



UNIVERSIDAD
DE
VALPARAISO
C H I L E

GESTIÓN MUNICIPAL DEL DESEMPLEO EN
LA OFICINA MUNICIPAL DE INTERMEDIACIÓN LABORAL DE
QUILLOTA

Seminario para optar al título profesional de Administrador Público y al
grado de Licenciado en Administración Pública

SUSANA JERIA CARVAJAL

Profesor Guía: Jaime Rubina Bustamante

VALPARAISO – CHILE

2009

T
905
2009



GESTIÓN MUNICIPAL DEL DESEMPLEO EN
LA OFICINA MUNICIPAL DE INTERMEDIACIÓN LABORAL DE
QUILLOTA

R. 7714

Seminario para optar al título profesional de Administrador Público y al
grado de Licenciado en Administración Pública.

SUSANA JERIA CARVAJAL

Profesor Guía: Jaime Rubina Bustamante



VALPARAISO – CHILE

2009

A mis padres que sin pedir nada a cambio, me han dado todo.
Hoy quisiera darles el fruto de su esfuerzo, dedicándoles con todo mi corazón, esta
alegría que sé, compartimos.

A mi familia que son el pilar fundamental y el apoyo
Incondicional para llevar a cabo todos mis proyectos

Susana

AGRADECIMIENTOS

Deseo Expresar mis más sinceros agradecimientos a todas las personas que de alguna u otra manera hicieron posible la realización del presente trabajo, pero especialmente a:

Dios, primero que todo por permitirme poder realizar y vivir esta etapa, sin su dirección, su guía y su ayuda en todo momento, hoy no podría disfrutar el término de esta etapa.

Mi familia por su incondicional apoyo y comprensión durante toda mi vida académica.

A mis padres que en todo momento me entregaron su apoyo, ayuda y colaboración en cada momento que lo necesite, sin pedir nada a cambio. Y por entregarme la dirección correcta para guiar mi vida.

Profesor Jame Rubina Bustamante, mi profesor guía, por su valiosa colaboración dedicación y su gran ayuda desinteresada en todos los momentos que fue solicitada.

A todos los funcionarios de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la comuna de Quillota por su amable colaboración y a cada persona que anónimamente me ayudo en la recopilación de información.

Este estudio nos introduce en el mundo de *Las Oficinas Municipales de Intermediación Laboral*, que en la actualidad, son un puente importante entre la municipalidad y la población cesante de cada comuna. Los Municipios y el SENCE realizan una función social contra el desempleo. Son un punto de encuentro entre las personas que buscan trabajo y, las empresas y personas que lo ofrecen a través del canal municipal.

Las tasas nacionales de desempleo son altas y presentan un comportamiento inestable de acuerdo a la realidad regional o local. Ello le otorga importancia a las OMIL, ya que se podría argumentar que una adecuada gestión puede convertirlas en un actor relevante al momento de contribuir a la disminución de la cesantía o desempleo local, constituyéndose de paso en una agente dinamizador del desarrollo económico y social comunal.

En esta investigación se realizará un estudio que permita fortalecer la gestión de la OMIL, en su labor de intermediar, analizando la relación entre los variados y diversos tipos de postulantes a los trabajos y la colocación en distintas empresas y empleos, lo que permitirá obtener conclusiones que hagan posible plantear medidas tendientes a mejorar la calidad de la intervención municipal en esta área.

Palabras claves: INTERMEDIACIÓN LABORAL- INFORMACIÓN LABORAL-SERVICIO DE COLOCACION- SERVICIO DE CAPACITACION Y ORIENTACION LABORAL.

Resumen

Introducción

CAPITULO I

Antecedentes del Problema

1.1	Formulación del Problema	Pág.10
1.2	Problema de Investigación	Pág.11
1.3	Preguntas de Investigación	Pág.12
1.4	Objetivos de la Investigación	Pág.13
1.4.1	Objetivo General	Pág.13
1.4.2	Objetivos Específicos	Pág.13
1.5	Delimitación del Estudio	Pág.14

CAPITULO II

Marco Teórico

2	Las Oficinas Municipales de Intermediación Laboral	Pág.15
2.1	La OMIL de la comuna de Quillota	Pág.15
2.3	El sistema de Intermediación Laboral	Pág.22
2.3.1	La Intermediación y su importancia para el municipio	Pág.22
2.4	Funciones de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral	Pág.24
2.4.1	Orientación Laboral	Pág.24
2.4.2	Servicio de Colocación	Pág.26
2.4.3	Apoyo a los Programas de Capacitación	Pág.26

CAPITULO III

Metodología de la Investigación

3.1	Tipo de Investigación	Pág.28
3.2	Diseño de la Investigación	Pág.29
3.3	Técnicas de Investigación	Pág.30
3.3.1	Proceso	Pág.30
3.4	Instrumento de Medición	Pág.32
3.4.1	Preguntas cerradas	Pág.32
3.4.2	Preguntas Abiertas	Pág.33

CAPITULO IV

Análisis y Discusión de los Resultados

4.	Resultados del Proceso	Pág.34
4.1	Análisis de la Información	Pág.34
4.2	Análisis: Función de Intermediación, Orientación, Información Y capacitación Laboral	Pág.35
4.2.1	Preguntas Cerradas	Pág.35
4.2.2	Preguntas Abiertas	Pág.42

CAPITULO V

Propuesta Técnica

5.1	Propuesta Técnica	Pág.47
5.1.1	Programa de Seguimiento Personalizado de Intermediación Laboral (PSPIL)	Pág.47
5.2	Etapas	Pág.48

CAPITULO VI

	Conclusiones	Pág.52
--	--------------	--------

	BIBLIOGRAFÍA	Pág.56
--	--------------	--------

El impacto de la crisis económica mundial para nuestro país, ha significado un tremendo desafío para las políticas gubernamentales. Los esfuerzos del Ministerio del Trabajo destinados a generar políticas efectivas de apoyo y subsidio a la mantención de la mano de obra, así como a la generación de programas eficientes que permitan apoyar a quienes han perdido su fuente de trabajo, han marcado la agenda laboral del año 2009. El fortalecimiento de los servicios de empleo hacia la ciudadanía adquiere hoy especial urgencia producto de la actualidad económica, donde se prevé una lenta disminución de la cesantía a lo largo de todo el país y, por tanto una fuerte demanda de los servicios de intermediación laboral.

En la actualidad la red pública de Intermediación Laboral, esta compuesta por 291 oficinas municipales de intermediación Laboral a nivel nacional. Estas dependen administrativamente de cada municipio, pero la supervisión y asistencia técnica le corresponden al Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE).

Cada vez es más importante lograr un cambio en la mentalidad de los que están al interior y frente de estas oficinas, para que asuman la relevancia de ser la instancia generadora de la oportunidades de empleos para los inscritos en los sistemas de generación de trabajo, de esta forma son la entidad que, en base a un trabajo eficaz y eficiente, pueden contribuir a la reducción de los niveles de cesantía en la comuna de Quillota

Desde el año 2009 se busca fortalecer estas entidades de cada municipio con el fin de ofrecer a las personas que buscan empleo un puente de información, ayuda, orientación e intermediación laboral.

Según lo planteado anteriormente, surgen problemas que son la base de esta investigación, tales como:

- La función de intermediación es asumida en forma parcial, lo que no permite dar continuidad ni desarrollar una adecuada planificación
- A pesar de que las tasas nacionales de desempleo son altas y con un comportamiento inestable, la OMIL es vista como una agencia de empleo de baja calidad.
- Falta de asesoría técnica a los profesionales que se desempeñan en la OMIL, gran parte de ellos no cuentan con una capacitación adecuada, dificultando la gestión. Además la rotación de personal es alta lo que imposibilita una continuidad de la asistencia técnica que realiza el Servicio Nacional de Capacitación y empleo.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, surgen interrogantes para saber cuales son las gestiones a realizar para lograr un sistema de intermediación laboral de calidad en la OMIL de la comuna de Quillota.

- ¿existen criterios que guíen a la OMIL de la Comuna de Quillota para ser un actor capaz de articular los programas Públicos de Empleo y Formación en la comuna?
- ¿existe conformidad con la labor que realizan como órgano de intermediación entre los oferentes y demandantes de empleo?
- ¿es la actual gestión de intermediar que realizan frente a las empresas la adecuada, o necesita fortalecerse y/o alguna modificación?

En relación con las preguntas anteriormente señaladas y de acuerdo con lo que se ha expuesto hasta el momento, se plantean los siguientes objetivos para esta investigación.

Este estudio estará orientado a investigar la OMIL de la Municipalidad de Quillota, específicamente más aún el sistema de intermediación laboral, y como objetivo general de esta investigación se plantea Mejorar la gestión de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral en la realización de sus funciones y de esta forma contribuir en la disminución del desempleo en la comuna.

En el presente estudio nos detendremos en cuatro capítulos centrales en el primero se desarrollará el problema, las preguntas de investigación y los objetivos de este estudio, en el segundo capítulo se hablara del marco teórico que tratara el concepto

de las oficinas municipales de intermediación laboral, destacando en profundidad la referente a la comuna de Quillota que es nuestro servicio a estudiar, así también se plantea a estas oficinas como un servicio público de empleo. También se hablará del sistema de intermediación laboral, específicamente la importancia que tiene para el municipio el realizar esta labor. Y el tercer punto del capítulo primero se refiere a las funciones que se realizan en la OMIL como las de Orientación Laboral, Servicios de Colocación y el Apoyo a los Programas de capacitación. El capítulo tercero de esta investigación abordaremos la metodología de investigación que se desarrollará para llevar a cabo este estudio. El capítulo cuarto corresponderá al análisis de los resultados que se generen de esta investigación y para finalizar en el capítulo quinto presentaremos la propuesta técnica que pretende fortalecer el sistema de intermediación laboral de la OMIL de la comuna de Quillota.

De acuerdo a la importancia nacional que en la actualidad se le está dando al Problema del Desempleo, surge la necesidad de fortalecer el sistema de intermediación laboral que se realiza en las oficinas municipales de intermediación laboral (OMIL), de manera que los altos índices de desempleo, específicamente en la Región de Valparaíso y en esta comuna seleccionada, tiendan a la baja.

La investigación será un complemento a los estudios que se han realizado a nivel local, con la asistencia técnica del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo.

Esta investigación se realizó entre los meses de agosto y noviembre de 2009 para ello se utilizó bibliografía seleccionada y consultada, además entrevistas a los jefes del servicio, funcionarios que desempeñan su labor y el usuario final del servicio.

CAPITULO I

ANTECEDENTES DEL PROBLEMA:

1.1 Formulación del Problema

A través del tiempo, como país nos hemos venido enfrentando a distintas problemáticas sociales que impiden un mayor crecimiento de la nación, sin duda alguna, una de las más complejas es el problema del desempleo. Las altas tasas de población desocupada a nivel nacional demuestran que no se está trabajando en la raíz del conflicto, imposibilitando que el problema se aborde para poder encontrar una solución inmediata y oportuna que permita afrontar, disminuir y/o erradicar (que sería la situación ideal) el desempleo en Chile.

De esta forma, como una herramienta de trabajo, surgen en cada municipio las *Oficinas Municipales de Intermediación Laboral* (OMIL) las que cumplen funciones de información, orientación, intermediación y capacitación laboral para los habitantes de cada comuna que se encuentren en la condición de cesantes o que busquen nuevas oportunidades y mejoras laborales.

La clave fundamental del éxito en la tarea por disminuir los índices de cesantía en el país, depende en gran medida del poder central, manifestado en su preocupación por crear nuevas políticas, planes y programas tendientes a ayudar a disminuir la tasa de desempleo nacional y de esta forma transmitir a las regiones la participación y cooperación para reducir los índices a nivel local. Esto dependerá en gran medida de si todo el personal se involucra, cumple sus funciones y se siente realmente comprometido en el desarrollo de este proceso

1.2 Problema de Investigación

Según lo planteado anteriormente, surgen problemas que son la base de esta investigación.

Al investigar la oficina de la Comuna de Quillota nos pudimos encontrar con diversas problemáticas que impiden el trabajo eficaz y eficiente para la disminución del desempleo en la comuna. Resumidas a continuación:

- La función de intermediación es asumida en forma parcial, lo que no permite dar continuidad, ni desarrollar una adecuada planificación
- Falta de asesoría técnica a las personas que desempeñan sus funciones en la OMIL, gran parte de ellas no cuentan con capacitación adecuada dificultando la gestión. Además de la rotación de personal que es alta porque las personas buscan mejoras laborales, imposibilitando una continuidad de la asistencia técnica que realiza el SENCE.
- A pesar de que las tasas nacionales de desempleo son altas, la OMIL no es vista como la herramienta capaz de generar oportunidades laborales y por ende ayudar a la disminución de la cesantía en cada comuna.

Para sintetizar estos planteamientos deducimos el siguiente problema: ***“La OMIL de Quillota, presenta problemas de gestión que impiden que las tareas de orientación, intermediación, información y capacitación laboral se desarrollen de forma eficiente, que conllevan a no otorgar la importancia necesaria a esta herramienta capaz de generar oportunidades laborales y ayudar a la disminución de la cesantía en la comuna”.***

1.3 Preguntas de Investigación

De acuerdo a lo expuesto anteriormente surgen interrogantes para saber cuales son las gestiones necesarias a realizar para dar solución a los problemas planteados anteriormente. Las siguientes preguntas forman parte del problema de investigación a las cuales se dará respuesta a través del presente trabajo.

¿Los usuarios de los servicios de la OMIL conocen los beneficios que pueden obtener al estar inscritos en sus registros?

¿Los funcionarios de esta oficina cuentan con las competencias técnicas necesarias para que los procesos que se desarrollan sean efectuados de tal manera que los resultados obtenidos reflejen las metas planteadas como Oficina de Intermediación Laboral?

¿Existen criterios que guíen a la OMIL de la Comuna de Quillota para ser un actor capaz de articular los programas Públicos de Empleo y Formación en la comuna?

¿Existe conformidad con la labor que realizan como órgano de intermediación entre los oferentes y demandantes de empleo?

1.4 Objetivos de la Investigación

En relación con las preguntas anteriormente señaladas y de acuerdo con lo que se ha expuesto hasta el momento, se plantean los siguientes objetivos para esta investigación.

1.4.1 Objetivo General

Mejorar la gestión de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Quillota para contribuir a la disminución del desempleo en la comuna

1.4.2 Objetivos específicos

- Definir el concepto de Oficina Municipal de Intermediación Laboral y su relación con la disminución del desempleo comunal
- Determinar el tipo de demandante que opera a través de la OMIL y los niveles de satisfacción y eficacia alcanzados en el tiempo
- Analizar el desarrollo y cumplimiento de las tareas que se llevan a cabo en la OMIL de la Comuna de Quillota
- Proponer mejoras que ayuden a optimizar la gestión del servicio

1.5 Delimitación del Estudio

Este estudio estará orientado a investigar la realidad de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral (OMIL) de la comuna de Quillota, en sus funciones de intermediación, orientación y capacitación laboral en la comuna, para ayudar en la disminución de la tasa de cesantía a nivel local.

El estudio se realizó entre los meses de agosto a noviembre de 2009, para ello se citara bibliografía previamente seleccionada y consultada y además entrevistas a personas relacionadas con el tema y a los usuario de los servicios municipales, en este caso el Departamento Laboral.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2 Las Oficinas Municipales de Intermediación Laboral

2.1 La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de La comuna de Quillota

La Provincia de Quillota se ubica en el centro de la V Región de Valparaíso, tiene una superficie de 1.638,7 Km. y posee una población de 229.241 habitantes.

La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Comuna de Quillota tiene como objetivo principal mejorar las alternativas de inserción laboral y aumentar el grado de empleabilidad de la población laboralmente activa, a través de una estrategia de gestión de colocación y capacitación, además de proveer a las personas y empresas de la comuna, información relevante en cuanto a beneficios, oportunidades y servicios que tanto el Estado como instituciones privadas ofrecen en los ámbitos de capacitación e inserción laboral. *“Tienen por misión establecer una coordinación entre la oferta y la demanda de trabajo que se da en la comuna, gestionando la búsqueda activa de empleo en sus diversos oficios y profesiones”.*¹

*“Estas oficinas dependen administrativamente de cada municipio estando bajo la supervisión y asistencia técnica del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE)”.*²

¹<http://www.biblioredes.cl/bibliored/Nosotros+en+Internet/omilantofagasta/Qué%20es%20la%20omil.htm> (consultado 20 de octubre de 2009)

² SENCE.2009.Manual Omil en metodologías de intermediación laboral. (Versión 1.0 – abril 2009). [En línea]. Sence / Chile solidario / Ministerio del trabajo. http://sigd.sence.cl/files/MANUAL_FORTALECIMIENTO_OMIL_SENCE_VERSION_UNO.pdf [Consulta: 10 Septiembre 2009].

A grandes rasgos la OMIL entrega distintos servicios a las diferentes personas que llegan en busca de atención. Al desempleado le facilita la posibilidad de reinserción, le informa sobre cursos de capacitación, sobre la disponibilidad de puestos de trabajo, contacta a las personas con las empresas que necesitan personal, registra y certifica el otorgamiento del seguro y subsidio de cesantía, inscribe a los postulantes a estos cursos de capacitación, informa y deriva a beneficiarios a Programas de Apoyo para el trabajo independiente ó micro emprendimientos (FOSIS – SERCOTEC)

Otra labor que deben desempeñar en la Oficina Municipal de Intermediación Laboral es la inscripción en la Bolsa Nacional de Empleo a las personas que requieren de este servicio, confeccionando un perfil para cada postulante que le permiten a la institución un trabajo más eficiente, como también a las empresas satisfacer la demanda específica. *“La Bolsa Nacional de Empleo (BNE) es un sistema de información utilizado por las Oficinas Municipales de Intermediación Laboral (OMIL), que apoya la inserción laboral de los trabajadores cesantes, mediante la búsqueda del empleo de acuerdo al nivel de conocimiento, experiencia y otros requisitos exigidos por el empleador”³*. El sistema funciona en Internet (www.bolsadeempleo.cl) y permite a las OMIL integrar y gestionar los siguientes procesos:

- Gestión de oferta y demanda de empleo.
- Gestión de oferta y demanda de capacitación.
- Certificación de beneficiarios del seguro de cesantía (Fondo de Cesantía Solidario).

En la actualidad hay 190 OMIL, a nivel nacional, conectadas al sistema que integra seguro de cesantía, empleo y capacitación.

³ http://empresas.scnce.cl/site2/plataforma_omil.htm (consultado 22 de septiembre de 2009)

Una de las funciones que realiza la Oficina Municipal de Intermediación Laboral se denomina **Gestión de Colocación**, que consiste en la labor que realiza la OMIL para colocar a los demandantes de empleo en las respectivas empresas que así lo requieran. *“Funciona cuando una Empresa solicita personas con determinados perfiles, la OMIL genera un listado oficial en la Bolsa Nacional de Empleo a través de las colocadoras de empleo, contacta a las personas para evaluar su estado y disposición, envía listado de personas a empresas para entrevistas y realiza seguimiento para conocer los resultados de la gestión”*.⁴

Otra labor que llevan a cabo es **La Gestión de Vacantes**, que consiste en periódicas visitas a las empresas de la zona para conocer de posibles vacantes, y los perfiles requeridos por cada empresa. *“Además el nuevo Seguro de Cesantía opera en la Oficina Municipal de Intermediación Laboral manteniendo un registro comunal de la población cesante, Intermedia con las Instituciones que otorgan el subsidio de cesantía, promueve los servicios de la OMIL y las ayudas disponibles a nivel municipal para el cesante”*.⁵

Como estas Oficinas tienen directa relación con el SENCE, la OMIL de Quillota realiza la función de **Ventanilla SENCE**, “Esto significa que la OMIL se transforma en una unidad intermediaria, entre el SENCE y las diversas empresas u organismos técnicos de capacitación, que ocupan los diversos programas o franquicias de esta institución del Estado. Esta OMIL realiza las siguientes gestiones a través de este programa”⁶; **Tramitación del Programa de Bonificación a la Contratación de Mano de Obra SENCE PROEMPLEO**, que consiste en una ayuda que entrega el Gobierno (40% del sueldo mínimo SENCE 60% empleador y \$50.000 por una vez para capacitación) a los empresarios para contratar a las personas que se encuentran cesantes con una duración de cuatro meses. Así también la OMIL entrega asesoría a las empresas para el **uso de la franquicia tributaria** en la capacitación de los empleados.

⁴ <http://www.quillota.cl/web/npag/html/inicio.htm> (consultado 28 de septiembre de 2009)

⁵ Idem op cit.

⁶ Idem op cit.

Existe una tercera actividad que realiza, en conjunto con SENCE llamada **Tramitación del Programa Contrato de Aprendices**, “Subsidio que el Estado entrega a los empresarios para que contraten a jóvenes de entre 17 y 21 años, con un sueldo mínimo, el cual aporta el 40% y el resto el empresario; además, consta de una capacitación para el empleado, de acuerdo al trabajo que va a desempeñar. Este contrato puede ser extendido hasta un año. Estas contrataciones, por modalidad, no pueden exceder al 10% total de trabajadores ocupados en la jornada completa en la respectiva empresa”.⁷

Otra de las actividades que Realiza La OMIL refiere a **Los Programas de Capacitación**, el primero de ellos es el **Programa de Intermediación Juvenil**, Proyecto Piloto que se está ejecutando en 4 comunas del país, Melipilla, El Bosque, San Ramón y Quillota. “*Su objetivo crear una instancia de atención expedita a jóvenes cesantes, para luego potenciar las capacidades y habilidades de los jóvenes, ayudarlos a desarrollar su capital social, cultural y simbólico y así mejorar su inserción laboral*”.⁸ El taller se desarrolla mediante *la tecnología CEFÉ*⁹, que es una combinación de aprendizajes por experiencia.

Dentro de los programas de capacitación también encontramos **El Taller de Competencias Laborales** que va dirigido a las personas mayores de 16 años que tengan el interés de mejorar su grado de empleabilidad, para ello se desarrolla un taller cuyo principal objetivo es aplicar el *programa PREPARADO*¹⁰, certificado por la Fundación Chile

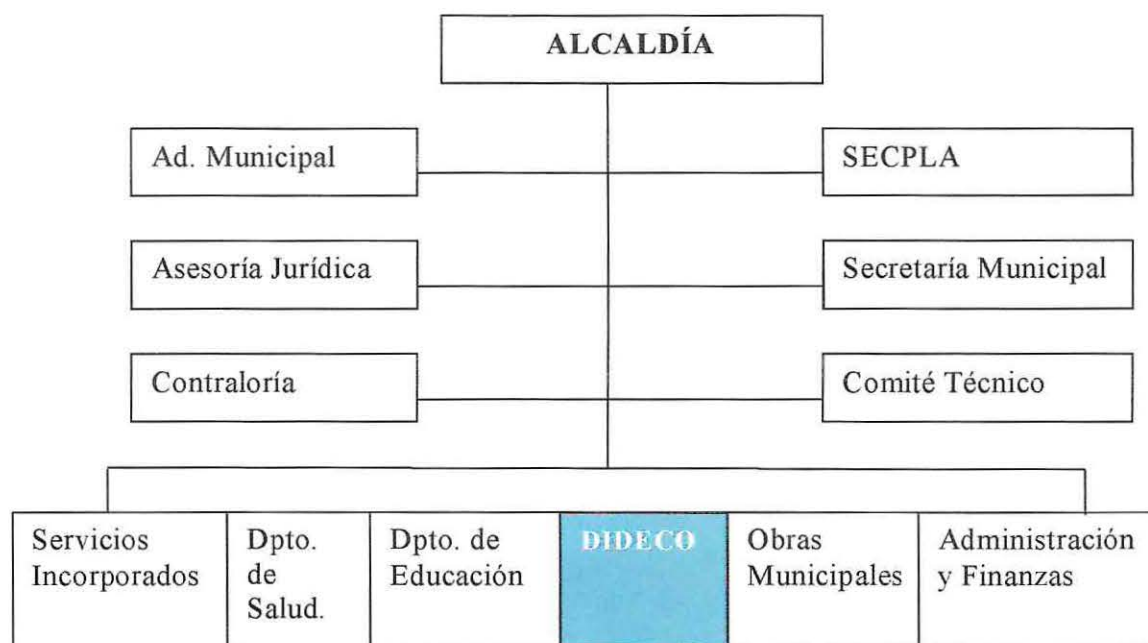
⁷ <http://www.quillota.cl/web/npag/html/inicio.htm> (consultado el 27 de septiembre de 2009)

⁸ Ídem op cit.

⁹ CEFÉ es un conjunto integral de mecanismos de capacitación que emplea un planteamiento orientado a la acción y a los métodos de aprendizaje por experiencia, para desarrollar e incrementar competencias personales con foco en emprendimiento y acción en una amplia gama de grupos meta.

¹⁰ Programa Preparado consiste en un diseño metodológico basado en un enfoque de competencias destinado a favorecer a las personas en el desarrollo de nuevas destrezas y habilidades para que transiten exitosamente desde la educación hacia el trabajo, gestionen trayectorias laborales caracterizadas por la inestabilidad y emprendan iniciativas de autoempleo.

Siguiendo en el Área de la capacitación, existe un **Proyecto de Habilitación sociolaboral**, que es mas bien en un contexto social, *“destinado a personas cesantes que pertenecen al Chile Solidario de la comuna de Quillota, teniendo como principal objetivo la inserción laboral de las personas y aumentar su grado de empleabilidad mediante la aplicación de este programa”¹¹*. Y en último lugar el proyecto de **Capacitación en Oficios** que consiste en una iniciativa que se desarrolla con los beneficiarios de estos programas para mejorar sus habilidades y así de esta forma mejorar las oportunidades de insertarse laboralmente en el Sistema impartiendo diversos talleres como por ejemplo en este año el Taller de Capacitación de Pintura, Poda y Proyectos de Construcción Comunitaria. Para el desarrollo de sus actividades la OMIL de la Municipalidad de Quillota cuenta con un equipo compuesto por siete personas, el encargado de la oficina, encargado de Capacitación, Relacionadora de Empresas, sicóloga Laboral, Colocadora de empleo, la Inscriptora y la Secretaria de la OMIL. Como oficina no cuentan con un organigrama definido y establecido, dependen directamente del Departamento de Desarrollo Comunitario (DIDECO), que es el encargado del área social de la comuna. Ahí encontramos el Departamento Laboral en el que funciona la OMIL.



¹¹ <http://www.quillota.cl/web/npag/html/inicio.htm> (consultado el 28 de octubre de 2009)

2.2 LA OMIL como Servicio Público de Empleo.

Las Oficinas Municipales de Intermediación Laboral son una de las entidades estatales que gestionan en el ámbito comunal la búsqueda activa de empleo, la orientación vocacional y la derivación a programas de capacitación estatales para personas cesantes o trabajadores activos que buscan cambiar de empleo. Dependen administrativamente de las Municipalidades y, aquellas que están en convenio con el SENCE, cuentan con la asistencia técnica de este servicio para apoyar su gestión. Existen actualmente 291 OMIL a lo largo de todo el país.

“Las OMIL presentan una doble dependencia institucional, bajo el punto de vista administrativo y financiero dependen de las municipalidades, desde la perspectiva técnica dependen del SENCE, lo que no implica la asignación de recursos económicos”¹². Siendo la causa de muchos problemas entre ambas entidades, ya que los objetivos que persiguen tanto las municipalidades como el Estado pueden generar algunos problemas, debido a que no siempre se persiguen los mismos fines. De esta manera la OMIL debe rendir cuentas a la municipalidad quien financia su operación

La dependencia técnica implica que el SENCE, a través del Departamento de Intermediación *“es el encargado de elaborar e impartir normas técnicas a las municipalidades en materias relativas al funcionamiento de la OMIL, y velar por su cumplimiento”¹³.*

El trabajo administrativo le corresponde realizarlo a las municipalidades en relación a los recursos físicos y humanos, dentro de ellas forman parte de los denominados **Departamentos de Empleo**, que junto a la labor de intermediar incorporan la administración del subsidio por cesantía y el apoyo al fomento productivo de las microempresas.

¹² Chanamé Zapata César. “El sistema de Intermediación Laboral y Los Servicios Públicos de Empleo en Chile: Diagnostico, Evaluación y Propuesta para Mejorar su Gestión. Tesis de grado, Magíster en gestión y políticas públicas. Universidad de Chile, Departamento de ingeniería industrial Santiago, Chile. 1998. Pág. 5

¹³ Ídem op Cit. Pág. 5

“La autoridad municipal que define las líneas de acción de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral es la Dirección de Desarrollo Social y/o Comunitario (DIDECO)”¹⁴.

Cuando se persigue que un servicio sea eficiente y eficaz dependerá del tamaño y el tipo de organización, en relación a los niveles de cesantía y a las necesidades en materia de empleo y capacitación determinaran el tipo de OMIL que se debe implementar en cada comuna.

“Basándose en las funciones que ha ejecutado el sistema de intermediación laboral en Chile, un adecuado servicio público de empleo debiera contar, como mínimo, con un jefe o encargado de la oficina, un inscriptor de empleo, un inscriptor para programas de capacitación, un colocador de empleo, un relacionador de empresas, un orientador laboral y una secretaria. Por lo tanto el número mínimo de personas que permite cumplir cabalmente con las funciones reservadas para los servicios de empleo oscila entre cinco y seis funcionarios”¹⁵.

Según la clasificación elaborada por SENCE, “solo las OMIL que presentan categoría A y B podrían realizar a cabalidad la misión que demanda la moderna intermediación”¹⁶.

Cuando las Oficinas Municipales de Intermediación Laboral realizan sus funciones, se intenta que las actividades que se desarrollan en la labor de intermediación, permitan generar un vínculo eficiente entre la oferta laboral, vía OMIL, y la demanda de trabajo

¹⁴ Chanamé Zapata César. “El sistema de Intermediación Laboral y Los Servicios Públicos de Empleo en Chile: Diagnostico, Evaluación y Propuesta para Mejorar su Gestión. Tesis de grado, Magíster en gestión y políticas públicas. Universidad de Chile, Departamento de ingeniería industrial Santiago, Chile. 1998. Pág. 6

¹⁵ Ídem op cit. Pág. 11

¹⁶ Una OMIL “A”, debe contar con siete o más trabajadores. Una OMIL “B”, con cinco o seis como mínimo.

2.3 El Sistema de Intermediación Laboral

2.3.1 la intermediación y su importancia para el Municipio.

El concepto de Intermediar refiere a *“Actuar poniendo en relación a dos o más personas o entidades para que lleguen a un acuerdo.”*¹⁷ Esto nos demuestra que la labor que realiza la municipalidad al relacionarse con las empresas es fundamental para lograr una mayor cantidad de vacantes que se transforman en puestos de trabajo.

*“El sistema de Intermediación Laboral que opera en Chile, surgió en 1976 con la fundación del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE). El sistema responde a la ratificación del convenio 2 (1919) relativo al desempleo y al convenio 122 (1964) relativo a la política del empleo, ambos de la OIT. El Estado de Chile se compromete, en el primer caso, “a mantener un sistema de agencias públicas no retribuidas de colocación, bajo el control de una autoridad central”, y en el segundo a “formular y llevar a cabo una política activa destinada a fomentar el pleno empleo, productivo y libremente elegido”*¹⁸

La intermediación laboral *“Es la unidad encargada de desarrollar programas e implementar proyectos que promuevan mecanismos de intermediación y contribuyan a obtener un adecuado nivel de empleo y movilidad laboral de los trabajadores. Asimismo, fortalecer la vinculación institucional con las demás entidades del sistema de intermediación laboral, como las Oficinas Municipales de Información Laboral; Organismos Técnicos de Capacitación, empresas, entre otros, y dar respuestas rápidas, eficaces y eficientes a las demandas de empleo y de mano de obra.”*¹⁹

Existen claras diferencias entre estas oficinas, dependiendo de la Comuna, que se ven reflejados en la asignación de recursos por parte del municipio, el espacio físico, las

¹⁷ <http://www.wordreference.com/es/en/frames.asp?es=intermediar> (consultado el 12 de septiembre de 2009)

¹⁸ Chanamé Zapata César. “El sistema de Intermediación Laboral y Los Servicios Públicos de Empleo en Chile: Diagnóstico, Evaluación y Propuesta para Mejorar su Gestión. Tesis de grado, Magíster en gestión y políticas públicas. Universidad de Chile, Departamento de ingeniería industrial Santiago, Chile. 1998. Pág. 3

¹⁹ http://empresas.sence.cl/intlabo_transi.htm (consultado el 30 de septiembre de 2009)

instalaciones tecnológicas y por la cantidad de personal que desempeña sus funciones, que en algunos caso no es acorde a la trascendente labor que desempeñan, situación que en muchos casos genera dificultades e incumplimientos, en desmedro de personas que esperan un apoyo para mejorar su condición de cesantes.

Cuando las personas se acercan a estas oficinas, muchas veces desconociendo las tareas que ahí se realizan, persiguen la oportunidad de un puesto de trabajo, la gran mayoría acude para terminar con la situación de cesantía. Es por eso que uno de los fines que persigue la OMIL es lograr entregar el servicio de Intermediación laboral, que pueda disminuir los índices de cesantía de la comuna,

La forma de lograr que este servicio de intermediación sea eficaz, es potenciando la capacitación de los cesantes que acudan a la oficina en busca de una oportunidad laboral, para lo cual es imprescindible entregar información oportuna sobre los cursos que en el servicio se entregan por cuenta del SENCE, a personas que no tienen trabajo, o, que quieran cambiar de actividad, para lo que es requisito fundamental estar inscrito en la Oficina Municipal de intermediación Laboral de su comuna.

2.4 Funciones de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral

2.4.1 Orientación Laboral:

El concepto de Orientar significa: *“Dirigir una persona, cosa o acción hacia un fin determinado”*²⁰

A partir del año 2009 se inicia una línea de fortalecimiento de las oficinas OMIL que ofrecen a los usuarios que buscan de un empleo, un servicio de información, orientación e intermediación laboral pertinente y de calidad.

“La orientación laboral es un concepto no demasiado conocido en nuestro país. Sin embargo, es sumamente valioso para aquellas personas que se encuentran en búsqueda de empleo, ya que la misma se convertirá en el aliado necesario para optimizar tiempos, recursos y esfuerzo en el camino de la búsqueda de empleo. Generalmente cuando se inicia una búsqueda de empleo, la gran mayoría de las personas lo realiza por las vías más tradicionales: los clasificados del diario, a través de personas conocidas o allegadas, las páginas Web, pero sin llevar un seguimiento sistemático y ordenado de las acciones realizadas y no sabiendo aprovechar al máximo todos los canales disponibles”.²¹

Una de las labores que se realizan en las oficinas municipales de intermediación laboral es la de entregar Orientación Laboral cuyo *“objetivo consiste en informar a los usuarios acerca de las opciones de capacitación y empleo que existen, orientar su trayectoria ocupacional y delinear su perfil para permitir su adecuada inserción laboral”*²²

²⁰ Larousse, “Diccionario enciclopédico”, 2001, (Pág. 738)

²¹ http://www.bumeran.com.ar/articulos_aplicantes/570/64280/paraquesirvelaorientacionlaboral.html (consultado el 30 de noviembre de 2009)

²² Chanamé Zapata César. “El sistema de Intermediación Laboral y Los Servicios Públicos de Empleo en Chile: Diagnostico, Evaluación y Propuesta para Mejorar su Gestión. Tesis de grado, Magíster en gestión y políticas públicas. Universidad de Chile, Departamento de ingeniería industrial Santiago, Chile. 1998. Pág. 16

“es muy importante el apoyo que el orientador presta al colocador en la confección de los perfiles laborales demandados por los empleadores, ya que permite aumentar la probabilidad de éxito del proceso de colocación.”²³

Estos funcionarios ejecutan una labor de gran importancia, al participar en la confección de estos perfiles laborales, ya que idealmente la persona que realiza la labor de orientación, que es un psicólogo, al momento de la entrevista realiza un estudio de las cualidades y capacidades del postulante,, generando un perfil que puede ser la clave del éxito en la labor de colocación, o, en evitar que postulen a cargos para los cuales no están preparados, adecuados o no cumplen con los requisitos exigidos.. En la actualidad esta función de orientación es primordial para cada OMIL,

“Finalmente la asesoría laboral también contempla la posibilidad de evaluar distintos aspectos que conviene tener en cuenta a la hora de acceder a una entrevista laboral, sin ser una receta de acciones a seguir pero si permitiendo que cada persona pueda tener una reflexión sobre su perfil laboral, habilidades, capacidades, y también limitaciones y debilidades, así al momento de enfrentar una entrevista de trabajo se pueda transmitir con claridad al entrevistador las razones por las cuales está en condiciones de desempeñarse en le puesto para el cual se ha postulado”.²⁴

²³ Chanamé Zapata César. “El sistema de Intermediación Laboral y Los Servicios Públicos de Empleo en Chile: Diagnostico, Evaluación y Propuesta para Mejorar su Gestión. Tesis de grado, Magíster en gestión y políticas públicas. Universidad de Chile, Departamento de ingeniería industrial Santiago, Chile. 1998. Pág. 16

²⁴http://www.bumeran.com.ar/articulos_aplicantes/570/64280/paraquesirvelaorientacionlaboral.html (consultado el 30 de noviembre de 2009)

2.4.2 Servicios de Colocación.

“la principal función del servicio de colocación es identificar y satisfacer las necesidades de empleo de trabajadores y empresas”²⁵.

Quando anteriormente se explicaba que la función de orientar al postulante de acuerdo a sus capacidades, indicándole cuáles son las falencias o debilidades que presenta frente a una demanda por parte de la empresa, con el propósito de ofrecerle alguno de los cursos de capacitación que ofrece la OMII, para que las supere y esté en mejor posición de acceder al puesto, se está realizando una labor fundamental para la colocación o ubicación de esa persona en un puesto de trabajo, lo que en la práctica constituye un verdadero servicio de agencia de colocación laboral.

2.4.3 Apoyo a los Programas de Capacitación

Capacitar a una persona es una herramienta fundamental en la actualidad, ya que para la empresa significa crear una cierta superioridad de su recurso humano, respecto de las empresas con las que compite. Es por esta razón que cada vez es más recurrente que algunas empresas se acojan a los beneficios que les brinda el Servicio Nacional de Capacitación de Empleo (SENCE) para fortalecer las capacidades de sus trabajadores y de esta forma mejorar su competitividad., lo que puede ser fundamental para la supervivencia de la misma.

²⁵ Chanamé Zapata César. “El sistema de Intermediación Laboral y Los Servicios Públicos de Empleo en Chile: Diagnóstico, Evaluación y Propuesta para Mejorar su Gestión. Tesis de grado, Magíster en gestión y políticas públicas. Universidad de Chile, Departamento de ingeniería industrial Santiago, Chile. 1998. Pág. 17

“El apoyo a los programas de capacitación persigue que estos se ejecuten lo mejor posible y que las personas ya capacitadas puedan colocarse en un puesto de trabajo. Es decir la *capacitación laboral sea uno de los elementos que ayuden a la OMIL a mejorar la empleabilidad de los trabajadores inscritos en la Comuna. Debido a que la OMIL es la puerta de acceso a los programas de capacitación y el inicio de la focalización de sus beneficiarios*”.²⁶

*“La OMIL debe apoyar la difusión de los programas de capacitación en las organizaciones locales. Sin embargo estas acciones se realizan en forma esporádica.”*²⁷

Como organismo ejecutor de programas de capacitación encontramos al SENCE, FOSIS, SERCOTEC entre otros. Siendo el más importante el Servicio nacional de Capacitación y Empleo, con distintos programas como el subsidio al empleo joven, que persigue que las empresas se interesen en contratar a esta mano de obra y así disminuir altos niveles de desempleo de este sector social.

²⁶ Chanamé Zapata César. “El sistema de Intermediación Laboral y Los Servicios Públicos de Empleo en Chile: Diagnostico, Evaluación y Propuesta para Mejorar su Gestión. Tesis de grado, Magíster en gestión y políticas públicas. Universidad de Chile, Departamento de ingeniería industrial Santiago, Chile. 1998. Pág. 18

²⁷ Ídem op cit Pag 18

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de Investigación

En la presente investigación se ha optado por la metodología cualitativa en la cual las técnicas utilizadas serán la entrevista, para esta investigación se hace necesario utilizar esta metodología, ya que permite una visión más profunda del tema a investigar.

La metodología cualitativa es una de las dos metodologías de investigación que tradicionalmente se han utilizado en las ciencias empíricas. Se contraponen a la metodología cuantitativa. Se centra en los aspectos no susceptibles de cuantificación.

Cabe destacar que se eligió esta metodología porque la investigación requería del factor humano, ya que construye una de las claves para desarrollar esta metodología de estudio en la OMIL, porque es la fuente principal del conocimiento que existe para desarrollar este trabajo y más aún cuando el objetivo de la investigación es descubrir por intermedio de la interacción los problemas y cambios que se van a concluir.

3.2 Diseño de la investigación

Una vez establecido el problema, se procedió a realizar una revisión bibliográfica, sobre la información existente, sobre las Oficinas Municipales de Intermediación Laboral.

La recopilación bibliográfica, se llevo a cabo en las Bibliotecas de la Universidad de Valparaíso, en la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile, campus Santiago, y en las bases de datos de la escuela de Asuntos Públicos de la Universidad de Chile, en la Municipalidad de Quillota, en el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo y en el ministerio del Trabajo y Previsión social, a través de su Secretaria regional, se utilizaron también los siguientes motores de búsqueda de información disponibles en Internet: Google, Yahoo, Alta vista desde los cuales se obtuvo documentación relevante tanto para la metodología como para el tema en estudio. Además, es de gran aporte la información que proporcionan los integrantes del servicio en el que se desarrollara este estudio. De acuerdo a los resultados, se seleccionó la técnica cualitativa a desarrollar para la investigación.



3.3 Técnicas de Investigación

Se describe a continuación la técnica que se utilizará y se aplicará en esta investigación, con la finalidad de respaldar el proceso de interpretación de la información.

La entrevista en profundidad constituye técnicas cuyo objetivo primordial corresponde a la construcción de significados, con vías a comprender la realidad tanto individual como colectiva. Es una técnica diseñada para obtener información sobre actitudes, valores y sentimientos desde las perspectivas del entrevistado. Es ideal lograr un ambiente de confianza con el entrevistado a fin de que hable con libertad de sus actitudes, creencias, sentimientos y emociones.

Podemos señalar que es una de las técnicas más utilizadas para obtener información o saber que opina la gente, esta técnica ha sido usada y sigue siendo empleada para múltiples propósitos y por una variedad de ámbitos

3.3.1 Proceso

El instrumento de medición que utilizamos para la recopilación de información en esta investigación es la técnica de la Entrevista que consta de una parte de preguntas abiertas y una parte de preguntas cerradas.

El total de la muestra para esta investigación es de un total de 40 personas, de las cuales 30 de ellas corresponden a las preguntas cerradas y las otras 10 restantes participaron del proceso de preguntas cerrada

Para desarrollar esta técnica se elaboró un cuestionario de preguntas como pauta de investigación, lo que a su vez servía como guía para el investigador, guía flexible y modificable, que permite obtener información pertinente, luego de su análisis, para alcanzar el objetivo general que se planteo.

Se realizaron entrevistas al usuario final del servicio, que son los habitantes de la comuna de Quillota con una entrevista más flexible y de mayor rapidez.

Se creó un orden de preguntas que se fue adaptando a la realidad en terreno a medida que la entrevista avanzaba, como la idea era hacer un acto de interacción entre las dos partes, conversar y a la vez apropiarse de la sensibilidad del individuo para captar todos los detalles, encaminados a determinar las características personales físicas, profesionales y el comportamiento de los entrevistados.

3.4 instrumento de Medición

El siguiente instrumento de medición nos permitió conocer de más cerca la realidad comunal y así obtener los resultados. Se realizó una entrevista-Encuesta compuesta de preguntas cerradas y abiertas.

Las preguntas cerradas a continuación se detallan:

3.4.1 Preguntas Cerradas:

1. ¿estas trabajando actualmente?

a.- no

b.- si

c.- temporalmente

2. ¿conoces la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Quillota?

a.- sí.

b.- no.

3.- ¿conoces los beneficios de ella? En caso de que la respuesta sea afirmativa. Señálalos

a.- si

b.- no

4.- ¿tienes conocimientos de lo que es la Intermediación Laboral?

a.- si

b.- no

c.- nulo

5.- ¿tienes experiencia laboral?

a.- nula

b.- escasa

c.- mediana

d.- suficiente

6.- ¿Cómo conseguiste trabajo anteriormente?

- a.- Publicaciones en el diario
- b.- En la OMIL de la comuna de Quillota
- c.- avisos radiales
- d.- búsqueda directa en las empresas

7.- ¿Cuál es tu nivel de estudios?

- a.- básico
- b.- medio
- c.- técnico
- d.- universitario
- e.- no tengo

Las siguientes preguntas forman parte de la entrevista abierta, la que nos facilito un acercamiento más real con las personas.

3.4.2 Preguntas abiertas:

8.- ¿sabes que en la municipalidad funciona una OMIL? ¿Qué conoces de ella?

9.- ¿te gustaría tener otro tipo de capacitación laboral? ¿Cómo cual?

10.- ¿te gustaría que te informaran más acerca de los beneficios de la OMIL?

11 ¿Qué esperas de la OMIL? Alguna sugerencia.

CAPITULO IV

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4. Resultados del proceso

En el transcurso del proceso de investigación fue necesario crear un clima de confianza entre investigadores y las personas que fueron necesarias para la obtención de los datos, esto ayudo a que existiera un diálogo ameno y de plena entrega.

El conocimiento que aportaron las personas consultadas, fue analizado con la metodología de investigación cualitativa detallado anteriormente. Para la elección de las personas que aportaron los datos fue necesario analizar el entorno de la oficina municipal de intermediación laboral de la comuna para saber cual es el tipo de personas que interactuaban con el servicio.

Para realizar el análisis de los resultados se establecieron tres áreas de análisis que darán respuesta al problema planteado al comienzo de la investigación, que son la función de intermediación, de orientación e información y la capacitación laboral

4.1 Análisis de la información

Para analizar la información que se ha recabado con este estudio explicaremos los resultados obtenidos de la interacción con las personas a través de la entrevista.

En primer lugar explicaremos las preguntas cerradas en distintos gráficos que facilitan la comprensión de los resultados obtenidos.

4.2 Análisis: Función de Intermediación, Orientación, información y capacitación laboral.

4.2.1 Preguntas cerradas

Comenzaremos con el análisis de la información obtenida en base a las entrevistas realizadas a las personas.

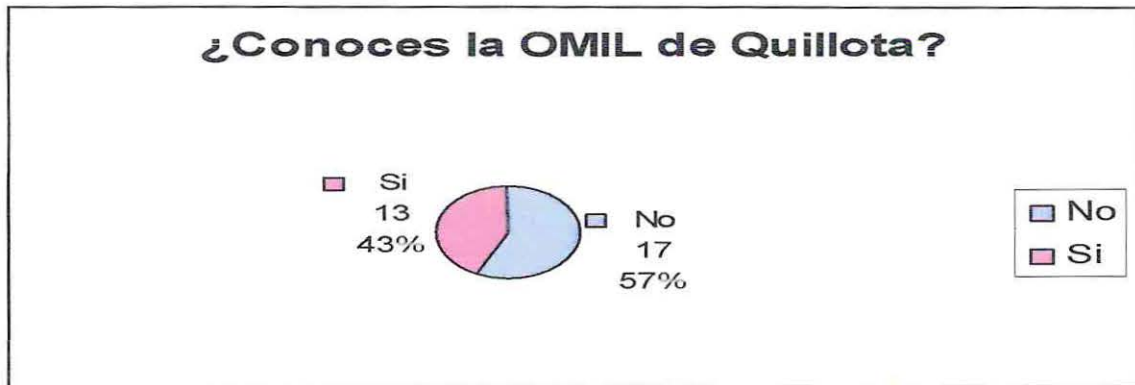
1. ¿estás trabajando actualmente?



Del total de las 30 personas seleccionadas, inscritas en la OMIL de Quillota, para contestar las preguntas cerradas de esta entrevista, los resultados fueron los siguientes.

De los entrevistados 9 que corresponden al 30% se encuentran cesantes, 10 de ellos que equivalen al 30% están con trabajos temporales y 11 de las personas entrevistadas equivalentes al 37% cuentan con un trabajo estable. Si tuviésemos que definir el motivo de la cesantía del 30% de las personas, en su mayoría declaran que para ellos no hay oportunidades y en casos especiales se debe a que el trabajo temporal con el que contaban ya llegó a su fin. En este mismo sentido las 10 personas que trabajan en forma temporal, a 4 de ellos se les terminan los trabajos en diciembre lo que ayudaría a aumentar los niveles de cesantía en la comuna. 3 de las 11 personas que cuenta con un empleo estable lo consiguió por una gestión que realizó esta OMIL (10% de los encuestados).

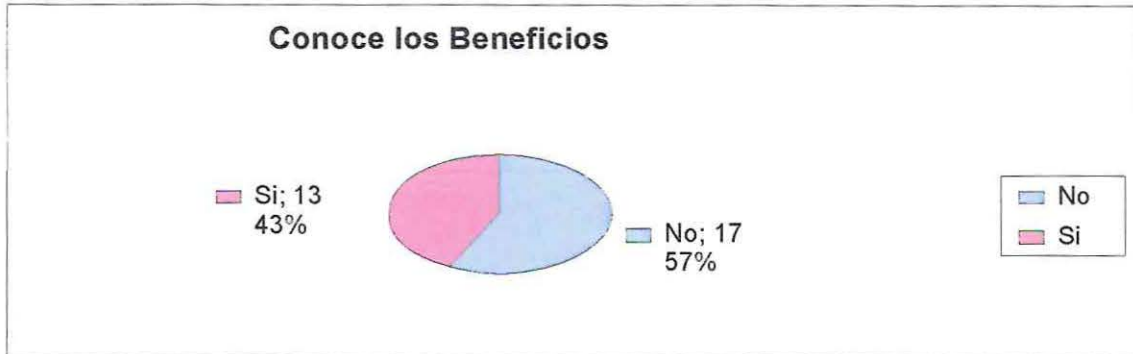
La pregunta n° 2 tiene relación a que si las personas conocen la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la comuna de Quillota.



Para entender los resultados de esta pregunta, explicamos la intención de ésta, es saber si conocen que significa OMIL, con que se relaciona, que funciones cumplen y a quiénes está dirigida.

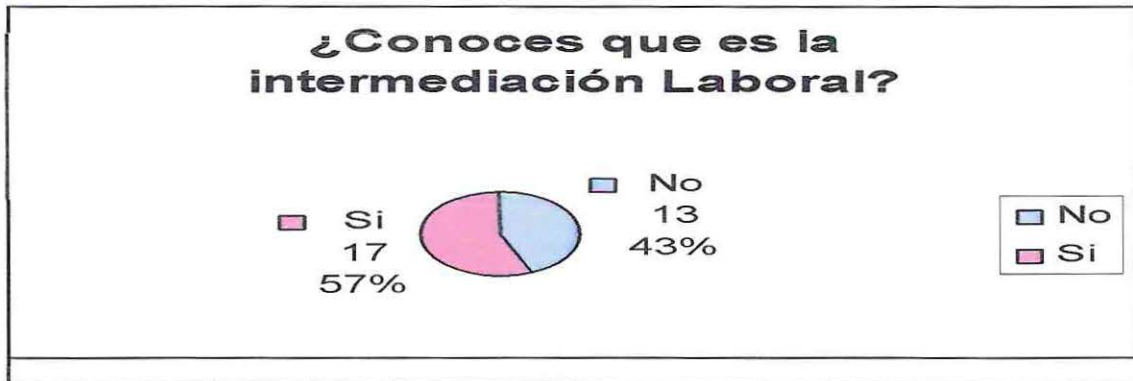
Según los resultados obtenidos, 17 personas, es decir un 57% del total de los encuestados no conocen lo que significa la sigla OMIL, al momento de explicarles que significa, oficina municipal de intermediación laboral deducen que tiene relación con la municipalidad, no existiendo un conocimiento más amplio. Las 13(43%) personas restantes si saben lo que es OMIL y han tenido alguna conexión con ella, al haber utilizado sus servicios para pedir información, al postular a las capacitaciones y a buscar empleo.

La tercera pregunta dice ¿conoces los beneficios de ella? En caso de que la respuesta sea afirmativa. Señálalos



La información obtenida es muy similar a la de la pregunta anterior 13 personas del total de las 30, un 43 % de la muestra, si conocen los beneficios que puede entregarle esta oficina de intermediación, a pesar de que estas 30 personas estén inscritas en los registros de la OMIL existe un numero de ellas, 17 ó el 57%, que no tiene información sobre sus beneficios. Cuando las personas llegan a la OMIL de la comuna lo hacen por una necesidad de empleo, porque buscan oportunidades de capacitación y por información que les entregue orientación laboral. Sin duda alguna el paso inicial, que como dijimos anteriormente es de gran importancia, relacionado a la toma de datos del postulante debiese realizarlo un profesional del área de la psicología, con especialización en el área laboral, que le permita generar una conexión con los postulantes y posterior a esto, le facilite a la oficina la creación de perfiles específicos, para poner a disposición de las empresas, tratando de obtener resultados positivos para la gestión de la OMIL.

La pregunta 4 pretende saber si conocen la función de intermediación.: ¿Qué es la intermediación laboral?



De los 30 entrevistados un 57% de ellos que corresponden a 17 personas del total de la muestra conocen que es la intermediación laboral, pero no manejan el concepto en profundidad. Estas personas están concientes que se realiza en el departamento laboral del municipio entre las empresas que buscan trabajadores y las personas que postulan a ellos.

Un 43% no sabe que es la intermediación, no conoce como se realiza ni quien la lleva a cabo,

La pregunta 5, está referida a saber si la persona tiene experiencia laboral:



De las 30 personas con las que interactuamos 5 ó 17% de ellas no cuentan con experiencia laboral y es el fundamento que ellos entregan para explicar su condición de cesantes. El concepto utilizado "Suficiente" lo relacionamos a que si cuentan con experiencia laboral, 9 ó 30% del total tiene experiencia, lo que ha generado que tengan mejores ventajas competitivas frente a otro recurso humano, entregándole la oportunidad de interactuar con el mercado laboral.

Un 40% del total de los entrevistados reflexiona que su experiencia laboral no es la que desearían y consideran que es un factor excluyente al postular a nuevos trabajos. Y un 7% del total de la muestra nos explica que su experiencia laboral es escasa, ellos piensan que se debe principalmente a un factor determinante que es la edad, muchos de ellos nos dicen que por ser muy jóvenes no cuentan con la experiencia laboral ideal para poder optar a nuevos trabajos.

La pregunta N° 6 ¿Cómo conseguiste trabajo anteriormente?, se relaciona a la forma y los medios por los cuales consiguieron trabajo. Del total de la muestra, 21 personas nos contestaron esta pregunta, ya que corresponden a los que actualmente están trabajando. Las opciones de respuestas nos indican tres medios que fueron la forma para obtener un empleo, ellas son la radio, la prensa escrita y la Oficina Municipal de Intermediación Laboral (OMIL).



Las respuestas a esta pregunta están directamente relacionadas a las 21 personas que se encuentran trabajando de manera estable y a las de un trabajo temporal. Un 33% de estas personas han encontrado trabajo a través de la radio, avalando nuestro planteamiento que la falta de promoción e información de la OMIL impide darle la importancia a esta oficina como una herramienta capaz de generar oportunidades laborales. La prensa escrita también es una fuente de información considerable, sobre todo los periódicos locales que les entregan confianza a las personas en cuanto a la publicación de empleo en la zona, un total de 9 personas, es decir el 43%, accedió a su trabajo actual a través de una de estas publicaciones. Y no siendo un dato menor, la gestión que realizó la OMIL para generar una nueva vacante de empleo no deja de ser relevante. Un 24 %, 5 personas consiguieron su empleo actual gracias a estar inscritos en esta oficina y seguir participando activamente de ella, ya que no han perdido conexión.

La pregunta 7 tiene relación al nivel de estudio de las personas entrevistadas, que es un factor importante al momento de analizar los resultados. Las respuestas se dividían en nivel básico, medio, técnico haciendo una salvedad que en la mayoría de los casos provienen de colegios con alguna especialidad, universitarios y por último, la opción no tiene nivel educacional.



De las 30 personas que contestaron esta entrevista, 25 de ellas completó su educación básica, sin poder seguir con sus estudios y un porcentaje de ellos en la actualidad corresponde al grupo de los cesantes, con el argumento de que para ellos no hay oportunidades laborales.

La educación media es completada por un total de 15 personas, gran parte de ella corresponde a la población que hoy tiene un trabajo estable, es decir 10 de ellos provienen de liceos con una especialización técnica que les permite desempeñarse en el mercado laboral en la actualidad y las 5 personas restantes de este grupo vienen de liceos científicos humanistas, que no entregan planes de estudio en alguna especialidad Técnica. Y para finalizar 5 de estas personas no tienen educación, dado que interrumpió su educación básica por situaciones familiares, en las que la falta de dinero en las casas, les obligó a buscar trabajo en una temprana edad, dejando de lado los estudios.

Continuando con nuestro análisis realizamos una entrevista con preguntas abiertas que nos permitió interactuar de una manera más cercana con las personas, estas preguntas fueron contestadas por las personas que en la primera parte de este instrumento contestaron que conocían a la oficina. Es decir trabajaremos con un margen de 13 personas para el desarrollo de esta segunda parte.

4.2.2 Preguntas Abiertas

Explicaremos los resultados plasmando las respuestas de las personas que entrevistamos, en forma de testimonios.

Pregunta 1: .- ¿sabes que en la municipalidad funciona una OMIL? ¿Qué conoces de ella?

Al realizar esta pregunta a las personas que anteriormente nos habían contestado que si conocían de esta oficina, debemos considerar que de las 13 personas, un total de 8 de ellas, un 62%, tiene conocimientos sobre sus actividades y beneficios.

En las siguientes líneas se encontrarán las respuestas de los entrevistados que son técnicos de liceos con alguna especialización laboral, profesionales, personas que completaron su educación media y técnicos de nivel superior.

ENTREVISTA 1: "si la conozco, hace dos años Salí de un colegio de especialidad técnica y me inscribí en esta oficina, porque mi papa lo había hecho hace algún tiempo después que lo despidieron de su trabajo y lo llamaron súper rápido para otro nuevo, y más o menos un año, creo, voy a cumplir en mi trabajo, soy soldador y me llamaron de ahí, me presente y sigo trabajando, también he aprovechado los cursos de capacitación, en la empresa que trabajo han ido hartos compañeros a capacitarse en construcción metálica, ese tema no lo tengo claro porque ellos se ausentan del trabajo, pero igual les pagan, a mi me gustaría hacer una capacitación más grande , pero voy tranquilo"

ENTREVISTA 5: “la OMIL es la oficina de intermediación laboral de la municipalidad, que se conoce más por el Departamento Laboral, es bien completa, las personas son bien amables cuando uno va, yo hace algún tiempo debo reconocer que no confiaba mucho en estas cosas, pero estoy completamente agradecido porque mi trabajo actual proviene de una intermediación que ellos realizaron con una empresa. Me acuerdo que me inscribí, soy contador, me titule de un centro de formación técnica, me gustaría ser mas profesional pero estoy juntando plata para eso, después me llamaron de una oficina contable de la ciudad, que mejor, aunque no es mucho el sueldo pero tengo otras posibilidades porque aprovecho todas las oportunidades que me entregan. Cuando converso con amigos que no están trabajando les digo que aprovechen los beneficios de la municipalidad porque no son muy conocidos, hay que decir eso. Mi experiencia ha sido buena, por eso algunos no me creen”.

ENTREVISTA N° 8: “conozco que es el departamento laboral de la municipalidad, es una oficina que cada municipio debe tener para ayudar a la disminución del desempleo. Actualmente estoy trabajando, pero no porque ellos me hayan buscado trabajo, si no más bien, un anuncio del diario para un profesor, mande mis papeles y hace 2 años mantengo mi trabajo. Reconozco si la labor que hacen, familia mía ha encontrado trabajo por el simple hecho de estar inscritos y también valoro la capacitación que entregan. Quillota tiene como defender esta OMIL, es una de las 4 a nivel nacional que trabaja bajo estándares de calidad”

ENTREVISTA N° 10: “si la conozco, estoy inscrito en ella, porque cuando Salí del colegio me enfrente al mundo así no más po’, ahora trabajo en construcción porque es como la única pega a la que podí optar por que esta cuestión de que no tení estudios es complicado, pero empecé como pioneta no más y ahora tengo harta experiencia, me han mandado a cursos, ahora soy jefe de una cuadrilla y la pega esta buena porque trabajamos en construcción de casa y siempre hay proyectos nuevos. Yo agradezco el trato de ellos y lo que hacen, espero seguir trabajando en esto, porque la otra opción es junior y no me gusta, me acostumbré a mandar

Pregunta N° 2: ¿te gustaría tener otro tipo de capacitación laboral? ¿Cómo cual?

ENTREVISTA 2: "yo soy maestro de la construcción, me desempeño como albañil en las obras, empecé preparando el cemento hace ya más o menos 4 años, pero me han dado muchas oportunidades y las he aprovechado todas, ahora sé muchas cosas más como alzado de muros, paredes y nivelado de encofrados con hormigón, pero me gustaría aprender de soldaduras, hay pocos en las construcciones y les pagan mejor, eso ayudaría a mi familia en estos momentos, no es que estemos mal económicamente porque esta pega es bien pagada, pero muy sacrificada y mi esposa no trabaja eso es lo que mas me pone contento"

ENTREVISTA N° 4: "Yo soy manipuladora de alimentos, la municipalidad me dio la posibilidad de hacer un curso, ahora trabajo en un casino de un colegio, pero es fome el asunto del contrato, porque es de marzo a diciembre y los meses de verano uno queda al descubierto y nos damos vuelta con las cosas que una hace para juntar platita, me gustaría juntarme con otras personas y tener una empresa que organice eventos, es un sueño, pero no pierdo las esperanzas"

ENTREVISTA N ° 6: "Entré como junior a la oficina y por mi buen trato y mi conducta me han ido premiando y me pagaron un curso de computación, es la máxima expresión de felicidad para mi, porque ahora ya no soy solo la persona que contesta el teléfono, que va al banco, sino que he asumido labores administrativas, he aprendido un poco de contabilidad y me gustaría perfeccionarme en eso, son muchas las cosas que quiero aprender, pero tengo las ganas y eso es lo importante

Pregunta N° 3: ¿te gustaría que te informaran más acerca de los beneficios de la OMIL?

ENTREVISTA N° 3: “yo veo los trabajos del diario, si sabia que en la “MUNI” daban empleos, pero no sé más, ahora que tú me estás conversando más me doy cuenta que es interesante el tema, siempre pensé que eran esos empleos como parches, porque pasa el tiempo se terminan y ahí quedamos, es como la época de una fruta que llaman tantas personas para cortarlas y después se terminan y aumenta la cesantía, a mi me gustaría que me orientaran, que me dijeran que cosas puedo hacer con todo, lo que es como pensar para que más sirvo.

ENTREVISTA N° 7: “Yo he leído bastante este último tiempo, he buscado en Internet que es el subsidio al empleo joven y la capacitación que uno puede hacer a través del SENCE, porque me interesa mucho el tema, pero no se como me pueden orientar para poder acceder a estos beneficios. A veces me da cosa ir a preguntar solo estas cosas, porque siempre hay mucha gente en la oficina, es que hay muchas personas cesantes acá en la comuna, pienso que debiesen promocionar más estas cosas, por ejemplo cuando hacen esas ferias de Gobierno más cercano, podrían idear una de la Municipalidad más cercana, es una forma de promocionar todos los servicios”

ENTREVISTA N° 9: ““cuando fui me anotaron mis datos, me pidieron el nombre y lo que hago, pero después me dijeron que me iban a poner en un sistema que encontraban trabajo al tiro, también yo pregunté como era de la capacitación, porque quiero encontrar mejor trabajo, me dijeron hartas cosas, no entendí todas, hay que esperar no más”

Pregunta 4: ¿Qué esperas de la OMIL? Alguna sugerencia.

ENTREVISTA N° 4: "Que me ayude a cumplir mi sueño, sería bonito pensar en eso, me gustaría tener mi propia empresa de producción de eventos, banquetería y todo eso, podrían agregar cursos de repostería eso sería una entrada de dinero fundamental para los meses que paso sin trabajo".

ENTREVISTA N° 6: "que sigan entregando oportunidades a las personas que tienen un real interés en perfeccionarse en surgir en la vida, yo cada vez que hay una nueva oportunidad la aprovecho, uno nunca sabe cuando le va a servir lo que esta aprendiendo, pero pienso que debiesen tener alguna forma de verificar que las oportunidades se están aprovechando porque muchos son recursos perdidos":

Toda la información recopilada en estas entrevistas nos permitió conocer de más cerca la realidad laboral de una parte de la población de la comuna, que por su edad ya son consideradas como Fuerza Laboral, pero que por algunos casos no se encuentran trabajando.

La mayoría de las personas concurda en falta información, como un factor que no les permite acceder a los beneficios que pueden obtener si estuviesen inscritos en dicha oficina.

Cuando nos planteamos el objetivo específico de determinar el tipo de personas que llegaban a esta oficina nos pudimos dar cuenta que en su mayoría son personas sin la posibilidad de estudios superiores, pero también gran cantidad de técnicos de liceos comerciales y de especialización en electricidad, electrónica, mecánica etc. Y un porcentaje muy reducido corresponde a la población que ha cursado estudios universitarios.

Existen muchas cosas que deben ser mejoradas, relacionadas directamente con los procesos que se realizan para poder lograr que la posible vacante de empleo pueda ser ocupada por una persona inscrita en sus registros.

CAPITULO V

PROPUESTA TÉCNICA

El presente estudio tiene como objetivo entregar propuestas que ayuden a mejorar la actual gestión de este servicio de empleo llegando a proponer como un ideal futuro, que se transforme en un servicio Público de empleo,

De acuerdo al problema anteriormente señalado se propone fortalecer cada proceso, pero sin duda alguna el mas importante, lograr potenciar la función de intermediación entre oficina- empresas y usuarios.

5.1 Propuesta técnica: Programa a seguir para mejorar la gestión

5.1.1 Programa de Seguimiento personalizado de Intermediación laboral (SPIL)

El proceso que se realizan en las oficinas de intermediación laboral debe ser un proceso continuo y cíclico que cada etapa se vaya desarrollando de la forma más eficiente posible.

La idea central radica en fortalecer las labores que se desarrollan y que permiten llegar al objetivo primordial de estas oficinas, que es lograr cubrir una vacante de empleo que es solicitada a través de estas oficinas, en un puesto real de empleo.

En el proceso de atención de beneficiarios, es donde se desarrolla la metodología de este programa de “Seguimiento Personalizado de Intermediación Laboral” que presenta los trámites que el beneficiario debe realizar para aumentar sus oportunidades de encontrar un trabajo. Esta puerta de entrada es la Oficina Municipal de Intermediación Laboral (OMIL), donde el beneficiario debe estar inscrito.

5.2 Etapas

Las distintas fases que incluye este programa para ser implementado son:

a.- Evaluación inicial y diagnóstico

Se busca analizar, valorar y diagnosticar el grado de empleabilidad de la persona, teniendo en cuenta sus aptitudes, actitudes, motivaciones, capacidades y competencias sociolaborales. De acuerdo al resultado de esta evaluación, se le propone al beneficiario un servicio u otro de los que debe seguir, para continuar con este proceso.

El registro de información de cada individuo es una de las etapas más relevantes del proceso, ya que es el inicio del diagnóstico y constituyente principal del proceso siguiente, la intermediación.

b.- Fase de Habilitación Laboral

El beneficiario atraviesa por esta fase en caso que en la etapa donde se le evaluó y se estimó que sería necesario reforzar algunas habilidades personales y sociales así como crear o reestablecer hábitos de trabajo. Es decir, va dirigida a personas que se estime que necesiten reforzar este aspecto. Es aquí donde la unidad de orientación e información laboral, juega un papel fundamental, con el fin de potenciar las capacidades del postulante que debe ser ejecutada por un psicólogo laboral.

c.- Fase de capacitación

En esta fase, la OMIL debe ser capaz de gestionar la capacitación a entregar a los beneficiarios en distintos niveles. A partir de la identificación de competencias requeridas por los empresarios y de las empresas de sus comunas, y los requerimientos de los beneficiarios identificados en la fase inicial de diagnóstico, la OMIL puede orientar a sus beneficiarios a la elección de cursos de capacitación que entreguen conocimientos y habilidades requeridas. Es por esto que las personas que están al frente, deben contar con la capacitación técnica adecuada.

d.- Fase de la colocación laboral e inserción laboral

En esta fase, las OMIL conectan a sus beneficiarios con los circuitos laborales mediante la derivación a entrevistas de trabajo. Esta fase supone que las ofertas de empleo han sido tramitadas, cuando llegan a la OMIL o cuando se han creado vacantes de empleo. El énfasis debe estar puesto en la rapidez de gestión y maximizar el ajuste del perfil del puesto a cubrir con el de los candidatos que se envía a las empresas.

e.- Fase de seguimiento de desempeño

En esta etapa, las OMIL deben desarrollar un plan de seguimiento con la finalidad de evaluar el desempeño de los beneficiarios del programa que fueron contratados.

Todas estas etapas están directamente conectadas, la primera dimensión de información considera variables básicas del usuario y constituyen el inicio del diagnóstico, por lo que al igual que todo el instrumento, debe ser íntegramente completado, el propósito de registrar la información es ir generando un currículum individual de cada beneficiario, como resultado de cada acción de intermediar

También es de vital importancia que el usuario se interiorice aún más por estas materias, la comuna cuenta con una de las 4 OMIL a nivel Nacional más capacitadas, por lo que debiesen aprovechar mejor los beneficios que se entregan.

Fortalecer la relación con las empresas logrando un vínculo directo, operacionalizando este sistema. Desarrollando estrategias acordes con el universo de esta OMIL, según las características de la comuna, tasas de desocupación, tipo de actividad económica etc., incentivando a utilizar los servicios de la OMIL, promocionando éstos mismos en diferentes campañas, colaborando efectivamente en la solución de este Problema de la Cesantía en la comuna.

Esta propuesta técnica es un complemento a las funciones que se llevan a cabo en la OMIL, ya que como resultado de esta investigación hemos diagnosticado diversas falencias explicadas anteriormente con un grado de responsabilidad tanto de los usuarios como de los que ofrecen el servicio.

Al pensar como podemos implementar este programa de Seguimiento Personalizado de intermediación laboral (PSPIL) debemos considerar las siguientes ideas centrales:

- Es necesario capacitar al personal que actualmente trabaja en la oficina, en las técnicas necesarias para mejorar la calidad de la atención al usuario. Esto se deberá reflejar en el cambio de actitud de los funcionarios que cumplen labores en la Oficina. Un trabajador más preparado y capacitado para llevar a cabo la tarea encomendada, hará que la gestión que realizan como servicio para generar nuevas oportunidades laborales ayude al cumplimiento de las metas y objetivos institucionales, y lo más importante, contribuir con su trabajo a la disminución de la cesantía.
- Trabajar con las personas acordes para dar cumplimiento a las tareas que ayuden a la disminución de la cesantía, es el factor fundamental para que las demás funciones se cumplan de manera eficiente. Esto no significa desmerecer el actual personal que trabaja en dicha oficina, si no más bien potenciar las capacidades que ellos tienen y que han adquirido con la experiencia de los años, pero sin duda alguna entregar capacitación efectiva a través de todos los medios que tienen para mejorar la gestión.
- El usuario del servicio debe ser capaz de informarse de los beneficios que su municipalidad le ofrece, el mantener un contacto directo y continuo le permitirá aprovechar todos los recursos que se le están presentando. Si bien esto es total responsabilidad de la persona para interesarse no debemos dejar de mencionar que también el municipio tiene que trabajar en la promoción de sus servicios. No olvidando que esto es un trabajo en conjunto.

- Cumpliendo todos estos pasos, y aceptando también los cambios podremos implementar el programa de seguimiento a la intermediación laboral. Las funciones básicas a realizar en la OMIL son la información, orientación, intermediación y capacitación laboral, para su cumplimiento la oficina cuenta con 7 personas, por ende podríamos afirmar que si capacitamos a las personas que trabajan en la oficina, los objetivos planteados al comienzo de cada periodo son factibles de cumplir satisfactoriamente, ya que al capacitarlos en un tema específico solo uno trabajaría en un área determinada. Hacemos una salvedad el mejorar su retribución económica ayudara a disminuir que los trabajadores emigren a nuevas y mejores oportunidades laborales.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES

Finalizamos este estudio y empezamos a exponer las conclusiones obtenidas sobre la importancia de fortalecer el sistema de intermediación laboral en la OMIL de la comuna de Quillota.

Para aportar propuestas fue necesario introducirse en el tema y estudiarlo a fondo. Primeramente se buscó todo el material bibliográfico que estaba al alcance y tenía relación con la temática de estudio, que por estos días adquiere gran relevancia en relación a los altos índices de cesantía a nivel nacional. Otro trabajo que aportó a la investigación es el que se realizó en terreno, sin duda es ahí cuando nos acercamos a la realidad del tema de estudio, porque estamos interactuando con unas de las partes importantes de la investigación, es decir, "el individuo".

El objeto principal al desarrollar este estudio, ha sido entender la realidad local de una comuna con altos índices de cesantía y desempleo, como también en mayor profundidad, al sistema de intermediación laboral que opera a través de la OMIL, elaborando propuestas que ayuden a fortalecer este sistema de intermediación laboral.

Como Oficina están bien evaluados en la Región y de la misma forma a nivel Nacional, el éxito ha sido en base al reconocimiento de la autoridad local como una unidad importante para el desarrollo local, siendo incorporado en mesas de trabajo y dando instrucciones a otras unidades municipales de transmitir información de inversiones actuales y futuras en la comuna. Otra situación que es de gran importancia en relación a la planificación anual que deben desarrollar controlando en forma periódica el estado de avance de las metas planteadas, como también la mantención de un equipo estable que ha tenido sus emigraciones de algunos por mejores expectativas económicas.

Una mayor y mejor atención a los recursos humanos, que son los elementos principales de una organización donde la motivación, satisfacción, estimulación sean elementos permanentes donde el mejoramiento continuo sea la base principal sobre la cual se evalúen procesos y servicios, así como resultados, considerando el entrenamiento y el desarrollo personal como una inversión

El ambiente organización interno, una adecuada conducción general, el trabajo en equipo, la innovación en los sistemas y procesos, la eficiencia en la productividad, la creación de valor agregado para los usuarios son procesos creativos que imponen y generan un permanente cambio.

Cada vez es mas importante lograr un cambio en la mentalidad de los que están al frente de estas oficinas, para que entiendan que son las instancias generadoras de la oportunidad de empleo para los que están inscritos en los sistemas de generación de trabajo, de esta forma son la entidad que a base de un trabajo eficaz y eficiente pueden llegar a reducir la brecha de la cesantía en la comuna de Quillota

La intermediación laboral también puede facilitar el conocimiento que obtengan los empleadores respecto del contenido y características de la oferta de trabajo existente. Es decir, de las características de las personas que postulan a un trabajo, a modo de mejorar el ajuste entre las competencias laborales de los trabajadores y las demandas de la fuerza de trabajo.

Al ser, en la comuna, la unidad encargada de la promoción, búsqueda y facilitación de empleo, debemos estar conciente que los procesos que se realizan como la función de orientación, de intermediación, capacitación y colocación se desarrollan en forma cíclica y continua, es decir una conlleva a la otra, siendo imposible saltarse un proceso, es por eso que se insiste en que al realizar estas tareas podamos cumplir con índices de calidad para que el resultado de la acción genere en un puesto de trabajo.

Según los datos recabados durante esta investigación nos pudimos dar cuenta que el problema anteriormente señalado, ***“La OMIL de Quillota, presenta problemas de gestión que impiden que las tareas de orientación, intermediación, información y capacitación laboral se desarrollen de forma eficiente, que conllevan a no otorgar***

la importancia necesaria a esta herramienta capaz de generar oportunidades laborales y ayudar a la disminución de la cesantía en la comuna”, es responsabilidad tanto del usuario como de la oficina que entrega el servicio, las personas no se interesan por conocer mas allá de lo que llega a sus manos, y el servicio no hace una labor de promoción acorde a las necesidades actuales de empleo en la comuna.

Para todo lo anterior se propone fortalecer la labor de intermediación, sin descartar la importancia de las demás funciones, considerando que cada etapa que se realiza para poder llegar a esta función, o al acto de intermediar, deben haberse realizado de la manera correcta, es decir si el encargado de recopilar la información de la persona que llega a buscar ayuda a la OMIL no lo realiza de la forma más óptima, esto imposibilitará que los procesos siguientes se realicen con éxito.

La OMIL debe tener una imagen proactiva, integrándose cada vez más al fomento productivo local, fortaleciendo las relaciones con el sector empresarial y extendiendo sus servicios a toda la comunidad en información, capacitación, intermediación etc. Logrando crear una red potente de información tanto de lo que necesitan las empresas, como de lo que busca el usuario que se acerca al servicio.

Otro punto importante que se concluye de esta investigación, es otra de las alternativas en cuanto a campo de trabajo que tenemos los administradores públicos, siendo una opción que debemos aprovechar. Estamos directamente relacionados con el trabajo que se realiza en este tipo de servicios.

La vocación de servicio público que nos mueve a estudiar esta carrera nos hace pensar en tener una conciencia social. Nuestro rol fundamental es poder aportar con todos nuestros conocimientos técnicos y aptitudes que hemos adquirido en este periodo para intentar dar solución a estos problemas públicos que hoy forman parte de nuestra sociedad. Caso especial de estudio es el problema del desempleo tanto a nivel nacional, pero específicamente en la comuna de Quillota que alcanza índices alarmantes y gracias a la labor que en este último tiempo se realiza podemos decir que el problema ha sido abordado.

Somos profesionales capaces de enfrentar los desafíos que la sociedad actual presenta, para eso hemos sido formados, para administrar información y a la vez entregar un servicio a la comunidad de forma integral. Ampliar los campos de trabajo en que podamos demostrar que la administración pública tiene un papel relevante, es una de las tareas que debemos realizar, demostrándole tanto a la sociedad como a los servicios y organizaciones que somos capaces de contribuir con nuestro trabajo para mejorar la realidad país.

BIBLIOGRAFÍA

Arbogast Silvia. "exploración y análisis reflexivo de las dimensiones psicosociales asociadas al proceso de intermediación en oficinas municipales de intermediación laboral (omil), de la región metropolitana, Chile" Universidad de Chile. Santiago. 2006.

Chanamé Z., César.1998. El sistema de Intermediación Laboral y Los Servicios Públicos de Empleo en Chile: Diagnostico, Evaluación y Propuesta para Mejorar su Gestión. Tesis de grado, Magíster en gestión y políticas públicas. Universidad de Chile, Departamento de ingeniería industrial Santiago, Chile

Díaz Salas Juan, "Reformas Laborales", Segunda edición actualizada. Editorial Jurídica de Chile. Chile 1995

FOSIS. Programa Fortalecimiento de la empleabilidad Juvenil "Construyendo Trayectorias Laborales"; experiencias y desafíos del FOSIS.

Goleman Daniel. "La Inteligencia Emocional en la Empresa", Ediciones B Argentina, SA. 1999.

Gorigoitía Zamora, Pedro Andrés. 2000. Diseño de un sistema de información para el control de presupuesto de programas sociales del SENCE. Tesis de pregrado, ingeniero civil industrial. Universidad de Chile, Departamento de Ingeniería Industrial. Santiago, Chile.

Gonzáles Carlos A. Nuevo Código del Trabajo. Editorial Ediciones Publliley. Chile, 2000.

Humeres Noguier Hector. "Derecho del trabajo y de la Seguridad Social" Tomo I Derecho individual del trabajo y Procedimiento Laboral. Editorial Jurídica de Chile

Ilustre Municipalidad de Quillota. [200?].Oficina municipal de intermediación labora. [En línea]. Ilustre Municipalidad de Quillota. <http://www.quillota.cl/web/npag/html/inicio.htm>. [Consulta: 10 Septiembre 2009]

Jara Ortiz, Gustavo Ramón.(2000). Diseño de un sistema de evaluación para los programas sociales desarrollados por el Departamento de Intermediación Laboral del SENCE. Santiago de Chile.

MANUAL DE FORTALECIMIENTO OMIL EN METODOLOGIAS DE INTERMEDIACION LABORAL, ABRIL DE 2009, Sence.

Ministerio del Trabajo y Previsión Social .1997. Nuevo Estatuto de Capacitación y Empleo (Reglamento General de la ley N° 19.518).SENCE. Santiago, Chile.

Ponjuán Dante Gloria. “Gestión de información en las Organizaciones”. Proyecto la Edición CECAPI – Universidad de Chile, Santiago. Chile 1998.

Real Academia española. 2009. Diccionario de la lengua española (22 ed). [En línea]. La RAE. <http://www.rae.es/rae.html>. [Consulta: 8 Septiembre 2009].

SENCE.2009.Manual Omil en metodologías de intermediación laboral. (Versión 1.0 – abril 2009). [En línea]. Sence / Chile solidario / Ministerio del trabajo. http://sigd.sence.cl/files/MANUAL_FORTALECIMIENTO_OMIL_SENCE_VERSION_UNO.pdf [Consulta: 10 Septiembre 2009].

SENCE (2002), “Programa Intermediación Laboral OMIL”, SENCE, Santiago, Chile

SENCE (2002), “Programa de reinserción laboral”, SENCE, Santiago, Chile

SENCE (2002), “Proyecto competencias laborales y calidad de la capacitación”, Stgo. Chile.

SENCE (2002), “Proyecto info. Empleo”, SENCE, Santiago, Chile

SENCE. "fortalecimiento Sistema Información Laboral en Chile". Santiago. Abril de 2009.

SENCE. 2004. Informe de síntesis evaluación comprehensiva del gasto servicio nacional de capacitación y empleo (sence). [En línea]. Ministerio del trabajo y previsión social división de control de gestión. http://www.dipres.cl/574/articles-15054_doc_pdf.pdf. [Consulta: 10 Septiembre 2009].

SENCE. Manual de Atención Ciudadana "INVERTIR EN LAS PERSONAS". 01 de Octubre 2009

http://www.fvet.uba.ar/rectorado/postgrado/especialidad/clase_metodologia.ppt#307,8,Dia positiva 8 (consultado el 15 de octubre de 2009)