleccionados 2.000 a nivel nacional, pero esa preselección era casi como una caja negra, nosotros enviamos nuestra

documentación y nos dijeron quedaron, prácticamente era nuestro currículum, eso fue lo que nos pidieron, sin certificado ni nada, sino que fue el currículum y rellenar un formulario con los datos personales, y cuál era la expectativa que uno tenía”. (Usuario Becas Laborales)

- **Mejoras al diseño y ejecución del proceso de selección**

No sé percibe un real proceso de selección por parte de la iniciativa, lo cual impacta posteriormente en el desarrollo de la fase lectiva, puesto que se percibe que todos quienes cumplen con los requisitos básicos, ingresan a la iniciativa.

“Terminas teniendo perfiles muy heterogéneos dentro del curso y esto conversa con lo que, con lo que comentaba, de la falta de preseleccionados, como que al final es Los Juegos del Hambre por los preseleccionados y terminas con cursos donde, de pronto uno es el que tuvo el mejor puntaje en la prueba de selección y otro es el que tuvo uno de los peores para poder cerrar el curso, entonces cualquier acción para cerrar esas brechas corre a costo del ejecutor.” (Bootcamp)

“Sí te puedo decir, que probablemente el 60%, 70% de las personas que participaron, eh si hubiesen realizado el proceso de selección nuestro, lamentablemente no hubieran participado inicialmente, le hubiéramos dado una capacitación, o le hubiésemos hecho un trainee para que puedan estar al nivel y puedan realizar el programa correctamente” (Bootcamp)

“Los alumnos vienen seleccionados por el tema del test, el test lógico matemático y luego de eso por la entrevista que nosotros le realizamos en los procesos de entrevista, si bien nosotros igual identificamos como los potenciales desertores, igual siento que debimos haber sido como más decisivos en el hecho de decirle a una persona, así como que no pasas el proceso de selección por tal y tal cosa, o porque estaba trabajando, etc, quizás en eso fuimos como muy permisivos en ese momento y por lo mismo ese anexo requiere tantas modificaciones” (Tutor ASL)

“Ustedes como SENCE cuando seleccionan a una persona, como que, había una prueba de hecho que les hacían, pero una prueba que la pasaba cualquiera de partida, entonces no era una buena selección, entonces eso yo lo tenía muy consciente con mi compañera, que esa prueba no servía de nada, después venía la selección de si se podía matricular, entonces ahí es donde debería haber otra selección, pero una selección directa” (Tutor ASL)

“Creo que los haría un poco más flexibles, yo entiendo que la prioridad son las personas que están hoy sin trabajo y también entiendo que el curso, los Bootcamp en general son tan intensos, que se hace muy pesado combinarlos con el trabajo, pero era más sencillo, entre comillas, va a sonar raro, estar cesante en pandemia porque de verdad que estábamos todos pa la casa, yo trabajaba para un cine, desde el minuto cero yo estaba sin trabajo, pero no puedes estar eternamente cesante, pensar que alguien 6 meses va a estar cesante, es cierto este te dan un dinero para que pagues el internet o te dan una colación cuando es presencial, te pagan la locomoción yo estoy muy agradecida, todo, pero no da el presupuesto familiar para bancarte 6 meses un cesante, ..., decir ok o ganas tanto o pagas tanto si gana sobre tal rango como lo hace CORFO, que dice te doy un curso pero págame la matrícula, ya listo, sí, eso yo cambiaría para que fuera un poco más abierto.” (Usuario Becas Laborales)

- **Cambio en los requisitos entre versiones de la iniciativa**

El cambio en requisitos, y la comunicación de dichas modificaciones generan problemas a los usuarios, por ejemplo al modificar requisitos como el tener o no RSH, o la cantidad de cotizaciones solicitadas, entre otros. Si bien esto puede ser una confusión por parte de los entrevistados, entre requisitos de un programa y otro, la confusión es una señal de

información asimétrica entre los actores entrevistados y por tanto representa un espacio de mejora.

“Y es como: “Oye, pero me estas cambiando los requisitos. ¿Por qué antes me decías que con RSH, estando cesante o nunca haber trabajado o ganando menos de 900 mil pesos podía? Y ahora me estás diciendo que tengo que estar cesante, que tengo que tener un RSH, que además tengo que tener tantas cotizaciones en tanto período de tiempo. ¿Por qué me estás pidiendo todo esto si antes me pedías una cosa para el mismo curso y el mismo programa?”. Entonces desde la mirada del usuario, aunque en el sitio se ponga con negrita, letra grande, destacado, en videos, con peras y manzanas es difícil comprender que para el mismo programa, mismo curso, pasado tres meses yo intensifique la cantidad de requisitos” (Unidad de Apoyo)

“Hubo personas que se pagaron las cotizaciones para entrar al programa, pero después con la espera se les corrió un poquito el tema, entonces tuvieron que pagar más cotizaciones, porque sabían que un bootcamp es caro, entonces preferían pagar cotizaciones para poder entrar a estudiar, entonces al final a algunos le tuvimos que dar ese tipo de recomendaciones o que tramitarán en RSH mientras esperaban” (Unidad de Apoyo)

- **Requisitos que dependen de otras instituciones y que tienen sus respectivos tiempos de espera.**

Entre los requisitos exigidos algunos tienen sus propios tiempos de espera, lo cual afecta al postulante. Por ejemplo, el exigir RSH como requisito implica que el postulante debe tenerlo, para lo cual debe realizar un trámite cuyo resultado depende tanto de los municipios como del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, lo cual genera incertidumbre respecto a los tiempos aproximados en los cuales el postulante podrá tener RSH y por tanto postular a la iniciativa.

“Tuvimos que hacer un llamado, si tú te vas después a piezas 2021 de TD, antes de salir en campaña tuvimos que decir: “Viene un nuevo Talento Digital, empieza a actualizar tu RSH”; y los tiempos del RSH son bastante largos los tiempos de atención, entonces no es que una persona pueda hacer el trámite del RSH en una semana y como se pedían todos esos requisitos a veces te encontrabas con una persona que cumplía los cuatro pero no tenía el RSH y los tiempos que están estipulados para hacer la gestión del RSH no daba para postular” (Unidad de Apoyo)

En relación a lo anterior, SENCE puede gestionar coordinaciones con el Ministerio de Desarrollo Social y Familia para coordinar plazos adecuados de espera para el Registro Social de Hogares (RSH), para los postulantes a la iniciativa.

Una alternativa propuesta a los problemas de selección identificados por los actores, es incorporar a otras instituciones en este proceso, por ejemplo a los Bootcamp, quienes plantean que en programas propios, dada la selección que realizan, tienen niveles de deserción menores que los observados en la iniciativa Talento Digital.

“Si quieres me dices, tienes que entrenar a 500 personas, perfecto, yo me doy la media vuelta, hago yo la campaña de selección de personas, para darte una idea, nosotros también arrancamos un programa en Medellín, para llegar a 70 personas, entrevistamos a 1.200, entonces hacemos el proceso de selección, traemos personas que estén interesadas les explicamos el programa, que conlleva el programa, cual es el resultado del programa, cuáles son las exigencias y demás” (Bootcamp)

“Hubo muchos problemas en las selecciones, la gente que finalmente las OTEC recibían para capacitar, no estaban bien seleccionados, habían muchos que se cayeron en el camino por cosas como, como desde, con gente que, no cachaba bien en que estaba entrando, no cachaba que le tenía que poner tantas horas de dedicación y eso es algo que también los Bootcamp saben hacer muy bien, a veces y en general en otros lugares también son los mismos Bootcamp que se hacen cargo de todo” (Bootcamp)

Por otra parte, un actor propone que se deberían reclutar postulantes que estén saliendo de cuarto medio, a partir de la articulación que se pueda realizar, por ejemplo, con establecimientos educacionales.

“Que hagan el Bootcamp apenas salgan de cuarto medio o se puede hacer algún tipo como de articulación para que justamente esos jóvenes, pues puedan acceder a este programa, y bueno, lo que lo que hablábamos, yo creo que efectivamente que se aproveche lo mejor porque ojo uno siempre habla más de lo malo, pero que se aproveche lo mejor como de toda estructura que hay dentro del SENCE y del OTEC, pero esto pueda conversar como con la realidad de lo que es ejecutar un Bootcamp” (Bootcamp)

6.3.8 Proceso de supervisión

Los procesos de supervisión son fundamentales para evaluar que el diseño de un programa se implemente de manera adecuada. La supervisión se da en varios niveles, como es la supervisión del cumplimiento de plazos, o la supervisión de la calidad de los contenidos de los cursos, o la supervisión de la fase lectiva, entre otros.

Para el caso del programa Becas Laborales, como establecen las bases, la supervisión técnica puede ser realizada por el SENCE o por OTIC, cada uno en la medida de lo comprometido. Esto es, para el OTIC según lo establecido en las bases técnicas, y para el SENCE, de acuerdo con lo establecido en sus compromisos de acompañamiento técnico del año 2021, que establecieron las Direcciones Regionales. Completadas las supervisiones, éstas son cargadas en el sistema SIC ya mencionado.

La supervisión técnica de los cursos E-Learning consiste en verificar el estado de ejecución del curso, de acuerdo con lo presentado en la propuesta seleccionada al ejecutor y el Acuerdo Operativo, todo ello, en relación con la normativa que regula el programa de que se trate, enfatizando en la entrega de los contenidos de la propuesta formativa.

La primera supervisión, para todos los cursos de la presente debía realizarse entre el 15% y el 50% de ejecución de la Fase Lectiva del curso, siendo la finalidad de estos plazos el permitir realizar mejoras en caso de ser necesario. No obstante, se podían realizar supervisiones, posteriores al 50%, ya sea para constatar subsanaciones o por situaciones surgidas en esa etapa del desarrollo del curso.

En cuanto a la etapa de Acompañamiento Técnico, podía ser realizada por el SENCE, el OTIC o por la unidad ejecutora, con la finalidad de apoyar en la correcta ejecución del programa, del modelo Bootcamp, entre otros.

El OTIC debía supervisar a lo menos el 50% del total de cursos adjudicados para las licitaciones de la iniciativa “Talento Digital para Chile” en el marco del programa Becas Laborales año 2021.

Como resultados de la supervisión, esta podía ser aprobada o rechazada. En caso de ser rechazada, los ejecutores contaban con 5 días para subsanar problemas, además de estar sujetos a nuevos procesos de supervisión.

Para el caso del programa Reinventate, las bases establecen que el Supervisor del SENCE será el responsable de controlar y apoyar el proceso, verificando que el/los instructor/es sea/n el/los individualizado/s en la propuesta o personas con perfiles iguales o superiores a ellos; que los equipos y herramientas estén disponibles para cuando se requieran, entre otros aspectos. Sin perjuicio de lo anterior, las Direcciones Regionales del SENCE son las encargadas de velar por la correcta ejecución del Programa.

Descrito el diseño del proceso de supervisión, se distingue que entre las principales instituciones que realizan supervisión se encuentran la Unidad de Apoyo y la OTIC, por lo tanto un facilitador y fortaleza de la iniciativa es la buena coordinación existente entre estos organismos.

- **Coordinación Unidad de Apoyo- OTIC**

Se evalúa positivamente la coordinación de algunas instituciones respecto a la supervisión, como es el caso de la Unidad de Apoyo y la OTIC, instituciones responsables de supervisar a los OTEC, y por tanto es fundamental que se encuentren coordinadas, tal como se plantea en esta cita.

“En la capa operativa destacar el trabajo que tenemos conjunto con OTIC SOFOFA, ahí existe un equipo de supervisión con el cual mi equipo, que es el equipo de calidad, tiene reuniones semanales, también inter equipos y jefaturas tenemos reuniones como ampliadas a la semana, cuando estamos con períodos fuertes de implementación y ahí hacemos una revisión de todos los cursos que están activos, oferente por oferente, qué casos tenemos y cuál va a ser las decisiones que tomemos a cada caso. Entonces se trabaja muy coordinadamente y eso quisiera destacar como una fortaleza” (Unidad de Apoyo)

Desde las entrevistas se señalan aspectos relevantes de la ejecución de la supervisión, que pueden ser mejorados en su implementación.

- **Conocimiento de procesos de supervisión en fase lectiva y retroalimentación**

En relación a la fase lectiva, no se observa claridad de los facilitadores respecto a los procesos de supervisión, en algunos casos se señala haber sido parte de supervisiones, o que a la clase ingresaron personas que no formaban parte del curso, por lo cual asumen que debe haber sido una supervisión.

“Desconozco los instrumentos como te mencione antes, desconozco los instrumentos, la supervisión consistía en que ellos veían la clase grabada, ya, pero, no había, no hubo nunca un feedback ya en ese sentido, fue lo que yo critiqué de esa academia en ese momento, que dije que no me entregaron un

feedback, no sabía, no conocía el instrumento de evaluación, quizá en algún momento una persona entro a la sala y se quedó ahí callado sin decir nada. (Facilitador Becas Laborales)

“Nada, se yo estaba en la clase de zoom y veía una persona por ahí pero nunca se presentó eeh en ese caso fue una persona de SENCE, pero nunca tuvimos una conversación, pero tampoco conocía el instrumento de evaluación ni me dieron nunca un feedback en relación a la clase, en ese sentido creo que hay una falta.”(Facilitador Becas Laborales)

“Depende mucho la evaluadores y de en qué ánimo está porque hay muchos evaluadores que están así como “si lo hiciste súper bien “ y te manda un Word con unas cuestiones muy básicas que tú las tienes que responder y eso no hay evaluación, es una auto encuesta.” (Facilitador Reinventate)

En algunos casos, si se identifica supervisión por parte del OTEC, pero esto depende de la institución, al menos así lo reportan los facilitadores.

“O sea por parte de externos no, por parte de la OTEC si existía, si iba bien tu clase o si iba mal, eso se hacía al final de cada módulo, si cumpliste con 100% con el módulo, por parte de la OTEC si existía ese control y ese feedback que te daba este docente senior, te daba unos tips, mira tienes que hacer esto, si tienes algún problema también con alumnos conflictivos como abordarlos, si hay algún alumno que no participa nunca, como tratar de hacerlo participar, daba como ese tipo de tips.” (Facilitador Becas Laborales)

En el caso que hubo supervisión de distintas instituciones al facilitador, este identifica los roles de los organismos, como se observa en la siguiente cita:

“Sí, por parte de SENCE, por parte de Talento Digital y por parte de Codingdogo y también todos los días por OTEC (risas). En SENCE creo que fue más burocrático enfocado netamente a la asistencia, que asistan los alumnos, que se cumpla el registro de horas, que se cumpla todo lo que piden ellos, la parte no decirlo burocrática pero si la parte técnica de SENCE, y en la parte de OTEC obviamente era global, todo, todo y a cada rato, agobiante (risas) no tan agobiante pero muy entretenido y la parte de Codingdogo era netamente técnica, “oye los alumnos pudieron levantar el proyecto, pudieron hacer esto, hay alguna duda en esto”, en eso caso ... que era nuestro, como el líder de Codingdogo en Latinoamérica, muy estricto en la forma de enseñar ya, o sea, él era el contenido que se genera en Codingdogo él era estricto en revisarlo, que yo lo enseñe de esa.” (Facilitador Becas Laborales)

- **Descoordinación del proceso de supervisión entre actores involucrados**

En la supervisión de la fase lectiva, se observaron ciertas descoordinaciones entre actores relevantes, como OTIC y Talento Digital, tal como se señala en la siguiente cita, donde se plantea que durante una clase, desde Talento Digital dieron una instrucción a la OTEC que consistía en suspender la clase, en tanto que la contraparte de la OTEC, que es el OTIC, no tenía conocimiento.

“Talento Digital nos dijeron que esa clase se tenía que suspender ahora ya, y habían pasado 20 minutos de clase nomas, y ahí es donde yo tomo contacto con el OTIC para que al menos me lo deje escrito por correo de que tenemos que hacerlo y así yo lo comunico, pero el OTIC no tenía idea de lo que estaba pasando, entonces era como a quien le hago caso, a Talento Digital que es dueño del programa o al OTIC con que tengo el convenio, entonces como hubo una falta de comunicación la clase seguía, les dije pónganse de acuerdo” (Bootcamp)

Desde la Unidad de Apoyo se señala un trabajo de coordinación mucho más aislado, producto de la falta de musculatura en las oficinas regionales, para desarrollar supervisión desde SENCE.

“Versus SENCE, que ahí la unidad de apoyo es un trabajo mucho más aislado, que en algunos casos nos comunicamos con encargados de programa, ..., pero los encargados en sí mismo tienen que delegar esto porque está centralizado, pero a la vez descentralizado a los encargados regionales, el encargado regional está a cargo de todo lo de la región, entonces es como supervisor/administrador, el pagador, el que las hace todas, entonces en eso no hay un músculo tan armado de cara a lo que es la labor de SENCE” (Unidad de Apoyo)

- **Mejoras a las bases de licitación**

Continuando con el tema de la supervisión, pero ahora en relación a las bases administrativas y técnicas, se plantea la necesidad de mejorar la supervisión por la vía de mejorar las bases, puesto que SENCE regional se basa exclusivamente por lo que dicen las bases, por lo cual si algo no se encuentra de manera explícita no se toma en consideración, aún cuando sea un aspecto relevante para velar por la calidad de la iniciativa.

“en regiones se sujetan absolutamente por bases, entonces si tienes bases débiles, tú les puedes decir: “Oye, tal proveedor no está cumpliendo el estándar de calidad, está dictando un curso inapropiadamente, ah, pero las bases no dicen que esa es una causal grave”. Entonces ahí creo que más que el rol falta mejorar las bases para que aparezca el rol de la Unidad de Apoyo con más fuerza” (Unidad de Apoyo)

- **Fortalecimiento de equipos regionales SENCE**

De manera de ejecutar de mejor forma el diseño de la supervisión, se plantea necesario fortalecer los equipos regionales de SENCE que operan parte de esta supervisión, especialmente en lo que respecta al capital humano de los equipos regionales, tanto en lo que respecta a cantidad de funcionarios como en el conocimiento y las herramientas con las que cuentan.

“Y también tener mejores contrapartes regionales en SENCE, porque está precarizado todo lo que son los equipos de supervisión, o sea, te encuentras con el mismo profesional que está a cargo de la dirección; que tiene que hacer supervisión, que tiene que hacer los informes, que tiene que hacer todo; entonces no es un equipo de supervisores que apoye la iniciativa.” (Unidad de Apoyo)

6.3.9 Soporte y asistencia técnica desde la Unidad de Apoyo

En la ejecución de los cursos un rol central lo tiene la Unidad de Apoyo, la cual está conformada por la Fundación Chile y la Fundación Kodea, las cuales colaboran con SENCE. Entre sus responsabilidades se encuentran:

- Implementar la campaña de atracción de postulantes y el proceso de selección vía digital a través de una plataforma en línea exclusiva para todos los postulantes de estos cursos.
- Informar a los organismos seleccionados los postulantes que hayan aprobado los test de selección, en condición de preseleccionados.

- Informar y entregar la información del proceso a SENCE.
- Aplicar una prueba de salida que asegure la calidad de la formación.
- Apoyar a los ejecutores a intermediar a los egresados certificados (y que hayan ratificado su opción de intermediación) ante las empresas que demandan habilidades digitales.
- Controlar la calidad del proceso formativo a través de un acompañamiento a los ejecutores.
- Establecer protocolos de gestión de la comunicación con el participante en cada una de las etapas de su participación en el Programa, desde la postulación, de modo de aumentar la retención de participantes, para su aplicación y cumplimiento por parte de cada ejecutor seleccionado.

En relación a la Unidad de Apoyo, existe una evaluación positiva por parte de la OTIC respecto a la coordinación que se logra en la selección de postulantes y al posterior proceso de supervisión que realiza.

“Ya la Unidad de Apoyo lo evaluó como bueno, bueno su rol dentro de la iniciativa, nosotros siempre estamos en constante contacto con la unidad de apoyo, que más que nada con el equipo de calidad, durante la ejecución, al principio estamos con el equipo de selección, que es el tema para validación de los participantes, ya que se hace en la plataforma que ellos tienen, pero durante la ejecución la evaluó bien, pues tenemos buena comunicación, logramos coordinar el tema supervisión, etc, entonces lo evaluó de buena forma” (OTIC)

El rol de comunicación por parte de la Unidad de Apoyo no solo está asociado al proceso de difusión, sino que también a tomar un rol protagónico en episodios complejos de la ejecución, como la situación que ilustra esta cita, donde la Unidad de Apoyo debe comunicar a los participantes situaciones de crisis como cuando se cancela el contrato con un proveedor que ya tenía adjudicado algún curso, lo que implica retrasar la ejecución para los participantes y extender los tiempos de espera.

“OTIC, SOFOFA con SENCE adjudicó una cierta cantidad de proveedores, hubo dos proveedores con cinco cursos que no pasaron el estándar de calidad solicitado, porque incumplían completamente la propuesta técnica que ellos mismos habían hecho y estaban muy lejanos del plan formativo a ejecutar y en ese caso se hizo una cancelación de contrato. ¿Por qué te estoy comentando eso?, porque la labor de comunicaciones no solamente tiene que ver en los procesos de llamado, sino que hay un continuo que también tiene que ver con gestión de crisis, en este caso, estos cursos se desfasaron porque tuvieron que abrir una nueva licitación .. generamos una reunión con estos participantes, con SENCE, con OTIC, SOFOFA y con el equipo de Talento Digital para darle las disculpas del caso y las explicaciones de por qué no iban a partir sus clases, porque ellos tuvieron un proceso de matrícula en las dos instituciones que habían adjudicado y después se les tuvo que informar que estas dos instituciones no cumplían el estándar mínimo de calidad y que no podían partir las clases en la fecha convenida” (Unidad de Apoyo)

Entre los problemas de ejecución y gestión de etapas que se contemplan en el diseño de la iniciativa, uno de los principales guarda relación con la prueba de salida que asegure la calidad de la formación. Se distinguen varias críticas en relación a que el retraso en esta etapa afectó negativamente las posibilidades por parte de los y las usuarias de tener la certificación que les permita buscar posibilidades laborales en la industria, este punto se aborda con mayor detalle en el punto 6.4.1, letra p del próximo capítulo.

Por su parte, un obstaculizador corresponde a la falta de claridad para que la Unidad de Apoyo tome un rol preponderante en una tarea tan compleja como la intermediación. Como se señaló, una de sus tareas conforma apoyar a los ejecutores a intermediar a los egresados certificados (y que hayan ratificado su opción de intermediación) ante las empresas que demandan habilidades digitales.

Sin embargo, lo poco concreto del rol hace que se diluya la responsabilidad de lo que debe realizar, y cuál es el alcance de este apoyo. De hecho, existe una auto-evaluación respecto a la necesidad de que la Unidad de Apoyo se incorpore de manera más activa al proceso de intermediación laboral, o que realice acciones que faciliten con posterioridad a los participantes de la iniciativa, ingresar al mercado laboral.

“Las empresas..., creo que hay que fidelizarlas más, que entiendan lo que hacemos, que estén más contactados, ahora estamos con una iniciativa de hacer pasantías porque nos hemos dado cuenta que nuestro objetivo era la contratación, pero los mismos alumnos decían, yo me conformo con una práctica, con una para yo tener en mi currículum que lo hice y tienen razón, es como lo que tú haces, entonces estamos vinculándonos con el medio, con una forma un poco distinta, no sólo pidiéndoles contratación, sino pidiéndoles pasantía” (Unidad de Apoyo)

El siguiente comentario refuerza que la estrategia seguida por la Unidad de Apoyo en lo que respecta de involucrarse en la intermediación laboral, va en la línea correcta, pues uno de los problemas que enfrentan los y las participantes de la iniciativa es la falta de experiencia real en el mercado.

“La metodología de Bootcamp se está, cada vez impartiendo más, muchos de los reclutadores también están cerrándose, o dando el espacio a veces pero mucho cerrándose a gente que sale de Bootcamp, porque dicen que no tienen la experiencia suficiente, que tienen conocimientos pero nunca los han aplicado, entonces también se vuelve un poco complejo el mercado” (Tutor ASL)

Otro aspecto que requiere revisión desde su ejecución, es el rol que finalmente juega la Unidad de Apoyo en la comunicación con el participante en cada una de las etapas de su participación en el Programa, de modo de aumentar la retención de participantes, puesto que como se detallará en capítulos siguientes, la deserción es un problema importante reportado en las entrevistas, lo que deja entrever que esta tarea no se está cumpliendo satisfactoriamente.

6.4 Evaluación del diseño y ejecución de los componentes de la iniciativa

En este apartado, se realiza la evaluación del diseño y ejecución de los componentes de la iniciativa Talento Digital, entendiendo por principales componentes de la iniciativa:

- Fase Lectiva.
- Componente de Apoyo Sociolaboral.
- Fase de Intermediación Laboral.
- Certificación de los usuarios por parte de la unidad de apoyo.

Para para cada uno de los componentes anteriores, se presentarán los aspectos más relevantes de su diseño - plasmados principalmente en las bases técnicas de los programas Reinvéntate y Becas Laborales de la iniciativa Talento Digital-, y posteriormente, a partir del análisis de la información obtenida de las entrevistas en profundidad, se analizará la ejecución de estos componentes, triangulando los antecedentes obtenidos a partir de los distintos actores que formaron parte del presente estudio.

En lo que respecta a la evaluación por parte de los participantes, no se distinguen diferencias relevantes para quienes formaron parte del programa Becas Laborales y Reinvéntate, por lo cual se incorporan citas de usuarios de ambos programas en los puntos tratados. En relación a los facilitadores, tiende a ser generalizada su opinión, sin distinguirse opiniones diametralmente opuestas entre facilitadores de ambos programas, además que varios facilitadores realizan su trabajo en ambos programas.

En relación al análisis territorial, la modalidad virtual en la cual se desarrolló la iniciativa en el año en evaluación dificulta la segmentación por cuanto tanto usuarios como facilitadores no debían encontrarse en el lugar específico para participar de un curso, es decir, participantes de regiones, realizaron cursos de la RM, entre otros, aspecto que de hecho fue bien evaluado.

6.4.1 Fase Lectiva

1. Diseño de la fase lectiva

Tal como señalan las bases técnicas de la iniciativa, este componente contempla la implementación de cursos de capacitación laboral basados en enfoque de competencias, mediante la capacitación estructurada en Planes Formativos, destinados al desarrollo de competencias técnicas y/o transversales. La fase lectiva puede implementarse en modalidad presencial, e-learning o modalidad Blended (también denominada combinada o semipresencial). En el caso de la iniciativa 2021, la fase lectiva se realizó de manera e-learning considerando la situación sanitaria, en sus dos líneas programáticas, que son el programa Reconversión Laboral o Reinvéntate y el programa Becas Laborales, a continuación se describen algunos aspectos relevantes de cada una de estas líneas programáticas, para el caso de Talento Digital:

a) Línea Programática Reconversión Laboral o Reinvéntate:

En esta línea se considera la implementación de planes formativos de entrada que contemplan una fase lectiva entre las 400 y 500 horas y otros planes formativos de especialización que contemplan una fase lectiva entre 130 y 200 horas. Específicamente los planes corresponden a:

- Plan Formativo Diseñador UX/UI
- Plan Formativo Desarrollador de Aplicaciones Front-End Trainee
- Plan Formativo Desarrollador de Aplicaciones Full Stack JAVA Trainee
- Plan Formativo Desarrollador de Aplicaciones Full Stack PYTHON Trainee
- Plan Formativo Desarrollador de Aplicaciones Full Stack JAVASCRIPT Trainee
- Plan Formativo Desarrollador de Aplicaciones Móviles Android Trainee
- Plan Formativo Especialización en Arquitectura Cloud
- Plan Formativo Especialización en Análisis de Datos
- Plan Formativo Especialización Ciencia de Datos
- Plan Formativo Fundamentos de DevOps
- Plan Formativo Especialización en Automatización de Pruebas

Por diseño, en el caso en que fueran presenciales los módulos de la fase lectiva, se hacía entrega de un subsidio diario de \$3.000 a cada usuario, por día asistido, subsidio que en caso de los cursos e-learning se aplicaría solo para efectos de apoyar la asistencia de los participantes a las citaciones de la gestión de Apoyo Socio Laboral (ASL). Producto de la pandemia, se agregó el subsidio diario a los cursos e-learning.

b) Línea Programática Becas Laborales:

En este caso la iniciativa de implementa a través de las siguientes dos opciones:

- **Talento Digital Regular:** El trabajo de esta línea se enmarca en el desarrollo de habilidades digitales para el trabajo con modalidad dependiente y la realización de diversas acciones destinadas a que los participantes accedan a un trabajo dependiente.
- **Emprendedor Digital:** Esta línea se orienta al desarrollo de habilidades para el emprendimiento con foco en habilidades digitales que potencien la creación de valor, desarrollo de nuevos negocios y su posterior formalización.

En la modalidad e-learning cada módulo del plan formativo debe tener a lo menos el 70% de las horas desarrolladas en actividades sincrónicas, para lo cual los participantes deberán conectarse en vivo a las clases para contabilizar la asistencia, en tanto que cada módulo del plan formativo debe tener a lo menos el 20% de las horas desarrolladas en actividades asincrónicas, la suma de las actividades sincrónicas y asincrónicas sumará el 100% de las horas totales del módulo.

Con la finalidad de apoyar la fase lectiva, se hace entrega de un subsidio de conectividad de \$600 la hora a la totalidad de participantes en base a su asistencia o avance en la Fase

Lectiva, mientras que para el caso de las actividades asincrónicas, se calcula acorde a la utilización de los recursos y/o actividades realizadas en la plataforma.

Todos los cursos de la iniciativa Talento Digital, son desarrollados bajo la metodología Bootcamp, la cual se caracteriza por utilizar procesos intensivos de capacitación con el objetivo de preparar a personas con o sin experiencias previas, y los deja en condiciones de insertarse laboralmente en la industria digital. En este caso el estudiante toma un rol protagónico en la formación, en la cual se utiliza una serie de metodologías activas, como aluna invertida, resolución de casos, simulaciones y diseño de productos entre otros.

En lo que respecta al equipamiento virtual, el OTEC debe cumplir con:

- Cumplir con requisitos técnicos de los equipos en cuanto a Software descritos en los planes formativos, facilitando la descarga e instalación de software requeridos para el curso o cuentas de ambientes virtuales.
- Soporte técnico del OTEC a disposición de los estudiantes en caso que presenten incidencias con sus equipos computacionales.
- Casilla de correo.
- Almacenamiento en nube virtual (mínimo 12 Gigas)

Adicional a las evaluaciones que aplica el ejecutor, la Unidad de Apoyo de la iniciativa Talento Digital diseña y pone a disposición una prueba de salida que se rinde presencialmente en las instalaciones del ejecutor o en plataforma e-learning, y que es supervisada por personal de la Unidad de Apoyo.

De la fase lectiva, aspectos fundamentales que se revisarán a continuación son:

- a. Perfil de los participantes.
- b. Inicio de la fase lectiva.
- c. Pertinencia de los cursos dictados.
- d. Calidad del OTEC.
- e. Calidad de los Bootcamp.
- f. Calidad de los Facilitadores.
- g. Beca y subsidios.
- h. Metodología de enseñanza: Modalidad e-learning.
- i. Metodología de enseñanza: Bootcamp.
- j. Herramientas y materiales.
- k. Tiempos destinados al desarrollo del curso.
- l. Deserción de participantes y sus motivos.
- m. Instrumentos y metodología de evaluación.
- n. Niveles de reprobación.
- o. Inglés como barrera.
- p. Certificación.

2. Análisis del diseño y ejecución de la fase lectiva

A continuación se analiza desde el punto de vista de la ejecución, y su relación con el diseño, una serie de aspectos relevantes de la fase lectiva, que influyen positiva o negativamente en el este componente.

a. Perfil de los participantes

En todo programa educativo y de capacitación, un aspecto central es el perfil de los y las participantes. Con anterioridad se abordó la difusión y selección, tareas que influyen directamente en el perfil de quienes finalmente participan en la iniciativa como estudiantes.

A partir de las entrevistas, sé distingue bastante heterogeneidad en los perfiles, principalmente respecto a los conocimientos base de los participantes, lo cual genera un desafío en el desarrollo de la iniciativa, puesto que cumplir con las expectativas de usuarios tan distintos, en términos de formación y edad, entre otros, implica contar con un programa de calidad, muy planificado y estructurado, pero también con ciertas flexibilidades que permita hacerse cargo de las diferencias en los perfiles.

“Salía que era para todo el mundo y que podía ser desde cero, ahora yo te digo, si hay gente que pudo hacerlo desde cero, pero muchos, muchos desertaron por eso porque tratando de entender de cómo empezar, o sea, era lo básico que tenías que, es como que ibas a contabilidad y no sabías sumar ni restar por decirte algo, no se” (Usuaría Becas Laborales)

“Es súper amplio, tenía gente, que hacía karate en punta arenas y no sabía ocupar Excel y tenía un chico que estaba haciendo su doctorado en biotecnología y quería aprender a programar, entonces ese era el espectro en el cual se movían los estudiantes y yo decía oye, me acuerdo que el estudiante del doctorado el cumplió con el perfil porque no estaba trabajando, tenía la edad y quería aprender tecnología y se dedicó los tres meses o no me acuerdo al curso y calzaba perfecto” (Facilitador Becas Laborales)

“podría haber pasado en Talento Digital que una persona no tenga el perfil en términos de la competencia, pero como significa que no habían listas de espera, el organismos técnico igual en el fondo se vio, no sé si forzado es la palabra, pero, estratégicamente igual lo incorporo al curso, justamente para rellenar los cupos de los 25 cupos que tenía disponible” (SENCE)

Si bien las diferencias de perfiles pueden contribuir a mejorar el aprendizaje entre pares, al tener distintas experiencias y competencias a disposición del logro de un mismo objetivo, que es aprender:

“Utilizó las experiencias del resto, también el provecho de la clase, entonces los perfiles fueron múltiples, desde alumnos, como decía alumnos de pregrado hasta personas egresadas y personas que retomaban estudios después de muchos años” (Facilitador Becas Laborales)

Es mayoritaria la percepción de que esta diferencia de perfiles, afecta negativamente el desarrollo de la fase lectiva, puesto que al tener participantes con distintos niveles educacionales y base de conocimientos, se ve entorpecido el correcto desarrollo de la fase lectiva, pues para algunos participantes el ritmo al cual se ven los contenidos es adecuado,

en tanto para otros es demasiado rápido, lo que afecta su aprendizaje, y por tanto el ritmo al cual los contenidos se pueden revisar.

“Ahí es complejo claramente tiene que haber un proceso de selección más pulido tiene que ver con los requisitos de entrada con dentro de los requisitos de entrada los requisitos técnicos que debe tener esa persona, porque además considera que si tengo una ingeniero versus un, un asesor de hogar o un dueño de casa hogar, ¿Cómo parto el curso?” (Facilitador Reinvéntate)

“Mira cómo te digo es variado si tú me preguntas a mí personalmente yo te diría que no era el mejor perfil” (Facilitador Becas Laborales y Reinvéntate)

“Había personas que no sabían prender internet, o sea, abrir google Chrome, entonces faltaba un conocimiento básico, una alfabetización digital, previo al curso, estamos enseñando personas a programar, había personas que no tenían la parte lógica, había personas que nunca habían escrito en computadoras.” (Bootcamp)

“La gran mayoría no cuenta con las bases necesarias para ingresar a este curso, especialmente, primero bien, mi experiencia es solamente e-learning pero especialmente con la metodología, no existía el hábito de estudio así constante, fuerte diario”. (OTEC)

Las críticas a los perfiles no solo se dan por considerar que personas que ingresaban no contaban con las competencias mínimas para iniciar la fase lectiva, sino que también porque en algunos casos se incorporaban usuarios sobre-calificados.

“En ese sentido siento que entre nosotros con mis compañeros concordamos en muchas cosas, el público objetivo no está bien definido, siento yo, por parte de Talento Digital, porque yo siento que estos programas son para personas que realmente no tienen los medios o los recursos para poder pagar quizás un diplomado o una carrera derechamente de programación. Y a veces llegan programadores con empleos buenos, con buenos sueldos inscribiéndose al curso” (Tutor ASL)

Un aspecto relevante es que -a partir de la opinión de los entrevistados-, la calidad del proceso de selección impacta en el desarrollo del curso y posterior deserción, por lo cual es muy importante que este proceso funcione bien.

“Entraba mucha gente, que se iba, finalmente declinaba y probablemente el filtro de entrada podría ser un poco más distinto para que llegue la gente que realmente quiere, me imagino que se perdieron varios cupos y gente que quería aprender no pudo porque esta gente que al final declinaba y se iba o no llegaba” (Usuario Reinvéntate)

“Lo ideal es que tengan algún conocimiento o base con lo que es programación o, claro, en programación o desarrollo, ya que creo que esa fue una de las debilidades con respecto al, a los participantes, y porque fue la causa también de las deserciones y, algunos no tenían conocimiento técnico y la verdad que es que se iban por eso mismo, me tocó perfiles bastante amplio este tipo de personas, a nivel educacional, etario.”(Facilitador Reinvéntate)

b. Inicio de la fase lectiva

Al formar parte de un proceso educativo - ya sea como participante o facilitador- resulta fundamental ser capaz de planificar los tiempos y actividades, en particular cuando existen otras responsabilidades que se deben desarrollar a la par, como por ejemplo, tener el cuidado de otras personas o trabajar, pues toda actividad tiene un costo de oportunidad por lo cual,

cuando alguien se decide embarcar en un proyecto como es el participar de un proceso de capacitación, lo mínimo que se espera es tener cierta claridad de los plazos, la fecha de inicio y la fecha de término aproximada. Considerando esto, entre los elementos críticos levantados durante las entrevistas de actores relevantes, se encuentra lo referente al inicio del curso, y el proceso de cierre, donde éste último se abordará más adelante.

Si bien es un periodo previo al inicio de la fase lectiva, la gran cantidad de tiempo transcurrido desde que los participantes saben el resultado de la postulación, hasta que inicia el curso, puede tener un efecto negativo en la disposición con la cual los estudiantes inician la fase lectiva. El retraso en el inicio del curso ha sido reportado por varios usuarios y usuarias.

“Los plazos de iniciar el curso, o sea, la expectativa era empezar a fin de año y me gané la beca en octubre, empezamos en noviembre, diciembre todo el verano dije yo, y no ha empezado, al otro año, casi en agosto, entonces fue súper tarde cuando empezó, entonces ese lapso uno, ya no va a empezar nada más, o bien no se hizo, entonces uno toma decisiones y me acuerdo que entre trabajar después en mayo, y empezó en agosto y yo había postulado en septiembre u octubre del año anterior, entonces como los plazos fueron muy extendidos, y no sé si habrá gente que en realidad pueda aguantarse tanto tiempo sin trabajar con los cursos que eran full-time” (Usuaría Becas Laborales)

“los tiempos de espera son gigantes, entonces una persona que se inscribe un día 1, sin exagerar va a pasar el día 100 y todavía el curso no inicia, y por lo tanto todo ese tiempo de espera hace que las personas se desmotiven, pierdan la confianza o definitivamente deserten del proceso de selección, porque el organismo técnico, claro entendemos de que necesita un número crítico para poder iniciar los cursos de capacitación, pero en términos generales creo que ese es un problema que tenemos que hacernos cargo porque, es transversal si tu buscas los antecedentes respecto a cuales son los problemas que el servicio tiene, en general nuestros usuarios, una de las mayores críticas que hace tiene que ver con los tiempos de espera respecto a, o de la información que reciben cuando esta, este proceso de postulación, creo que es un gran, un gran, es un tema, un temazo” (SENCE)

La falta de comunicación respecto al inicio del curso con los usuarios afectó también a los facilitadores, ya que al no haber claridad de la fecha de inicio efectiva de la fase lectiva, la planificación que todo docente realiza para desarrollar su tarea se ve perjudicada, lo que puede impactar en la calidad del trabajo realizado por estos.

“El mismo profesor nos dijo que le avisaron la semana antes de empezar el curso que iba a dar el curso, que él había postulado que no le hablaron nunca y de repente fue como oye quedaste en la pega y eso fue una semana antes entonces, una vez que comenzó el curso como que nadie sabía cuándo iba a empezar realmente se informaba que se posponía pero como no había más claridad que eso” (Usuaría Becas Laborales)

En el caso de personas que estaban en lista de espera, se observa poca comunicación y coordinación, lo cual afecta también el inicio de su participación en la fase lectiva, tal como señala este usuario:

“No se me avisó, de hecho, no supe nada, hasta que un día me llamaron así: Hola Rodrigo te llamo de Talento Digital, por el curso Full Stack Python, ah ya, genial, cuéntame, bueno, tú estabas en lista de espera, pero se abrió un cupo, el único problema es que comenzamos hace una semana y media, dos semanas, quería saber si te interesa, sí, sí me interesa, perfecto entras hoy día a las siete.” (Usuario Reinvéntate)

Por lo tanto, es prioritario mejorar la comunicación y los tiempos transcurridos desde el momento que se comunica la participación en la fase lectiva, hasta el inicio de esta fase, para todos los actores involucrados en la fase lectiva.

c. Pertinencia de los cursos y contenidos dictados

Respecto a la pertinencia de los cursos y contenidos, en términos generales existe una muy buena evaluación de éstos, tanto por los usuarios como por los otros actores entrevistados. Más del 50% de los usuarios entrevistados evalúa positivamente lo aprendido, como lo muestran la siguiente citas de usuarios de Becas Laborales y Reinvéntate respectivamente.

“Salí súper bien preparada creo, o sea, para ser un bootcamp de 6 meses no, o sea, no es una carrera universitaria, pero creo que sí, o sea, fue muy intenso, fue un muy buen proceso, salí bien preparada y ahora esta opción de pega que tengo, es bastante buena, si por ese lado muy contenta” (Usuaría Becas Laborales)

“Laboralmente sí, o sea laboral, a la hora de salir al mercado laboral, estabas súper bien capacitado, ningún problema y también no solamente te capacitaron, sino que te pusieron todas las pruebas, estaban dirigidas a como si fuese un trabajo real, entonces eso, destacaba mucho.” (Usuario Reinvéntate)

En línea con lo anterior, los facilitadores también, en general, tienen una buena evaluación del contenido, por ejemplo en este caso se resalta la calidad del contenido de Talento Digital, en comparación a cursos más tradicionales de SENCE.

“Yo también en relatoría hice otro curso de SENCE directamente de SENCE no de Talento Digital y note la diferencia en el material, se notó completamente, o sea, el material de SENCE no es que yo diga que estaba malo pero se notaba pobre comparado con el enriquecido de Codingdogo” (Facilitador Reinvéntate)

Como se señaló en apartados anteriores, aun cuando no se cumplió el objetivo de encontrar nuevas oportunidades laborales por parte de los y las participantes, existe una buena evaluación de los contenidos.

“Bueno, mi principal expectativa era encontrar trabajo en esa área, tristemente, aún no lo sigo intentando, pero, sin embargo, igual o sea encuentro valioso lo aprendido y sé que lo puedo aplicar en otras áreas y en otras cosas, así que no por ningún sentido, diría como perdí el tiempo o no me sirvió el obviamente” (Usuaría Becas Laborales)

Un aspecto levantado en las entrevistas guarda relación con la intensidad de los cursos, los contenidos y el tiempo que se requiere para el adecuado desarrollo de estos, puesto que existe la percepción de que fue demasiado contenido, considerando su complejidad y lo acotado de los cursos.

“Creo que lo que estaba como desordenado era la graduación de los contenidos, como que era mucha información y eso es complejo porque, claro, yo puedo tirar muchos temas pero los alumnos no alcanzan entender, eso es lo malo, eso yo creo fueron cosas que me costó” (Facilitador Becas Laborales)

Otro aspecto levantado por los facilitadores, guarda relación con las diferencias que se podía observar entre el contenido de distintas OTEC, y por tanto la necesidad de buscar uniformar éste.

“Estaban bien hechos, contenían el estado del arte relativamente moderno de lo que estamos estudiando y en una empresa mejor que otra. Ya esto quizás debería haber una mirada un poco más macro para uniformar transversalmente a todas las instituciones que están, están haciendo un bootcamp en el caso particular que yo que me tocó vivir. ¿Por qué? Porque a pesar de que ambos materiales eran buenos había uno que era mejor que otro, ya y debería haber un rol que tratará de uniformar esa calidad” (Facilitador Reinvéntate)

“La gran debilidad que encuentro de este programa es la flexibilidad que se le da a las OTEC para implementar de cualquier manera los contenidos planteados por Talento Digital, esto quiere decir que dado una base de conocimiento que hay que entregar, la forma, la implementación de las plataformas, es demasiado flexible para las empresas” (Facilitador Becas Laborales)

Sin embargo, así como resulta ser heterogéneo el perfil de los participantes, también la opinión respecto a la profundidad de los contenidos revisados, lo cual sin duda tiene relación con distintas bases formativas con que cuentan los y las participantes. Por una parte, se percibe que para usuarios profesionales, en especial quienes tienen una base en el área TI, la crítica de la falta de profundidad en los contenidos. También en algunos casos los usuarios señalan la necesidad de incorporar aún más aspectos prácticos por sobre lo teórico.

“La metodología también me pareció interesante, pero yo creo que era mucha teoría y poca práctica, hicimos un solo portal hubiera esperado haber hecho 3 a 4 portales para adquirir realmente la habilidad, por qué hacer un solo portal es como súper poco” (Usuaría Becas Laborales)

Importante tener en consideración que la crítica anterior, depende mucho de la metodología de trabajo del facilitador, pues si bien los contenidos están establecidos, hay lógicas de trabajo propias de los facilitadores que afectan la percepción de los estudiantes.

“Encuentro que la docente preparó buenas clases, pero en general tuvimos como más jornadas de trabajo eso yo creo que fue lo interesante, era como que ella lo llevó inmediatamente a la práctica, o sea, “trabajemos, veamos cómo funciona” y mientras se está trabajando se resolvía el contenido”. (Usuaría Reinvéntate)

Por su parte, en opinión de algunos facilitadores, si bien el programa académico estaba bien elaborado, su implementación tuvo problemas, considerando que había incluso información errónea que llegaba a los participantes a través de las herramientas formales de aprendizaje.

“Se les pasaba una plataforma que en mi opinión atrasaba un poco más que permitía avanzar, porque bastante, bastante complicado encontrar la información, porque inclusive había informaciones erróneas, entonces, me sucedió que tuve que descargar el programa original de SENCE, del que se basó, del que se trató de implementar el curso y tuve que empezar a crear actividades mixtas entre lo que pedía SENCE y lo que estaba implementando esta empresa, entonces, veo como un poco problemático que haya tanta flexibilidad de las empresas de implementar cualquier sistema que se les ocurra, con cualquier contenido y no pasar bajo una revisión de ese programa original” (Facilitador Becas Laborales)

En algunos casos, los facilitadores plantean la necesidad de mejorar algunos contenidos.

“Yo soy desarrollador senior tengo harta experiencia también soy más exigente con la calidad del código o la calidad de cómo se hacen las cosas, mira ya, entonces acá eran menos exigentes, entonces

habían cosas que llegando al ambiente laboral a un ambiente de alto rendimiento se lo iban a corregir, entonces para no partir con eso yo simplemente corregía desde el primer instante, para que la aprendieran también de una, es decir, pero no es que, a ver, el material es bueno, debo decir el material que me pasaron en la OTEC todavía es un buen material pero algunas veces digamos es muy amateur. ”(Facilitador Reinvéntate)

Por lo tanto, en este apartado se observa que en general existe una buena evaluación de los contenidos del curso, tanto por parte de los usuarios como facilitadores, sin embargo se notan algunas diferencias de opinión que están explicadas por los diferentes perfiles de los usuarios, por la calidad de los facilitadores - que influyen sobre la percepción de calidad de los contenidos- y por la calidad de los OTEC.

d. Calidad del OTEC

En relación a la calidad del OTEC, desde el punto de vista de los usuarios existen experiencias bien distintas, en algunos casos muy buenas evaluaciones y otras en el otro extremo.

En el caso de los facilitadores, prácticamente el 100% de los y las entrevistadas tienen una opinión positiva del OTEC, en relación a como estas facilitaron las condiciones adecuadas para desarrollar su tarea, lo que se ve reflejado en los siguientes comentarios:

“Bien, ningún problema, ellos siempre estuvieron abiertos, escuchando, atentos, preocupados, eh... pendientes, no, en ese sentido yo por lo menos se la jugaron por el curso y los vi súper comprometidos eh... y tuvieron hartoo oficio, hartoo oficio, digamos, relacionado, se veían, eran muy profesionales también con los, sabían lo que entregaban y lo querían entregar bien igual”. (Facilitador Becas Laborales)

“He tenido varias experiencias y en general son súper, son súper abiertas para los profesores, confían mucho en ti, dejan mucha responsabilidad en tus hombros y ellos se encargan de la parte administrativa”. (Facilitador Becas Laborales y Reinvéntate)

“Sí, sí, tuve mucho, mucho apoyo de parte de ellos, de hecho me asignaron una persona que me apoyaba diariamente con las clases, con las herramientas, con dividir la sala a nivel virtual”. (Facilitador Reinvéntate)

Con algunas excepciones sobre la evaluación positiva de los OTEC, puesto que en algunos casos se percibe que hay desorganización y cambios en la ejecución de los cursos, en comparación a lo planificado .

“El último curso que dicté había bastante desorden por parte del proveedor, de hecho, hubo cambios de personal o de encargado del curso como a mitad de marcha, de repente te cambiaban las fechas, encontré que estuvo, a comparación con el anterior, estuvo bastante desorganizado esta vez el curso” (Facilitador Becas Laborales)

En algunos usuarios se plantea también una opinión negativa de la OTEC, respecto a la falta de condiciones adecuadas para desarrollar el curso, pues hubo problemas de plataforma, con el facilitador y con las fechas.

“Encuentro que fue un desastre, la pobre coordinadora, asistente, no sé qué, se tuvo que mamar muchos correos, conversaciones con nosotros porque la plataforma funcionaba mal, porque los contenidos, el orden era extraño, o que se repetía mucho porque el profesor no era adecuado o por problemas con las fechas de certificación, cosas así” (Usuaría Becas Laborales)

Hay algunos casos puntuales donde los usuarios reclaman sobre los OTEC, que buscan cerrar procesos administrativos, aun cuando no sé debiesen realizar en las condiciones existentes.

“Tengo algunas aprensiones, por ejemplo, nos tratan de hacer una prueba al final de donde había materia y no nos habían pasado y yo reclamé y quedó la escoba, gracias a Dios yo me comuniqué con una niña del SENCE y ella detuvo la prueba porque la OTEC la iba a hacer igual” (Usuaría Reinvéntate)

En el caso del programa Becas Laborales, el OTEC tiene una relación estrecha con OTIC, y por tanto la opinión de este último es relevante, la cual no es positiva del todo, ya que se percibe que hay una diferencia importante en la calidad entre lo que se ofrece por parte del OTEC en la propuesta de licitación, y lo que finalmente ejecuta.

“Opino que la calidad no es muy buena, pero he bajado la siguiente premisa porque igual hemos tenido OTEC malas adjudicados, por qué opinó que la calidad de las propuestas muy buenas, porque cuando se hace el proceso de licitación nosotros obedecemos a una pauta, a una rúbrica, ... obviamente, la OTEC te promete el cielo y la tierra cuando se presentan a licitación en el papel, pero a la hora de los que hubo es otra cosa.” (OTIC)

Así como se planteó lo negativo que es para el desarrollo de la fase lectiva la gran cantidad de perfiles de los usuarios, las diferencias de calidad del OTEC resultan críticas también, pues esto impacta en la percepción de calidad de los contenidos por parte de los usuarios y facilitadores, siendo un aspecto fundamental en la experiencia usuaria que finalmente tendrán quienes formen parte de esta iniciativa.

Para el caso de funcionarios SENCE, se observa una opinión positiva respecto al trabajo de las OTEC, salvo en algunos aspectos administrativos que se atribuyen a la no lectura detallada de las bases técnicas y administrativas que regulan a los programas de la iniciativa Talento Digital.

“Ah ya no es que en general hemos trabajado bastante bien desde un inicio, no solo en el también 2021, sino en general por un tema que existe buena comunicaciones entre las partes, o sea, entre el ejecutor un mayor problema no existe, son temas administrativo que muchas veces ellos desconocen porque no leen, porque todo está estipulado con la normativa, en el programa entonces es por eso la dificultad no leen más que un tema de gestión, yo creo que es un tema para leer la información y tiene como nosotros como SENCE entreguemos todo que ellos se estudien el programa en sí.” (SENCE)

e. Calidad de los Bootcamp

En general no se observan comentarios específicos del rol de los Bootcamp como institución, - puesto que para los participantes y facilitadores, la institución con la que principalmente interactúan es la OTEC-, sino más bien como metodología de enseñanza, aspecto que se revisará en la letra i del presente apartado.

A pesar de lo anterior, si hay una evaluación por parte de las propias instituciones respecto a roles que podrían incluir en sus tareas y mejorar el desarrollo de la iniciativa. Uno de los aspectos planteados, es que los Bootcamp puedan participar el proceso de licitación sin la necesidad de contar con un OTEC.

“Que participen los Bootcamp que no son OTEC, no hace falta que haya un OTEC, no entiendo cuál es el valor agregado de una OTEC dentro todo esto, no porque tenga una crítica contra la OTEC sino que no entiendo el valor agregado” (Bootcamp).

Se plantea que la calidad de la institución es tal que debería haber mayor confianza en delegar responsabilidades e independencia en su funcionamiento en la iniciativa, por ejemplo en los programas educativos, los cuales, en opinión del Bootcamp debiese haber menos encuadre por parte de SENCE y más confianza en los programas propios de estas instituciones.

“Que nosotros dispongamos nuestros programas, eso es algo completamente distinto a lo que se está planteando, cada, lo que tiene que entender SENCE o quien lo esté organizando, o demás, es que cada Bootcamp nacional desconozco, pero cada Bootcamp internacional es experto en lo que hace” (Bootcamp)

f. Calidad de los Facilitadores

Por parte de los usuarios se percibe en general una buena evaluación de los facilitadores y su competencias técnicas en lo que respecta al manejo de los contenidos a revisar en el curso, como se puede distinguir en algunas de las siguientes citas:

“Mira, me pareció que, en el hecho de tener un único profesor y que esté fuera bueno, fue muy positivo pal curso, ya, porque hubiese sido un desastre tener una colección de profesores malos, eso habría sido el desastre más grande” (Usuario Becas Laborales)

Respecto a lo anterior, se valora no solo el manejo de contenidos desde el punto de vista teórico, sino que también en lo práctico, puesto que es bastante valorado que los facilitadores trabajan en la industria, por lo cual tienen conocimientos muy actualizados, considerando que el área TI cambia constantemente.

“Como que la profesora sabía mucho y era distinto a la universidad, por ejemplo, en la universidad los profesores en general están más desactualizados, en cambio en este curso la profesora trabajaba en eso, entonces nos entregaba herramientas que jamás nos hubieran mostrado en la Universidad” (Usuaría Reinvéntate)

La evaluación positiva de los facilitadores no solo se da a nivel técnico, puesto que no solo se resalta la calidad técnica de los facilitadores, sino que también de manera recurrente la excelente disposición y compromiso con los participantes.

“creo que mi docente de nivel era súper bueno, o sea, resolvía todos los problemas que teníamos y aparte que siempre tuvo muy buena voluntad para resolver todas nuestras dudas, de hecho también está en el nuestro grupo de WhatsApp hasta el día de hoy de repente alguien tiene un problema él nos ayuda.” (Usuaría Becas Laborales)

Esta disposición se observaba también en los docentes que dictaron las clases desde fuera del país, lo cual se pudo realizar gracias a la modalidad virtual de los cursos.

“Hubo un muy buen profesor, un peruano que estuvo en la mayor parte del módulo de Ruby que era bastante bueno diría yo, me gusto mucho el profesor, era bastante competente le respondía a todas las consultas, entendía los problemas, si, incluso tuvimos un cambio de horario entre Perú y Chile, y el profesor estaba en su país y lo suplió súper bien, sí súper bien.” (Usuaría Becas Laborales)

Otro aspecto valorable de los facilitadores, y digno de resaltar, guarda relación con que más allá de competencias técnicas, los docentes jugaron un rol contenedor en los participantes, en especial en los casos de participantes que por primera vez tienen algún tipo de acercamiento a estos temas.

“Destacar la tremenda buena disposición y pues lo digo esté este cómo es que este acompañamiento del mentor más que de profesor mandón y entendiendo ellos, siempre nuestro contexto de que eso era algo 100% nuevo para nosotros y casi que nos cuidaban mucho, en lugar de ponernos bajo presión y estresarnos, nosotros ya estamos per se, bajo presión, pero fueron muy empáticos en todo momento.” (Usuario Reinvéntate)

A pesar de lo anterior, si bien son menos los casos, también algunos usuarios señalan haber tenido una mala experiencia con sus facilitadores.

“Algo negativo en este caso en particular fue qué justamente en esta es que el profe no tenía un compromiso real con el curso.” (Usuario Becas Laborales)

Mala experiencia que se puede deber a la falta de docentes que cumplan con los requerimientos del cargo, escasez que afecta la calidad del curso puesto que terminan ingresando facilitadores no necesariamente motivados y adecuados.

“Me da la sensación de que uno partimos tarde porque no encontraba profesor para para nosotros y que finalmente contrataron a alguien que no tenía la experiencia de haber hecho un curso de este tipo online previamente entonces siento que había harta motivación al principio y que muchos compañeros fueron como desinflándose en el camino” (Usuario Becas Laborales)

Esta escasez de facilitadores tiene que ver con el costo de oportunidad de dictar cursos con esta intensidad, pues el trabajar como programadores les reportaría un mayor ingreso, lo que en algunos casos genera rotación en los cursos, con las consecuencias negativas que eso trae a los y las participantes.

“Sí, sí, es que había profesores que eran más técnicos que otros, entonces algunos claro costaba entenderles más que a otros, pero hubo mucho cambio de profesor por lo menos en mi sección” (Usuario Becas Laborales)

La escasez es percibida por otros actores como se observa en la siguiente cita:

“Es súper acotado el mercado y los buenos tutores se los pelean los OTEC y al menos yo encuentro que a nivel de las OTEC falta más personal para poder llevar a cabo la iniciativa de mejor forma” (OTIC)

Mencionar también que en general, existe una muy buena evaluación del rol de los ayudantes de cátedra que había en algunos cursos, y de su disposición y complicidad con los facilitadores, aspecto destacado por los usuarios.

“Teníamos un WhatsApp, con el ayudante que hasta las 23:00 h de la noche te podía responder, onda hola, no sé qué, sábados te respondía y él con muy buena disposición, de repente él decía, pucha, el avisaba por el WhatsApp, decía, no voy a estar disponible en estos horarios, ya y nadie preguntaba nada pero el resto, todo, él estuvo siempre disponible”. (Usuaría Reinvéntate)

g. Beca y subsidios

La Beca, y por tanto gratuidad para participar de la iniciativa por parte de los usuarios es percibido como una de las virtudes de esta iniciativa.

“La mayor fortaleza es que se puede iniciar un curso de este tipo de manera gratuita”. (Tutor ASL)

En relación al subsidio, si bien este se valora, se critican bastante los retrasos en su pago.

“Hay gente que alegaba harto por la demora de esos pagos de repente se acumulaban porque eran semana a semana, de repente te lo pagaban como una vez al mes, no sé, había un enredo con eso también”. (Usuario Becas Laborales)

h. Metodologías de enseñanza: Modalidad e-learning

Desarrollar la fase lectiva de la iniciativa en modalidad e-learning ha sido en general bien evaluada por los distintos actores, sin embargo, esta tiene ventajas y desventajas, por lo cual pareciera ser que los aspectos positivos de esta modalidad de enseñanza más que compensan los negativos.

Entre los aspectos positivos se encuentran:

- Permitir compatibilizar la participación en la iniciativa con el cuidado de otros.

Existe una buena evaluación por parte de los y las usuarias de la modalidad e-learning de los cursos. En el caso de quienes tienen responsabilidades del cuidado de otros miembros del hogar, esta modalidad facilita la participación en una iniciativa de este tipo.

“Demasiado, si hubiese sido en otro lado, creo que no lo habría podido hacer, si, y como te digo con dos hijos fuera de tu casa a esa hora hubiera sido imposible, no habría podido tomarlo”. (Usuaría Becas Laborales)

- Ahorro en tiempos de desplazamiento.

Otro aspecto positivo de la modalidad virtual guarda relación con los desplazamientos y las personas que se encontraban trabajando. De ser presencial, el desplazamiento hubiese sido una barrera para quienes se encontraron trabajando durante la ejecución del curso.

“Si yo hubiese tenido que ir físicamente a lo mejor hubiese tenido que pedir dos horas de mi trabajo a salida anticipada y a lo mejor me lo hubiesen dado o me hubiese costado conseguirlo o lo hubiese tenido que recuperar trabajando horas más temprano, que se yo eso de hacerlo de manera online fue una facilidad yo creo que para todos” (Usuaría Becas Laborales)

“Online, porque no tenía que viajar a un lugar para no perder una hora en el trayecto, mi amiga, la que te comenté, la que me lo recomendó, ella empezó online, o sea, empezó presencial, y era como hay que llegar a la hora porque hay que firmar los papeles de SENCE, era todo como un tema y claro, ella estaba mucho más estresada y después cuando la mandaron a la casa, ya con la pandemia, listo se acabó todo ese estrés.” (Usuario Reinvéntate)

“Uno perdía bastante tiempo con los traslados en el metro que, que no sé cuánta plata uno tenía que llevar para los almuerzos” (Facilitador Becas Laborales)

“Yo creo que una de las fortalezas es el aprendizaje a distancia, que con todo esto de la pandemia igual se pudo adaptar” (Tutor ASL)

- Generación de redes con participantes de otras regiones

Se destaca además la generación de redes con compañeros y compañeras de distintos lugares y realidades, que probablemente no habrían generado en caso que el curso hubiese sido presencial. En los cursos tenían participación estudiantes de distintas regiones en cada curso, gracias a las clases virtuales.

“Faltaba el diseñador y me dijeron ya búscate diseñador tú, por qué tú eres diseñador, perfecto llame a mi compañera y de hecho está trabajando conmigo ahora, entonces como, y ella quedó como diseñadora de UX-UY ahora y a ella la conocí, ella es de Temuco, una vida muy distinta a la mía, nunca en la vida me hubiese cruzado con ella, si no la hubiese conocido así, y tampoco en un curso presencial, si lo pensamos bien, entonces creo que hay una oportunidad en que el curso no sea presencial” (Usuario Reinvéntate).

“De hecho teníamos personas ubicadas en regiones no cercanas a la Metropolitana, lo que le brindaba a personas, por ejemplo, que estaban en el sur del país; Punta Arenas, Puerto Montt o al norte, recibir capacitaciones en igualdad de condiciones que una persona que está en la Región Metropolitana, lo que es una gran ventaja y que acercó el conocimiento a todas las personas interesadas.” (Facilitador Becas Laborales).

Algo muy interesante, es que se señala que a pesar de que los cursos se realizaron de manera virtual, se generó una dinámica tal, que se cultivaron muy buenas relaciones entre compañeros, producto inicialmente de los trabajos grupales, y de la impronta que genera el participar en un curso con esta intensidad, al punto que aún muchos participantes se mantienen en contacto.

- Uso de metodologías que se facilitan de manera virtual

Los facilitadores, al igual que los usuarios, en general manifiestan preferencias por la realización de clases virtuales. Sumado a lo anterior, ven ventajas en la operatoria y dinámica propia de la clase:

“Poder solicitarle a los estudiantes compartir pantalla, por lo que se hace un poco más fluido el que los demás puedan ver en que se le está ayudando a una persona, y a veces servía también para que otras personas que quizás no querían preguntar se sintieran identificadas con lo que estaba compartiendo su compañero y empezaran a preguntar y se formará ahí una conversación más enriquecedora, que si yo me hubiese ido directamente al puesto de una persona a ayudarlo” (Facilitador Becas Laborales)

- Facilitar la participación de los usuarios

Además de contribuir a facilitar la participación de los usuarios en la fase lectiva:

“La clase remota tiene la ventaja que uno tiene un alcance mucho mayor, tiene menos ausencia, tiene menos gente que no va, menos estudiantes que deciden patear el curso porque les complica el traslado hacia la sede” (Facilitador Becas Laborales y Reinventate)

Sin embargo, aun cuando la modalidad virtual de los cursos tiene en general una buena evaluación, también hay algunos aspectos negativos que resaltan los distintos perfiles entrevistados, sin embargo pareciera ser que los aspectos positivos superan a estos aspectos negativos. Por ejemplo, un hecho señalado por usuarios y facilitadores es la atención que mantienen los participantes durante el desarrollo de la clase, y la falta de control para observar ésta en modalidad online, dado que los y las alumnas mantienen sus cámaras apagadas.

“Bueno nadie prendía las cámara, eso es como algo (risas) es como síntoma actual yo creo de los más jóvenes no sé” (Usuaría Becas Laborales)

Entre las desventajas de la modalidad e-learning se plantearon las siguientes.

- Falta de participación y control de ésta de usuarios con cámaras apagadas.

Uno de los principales aspectos negativos de las clases e-learning, que mencionan los entrevistados, es la dificultad que tiene esta metodología para controlar la participación de los estudiantes que tienen menos interés, por ejemplo en quienes apagan las cámaras.

“Las personas que no quieren participar efectivamente no participan de ninguna manera. Por ejemplo: apagan su cámara, no contestan; muchas veces me quede preguntándole algo a alguien y se quedaba un silencio, no había respuesta, significa que la persona no estaba” (Facilitador Becas Laborales)

“¿Qué dificultad puede haber?. Es que los alumnos no todos tenían los equipos requeridos, ya, si alguien se le echaba a perder un computador por ejemplo, yo como asistente social hablé con un par de alumnos que por ejemplo fueron a la biblioteca pública de la comuna en donde estaban porque sé que tienen computadores y como también trabajan en, son organismos del Estado, poder buscar alguna alternativa gratuita mientras resolvían lo propio, pero este curso no contempla el poder entregarle a un usuario un equipo por ejemplo” (Tutor ASL)

- Complejidad para realizar actividades grupales

Desarrollar las clases en modalidad virtual puede tener un efecto negativo en el trabajo en equipo, ya que no permite la misma interacción entre participantes que se da a nivel

presencial, aspecto muy relevante en el proceso de enseñanza, tal como sé grafica en este comentario:

“La principal desventaja encuentro yo que existió en la modalidad del 2021 que fue netamente e-learning el poco networking que hacían entre los propios compañeros, o sea, que en sí el trabajo en grupos se vio disminuido y generaba también que se aislará entre ellos generando un poco de distanciamiento entre los conocimientos de los alumnos que iban más avanzados y los que les costaba un poco más eso se vio reflejado, en sí yo trate de hacer más trabajos en grupos para poder disminuir eso pero me di cuenta que se asentaba porque llegaban se dividían las cosas y no generan sinergias entre ellos” (Facilitador Becas Laborales)

- Falta de equipos computacionales y conectividad adecuada.

Entre las complejidades de realizar el curso de manera virtual, se encuentran los problemas de disponibilidad de equipos computacionales adecuados, y la conectividad que se requiere.

“Hubo un momento durante los últimos meses que se me caía siempre a la misma hora de dejaba de escuchar y tenía que decirle a la coordinadora, oye, me caí y me desconecte.” (Usuaría Becas Laborales)

“El equipo que tiene la persona, si no tienes un buen equipo que soporte todas las herramientas que usan un desarrollador es complejo y por mucho que lo pongan como requisito para tomar el curso, no siempre pasa o en realidad como el requisito, a veces es muy alto y está apuntando a una segmentación que quizás no tiene ese requisito igual lo dejas pasar y de repente chocan en que no sé po no pueden levantar la base de datos porque el computador no le da para levantar la base de datos” (Facilitador Becas Laborales)

“Se inscribían, todo el tema, súper bien pero no tenían computador, entonces hacían zoom desde el celular y el celular no les tomaba las horas conexión, estuvieron presentes todo el curso pero después tenían que validar las horas” (Tutor ASL)

- Falta de un lugar adecuado para participar en las clases

No solo los equipos y la conexión a internet son fundamentales para rendir correctamente en un curso como este, tener un espacio físico adecuado para conectarse también es importante para el participante.

“También son personas que no necesariamente tienen un espacio para poder tener esta clase, ¿me explico?, o sea, viven en una casa habitación muy pequeñita donde a la par dónde están ellos tomando la clase, está el niño dando vueltas, está su señora haciendo algo, en fin, entonces hay varios matices que hay que forman como este especie de idiosincrasia que el alumno que está al otro lado ya, por lo tanto es alumno al momento que llega habla poco, no tienes tu cámara prendida, por lo tanto, cualquier teoría de la comunicación es difícilmente aplicable, y hay que jugar otro tipo de juegos para poder capturar la atención” (Facilitadora Reinvéntate)

Importante señalar que las condiciones físicas adecuadas para desarrollar el curso no solo afectaron a los participantes, sino que también pueden afectar negativamente a los facilitadores, como se menciona en la presente cita.

“Bueno el primer curso fue muy complejo porque la OTEC tuvo muchos problemas, porque la facilitadora era de Venezuela, ya, y allá el internet es muy malo, muy malo, entonces pasó que las dos primeras semanas los participantes me decían mira sabe que esto me está jugando en contra porque la facilitadora está dictando la clase y se cae a cada rato, no se le escucha, se le corta lo que dice, no hemos aprendido nada, etc., y en base a eso se tuvo que suspender las clases” (Tutor ASL)

A pesar de lo anterior, la falta de condiciones físicas adecuadas para participantes y facilitadores no fue un problema que se resaltara en las entrevistas, ya que dada la pandemia, hay varios ajustes que forzosamente los participantes ya habían tenido que tomar, por ejemplo, para habilitar espacios de aprendizaje para sus hijos, o generar un espacio adecuado para teletrabajar.

“La principal ventaja era de que los alumnos ya venían con el concepto de trabajar desde la casa o estudiar desde la casa ya tenían su espacio de trabajo habilitado para poder desempeñarse y poder ejercer las tareas y el conocimiento que adquiría la plataforma y las clases ya, ese es un punto muy relevante y lo otro la otra ventaja que encontré la del año pasado fue la preparación antes de empezar el curso un pequeño nivelamiento de expectativas para poder afrontarlos, perdón empoderarlos a poder cumplir las metas del programa” (Facilitador Becas Laborales)

Para corregir algunos de estos problemas surgen propuestas como por ejemplo realizar convenios con instituciones públicas, como Bibliotecas Municipales o algunos Servicios Públicos para que puedan acceder a computadores y conectividad los/as participantes, o a instituciones privadas.

“Quizás podría, o sea, obviamente todo tiene que ver con recursos, no todo puede ser perfecto pero si tuvierais, quizás, con convenios con algún Cowork, aquí a la vuelta está en la biblioteca de Providencia y hay Cowork y al parecer está abierto hasta bien tarde en entonces quizás hacer convenios de, oye, nos pusimos de acuerdo y nos reservan 3 lugares ahí para los hacer las clases.” (Usuaría Becas Laborales)

Si bien fue una opinión minoritaria, también algunos actores señalaban preferir las clases presenciales.

“Yo personalmente todo lo prefiero de manera presencial, entonces sería eso.” (Usuario Becas Laborales)

i. Metodologías de enseñanza: Bootcamp

En el caso de los participantes, de manera generalizada coinciden en que la metodología del Bootcamp es muy intensa en relación a la gran cantidad de contenidos que se revisan en un corto periodo de tiempo y en clases extensas, a pesar de esto, en mayor proporción los y las entrevistadas evalúan esta metodología de buena forma.

“O sea, me parece que meterse de lleno en esto y lo bueno es que igual permitía trabajar en paralelo, entonces también como que por ese lado uno podía, no tenía que tomarte 6 meses como es en otros bootcamp y pero igual encontré que era intenso, y aprendimos bastante, así que sí, creo que la metodología a mí por lo menos me funcionó muy bien.” (Usuaría Becas Laborales)

De hecho, esta intensidad es bien evaluada pues permite adquirir conocimientos relevantes en poco tiempo.

“Uno que es rápido en el fondo porque si uno hace un diplomado o magíster son 1 o 2 años, es más lento el proceso, él Bootcamp tú dices como ya filo son 6 meses le doy full a esto y terminó” (Usuaría Becas Laborales)

Sin embargo, entre las principales críticas se encuentra la profundidad con la cual se pueden ver los contenidos en un periodo de tiempo corto.

“El que sea un poco más largo que no sea intensivo, quizás te permite ahondar o sostener más lo nuevo que estás aprendiendo o tener más chances como de aplicar o hacer más ejercicios prácticos, entonces a lo mejor podría ser un poco más largo y un poquito menos intenso como para sostener el contenido creo yo” (Usuaría Becas Laborales)

Al igual que en el caso de los participantes, los facilitadores evalúan en general positivamente la metodología Bootcamp - tanto de Becas Laborales como de Reinvéntate-, pero intensa y por tanto agotadora dados los tiempos y contenidos.

“Yo creo que la experiencia fue excelente, excelente tanto para ellos como para mí, lo único que sí se cansaban, se cansaban porque el contenido, demasiado contenido para poco tiempo, por eso te comentaba al principio que yo buscaba la manera como de poder comprimirles lo más que se pudiese la información” (Facilitador Becas Laborales)

“La metodología Bootcamp incorpora la metodología activa porque necesitamos utilizarla estos aprendizajes basado en proyecto, en problemas en desafíos para poder eh que esta parte teórica, de lo que es, pueda aplicarse porque si estamos hablando de código tú puedes leer un libro completo, pero si no lo practicas no te va a servir de nada.” (Facilitador Reinvéntate)

La evaluación positiva de la metodología también se da por parte de los OTEC, en relación a la entrega de conocimientos que permitan el aprender haciendo.

“Demasiado bueno, demasiado, demasiado bueno, yo soy fiel creyente que si tú quieres aprender algo es aprender haciendo, si quieres tomar clases de que sean solamente teóricas toma asiento, ve un video en YouTube y listo pero aquí encuentro súper bueno la metodología bootcamp, de que te explican lo necesario y después hacerlo tú y estoy detrás de ti apoyándote y diciéndote así se hace, así no se hace, lo encuentro súper súper bueno” (OTEC)

Sin embargo, para que la metodología funcione adecuadamente, el rol y características del facilitador son fundamentales.

“Van aprendiendo con el día a día y van aprendiendo también con él como en el aprender haciendo, entonces va dependiendo mucho del docente, como los va motivando” (Facilitador Becas Laborales)

Complementario a lo anterior, un aspecto interesante que resaltan algunos facilitadores como virtud de la metodología Bootcamp es la capacidad de adaptarse en un ambiente altamente cambiante, lo cual le genera una ventaja por sobre otras alternativas de educación tradicionales.

“¿Cómo puedes planificar la malla curricular de una carrera si no tienes idea lo que va a pasar en 6 años más?. van a ver tecnologías disruptivas. ¿ cómo vas a enseñar cómo vas a enseñar eso? no tienes oportunidad, por lo tanto, estas iniciativas de bootcamp donde están enseñando lo último tiene todo,

todo lo bueno de adaptarse rápidamente a un medio cambiante. ¿Quién iba a pensar que íbamos a tener la pandemia?. Nadie, pero el bootcamp se adaptó, las universidades tardaron más.” (Facilitador Becas Laborales)

Un punto aparte resulta ser la evaluación de los propios Bootcamp respecto a la implementación de la metodología y de como esta se ve negativamente afectada por la intromisión de SENCE y OTIC, es decir, que si existiera mayor autonomía para los Bootcamp, habría una mejor implementación.

“Creo en las temáticas o el contenido de cierta manera era el adecuado, no era por nuestro programa, pero he visto otros programas que no se ajustaban bien, yo te diría el error estuvo en la ejecución, en no dar la autonomía a los Bootcamp, es como que dicen los Bootcamp son excelentes y solucionan esta problemática, ahora queremos que los Bootcamp hagan lo que nosotros planteamos de este lado y no encaja porque SENCE y OTIC se dedican a este tipo de ejecución de programas, entonces no iba a funcionar, ese es el error. Si quieres que los Bootcamp se ejecuten y lleguen a los resultados, déjalos que hagan los que vienen haciendo durante los últimos 10 años en industria generando el impacto que genera” (Bootcamp)

Además de la mayor autonomía, se considera que el éxito de la iniciativa requiere concientizar desde el inicio a los usuarios de lo que es realmente un Bootcamp, y lo que implica participar de una iniciativa como esta:

“Lo que se necesita para poder aprender este tipo de tecnologías creo que pensando en el público es lo que comentaba, si bien presente en todas las ventajas a nivel formativo para estos programas masivos también se requiere como mucho trabajo en la en la mentalidad de las personas para poder meterse en un Bootcamp y creo que eso es un punto importante que como decía se tiene que trabajar desde la difusión” (Bootcamp)

A pesar de la evaluación positiva de los Bootcamp, se plantea la necesidad de manejar adecuadamente las expectativas de los participantes, puesto que afecta la valoración final de la iniciativa.

“Encuentro que son bastante buenos los Bootcamp pero debiesen ser muchas más informados a lo que realmente abarcan, porque muchas veces estas empresas, estos proveedores los ofrecen como que el participante sin tener ningún conocimiento va a entrar estos tres meses, cuatro meses y va a salir como un Ingeniero en Software y no es la realidad, o sea, ellos salen como un aprendiz en una herramienta en específico” (Facilitador Becas Laborales)

j. Herramientas y materiales

En relación a las herramientas y materiales de soporte, para desarrollar el curso, existe una valoración positiva dada la disponibilidad por parte de la iniciativa, como se grafica en la presente cita.

“Aquí había un buen soporte en cuanto a que uno podía ir al sitio web y descargar archivos manuales de la clase, que uno tenía, eso me pareció bueno” (Usuaría Becas Laborales)

Además de lo anterior, la planificación de los contenidos y la existencia de material que permita dar seguimiento a las clases es un aspecto bien evaluado.

“Yo encuentro que estaba como todo súper detallado, súper detallado eh tenían presentaciones tipo PowerPoint eh para ir resumiendo digamos y ahí el profesor después iba explicando, pero no, estaba súper detallado, súper ordenado, metódico todo de hecho, se sabía en cada clase que es lo que se iba a tocar, hasta donde ibas a llegar” (Usuaría Becas Laborales)

Para el correcto desarrollo de la fase lectiva, considerando la intensidad y los tiempos, se valora bastante por parte de los usuarios y usuarias la existencia de canales de comunicación adecuados que permitan resolver rápidamente las dudas. De hecho, coincide bastante la evaluación de la fase lectiva con la facilidad para acceder a los docentes o herramientas que permitan a los participantes tener un espacio adecuado de retroalimentación. En este sentido, algunas prácticas desarrolladas por algunas OTEC son bastante valoradas, como por ejemplo disponibilidad herramientas y procesos para aclaración de dudas.

“O sea, cómo te digo, teníamos una plataforma donde podíamos dejar mensajes y se contestaban a diario porque nos veíamos a diario, siempre hubo como decirte, cuando nos juntábamos a las dos de la tarde, que era como el espacio de las dudas, si tu querías preguntarle algo al profe también, le dejabas el mensaje, él te llamaba, podías hacer una videollamada, podías compartir pantalla, o sea, el que no quería aprender era porque no quería, no sé, si todas las OTEC funcionaran igual, porque si tú me dices, si yo sé que esta OTEC tenía esta particularidad, yo lo encontré estupendo” (Usuaría Becas Laborales)

La evaluación positiva del material por parte de los usuarios, coincide con la opinión de los facilitadores, que aunque ven ámbitos de mejoras, valoran el material disponible:

“La plataforma que alojaba a los cursos funcionaba súper bien en general, las calificaciones se hacían ahí, el material también estaba ahí, material bueno en general” (Facilitador Becas Laborales)

Como se muestra anteriormente, si bien son más los comentarios positivos respecto al material entregado en esta fase, se repiten algunos comentarios negativos, enfocados en la mala calidad del material productos de errores:

“Lo que funcionó peor claramente, era toda la parte curricular, toda la parte de apoyo que funcionó muy mal, eh debió haber existido un texto guía, bien hecho, bien revisado, y no una cosa de apuntes copiados así, y lleno errores, entonces, como que no lo revisaban” (Usuario Becas Laborales)

Comentarios negativos que también recaen en las plataformas utilizadas en la fase lectiva, su contenido y usabilidad.

“No, muy mala la información, no sé si tú has visto la página, pero es horrible, o sea, la página en realidad es mala y actualmente imagínate, nosotros trabajamos, bueno, ustedes capacitan en informática y tiene una página, tan mala yo un día puse un reclamo y como no podía ser.” (Usuario Reinvéntate)

La mala evaluación del material, coincide en algunos casos con la mala evaluación de los facilitadores y como estos prestaron atención a los detalles del material, es decir, se distingue falta de preparación de las clases a partir de la poca revisión del material.

“Pucha dejó harto que desear, las presentaciones a veces el profe las corregía ahí mismo mientras estaban presentando porque se daba cuenta que estaban malas o cosas así, y en cuanto a no se sitios web o cosas que consultar eran más que nada entregadas por los propios compañeros” (Usuaría Becas Laborales)

Entre las recomendaciones que plantean algunos usuarios, se encuentra el incorporar más material práctico a la plataforma como herramienta de apoyo al desarrollo de la fase lectiva y menos enfocado en lo teórico.

“El portal web era bastante bueno, el portal como te decía yo, con harta información teórica, jajaja. con harta información teórica, si, era interesante, yo hubiera puesto más ejemplos de, como cápsulas, como en YouTube como construir la página rápida, modelos rápidos en construcción de página, como más acotado a la necesidad como harta práctica, en realidad más que tanta teoría, vimos mucha teoría, y la teoría incluida la práctica” (Usuaría Becas Laborales)

Más allá de la distinción entre material teórico o práctico, también de plantea en algunos casos puntuales la necesidad de actualización del material, y revisión de estos, dado lo cambiante que resulta ser la industria y por tanto, al no existir una revisión continua del material, este queda obsoleto en el corto plazo.

“Estaban desfasados y eso es lo que pasa mucho en informática estaban desfasados una dirección una URL ya no estaba disponible, entonces, qué pasaba con eso, el ejercicio, de la clase tenía problema entonces, yo creo que también sugerencia, por lo menos uno, mínimo estar revisándolo cada 6 meses los materiales para que no para no tener ese inconveniente” (Facilitador Becas Laborales)

Los problemas del material señalados en los puntos anteriores por facilitadores y participantes, son también identificados en los procesos de supervisión por instituciones como la OTIC.

“Algunos materiales que está mal redactados, que son, que tienen mala calidad se han detectado en supervisión, al menos que, o ha evidenciado que el tutor, que está a cargo del curso no cumple o no tiene las herramientas metodológicas para transmitir, viendo contenidos o los aprendizajes en supervisión se ha visto que el profesor es malo, que el curso no va bien”(OTIC)

Pasando a otro tema, los sistemas vistos como herramientas para facilitar aspectos administrativos del curso, como es el proceso de asistencia son mal evaluados por parte de los usuarios, como se distingue en esta cita.

“Me pasó un par de veces de que yo no podía ingresar a las sala porque no me carga bien, tenía un reloj control del tiempo y que cada cierto momento tu tenías que cortarlo porque si llegaba a cero, se reseteaba, se caía y eso te tomaba la asistencia, entonces tú tenías que estar pendiente antes de que el reloj se fuera a terminar a des-loguearte y loguearte de nuevo, si se te olvidaba tenías que escribir como oye que tengan consideración que este día me pasó esto.” (Usuaría Becas Laborales)

Además, si bien son menos los casos, se critica en algunas ocasiones la plataforma.

“No, muy mala la información, no sé si tú has visto la página, pero es horrible, o sea, la página en realidad es mala y actualmente imagínate, nosotros trabajamos, bueno, ustedes capacitan en informática y tiene una página, tan mala yo un día puse un reclamo y como no podía ser.” (Usuario Reinvéntate)

k. Tiempos destinados al desarrollo del curso

Por parte de los usuarios, existe una percepción generalizada, tanto en los usuarios de Becas Laborales como de la línea Reinvéntate, de que el correcto desarrollo del curso requirió más tiempo que el planificado inicialmente.

“La verdad no, o sea, me tocó muchos fin de semanas hacer tareas, en este último que hice también, trabajos grupales, entonces tuve que usar mucho tiempo personal en hacer desafíos y cosas así” (Usuario Reinvéntate)

Para los facilitadores, el correcto desarrollo del curso requiere disponibilidad de tiempo considerando la intensidad de la metodología Bootcamp.

“Fortaleza, la capacidad de trabajo bajo presión, porque el Bootcamp al ser un programa intensivo requiere mucha concentración y disponibilidad de tiempo, entonces el estudiante está bajo mucha presión durante los cuatro o cinco meses que dura el programa, pienso que es una fortaleza, capacidad de trabajo bajo presión” (Facilitador Becas Laborales)

l. Deserción de participantes y sus motivos

Se constata a partir de la opinión de los distintos perfiles entrevistados, que uno de los principales problemas en la ejecución de la fase lectiva es la deserción por parte de los participantes. De esta forma, una usuaria plantea que en su curso terminaron menos de 10 participantes.

“Éramos hartos, pero terminamos muy poquitos, terminamos como 8” (Usuaría Becas Laborales)

Para los facilitadores, tanto del programa Reinvéntate como Becas Laborales también se señala la deserción como una problemática

“La verdad es que antes que yo entrara ya había habido una gran deserción, por este tiempo que te conté que los alumnos estuvieron abandonados, entonces cuando yo lo tomé ya quedaban pocos, ya quedaban como seis y esos seis siguieron hasta el final” (Facilitador Becas Laborales)

“Por lo que yo tengo entendido creo que los cursos eran de 25%, 30%, deben haber ocurrido como 5 deserciones” (Facilitador Reinvéntate)

“Sí, hay deserción y el nivel es considerable, finalmente cercano al yo creo 50%, pero como te decía, yo llevo hartos años haciendo clases de informática y en la informática suele haber una deserción alta, no sé bien a qué se debe, creo que también pasa por un tema de no estar bien informado en lo que se están metiendo” (Facilitador Becas Laborales)

La opinión de los facilitadores se refuerza por lo comentado por los OTEC.

“Fue alta la tasa de deserción, como te decía estaban, pero tampoco tanto, pero nunca llegué a una tasa más allá del cincuenta, como un treinta por ciento más o menos, pero si viendo que yo tenía un cinco, un diez, subió bastante” (OTEC)

Para los Bootcamp, estas tasas de deserción son particularmente altas si se comparan con las tasas de deserción que presentan en sus programas privados.

“En la deserción fue, de hecho, la más alta que hemos tenido en la historia nosotros, eh arrancamos mal, se suponía que había 25 personas y había 17 el primer día en la clase, por lo cual ya estas arrancando un 30% o 35% por debajo, enviamos un correo, yo de hecho me tome a título personal enviar el motivo del cual tuvimos toda esta deserción” (Bootcamp)

Entre las principales causas de la deserción, se señalaron las siguientes.

- Problemas del proceso de selección y perfil de los participantes.

Los problemas en el proceso de selección y por tanto en el perfil de los participantes es visto por los facilitadores como una de las causas de la posterior deserción, puesto que la falta de conocimientos básicos para desarrollar los cursos, desmotiva a quienes perciben menor avance conforme se avanza la fase lectiva.

“El grado de deserción de los participantes lamentablemente era de la mano, va de la mano con el rango etario que tenían las personas o el nivel de conocimiento técnico que tenía, algunos pensaban que prácticamente esto era como si yo te enseño a hacer algo, pero esto es, yo te digo que debes hacer y tú implementarlo y averiguar las formas, si tú tienes dudas yo te ayudo, pero ese tipo de estructura, como no a muchos le acomodaban y se terminaban aislando entonces, o desertando mejor dicho, eh como te digo, me tocó varios casos de personas de 65 más o menos y al principio del curso, eh participaban súper bien, se desenvolvían bien, pero a nivel práctico, a nivel de programar, a niveles de desarrollo es cuando empezaban a caer porque no sabían” (Facilitador Reinventate)

“La selección la hacen primero lo entiendo, ahí yo estaba menos involucrado, porque estábamos, porque nosotros recibíamos los estudiantes no más, pero, pero eso, era un parte del problema, porque escuché muchas quejas de que los estudiantes que llegaban, no estaban preparados, no tenían el mínimo para poder hacer un programa como este, entonces obviamente la deserción después era muy grande” (Bootcamp)

“Habían muchas debilidades porque la gente que llegaba a hacer estos cursos, se supone que es una reconversión laboral, ¿Qué significa esto? que la persona que no pudiera tener ningún conocimiento, pudiera tomar un curso y poder desenvolverse en esta área de buena manera, entonces ¿Qué pasa? llegan personas que con suerte tienen cuarto medio o que tuvieron algún cursito de computación, quieren hacer un curso de lenguaje digital y no pueden, y no pueden, no porque no tengan las capacidades intelectuales, sino porque no tienen la capacidad, no tienen la base para poder iniciar un curso de este tipo, entonces ¿Qué pasa?, que al tercer módulo la gente se empieza a bajar” (Tutor ASL)

- Duración de la fase lectiva y necesidad de generar ingresos por parte de los usuarios.

Otro causante de la deserción tiene que ver con la duración del curso y la necesidad de trabajo de los participantes.

“Se extendieron mucho en las plazas, o sea, digo yo nadie puede aguantar un año sin trabajar, es un curso para alguien que no están trabajando en verdad, entonces aguantar un año sin pega porque el curso es súper intenso, se hace pesado trabajar todo el día hasta 19:00 y después tomar un curso hasta las 23:00 de la noche todos los días de lunes a sábado es muy intenso, muy intenso, incompatible con una vida laboral” (Usuaría Becas Laborales)

“Principalmente yo creo que la mayor tasa de deserción parte con la dificultad de los contenido y después, ya la segunda, tiene que ver con temas de que la gente empiece a trabajar, se empieza a ir,

es que claramente si tu empezai a trabajar y ya dejaste de tener el tiempo de estudio, dejaste de tener el tiempo de conexión a la clase, atrasa po, y con contenidos tan áridos, en cualquiera de los cursos, porque es mucho contenido en muy poco tiempo que te vai atrasando así si perderte una clase es fatal.” (Facilitador Becas Laborales)

“Nuestros partners de Reinvéntate 2021, también los de Becas Laborales no tanto, pero ahí hay un contraste siempre grande entre el perfil de Reinvéntate, donde todos son cesantes y Becas Laborales donde no lo son, no todos, porque al final pasa con Reinvéntate que uno de los principales motivos de deserción es que consiguen trabajo y tienen que comenzar a trabajar, son personas que si bien quieren como que vivir este proceso de reconversión eventualmente, quizás no aguantan los meses del programa sin tener que salir a trabajar” (Bootcamp)

- Retraso en el inicio del curso

Además, el retraso en el inicio de la fase lectiva genera otro factor que incrementa la deserción.

“Lo que termina ocurriendo es que cuando tú tienes participantes que los has demorado 5 meses, hay gente que busco trabajo, que cuando le hicieron la entrevista dijo no, yo no estoy trabajando, ahora 5 meses más tarde y se buscó un trabajo, entonces no era compatible trabajar y este programa, entonces tenía mucha gente que estaba trabajando, mucha gente que dijo y la verdad no tengo la opción ahora de tomarme los 2 o 4 meses que necesito para este programa” (Bootcamp)

- Intensidad de la fase lectiva e incompatibilidad con otras tareas

Además, la intensidad de la fase lectiva podía en algunos casos no ser compatible con labores familiares, lo cual influía también en la deserción:

“Motivos familiares, mamás que tenían niños, que tenían eh hartos, esta demanda de tiempo que te exigía el Bootcamp no alcanzaba.” (Facilitador Becas Laborales y Reinvéntate)

Otro aspecto del cual se hace mención es los requisitos para justificar la deserción, los cuales en opinión de algunos tutores ASL, deberían ser flexibilizados considerando las características de los mercados laborales.

“Entonces qué fome que hayan encontrado trabajo pero porque eran honorarios no podían justificar y automáticamente quedaban bloqueados en el sistema y no podían optar a otras capacitaciones quizás en otros horarios, entonces igual lo encontraban un poquito injusto, solamente el único motivo para justificar la deserción fuera tener un contrato de trabajo” (Tutor ASL)

m. Instrumentos y metodología de evaluación

Se observan críticas a los procesos de evaluación, especialmente en lo referente al retraso desde que se finalizaron las clases, hasta que se realizó la evaluación final. Tal como se señaló anteriormente, al capacitarse resulta muy importante poder planificar, teniendo relativa certeza del inicio y término del curso, en este caso, el retraso en la evaluación final afecta considerablemente la experiencia usuario.

Considerando que aprobar la evaluación final es un requisito fundamental para la certificación, - la que permite a los participantes buscar trabajo con un respaldo concreto de

que participaron de la iniciativa y por tanto cuentan con las competencias demandadas por los potenciales contratantes-, que se torna en un aspecto crítico para quienes participaron de los cursos y por tanto afectan de muy mala forma su opinión sobre la iniciativa, aun cuando en la fase lectiva existan muy buenas opiniones sobre el aprendizaje.

“La información sobre esa evaluación fue un poco rara, porque nos llegó creo que por error a nosotros al mail como dos días antes y ya había terminado el bootcamp hace 4 meses o 3 meses y nos dijeron como, oye mañana es la prueba final y todos como ¿qué? (risas) si no nadie se alcanzó a preparar mucho, y si sobre esa prueba que igual era importante” (Usuaría Becas Laborales)

Se reitera la idea de que algunos participantes no rindieron las evaluaciones para certificarse producto del tiempo que pasó desde que había terminado la fase lectiva, ya sea porque se encontraban en otra situación, o porque consideraban que muchos de los contenidos ya se habían olvidado, por lo cual no se sentían preparados para rendir la evaluación final.

“La fecha de la certificación sí fue un tema que se pasó mucho tiempo de que no nos dicen cuando iba hacer, no que estamos viendo, entonces la certificación, otras de las razones también porque no la hice es que paso mucho tiempo desde que terminamos el curso a la fecha de la certificación, entonces iba a ser como, como que no estaba eh, entonces iba significar onda tener que repasar todo de nuevo y todo eso me genera mucha inseguridad.” (Usuaría Becas Laborales)

Uno de los aspectos negativos señalado en relación a la evaluación, fue la falta de feedback producto de la concentración de evaluaciones solo en el final del curso.

“Entiendo que eran muchas, entonces quizás el profe no tenía tiempo como hacerlas y como que las dio todas al final, pero quizás en el camino hubiese sido bueno tener algo de feedback, si, como saber cómo iba uno” (Usuaría Becas Laborales)

“Las nota la puso al final todas, entonces nadie sabía cómo iba, siempre, si es que estaba como bien encaminado, no, y parte de la carta era como, oye, hemos hecho todas estas evaluaciones y nadie sabe si va bien, si va mal, nos vamos a echar el ramo, como qué onda estamos aprendiendo o no estamos aprendiendo entonces.” (Usuario Becas Laborales)

Por su parte, en relación a quienes realizaron cursos de emprendimiento, se repite la necesidad de reformular el proceso evaluativo, e idealmente desarrollar un proyecto a lo largo del desarrollo de la fase lectiva.

“Porque lo ideal hubiese sido que el curso saliera con su emprendimiento, pero eso no paso, yo creo que faltaron espacio para desarrollar eso, como que al final del curso no es como dar la prueba y listo, si no que vamos a poner una semilla, empezamos y a lo largo del curso vamos regándola con conocimiento y con práctica sobre todo hará que al final del curso, se pueda tener un emprendimiento propio o por lo menos ya las bases para llegar y empezar, eso creo es lo que faltó” (Usuaría Becas Laborales)

Además de lo anterior, se plantea la importancia de que las evaluaciones reflejen los contenidos que efectivamente fueron revisados en los cursos.

“Ahí tengo algo que decir, lo que pasa es que a ellos les hacen una prueba que es armar una página y hacer como el código de la página, pero el foco de este Bootcamp, en particular de diseño experiencia de usuario, UX/UI, no es ese, entonces se evalúa algo que no es el foco, yo creo que ahí, de hecho, mucha gente ha reclamado que..” (Facilitador Becas Laborales)

n. Niveles de reprobación

A partir de la opinión de los y las entrevistadas no se observan altos niveles de reprobación en la fase lectiva, entre quienes finalizan el curso, probablemente influenciado por las tasas de deserción, pues quienes no desertan, tienen mayores niveles de compromiso y mejores condiciones para finalizar adecuadamente la fase lectiva.

“Por lo general después de pasar un mes, el mes de la incertidumbre al inicio, después que los que siguen terminan casi el 100%, les iba bien por lo general, les iba bien casi todos aprobaban por lo menos en el test de la OTEC, tenían prueba de la OTEC para que aprobaran el curso y después venían el tema de la certificación ahí no me manejo no conozco esos datos.” (Facilitador Becas Laborales)

“Si tu llegaste hasta el final, la mayoría aprobaba, porque de alguno u otra forma existía un interés, y si existe un interés de aprender se te dan todas las facilidades.” (Facilitador Reinventate)

Sin embargo, para el caso de quienes reprueban por no rendir la evaluación final, se puede asociar al tiempo transcurrido entre el término de la fase lectiva y la prueba de término del curso.

“Eh los niveles de reprobación, eh puede ser del sistema que se demoran mucho tiempo y aquí sí que el tirón de orejas grande para el SENCE y para la OTEC, de que el tiempo en que se demora entre que termina el curso y dar el examen es excesivo, piensa que son cursos de 4 meses y medio, casi 5 meses, y han pasado cursos que han pasado 1 año, por lo tanto, en 1 año los chicos no pueden quedar esperando, imagínate salir de 4to medio en noviembre y dar la PSU al año siguiente.” (Facilitador Becas Laborales)

En relación a los requisitos de asistencia, surge desde algunos entrevistados la idea de flexibilizar criteriosamente a partir de situaciones entendibles, desde el punto de vista de la necesidad de trabajo que muchos participantes tienen.

“Hay otro factor que es demasiado importante que es el tema de la asistencia..., flexibilizar, incluso lo pienso como yo misma, si hiciera un curso, porque siento que este curso era muy restrictivo en las condiciones, y reitero en personas que también requieren sobrevivir, porque no es alguien que lleva un mes o dos meses cesantes llevaban bastantes meses cesantes esa era una condición que para mí lo diferencia.” (Tutor ASL)

o. Inglés como barrera

Existe la percepción de que el inglés puede ser una barrera importante para desarrollar la fase lectiva, dado que en el área tecnológica muchos conceptos se presentan en inglés, al igual que la bibliografía.

“En Codingdogo se preocuparon siempre de que estuviera todo en español pero los videos estaban en inglés y ese inglés tenía una traducción y esa traducción a veces no estaba traducida correctamente, no es que, sino que estaba como con un contexto desactualizado de lo que realmente está haciendo y eso podía generar un poco de confusión y todo lo que es el código por normativa como buena práctica de la industria informática todo va en inglés” (Facilitador Becas Laborales)

Esto puede generar consecuencias por ejemplo en los niveles de deserción y reprobación.

“Bueno los niveles de reprobación yo creo que en sí existen dos factores: uno un factor interno netamente del programa y otro factor externo que le puede afectar a la realidad de las personas. El factor interno podría haber sido la gran cantidad de conceptos en inglés que existen en informática, en informática todo es en inglés entonces existe una como una barrera de idioma que en sí podría generar una confusión en los alumnos” (Facilitador Becas Laborales)

p. Certificación

La certificación es un aspecto fundamental en todo proceso de formación y capacitación, al ser el señalizador que permite a los estudiantes mostrar, a los potenciales empleadores, que cumplen con las competencias necesarias para ser contratados y contratadas, objetivo último de la iniciativa Talento Digital.

Si bien la iniciativa Talento Digital contempla la certificación de las competencias, existen aspectos relevantes a considerar, como son, el tiempo que transcurre desde el término de la fase lectiva, hasta la certificación de las competencias, y la percepción que los potenciales empleadores, y los propios estudiantes tienen sobre el valor que el mercado le otorga a esta certificación.

En lo que respecta al valor que se le otorga a la certificación que entrega esta iniciativa, existe la percepción de que el mercado no valora ésta, en comparación a como sí lo hace con las carreras técnicas o universitarias relacionadas con el área. En lo que respecta a los usuarios, se repiten comentarios como el siguiente:

“[¿El mercado no valida como el título?] (Entrevistadora) No, no válida, entonces mis compañeros, están todos cesantes y algunos son súper buenos” (Usuario Becas Laborales)

En un mercado laboral como el chileno, donde la falta de título profesional o técnico puede generar un sesgo de selección en desmedro de este grupo en la contratación, parece volverse necesario evaluar alternativas complementarias de trabajo con los potenciales empleadores, para allanar de mejor forma el proceso de colocación, posterior al egreso de los y las estudiantes de la iniciativa, es decir, no solo debe realizarse un esfuerzo por generar competencias en los participantes de esta iniciativa, sino que también debe realizarse un esfuerzo por concientizar a las empresas de las competencias y habilidades que la participación en esta iniciativa permite desarrollar en los y las usuarios/as.

Por otra parte, el retraso en el proceso de certificación ya mencionado con anterioridad, conforma un problema a la hora de evaluar el cierre de la iniciativa desde el punto de vista de los usuarios.

6.4.2 Componente de apoyo sociolaboral

1. Diseño del componente de Apoyo Socio Laboral

Corresponde a un componente complementario a las actividades de capacitación, destinado a asegurar la permanencia de los participantes en los programas de capacitación, evitando deserciones no fundadas y fortaleciendo habilidades y capacidades para el trabajo, asegurando las condiciones y competencias mínimas para enfrentar al mercado laboral.

A partir de este componente se busca identificar y abordar las posibles barreras que enfrentar las personas en situación de vulnerabilidad, desde una perspectiva más integral.

Para el caso del programa Becas Laborales, este componente contempla la realización de una serie de etapas que se realizan de manera secuencial y que considera:

- a) **Diagnóstico y Selección:** En esta etapa se realiza la caracterización y conocimiento del participante, lo cual permite identificar sus intereses, aptitudes y expectativas respecto del curso de capacitación, así como detectar posibles barreras sociolaborales que puedan incidir en el proceso de inserción laboral.
- b) **Orientación:** Tiene por objeto devolver un grado de correspondencia y adecuación de la autopercepción que el participante tiene de sí mismo y de la representación que tiene del mundo con “su” o “la” realidad laboral o sus posibilidades de formación laboral. En esta fase se aplica la Ficha de Orientación, según el tipo de salida de los cursos – curso con salida dependiente, es decir, incorporación al mundo del trabajo, o curso con salida independiente, que corresponde a la capacidad de llevar un curso y la formalización- la que está compuesta por dos análisis, FODA y Desarrollo Ocupacional. El análisis FODA permite identificar las principales Fortalezas, Oportunidades, Dificultades y Amenazas de los participantes. El Análisis de Desarrollo Ocupacional permite identificar: i. Principales características del mercado laboral local, ii. Ajuste sobre Exigencias y Expectativas y iii. Experiencia y Formación. Para los cursos con salida independiente, existe un componente adicional que corresponde a la orientación legal y de formalización.
- c) **Plan de Acción:** El producto de esta etapa corresponde al plan de acción que le permite a los participantes alcanzar el empleo que les interesa desarrollar, o bien, el emprendiendo que desean iniciar. Además, se entrega información a los participantes respecto de instituciones o instancias de apoyo útiles para emplearse o formalizarse.
- d) **Gestión de Empleo:** Esta etapa comienza con la fase lectiva, y en ella el ejecutor realiza gestiones necesarias con las empresas para que los participantes se inserten laboralmente, para lo cual se deben identificar y contactar empresas coincidentes a los perfiles ocupacionales del plan formativo del curso en cuestión, y adicionalmente, coordinar entrevistas entre participantes y empresas. Esta etapa no aplicará para participantes de cursos de capacitación con salida independiente. Para las personas en situación de discapacidad, esta etapa tiene dos objetivos adicionales que

corresponden a generar una relación de confianza con el futuro empleador y la evaluación e identificación de las exigencias del puesto de trabajo.

- e) **Seguimiento Laboral para personas que contemplen colocación:** Etapa que se realizará siempre y cuando se indique en las bases del programa, y consiste en realizar un seguimiento del desempeño laboral del participante colocado laboralmente y se debe recoger información desde el momento en que se incorpora a la empresa.

Para el programa Reinvéntate, las etapas que componen este componente son Diagnóstico y Selección, Orientación y Gestión de Empleo.

En relación a los tutores ASL, deberán corresponder preferentemente a psicólogos laborales, trabajadores sociales, terapeutas ocupacionales o profesionales del área de las ciencias sociales que cuenten con experiencia en trabajo con población vulnerable, entre otros. En el caso de personas en situación de dependencia, donde lo indiquen sus bases, se requiere de un tutor especializado por lo que deberá ser un profesional con experiencia comprobable en inclusión laboral de personas con discapacidad.

2. Análisis de diseño y ejecución del Apoyo Socio Laboral (ASL)

A partir de la información levantada en las entrevistas, no se observa de manera generalizada una evaluación ni negativa ni positiva en el diseño de este componente, aunque existen algunas excepciones como en el caso de un funcionario/a SENCE, que plantea que este componente no debiese formar parte de esta iniciativa, necesariamente:

“Para ser súper honesta el apoyo socio laboral para este tipo de programas no aplicaría, yo siento que no cumple con lo que se debería hacer por el apoyo socio laboral, por el perfil, lo dejaría para algunos programas que realmente se necesita el apoyo socio laboral, porque acá básicamente lo único que hacen es aplicar formularios y no la gestión en sí que se debería hacer, por qué la parte de colocación habitualmente la realiza el apoyo social laboral que es el seguimiento de la gestión de empleo, pero como te digo yo siento que en este programa no funciona como debería funcionar el apoyo socio laboral ahora, yo siento que no debería existir este componente en este programa” (SENCE)

Sin embargo, sí se distingue una mayor cantidad de críticas a su ejecución, especialmente a como la calidad de la ejecución está muy relacionada con el capital humano de los tutores y el proceso de selección de estos por parte de los proveedores.

“Si, ahí tengo una preocupación que tiene que ver también con, con distintos, elementos, pero un elemento creo que es, es genérico es que este componente tiene que reforzarse y tiene que asegurar que el producto que entregan sea efectivamente un aporte al proceso, y creo que depende mucho, hoy día depende mucho de las personas, de los profesionales de la calidad del profesional, de cómo el ejecutor hace esta, esta contratación de servicio de este profesional, de estos profesionales, ehh, creo que ahí hay hartos de eso que puede aportaron al desarrollo del componente, yo soy un defensor del componente pero mi preocupación, creo que la, el desafío está en que la calidad del producto que entrega este componente se pueda asegurar, hoy día no está asegurada” (SENCE)

“ tampoco de hecho no se cumplió para nada, no se evidenció tampoco la ejecución del componente, si como te digo la gestión de empleo parte desde, desde el ASL desde ese dispositivo pero no, la verdad

es que no hubo, no hubo gestión respecto de eso, y tenemos los respaldos que no hay evidencia de gestión tampoco” (SENCE)

Ahora bien, un aspecto relevante sobre el componente de ASL, parece ser transmitir de mejor forma los objetivos de este componente y su importancia, tanto a las instituciones involucradas como a los usuarios, quienes en muchas oportunidades confunden sus tareas, y dan poca importancia a este componente.

“Era importante que cuando partan los cursos en el inicio también se les de la importancia que tiene el ASL dentro del curso porque después casi que tiene que andar siguiendo a los estudiantes para poder hacer la entrevista cachay y mucho no se conectaban te dejaban esperando” (Tutor ASL)

Con todo, el componente parece jugar un rol importante para contener a los usuarios en situaciones complejas o de mayor carga académica.

“El mayor aporte que siento yo que pude hacer a las personas con las que trabaje, a los beneficiarios del Bootcamp en este caso, fue espero yo, una contribución en cuanto a contención, quizás no a la mayoría sintió esa contención como yo digo, creo que quizás las personas que más recurrían a mí eran aquellas que no tenían muchas nociones de informática que de repente se sentían un poco abrumados por la carga académica y laboral, de estar trabajando y estudiando al mismo tiempo, siento que, logré generar igual un vínculo con las personas de cercanía en el sentido de que algunos también me comentaban como de algunas situaciones más circunstancias familiares o contextos complejos” (Tutor ASL)

Se señala además la necesidad de que se involucren de manera más activa con otros actores relevantes alrededor de este componente, como es el caso del OTIC, quien si bien participa en algunos procesos administrativos, debiese tener un rol más central en la ejecución del componente, en opinión de ellos.

“Hay un pago uno asociado, unos descuentos asociados hacia la asistencia sociolaboral entonces nosotros tenemos que verificar que la hubiesen hecho en términos generales, nosotros intervenimos en la asistencia sociolaboral en ese punto, para el tema pago, pero tampoco lo hacemos proactivamente” (OTIC)

A continuación se detalla la principal información levantada respecto a este componente, ordenada por las etapas anteriormente presentadas, incluyendo algunos puntos que se mencionaron de manera destacada.

a) Diagnóstico y Selección

La etapa de diagnóstico y selección es bien evaluada desde el punto de vista teórico, es decir, que es una tarea o etapa que debe realizarse, sin embargo, el tutor ASL tiene poca flexibilidad para realizar selección en este nivel, pues la selección no es responsabilidad del OTEC.

“La primera nosotros llamamos como entrevista de selección, pero ya hemos hablado de que nosotros no tenemos mucho involucramiento en eso, pero a nosotros sí nos sirve para tener ciertos datos del postulante, datos personales y también sociolaborales y además nosotros agregamos por nuestra parte una entrevista de motivación, que como también hemos hablado, no basta solamente con que los estudiantes o los participantes cumplan los requisitos que pide Talento Digital y SENCE sino que también tenga la motivación, tenga el tiempo, tenga red apoyo” (OTEC)

“Yo pienso que ese componente, debería participar desde el reclutamiento de las personas, que son personas que la evalúan, saber cuál es la situación de esas personas, tanto social, hasta incluso de razones familiar y todo el tema, y creo que sería súper importante para poder lograr mejorar, el término de los programas por parte de los participantes, que no haya deserción haciendo una mejor selección desde el principio” (Bootcamp)

Por otra parte, la disposición de los usuarios y usuarias puede afectar el correcto desarrollo de esta etapa, puesto que para levantar la información que se requiere, los participantes deben darse el tiempo para entregar lo que el Tutor ASL requiere, de lo contrario se extienden los plazos y se afecta al cierre de esta etapa.

“Es complejo el proceso de apoyo sociolaboral porque si bien en la etapa uno que es, ese anexo nosotros sí o sí, nosotros lo tenemos que tener cargado para comenzar el curso, entonces si hay un alumno que no quiere tomar la entrevista, lamentablemente perjudica a todos sus compañeros, cosa que no pasa con el anexo dos y tres, entonces, es un poco complejo el tema del proceso de que se inscriban, de que se den el tiempo, igual yo creo que es por la carga que ellos tienen con el curso, algunos trabajan, tienen familia y eso es totalmente comprensible, pero sí es complejo.(Tutor ASL).

b) Orientación

Los OTEC manifiestan una buena opinión respecto a las actividades y tareas que se deberían por diseño realizar en esta etapa, como por ejemplo en lo que respecta al análisis FODA y la información que pueden recabar en esta actividad.

“Luego está análisis FODA, donde evaluamos no solo el curso sino como se ha enfrentado ante el curso y que gestión de apoyo desarrollar para llega a la última etapa que es encontrar el empleo y ya la última evaluación, que es la última entrevista, es un poquito antes de que se finalice el curso, es saber las gestiones propiamente tal que ha hecho para poder encontrar trabajo en el área, que plazo se va a poner, etc.” (OTEC)

Sin embargo, se distinguen algunos comentarios negativos respecto a las actividades ejecutadas en esta etapa, desde la experiencia de los usuarios, pues consideran que no aportan realmente al objetivo de la iniciativa, y se ejecutan solamente para cumplir con lineamientos de esta.

“Tuvimos un par reuniones con alguien que, con alguien de esta institución en que se veía por ejemplo el FODA creo que le llaman, pero esas reuniones pa mi fueron súper cero aporte, como que ellos tenían que cumplir con estas, aparecía así como con este protocolo, entonces te hacían como 3 preguntas y uno supuestamente la trabajaba” (Usuaría Becas Laborales)

Respecto a los principales aspectos levantados por los tutores en los FODA, señalan:

Fortalezas

En este caso, se distingue que una fortaleza es el poder certificar conocimientos, además del nivel competitivo con el que cuentan los participantes.

“Certificación de conocimientos” (Tutor ASL)

“Eran competitivos” (Tutor ASL)

Oportunidades

En relación a las oportunidades, se repite la gratuidad de la iniciativa, aspecto mencionado durante las entrevistas por los participantes, además de poder contar con la posibilidad de poder trabajar en el extranjero, ampliar el campo laboral y mejorar el CV.

“Trabajo en el extranjero y capacitación gratuita” (Tutor ASL)

“ Sumar un curso a su currículum, tener mayor campo laboral” (Tutor ASL)

“Hacer el curso de manera gratuita”(Tutor ASL)

Debilidades

Entre las debilidades se menciona la falta de experiencia en el área por parte de los participantes, el inglés, aspecto ya desarrollado anteriormente y el grado de estructura y autoexigencia que se imponen los estudiantes.

“Son muy autoexigentes, muy estructurados” (Tutor ASL)

“Fortalecer mi inglés” (Tutor ASL)

“No tienen experiencia en el área” (Tutor ASL)

Amenazas

Entre las principales amenazas señaladas se encuentra la competitividad del mercado en el área TI, y el no contar con un título profesional del área, además de la edad de algunos participantes.

“No contar con un título profesional y la edad” (Tutor ASL)

“Competitividad del mercado” (Tutor ASL 2)

c) Plan de Acción

Los tutores apoyaron a los usuarios y usuarias de la iniciativa, en un contexto complejo producto de la contingencia sanitaria, y de las preocupaciones propias del desarrollo del curso.

“El acompañamiento que yo fui realizando principalmente era estar y llamándolos telefónicamente, ir aplicando los anexos, la entrevista, ir preguntándoles cómo se iban sintiendo con el curso, si era lo que esperaban, aquellos que trabajaban preguntarles si es que de cierta forma igual incorporaban estrategias de salud mental como para tener tiempo de autocuidado porque de verdad habían personas que un momento estaban muy angustiadas estaban estresadas porque no daban abasto entre el trabajo y estudio, entonces fue como importante ir haciendo esa contención igual” (Tutor ASL)

Sin embargo, existieron algunos comentarios negativos, como por ejemplo en lo que respecta a la calidad del acompañamiento, el cual no se percibe como un acompañamiento real, sino que como actividades con poca utilidad.

“De todos los aspectos que yo te he mencionado creo que el tema de docente y el tema de acompañamiento, eso es lo más débiles y ¿por qué? Porque normalmente los dejan hay una, una persona que lo acompaña le hace una charla y dice después así como arrégla y eso creo que

también produce una deserción por parte de lo de los alumnos y empiezan los malos comentarios, entonces, qué deberá ser ahí debe haber una estrategia de acompañamiento, pero de real acompañamiento que hubieran psicólogos, psicólogos laborales que hubiera una charla inductiva” (Facilitador Reinvéntate)

d) Gestión de Empleo

Se observa poca coordinación entre tutores y facilitadores, aspecto importante para mejorar la calidad del servicio ejecutado, considerando que ambos actores son los que más tiempo comparten con los participantes, por lo cual la coordinación puede contribuir a la mejora en el servicio que ambos perfiles entregan.

La coordinación entre el tutor ASL y el facilitador al parecer respondería más a casos puntuales y no a una práctica institucionalizada, lo cual podría estar afectando el desarrollo de esta componente en igualdad de condiciones entre los distintos cursos dictados en la iniciativa.

“Yo me juntaba por lo menos una vez a la semana o una vez al mes, con la ASL, pero los veía todos los días en la clase ellos llegaban todos los días a las clases les daba un espacio de 15 a 20 minutos danos tu información, chiquillos tienen alguna pregunta, pregúntele a la ASL pero si tú no le das ese espacio, yo tenía ASL que se quejan po personalmente vengo a este curso porque personalmente lo paso bien, comparto con ustedes en el otro curso no me pescan po doy la información y me voy.” (Facilitador Reinvéntate)

“Con la experiencia que tenía antes en hogar de cristo, yo ya sabía que eso era fundamental, tenía que ir directamente a hablar con cada relator, tener una buena experiencia, generar una triangulación que nos permita ayudar al estudiante tanto con los ayudantes como con los relatores directamente, entonces siempre trate de que fuese lo mejor” (Tutor ASL)

“Hubo unos profesionales, no recuerdo el cargo, que todos los días cuando ya íbamos casi a finalizar el Bootcamp, ingresaban en la plataforma, ingresaban de ofertas laborales junior, de postulaciones, o sea, todas las herramientas necesarias para que las personas pudiesen postular y los que tuviesen algún emprendimiento..” (Facilitador Becas Laborales)

“Mira con los profes era súper poca, muy muy poca la verdad, con quien yo tenía más coordinación era como con la encargada administrativa, ella era la que me iba ordenando los cursos y también había sido ASL ella, así que teníamos mayor coordinación, y con el encargado de la OTEC que era el, el pero obviamente más desde la supervisión” (Tutor ASL)

e) Seguimiento Laboral para personas que contemplen colocación

Sobre el proceso de seguimiento laboral, un aspecto negativo que se menciona guarda relación con el levantamiento de información por parte del OTEC, información exigida desde el punto de vista administrativo. El mercado evoluciona más rápido, por lo cual se plantea como una necesidad revisar procesos y mejorar requisitos que pueden estar obsoletos actualmente, por ejemplo, en lo que respecta a los respaldos para corroborar una relación laboral.

“Por ejemplo al tercer mes un estudiante encontró trabajo pero encontró trabajo por un mes, porque la mayoría de las empresas te contratan por un mes porque es periodo de prueba, entonces ya después se ve si se renueva o no se renueva, pero si yo tengo el contrato por un mes eso no es válido para

SENCE o tengo estudiantes que quizás están prestando servicios a alguna empresa, no están con una figura tan legal pero quizás están a través de boletas de honorario, pero si no están con contrato de honorario de por medio tampoco sirve” (Bootcamp)

“Hay personas que trabajan remotamente ganando en dólares, otras personas que trabajan remotamente ganando en Bitcoins, entonces empieza a ser un poco difícil el rendir un contrato porque no siguen las reglas del contrato tradicional, donde quizá no hay un empleador sino que esta persona aprendió a trabajar en Workana, que es una plataforma donde tú te puedes postular a trabajos freelance, y quizá está trabajando en 20 proyectos de forma simultánea y quizá pasó de ganar el sueldo mínimo a 2 millones de pesos al mes, pero no tienes como rendir y decir: “Esta persona está trabajando”; porque está trabajando en un portal online y tomando mini proyectos” (Unidad de Apoyo)

Además, el contacto con los usuarios para informar oportunidades laborales, una vez finalizado el curso, es criticado de forma importante, por considerar que existía poca preparación en esta fase, y por tanto parecía una actividad que desarrollaban las instituciones sin un interés real de colocar exitosamente a los estudiantes.

“Me llegaban mails recurrentes, después de haber terminado el primer curso y en el segundo también, que me preguntaban si aún seguía buscando trabajo, que era parte de un semillero y que me presentara a revisar, y eso fue principalmente.” (Usuario Becas Laborales)

El seguimiento a la colocación de estudiantes en el mercado laboral se ve afectado negativamente por aspectos administrativos, como es la exigencia de respaldos por SENCE, para los cuales los propios egresados se niegan a entregar, tal como se plantea a continuación:

“En algunos casos no existe el incentivo de parte del participante de entregar información que para ellos es confidencial, hay participantes que nos decían: “Oye, pero yo no le paso mi liquidación de sueldo ni a mi señora y por qué se la tengo que entregar a una OTEC y pasado tres meses que ya ni siquiera tengo relación con esta OTEC, o sea, ¿qué incentivo tengo para entregar información confidencial que expone datos míos, propios?”;, todos esos datos son públicos, no públicos para ti y para mí, sino que son datos de instituciones públicas y entre instituciones públicas debería existir el cruce, la OTEC no debería ser la que esté recopilando la información de colocación laboral sino que SENCE debería leer en la AFP que personas están cotizando, y donde y con eso ir marcando sus numeritos de colocación laboral, porque para las OTEC se hace muy dificultoso que las personas rindan su colocación laboral” (Unidad de Apoyo)

Efectivamente, lo planteado por la Unidad de Apoyo respecto a la interoperabilidad es algo que ya se hace, por lo cual SENCE debería facilitar este proceso, gestionando la información necesaria para corroborar la colocación de manera interna, a través de las instituciones públicas y no dándole la responsabilidad al ciudadano de entregar esa información.

f) Evaluación de los tutores ASL

A diferencia de lo que en general se señala sobre los facilitadores, en el caso de los tutores, no se distingue una evaluación positiva de éstos, por ejemplo, en lo que respecta a la preparación de las clases, a la calidad de los apuntes, y a la organización de las tareas a realizar.

“Mira había de los docentes, uno que era un psicólogo, que nos hacía la parte de laboral, yo no tuve nunca un problema con él, ya, pero evidentemente el hombre, no preparaba sus clases y daba, daba

unos apuntes y después decía, vamos a partir del módulo 4, no había pasado por el módulo 1, ya en la tercera clase, no sabía ni en qué módulo iba, entonces eso en algunos compañeros causaba estragos completo” (Usuario Becas Laborales)

En general, se repite en algunos usuarios el no tener claridad respecto a quien era su tutor o tutora ASL.

“No... no sabría decir, había gente que era como que lo entendía como la directora, cuando la veía en la sala de clases, pero el tutor, así como específico mío, no”. (Usuaría Reinvéntate)

q. Fichas y documentos utilizados

Sobre este aspecto se comparten comentarios referentes a mejorar las fichas y documentos anexos utilizados en el componente ASL, con la finalidad de hacer más pertinente la intervención. Entre las propuestas se plantea la necesidad de actualizar las fichas, pues en algunos casos levantan información que hoy en día no es pertinente, además de darles un foco en el área TI.

“Hay unas fichas que son como de orientación y toda una serie de cosas que podrían estar mucho más enfocadas en los perfiles TI, para que fuesen más funcional, o sea creo que se podría generar paralelo al componente ASL enfocado en programas de reconversión, para perfiles TI” (Bootcamp)

“Ya tenemos rato manifestádoselo en distintas reuniones tanto al SENCE como a la OTIC de que hay preguntas que son desactualizadas, el instrumento está mal diseñado, sí, como te digo, el anexo número uno que es principalmente datos personales y situación sociolaboral del estudiante, ya, si, bien, pero te deja por fuera muchas otras cosas y por eso nosotros tuvimos que hacer de hecho por nuestra cuenta un anexo complementario que pudiera arrojar todas estas otras posibles aristas, que nosotros hemos visto que han sido importante en la deserción, y que en la práctica también se han encontrado, ahora, el último anexo, está totalmente desactualizado, o sea, pregunta si tú has buscado trabajo en el diario, buscando ofertas laborales en el diario, ¿quién hace eso el día de hoy? ¿Existe todavía el diario?” (OTEC)

“Algunas de estas fichas porque son anacrónicas, de hecho yo me ofrecí para actualizarla y me dijeron: “Ya, pero nosotros no podemos actualizar esto por resolución porque no sé qué, que el trámite sería muy largo, no alcanzamos”, y yo les decía, “Oye, pero no les vamos a cobrar”; de hecho ni siquiera estaba en el contrato” (Unidad de Apoyo)

6.4.3 Proceso de intermediación laboral o formalización

1. Diseño del componente de intermediación laboral o formalización

Desde el punto de vista del diseño, corresponde a la finalización del proceso completo de capacitación y consiste en:

- a) La obtención de un puesto de trabajo, a través de una relación laboral contractual regida por el Código del Trabajo o por el estatuto Administrativo, o
- b) La obtención de un contrato de prestación de servicios a honorarios.

En ambos casos, se deberá contar con una duración mínima de 3 meses en su totalidad, pudiendo celebrarse uno o más contratos de trabajo o prestación de servicios a honorarios sucesivos, cada uno, con una duración mínima de un mes.

El plazo máximo para la colocación de los participantes es de 90 días corridos, contados desde la visación del formulario de término de la Fase Lectiva por la Dirección Regional de SENCE que corresponda.

2. Análisis de diseño y ejecución del componente de intermediación laboral o formalización

Junto a la ejecución del ASL, este es uno de los componentes más débiles, a partir de los comentarios de los y las entrevistadas.

“Yo podría decir quizás no me quieren contratar porque tengo más de 40 no sé, pero gente que tiene 25 años y que le fue súper bien y todavía no encuentra trabajo, entonces en ese sentido de que, que prácticamente uno iba a salir como con trabajo ehh yo creo que ahí como que nos fallaron un poquito”. (Usuario Becas Laborales)

A continuación se detallan los principales aspectos puestos en la palestra por parte de los participantes del estudio.

a. Percepción de brechas entre egresados de la iniciativa y profesionales del área

La percepción de brechas de conocimiento y los perfiles que buscan las empresas son barreras para la correcta ejecución de este componente, es decir, existe la percepción de que los profesionales que provienen de carreras del área TI, cuentan con mayor conocimiento y por tanto son mejores profesionales que quienes solo participaron de la iniciativa sin tener algún otro tipo de certificación en el área.

“Brechas técnicas, si, si existen claramente porque yo tengo puros ingenieros informáticos en mi área, entonces si yo los comparo con ellos, claramente hay una diferencia técnica” (Empresa 1)

“El estándar que pedía mi empresa, era como súper enfocado como a ingenieros informáticos como universitarios, entonces igual la brecha es alta igual, como en relación a personas que solamente salen del Bootcamp” (Empresa 2)

“Hay empresas que tienen una cultura casi por antonomasia, por lo tanto, entrevistar a alguien de un Bootcamp no estaba dentro de su radar, pero otros tanto sí pero vuelvo a insistir, en el hecho de que muchas veces se creaban estas oportunidades, pero la última persona que entrevistaba, la que decía sí o no al aspecto técnico, no estaba enterado de lo que era un Bootcamp y echaba abajo todo el proceso, o sea, sabía lo que era un Bootcamp, la contraparte de la empresa, la ejecutiva de Recursos Humanos sabía que decía perfectos y súper bien, el gerente probablemente de área, pero esta última persona no y ese echaba abajo el proceso, por qué no sé, que quizás se veía amenazado, salía el tema que conversábamos hace un rato, yo estudié 6 años y tu cuatro meses, no así aquí no son las cosas y se echaba abajo el tema.” (Facilitador Reinventate)

b. Autovaloración de los conocimientos de los egresados

La percepción de brechas de conocimiento entre quienes participan de la iniciativa y quienes estudian carreras TI de manera tradicional, afecta también el ímpetu que los propios participantes ponen en los procesos de selección de personal, es decir, los propios participantes de la iniciativa no se consideran preparados para ingresar al mercado en el área en la cual se capacitaron.

“Se autopercebían con baja competencia , no querían pasar a la parte técnica porque percibían que no iban a dar, ya, a pesar que nosotros igual les tratamos de dar un apoyo, un feedback más o menos de los contenidos que se preguntan, no querían, como que les dio susto” (Empresa)

c. Falta de coordinación de profesionales ASL con profesionales de Intermediación laboral o formalización y otros profesionales de la iniciativa

Se ha señalado que quienes desempeñan el rol de tutor ASL, en la mayoría de los casos son profesionales distintos que quienes están a cargo de la intermediación laboral y formalización, por tanto en caso de no existir una correcta coordinación, toda la información relevante que se levanta en el componente de ASL, y que resulta ser un insumo fundamental para el proceso de colocación, termine siendo inútil, afectando negativamente la ejecución de este componente.

“Lo que pasa es que nosotros acá separamos apoyo sociolaboral y colocación laboral, entonces yo en colocación no participé directamente, es tutora ASL igual, con la diferencia que ella durante todo este programa se preocupa solamente de hacer red y tener ofertas laborales para cuando los alumnos egresen” (Tutora ASL)

“No sé ahí como lo gestionan las otras OTEC pero al menos en la que estoy yo tampoco hay mucha comunicación, no hay claridad de funciones respecto a las ASL y la intermediación laboral, porque nosotros somos figuras separadas, se supone que yo no soy intermediación laboral, eso lo hace otro grupo de personas, al menos en la OTEC en que trabaje, entonces estas personas nos decían claro, bueno ustedes busquen contratos de personas que estén trabajando o gente que quiera trabajar, entonces no sabía hasta donde llegaba mi trabajo, él de ellos, me entonces, entonces siento que ahí tampoco se aprovecha mucho, falto más comunicación” (Tutora ASL)

“Mira sería relevante si se supiese aprovechar, por ejemplo si esta información se le traspasase a la persona que hace intermediación laboral tendría una visión general de cada persona, con este informe de resultados porque es un resumen de todas las sesiones que ha tenido en el fondo, ahí están las observaciones entonces tu como ASL puedes poner ahí el participante tuvo una asistencia permanente en el año con buenos resultados entonces las persona ya sabe, ay, este me va a servir para lo que esta empresa me está solicitando.”(Tutor ASL)

Tampoco se observa algún tipo de coordinación con los facilitadores.

“Yo a nivel de inserción laboral por lo menos el curso no tenía ningún tipo de actividad, digamos, como de insertar en algún, digamos, puesto de trabajo a los... y lo otro de hecho igual es un tema porque, por lo general, te piden título y cosas así cuando vas a buscar una pega. Entonces, la mayoría de ahí no tenía título de informático, entonces no sé la verdad si, cómo lo iban a hacer, o sea, yo creo que igual hay empresas que creen en las personas si no sacan título, pero no sé cómo lo habrán hecho ellos, tal vez la experiencia les sirvió, tal vez unos pudieron lograrlo otros no, como pasa muchas veces, como cuando uno saca una carrera y va a ver si puede, digamos, vivir de eso o seguir otra cosa.” (Facilitador Becas Laborales)

“La verdad que solamente era, la presentación, no me acuerdo como se llamaba la chica de, que hacía el último módulo que era apresto laboral, que venía una niña y les enseñaba a hacer su cv, les enseñaba a hacer una entrevista exitosa, a hacer puntos más que ya no me acuerdo, pero me la presentaron un día y era que yo se la tenía que presentar a los alumnos y después se quedaban con ella hasta el final del curso, cuando yo pasaba todos los módulos, entraba ella, hacia el último módulo que era apresto laboral” (Facilitador Reinventate)

d. Evaluación de las actividades desarrolladas en este componente

Si bien se observan algunos comentarios positivos, de algunas actividades puntuales como por ejemplo, en las actividades que apuntaban a la corrección del curriculum vitae y mejora de LinkedIn, además del Elevator Pitch.

“Tuvimos un par de como de reuniones con alguien, tuvimos este módulo de apresto laboral que ese fue bueno creo yo, fue súper específico así no, nos enseñaron un montón de cosas específicas, pero el profe era bien bueno” (Usuaría Becas Laborales)

“No sabía que venía incluido, no tenía idea y fue una tremenda buena sorpresa o sea, te prometo que, después lo pensaba y decía esta cuestión tienen que incluirlo en la Universidad, o sea cuando tú te titulai deberían hacer esto, o sea, creo que fue vital como me acuerdo un día teníamos al final ya estábamos saliendo y teníamos, eh reuniones con psicólogo, y, te hacían mandar los currículums, te hacían actividades para priorizar tiempos, lo urgente, lo importante, metodología para priorizar como no sé qué responder a una entrevista laboral, cómo se postulan a esos cargos, como vestirse, a ese nivel como es una práctica que tú”. (Usuario Reinventate)

Se observa una mala evaluación de las actividades más específicas que tienen que ver con la colocación en el mercado laboral, especialmente con el análisis de oferta y demanda laboral en el área, análisis del perfil laboral y como éste podría localizarse en la industria.

“Y en realidad lo encontraba muy precario, porque ella prácticamente se metía al LinkedIn y las empresas que estaban, que si eran consultoras, que hacían la selección de personal, era con las que se tenía vínculo, para que pudiese hacerle la entrevista a los participantes, pero eso no le aseguraba que fueran a una entrevista y todo, ahora la parte que hacia ella, de orientarle los curriculum, los revisaba, y le decía sácale esto, póngale esto, esa parte es muy buena, pero como busca empresas para que fueran parte de, muy mala.” (Tutora ASL)

“Talento Digital, tenía un montón de empresas como que de repente le solicitaban a ello ciertos perfiles y ahí cierto, como que no, de repente nos mandaban una oferta, por ejemplo que era de Front que era como de programador, y era como yapo no sabemos de eso po, si nosotros hicimos esta otra área.” (Usuario Becas Laborales)

“Porque es bastante la competencia, igual se supone que Talento Digital, o sea, yo creo que el curso fue bastante bueno pero el apoyo para la reintegración laboral dentro del área digital es bastante precaria, es que es mínima, como que pescan publicaciones de LinkedIn de por aquí de por allá y ni siquiera coincide con el perfil, esa es como la ayuda laboral que ha entregado Talento Digital, pero dentro de lo que es el curso en sí, yo creo que es un excelente curso, además como el, la forma de los Bootcamp como teórico práctico y bien intenso yo creo que es, es buena forma para aprender.” (Usuario Becas Laborales)

Además se observa confusión por parte de los usuarios para identificar tareas que formaban parte del componente de ASL y del de intermediación laboral, aunque en el fondo, lo que

más afectaba la evaluación negativa es el no conseguir el objetivo encontrar un trabajo en el área.

“Fue malo el apoyo socio laboral, malísimo, se hizo como muchos avisos, anuncios de oye están buscando, a mí me postularon a mil cosas y fue súper raro porque era, te postulamos, te postulamos, te postulamos, y me llegaron avisos de que me postularon y como que nunca pasé a ninguna etapa de nada, entonces dije ya, puede ser que mi currículo estaba bueno, por edad me descartaron, no tengo ni idea o por poca experiencia a lo que sea, pero jamás tuve más avisos que ese, y antes de la experiencia, yo pensé que iba a ser algo más personalizado” (Usuario Reinventate)

En relación a esto último, un usuario plantea como propuesta la elaboración de una plataforma que permita actualizar el CV a los ojos de los proveedores, de manera que la información de los participantes que utilizan los proveedores en esta etapa, sea la actual:

“Quizás una plataforma para ir actualizando el currículum por ejemplo, o el perfil de uno como para tener el control sobre eso, porque ellos solo tenían nuestro contacto y no sabíamos nada más nosotros, no había posibilidad de cómo decir “oye aprendí esto nuevo, quiero actualizar mi perfil”, eso faltó” (Usuario Becas Laborales)

e. Pertinencia de los tiempos de ejecución de las tareas involucradas en el componente

Se señala como una complejidad los tiempos de la unidad final de apresto laboral, pues en ocasiones los estudiantes encuentran trabajo antes de finalizar el curso, por tanto no realizan esta actividad, la cual no es cancelada por parte de SENCE a el OTEC.

“El módulo de apresto laboral va al último y no debería ir al último, porque los procesos de selección de la persona que ve el campo laboral, son desde el 80% del curso hecho, entonces ella ya está postulando a los alumnos cuando ellos todavía no han terminado el séptimo módulo” (Tutora ASL)

f. Problemas del perfil de quienes ejecutan el componente.

En el caso de este componente se ha planteado como una alternativa atractiva considerar en personal que tenga competencias del área TI y redes en esta área, además que entender los perfiles que buscan las empresas y cómo estos calzan con los perfiles de los estudiantes, implica tener conocimientos en el área, que personal del área social no suele tener.

“Considerar gente que se maneje más en el tema o profesionales que tengan mayor preparación en el ámbito de gestión propiamente tal no sé yo diría que nosotras como psicólogo o trabajador social no tenemos tantas herramientas en eso , uno va más para el acompañamiento, para la gente, las buenas entrevistas, identificar sus fortalezas y sus debilidades, eso, pero para gestar y lograr la inserción laboral no sé si somos los profesionales más adecuados, y me pasó a mí, yo necesite apoyarme mucho en la, en otras personas” (Tutor ASL)

g. Restricciones de liquidez para implementar emprendimientos

La formalización se ve afectada por problemas de recursos para resolver aspectos administrativos de ésta, por ejemplo, regularizar la situación de las participantes en el SII

puede requerir recursos que no tienen, además del dinero necesario para realizar los trámites que permiten la formalización, como se ve representado en la siguiente cita.

“Fue complejo por un solo motivo, porque los alumnos primero que nada para poder hacer esto se tienen que dar de alta en el SII, muchos tenían multas y no las querían ejecutar, o sea, no querían dar su alta, no querían pagar sus multas pasadas, segundo que con cualquiera de todos estos trámites les costaba dinero y nadie estaba dispuesto a poner dinero para poder realizarlo” (Bootcamp)

“La principal era financiamiento respecto a cómo financiar un emprendimiento y mantenerlo” (Tutor ASL)

h. Temor a perder los beneficios por la formalización

Además, otro aspecto que generalmente surge como una barrera a la formalización es el temor a perder beneficios sociales que entrega el Estado, producto de la mejora y aparición de ingresos administrativos en los procesos de caracterización socioeconómica que genera la regularización de las actividades económicas.

“Otro de los problemas era que gozaban de beneficios sociales y si hacían este tipo de formalizaciones dejaban de percibir sus beneficios, entonces tampoco querían perder su beneficio social” (Bootcamp)

i. Retrasos del proceso de certificación

Ya se ha tratado con anterioridad desde otras aristas, pero el retraso en el cierre de los cursos genera que los participantes demoren más en contar con el respaldo, que les permita certificar los conocimientos adquiridos, y por tanto dificulta la colocación en el mercado laboral.

“Ya, el proceso de intermediación laboral una vez terminado teníamos que recibir, se supone que dos cosas iban a pasar, se nos iban a entregar un certificado de SENCE y se nos iba a entregar un certificado de Desafío Latam, ahora después de 7 meses desde que salimos, y recién ahora, ayer o antes de ayer me llegó un correo así como ya, chiquillos para la próxima semana por fin va a estar, entonces aun no estamos certificados de quienes hicimos el curso y terminamos en mayo, más o menos, a finales de mayo o principios de junio, entonces igual está fome porque es difícil presentarse digamos a un trabajo diciendo oye terminé esto, ya y el certificado, no, no lo tengo” (Usuario Reinventate)

j. Inglés como barrera

Con anterioridad se planteó el tema del inglés como una barrera para el desarrollo de la fase lectiva, pero también puede ser una barrera para la incorporación al mercado laboral, puesto que el desarrollo del trabajo virtual en esta área, permite trabajar en un país y vivir en otro, sin embargo, las ofertas laborales extranjeras requieren manejo del idioma inglés.

“El problema es que te encuentras con la barrera del idioma, porque tenemos ahí un número importante de empresas que se abrieron al tema de recurrir a otros países para programadores, pero si no tienen inglés, no pueden, no pueden.” (OTEC)

Si bien han surgido críticas a la ejecución de este componente, son varias las propuestas que se planten como alternativas para mejorar el funcionamiento de esta etapa, entre las que se encuentran:

- **Dar más responsabilidades sobre el tema a otras instituciones que forman parte de la iniciativa.**

En esta etapa hay actores como los Bootcamp, SENCE y la Unidad de Apoyo que no participan debido a que no tienen asignadas tareas específicas según las bases, o que no ejecutan eficientemente tareas relacionadas, pero que eventualmente podrían ser un aporte dadas sus redes de contacto.

“Como partners Bootcamp no, no tenemos ninguna injerencia en la parte de intermediación de los OTEC, nosotros les hacemos recomendaciones de eventos a los que puedan invitar a sus chicos y este tipo de cosas, pero más allá de eso no tenemos injerencia en la parte de intermediación laboral” (Bootcamp)

“SENCE tiene vínculos en todas las empresas, ellos hacen cursos en casi todas las empresas, entonces, como no tener una red ..., SENCE debería meterse mucho más, o sea, dar más herramientas a la OTEC para que los alumnos tengan mejores oportunidades, o sea, partamos por ahí” (Tutor ASL)

“Yo creo que un facilitador es la red de empresas que tenemos, porque ya van casi 300 empresas, lo cual es bastante para el universo en Chile, ha ido creciendo harto la red. Falta todavía que estas empresas generen algunos convenios mucho más concretos en cuanto a la cantidad de personas que van a contratar” (Unidad de Apoyo)

“creo que las empresas asociadas a este desafío, tienen que estar más presentes, sobre todo en espacios donde claro, la se entiende que la conectividad debiera facilitar todo este proceso independiente que una persona se forme acá en Puerto Mont, en Valparaíso en Santiago, como estamos hablando que no tuviera que ser un obstáculo y siento que esa conversación se da más bien, hoy seguramente se visualiza, se concreta en términos de concentración, en Santiago, Valparaíso seguramente pero para las regiones se pierde el vínculo, principalmente a la empresas que te den respuesta a los participantes que en algún momento cuando llegan atraídos para participar este programa estaba esa conversación de que había empresas disponibles dispuestas a contratar a los egresados de este programa” (SENCE)

De hecho, en posturas más extremas se plantea la alternativa de que otra institución como los Bootcamp o SENCE se haga cargo de este componte, ya que cuentan o con mayor experticia o con más redes de contacto en el ámbito privado.

“Lo mejor sería que lo hagan los Bootcamp, pero quizás el OTEC no es el más indicado para hacer la intermediación laboral” (OTIC)

“Muchas empresas no nos reciben porque no somos, no es lo mismo que te digan vamos, soy no sé, OTIC, SOFOFA o Kodea, o SENCE o un Estado, a una OTEC pequeñita y sin desmerecer nuestro trabajo, al contrario. Nosotros ingresamos a la página de Talento Digital y ellos tienen una serie de empresas que, dicen que están que están a favor de la causa, y los hemos tratado de contactar y no nos han pescado ni en bajada” (OTEC)

- **Incorporar más activamente las redes de los y las facilitadores**

Una propuesta interesante es incorporar en alguna medida a los propios facilitadores en alguna etapa del proceso, por cuanto un porcentaje importante trabaja en empresas privadas o públicas, en el área en que desarrollan la capacitación, por lo que pueden ser un apoyo o

dar consejos muy útiles para que los estudiantes puedan insertarse en el mundo laboral. Muy probablemente algunos facilitadores hacen esta práctica a medida que desarrollan la fase lectiva, sin embargo, institucionalizarla o compartirla entre los OTEC como actividad a realizar puede generar un efecto positivo.

“El profesor podría ser ayudante de esa inserción, no se, por ejemplo, cuando termina el proceso del curso, que eso no existe, uno termina como el curso, se termina buenas noches, chao, y uno como docente o como profesionales dice y ahí yo hablo de eso, pero no existe la instancia como el docente va a hablar ahora de su experiencia laboral y les va a dar algunas recomendaciones, podría ser algo así tan simple, pero eso tiene un valor tremendo y eso no existe que cuando termina el curso haya una instancia como un conversatorio, un conversatorio sobre qué es lo, cómo se podrían insertar, cuáles son las herramientas” (Facilitador Reinvéntate)

- **Incentivos fiscales para que las empresas contraten egresados de la iniciativa**

Con la finalidad de aumentar la probabilidad de éxito para que los participantes del programa puedan ser localizados en algún puesto de trabajo, se proponen algunas alternativas por parte de algunos actores entrevistados, como por ejemplo incentivos fiscales para quienes contraten a egresados de la iniciativa.

“Talento Digital debiese crear una instancia de estímulo a la empresa para la contratación de ese perfil junior, sin junior no hay senior, o sea, dar esas oportunidades, dar un incentivo fiscal o algo para que los perfiles de egreso de los Bootcamp, tengan acceso a las ofertas de empleo” (Bootcamp)

- **Incorporación de prácticas de trabajo en la iniciativa**

Como se ha señalado anteriormente, si bien los contenidos adquiridos en la fase lectiva han sido muy bien evaluados, uno de los principales problemas al hablar de intermediación es la falta de experiencia por parte de los egresados, lo cual es una barrera para que estos desplieguen sus conocimientos en el mercado. Dado esto, se ha planteado como opción, incorporar prácticas laborales e instancias de coordinación con empresas, de manera de facilitar este proceso.

“El tema de prácticas también sería como bueno, o sea, aquí no se consideran prácticas, por ejemplo, y ese igual es un problema porque hay muchos estudiantes que igual, por lo mismo que hemos hablado, el Bootcamp es tan rápido, que de repente pasan tantos contenidos de forma tan acelerada que cuando salen se dan cuenta que hay muchas cosas que tienen repasar también y que no se sienten totalmente seguros con los contenidos como para poder postular a un trabajo, entonces muchos optan por una práctica, pero la práctica pide un seguro de estudiantes y eso no lo contempla, entonces igual yo creo que sería una buena instancia para..” (Bootcamp)

“Tener un convenio desde ya, con empresas que contraten gente desde cero, porque había gente buenísima, muy comprometida pero no la contrataban porque no había terminado de estudiar o porque tenía solamente este curso.” (Tutor ASL)

“A mí me fue muy bien y a mí me hubiese gustado por ejemplo que hubiesen tomado así como las mejores o que los hubiesen entrevistado hubiesen hecho una selección y los hubiesen puesto hacer no sé una práctica de 3 meses por decirlo de alguna manera, pero no fue así po”. (Usuario Becas Laborales)

- **Generar coordinaciones con instituciones del gobierno local que apoye la ejecución de este componente y otras tareas.**

Tanto en ASL como en el componente de colocación laboral se plantea como tarea a explorar, la coordinación con actores locales, tanto en lo que respecta a buscar apoyo social para participantes que lo requieran, como también para facilitar la colocación de los estudiantes, utilizando las redes locales.

“Hay situaciones sociales que escapan del curso, y también quizás el SENCE, yo lo sé por experiencia propia, tiene mesas de integración en los municipios, ya, por otro, vez que he hecho hartos trabajo como le contaba, entonces yo sé que el SENCE tiene mesas de integración con la OMIL, etc., entonces quizás esas mesas de integración podrían también estar un poco vinculadas a estos cursos” (Tutora ASL).

“SENCE diga sabes que, le entregue a la OMIL estos cursos probablemente te van a mandar CV y si bien no es obligación colocarlos, pero uno siempre puede darle prioridad, decir, porque como Estado hemos invertido en esta gente, no es que nos hemos estado saltando la fila” (Tutora ASL)

- **Potenciar la difusión del perfil de egreso de quienes han participado en la iniciativa**

Además, como estrategia se debe potenciar el discurso de las características positivas y distintivas de los egresados que han participado de la iniciativa, características que han sido resaltadas por la mayoría de las empresas entrevistadas, como por ejemplo resaltar la capacidad de reconversión de los participantes, de adaptarse continuamente a los cambios del mercado y las ganas de aprender, entre otras.

“Las ganas de aprender, creo que eso es algo que se destaca de los ex estudiantes de Talento Digital, porque ellos, ya por así decirlos, ya llegaron con la intención de querer llegar a Talento Digital, y tienen esas ganas, aún más cuando llegan a insertarse al área que es de la industria TI, ellos tienen esas ganas de aprender, continúan con esa, como con ese proceso de aprendizaje continuo y esa es la verdad, como que eso destaca, igual su responsabilidad y sobre todo como la, como él, él no sé cómo decirlo, pero es como el proceso de ir como estudiando poco a poco, para ir aprendiendo” (Empresa)

“El segundo factor también es la moldeabilidad del trabajador, suena frío pero hay empresas que prefieren apostar a tener un perfil quizás más trainee o junior para poder aplicar las necesidades culturales de la organización, generalmente son empresas que tienen como resistencia al cambio, entonces tienen que si o si actualizarse a lo digital pero siempre tienen cuidado con conservar esos aspectos como valóricos, principios como políticos de la organización, entonces creo que ese es un factor que atrae a conseguir candidatos de programas como estos, ya, los Bootcamp en general son bien, bien mirados (Empresa)

“Entonces lo que yo, destacó es el compromiso y como se llama este, como el, como este ímpetu de aprender o sea, hay cosas que ellos no sabían a lo mejor, pero lo estudiaban, buscaban, se capacitaban, ellos muchas veces me dijeron, claro, está la posibilidad de conseguir una capacitación en esto, porque sentimos que nos falta, entonces yo creo que ese es un gran elemento diferenciador” (Empresa)

“Son personas que vienen con otra experiencia laboral, entonces conocen la responsabilidad del horario y esas cosas que son transversales y vienen también con otra disposición, porque valoran esta reconversión laboral, que entiendo que yo muchos de ellos hicieron reconversión laboral entonces, son gente un poco más de esfuerzo y más comprometida y que valora mucho más la oportunidad que

se le brinda entonces, ese es el perfil que nosotros hemos buscado incorporar, ahora también son realistas que, que un programa de inducción rápido, que el grado de expertise que logran desarrollar no es tan profundo, por tanto, también requieren cierta inducción o procesos formativos dentro de la organización, pero lo importante ahí son que vienen con un hábito laboral y vienen con actitud de, de quedarse en el trabajo, de valorarlo y, compromiso” (Empresa)

“Bueno la fortaleza de las personas es que ellos se dan cuenta que pueden lograr muchas cosas con estos nuevos conocimientos, se dan cuenta de que es posible encontrar trabajo en otras áreas, que a través de la informática se le abren puertas, y ellos se ven motivados a seguir aprendiendo más todavía.” (Facilitador Becas Laborales)

Competir con carreras universitarias respecto a la certificación de las competencias es complejo si es que el mercado no le otorga un valor a la certificación Bootcamp. Para esto se debe trabajar en cambiar esa percepción, no solo a nivel de potenciales contratantes, también a nivel de equipos que forman parte de la iniciativa.

“Yo creo que es un curso caro que se paga muy bien, pero como te digo los alumnos no salen realmente preparados como para poder iniciar en el trabajo” (Tutor ASL)

“Si, yo creo que sí, ahí hay un problema diría yo de, de poder conversar más, más con la empresa, con los gremios con los sectores productivos para poder, sobre todo incorporar a las personas que están, que están egresando y que tienes las capacidades para prestar sus servicios, yo creo que ahí nos falta un vínculo, un match entre lo que el servicio está entregando al mercado laboral y que el mercado laboral sepa cuales son las competencias, cuáles son los desarrollos que tienen las personas, ahora eso igual tiene un problema porque el servicio no puede asegurarle a las empresas o a los sectores productivos los niveles de competencia porque, claro, nosotros no somos una entidad de educación formal, sino somos una entidad de capacitación ya” (SENCE)

“pero también hay un elemento cultural, que las personas para poder desarrollar carreras, competencias, o competencias técnicas tienen que adscribirse a la educación técnico superior, llamase desde CFT, institutos profesionales, Universidades, para que efectivamente sea reconocido tanto socialmente como por el mercado laboral como persona técnica, ya, se me hace, claro, un poco ambicioso pensar de que las personas cuando muestran un certificado SENCE, automáticamente ese gatilla en que quien recibe esa información ah, esta es una persona con altos conocimientos técnicos, yo creo que eso no ocurre, yo creo que es más bien, por eso es lo que conversábamos al comienzo, es tan importante el, el trabajo permanente de la empresa que en el fondo genera estos convenios” (SENCE)

6.4.4 Certificación de usuarios por parte de la Unidad de Apoyo.

1. Diseño del componente de certificación por parte de la Unidad de Apoyo

Tal como se señaló con anterioridad, y como establecen las bases de las líneas programáticas, específicamente en el caso de Becas Laborales, adicional a las evaluaciones aplicadas por el ejecutor, y que forman parte del proceso de enseñanza aprendizaje durante la etapa de fase lectiva, la Unidad de Apoyo diseña y pone a disposición de los ejecutores, un instructivo de realización y evaluación del proyecto final que cada egresado desarrolla e incorpora en su portafolio de proyectos, a fin de robustecer su Kit de Búsqueda laboral o de emprendimiento, el cual busca evidenciar la adquisición efectiva de las competencias de cada plan formativo y fortalecer la etapa de colocación laboral o emprendimiento.

El ejecutor tiene la obligación de reportar a Talento Digital el desempeño académico de los participantes, a través del promedio final de notas de cada módulo (en escala de 1 a 7) y de la entrega de los proyectos finales de los egresados, junto con la rúbrica evaluativa aplicada y la nota asignada. Las notas son informadas en un plazo de tres días hábiles post cierre de cada módulo y el plazo del proyecto final es de 5 días hábiles finalizado el módulo, considerando que éste debe ser evaluado.

Es por otra parte, responsabilidad del OTEC, que la ceremonia de entrega de los diplomas, ocurra hasta 30 días corridos contados desde la finalización de la última fase del curso.

2. Análisis del diseño y ejecución del componente de certificación por parte de la Unidad de Apoyo

Tal como se presentó en otros apartados del documento, a partir de las entrevistas se distinguieron varias críticas a esta etapa, específicamente desde el punto de vista de la ejecución, puesto que algunos/as entrevistados/as señalaron que este proceso tardó meses, lo cual significó ver mermadas su posibilidades posteriores de ingresar al mercado laboral.

“Lo que te decía del certificado que no llegó nunca y se fue como diluyendo, encuentro que eso como que no se cumplió y al final fue como, no sé... si no me hubiera encontrado esta pega y hubiera querido trabajar en eso, hubiera sido más complicado, me hubiera costado, hubiera tenido que esperar más de un año para poder postular a pega y que hubiera sido más fácil encontrar trabajo en eso, que era lo que uno quería” (Usuario Reinvéntate)

Por parte de los usuarios se repite el comentario de que se realizó una evaluación final para la cual no se consideraron preparados, y que les impidió obtener sus certificados, algo que había conformado una motivación para postular al curso. Por otro lado, en otros casos, cuando este certificado se entregó, éstos llegaron con demora, afectando también las expectativas de los usuarios.

“Yo creo que a medias porque no todos pudimos obtener el tema del certificado que sí que era lo que muchos esperábamos. Yo creo que fue como... que faltó la preparación para la prueba, la prueba final, como el repaso que indicó que se iba a hacer para, para prepararnos para la prueba. El final del curso ahí como que se produjo ese ese tema, lo del curso, todo bien, pero al final, como que muchos nos sentimos como dejados de lado del docente, por muy bueno que fue, después él ya tenía que hacer otro curso. Así que en esos tiempos como que quedamos solos. Algunas, por ejemplo, lo que te decía del certificado que no llegó nunca y se fue como diluyendo, encuentro que eso como que no se cumplió” (Usuario Becas Laborales)

Considerando lo anterior, algunos usuarios decidieron no realizar la actividad:

“Cuando uno termina uno da una, da como la certificación la prueba certificación para ganarte como la insignia de Talento Digital ehh, una vez que terminó el curso se demoraron mucho en decir cuando eran las fechas y ehh de septiembre al final pasó a ser casi en noviembre y diciembre de ese año y yo encontré que fue demasiado tiempo, cuando fue la fecha yo no pude darla y no todos la dieron tampoco y ya había gente que por ejemplo ehh ya se la había, en tres meses ya se te habían olvidado algunas cosas, entonces se demoraron mucho en entregar esa fecha y cuando era la segunda instancia, la segunda instancia fue ahora, ahora hace un par de semanas, pero fue 10 meses después y yo no la di, yo me quedé, yo tengo solamente la certificación de que hice el curso pero esa insignia no la tengo. ” (Usuario Becas Laborales)

Desde la Unidad de Apoyo fue mencionado que el cierre de la Fase Lectiva, en lo que refiere a lo administrativo, puede conllevar algunos meses, lo que podría explicar estos atrasos.

“La fase lectiva no es el último día de clases el cierre de fase lectiva, sino que es el acto administrativo de decir: “Sí. Esta cantidad de participantes están aprobados y esta cantidad reprobado”. Entonces en algunos casos ese acto administrativo toma hasta como tres meses e incluso más.” (Unidad de Apoyo)

6.5 Análisis de la oferta formativa

Al indagar respecto a la pertinencia de la oferta formativa impartida por la iniciativa Talento Digital, se identifican las percepciones de usuarios, OTEC, facilitadores, empresas, Unidad de Apoyo y personal de apoyo socio laboral (tutores ASL). El relato de los usuarios abordó los intereses que tenían al momento de tomar los cursos, el aporte que tuvo en su inserción al mercado laboral el haber cursado el programa, y las expectativas y aspectos principales que les resultaron más atractivos para acceder a la iniciativa. En cuanto a OTEC y facilitadores, se evaluó la pertinencia y debilidades de la oferta de cursos considerando los requerimientos del mercado laboral.

En relación a las empresas, éstas analizaron la oferta respecto a los requerimientos del mercado laboral y dieron a conocer recomendaciones para mejorar contenidos curriculares de los cursos. En cuanto a la Unidad de Apoyo, se comparó lo solicitado por las empresas y lo ofertado por el programa, enfatizando en propuestas de mejoras para fortalecer la relación entre estos dos ámbitos. Por último, el personal de apoyo socio laboral evaluó la oferta de cursos y contenidos, enfocándose en las debilidades que estos presentan en pos de mejorar diversos componentes programáticos.

6.5.1 Usuarios

De acuerdo con la oferta de cursos, los usuarios señalan que estos sí responden a sus intereses, en la medida que cumplen con lo que buscaban antes de ingresar a ellos. Entre sus principales motivaciones, destacan el perfeccionarse en un ámbito determinado, diversificar su aprendizaje potenciando sus habilidades digitales, y conseguir certificación para el mundo laboral.

“Yo buscaba ofertas y lo que pedían era oferta en diseñadores o gente que trabajaba en programación, era específicamente tener esos conocimientos, entonces ya dije ya, si los tengo, puedo apelar a más ofertas (...) yo estaba cesante en ese momento, empecé el curso e inmediatamente me salió trabajo en otra cosa, gracias a la forma en la que empecé a trabajar con el goodcare, no sé si yo me puse más proactiva, más productiva, que me fue mucho más fácil después conseguir otras ofertas de otro tipo, hasta llegar en el que estoy yo” (Usuaría Reinvéntate)

En cuanto al aporte concreto para la inserción al mercado laboral actual de los cursos, en su generalidad, los usuarios plantearon que este sí fue un aporte para insertarse al mundo laboral. Destacan lo bien preparado que quedan al finalizar los cursos, mencionan que éstos entregan el conocimiento necesario para desenvolverse en el ámbito laboral, también resaltan que son una actualización importante de conocimientos útiles y que entregan oportunidades concretas pensando en las bolsas de trabajo. Lo cual les ha permitido encontrar trabajo estable, nuevos puestos de trabajo, flexibilidad en sus jornadas laborales y áreas en donde buscar trabajo que antes no les eran posibles.

“si si, de todas manera, un gran aporte (...) porque, ósea salí súper bien preparada creo, ósea para ser un bootcamp de 6 meses no, ó sea no es una carrera universitaria, pero creo que sí, ó sea fue muy intenso, fue un muy buen proceso, salí bien preparada y ahora esta opción de pega que tengo, es bastante buena, si por ese lado muy contenta” (Usuaría Becas Laborales)

"Definitivamente sí (...) Porque, bueno yo Salí de Full Stack Python me ha ayudado, De hecho, estoy haciendo clases de Python en la Universidad, tenía un conocimiento básico, pero ya con este curso y con todo lo que se vio me desenvuelvo arto mejor, que me ha ayudado, de hecho también base de datos que es parte de la temática." (Usuario Reinvéntate)

Al indagar en las expectativas previas al inicio del curso, se presentaron percepciones en general positivas respecto a lo que se esperaba y lo que se cumplió al finalizar el proceso en relación a su inserción al mercado laboral. En particular, y de forma principal, se mencionan bajas expectativas relacionadas al contenido del curso y aprender algo desconocido en cuanto a su utilidad en el trabajo, también a partir de lo aprendido cambiar de trabajo, obtener un elemento diferenciador en la trayectoria laboral, conseguir mayor seguridad y estabilidad en el trabajo, y cursar el contenido en el tiempo planificado por el programa. Todo esto, de acuerdo a los usuarios, fue desapareciendo en la medida que se fue desarrollando el curso, alcanzando objetivos curriculares e insertándose en el mundo laboral.

"eh sí, sí, coincidía con el tema de como potenciar las habilidades digitales que más tenía y llevarlo como a otro nivel, ese era como mi objetivo principal, y con eso tener un certificado, que también, también es muy importante en lo laboral."(Usuaría Reinvéntate)

en general eran herramientas útiles por el soporte, UX-UY efectivamente es algo que abre muchas puertas hoy en día, sobre todo para uno como diseñador, mucha gente me decía que me dedicara a ello cosas así ya que estaba súper estancada en mi trabajo antes. (Usuaría Becas Laborales)

En relación a los aspectos que les resultaban más atractivos a los participantes para acceder a la iniciativa al momento de su postulación, destacaron aspectos como: la gratuidad y calidad de materiales-contenidos, el conocimiento práctico que impartido, la certificación que se ofrece y que cuenta con respaldo de instituciones reconocidas, la modalidad remota, permitiendo optimizar tiempos individuales, que las clases fuesen diarias para obtener continuidad en el proceso de aprendizaje, que el programa conformara un lugar donde realmente se aprende, la oportunidad de acceder a más ofertas laborales y mejores remuneraciones una vez finalizado el curso, y, por último, que permitiera acceder a personas no necesariamente vinculadas a las áreas.

6.5.2 OTEC y Facilitadores

En cuanto a los OTEC, en términos generales, ellos consideran que la oferta de cursos para el 2021, fue pertinente considerando los requerimientos de los mercados laborales. Destacaron que a sus propuestas en general les va bien en el mercado laboral y son acordes a lo que el mercado requiere. Tal como destaca la cita:

"Exacto, o sea, como te digo, en mi opinión al menos los planos formativos que adjudicamos en esa ocasión que fueron full stack java script, full stack java y front end y bueno mencionando y aprovechando porque en ese sé que también estaba el de... pero que adjudicamos al año siguientes nosotros, muy bueno, muy buenas propuestas, les va bien en el mercado, hay oportunidades laborales más allá de que claramente hoy en día están pidiendo las empresas unos perfiles un poco más 'semi senior' o 'senior' pero está la posibilidad para, pero el de emprendimiento es el que está..." (OTEC)

Sin embargo, se destacan también algunas falencias relacionadas a la orientación en el uso del inglés y habilidades transversales respecto al apoyo sociolaboral en los contenidos de los cursos. Consideran que son herramientas de base que los estudiantes necesitan para poder perfeccionarse en el área tecnológica y laboral, pero que se encuentran no desarrolladas satisfactoriamente y, a mediano y largo plazo, se identifica como un problema que las empresas van a tener que asumir cuando incorporen a los talentos.

De acuerdo con los facilitadores, la pertinencia de los cursos disponibles, considerando las características regionales y necesidades laborales, ha sido óptima y en equilibrio con lo que se necesita localmente. Se identifica una buena conexión entre SENCE y ejecutores que permite evaluar de forma positiva la oferta de los cursos existentes. También destacan que los contenidos están actualizados y reciben una retroalimentación positiva por parte de los estudiantes al momento de impartir los cursos.

“Yo encuentro que sí están actualizados. Creo que hay un buen trabajo ahí de las fundaciones que trabajan junto con SENCE para crear esos cursos.” (Facilitador Becas Laborales)

“Bueno, en mi percepción, a pesar de que no soy del área tecnológica sino soy más del área humanística, pienso que cubre una necesidad que existe en el mercado. De hecho, mucho de los estudiantes que se formaron con nosotros están empleados y han podido conseguir trabajo en su área.” (Facilitador Reinvéntate)

Sumado a lo anterior, los facilitadores enfatizan en que la oferta de cursos permite cubrir las necesidades del mercado, ya que es lo que esta industria está demandando. Es decir, existiría una correspondencia entre los requerimientos del mercado y lo que oferta la iniciativa en cuanto a programación y desarrollo de softwares (Java, JavaScript, Python, entre otros), en un contexto en que la sociedad actual exige mayores habilidades ligadas al ámbito tecnológico y computacional.

“Java por supuesto, por supuesto que importante del curso en java porque la empresa mediana y grande necesitan desarrollar en ese lenguaje ya todo lo que es Android, tecnología móvil, también Java, por supuesto eso tiene que estar, debería seguir estando y es muy demandado y es bien pagado. El otro curso que es importante para mí es el JavaScript porque está todo el tema de la interactividad con la página web (...) en el curso que JavaScript también había bastante interés de los alumnos en esos cursos generalmente les iba súper bien (...) Python también el tema del análisis de datos que estaban apareciendo mucho acá en Chile hace pocos años análisis de datos inteligencia artificial, el Python como que se articula más con esos tema por supuesto también con el formato web” (Facilitador Reinvéntate)

“Es muy pertinente porque en ese momento y después qué viene la pandemia, eeh, se, evidenciaron que se, se necesitaba el trabajo digital, se necesitaba mucho, eh hay una brecha tremenda en cuanto a eso hace falta mucho profesional en la industria tecnológica que te cubra esos perfiles entonces yo creo que sí son bastante pertinentes en relación al mercado laboral” (Facilitador Becas Laborales)

6.5.3 Empresas empleadoras

Respecto a la oferta de cursos, en general, las empresas empleadoras de participantes en la iniciativa evalúan de manera positiva su implementación respecto a los requerimientos del mercado laboral. Sin embargo, también advierten que existen diferencias en cuanto a lo que requieren empresas ligadas a la tecnología y otras fuera de esta área. Se señala que los

requerimientos de empresas no ligadas a la tecnología serían más básicos, que las que sí pertenecen al rubro.

“Eh, yo creo que sí, yo creo que sí, yo haría la diferencia como en eso de lo que te decía antes, como de la empresa de tecnología versus empresas que no son de tecnología, quizá ahí quedan un poco más como se nota un poco más básico cachay, pero no, yo creo que si igual cumple, como no.” (Empresa)

A su vez, las empresas agregan que es necesario incorporar en la formación de los cursos Metodologías de proyectos, ya que es un requerimiento altamente demandado y bien valorado. Junto con contar con mayores herramientas tecnológicas en ciberseguridad, que también es algo que los cursos debieran considerar, debido a lo requerido en estos momentos en el mundo empresarial.

En cuanto a qué tan bien se ha ajustado el proceso de demanda de trabajadores a la oferta de egresados de la iniciativa, las empresas declaran que en términos generales se ha cumplido con lo esperado, pero queda por mejorar y por avanzar. Señalando que no ha sido perfecto, pero que se ha realizado de forma correcta según lo planificado. Especialmente, mencionan que las personas que se han integrado cuentan con la “base” de lo que se espera deberían manejar, pero carecen del conocimiento más específico, especialmente en lo que refiere a los ámbitos de Tecnología e Innovación. También, destacan que quienes han logrado ingresar a sus empresas se han ajustado de buena forma a lo que las empresas necesitan, dando cuenta de la pertinencia de los cursos ofertados. También indican, como elemento a ser mejorado, la brecha de ofertas que se produce entre perfiles junior y senior, donde se evidencia una oferta mayor para éstos últimos.

“cuando yo solicite el cargo si tuve bastantes interesados, si tuve perfiles bastantes buenos para poder elegir, lo que sí como a nivel general, la oferta de como ofertas laborales en el área de la industria TI, igual creo que le falta un poco como de solicitar perfiles más junior, por así decirlo, porque eso si se ha notado y creo que es algún problema a nivel nacional, la verdad, la solicitud de perfiles más senior y no dando tanto la oportunidad a estos perfiles que están recién ingresando yo creo que eso es en realidad, no es un problema de quizás del programa en sí, sino que en realidad de la ofertas que se tiene de, ofertas laborales que se estén pidiendo hoy en día.” (Empresa)

6.5.4 Unidad de Apoyo y ASL

En cuanto a la Unidad de Apoyo, ésta declara que existe una buena correspondencia entre lo que solicitan las empresas y lo ofertado por el programa. Sin embargo, subrayan que se deben generar mejoras y modernizar el cruce de información entre lo requerido por el mercado laboral y lo ofertado por Talento Digital, ya que hasta el momento esto se realiza en base a encuestas y no de forma cruzada con bases de datos.

“Nosotros hacemos un pulso demanda que nosotros lo hacíamos el año pasado lo... los derivamos a el observatorio laboral de ser sé que lo hace espectacular, yo creo que lo hace con más recursos. Todavía tiene un equipo de 8 personas y tienen más equipo, sin embargo, creo que, hoy día la encuesta ya están quedando media atrás, hay que usar otro tipo de cómo desarrolló como el que yo te digo, la inteligencia artificial donde nos conectemos con las plataformas más importantes del país y veamos qué es lo que están pidiendo las empresas, pero así todo estamos muy conectados y generan las empresas dicen que son los perfiles que ellos necesitan.” (Unidad de Apoyo)

A su vez, indican que, a pesar de la buena correspondencia señalada, las estadísticas señalan aún brechas entre lo que se está ofertando, particularmente en cuanto a ciberseguridad, respecto a lo requerido por los mercados laborales. En otras palabras, la cobertura sigue siendo baja. De ahí que exista una gran oportunidad para el programa, de seguir escalando y desarrollándose.

“Yo creo que todavía estamos por una escala muy por debajo de lo que requerido por el mercado, a pesar que a nivel de Latinoamérica somos la iniciativa más grande, la segunda a nivel mundial, pero sigue siendo la cobertura, si tú revisas demanda versus cobertura, versus los cupos que estamos formando es muy bajo. Entonces creo que ahí hay una tremenda oportunidad de seguir escalando talento digital para poder no solamente cubrir las necesidades del mercado sino que también diversificar más perfiles. Sí se necesita seguir trabajando en más perfiles, por ejemplo, para darte datos; ciberseguridad es el tercer perfil más demandado por la industria digital a nivel mundial y nosotros recién este año pudimos hacer un piloto con CORFO, y a nivel de educación chilena hay como 800 profesionales al año que se forman en ciberseguridad y hace 10 años eran 80. Entonces falta seguir avanzando en tener una mayor cobertura y mayor cantidad de perfiles que la educación superior no va a responder a esas demandas aún, falta todavía mucho, entonces...” (Unidad de Apoyo)

Respecto a los tutores de ASL, existe una buena valoración de la oferta general ofrecida por la iniciativa. Sin embargo, identifican que si bien los cursos en su oferta y contenido son correctos, surge un problema con el perfil de postulantes que acude. Aquí mencionan que existe un amplio margen de personas que se queda fuera de las postulaciones debido a que no cumplen con los requisitos o que provienen de ciertas profesiones y áreas de estudio ajenas al área de la programación, análisis de datos y creación páginas web, al momento de postular en algunos llamados de Talento Digital.

“Bueno, yo supe de los cursos que se ofrecían el 2021 que eran web, páginas web. Era un curso que terminaron cinco alumnos en cada curso, eran tres, entonces... ya, y después empezaron con análisis de datos, pero análisis de datos en lenguaje de programación y como te digo, llamaban a todo el mundo y por ejemplo trabajadores sociales querían hacer el curso y no les permitían porque no eran del área. Entonces la oferta programática estaba muy bien, el curso es muy bueno, de hecho, el tema es la gente que llega al curso (...)Python es transversal en varias carreras y claro, ya java es más específico y todo eso, pero... Análisis de datos; muchos sociólogos querían, pero no eran del área. Entonces eran cursos más bien formulados para el área de programación.”(Tutor ASL)

Asimismo, también señalan otras debilidades que deben ser corregidas respecto a la oferta de los cursos. Una de ellas es la existencia de cursos relacionados al análisis de datos y programación de Reinvéntate que aceptan postulantes que no tienen como objetivo la “reconversión”, sino que la “especialización”. Lo cual dificulta la cantidad de cupos para las personas que sí están buscando una reconversión laboral.

6.5.5 Puntos en común y diferencias

Luego de haber indagado en las percepciones de cada perfil, es importante resumir puntos en común y disensos entre los diversos actores implicados. Un primer punto en común que se da de manera transversal entre los actores es la valoración positiva respecto a la correspondencia entre oferta de cursos por parte del programa y los requerimientos presentados por el mercado laboral en cuanto a análisis de datos, programación y desarrollo de softwares. Otro punto a destacar es el contenido de los cursos impartidos, lo cual se valora

positivamente dada la vigencia, idoneidad y utilidad que tienen el momento de insertarse en el mundo laboral o de ser reconocidos como conocimientos de interés al momento de postular a nuevas fuentes laborales, especialmente en los ámbitos ya señalados (exceptuando el área de ciberseguridad). Un tercer punto en común entre los actores, conforma en señalar la necesidad de modernizar la administración, gestión e información relativa a la iniciativa, en función de ser cruzados con información del mundo laboral de tal manera de asegurar la idoneidad de los cursos ofertados, respecto a las necesidades del mercado considerando las realidades regionales y locales.

En cuanto a lo puntos en los que se identifican diferencias, se destacan principalmente las que refieren a debilidades en la iniciativa. Si bien cada perfil aporta algunas de estas ideas, resulta de interés las que apuntan principalmente a cuestiones de aspecto formativo, específicamente, de contenido no contemplado en los actuales cursos del programa. Estos aspectos tienen que ver con la socialización de conocimiento respecto al idioma de inglés, que es el con el cual trabajan los softwares de programación y análisis de datos, junto con desarrollar habilidades enfocadas en la protección de información de estos datos.

Otras debilidades mencionadas refieren al desarrollo de habilidades en la búsqueda de empleos y apoyo socio laboral, fortalecimiento en conocimiento relacionados al desarrollo de metodologías de proyecto, generación de planes que permitan mejorar los indicadores de cobertura respecto al público demandante y mejorar los canales de selección en función de entregar un servicio a personas que efectivamente cumplan con los requisitos estipulados por el programa.

En general, a pesar de los alcances y mejoras solicitadas a la iniciativa en su funcionamiento, tanto administrativo como académico, se valora positivamente la existencia de la iniciativa y el contenido de los cursos ofertados. Existe un reconocimiento respecto al valor que tiene la iniciativa para integrarse al mundo laboral, junto con la calidad del contenido que se entrega en el área digital y de manera gratuita, junto con el compromiso de quienes imparten y ejecutan la iniciativa.

6.6 Funcionamiento y conveniencia de la coordinación público-privada en la ejecución de esta iniciativa, pros y contras

En el siguiente capítulo se aborda la coordinación público-privada en la ejecución de esta iniciativa. Esto representa una innovación en comparación al diseño y ejecución de los programas tradicionales de los organismos públicos, por tanto es relevante supervisar su funcionamiento. Hay tres aspectos relevantes, y que se describirán a continuación en este capítulo, en los cuales se aborda este tema, que son: i) Gobernanza y mecanismos de coordinación, ii) Definición de oferta formativa y iii) Intermediación laboral y formalización, rol de las empresas.

A pesar de lo anterior, a partir de la información levantada se dificulta indagar en aspectos específicos de la coordinación público-privada, y de cómo esta coordinación contrasta con el funcionamiento habitual de SENCE, por ejemplo, producto de lo centralizado del programa, lo cual genera que en las Direcciones Regionales, no se perciban cambios relevantes entre este tipo de iniciativa, versus el funcionamiento tradicional de los programas de SENCE.

Frente a la pregunta de cómo percibe el entrevistado o entrevistada el desarrollo de la Alianza Público – Privada en la iniciativa Talento Digital, se repiten respuestas que hacen referencia al desconocimiento a nivel regional de este aspecto.

“Bueno el año 2021, se ha desarrollado igual que todos los otros años y los otros procesos en los años anteriores, es directamente la OTIC la que tiene el contacto directamente con la OTEC y en el Nivel Central, como te digo es directamente nuestro encargado nacional, el encargado nacional del programa en específico el que lleva todo, la, todo el manejo del programa.” (SENCE)

6.6.1 Gobernanza y mecanismos de coordinación

La coordinación público-privada en el ejercicio de la iniciativa Talento Digital, y en concreto a través de la Mesa de Trabajo que se conforma, en palabras de algunos de sus participantes parece tener una gobernanza difusa.

Se describe que la Mesa conforma una instancia de encuentro y rendición de avances, que, no obstante, no resulta vinculante en términos de la toma de decisiones y en la orientación o dirección que debe tomar la iniciativa.

“Faltaría definir una gobernanza mucho más clara, porque esta gobernanza está un poco difusa y creo que eso falta fortalecer (...) Mira, actualmente la gobernanza ha sido llevada a cabo en una Mesa público-privada, donde mensualmente se rinden cuentas a los distintos actores y avances, sin embargo, no hay una entidad que supervigile el proyecto y que tome decisiones, entonces... Ya sea del Ministerio del Trabajo, del Ministerio de Hacienda, alguno de los ministerios debería ser como el... quien dirija la iniciativa y tome decisiones, entonces al final en vez de ser una mesa de toma de decisiones se termina en una mesa de rendición de cuentas y se levantan muchos dolores, pero quedan ahí sin gestionar en algunos casos.” (Unidad de Apoyo)

En general, no se observa un organismo con poder vinculante y que haga dirección o gobernanza en el marco de la iniciativa, lo que impacta en lineamientos y definiciones macro respecto al diseño y ejecución de la iniciativa.

6.6.2 Definición de oferta formativa

En el proceso de definición de oferta formativa participan la Unidad de Apoyo y SENCE, la cual se realiza a partir del levantamiento de información de las empresas privadas, por medio del Observatorio Laboral de SENCE. No se plantean grandes problemas en este proceso, pero sí se propone la necesidad de mantenerse actualizados en la definición de la oferta formativa.

“Creo que, hoy día la encuesta ya están quedando media atrás, hay que usar otro tipo de cómo desarrolló como el que yo te digo, la inteligencia artificial donde nos conectemos con las plataformas más importantes del país y veamos qué es lo que están pidiendo las empresas” (Unidad de Apoyo)

De acuerdo a los entrevistados, no existe en general participación de otros organismos involucrados, además de éstos, actualmente en esta actividad. Al respecto, algunos organismos plantean que, si bien, la oferta formativa en general parece adecuada, no parece haber sido actualizada de forma importante desde los inicios de la iniciativa en 2019 a la fecha.

“Las empresas necesitan tener perfiles, quizás más dinámicos, más flexibles. Creo que también debe haber espacio en estos planes formativos a que los organismos ejecutores que necesitan colocar a las personas en el mundo del trabajo puedan tener flexibilidad sobre sus planes formativos” (Bootcamp)

6.6.3 Intermediación laboral y formalización, rol de las empresas

Un aspecto muy relevante levantado durante el desarrollo del estudio guarda relación con la falta de coordinación público-privado en lo que respecta a la intermediación y formalización, aspecto tratado en cierta forma en el apartado en que se evalúa la ejecución del proceso de intermediación laboral y formalización.

Dado lo anterior, surge de manera generalizada la opinión acerca de la necesidad de que exista una mayor coordinación entre el Estado y los privados en esta iniciativa, firmando, por ejemplo, convenios que permitan localizar estudiantes en empresas relevantes, incluso, dando la posibilidad de realizar prácticas laborales.

Por otra parte, como ya se ha señalado, uno de los roles donde la Unidad de Apoyo se puede involucrar en mayor medida es en la intermediación laboral. Entre las entrevistas, actores plantearon que los OTEC no necesariamente conforman los actores más adecuados o idóneos para realizar esta actividad.

“Yo diría que para mejorar el tema yo creo que quizás hay que cambiar la institución que esta de hacer la intermediación laboral y no dejárselos a los OTEC yo sé que para los OTEC hay un incentivo que es plata adicional si colocan pero encuentro que no quizás” (OTIC)

6.7 Seguimiento laboral de egresados de la iniciativa 2021

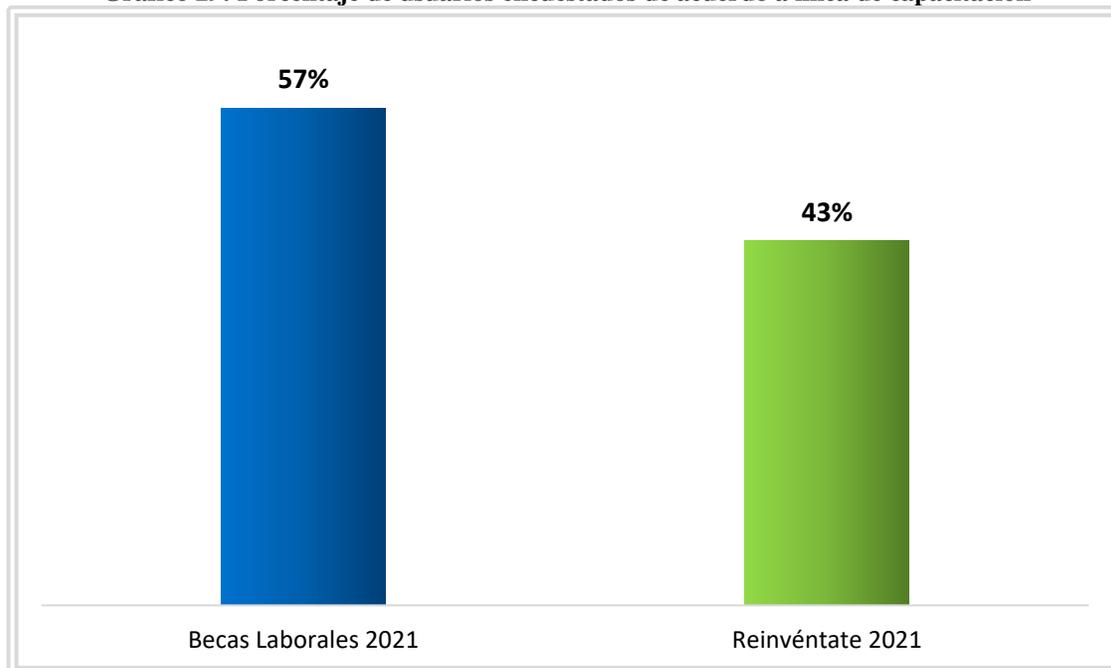
Con la finalidad de indagar la situación laboral de los beneficiarios de Talento Digital, se aplicó una encuesta telefónica a personas capacitadas en el programa que lo finalizaron exitosamente. Así, el terreno realizó un total de 305 encuestas cuyo levantamiento concluyó el 25 de noviembre del 2022.

6.7.1 Caracterización de los encuestados

Los encuestados formaron parte de diversos cursos del programa durante el año 2021. El gráfico 29 a continuación detalla la línea en la que participaron.

En términos porcentuales, un 57% de las personas consultadas participaron en Becas Laborales. El restante 43% egresó de cursos de la línea Reinvéntate.

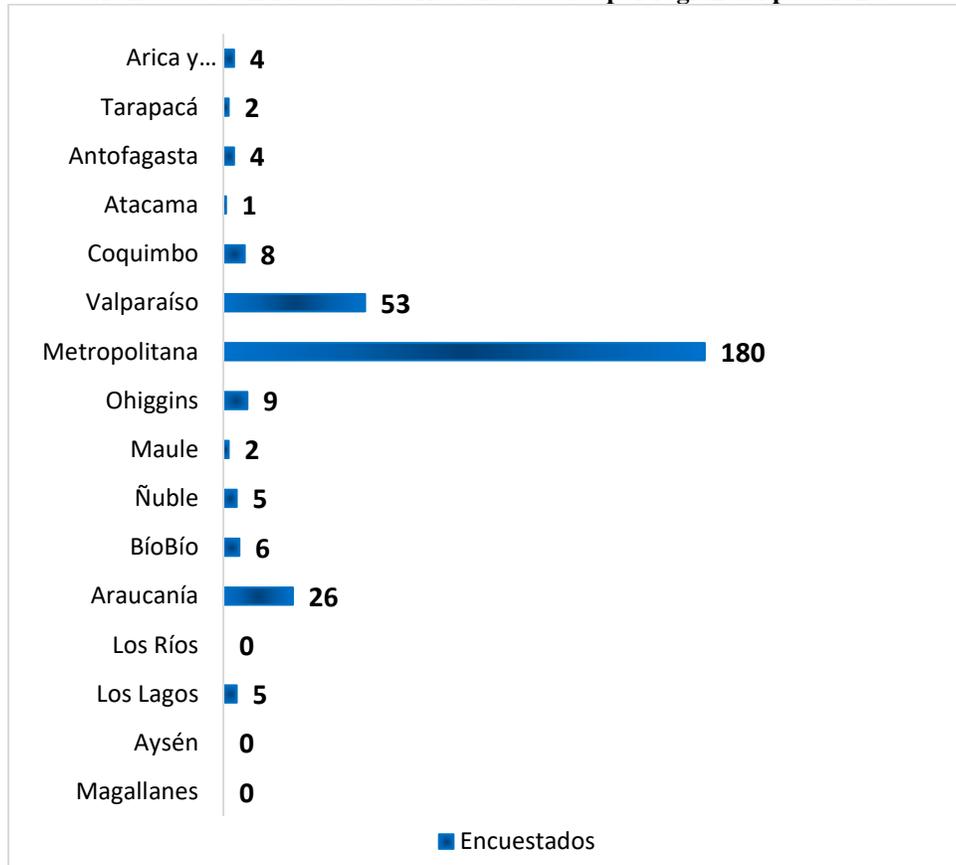
Gráfico 29: Porcentaje de usuarios encuestados de acuerdo a línea de capacitación



Fuente: Elaboración propia

En lo concerniente a la región de origen de los beneficiarios y beneficiarias, se mantienen algunas tendencias del universo de alumnos/as capacitados en Talento Digital. Es decir, su mayor prevalencia en la región Metropolitana, seguida de otras regiones como Valparaíso y Araucanía.

Gráfico 30: Cantidad de usuarios encuestados por región del postulante

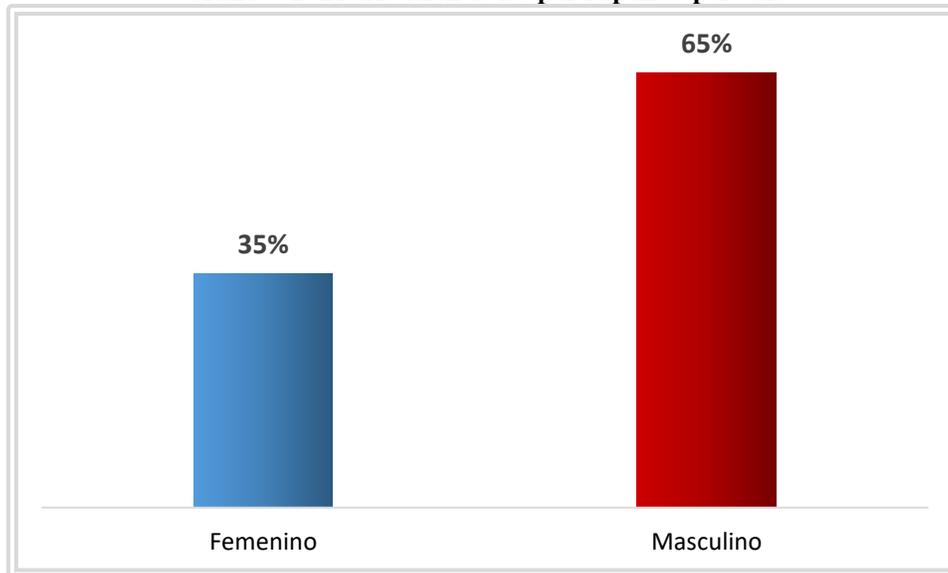


Fuente: Elaboración propia

Algunas de las características sociodemográficas de los participantes, son las siguientes:

La mayor parte de los consultados es de sexo masculino, con el 65% de los participantes.

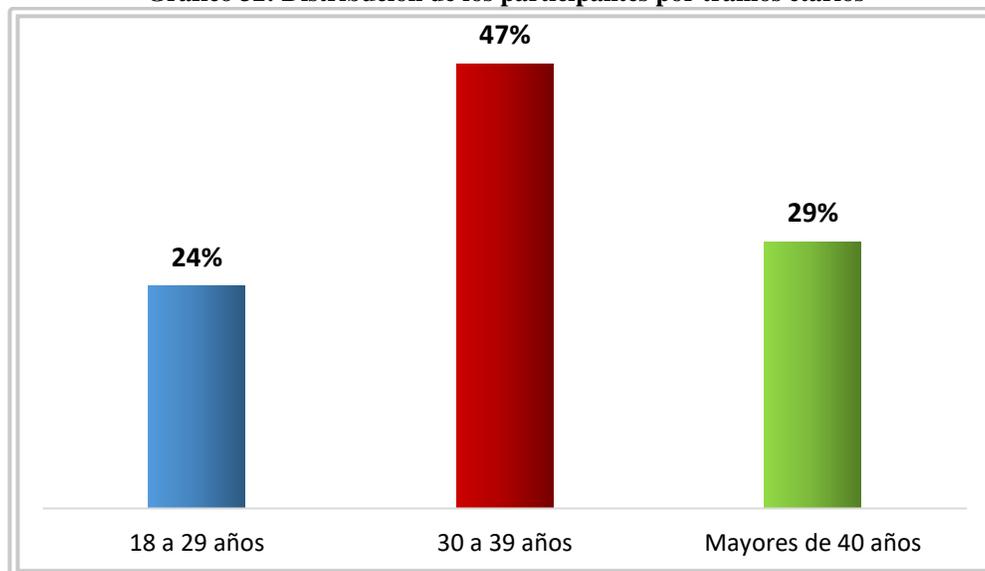
Gráfico 31: Distribución de los participantes por sexo



Fuente: Elaboración propia

Respecto de las edades, el 47% posee entre 30 y 39 años de edad. Las personas restantes se distribuyen de forma equitativa entre los rangos de 18 a 29 años, y los mayores de 40 años. La edad máxima registrada de los consultados fue de 61 años. Una revisión desagregada por sexo, no confirma diferencias sustantivas respecto de los valores comentados.

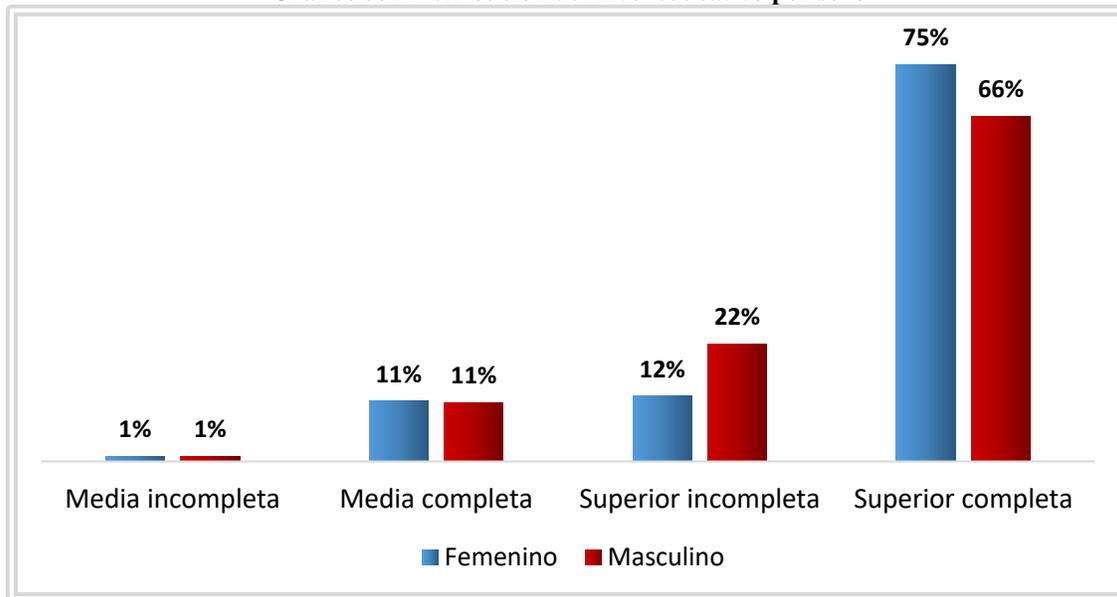
Gráfico 32: Distribución de los participantes por tramos etarios



Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, el nivel educativo más prevalente de la muestra es el de educación “Superior completa”. Aparecen algunas diferencias en este punto de acuerdo a sexo. Las mujeres aventajan en 9 puntos el porcentaje de hombres en ese grado.

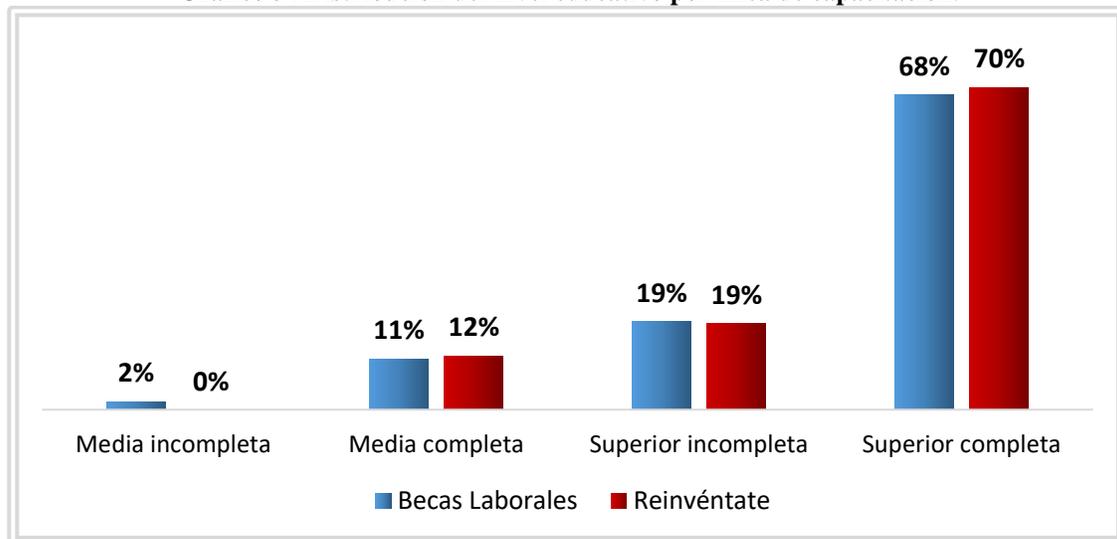
Gráfico 33: Distribución del nivel educativo por sexo



Fuente: Elaboración propia

Al desagregar las distribuciones de nivel educativo de acuerdo a la línea de capacitación, prácticamente no se observan diferencias considerables en este ámbito.

Gráfico 34 Distribución del nivel educativo por línea de capacitación.

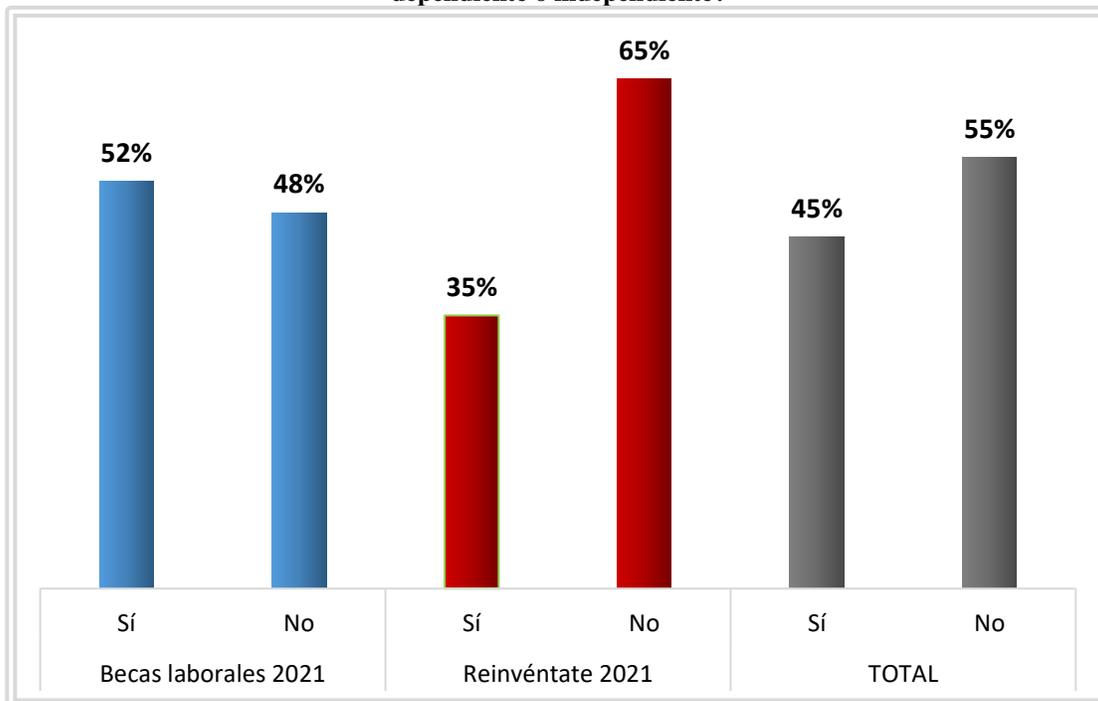


Fuente: Elaboración propia

6.7.2 Egresados ocupados laboralmente y desocupados

Finalizando la descripción de los consultados y consultadas, un aspecto importante del seguimiento de los egresados, fue constatar si se encontraban laboralmente desocupados en forma previa a su ingreso al Programa Talento Digital, para evaluar luego cómo esta situación cambió tras su participación en el programa. El gráfico 35 señala los resultados tanto a nivel agregado, como distinguiendo entre líneas de capacitación, respecto de la situación laboral de los egresados en forma previa a participar del programa.

Gráfico 35: Antes de ingresar al programa, ¿usted se encontraba trabajando, ya sea como trabajador dependiente o independiente?



Fuente: Elaboración propia

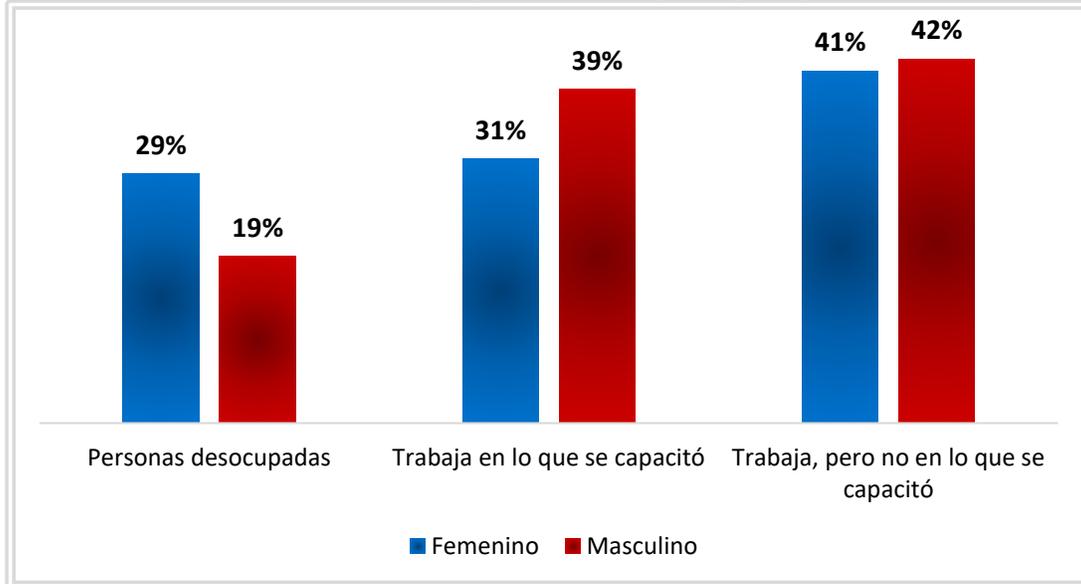
El gráfico anterior muestra una mayor prevalencia del ingreso de participantes desocupados a la línea del Reinvéntate.

A continuación, se comenzará revisando qué porcentaje de los desocupados encontró trabajo tras su egreso, distinguiendo según línea y sexo.

El gráfico 36 presenta los resultados para Becas Laborales. La mayor proporción de las egresadas mujeres encuentra trabajo, aunque no en el área donde se capacitaron. Otro 31% ingresa al mundo laboral en su área de capacitación. Finalmente, el 29% restante mantiene su calidad de desocupada al momento de haber sido aplicada la encuesta. Estos datos permiten afirmar que, tras su participación en la línea de Becas Laborales, un 72% de las mujeres que ingresaron, logró insertarse laboralmente tras recibir la capacitación. Para los hombres en cambio, dicho porcentaje es ligeramente superior. En este caso, la prevalencia total de ocupación alcanza el 81%. Además, los resultados entre los hombres muestran otra

particularidad, pues superan en 8 puntos porcentuales a las mujeres (39% frente a un 31%) en lo relativo a insertarse laboralmente en su respectiva área de capacitación.

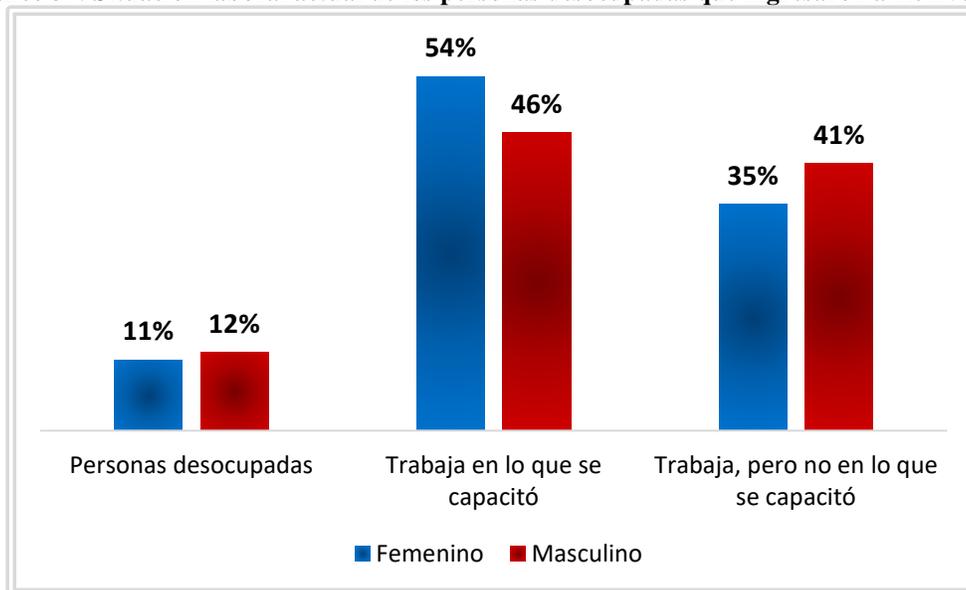
Gráfico 36: Situación laboral actual de los personas desocupadas que ingresaron a Becas Laborales



Fuente: Elaboración propia

La línea del Reinventate por su lado, presenta un porcentaje total de inserción laboral mayor que el de Becas Laborales, llegando a un porcentaje de aproximadamente el 88% de ocupación. Asimismo, existe un porcentaje más alto de ingreso al mundo laboral, en el área en que se recibió la capacitación sobre todo de parte de las mujeres.

Gráfico 37: Situación laboral actual de los personas desocupadas que ingresaron a Reinventate

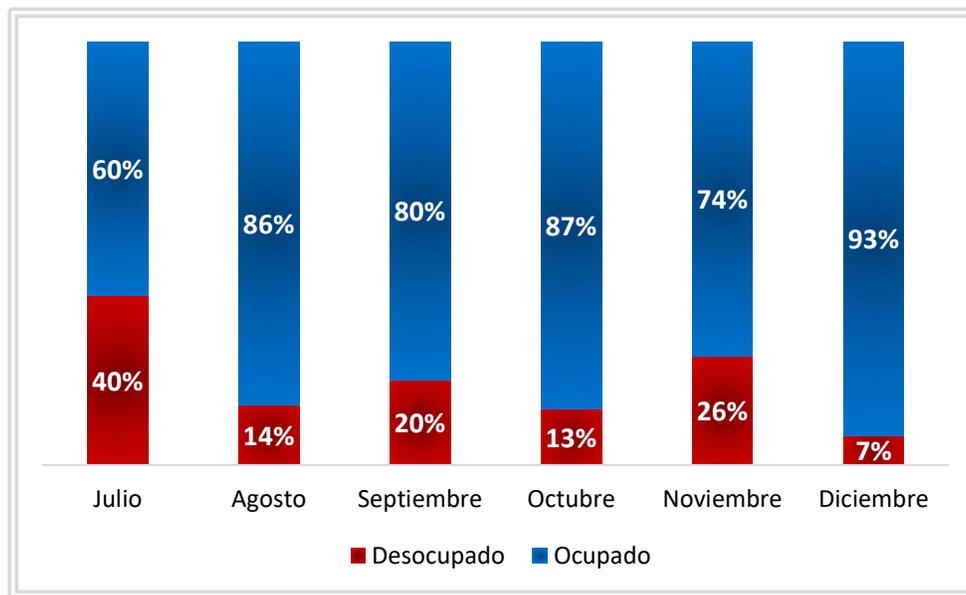


Fuente: Elaboración propia

6.7.3 Mes de egreso y situación laboral

Ahondando en el mes del año en que egresaron los beneficiarios/as inicialmente desocupados de Becas Laborales, vemos una tendencia algo estable en el porcentaje que se inserta laboralmente en su área de capacitación.

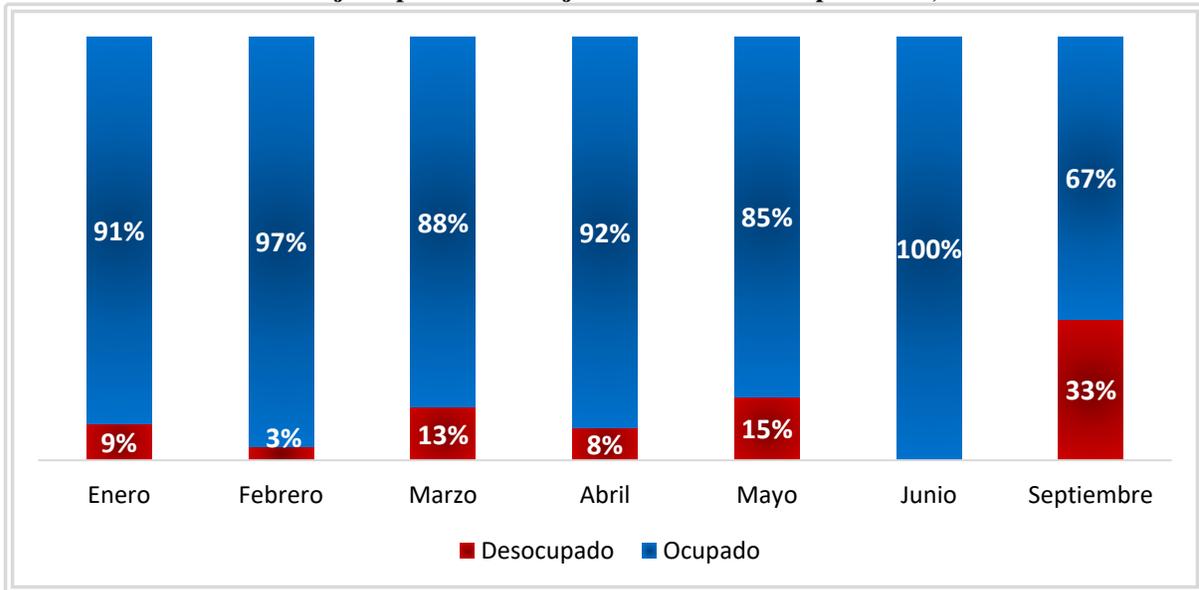
Gráfico 38: Proporción de personas trabajando en su área de capacitación, Becas Laborales



Fuente: Elaboración propia

Continuando con su tendencia de una mayor inserción laboral, en la línea Reinvéntate el porcentaje más bajo de egresados que encuentran una ocupación en su respectiva área de capacitación el del 67%, mientras que en Becas Laborales es de un 60%. Sin embargo para este último caso, los egresados llevan más de 6 meses en esa condición.

Gráfico 39: Porcentaje de personas trabajando en su área de capacitación, Reinvéntate

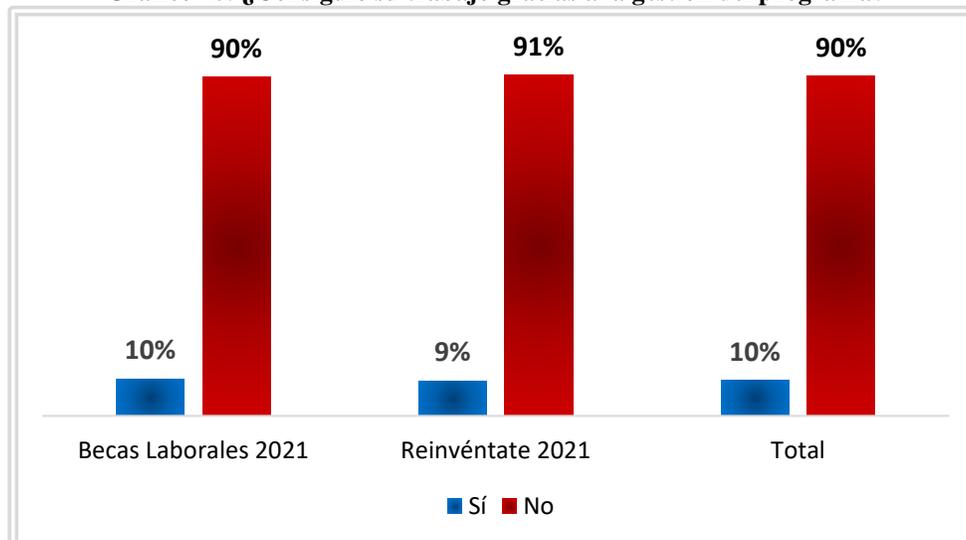


Fuente: Elaboración propia

6.7.4 Gestión del programa en la inserción laboral y características de la ocupación de los egresados

Al preguntarse el papel que jugó en encontrar trabajo la participación en la iniciativa entre todas las personas que hoy se desempeñan tanto en su área de capacitación como en otra labor, solo un 10% asignó cierto mérito a esto. Los resultados, distinguiendo entre líneas de capacitación, no discrepan sustantivamente sobre ese punto.

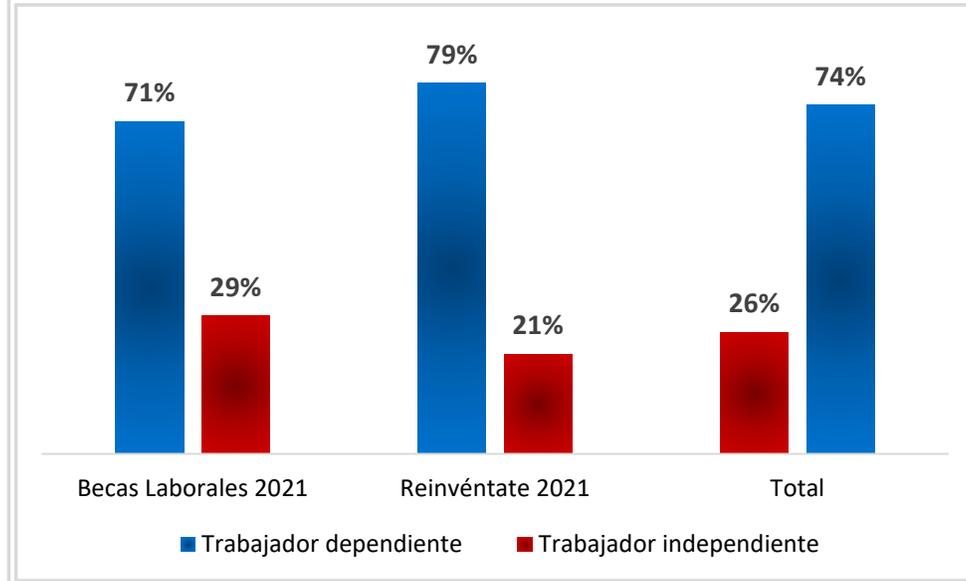
Gráfico 40: ¿Consiguió su trabajo gracias a la gestión del programa?



Fuente: Elaboración propia

Las personas actualmente ocupadas en ambas líneas (que en forma previa a la capacitación se encontraban sin trabajo), afirman hoy ser en su mayoría “Trabajadores dependientes”.

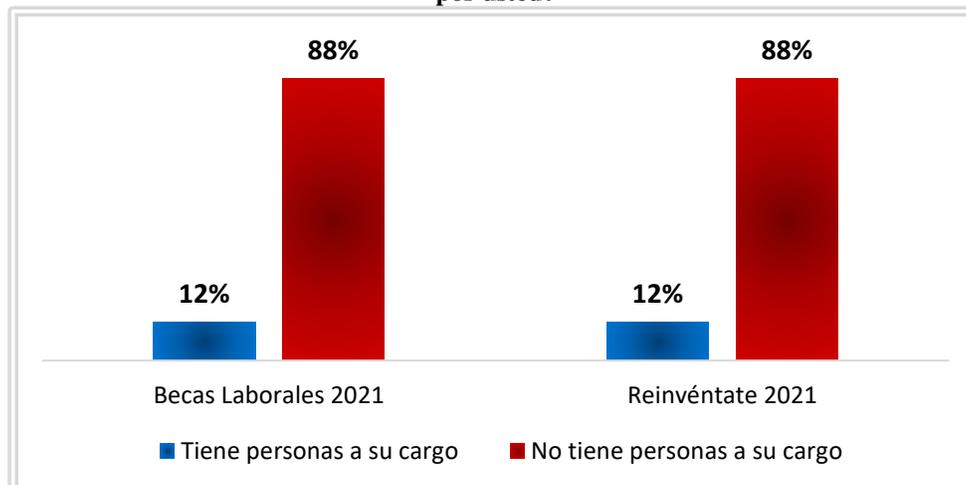
Gráfico 41: ¿En cuál de las siguientes categorías se ubica su actividad principal de trabajo?



Fuente: Elaboración propia

Respecto de los trabajadores independientes, un menor porcentaje de ellos tiene personas contratadas, por él o ella, a su cargo. Estos resultados son similares a nivel de línea. La tendencia es tan alta que no ofrece diferencias importantes al revisar los datos discriminando por sexo del trabajador. Esta pregunta atendía a indagar si en la ocupación del trabajador éste desempeñaba ciertas labores o responsabilidades.

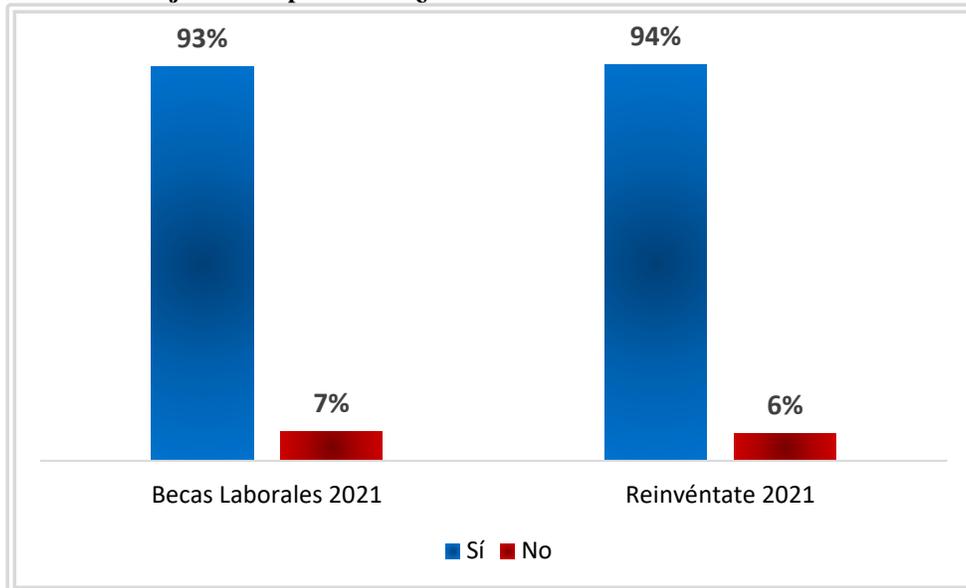
Gráfico 42: Trabajadores independientes: ¿En ese trabajo, tiene gente a su cargo o gente contratada por usted?



Fuente: Elaboración propia

En relación a los trabajadores dependientes, por otro lado, los casos que no tienen un contrato escrito de trabajo se sitúan en el 7%. Los valores distinguiendo por línea resultan prácticamente idénticos.

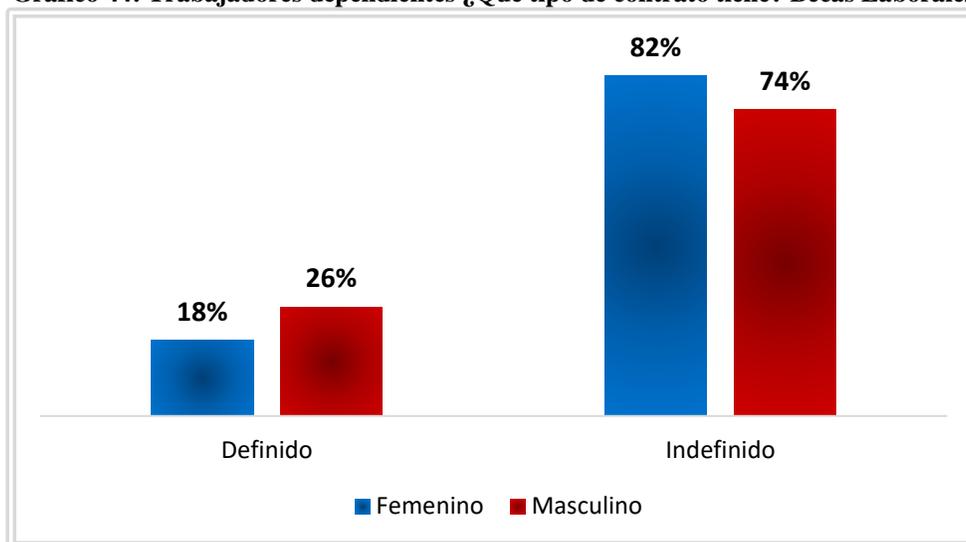
Gráfico 43: Trabajadores dependientes ¿Actualmente usted tiene contrato escrito de trabajo?



Fuente: Elaboración propia

Se preguntó además a quienes declararon tener un Contrato escrito, si este era Definido o Indefinido. A pesar de que en su mayoría predomina el Contrato Indefinido, aparecen algunas diferencias revisando por sexo. En ese sentido las mujeres aventajan en Contratos Indefinidos a los hombres en 8 puntos porcentuales en el marco de los egresados de Becas Laborales.

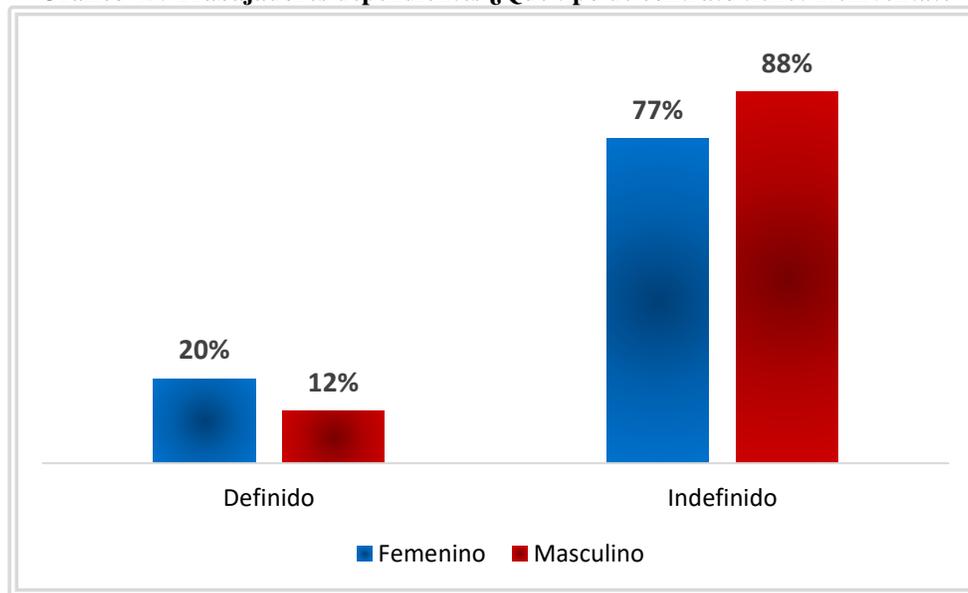
Gráfico 44: Trabajadores dependientes ¿Qué tipo de contrato tiene? Becas Laborales



Fuente: Elaboración propia

Por su parte en la línea de Reinvéntate, encontramos la tendencia opuesta en términos de sexo. Predominan nuevamente los Contratos Indefinidos, pero esta vez son los hombres quienes se adelantan con 11 puntos porcentuales, por sobre las mujeres.

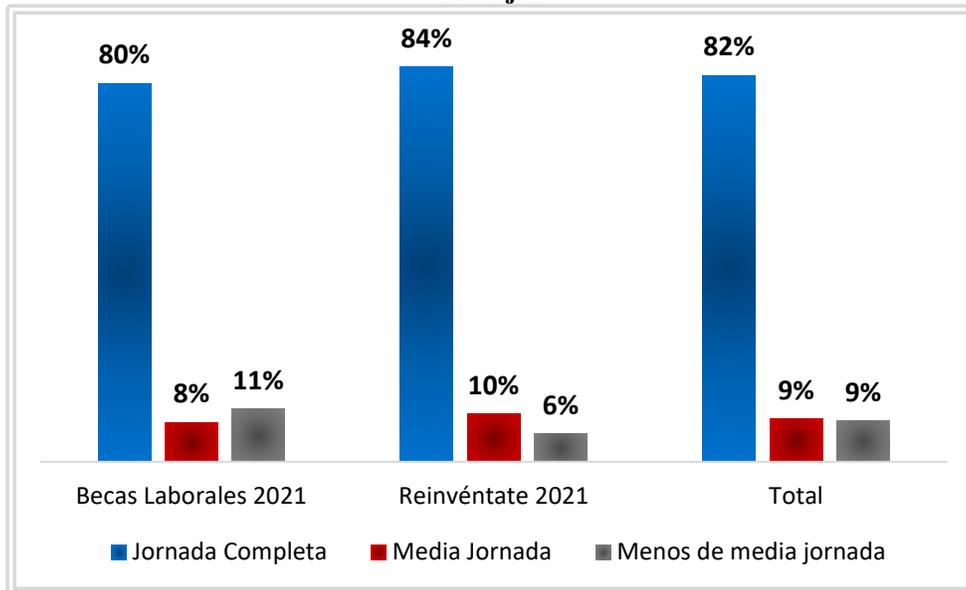
Gráfico 45: Trabajadores dependientes ¿Qué tipo de contrato tiene? Reinvéntate



Fuente: Elaboración propia

En relación a la jornada de trabajo, se consultó a los encuestados si su jornada era completa, media jornada o menos de media jornada. Los resultados confirman que gran parte de quienes poseen un trabajo dependiente se encuentran desempeñándose en una modalidad de jornada completa. La comparación entre líneas no ofrece diferencias importantes. La revisión de los datos tampoco arroja discrepancias relevantes a nivel de sexo.

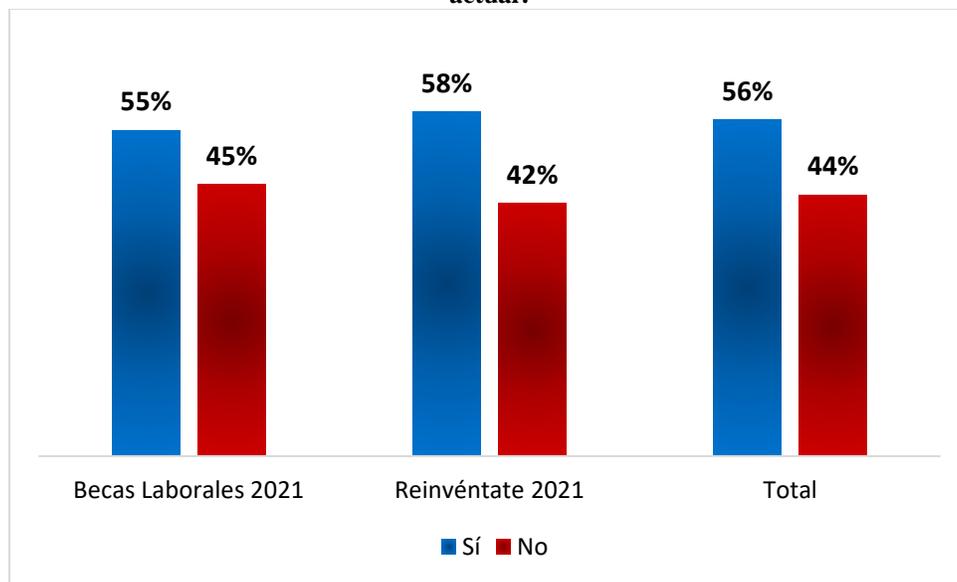
Gráfico 46: Trabajadores dependientes ¿ Qué tipo de jornada tiene en su actividad principal de trabajo?



Fuente: Elaboración propia

Por último una pregunta que se formuló a todos los egresados fue si de forma independiente a su situación laboral actual (ocupados o desocupados) habían tenido la oportunidad de aplicar lo aprendido en su capacitación. Más de un 50% responde afirmativamente a la consulta. En ese sentido, nuevamente las diferencias a nivel de líneas de capacitación entre las distribuciones son marginales.

Gráfico 47: ¿Ha tenido la oportunidad de aplicar los contenidos adquiridos en el curso en su trabajo actual?



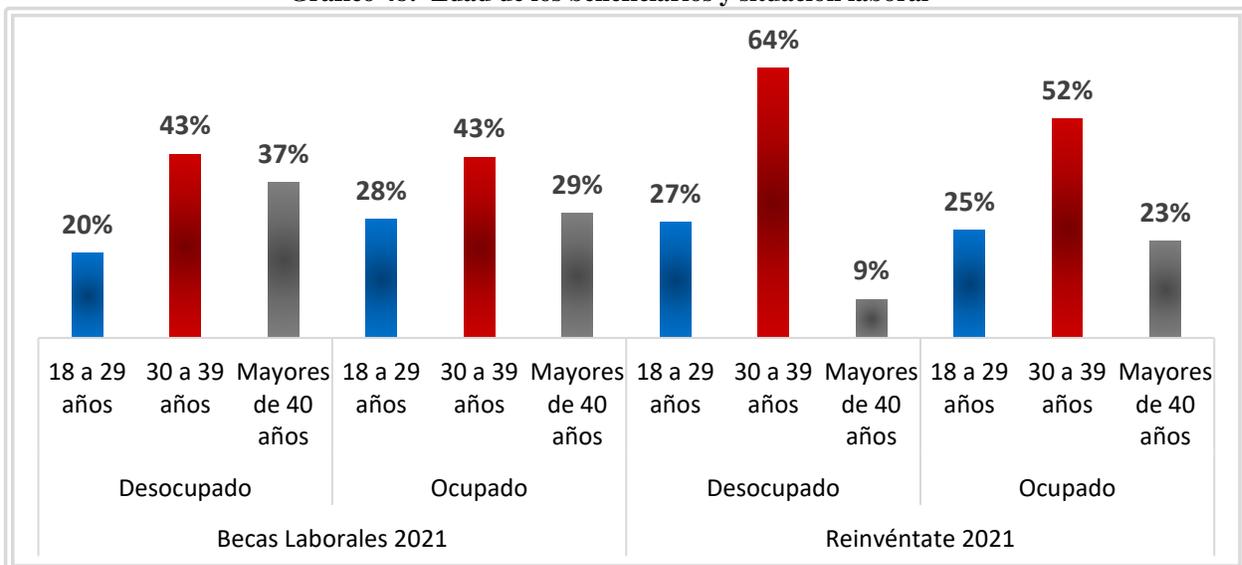
*Resultado al considerar las respuestas de todos/as los/as encuestados/as

Fuente: Elaboración propia

6.7.5 Comparación entre ocupados y desocupados

Entre las diferencias que se presentan entre quienes se encuentran trabajando y quienes se encuentran sin trabajo luego de haberse capacitado, la primera comparación puede realizarse en términos de edad. Para el caso de Becas laborales, existe un mayor porcentaje de personas desocupadas de una edad superior a los 40 años. Paralelamente el grupo de 18 a 29 años, tras capacitarse en esta línea, es el que más ha logrado insertarse laboralmente. En comparación, en la línea Reinvéntate, más del 60% de las personas sin trabajo se encuentran entre los 30 y 39 años, y aunque ese grupo es también el que más consigue insertarse laboralmente, no sobresalen de forma tan importante las personas entre los 30 y 39 años como en el caso de los desocupados.

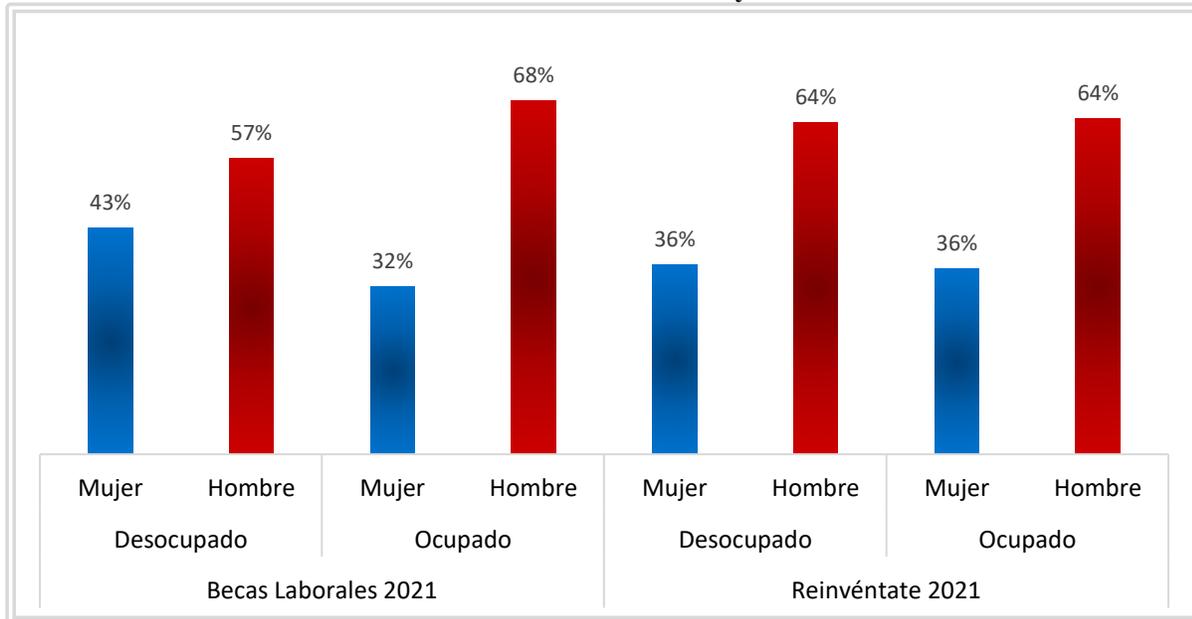
Gráfico 48: Edad de los beneficiarios y situación laboral



Fuente: Elaboración propia

En cuanto el sexo, de forma transversal son los hombres quienes más porcentaje reúnen en cada una de las categorías. Sin embargo, las brechas no se comportan de la misma forma para todos los casos. En Becas laborales, por ejemplo, la distancia entre personas actualmente ocupadas favorece particularmente a los hombres. En cambio para la línea Reinvéntate las distribuciones se mantienen prácticamente sin cambios, luego de comparar ambas situaciones laborales.

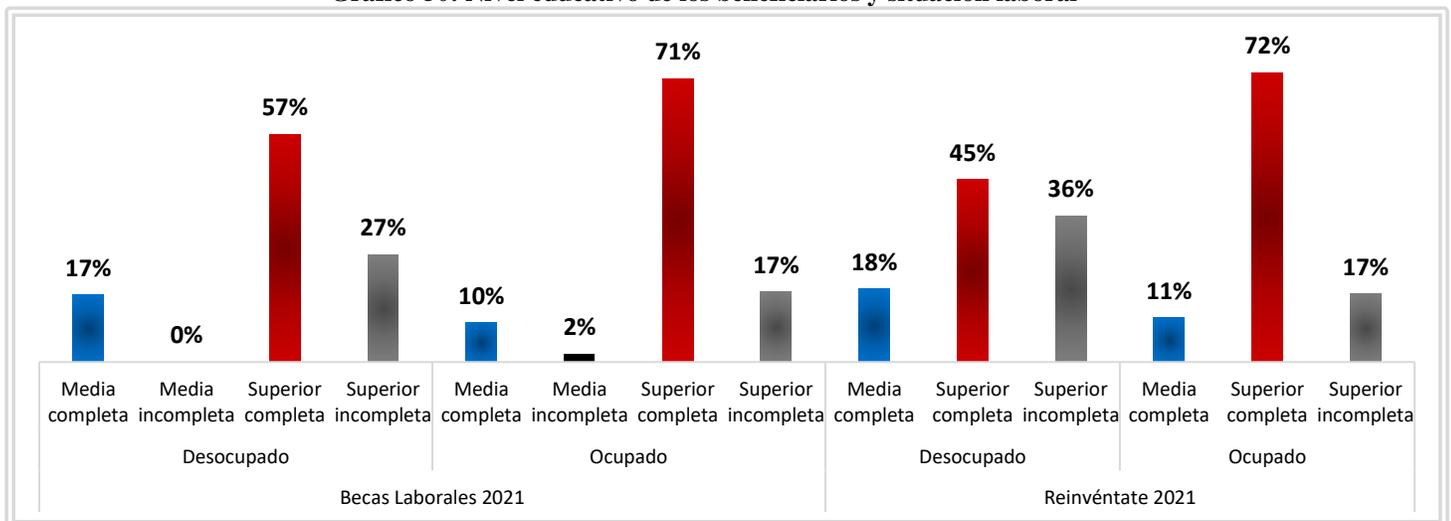
Gráfico 49: Sexo de los beneficiarios y situación laboral



Fuente: Elaboración propia

Respecto del nivel educativo y la situación laboral, existe una predominancia de personas con educación superior completa. Al revisar el detalle de las distribuciones, quienes actualmente se encuentran trabajando corresponden en su mayoría a personas de ese nivel educativo, particularmente en la línea de Reinvéntate. El resto de los niveles de formación experimenta una menor participación en la inserción laboral, sobre todo en el caso de la enseñanza media completa.

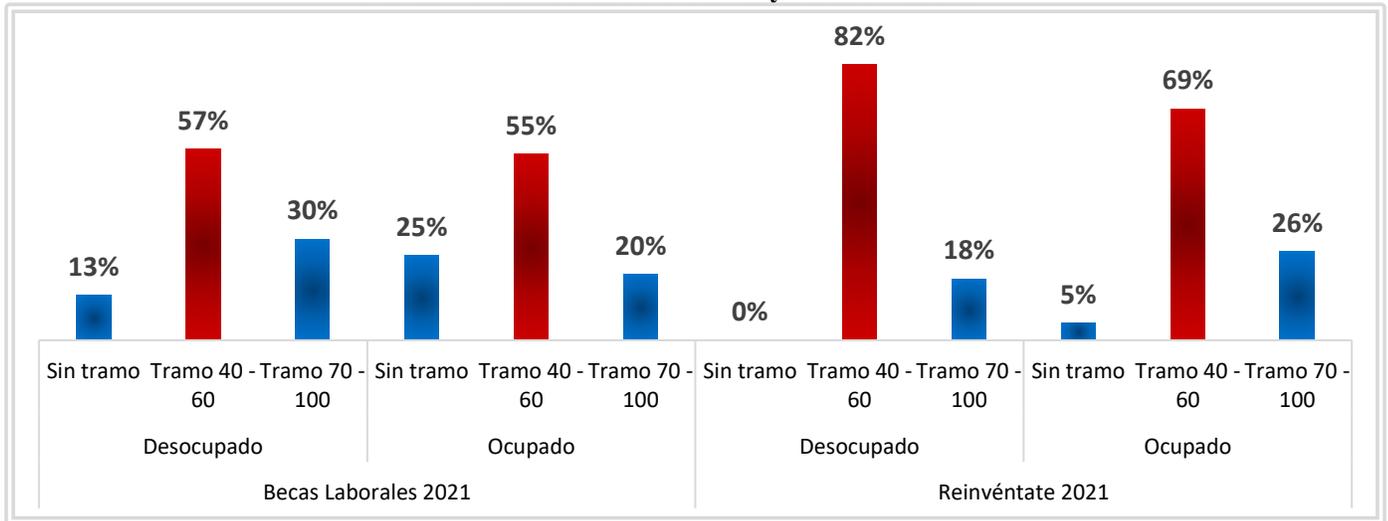
Gráfico 50: Nivel educativo de los beneficiarios y situación laboral



Fuente: Elaboración propia

En lo concerniente al puntaje del Registro Social de Hogares, la tendencia de la predominancia de las personas del tramo de 40 a 60 es constante en ambas líneas de capacitación, aunque con algunas consideraciones. En el caso de Becas laborales su porcentaje baja ligeramente en las personas que se ocupan laboralmente, mientras que en el Reinvéntate su presencia disminuye de forma más pronunciada entre quienes han logrado insertarse.

Gráfico 51: RSH de los beneficiarios y situación laboral

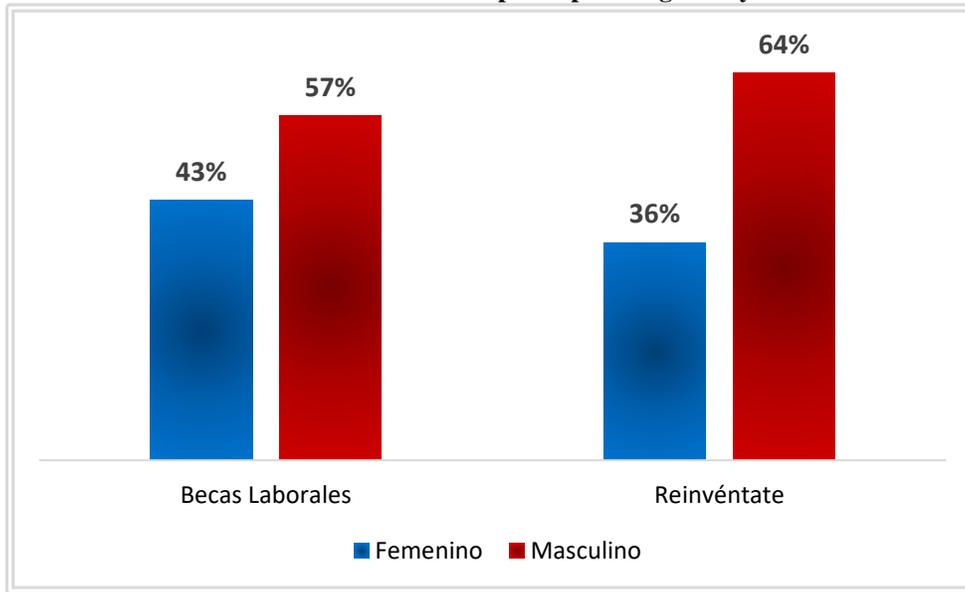


Fuente: Elaboración propia

6.7.6 Personas desocupadas

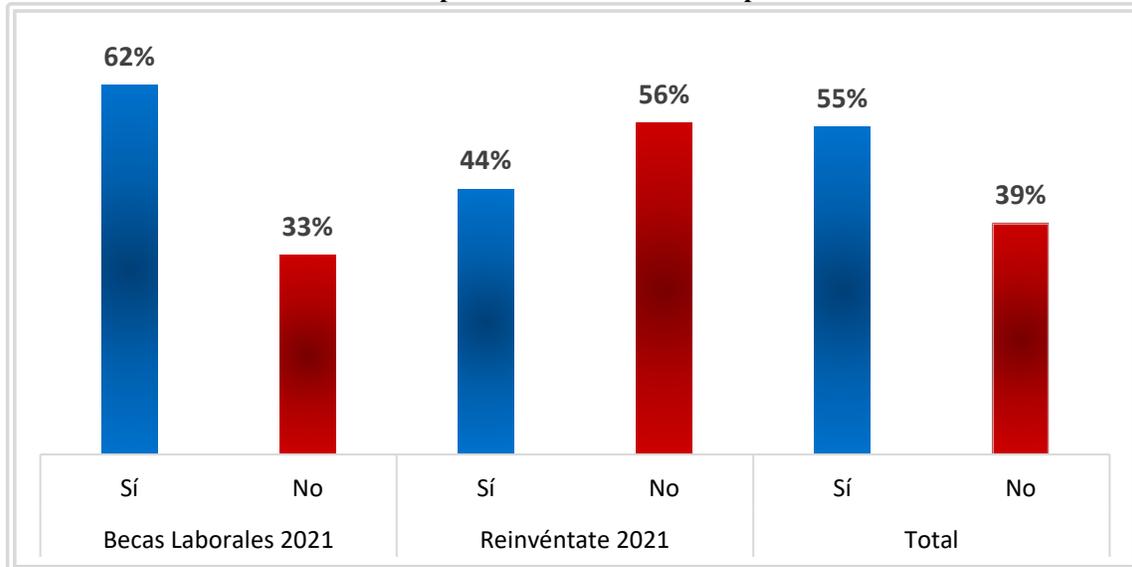
Cuando analizamos el subgrupo de las personas desocupadas distinguiendo por línea y sexo, encontramos una mayor presencia de hombres en esta categoría. La diferencia es particularmente notoria para el caso del Reinvéntate.

Gráfico 52: Personas desocupadas por Programa y sexo



En otro ámbito cuando se consulta al individuo si considera que lo aprendido le será de utilidad para conseguir empleo, existe una postura mucho más favorable en los beneficiarios de Becas Laborales, que su contraparte en la línea Reinvéntate.

Gráfico 53: Para quienes se encuentran desocupados y buscando empleo ¿Cree que lo adquirido en el curso le permitirá encontrar un empleo?

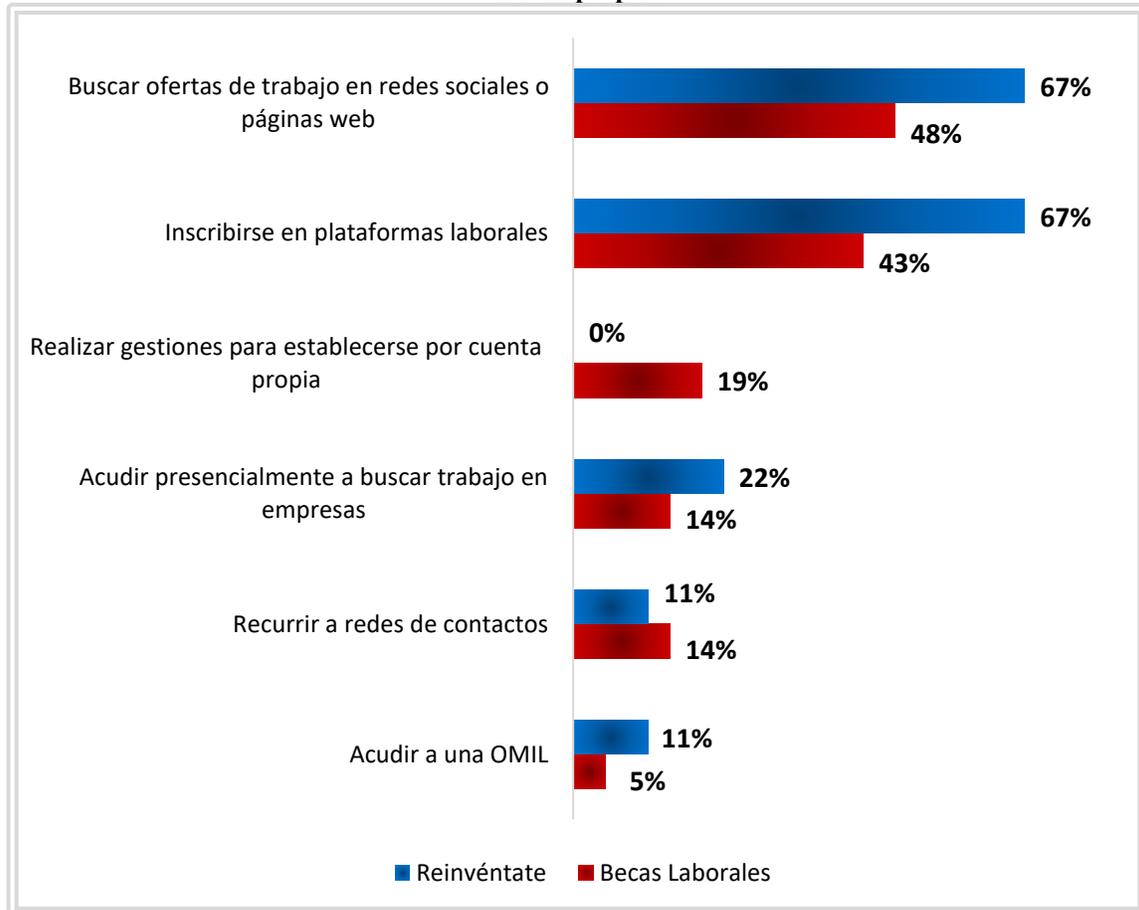


Fuente: Elaboración propia

Para las personas sin trabajo que actualmente reconocen encontrarse buscando empleo, la estrategia más utilizada consiste en utilizar internet, tanto para buscar ofertas de trabajo o inscribirse en alguna plataforma laboral. En oposición, la táctica menos utilizada es la de “Acudir a la OMIL” (Ver gráfico a continuación). Sin embargo un punto de contraste entre ambas líneas es el de “Realizar gestiones para establecerse por cuenta propia”. Mientras que para Becas Laborales representa el tercer lugar su tercera mayoría de elecciones, en la línea

Reinvéntate ocupa el último puesto. Gran parte de quienes se encuentran hoy desocupados, todavía realizan acciones individuales para lograr conseguir algún trabajo o emprender de forma personal.

Gráfico 54: ¿Qué acciones ha realizado para conseguir empleo o iniciar un negocio o actividad por cuenta propia?

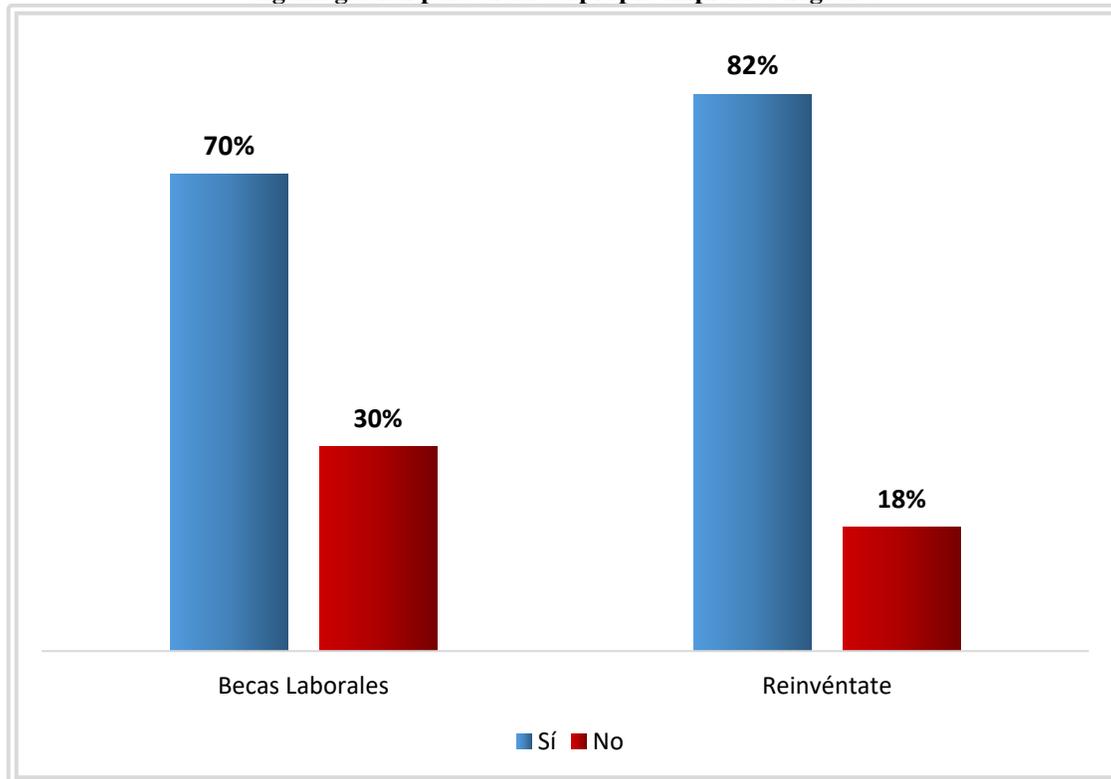


Fuente: Elaboración propia

Tan sólo 11 personas declararon no encontrarse buscando trabajo o no haber realizado alguna gestión para emprender (30% de esta cantidad egresaron de Becas Laborales y 18% del Reinvéntate). Los principales motivos que entregaron fueron los siguientes:

- Estar al cuidado de un familiar de manera permanente
- Desesperanza y/o cansancio ("Se cansó de buscar")

Gráfico 55: Durante las 4 últimas semanas ¿usted ha tratado de encontrar algún empleo o ha hecho alguna gestión para crear su propia empresa o negocio?



Fuente: Elaboración propia

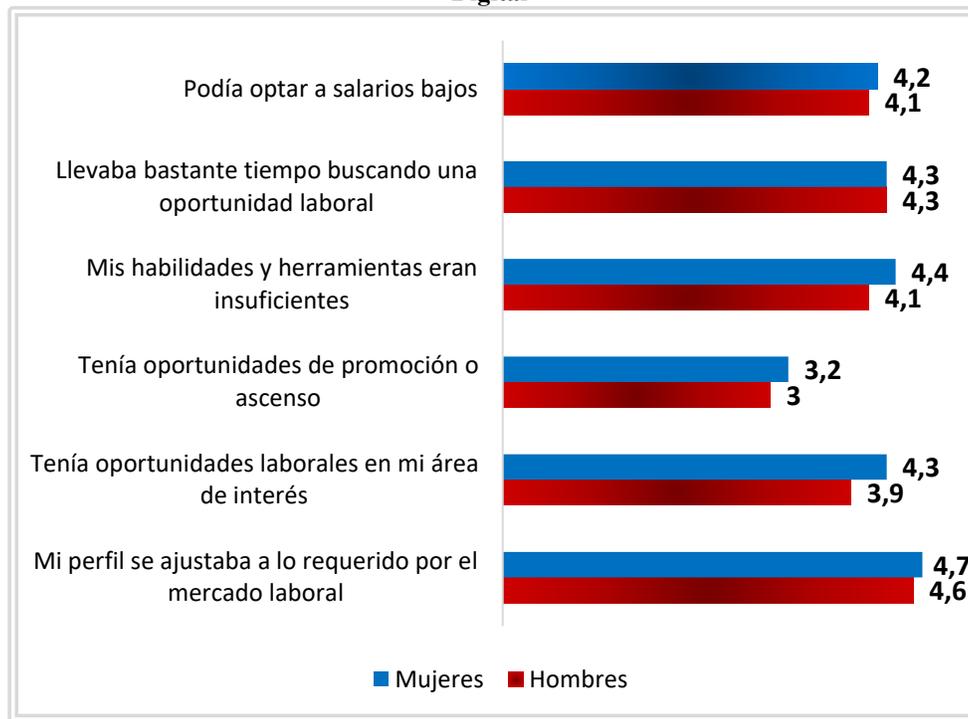
6.7.7 Valoración de la iniciativa

La encuesta presentó a los encuestados una sección donde debían manifestar en una escala Likert de 1 a 7, su postura frente a una serie de enunciados; allí el 1 significaba totalmente en desacuerdo y el 7 totalmente de acuerdo. La escala posibilita calcular promedios simples que permiten establecer algunas diferencias entre los participantes de cada línea de capacitación, pero también entre las personas que tras el curso han encontrado o no trabajo.

La primera parte de las preguntas pedía al encuestado manifestarse sobre una serie de aspectos acerca de su situación laboral en forma previa a su participación en Talento Digital. Al revisar el comportamiento de las respuestas, comenzando por Becas laborales prevalecen las posturas de acuerdo medio⁸. El gráfico a continuación reporta los resultados distinguiendo por sexo. En general las mujeres evalúan de mejor forma su situación previa. La alternativa que registra el mayor nivel de acuerdo corresponde a “mi perfil se ajustaba a lo requerido en el mercado laboral”. La sentencia que suscita menos apoyo en cambio, refiere a la posibilidad de acceder a ascensos laborales

⁸ Dado que la escala iba de 1 a 7, el punto central y por consiguiente nivel medio de acuerdo, corresponde a un puntaje de 4 o cercanos a éste.

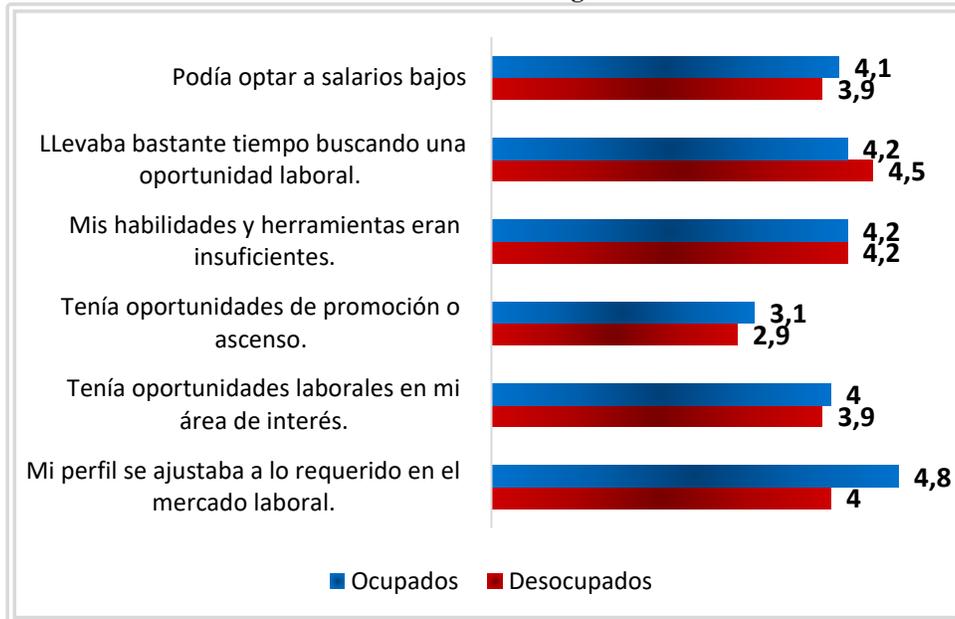
Gráfico 56: Evaluación de Matriculados en Becas Laborales por sexo: “Las siguientes preguntas refieren a su evaluación de su situación laboral previo a su participación en la Iniciativa Talento Digital”



Fuente: Elaboración propia

Al revisar las respuestas entre personas ocupadas laboralmente y las desocupadas para el mismo programa, la diferencia más notoria se suscita en cuanto a si su perfil se ajustaba a lo requerido por el mercado laboral. Quienes se encuentran ocupados manifiestan un mayor nivel de acuerdo. Nuevamente la alternativa de si tenía oportunidades de promoción o ascenso aparece como la menos aceptada.

Gráfico 57: Evaluación de Matriculados en Becas Laborales por situación laboral actual: “Las siguientes preguntas refieren a su evaluación de su situación laboral previo a su participación en la Iniciativa Talento Digital”



Fuente: Elaboración propia

Para Reinvéntate reaparecen algunos patrones vistos con anterioridad en Becas Laborales: por ejemplo, los mayores niveles de acuerdo de parte de las mujeres, en especial para la sentencia de si su perfil se ajustaba a lo requerido por el mercado laboral. Este aspecto, es además el que suscita mayores niveles de acuerdo entre los egresados.

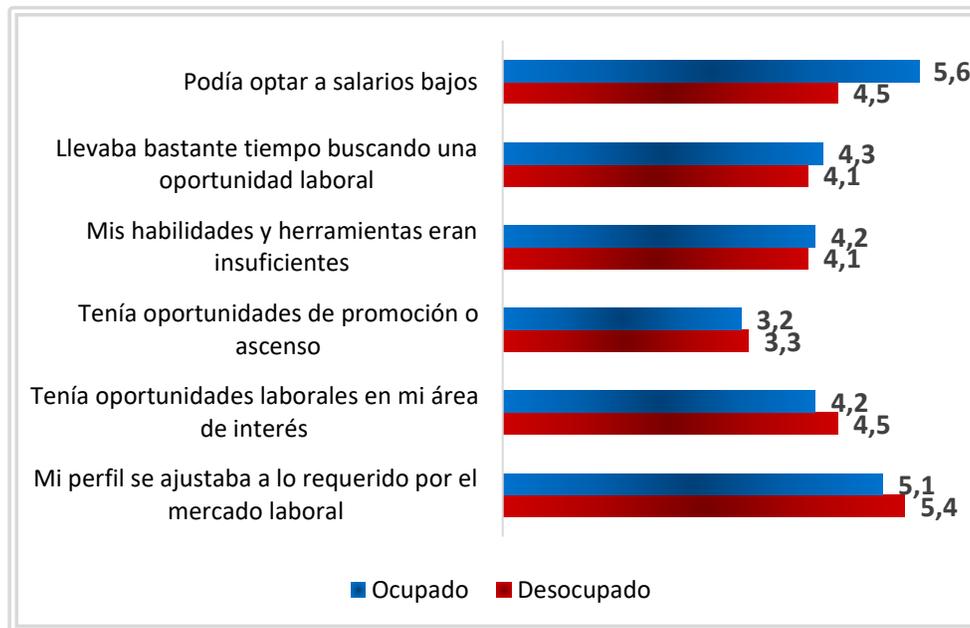
Gráfico 58: Evaluación de Matriculados en Reinvéntate por sexo: “Las siguientes preguntas refieren a su evaluación de su situación laboral previo a su participación en la Iniciativa Talento Digital”



Fuente: Elaboración propia

Al revisar el comportamiento de respuesta según la situación laboral se comprueban algunas particularidades. En el Reinvéntate en comparación a Becas Laborales, los desocupados son quienes más sienten que su perfil se ajustaba a lo requerido por el mercado laboral. Asimismo manifiestan haber tenido más oportunidades laborales en su respectiva área de interés.

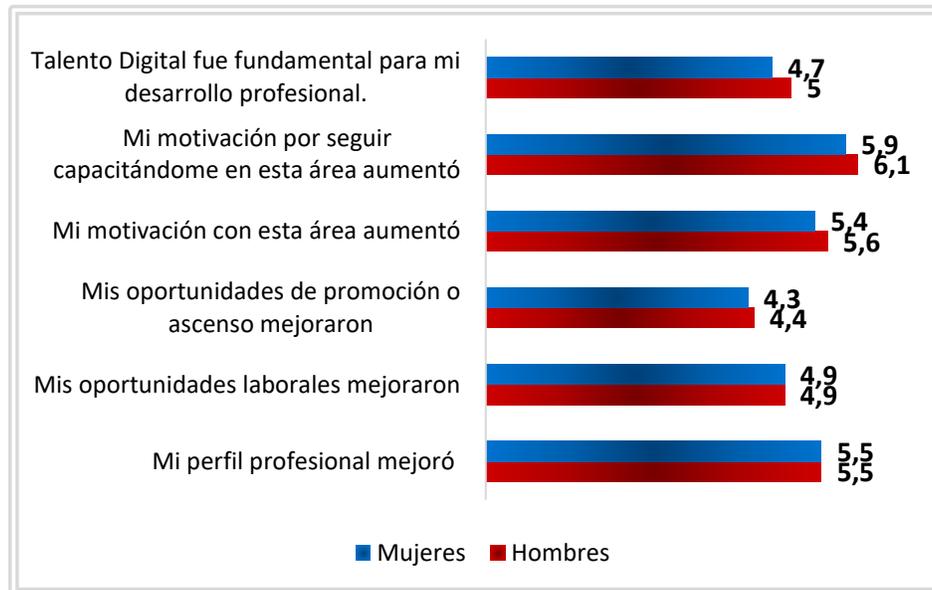
Gráfico 59: Evaluación de Matriculados en Reinvéntate por situación laboral actual: “Las siguientes preguntas refieren a su evaluación de su situación laboral previo a su participación en la Iniciativa Talento Digital”



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la evaluación de diversos aspectos de Becas Laborales tras su egreso, existe cierta paridad en el nivel de acuerdo de las sentencias, sin embargo los hombres manifiestan mayor aceptación de aspectos ligados a la motivación con el área y a continuar capacitándose. También acuerdan en mayor medida que Talento digital contribuyó a su desarrollo profesional.

Gráfico 60: Evaluación de Matriculados en Becas Laborales por sexo: “Las siguientes preguntas refieren a su evaluación de su situación laboral tras su egreso de la Iniciativa Talento Digital”



Fuente: Elaboración propia

En relación a ocuparse laboralmente, quienes no han conseguido trabajo son más críticos en oposición a las personas que se han insertado laboralmente. Estos últimos expresan altos niveles de acuerdo y una postura favorable frente a las distintas sentencias que enuncian reflexiones positivas acerca del proceso de capacitación. Así, el logro de un trabajo marca un punto de inflexión considerable en la postura frente al programa.

En orden de evaluación de la más alta a la menos, dentro de las personas ocupadas laboralmente destacan principalmente:

- 1) Mi motivación por seguir capacitándome en esta área aumentó.
- 2) Mi perfil profesional aumentó / Mi motivación con esta área aumentó.

Gráfico 61: Evaluación de Matriculados en Becas Laborales por situación ocupacional: “Las siguientes preguntas refieren a su evaluación de su situación laboral tras su egreso de la Iniciativa Talento Digital”



Fuente: Elaboración propia

En la línea Reinvéntate observamos un patrón de acuerdo a sexo, algo diferente lo evidenciado en Becas Laborales. Hay mayores discrepancias y aspectos donde las mujeres manifiestan un mayor nivel de acuerdo que los hombres, por ejemplo frente a sus oportunidades laborales y de ascenso mejoraron, al igual que su perfil profesional. Los hombres por su parte expresan mayor motivación a continuar capacitándose, así como atribuir a Talento digital un rol importante en su desarrollo profesional.

Gráfico 62: Evaluación de Matriculados en Reinvéntate por sexo: “Las siguientes preguntas refieren a su evaluación de su situación laboral tras su egreso de la Iniciativa Talento Digital”



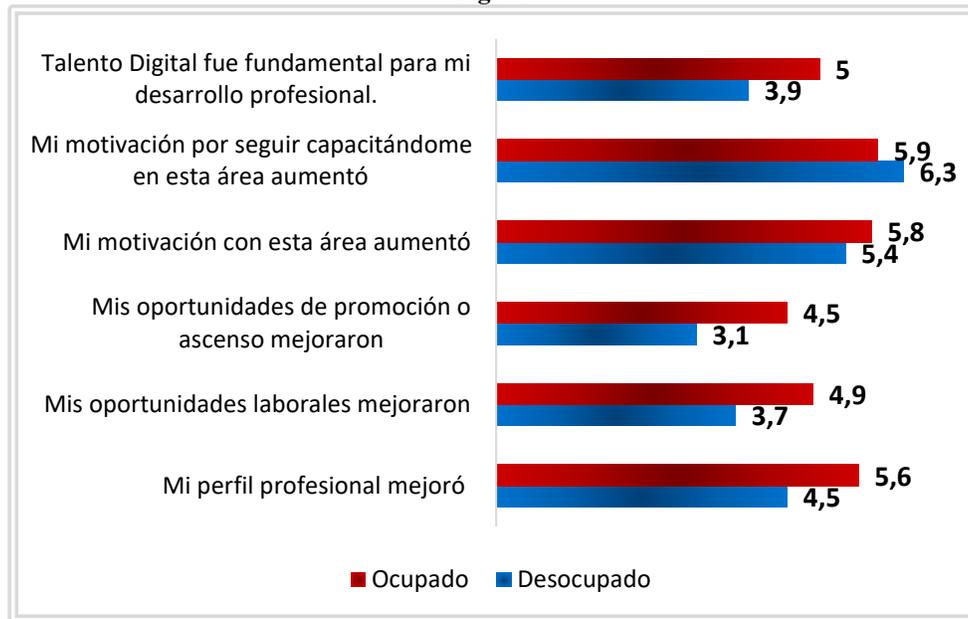
Fuente: Elaboración propia

Por otro lado al comparar las respuestas según la situación laboral de las personas una vez más aparece una distancia a favor de quienes se han insertado laboralmente. La mayor distancia se produce en la mejora de oportunidades laborales (incluyendo promoción y ascenso) y en considerar que el perfil profesional propio mejoró.

En lo que respecta a las personas ocupadas, las dimensiones de mayor acuerdo fueron las siguientes:

- 1) Mi motivación por seguir capacitándome en esta área aumentó/ Mi motivación con esta área aumentó.
- 2) Mi perfil profesional aumentó.

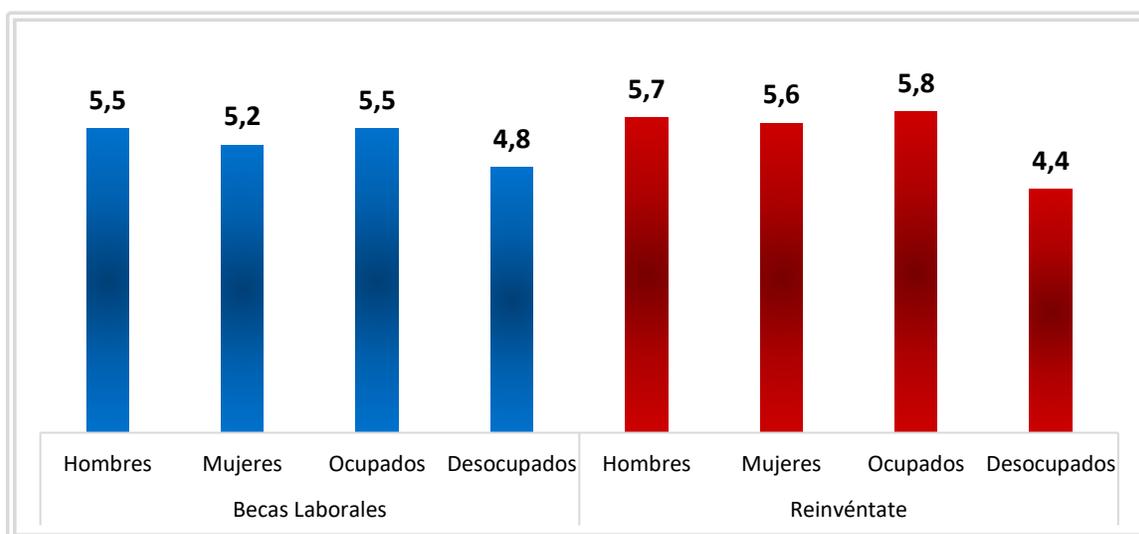
Gráfico 63: Evaluación de Matriculados en Reinvéntate por situación ocupacional: “Las siguientes preguntas refieren a su evaluación de su situación laboral tras su egreso de la Iniciativa Talento Digital”



Fuente: Elaboración propia

Por último la encuesta finalizaba aplicando una consulta que pedía evaluar en su conjunto a Talento digital en una escala del 1 al 7. A nivel agregado las evaluaciones no manifiestan diferencias considerables entre programas, pero mantienen el comportamiento antes descrito, dado que aparecen diferencias visibles a partir de si la persona se empleó o no. Aspecto que representa un factor relevante en la evaluación.

Gráfico 64: ¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra con su participación en la Iniciativa Talento Digital?



Fuente: Elaboración propia

7) Conclusiones

Considerando el diseño de la iniciativa Talento Digital - la cual reúne al Estado, a las empresas y a las instituciones de formación en un diseño ambicioso de capacitación- se observa una iniciativa muy bien pensada, sobre todo considerando la demandas del mercado.

A partir de la revisión de información primaria y secundaria, se puede concluir que:

7.1 Características de la población que ha sido beneficiaria de la iniciativa desde el año 2020.

El año 2021 se distingue una disminución de un 12% en los participantes de la iniciativa, respecto al año 2020, llegando a un total de 2.364 participantes en 2021. Distinguiendo por línea o programa el comportamiento es distinto, pues mientras que para Becas Laborales los participantes disminuyen el año 2021 respecto del año 2020 en un 37%, en el programa Reinvéntate aumentan en un 26%. Para el periodo completo en análisis, en el caso de Becas Laborales, un 45% (1.222) de los participantes pertenece a la Región Metropolitana, en tanto que para el programa Reinvéntate esta cifra llega a un 58% (1.381).

A nivel nacional existe una mayor proporción de participantes de sexo masculino. Dicha tendencia se repite tanto por año de llamado de la iniciativa, como por programa. En el caso del programa Reinvéntate la proporción de mujeres de hecho disminuyó pasando del 37% el año 2020 a un 34% el 2021. Para el programa de Becas Laborales, en cambio, su cuota de participación se ha mantenido relativamente constante en torno al 37%.

El grupo etario participante de mayor matrícula se encuentra entre los 30 y 39 años, tanto por año de convocatoria, como por tipo de programa. Este tramo de edad tiene un peso relativo aún mayor en el caso del programa Reinvéntate, llegando al 47% el año 2020, versus el 43% que alcanzó para el programa Becas Laborales, en ese mismo año. Durante el 2021, su proporción asciende a un 47% en el programa Reinvéntate, y a un 45% en la línea de Becas Laborales. En oposición a lo anterior, el grupo menos representado son los mayores de 60 años que, dentro de ambas líneas, no supera en ningún momento el 2% del total de los inscritos.

En lo que respecta a vulnerabilidad, el mayor porcentaje de participantes de la iniciativa corresponde a personas que se encuentran en el 40% más vulnerable según el Registro Social de Hogares (RSH). Esta distribución obedece tanto al cálculo del RSH, como a los requisitos solicitados a los grupos objetivos de los programas bajo evaluación, pues el programa está focalizado en personas cesantes o con menores ingresos, variable utilizada para construir el tramo del RSH.

Respecto al nivel educacional, el principal grupo de participantes en la iniciativa Talento Digital, de las convocatorias de los años 2020 y 2021, corresponden a usuarios/as que cuentan con educación superior completa.

Tanto para las convocatorias 2020 como 2021, la situación ocupacional más recurrente es la de “Inactivo o cesante”, seguido mucho más atrás por “Empleado o sub empleado”, ya sea para usuarios pertenecientes al programa Reinvéntate o al programa Becas Laborales.

Un elemento relevante, no presente como tal en las bases de datos facilitadas por SENCE, pero posible de deducir a partir del comportamiento de algunas de sus variables, es cómo probablemente los y las participantes llevan varios meses cesantes o inactivos de forma previa a su ingreso, debido a que a pesar de su alto nivel de escolaridad, asociado por lo general a ingresos mayores, los tramos de RSH que poseen, en contraste, son bajos. El RSH por definición se calcula con el promedio de ingresos mensuales de los últimos 12 meses, por lo cual, una persona debe presentar varios meses de los últimos 12 meses sin ingresos o con ingresos cercanos a 0, para ser asignada a un tramo vulnerable.

El fenómeno descrito con anterioridad, resulta particularmente relevante para comprender las motivación detrás del ingreso al programa Reinvéntate, puesto que puede corresponder a personas que en sus rubros llevan varios meses sin encontrar algún trabajo remunerado, y ello los ha impulsado a buscar nuevos rumbos en un sector económico que cada vez toma más fuerza.

Considerando lo anterior, es fundamental el manejo de expectativas de la iniciativa Talento Digital, y su relación con el éxito o fracaso del componente asociado a la intermediación laboral o formalización, puesto que si están ingresando participantes que lleven meses cesantes, con una expectativa de que el programa les permita encontrar una ocupación, el no encontrar un trabajo marcará de manera importante la satisfacción con la cual perciben a la iniciativa Talento Digital.

De este capítulo se distingue por tanto, una leve caída en los participantes de la iniciativa 2021 respecto al 2020, una mayor proporción de hombres participantes que de mujeres, participantes que se concentran en el tramo de edad de 30 a 39 años. Además, el mayor porcentaje de participantes se concentra en el tramo del 40% de mayor vulnerabilidad, lo que concuerda con un tiempo importante de cesantía y por tanto no generación de ingresos. Además, la mayor proporción de participantes cuentan con educación superior completa.

7.2 Motivaciones y expectativas que presentan los usuarios antes de iniciar los cursos y la valoración posterior de la iniciativa.

Al observar las motivaciones y expectativas iniciales de los entrevistados destaca que, en general, tanto entre los entrevistados que participaron de Becas Laborales como Reinvéntate, las principales expectativas se encontraban asociadas a cambios en sus trayectorias laborales o profesionales, ya sea en la búsqueda de ascensos o mejores remuneraciones (en el caso de Becas Laborales) o de abrirse paso en rubros nuevos (en el caso de Reinvéntate).

Lo que puede resultar interesante para la iniciativa Talento Digital, es que la evaluación final de la experiencia se encuentra parcialmente desanclada del cumplimiento o no de su expectativa de cambio profesional, apareciendo otros factores que operan en la formulación de dicha valoración, particularmente asociadas a la percepción de buena calidad del curso realizado. Dado ello, la experiencia de haber adquirido nuevos conocimientos se constituye

en un elemento que impulsa a parte importante de los entrevistados a percibir que la iniciativa cumpliera parcialmente sus objetivos personales iniciales.

7.3 Brechas entre el diseño y ejecución de los procesos relevantes de la iniciativa

En relación a las brechas existentes entre el diseño y la ejecución de los procesos relevantes de la iniciativa, se distinguen las siguientes conclusiones:

- Organización y gestión de la iniciativa

El principal facilitador identificado en este proceso es la calidad de las bases técnicas y administrativas, por cuanto facilita a los distintos actores tener claridad de sus roles y responsabilidades. Sin embargo, entre los obstaculizadores de este proceso, se señalan: la falta de coordinación entre actores relevantes, la existencia de intermediarios que obstaculizan la ejecución como sería el caso de los OTEC y la ejecución del Bootcamp, la falta de autonomía para ejecutar la iniciativa por parte de los Bootcamp, la falta de celeridad por parte de SENCE para responder contingencias y problemáticas que no se encuentran normadas por bases y problemas con el establecimiento de responsabilidades, las cuales en algunos casos pueden ser poco claras en las bases.

- Soporte y asistencia técnica desde el nivel central

En este aspecto se resalta como positiva la disposición de los encargados de programas para resolver problemáticas, sin embargo se distinguen importantes obstaculizadores en la ejecución como el retraso en responder consultas no normadas, la calidad de las plataformas administrativas como el SIC y algunos problemas de coordinación con algunos otros actores como el OTIC.

- Gestión de Direcciones Regionales y OTIC

Se señala como un aspecto positivo la disposición de algunos equipos técnicos para buscar soluciones a las problemáticas surgidas, en tanto que las principales problemáticas guardan relación con la falta de facultades en las regiones y condiciones básicas que permitan descentralizar. Además, los equipos de algunas regiones no son bien evaluados, por lo cual se distinguen diferencias en este aspecto.

- Licitación para seleccionar proveedores

Se resalta la transparencia de este proceso como un facilitador, en tanto que se señala que debería jugar un rol más relevante el SENCE en la selección de proveedores, además de simplificarse aspectos administrativos de la licitación.

- Reclutamiento y contratación de facilitadores

Un aspecto muy bien evaluado de la iniciativa es la calidad de los facilitadores, lo que muestra que en. Términos generales el proceso de reclutamiento y contratación de facilitadores funciona de buena forma. A pesar de lo anterior, dada la escasez de facilitadores, el proceso se puede complejizar para algunas OTEC, por lo cual se proponen algunos ámbitos de mejora como por ejemplo revisar perfiles.

- Convocatoria y difusión de los usuarios

A través de las redes sociales los y las usuarias se informan de la iniciativa, además de que se les invita informarse en la página WEB de Talento Digital. Acerca de la claridad de la información entregada a través de ese medio, en general, los participantes señalan que ésta fue clara, además de contar con canales expeditos para clarificar dudas, lo que representa una fortaleza de la iniciativa.

A pesar de lo anterior, se observan algunos ámbitos de mejora, por un lado, por la mala ejecución o errores en el proceso, o por la necesidad de incrementar canales de difusión, lo cual se debería plasmar en el diseño y ejecución de la iniciativa.

- Postulación y selección de usuarios

En relación a la ejecución del proceso de postulación, se plantea por parte de los y las usuarias que es un proceso simple y por tanto no genera dificultades, lo que se traduce en el principal facilitador en la ejecución de esta actividad y por tanto en una de las fortalezas.

Donde sí se distinguen dificultades en la ejecución es en la etapa de selección, lo que tiene consecuencias en el posterior desarrollo de la iniciativa, ya que al tener perfiles seleccionados tan heterogéneos, se dificulta el desarrollo de la fase lectiva, generándose además desercion.

- Proceso de supervisión

Existe un buen funcionamiento en lo que respecta a la coordinación de la Unidad de Apoyo y la OTIC, dos instituciones que forman parte activa de los procesos de supervisión de la iniciativa, por lo cual esto representa un facilitador en la ejecución del diseño. A pesar de esto, es necesario mejorar la coordinación con otras instituciones como SENCE, dar más atribuciones y herramientas a las Direcciones Regionales y revisar algunos aspectos de las bases técnicas y administrativas que dificultan la supervisión.

- Soporte y asistencia técnica de la Unidad de Apoyo

En relación a la Unidad de Apoyo, existe una evaluación positiva por parte de la OTIC respecto a la coordinación que se logra en la selección de postulantes y al posterior proceso de supervisión que realiza.

Entre los problemas de ejecución y gestión de etapas que se contemplan en el diseño de la iniciativa, uno de los principales guarda relación con la prueba de salida que asegure la calidad de la formación. Se distinguen varias críticas en relación a que el retraso en esta etapa afectó negativamente las posibilidades por parte de los y las usuarias de tener la certificación que les permita buscar posibilidades laborales en la industria.

7.4 Diseño y ejecución de los componentes de la iniciativa

En este capítulo se abordaron cuatro componentes principalmente, y las conclusiones que se obtienen a partir de la información analizada son:

- Fase Lectiva.

Existe una buena evaluación de la fase lectiva, tanto por parte de los usuarios como de los facilitadores. Se valoran los cursos dictados además de las metodologías de enseñanza, como el Bootcamp y la modalidad e-learning en la que se desarrolló la iniciativa en este año. Además, existe una buena evaluación de los facilitadores, tanto en lo técnico como en la calidad docente de los mismos.

A pesar de lo anterior, existen ámbitos claros de mejora que se presentan, como es la necesidad de mejorar el perfil de los participantes, disminuir los tiempos de espera entre la aceptación del participante y el inicio del curso, mejorar las herramientas y material de apoyo y mejorar tiempos entre el término de la fase lectiva y la evaluación final, además de mejorar el proceso de certificación.

- Componente de Apoyo Sociolaboral.

A partir de la información levantada en las entrevistas, no se observa de manera generalizada una evaluación ni negativa ni positiva en el diseño de este componente. Sin embargo, sí se distingue una mayor cantidad de críticas a su ejecución, especialmente a como la calidad de la ejecución está muy relacionada con el capital humano de los tutores y el proceso de selección de estos por parte de los proveedores. Además, hay una crítica a los instrumentos y fichas utilizados en este componente, los cuales al estar desactualizados tanto en contenidos como en pertinencia para cursos TI, afecta la motivación de los participantes para formar parte de este componente.

- Fase de Intermediación Laboral.

Este resulta ser el componente más débil en lo que respecta a su evaluación, puesto que se percibe como un componente que no logra su objetivo, que es que los participantes accedan a algún puesto de trabajo del área en la cual se han capacitado o formalicen sus emprendimientos. Las críticas se centran en la falta de planificación por parte del proveedor, además de su falta de experticia en esta área, la mala evaluación de los profesionales que forman parte en este nivel, y la falta de involucramiento de otros actores de la iniciativa que podrían aportar con experiencia y redes para mejorar los porcentajes de colocación.

- Certificación de los usuarios por parte de la unidad de apoyo.

A partir de las entrevistas se distinguieron varias críticas a esta etapa, específicamente desde el punto de vista de la ejecución, puesto que algunos/as entrevistados/as señalaron que este proceso tardó meses, lo cual significó ver mermadas sus posibilidades posteriores de ingresar al mercado laboral

7.5 Oferta formativa de la iniciativa en relación a las demandas del mercado laboral

En términos generales se observa una buena evaluación de la oferta formativa que tiene la iniciativa Talento Digital, por cuanto desde los distintos perfiles entrevistados se considera pertinente en relación a lo que el mercado laboral requiere y por tanto actualizada. En este aspecto juega un rol central la Unidad de Apoyo y el SENCE en el levantamiento de las necesidades de mercado, aunque se plantea la necesidad de adaptar el levantamiento de requerimientos por parte del mercado, a las nuevas tecnologías existentes.

7.6 Funcionamiento y conveniencia de la coordinación público-privada

La coordinación público-privada en el ejercicio de la iniciativa Talento Digital, y en concreto a través de la Mesa de Trabajo que se conforma, en palabras de algunos de sus participantes parece tener una gobernanza difusa.

Por otra parte, en el proceso de definición de oferta formativa participan la Unidad de Apoyo y SENCE, la cual se realiza a partir del levantamiento de información de las empresas privadas, por medio del Observatorio Laboral de SENCE. No se plantean grandes problemas en este proceso, pero sí se propone la necesidad de mantenerse actualizados en la definición de la oferta formativa.

Un aspecto muy relevante levantado durante el desarrollo del estudio guarda relación con la falta de coordinación público-privado en lo que respecta a la intermediación y formalización. Dado lo anterior, surge de manera generalizada la opinión acerca de la necesidad de que exista una mayor coordinación entre el Estado y los privados en esta iniciativa, firmando, por ejemplo, convenios que permitan localizar estudiantes en empresas relevantes, incluso, dando la posibilidad de realizar prácticas laborales.

7.7 Seguimiento laboral a los egresados de la iniciativa del año 2020

A partir de la encuesta telefónica, para el programa de Becas Laborales, se observa que la mayor proporción de las egresadas mujeres encuentra trabajo, aunque no en el área donde se capacitaron. Otro 31% ingresa al mundo laboral en su área de capacitación. Finalmente, el 29% restante mantiene su calidad de desocupada al momento de haber sido aplicada la

encuesta. Estos datos permiten afirmar que, tras su participación en la línea de Becas Laborales, un 72% de las mujeres que ingresaron, logró insertarse laboralmente tras recibir la capacitación. Para los hombres en cambio, dicho porcentaje es ligeramente superior. En este caso, la prevalencia total de ocupación alcanza el 81%. Además, los resultados entre los hombres muestran otra particularidad, pues superan en 8 puntos porcentuales a las mujeres (39% frente a un 31%) en lo relativo a insertarse laboralmente en su respectiva área de capacitación.

La línea del Reinvéntate por su lado, presenta un porcentaje total de inserción laboral mayor que el de Becas Laborales, llegando a un porcentaje de aproximadamente el 88% de ocupación. Asimismo, existe un porcentaje más alto de ingreso al mundo laboral, en el área en que se recibió la capacitación sobre todo de parte de las mujeres.

Al preguntarse el papel que jugó en encontrar trabajo la participación en la iniciativa entre todas las personas que hoy se desempeñan tanto en su área de capacitación como en otra labor, solo un 10% asignó cierto mérito a esto. Los resultados, distinguiendo entre líneas de capacitación, no discrepan sustantivamente sobre ese punto.

En términos generales se puede concluir que hay una buena evaluación de la iniciativa Talento Digital, especialmente en la entrega de conocimientos pertinentes considerando las necesidades del mercado, además de contar una metodología bien evaluada como es el Bootcamp, para aprender en un corto periodo de tiempo una gran cantidad de conocimientos que permita insertarse en el mundo laboral, respecto a esta área del conocimiento. Sin embargo, hay ámbitos de mejora del programa, que han sido claramente establecidos y que se focalizan en especial en los componentes de ASL y en el componente de intermediación laboral, donde las cifras obtenidas a partir de la encuesta telefónica, refuerzan la necesidad de mejorar estos aspectos de la iniciativa.

8) Recomendaciones

A continuación, se realizan una serie de recomendaciones que sería conveniente evaluar, a la luz de lo obtenido en el presente estudio y que guardan relación con la implementación, gestión y diseño de la iniciativa.

8.1 Mejoras en el diseño

Un aspecto crítico en el desarrollo de la iniciativa lo conforma la presencia de distintos perfiles de los participantes, pues de acuerdo a lo observado a lo largo del desarrollo de este informe, entre otras cosas esta situación influye en la deserción, aprobación y procesos de intermediación laboral y formalización de los usuarios. Dado esto, se requiere mejorar el proceso, evaluando entre otros aspectos:

- a. Hacer más partícipes a las Direcciones Regionales en los procesos de difusión de la iniciativa, considerando que tienen un conocimiento más acabado de las características propias de cada territorio y sus ciudadanos.
- b. Generar asimismo instancias de coordinación con gobiernos locales, y las oficinas de intermediación laboral (OMIL), para que apoyen en el proceso de difusión. Existe un proyecto llamado Gestión Social Local (GSL) liderado por el Ministerio de Desarrollo Social y el Banco Mundial, en el cual se trabaja con las áreas sociales de los gobiernos comunales y que ha venido incorporando un trabajo coordinado con el Ministerio del Trabajo con la finalidad de incluir a las OMIL. Esto permite disminuir asimetrías de información entre actores comunales, de manera de mejorar los servicios sociales y de las propias OMIL. Una buena línea de trabajo sería considerar espacios de trabajo conjunto en materia de difusión de la iniciativa.
- c. Aprovechar la experticia de los Bootcamp nacionales y extranjeros en los procesos de difusión y selección, por medio de incorporarlos a esta etapa, ya sea con responsabilidades específicas, o generando transferencia de conocimientos por medio de coordinaciones.

Rediseñar el componente de Apoyo Sociolaboral, las funciones del tutor ASL, los procesos de supervisión a su ejecución, entre otros. En este componente se requiere desde:

- a. Revisar el perfil del tutor ASL de acuerdo a los requerimientos específicos de la iniciativa Talento Digital, y no manteniendo criterios que funcionan con programas regulares de SENCE.
- b. Revisar y rediseñar todo el material con el cual operan los tutores ASL, dada la desactualización que levantan los entrevistados y la poca pertinencia en algunos casos considerando las características de la iniciativa.
- c. Generar instancias formales de coordinación con los facilitadores y con los profesionales de la colocación, pues dichas tareas están separadas en algunos OTEC y no coordinan el traspaso de información. Cuando las instancias de coordinación han aparecido no ha sido en instancias normadas o establecidas en las bases.

El componente más débil en la iniciativa parece ser el de Intermediación laboral y Formalización, el cual además tiene un impacto importante en la evaluación de la iniciativa por parte de los participantes, por lo que se propone:

- a. Redefinir el rol de la Unidad de Apoyo en lo que respecta a la colocación. Actualmente una de sus responsabilidades es “Apoyar a los ejecutores a intermediar a los egresados certificados (y que hayan ratificado su opción de intermediación) ante las empresas que demandan habilidades digitales”, sin embargo, en función de lo levantado en las entrevistas esto no está ocurriendo. La Unidad de Apoyo tiene una experticia y red de contactos mayor que los OTEC, por lo cual se debe hacer parte activa de este componente para mejorar la colocación.
- b. Aprovechar la experticia de los Bootcamp, quienes en sus planes privados trabajan la intermediación laboral, por lo tanto se les debe dar un rol en este aspecto, o coordinar el traspaso de experiencia en esta tarea.
- c. Debe haber un mayor involucramiento del Estado, a través de SENCE en este componente, generando instancias de trabajo con el sector privado, de manera de facilitar el ingreso al mercado laboral de los egresados. En esta instancia se debiese incorporar al Ministerio del Trabajo y Previsión Social, al Ministerio de Economía y al Ministerio de Ciencia y Tecnología, junto a los principales gremios empresariales.
- d. Generar coordinaciones público-privadas a nivel central, facilitando el involucramiento a nivel regional, por lo cual se deben crear instancias regionales de coordinación público-privadas.
- e. Incorporar a gobiernos locales, en particular a las OMIL y oficinas de emprendimiento municipal, que pueden apoyar positivamente este componente.
- f. Crear una mesa de trabajo con SII, FOSIS, CORFO, Asociaciones de Municipalidades, entre otros, que genere una línea de trabajo que apoye y simplifique la formalización.

8.2 Mejoras para la implementación

En relación a la Fase Lectiva, se distingue una serie de aspectos que se pueden desarrollar para mejorar la implementación de la iniciativa:

- a. Revisar requisitos para los facilitadores, para mejorar el proceso de reclutamiento de estos, considerando las características de la iniciativa y sus necesidades.
- b. Complementario a lo anterior, se puede generar un plan de reclutamiento que implique, por ejemplo, que antiguos participantes de la iniciativa puedan incorporarse como facilitadores.
- c. Mejorar el sistema de revisión de contenidos, para evitar documentación desactualizada. SENCE y la Unidad de Apoyo deberían liderar este proceso.

- d. Generar material o cursos complementarios de inglés que apoyen a los usuarios durante su participación en la iniciativa.

Fundamental para mejorar la implementación de la iniciativa es evaluar el rol que ha jugado SENCE y los espacios de mejoras existentes. Se puede, entre otras cosas:

- a. Descentralizar, generando competencias en equipos regionales, puesto que en algunos casos fue planteado que no son conocidas las Direcciones Regionales, o que no cuentan con la musculatura para generar procesos efectivos de supervisión. Por consiguiente, sería posible evaluar:
 - i. Generar jornadas de trabajo trimestrales entre el equipo de nivel central y los equipos regionales, que contemplen transferencia de conocimiento, planificación conjunta y retroalimentación entre el diseño y la ejecución.
 - ii. Evaluar que los equipos regionales cuenten con los perfiles adecuados y la dotación suficiente para las tareas encomendadas.
- b. Acortar plazos de respuesta hacia otras instituciones, por ejemplo, en el caso de aspectos no incorporados en las bases técnicas y administrativas. Por un lado, la descentralización contribuiría a esto, pues disminuiría los tiempos de respuesta y comunicación, y, por otra parte, se podrían establecer en los compromisos de desempeño colectivo (CDC) estos límites de tiempo para dar respuesta, a través de un sistema de ticket.
- c. Mejorar el soporte y funcionamiento de las plataformas, por ejemplo, SIC, lo cual afecta la ejecución de la iniciativa.
- d. Revisar aspectos administrativos como, por ejemplo, la documentación para corroborar colocación. En este aspecto se debería avanzar en interoperabilidad entre servicios de manera de solicitar la menor cantidad de documentos a los usuarios y facilitar su postulación y matrícula.
- e. Generar competencia y una campaña para que se incentive la participación de nuevas OTEC y Bootcamp, de manera de mejorar las ofertas de las licitaciones, en especial en regiones fuera de la Región Metropolitana.

8.3 Mejoras en la gestión

Dadas las poblaciones objetivos de las dos líneas que conforman la iniciativa, se distinguen participantes que llevan meses cesantes, por lo cual uno de los obstaculizadores en la permanencia en los cursos se relaciona con la necesidad de generar ingresos o sostener su situación familiar y personal durante el desarrollo del curso. Para esto, otros Ministerios cuentan con herramientas que podrían apoyar a los usuarios durante el desarrollo de la iniciativa. Para esto, es fundamental conocer la oferta sectorial que podría generar coordinaciones con SENCE de manera de priorizar apoyo a sus usuarios. Existen instancias formales que pueden facilitar esto, como son:

- a. Presentar la iniciativa en el Comité de Ministros de Desarrollo Social, buscando generar coordinaciones entre instituciones. El Comité de Ministros

- de Desarrollo Social está integrado por los siguientes Ministerios: Desarrollo Social y Familia, Hacienda, Secretaría General de la Presidencia, Educación, Salud, Vivienda y Urbanismo, Trabajo y Previsión Social, Mujer y Equidad de Género y Ciencia. A partir de dicha instancia se pueden generar mesas de trabajo técnicas que permitan coordinar oferta intersectorial para los usuarios de la iniciativa. En algunas instancias, el resultado del comité es la incorporación de glosas presupuestarias en los presupuestos de las respectivas reparticiones, lo cual genera formalidad a la coordinación entre instituciones.
- b. Revisar cómo se gestiona la coordinación entre instituciones del Estado, a nivel central, regional y comunal, los Sistemas Intersectoriales de Protección Social, pues su modelo de gestión es un buen punto de partida para gestionar coordinación para la iniciativa Talento Digital.
 - c. Generar mejoras a la Gobernanza de la mesa pública-privada, que permita avanzar desde una mesa de rendición, a una mesa de toma de decisiones a nivel macro.
 - d. Incorporar módulos de nivelación o pre-bootcamp para participantes que no cuenten con una base en el área TI.

Revisar procesos y plazos de la ejecución de la iniciativa, por ejemplo el tiempo que transcurre desde la aceptación del postulante hasta el inicio del curso o desde el término de la fase lectiva a la evaluación final y certificación. Para quienes se encuentran cesantes, estos plazos extienden su cesantía, pues en el primer caso, la persona se debe mantener cesante para cumplir con los requisitos del curso mientras inicia, y en el segundo caso la persona sigue cesante pues no cuenta con la certificación para buscar trabajo.