

Informe final: Yo soy Bueno

“Consulta ciudadana para la identificación de variables relevantes para diseñar el sistema de capacitación del futuro a través de innovación abierta”.

4-12-2020

ÍNDICE

Resumen Ejecutivo	3
Contexto	4
Etapa 1: Co-creación	7
Etapa 2: Consulta Ciudadana	8
Etapa 3: Análisis de datos	10
Insights claves	16
Cluster 1: nuevas temáticas de capacitación	16
Cluster 1: nuevas temáticas de capacitación	18
1º subcluster: Las tendencias de sostenibilidad ambiental se abren como un nuevo mercado y potencial fuente laboral	18
2º subcluster: La heterogeneidad de la sociedad y especialización de las ofertas de valor obliga a los prestadores de servicio a formarse en sub-especialidades para agregar valor en base a las demandas actuales.	21
3º subcluster: Considerar el bienestar laboral y desarrollo personal como una fuente directa de productividad	24
4º subcluster: La tecnología como una herramienta productiva y un habilitante al desarrollo personal y profesional	27
Cluster 2: Mecanismos de capacitación y acceso	30
5º subcluster: Búsqueda de sistemas de aprendizaje y certificación descentralizados y distribuidos	30
6º subcluster: Migrar desde un modelo “trabajador-céntrico” a “persona-céntrico” donde el foco no se pone en el hacer si no en el ser	33
7º subcluster: Asimetrías de información para el acceso a oferta existente	36
Cluster 3: segmento de usuarios y beneficiarios	39
8º subcluster: Fortalecer la adquisición de capacidades para segmentos con características y requerimientos específicos	39
9º subcluster: Ampliar el alcance y la profundidad de las capacitaciones enfocadas en emprendimientos y PYMES	42
Diseño metodológico	45
Conclusiones generales y espacios de mejora	46

Resumen Ejecutivo

El siguiente informe da cuenta del resultado final del trabajo solicitado por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (Sence) y la Corporación de Capacitación de la Construcción de la Cámara Chilena de la Construcción (CChC) a Socialab, que consistió en el diseño y ejecución de un proceso que tuvo como objetivo convocar ideas creativas desde la ciudadanía que propusieran nuevas formas y temáticas de capacitación para adaptarse a los escenarios laborales actuales y futuros. Para esto, a continuación, se abordarán sus tres grandes fases: cocreación, consulta ciudadana y análisis de datos.

Un elemento importante a tener en cuenta fue el contexto actual a nivel global y nacional. Como elementos relevantes se consideraron la rapidez de los cambios y avances a nivel productivo, el aumento de flujos migratorios en el país y los cambios demográficos. En tanto, se destacó la existencia de una multiplicidad de variables interconectadas que no pueden ser analizadas de manera aislada, lo que se deja en evidencia con dos relevantes hechos ocurridos en el último año: el estallido social de Chile y la crisis sanitaria a raíz de la pandemia generada por el COVID 19.

Considerando entonces la complejidad del mercado laboral, entendido como el espacio en donde confluyen las relaciones entre empleadores y trabajadores para lo que se requiere la necesidad de garantizar y darle cobertura a ciertos derechos, se optaron por distintas metodologías. Primero se trabajó con el *Design Thinking* en un proceso de **cocreación** cerrado que incluyó la presencia de individuos implicados directa o indirectamente con el quehacer de Sence, así como con otras instituciones relacionadas con su propósito. Lo anterior, con el fin de identificar los intereses y problemáticas de quienes forman parte de su público objetivo para incluir dichos antecedentes en las fases siguientes.

Un segundo proceso consideró el uso del método de *Innovación Abierta* a través de una **consulta ciudadana**. Para esto se diseñó un llamado e incentivos atractivos y motivadores, luego se estableció una estructura que reguló la participación mediante bases técnicas y administrativas, se diseñó una plataforma web con herramientas que facilitaron la colaboración y por último, se activó una campaña comunicacional que amplificó la invitación masivamente.

Finalmente, se desarrolló un **análisis de datos** del 100% de las postulaciones recibidas utilizando el servicio inteligente *IBM Watson Analytics* para levantar patrones y significados y *Tableau* plataforma de análisis que permite mezclar relaciones y filtros complejos.

1. Contexto

Antes de detallar el trabajo realizado y los resultados daremos cuenta de aquellas circunstancias nacionales y globales que fueron consideradas al momento de la preparación y el desarrollo de este informe y que a su vez fueron determinantes a la hora de interpretar la información levantada.

Un primer elemento a destacar es la rapidez nunca antes vista con la que se han generado cambios a distintos niveles en el mundo. Si hablamos de producción, por ejemplo, estamos en un momento en que la competitividad de las industrias genera la necesidad de ir innovando permanentemente hacia métodos más ágiles, que permitan abordar nuevos volúmenes, a ritmos más acelerados y con elementos diferenciadores más robustos debido a la heterogeneidad de la sociedad¹. Esto deriva en una necesidad permanente de actualizarse, renovarse y modernizarse a nivel tecnológico, lo que a su vez deja obsoletos ciertos trabajos y genera la demanda de nuevos.

En tanto, la globalización ha llegado a niveles en los que cada día aumenta el número de trabajadores y trabajadoras que migran y cruzan fronteras en busca de mejores oportunidades laborales. En el caso particular de Chile si bien sigue siendo aún un país que expulsa más migrantes de los que recibe, a nivel comparativo es el lugar de Latinoamérica donde más aumentaron las tasas de inmigrantes en relación a años anteriores. Desde el año 2016 se evidencia un crecimiento explosivo en sus flujos de entrada², donde el cambio de tendencia se ha dado sobre todo por el aumento en la llegada de migrantes venezolanos y haitianos³. Todo esto como parte de una realidad para la que sin duda Chile no estaba preparado.

Si bien la productividad, competitividad, modernización, avances tecnológicos y la migración, son algunas de las variables a considerar al momento de analizar el mundo laboral y sus necesidades, nos enfrentamos a un sistema complejo de múltiples variables. Todas interconectadas e imposibles de ser analizadas de manera aislada, lo que se pudo evidenciar en dos acontecimientos históricos ocurridos el último año: el estallido social de Chile y la crisis sanitaria a raíz de la pandemia generada por el COVID 19.

Los hechos ocurridos en Chile en octubre del año 2019 desataron una crisis social que hizo que el mercado laboral se viera fuertemente afectado con un alza en el desempleo que llegó

¹Véase:<https://es.weforum.org/agenda/2018/10/cinco-cosas-que-debe-saber-acerca-del-futuro-de-los-puestos-de-trabajo/>

² Véase: <https://fen.uahurtado.cl/2018/noticias/migracion-cifras-mas-claras/>

³ Véase: <https://www.extranjeria.gob.cl/estadisticas-migratorias/>

al 7,4% en enero del 2020⁴ al momento del inicio de este proyecto, y a un 13,1% a octubre del 2020 según el Observatorio Laboral⁵. Esto ha mantenido altos niveles de incertidumbre en la población, ya que muchos de los afectados no poseen las herramientas para reinsertarse en la fuerza laboral, haciendo frente a las nuevas tendencias y necesidades de sus entornos.

Pese a todos los esfuerzos realizados para sortear la crisis económica, ésta se vio profundizada por un desfavorable escenario global que comenzó con la contracción de la economía China⁶, lugar donde se originó el primer brote de Coronavirus que luego se extendió y afectó fuertemente a Europa, Estados Unidos y el resto del mundo. El primer caso en Chile se identificó el 3 de marzo del 2020 y dos semanas después el Presidente de la República decretó “estado de catástrofe” por 90 días. A raíz de aquello se han comunicado y ejecutado diversas medidas oficiales, que se han ido actualizando día a día. Con el fin de que el lector pueda dimensionarlas, se considera relevante mencionar las medidas vigentes a la fecha de entrega del presente informe que podrían relacionarse en mayor medida a la temática laboral⁷:

1. Cuarentenas de aislamiento, cuarentenas territoriales y cuarentenas preventivas (aduanas sanitarias, cordones sanitarios y toques de queda).
2. Control y cierre de fronteras terrestres, marítimas y áreas del país, a excepción de quienes garanticen el abastecimiento normal del país.
3. Cierre de comercio dependiendo de la fase en la que se encuentre cada comuna: cines, teatros, restaurantes, pubs, discotecas, gimnasios y eventos deportivos que congreguen público.
4. Prohibición de eventos públicos.
5. Plan de Emergencia Económica que considera un plan de protección del empleo, inyección de liquidez a empresas de distintos tamaños, apoyo y protección de ingresos de trabajadores más vulnerables (informales sin contrato) y un plan para aumentar las garantías estatales a los créditos y apoyo a empresas.
6. Nueva Ley de Teletrabajo.

Como se puede evidenciar en los antecedentes entregados, el distanciamiento físico ha sido definido como una de las mejores formas de evitar contagios por lo que, la adaptación a nuevas lógicas de convivencia social serán claves a la hora de referirnos al mercado laboral. Sin duda, la variable tecnológica se vuelve especialmente relevante en el escenario global y nacional, volviéndose recurrente la alusión al concepto de “transformación digital”, con la que se busca generar cambios que contemplan nuevas maneras de formación digital y de teletrabajo.

⁴ Véase: <https://www.ine.cl/estadísticas/sociales/mercado-laboral/ocupacion-y-desocupacion>

⁵ Véase: <https://observatorionacional.cl/>

⁶ Véase: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-internacional-52318774>

⁷ Véase: <https://www.gob.cl/coronavirus/plandeaccion/>

En cuanto a los avances de Sence en esta línea, cabe destacar que en la cuenta pública del organismo realizada el 21 de abril se declaró la implementación de una serie de programas que muestran positivos niveles de aceptación y participación de los públicos objetivos a los cuales están dirigidos⁸. Se destacaron sobre todo aquellos que apuntan a entregar nuevas herramientas para los desafíos actuales, como el programa Talento Digital con el que por primera vez se implementó la metodología de “bootcamp” (entrenamiento intensivo) probada con buenos resultados en países como Estados Unidos. Considerando el rotundo éxito en la realización de cursos online como el de “Marketing Digital” que tuvo el mayor número de inscritos, se destacan alianzas como las realizadas con Linkedin gracias a la cual recientemente se lanzaron 16 nuevos cursos gratuitos y online enfocados al teletrabajo, precisamente, dada la creciente necesidad de las y los trabajadores por adaptarse a los nuevos tiempos. Asimismo, se dio cuenta de la realización de actividades en los otros dos ámbitos de acción de Sence, además de la capacitación: la intermediación laboral y el subsidio.

Mirando hacia el futuro se dieron a conocer los desafíos que quedan por delante y que tienen que ver con profundizar la transformación digital del organismo para facilitar la entrega de sus servicios, tener una mayor conexión con el sector productivo para entender y generar nuevos empleos en relación a las necesidades del entorno y, por último, darle mayor acceso a los beneficios de Sence a los trabajadores de MiPymes. Se considera muy relevante además el anuncio sobre la tramitación de la Ley de Modernización de Sence.

En cuanto a los anuncios más recientes de Sence, se dio a conocer un giro en los pilares estratégicos de sus funciones. Como primer foco se sitúa el subsidio al empleo el que toma especial relevancia dado el actual escenario, buscando apoyar las nuevas contrataciones en empresas profundizando beneficios en el caso de que se trate de jóvenes, mujeres y personas en situación de discapacidad. Luego, en segundo lugar se ubica la urgencia de hacer visibles las oportunidades disponibles de trabajo para lo cual el 19 de octubre se inició un nuevo proceso de postulación a ferias laborales online que ofrecen más de 9 mil puestos de trabajo en diferentes regiones del país. Y como tercer foco se ubica la capacitación propiamente tal que dada la masividad del formato online, de acuerdo a cifras entregadas por el Director Nacional de Sence, ronda el medio millón de usuarios en los cursos en línea.

Por último, cabe destacar que se inició la segunda versión de la Encuesta Nacional de Demanda Laboral (ENADEL), sondeo del Observatorio Laboral del Sence realizada a las empresas de todo el país y cuyo propósito es identificar y caracterizar los puestos de trabajos que serán requeridos para el 2021. La encuesta, que con una mirada prospectiva medirá además el impacto del COVID-19 sobre las operaciones y el empleo en las empresas⁹.

⁸ Véase: <https://sence.gob.cl/personas/cuenta-publica>

⁹ Véase:
<https://www2.sence.gob.cl/personas/noticias/enadel-2020-1500-empresas-del-pais-estan-siendo-encuestadas-para-conocer-sus-necesidades-de-contratacion-y-capacitacion.html>

2. Etapa 1: Co-creación

El proceso de cocreación liderado por Socialab contempló el diseño de tres mesas de trabajo compuestas por distintos perfiles de participantes¹⁰. Para aquello se realizó un llamado cerrado utilizando las redes y conexiones existentes en agrupaciones de vecinos, trabajadores, miembros del equipo de Sence y emprendedores e instituciones afines relacionadas con la temática. Todos estos fueron divididos en tres grupos: mesa de trabajadores, mesa de organizaciones relacionadas y mesa de trabajadores de Sence.

Los resultados se agruparon entre oportunidades para la innovación estructural y para la innovación abierta. La primera, a través de un resumen de recomendaciones generales para el sistema de capacitación y la segunda con los elementos que se debían tomar en cuenta en todo el proceso de consulta masiva, entre los que se destacan los siguientes:

1. Bajada de objetivos específicos a la hora de convocar propuestas creativas que propusieran nuevas formas y temas de capacitación para adaptarse a los escenarios laborales actuales y futuros.
2. Reafirmación de la necesidad de realizar un llamado nacional apoyado por una campaña comunicacional que amplifique el llamado a personas de todo el país.
3. Validación de la necesidad de integrar la visión de trabajadores y trabajadoras del país en el diseño de las futuras capacitaciones.
4. Validación del mecanismo de interacción masiva entre participantes.
5. Validación de la información que se requería levantar en el formulario de postulación.
6. Validación del perfil de participantes y los requisitos de postulación.
7. Definición de las etapas de la convocatoria, entregables, criterios de evaluación y premios.
8. Definición de las líneas de postulación: transformación digital, nuevas temáticas de capacitación, nuevos métodos y herramientas de capacitación y desarrollo de habilidades transversales.

¹⁰ Véase ANEXO 1: Conformación de mesas de trabajo.

3. Etapa 2: Consulta Ciudadana

Un primer punto a considerar en esta fase fue el diseño de la campaña comunicacional para poder conseguir el nivel de participación esperado. Para eso se realizaron distintas propuestas y, posterior a su revisión, se definió la siguiente línea gráfica:



Una vez escogidas las piezas se avanzó con la propuesta de material audiovisual para lo cual se realizaron distintas sugerencias de guión y rostros, las que concluyeron con la realización de tres cápsulas que tuvieron como protagonista a Álvaro Reyes (Nacho Pop) y un video animado con el resumen del llamado.

Posterior a aquello, se avanzó con el desarrollo de un landing page propio para esta convocatoria en el sitio <https://cl.socialab.com/challenges/yosoybueno>, el que contó con toda la información relevante para que los participantes pudieran inspirarse, motivarse y subir sus propuestas en pleno conocimiento de los requisitos para hacerlo. Al momento de hacer click en el botón para subir propuestas, los usuarios automáticamente se dirigían a la comunidad



de <https://cl.socialab.com/challenges/yosoybueno> donde se encuentran desarrolladas todas las herramientas de interacción como se aprecia a continuación:

Finalmente, se diseñó y ejecutó junto al apoyo del equipo de comunicaciones de Sence y CCC un plan de medios, con el objetivo de poder llegar a la mayor cantidad posible de personas a través de distintos canales y medios de comunicación.

El hito inicial fue el lanzamiento online a partir del cual comenzó la recepción de postulaciones que se mantuvo abierta durante 4 semanas, periodo en el cual se lograron recibir un total de **1933 postulaciones**.

Según los registros arrojados por la plataforma de postulación en esta fase se llegó a los siguientes resultados:

1. Lugares con mayor número de postulaciones: Región Metropolitana (36,4%), Región de Valparaíso (12,3%) y Región del Biobío (8,9%).
2. Rango etáreo con mayor número de postulaciones: 18 a 29 años (42,4%), 30 a 39 años (34,6%).
3. Postulaciones según sexo: femenino (61,7%), masculino (37,8%), prefiere no especificar (0,5%).
4. Postulaciones según nivel educacional: educación superior (53,8%), educación media (43,6), educación básica (2,6%).
5. Mayor número de postulaciones según situación laboral: desempleado (33,1%), empleado (26,3), estudiante (5,4%).



4. Etapa 3: Análisis de datos

Luego de la ejecución de la fase de consulta ciudadana en la que se analizaron las opiniones emitidas en 1933 postulaciones, se utilizó una herramienta de *user research* que provee de *insights* y *keywords* sobre ideas, las personas que están tras de ellas, sus perspectivas, intereses y sentimientos. Así, fue posible ordenar los datos recibidos y estructurar el contenido en torno a cada una de las cuatro preguntas realizadas para obtener una visión general de los conceptos y palabras clave planteados por los participantes, resumiendo sus principales prioridades.

El presente estudio no intenta ser una muestra estadísticamente significativa, sino entregar conclusiones a partir de un análisis de propuestas realizado en un público específico. Esto, aplicando la mecánica problema/solución que ha permitido descubrir la potencia creativa de miles de personas. A través de inteligencia artificial y análisis semántico se forma un mapa analítico de categorías y conceptos para construir una mirada macro de las tendencias entregadas por creativos y su relación con los temas que actualmente mueven agenda. La información fue filtrada a través de un llamado a manifestarse con una idea, una solución simple, un proyecto o un comentario a través de la plataforma de innovación abierta de Socialab.

Estos datos fueron procesados con el sistema IBM Watson Analytics para levantar patrones y significados y Tableau plataforma de análisis moderno que permite mezclar relaciones y filtros complejos. A continuación se presentan los resultados generales del análisis de datos realizado por la inteligencia artificial de IBM Watson que categoriza de forma automatizada las propuestas recibidas en distintas categorías:

Gráfico global de categorización de uso de conceptos:

Categorías

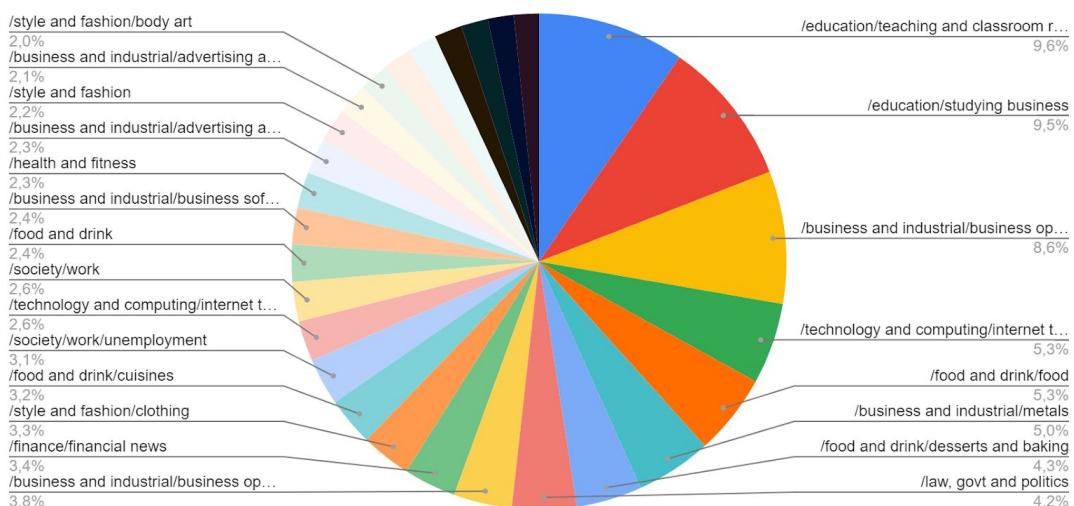
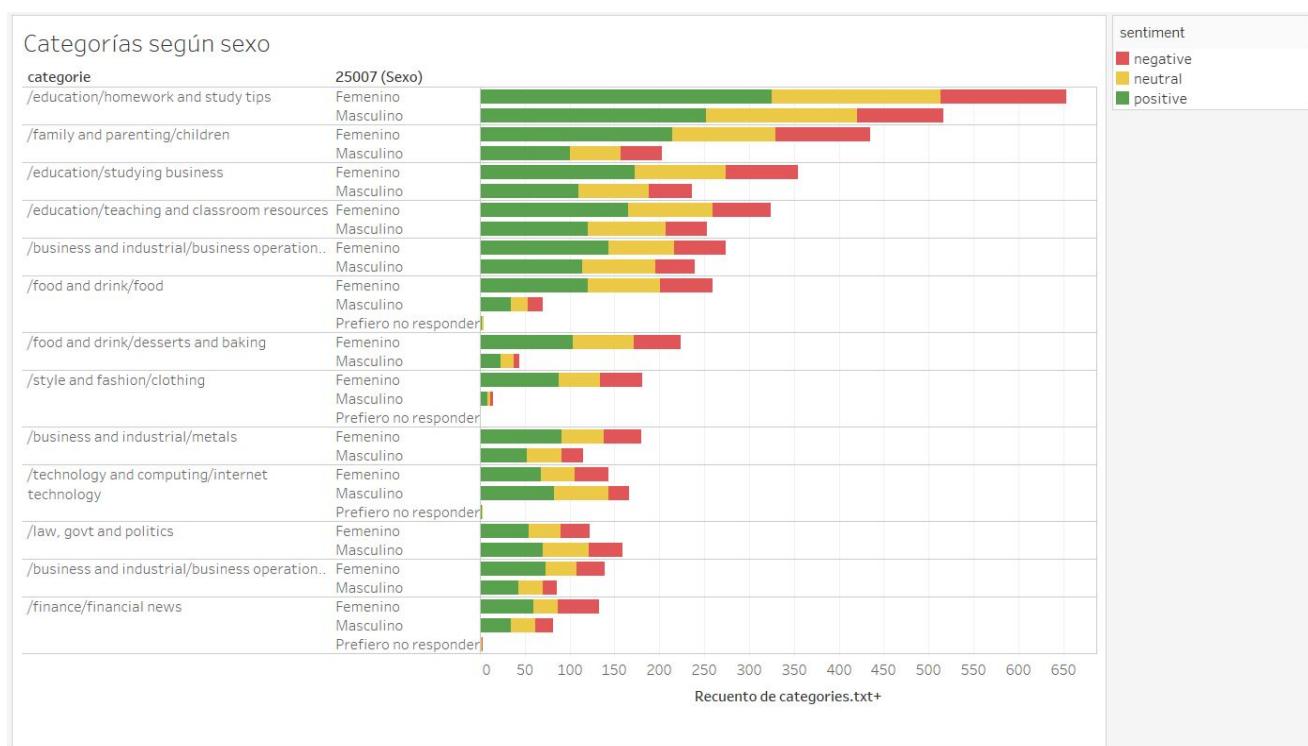


Tabla global de categorización de uso de conceptos:

Categorías	Cantidad de ideas recibidas
/education/teaching and classroom resources	295
/education/studying business	291
/business and industrial/business operations/management/business process	265
/technology and computing/internet technology	162
/food and drink/food	162
/business and industrial/metals	152
/food and drink/desserts and baking	132
/law, govt and politics	129
/business and industrial/business operations/business plans	117
/finance/financial news	105
/style and fashion/clothing	100
/food and drink/cuisines	97
/society/work/unemployment	94
/technology and computing/internet technology/social network	81
/society/work	79
/food and drink	74
/business and industrial/business software	73
/health and fitness	72
/business and industrial/advertising and marketing	70
/style and fashion	68
/business and industrial/advertising and marketing/marketing	63
/style and fashion/body art	60
/technology and computing/enterprise technology	58
/technology and computing/internet technology/web search/people search	57
/law, govt and politics/politics	56
/technology and computing/hardware/computer	54
/technology and computing/hardware/computer components	52
/health and fitness/therapy	50

Conceptos más utilizados según sexo y sentimiento que lo acompaña:

Según los parámetros de IBM Watson, las categorías automáticamente encontradas son evaluadas de acuerdo al sentimiento con el cual los autores de la idea la escribieron. En ese sentido, podemos ver que en 12 de las 13 categorías, tanto para hombres como para mujeres, los sentimientos detectados son en su mayoría positivos o neutrales. Habiendo una excepción en la última categoría (“financial news”), donde las personas que escriben aquella categoría de forma negativa, equiparan la positiva.



Grupo masculino:

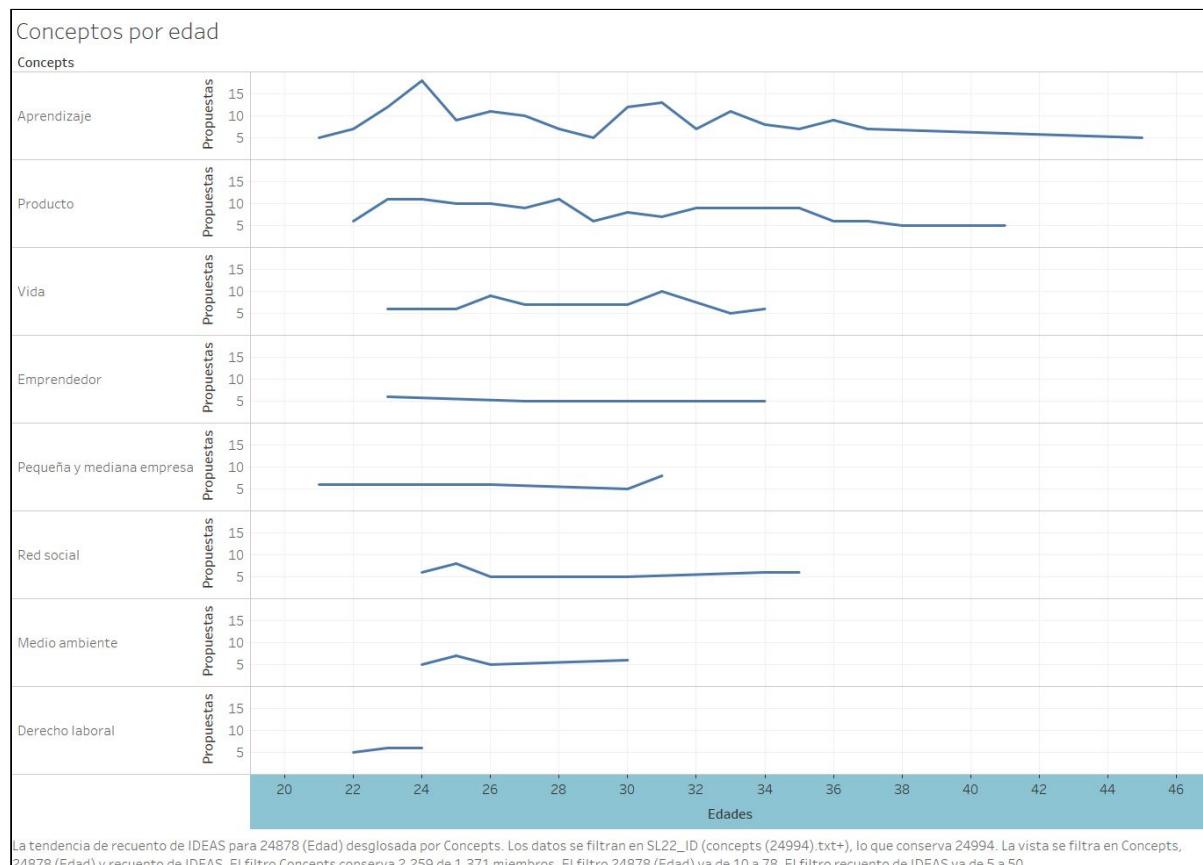
Mientras el grupo masculino prioriza el uso de conceptos que se relacionan a procesos de negocio, familia, leyes y política con una fuerte presencia de la palabra clave “Chile” ligada a temas de educación, contaminación e inteligencia emocional; se destacan también conceptos como los de “depresión”, “obesidad”, “manejo financiero”, “aprendizaje de software (Adobe Photoshop, Illustrator, Autodesk, Microsoft Office). Los hombres tienden a utilizar más palabras claves relacionadas con tecnología, nombran software y hardware especificandolos (Iphone, Android, Google, Samsung).

Grupo femenino:

En tanto las prioridades femeninas son educación, aprendizaje de negocios (ligado a ventas en redes digitales), procesos de negocio, familia, redes sociales, tecnología y computación, alimentación sana, leyes y política. Se identifican conceptos claves como “cultura organizacional”, “salario”, “derecho laboral”, “pequeña y mediana empresa”, “red social”, “trabajador”, “danza”, “diabetes”, “idioma inglés”, “embarazo”, “educación sexual”. Existe una notoria tendencia de la mujer dueña de casa que busca especialización y generar ingresos, siendo en algunos casos madres solteras.

Conceptos más utilizados según rango etáreo:

En el siguiente gráfico vemos cómo se distribuyen los principales conceptos encontrados según la edad de los creativos. A continuación se presenta la misma distribución en una tabla.



Conceptos más utilizados	Rango etáreo
Tercera edad (servicios para tercera edad, clases, masajes, empleo).	20-40
Adulto (orientado a la capacitación por parte de jóvenes para adultos mayores, como punto de encuentro) / cursos digitales, capacitación digital, video / profesión, autoestima, cuidado personal, salud / reciclaje.	20-30
Agricultura (orientado a implementar huertos en hogar) / basura (preocupación por el medio-ambiente y los desechos), contaminación.	20-30
Profesor (capacitación para docentes)	30-40
Alimento (venta de productos, mermeladas, dulces, comida casera), medio ambiente.	40-50
Talleres de capacitación grupales, convenios con municipalidades, profesionales queriendo desarrollar clases de capacitación, habilidades de oratoria, computación y tecnología, bolsa de empleo / compra y venta de productos / actividades para niños.	20-55
Derecho laboral, emprendedor, capacitación en actividades profesionales (fotografía, software, docencia), vida (orientado a la salud mental).	20-60

Entidades y organizaciones citadas:

El tipo de entidad más repetida son aquellas que tienen relación con conceptos claves como “condiciones de salud”, “accidentes”, “ansiedad”, “autismo”, “cáncer”, “cuarentena”, “ejercicio”, “epilepsia”, “demencia”, “diabetes”, predominando las entidades asociadas a “depresión”, “diabetes” y “obesidad”.

El segundo tipo de entidades mencionadas son las relacionadas al concepto “organizaciones” relacionándolas con conocimientos específicos como “contabilidad” (conocimiento, cursos), “administración remota” (Zoom, programas gratis, Gmail, Google Meet, Autodesk), “Corfo” (ideas de negocio, gestión de proyectos, independiente, trabajo, vida laboral”).

La tercer tipo de entidades más repetida son las asociadas al concepto de “compañía” en donde destacan empresas tecnológicas como “Amazon” (machine learning, plataformas, curso de desarrollo web con certificación, Google Cloud, Microsoft Azure) “Apple” (aprender a usar teléfono) “Autocad” (enseñar herramientas digitales) “Ebay” (vender, emprender, gestión de emprendimiento) “Facebook” (campañas publicitarias, cursos, fuentes de ingreso, marketing, clientes potenciales), “Google” (desarrollar juegos para android, enseñanza virtual, Google Meet, aplicaciones móviles, teletrabajo, Google Suite) “Microsoft” (Microsoft teams, Azure, internet, Power point, Office) “Prezi”, “Youtube”.



Conceptos más frecuentes cuando se habla de “innovación” respondiendo a la pregunta

4: “¿Por qué crees que tu idea es innovadora?”.

Conceptos generales	Conceptos específicos
Aprendizaje	“Adultos mayores”, “Dueñas de casa”, “Experiencia laboral”, “Factor humano”, “Red de apoyo”, “Forma rápida”, “Herramientas necesarias”, “Mercado laboral”.
Producto	“Adultos mayores”, “Cuidado personal”, “Dueñas de casa”, “Emprendimiento”, “Madre soltera”, “Medio ambiente”, “Nuevo producto”, “Productos naturales”, “Redes Sociales”.
Vida	“Adultos mayores”, “Calidad de vida”, “Desarrollo personal”, “Vida Sana”.
Persona	“Adulto mayor”, “Gente capacitada”, “Manejo de redes sociales”, “Salud mental”, “técnicas de tejido”, “tiempos de pandemia”.
Medio ambiente	“Ahorro monetario”, “alimentos orgánicos”, “Cultivo de frutas”, “Maquillaje naturales”, “Energía eléctrica”, “Protección del medio ambiente”, “Paneles solares”.
Derecho laboral	“Campo laboral”, “Distintas áreas”, “Experiencia laboral”, “inserción laboral”, “Mundo laboral”, “Vida laboral”.
Pequeña y mediana empresa	“Plan financiero”, “Plan para desarrollar pyme”.
Emprendedor	“Capacitación integral”, “Idea de negocio”, “Plan de emprendimiento”.
Tercera Edad	“Adultos mayores”, “Ayuda municipal”, “Uso de tecnología”.
Salud	“Alimento sano”, “Comida chatarra”, “Problemas de salud”, “salud mental”.

5. Insights claves

A partir de la información proveniente de las mesas de co-creación en febrero de 2020, la evaluación cualitativa de las 1.933 ideas recibidas entre agosto y septiembre de 2020, sus estadísticas descriptivas y el análisis de texto estructurado proveniente de IBM Watson y Tableau los hallazgos se separan en 3 clusters y 9 sub clusters de información sobre los cuales se realizará una profundización y se entregarán distintas recomendaciones.

Adicionalmente, cada una de las ideas fueron evaluadas a través de la plataforma de innovación abierta con dos filtros. El primero, un filtro de admisibilidad ejecutado por equipo de Socialab a través del cual de las 1933 ideas originales siguieron en el proceso 1428 ya que las demás no se consideraron ideas admisibles a esta convocatoria. En un segundo filtro, cada una de esas ideas fue evaluada en tres ocasiones, totalizando 4284 evaluaciones realizadas por un equipo de 28 personas (provenientes de Sence, CCC y Socialab) durante 3 semanas. A partir de las cuales se seleccionaron a las 20 mejores que pasaron al proceso de Bootcamp y luego, las tres ganadoras. De esta forma, las ideas también fueron examinadas por un equipo humano que aportó insights al proceso.

Cabe destacar que al momento de entregar sugerencias el equipo consultor de Socialab ha tomado como foco principal la información recibida en la consulta ciudadana y la opinión de los participantes, en base a lo que estos conocen de Sence, por lo que existe la posibilidad de que los cambios estratégicos que actualmente vive la organización no se vean reflejados en la opinión y percepción de los participantes del estudio. A modo de resumen de los cluster que se analizarán a continuación, se presenta la siguiente tabla:

Cluster	Subcluster	Conceptos de gráficos
Cluster 1: nuevas temáticas de capacitación	1º subcluster: Las tendencias de sostenibilidad ambiental se abren como un nuevo mercado y potencial fuente laboral	1º Gráfico de conceptos relacionados a medioambiente
	2º subcluster: La heterogeneidad de la sociedad y especialización de las ofertas de valor obliga a los prestadores de servicio a formarse en sub-especialidades para agregar valor en base a las demandas actuales.	2º Gráfico de conceptos de especialidades
	3º subcluster: Considerar el bienestar laboral y desarrollo personal como una fuente directa de productividad	3º Gráfico de conceptos ligados al bienestar
	4º subcluster: La tecnología como una herramienta productiva y un habilitante al desarrollo personal y profesional	4º Gráfico de conceptos ligados a tecnología y bienestar
Cluster 2: mecanismos de capacitación y	5º subcluster: Búsqueda de sistemas de aprendizaje y certificación descentralizados y distribuidos	5º Gráfico de conceptos ligados a tecnología y bienestar

acceso	6º subcluster: Migrar desde un modelo “trabajador-céntrico” a “persona-céntrico” donde el foco no se pone en el hacer si no en el ser	6º Gráfico de conceptos ligados a la articulación de redes
	7º subcluster: Asimetrías de información para el acceso a oferta existente	7º Gráfico de conceptos ligados a la necesidad de comunicación
Cluster 3: segmento de usuarios y beneficiarios	8º subcluster: Fortalecer la adquisición de capacidades para segmentos con características y requerimientos específicos	8º Gráfico de conceptos ligados a requerimientos de grupos específicos
	9º subcluster: Ampliar el alcance y la profundidad de las capacitaciones enfocadas en emprendimientos y PYMES	9º Gráfico ligado a necesidades de Pymes.

Adicionalmente, cada uno de los sub-clusters presenta propuestas de trabajo futuro consolidadas por el equipo de trabajo de Socialab a partir de la información levantada y estructurada de las tres etapas del proceso. Este equipo de trabajo está compuesto por Julián Ugarte Fuentes y Matías Rojas De Luca, co-fundadores de Socialab, Melissa Jeldes Rojas, consultora especialista en Innovación Social, Tadashi Takaoka Caqueo, Gerente General de Socialab Chile, Ricardo Valenzuela Ferrada, especialista en tecnología de Socialab Chile y María Ignacia Pirazzoli Pinochet, analista de innovación social de Socialab Chile.

El detalle de cada subcluster se encuentra en las próximas páginas.

Cluster 1: nuevas temáticas de capacitación

1º subcluster: Las tendencias de sostenibilidad ambiental se abren como un nuevo mercado y potencial fuente laboral

Profundización

De acuerdo a las ideas recibidas en la consulta ciudadana se corrobora cómo la creciente tendencia a reducir el impacto ambiental negativo generado por acciones humanas ha potenciado industrias que antes eran consideradas de voluntariado o filantropía. Se percibe además que al momento de postular los participantes reconocen en el concepto de "medio ambiente" elementos innovadores que les podían dar más posibilidades de ser bien evaluados. Por último, hay quienes reconocen en "lo natural" una oportunidad para dejar de depender de los productos y servicios de grandes empresas y optar por otros más sostenibles que incluso puedan disminuir sus gastos como se pudo apreciar en propuestas sobre viviendas inteligentes.

Todo esto es coherente con las tendencias internacionales, tal como lo muestra un reciente estudio realizado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en el que se declara que la transición hacia una economía verde ofrece la promesa de crear 15 millones de nuevos puestos de trabajo netos en América Latina y el Caribe¹¹ con lo que se conoce como "empleos verdes" o "greenjobs".

Las ideas recibidas que sustentan este subcluster van desde las más sofisticadas como las relacionadas con energías renovables, eficiencia energética, desarrollo sustentable en comunidades, Ley REP y huella hídrica; hasta aquellas de implementación más inmediata como el compostaje, reciclaje, economía circular, huertas sustentables y huertas verticales, venta de productos saludables, alimentos sin lactosa y libres de gluten, huevos de gallina feliz, control de plagas orgánico.

La oportunidad de esta realidad sobre el futuro de las capacitaciones, queda en manifiesto con ejemplos como los de Costa Rica donde la aplicación de la Ley de Biodiversidad impulsó la capacitación en ecoturismo lo que - según un reciente estudio de impacto social - generó que dicho sector lograra contratar más personal local que otros, creando empleos con salarios más altos y mejores oportunidades de ascenso que otras alternativas en la región, incluyendo a jóvenes y mujeres con hijos. Paralelamente, esto ha llevado a que disminuya la deforestación dentro del país.

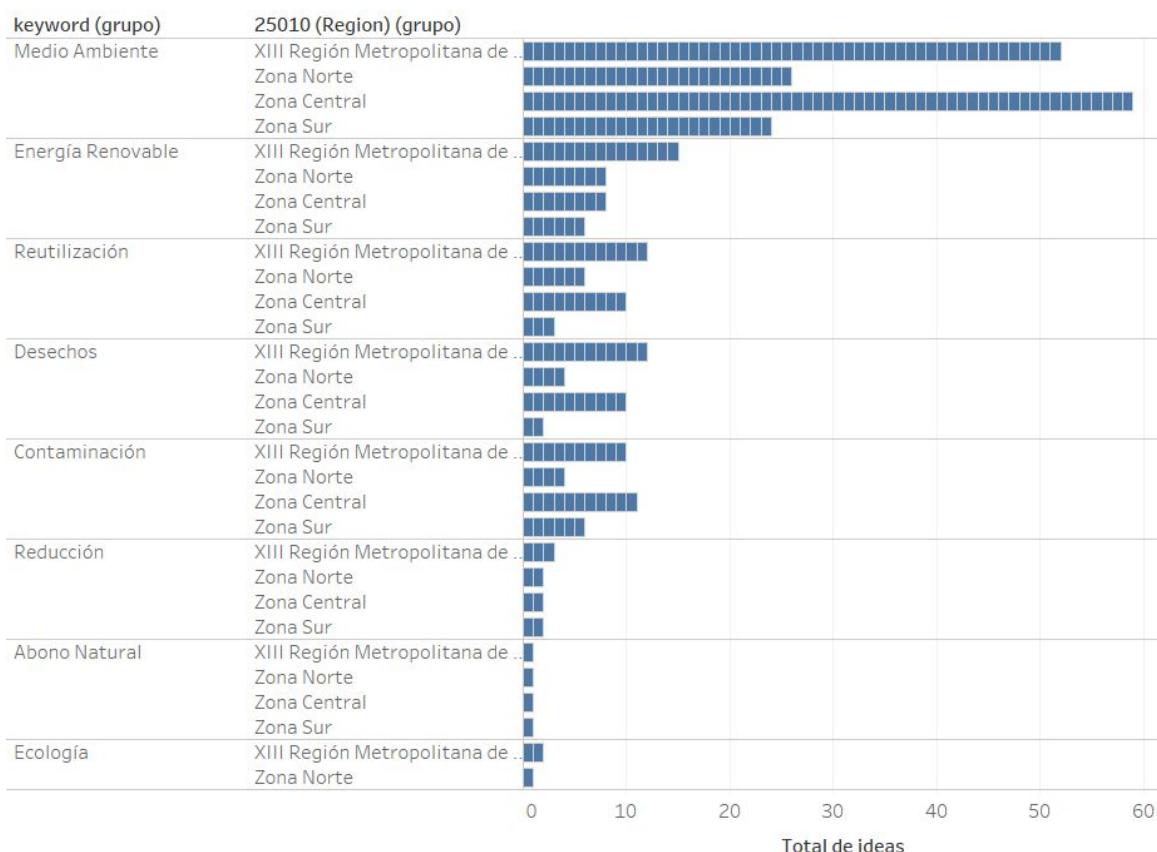
¹¹Véase:https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_752078.pdf



Datos cuantitativos de consulta ciudadana

En el siguiente gráfico se da cuenta de los conceptos levantados en la consulta ciudadana sobre este subcluster considerando como referencia el “medio ambiente”. Como se puede apreciar, además de la preocupación directa por el medio ambiente existen palabras claves como la de “energía renovable” ligada a la generación de empleos y otras vinculadas al ahorro. El siguiente gráfico indica el total de ideas recibidas correspondientes a las Palabras Clave (keyword) detectadas de forma excluyente, es decir, ninguno de los keywords están incluidas en otros separados por zona geográfica. Es importante recalcar que se separó a la Región Metropolitana del grupo de zonas dado el peso específico de ésta dentro de la cantidad de ideas recibidas.

Medio Ambiente



Recuento de IDEAS para cada 25010 (Region) (grupo) desglosado por keyword (grupo). Se muestran detalles para 24994 (¿Qué idea de capacitación propondrías para potenciar tu talento e impulsar tu vida laboral?). La vista se filtra en keyword (grupo), lo que excluye Otro.



Ejemplos y citas de ideas recibidas

“Se trata de cuidar nuestro medio ambiente mediante un sistema de riego a través de redes húmedas y así combatir la sequía, donde el agua es un elemento vital. Para reutilizar el agua se debe capacitar a trabajadores y dar trabajo a numerosas personas”. “Estamos enfocados 100% en el uso de materiales reciclados. En este caso, Carpinteros (palet) y costureras (telas en desuso), debido a que actualmente me desempeño en el área, conozco el tema y la rentabilidad que genera, siendo un proyecto viable.”

Propuestas de trabajo futuro desde Socialab

1. Incorporar a las funciones del Observatorio Laboral de Sence la detección de las oportunidades y demandas de generación de competencias laborales para la ecologización de la economía por industrias.
2. Crear Unidad de Formación en Empleos Verdes con el objetivo de mejorar y desarrollar contenidos de capacitación específico relacionado a la adquisición de habilidades relacionadas a la “transición verde” en los trabajadores del país. Además de la generación de conciencia y presión hacia las empresas.
3. Contemplar que al menos un 10%¹² de los contenidos de capacitación impartidos por los OTEC aborden la entrega de habilidades sobre nuevos empleos para la transición a una economía verde, evitando así tener una respuesta reactiva a los cambios que se requieren para enfrentar el futuro. Considerando las tendencias globales estos pueden orientarse a: gestión de residuos, ecodiseño, agricultura ecológica¹³, energías renovables, rehabilitación energética de edificios, turismo verde, educación ambiental para organismos públicos y privados y tecnologías en energías renovables¹⁴, entre otros. Los incentivos para las OTEC serían entregar una oferta vanguardista que se adecua y adapta a las tendencias internacionales en las empresas y distintas industrias.
4. Generar una campaña con foco en empresas que contemple capacitaciones y certificaciones para que éstas conozcan e identifiquen los desafíos y oportunidades de esta transición como una potencial fuente de crecimiento sostenible y creación de empleos.
5. Sumarse a instancias como la Alianza de Acción para una Economía Verde (PAGE por sus siglas en inglés).

¹² De acuerdo al Green Transition Scoreboard® (GTS), la recomendación apunta a invertir al menos un 10% del portafolio institucional en impulsar compañías que lideran la transición verde. Véase: <http://4a5qvh23tbek30e0mg42uq87.wpengine.netdna-cdn.com/wp-content/uploads/2018/04/GTS-2018-Full-Report-1.pdf>

¹³ Según datos de Eurostat, la agricultura orgánica de la Unión Europea ha aumentado un 34% entre 2012 y 2018.

¹⁴ Véase: <https://ecoembesempleo.es/trabajo-en-medio-ambiente/>

2º subcluster: La heterogeneidad de la sociedad y especialización de las ofertas de valor obliga a los prestadores de servicio a formarse en sub-especialidades para agregar valor en base a las demandas actuales.

Profundización

Los antecedentes recogidos en la presente consulta ciudadana permiten establecer que la alta competitividad a nivel laboral sumada a las nuevas tendencias de mercado influidas por fuerzas sociales y ambientales, han provocado que surjan nichos con demandas cada vez más específicas. Esto trae consigo un evidente desafío a la hora de agrupar temáticas de capacitación y llevarlas a cabo.

Es relevante destacar el rol que juega Sence en este escenario puesto que las organizaciones o instituciones educacionales más rígidas no han podido hacerle frente al ritmo actual con el que evoluciona el mercado laboral, siendo las subespecializaciones las que han dado la respuesta más solvente a los cambios en el mundo¹⁵.

En la consulta ciudadana se pudieron identificar subespecialidades que contemplan trabajos físicos y manuales como los de artesanía, cocina, mantención de distintos tipos de maquinaria, alimentación, deporte, vida sana; y otros de carácter intelectual como los relacionados a temas financieros, administración, ventas, alfabetización digital y manejo de idiomas. Algunos ejemplos sobre las propuestas fueron las capacitaciones para chef especializados en comidas étnicas o veganas, manejo de diseño 3d para carpinteros, terapias naturales alternativas, profesionalización del voluntariado, gamificación para profesores, especialización de vendedores con atención al público, confección de lencería para tallas grandes , IOT (Internet de las cosas).

De acuerdo a las recomendaciones internacionales un elemento a considerar sobre las subespecializaciones es que estas lleguen a todas las capas de la población, especialmente, a aquellas de menores ingresos por el riesgo que existe de exacerbar las desigualdades en lugar de reducirlas, sobre todo, entre las zonas urbanas y las rurales¹⁶.

Un ejemplo en subespecialización es el impulsado en Marruecos que siendo un país que dependía de la importación de petróleo y gas, gracias a su mirada estratégica de mediano y largo plazo logró profundizar las especializaciones y generar el 40% de la energía que necesita localmente con una red de plantas renovables, incluida la mayor granja solar del mundo. La instalación de estas nuevas fuentes de energía junto a las eólicas han creado y crearán miles de puestos de trabajo¹⁷.

¹⁵Véase:https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---ifp_skills/documents/publication/wcms_180574.pdf

¹⁶Véase:https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_757163.pdf

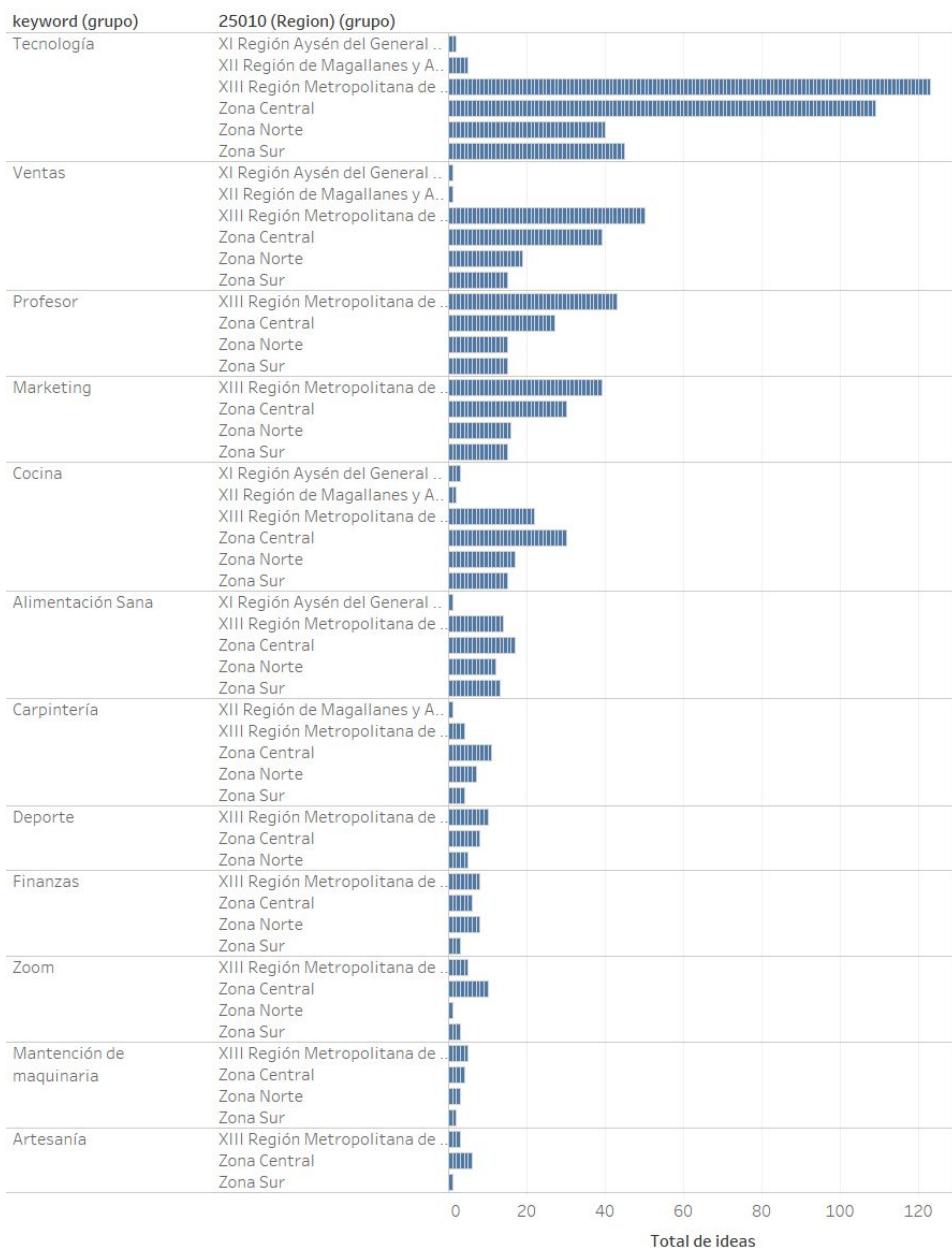
¹⁷ Véase [link](#).



Datos cuantitativos de consulta ciudadana

En el siguiente gráfico se da cuenta de los conceptos levantados en la consulta ciudadana sobre este subcluster tomando como referencia las “especialidades”. Estas están ligadas al manejo de tecnologías, sin embargo, muchas de las otras lo hacen con actividades relacionadas con emprendedores como ventas, marketing, cocina, alimentación.

Especialidades



Recuento de IDEAS para cada 25010 (Region) (grupo) desglosado por keyword (grupo). Se muestran detalles para 24994

Ejemplos y citas de ideas recibidas

“Mi temática trata de capacitar a la persona de manera teórica y práctica pero dándole a conocer un manejo nuevo de aprendizaje mediante las opciones de la tecnología, implementar de manera sólida y eficaz el uso de la tecnología, para adultos mayores y personas con discapacidad. Uno así va cada año aprendiendo más con las personas y su estilo de pensar y de vivir. Se fortalece mucho en eso.”

Propuestas de trabajo futuro desde Socialab

1. Considerar que un porcentaje predefinido de cursos online sean pensados en necesidades puntuales de grupos desfavorecidos (mujeres, jóvenes y personas en situación de discapacidad o migrantes) con foco en disminuir la subutilización de estos segmentos como fuerza laboral¹⁸ y además aprovechar las capacidades específicas de ciertos segmentos (por ejemplo personas del espectro autista).
2. Sugerir subespecialidades por cada curso realizado para poner en conocimiento a beneficiarios de las oportunidades existentes de aprendizaje continuo.
3. Establecer mecanismos de levantamiento de información que permitan que, una vez terminados los cursos, las personas puedan sugerir formas de profundizar su conocimiento sobre determinadas materias. Esto podría realizarse con el mecanismo propuesto por una de las ideas finalistas: “[Me capacitan, te capacito](#)”.

¹⁸ El porcentaje a calcular guarda relación con una estimación realizada a partir del porcentaje de jóvenes que se encuentra desempleado, el aumento esperado de la población adulta mayor y el índice de personas con discapacidad en el país. Todos, considerados dentro del grupos desfavorecidos. En el caso de mujeres y migrantes los % aumentan.



3º subcluster: Considerar el bienestar laboral y desarrollo personal como una fuente directa de productividad

Profundización

Un número considerable de iniciativas recibidas reforzaron el cambio cultural en el que ya no se aprecia de manera positiva el vivir solo para trabajar. Las personas dejaron de querer ser un engranaje dentro de una máquina productiva, pasando a un modelo basado en el bienestar, desarrollo humano y trabajo con propósito. Así, antiguas debilidades como la rotación laboral también aparecen como fortalezas al poder contar con capital humano que es fiel a sus motivaciones y que se va formando bajo distintas culturas laborales. Se reconoce al mismo tiempo que este bienestar es sinónimo de mejor rendimiento y productividad, sobre todo acompañado de climas laborales satisfactorios que implican vínculos virtuosos.

De acuerdo a los aprendizajes levantados por la Organización Internacional del Trabajo se sostiene que las medidas de bienestar complementan las medidas de seguridad y salud, las que representan una inversión en el activo más importante de cualquier empresa u organización: sus trabajadores. Asimismo, es una inversión en el contexto social en el que opera una empresa u organización y, por tanto, en su futuro y el futuro de la comunidad y el país en su conjunto¹⁹.

Algunos ejemplos de propuestas recibidas tratan sobre herramientas para encontrar un propósito o vocación, conocimiento de sí mismos, descubrir sus talentos, autocuidado, vivir en comunidad, conectarse con el cuerpo, lenguaje, comunicación y mindfulness.

Lo anterior, trae consigo una demanda para ampliar el foco de Sence no sólo hacia habilidades transversales sino que a temáticas como felicidad, bienestar, manejo del estrés, frustración y ansiedad. Un ejemplo exitoso en esta materia es el de Dinamarca, país donde desde el año 2013 se han sumado nuevos mecanismos gubernamentales para ayudar en la orientación laboral de jóvenes que los ayude a descubrir sus pasiones y al mismo tiempo realizar un monitoreo público sobre bienestar laboral mediante el trabajo de

¹⁹ Véase:

<https://www.ilo.org/safework/areasofwork/workplace-health-promotion-and-well-being/lang--es/index.htm>

los investigadores del Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca (AMI por sus siglas en danés)²⁰.

Datos cuantitativos de consulta ciudadana

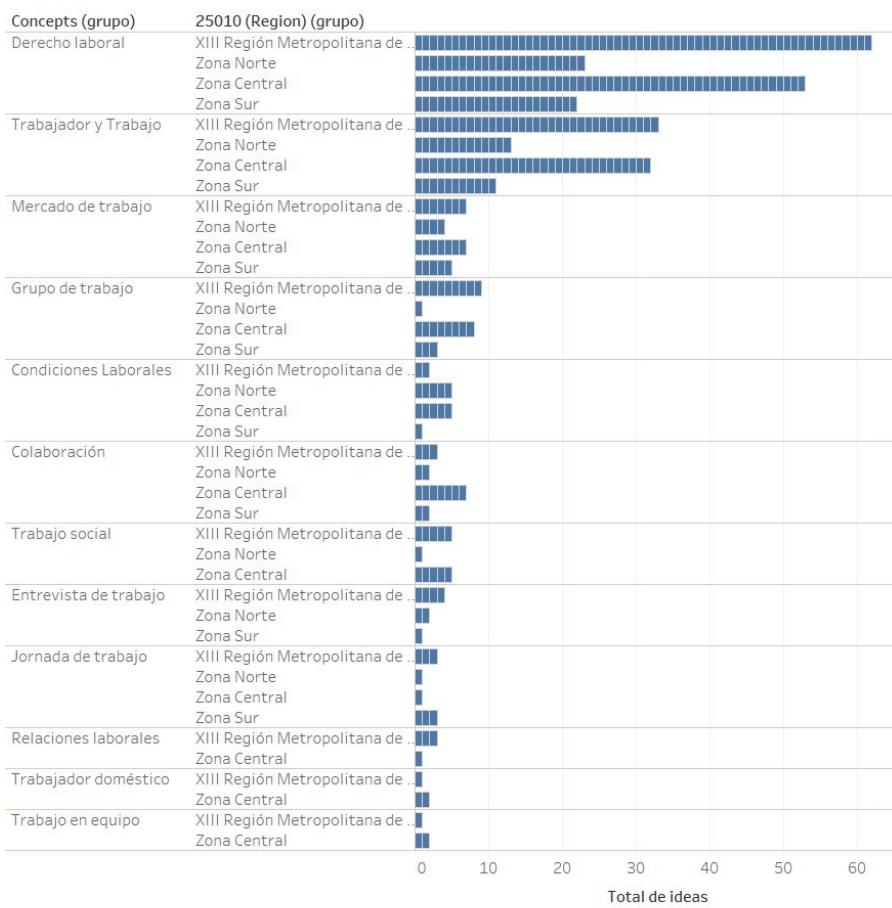
En el siguiente gráfico se da cuenta de los conceptos levantados en la consulta ciudadana sobre este subcluster. En relación al bienestar laboral y desarrollo personal como una fuente directa de productividad, se puede apreciar de acuerdo a los gráficos que los participantes reconocen ellos un derecho. Cabe agregar que ven en la colaboración y el trabajo en equipo un valor, buscan generar buenas relaciones laborales y les preocupa cómo estos se pueden ajustar a su perfil desde cuestiones como las entrevistas laborales o la jornada laboral.

²⁰ Véase:

<https://www.oposinet.com/temario-de-formacion-y-orientacion-laboral/temario-1-formacion-y-orientacion-laboral/tema-3-la-orientacion-educativa-y-profesional-en-los-distintos-paises-de-la-unin-europea-programas-e-iniciativas-comunitarias-relacionadas-con-el-campo-de-la-orientacion/>



Conceptos



Recuento de IDEAS para cada 25010 (Region) (grupo) desglosado por Concepts (grupo). Se muestran detalles para 24994 (¿Qué idea de capacitación propondrías para potenciar tu talento e impulsar tu vida laboral?). Los datos se filtran en Concepts, lo que conserva 22 de 2.314 miembros.

Ejemplos y citas de ideas recibidas

“Mi idea es capacitar a mujeres que como yo, han estado fuera del mercado laboral formal por razones familiares o de otra índole y deben enfrentar el duro proceso de la búsqueda laboral, siendo mujer mayor de 45 años en el actual mundo laboral. El curso responde a la pregunta ¿cómo enfrentar el proceso de búsqueda laboral? Los objetivos del curso serían:- Generación del perfil de candidata laboral.- Cómo crear un CV atractivo.- Cómo utilizar las redes sociales y los portales para la búsqueda laboral. - La entrevista de trabajo: Técnicas y posturas.- Aspectos legales y tipos de contratos. Elementos generales. Los contenidos serían.- Definiendo un perfil laboral. - La comunicación estratégica: ¿Cómo transmitir experiencia y seguridad en las entrevistas laborales.- Creación de un perfil laboral en portales y redes para captar la atención de los reclutadores.”



“Uso de tecnologías y herramientas online que permitan realizar trabajo a distancia. Uso de plataformas para reuniones como zoom, meets u otra que favorezcan las relaciones laborales a distancia. También enseñar sobre el uso de aplicaciones y plataformas de uso online para realizar presentaciones y documentos.”

Propuesta / oportunidad de mejora

1. Incorporar al observatorio de Sence, medidas de bienestar laboral que tengan foco en el desarrollo y crecimiento del país y no en la elaboración de rankings comparativos como los que ya existen.
2. Crear campaña para promover la capacitación y formación de empresas en temáticas de bienestar laboral, con el fin de concientizar sobre la importancia de este elemento en la productividad y los distintos ámbitos sociales.
3. Aumentar el número de cursos sobre bienestar laboral creando un paquete sólido con temáticas específicas y no solo generales. Pasar de un curso de “Técnicas de gestión en bienestar laboral” a otros como “Creación y diseño de espacios de bienestar laboral”, “Técnicas para dirigirse a cargos superiores”, “Herramientas para enfrentar el mobbing o acoso laboral”.

4º subcluster: La tecnología como una herramienta productiva y un habilitante al desarrollo personal y profesional

Profundización

En sintonía con las tendencias globales se puede apreciar cómo los participantes de la consulta ciudadana tienen expectativas positivas sobre las nuevas tecnologías, lo que va muy en línea también con el valor que se les ha dado a nivel público y privado. La mayoría de las propuestas recibidas se encuentran relacionadas con los efectos de la pandemia en un contexto en el que se hace indispensable poder manejar herramientas que permitan autoemplearse y generar fuentes de ingreso de manera remota. Otros focos son los puestos en garantizar que el trabajo digital no afecte el bienestar personal dado el riesgo

de que este implique una alta intensidad de trabajo, salarios bajos y relaciones laborales poco claras.

En línea con la creciente necesidad de adquirir habilidades tecnológicas para mejorar el desempeño y oportunidades en el mercado laboral, el análisis de las ideas recibidas además manifiesta la necesidad de sumar a las habilidades generales, otras que además contribuyan a realizar actividades de la vida cotidiana. Si bien esto pareciera ser secundario en relación a las necesidades directamente productivas, algunos participantes hacen ver la necesidad de capacitar en operaciones básicas que ayuden a optimizar tiempos y recursos acortando la brecha social, económica y educativa de quienes no se encuentran alfabetizados digitalmente en Chile.

Lo anterior, pone en evidencia lo que es una preocupación mundial. Recientemente, organismos como la OIT han alertado que las nuevas tecnologías (y las políticas de apoyo adoptadas por los gobiernos) generan empleo e ingresos en algunos sectores y ocupaciones, pero no en otros²¹. Una mirada sobre esto podría ser el entender las capacitaciones laborales en nuevas tecnologías no solo como una herramienta para obtener o mejorar un trabajo; sino como un mecanismo para garantizar el bienestar de los trabajadores y trabajadoras.

Datos cuantitativos de consulta ciudadana

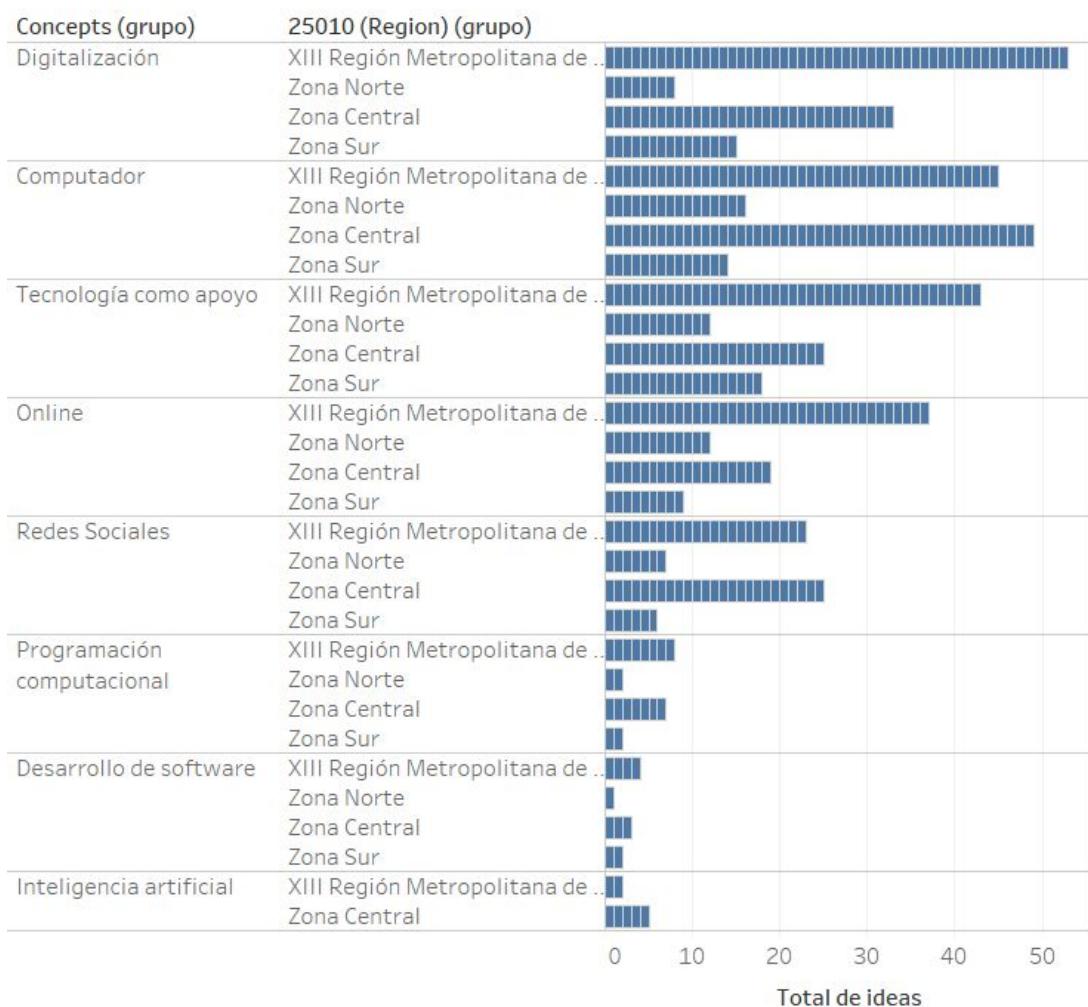
En el siguiente gráfico se da cuenta de los conceptos levantados en la consulta ciudadana sobre este subcluster. Como se puede apreciar parte de los temas relevantes van desde la digitalización, acceso a computadores hasta otros más sofisticados como el desarrollo de software e inteligencia artificial.

²¹ Véase:

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_757163.pdf



Conceptos



Recuento de IDEAS para cada 25010 (Region) (grupo) desglosado por Concepts (grupo). Se muestran detalles para 24994 (¿Qué idea de capacitación propondrías para potenciar tu talento e impulsar tu vida laboral?). Los datos se filtran en Concepts y keyword (grupo). El filtro Concepts conserva 2.314 de 2.314 miembros. El filtro keyword (grupo) conserva 1.242 de 34.163 miembros. La vista se filtra en Concepts (grupo), lo que excluye Otro.

Ejemplos y citas de ideas recibidas

“Tener un espacio educativo para fomentar conocimiento presencial a la vez usando las redes sociales youtube y facebook para esparcir publicidad de dichos conocimientos, para el alcance en línea para todo el país.”

“En el mercado de las capacitaciones existen hoy en día cursos para todas las áreas, coaching y más. Pero la falta de experiencia a la hora de trabajar hace la diferencia del

éxito, es por esto que siempre en los trabajos se tiene una inducción y elegimos a alguien para aprender y mejorar nuestras competencias en base a sus experiencias el know-how de las labores que realiza, que no se encuentra en libros o en clases, tener una instancia para pasar a una fase de perfeccionamiento en terreno con un mentor en una empresa o pyme, y que esta sea gestionada por SENCE sería de gran ayuda”

“La certificación SEC con Sence en sí no es algo nuevo. La idea es que se pueda realizar la capacitación online y una serie de pruebas de manera presencial. Eso flexibiliza la opción de capacitarse.”

“Propondría capacitarse en cursos de programación básica, diseño de interfaces (ux/ui) y en educación para colegios, ya que me ayudaría mucho a poder completar de mejor manera mi idea de proyecto y me sirva para buscar el empleo que busco y anhelo.”

Propuesta / oportunidad de mejora

1. Creación de cápsulas de aprendizaje en canal Sence de Facebook, Whatsapp y Youtube que incorporen el uso de nuevas plataformas masivas de aprendizaje para transferir conocimientos tecnológicos en los segmentos de la población más vulnerables.
2. Crear etiqueta que permita categorizar cursos de competencias tecnológicas según el grado de conocimiento de usuarios (principiante, amateur, senior) y asegurar la existencia de una parrilla amplia de contenidos para aquellos que se encuentran en los niveles más básicos.
3. Crear curso de “Tecnología para la vida cotidiana” en el que se enseñe a optimizar tiempo para realizar trámites básicos en instituciones públicas y privadas. Por muy simple que esto parezca, esto se presenta como una brecha importante en la sociedad sobre todo respecto al uso del tiempo. Si bien se entiende que hoy esto no es un quehacer directo de Sence, se pone esta recomendación en coherencia a lo mencionado más arriba sobre las necesidades no focalizadas en lo directamente productivo, pero que se relacionan con la optimización de tiempo en grupos que actualmente no están alfabetizados digitalmente.

Cluster 2: Mecanismos de capacitación y acceso

5º subcluster: Búsqueda de sistemas de aprendizaje y certificación descentralizados y distribuidos

Profundización

De acuerdo a la información levantada, se obtiene que el conocimiento y contenido propiciado por las nuevas tecnologías ha generado un exceso de información que ha complejizado el acceso a la capacitación, dada la dificultad al momento de buscar y escoger los mecanismos más efectivos de aprendizaje entre aquellos convencionales y no convencionales. Esta realidad hace que sea imposible centralizar la entrega de conocimiento y la validación de éste.

Se detectaron distintas propuestas orientadas a la simplificación de los procesos de capacitación, en las que se plantea el avance gradual del aprendizaje en procesos más cortos e inmediatos, a través de mecanismos distribuidos y más accesibles que fomenten “*quick wins*” o logros rápidos respecto a las habilidades laborales que se desean adquirir. Esto permitiría que las personas se capaciten en tiempo real, en la medida que nuevas disciplinas y tendencias vayan apareciendo sin tener que esperar que se diseñe una malla curricular o que los contenidos pasen por distintos vistos buenos. Ejemplos concretos de propuestas que clasifican en este subcluster son aquellas que proponen una capacitación dual, el aprendizaje entre áreas de la empresa, mecanismos de validación y certificación externos, el aprendizaje entre pares y a través de mentorías.

Es relevante mencionar que el ritmo actual con el que cambian las nuevas tecnologías hace que cada vez sea más necesaria una constante actualización de habilidades y conocimientos a velocidades, que muchas veces no pueden ser abordadas por organizaciones o instituciones de manera formal (liceos técnicos, universidades, entre otros), por lo que las subespecializaciones han sido la respuesta más solvente a los cambios del mundo²².

Un ejemplo del impacto que puede generar el aprendizaje descentralizado es lo ocurrido en Ghana donde la agricultura se usa como método de subsistencia. Para romper el estigma de trabajar la tierra y revalorizar su rol fundamental en la sociedad se realizó una campaña para fomentar la motivación de jóvenes por trabajar en el campo. Dado las pocas herramientas de capacitación disponibles muchos jóvenes que se dedican a la agricultura hoy en día lo hacen capacitándose a través de Youtube y Google, siendo el manejo de estas herramientas el que más podría favorecer su aprendizaje²³.

Datos cuantitativos de consulta ciudadana

²² Véase:

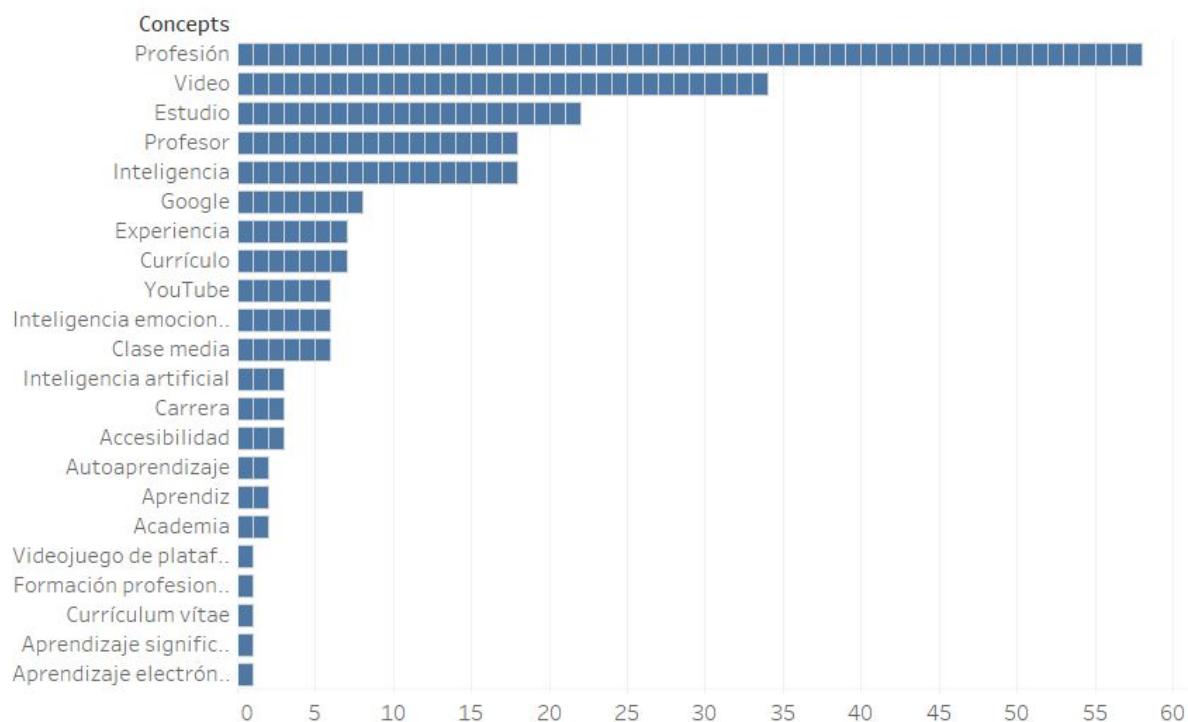
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---ifp_skills/documents/publication/wcms_180574.pdf

²³ Véase:

<https://www.nytimes.com/es/2019/06/01/espanol/trabajadores-agricolas-agricultura-africa.html>



El siguiente gráfico da cuenta de los conceptos levantados en la consulta ciudadana para este subcluster. Como se puede apreciar muchos de ellos se asocian a plataformas y herramientas que pueden descentralizar el aprendizaje como videos, Google, Youtube, videojuegos, electrónica, entre otros.



Recuento de SL06 ID (concepts (24994).txt) para cada Concepts. Se muestran detalles para SL06 ID (concepts (24994).txt) (copia). La vista se filtra en Concepts, lo que conserva 22 de 1.358 miembros.

Ejemplos y citas de ideas recibidas

“Reforzamiento Virtual | ¡Te asisto desde casa! Con esta idea pretendo potenciar el uso de las TI para canalizar nuestra enseñanza de manera virtual y cercana a la vez, ¿Cómo?, la idea consiste en un portal gratuito con sustento privado/particular, cuyo uso permita a alumnos de enseñanza media y superior, además de personas con ganas de estudiar poder ingresar en horario entre 08:00-22:00 para realizar reforzamiento de materias específicas y/o aprender nuevas habilidades de interés colectivo, esto vía Google Meet u

otra herramienta de reunión virtual simple, rápida y directa de utilizar. Para esto se contaría con un equipo multidisciplinario disponible para atender a las necesidades estudiantiles, además de un marcador de disponibilidad a tiempo real y transparente en el portal.”

“Mi idea es realizar cápsulas de Asesoría básica integrales el público objetivo son personas que tengan una idea de negocio y/o tengan un emprendimiento. La meta no es tan solo enseñarles a evaluar si su idea es buena y cuáles son las entidades donde pueden adquirir capital, sino también, enseñarle a hacerlas viables en el tiempo. Me gustaría que esta modalidad fuera Online, propongo que uno de los Canal sea YouTube, ya que es transversal, popular, fácil de acceder y tiene la opción de interactuar.”

“Enseñar a utilizar youtube como portal de aprendizaje gratuito”

“Capacitar en conocer y desarrollar habilidades para aplicación de nuevas tecnologías como Zoom y Meet a vendedores y personas que deseen trabajar en ventas de tangibles e intangibles. Soy profesor y trabajo durante 35 años en ventas, formando y capacitando equipos y se que es totalmente factible y aplicable”

Propuesta / oportunidad de mejora

1. Potenciar un modelo de capacitación y posterior certificación descentralizado que permita que estas puedan realizarse y gestionarse mediante un aprendizaje experiencial dentro de las empresas en línea con el modelo MOOC.
2. Crear y fomentar “Red de mentores Sence” dentro de la cual participen personas que tengan el potencial de ser un apoyo al aprendizaje de sus pares dentro de empresas.
3. Establecer cursos sin malla curricular, flexibles y adaptables a las necesidades del contexto, dándole mayor relevancia al perfil y experiencia de quienes capacitan e imparten conocimientos, permitiéndoles a estos profesionales modificar contenidos con un sistema pedagógico acorde al ritmo de los cambios.

6º subcluster: Migrar desde un modelo “trabajador-céntrico” a “persona-céntrico” donde el foco no se pone en el hacer si no en el ser

Profundización

Tanto los participantes de las mesas de co-creación como aquellas personas que presentaron sus propuestas en la consulta ciudadana manifestaron la necesidad de

concebir a Sence como una red distribuida de desarrollo personal y profesional, más que como solo un facilitador de espacios de capacitación. Si bien en los últimos meses se anunció la incorporación de nuevos pilares estratégicos a las funciones de Sence, la velocidad en la que evolucionan las variables de productividad requieren la integración dinámica de socios y/o partners con ofertas complementarias y no exclusivas que conversen entre sí, entendiendo las múltiples variables que influyen en un ser humano y su rol como trabajador.

Las propuestas que más se destacan son aquellas que apuntan al apoyo de la generación de vínculos con instituciones y personas en donde lo profesional se entiende desde una mirada holística, lo que puede incluir desde la capacitación sobre mecanismos asociativos como el cooperativismo hasta la creación de una comunidad en la que se pueda dar vida a procesos de aprendizaje a través de intercambios laborales. Otras apuntan a aprender jugando y generar diagnósticos que pueda dar recomendaciones sobre qué capacitaciones realizar de acuerdo a los antecedentes de las personas.

Ejemplos de experiencias internacionales en esta línea se ven principalmente en la propuesta de modelos que conciben una reinención de las organizaciones en las que se le da protagonismo a los trabajadores y se fortalece su implicancia en las organizaciones mediante soluciones colectivas y la autogestión²⁴. Un punto clave a reforzar es el contacto humano y físico, pues entre los participantes de la consulta ciudadana se manifestó especial preocupación porque el no asistir a un curso de manera presencial puede disminuir la generación de redes.

Datos cuantitativos de consulta ciudadana

En el siguiente gráfico se da cuenta de los conceptos levantados en la consulta ciudadana sobre este subcluster. Como se puede apreciar los participantes al mismo tiempo que distinguen conceptos ligados a la tecnología y lo laboral, incorporan opiniones sobre aspectos de su cuidado personal como lo son los ejercicios, salud mental y buena vejez.

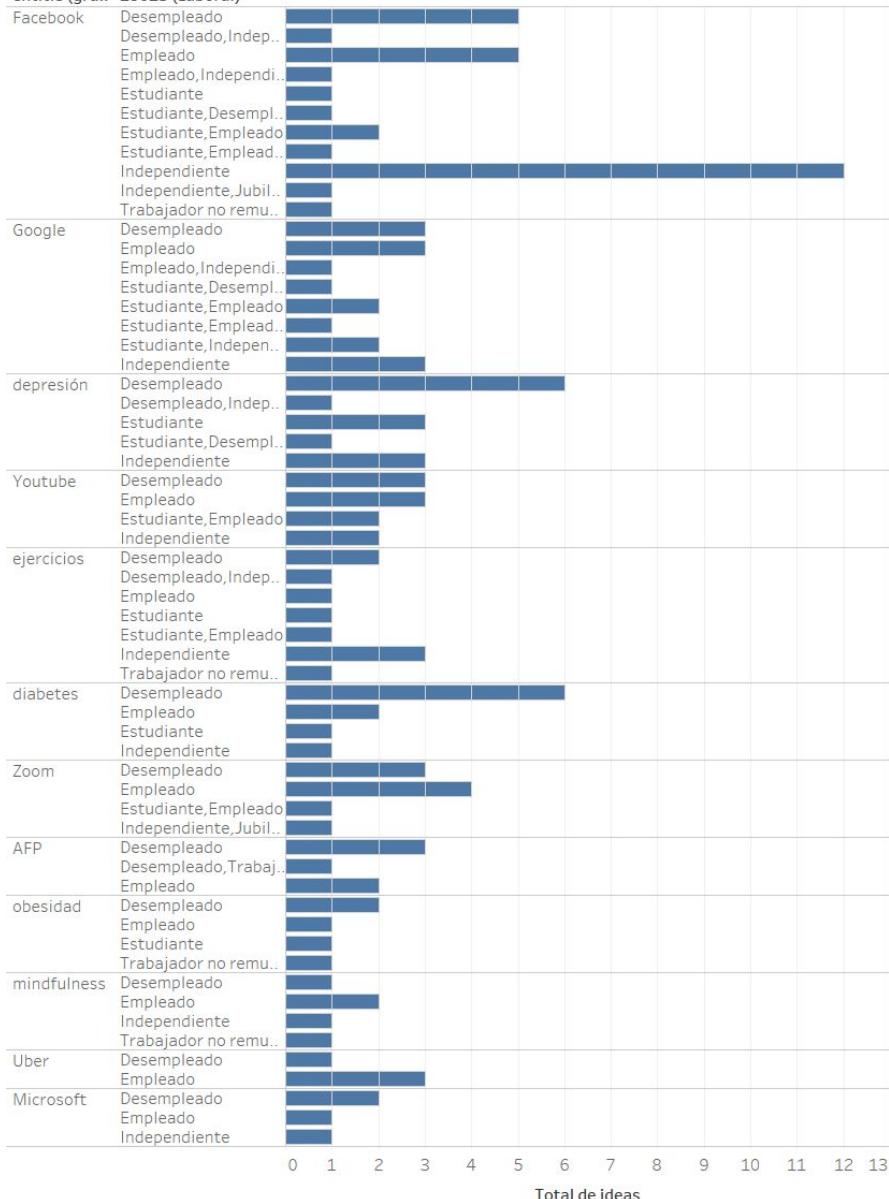
²⁴ Véase:

<https://elpais.com/economia/2020-05-02/otra-forma-de-entender-la-empresa-o-salimos-todos-juntos-o-no-sale-nadie.html>



Conceptos

entitie (gru.. 25023 (Laboral)



Total de ideas

Recuento de IDEAS para cada 25023 (Laboral) desglosado por entitie (grupo). Se muestran detalles para 24994 (¿Qué idea de capacitación propondrías para potenciar tu talento e impulsar tu vida laboral?). Los datos se filtran en type, entitie y SL22_ID (keywords (24994).txt+). El filtro type conserva 10 de 18 miembros. El filtro entitie conserva 81 de 969 miembros. El filtro SL22_ID (keywords (24994).txt+) conserva 24994. La vista se filtra en 24994 (¿Qué idea de capacitación propondrías para potenciar tu talento e impulsar tu vida laboral?) y entitie (grupo). El filtro 24994 (¿Qué idea de capacitación propondrías para potenciar tu talento e impulsar tu vida laboral?) conserva 127 de 1.932 miembros. El filtro entitie (grupo) excluye español, Europa, Osorno, Santiago y tiempos.

Ejemplos y citas de ideas recibidas

“El proyecto que tengo en mente hace un tiempo es capacitarse para enseñar y sanar a través de la práctica del yoga y mindfulness. Lo que incluye mi preparación para instrucción a niños y tercera edad. Me gustaría integrar en este proyecto con espacios comunes, accesibles, que integre espacios para interactuar, conversar, una cafetería para conversar, reír y otros. No el clásico espacio, sería un espacio lúdico, integrado, amable y consciente.”

Propuesta / oportunidad de mejora

1. Transformar las Ferias Laborales y la campaña #Haytrabajo en una iniciativa constante en el tiempo para el encuentro entre la oferta y demanda de trabajo, mediante alianzas con organizaciones ya existentes como Pegas con Sentido, Laborum, Trabajando.com, Laboratoria, entre otros.
2. Crear programa de orientación laboral a través del cual se pueda apoyar a los trabajadores y trabajadoras en la toma de decisiones respecto a su formación y empleo considerando sus capacidades, intereses y posibilidades.
3. Crear test online de Sence para la orientación de trabajadores y trabajadoras.

7º subcluster: Asimetrías de información para el acceso a oferta existente

Profundización

Según los resultados del análisis de datos se aprecia que los participantes, de los que al menos la mitad vienen de las bases de datos de Sence, proponen capacitaciones que ya están disponible en las parrillas de cursos, ya sea mediante programas sociales como de Franquicia Tributaria. Esto revela la importancia de establecer mejores medios de comunicación sobre los cursos existentes sobre todo en aquellos segmentos de la población más vulnerables, dado que como tal como lo destaca la OIT la capacitación suele estar dirigida a personas con un nivel de educación inicial más alto y a aquellas con un empleo formal a tiempo completo con más posibilidades de enterarse de las ofertas existentes para su perfeccionamiento, lo que perpetúa y amplifica las desigualdades en materia de competencias iniciales y puede generar un círculo vicioso de escasa inversión en capacitación, competencias inadecuadas y baja productividad²⁵.

Si bien para este subcluster no existen muchas propuestas concretas que vayan orientadas a poder solucionar la problemática; sino más bien es una conclusión a la que se llegó luego de evidenciar el perfil de las propuestas recibidas y cruzarlas con los programas difundidos últimamente por Sence. Principalmente, las propuestas actualmente cubiertas que más se repiten son las ligadas a la alfabetización digital y herramientas online como manejo de excel, redes sociales y marketing. Lo anterior, permite plantear como supuesto que la comunicación masiva de la consulta ciudadana fue incluso más efectiva que la que tradicionalmente realiza Sence para poder difundir sus programas y cursos; y a modo de recomendación se sugiere utilizar mensajes claros, por canales de amplio alcance, con llamados a la acción directos y con procedimientos sencillos.

Considerando el ejemplo ya citado de Ghana, país en donde existe un prejuicio sobre las personas que se dedican a la agricultura por asociarlo a la pobreza, se recurrió a una campaña con el apoyo gubernamental donde distintas celebridades realizaron un video viral para motivar a los jóvenes a trabajar en el campo incentivando a que muchos de ellos quisieran aprender a hacerlo.

Datos cuantitativos de consulta ciudadana

²⁵ Véase:

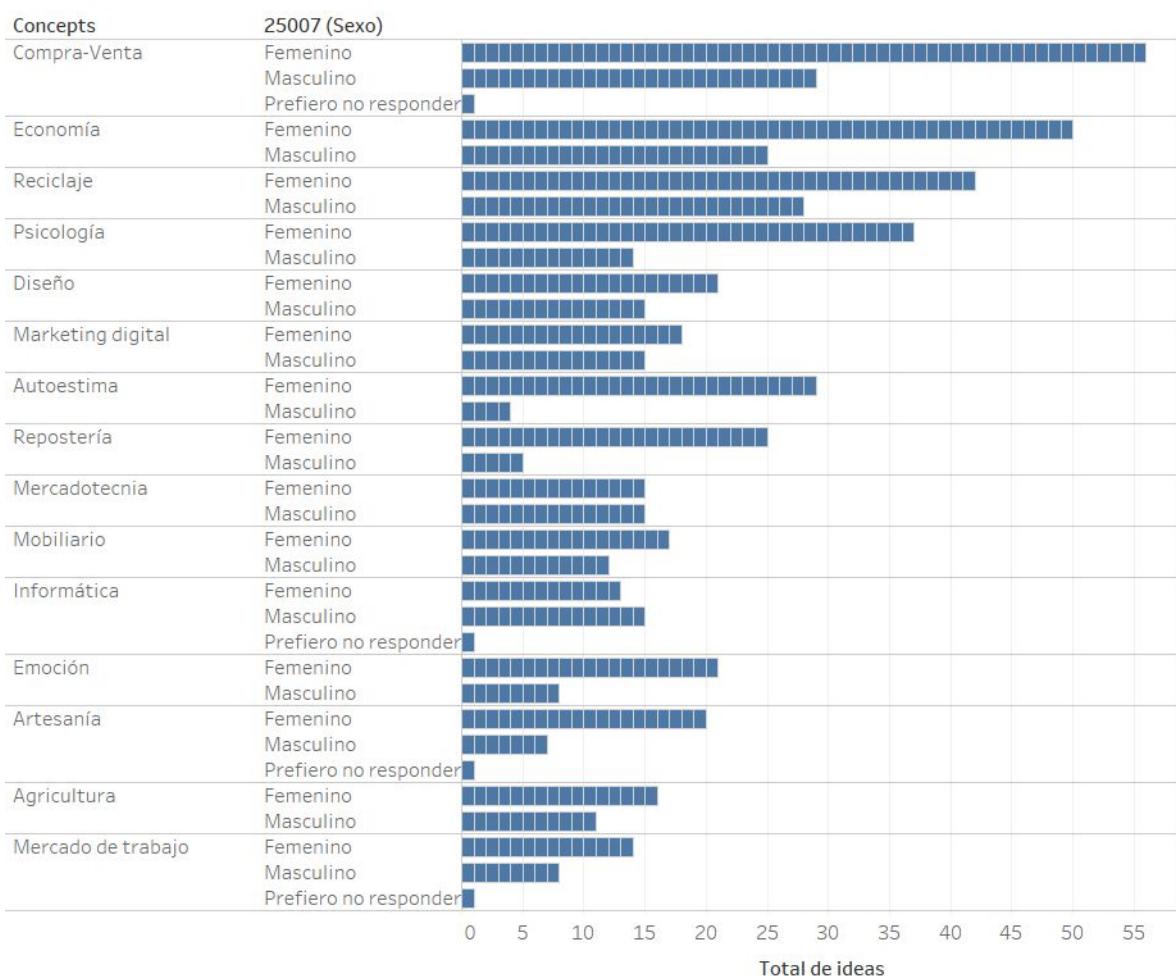
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_752078.pdf

Véase: <https://www.youtube.com/watch?v=Egzi3DwzMxO&feature=youtu.be>



En el siguiente gráfico se da cuenta de los conceptos levantados en la consulta ciudadana sobre este subcluster. Entre el perfil de las ideas que sirvieron como aproximación para llegar a esta conclusión están sobre todo las ligadas a búsqueda de cursos de compra venta, economía, diseño, marketing, resosteria, mercadotecnia, entre otras. En muchas de estas, se plantean propuestas sobre cursos ya existentes.

Conceptos



Recuento de IDEAS para cada 25007 (Sexo) desglosado por Concepts. Se muestran detalles para 24994 (¿Qué idea de capacitación propondrías para potenciar tu talento e impulsar tu vida laboral?). La vista se filtra en Concepts, lo que conserva 15 de 2.314 miembros.

Ejemplos y citas de ideas recibidas

“Me gustaría recibir capacitación sobre publicidad y venta de mi producto.”

“Reciclar telas de todo tipo. Por la abundancia de ropa en estos tiempos. Hay mucha variedad de telas que sirven para elaborar muchas cosas.”

“Mi propuesta sería una capacitación de marketing digital para emprendedores que buscan potenciar su marca de manera online. La capacitación abarcaría aspectos como el inbound marketing, SEO, SEM, entre otros. La capacitación se realizaría a través de una plataforma e-learning, por videollamadas y a través de una aplicación móvil para realizarla a través de smartphones.”

“Podrían potenciar la realización de cursos técnicos, como: Refrigeración - Electricidad - Motores - Caldera - Computación.”

Propuesta / oportunidad de mejora

1. Impulsar un sistema que transparente las evaluaciones de cada curso por parte de sus asistentes de la misma forma que lo hacen sitios como “Domestika” en el que se da a conocer ranking, puntuación, cantidad de personas que hicieron el curso y comentarios sobre él de manera abierta para orientar a quien desea capacitarse. Se sugiere visibilizar la iniciativa www.eligemejor.cl.
2. Crear espacios estables en televisión y radio con alcance nacional pensados en el público masivo, con el fin de llegar a aquellos trabajadores de mayor perfil en el país para entregar contenidos liberados sobre nuevas tendencias en capacitación y competencias genéricas que les permitan desarrollarse profesional y personalmente.
3. Crear campañas apuntando a públicos específicos para difundir y fomentar las capacitaciones en sectores estratégicos (jóvenes rurales, mujeres dueñas de casa, pescadores, agricultores).
4. Centrar la comunicación en las necesidades de los usuarios (y su viaje por el proceso de capacitación) y no en los números y logros de Sence a través de mecanismos de comunicación efectiva (en vez de comunicar que “Sence lanza cientos o miles de cupos para capacitación” pasar a difundir e incentivar la asistencia a capacitaciones con titulares del estilo: “Lo que una dueña de casa necesita saber para trabajar desde su hogar”).

Cluster 3: segmento de usuarios y beneficiarios

8º subcluster: Fortalecer la adquisición de capacidades para segmentos con características y requerimientos específicos

Profundización

Las propuestas recibidas evidencian la necesidad de ampliar el alcance de las capacitaciones a aquellos grupos que presentan características particulares. Por tanto, se estima que la puerta de entrada hacia las capacitaciones a través de empresas no es suficiente para aquellas personas que se integran al mundo laboral mediante el trabajo freelance, con algún tipo de discapacidad considerando la entrada en vigencia de la Ley de Inclusión , que son adultos mayores o migrantes, entre otros.

Esto va en línea con la preocupación mundial considerando que la subutilización²⁶ total de la fuerza de trabajo es más del doble que el desempleo, y afecta a más de 470 millones de personas en todo el mundo²⁷. Es allí donde se releva la importancia de propuestas orientadas a capacitar a adultos mayores en nuevas tecnologías, o darle herramientas de autoempleo a las madres que no pueden salir de sus casas, a personas con discapacidad o cuidadores de personas mayores que pueden realizar actividades de manera remota y que dado lo anterior no usan su plena capacidad productiva, considerando a su vez que el desempleo contempla implica la subutilización total del trabajo que puede aportar una persona.

Otro punto a destacar es que existen quienes ven en la capacitación de niños y adolescentes que aún no se enfrentan al mundo laboral una oportunidad de poder adelantarlos a interesarse por el aprendizaje continuo de nuevas tecnologías y tendencias. De la misma forma, los cambios demográficos producto de la globalización, plantean un escenario en el que es posible explorar la oportunidad de que aquellas personas que desean migrar a Chile puedan ser capacitadas antes de llegar y una vez que se encuentren en el país. Temáticas relevantes a abordar, según la consulta ciudadana, pueden ser la historia, cultura, moneda, sistema de salud y pensiones, entre otros. A su vez, se puede explotar el carácter multicultural de la inmigración desde sus platos típicos hasta elementos claves de la cultura extranjera para los empleadores locales.

²⁶ El subempleo corresponde a una situación de precariedad del trabajo, donde las personas ven gravemente coartada sus libertades, teniendo que trabajar en horarios más reducidos o en empleos con niveles de calificación inferior a su preparación para evitar el desempleo, lo que reduce sus ingresos por debajo del nivel que serían capaces de alcanzar en condiciones de pleno empleo.

²⁷ Véase:

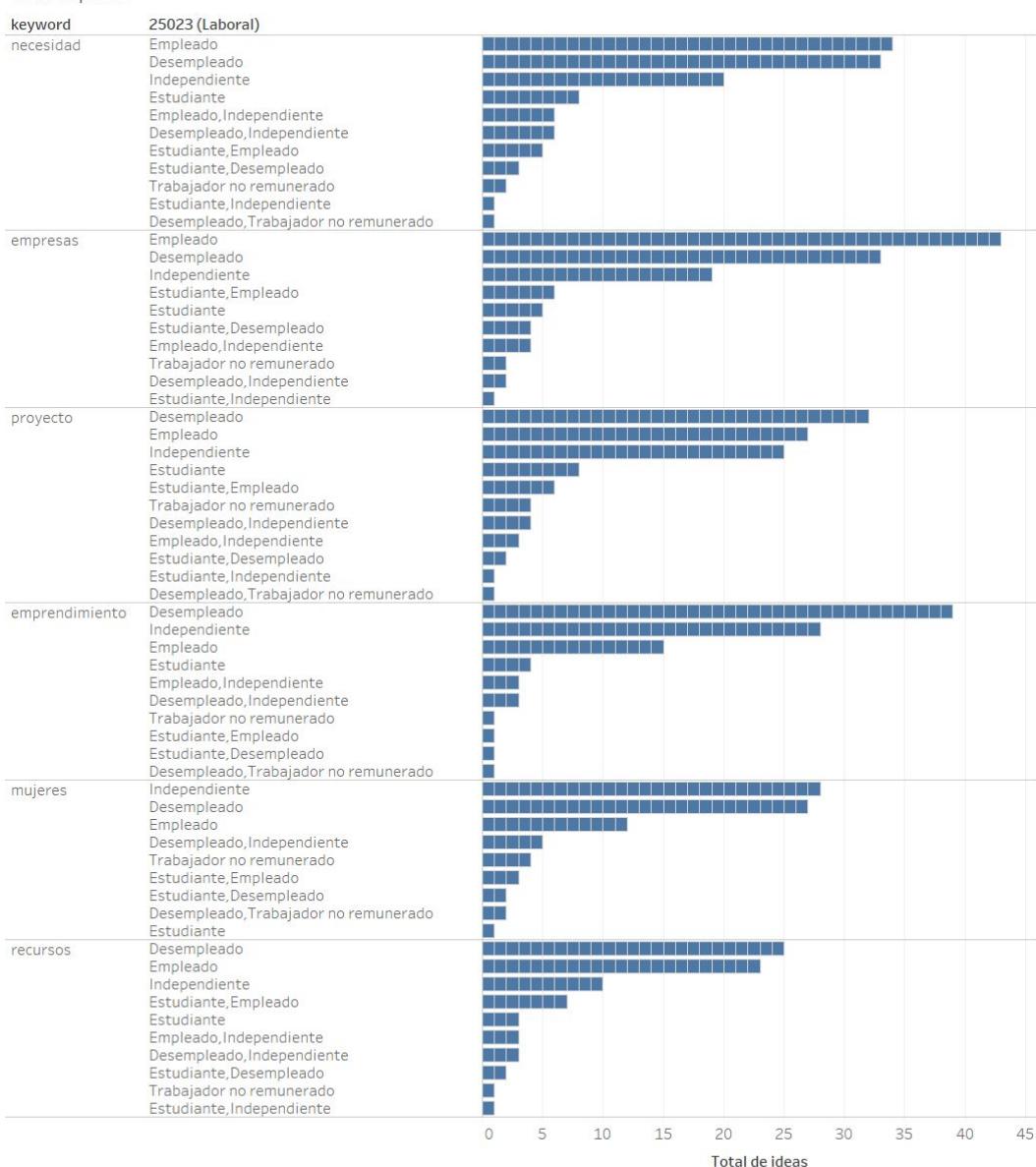
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_757163.pdf



Datos cuantitativos de consulta ciudadana

En el siguiente gráfico se da cuenta de los conceptos levantados en la consulta ciudadana sobre este subcluster. Las necesidades se manifiestan en personas con distintas situaciones laborales. Muchos, pretendiendo formar empresas, proyectos y emprendimientos. El segmento específico más presente fueron las mujeres, con una amplia mayoría en menciones.

Conceptos



Recuento de IDEAS para cada 25023 (Laboral) desglosado por keyword. Se muestran detalles para 24994 (¿Qué idea de capacitación propondrías para potenciar tu talento e impulsar tu vida laboral?). Los datos se filtran en Concepts, lo que conserva 10 de 2.314 miembros. La vista se filtra en 25023 (Laboral) y keyword. El filtro 25023 (Laboral) conserva 12 de 26 miembros. El filtro keyword conserva 6 de 11.704 miembros.



Ejemplos y citas de ideas recibidas

“Todos tienen un computador en la casa, para estudiar trabajar , ingresar información , etc, mi idea es orientar a construir una red de trabajo para dueñas de casa , que cuentan con tiempo y dedicación para trabajar desde un pc y ser un aporte para la familia y para la sociedad y que las empresas confíen en sus capacidades de su trabajo diario y eficaz..”

“Seria bueno tener más acceso a cursos de costura, en lo personal me gustan las manualidades y así las personas que no tenemos estudios tendríamos una profesión doméstica para emprender desde casa”

Propuesta / oportunidad de mejora

1. Crear mecanismo que permita establecer cuándo una persona tiene una jornada parcial de trabajo de manera involuntaria o a quienes les gustaría trabajar más, con el fin de determinar las tasas de subutilización de fuerza laboral que existen en la actualidad.
2. Establecer una comunicación segmentada por perfil de usuario a través de todos los actuales medios de comunicación (teléfono, web, Whatsapp, mailing) en donde al momento de que estos interactúen con Sence puedan tener una información segmentada de acuerdo a sus necesidades.
3. Ejecutar programa de embajadores en donde personas de determinado perfil puedan difundir y amplificar los beneficios de las capacitaciones de Sence.

9º subcluster: Ampliar el alcance y la profundidad de las capacitaciones enfocadas en emprendimientos y PYMES

Profundización

De acuerdo a las propuestas recibidas es posible constatar que el emprendimiento como herramienta de desarrollo en el contexto de la triple crisis y el constante cambio que hoy vivimos ha develado la heterogeneidad y dinamismo de quienes están tras él. En ese sentido se recibió una alta cantidad de propuestas que buscan fortalecer las capacidades de emprendimientos de subsistencia tanto para sus fundadores como para sus empleados.

En un reciente levantamiento de la OIT en donde por primera vez se estimó la contribución al empleo de pequeñas unidades económicas se determinó que el la mayor parte del empleo mundial procede de las pequeñas empresas y los trabajadores independientes,²⁸ por tanto, es muy relevante entender que juegan dentro de un ecosistema laboral.

Para esto es clave considerar que si Sence es la institución que vela por mejorar la empleabilidad de quienes buscan trabajo o quieren mejorar sus trayectorias laborales, dentro de sus labores debe existir un foco sólido puesto en los trabajadores independientes y en aquellos que han formado sus pequeñas y medianas empresas.

Lo anterior, guarda relación con la necesidad que tienen los emprendedores de adecuarse rápidamente a las tecnologías existentes, pero el poco tiempo que pueden destinar a la realización de cursos largos y formales. En tanto se pone en manifiesto cómo los requerimientos de los emprendedores han ido evolucionando y se han enfocado en conocimientos más avanzados, siendo algunos de los ejemplos de las necesidades que se recogieron en la consulta ciudadana el de uso de herramientas para sistematizar back office, business intelligence, manejo de SEO y SEM, estrategias de venta, importaciones y exportaciones, certificaciones para el emprendimiento, entre otros.

Datos cuantitativos de consulta ciudadana

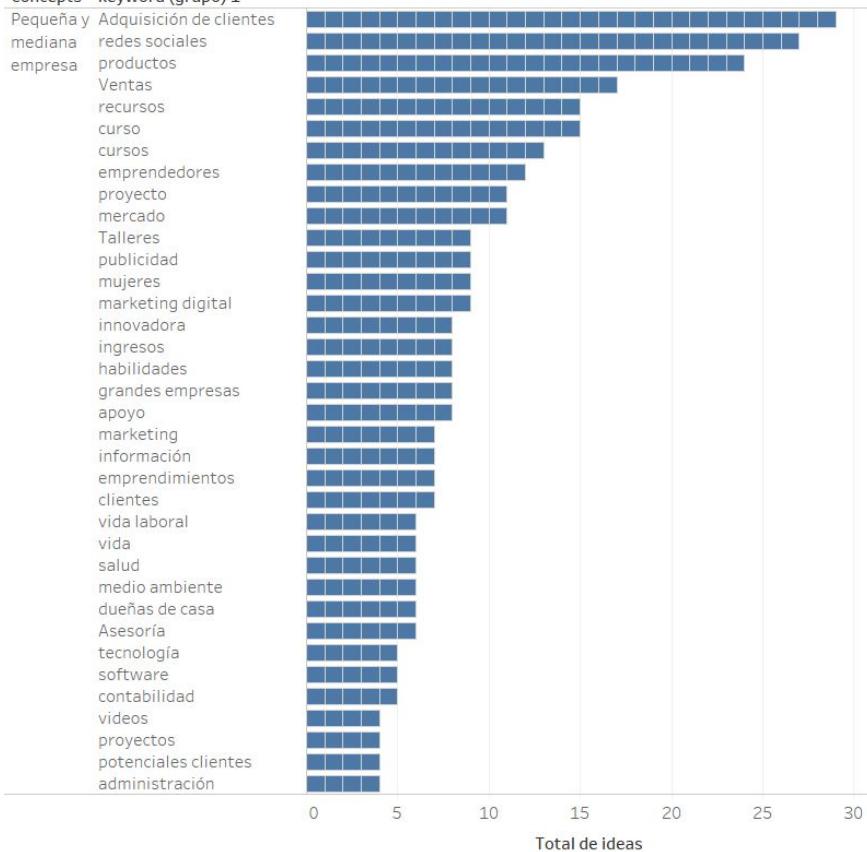
En el siguiente gráfico se da cuenta de los conceptos levantados en la consulta ciudadana sobre este subcluster. Sobre las palabras claves relacionadas al concepto de pequeñas y medianas empresas los más presentes guardan relación con ventas, marketing, administración, ambiente laboral, capacidades técnicas y medio ambiente.

²⁸ Véase: https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_723414/lang--es/index.htm



Conceptos

Concepts keyword (grupo) 1



Recuento de IDEAS para cada keyword (grupo) 1 desglosado por Concepts. Se muestran detalles para 24994 (¿Qué idea de capacitación propondrías para potenciar tu talento e impulsar tu vida laboral?) y keyword (grupo) 1. Los datos se filtran en keyword, lo que conserva 29.653 de 34.163 miembros. La vista se filtra en Concepts y keyword (grupo) 1. El filtro Concepts conserva Pequeña y mediana empresa. El filtro keyword (grupo) 1 excluye 55 miembros.

Ejemplos y citas de ideas recibidas

“Mi idea es novedosa ya que enseña a emprendedores y Pymes a crear su Tienda Online con Webpay totalmente funcional y gratis y así estén presentes en Internet con su e-commerce hecho por ellos mismos”

“Un acompañamiento completo hacia la consolidación de una pyme, desde encontrar una pasión a monetizar, pasando por crear su pyme (Servicio o ventas), Enseñar a vender, marketing, Exportar o importar, enseñar a llevar la contabilidad de una pyme y su tributación. Por eso se llama MotivaAcción, porque va desde la persona hacia el hacer, desde lo ontológico a lo práctico.”

“Capacitar a personas que tienen sus PYMES, empleado de diversas áreas o bien están cesantes, en el uso de herramienta tecnológicas (impresoras, uso básico/medio de un computador, software, redes sociales, apps y uso de tecnología móvil etc), para optimizar su trabajo o bien entregar las herramientas necesarias para su emprendimiento a través de un buen uso de la tecnología.”

Propuesta / oportunidad de mejora

1. Ampliar y fortalecer la unidad de trabajadores independientes que marque un compromiso más profundo que un programa o cursos pensados en ellos, generando una difusión más focalizada basada en los perfiles y “viaje del usuario”.
2. Ampliar y fortalecer la unidad de apoyo a Mipymes que marque un compromiso más profundo que un programa o cursos pensados en ellos.
3. Valorizar los cursos impartidos, tal como lo hacen programas de emprendimiento cuando entregan becas de bootcamp o mentorías, con el fin de que los usuarios logren apreciar los contenidos que se les están ofreciendo y el retorno que les genera.
4. Buscar a emprendedores y emprendedoras íconos y embajadores que puedan dar cuenta del beneficio real de los cursos recibidos en sus proyectos.

6. Diseño metodológico

En la siguiente tabla se presenta el método utilizado para la Consulta Ciudadana de Capacitación Yo Soy Bueno 2020 dividido en 5 etapas con su respectiva descripción:

Acciones	Descripción
Proceso de empatía >	Diseño y ejecución de instancias de trabajo presencial u online para levantar las necesidades del público objetivo y otros insights, mediante la ejecución de actividades que motiven y cuenten con la presencia de distintos perfiles de actores. Esto puede ser a través de focus group o entrevistas en profundidad.
Proceso de definición >	Diseño de “desafío” con el que se convocará a la gente a participar en la convocatoria. Para esto además se debe contar con la estructura que lo regula (bases administrativas y técnicas del proceso) y la campaña comunicacional con la que se masificará el llamado.
Proceso de ideación >	Ejecución de consulta ciudadana a través de proceso de Innovación Abierta (IA) , método utilizado para generar redes de colaboración soportadas por tecnología ²⁹ . Para esto, se debe disponer de plataformas web que permitan potenciar el llamado a la acción y que cuenten con herramientas de interacción validadas. Paralelo a esto se debe ejecutar un plan de comunicación y difusión, para el cual se requiere unir expertises en innovación y en el público objetivo.
Filtros de selección (embudo) >	Evaluación de propuestas recibidas con equipo experto en evaluación de proyectos que, guiándose por los criterios de evaluación definidos, le asigne una nota al 100% de las propuestas recibidas. Para esto se debe contar con una plataforma web que automatice el proceso de asignación y evaluación de ideas (Socialab.com).
Análisis de datos>	Implementación de softwares de inteligencia artificial que permitan obtener información relevante sobre las tendencias que se registran en los textos redactados por los participantes en sus formularios de postulación. Una vez emitidos los resultados se requiere de equipo consultor que permita examinarlos detalladamente para la entrega de recomendaciones y conclusiones.

7. Conclusiones generales y espacios de mejora

A partir del trabajo realizado se puede concluir que, de acuerdo a la información entregada por quienes fueron parte de la consulta ciudadana, el desafío más grande que tiene Sence de cara a sus usuarios es poder contar con mecanismos que le permitan ofrecer servicios que vayan a la par con los cambios en las tendencias del mercado laboral. Para

²⁹ Véase:

https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642017000100007#:~:text=De%20acuerdo%20con%20Chesbrough%20

esto se requiere avanzar hacia métodos más flexibles que permitan la adaptación a los desafíos que vayan emergiendo.

Como un factor común presente en todos los sub clusters, se levanta la necesidad de establecer métodos para no solo responder a nuevos escenarios sino para prever cambios y actuar de manera propositiva y prospectiva y no sólo reactiva, con foco en el presente y futuro y no el pasado. Por ejemplo, si no se avanza sobre la oportunidad de generación de empleos que existe en la transición hacia una economía verde, se corre el gran riesgo de llegar a destiempo a un fenómeno que va en aumento. Lo mismo ocurrirá si no se le da prioridad a la capacitación diseñada para segmentos con características especiales como los de grupos desfavorecidos (jóvenes, mujeres, adultos mayores, discapacitados, migrantes), considerando que la subutilización de fuerza laboral y el desempleo actualmente también responden a la incapacidad de adaptarse a las transformaciones sociales.

Otro de los puntos relevantes radica en la importancia de comprender a los trabajadores y trabajadoras como personas integrales, cuya situación y realidad impactan en los más diversos ámbitos de la sociedad. En línea con lo anterior, cada vez hace menos sentido que el foco de Sence esté puesto en un modelo tradicional de entrega de capacitaciones. Por tanto, se destaca el llamado ciudadano a que el rol de la institución se entienda como el de un articulador al servicio de la cobertura descentralizada de las múltiples necesidades que se deben cubrir en favor de la empleabilidad y productividad mediante el trabajo digno y en coherencia con las habilidades del siglo XXI a nivel técnico, digital y socioemocional.

Finalmente, se hace un llamado a ampliar la cobertura de Sence para aquellos trabajadores y trabajadoras que no son parte de grandes empresas y se encuentran dentro del segmento de trabajadores independientes o empleados de pequeñas y medianas empresas. Ellos son quienes representan un grueso considerable de fuerza laboral del país, por tanto se requiere de una institución que se adecúe a sus desafíos y los integre como un eslabón prioritario en el país no a través de programas sino como un pilar más.