



**UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**PERCEPCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS SENCE RESPECTO A LOS  
PROGRAMAS OFRECIDOS POR EL SERVICIO DESTINADOS A  
JÓVENES Y MUJERES EN LA REGIÓN DE VALPARAÍSO  
PERIODO 2014-2017.**

**TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE  
ADMINISTRADOR PÚBLICO Y AL GRADO DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Alumno

**CHRISTIAN ÓRDENES PALMA**

Profesor Guía

**Jaime Rubina Bustamante**

Valparaíso, Enero 2019

# ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS .....	4
RESUMEN .....	5
INTRODUCCIÓN .....	6
CAPITULO I – MARCO CONCEPTUAL .....	7
Concepto de Inserción Laboral .....	7
Concepto de Capacitación .....	7
Antecedentes sobre Capacitación en Chile .....	8
Participación laboral femenina en Chile .....	9
Realidad participación laboral femenina respecto a países OCDE. ....	10
Participación laboral de jóvenes .....	10
II - MARCO INSTITUCIONAL.....	11
Servicio Nacional de Capacitación y Empleo.....	11
Organigrama .....	13
Programas Sence destinados a mujeres y jóvenes .....	14
Programa +Capaz .....	14
+Capaz Mujer Emprendedora .....	15
Programa Aprendices.....	17
III – MARCO METODOLÓGICO.....	18
Planteamiento de Problema.....	18
Fundamentación.....	18
Objetivos .....	19
Descripción Metodológica.....	19
Entrevista realizada a los funcionarios del SENCE, Región de Valparaíso. ....	21
IV - – ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RECOGIDA .....	26
Programa +Capaz Línea Regular y Mujer Emprendedora.....	26
Resultados Año 2015 Línea Regular .....	26
Resultados Año 2016 Línea Regular .....	28
Resultados Año 2017 Línea Regular .....	29
Resumen Análisis Programa Más Capaz-Línea Regular 2015/2017 .....	30
Resultados Año 2015 Mujer Emprendedora .....	31
Resultados Año 2016 Mujer Emprendedora .....	32
Resultados Año 2017 Mujer Emprendedora .....	33

Resumen Análisis Programa Más Capaz-Línea Mujer Emprendedora 2015/2017 ....	35
Programa Aprendices .....	36
Resultados Año 2014 .....	36
Resultados Año 2015 .....	38
Resultados Año 2016 .....	40
Resultados Año 2017 .....	42
Resumen Análisis Programa Aprendices 2014/2017 .....	44
PERCEPCIONES DE LOS FUNCIONARIOS SENCE RESPECTO LAS CAPACITACIONES BRINDADAS POR LOS PROGRAMAS +CAPAZ Y APRENDICES. .....	45
Programa Aprendices.....	45
Programa +Capaz .....	46
V – REFLEXIONES FINALES .....	48
VI – BIBLIOGRAFÍA .....	50

## **AGRADECIMIENTOS**

A momentos de finalizar esta etapa universitaria, quiero agradecer a quienes me guiaron y estuvieron presentes durante este proceso de 5 años.

A mi familia, amigos y pareja que lograron animarme y darme fuerza para lograr completar esta etapa.

A la escuela de Administración Pública junto con sus profesores, por formarme como profesional a lo largo de la carrera.

Finalmente, una mención especial a mi madre Rosa y mi padre Claudio, por darme la oportunidad de estudiar y apoyarme en todo momento durante mi vida universitaria.

*The Dream Is Alive...*

## RESUMEN

Dentro de los derechos fundamentales de las personas nos encontramos frente al conocido como derecho al trabajo. Toda persona tiene derecho a un trabajo digno, pero sin embargo al momento de aterrizar esto a nuestro país, nos encontramos con que los niveles de desempleo son muy elevados, sobre todo cuando nos referimos a los jóvenes y mujeres. La tasa de participación laboral de este grupo es significativamente inferior a otros países de Latinoamérica y la OCDE, siendo actualmente un tema que preocupa al país.

El Estado tiene la obligación y necesidad de actuar frente a esta problemática, y una de las maneras de enfrentarla es a través de la capacitación a las personas. En Chile, el órgano encargado esta tarea es el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE, el cual a través de sus programas de capacitación busca impactar no solo en la inserción laboral de las personas, sino que también en la mejora de las remuneraciones.

Debido a lo anterior, es que el presente estudio considera realizar un estudio respecto a cómo los funcionarios del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo perciben las capacitaciones brindadas por este servicio, a través de los programas destinados a jóvenes y mujeres en la región de Valparaíso, logrando de esta manera establecer el nivel de satisfacción de éstos con la gestión y resultados de los programas. Para lo anterior se realizó una entrevista en dos oportunidades a los funcionarios del servicio, logrando así, en primer lugar, recolectar la información de los programas que están destinados específicamente a nuestra población de estudio: el Programa +Capaz y Aprendices. En segundo, se conocieron las perspectivas de los funcionarios y su nivel de satisfacción con los programas nombrados y sus efectos en el periodo 2014-2017.

Sin bien los funcionarios están conscientes de que los programas anteriormente nombrados no son perfectos y que presentaron algunas problemáticas, estos se sienten satisfechos con el lado positivo de los efectos de estos programas en las personas de la región, teniendo siempre en cuenta los desafíos y mejoras que se deben efectuar.

Debido a lo anterior es que el servicio y el gobierno tiene desafíos por delante, logrando de esta manera que la gente considere y reconozca la capacitación como un beneficio y herramienta para la inserción laboral.

**Palabras Claves: Capacitación, Inserción Laboral, SENCE, +Capaz, Aprendices, Percepción Personal.**

## INTRODUCCIÓN

La realidad de Chile respecto a materias de empleos es desalentadora, ya que, según la nota estadística del INE, respecto al trimestre septiembre-Noviembre 2018, la tasa de desocupación nacional alcanza la cifra de 6.8%. Teniendo en cuenta lo anterior, Chile también presenta una brecha muy grande respecto a la participación laboral entre hombres y mujeres, ya que no solo las mujeres tienen menor acceso respecto a la inserción laboral, sino que además presentan menores remuneraciones, siendo uno de los países con más desigualdad en esta materia tanto en la OCDE como en América Latina.

Otro grupo que se ve afectado es el de los jóvenes, ya que Chile tiene una cifra elevada de los denominados “ninis”, jóvenes que ni estudian ni trabajan, lo que se traduce en un nivel de desempleo por parte de los jóvenes de cerca del 14%, casi el doble del desempleo nacional, según la última información entregada por el INE.

Es en este momento donde la capacitación entra en juego como una herramienta para la inserción laboral y las mejoras de las condiciones salariales, donde el Estado, a través del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), mediante sus programas de capacitación busca impactar en la inserción laboral y las remuneraciones de las personas.

Se realiza la presente investigación tomando en cuenta los dos programas que afectan directamente a este grupo: el Programa +Capaz, tanto en su Línea Regular como Mujer Emprendedora y el Programa Aprendices.

Teniendo en cuenta lo anterior, se da paso a presentar resultados recopilados de estos 2 programas, durante el periodo 2014-2017, en la región de Valparaíso, para luego conocer las percepciones que tienen los funcionarios del SENCE respecto a la ejecución de éstos y como debe actuar el servicio y gobierno a futuro.

## **CAPITULO I – MARCO CONCEPTUAL**

### **Concepto de Inserción Laboral**

Mariana Pelayo Pérez, en su libro “Capital social y Competencias Profesionales”, expone la Inserción Laboral como “el acceso al empleo y el desarrollo de trayectorias laborales que han de desembocar en teoría, en una inserción laboral plena, donde se adquiere un trabajo a tiempo total, estable y acorde con la formación adquirida... un proceso integral en el que intervienen distintos factores para su realización, desde las características que presentan las personas y las oportunidades que ofrece el mercado laboral originándose un encuentro efectivo entre la empleabilidad y la ocupabilidad”

“La empleabilidad se refiere a la probabilidad de inserción laboral mediante las características que presentan las personas que buscan una vacante. Otra definición describe la empleabilidad como “la oportunidad del trabajador a acceder a un empleo que cumpla con sus expectativas, con su formación y con su trayectoria profesional”. Por otra parte, la ocupabilidad hace referencia a la posibilidad de inserción dependiendo de las oportunidades en el mundo laboral. En resumen, la empleabilidad está enfocada en la persona y su aprendizaje y la ocupabilidad está enfocada al contexto”. (Pelayo Pérez, 2012).

Para efectos de esta investigación, entenderemos la inserción laboral como la posibilidad de acceder a un puesto de trabajo remunerado y regularizado, en este caso, para las mujeres y jóvenes de nuestro país.

### **Concepto de Capacitación**

Para efectos de esta investigación es necesario conocer a que nos referimos cuando hablamos de capacitación. Según la Delegación Federal del Trabajo, Estado de Guajalato, México, “*la capacitación es un proceso a través del cual se adquieren, actualizan y desarrollan conocimientos, habilidades y actitudes para el mejor desempeño de una función laboral o conjunto de ellas*”. (SEGOB, 2010). Además, separa este concepto en dos, la capacitación para el trabajo y la capacitación en el trabajo.

Otra definición la podemos encontrar en un estudio de la Universidad de Carabobo, donde dice que “*...la capacitación es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito general es preparar, desarrollar e integrar a los recursos humanos que se encuentren desarrollando una actividad laboral determinada y más aún conectada al sistema productivo. La capacitación va dirigida al perfeccionamiento técnico del trabajador*

*para que éste se desempeñe eficientemente en las áreas asignadas, logrando con ello la obtención de resultados de calidad, un excelente desempeño, servicio y un perfil ajustado a las necesidades del entorno. A través de la capacitación se persigue que el perfil del trabajador se adecue a las exigencias que se tienen en el puesto de trabajo". (Acosta & Martínez, 2012)*

El Estatuto de Capacitación y Empleo también define este concepto como " ...el proceso destinado a promover, facilitar, fomentar, y desarrollar las aptitudes, habilidades o grados de conocimientos de los trabajadores, con el fin de permitirles mejores oportunidades y condiciones de vida y de trabajo y de incrementar la productividad nacional, procurando la necesaria adaptación de los trabajadores a los procesos tecnológicos y a las modificaciones estructurales de la economía. Se considerarán también capacitación, las actividades destinadas a desarrollar las aptitudes, habilidades o grados de conocimientos de los dirigentes sindicales, cuando éstas sean acordadas en el marco de una negociación colectiva o en otro momento, y tengan por finalidad habilitarlos para cumplir adecuadamente con su rol sindical" (BCN, 2018)

### **Antecedentes sobre Capacitación en Chile**

Es necesario Conocer el contexto de la capacitación en nuestro país, para poder ver como el Estado ha intervenido en esta materia, sus impulsos en las diversas iniciativas legales y la creación de variados mecanismos de apoyo.

Una de las principales medidas fue la promulgación del D.L N° 1446, denominado también como "Estatuto de Capacitación y Empleo", el cual es el primer cuerpo legal que se dicta en Chile sobre esta materia, y que incluye la creación del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE. (Estudios-SENCE, 2003)

Este Estatuto contempla que el Sistema de Capacitación y Empleo establecido por la ley tiene por objeto promover el desarrollo de las competencias laborales de los trabajadores, a fin de contribuir a un adecuado nivel empleo, mejorar la productividad de los trabajadores y empresas, así como la calidad de los procesos y productos. (BCN, 2018)

Otro punto importante es lo referido al "Consejo Nacional de Capacitación", señalando que es un órgano nacional de conformación tripartita, cuya función será asesorar al Ministerio del Trabajo y Previsión Social en la formulación de la política nacional de capacitación (BCN, 2018)



Respecto al financiamiento de la capacitación brindada directamente por el Estado, se presenta la figura del “Fondo Nacional de Capacitación”, cuyo objetivo es “...producir un incremento en la calidad y cobertura de los programas de capacitación, con el fin de contribuir al incremento de la productividad y competitividad de las empresas y la economía en general. Para el cumplimiento de los fines del Fondo Nacional de Capacitación, el Servicio Nacional podrá financiar acciones, programas, y asistencia técnica en el campo de la formación y capacitación de los recursos humanos, en conformidad a las prioridades y programas que se hayan fijado para el año, y los recursos que anualmente fije la Ley de Presupuestos”. (BCN, 2018)

### **Participación laboral femenina en Chile**

Se ha producido un aumento en la participación laboral femenina en las últimas décadas de nuestro país, como podemos corroborar en el informe GET año 2018, donde se expone que existió *“un crecimiento dentro de la población entre 21 y 60 años, aumentando de 39,3% en 1990 a 63,5% en 2015... Esta alza sostenida de la participación de las mujeres en el mercado del trabajo se debe principalmente a un aumento en los años de escolaridad, a la tercerización de la economía y a la transición demográfica marcada por una disminución en la tasa de fecundidad”* (Comunidad Mujer, 2018)

Sin embargo, a pesar de este crecimiento, aún existe esta brecha respecto a la participación laboral masculina, Según una infografía presentada por el INE, se detalla que *“solo el 48.5% de las mujeres participa en el mercado laboral chileno, menor al 71.2% de participación de los hombres”*(INE, 2018). A su vez, las mujeres no solo presentan un menor acceso al mercado laboral chileno, sino que también en materia de ingresos se ven afectadas, ya que, según el mismo estudio del INE, las mujeres ocupadas, en el año 2016, *“percibieron un ingreso medio mensual 31.7% menor que el de los hombres”* (INE, 2018)

Añadiendo a lo anterior, las mujeres además de tener un menor acceso al mercado laboral y una menor remuneración económica trabajan más horas que los hombres y laboran en condiciones de informalidad en mayor proporción respecto a ellos. (Economía y Negocios, 2018)

### **Realidad participación laboral femenina respecto a países OCDE.**

Teniendo en cuenta la brecha de género respecto a la participación laboral de Chile, debemos conocer la realidad de estos índices frente a los países que conforman la OCDE para evidenciar la real situación de nuestro país.

Basado en el estudio sobre participación y oportunidad para las mujeres, realizado por el Foro Económico Mundial, se presenta un déficit en los indicadores de participación laboral femenina respecto a los países pertenecientes a la OCDE, reflejándose en un 48% frente al 61% de estos países. (Comisión Nacional de Productividad, 2017).

Además de lo anterior, se comparó a Chile con 144 países, ocupando el puesto número 119, lo cual sin duda es un lugar preocupante.

Siguiendo con la información entregada por el presidente de la Comisión Nacional de la Productividad, Joseph Ramos, en lo que respecta a la situación frente a nuestros países vecinos, Chile ocupa el último lugar de Sudamérica, y en América Latina es el segundo peor, siendo solo superado por México. (Comisión Nacional de Productividad, 2017)

### **Participación laboral de jóvenes**

Los jóvenes presentan una tasa de participación laboral menor a la de los adultos, además de presentar mayores niveles de desempleo. Esta tasa de participación se refleja en un 36% para los jóvenes entre 15 y 24 años, cifra que es menor al promedio de los países OCDE. (Confederación de la Producción y Comercio, 2016). Respecto a los jóvenes y su tasa de desocupación, las cifras tampoco son muy alentadoras, ya que como se menciona en una publicación del Diario Financiero, *“la tasa de desocupación de jóvenes entre 15 y 24 años alcanzó el 16.9% en el trimestre Octubre-Diciembre de 2017”* (DF, 2018).

También debemos tener en consideración a los denominados popularmente como “NINIS”, jóvenes que ni estudian ni trabajan. En Chile, según el estudio “Education At Glance 2015” de la OCDE, existe un 21% de NINIS, cifra que también es mayor al promedio OCDE de 19%. (Productividad Chile, 2016)

En la actualidad, según las palabras del Director Nacional de SENCE, Don José Manuel Santa Cruz, *“...la tasa de desempleo entre 18 y 29 años hoy alcanza el 14,6%, mientras que el resto del país no supera el 7%. Estamos frente a más de 540 mil jóvenes que no estudian ni trabajan...”* (Pacto Global, 2018)

## **II - MARCO INSTITUCIONAL**

### **Servicio Nacional de Capacitación y Empleo**

El Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, Sence, es un organismo técnico del Estado, funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica de derecho público, que se relaciona con el Gobierno a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

El Sence fue creado en 1976, como resultado de la promulgación del Decreto de Ley N° 1446 "Estatuto de Capacitación y Empleo". Actualmente tiene presencia a nivel nacional, con la Dirección Nacional ubicada en Santiago y representación en las 15 capitales regionales a través de las Direcciones Regionales. (SENCE, 2018)

#### Misión

Mejorar la empleabilidad de los trabajadores ocupados, personas desocupadas e inactivas, con especial foco en las más vulnerables, a lo largo de su vida laboral, a través de una gestión articulada y con calidad de la orientación, capacitación e intermediación laboral, para contribuir a la productividad de Chile y sus regiones.

#### Visión

Ser la institución pública de excelencia a nivel nacional e internacional que lidere el desarrollo de políticas y programas que potencien el desarrollo de las personas a lo largo de su trayectoria laboral, otorgando servicios altamente valorados por la ciudadanía, con el mejor equipo humano.

#### Funciones

- Supervigilar el funcionamiento del sistema de capacitación y difundir la información pública relevante para el funcionamiento eficiente de los agentes públicos y privados que actúan en dicho sistema.
- Estimular las acciones y programas de capacitación que desarrollen las empresas a través de la aplicación del incentivo tributario, y administrar programas sociales de capacitación.
- Promover y coordinar actividades de orientación ocupacional a las trabajadoras y trabajadores, principalmente a través de las Oficinas Municipales de Información Laboral (OMIL).

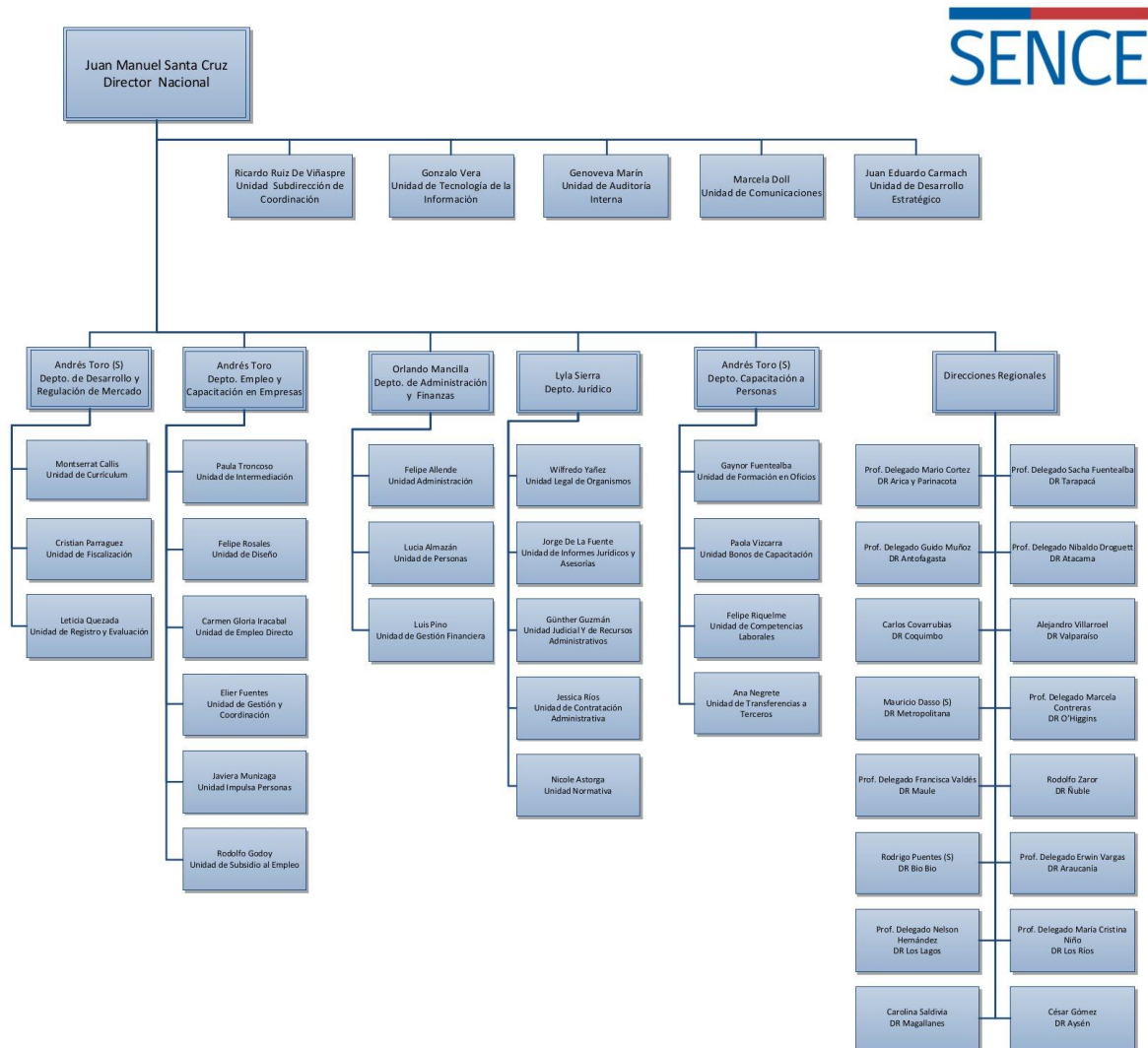
- Fomentar la calidad de los servicios que presentan las instituciones intermedias (OTIC) y ejecutoras de capacitación (OTEC).

#### Objetivos Estratégicos

- Mejorar la inserción y permanencia en el mercado laboral de las personas, contribuyendo a la disminución de sus brechas de competencias laborales, a través de una oferta integrada de servicios, adecuada a sus necesidades y a las del mercado laboral.
- Mejorar el acceso y movilidad a puestos de trabajo de calidad a través de estrategias de acompañamiento a lo largo de la trayectoria laboral de las personas para contribuir a mejorar su productividad.
- Desarrollar una gestión institucional orientada a los usuarios y la ciudadanía a través de estrategias y procesos que aseguren la entrega de productos pertinentes y de calidad. (SENCE, 2018)

## Organigrama

La estructura orgánica del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo es la que se aprecia a continuación:



Fuente: [http://www.sence.cl/601/articles-532\\_imagen\\_01.jpg](http://www.sence.cl/601/articles-532_imagen_01.jpg)

Respecto a la Dirección Regional de Valparaíso, se encuentra actualmente bajo el mando del ex Concejal de Quillota e Ingeniero Comercial Don Alejandro Villarroel, seguido del profesional delegado Don Cristhian Lazo.

## **Programas Sence destinados a mujeres y jóvenes**

Podemos apreciar, luego de su revisión, que dentro de la amplia gama de programas de capacitación que ofrece el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, muchos de ellos pueden beneficiar a las mujeres y jóvenes, sin embargo, para efectos de esta investigación tomaremos y analizaremos aquellos programas que apuntan directamente a esta población de estudio, los cuales son el Programa +Capaz y el Programa Aprendices.

### **Programa +Capaz**

El **Programa +Capaz** tiene como objetivo apoyar el acceso y permanencia en el mercado laboral de mujeres, jóvenes y personas con discapacidad que se encuentren en situación de vulnerabilidad social, mediante la capacitación técnica, habilidades transversales e intermediación laboral, que favorezcan su empleabilidad.

+Capaz ha formado laboralmente a más de 160 mil mujeres, jóvenes y personas con discapacidad en todo el país, llegando con oportunidades de capacitación pertinente, aportando a la inserción laboral de la población vulnerable y con menor participación en el mercado del trabajo.

#### Componentes

- **Capacitación Laboral:** cursos de capacitación en oficios que tienen un rango de duración entre 180 y 300 horas, salvo algunas excepciones. Esta capacitación considera una fase lectiva, que estará destinada al desarrollo de competencias técnicas y transversales y que podrá comprender tanto horas teóricas como prácticas.
- **Intermediación Laboral:** Este componente podrá contemplar prácticas laborales y acciones tendientes a lograr la colocación laboral en puestos de trabajo formal.
- **Certificación de Competencias Laborales:** Un porcentaje de las personas capacitadas accederán, previa experiencia laboral, a una evaluación de competencias laborales que se realizará a través del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, establecido en la Ley 20.267.

¿Quiénes pueden acceder?

Pueden acceder jóvenes, mujeres y personas con discapacidad. Los **requisitos generales** son:

- Encontrarse dentro del 60% más vulnerable de la población, según Registro Social de Hogares.
- Contar con nula o escasa participación laboral, lo que se traduce en una densidad de cotizaciones igual o menor al 50% en los últimos 12 meses.
- Estar dentro de los rangos etarios definidos para el programa.

Dentro los beneficios otorgados por este programa, podemos encontrar:

- **Subsidio diario:** Considera la entrega de \$3.000 al usuario/a, por cada día asistido a la capacitación. El dinero se entrega en efectivo, semanalmente. El organismo ejecutor puede pagarlo directamente a la participante, o a través de una entidad bancaria. Para operar con entidad bancaria, el ejecutor debe suscribir un convenio, generando una cuenta para el depósito o transferencia de los subsidios por parte de Sence.
- **Cuidado infantil:** Este beneficio lo entrega Sence, a través del organismo ejecutor a aquellas participantes que tienen niños de entre 0 y menos de 6 años, bajo su cuidado. El organismo ejecutor entrega a la participante un subsidio de \$4.000 por niño(a) menor de 3 años, por día asistido a la capacitación. El dinero se entrega semanalmente. En caso de niños de 3 y menos de 6 años el ejecutor podrá proporcionar una guardería solo durante la fase lectiva y Asistencia Técnica Grupal, que será financiada con recursos proporcionados por el programa.
- **Seguro de accidentes de trayecto:** Este beneficio cubre los gastos médicos a causa o con ocasión de un accidente ocurrido en el trayecto desde o hacia el lugar de ejecución del curso. Opera también en caso de accidentes que sufran los niños en el trayecto hacia o desde la guardería. (SENCE, 2018)

#### **+Capaz Mujer Emprendedora**

Dentro del Programa Más Capaz, encontramos una línea de acción llamada Mujer emprendedora, el cual se enfoca específicamente en una parte de nuestra población de estudio, las mujeres, y es el que se analizará para efectos de esta investigación.

+Capaz Mujer Emprendedora tiene como objetivo favorecer el acceso y permanencia en el mercado laboral de mujeres que desarrollen o pretendan desarrollar un emprendimiento económico, o bien, trabajar de manera independiente. Para lograr este objetivo, Sence incrementa en las beneficiarias la capacidad de generar ingresos, a través del mejoramiento de su capacidad de gestión, dentro de sus pequeñas unidades económicas o negocios, todo esto, a través del Plan Formativo, denominado “Gestión de Emprendimientos”.

**Los requisitos para postular son:**

- Mujeres de 18 y 64 años de edad, que desarrollen o pretendan desarrollar un emprendimiento económico o que trabajan en forma independiente.
- Que se encuentren dentro del 60% más vulnerable de la población, según el Registro Social de Hogares.
- Que cuenten con nula o escasa participación laboral, lo que significa tener seis o menos de seis cotizaciones en los últimos 12 meses.

**+Capaz Mujer Emprendedora entrega un Subsidio de Herramientas** en el cuarto módulo de la capacitación (fase lectiva), que tiene un tope de \$300.000 bruto + IVA (\$243.000 líquidos). El subsidio podrá gastarse totalmente en máquinas, equipos y bienes de capital en general, o bien, hasta un 40% (\$120.000) en bienes y servicios asociados a capital de trabajo. También podrá gastarse en trámites y servicios asociados a la formalización del emprendimiento.

**Los beneficios que reciben las participantes del +Capaz Mujer Emprendedora son:**

- Recursos para apoyar el emprendimiento que equivale a un subsidio de \$300.000 bruto – IVA (\$243.000 líquidos aproximadamente).
- Subsidio y cuidado infantil por hijos/as de 0 a menores de 3 años y de 3 y menores de 6 años.
- Subsidio de transporte y alimentación.
- Seguro de accidentes.

(SENCE, 2018)



## **Programa Aprendices**

En lo que se refiere a programas destinados para jóvenes, podemos encontrar al denominado como “Aprendices” o también conocido como “Formación en el Puesto de Trabajo”, donde se basa en la formación dual, donde una persona es formada a través de componentes teóricos (enseñanza relacionada o capacitación) y prácticos (formación en la empresa). Estos dos componentes constituyen lo que se denomina "Plan de Aprendizaje". El Programa posee el doble objetivo de generar empleabilidad al aprendiz y productividad a la empresa y/o sector productivo, a través del desarrollo de competencias que le permitan a la persona llevar a cabo una ocupación. La empresa debe contar con un Maestro Guía, el cual imparte la formación en la empresa y adicionalmente debe contratar a un Organismo Técnico de Capacitación (OTEC) o realizar un Curso Interno, para que el aprendiz sea capacitado en habilidades que no se desarrollan en el puesto de trabajo. (Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, 2018)

### Requisitos para acceder al servicio

- Ser mayor de 15 y menor de 25 años. (Para el caso de personas que acrediten situación de discapacidad, el tope son 26 años de edad).
- Autorización notarial para los menores de 18 años y mayores de 15.
- Tener un contrato de aprendizaje, regulado a través de los artículos 78 y siguientes del Código del Trabajo.
- El contrato deberá tener una duración mínima de 6 meses para poder postular al programa. El máximo está dado por el Código del Trabajo y alcanza dos años.
- Remuneración bruta mayor a un salario mínimo mensual y menor a dos salarios mínimos mensuales.
- Las empresas deberán estar inscritas en el Registro de Entidades Receptoras de Fondos Públicos del SENCE, conforme lo establece la Ley N°19.862 y su Reglamento, contenido en el D.S. N°375, de 2003, del Ministerio de Hacienda.
- Las empresas sólo podrán postular con contratos de trabajo ya iniciados, que deberán tener como fecha máxima de inicio de las labores hasta 20 días hábiles anteriores a la fecha de postulación al Programa. (Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, 2018)

### III – MARCO METODOLÓGICO

#### Planteamiento de Problema

¿Cuáles son las percepciones de los funcionarios SENCE sobre las capacitaciones brindadas por los programas del servicio destinados a jóvenes y mujeres en la región de Valparaíso?

#### Fundamentación

Todas las personas tienen derecho a un trabajo, sin embargo, esto no se ve reflejado en la actualidad, especialmente cuando lo aterrizamos a los jóvenes y sobre todo a las mujeres. La realidad del país es desalentadora en esta materia, ya que como vimos anteriormente, según infografía presentada por el INE, se detalla que *“solo el 48.5% de las mujeres participa en el mercado laboral chileno, menor al 71.2% de participación de los hombres”* (INE, 2018). A su vez, las mujeres no solo presentan un menor acceso al mercado laboral chileno, sino que también en materia de ingresos se ven afectadas, ya que según el mismo estudio del INE, las mujeres ocupadas, en el año 2016, *“percibieron un ingreso medio mensual 31.7% menor que el de los hombres”* (INE, 2018).

Respecto a los jóvenes, las cifras tampoco son muy alentadoras, ya que como se menciona en una publicación del Diario Financiero, *“la tasa de desocupación de jóvenes entre 15 y 24 años alcanzó el 16.9% en el trimestre Octubre-Diciembre de 2017”* (DF, 2018).

Es responsabilidad el Estado establecer las políticas públicas pertinentes para poder enfrentar estos desafíos y es aquí donde la capacitación entra en juego como una herramienta para poder lograr mejoras respecto a la inserción laboral de jóvenes y mujeres. Debido a lo anterior es interesante realizar un análisis respecto a cómo los funcionarios del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo perciben la ejecución de los programas que aplican destinados a jóvenes y mujeres, y sus efectos como herramienta para la inserción laboral y mejora salarial. Para efectos de esta investigación, se tomó en cuenta los programas + Capaz, “Línea Regular”, “Mujer Emprendedora” y “Aprendices”, ya que son los que están destinados específicamente a nuestra población de estudio, además de aterrizarlo territorialmente a la región de Valparaíso.

## **Objetivos**

### **▪ Objetivo General**

Analizar las percepciones de los funcionarios de SENCE sobre los programas de capacitación del servicio destinados a jóvenes y mujeres en la región de Valparaíso, durante el periodo 2014-2017.

### **▪ Objetivos Específicos**

1. Determinar el contexto de la capacitación e inserción laboral.
2. Describir las funciones del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo.
3. Identificar los programas SENCE destinados a jóvenes y mujeres, periodo 2014-2017.
4. Describir los programas identificados.
5. Analizar los resultados obtenidos de los programas identificados, periodo 2014-2017 en la región de Valparaíso.
6. Determinar las percepciones y opiniones de los funcionarios Sence sobre los programas identificados
7. Sugerir propuestas que permitan mejoras en los índices en materia de inserción laboral.

## **Descripción Metodológica**

### **Enfoque de investigación**

Dada la naturaleza de la problemática, la presente investigación tiene un enfoque de carácter Mixto, ya que *“recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio de investigación para responder al planteamiento del problema, lo que a demás implica mezclar la lógica inductiva y deductiva”* (Hernández Sampieri, Fernández Collao, & Baptista Lucio, 2010).

### **Alcance de investigación**

En lo que se refiere a los alcances, esta investigación es de carácter descriptivo, donde *“busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”* (Hernández Sampieri, Fernández Collao, & Baptista Lucio, 2010). También posee un alcance de carácter correlacional, donde *“su finalidad es conocer la relación o grado de*

*asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (Hernández Sampieri, Fernández Collao, & Baptista Lucio, 2010).*

Respecto a la presente investigación, propone analizar las percepciones que tienen los funcionarios Sence, respecto a los programas que brinda el servicio a los jóvenes y mujeres en la región de Valparaíso, durante el periodo 2014-2017.

### **Descripción de la Población de Estudio**

La población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerden con determinadas especificaciones. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, Metodología de la Investigación, 2014). Para esta investigación, la población de estudio la componen:

- Los (as) funcionarios (as) de SENCE Valparaíso.
- Beneficiarios del Programa Aprendices Región de Valparaíso.
- Beneficiarias del programa +Capaz Línea Regular Región de Valparaíso.
- Beneficiarios del programa +Capaz Mujer Emprendedora Región de Valparaíso.

Cabe recordar que el objetivo de esta investigación es el de analizar los resultados de los programas especificados y la percepción de los funcionarios respecto a estos, por lo cual no se realiza recopilación de datos sobre la satisfacción de los beneficiarios, lo cual quedará para otra investigación.

Respecto a los (as) funcionarios (as) del servicio, se priorizará a quienes trabajen y/o sean responsables de dichos programas.

### **Instrumentos de Recopilación de Información**

El instrumento utilizado para esta investigación es el de “Entrevista Semi Estructurada”. La entrevista, según Sampieri, se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otro (el entrevistado) u otras (entrevistados). Estas pueden ser estructuradas, semi estructuradas o abiertas. Para efectos de esta investigación se utilizó la entrevista Semi Estructurada, es decir, que se basa en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener más información. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, Metodología de la Investigación, 2014).

La realización de esta entrevista a los funcionarios del SENCE Valparaíso tiene como objetivo recopilar la información acerca de los programas especificados, ya sea directamente o a través del acceso a la información y conocer opiniones o percepciones sobre estos mismos programas.

### **Ejemplar Entrevista Semi-Estructura funcionarios SENCE**

Temas para abordar:

- Situación laboral jóvenes y mujeres
- Programas del servicio destinados a jóvenes y mujeres
- Programa +Capaz y Aprendices
- Información sobre resultados de estos programas
- Opiniones y percepciones respecto a estos últimos.

De lo anterior se espera recopilar los datos necesarios para efectuar la presente investigación.

### **Entrevista realizada a los funcionarios del SENCE, Región de Valparaíso.**

*Entrevista a Jaime Santander, encargado Unidad de Capacitación a Personas.*

Christian: Hola Jaime, tiempo sin vernos, como te explique anteriormente estoy en proceso de realizar mi tesis respecto a Sence, ya que como sabemos la situación laboral de jóvenes y mujeres de nuestro país está dando que hablar y creo que el servicio mediante su sistema de capacitación puede ayudar a abordar esta problemática, por lo cual me gustaría que me ayudaras con las siguientes preguntas. En primera instancia ¿Cuáles son los programas que están enfocados a las mujeres y jóvenes que maneja el servicio?

Jaime: Así es, tiempo que no te veía por acá en el servicio, bueno el programa más grande del servicio está dedicado a el grupo que tu mencionas, el programa +Capaz que capacita mujeres y jóvenes preferentemente. Como pudiste ver en tu práctica, este programa fue el mas grande en el gobierno pasado y dentro de sus líneas de acción está el conocido como Mujer Emprendedora, donde solo se capacitan a mujeres.

Christian: Entonces el programa +Capaz en su línea regular y Mujer emprendedora serían los programas más grandes que está ejecutando el servicio enfocados en los jóvenes y mujeres. ¿Existe algún programa destinado solo a los jóvenes?

Jaime: Claro, el servicio ofrece oportunidades para los jóvenes, pero la más importante es el programa Aprendices, pero si quieres obtener más información del deberías hablar con Claudio, el está encargado de ese programa en estos momentos.

Christian: Muchas gracias, luego iré a hablar con Claudio entonces. Siguiendo con +Capaz, ¿me podrías ayudar con los resultados de los programas? Estoy juntando información respecto a su ejecución entre los años 2014 y 2017 a nivel regional.

Jaime: Si, no hay problema te puedo enviar las plantillas y unos enlaces del servicio con la información, ¿sigues utilizando el mismo correo?

Christian: Si, el mismo. Muchas gracias Jaime, ahora iré a ver si está Claudio, enserio muchas gracias por tomarte este tiempo, ¡nos vemos!

*Entrevista a Claudio Ramos, Profesional Unidad de Empleo.*

Christian: Hola Claudio, como estás, Jaime me conto que tu estas trabajando en el programa Aprendices. Te cuento, estoy realizando mi tesis y quería hacerte unas preguntas sobre el programa.

Claudio: Tanto tiempo Christian, claro, ¿qué quieres preguntar?

Christian: en primera instancia respecto al programa en sí, de su modalidad.

Claudio: Claro, es un programa que se caracteriza por formar jóvenes en el puesto de trabajo, a través de un plan de aprendizaje.

Christian: Ah ya entiendo, que genial eso. Oye, ¿me podrías ayudar con la información de este programa?, necesito ver los resultados obtenidos entre el periodo 2014-2017 acá en la región de Valparaíso.

Claudio: Claro, pero necesito que me recuerdes por correo, que ahora estoy viendo unos cursos y se me puede ir.

Christian: Si no hay problema, muchas gracias Claudio, te pasaste.

*Segunda ronda de entrevista, después de analizados los resultados de los programas.*

*Entrevista a Jaime Santander, encargado Unidad de Capacitación a Personas.*

Christian: Hola Jaime, disculpa que te moleste de nuevo con estas preguntas.

Jaime: No es ninguna molestia Christian, cuéntame nomás.

Christian: Estuve revisando los resultados de programa +Capaz y este fue disminuyendo notoriamente al pasar los años. Estuvo investigando y supe que el programa estaba siendo mal evaluado. ¿Me puedes comentar sobre eso?

Jaime: Efectivamente, el programa en primeras instancias acaparaba gran parte del presupuesto del servicio dedicado a los programas. Luego de su plan piloto y posterior ejecución empezó a ser mal evaluado tanto por la Dipres como por otros organismos, por lo cual su presupuesto fue siendo reducido.

Christian: Que lamentable. Según tu ¿Cuál fue el gran problema que tuvo este programa?

Jaime: En primera instancia creo que era un programa demasiado grande y ambicioso, ya que se pretendía capacitar alrededor de 450 mil personas, una cifra gigantesca. Otro problema fue lo referido al proceso de intermediación laboral, ya que muy pocas de las personas capacitadas lograron entrar a un puesto de trabajo.

Christian: Entiendo, muchas gracias por tu tiempo Jaime, te dejo seguir trabajando, ahora me daré una vuelta por las otras unidades para conocer sus puntos de vista respecto al futuro del servicio.

Jaime: No hay problema Christian, nos estamos viendo.

*Entrevista a Alejandro Vargas, encargado Unidad de Comunicaciones.*

Christian: Alejandro, como estás, oye quería hacerte una pregunta corta para no quitarte demasiado tiempo, ¿puedes?

Alejandro: Hola Christian, claro no hay problema, te escucho.

Christian: Es respecto al futuro y desafíos de Sence, me enteré de que el programa +capaz será reemplazado durante este gobierno.

Alejandro: Así es, no fue muy bien evaluado ese programa.

Christian: Teniendo eso en cuenta, ¿cuál crees tu que es el rumbo que debe tomar el servicio respecto a los nuevos programas de capacitación que se implementarán?

Alejandro: Bueno como te habrás dado cuenta, el gran problema que tienen algunos programas como +Capaz es lo que se refiere a la intermediación laboral, es decir, la inserción de las personas en el mundo laboral. Creo que el servicio debería poner la mayoría de sus recursos en esta fase de la capacitación, para así poder lograr que las personas luego de terminar la capacitación queden trabajando, porque sino estamos capacitando por capacitar, haciendo que las personas solo acumulen estas capacitaciones y no puedan verse beneficiadas realmente.

Christian: Opino lo mismo que tu Alejandro, lo ideal sería que las personas al terminar el curso de capacitación, al menos un porcentaje alto, quedara trabajando, ayudando así al actual desempleo del país. Muchas gracias por tu tiempo, veré si puedo conseguir otras opiniones de más funcionarios, nos vemos.

*Entrevista a Rodrigo Cortés, Profesional de la Unidad de Pagos.*

Christian: Rodrigo, como te ha ido, verás quería pedirte un poco de tu tiempo. Me interesaría saber tu opinión respecto a los desafíos de Sence, sobre todo porque eres actualmente el único Administrador Público del servicio si no me equivoco.

Rodrigo: Hola Christian, creo que tienes razón con eso de administrador público. Bueno, cuéntame cual sería tu pregunta específicamente.

Christian: Está bien, como sabemos, el gobierno reemplazará el programa +capaz por otro nuevo, por eso quería saber cuál era tu opinión respecto al fallo del programa y los desafíos que debe abordar el servicio.

Rodrigo: Así es, dicen que se reemplazará, pero aun no tenemos información sobre como será el nuevo programa ni cuando se ejecutará. Bueno, según yo el programa +capaz fue demasiado grande, donde se pretendía capacitar a muchísimas personas, lo cual en un solo periodo de gobierno es muy difícil. Además, a veces se prioriza cantidad versus calidad, lo cual no está bien. Lo que debe hacer el gobierno es proponer programas



realistas, entonces si las cosas salen bien, se pueda aumentar la cantidad de personas a capacitar.

Christian: Tienes razón, además de ser un programa muy grande, tuvo falencias al momento de la intermediación laboral.

Rodrigo: Claro, por lo cual en eso también debe centrarse el gobierno, se debería lograr la manera de asegurar a las personas capacitadas en un puesto de trabajo, sería lo ideal.

Christian: Así es Rodrigo. Bueno muchas gracias por tu tiempo, nos estamos viendo.

## **IV - – ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RECOGIDA**

El objetivo de esta investigación consiste en conocer percepción de los funcionarios Sence, sobre los resultados de los programas Sence destinados a jóvenes y mujeres, como también respecto de su ejecución. El presente capítulo estará dedicado a analizar los datos y resultados de su aplicación y la percepción obtenida de los funcionarios que fueron entrevistados.

### **Programa +Capaz Línea Regular y Mujer Emprendedora**

El programa +Capaz, ejecutado entre 2014 y 2018, fue la apuesta más ambiciosa del pasado gobierno de Michelle Bachelet, en el cual se pretendía capacitar a 300.000 mujeres y 150.000 jóvenes vulnerables a lo largo del país.<sup>1</sup>

Dentro de este programa tan general, podemos encontrar 5 líneas de acción, donde las 2 que forman parte de este análisis son:” Línea Regular” y “Mujer Emprendedora”, siendo esta última aprobada a través de la Resolución Exenta N°2769 (Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, 2015). Esta última línea de acción tuvo su inicio un año después de la ejecución del plan piloto del programa, es decir, en el año 2015.

A continuación, veremos los resultados por año de este programa en la región de Valparaíso. Para lo anterior, se tendrán en cuenta las siguientes variables:

- N° de cursos realizados
- N° de inscritos
- N° de egresados
- Monto de inversión pública

### **Resultados Año 2015 Línea Regular**

La información recopilada de las bases administrativas de Sence, dan a conocer que, durante este año, se realizaron 368 cursos bajo esta modalidad, con una cantidad de 8.795 inscritos al 31 de diciembre de 2015. De la cantidad anterior, podemos distinguir que corresponden a 7.090 mujeres y 1.705 hombres.

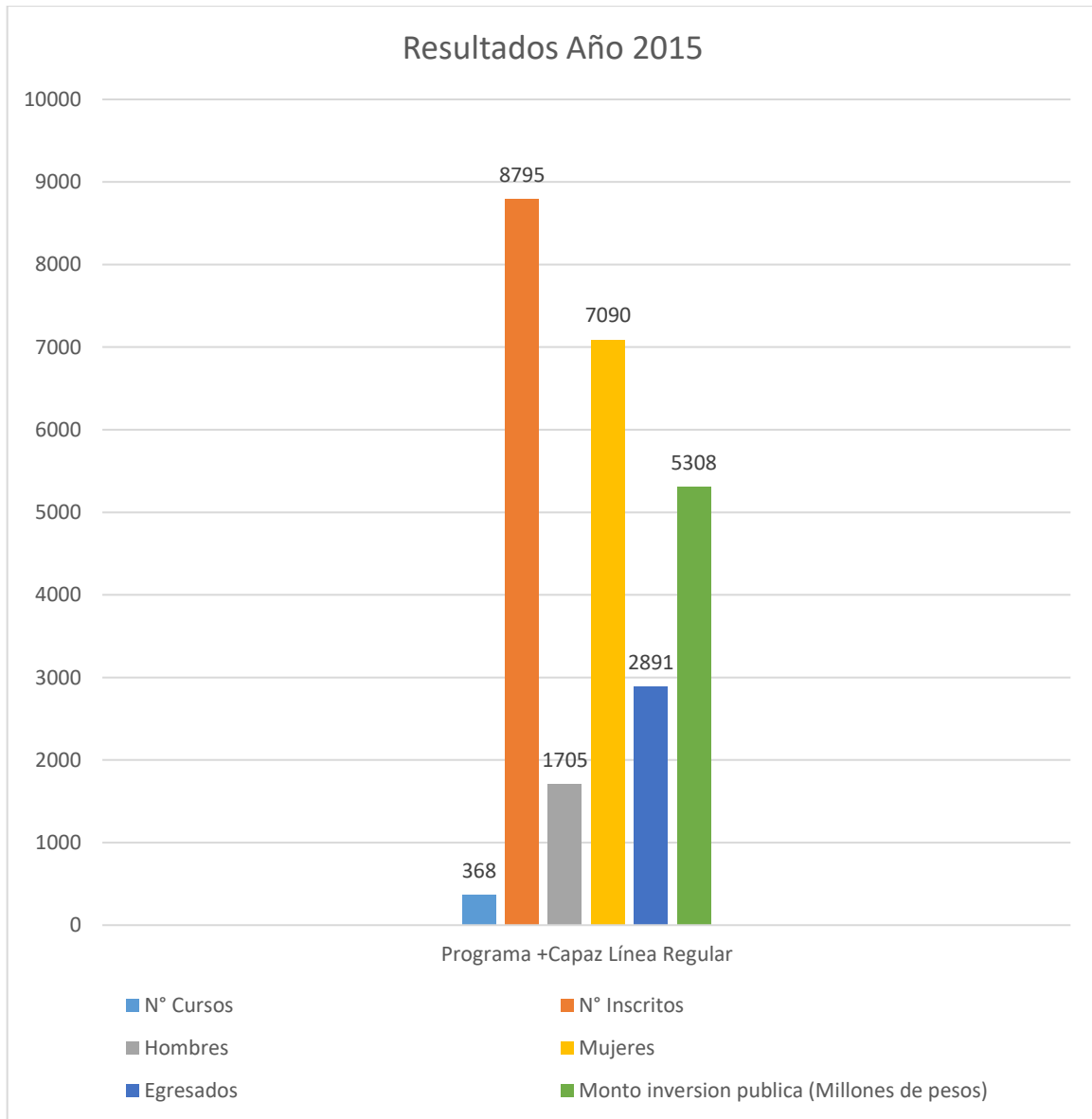
Respecto a la variable de egresados, se contabilizan un total de 2891 personas que figuran como aprobadas a la fecha de diciembre 2015.

---

<sup>1</sup> Según la presentación del programa ofrecida en la página de SENCE.

El monto de inversión pública del programa alcanzó la suma de \$5.308.520.184, cifra en la cual se consideran los pagos de diversos componentes del programa.

También se pueden estimar el tiempo de capacitación por participante, el cual corresponde a 250 horas promedio.



Elaboración propia, a partir de los datos obtenidos en el anuario del programa ofrecido por el Servicio.  
2

<sup>2</sup> Información entregada durante la entrevista realizada.

## Resultados Año 2016 Línea Regular

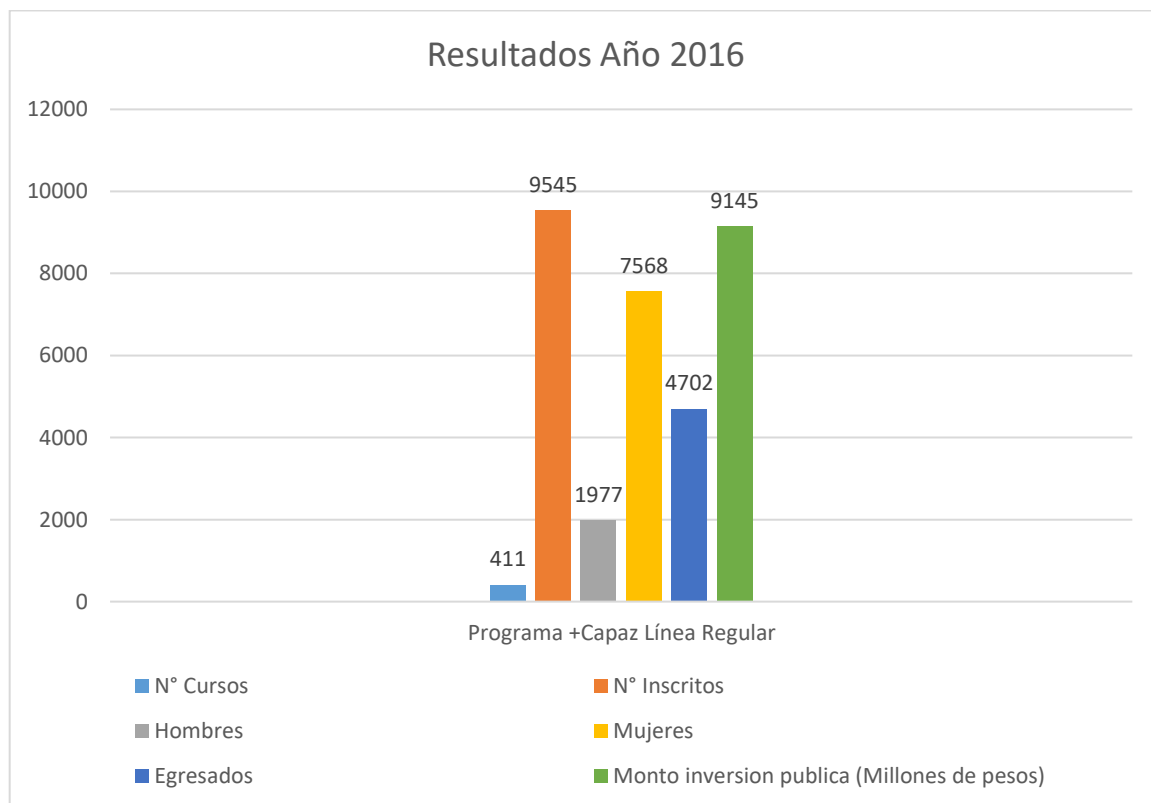
En este siguiente año, podemos notar un aumento en la cantidad de cursos de capacitación impartidos por el programa, alcanzando la cifra de 411 cursos ejecutados en la región de Valparaíso.

De la mano del aumento de la cantidad de cursos, encontramos el aumento de participantes inscritos en estos programas, cifra que asciende a los 9.545. La cantidad de mujeres capacitadas corresponde a 7.568 y los hombres a 1.977.

Respecto a la cantidad de egresados de los cursos de capacitación del programa, a la fecha de diciembre de 2015 se contabilizan 4.702 participantes que figuran como aprobados.

Este año tuvo un aumento en el monto de inversión pública por parte de esta línea del programa, alcanzado la cifra de \$9.145.270.772 en la región de Valparaíso.

El tiempo de capacitación por participantes tuvo una disminución, bajando hasta la cifra de 191 horas promedio.



Elaboración propia, a partir de los datos obtenidos en el anuario del programa ofrecido por el Servicio.

<sup>3</sup>

<sup>3</sup> Información entregada durante la entrevista realizada.

## Resultados Año 2017 Línea Regular

Es necesario mencionar que hasta este año se tomará el programa para su análisis. Lo ideal sería poder tomar los resultados del año 2018, pero estos no se encuentran listos aún.

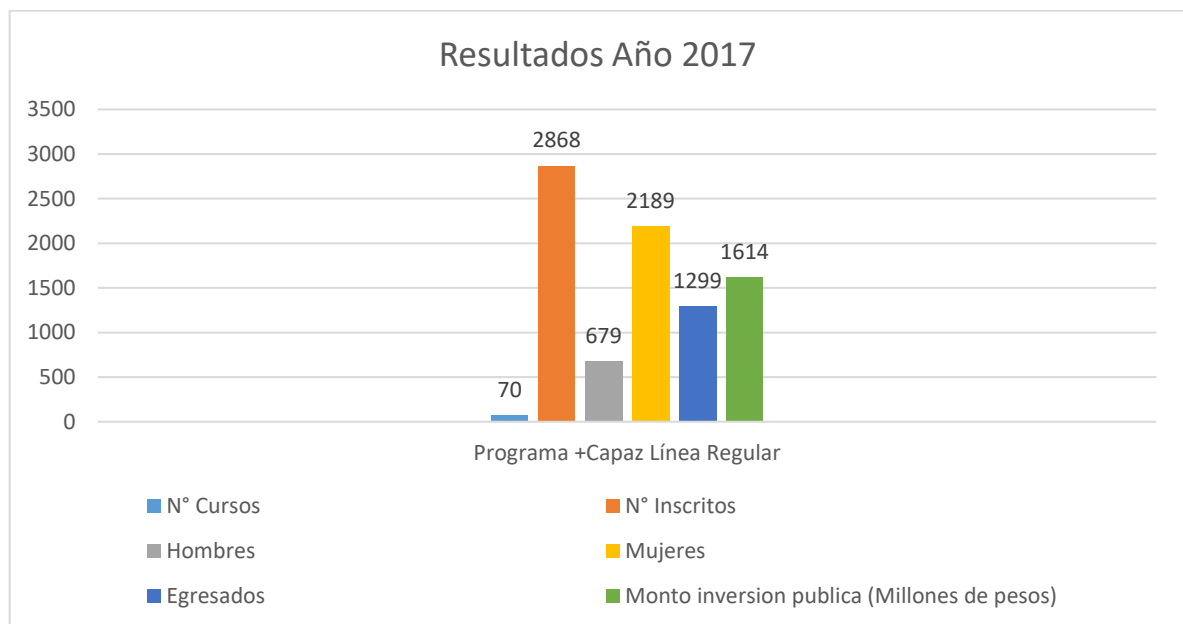
Es en este año donde nos vemos frente una situación totalmente distinta a lo que venía siendo los años anteriores del programa. En primera instancia podemos apreciar que el número de cursos ejecutados disminuye abruptamente, alcanzando la cifra de solo 70 cursos en la región de Valparaíso.

La cantidad de personas inscritas desciende considerablemente, reduciéndose hasta llegar a los 2.868 beneficiarios. De esta última cifra, 2.189 corresponde a mujeres y 679 a hombres.

Siguiendo con los egresados, estos corresponden a 1.299 personas que figuran como aprobados a la fecha de Diciembre 2017.

El monto de inversión pública corresponde a la cifra de \$1.614.451.000 para la región de Valparaíso.

Finalmente, respecto al tiempo promedio de capacitación por participante se estima como 230 horas promedio por beneficiario.



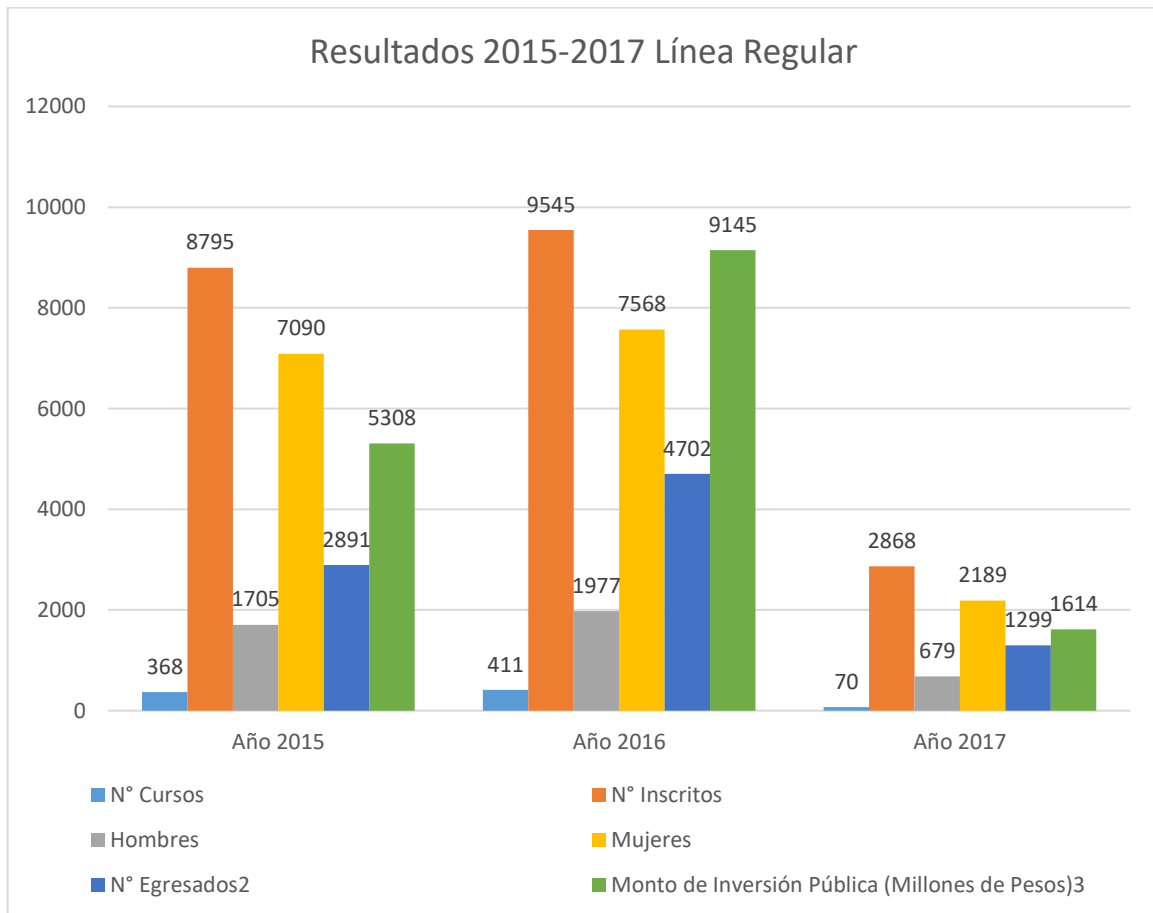
Elaboración propia, a partir de los datos obtenidos en el anuario del programa ofrecido por el Servicio.

4

<sup>4</sup> Información entregada durante la entrevista realizada.

## Resumen Análisis Programa Más Capaz-Línea Regular 2015/2017

La primera impresión que tenemos al revisar este gráfico es la notoria caída en los niveles de las variables en el año 2017. Efectivamente, de 2016 a 2017 se observa una disminución gigante en los cursos, es decir, se realizaron 401 cursos menos que en su año antecesor. Respecto al número de beneficiarios, también se ve reducido fuertemente, alcanzando la cifra de 2.868 personas solamente. En palabras sencillas, se lograron capacitar 6.667 personas menos que en el 2016. Finalmente, lo anterior se justifica mediante la fuerte disminución que tuvo el programa en lo que se refiere al presupuesto asignado, lo cual afecta directamente en el monto de inversión pública ejecutado por este. Esta disminución se debe a las malas calificaciones y evaluaciones que recibió el programa desde su plan en marcha, ya que el programa no cumplió con las expectativas, siendo calificado como “insuficiente” por la DIPRES y la Comisión Nacional de Productividad. (La Segunda, 2018)



Elaboración propia, a partir de los datos obtenidos en el anuario del programa ofrecido por el Servicio.  
5

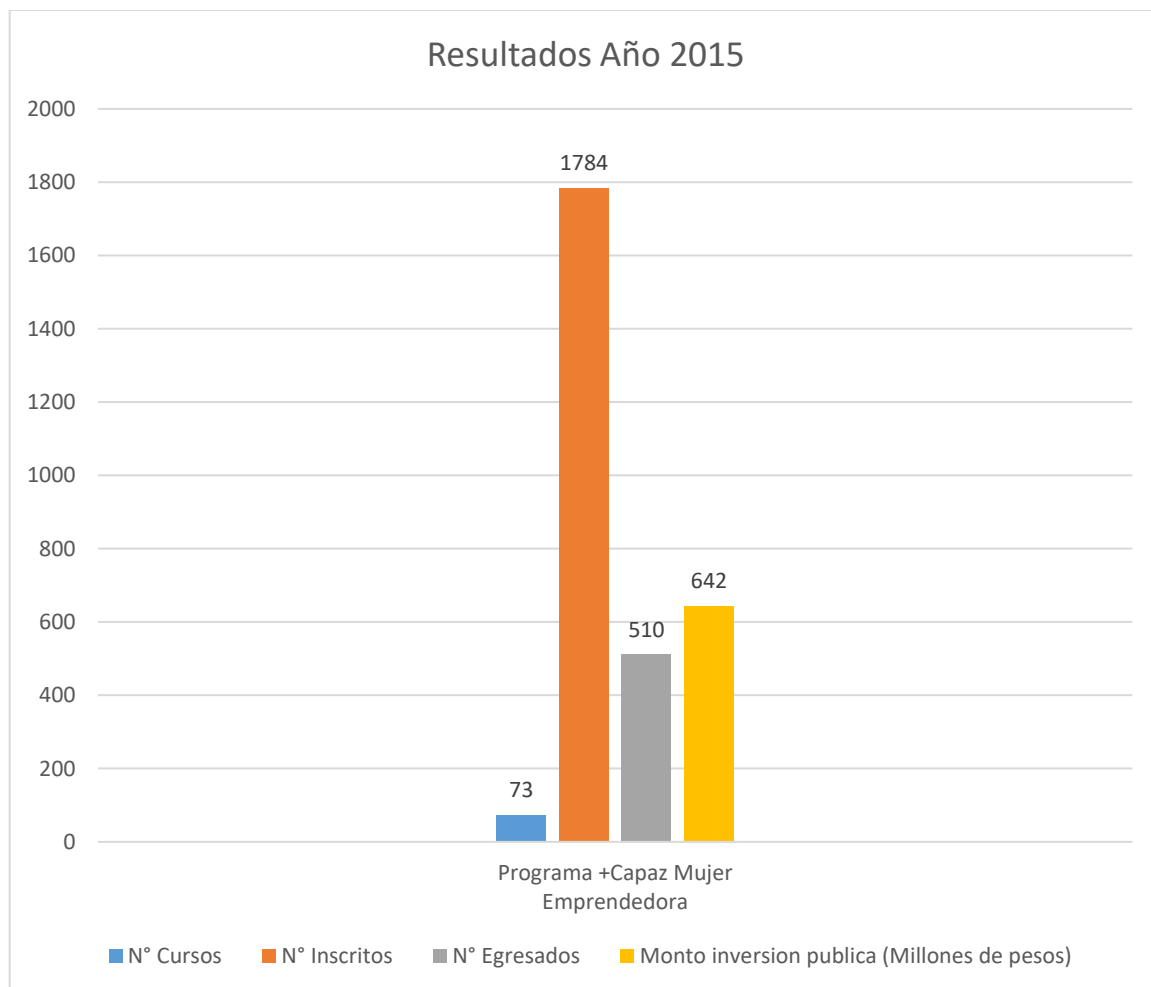
<sup>5</sup> Información entregada durante la entrevista realizada.

## Resultados Año 2015 Mujer Emprendedora

Según lo entregado y recopilado de las bases administrativas del servicio, en el primer año de esta línea del programa se realizaron un total de 73 cursos, con una cantidad de 1.784 mujeres inscritas al 31 de diciembre del año 2015.

En lo que se refiere a participantes egresados, se pueden contabilizar a 510 mujeres que figuran como aprobadas a la fecha de diciembre de 2015.

El siguiente punto para mencionar es lo referido al gasto de estos cursos, es decir, el monto de inversión pública del programa. Para la región de Valparaíso, esta cifra corresponde a \$642.031.900, donde se considera los pagos realizados a diversos componentes específicos del programa.



Elaboración propia, a partir de los datos obtenidos en el anuario del programa ofrecido por el Servicio.  
6

<sup>6</sup> Información entregada durante la entrevista realizada.

## Resultados Año 2016 Mujer Emprendedora

En primera instancia, debemos tener en cuenta que es a partir de este año en donde podemos contabilizar el año corrido del programa, ya que esta línea del programa inició a mediados del 2015.

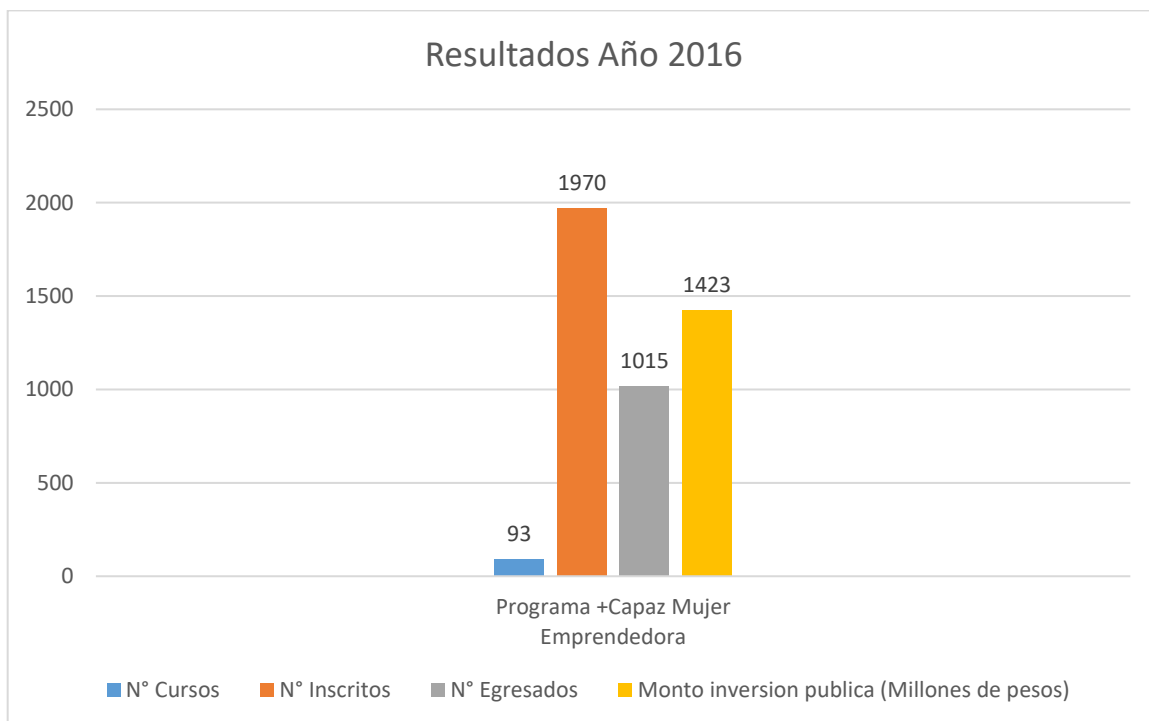
En lo que se refiere al segundo año de la ejecución del programa, podemos notar un aumento en la cantidad de cursos impartidos, cuya cifra asciende a los 93 a nivel regional.

Respecto a la cantidad de mujeres inscritas, nuevamente nos encontramos con un aumento, llegando a las 1.970 beneficiarias de este programa en la región de Valparaíso.

A la fecha de diciembre de 2016, se contabilizaron 1015 beneficiarias que figuraban como egresas de los cursos de capacitación brindados.

La inversión pública del programa alcanzó la suma de \$1.423.073.382, cifra que supera el doble de lo invertido en su año anterior.

También podemos establecer el promedio de horas de capacitación recibidas por las beneficiarias, el cual es de 73 horas promedio por participante en la región.



Elaboración propia, a partir de los datos obtenidos en el anuario del programa ofrecido por el Servicio.  
7

<sup>7</sup> Información entregada durante la entrevista realizada.



## **Resultados Año 2017 Mujer Emprendedora**

Este es el último año en donde se analizará los resultados de programa. Si bien lo ideal sería tomar hasta el año 2018, el programa sigue vigente con sus últimos cursos por lo cual no se dispone de la información necesaria para poder incluirlo en el análisis.

En primer lugar, evidenciamos la abrupta caída en la cantidad de cursos de capacitación brindados, llegando a solo 24 cursos en la región de Valparaíso.

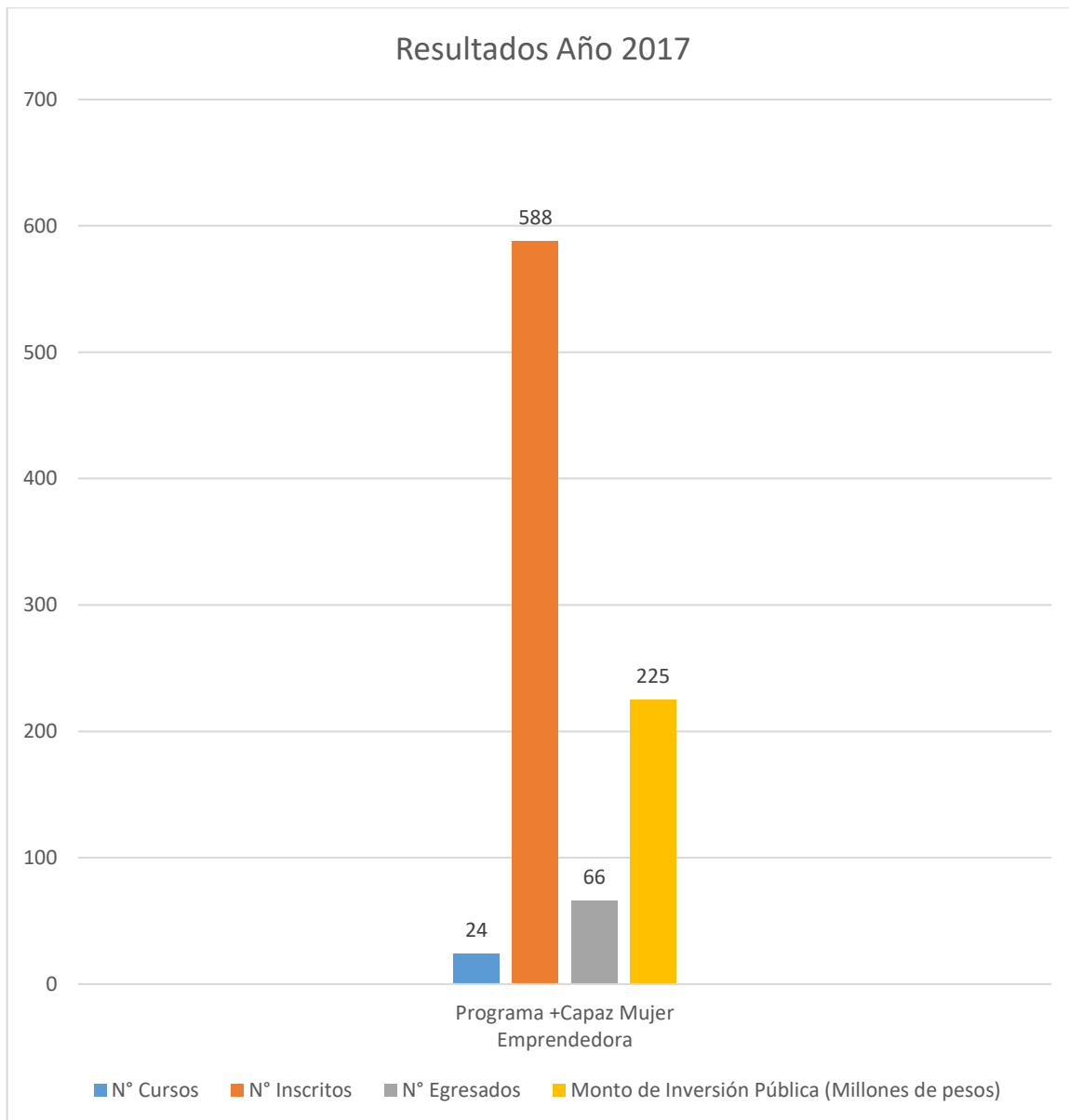
Respecto al número de mujeres inscritas, siguiendo con la línea del descenso de la cantidad de cursos impartidos, tenemos un total de solo 588 mujeres beneficiaras inscritas a la fecha de diciembre 2017.

El número de beneficiaras con calidad de egresadas de los cursos de capacitación es muy inferior, siendo solo 66 participantes las que figuran como egresadas al llegar a diciembre de 2017.

El tiempo de capacitación recae en las 78 horas promedio por participante.

Con relación al monto de inversión pública, la cifra desciende a los \$225.075.000 en la región de Valparaíso.

Los resultados, cuales son notoriamente inferiores a los obtenidos en los años anteriores, al igual que en la línea anteriormente analizada, se justifican mediante la reducción que tuvo el programa (el general, es decir, incluyendo todas sus líneas de acción) en lo que se refiere a su presupuesto, donde no solo se redujo para el año 2017, sino que también se hizo en el año 2018.

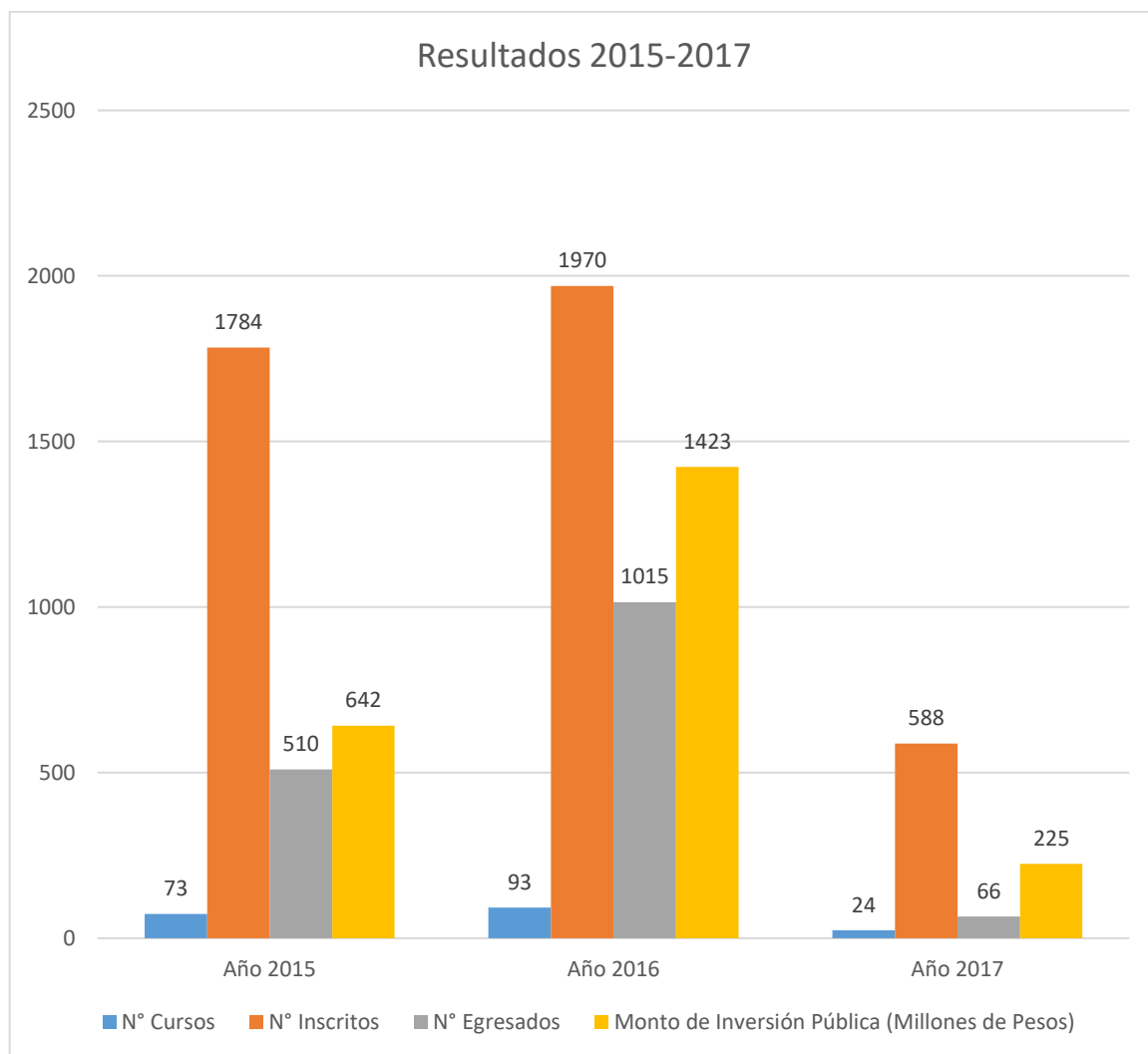


Elaboración propia, a partir de los datos obtenidos en el anuario del programa ofrecido por el Servicio.  
 8

<sup>8</sup> Información entregada durante la entrevista realizada.

## Resumen Análisis Programa Más Capaz-Línea Mujer Emprendedora 2015/2017

Al igual que en la línea del programa anteriormente analizada, si bien existió un aumento general de los resultados (cursos, inscritos, egresados y monto de inversión pública) del curso entre los años 2015-2016, lo más impactante es el gran decaimiento que ocurre al terminar el año 2017, disminuyendo a más de la mitad en todas sus variables. Lo anterior, en palabras sencillas, significa que al finalizar el programa 2017 se lograron capacitar 1382 mujeres menos que en el 2016. Este lamentable resultado se debió principalmente a la reducción del presupuesto del programa, debido a ser catalogado y calificado como insuficiente.



Elaboración propia, a partir de los datos obtenidos en el anuario del programa ofrecido por el Servicio.

9

<sup>9</sup> Información entregada durante la entrevista realizada.

## Programa Aprendices

El programa Aprendices, conocido también como FPT (Formación en el Puesto de Trabajo), es un programa de incentivo al empleo, destinado para los jóvenes, tanto hombres como mujeres, del rango de edad entre 15 y 26 años.

Este programa es distinto al anteriormente analizado, por el hecho de que no presenta los denominados “cursos de capacitación”, sino que capacita al beneficiario, como dice su nombre, en el puesto de trabajo.

A continuación, se expondrán los resultados de este programa en la región de Valparaíso, por años, donde al igual que para el programa analizado anteriormente, se tendrán en cuenta las siguientes variables:

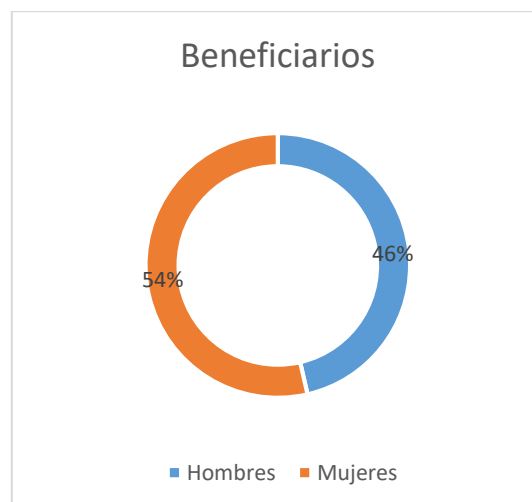
- N° de Inscritos
- N° de hombres y mujeres
- Monto de Inversión Pública

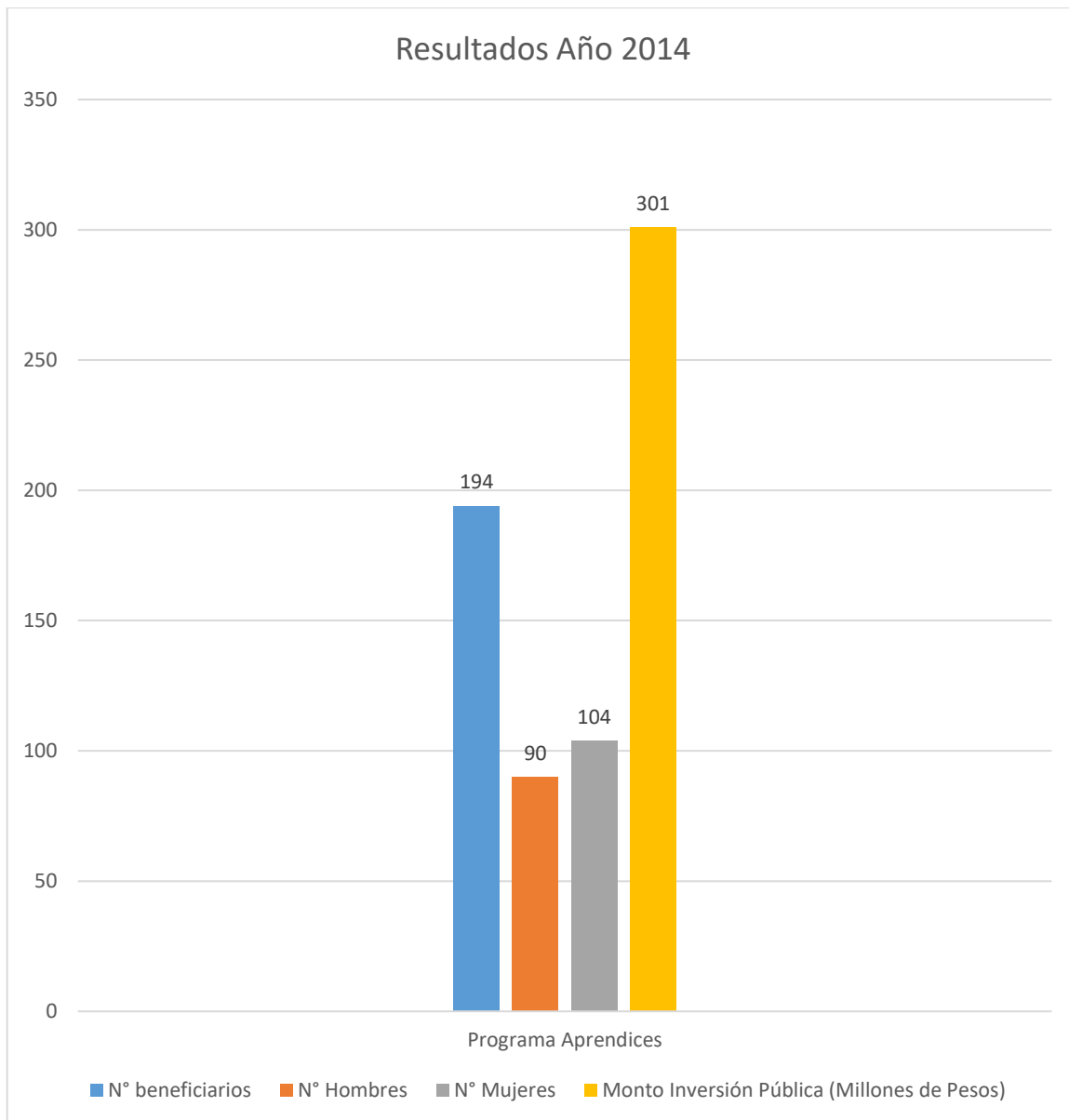
## Resultados Año 2014

Para este primer año analizado en esta investigación y según la información recopilada de las bases administrativas del servicio, encontramos un total de 194 jóvenes beneficiarios del programa en la región de Valparaíso.

La cantidad de beneficiarios podemos dividirla entre hombres y mujeres, siendo 90 y 104 respectivamente.

Finalmente, respecto al Monto de Inversión Pública, se le atribuye la suma de \$301.131.296 para la región de Valparaíso, a la fecha de diciembre 2014.





Elaboración propia, a partir de los datos obtenidos en el anuario del programa ofrecido por el Servicio.

<sup>10</sup>

<sup>10</sup> Información entregada durante la entrevista realizada.

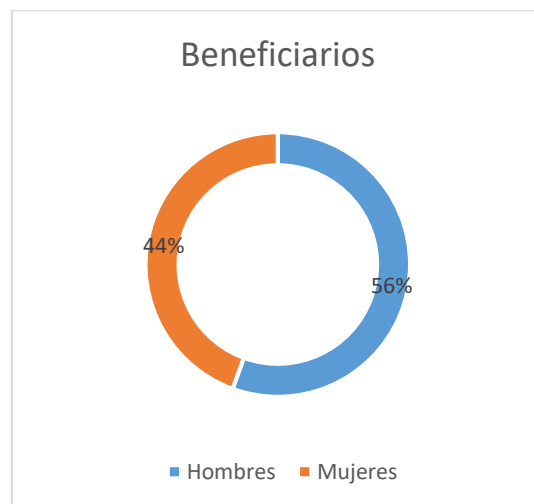
## Resultados Año 2015

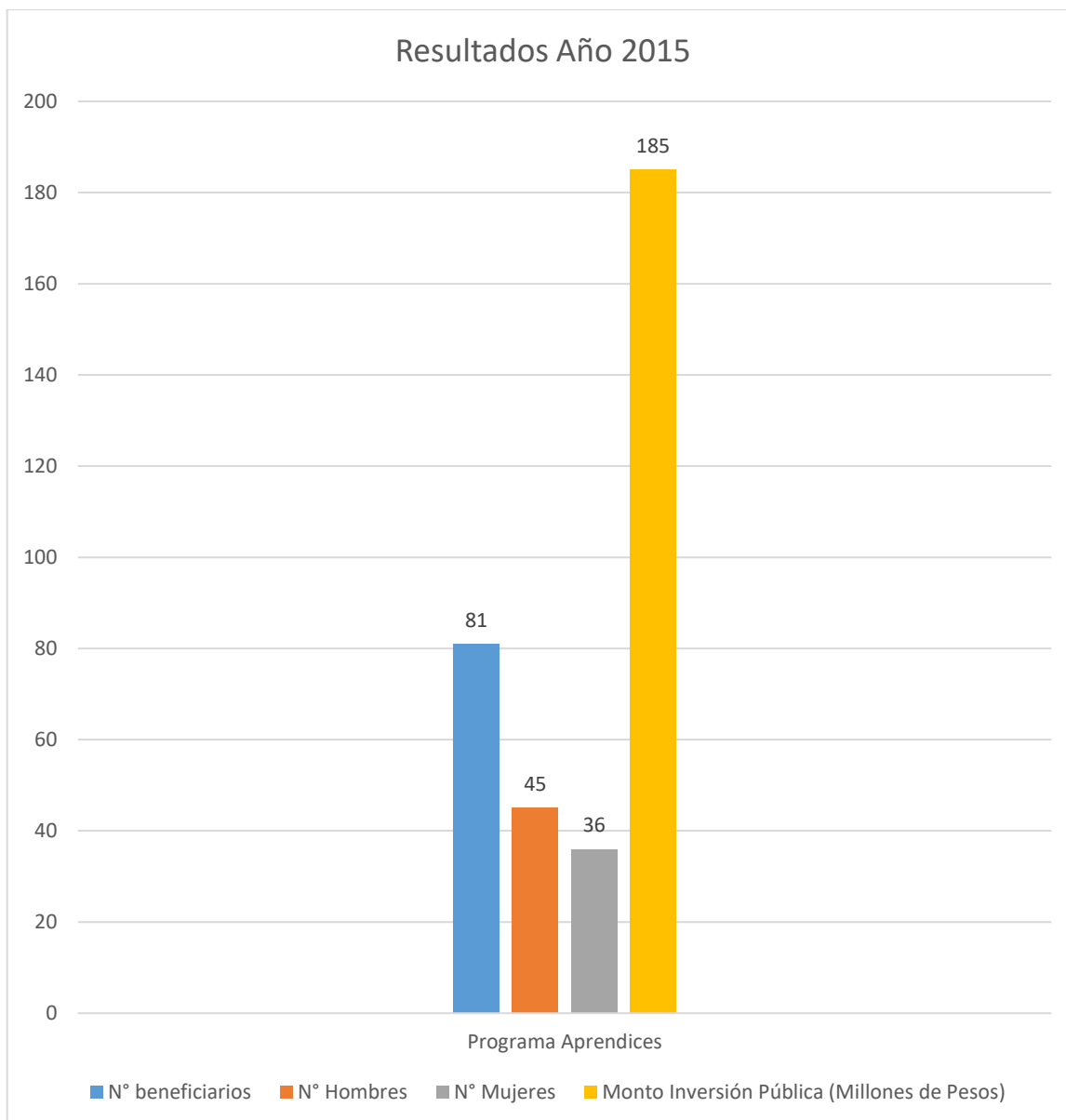
Al siguiente año, podemos apreciar una disminución en la cantidad de jóvenes que conforman los beneficiarios de este programa, alcanzando la cifra de 81 participantes en total.

De la cifra total, podemos distinguir este año una leve predominancia en la cantidad de hombres sobre las mujeres que desarrollan el programa, logrando las cifras de 45 y 36 respectivamente.

Como es de esperarse, al haber menos participantes, la ejecución del Monto de Inversión Pública también es menor respecto al año anterior, disminuyendo a la cifra de \$185.111.930 en la región de Valparaíso.

A diferencia del programa Más Capaz, el programa Aprendices al capacitar a sus beneficiarios en el puesto de trabajo, no distingue a los egresados, por lo cual esa variable no se incluye en el presente análisis.





Elaboración propia, a partir de los datos obtenidos en el anuario del programa ofrecido por el Servicio.

11

<sup>11</sup> Información entregada durante la entrevista realizada.

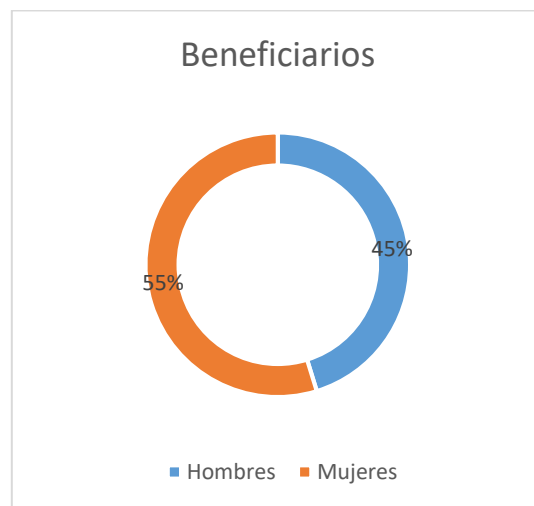
## Resultados Año 2016

El tercer año analizado tiene una tendencia parecida al anterior en cuanto a jóvenes beneficiarios del programa, alcanzado la suma de 84 personas, siendo un aumento muy leve del año anterior.

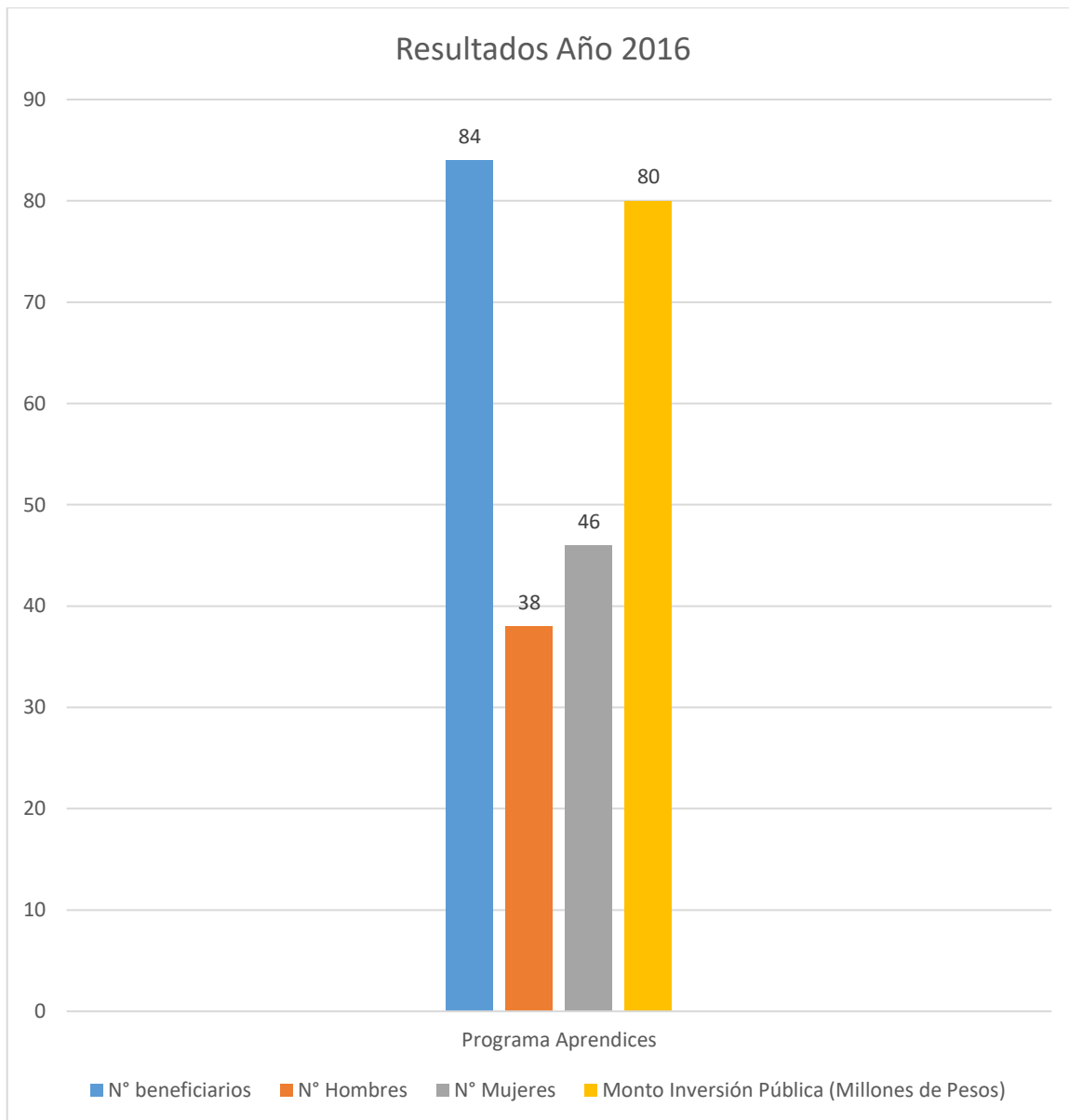
La situación respecto a la cantidad de hombres y mujeres beneficiarias del programa se vuelve a revertir levemente, siendo esta vez la composición de los participantes distribuida en 38 hombres y 46 mujeres.

Lo referido al Monto de Inversión Pública, la cifra desciende a los \$80.071.620 a la fecha en la región de Valparaíso.

Otro punto que se puede indicar es respecto a la gran participación de la Comuna de Valparaíso respecto al total de beneficiarios, ya que de las 84 personas que realizaron el programa, 30 formaron parte de la capital regional, 20 hombres y 30 mujeres.







Elaboración propia, a partir de los datos obtenidos en el anuario del programa ofrecido por el Servicio.

12

<sup>12</sup> Información entregada durante la entrevista realizada.

## Resultados Año 2017

Al igual como se explicó para el programa anterior, lo ideal sería poder analizar también los resultados del 2018, pero como cuyos resultados aún no están preparados por el servicio, tomaremos como último año el de 2017.

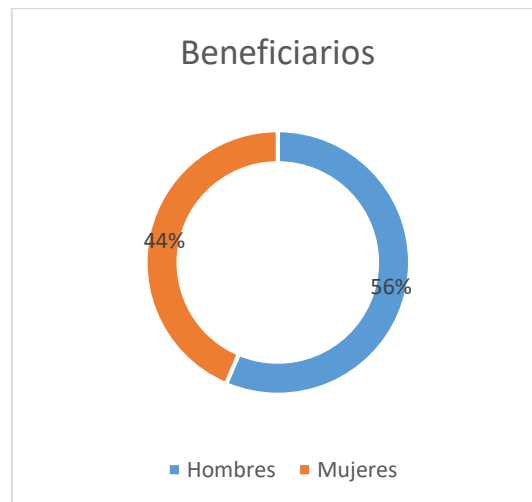
En este punto nos encontramos frente una notable caída en el número de participantes de programa, llegando a la suma de solo 39 jóvenes inscritos en el programa.

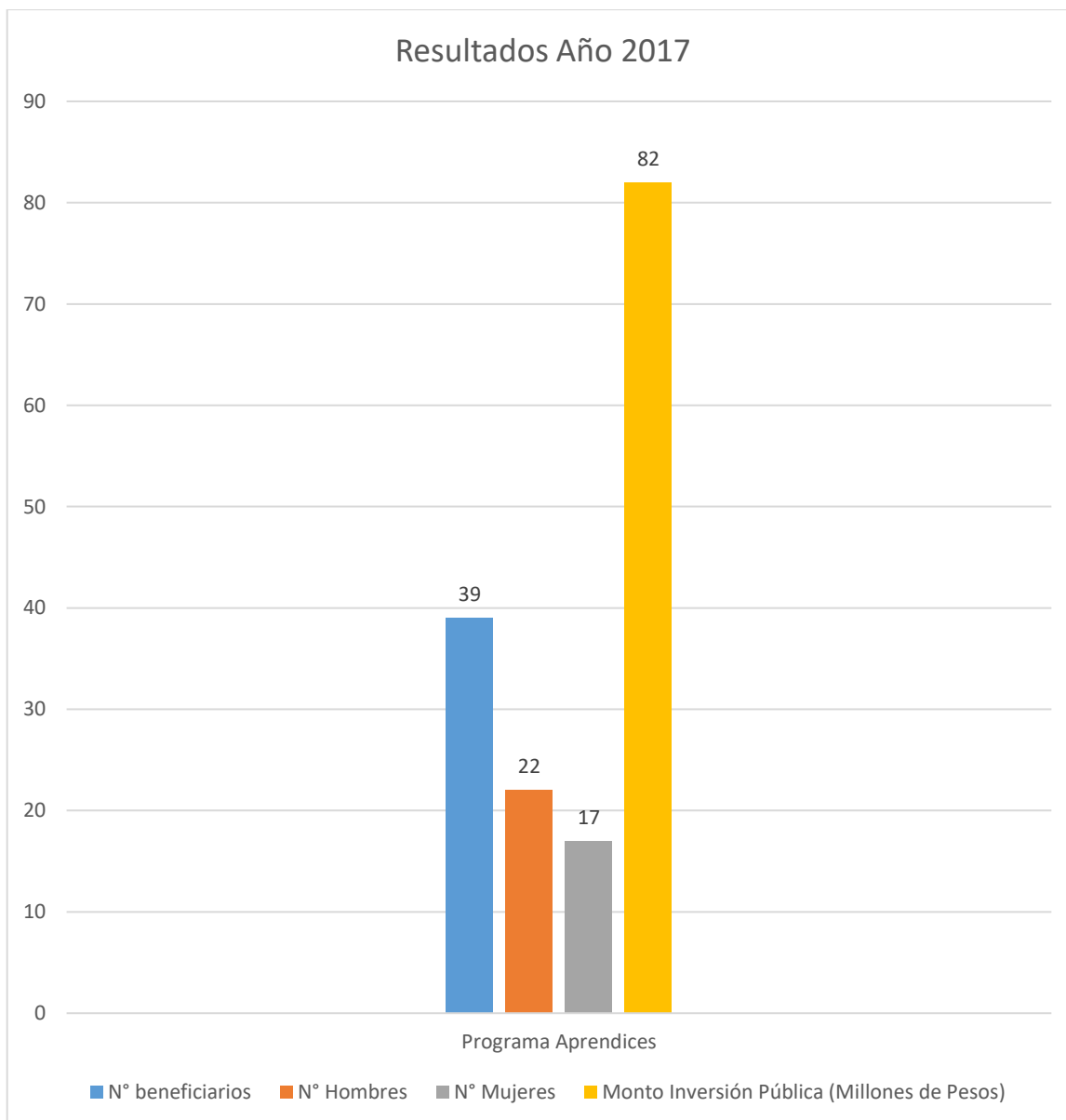
Podemos identificar una distribución de 22 hombres y 17 mujeres como beneficiarios de este programa.

En lo que se refiere al Monto de Inversión Pública, podemos apreciar que la cifra se mantiene en las cercanías del monto correspondiente al año anterior, alcanzando este año la suma de \$82.334.287 en la región de Valparaíso.

Que exista esta disminución en los beneficiarios del programa se puede deber a muchos factores, tales como la difusión del programa hacia la gente y los puestos de trabajo disponibles para estos en esos años.

Respecto a que en el año 2016 y 2017 se ejecutara casi el mismo Monto de Inversión Pública, pero con más de la mitad de los beneficiarios de diferencia, puede deberse al uso de puestos de trabajo de mejor calidad y mayor remuneración para el beneficiario



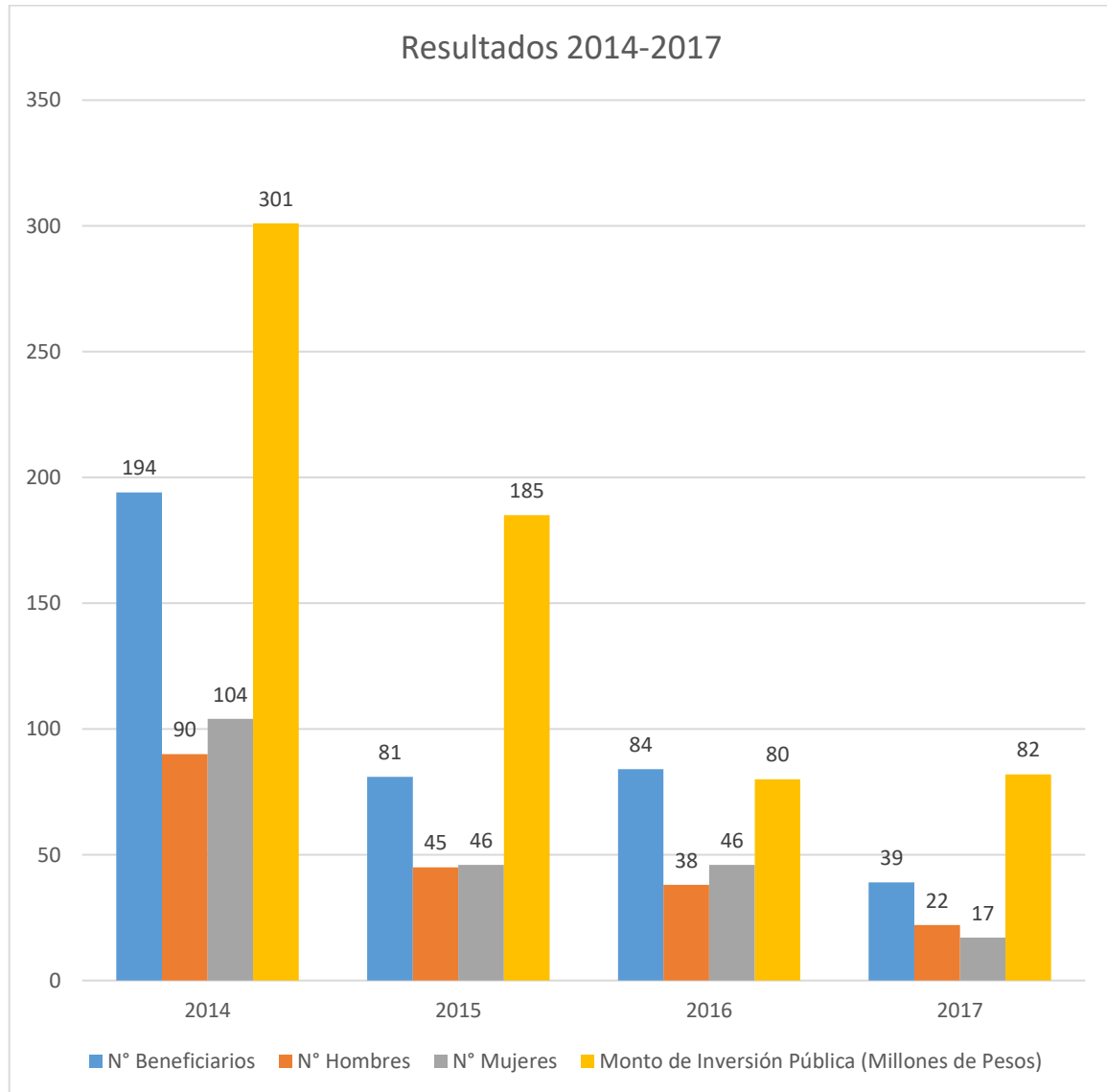


Elaboración propia, a partir de los datos obtenidos en el anuario del programa ofrecido por el Servicio. <sup>13</sup>

<sup>13</sup> Información entregada durante la entrevista realizada.

## Resumen Análisis Programa Aprendices 2014/2017

El programa Aprendices lleva años ya como parte de las herramientas de Sence para capacitar a los jóvenes. En esta ocasión se analizaron los resultados comprendidos entre los años 2014-2017, donde podemos apreciar que durante este periodo se logró capacitar a 398 jóvenes a través de la región de Valparaíso, donde 195 fueron hombres y 213 mujeres. Lo anterior se realizó con un monto de inversión pública de \$648.649.133 comprendida entre estos años.



Elaboración propia, a partir de los datos obtenidos en el anuario del programa ofrecido por el Servicio.

14

<sup>14</sup> Información entregada durante la entrevista realizada.

## **PERCEPCIONES DE LOS FUNCIONARIOS SENCE RESPECTO LAS CAPACITACIONES BRINDADAS POR LOS PROGRAMAS +CAPAZ Y APRENDICES.**

### **Programa Aprendizices**

En primera instancia, el impacto del programa Aprendizices es total, ya que se está capacitando a los jóvenes en el puesto de trabajo, es decir, mientras ejercen la capacitación están a la vez insertos en el mundo laboral por un periodo mínimo de 6 meses, con su respectiva remuneración. Esa es la característica esencial del programa, el cual arrojó como resultado 2014-2017 la suma de 398 jóvenes que pudieron capacitarse e ingresar al sistema laboral, contribuyendo de esta manera poder reducir en cierta medida los niveles de desempleo de la región y aumentar la tasa de participación laboral de estos en esos momentos.

Los funcionarios del servicio en general consideran que el programa aprendizices es una gran herramienta que permite que las empresas, que no tienen pensado contratar jóvenes por motivos de costos, consideren hacerlo en calidad de aprendizices, ya que el servicio cubre el 50% del salario mínimo mensual, además de entregar un bono de capacitación de hasta \$400.000, logrando que los jóvenes puedan acceder a una fuente de trabajo digna, mientras se capacitan y aportan productividad para la empresa.

Luego de hablar específicamente con los funcionarios Claudio Ramos y Ana Campos, quienes tienen bastante experiencia en el programa Aprendizices, por el tiempo trabajando en él, comentan que lamentablemente el programa viene reduciendo la cantidad de cupos considerablemente, lo que se corrobora con los resultados estadísticos expuestos en el capítulo anterior. Esta disminución se debe principalmente al rumbo que han decidido tomar los diferentes gobiernos respecto a los programas de capacitación del servicio.

Otra percepción que se tiene por parte de los funcionarios es respecto a que aún existe el estigma por parte de las empresas respecto a los trámites requeridos por las bases del programa, que les disuade de participar en el programa, por lo engorroso de que es recibir el dinero prometido por el servicio. Sin embargo, los funcionarios afirman que el proceso se ha agilizado y mejorado bastante, y que la mayoría de estos trámites ahora son mediante el sistema informático de Sence, por lo cual faltaría incentivar más la difusión para lograr informar a las empresas de los avances del programa en esta materia.

Considerando todo lo anterior los funcionarios manifiestan un nivel de satisfacción optimista por el Programa Aprendizices, ya que es uno de los pocos que afecta directamente en la

inserción laboral de las personas, específicamente en los jóvenes de ambos sexos, y que, si bien se le pudiera sacar más provecho, sigue siendo una gran oportunidad que ofrece el servicio a la ciudadanía.

### **Programa +Capaz**

Respecto al programa +Capaz, marcó sus inicios como la apuesta del segundo gobierno de Michelle Bachelet, siendo catalogado como el programa más ambicioso que pretendía capacitar a jóvenes y mujeres vulnerables entre 2014 y 2018. Al ser un programa bastante grande, fue necesaria su separación en líneas de acción, siendo una de ellas +Capaz Línea Regular y +Capaz Mujer Emprendedora. Respecto a la Línea Regular, en sus primeros años tuvo una gran participación en sus cursos de capacitación, para ser precisos, en el año 2015 participaron 8.795 beneficiarios mientras que en 2016 lo hicieron 9.545. Pero es después de este momento donde vemos la gran caída en los resultados de programa, logrando solo capacitar a solo 2.868 personas en el año 2017. En resumen, en el transcurso del periodo 2015-2017, la Línea Regular de +Capaz logró capacitar a 21.208 personas en la región de Valparaíso. Respecto a +Capaz Mujer Emprendedora, si bien esta línea del programa en sus 2 primeros años tuvo como resultado la inscripción de casi 2.000 mujeres para efectuar las capacitaciones, este (al igual que en la Línea Regular) tuvo una caída abrupta, logrando capacitar a solo 588 mujeres en el año 2017. Debemos considerar que esta disminución se vio en el programa en general, en todas sus líneas de acción. Pero ¿a qué se debió este decaimiento?, la respuesta es simple: el programa vino reduciendo su presupuesto cada vez más, producto de las malas evaluaciones que recibió por parte de la Dirección de Presupuesto y organismos independientes como la Comisión de Productividad. Teniendo en cuenta lo anterior, hay que rescatar el lado positivo de esta línea de acción: se lograron capacitar 4.342 mujeres en la región de Valparaíso. Sin embargo, ahora nos vemos frente a la siguiente pregunta después de conocer los resultados de este programa y sus 2 líneas de acción: ¿Cuántos de estos beneficiarios pudieron acceder a un puesto de trabajo después de la capacitación, o en caso de estar ya ejerciendo uno, lograron un aumento en sus remuneraciones?

Lamentablemente es en este punto donde nos vemos frente a una problemática, partiendo por el hecho de que resulta difícil lograr un seguimiento eficaz de la situación laboral, ex post capacitación brindada. El método utilizado por el Servicio para hacer este seguimiento es a través una encuesta telefónica, la cual toma como su población de estudio una muestra representativa a nivel nacional. Las problemáticas del método anterior son la dificultad de

contactar a los beneficiarios y que además se pretende realizar el seguimiento a los 6 y 12 meses con el mismo grupo, por lo cual volver a contactar a las mismas personas es complicado, generando tasas de pérdida de contacto e información.

Los funcionarios de Sence están conscientes de que el programa fue mal evaluado y todos coinciden que uno de los problemas que tuvo fue su cobertura y extensión, es decir, la cantidad de beneficiarios que se pretendía capacitar. Al considerar cifras tan extensas se estaba priorizando cantidad sobre calidad de capacitaciones. Otro punto en común que manifiestan los funcionarios del Sence respecto a las falencias del +Capaz es en torno a la fase de intermediación laboral del programa, donde se aborda el tema de la práctica laboral y la inserción o colocación en un puesto de trabajo. Según lo conversado con los funcionarios que trabajan y trabajaron en este programa desde su ejecución, no era obligación por parte de los ejecutores (OTEC) dejar a las personas colocadas en un puesto de trabajo, por lo cual la mayoría se limitaba a solo realizar la capacitación, para así poder centrarse simplemente en capacitar varias personas y obtener los beneficios que el servicio les entregaba y no a hacer el esfuerzo de generar la inserción laboral de sus beneficiarios.

Respecto a la evaluación de impacto del programa +Capaz, está aún no ha sido realizado en su totalidad, aunque según lo dicho por nivel Central, existe harta información levantada. El último informe que se tiene disponible corresponde a la encuesta de seguimiento laboral +Capaz año 2016, confeccionado en abril de 2018.

De igual manera, según los estudios realizados por el Servicio, las percepciones de los funcionarios éste y las calificaciones recibidas por parte del programa, nos enteramos de que +Capaz, efectivamente, si logró completar la fase de capacitación a muchas personas, sin embargo, al momento de realizar la intermediación laboral, es decir conseguir que la persona realice su práctica laboral y que después sea inserto en un puesto de trabajo remunerado, obtuvo malos resultados, sobre todo en este último proceso, en la mayoría de estos beneficiarios. Entonces nos vemos frente a la inquietante de saber si es beneficioso capacitar a grandes cantidades de personas, si después no podrán acceder al mundo laboral porque no es la obligación de los organismos técnicos de capacitación o empresas.

Respondiendo la pregunta anterior, los funcionarios del Servicio estiman efectivamente los programas no debiesen ser tan extensos en lo que se a cantidad se refiere, ya que consideran que a nivel de país aún no se encuentra preparado para desafíos tan grandes.

A nivel de satisfacción, a pesar de las críticas que ha obtenido el programa +Capaz, los funcionarios rescatan el lado bueno del programa, donde si bien quizás los beneficiarios no consiguieron insertarse en el mundo laboral de manera inmediata, si lograron capacitarse en algún trabajo, lo cual les favorece al momento de buscar trabajo por sus propios medios a través del tiempo.

Teniendo en cuenta todo lo anterior es que se puede decir que los funcionarios del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, regional de Valparaíso, se sienten satisfechos, aunque no en su totalidad, respecto al programa +Capaz, aunque siempre teniendo en cuenta todos los aspectos que se deben mejorar para abordar los desafíos del servicio de aquí en adelante respecto a sus programas de capacitación.

## **V – REFLEXIONES FINALES**

Después de finalizada esta investigación se llega a la conclusión que, en primer lugar, la capacitación es una herramienta poderosa y beneficiosa para las personas, pero que se le debe sacar mucho más provecho, por lo cual el Servicio tiene desafíos a futuro para lograr mejoras en su sistema de capacitaciones.

En el último tiempo el Gobierno dio a conocer que, debido a los resultados obtenidos por el programa +Capaz, éste no continuará en el 2019, sino que se reemplazará por otro programa como nueva iniciativa de Sence. Respecto a esto último, se espera que se realice un correcto estudio, planificación y gestión del nuevo programa que presentará el gobierno, y no solo un cambio de nombre al programa +Capaz. Según el gobierno este nuevo programa se centrará en los oficios de alta empleabilidad de la actualidad, por lo cual se debe hacer un correcto estudio a través de sus informes de levantamiento de demanda laboral regional, para lograr seleccionar la demanda de cursos a realizar en las distintas regiones, ya que cada región presenta distintos tipos de rubros que se pueden explotar para lograr que las personas puedan acceder al mundo laboral.

Otro punto importante es respecto a la intermediación laboral y el seguimiento de los programas. Se hace necesario (después de analizar lo ocurrido con +Capaz) un correcto seguimiento para ver si efectivamente las capacitaciones surgieron efecto en los beneficiarios, para determinar si lograron acceder a un puesto de trabajo o mejorar sus remuneraciones. Este seguimiento, para obtener resultados más completos, se debería



realizar por cada dirección regional, lo anterior debido a que la encuesta de seguimiento se realiza a nivel nacional, y solo por parte de nivel central.

Los funcionarios de Sence están conscientes de que los programas analizados anteriormente tienen sus falencias, pero destacan los buenos efectos que tienen en los beneficiarios, demostrando que poseen una perspectiva constructiva, donde reconocen los errores de los programas y proponen sus ideas y sugerencias para afrontarlas, lo cual demuestra interés por parte del equipo de trabajo Sence en las capacitaciones brindadas por el servicio y no solo cumplir su trabajo por obligación.

Respecto a los desafíos del servicio respecto a la inserción laboral mediante sus capacitaciones, existió un consenso entre los funcionarios, como también con mi opinión como ex practicante del servicio: se hace necesario que los programas ofrecidos por el servicio inviertan sus recursos especialmente en la fase de intermediación laboral. El servicio debería reglamentar que a la persona capacitada se le coloque en un puesto de trabajo, incentivando monetariamente a los Organismos Técnicos de Capacitación, lo cual de ser posible se generaría un doble beneficio, tanto para la persona, que se inserta en el mundo laboral, como para el ejecutor OTEC que genera un ingreso extra por participante colocado. Si bien no sería muy realista solicitar que todas las personas capacitadas se les inserte en un trabajo, al menos que se haga en un porcentaje representativo.

Otra sugerencia para el servicio y para el gobierno de turno, es que ahora que planean desarrollar un nuevo programa, este sea diseñado de una manera realista, considerando que en nuestro país el periodo de gobierno dura solamente 4 años, por lo cual resulta muy difícil implementar políticas públicas de largo plazo.

Se debe trabajar en conjunto para lograr mejoras en los servicios ofrecidos por SENCE, logrando así contribuir en la inserción laboral de las personas, sus remuneraciones y ser reconocido como un servicio de calidad, ya que actualmente las personas no confían mucho en los programas de capacitación brindados por el servicio y los efectos que pueden producir.

## VI – BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, J., & Martínez, M. (2012). Recuperado el 22 de Noviembre de 2018, de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/derecho/revista/idc35/art06.pdf>
- BCN. (09 de Julio de 2018). *Biblioteca del Congreso Nacional*. Obtenido de Ley Chile: <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=76201>
- Comisión Nacional de Productividad. (26 de Septiembre de 2017). *El Mostrador*. Obtenido de <http://www.comisiondeproductividad.cl/2017/09/para-elevar-productividad-y-mejorar-bienestar-de-los-chilenos-urge-una-politica-que-impulse-una-mayor-participacion-laboral-femenina/>
- Comunidad Mujer. (2018). *Informe GET*. Obtenido de [http://www.comunidadmujer.cl/biblioteca-publicaciones/wp-content/uploads/2018/10/INFORME-GET-2018\\_Tres-Generaciones.pdf](http://www.comunidadmujer.cl/biblioteca-publicaciones/wp-content/uploads/2018/10/INFORME-GET-2018_Tres-Generaciones.pdf)
- Confederación de la Producción y Comercio. (2016). *CPC*. Recuperado el 24 de Noviembre de 2018, de <http://www.cpc.cl/wp-content/uploads/2016/04/En-Chile-Si-Podemos.pdf>
- DF. (13 de Febrero de 2018). *Diario Financiero*. Recuperado el 19 de Noviembre de 2018, de [https://www.df.cl/noticias/site/artic/20180215/asocfile/20180215114759/reportaje\\_e\\_c\\_df\\_martes\\_13\\_de\\_febrero\\_de\\_2018.pdf](https://www.df.cl/noticias/site/artic/20180215/asocfile/20180215114759/reportaje_e_c_df_martes_13_de_febrero_de_2018.pdf)
- DF. (13 de Febrero de 2018). *Diario Financiero*. Recuperado el 19 de Octubre de 2018, de [https://www.df.cl/noticias/site/artic/20180215/asocfile/20180215114759/reportaje\\_e\\_c\\_df\\_martes\\_13\\_de\\_febrero\\_de\\_2018.pdf](https://www.df.cl/noticias/site/artic/20180215/asocfile/20180215114759/reportaje_e_c_df_martes_13_de_febrero_de_2018.pdf)
- Economía y Negocios. (09 de Septiembre de 2018). *Economía y Negocios*. Obtenido de El Mercurio: <http://www.economiaynegocios.cl/noticias/noticias.asp?id=503171>
- Estudios-SENCE. (Agosto de 2003). *Servicio Nacional de Capacitación y Empleo*. Obtenido de SENCE: [http://empresas.sence.cl/documentos/estudios/res\\_capchile\\_agosto2003\\_.pdf](http://empresas.sence.cl/documentos/estudios/res_capchile_agosto2003_.pdf)
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F: McGRAW-HILL.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collao, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGRAW-HILL.
- INE. (5 de Marzo de 2018). *Instituto Nacional de Estadísticas*. Recuperado el 19 de Octubre de 2018, de <http://www.ine.cl/prensa/detalle-prensa/2018/03/05/solo-un-48-5-de-las-mujeres-participa-en-el-mercado-laboral-chileno-durante-2017-menor-al-71-2-de-participaci%C3%B3n-de-los-hombres>
- INE. (5 de Marzo de 2018). *Instituto Nacional de Estadísticas*. Recuperado el 19 de Noviembre de 2018, de

[http://historico.ine.cl/genero/files/estadisticas/pdf/infografias/0\\_infografia\\_brecha\\_genero\\_ingresos.pdf](http://historico.ine.cl/genero/files/estadisticas/pdf/infografias/0_infografia_brecha_genero_ingresos.pdf)

INE. (5 de Marzo de 2018). *Instituto Nacional de Estadísticas*. Recuperado el 19 de Octubre de 2018, de [http://historico.ine.cl/genero/files/estadisticas/pdf/infografias/0\\_infografia\\_brecha\\_genero\\_ingresos.pdf](http://historico.ine.cl/genero/files/estadisticas/pdf/infografias/0_infografia_brecha_genero_ingresos.pdf)

La Segunda. (10 de 04 de 2018). *La Segunda*. Obtenido de <http://impresa.lasegunda.com/2018/10/04/A/ES3FK7JT/U63FKORM>

Pacto Global. (18 de Julio de 2018). *Pacto Global*. Obtenido de <https://www.pactoglobal.cl/2018/la-importancia-aumentar-la-participacion-laboral-juvenil-los-desafios-del-primer-empleo/>

Pelayo Pérez, M. B. (2012). *Capital social y competencias profesionales: Factores Condicionantes para la Inserción Laboral*. Teyic, Nayarit, México. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013/1250/factores-proceso-insercion-laboral.html>

Productividad Chile. (2016). *CPC*. Obtenido de <http://www.productividadchile.cl/wp-content/uploads/2016/04/Cap%C3%ADtulo-2.-Participaci%C3%B3n-Laboral.pdf>

SEGOB. (2010). *Secretaria de Gobierno Guajano*. Recuperado el 22 de Noviembre de 2018, de [http://segob.guanajuato.gob.mx/sil/docs/capacitacion/La\\_funcion\\_de\\_la\\_capacitacion.pdf](http://segob.guanajuato.gob.mx/sil/docs/capacitacion/La_funcion_de_la_capacitacion.pdf)

SENCE. (2018). *SENCE*. Recuperado el 21 de Noviembre de 2018, de <http://www.sence.cl/portal/Acerca-del-Sence/>

SENCE. (2018). *SENCE*. Recuperado el 21 de Noviembre de 2018, de <http://www.sence.cl/portal/Oportunidades/Capacitacion/+Capaz/>

SENCE. (2018). *SENCE*. Recuperado el 21 de Noviembre de 2018, de <http://www.sence.cl/portal/Oportunidades/+Capaz/+Capaz-Mujer-Emprendedora/>

Servicio Nacional de Capacitación y Empleo. (19 de Junio de 2015). *SENCE*. Obtenido de [http://www.sence.cl/601/articles-4634\\_archivo\\_01.pdf](http://www.sence.cl/601/articles-4634_archivo_01.pdf)

Servicio Nacional de Capacitación y Empleo. (2018). *SENCE*. Recuperado el 21 de Noviembre de 2018, de <http://www.sence.cl/portal/Oportunidades/Capacitacion/Programa-Formacion-en-el-Puesto-de-Trabajo-Aprendices/>