



## **INTERMEDIACIÓN LABORAL EN CHILE**

### **Trabajo y políticas públicas: el caso de las OMIL de Estación Central, Recoleta y Providencia**

Emilia Mayer Rojas

Monografía para optar al título de Trabajadora Social  
Núcleo I+D Relaciones Socioeconómicas y Luchas Sociales

Profesora guía: Paula Vidal

Facultad de Ciencias Sociales

Departamento de Trabajo Social

Universidad de Chile

Santiago, lunes 30 de noviembre 2020

## ÍNDICE

<b>ÍNDICE</b>	1
<b>RESUMEN</b>	2
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	2
<b>II. ANTECEDENTES</b>	5
<b>III. EL TRABAJO EN EL CONTEXTO DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS DE EMPLEO: UN ACERCAMIENTO AL ESTADO DEL DEBATE</b>	8
<b>IV. MARCO TEÓRICO</b>	10
Políticas de mercado de trabajo	11
Intermediación laboral	12
Nociones sobre trabajo	13
<b>V. METODOLOGÍA</b>	16
<b>VI. RESULTADOS</b>	18
Guías Operativas Programa Fortalecimiento OMIL 2015-2019	18
OMIL con diversas dependencias: Corporación, Oficina y Departamento	20
Nociones sobre trabajo existentes en las OMIL	23
Las OMIL y las nociones de Trabajo Decente, Trabajo Digno y Trabajo Precario	24
<b>VII. DISCUSIÓN</b>	26
La inexistencia de nociones sobre trabajo en la política pública de empleo	26
La paradoja de la estandarización de procesos	27
Lejos de la ratificación de los convenios de la OIT	28
Intermediación laboral en el neoliberalismo: flexibilización y precariedad laboral	29
<b>VIII. CONCLUSIONES</b>	29
<b>IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	32
<b>X. ANEXOS</b>	39
Pauta Entrevista	39
Consentimiento Informado	48
Transcripción entrevistas	48

## **RESUMEN**

El trabajo ha sufrido constantes transformaciones que van de la mano de las transformaciones tecnológicas, y también de las transformaciones del capitalismo. Una de las características del trabajo a nivel mundial es su tasa de desempleo creciente, y el deterioro de la calidad de los empleos, traducido en bajos salarios, exceso de horas laborales, y la ausencia de organización sindical y seguridad social. Para enfrentar algunas de estas problemáticas, gobiernos y organismos internacionales impulsan diversas políticas en el ámbito laboral. Entre las políticas activas de empleo se encuentra la intermediación laboral, cuyo objetivo es poner en contacto a los demandantes con los oferentes de trabajo. En Chile 328 municipalidades poseen una Oficina Municipal de Información Laboral (OMIL), encargada de ofrecer servicios enmarcados en acciones de intermediación laboral. La presente investigación tiene como objetivo comprender cuales son las nociones de trabajo existentes en el diseño de la política pública de empleo a cargo de las OMIL de las comunas de Estación Central, Recoleta y Providencia. Esta investigación cualitativa se realizó mediante entrevistas en profundidad a actores claves, junto a una revisión de documentos relativos a las OMIL. Para contrastar la información se utilizarán los conceptos de trabajo decente, trabajo digno y trabajo precario. Los principales hallazgos indican que a pesar de tener estructuras organizacionales bastante diferentes, los servicios ofrecidos por las OMIL son similares entre sí. Se observa que no existe una noción predeterminada de trabajo sobre la cual las OMIL diseñan sus intervenciones, sin embargo, se identifican elementos característicos del trabajo decente. Además, se reconoce una autonomía relativa respecto del SENCE. Se concluye que a pesar del evidente esfuerzo de las OMIL por ofrecer servicios de calidad, aparecen como obstáculos los procesos estandarizados, el acceso a recursos, y el carácter propio del mercado laboral en el contexto del capitalismo neoliberal.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Durante las últimas décadas una de las grandes preocupaciones de los gobiernos se ha relacionado con el crecimiento económico y el desarrollo de sus países. La Organización Internacional del Trabajo señala que el logro de dichos objetivos está estrechamente ligado con las políticas laborales (OIT, 2012), ya que la definición de las relaciones laborales, su calidad y sus modalidades son un elemento fundamental al momento de definir estrategias para acercarse a la meta del desarrollo.

Un fenómeno presente en los países de América Latina durante los últimos años son las grandes transformaciones que ha sufrido el mercado laboral, donde se observa un aumento de las tasas de desempleo, deterioro de la calidad de los empleos, y estancamiento en el crecimiento de los salarios (BCN, 2019). Independiente de los motivos del desempleo, esta problemática afecta a todos los países, variando entre ellos la manera en la que se enfrenta, planteando diversas estrategias y políticas para disminuir la tasa de desempleo, y paliar problemáticas asociadas al ámbito laboral.

Una de las formas de enfrentar estas problemáticas es mediante políticas de mercado de trabajo, las cuales constituyen instrumentos y programas donde el sector público interviene en el mercado, con el propósito de evitar o enfrentar el desempleo,

disminuyendo sus efectos. Dentro de estas políticas se encuentran las políticas activas de empleo, las cuales pretenden ayudar a los desempleados a encontrar empleo, a impulsar el crecimiento del empleo mediante la facilitación del encuentro entre trabajadores y puestos de trabajo, además de ayudar a mejorar las habilidades de los desempleados (Samaniego, 2002). La política activa más común es la intermediación laboral, caracterizada por acercar la oferta y demanda de empleo (BID, 2017; OIT, 2016; MDS, 2014). En Chile, este tipo de intervención está a cargo de las Oficinas Municipales de Información Laboral (OMIL), presentes en casi todas las comunas del país.

Entendiendo que el trabajo es un componente fundamental en la vida de las personas, ya que a través de él “nos realizamos como individuos y desarrollamos nuestras potencialidades; satisfacemos nuestras necesidades materiales y participamos activamente en las decisiones que se toman en la sociedad” (Fundación Sol, 2010), y considerando la necesidad de mejorar el sistema de intermediación chileno, surge la preocupación acerca del tipo de trabajo que ofrecen las OMIL, pues este debiera ser un trabajo de calidad. En la literatura disponible se observa un interés por la calidad respecto de este punto (Mazza, 2003; MDS, 2014, OIT, s/f; OIT, 2016; OIT, 2020), pero no se profundiza sobre qué se entiende por calidad. Si bien no se encuentra definida, podría establecerse en la línea del trabajo decente propuesto por la OIT. “La calidad del empleo se encuentra muy ligada a la posibilidad de que los actores colectivos logren llegar a acuerdos” (Fundación Sol, 2019), y así, mejorar sus condiciones laborales.

Lo relevante de la presente investigación es comprender cuáles son las nociones de trabajo bajo las cuales operan tres Oficinas Municipales de Información Laboral de la Región Metropolitana y qué elementos de la política pública de empleo dan cuenta de dichas nociones. Es fundamental observar si los servicios y programas apuntan a ofrecer trabajos que vayan en la línea de los estándares internacionales como lo es por ejemplo el Trabajo Decente, el cual apunta a empleos productivos, con ingreso justo, derechos en el trabajo, protección social para las familias, derecho a organizarse (OIT, 2004; OIT, 2020). O bien, si responden con empleos precarizados, es decir, tendientes a la explotación o autoexplotación, con extrema flexibilidad laboral, salarios bajos, sin seguridad social y que impiden a los sujetos mejorar sus condiciones y calidad de vida.

De esta manera, surge el interés por investigar sobre intermediación laboral en Chile y específicamente a las OMIL, ya que constituyen la política pública estatal para enfrentar el desempleo. Existiendo además visiones de organismos internacionales como la OIT, es importante poder pensar sobre el trabajo reflexionando hacia mejorar las condiciones del mercado de trabajo. Conocer de qué forma se está planteando la política pública de empleo a cargo de las OMIL, y cuáles son sus concepciones sobre el trabajo, permite observar bajo qué nociones se está pensando y diseñando dicha política. Considerando el lugar fundamental que ocupa el trabajo en la vida de las personas como un elemento que puede llegar a ser transformador tanto para la calidad de vida como para el desarrollo de los sujetos, se vuelve relevante estudiar esta problemática. Sumado a lo anterior, la intermediación laboral es un tema poco estudiado por el Trabajo Social y los estudios sobre trabajo y política social.

Las comunas escogidas ya presentaban diferencias de entrada asociadas al acceso a recursos de cada municipalidad y a las condiciones de vida de su población. Las comunas se escogieron en función del Índice de Calidad de Vida Urbano (ICVU) perteneciendo a cada uno de los rangos: inferior, promedio y superior. Además, se consideró la adherencia política de la alcaldía. Así, interesa preguntarse en qué inciden dichas diferencias, si son o no significativas para el rol que cumplen las OMIL, identificando el grado de autonomía que tienen y considerando su potencial aporte en la mejora de dichas condiciones.

La presente monografía expone sintéticamente una investigación cualitativa realizada durante el año 2020 y sus hallazgos sobre el tema. Para llevarla a cabo se realizaron entrevistas en profundidad a actores claves y revisión documental, ambos posteriormente analizados mediante la técnica de análisis de contenido. En particular, esta investigación se orientó por la siguiente pregunta: ¿Cuáles son las nociones de trabajo que existen en el diseño de la política pública de empleo a cargo de las Oficinas Municipales de Intermediación Laboral de las comunas de Estación Central, Recoleta y Providencia? Guiándose por los siguientes objetivos:

Objetivo general: comprender las nociones sobre trabajo que existen en el diseño de la política pública de empleo a cargo de las Oficinas Municipales de Información Laboral (OMIL) de las comunas de Estación Central, Recoleta y Providencia, entre los años 2015 y 2019.

Los objetivos específicos que guiaron la investigación fueron:

1. Caracterizar los programas y servicios ofrecidos por las OMIL de las comunas de Estación Central, Recoleta y Providencia entre los años 2015 y 2019, estableciendo semejanzas y diferencias entre ellos.
2. Identificar e interpretar las nociones sobre trabajo que existen en el planteamiento de la política pública de empleo de las OMIL de las comunas de Estación Central, Recoleta y Providencia entre los años 2015 y 2019.
3. Comparar las nociones de trabajo identificadas en el diseño de la política pública de empleo a cargo de las OMIL de las comunas de Estación Central, Recoleta y Providencia entre los años 2015 y 2019, con las nociones de trabajo decente, trabajo digno y trabajo precario.

A partir de lo expuesto, se plantearon las siguientes hipótesis de trabajo:

- I. Las Oficinas Municipales de Información Laboral de las comunas de Estación Central, Recoleta y Providencia, no cuentan con una definición determinada de trabajo sobre la cual construyen sus políticas, programas y servicios.
- II. Las Oficinas Municipales de Información Laboral de las comunas de Estación Central, Recoleta y Providencia, tienen poca autonomía respecto del SENCE sobre su definición de trabajo e indicaciones para su funcionamiento.

El trabajo social, siguiendo las definiciones de Marilda Iamamoto (1992), es una especialización de la división social del trabajo y trabaja con las expresiones de la

cuestión social, la que es entendida -siguiendo las contribuciones de Netto (1992)- como consecuencia de la acumulación capitalista. Son las expresiones de la cuestión social determinadas sociohistóricamente, ligadas a la necesidad de la clase dominante de enfrentarlas en función de sus propios intereses, las que pavimentan el camino de la profesionalización de la disciplina. Las dinámicas del capitalismo generan las condiciones para que el Estado por él cooptado, sea permeable a demandas de las clases subalternas, transformándose algunas de ellas en blancos de políticas sociales. A través de la política social es que el Estado pretende administrar las expresiones de la cuestión social atendiendo las demandas del orden capitalista, al intervenir de manera fragmentada y parcializada, desagregando la cuestión social en problemáticas particulares. De esta forma, la profesionalización del trabajo social se dio mediante un proceso donde “sus agentes se insertan en actividades interventivas cuya dinámica, organización, recursos y objetivos son determinados más allá de su control” (Netto, 1992, p. 56-57). Estos agentes pasan a ser profesionales asalariados, cuyo quehacer adquiere un nuevo sentido en la reproducción de las relaciones sociales.

Esta investigación se desarrolla desde un enfoque crítico marxista, teniendo a la base la contradicción capital-trabajo, y entendiendo que la preocupación por el trabajo es la preocupación por las expresiones de la cuestión social. El fenómeno del desempleo y sus expresiones contemporáneas, encuentran su raíz en la estructura de la sociedad, estando estrechamente ligadas al modo de producción capitalista en su fase neoliberal (Antunes, 2015), y a las formas que asume el estado y la política social dentro del capitalismo (de Paula Faleiros, 2008), para regular y enfrentar estas manifestaciones. En este marco, el trabajo social en tanto disciplina y ejercicio profesional, debiera estar pendiente de las transformaciones en el mundo del trabajo, y de cuáles son las políticas sociales que abordan este ámbito, considerando que la esfera del trabajo tiene impacto directo en la cotidianidad de los sujetos, sus familias y entornos.

La siguiente monografía se divide en los siguientes apartados: en primer lugar, la presente introducción, donde se presenta el tema, los objetivos e hipótesis de trabajo, seguido de los antecedentes donde se contextualiza el tema. Luego el desarrollo, donde se da cuenta del estado de la cuestión en relación a la intermediación laboral, y se presenta el marco teórico, que nos permitió comprender conceptualmente los elementos que definen el objeto de nuestra investigación. Posteriormente, se presenta la metodología que sustentó la investigación, luego se presentan los resultados y mayores hallazgos, para finalmente cerrar con conclusiones y nuevas preguntas que se abren para futuras investigaciones.

## **II. ANTECEDENTES**

En el caso de Chile, sus indicadores laborales muestran una alta tasa de rotación laboral, bajos ingresos por hora y una alta proporción de personas que trabajan más de 60 horas semanales (BCN, 2019). Para el año 2018 la tasa de informalidad laboral llegaba a un 29,2% y a pesar de ser una cifra baja en comparación a otros países de Latinoamérica, sigue siendo un porcentaje importante (BCN, 2019). Según la última Encuesta Laboral (2014), un 17,6% de las empresas investigadas subcontrataba trabajo y un 8,7%

utilizaban trabajo suministrado<sup>1</sup>, evidenciando que no hay que descuidar la problemática de la subcontratación.

A lo largo de los años, se observa en el país la implementación de diversas políticas en el ámbito laboral. En 1976 se dicta el primer Estatuto de Capacitación y Empleo a través del cual se creó el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), junto al cual surge el sistema de intermediación laboral chileno. Al momento de la creación del SENCE el país vivía los primeros años de dictadura cívico-militar, durante la cual se introdujeron importantes reformas en todos los ámbitos de la vida, redefiniendo los roles del estado, el mercado y la sociedad, y que se consagraron con la constitución política de 1980.

Una de las reformas fue en el ámbito laboral, con el fin de flexibilizar el mercado del trabajo. El Estado redujo sus funciones debido a la orientación hacia el mercado que había adquirido el país, donde las reformas económicas y sociales estaban íntimamente ligadas (Garate, 2010). Desde el momento del golpe, se instaló un control y represión sobre los sindicatos y sus dirigentes, donde “los derechos de los trabajadores fueron reducidos al mínimo, especialmente respecto de la negociación colectiva y el derecho a huelga” (Garate, 2010, p. 22). En 1979 se lanzó el Plan Laboral, orientado a “reformular las relaciones colectivas de trabajo, entendiendo que es lo más importante del modelo laboral” (Fundación Sol, 2015, p. 4). Los cuatro pilares del Plan Laboral fueron: Negociación colectiva de nivel de empresa; Huelga que no paraliza; Paralelismo de agrupaciones; y Despolitización sindical. Los principios de este plan “negaban la función distributiva de la negociación colectiva y buscaba distribuir el conflicto entre trabajadores y empresarios hacia un conflicto entre los propios trabajadores” (Fundación Sol, 2015, p. 7).

La creación del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) surge a partir de la ratificación por parte del Estado de Chile de dos convenios de la OIT, el Convenio 2 de 1919 relativo al desempleo y el Convenio 122 de 1964, relativo a la política del empleo (BCN, 2019; Chanamé, 1999), donde el Estado se comprometió a “mantener un sistema de agencias públicas no retribuidas de colocación, bajo el control de una autoridad central” (BCN, 2019, p. 1) y a “formular y llevar a cabo una política activa destinada a fomentar el pleno empleo, productivo y libremente elegido” (BCN, 2019, p. 1). En 1977 se crearon las Oficinas de Colocación Municipales, cuyo objetivo era ofrecer servicios de colocación laboral, es decir, acercar la oferta y demanda local de trabajo (BCN, 2019). Posteriormente llamadas Oficinas Municipales de Información Laboral (en adelante OMIL), han funcionado de manera descentralizada a cargo de las municipalidades, sin embargo, es el SENCE quien entrega los lineamientos técnicos para funcionar.

A través de los años las OMIL han sufrido diversas modificaciones tanto en su funcionamiento como en su financiamiento. Desde el año 2009, al entrar en vigencia el decreto N°4 de 2009 que establece objetivos, líneas de acción y procedimientos del

---

<sup>1</sup> El trabajo suministrado es una modalidad de externalización que utilizan las empresas, la cual consiste en que “una empresa de servicios transitorios, cuyo giro es el suministro de trabajadores, pone a disposición de otra empresa -denominada ‘usuaria’- los servicios laborales de sus dependientes, por un precio determinado” (ENCLA, 2011, p. 97)

Programa de Intermediación Laboral, el SENCE ha implementado el “Programa Fortalecimiento OMIL” (FOMIL), el cual funciona mediante la firma de convenios con transferencia de recursos con las Municipalidades y busca mejorar la gestión de las OMIL.

La acción más reciente en torno a intermediación laboral se encuentra en 2017, cuando el Estado chileno y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) firmaron un Convenio de Préstamo con el fin de financiar la ejecución de un Programa de Fortalecimiento del Sistema de Intermediación Laboral en Chile, cuyo objetivo general es apoyar “la ejecución de una nueva política pública que se oriente a mejorar las actuales herramientas y procesos de integración y de provisión de servicios de intermediación laboral para buscadores de empleo y empresas” (BCN, 2019, p.2). Mediante este convenio, el Estado se comprometió a aprobar el diseño y posterior ejecución de una nueva política sobre intermediación laboral, dirigida hacia la reformulación de gobernanza de las entidades que participan en la Intermediación Laboral, la adecuación de la oferta y prestación de servicios de intermediación laboral, apuntando hacia un nuevo Sistema de Intermediación Laboral ampliado e integrado (BCN, 2019).

Este convenio se materializa mediante la promulgación del Decreto 26 -hace un año- donde se “Aprueba política nacional de intermediación laboral y crea comité de coordinación de intermediación laboral” (BCN, 2019). Así, se busca mejorar el Sistema de Intermediación Laboral chileno, apuntando hacia un sistema universal, con participación de actores públicos y privados, que enfrente de manera integral, eficaz, y oportuna aquellos desafíos productivos y de empleabilidad existentes en el país, mediante “una oferta coordinada de servicios de calidad para personas y empresas, y acorde a las demandas de un mercado laboral moderno, de las trayectorias laborales y de las necesidades de desarrollo de los territorios” (BCN, 2019, p. 7).

El documento presentado señala que el nuevo Sistema de Intermediación laboral se sustentará en cinco pilares, cada uno de ellos fundamental para el desarrollo de un Sistema de Intermediación laboral integrado: Acceso Universal, Institucionalidad para la intermediación laboral, Pertinencia, Calidad y Digitalización<sup>2</sup> (BCN, 2019).

Así, es posible observar las transformaciones que ha tenido el sistema de intermediación laboral chileno y las recientes preocupaciones por mejorarlo. A continuación, se realiza una breve revisión de los debates actuales en torno a intermediación laboral.

---

<sup>2</sup> **1. “Acceso universal:** Busca asegurar los servicios de intermediación laboral a todos los habitantes del país, sin importar características individuales, económicas o sociales; **2. Institucionalidad para la intermediación laboral:** Se orienta a construir y fortalecer una institucionalidad que sustenta el SIL, generando mecanismos de gobernanza que permitan la articulación entre actores públicos y privados; **3. Pertinencia:** Apunta a ofrecer una oferta de intermediación laboral adecuada y oportuna, que se construye y articula para mejorar las trayectorias laborales de las personas, y responder a las necesidades productivas de las empresas; **4. Calidad:** Se centra en la efectiva gestión técnica y política, para así mejorar la conexión entre la oferta y demanda de trabajo, y contribuir a la productividad y el mejoramiento de calidad de los empleos en el país; **5. Digitalización:** La tendencia mundial en materia de IL muestra la importancia de contar con recursos tecnológicos de intermediación” (BCN, 2019, p. 7).



### **III. EL TRABAJO EN EL CONTEXTO DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS DE EMPLEO: UN ACERCAMIENTO AL ESTADO DEL DEBATE**

Las políticas y sistemas de intermediación laboral son parte de los temas que abordan variados estudios y artículos. La información se centra mayoritariamente en orientaciones surgidas de organismos internacionales con el propósito de guiar a los países de América Latina y el Caribe hacia el desarrollo e implementación de modelos adecuados a su propio contexto. En esta línea se ubican los estudios del Banco Interamericano de Desarrollo (Mazza, 2003; BID, 2010; BID, 2017; BID, 2018), de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2007; OIT, 2016; OIT, 2016; OIT, s/f), y otros estudios financiados por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Samaniego, 2002; CEPAL, 2009; Sepúlveda, 2009) y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2014). Estos documentos exponen tendencias actuales de los sistemas de intermediación laboral de países de América Latina mediante análisis comparados, para luego dar paso a recomendaciones. Algunos organismos enfocan sus trabajos en “grupos vulnerables”, identificando a mujeres y jóvenes como parte de ellos, abordando dificultades y estrategias para una mejor inserción laboral (BID, 2018; OIT, s/f; Sepúlveda, 2009).

En el caso de América Latina y el Caribe, Mazza (2003) realiza un análisis de los sistemas de intermediación, identificando tres reformas que han mejorado los servicios en la región: la adopción y expansión de los sistemas de información y sistemas basados en internet; la asociación con instituciones privadas y sin fines de lucro; y el mejoramiento del desempeño y ampliación de la base de usuarios. A pesar de la antigüedad del análisis, los elementos mencionados siguen siendo fundamentales para el desarrollo de un sistema de intermediación adecuado (MDS, 2014; SENCE, 2015; BCN, 2019; Sconfienza, 2020).

El principal desafío en los sistemas de intermediación laboral latinoamericanos se relaciona con la calidad de la colocación y con problemas asociados a la baja calificación de quienes acuden a los servicios de empleo (Mazza, 2003; MDS, 2014; OIT, s/f). En este sentido, se destaca la importancia de articular los servicios de intermediación laboral con la capacitación y el desarrollo de habilidades (Mazza, 2003; MDS, 2014; OIT, 2016). Por su parte, el BID identifica como factores de éxito en la intermediación laboral la coordinación, articulación y gestión con el sector privado, e indica la importancia de definir una política de intermediación laboral y su implementación mediante una coordinación y gestión adecuada (BID, 2017). Otros estudios de la OIT señalan como iniciativas de empleo exitosas las que se enfocan en dos áreas de manera paralela y complementaria: “el trabajo directo con las personas a través del establecimiento de itinerarios personalizados de inserción y el desarrollo de acciones con el entorno que contribuyen a minimizar los elementos exógenos que frenan la inclusión social” (OIT, 2016, p. 1).

Por otra parte, existe una serie de investigaciones y artículos levantados desde países latinoamericanos, que reflexionan en torno a sus propias políticas y sistemas de intermediación laboral, como México (Zolniski, 2016; Barceló, 2017; BID, 2017), Brasil (Mello, 2013), Colombia (Rojas, 2004), Venezuela (Gallego, Camacho y López, 2016), Argentina (Casalis, 2013; Neiman y Quaranta, 2016; Sconfienza, 2020) y Uruguay (Rosenbaum, 2008; Riella y Mascheroni, 2016). Algunos hallazgos señalan que a medida

que las tecnologías productivas aumentan, las relaciones de intermediación laboral se informalizan (Zloliniski, 2016), se identifican como buenas prácticas las articulaciones entre el sector público y el privado (Gallego et al., 2016), y se indica que las políticas activas de mercado de trabajo deben enmarcarse en una visión donde la inclusión sea considerada estratégica para el crecimiento de un país (Sconfienza, 2020).

En el caso de Chile, la literatura disponible se divide en dos, por un lado, existe una serie de documentos gubernamentales (Comisión Revisora, 2011; MDS, 2014; SENCE, 2015), que proponen orientaciones técnicas sobre el funcionamiento del sistema de intermediación laboral, así como evaluaciones sobre la gestión del mismo. Por otro lado, existen artículos y libros académicos que estudian la dimensión ideológica de las políticas sociales en Latinoamérica, donde Chile es un caso de estudio, especialmente en la relación entre modelos de desarrollo y políticas activas de empleo (Vidal, et al., 2020). Otros estudios muestran un diagnóstico sobre la intermediación laboral en el país (Chanamé, 1999), realizan ejercicios evaluativos tanto de las políticas, de su gestión, como de su forma de implementación (Singer y Gómez, 2006; Pizarro y González, 2013). También existen variados estudios de caso de la aplicación de estas políticas (Caro, 2005; Duarte y Figueroa, 2005), en una determinada comuna (Sandoval y Arellano, 2005), o con una determinada población (Comunidad Mujer, 2011; Vásquez, 2015).

Otra línea de producción aborda la gestión y evaluación de las políticas y sistemas de intermediación laboral, identificándose deficiencias en los modelos de evaluación y en sus indicadores. Uno de los consensos se relaciona con la importancia de evaluar no solamente la colocación del trabajador en un puesto de trabajo, sino también la calidad de dicho puesto de trabajo (Mazza, 2003; MDS, 2014; OIT, 2016; BCN, 2019). También se discute respecto del carácter público o privado de los servicios de intermediación laboral, donde la mejor opción sería un sistema de colaboración público-privado (Mazza, 2003; Singer y Gómez, 2006; BID, 2017). Sin embargo, en un estudio chileno que evalúa este tipo de gestión, se identifica que debido a la estandarización de procesos, en ocasiones, las OMIL son incapaces de incorporar al mercado laboral a los grupos vulnerables de la población (MDS, 2014). Se identifica la ausencia de un lineamiento capaz de asumir las condiciones territoriales de las diferentes OMIL, y por lo tanto, se invisibiliza la diversidad de la población que acude a las oficinas. Además, se identifica una incapacidad para la gestión interna de los recursos, ya que no todos los encargados de las OMIL se ajustan a un perfil técnico apropiado, y debido a una alta rotación de personal (MDS, 2014).

Hasta aquí hemos mostrado que existe bastante producción teórica sobre sistemas de intermediación laboral, pero está pendiente la discusión sobre qué tipo de trabajo se ofrece a los usuarios. La literatura no reflexiona respecto a qué se entiende por trabajo, ni cuáles son las nociones que existen en el diseño de los programas de intermediación laboral. No se discute sobre el acceso al empleo, la importancia de contar con un salario, jornada laboral, y relación contractual justos, el derecho a sindicalizarse, ni sobre la seguridad social. Todas condiciones mínimas que debiera tener un empleo de calidad.

De esta forma, se identifica un vacío en torno al ejercicio de pensar qué trabajo se ofrece en el contexto de las políticas públicas de empleo. Comprender de qué forma se plantea la política pública de empleo a cargo de las Oficinas Municipales de Información Laboral, mediante la comparación de las tres comunas escogidas, nos permite aproximarnos a las nociones bajo las cuales se piensa el trabajo. Estudiar las OMIL y su forma de entender el trabajo desde una perspectiva crítica, adquiere relevancia al considerar que estas oficinas son la expresión de la política estatal de empleo, y que las intervenciones en la esfera del trabajo impactan en la vida cotidiana de las personas. Contar con un empleo de calidad puede permitirles a las personas desarrollarse y mejorar sus condiciones de vida.

#### **IV. MARCO TEÓRICO**

Las transformaciones del trabajo han sido un fenómeno que ha acompañado diferentes momentos del capitalismo, tanto en sus fases mercantil e industrial, como actualmente en su fase neoliberal, afectando a miles de trabajadores que han visto deterioradas sus condiciones laborales. Estas transformaciones tienen como resultado “la expansión sin precedentes en la era moderna del desempleo estructural, que abarca todo el mundo a escala global” (Antunes, 2001, p. 53).

Algunos autores indican que la sobreexplotación del trabajo ha sido clave para el aumento de la productividad, lo que implica relacionar la flexibilización y precarización existente en la fuerza de trabajo actual, con la introducción de nuevas tecnologías. (Sotelo y Felix, 2020). En este sentido, “las políticas neoliberales de la década de 1980 coadyuvaron en la creación de bases económicas, políticas e institucionales para que pudiese operar la sobreexplotación del trabajo” (Sotelo y Felix, 2020, p. 14), la cual se identifica como un elemento de carácter estructural, caracterizado por la precariedad laboral, es decir, relaciones contractuales débiles, trabajo temporario, disminución de los salarios reales, entre otros elementos que derivan en condiciones laborales deficientes. Por su parte, la flexibilidad laboral se caracteriza por empleos sin jornadas laborales establecidas, con remuneración que varía, sin contrato y sin derechos (Antunes, 2015).

En el caso de Chile las reformas neoliberales comenzaron tempranamente a partir del golpe de Estado de 1973. La desigualdad de ingresos, concentración de la riqueza, sobreexplotación de la fuerza de trabajo, precariedad del empleo y el desempleo estructural, “resultan del propio crecimiento y acumulación capitalistas y no del estancamiento o bajo crecimiento” (Agacino, 2006, en Gaudichaud, 2016, p. 220). Para Gaudichaud (2016) el pilar del modelo económico, social y político instaurado en dictadura se caracteriza por “lograr mantener niveles extremadamente intensos de explotación del trabajo con una tasa de extracción de plusvalía al alza” (p. 226), para lograr esto fueron fundamentales el establecimiento del Plan laboral en 1979 y el nuevo Código del Trabajo.

El Plan Laboral -siguiendo a la Fundación Sol (2015)- tuvo cuatro pilares: 1. Negociación colectiva de nivel de empresa; 2. Huelga que no paraliza; 3. Paralelismo de agrupaciones

y 4. Despolitización sindical<sup>3</sup>, los cuales funcionan como “las cuatro patas de una mesa”. Mesa sobre la cual descansa la mano invisible del mercado como autoridad máxima en la relación laboral. Dichos elementos “consagraron un modelo laboral altamente asimétrico y favorable para el reforzamiento del poder (casi total) del empresariado y del capital por sobre el trabajo” (Gaudichaud, 2016, p. 226). Narbona y Páez (2013), dirán que el modelo neoliberal chileno “reúne todas las características de la hiper-acumulación en los tiempos del capitalismo flexible, con consecuencias nefastas sobre el trabajo” (p. 3).

En la era del capitalismo informacional-digital, situado en una hegemonía financiera, cada vez más trabajadores viven experiencias inestables y precarias de trabajo, contribuyendo a ampliar el subempleo y la desocupación (Antunes, 2015). Mientras se amplía este número de trabajadores, existe una disminución de los empleos, identificándose una precarización estructural del trabajo, donde la empresa moderna ofrece un trabajo flexible “sin jornadas preestablecidas, sin remuneración fija, sin actividades predeterminadas, ni siquiera el derecho de la organización sindical” (Antunes, 2015).

En las sociedades latinoamericanas el trabajo precario “ha sido un elemento constitutivo de la estrategia de desarrollo de las élites dirigentes que conciben a sus países como jugadores subalternos sometidos a la influencia de instituciones financieras internacionales” (Cuevas, 2015, p. 326). Mediante las sugerencias del Fondo Monetario Internacional y del Banco Mundial, los países incorporan en sus leyes laborales “esquemas de contratación que facilitan la precariedad laboral, y en sus instituciones económicas la desregulación del capital” (Lee y Kofman, 2012 en Cuevas, 2015, p. 326).

Es en este escenario de desempleo estructural, de trabajo flexible y precario, es que los gobiernos implementan diferentes políticas y estrategias para enfrentar los efectos que ha tenido en la población y en la sociedad las condiciones laborales que en muchas ocasiones ellos mismos han establecido y profundizado.

### **Políticas de mercado de trabajo**

La CEPAL (2002), hace la distinción entre políticas de empleo, políticas laborales y políticas de mercado de trabajo. Las primeras se relacionan con el contexto económico y social de un país, y se encuentran “implícita o explícitamente, en la conducción general de la política económica y social y en la estrategia misma de desarrollo” (Samaniego, 2002, p. 11). Por su parte, las políticas laborales le competen a los ministerios del trabajo y seguridad social, porque corresponden a “un conjunto de políticas que actúan en el entorno de la relación de trabajo entre el trabajador y el empleador y que influyen en el marco y en las condiciones en que se realiza el trabajo” (Samaniego, 2002, p. 12). Por

---

<sup>3</sup>**Pilar 1:** Negociación colectiva de nivel de empresa: que no distribuye ingresos, de una negociación con exceso de reglamentación y reducida en las materias a negociar; **Pilar 2:** Huelga que no paraliza: se reemplazan los trabajadores en huelga, desconociendo así otros fines de la misma, como huelgas de solidaridad, por incumplimiento de contrato, etc.; **Pilar 3:** Paralelismo de agrupaciones: competencia entre varios sindicatos y entre sindicatos y grupos negociadores dentro de una misma empresa; **Pilar 4:** Despolitización Sindical: el sindicato queda restringido a tratar condiciones de trabajo y salariales inmediatas, imposibilitando el ejercicio de pensar en transformar la realidad del país, o la organización dentro de la empresa. (Fundación Sol, 2015)

último, las políticas de mercado de trabajo constituyen una serie de instrumentos y programas mediante los cuales el sector público interviene en el mercado “con el objeto de combatir o evitar el desempleo, mitigar sus efectos y apoyar a la población activa en riesgo de desocupación” (Samaniego, 2002, p. 12).

Las políticas de mercado de trabajo se dividen en dos tipos: políticas pasivas y políticas activas. Las primeras se encargan de entregar prestaciones a la población desempleada con el propósito de mitigar la pérdida del ingreso, mientras que las políticas activas pretenden ayudar a los desempleados a encontrar empleo, a evitar que los empleados queden desempleados, a alentar el crecimiento del empleo facilitando el encuentro entre trabajadores y puestos de trabajo, además de ayudar a solventar costos de búsqueda y a mejorar las habilidades de los desempleados (Samaniego, 2002).

Las políticas de mercado de trabajo encuentran su fundamento teórico en “la necesidad de corregir fallas del mercado, por ejemplo, la carencia de opciones de crédito al financiamiento de microempresas, o asimetrías en la información, a través de los programas de intermediación que desarrollan los servicios públicos de empleo” (Samaniego, 2002, p. 12). Un tipo de políticas activas son los servicios de intermediación laboral, enmarcados en sistemas de intermediación laboral. Según Singer y Gómez (2006), “la intermediación laboral es una de las maneras más efectivas de fomentar el empleo, pues reduce el descalce entre la oferta y la demanda por mano de obra” (p. 201). Pero ¿qué es la intermediación laboral?, a continuación nos adentramos en su definición.

### **Intermediación laboral**

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) la intermediación en el ámbito laboral es la “Puesta en relación directa de las dos partes que intervienen en el mercado de trabajo, favoreciendo canales de comunicación entre las personas que demandan empleo, por un lado, y los empleadores o empresas que lo ofrecen por otro” (OIT, 2016, p. 7). De esta manera, los servicios de intermediación tienen dos clientes, los participantes de los programas y las empresas. Las normas de intermediación y servicios laborales están determinadas por la OIT mediante un marco regulatorio, cuyas normas se aplicarán a los países que ratifiquen dichas convenciones.

Por su parte, para el Banco Interamericano de Desarrollo las principales funciones de un sistema de intermediación laboral son cinco: la Vinculación laboral, relacionada con la intermediación laboral, la Información de mercado laboral, relacionada con las vacantes laborales y postulantes potenciales, las Políticas Activas de Mercado Laboral, relacionada con el ajuste entre demanda y oferta y con la capacitación laboral, la Administración de beneficios, relacionada con la gestión de las prestaciones por desempleo y por último la Migración laboral, relacionada con la movilidad geográfica de quienes buscan desarrollar habilidades en un nuevo entorno (BID, 2017).

Según la Subsecretaría de Servicios Sociales del Ministerio de Desarrollo Social de Chile (2014), la intermediación laboral es entendida como “la actividad encaminada a poner en contacto a oferentes y demandantes de mano de obra dentro del mercado laboral” (p. 8).

Sin embargo, se señala que esta definición es insuficiente para abordar la problemática de la colocación laboral de personas en condición de vulnerabilidad, y se propone un enfoque mediante el cual “el resultado de la intermediación laboral no sólo mide su eficacia en función de la exclusiva inserción en el mercado laboral, sino en la inserción en condiciones de dignidad y estabilidad que se ajusten tanto los intereses y las capacidades de los trabajadores, como a la demanda de los empleadores” (MDS, 2014, p. 8).

La OIT (2016) propone para el sistema de intermediación laboral un enfoque de gestión por procesos, simplificando la organización a “un número limitado de procesos que permiten, desde una mirada sistémica e integrada, asegurar la provisión de los bienes y servicios que justifican su existencia. A su vez, los procesos deben ser clasificados para orientar mejor su gestión” (p. 19). La clasificación más común es la de procesos primarios y procesos de soporte. Los primeros son aquellos que apuntan directamente al cumplimiento de objetivos y tiene como resultado un producto que es recibido por un destinatario externo. Los segundos son los que aseguran que los objetivos de los procesos primarios se cumplan (OIT, 2016).

Desde la División de Desarrollo Social del Banco Interamericano de Desarrollo se levanta un análisis sobre los servicios de intermediación laboral para los países de América Latina y el Caribe, que indica que la brecha entre demanda de trabajadores y oferta de interesados es común en todos los países y se debe a múltiples factores relacionados con información poco difundida, discordancia entre la calificación requerida y la real, y discriminaciones en el mercado laboral (Mazza, 2003). A lo anterior se le suma los requerimientos específicos de cada país, región e incluso comuna, junto con las características particulares de las personas que buscan trabajo.

Mazza (2003) identifica una serie de problemas en los servicios de intermediación laboral de América Latina y el Caribe: los servicios son de tamaño reducido y escasa inversión pública, las empresas se interesan poco y cuando lo hacen se dedican a empleos de alto nivel, la tasa de empleo informal es muy alta y concentra a trabajadores pobres y menos favorecidos. Los casos más difíciles no son los de desempleo prolongado, sino los de subempleo y baja calificación, migración interna y externa.

### **Nociones sobre trabajo**

Respecto de los conceptos fundamentales de nuestro estudio, como son trabajo decente, trabajo digno y trabajo precario, señalamos su importancia atendiendo el rol central que tiene el trabajo en la intermediación laboral. El trabajo decente es el que cuenta con mayor producción académica, correspondiente a estudios que se han levantado a lo largo de los años desde la OIT, organización desde la cual surgió dicho concepto, que se viene trabajando desde hace aproximadamente veinte años. Para este organismo, empleo y trabajo se utilizan como sinónimos, pero se señala que “trabajo” refiere a una categoría de actividad humana más amplia que “empleo”. La OIT define el trabajo como “el conjunto de actividades humanas, remuneradas o no, que producen bienes o servicios en una economía, o que satisfacen las necesidades de una comunidad o proveen los medios de sustento necesarios para los individuos” (OIT, 2004). Por otro lado, el empleo lo define

como “trabajo efectuado a cambio de pago (salario, sueldo, comisiones, propinas, pagos a destajo o pagos en especie), sin importar la relación de dependencia” (OIT, 2004).

La noción de trabajo decente surge a partir de la memoria escrita por el primer director general de la OIT en 1999 Juan Somavia. En dicha memoria se introduce el concepto, el cual se caracteriza por cuatro objetivos estratégicos: derechos en el trabajo, oportunidades de empleo, protección social y diálogo social. Cada uno de estos objetivos estratégicos tiene además una función en el cumplimiento de determinadas metas, tales como “la inclusión social, la erradicación de la pobreza, el fortalecimiento de la democracia, el desarrollo integral y la realización personal” (OIT, 2004).

Para la OIT el trabajo decente implica la oportunidad de acceder a un empleo que sea productivo, con un ingreso justo, que tenga seguridad en el lugar donde se desempeña, protección social para las familias, mejores oportunidades de desarrollo personal e integración social, la libertad para que los trabajadores puedan expresar sus opiniones, organizarse y participar en las decisiones que impactan en sus vidas, así como la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres (OIT, 2020). Para el caso particular de América Latina y el Caribe, se señala que “es indispensable que sean empleos productivos y de calidad, y que las trabajadoras y trabajadores los ocupen en condiciones de libertad, igualdad, seguridad y dignidad humana” (OIT, 2020).

La segunda noción que se presenta es la noción de “trabajo digno”. Se ha utilizado como sinónimo de trabajo decente, pero el “trabajo digno” se desprende desde el paradigma amazónico-andino del Vivir Bien (Candia, 2019). Este paradigma es común entre los pueblos indígenas ancestrales de América Latina, y si bien cada grupo lo define de manera diferente, la premisa central es “vivir en equilibrio y armonía con la pacha mama (madre tierra) y entre todos los seres humanos” (Candia, 2019, p. 50).

Esta forma de ver la vida incorpora el trabajo como parte fundamental de la misma, donde la vida constituye un sentido más pleno “como vida biológica, humana y espiritual, y su disfrute estaría asociado al trabajo (actividad creativa, litúrgica y recreativa) que fluye en diálogo e intercambio con la comunidad, siendo –por tanto– contraria al ocio y bienestar deseados en occidente” (Farah y Vasapollo, 2011, p. 22). En este sentido, Medina (2011) señala que el trabajo “entendido como interacción holista y pautado por la ritualidad, produce un contexto festivo y alegre. La siembra, la cosecha, el marcado de los animales, la construcción de la casa, los “trabajos” comunales son festivos” (p. 51).

Así, el trabajo constituye un elemento fundamental para la buena vida. El trabajo entendido de esta forma no violenta “el medio natural ni al trabajador; no conduce a un trato irrespetuoso de la vida ni al abuso, maltrato o agotamiento de la tierra, ni a la sobreexplotación de su fertilidad, ni al despilfarro o consumismo” (Medina, 2011, p. 55).

Otra definición de trabajo digno es la que recogen Ghiotto y Pascual (2010), la cual se caracteriza por comprender lo que denominan como actividad laboral humana como “no-mercantil y no-individual, sino basada en el bienestar de la comunidad (...) El empleo

(igual a salario) no es lo relevante, sino la forma de organización que se da el colectivo, orientada hacia el interés general” (p. 1). Los autores señalan que existen otros nombres para referirse a este tipo de trabajo dependiendo del lugar de donde surgen, “trabajo autónomo”, “trabajo autogestionado”, “trabajo genuino”, entre otros, pero coinciden en que son conceptos que vienen “desde abajo” a diferencia del trabajo decente que surge “desde arriba” por la OIT (Ghiotto y Pascual, 2010). Por su parte, Dinerstein (2013) lo recupera desde las organizaciones piqueteras argentinas, quienes “contrapusieron la noción de *trabajo digno* a las categorías trabajo y desocupación” (p. 70), mediante la propuesta de una reinención del trabajo desde la falta de trabajo, donde el sentido que le otorgan los trabajadores desocupados al trabajo se encuentra “divorciado del trabajo asalariado, y será definido por la cualidad de la dignidad, es decir, la cualidad de producir para la realización individual y comunitaria (...)” (Dinerstein, 2013, p. 74).

Las diferentes organizaciones piqueteras proponen distintas formas de entender el trabajo, según sus posturas políticas, por ejemplo “trabajo genuino: inclusión, distribución y empleo”, el cual “entiende al trabajo como el factor de integración más importante de la sociedad (...) la falta de trabajo afecta la capacidad humana de vivir, crear, socializar y sobrevivir” (Dinerstein, 2013, p. 77). A pesar de las diversas formas de entender el trabajo digno, todas van en la línea del valor de la dignidad y la autonomía.

Por último, la noción de trabajo precario es necesaria para contraponerla a las de trabajo decente y trabajo digno. En 2011 se realizó un simposio desde La Oficina de Actividades para los Trabajadores (ACTRAV) de la OIT sobre Políticas y Regulaciones para Combatir el Trabajo Precario, donde trabajadores de distintas partes del mundo discutieron sobre esta temática. En dicha instancia, se caracterizó el trabajo precario por ubicarse en la economía formal e informal, por trasladar los riesgos y las responsabilidades a los trabajadores, por la incertidumbre en cuanto a la duración del empleo, por la presencia de varios empleadores, por la imposibilidad de acceder a protección social y beneficios que por lo general se asocian con el empleo, tener bajos salarios, y obstáculos legales y prácticos para la sindicalización y negociación colectiva (OIT, 2012).

Los trabajadores con este tipo de trabajo “sufren condiciones laborales adversas en todos los aspectos del trabajo: seguridad, previsibilidad, salud y seguridad, sueldos y beneficios, acceso a la seguridad social” (OIT, 2012, p. 3). Para los trabajadores expuestos a condiciones laborales precarias se “desestabiliza las opciones de planificar sus vidas (...), sufren más problemas de seguridad y salud en el trabajo (...), fortifican las divisiones por género y empeoran la situación (...) de los trabajadores emigrantes” (OIT, 2012, p. 44).

Por otra parte, Standing (2011) identifica la precarización en el trabajo como un proceso donde los sujetos viven presiones y experiencias que los llevan a “vivir una existencia frágil en el presente, sometido a incertidumbres acerca del futuro, con una identidad insegura y carente de un sentido de desarrollo posible por medio del trabajo y el estilo de vida” (p. 16, en Cuevas, 2015, p. 315).



En este escenario de heterogeneización, fragmentación y complejización de la clase trabajadora, las variadas categorías de trabajadores tienen en común la precariedad del empleo, caracterizada por precariedad en la remuneración, desregulación de las condiciones de trabajo, regresión de derechos sociales y ausencia de protección y libertad sindicales (Antunes, 2001). Así, vemos cómo ciertos elementos se repiten al hablar de precarización, siendo este tipo de trabajo el que emplea a una parte importante de la población a nivel mundial, haciéndose urgente políticas que enfrenten esta problemática.

## **V. METODOLOGÍA**

Esta investigación posee un carácter cualitativo y responde a un alcance exploratorio. Como instrumento de recolección de información se utilizó la entrevista en profundidad y la revisión documental, para luego ser analizados mediante el análisis de contenido.

El enfoque cualitativo tiene como propósito “examinar la forma en que los individuos perciben y experimentan los fenómenos que los rodean, profundizando en sus puntos de vista, interpretaciones y significados” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 358). El alcance exploratorio pretende indagar un tema de investigación poco estudiado o que no se ha abordado antes (Hernández et al., 2014). Las políticas activas de empleo y la intermediación laboral están bastante estudiadas, pero al momento de discutir respecto a qué nociones de trabajo existen en el diseño de estas políticas, existe un vacío evidente.

La investigación se enfoca en tres comunas de la Región Metropolitana: Estación Central, Recoleta y Providencia, escogidas a partir del Índice de Calidad de Vida Urbana (ICVU) y en función de la adherencia política de la alcaldía: Estación Central y Providencia con alcaldes militantes de la UDI y Recoleta con militancia en el Partido Comunista. El ICVU se construye a partir de seis dimensiones: vivienda y entorno; salud y medio ambiente; condiciones socioculturales; ambiente de negocios; condiciones laborales y conectividad y movilidad. Mediante la ponderación de estas dimensiones se obtiene un puntaje, que se clasifica en tres rangos: rango inferior, rango promedio, rango superior (CCHC, 2019). De esta manera, cada comuna pertenece a un rango distinto, Estación Central al rango inferior, Recoleta al rango promedio y Providencia al rango superior. Al buscar comunas con diferentes características, el ICVU se vuelve un índice pertinente al considerar dimensiones cuya calidad y acceso tienen efectos en la calidad de vida de las personas.

Para la recolección de información se utilizaron las técnicas de entrevista en profundidad y revisión documental. La entrevista es una técnica que pone en comunicación directa a un investigador y a un entrevistado “con el cual se establece una relación peculiar de conocimiento que es dialógica, espontánea, concentrada y de intensidad variable” (Gaínza, 2006, p. 220). La entrevista en profundidad permite acceder a la experiencia de los sujetos. Se realizaron entrevistas semiestructuradas, las que basadas en una guía, permiten introducir nuevas preguntas, profundizando así en asuntos de interés.

La revisión documental se identifica como una valiosa fuente de datos cualitativos (Hernández et al., 2014, p. 415). Para la revisión documental se realizaron solicitudes por transparencia, pidiendo documentos relacionados con el diseño de la política de empleo (ver cuadro resumen n°1), como las Guías Operativas del programa FOMIL y los informes

finales donde se da cuenta del trabajo realizado durante el año. Además, se escogieron documentos de acceso público que guardan relación con el tema.

La estrategia de muestreo es de carácter cualitativa, los criterios de selección fueron dos:

- a) Funcionarios de las OMIL de las comunas escogidas que se hayan desempeñado en un cargo directivo de la OMIL por al menos 3 años entre los años 2015 y 2019.
- b) Funcionarios de las OMIL de las comunas escogidas, que se hayan desempeñado en algún otro cargo por al menos 3 años entre los años 2015 y 2019.

Se realizaron seis entrevistas: dos por cada OMIL, una a un funcionario con cargo directivo, y otra a un funcionario con otro cargo. Estos criterios responden a la necesidad de levantar información desde dos lugares, por un lado, respecto de las experiencias de trabajadores involucrados en el diseño de la política pública de las oficinas, y por otro, la experiencia de los trabajadores a cargo de la implementación de los servicios.

La técnica de selección corresponde a una muestra de expertos respecto a un tema (Hernández et al., 2014), y a una muestra homogénea, donde las unidades seleccionadas comparten rasgos similares (Hernández et al., 2014, p. 388).

**Cuadro n°1: Muestra documentos**

N°	Documento	N°	Documento	N°	Documento
1	DECRETO 4 Establece objetivos, líneas de acción y procedimientos del programa de intermediación laboral 2009	2	DECRETO 26 Aprueba política nacional de intermediación laboral y crea comité de coordinación de intermediación laboral	3	RESOLUCIÓN EXENTA N°0333 Aprueba Guía Operativa FOMIL 2015 y su modificación
4	RESOLUCIÓN EXENTA N°0532 Aprueba Guía Operativa FOMIL 2016	5	RESOLUCIÓN EXENTA N°0242 Aprueba Guía Operativa FOMIL 2017 y su modificación	6	RESOLUCIÓN EXENTA N°0179 Aprueba Instructivo FOMIL 2018 y su modificación
7	RESOLUCIÓN EXENTA N°5324 Aprueba Guía Operativa FOMIL 2019	8	Informe Final 2018 Recoleta	9	Informe Final 2019 Recoleta
10	Informe Final 2018 Providencia	11	Informe Final 2019 Providencia	12	Informe Final 2018 Estación Central
13	Informe Final 2019 Estación Central	14	C122 - Convenio sobre la política del empleo, 1964 (núm. 122)	15	C002 - Convenio sobre el desempleo, 1919 (núm. 2)
16	Página Web OMIL Providencia	17	Página Web OMIL Estación Central	18	Página Web OMIL Recoleta

Para analizar la información recopilada se utilizó la técnica de análisis de contenido, basada en la lectura como instrumento de recogida de información, tratándose de una técnica que combina observación, producción e interpretación de datos (Andreu, 2011)<sup>4</sup>.

## **VI. RESULTADOS**

A continuación, se presentan los principales hallazgos basados en el análisis de entrevistas y documentos. En primer lugar, se realiza una comparación de la Guía Operativa del programa FOMIL a través del tiempo. Luego, mediante una comparación se caracterizan las OMIL de las tres comunas escogidas, estableciendo semejanzas y diferencias. Finalmente se exponen las nociones de trabajo emanadas desde cada OMIL, para compararlas con las nociones de trabajo decente, trabajo digno y trabajo precario.

### **Guías Operativas Programa Fortalecimiento OMIL 2015-2019**

Para partir cabe señalar que es a través del Programa Fortalecimiento OMIL (FOMIL) a cargo del SENCE que la mayoría de las OMIL reciben financiamiento cada año. Este programa entrega lineamientos y orientaciones técnicas para el funcionamiento de los servicios que entregan las OMIL. A medida que pasan los años entre el 2015 y el 2019, el programa ha sufrido diversas modificaciones, evidenciando transformaciones en cuanto a objetivos, población beneficiaria, clasificación y nociones sobre trabajo.

Respecto a los objetivos, se observa un fuerte foco en la colocación. Con el paso de los años se incorporan nuevas nociones en torno a la intermediación laboral, y si bien el foco sigue estando en la colocación laboral, se expande el horizonte al pensarse el FOMIL como un elemento desarrollador de un Sistema Público de Intermediación más amplio, cuyo desafío es lograr articular a todos los organismos que trabajan en torno al empleo.

Durante los primeros años en los que se enmarca el análisis, el FOMIL define como población beneficiaria a la “población vulnerable”, entendida como personas cesantes o con empleos precarios (SENCE, 2015; SENCE, 2016). Más adelante se incorporan elementos que posicionan a los usuarios como sujetos activos, destacando la importancia de intervenir con un enfoque de derechos. Hacia los últimos años, los usuarios se amplían en dos sentidos, por un lado, ya no se focaliza en grupos vulnerables, sino que es beneficiaria cualquier persona en búsqueda de empleo, y por otro lado, se incorporan las empresas como usuarios, considerando que son estas quienes demandan trabajo.

En cuanto a los servicios, se ha modificado la forma de nombrarlos y algunas actividades, pero van siempre en la misma línea, considerando recepción del usuario, una habilitación laboral, intermediación laboral y seguimiento. Desde el 2018 se reorganiza la provisión de servicios y se establecen tres: información, orientación y vinculación laboral.

---

<sup>4</sup> Esta técnica se realiza mediante la codificación del objeto de análisis, en este caso los documentos revisados y entrevistas transcritas. Según Cáceres (2003) el primer paso es seleccionar el objeto de análisis, luego se desarrolla un preanálisis para organizar la información. Después se definen unidades de análisis, estableciendo reglas de análisis y códigos de clasificación y realizando una codificación abierta para determinar los temas que abarcan. Así, se avanza hacia la construcción de categorías, que serían “casillas donde el contenido codificado se ordena y clasifica de modo definitivo” (Cáceres, 2003, p. 67). Por último, se integran los hallazgos, donde los resultados del análisis conversan con la revisión conceptual y teórica previa.

De la misma forma han sufrido modificaciones las clasificaciones de las OMIL y su asignación de recursos. Entre los años 2015 y 2017 se clasificaron en OMIL tipo I, II, III y IV, ofreciendo todas los mismos servicios, pero con metas a cumplir diferenciadas. Desde el 2018 se establece una nueva clasificación que entrega servicios diferenciados según tipo de OMIL: I (Información laboral), con un monto asignado de \$12.800.000; IO (Información y Orientación laboral), con un monto asignado de \$18.400.000 e IOV (Información, Orientación y Vinculación laboral), con un monto asignado de \$24.100.000.<sup>5</sup>

Como último punto, señalar que las Guías operativas FOMIL en ningún momento definen el trabajo, pero si aparecen ciertas características que permiten aproximarnos a qué tipo de trabajo se apunta. En principio, las colocaciones debían ser en un “empleo formal dependiente” (SENCE, 2015, p. 1; SENCE, 2016, p. 6). Desde el 2017 se incorpora la posibilidad de colocación en empleos independientes. Por último, desde el 2018 se indica como requisito para que la vinculación laboral sea efectiva, que el empleo “se enmarque en un empleo decente” (SENCE, 2018, p. 14; SENCE, 2019, p. 8). Sin embargo, no se profundiza respecto a cuáles serían las condiciones de un empleo decente.

Lo anterior, se puede sintetizar en el siguiente cuadro:

#### Transformaciones Guía Operativa FOMIL 2015-2019

	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Objetivo</b>	Inserción laboral de los beneficiarios en un empleo formal dependiente			Promover el desarrollo de un sistema de intermediación colaborativo	
<b>Población beneficiaria</b>	-Población vulnerable -Personas preferentemente cesantes o con empleos precarios		-Población vulnerable -Incorporación enfoque de derechos	-Personas: población económicamente activa en busca de empleo -Empresas: de todo tamaño en busca de trabajadores	
<b>Clasificación</b>	-Tipo I, II, III y IV -Mismos servicios, diferentes metas			-Tipo I, IO, IOV -Servicios diferenciados	
<b>Nociones de trabajo que aparecen en FOMIL</b>	-Empleo formal dependiente -Empleos precarios		-Empleos dependientes y/o independientes	-Empleo formal -Empleo decente	

Cuadro N°2. Elaboración propia en base a Guías Operativas FOMIL años 2015 a 2019.

Estas transformaciones son importantes si consideramos que es mediante las Guías Operativas que se ordena el funcionamiento de las OMIL, por lo que sus transformaciones debieran tener impactos en la implementación de este programa de intermediación

<sup>5</sup> Montos asignados para el año 2019. Desde la implementación de esta clasificación el año 2018 los montos han sido similares, variando en función del ajuste fiscal.

laboral. A continuación, se realiza una comparación entre los servicios ofrecidos por las OMIL de las tres comunas señaladas, con la intención de identificar semejanzas y diferencias entre ellas. Pero antes, describiremos las tres comunas en función de sus OMIL para dar cuenta del contexto administrativo en el que se insertan las orientaciones que van configurando acerca de la noción de trabajo que definen.

### **OMIL con diversas dependencias: Corporación, Oficina y Departamento**

La comuna de Estación Central tiene una OMIL categoría IOV, que ofrece los tres servicios establecidos por el programa FOMIL: Información, Orientación y Vinculación Laboral. La OMIL está a cargo de una corporación de derecho privada regida por un directorio que tiene al alcalde a la cabeza, y depende de la Dirección de Desarrollo Comunitario. La corporación trabaja en torno a tres áreas: capacitación, emprendimiento y empleo, dentro de esta última se realiza el trabajo que corresponde a las OMIL. El equipo está compuesto por funcionarios contratados por la corporación, funcionarios contratados por la municipalidad y funcionarios contratados mediante el programa FOMIL, quienes trabajan de manera conjunta (Entrevistada 5, 2020; Entrevistada 6; 2020).

La comuna de Recoleta tiene una OMIL categoría IOV, ofrece los tres servicios establecidos por el programa FOMIL: Información, Orientación y Vinculación Laboral. La OMIL funciona como una oficina dependiente de la Dirección de Desarrollo Comunitario. El equipo está compuesto por funcionarios contratados por la municipalidad y funcionarios contratados mediante el programa FOMIL, quienes trabajan de manera conjunta. Dentro de la OMIL no cuentan con otros programas o servicios propios de la oficina, pero trabajan de manera articulada con los diferentes programas que tiene el municipio (Entrevistada 1, 2020; Entrevistada 2; 2020).

La comuna de Providencia tiene una OMIL categoría IOV, ofrece los tres servicios establecidos por el programa FOMIL: Información, Orientación y Vinculación Laboral. En el caso de esta comuna, en vez de ser una oficina, corresponde a un Departamento, dependiente de la Dirección de Desarrollo Local. El equipo está compuesto por funcionarios contratados por la municipalidad y funcionarios contratados mediante el programa FOMIL, quienes trabajan de manera conjunta. El carácter de departamento se traduce en acceso a más recursos y también en mayor autonomía respecto a la implementación de los programas y servicios. El departamento cuenta con tres programas: línea regular, consultoría profesional e inclusión, y dentro de cada uno se ofrecen los tres servicios establecidos mediante el FOMIL (Entrevistada 3, 2020; Entrevistada 4; 2020).

El siguiente cuadro sintetiza las diferencias y similitudes de las OMIL seleccionadas:

**Cuadro comparativo OMIL**

	<b>Estación Central</b>	<b>Recoleta</b>	<b>Providencia</b>
<b>Dimensión organizacional</b>	-Corporación privada “Centro Ideactiva” -DIDECO	-Oficina Municipal de Información Laboral (OMIL) -DIDECO	-Departamento de Empleo -DIDEL

Clasificación	IOV		
<b>Programas / Servicios</b>	Servicios FOMIL: Información laboral - Orientación laboral - Vinculación laboral		
	No hay programas específicos dentro de la OMIL.	-Línea regular -Consultoría profesionales -Inclusión: adultos mayores y personas en situación de discapacidad	
<b>Autonomía SENCE</b>	-Regidas por SENCE mediante Programa FOMIL -Dependencia técnica -Realización de actividades no obligatorias: ferias laborales y aprestos educacionales		
	-Libertad para ejecutar los servicios obligatorios	-Libertad para planificar actividades innovadoras	-Autonomía para la implementación de programas -Problemas de comunicación con unidad central

Cuadro N°3. Elaboración propia en base a entrevistas realizadas.

### Semejanzas

Las tres comunas tienen convenio con FOMIL, pertenecen a la misma categoría, y uno de los objetivos del programa es ofrecer servicios estandarizados, por lo que las tres OMIL ofrecen los servicios de información, orientación y vinculación laboral. Si bien en las entrevistas aparecen diferentes elementos en relación a cada servicio, la implementación en las tres OMIL sigue la misma línea. Los elementos que se repiten respecto al servicio de información laboral: atención inicial de la persona, identificar sus necesidades, entrega de información en torno al mercado laboral, desempleo, leyes laborales y derivación en caso de ser necesario. En el servicio de orientación laboral se repiten: confección de currículum, preparación de entrevistas, capacitación y talleres de apresto laboral. En cuanto a la vinculación laboral, elementos comunes son: visitar empresas, conseguir vacantes/ofertas laborales, realización de talleres en empresas y seguimiento a la colocación del usuario con el fin de conocer cómo sigue su proceso y levantar dificultades para mejorar a futuro (Entrevistada 1, Recoleta; Entrevistada 4, Providencia; Entrevistada 6, Estación Central). Otro elemento en común es la colaboración con otros organismos, por un lado, con instituciones gubernamentales como SENADIS, INJUV, SERNAMEG, SERCOTEC, y por otro, con ONG, fundaciones, universidades e incluso consultoras.

Respecto a la autonomía que tienen las OMIL del SENCE, esta se identifica como una autonomía relativa. Las OMIL dependen técnicamente del SENCE y al firmar el convenio FOMIL deben rendir cuenta del trabajo realizado durante el año y ofrecer los servicios establecidos por el programa. Se establecen como actividades opcionales - que si se

escogen se vuelven obligatorias - los aprestos laborales educacionales y el número de ferias laborales a organizar durante el año, actividades que las tres comunas suelen incorporar en su plan de trabajo. De igual forma, las tres OMIL señalan que tienen libertad para establecer la forma en la que se ofrecen los tres servicios, así como para proponer nuevas actividades (Entrevistada 1, Recoleta; Entrevistada 4, Providencia; Entrevistada 6, Estación Central).

### **Diferencias**

La diferencia más importante entre las OMIL se relaciona con la dimensión organizacional. Si bien todas responden al SENCE como OMIL, en la práctica funcionan de diferente manera en relación con su municipalidad. Como se mencionó anteriormente, la OMIL de Estación Central funciona mediante una corporación, en Recoleta funciona como OMIL, y en Providencia mediante un departamento de empleo. Cabe mencionar que independiente de estas diferencias administrativas, ya por pertenecer a diferentes comunas la asignación de recursos es diferenciada, ya que si bien FOMIL entrega el mismo monto a las tres oficinas, se espera que cada municipalidad realice un aporte que dependerá del total de recursos con el que cuente la municipalidad<sup>6</sup>:

“hay por ejemplo OMIL como la de Lo Barnechea que tienen todos sus funcionarios contratados por el municipio y con esa plata que les entrega el FOMIL ellos hacen actividades, entonces pueden hacer infinidad de actividades, en cambio nosotras por ejemplo, todo el recurso del FOMIL es usado en recursos humanos (...) entonces igual reduce mucho la capacidad que hay para hacer actividades” (Entrevistada 3, Providencia)

Las diferencias en la dimensión organizacional se expresan mayoritariamente respecto al acceso a recursos y al marco de acciones. El caso de Providencia permite ilustrar esto, ya que al ser departamento tiene la posibilidad de implementar programas propios; y para cumplir con el FOMIL se ofrecen los tres servicios establecidos dentro de cada programa.

La dimensión organizacional se encuentra estrechamente ligada con la autonomía respecto del SENCE, ya que a pesar de que se establecen elementos comunes, la relación que establece cada OMIL con la contraparte SENCE es diferente. Por ejemplo, Providencia evidencia la problemática de la rotación laboral de la contraparte, dificultando los canales de comunicación. De esta manera, aunque las tres OMIL sienten que tienen libertad de acción para ejecutar el programa, es siempre en un marco limitado.

A partir de lo expuesto es que podemos acercarnos a responder la pregunta que guía esta investigación y que guarda relación con las nociones sobre trabajo que existen en el diseño de la política pública de empleo a cargo de las OMIL. Así, a partir de los documentos revisados y las entrevistas realizadas es que podemos aproximarnos a conocer cómo se entiende el trabajo en cada una de estas oficinas.

---

<sup>6</sup> Cabe recordar que cada comuna seleccionada pertenece a un rango en la clasificación del Índice de Calidad de Vida Urbana. Estación Central pertenece al rango inferior, Recoleta al rango promedio, y Providencia al rango superior.

### **Nociones sobre trabajo existentes en las OMIL**

A partir de la información recopilada surgen algunos elementos interesantes de observar en lo que respecta a las nociones de trabajo que existen dentro de las OMIL. En primer lugar, señalar que en las Guías Operativas 2015-2019 que guían el funcionamiento de las OMIL, no se define de ninguna manera el trabajo más allá de caracterizarlo con ciertas condiciones para que la colocación sea considerada efectiva, adquiriendo un rol únicamente de verificación para cumplir con las metas establecidas. Cabe preguntarse cómo está entendiendo el trabajo el SENCE, una de las instituciones más importantes en torno al tema del empleo, así como las instituciones que implementan sus programas.

### **Estación Central**

No se identifica ninguna noción preestablecida sobre trabajo, pero se destaca la importancia de contar con vacantes laborales que sean de calidad. Entre las características que debiese tener un empleo de calidad se señalan una renta adecuada, que supere el sueldo mínimo y el acceso a un contrato.

“tener vacantes buenas, en el sentido de que no vamos a enviar a las personas a una vacante que sabemos que la empresa no ofrece las condiciones, las rentas son muy bajas, que hemos tenido quejas, (...) es tener una buena calidad de trabajo para que las personas tengan una buena calidad de vida” (Entrevistada 5, Estación Central)

Se establece una relación entre calidad del empleo y calidad de vida, entendiendo la relevancia que tiene el trabajo en la vida de las personas. Señalar además, que aparece el concepto de trabajo digno ligado a las características que debe tener un buen empleo.

### **Recoleta**

Esta comuna sí trabaja con una noción preestablecida de trabajo: la noción de Trabajo Decente levantada desde la OIT. Las acciones que realiza la OMIL apuntan a la obtención de un trabajo que se enmarque en este concepto.

“de la mano del trabajo decente (...) levantamos una oferta de trabajo con una empresa, tratamos de verificar que las condiciones de trabajo estén dentro del código de trabajo (...) pasa mucho que hay empresas que no te hacen contrato de trabajo, que no tienen regularizado el tema de las horas (...)” (Entrevistada 1, Recoleta)

Se señala un trabajo autónomo con la OIT por iniciativa de la misma organización. Además, como características fundamentales con las que debe contar un empleo se indica que sea un trabajo que se encuentre dentro del código de trabajo y de los parámetros de la ley, con una renta adecuada mayor al mínimo y con horas regularizadas.

### **Providencia**

En el caso de Providencia tampoco existe una noción preestablecida sobre trabajo, sin embargo, se señalan como orientadores los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el trabajo decente de la OIT. Al igual que las otras comunas aparecen elementos que son considerados importantes al momento de ofrecer un empleo, que este sea de calidad, con una renta que supere el mínimo, con contrato indefinido. Si bien esta comuna ha trabajado



con la OIT en torno al trabajo decente, el concepto no forma parte de los lineamientos establecidos desde el Departamento de Empleo.

“también está lo que dice la OIT respecto del trabajo decente, de hecho, hemos hecho algunos cursos impartidos por la OIT para que estemos actualizados con esas materias también” (Entrevistada 3, Providencia)

A pesar de que en las entrevistas se menciona que debe ser un empleo decente, igualitario, y equitativo, no se profundiza a que refieren estos elementos. Por último, aparecen dos nociones interesantes, que si bien no están establecidas en los lineamientos, surgen desde quienes implementan el programa, por un lado aparece el trabajo como un derecho:

“lo primero es entenderlo como un derecho, que en el fondo todas las personas que asisten al departamento... no estamos haciendo caridad ni las empresas tampoco están haciendo caridad sino que es un derecho el poder ejercer un trabajo y desde ahí el trabajo es una oportunidad para ejercer la ciudadanía también, entonces es una instancia de inclusión” (Entrevistada 3, Providencia)

Por otro lado, surge también la idea de autogestión del empleo como una forma de abordar la problemática del desempleo.

“(...) la gente también pueda visualizar como autogestionan también el trabajo, como ellos se reconvierten también, porque tienen la opción de ver emprendimiento, de ver una idea de innovación (...)” (Entrevistada 4, Providencia)

### Nociones sobre trabajo en las OMIL

Estación Central	Recoleta	Providencia
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Vacantes “buenas”</li> <li>-Renta adecuada</li> <li>-Buena calidad de trabajo</li> <li>-Buena calidad de vida</li> <li>-Trabajo digno: con contrato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Trabajo decente declarado en sus lineamientos</li> <li>-Trabajo directo con la OIT</li> <li>-Dentro del código de trabajo</li> <li>-Dentro de los parámetros de la ley</li> <li>-Renta adecuada: mayor al sueldo mínimo</li> <li>-Horas regularizadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-ODS y trabajo decente como orientación sin formar parte de sus lineamientos</li> <li>-Calidad del empleo: sueldos que superen el mínimo, contrato indefinido</li> <li>-Empleo decente, igualitario, equitativo</li> <li>-Trabajo como derecho</li> <li>-Autogestión del empleo</li> </ul>

Cuadro n°5. Elaboración propia a partir de entrevistas realizadas.

### Las OMIL y las nociones de Trabajo Decente, Trabajo Digno y Trabajo Precario

Para continuar con el análisis, se contrastan las nociones identificadas en cada OMIL con las nociones de Trabajo Decente, Trabajo Digno y Trabajo Precario, conceptos que fueron escogidos para guiar este trabajo.

#### Estación Central

Las características que desde la OMIL de Estación Central se consideran relevantes en torno al empleo se pueden asociar al concepto de Trabajo Decente levantado desde la

OIT: renta adecuada, contrato, calidad de trabajo, calidad de vida. Aparece además la noción de Trabajo Digno, pero también asociada a cualidades que un trabajo de calidad debiera tener:

“ver empresas que ofrezcan trabajo digno, que tengan contrato (...) vemos siempre que sea un trabajo digno, y por eso el FOMIL pide el certificado en el que la persona efectivamente está contratada (...)” (Entrevistada 5, Estación Central)

### Recoleta

La OMIL de Recoleta es la única de las tres comunas que define una forma de entender el trabajo, e incorpora el Trabajo Decente como parte de sus lineamientos. Se declara en su misión la promoción de empleos enmarcados en este concepto, considerando entre sus elementos empleo con justa remuneración, contrato de trabajo, seguridad social, entre otros. Por su parte, el Trabajo Digno aparece como sinónimo de Trabajo Decente:

“validar que las empresas tengan ofertas laborales que sean dentro de un trabajo digno, trabajamos harto con el tema del trabajo digno, que no tenga precariedad laboral, etc.” (Entrevistada 1, Recoleta)

Por último, aparecen ciertos elementos asociables al Trabajo Precario: precariedad laboral, desregulación de horas de trabajo, renta muy baja, identificadas como características a evitar al momento de buscar ofertas laborales para los usuarios.

### Providencia

En el caso de Providencia, a pesar de la existencia de un trabajo en conjunto con la OIT en torno al Trabajo Decente, no se establece como un lineamiento de trabajo. De la misma forma que en las otras comunas, aparecen características que debieran tener los empleos y que se pueden asociar al concepto de Trabajo Decente: renta superior al mínimo, con contrato, etc. Los conceptos de Trabajo Digno y Trabajo Precario no se mencionan ni en los documentos ni en las entrevistas realizadas relativas a esta comuna.

### OMIL y nociones de Trabajo Decente, Trabajo Digno y Trabajo Precario

	Estación Central	Recoleta	Providencia
<b>Trabajo Decente</b>	-Características asociables: renta adecuada, contrato, calidad de trabajo, calidad de vida	-Asociado a la OIT: forma parte de sus lineamientos -Características asociables: código de trabajo, dentro de los parámetros de la ley, renta adecuada, horas regularizadas	-Asociado a la OIT: se destaca su importancia sin formar parte de sus lineamientos centrales -Características asociables: sueldo superior al mínimo, contrato.
<b>Trabajo Digno</b>	-Aparece asociado a las características del trabajo decente: renta adecuada,	-Aparece asociado a las características del trabajo decente: sin precariedad laboral, entregar dignidad a	No aparece de ninguna forma.

	con contrato	las personas	
<b>Trabajo Precario</b>	-Características asociables: rentas muy bajas	-Características asociables: precariedad laboral, desregulación de horas de trabajo, renta muy baja	No aparece de ninguna forma.

Cuadro n°6. Elaboración propia a partir de entrevistas realizadas.

Como elementos generales, señalar que las características identificadas como adecuadas para un empleo de calidad, son cualidades que se pueden enmarcar en el concepto de Trabajo Decente, pero este concepto abarca más elementos que los señalados desde las OMIL. Por su parte, el concepto de Trabajo Digno aparece como sinónimo del trabajo decente, o bien asociado a la dignidad como un valor, pero sin relacionarse con su sentido de origen, que posiciona el trabajo como un elemento central en la vida de las personas. Por último, el concepto de Trabajo Precario solo aparece para contraponerse a las características de un buen empleo, pero sin profundizar en sus propias características.

Una acción concreta que realizan las comunas de Estación Central y Recoleta es no publicar las ofertas laborales cuyas rentas son menores al sueldo mínimo. En estos casos se les informa a las empresas el motivo de no publicación o bien se les sugiere aumentar la remuneración con el fin de publicar la oferta laboral. Más allá de esta acción, y de corroborar dentro de las empresas que los empleos cumplan las características anteriormente mencionadas, la oferta laboral se encuentra determinada por las necesidades del mercado de trabajo, y desde las OMIL no es posible intervenir sobre él.

## VII. DISCUSIÓN

Hasta este punto hemos expuesto elementos teóricos que ayudan a la comprensión del objeto de estudio, así como los principales hallazgos de la investigación. Cabe ahora exponer algunos elementos que aparecen como relevantes a partir de todo lo anterior.

En primer lugar, señalar que las políticas activas de empleo y en específico la intermediación laboral adquieren relevancia en un escenario de desempleo estructural como el que se vive a nivel mundial y en Chile, sobre todo si consideramos los acontecimientos acaecidos en el último año, desde el Estallido social hasta la pandemia, que ha implicado la pérdida de miles de empleos. En junio del presente año el desempleo alcanzó el 14% en la capital del país, sin embargo, el alto porcentaje se arrastra desde antes, y al considerar otras categorías de trabajo como el subempleo, el desempleo siempre ha estado por sobre el 15% (Kremerman, 2020). Así, se evidencia la necesidad e importancia de contar con políticas activas de empleo para enfrentar esta problemática.

### **La inexistencia de nociones sobre trabajo en la política pública de empleo**

A partir de los resultados surge una preocupación central: la inexistencia de una noción establecida de trabajo sobre la cual se construyen las políticas públicas de empleo. No existe una definición de trabajo desde el SENCE ni desde las OMIL (a excepción de la OMIL de Recoleta). A nuestro entender, es fundamental contar con un posicionamiento que guíe las intervenciones realizadas en el ámbito laboral, entendiendo la relevancia que

tiene la esfera del trabajo en la vida de las personas. La Organización Internacional del Trabajo es un organismo internacional especializado en el tema, por lo que sus indicaciones debieran ser adoptadas desde los países, especialmente el concepto de Trabajo Decente, cuyos objetivos estratégicos son: derechos en el trabajo, oportunidades de empleo, protección social y diálogo social. Si bien -como se señaló en los resultados- desde las OMIL existe la preocupación porque los empleos cumplan con ciertas características que forman parte de los elementos del trabajo decente, son solo algunos componentes, quedando fuera todo lo relacionado a seguridad social y sindicalización. Las condiciones que desde SENCE se establecen para que una colocación sea efectiva rozan lo mínimo: contrato, tres meses de antigüedad, jornada media o completa, y si bien desde el 2018 una de ellas es que “se enmarque dentro de un empleo decente” (SENCE, 2018, p. 14; SENCE, 2019, p. 8), no hay indicios sobre qué implicaría un empleo decente.

En este sentido es que es importante contar con una definición de trabajo establecida, con características y condiciones laborales determinadas que las ofertas laborales deban cumplir antes de ser ofrecidas a quienes se encuentran buscando trabajo. Sin embargo, estas nociones deben apuntar en el sentido del trabajo decente y sus postulados, y alejarse de las condiciones laborales existentes actualmente caracterizadas por su precariedad, con extensas jornadas de trabajo, sin contrato, sin remuneración fija, sin protección social, sin derecho a sindicalizarse. El caso de la comuna de Recoleta, que adopta la noción de trabajo decente es excepcional, y si bien puede existir una brecha entre la declaración y la implementación, está en sus horizontes y formas de entender el trabajo la importancia que tiene apuntar a ofrecer trabajos con condiciones laborales decentes, justa remuneración y seguridad social para las personas.

### **La paradoja de la estandarización de procesos**

Relacionado con lo anterior aparece también la preocupación por la estandarización de los procesos de intermediación laboral. A través del programa FOMIL es que se financia mayoritariamente a las OMIL del país, su guía operativa indica que se busca estandarizar los procesos de modo de ofrecer los mismos servicios en todas las oficinas. Si bien es comprensible el interés que existe por entregar los mismos servicios, en la práctica esto no ocurre, principalmente por dos razones: recursos disponibles y particularidades de cada comuna. Se espera que además de los recursos transferidos por SENCE, cada municipalidad invierta recursos en su OMIL, de esta forma, no hay manera de controlar la cantidad y la forma de administrar los recursos, lo que podría afectar a comunas con menores ingresos. Lo mismo ocurre con las particularidades de cada comuna, donde las principales problemáticas, la caracterización socioeconómica de su población, y otros elementos varían, por lo que aplicar una política estándar puede ser insuficiente. De modo similar, la estandarización de los procesos de intermediación se queda corta para atender las necesidades de grupos que presentan mayores dificultades para acceder al mercado de trabajo. Si bien algunas OMIL cuentan con programas para determinados grupos, no existe un lineamiento general que considere intervenciones especializadas, como se puede apreciar en los siguientes fragmentos:

“tenemos una problemática que tiene que ver con las brechas de empleo, aquí hablamos de género, tenemos las personas con antecedentes, las personas migrantes, mujeres (...) las personas adultas mayores (...)” (Entrevistada 1, Recoleta)

“(...) llegan muchas mujeres y muchas veces tienen hijos pequeños y les cuesta mucho más encontrar trabajo, o también adultos mayores, las empresas en general te piden un rango de hasta 50 años (...) también las personas en situación de discapacidad (...) Las personas con antecedentes penales también (...) las personas migrantes” (Entrevistada 6, Estación Central)

Esto ya lo evidenciaba un estudio chileno, señalando la incapacidad de las OMIL de incorporar al mercado laboral a grupos vulnerables debido a la ausencia de un lineamiento estratégico que asuma las diferentes condiciones territoriales de las diferentes OMIL (MDS, 2014). Así, se vuelve urgente levantar un sistema de intermediación laboral que sea capaz de enfrentar el desempleo y sus consecuencias atendiendo las necesidades de todas las personas que se encuentren buscando trabajo.

### **Lejos de la ratificación de los convenios de la OIT**

Por otra parte, es interesante observar la brecha que existe entre los convenios de la OIT ratificados por Chile - a partir de los cuales surge el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo - y como se ha dado en la práctica la aplicación de la política pública de empleo. El Convenio C002 sobre el desempleo apunta a prevenir el desempleo y remediar sus consecuencias, e indica que quien ratifique el convenio deberá establecer un sistema de agencias de colocación, bajo el control de una autoridad central (OIT, 1919). Como vimos anteriormente, las OMIL responden a dos instituciones, dependiendo administrativamente de la municipalidad, pero técnicamente del SENCE, sin contar con una única autoridad central que organice la intervención. Esto se traduce en diferencias que son significativas entre municipalidades, ya que a pesar de que el monto entregado por SENCE sea el mismo para dos municipalidades, la forma de gastarlo va a depender de los recursos “extra” que pueda aportar cada municipalidad. De esta manera, comunas con mayores recursos podrían ofrecer más o mejores servicios y actividades y viceversa.

Otro elemento importante guarda relación con la ratificación del Convenio C122 sobre la política de empleo, que indica que todo miembro “deberá formular y llevar a cabo, como un objetivo de mayor importancia, una política activa destinada a fomentar el pleno empleo, productivo y libremente elegido” (OIT, 1964). Además, se indica que la política deberá tender a garantizar trabajo para todas las personas disponibles y que busquen trabajo, que tal trabajo sea lo más productivo posible, y que habrá libertad para escoger empleo, así como posibilidades de formarse para ocupar el empleo que más le convenga (OIT, 1964). El sistema de intermediación laboral chileno desde sus inicios ha estado enfocado en la colocación, con requisitos mínimos para ser considerada exitosa, la política pública de empleo no tiene como horizonte el pleno empleo, sino que ha demostrado funcionar a corto plazo y de manera subsidiaria.

A medida que crece el número de trabajadores, se evidencia una importante disminución de los empleos, identificando una precarización estructural del trabajo, caracterizada por el ofrecimiento de trabajos flexibles (Antunes, 2015). En este escenario, los convenios de

la OIT ratificados por el Estado de Chile adquieren mayor relevancia aún, y a pesar de su antigüedad se encuentran totalmente vigentes, por lo que su aplicación debe ser un imperativo, eliminando las brechas que hoy existen en su implementación.

### **Intermediación laboral en el neoliberalismo: flexibilización y precariedad laboral**

En las tres OMIL investigadas existe un esfuerzo indudable por entregar la mejor atención a sus usuarios, se evidencia un interés por la calidad de los empleos, y el trabajo se realiza entendiendo la importancia de tener un trabajo en la vida de las personas. El sistema de intermediación laboral chileno se cristaliza en el trabajo que realizan las OMIL, trabajo que es fundamental en el proceso de búsqueda de empleo de las personas y que va desde la construcción de curriculum, hasta el seguimiento posterior a la colocación en un puesto de trabajo. Sin perjuicio de lo anterior, la intermediación laboral se entrapa en el sistema capitalista neoliberal en el cual se enmarca, ya que el mercado laboral responde a sus propias necesidades, es decir, flexibilidad y precarización.

Samaniego (2002) dirá que las políticas de mercado de trabajo surgen a partir de la necesidad de “corregir las fallas del mercado” (p. 12), entre ellas la asimetría de información. De esto se encarga la intermediación laboral en su fundamento, de poner en contacto la oferta y la demanda de trabajo. Sin embargo, esta necesidad por corregir las fallas del mercado aparece como una paradoja al considerar que es el mismo mercado quien produce las condiciones precarias de vida que afectan en mayor medida a las clases subalternas. Lo anterior se puede evidenciar también mediante la acción del Fondo Monetario Internacional y el Banco Mundial, instituciones que mediante sus sugerencias impulsan a los países incorporar en sus leyes laborales esquemas de contratación que posibilitan la precariedad laboral (Lee y Kofman, 2012 en Cuevas, 2015).

Las condiciones laborales flexibles y precarias, caracterizadas -como ya se señaló- por no asegurar derechos laborales, sin horario ni remuneración fijadas, sin protección social, sin contrato, sin posibilidades de sindicalizarse, le son funcionales al capital principalmente en el sentido de mantener a la clase trabajadora enfocada en conservar su empleo alienado mientras crece la acumulación de riqueza. Sotelo y Felix (2020) identifican la sobreexplotación del trabajo como un elemento de carácter estructural, guardando relación con la acción del capital sobre los empleos. En Chile, el Plan Laboral de 1979 deja fuera la negociación colectiva por rama y su función distributiva, y la sindicalización, coartando así cualquier intento de organización colectiva de los trabajadores, ya que se advierte el poder organizativo de los mismos y su capacidad para pensar en transformaciones en cuanto a la organización de las empresas y del país.

De esta forma, el modelo económico genera un Estado neoliberal, que mediante las OMIL interviene desde un componente subsidiario, puede entregar información, acercar oferta y demanda y acompañar los procesos, pero no puede intervenir en el mercado laboral, definir la vocación laboral, ni los polos de desarrollo de las comunas.

## VIII. CONCLUSIONES

Para finalizar volvemos sobre los objetivos que guiaron la investigación: comprender las nociones sobre trabajo existentes en el diseño de la política pública a cargo de las OMIL de Estación Central, Recoleta y Providencia, entre los años 2015 y 2019. Mediante la caracterización y comparación de los programas y servicios ofrecidos por las OMIL de las tres comunas escogidas, se buscó identificar e interpretar las nociones sobre trabajo que existen en el planteamiento de la política pública de empleo. Interesaba además, comparar las nociones identificadas en cada comuna con las nociones de trabajo decente, trabajo digno y trabajo precario.

Para partir, se identifican algunos elementos respecto a los criterios de selección de las comunas. Respecto al ICVU, se evidencia que la comuna perteneciente al rango superior -Providencia- presenta mejores condiciones para la intervención, principalmente por el acceso a recursos. Entre Recoleta y Estación Central no existen diferencias significativas. En cuanto a la adherencia política de la alcaldía, en Recoleta se identifica una coherencia entre el proyecto político municipal y los lineamientos de su OMIL. Mientras que en Estación Central y Providencia, teniendo alcaldes del mismo partido político al mando, no se evidencia una forma de intervenir específica.

A partir de los hallazgos podemos revisar las hipótesis de trabajo planteadas al comienzo de la investigación y establecer algunas conclusiones.

- (1) Las OMIL investigadas no cuentan con una definición determinada de trabajo sobre la cual construyen sus políticas, programas y servicios.

En general, no existen nociones de trabajo que guíen el diseño y ejecución de las políticas públicas de empleo a cargo de las OMIL. Es el SENCE quien entrega los lineamientos técnicos de funcionamiento de las OMIL mediante una Guía Operativa, en la cual no se establece ninguna noción sobre trabajo, no se señala que tipo, ni en qué condiciones. De la misma forma, desde los municipios tampoco se entiende el trabajo de una manera determinada más allá de establecer características ideales que debiese tener un empleo de calidad. La OMIL de Recoleta aparece como una excepción al incorporar el Trabajo Decente en sus lineamientos, y se explica al enmarcarse en un proyecto político municipal más amplio, que impulsa iniciativas pensando en mejorar la calidad de vida y bienestar de sus habitantes, como la farmacia y la óptica popular, la universidad abierta, entre otras.

- (2) Las OMIL investigadas tienen poca autonomía respecto del SENCE sobre su definición de trabajo e indicaciones para su funcionamiento.

Respecto del SENCE se identifica una autonomía relativa. Desde las OMIL existe libertad para actuar en la ejecución de las actividades ya establecidas, y en la implementación de nuevas ideas, pero siempre dentro de marcos establecidos por el FOMIL en relación a una rendición de cuentas mediante indicadores. Aun así, en las tres comunas se realizan actividades autónomas impulsadas desde sus propias dependencias municipales. Cabe mencionar en este punto, la necesidad levantada desde las OMIL mediante las entrevistas

y algunos documentos, de la existencia de un feedback permanente desde la contraparte SENCE, solicitando que se considere más el trabajo realizado por las OMIL, incorporándolas al momento de tomar decisiones en torno a su funcionamiento.

Los resultados muestran que a pesar de que existen bastantes aproximaciones al trabajo decente dentro de la forma de entender el trabajo que tienen las OMIL, solo se consideran algunos de los componentes que conforman este concepto, en específico lo relacionado con las condiciones laborales, es decir, horas establecidas, con contrato -cualquier tipo-, salario mayor al sueldo mínimo, entre otros. No se incorpora la importancia de la productividad del empleo, la seguridad en el trabajo, asegurar la protección social, libertad para que los y las trabajadores expresen sus opiniones, y se organicen participando en las decisiones que afectan sus vidas (sindicalización y negociación colectiva). Todos elementos que forman parte de la comprensión del Trabajo Decente (OIT, 2020) y que son relevantes para mejorar los procesos y trayectorias laborales de los trabajadores.

Al observar los procesos de intermediación laboral desarrollados por las OMIL se identifican una serie de aspectos a mejorar, como por ejemplo la pertinencia de la intervención, asegurar la calidad de los empleos, la comunicación con SENCE, el acceso a recursos, entre otros. Si bien los esfuerzos por mejorar el sistema de intermediación laboral son evidentes al observar como las Guías Operativas se modifican e incorporan nuevas dimensiones, al mismo tiempo los constantes cambios dificultan una continuidad en el trabajo. Estas situaciones ya se estaban evidenciando y justifican el convenio firmado entre el BID y el Estado chileno, el cual impulsa la creación de un nuevo sistema de intermediación laboral para Chile.

Trayendo las reflexiones sobre el trabajo social y la preocupación señalada en un inicio sobre el quehacer de la disciplina como reproductora de las relaciones sociales (Iamamoto, 1992), es que la intervención en la esfera del trabajo adquiere relevancia. El trabajo social tiene el desafío de levantar espacios de transformación dentro del contexto de producción capitalista neoliberal en el que nos encontramos. Los y las trabajadores sociales deben cuestionar la funcionalidad de la profesión en los procesos de explotación (Pinto, et al., 2017), siendo capaces de movilizar los recursos disponibles en pos de las necesidades de las clases subalternas históricamente oprimidas, y poniendo a su disposición las herramientas que tenemos. Esto solo es posible trabajando en conjunto con quienes lo demandan, abriendo así la posibilidad de pensar en los sujetos no como beneficiarios de las políticas sociales, sino como protagonistas.

Algunas limitaciones de la investigación surgen en torno a la implementación de los servicios que ofrecen las OMIL, ya que, al enfocarnos en los operarios de la política, queda fuera la apreciación de los usuarios respecto del trabajo que se realiza. De esta forma, podría existir una brecha entre lo que se declara y la forma en que se lleva a cabo la intervención. Por otra parte, se presentó como una limitación lo acotado de la investigación, ya que a partir de la información recopilada aparecen una serie de elementos interesantes de analizar, pero que escapan a los objetivos del presente trabajo. Así, surgen nuevas preguntas para seguir desarrollando este tema, urge la necesidad de profundizar la investigación sobre intermediación laboral, así como levantar información



relacionada a la calidad de los empleos, y al trabajo decente, en qué consiste, cómo puede aplicarse, y sus implicancias y relevancia para la intervención en el ámbito laboral.

## IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alva, K., Escot, L. Fernández, J.A. y Cáceres, J.I. (2017) Intermediarios del mercado de trabajo y eficacia de los métodos de búsqueda de empleo durante la crisis económica. Cuadernos de Relaciones Laborales. ISSN: 1131-8635. <http://dx.doi.org/10.5209/CRLA.56770>

Alujas, J.A. (2018) Análisis de la intermediación laboral del servicio público de empleo por comunidades autónomas. Universitat de Barcelona. *Ekonomiaz* N.º 93, 1.º semestre, 2018

Albuquerque, F. (2007) Desarrollo local en América Latina: Oportunidades y desafíos para el trabajo decente. Documento de trabajo No 63. Departamento de Integración de Políticas. Grupo de Políticas Nacionales. Oficina Internacional del Trabajo. Ginebra

Antunes, R. (2001) ¿ADIÓS AL TRABAJO? Ensayo sobre las metamorfosis y la centralidad del mundo del trabajo. Disponible en <https://catedralibrets.files.wordpress.com/2015/04/ricardo-antunes-adios-al-trabajo.pdf>

ANTUNES, R. (2015) El nuevo proletariado de servicios, valor e intermitencia: La vigencia (y la venganza) de Marx. En <https://herramienta.com.ar/articulo.php?id=3072>

Andreu, J. (2011) Las técnicas de Análisis de Contenido: Una revisión actualizada. Investigador Senior Fundación Centro Estudios Andaluces. Profesor Titular Departamento Sociología Universidad de Granada

Banco Interamericano de Desarrollo [BID] (2017) Hacia un servicio de intermediación laboral integrado en Chile. División de Mercados Laborales y Seguridad Social. Enero 2017

Barceló, R. (2017) Una mirada a la intermediación laboral desde la figura de un mayordomo oaxaqueño: la importancia de las redes étnicas. *Norteamérica*, 2017, Vol.12 (1), p.105-133

Biblioteca del Congreso Nacional (2019) Decreto 26 APRUEBA POLÍTICA NACIONAL DE INTERMEDIACIÓN LABORAL Y CREA COMITÉ DE COORDINACIÓN DE INTERMEDIACIÓN LABORAL. Recuperado de: <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1138819> Consultado abril 2020

Cáceres, P. (2003) Análisis cualitativo de contenido: una alternativa metodológica alcanzable. *Psicoperspectivas*. Revista de la escuela de psicología. Facultad de filosofía y educación. Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Vol. II / 2003 (pp. 53 - 82) DOI: 10.5027/psicoperspectivas-vol2-issue1-fulltext-3

Canalda, S. (2019) El fomento del empleo decente y sostenible en cooperativas y sociedades laborales. REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos. ISSN: 1885-8031

Casalis, A. (2013) Análisis del programa Oficinas de empleo municipal: una mirada sobre la contribución a la inserción laboral y a la gestión local de las políticas de empleo en Argentina (2005-2010). DAAPGE, 2013, Vol.13 (21), p.65-91

Chanamé, C. (1999) El sistema de intermediación laboral y los servicios públicos de empleo en Chile: Diagnóstico, Evaluación y Propuesta para mejorar su gestión. Estudio de caso N° 40. Magíster en Gestión y Políticas Públicas.

Cámara Chilena de la Construcción [CCHC] (2019) Presentación ICVU 2019. Recuperado de:

[https://www.cchc.cl/uploads/archivos/archivos/presentaci%C3%B3n\\_prensa\\_-\\_icvu\\_2019\\_-\\_07\\_mayo\\_2019\\_%28ok\\_-\\_2%29.pdf](https://www.cchc.cl/uploads/archivos/archivos/presentaci%C3%B3n_prensa_-_icvu_2019_-_07_mayo_2019_%28ok_-_2%29.pdf) Consultado mayo 2020

Candia, A. (2019) Condiciones laborales de la juventud boliviana, un análisis de secuencias del “Trabajo Digno” en el periodo 2007-2015. Revista Ciencia, Tecnología e Innovación. Enero - Junio 2019 Volúmen 17, Número 19 47-66

Caro, P. (2005) Contratistas e intermediación laboral en la agricultura de exportación. CEDEM

Catalá, P. y Del Pino, E. (2018) Reformas de ida y vuelta: La implementación de la colaboración público-privada en la intermediación laboral de la comunidad valenciana. Gestión y análisis de políticas públicas, Número 19 (mayo 2018)

CEPAL (2009) Flexibilidad, protección y políticas activas en Chile. Macroeconomía del desarrollo. División de Desarrollo Económico

Comisión Revisora del Sistema de Capacitación e Intermediación Laboral (2011) Informe Final.

ComunidadMujer (2011) Mujer y trabajo: un mejor sistema de intermediación laboral para las más vulnerables. Serie ComunidadMujer | abril 2011 | N° 9

Cuevas, H. (2015) Precariedad, Precariado y Precarización. Un comentario crítico desde América Latina a The Precariat. The New Dangerous Class de Guy Standing. Polis. Revista Latinoamericana, (40)

Dinerstein, A. (2013) ¿Empleo o trabajo digno? Crítica e imaginación en las Organizaciones Piqueteras, Argentina. En Dinerstein (ed.), Movimientos Sociales y autonomía colectiva: la política de la esperanza en América Latina. CLAVES DEL SIGLO XXI, vol. 13, Capital Intelectual, Buenos Aires, pp. 69-93.

Duarte, C., y Figueroa, R. (2005) Estudio buenas prácticas en orientación vocacional, laboral e intermediación laboral con jóvenes. Recuperado de: <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/122311>

Duarte, C., Jammet, F. y Figueroa, R. (2006) ¿Cómo hacer cuando el joven punk acude a la OMIL ? : Sistematización de la experiencia del proyecto de intermediación laboral para jóvenes. Recuperado de: <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/122309>

Encuesta Laboral [Encla] (2011) Encuesta Laboral 2011. Capítulo 3: Subcontratación y suministro de trabajadores.

Encuesta Laboral [Encla] (2015) Encuesta Laboral 2014. Informe de Resultados Octava Encuesta Laboral. Departamento de Estudios de la Dirección del Trabajo. Dirección del Trabajo. Santiago de Chile. Diciembre 2015

Farah, I. y Vasapollo, L. (2011) Vivir bien: ¿Paradigma no capitalista?. Recuperado de: [http://www.socioeco.org/bdf\\_fiche-document-3783\\_es.html](http://www.socioeco.org/bdf_fiche-document-3783_es.html)

Fundación Sol (2010) ¿POR QUÉ LA FUNDACIÓN SOL? Recuperado de: <http://www.fundacionsol.cl/2010/09/%C2%BFpor-que-la-fundacion-sol/>

Fundación Sol (2015) REFORMA LABORAL ¿PONE FIN AL PLAN LABORAL DE LA DICTADURA O LO CONSOLIDA? Infórmate, debate, propone. Recuperado de: <http://www.fundacionsol.cl/wp-content/uploads/2015/03/Fundaci%C3%B3n-SOL-2015-Cua-dernillo-Reforma-Laboral.pdf>

Fundación Sol (2019) Flexibles: Un debate sobre la calidad del empleo. Recuperado de: <http://www.fundacionsol.cl/2019/08/flexibles-un-debate-sobre-calidad-del-empleo/>

Gaínza, A. (2006) La entrevista en profundidad individual. En Canales, M. (comp.) Metodología de Investigación Social. Introducción a los Oficios. Editorial LOM, Santiago, pp. 219- 263.

Gallego, G., Camacho, M. y López, J.A. (2016) La intermediación laboral con la participación de la administración pública. Una buena práctica de gestión municipal. Los casos de Medellín (Colombia) y San Cristóbal (Venezuela). Ediciones UNL

Gamero, J. (2011) De la Noción de Empleo Precario al Concepto de Trabajo Decente. Revista Derecho & Sociedad. N° 37

Garate, M. (2010) La revolución capitalista de Chile (1973 - 2003). Colección de historia. Ediciones Universidad Alberto Hurtado

Gaudichaud, F. (2016). Pensando las fisuras del neoliberalismo maduro. Trabajo, sindicalismo y nuevos conflictos de clases en el Chile actual. Revista Theomai, (36), 218-235.

Ghiotto, L. y Pascual, R. (2010) Trabajo decente versus trabajo digno: acerca de una nueva concepción del trabajo. Recuperado de: <https://www.vocesenelfenix.com/content/trabajo-decente-versus-trabajo-digno-0>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014) Metodología de la investigación social. 6ta edición.

Henríquez, H. y Riquelme, V. (2006) LEJOS DEL TRABAJO DECENTE: El empleo desprotegido en Chile. DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS. CUADERNO DE INVESTIGACIÓN N°30

Iamamoto, M (1992) Servicio Social y División del Trabajo. Biblioteca Latinoamericana de Servicio Social. Cortez Editora

Kremerman, M. (2020) Marco Kremerman: “Siempre tuvimos un desempleo por sobre el 15%” si se consideraban otras categorías de trabajo. Recuperado de: <https://fundacionsol.cl/blog/actualidad-1/post/marco-kremerman-siempre-tuvimos-un-dese-pleo-por-sobre-el-15-si-se-consideraban-otras-categorias-de-trabajo-6621>

Mazza, J. (2003) Servicios de intermediación laboral: enseñanzas para América Latina y el Caribe. Revista de la CEPAL 80. Agosto 2003

Medina, J. (2011) Acerca del Suma Qamaña. En Farah, I. y Vasapollo, L. (2011) Vivir bien: ¿Paradigma no capitalista?

Mello, L. (2013) Políticas públicas de empleo. La intermediación de mano de obra vista desde los actores. Sociología del Trabajo, nueva época, núm. 79, otoño de 2013, pp. 94-117.

Ministerio de Desarrollo Social (MDS). (2014) Estudio de Modelo de Gestión Público-Privada Implementado en Municipios del País, que han permitido la colocación exitosa de su población. Diciembre 2014. Institución Ejecutora: ARSChile Ltda.

Monsalve, M. (2012) Trabajo decente y seguridad social. Universidad Nacional Autónoma de México. Instituto de investigaciones jurídicas, Universidad Autónoma del Estado de Morelos.

Narbona, K. & Páez, A. (2013) La acumulación flexible en Chile: aportes a una lectura socio-histórica de las transformaciones recientes del trabajo. En Vidal, Paula y Rodríguez, María. Transformaciones del Trabajo en Latinoamérica. Editorial Espacio. Argentina.

Netto, J. P (1992) Capitalismo monopolista y Servicio Social. Biblioteca latinoamericana de Servicio Social.

Nieman, G. y Quaranta, G. (2016) Intermediación, empresas y mercados de trabajo en las producciones de vid de la región de Cuyo, Argentina. Eutopía, 2016-07-21 (9), p.83-100

Organización Internacional del Trabajo (OIT) (1919) C002 - Convenio sobre el desempleo, 1919 (núm. 2). Recuperado de: [https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_ILO\\_CODE:C002](https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C002)

Organización Internacional del Trabajo (OIT) (1964) C122 - Convenio sobre la política del empleo, 1964 (núm. 122). Recuperado de: [https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_INSTRUMENT\\_ID:312267](https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_INSTRUMENT_ID:312267)

Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2004) ¿Qué es el trabajo decente?. Recuperado de: [https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS\\_LIM\\_653\\_SP/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_LIM_653_SP/lang--es/index.htm)  
Consultado 8 julio 2020.

Organización Internacional del Trabajo [OIT] (2012) Políticas laborales para un desarrollo con igualdad en Chile. Oficina internacional del trabajo. Equipo de Trabajo Decente y Oficina de Países de la OIT para el Cono Sur de América Latina.

Organización Internacional del Trabajo [OIT] (2012) DEL TRABAJO PRECARIO AL TRABAJO DECENTE. Documento final del simposio de los trabajadores sobre políticas y reglamentación para luchar contra el empleo precario. ACTRAV.

Organización Internacional del Trabajo [OIT] (2016) Manual de intermediación de empleo para atender las necesidades de los adolescentes. Organización Internacional del Trabajo; Servicio de Principios y derechos fundamentales en el trabajo (FUNDAMENTALS).

Organización Internacional del Trabajo [OIT] (2016) ESTUDIOS SOBRE EL CRECIMIENTO CON EQUIDAD. Soluciones eficaces. POLÍTICAS ACTIVAS DEL MERCADO DE TRABAJO EN AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE

Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2020) Trabajo decente. Recuperado de: <https://www.ilo.org/global/topics/decent-work/lang--es/index.htm> Consultado 8 julio 2020 17.22 hrs.

Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2020) Trabajo decente en América Latina y el Caribe. Recuperado de <https://www.ilo.org/americas/trabajo-decente-america-latina-caribe/lang--es/index.htm> Consultado 8 julio 2020 12.24 hrs.

de Paula Faleiros, V. (2008) A política social do Estado Capitalista. Cortez editora.

Pinto, A. P., Marro, K., Duriguetto, M. L., Vidal Molina, P. , Neves, V., & Bravo, V. O. (2017). "Desalambrando" histórias: o Serviço Social e as lutas sociais no Chile (1970-1973). Revista Em Pauta, 15(40), 73 – 86.

Pizarro, E. y González, A. (2013) Norma iso: una evaluación necesaria a la oficina municipal de intermediación laboral en el nivel de gestión de atención a usuarios durante el año 2012 en los municipios de Maipú y Lo Prado. Universidad Academia de Humanismo Cristiano. Escuela de Gobierno y Gestión Pública.

PNUD (2014) Informe Final: Estudio de la Institucionalidad Laboral y su Vinculación con Salarios Bajos.

Riella, A. y Mascheroni, P. (2016) Intermediación laboral en los mercados de empleo rurales en Uruguay. Eutopía, 2016-07-21 (9), p.29-43

Rojas, M. (2004) La intermediación laboral. Fundación Universidad del Norte. Revista de derecho (Barranquilla, Colombia), 2004-07-01 (22), p.187-210

Rosenbaum, J. (2008) Subcontratación e intermediación laboral : estudio de las leyes 18.099 y 18.251. Montevideo, Uruguay: Fundación de Cultura Universitaria

Samaniego, N. (2002) Las políticas de mercado de trabajo y su evaluación en América Latina. Serie macroeconomía del desarrollo. División de desarrollo económico. CEPAL

Sandoval, J. y Arellano, N. (2005) Trayectorias laborales, desempleo y ciudadanía: el caso de viña del mar. última década n°22, cidpa valparaíso, agosto 2005, pp. 111-136.

Schettini y Cortazzo (2015) Análisis de datos cualitativos en la investigación social. Procedimientos y herramientas para la interpretación de información cualitativa. Capítulos II y IV

Sconfienza, M.E. (2020) (Re)pensar la intermediación laboral del Servicio Público de Empleo en Argentina a partir de la experiencia internacional. Gestión y análisis de políticas públicas, 2020-05-01, Vol.12 (23), p.81-110

Sepúlveda, L. (2009) Políticas para la inserción laboral de mujeres y jóvenes en Chile. CEPAL.

Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) (2015) Manual de Procesos de Intermediación Laboral Inclusivo.

Sotelo, A. y Gil, F. (2020) A SUPEREXPLORAÇÃO DO TRABALHO: UMA PERSPECTIVA DA PRECARIÉDADE E DA CONDIÇÃO PROLETÁRIA A PARTIR DA TEORIA DA DEPENDÊNCIA. Disponible en <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/astrolabio/article/view/23495>

Singer, M. & Gómez, C. (2006) Propuesta de sistema público-privado para la intermediación laboral. Capítulo VII. En libro "Camino al bicentenario. Doce propuestas para Chile" Concurso políticas públicas 2006

Vásquez, C. (2015) Fortalecimiento de la intermediación laboral para el acceso al empleo de jóvenes de sectores rurales de la región del maule: conversaciones sobre el futuro del mundo del empleo juvenil con las OMIL maulinas. RESUMEN EJECUTIVO. Oficina Internacional del Trabajo. Equipo de Trabajo Decente y Oficina de Países de la OIT para el Cono Sur de América Latina.

Vidal, P. (coordinadora) (2020) Neoliberalismo, Neodesarrollismo y Socialismo bolivariano. Modelos de desarrollo y Políticas públicas en América Latina. ISBN: 978-956-8416-73-7

Zlojniski, C. (2016) Sistemas de intermediación laboral en una región agroexportadora del noroeste mexicano. Eutopía, 2016-07-21 (9), p.101-112

## **X. ANEXOS**

### **1. Pauta Entrevista**

#### **I. Caracterización**

1. ¿Cuál es su nombre, cuantos años lleva trabajando en OMIL y cuales son sus funciones?

2. Si me pudiese contar un poco sobre la OMIL, hace cuánto funciona la oficina, cuál es el nombre, a que clasificación pertenece, cómo se organiza el trabajo, etc.

#### **II. Diseño de la política**

3. Tengo entendido que las OMIL ofrecen servicios de información laboral, orientación laboral, y vinculación laboral ¿Podrías contarme en qué consiste cada uno y cómo se llevan a cabo?

#### **Nociones sobre trabajo**

4. ¿Cómo entienden el trabajo desde la OMIL?

5. ¿Cómo logran plasmar esas ideas en el trabajo que realiza la OMIL?

\*He visto que en su página web utilizan conceptos como trabajo decente y trabajo digno, quisiera saber ¿Cómo logran plasmar esas ideas en el trabajo que realiza la OMIL? (pregunta solo para Recoleta)

6. Según su punto de vista ¿los trabajos ofrecidos responden a las necesidades de la población?

#### **Convenio SENCE**

7. ¿Cómo describiría el rol de la municipalidad en el funcionamiento de la OMIL?

8. Desde el SENCE ¿se entrega algún tipo de lineamiento o recomendación internacional? (Por ejemplo en torno al trabajo decente o similar)

9. Ustedes como oficina ¿proponen más actividades que el mínimo exigido por el SENCE? Si es así, ¿En qué consisten dichas actividades?

#### **Recursos**

10. ¿Ud considera que los recursos asignados por el SENCE son suficientes para llevar a cabo las actividades de la OMIL? ¿Cómo se distribuyen los recursos?



11. Tengo entendido que SENCE entrega asistencia técnica, cursos de capacitación y organiza seminarios y encuentros territoriales, ¿en qué consisten estas actividades y que temáticas se abordan?

12. ¿Hay algo más que quisiera comentar respecto al trabajo de la OMIL?

## 2. Consentimiento Informado<sup>7</sup>



### Consentimiento Informado Investigación

El proyecto de investigación en torno a las transformaciones del trabajo se inserta en el estudio financiado por Fondecyt de la Agencia de Investigación y Desarrollo del Gobierno de Chile y está a cargo de la Dra. Paula Vidal Molina, académica de la Universidad de Chile y Coordinadora de Investigación del Departamento de Trabajo Social de la misma universidad.

Para llevar a cabo el proyecto se realizarán una serie de entrevistas con el fin de recolectar la información necesaria para lograr los objetivos del proyecto. La información obtenida en la investigación será completamente anónima y utilizada únicamente con fines académicos. Los resultados de la investigación serán plasmados en un informe al cual usted tendrá derecho a acceder.

Su participación en esta investigación es completamente voluntaria y este documento es una garantía de que el participar no involucra ningún daño o peligro para su bienestar físico, mental o emocional. Usted puede negarse a dar cierta información, o bien dejar de participar total o parcialmente en cualquier momento de la investigación, sin que deba dar explicaciones ni recibir algún tipo de sanción. Su participación en este estudio no contempla ningún tipo de remuneración ni compensación.

Yo Camilo Torres, RUT 16.249.609-7 he sido invitado/a a participar de la investigación Fondecyt 1190866 a cargo de la Dra. Paula Vidal, del Departamento de Trabajo Social de la Universidad de Chile. Comprendiendo que mi participación es una valiosa contribución, entiendo que mi colaboración puede considerar las siguientes opciones:

- a) Contestar una entrevista semiestructurada vía videollamada o presencial.
- b) Contestar un cuestionario mediante la autoaplicación del mismo de ser necesario.
- c) Grabar algunas entrevistas y/o imágenes asociadas a su trabajo para ser usadas en la elaboración de un material audiovisual que permita difundir el conocimiento.

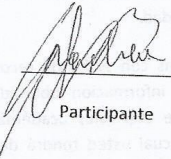
He sido informado/a de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento, y de tener posteriores dudas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a Paula Vidal Molina (pvidal@u.uchile.cl), quien está a cargo de la investigación.

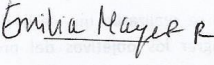
Acepto la solicitud de que la entrevista sea grabada en formato de audio para su posterior transcripción y análisis, a los cuales podrá tener acceso el equipo de estudio a cargo de la presente investigación.

<sup>7</sup> Los consentimientos informados de las entrevistadas de la comuna de Estación Central se realizaron mediante otra vía (formulario google) debido a dificultades que tuvieron las participantes para completarlo.

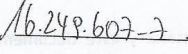
Mediante este documento otorgo el consentimiento y autorizo que la información que yo provea mediante la entrevista pueda ser utilizada para el desarrollo de esta investigación y que se me ha asegurado que la información que entregue estará protegida por el anonimato y la confidencialidad, excepto si el entrevistado dice lo contrario.

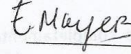
Finalmente, declaro estar informado de que los resultados de esta investigación tendrán como producto académico (informe, artículo, audiovisual, monografía) para cumplir requisitos académicos. He leído esta hoja de consentimiento y acepto participar en este estudio según las condiciones establecidas.

  
Participante

  
Estudiante

Dra. Paula Vidal Molina  
Investigador/a responsable

  
Firma /Rut

  
Firma/Rut

Firma/Rut

Santiago, agosto 2020

### Consentimiento Informado Investigación

El proyecto de investigación en torno a las transformaciones del trabajo se inserta en el estudio financiado por Fondecyt de la Agencia de Investigación y Desarrollo del Gobierno de Chile y está a cargo de la Dra. Paula Vidal Molina, académica de la Universidad de Chile y Coordinadora de Investigación del Departamento de Trabajo Social de la misma universidad.

Para llevar a cabo el proyecto se realizarán una serie de entrevistas con el fin de recolectar la información necesaria para lograr los objetivos del proyecto. La información obtenida en la investigación será completamente anónima y utilizada únicamente con fines académicos. Los resultados de la investigación serán plasmados en un informe al cual usted tendrá derecho a acceder.

Su participación en esta investigación es completamente voluntaria y este documento es una garantía de que el participar no involucra ningún daño o peligro para su bienestar físico, mental o emocional. Usted puede negarse a dar cierta información, o bien dejar de participar total o parcialmente en cualquier momento de la investigación, sin que deba dar explicaciones ni recibir algún tipo de sanción. Su participación en este estudio no contempla ningún tipo de remuneración ni compensación.

Yo Alejandra Quezada Muñoz, RUT 17.502.363-1 he sido invitado/a a participar de la investigación **Fondecyt 1190866 a cargo de la Dra. Paula Vidal**, del Departamento de Trabajo Social de la Universidad de Chile. Comprendiendo que mi participación es una valiosa contribución, entiendo que mi colaboración puede considerar las siguientes opciones:

- a) Contestar una entrevista semiestructurada vía videollamada o presencial.
- b) Contestar un cuestionario mediante la autoaplicación del mismo de ser necesario.
- c) Grabar algunas entrevistas y/o imágenes asociadas a su trabajo para ser usadas en la elaboración de un material audiovisual que permita difundir el conocimiento.

He sido informado/a de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento, y de tener posteriores dudas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a Paula Vidal Molina (pvidal@u.uchile.cl), quien está a cargo de la investigación.

Acepto la solicitud de que la entrevista sea grabada en formato de audio para su posterior transcripción y análisis, a los cuales podrá tener acceso el equipo de estudio a cargo de la presente investigación.



Mediante este documento otorgo el consentimiento y autorizo que la información que yo provea mediante la entrevista pueda ser utilizada para el desarrollo de esta investigación y que se me ha asegurado que la información que entregue estará protegida por el anonimato y la confidencialidad, excepto si el entrevistado dice lo contrario.

Finalmente, declaro estar informado de que los resultados de esta investigación tendrán como producto académico (informe, artículo, audiovisual, monografía) para cumplir requisitos académicos. He leído esta hoja de consentimiento y acepto participar en este estudio según las condiciones establecidas.

Alejandra Quezada Muñoz	<u>Emilia Mayce P.</u>	Dra. Paula Vidal Molina
Participante	Estudiante	Investigador/a responsable

17.502.363-1	<u>E. Mayce</u>	_____
Firma/Rut	Firma/Rut	Firma/Rut

Santiago, agosto 2020

### Consentimiento Informado Investigación

El proyecto de investigación en torno a las transformaciones del trabajo se inserta en el estudio financiado por Fondecyt de la Agencia de Investigación y Desarrollo del Gobierno de Chile y está a cargo de la Dra. Paula Vidal Molina, académica de la Universidad de Chile y Coordinadora de Investigación del Departamento de Trabajo Social de la misma universidad.

Para llevar a cabo el proyecto se realizarán una serie de entrevistas con el fin de recolectar la información necesaria para lograr los objetivos del proyecto. La información obtenida en la investigación será completamente anónima y utilizada únicamente con fines académicos. Los resultados de la investigación serán plasmados en un informe al cual usted tendrá derecho a acceder.

Su participación en esta investigación es completamente voluntaria y este documento es una garantía de que el participar no involucra ningún daño o peligro para su bienestar físico, mental o emocional. Usted puede negarse a dar cierta información, o bien dejar de participar total o parcialmente en cualquier momento de la investigación, sin que deba dar explicaciones ni recibir algún tipo de sanción. Su participación en este estudio no contempla ningún tipo de remuneración ni compensación.

Yo Silvana Montalvo, RUT 16.667.908-9 he sido invitado/a a participar de la investigación Fondecyt 1190866 a cargo de la Dra. Paula Vidal, del Departamento de Trabajo Social de la Universidad de Chile. Comprendiendo que mi participación es una valiosa contribución, entiendo que mi colaboración puede considerar las siguientes opciones:

- a) Contestar una entrevista semiestructurada vía videollamada o presencial.
- b) Contestar un cuestionario mediante la autoaplicación del mismo de ser necesario.
- c) Grabar algunas entrevistas y/o imágenes asociadas a su trabajo para ser usadas en la elaboración de un material audiovisual que permita difundir el conocimiento.

He sido informado/a de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento, y de tener posteriores dudas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a Paula Vidal Molina (pvidal@u.uchile.cl), quien está a cargo de la investigación.

Acepto la solicitud de que la entrevista sea grabada en formato de audio para su posterior transcripción y análisis, a los cuales podrá tener acceso el equipo de estudio a cargo de la presente investigación.

Mediante este documento otorgo el consentimiento y autorizo que la información que yo provea mediante la entrevista pueda ser utilizada para el desarrollo de esta investigación y que se me ha asegurado que la información que entregue estará protegida por el anonimato y la confidencialidad, excepto si el entrevistado dice lo contrario.

Finalmente, declaro estar informado de que los resultados de esta investigación tendrán como producto académico (informe, artículo, audiovisual, monografía) para cumplir requisitos académicos. He leído esta hoja de consentimiento y acepto participar en este estudio según las condiciones establecidas.

Sergio Mondolfo

Emilia Mayra P.

Dra. Paula Vidal Molina

Participante

Estudiante

Investigador/a responsable

Sergio M  
16167.908-9

E. Mayra

Firma/Rut

Firma/Rut

Firma/Rut

Santiago, agosto 2020



### Consentimiento Informado Investigación

El proyecto de investigación en torno a las transformaciones del trabajo se inserta en el estudio financiado por Fondecyt de la Agencia de Investigación y Desarrollo del Gobierno de Chile y está a cargo de la Dra. Paula Vidal Molina, académica de la Universidad de Chile y Coordinadora de Investigación del Departamento de Trabajo Social de la misma universidad.

Para llevar a cabo el proyecto se realizarán una serie de entrevistas con el fin de recolectar la información necesaria para lograr los objetivos del proyecto. La información obtenida en la investigación será completamente anónima y utilizada únicamente con fines académicos. Los resultados de la investigación serán plasmados en un informe al cual usted tendrá derecho a acceder.

Su participación en esta investigación es completamente voluntaria y este documento es una garantía de que el participar no involucra ningún daño o peligro para su bienestar físico, mental o emocional. Usted puede negarse a dar cierta información, o bien dejar de participar total o parcialmente en cualquier momento de la investigación, sin que deba dar explicaciones ni recibir algún tipo de sanción. Su participación en este estudio no contempla ningún tipo de remuneración ni compensación.

Yo Paula Ahumada, RUT 18.466.024-5 he sido invitado/a a participar de la investigación Fondecyt 1190866 a cargo de la Dra. Paula Vidal, del Departamento de Trabajo Social de la Universidad de Chile. Comprendiendo que mi participación es una valiosa contribución, entiendo que mi colaboración puede considerar las siguientes opciones:

- a) Contestar una entrevista semiestructurada vía videollamada o presencial.
- b) Contestar un cuestionario mediante la autoaplicación del mismo de ser necesario.
- c) Grabar algunas entrevistas y/o imágenes asociadas a su trabajo para ser usadas en la elaboración de un material audiovisual que permita difundir el conocimiento.

He sido informado/a de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento, y de tener posteriores dudas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a Paula Vidal Molina (pvidal@u.uchile.cl), quien está a cargo de la investigación.

Acepto la solicitud de que la entrevista sea grabada en formato de audio para su posterior transcripción y análisis, a los cuales podrá tener acceso el equipo de estudio a cargo de la presente investigación.



Mediante este documento otorgo el consentimiento y autorizo que la información que yo provea mediante la entrevista pueda ser utilizada para el desarrollo de esta investigación y que se me ha asegurado que la información que entregue estará protegida por el anonimato y la confidencialidad, excepto si el entrevistado dice lo contrario.

Finalmente, declaro estar informado de que los resultados de esta investigación tendrán como producto académico (informe, artículo, audiovisual, monografía) para cumplir requisitos académicos. He leído esta hoja de consentimiento y acepto participar en este estudio según las condiciones establecidas.

Cecilia Alameda V.

Participante

Emilia Meyer R.

Estudiante

Dra. Paula Vidal Molina

Investigador/a responsable

[Firma]

Firma/Rut

18 466 024 -5

E. Meyer

Firma/Rut

Firma/Rut

Santiago, agosto 2020

### 3. Transcripción entrevistas

#### Entrevistada N°1

#### Encargada OMIL Recoleta

Fecha: 4 septiembre

Hora: 10:00

P: Entrevistadora

E: Entrevistada

P: ¿Cuál es su nombre, cuantos años lleva trabajando en OMIL y cuales son sus funciones?

E: Mi nombre es xxxxx yo llevo un poquito más de cinco años, ingresé a la DESEL, al departamento de desarrollo económico local y luego comencé con las funciones de encargada de OMIL de Recoleta. En realidad vengo del año 2015 hasta el presente.

P: ¿Y cuáles son tus funciones como encargada de la OMIL ?

E: Bueno las principales funciones digamos tiene que ver con ser la intermediadora entre la municipalidad, el convenio FOMIL que es del SENCE y también estar a cargo tanto de las funciones municipales como las funciones FOMIL. FOMIL es un programa financiado por SENCE que se llama fortalecimiento OMIL en las cuales también tiene objetivos específicos anuales y a la vez también la municipalidad tiene sus objetivos anuales los cuales tengo que coordinar, planificar todas las actividades que se tienen que realizar. Aparte de eso la principal función también tiene que ver con poder articular lo privado, lo público y lo municipal, porque más adelante yo creo que me vas a hacer esa pregunta que tiene que ver con cuales son las funciones que realiza la función en específico pero son bastantes, tenemos varias áreas, entonces es la intermediación laboral, la información laboral, y la vinculación laboral y aparte de eso también el trabajo que trabajamos con los vecinos y aparte de eso el trabajo que trabajamos con las empresas.

P: Tengo entendido que las OMIL ofrecen servicios de información laboral, orientación laboral, y vinculación laboral ¿Podrías contarme en qué consiste cada uno y cómo se llevan a cabo?

E: En mi equipo, nosotros trabajamos por personas y la información laboral la hacemos todas, que tiene que ver justamente con informar a los vecinos y a las empresas con respecto al mercado laboral, levantamiento de ofertas de trabajo, descripción de cargo, y en este caso informamos en todo el tema de mercado laboral, desempleo, leyes laborales a todos nuestros vecinos, eso tiene que ver con información laboral. Para eso existe un cargo que es ejecutivo atención de público, que generalmente la información este ejecutivo debería darla pero realmente en la práctica nunca es así, todas hacemos de todas las funciones. Esa es la información laboral.

La orientación laboral tiene que ver más que nada con la asesoría ya de la orientadora psicolaboral, ahí trabajamos 2 psicólogas donde se trabajan los talleres de apresto de trabajo, se realiza un apoyo a la confección de curriculum, se orienta en todas las áreas a la persona para que pueda quedar en el trabajo que esta persona está postulando ya que generalmente hay brechas importantes de las personas que tiene que ver con capacitaciones que no aplican, que no cuentan con el perfil, en este caso generalmente tenemos que orientar a las personas par ver si ellos pueden entrar a una capacitación o bien tratamos de trabajar con su curriculum para que esta persona también pueda

digamos obtener ese trabajo, porque la mayoría de los usuarios generalmente y hablo ahora de la actualidad también, no tienen generalmente el perfil o no tienen las habilidades o capacidades para poder quedar en el trabajo, tiene que ver también con las calificaciones de los trabajadores entonces ahí va fuerte el tema de la orientación laboral. Y finalmente cuando hacemos todo este trabajo de informar a las personas, orientarlas, para que queden en el trabajo, pasamos a la parte de la vinculación, que es como el término de todo el trabajo que uno realiza. En la vinculación trabaja el gestor territorial que ahora SENCE le colocó otro nombre que se llama ejecutivo de atención a empresas, dónde qué hace esta persona, hace un barrido con las empresas locales de la comuna y también hacemos vinculaciones a través de otras OMIL para poder levantar una oferta disponible para nuestros vecinos y también poder validar que las empresas tengan ofertas laborales que sean dentro de un trabajo digno, trabajamos mucho con el tema del trabajo digno, que no tenga precariedad laboral, etc. Pero la última ..... también trabajamos todas las personas para poder vincular a la persona, el trabajo de vinculación si bien se puede detallar muy resumidamente, pero dentro de eso es mucho el trabajo, tienes que tener un contacto continuo con la empresa, tienes que levantar los perfiles, tienes que tener una retroalimentación de la empresa, para saber cuáles son las personas que quedaron trabajando y también una retroalimentación de los usuarios, y juntando las tres nosotros seríamos tipo OMIL IOV, es una tipología que SENCE aplica a las diferentes OMIL de la Región Metropolitana, nosotros como Recoleta somos IOV porque tenemos todos los servicios, no necesariamente toda OMIL tiene estos servicios.

P: Si me pudiese contar un poco sobre la OMIL , hace cuánto funciona la oficina, cuál es el nombre, a que clasificación pertenece, cómo se organiza el trabajo, etc.

E: Yo ingresé el 2015, cuando yo ingresé el año 2015 OMIL trabajaba con otros programas y oficinas y pertenecíamos justamente al Departamento de Desarrollo Económico Local DESEL, después hubo una reestructuración de los servicios y nosotros como OMIL nos sacaron de la DESEL y todos los programas que era turismo, la escuela de capacitación municipal, el programa mujer jefa de hogar, fomento productivo, ellos quedaron en otro departamento que ahora se llama corporación INNOVA, nosotros como OMIL nos separaron de todo eso y quedamos dependientes al alero de DIDECO, siempre hemos dependido de DIDECO pero ahora actualmente dependemos del departamento social, esto desde el año 2019, hace super poquito ha sido un poquito complicado trabajar obviamente porque nosotros necesitamos coordinar con programas que son trabajo independiente y obviamente la capacitación. Si, hubo un tiempo en que la oficina se llamaba oficina municipal de intermediación laboral, luego por el ministerio del trabajo, por SENCE, ahora son oficinas municipales de información laboral y nos desempeñamos en el edificio municipal y dependemos del DIDECO como siempre y directamente del departamento social.

P: ¿Cómo entienden el trabajo desde la OMIL ? ¿Cómo logran plasmar las ideas sobre trabajo decente y trabajo digno en el trabajo que realiza la OMIL ?

E: Nosotros entendemos bueno el empleo tiene que ver ciertamente con el mercado laboral ya, no podemos desprendernos del mercado laboral y por lo tanto entendemos el empleo como un servicio a la comunidad que tiene que ser regularizado no tan solo digamos por una política pública sino que tiene que ser regularizado también por instituciones, y la municipalidad como tal. Entonces, cómo entendemos el trabajo, entendemos el trabajo como un acceso digno y para todos donde nosotros tenemos que dar dignidad a las personas, y que sea un recurso o un acceso para todos de forma igual,

que no hayan diferencias, ya, entonces para eso, tomado de la mano del trabajo decente, que hacemos nosotros, cuando levantamos una oferta de trabajo con una empresa tratamos de verificar que las condiciones de trabajo estén dentro del código de trabajo, que estén dentro de los parámetros que dice la ley, porque pasa mucho que hay empresas que no te hacen contrato de trabajo, que no tienen regularizado el tema de las horas, hay empresas que exceden a la cantidad de horas que deben ser, el tema de la renta, de hecho nosotros OMIL Recoleta, las rentas bajas no la publicamos y de hecho enviamos un correo, indicando que por qué no se va a publicar la oferta de trabajo, aparte de eso nosotros tenemos un acceso a una página, a una plataforma que tiene que ver con SENCE que se llama Observatorio Laboral, ahí salen todos los rangos de la renta líquida, las funciones generales de los cargos, está todo estandarizado. Entonces qué hacemos cuando la empresa no aplica a los estándares que nosotros tenemos, les enviamos este link y les explicamos que estamos dentro del trabajo decente y por lo tanto no se va a publicar.

P: Según su punto de vista ¿los trabajos ofrecidos responden a las necesidades de la población?

E: nosotros tenemos dos tipos de usuarios, los usuarios vecinos que generalmente nos contactan para buscar trabajo y tenemos las empresas, tampoco dejemos de lado que también para nosotros es otro tipo de usuario, porque si no tenemos las empresas no tenemos los trabajadores y así viceversa. Yo creo que si podemos responder de repente las solicitudes de los vecinos, pero muchas veces las de las empresas no. ¿Por qué? Generalmente los usuarios que solicitan a la OMIL son generalmente más calificados, se parcializan más las funciones, personas con más preparación académica o habilidades técnicas y generalmente nosotros nos movemos generalmente con oficios, más que algunos cargos más calificados, entonces qué pasa, cuando no tenemos las personas calificadas tenemos que solicitar gente, personas a otras OMIL o bien los publicamos en el portal BNE que ese es nuestro portal donde nosotros nos conectamos y ahí no tomar en cuenta a nuestros vecinos porque no califican y tenemos que buscar en otro lado. Lo que hacemos con los vecinos que no califican, a través de los talleres de apresto, orientamos a que ojalá ellos puedan hacer algún curso, por SENCE o puedan hacer un curso municipal para que puedan calificar a esos trabajos que pueden tener mejores condiciones laborales, que tienen mejores renta, horario, y obviamente a cambio de que ellos tengan un perfil mucho más específico y que pueda calzar con lo que piden las empresas.

Aparte de eso también tenemos una problemática que tiene que ver con las brechas de empleo, aquí hablamos de género, tenemos las personas con antecedentes, las personas migrantes, mujeres, tan solo por ser mujeres tenemos generalmente menos acceso a empleo como los varones, y aparte de eso también tenemos.... se me está yendo uno de los grupos.... las personas adultas mayores que también es un fenómeno actual, que las personas mayores quieren trabajar. Entonces nosotros para solucionar esa dificultad tenemos una terapeuta ocupacional que se contrató el año 2019, empezamos a trabajar con ella y ella ve el área de inclusión laboral, para poder aplacar este tema de las brechas y ella trabaja generalmente con las personas en situación de discapacidad a propósito de la ley aprobada que tiene que ver con la contratación de personas en situación de discapacidad.

P: ¿Cómo describiría el rol de la municipalidad en el funcionamiento de la OMIL ?

E: Bueno yo siempre he estado con FOMIL , de hecho Recoleta tiene buenas indicaciones tenemos buenos resultados con FOMIL , somos bien evaluados también porque finalmente cumplimos los objetivos. Bueno el rol de la municipalidad... Mira, en el organigrama la oficina de trabajo, porque en algún momento se llamaba oficina de trabajo, siempre está dentro del organigrama, entonces independiente de que haya un programa que financie, como FOMIL , la municipalidad siempre tiene que tener una oficina de trabajo para acceso a los vecinos, entonces, el rol de la municipalidad es también, nosotros somos mitad y mitad, son 3 personas que los recursos son de la municipalidad, son pagados por la municipalidad y el otro equipo que son 3 son del programa FOMIL , entonces el rol de la municipalidad es guiar o asegurar que este servicio se realice para los vecinos y generalmente nosotros también tenemos reuniones de planificación, de hecho, las ferias laborales no son SENCE son municipales, tenemos que hacer levantamiento de la oferta laboral, tenemos que trabajar con las empresas, nosotros también tenemos seminarios de empresa, entonces todo eso es de parte municipal, porque desde ahí salen los recursos y planificamos las actividades mensualmente. A principio de año en marzo, qué hago yo, me llega el convenio FOMIL , tengo la municipalidad, entonces tengo que hacer la planificación anual municipal y la planificación FOMIL y estas dos se cruzan, porque como son las mismas temáticas, así funciona, pero independiente que haya FOMIL , siempre va a estar la oficina de trabajo.

P: Desde el SENCE ¿se entrega algún tipo de lineamiento o recomendación internacional? (Por ejemplo en torno al trabajo decente o similar)

E: Mira más que el SENCE es otra institución, nosotros también trabajamos con la OIT, la Organización Internacional del Trabajo, directamente. Me recuerdo que el año 2017 2018 tuve muchas invitaciones a seminarios, capacitaciones, en la misma OIT y generalmente estábamos trabajando con el trabajo de las asesoras del hogar, porque ese es un tema que es transversal a todas las mujeres que trabajan puertas adentro y generalmente son migrantes. Este es un tema a nivel internacional

P: ¿Y este trabajo con la OIT surgió como desde la municipalidad, desde el SENCE, ellos lo contactaron o como fue?

E: Directamente la OIT, la OIT se contacta directamente con la municipalidad, de todas maneras igual hay que entender que la OMIL no tan solo la OMIL sino que todos los programas municipales trabajamos con todas las instituciones y programas, de hecho nosotros estamos vinculados con todos los servicios que tienen que ver con SERNAMEG, SENAMA, INJUV, todos trabajamos de forma colaborativa, trabajamos con FOSIS a veces, de repente nos contactan.... antes de venir contigo tuve otra reunión que tuvo que ver con la AMUCH, la asociación de municipalidades, que justamente estamos trabajando con bastantes instituciones, vamos a trabajar una propuesta de reactivación económica, entonces ahí dentro de esa pura reunión estaba la SECPLAC, FOSIS, SERCOTEC, entonces siempre tenemos vinculación con todas las instituciones y con todas las redes municipales, porque para poder hacer por ejemplo una propuesta de reactivación económica, estamos todos involucrados, generalmente así se trabaja, entonces cuando tu me dices lo de algún lineamiento internacional, yo creo que dentro de todo esto si siempre hay una mirada internacional. FOSIS aunque nosotros no vemos el trabajo independiente, que tiene que ver con emprendimiento, igual en algún momento hay una línea de trabajo que se llama yo trabajo, entonces igual estamos generalmente participando en reuniones , o en temas de propuestas, siempre estamos todos como entrelazados entonces cualquier reunión siempre nos invitan a todos, aparte que los chicos que trabajábamos antes en la

DESEL, generalmente participamos, y la OMIL generalmente es como la cara más visible de lo que era el departamento DESEL entonces generalmente a la OMIL le llegan todas las solicitudes de todo, entonces qué hace la OMIL, empieza a derivar "mira me llegó algo de esta línea y es de emprendimiento"... entonces la OMIL es como la puerta de entrada, entonces cuando nos movieron de jefatura, nos movieron de departamento pasó esto que como que igual se desordenó un poco el tema yo creo que ojalá lo podamos ver más adelante, más que nada para nosotros poder trabajar mejor.

Y estaba pensando también que por lo general las políticas públicas generalmente se basan en la práctica que se han hecho en otros países entonces yo creo que sí, en todas las directrices o en todos los proyectos siempre hay una base de alguna práctica que se realizó fuera.

P: Ustedes como oficina ¿proponen más actividades que el mínimo exigido por el SENCE? Si es así, ¿En qué consisten dichas actividades?

E: Mira lo bueno, yo lo encuentro positivo, no sé si para las otras OMIL será así, pero SENCE tiene la facilidad de que te deja a disposición la planificación de actividades entonces tu puedes hacer actividades que a lo mejor nunca han estado normalizadas por SENCE sino que tu puedes llegar a un acuerdo con la municipalidad para hacer alguna actividad innovadora, que nunca se ha hecho y SENCE te lo aprueba y no hay ningún problema. Nosotros sí hemos realizado actividades que están fuera de los indicadores anuales FOMIL, que tienen que ver más con encuentros de empresas, hemos hecho tipo seminarios, varios seminarios hemos hecho, también el tema de las ferias laborales, pero eso lo hacen todos, es como de todos los años que todos sabemos que tenemos que hacer ferias laborales, ya sea municipales o FOMIL. También lo hemos realizado, hemos hecho ferias de capacitaciones, que tiene que ver con programáticas para los vecinos para temas de capacitación, solamente de capacitación, porque antes uníamos empleo con capacitación entonces hacemos ahora solamente feria de capacitación... lo que nunca hemos hecho es unido el tema del área de emprendimiento con el dependiente, porque se tiende a confundir un poco el tema. Y este año como propuesta, porque este año para todos ha sido diferente, de hecho por eso estamos trabajando de otra manera entre las funciones OMIL están totalmente diferentes a las del año pasado, ha sido bien complejo porque hemos tenido que reestructurar, innovar y un montón de cosas más, estamos viendo la posibilidad de algún taller que esté enfocado en las empresas donde ellos puedan elegir entre 5 temáticas elegir una temática que les importe y poder hacer ese taller, 20 horas, 10 horas, no más que eso y que ellos tengan una certificación, certificando que ellos tienen ese conocimiento y poder validarlos frente a la empresa, ahí estaríamos validando al trabajador, al reclutador o que trabaja en recursos humanos de la empresa y a la vez también asegurarnos que sepa manejar los productos de SENCE, la programática SENCE, empresas que son bastantes, son muchas... el programa aprendices, está becas laborales, son como siete, muchos programas, entonces eso igual tratar de transmitirlo a las empresas es complejo porque hasta para nosotros es complejo, porque cambia todos los años de nombre y todos los años se van haciendo cosas nuevas, entonces tenemos que estar capacitando constantemente y aparte de eso también tenemos que estar atentos a lo que necesitan nuestros usuarios, entonces este año vamos a hacer ojalá una feria online, como en noviembre que estamos planificando y hacer esto que te mencionaba, que es un tipo como de reconocimiento, certificación a las empresas que trabajan con la OMIL.

P: ¿Ud considera que los recursos asignados por el SENCE son suficientes para llevar a cabo las actividades de la OMIL? ¿Cómo se distribuyen los recursos?

E: Sí, con los años han subido los recursos, ha cambiado mucho el tema del presupuesto, el tema de la planificación de SENCE con respecto a los recursos, antes nosotros teníamos incentivos, me refiero antes desde el año 2015 al 2017. Todas las OMIL trabajábamos con recursos para los gastos presupuestarios, los gastos de personal, etc, y aparte de eso teníamos un incentivo a la colocación, y también a la cantidad de talleres de apresto que nosotros realizábamos entonces eso también era bueno, no tanto para los que teníamos que separar las cuentas, pero si era bueno para poder financiar materiales de oficina.... pero después el 2018 cambió bastante el tema presupuestario, lo que pasa es que ahora la clasificación IOV es del año pasado, y con respecto a esa clasificación ahora son los recursos, y los gastos generales ahora los juntan solamente en una cuota y si son suficientes, como te mencionaba anteriormente, del presupuesto tres profesionales se subsidian desde estos recursos y aparte de eso quedan siempre recursos para poder hacer algún coffee de un seminario, ahora vamos a externalizar el tema de la feria online, estoy viendo la posibilidad de estar con una empresa externa para poder hacer una buena feria online y los recursos... en realidad si te alcanzan o no ahí tu tienes que planificarlo, te dan libre acceso a la planificación de la plata, lo que sí cambiaron la restricción de los bienes inventariables, hasta el 2017 se podían comprar bienes inventariables, ahora ya no, todo se externaliza, tu puedes solicitar algún bien o pagar alguna prestación de servicios, pero ahora no se puede comprar, me refiero a muebles, computadores, todo se externalizó, esa es la diferencia que hay de años y también obviamente ha subido el monto de los recursos.

P: Tengo entendido que SENCE entrega asistencia técnica, cursos de capacitación y organiza seminarios y encuentros territoriales, ¿en qué consisten estas actividades y que temáticas se abordan?

E: Bueno, efectivamente se hace una capacitación una vez al año, de hecho te ofrecen...bueno el año pasado yo hice un diplomado de FOMIL . Se capacita no siempre, ese es el tema, que no son todos los años, el año anterior también estuvo en capacitación nuestra psicóloga justamente con la orientación.... también un diplomado, un diplomado gratuito, pero a veces se pierde, no es continuo con respecto a la capacitación. Nosotros siempre solicitamos que ojalá siempre estén capacitando continuamente, este año ha estado bien lento yo creo que es por el tema de la pandemia, pero si se realiza pero no frecuentemente, esa es como mi observación.

Con respecto a los encuentros territoriales, todos los años se realiza uno por cada cargo, por ejemplo a principio de año todos los cargos de la OMIL tenemos un encuentro territorial, se hace una de encargados, después una de ejecutivo empresas, luego de atención de público y luego psicólogos, porque son todos lineamientos diferentes y aparte de eso todos tenemos que manejar una parte de la plataforma porque es mucha la información que se ingresa a la BNE y aparte de eso también, esa es una principal podríamos decir observación o sugerencia... que mejoren los canales de información, me refiero a que la BNE viene en modificación del año 2018, entonces ahora este último año a principios de año, fue la última modificación y estamos con teletrabajo, imagínate cómo fue eso, aprender a ocupar una plataforma desde cero y empezar a ingresar con lo que pensábamos que era, igual nos mandaron un manual y todo pero no es lo mismo, entonces eso ha pasado un poco, que este año ha sido un poco...yo creo que para todos...pero se ha perdido un poco esto de las... esto de estar... de las capacitaciones.... se hacen capacitaciones....se hizo una capacitación de la BNE efectivamente pero se hizo para alrededor de....imagínate somos todas las comunas de Chile tienen OMIL entonces imagínate cuantas personas conectadas estábamos y obviamente no fue como

debería....colapsó todo... y justamente en los encuentros... también tenemos encuentros territoriales con sectores territoriales, por ejemplo nosotros pertenecemos a la asociación que es nor-oriente, pertenecemos independencia, recoleta, está pudahuel, está lo Prado....mi memoria es muy frágil jajaja está estación central....no me acuerdo más, pero somos como 10 OMIL, entre 8 y 10 OMIL donde nos tenemos que nosotros nos juntamos en reuniones y solicitamos cosas a SENCE, nos estamos reuniendo como dos veces al mes...

P: Ah, está activa....

E: Está activa, donde nosotros planificamos el semestre, que podemos solicitar a SENCE como asociación y ahora estamos trabajando... realizamos una propuesta, nos ganamos un proyecto que tiene que ver con.... un proyecto de búsqueda de trabajo pero a nivel digital, y se está realizando en este momento se está realizando una aplicación de celulares para búsqueda de trabajo, entonces eso lo hacemos a nivel red, entonces eso también lo indica SENCE y lo tenemos que hacer, pero igual es super bueno porque trabajamos a nivel territorial y ahí nosotros sí tenemos una oferta de trabajo que no hemos podido llenar, ahí se deriva a las demás OMIL, es un trabajo colaborativo.

P: Está super bueno lo de la red porque en el fondo se apoyan tanto para demandar, exigir cosas como también en el funcionamiento más cotidiano de la OMIL ...

E: Claro

P: ¿Y sobre la asistencia técnica? Que eso no me queda claro a que se refiere...

E: Claro, nosotros tenemos indicadores anuales y tenemos que mandar un informe semestral, nosotros cuando termina el semestre tenemos que ver qué es lo que se debería haber hecho y que es lo que se cumplió, eso tiene que ver con todo lo que mencioné anteriormente, con información a los usuarios, todo eso se sube a la plataforma BNE, tiene que ver con los talleres de apresto, confección de currículum y la vinculación, generalmente la vinculación de este año fue de 1.000 personas, es muy alta, sobretodo poniéndonos en el escenario de la pandemia, que ha sido complicado, entonces cuando enviamos los informes, ahí se puede justificar digamos lo que se ha realizado...y.... me perdí..

P: Asistencia técnica!

E: Asistencia técnica, esa es una de las asistencias técnicas, nosotros tenemos que estar enviando las rendiciones, se mandan todos los meses las rendiciones y ellos van por lo menos una vez en el semestre a visitarnos presencialmente, como este año ha sido todo diferente, se hizo la primera reunión vía online, pero se supone que ahora tenemos que tener una a finales del segundo semestre, esas son las visitas técnicas, donde te revisan si estás realizando efectivamente la gestión que debería ser, los anexos, tenemos derivaciones, todo lo que tiene que ver con plataforma, es toda una revisión que se realiza...

P: Super, tengo una duda... en un FOMIL que ya no recuerdo el año, me llamó la atención que en una parte decía "ingresar a la BNE o a otros dispositivos de intermediación u otros dispositivos busca empleo algo así y yo me preguntaba a qué se refería con otros dispositivos....



E: Mira yo creo, la noción que yo tengo... mira todas las OMIL tenemos nuestras propias plataformas municipales aparte de la BNE, nosotros la OMIL de Recoleta, nosotros trabajamos compartido un Excel, tenemos carpetas compartidas, tenemos una plataforma que se llama (no se entiende), dónde vamos ingresando todas las solicitudes o todo lo que vamos realizando con los vecinos y son muchas, entonces por eso yo te decía, son muchas plataformas donde por ejemplo cuando atendemos una persona demoramos entre 20 a media hora porque tenemos que subir el curriculum... solamente ingresando, BNE, (no se entiende), hay que registrar digamos el historial de la persona, entonces tenemos que hacer la vinculación también con la plataforma, y también hay varias OMIL que tienen plataforma solo de OMIL, entonces por eso te digo, yo creo que por eso colocaron esa parte porque todas tenemos aparte otra plataforma a nivel municipal o local

P: Bueno esas eran todas las preguntas, no sé si te gustaría comentarme algo más, contarme algo...

E: Sí! Tu eres Emilia Mayer, mandaste una solicitud por transparencia y tengo que contestarte hasta el 14 de septiembre, donde solicitas el anexo 10 de la guía operativa 2020, te comento que recién del 2018 nosotros empezamos a entregar este informe, pero los años anteriores no se entregaba.... entonces cómo te contesto, porque te tengo que contestar igual porque está por sistema, podemos tener una multa como municipalidad si no te contesto por eso es complicado....

P: Me recuerdas que te pedí? los planes de trabajo o los informes finales?

E: los informes finales, los 2018 y 2019 los tengo, porque efectivamente se hace un informe semestral, lo que te mencionaba anteriormente, pero el año 2015 solo se subía a la plataforma...

P: Ah sí, puedes enviarme lo de esos años

E: Ok, te voy a responder porque tengo que copiarle a mi jefatura, porque es importante porque tengo plazo... yo dije voy a esperar a hablar directamente con ella para que mejor explicarle como es el tema de los anexos y tengo plazo hasta el 14 de septiembre, te contesto el lunes.

P: Super, bueno eso!...

E: Quedó bien la entrevista? no te quedaste con ninguna duda?

P: Si super! Aunque voy a aprovechar de preguntarte, me interesa saber mucho respecto del seguimiento, porque tengo entendido que se hace seguimiento al tercer mes y después no... entonces qué pasa...

E: Me gustaría que tu con tu compañero pudieran hacer un paréntesis porque cambiaron todas las formas de atender público, te explico, antes las personas eran demanda espontánea, nosotros estábamos en la OMIL y la persona llegaba a atenderse, nosotros teníamos un listado de empleos, se inscribía en la BNE, se orientaba, se veía el curriculum, etc. Ahora nosotros, la municipalidad de Recoleta no estamos atendiendo público, entonces qué estamos haciendo, la forma de buscar trabajo es por medio de correo o whatsapp que nosotros tenemos un teléfono, entonces qué solicitamos, que las

personas envíen su currículum, nosotros revisamos el currículum y de acuerdo al perfil de la persona, enviamos los empleos y el currículum queda en base de datos y nosotros somos quienes enviamos los curriculums a la empresa, entonces por ejemplo si la empresa nos solicita aseo hoy día, nosotros vamos a revisar toda la base de datos del mes vencido, en este caso sería agosto, nosotros mandamos todos los curriculums que aplican para aseo, entonces nosotros estamos haciendo todo el movimiento y antes era totalmente diferente, la gente lo hacía de forma independiente, ahora nosotros estamos involucrados en todos los procesos, por lo tanto, el seguimiento que se realiza no se está haciendo, más que nada se está haciendo con las empresas, las empresas nos van a avisar cuales son las personas que colocaron, nosotros tenemos registrado toda la gente que derivamos diariamente y son hartas.... no estaba dentro de las preguntas pero la cantidad de gente que atendemos es mucha, atendemos entre mínimo 80 personas hasta 180 personas diarias, es mucho.... Producto de la pandemia hay gente que no ha tenido acceso a digamos a un computador o celular es la gente que estamos preocupados que no hemos podido trabajar con ellos, y es la gente que tenemos que empezar a trabajar para ver cómo lo podemos hacer porque con esto cambió mucho la metodología de búsqueda de empleo y aparte de eso, las empresas también están buscando gente que se maneje con la tecnología, entonces tuvimos que cambiar los talleres de apresto, nosotros también tuvimos un cambio importante en la forma de trabajar entonces eso fue... yo creo que es importante colocarlo que este año ha sido diferente a todos con respecto al tema de la pandemia porque tuvimos que... nuestros canales son totalmente vía electrónica.... y ahora el acceso cambió totalmente, y como te decía nos preocupa un poco las personas adultas mayores, o la gente que no tiene mucho acceso a, y con respecto a eso hemos tratado de llamar a las personas para que se presenten en la municipalidad y estamos llamando por casos específicos solamente, ya no es como antes, solo se atiende presencialmente a las personas que no tienen acceso...

P: Claro, ahí en el cuestionario vendrán preguntas más propias de la pandemia y del funcionamiento de la OMIL en este contexto... acá me interesaba observar lo relacionado con las nociones sobre trabajo de las OMIL, como se entiende el trabajo.... sobre todo porque hay OMIL que... no sé como llamarlas pero que por ejemplo no trabajan bajo la noción de trabajo decente o del trabajo digno...

E: No, todas trabajamos de forma diferente, de hecho tu te vas a dar cuenta de que.... es que tiene que ver con los lineamientos municipales también, tiene que ver mucho con los lineamientos y como tu digamos trabajas con respecto a tu departamento, por eso te decía, nosotros la OMIL de Recoleta igual nosotros tenemos, yo por lo menos puedo decir que la municipalidad y SENCE me da mucha libertad para poder realizar actividades o en realidad no tengo como muchos parámetros, más que nada lo que tiene FOMIL, pero si a mi me dicen si tu crees que sea bueno hacer una actividad con los vecinos en la junta vecinal, propongo la idea, me lo aprueban y así funcionamos....

P: Claro, entonces eso es lo interesante, ver cómo la autonomía del SENCE, o de las municipales, que no funcionan todas igual y que a pesar de que el SENCE es quien entrega los lineamientos técnicos, están las municipalidades, las oficinas, quienes están a cargo de las oficinas, porque también en otras comunas... la mayoría depende de la DIDECO, pero en otras comunas tienen otros departamentos con otros nombres..

E: o corporaciones...

P: Claro, en Peñalolén hay una corporación que está a cargo..

E: Yunus! La corpo yunus... es maravillosa, trabajan super bien ellos...

P: Claro, eso también es interesante.. como el acceso por ejemplo su página web es muy clara, tienen los teléfonos, los correos, pero hay municipalidades que no tienen nada de información en el apartado de la OMIL entonces... o hay otras municipalidades que ni siquiera nombran OMIL , no existe dentro de la página web, Providencia por ejemplo si tu buscas OMIL no aparece información... yo llegué buscando en cada apartado de la página web hasta que llegue a un apartado que se llamaba departamento de empleo... entonces todas esas cosas son interesantes....

E: Pasa, no tan solo... de hecho yo vivo acá en Colina y estaba buscando el aseo y ornato y en Recoleta se llama DIMAO y acá en Colina no se llama DIMAO entonces pasa, porque tiene que ver con cada uno de los municipios entonces si cambian los nombres, pero es con todos los programas igual y no todos tienen los mismos programas también por ejemplo nosotros en Recoleta tenemos el programa migrantes y hay muy pocas municipalidades que lo tienen.

P: Claro, yo estuve llamando y llamé a Vitacura y me dijeron que no calificaban para OMIL y yo ahh....

E: No, Vitacura no tiene, Vitacura es la única que no tiene...

P: Claro entonces es interesante ver esas diferencias que tienen que ver con el municipio, el alcalde y bueno los recursos...Entonces a mí me interesaba revisar las OMIL de tres comunas con diferente ICVU, Índice de Calidad de Vida Urbana, que realiza la católica y por ejemplo me queda entrevistar a Ñuñoa que me interesaba esa comuna porque ellos no tienen convenio FOMIL desde el 2011 entonces han trabajado sin el convenio entonces...

E: Pero la mayoría de las municipalidades por tema de organigrama tienen que tener una oficina de trabajo sino no podrían funcionar como municipalidad.

P: Claro, entonces bueno en eso estoy... próximamente te voy a enviar el link del cuestionario, la idea es que lo respondas, ahí lo estamos ajustando para que no quede tan largo.

E: Si, traten de facilitarnos un poco la vida porque igual tenemos siempre hartas solicitudes y en realidad yo por lo menos siempre he estado apoyando a los chiquillos en todo el tema de las investigaciones, de hecho siempre quedan así como "oh qué fácil el acceso a ustedes", es que todos fuimos estudiantes alguna vez y no sé para qué tanto si al final después los resultados igual generan un tipo de ganancia, puedes decir mira participamos de esto y pasa esto...es una forma gratuita de poder desde ahí tomarnos para poder hacer otro tipo de propuestas... a eso voy yo, que nada se tiene que desaprovechar.

P: Si genial muchísimas gracias por tu tiempo..

E: Ojalá que les haya ayudado mi entrevista y cualquier cosa me escribes, yo siempre contesto no tengo ningún problema Emilia y el lunes te contesto el tema de transparencia.

P: Super! Cuando puedas me envías el consentimiento informado

E: Si el lunes! voy a la oficina y te envío todo.

## **Entrevistada N°2**

### **Ejecutiva de atención a público OMIL Recoleta**

Fecha: 4 septiembre

Hora: 11:00

P: Entrevistadora

E: Entrevistada

P: Hola!

E: Hola!

P: ¿Cómo estás?

E: ¿Me ve o no?

P: ¡Ahí sí! Bueno primero que todo me presentaré, soy Emilia Mayer, soy licenciada en Trabajo Social y estoy cursando mi último año, me encuentro escribiendo mi título y paralelamente estamos realizando una investigación ambas son sobre la OMIL y bueno en este contexto estamos trabajando en torno a políticas de empleo y en ese sentido el objetivo de esta entrevista es un poco conocer el trabajo que realizan en la OMIL y aproximarse un poco a las nociones de trabajo sobre las cuales trabajan. La idea de entrevistar a la encargada y además a un funcionario tiene que ver con que las funciones son distintas entonces para ampliar la perspectiva sobre la OMIL . La entrevista es anónima, confidencial, se utilizará únicamente con fines académicos y una vez que estén los resultados se los haré llegar para que puedan ver el informe final. Cualquier consulta me puedes interrumpir.

E: Okey.

P: ¿Cuál es su nombre, cuantos años lleva trabajando en OMIL y cuales son sus funciones?

E: Primero que nada mi nombre es xxxxx llevo 5 años, entré el 2015 en julio y mi función es atención de público, recepción de vecinos, derivar, postular a cursos, postular a subsidios que tengan que ver con todo el tema laboral.

P: Si me pudiese contar un poco sobre la OMIL , hace cuánto funciona la oficina, cuál es el nombre, a que clasificación pertenece, cómo se organiza el trabajo, etc.

E: Bueno, primero la OMIL es oficina de información laboral, todos los años como que van cambiando los nombres y de hecho nuestro puesto igual de repente también cambian los nombres, tenemos terapeuta ocupacional, ejecutivo de atención de público, psicólogo y gestor territorial. El terapeuta ocupacional se dedica a buscar empleo a las personas que tienen alguna situación de discapacidad o alguna pensión de invalidez, el gestor busca ofertas de trabajo, bueno nosotros generalmente todos atendemos público, la idea es recepcionar a las personas, ver su curriculum, si no tienen curriculum, confeccionarse un curriculum, tratar de ver si quieren buscar empleo o quizás un emprendimiento

derivarlos con los otros programas de emprendimiento, también tenemos una psicóloga la cual también confecciona curriculum y ayuda en el tema de las entrevistas, hace talleres de apresto laboral donde preparan a las personas para postular a un empleo y presentarse a una entrevista de trabajo, el único requisito que tenemos nosotros para la atención es el carnet. Y bueno, en el momento se atiende, se registra, se habla de la bolsa nacional de empleo, y además se le muestra los trabajos que tenemos disponibles nosotros como OMIL , si la persona está interesada, se le entrega una carta de derivación donde van los datos de la empresa, la dirección y el horario de entrevista, y además la especificación de la oferta de trabajo... eso. También atendemos a las persona del seguro de cesantía, antiguamente nosotros teníamos que tener un libro donde esas personas venían mensualmente a activar sus pagos, esto lo hacían con la atención de que las personas vieran empleo, pero se dieron cuenta de que las personas no buscaban empleo sino que solo iban a firmar su pago y se activaba el seguro, entonces ahora cambió esa modalidad, ellos tienen que ir a la AFC con su finiquito, hacer el trámite y si o si registrarse en la bolsa nacional de empleo, es requisito, tienen un máximo creo que son 49 horas de registro, sino van perdiendo los pagos, además, ellos tienen que postular a empleos en la bolsa nacional de empleos, y estar atentos a que la página los llame a postular o a ir a una entrevista de trabajo, porque también si no postulan a esa invitación pueden perder los pagos, están condicionados. Igual son muchos más pagos y es mejor optar al fondo solidario sobre todo en este momento y nosotros ayudamos igual a esas personas a registrarse porque hay muchas que no tienen conocimientos básicos de computación.

P: Tengo entendido que las OMIL ofrecen servicios de información laboral, orientación laboral, y vinculación laboral ¿Podrías contarme en qué consiste cada uno y cómo se llevan a cabo?

E: Bueno la información es la misma entrega de los empleos, la vinculación es cuando ya la persona firmó un contrato con la empresa y además se le tiene que hacer un seguimiento a esta persona para ver como está en su trabajo, como son las condiciones laborales que ellos tienen para así también más adelante pensar si seguimos trabajando o no con esa empresa, porque ya si es una empresa que tenemos muchos reclamos tratamos de no seguir trabajando con ellos, y sobre todo en el tema de las personas que tienen discapacidad, ahí si o si la terapeuta tiene que hacer un seguimiento ir a visitarlos, ver como están, si ellos están bien en su trabajo....

P: Super ¿Cómo entienden el trabajo desde la OMIL ?

E: (Silencio)

P: Esta pregunta se relaciona con que he visto que en su página hablan de trabajo decente y trabajo digno, que son conceptos que otras OMIL no tienen, entonces quisiera saber ¿Cómo logran plasmar esas ideas en el trabajo que realiza la OMIL ?

E: Respetando las condiciones laborales, respetando el sueldo, si la oferta no cumple con el sueldo mínimo no se publica, se le informa que tienen que pagar más, hemos tenido suerte, hay empresas que han subido el sueldo, que nos han dicho ya mejoré las condiciones para publicar la oferta, pero esa es como una forma de tratar de que se respeten los derechos laborales.

P: Que bueno que las empresas tomen la sugerencia, yo me preguntaba si las OMIL ofrecerán trabajos con sueldo menor al mínimo... me imagino que hay OMIL que sí lo hacen..

E: Claro, depende igual a veces hay momentos que igual hay poco empleo y se trata por ejemplo si hay una vecina que necesite a alguien para cuidar a un adulto, se trata de dar esos datos, pero explicarle que tiene que verlo con la persona y tratarlo con ella, y explicarle que es algo más delicado, pero ya si es una empresa y ofrece un sueldo que no corresponde, nosotros le explicamos que no publicamos la oferta laboral.

P: Según su punto de vista ¿los trabajos ofrecidos responden a las necesidades de la población?

E: ¿Te refieres a la oferta en sí?

P: Claro, si la oferta responde a las necesidades de la población

E: Si, igual si responde.

P: ¿Cómo describiría el rol de la municipalidad en el funcionamiento de la OMIL ?

E: En nuestro municipio súper bueno, la municipalidad siempre nos ha apoyado en todas las actividades, de ferias laborales, invitaciones a empresas a encuentros con empresas o OTEC, nos han facilitado espacios para facilitar nuestras labores, nos entregan un tótem donde nosotros podemos orientar, o sea se puede ordenar la llegada de los usuarios de OMIL , eso, ha sido súper bueno al respecto.

P: Ustedes como oficina ¿proponen más actividades que el mínimo exigido por el SENCE? Si es así, ¿En qué consisten dichas actividades?

E: bueno esas actividades generalmente son encuentros con empresas, visita a empresas, postulaciones a cursos SENCE, ferias laborales, nos dan un mínimo pero siempre la OMIL trata de hacer más, si son tres, de hacer más en el año, de hacer más actividades.

P: ¿Ud considera que los recursos asignados por el SENCE son suficientes para llevar a cabo las actividades de la OMIL ? ¿Cómo se distribuyen los recursos?

E: Ya, yo encuentro que si que si cumple y los recursos se distribuyen en sueldos de compañeros, en contratación de arrendación de sala o de... para hacer las ferias laborales se necesitan toldos, para arrendar toldos, cuando se invitan empresas se contratan coffe break, todas esas cosas con esos fondos se van ocupando, materiales de oficina, carpetas, que nosotros al momento de entregarle el currículum a las personas le regalamos una carpeta y en esa carpeta va su currículum, tratar de sacar el certificado de antecedentes, certificado de estudio, para que la persona vaya más preparada a una entrevista de trabajo, porque hay personas que no tienen ni siquiera para sacar un currículum... Entonces esos son los recursos que se ocupan.

P: Tengo entendido que SENCE entrega asistencia técnica, cursos de capacitación y organiza seminarios y encuentros territoriales, ¿en qué consisten estas actividades y que temáticas se abordan?

E: Claro, el SENCE si es un apoyo para nosotros como oficina, todos los años hay capacitaciones, lo fome es que por tiempos de atención que no puede ir todo el equipo, generalmente va el gestor o el psicólogo, también ofrecen capacitación pero solo para ellos, se han hecho reclamos en reuniones de SENCE o en ceremonias donde se pide que igual nos capaciten a todos, no necesariamente al psicólogo o al gestor, nos entregan

material de apoyo para entregar la información de los cursos, material de apoyo para postular a los subsidios de empleo, bono al trabajo de la mujer, empleo joven...

P: Entonces igual están como presentes en el fondo

E: Siempre están presentes.

P: Me gustaría saber un poco sobre las redes territoriales, qué son, cuál es el rol dentro de la OMIL , cómo se levantan, cómo se mantienen vigentes, y quienes participan en la red. No me queda claro si son empresas y oficinas o también organizaciones sociales por ejemplo

E: Bueno en realidad como estamos acá y somos también del municipio, pertenecemos al municipio, nuestra encargada también tiene que tener redes con los otros programas, de migrantes, redes con programas de indígenas...pueblos originarios, el programa jefas de hogar, de emprendimiento, entonces siempre tienen que estar en constante reuniones y redes para que también se vayan explicando los nuevos proyectos los nuevos cursos o si tienen alguna persona que está con búsqueda de empleo para que la deriven a nosotros y en temas de OMIL si, hay redes, se juntan generalmente el psicólogo o el gestor con un grupo de OMIL asignados y ahí tienen que estar en contacto viendo los temas OMIL del año.

P: Y la idea es como levantar un organismo de apoyo? porque me imagino que se darán derivaciones entre ellas..

E: Claro, entre las OMIL se entregan derivaciones, o se preguntan si hay alguna OMIL que tenga cupos para personas con discapacidad, también se entrega toda esa información para que los otros vecinos también puedan acceder o también para personas migrantes que igual es más difícil entonces si hay alguna empresa ahí se van entregando los contactos entre ellos por grupos de whatsapp o por correos.

P: y sabes si trabajan únicamente empresas y OMIL o si además hay como otro tipo de organización?

E: En la OMIL no, pero en la municipalidad si hay cooperativas, en el tema de fomento productivo, pero en OMIL no tenemos una cooperativa, pero en fomento productivo hay una cooperativa que trabaja la municipalidad.

P: Tengo una duda respecto del seguimiento, que claro ahora en pandemia ha sido muy distinto la forma de trabajar pero pensemos pre-pandemia, el seguimiento por lo que tengo entendido se realizaba al tercer mes, pero me gustaría saber cómo es ese sistema del seguimiento y también qué pasa cuando una colocación no es exitosa.

E: Si no es exitosa, obviamente la persona va a volver acá a buscar empleo, se trata de buscar otro trabajo, dependiendo también de cómo se haya comportado la persona, si tuvo un mal comportamiento en su empleo ya se deriva con nuestra psicóloga y también se le hace una entrevista con la persona para que también las personas tomen seriedad del asunto porque igual si nosotros agarramos esto se puede decir pa la chacota, se presta para que la empresa después no quiera publicar con nosotros. Ese es como el seguimiento y se siguen publicando, se sigue en contacto con la persona para ver cómo está su trabajo o a veces termina su contrato de trabajo, vuelven y nos dicen no, era muy bueno el trabajo y no tengo nada que decir de la empresa pero me tuve que cambiar por tal y tal motivo y se sigue trabajando con la empresa.

P: Ya y después de que se hace ese seguimiento al tercer ya no hay más contacto? O sea, si esa persona queda trabajando, no se le vuelve a contactar, a menos que se acabe el contrato...

E: Claro, a menos que quede sin trabajo y se vuelve a contratar o a menos que la empresa también necesite cubrir otra vacante.

P: Ya...mm me queda la duda de si la OMIL recibe recursos desde el SENCE pero también desde la municipalidad?

E: Si, hay funcionarios que están con sueldos municipal y funcionarios que están con sueldo de SENCE del programa FOMIL, es cómo compartido, es un convenio entre los dos servicios.

P: Estuve leyendo las guías operativas y quería preguntarte si en estos 5 años que llevas ha habido algún cambio que haya sido para mejor o para peor. Si te gustaría contarme un poco de los lineamientos que van cambiando.

E: Mira, los cambios que han habido para mi han sido buenos. Antiguamente para los cursos había mucho límite para el tema de la edad, ahora esto ha ido cambiando y ahora hay menos requisitos para postular a cursos, menos requisitos por edad, por sexo, por registro social de hogares. Antiguamente nosotros no teníamos un terapeuta ocupacional, ahora se incorporó un terapeuta ocupacional que igual eso es super bueno porque ellos están capacitados mejor que nosotros como para buscar un empleo, sensibilizar a las empresas, ver que la empresa cumpla con el requisito para recibir a esta persona... y qué más... bueno el tema del seguro de cesantía que también cambió y que yo encuentro que igual ha sido bueno porque así también la persona también aprende a ocupar el computador, el celular, a buscar trabajo, porque si no hubiese habido este cambio la gente hubiese seguido viniendo a firmar el libro y a activar su pago. Y también la plataforma de la bolsa nacional de empleo que también ha cambiado mucho, estuvimos un tiempo sin página porque la estuvieron remodelando y todo pero ha cambiado mucho e igual ha servido mucho el cambio que ha tenido. Lo otro bueno que hay es que casi todas las plataformas están unificándose en la clave única, para que las personas tengan esta clave única y puedan postular a los cursos, a trabajos, a sacar documentos por el registro civil, a vivienda, entonces como que todo se está unificando en la clave única, todavía no es 100%, pero ya me he dado cuenta que en varias páginas está la clave única para acceder a diferentes programas del gobierno y encuentro que igual eso es super bueno porque así la persona no va a estar "oh se me olvidó la clave, y no me se la del correo y no me acuerdo y no se qué", así es más fácil.

P: Super, bueno una de las críticas es que la información no está toda unificada en línea y es importante que esté cruzada...

E: Claro, pero ese es un problema más grande, porque son las páginas del gobierno las que no tienen el Registro social de Hogares actualizado... La pandemia ha servido mucho para darnos cuenta las falencias que tienen las páginas de gobierno, y para que las personas también aprendan a tener sus cosas al día porque también hay mucha gente que nunca tuvo su registro pero nunca se acercó a hacerlo, entonces claro ahora lo necesitaban y fue mucho más difícil para ellos porque tuvieron que hacerlo online. Y también para darse cuenta que las páginas de gobierno a veces no están funcionando como deberían, hay muchas personas que tienen por ejemplo.... en el caso de una niña hizo su registro, le ayudaron a hacer su registro y ella era mamá soltera e indicó que



recibía una pensión de 60.000 de su pareja y tenía el 80% en el registro, el 80%! con 60.000 pesos de pensión... ni siquiera tiene casa, vive de allegada donde el abuelo...entonces es complicado el tema igual.

P: Bueno xxxxx, ya hice todas mis preguntas, traté de no hacer una entrevista muy larga...

E: Si, yo estaba asustada porque estoy con turno presencial acá en la municipalidad y traje notebook porque los computadores no tienen cámara, pero agarré un cable de notebook pero traje otro y aquí estaba nerviosa y yo dije qué hago! pero menos mal no pasó nada

P: No te preocupes ya estamos terminando, ahora quisiera preguntarte si tu quieres comentarme algo respecto del trabajo de la OMIL , o si tienes alguna pregunta o si te gustaría profundizar en algún tema y si no estaríamos.

E: Si, me gustaría comentarte que es bonito el trabajo de la OMIL por mi parte, porque dignifica a la persona, y ayuda en algo super importante que es el empleo o también la capacitación, porque hay muchas personas que no tienen como te dije al principio, ni siquiera para sacar un currículum, entonces igual es bueno que exista eso, de hecho antes cuando yo estaba por primera vez buscando empleo, fui a una OMIL y así como que me anotaron en un libro y así como que ya chao, pero yo no tenía idea de lo que era... y eso pasa en muchos lados, hay personas que no tienen la capacidad para estar, o la vocación o la empatía también de ponerse en el lado de la otra persona, que está pasando un mal momento, porque no puede buscar un empleo, entonces pero eso ya es algo más difícil de llevar.

P: Si, yo creo que es un trabajo super importante el que hacen, sobre todo entregar herramientas a las personas.

E: Si, es super bonito este trabajo, para las personas que tienen vocación y que tienen las ganas de ayudar al prójimo es super lindo, de hecho es un poco agotador porque igual a veces llegan personas un poco.... pero cuando te agradecen o te pasan a ver "señorita ya encontré trabajo, muchas gracias", ya igual eso es más lindo, uno se queda tranquilo de que por lo menos está haciendo algo bueno.

P: Bueno darte las gracias por tu tiempo, yo se que en estos tiempos es complicado, además de que es distinto la vida virtual así que muchas gracias por el interés y bueno cuando esté listo el trabajo se los enviaré para que puedan leerlo y hacer comentarios si es que lo desean, esto va a ser a fines de noviembre. Muchas gracias nuevamente y que tengas buen fin de semana.

### **Entrevistada N°3**

#### **Encargada programa inclusión OMIL Providencia**

Fecha: 22 septiembre

Hora: 10:00

P: Entrevistadora

E: Entrevistada

P: ¿Cuál es su nombre, cuantos años lleva trabajando en el departamento de empleo y cuales son sus funciones?

E: Mi nombre es xxxxx, llevo tres años trabajando en el departamento de empleo, desde el año 2017 y yo soy la encargada del programa de inclusión laboral para personas en situación de discapacidad y para personas mayores de 60 años.

P: Si me pudiese contar un poco sobre el departamento, hace cuánto funciona la oficina, cuál es el nombre, cómo se organiza el trabajo, etc.

E: Mira la oficina está hace varios años, no sabría decirte cuantos pero al menos más de 10 años. En un principio, en los municipios, al menos en el de providencia se llama Oficina de Colocación Laboral, durante un par de años estuvo bajo ese concepto y la verdad es que no estaba muy profesionalizado, eran más que nada perfiles más administrativos los que trabajaban en la oficina, luego pasó a llamarse Oficina Municipal de Intermediación Laboral, que es la OMIL y ahí ya desde el 2013 con el convenio FOMIL desde el SENCE se recibe el financiamiento y nosotros particularmente en providencia el año 2018 me parece pasamos a ser Departamento de Empleo, dentro de la municipalidad la diferencia es que ya no funcionamos como una oficina sino que somos un departamento dentro de una dirección directamente. En general las OMIL están dentro de la Dirección de Desarrollo Comunitario, de DIDECO en las municipalidades, pero nosotros estamos en otra dirección, antes pertenecíamos a DIDECO pero actualmente estamos en la DIDEL que es la Dirección de Desarrollo Local, que en el fondo tiene que ver más con un desarrollo económico, en distintas esferas, ya sea emprendimiento, empleo, innovación, tanto en industrias creativas, como no sé, arte, diseño, cine, etc. Entonces estamos ligados como más a esa esfera más económica desde la dependencia municipal que tenemos y dentro del Departamento, tenemos 3 distintos programas, uno que es el programa de línea regular, que es el programa como más grande en cuanto a la cantidad de público que recibe y es un programa que está a cargo de dos trabajadoras sociales y ellas en el fondo ver todo lo que son los cargos más operarios, administrativos, guardias de seguridad, como cargos que no necesitan tanta calificación o que necesitan de un curso y que son más bien masivos y ahí se atiende a personas de todas las comunas. Está el programa de consultoría profesionales, que ese es un programa que surgió más o menos el 2016-2017, en el fondo para dar respuesta a los requerimientos de las personas que asistían a la OMIL de providencia, el perfil de providencia igual es distinto, es un perfil de una persona con mayor calificación, al menos tienen 1 o 2 años de estudios superiores, entonces la intervención que había que hacer con ellos es distinta a la que se hacía en línea regular que es como el programa más habitual de todas las OMIL, entonces ahí se creó este programa que busca dar en el fondo asesoría a profesionales y técnicos de la comuna, está a cargo de una psicóloga. Y por último el programa que veo yo que es el de inclusión, que tiene estas dos líneas, la línea de discapacidad y la línea de personas mayores de 60 años, también vemos la línea de migrantes pero esa línea se ve como en conjunto, pero yo te diría que la mayoría de las personas se atiende por el programa de línea regular las personas migrantes, y ahí las trabajadoras sociales tienen como más expertiz, tienen diplomados en el tema, entonces ellas se hacen cargo de ese grupo.

P: ¿Ustedes tienen convenio con el programa FOMIL ?

E: Si, si lo tenemos, pero en el fondo administrativamente dentro de la municipalidad ya no somos oficina, pero ante SENCE seguimos siendo una OMIL, pero es como un tema más técnico y también.... Bueno dentro de la municipalidad se diferencia como por el acceso a recursos que tenemos, al ser un departamento se accede a más recursos, contacto más directo con la alcaldía, entonces es esa básicamente la diferencia.

P: Tengo entendido que las OMIL ofrecen servicios de información laboral, orientación laboral, y vinculación laboral ¿Podrías contarme en qué consiste cada uno y cómo se llevan a cabo?

E: Claro, todos los programas que te mencioné trabajan bajo los tres lineamientos del FOMIL que son información, orientación, y vinculación.

P: Súper y quisiera que me contaras un poco desde el programa que tu ves como trabajan cada uno de estos lineamientos....

E: El de información, bueno, primero parte con una entrevista a la persona, ya sea de discapacidad o de personas mayores, es una entrevista que igual es diferenciada pero tiene algunos ítem que se parecen, pero la diferencia por ejemplo a los otros programas es que esta entrevista además de recolectar antecedentes de empleabilidad, también recolecta antecedentes de salud, de redes de apoyo, en el fondo poder hacer un perfil ocupacional de la persona, yo soy terapeuta ocupacional de formación, entonces establecer un perfil ocupacional, se evalúan funciones cognitivas, físicas, en el fondo hacer una evaluación funcional de la persona y con ese perfil ya podemos definir en conjunto con la persona cuales son sus necesidades de orientación, si es que requiere o no requiere orientación, entonces el primer paso es la información, es esta entrevista, que dura más o menos una hora en cada uno de los dos programas, y se le informa también sobre... en caso de que la persona requiera como de algún curso de capacitación, sobre la oferta programática de SENCE o los cursos que podamos tener nosotros. En el fondo ahí en este proceso identificamos esas necesidades, hacemos el diagnóstico y en conjunto establecemos los objetivos de la orientación, en general ahora lo estamos haciendo todo de manera individual, antes era como más común que en discapacidad sobre todo se hicieran talleres en modalidad más grupal, talleres de apresto, pero la verdad es que nos hemos ido dando cuenta que a lo largo de los años la gente que ha ido llegando a la OMIL ya tiene una base por la cual trabajar, entonces solamente necesita trabajar cosas más pequeñas como el currículum o una entrevista laboral, pero no todo este proceso de apresto que se hacía de no sé, qué es el trabajo, habilidades sociales, esas cosas ya como que no se trabajan mucho, pero en caso de que sea necesario igual se trabaja pero en conjunto se definen los objetivos de la orientación, pero en general lo estamos haciendo de manera individual. Los fuertes son construcción o modificación de currículum, preparación y entrenamiento para entrevista laboral, portales de empleo, legislación laboral y en ocasiones, con algunos usuarios hemos tenido que trabajar la aplicación de test psicométricos como para poder evaluar fortalezas, debilidades como un poco favorecer el autoconocimiento (algo que no se entiende...). Y luego de la orientación, que ahora todo lo estamos haciendo en modalidad online, ya se pasa al proceso de vinculación que es ya netamente ir buscando ofertas laborales, tratar de intermediar entrevistas de trabajo para los candidatos, con discapacidad más que nada informar sobre... que la mayoría de las vacantes son bajo la ley de inclusión laboral, entonces ahí se hace también el proceso paralelamente con la empresa de orientar respecto a la ley, no sé charlas previas a la incorporación de la persona sobre la ley, o sobre discapacidad como para ir bajando prejuicios, se hace en el fondo esta vinculación si es que logra ser exitosa se hace un proceso de seguimiento también para saber si la persona permanece, levantar dificultades, problemas, con el objetivo de que la persona permanezca lo más posible en el puesto de trabajo.

P: ¿Cómo entienden el trabajo desde el departamento de empleo?

E: Yo creo que todas tenemos como una visión distinta como de lo que entendemos por trabajo pero yo creo que todas estamos de acuerdo en que lo primero es entenderlo como un derecho, que en el fondo todas las personas que asisten al departamento... no estamos haciendo caridad ni las empresas tampoco están haciendo caridad sino que es un derecho el poder ejercer un trabajo y desde ahí el trabajo es una oportunidad para ejercer la ciudadanía también, entonces es una instancia de inclusión... Por ejemplo, yo desde el programa de inclusión lo veo como un medio y como un fin para la inclusión social también, el trabajo. Para algunas personas es un medio, porque te permite conectarte con otras personas, permite conocer nuevas miradas, permite desarrollar habilidades, pero para otras es un fin, es un fin porque es la forma en la que yo visualizo la independencia económica, la independencia en mis actividades diarias, la autonomía, el ejercicio de la autonomía entonces como que tiene... es como muy variado y multidimensional como vemos el trabajo, es una oportunidad de desarrollar habilidades, de ejercer nuestro derecho al trabajo, pero yo también te diría que para mí es como el medio y el fin para la inclusión social.

P: Según su punto de vista ¿los trabajos ofrecidos responden a las necesidades de la población?

E: Sí, si, de hecho nos pasa poco de que a veces llegan personas en las que no tenemos cómo una vacante o que nunca hayamos tenido ese tipo de vacante, pero por ejemplo las veces que sucede, que son pocas, también nosotras... es nuestra responsabilidad salir al mercado a buscar esas ofertas, pero en general sí, lo que están ofreciendo las empresas se ajusta como a lo que necesitan y ahora las empresas igual se han adaptado como a esta contingencia entonces también están adaptándose a una modalidad de teletrabajo, por ejemplo con condiciones como... nosotras igual nos tenemos que preocupar de entender cuáles son las condiciones del contrato, del trabajo por ejemplo, entonces también se están ajustando a lo que necesitan las personas ahora, muchos ya no quieren salir, ponte tú en el programa de persona mayor, son super pocos los que están dispuestos a salir de sus casas por un trabajo, entonces ahí la opción del teletrabajo ha sido super buena para ese público, que en el fondo igual puede ser población de riesgo al salir, pero que necesita un trabajo, y en general en providencia igual están digitalizados, no es un problema para nosotras como el tema del acceso a internet, o el uso del computador, en general lo hacen super bien entonces estamos viendo que se sigue ajustando, siempre se ha ajustado como lo que busca la gente y ahora se está ajustando mucho más.

P: ¿Cómo describiría el rol de la municipalidad en el funcionamiento del departamento de empleo?

E: El rol de la municipalidad.... Mira yo diría que tiene un rol más que nada como financiero en el sentido de que financia parte de los funcionarios que están dentro del programa, pero nos da la autonomía como para nosotras decidir qué programas tenemos, cuales son nuestras formas. Entonces, la verdad es que no es como muy autoritaria en ese sentido, no está encima de nosotras la municipalidad sino que nos da hartas libertades y es más que nada tener que reportarle, pero yo te diría que es como una relación más financiera y además de en el fondo de que propician mucho el tratar de estar conectados entre todos los departamentos y oficinas de la municipalidad, yo creo que eso es algo que propicia municipalidad, como esta interconexión entre los departamentos, programas, de la municipalidad.

P: Y esta independencia se debe a que tienen el carácter de departamento?

E: Yo creo que en parte tiene que ver por la administración, por la alcaldesa que ella por ejemplo fue ministra del trabajo entonces ella sabe lo que se hace en las OMIL , sabe más o menos como nuestros programas, nuestros procesos entonces no interfiere mucho porque sabe que funciona, entonces es como más desde ahí la independencia te diré.

P: ¿Cuál es la relación que tienen con el SENCE?

E: Con ellos es como una relación también financiera pero también técnica, en el sentido de que ellos nos entregan por ejemplo una guía operativa, que todos tenemos que basarnos por ejemplo en estos tres grandes pilares que son la información, la orientación y la vinculación, entonces es como bien técnica nuestra dependencia, pero también nos da la libertad... al tener esta co-dependencia de SENCE y de la municipalidad, de ser más independientes en ciertos programas, por ejemplo nosotras establecimos estos tres programas que te había comentado, el de inclusión, el de consultoría y el de línea regular, pero no es algo que venga en el FOMIL ni en las guías operativas, sino que nosotras como por la independencia que tenemos por la municipalidad hemos decidido instaurar esos programas.

P: Ustedes como oficina ¿proponen más actividades que el mínimo exigido por el SENCE? Si es así, ¿En qué consisten dichas actividades?

E: Sí, en general sí, de hecho el FOMIL siempre todos los años viene con unos indicadores que son opcionales que son como por ejemplo talleres de apresto educacionales, que son talleres de apresto para personas jóvenes que están en cuarto medio, tercero medio, entonces eso por ejemplo no es obligación tomarlo pero nosotros lo hemos tomado. Las ferias laborales también, este año vamos a hacer tres y nos habíamos comprometido con una, que tampoco es obligatorio hacerlo, entonces sí, en general nos comprometemos con más actividades que nos solicita SENCE.

P: Desde el SENCE o desde el mismo departamento de empleo ¿se trabaja bajo algún tipo de lineamiento o recomendación internacional? (Por ejemplo en torno al trabajo decente o similar)

E: Sí, nosotras el trabajo lo estructuramos sobre todo bajo los ODS, los objetivos de desarrollo sostenible, entonces en general todos los programas tienen dentro de sus lineamientos están pensados también los objetivos de desarrollo sostenible, en el fondo cómo desde nuestro trabajo en los distintos programas aportamos a alguno de los ODS como el fin de la pobreza, el fin de las desigualdades, de género, entonces ahí tratamos como de trabajar eso. Y sí, también está lo que dice la OIT respecto del trabajo decente, de hecho, hemos hecho algunos cursos impartidos por la OIT para que estemos actualizados con esas materias también.

P: ¿Ud considera que los recursos asignados por el SENCE son suficientes para llevar a cabo las actividades del departamento de empleo? ¿Cómo se distribuyen los recursos?

E: Emm, yo creo que no son suficientes pero más que nada desde el SENCE lo que ellos esperan es que los municipios también tengan mucha participación económica y no siempre se puede tener tanta participación... como este apoyo económico dentro de los

municipios entonces lo deja muy abierto, ponte tú, este año son 25 millones o 24 millones lo que se da anual, y hay por ejemplo OMIL como la de Lo Barnechea que tienen todos sus funcionarios contratados por el municipio y con esa plata que les entrega el FOMIL ellos hacen actividades, entonces pueden hacer infinidad de actividades, en cambio nosotras por ejemplo, todo el recurso del FOMIL es usado en recursos humanos, entonces 3 funcionarios... nosotras somos 5 y 3 de 5 somos contratadas por FOMIL entonces igual reduce mucho la capacidad que hay para hacer actividades.... entonces como es tan abierto, de repente pasa de que en el fondo la calidad de lo que se entrega en distintas OMIL no es igual. También tal vez podría ser un problema si nos dijeran "esta plata solo se puede usar en esto", entonces ahí está un poco como que tal vez si en verdad fueran un poco más de recursos para poder tener cierta cantidad de recursos humanos pero también poder garantizar ciertas actividades sería mejor.

P: Tengo entendido que SENCE entrega asistencia técnica, cursos de capacitación y organiza seminarios y encuentros territoriales, ¿en qué consisten estas actividades y que temáticas se abordan?

E: A ver, los encuentros territoriales son reuniones que se hacen en distintas OMIL entre distintas OMIL que el mismo SENCE en el fondo nos define, por ejemplo nuestra red es Suroriente, entonces estamos con comunas como San Ramón, San Joaquín, La Granja y del sector oriente como Lo Barnechea, Peñalolén, etc. Entonces en estas reuniones lo que se hace es como en el fondo ver cuáles son las dificultades que se están teniendo en distintas OMIL y cómo en el fondo en el trabajo articulado podemos apoyarnos para salvar esas dificultades y además realizar actividades en conjunto como para ese territorio que abarcamos las distintas OMIL, entonces este año por ejemplo nos tocó hacer una feria virtual de la red, entonces esa es como la red territorial.

Las asesorías técnicas son instancias en las que nosotras podemos contactarnos con SENCE, con nuestra contraparte SENCE para resolver dudas por ejemplo sobre la ejecución de la guía operativa, o si no entendemos algo del plan de trabajo o si no entendemos bien las metas, entonces es como una asesoría en poder entender bien la guía operativa y como tenemos que rendir nuestras metas.

Seminarios creo que no han hecho este año, o sea, han hecho como actividades que tal vez se podrían considerar como seminarios que han sido virtuales, en las que básicamente ellos entregan información sobre algún tema, ponte tú yo he visto que han hecho sobre la ley de inclusión, la ley del teletrabajo, entonces son instancias más que nada como de capacitación pero muy abiertas y muy acotadas.

Y capacitación bueno más que nada como las opciones de capacitación que se le puedan entregar a las personas, pero también nos capacitan ponte tú ahora había una capacitación sobre subsidios, los subsidios del gobierno entonces cada cierto tiempo nos actualizan... bueno sobre todo ahora que han estado cambiando todo el rato los subsidios, entonces hacen estas capacitaciones a los funcionarios de la OMIL como para que entendamos y podamos bajar bien la información a la gente.

P: Súper! y las capacitaciones también incluyen estudios? como diplomados y cosas así?

E: El año pasado sí, yo me acuerdo que el año pasado los orientadores laborales, que son en su mayoría psicólogos, ellos pudieron postular a un diplomado por medio de SENCE, y

ellos hicieron un diplomado durante como 8 meses más o menos, fue por medio de SENCE, pero no era muy habitual eso, esta era como la primera vez que se hacía.

P: Si me pudieras contar un poco más sobre la red territorial, son muchas comunas parece, y quería preguntar si además trabajan solo entre OMIL y empresas o también con organizaciones sociales, o si hay otro tipo de vínculo

E: Si, no, ahí trabajamos con fundaciones, con ONG, corporaciones, empresas, la verdad es que es bien variado, consultoras también, que de repente uno... porque las consultoras hacen como un rol parecido a lo que hace la OMIL pero en el sistema privado y también trabajamos con consultoras porque en el fondo, al menos nosotras como funcionamos, más que ver la meta en número que tenemos que llegar, si en el fondo esa consultora es confiable y puede proveerle una opción de trabajo a mi usuario, yo la voy a contactar y yo voy a tratar de vincularlo con esa consultora para que encuentre un trabajo, entonces... y hemos visto que en el fondo es super bueno el trabajo así y también nos han resultado muchas de las actividades que hacemos gracias a esa vinculación, ponte tú, también tenemos vinculación con universidades, y todas las ferias laborales que hacemos las hacemos con universidades, entonces este año la hicimos con el AIEP, la hicimos con el instituto IACC, que es un instituto de formación online, y lo vamos a hacer con la Universidad Autónoma, entonces también esa vinculación con la academia nos permite... por ejemplo este tipo de actividades o capacitaciones, también hemos tenido la oportunidad de que por ejemplo gracias a esta vinculación nos digan ya, yo les ofrezco un curso gratis para 20 personas de office, ya, y hacemos esa capacitación, o también conseguimos ponte tú el año pasado, tener ponte tú, cupos en una clínica psicológica que hace la Universidad Autónoma para los estudiantes de psicología como para que hagan sus prácticas dentro de esa clínica, conseguimos cupos ponte tú para los usuarios que necesitaban atención en salud mental, entonces en verdad es super beneficioso el trabajo con otras instituciones además de las OMIL y de las empresas.

P: Por último preguntarte si me quisieras contar algo sobre la OMIL , alguna preocupación o algo que quisieras contarme

E: No, bueno más que nada que yo creo que cada OMIL es como muy distinta, si bien hay ciertos lineamientos que nos unen, pero lo más probable es que si vas a hablar con otras OMIL te vas a dar cuenta que funcionan super distinto, entonces eso también es algo bueno pero yo creo que algo que compartimos todas es que tal vez se necesita mucho que el SENCE sea como más... a ver como decirlo... que considere más el trabajo de las OMIL , en el fondo no estamos... una fuente solamente para cumplir metas sino que uno está en el contacto directo con la gente, uno es funcionario público, y ahí tienes que estar a disposición de la gente, y que en el fondo no solo vemos temáticas de empleo, muchas veces y sobre todo con esta contingencia, hay OMIL en que no han podido trabajar en este tiempo y han tenido que ir a repartir cajas de mercadería, y el SENCE tal vez no ha flexibilizado tanto en eso o no se ha detenido mucho a pensar en eso, entonces yo creo que algo que compartimos es que en el fondo se hace necesario que se nos visualice más como la importancia del rol que cumplimos dentro de las municipalidades y bueno de ellos como SENCE.

P: Muchas gracias por tu tiempo, quedamos en contacto!

**Entrevistada N°4**  
**Encargada OMIL Providencia**

Fecha: 25 septiembre

Hora: 10:00

P: Entrevistadora

E: Entrevistada

P: ¿Cuál es su nombre, cuantos años lleva trabajando en el departamento de empleo y cuales son sus funciones?

E: Mi nombre es xxxxx, yo llevo trabajando... bueno, en general en el área de empleo ya yo creo que más de 14 años en municipio, pero acá en providencia llevo 4 años como en el cargo de encargada del departamento de empleo. Ahí tengo que liderar todas las áreas que son los programas de empleo, tenemos tres programas establecidos como dentro del reglamento por así decirlo que es línea regular, el programa de consultoría áreas profesionales y el programa de inclusión laboral, pero anexo a esas tres áreas que son como las más formales van como transversal varios programas como empleo doméstico, temas de cargos masivos, capacitaciones por convenios que tenemos con diferentes entidades como SENCE como el programa FOMIL que es transversal a todas las áreas y más que nada como supervisar la discusión de estos programas, ver cómo vamos también entregando los servicios a los vecinos y también a la gente que es de otras comunas porque tampoco nos cerramos a atender solo a público de providencia entonces más que nada ir coordinando, supervisando y ejecutando todo lo que corresponde a mi área

P: ¿Cuál sería la principal diferencia entre ser departamento de empleo y OMIL ?

E: Si mira yo creo que somos el único municipio que tiene esta diferenciación porque yo diría que en todas las comunas son oficinas de intermediación laboral, entonces acá nosotros en el 2018 pasamos a ser dirección, entonces somos parte de la dirección de desarrollo local y esa dirección tiene tres departamentos que es el departamento de empleo, el departamento de innovación y el departamento de emprendimiento. Entonces por un tema de distribución administrativa interna de la municipalidad nosotros no nos podemos llamar OMIL porque no somos oficina, las otras municipalidades siguen ocupando el término de OMIL porque están insertas en un departamento, nosotros ya somos un departamento, como que estamos como de jerarquía un escalón más arriba.

P: ¿Y eso tiene alguna implicancia en la ejecución de la política?

E: Sí, yo creo que fue súper positivo para nosotros porque antes estábamos dentro de un departamento que pertenecía a la dirección de desarrollo comunitario que es como la mayoría, que está dentro de los DIDECO, y ahí si bien trabajamos muy de la mano con social como con apoyo también en articular la red que no solamente la gente necesita empleo, muchas veces necesita subsanar otros temas más sociales antes de buscar empleo, también el estar en esta Dirección de Desarrollo Local nos da una mirada más de autogestión del empleo, no tan asistencialista como estando dentro de un rol que es netamente social, que no se sale de ahí, entonces DIDECO tiene ese espíritu muy social, muy de terreno, muy de estar con la gente ahí como casi casa a casa como muy individualmente en cambio acá el estar en esta otra dirección nos ha permitido que la gente también pueda visualizar como autogestionan también el trabajo, como ellos se reconvierten también, porque tienen la opción de ver emprendimiento, de ver una idea de innovación, de pasar por los talleres, como que se le abre un mundo mucho más a lo que es el desarrollo económico local de un territorio y que en el fondo acá también se busca



que formen comunidades, entonces ve que no sé, por ponerte un ejemplo, en el programa de profesionales, de que no son los únicos que están como en esa búsqueda, sino que también aterrizan un poco y ven que hay un montón de profesionales más de providencia, en las mismas condiciones que ellos y no se sienten tan solos también y pueden ahí como ir articulando este networking, ir conociendo otras experiencias, hasta compartiéndose buenas prácticas y creo que cuando estábamos en DIDECO no se daba tanto porque era como más este tema de nosotros ir donde la gente más que ellos buscarnos a nosotros.

P: Tengo entendido que las OMIL ofrecen servicios de información laboral, orientación laboral, y vinculación laboral ¿Podrías contarme en qué consiste cada uno y cómo se llevan a cabo?

E: Si mira ahí el convenio de SENCE, bueno para nosotros es un convenio super potente porque nos permite tener profesionales también de un mayor estándar que otras OMIL también, entonces cómo tratamos de tomarlo nosotros desde providencia es como que no sea un programa separado a lo que hace el resto de los programas, sino que todos los programas y todas las profesionales que trabajan en el departamento de empleo, que todas conozcan la metodología del programa y lo apliquen en su programa actual o en su proceso de atención de público, entonces la mayoría cumple como esos tres procesos, que es primero ver el tema de la información, de qué es lo que quiere la persona, pesquisar cuales son sus necesidades, derivarla si es que necesita un programa más específico, que pasen por orientación y ahí en orientación, ahí va a depender mucho del usuario que se acerque porque la idea es que se trabaje construcción de curriculum, tips de entrevista, armar su linkedin, temas que de repente que a lo mejor uno cree que la persona cuando se acerca a un departamento de empleo o a una OMIL va con eso listo y la mayoría no, ni siquiera lo tiene, o no lo ha actualizado hace muchos años, entonces tiene un formato que ni siquiera ahora se ocupa, está super desactualizado con lo que es el mercado laboral, en cuanto tiene que pedir en renta cuando te piden tus expectativas de renta, no saben qué contestar entonces como que ahí tratamos de asesorarlos en esa etapa de la orientación. Y la vinculación ahí es netamente un trabajo más articulado con las empresas, de ver cual es la oferta laboral que nosotras le proponemos a los vecinos y a los usuarios y en esta alianza también cómo hacemos que la empresa se comprometa también a este reporte, porque a todas les parece super bien que les publiquemos, que le mandemos curriculum pero no todas llegan a la etapa de responder el seguimiento, si quedó trabajando, entonces ahí muchas veces nos enteramos por el usuario que enviamos que quedó colocado más que por la empresa pero si se ha logrado un trabajo de armar ahí como una... dentro de la vinculación hay etapas de que tu les puedes entregar consejería a las empresas, nosotros por ese lado vamos enganchando de no sé, porque nosotros no solo te publicamos un aviso sino que te podemos asesorar en procesos de inclusión laboral, en tips de entrevistas también, como hacer en este proceso tu entrevista en línea, hacer masivo, o hacer charlas por zoom de que las personas conozcan la empresa, los cargos que tienen, como tratar de lo que hacíamos presencial, llevarlo a esta modalidad online y que en el fondo los tres programas, línea regular, inclusión laboral y consultoría profesionales ocupen estas tres etapas del FOMIL porque son como transversales a cualquier programa de empleo, si bien claro llevamos administrativamente el control de las metas, de lo que tenemos que reportar mensualmente, semestralmente, yo diría que todas las profesionales de empleo conoce el programa, saben en qué consisten, que lo que hacen en su programa sirve para rendir al FOMIL entonces al final todas trabajan en cumplir el objetivo del programa y como no mirarlo como que es una meta o un tema que tenemos que cumplir si o si sino que como parte del proceso normal de sus programas, que no sea una carga extra laboral tomarlo.

Igual ha sufrido hartas modificaciones año a año pero tratamos de irlo adaptando según lo que van cambiando que generalmente cambia más como en el nombre, en las etapas, o le suman una etapa más, más que en el fondo de lo que se hace.

P: ¿Cómo entienden el trabajo desde el departamento de empleo?

E: Ya ahí como te comentaba antes hemos tratado de como darle esta vuelta a que las personas no vean la OMIL como "ah ya yo voy a dejar ahí mi curriculum y me van a llamar para buscar trabajo", tratamos de ir cambiando este paradigma en las personas de que vean al municipio como el que le entrega herramientas para lograr eso, y que vean el trabajo como... no sé si te ha pasado viendo la experiencias de otras OMIL pero que no lleguen a ninguna instancia en que ellos digan que pueden trabajar en cualquier cosa, porque siempre nosotros como que apuntamos a eso, de que vean el trabajo como algo que de verdad va a cumplir un rol importante en sus vidas y si buscan cualquier cosa es como que al final no le *estai* dando la importancia que tiene. El trabajo te permite muchas veces cambiar tu estándar de vida, poder llegar a aspiraciones de estudiar, de poder complementar también tu vida familiar, tu vida personal entonces también tratamos de mostrarles ese rol, que ellos antes de comprometerse en una postulación, que trabajen en ellos mismos, de ese autoconocimiento, de qué es lo que busco realmente en mi vida, quiero trabajar de lunes a viernes, quiero trabajar en turnos de mall, quiero trabajar part time, o ahora mismo, nuevas formas de trabajo, el teletrabajo antes no era una opción para todos, y ahora muchos usuarios se lo están planteando como una alternativa de vida, en discapacidad vieron que las empresas pueden tener personas con discapacidad trabajando desde sus casas, no es necesario que vayan a la empresa, ahí como que en el fondo volcar a este autoconocimiento y también la autogestión de empleo, como que también ahí nosotros si bien desde las políticas de estado, desde SENCE nos insisten en tener metas de colocación, tratamos que eso no sea nuestra base, o sea que no midan mi gestión por cuantos colocados yo tengo, porque para mi eso no indica nada, sino que me indica más a lo mejor la calidad del empleo que estoy gestionando, estoy gestionando más empleo que supera el sueldo mínimo, estoy gestionando empleo que vienen con un contrato indefinido o de esas personas, no sé un 20% prefirió emprender y está ganando mucho más que cuando trabajaba dependiente, entonces como que tratamos de mirar el empleo como que es un mundo y hay un mundo de alternativas y no solamente quedarse en lo que es la contratación dependiente, sino que el empleo también puede ser independiente, puede ser colaborativo, puede ser autogestionado, hay mil maneras desde el municipio de promover eso. Debería ser desde el estado, pero ahí estamos tratando de trabajarlo localmente por lo menos así.

P: ¿Y cómo plasman esas ideas en el quehacer diario?

E: Bueno, desde todas las etapas, desde la orientación individual, los talleres grupales también, estamos haciendo mensualmente un taller grupal, uno o dos, dependiendo de la demanda, porque ahora igual como en los zoom pueden participar 50 personas fácilmente entonces si hay mucha demanda podemos dividir en dos talleres, la idea es que no sean más de 30-50 personas porque ya se dispersa mucho la información, pero en los talleres como de inicio que son los típicos aprestos laborales, que nosotros tratamos de no llamarle aprestos laborales porque como que nadie entiende lo que es un apresto laboral o suena como algo que ya está muy repetido, entonces tratamos ahí de que en el fondo que vean que el trabajo de ellos es encontrar trabajo, entonces ahí es como ese espíritu se plasma desde los talleres, desde la orientación, desde la atención con la psicóloga que tienen, desde la atención con la trabajadora social o en la línea de inclusión lo mismo

tratar desde la atención inicial plasmarlo porque ahí también tu vez la motivación de la persona realmente en seguir el proceso, en seguir el acompañamiento, y en qué va cumpliendo, yo te digo una tarea de trabajar en tu currículum, lo hiciste? ¿Te hizo sentido? te mandé un test que te podías aplicar, lo aplicaste? ¿lo leíste? te hizo sentido de que tenías que modificar de lo que te salió en el test tu currículum, estoy proyectando eso en tu currículum, entonces como que ahí yo creo que como la clave en todo como esta capacitación previa, esta orientación previa que yo creo que el 100% de nuestros usuarios la valora, porque nadie te dice eso al principio po, como que te lo dicen después de haberte... no sé después de como haber mandado mil currículums en donde no te llamaron de ninguna entrevista y tuviste que pagar una asesoría de 50-100 lucas, nos ha pasado con usuarios que nos dicen, yo he pagado asesoría en portales o en empresas de consultoría de outplacement y ninguna me había dicho que tengo que cambiar mi extracto del currículum, que tengo que potenciar mi linkedin, en el fondo que tengo que tener una marca personal que plasmarla en lo que yo estoy enviando porque al final, sobre todo ahora en esta pandemia, la empresa no te ve, no llegas a la empresa hasta que se concreta la entrevista entonces cómo logras diferenciarte de no sé 500 currículum a lo mejor que van a postular al mismo cargo que tú estás postulando, y en eso tratamos de de repente como que somos muy majaderos en eso, pero reforzar la construcción del currículum, reforzar que tienen que... que esa es como la primera impresión que se va a llevar la empresa de ellos y a lo mejor va a ser la primera y última porque si no lo lograste en esa etapa no vas a llegar nunca a que te conozcan y poder conversar con ellos.

P: Según su punto de vista ¿los trabajos ofrecidos responden a las necesidades de la población?

E: Actualmente yo diría que no, actualmente nos ha costado mucho, porque...no sé si será la realidad general pero por lo que conversado por lo menos con nuestras OMIL más partner que son Santiago, Las Condes, Lo Barnechea, que tienen como a lo mejor más un parecido al perfil de usuario nuestro, nos pasaba que antes el tema de ver empleo profesional era mucho más expedito porque llegaban casos puntuales y los podíamos ver individualmente, podíamos buscar empresas en linkedin, podíamos hacer una conexión más directa y referirlo o trabajar con más tiempo a lo mejor con esa persona. Pero ahora con la pandemia, la cantidad de profesionales cesantes yo creo que ya es desbordante, ya como que ya se debe haber superado desde los últimos 10 años, yo creo que este año es el que tiene más cesantes profesionales y que por lo mismo también muchos de ellos ya han pensado en que no van a poder ejercer nunca más en su profesión y que van a tener que reconvertirse, van a tener que buscar un emprendimiento, o ya están emprendiendo porque no pueden quedarse tanto tiempo sin generar ingreso y nos pasa que por lo menos nuestro perfil del vecino de Providencia mantienen un estándar caro de vida, o sea ya un arriendo en Providencia es super caro, entonces muchos de ellos volvieron a vivir con los papás o están arrendando una pieza y ya no un departamento, entonces también ahí hay un costo psicológico super grande porque tampoco ellos quieren, o no están dispuestos a bajar tanto su estatus económico o socioeconómico que también no transan *po'* no transan en bajar "no, yo no puedo ganar menos de 1 millón, no puedo ganar menos 2 de millones!" entonces también *estai* hablando de rentas super altas que si bien, de repente en el departamento logramos generar ese tipo de alianza, pero vamos a lograr colocar 1 a 5 personas, no las 100 que tenemos en la lista de espera, entonces eso yo creo que es *heavy* y que yo creo que se está dando en la mayoría de las OMIL y que no todas estaban preparadas para asumir este desafío porque si bien cada labor desde el oficio hasta un cargo con alta calificación requiere un trabajo, una expertiz pero no es lo mismo asesorar a un profesional que viene con un magister, que viene con

una carrera, una trayectoria que aspira a una renta y a una empresa muy distinta a la que se promociona que con alguien que necesita solamente un sueldo mínimo, que no requiere muchas adaptaciones tampoco en un cargo. Entonces yo creo que ese es el desafío más potente que nos tocó como departamento en esta pandemia y que es super duro también porque también *veís* que es gente súper competente, que de verdad ha hecho de todo para hacer un trabajo pero es que de verdad que no hay, no hay y al final tiene que... de verdad tiene que buscar otra cosa para generar ingresos porque sino no come, no paga sus deudas, se sigue endeudando y ahí hemos también visto como ha ido evolucionando esto en los ciclos de la pandemia, y por ejemplo en septiembre como la mayoría pudo cobrar el tema del 10% la mayoría sintió ahí como un colchón, como ya, con esto voy a pagar mis deudas me arreglo uno o dos meses pero yo creo que de aquí a fines de octubre, noviembre va a volver de nuevo esta como masa profesional que de verdad no está encontrando opciones reales.

P: ¿Y previo a la pandemia respondían en general a las necesidades de los usuarios?

E: Previo a la pandemia yo creo que sí, aunque igual el año pasado estuvimos con el tema del Estallido social como muy... como que estos últimos años es como salir de una crisis *pa'* meterte en otra y siempre al final lamentablemente afecta al empleo, afecta al emprendimiento, muchas de las pymes de Providencia nos piden contratar profesionales o en el área de ventas, de servicios y eso ha sido super afectado también dentro de como la gama de oferta que teníamos constantemente, ahora yo te diría que no estamos llegando ni al 20% de las ofertas que publicábamos diariamente porque llamamos a las empresas y no están funcionando o están en teletrabajo, reportaron gente, o los que eran más nuestros partner nos dicen que están con suspensión, hasta noviembre hasta octubre, entonces ha sido como también luchar contra la corriente de claro cómo ayudamos a estas empresas que eran nuestros aliados de años, que es super complejo, pero cómo buscamos empresas nuevas que a lo mejor en esta pandemia nacieron cargos nuevos, nacieron empresas nuevas y ahí en eso también es como cómo le vemos el lado positivo a no dejar de insistir y generar empleo, entonces ahí se nos ocurrió generar una bolsa de trabajo que vamos a publicar solamente trabajos que son en providencia, porque la BNE si bien te permite subir todas las ofertas que quieras publicar y es obligación nuestra ocuparla, sentimos que no nos da el rol a las OMIL que la gente busca, por ejemplo tu no puedes buscar quiero saber solo los trabajos que hay en la OMIL de Providencia, no tiene esa opción, la gente tiene que darse la lata de buscar en todo el listado, de ir filtrando uno por uno, de leer en el encabezado si realmente está publicado por nosotros, porque o si no tiene que contratar a otra OMIL pero eso tampoco le queda tan claro, o como al publicar la empresa tampoco le queda tan claro si es la empresa que publica o es una OMIL, entonces hicimos una alianza con [trabajando.com](http://trabajando.com) y ellos nos facilitaron un portal que nosotros lo vamos a ocupar solo para subir nuestras ofertas que sean de Providencia, en el fondo como una iniciativa que encontramos para promover el empleo local, que la gente pueda hacer una búsqueda más rápida, una postulación más directa, sin dejar de usar la BNe pero teniendo esta alternativa como B) y esa yo creo que ya está más o menos andando yo creo que el martes o miércoles de la próxima semana la vamos a lanzar porque igual vemos que esto se viene para un rato más largo, tampoco va a terminar la pandemia a fin de año.

P: ¿Cómo describiría el rol de la municipalidad en el funcionamiento del departamento de empleo?

E: Bueno el rol del municipio es super clave, como la importancia que se le da a la generación de empleo en el municipio y desde los alcaldes también, nosotras tenemos la suerte de que nuestra alcaldesa que es Evelyn Matthei bueno ella fue ministra del trabajo, la gente que trabaja en el municipio, muchos de ellos trabajaban con ella en el ministerio del trabajo entonces conocen muy bien el rol de las OMIL , los convenios que firma la OMIL , los vínculos que tiene que hacer también con las empresas y eso yo creo que ha sido súper positivo para nosotros por lo menos en el periodo que ha estado ella de facilitar esto en lo administrativo. Yo te diría que nunca tenemos un problema para firmar un convenio, para tramitar un tema que tenga que ver con temáticas de empleo o con estas mismas alianzas con SENCE, hemos tenido fondos con laboratorios de gobierno y como que nunca han habido trabas en ejecutar eso sino que al contrario, se facilita y hay también un apoyo como desde comunicaciones también, se comunica lo que hacemos, se le da la importancia que tiene al área, no sé las mismas ferias laborales, yo creo que a todas ha ido la alcaldesa o participa de alguna manera o se involucra de alguna manera, nuestro director también, en el fondo posicionar el tema de empleo dentro de desarrollo local igual es súper complejo porque es un tema que también te puede demandar mucha crítica, en cambio, por lo menos nuestro director y como la plana de jefatura tratamos de trabajar super en red y en alianza y en colaboración para promover iniciativas de empleo y hasta iniciativas mixtas, que tengan una iniciativa independiente, dependiente o ver proyectos en conjunto, sobre todo por innovación, de repente las temáticas de empleo son conceptos muy técnicos y el área de innovación, el departamento de innovación nos ha ayudado a cómo acercamos esos conceptos a la comunidad, como bajamos esos términos a que de verdad se entienda lo que queremos decir, porque de repente sin darnos cuenta ocupamos términos que solamente nosotros conocemos y que el vecino va a decir y qué es esto, es trabajo, es capacitación, que es lo que es entonces en eso también nos hemos preocupado de trabajar harito en conjunto y con la red comunal de todo, en el fondo, lo que te decía yo ahora, en social han sido como nuestros partner porque muchos vecinos tienen que primero subsanar otros dolores que tienen, en el fondo tienen que tener al día su tema de salud, porque quedaron sin cobertura, entonces ver de qué manera los vinculamos con salud, el tema de mercadería, como social también los puede apoyar en eso, medicamentos, los subsidios al arriendo, como temas que antes no eran demandados o el vecino creía que ellos no estaban tan mal como para llegar a ese tipo de ayuda, yo creo que ahora ha sido fundamental mantener esa articulación directa con social, con el departamento de adulto mayor, con el departamento de discapacidad, ahí yo creo que si bien... no todas las... yo creo que como somos un municipio grande no hemos llegado a que todos todas las áreas del municipio nos conozcan por lo menos que hemos tenido que vincularlos nos conocen bien y se ha formado ahí un trabajo colaborativo.

P: ¿Cuál es la relación que tienen con el SENCE?

E: Bueno bajo este convenio que ya llevamos muchos años ejecutándolo el del FOMIL , tratamos... yo te diría que tratamos de que sea una relación más que eso, tratamos de...yo creo que no sé si somos como los que más que los buscamos en el fondo no sé jajaja como que yo trato de que mi equipo si tiene alguna duda del convenio, si tiene alguna duda de la plataforma, pasó algo con la BNE, tenemos alguna sugerencia, yo le hago llegar todo, si ellos lo toman, lo canalizan, lo conversan o lo quieren reconversar con nosotros super pero como que no quede como que de parte de nosotros no se hizo nada, entonces ahí no sé por lo menos nosotros le comunicamos como estábamos funcionando con el tema de la pandemia, que pensábamos hacer, está toda la disposición de parte nuestra de trabajar en conjunto con ellos. Si con la unidad de empleo del SENCE yo creo

que trabajamos super bien, super articuladamente, pero hay una unidad central de SENCE que ahí yo creo que nunca hemos podido llegar a un trabajo directo con ellos, que son por ejemplo los que arman la guía operativa, que un equipo técnico te arme una guía operativa como sin ponernos... sin como validarla con las OMIL o sin hacer una conversa previa, o si se hizo, se hizo a través de la unidad de intermediación pero tampoco ellos conocen todo el trabajo que hubo detrás o no están muy de acuerdo tampoco con algunos conceptos que son super lindos en la teoría pero en la práctica son completamente imposibles de ejecutar entonces ahí yo creo que nos falta un trabajo mucho más de a lo mejor mesas de trabajo instauradas, como se tiene en otro tipo de ministerio y a lo mejor algo más transversal, como incluyendo también al ministerio del trabajo, a la seremi porque como que siento que nosotros desde la OMIL como que yo tengo que hacer ese trabajo individual con cada uno, yo me contacto directamente con la seremi, con el subsecretario con el trabajo, con el ministerio con la dirección del trabajo, pero todos son un mundo, entonces no puedo tener algo como.... y siendo que ellos vienen del mismo ministerio, entonces como que ahí desde el ministerio podría ser como algo más articulado y que nos incluyan a la OMIL como partner y no como solo a la que le estoy dando un convenio con recursos y me tiene que reportar.

P: Ustedes como oficina ¿proponen más actividades que el mínimo exigido por el SENCE? Si es así, ¿En qué consisten dichas actividades?

E: Sí, hay actividades obligatorias y metas opcionales, entonces las opcionales nosotros siempre incluimos el área de inclusión laboral, porque nunca viene como obligatoria entonces siempre incluimos que vamos a ... que tenemos el programa, que vamos a atender personas mayores, que vamos a atender personas con discapacidad que vamos a atender migrantes, que vamos a hacer acciones en torno a ellos, capacitaciones, que nos comprometemos también con hacer contratación de estos mismos colectivos también, difusión por ejemplo.... También son opcionales las ferias de empleo, nosotros siempre tratamos de ponerla, porque por lo menos hacer 1 en el año... siempre hacemos dos o tres pero siempre ponemos que por lo menos rendir una que sea dentro del plan de trabajo, los talleres y los talleres de los 4tos medios, eso también nosotros lo ponemos como opcional, pero lo ponemos obligatorio para nosotros porque igual creemos que es importante que los chicos que salen de los liceos por lo menos tengan herramientas para ver cómo está el mercado laboral y estrategias para buscar empleo.

P: Desde el SENCE o desde el mismo departamento de empleo ¿se trabaja bajo algún tipo de lineamiento o recomendación internacional? (Por ejemplo en torno al trabajo decente o similar)

E: Los típicos de la OIT, del banco internacional del desarrollo, los ODS que para mi son como fundamental también en generar agenda tanto de capacitación como el tipo de trabajo que damos y en la contratación de empresas también nos basamos mucho en los ODS para también concientizar en las empresas lo importante que es que tengan una cultura organizacional diversa, inclusiva, con empleo decente, igualitario, equitativo, como que ahí también... más que nada eso y bueno y la normativa desde la ley de.... desde las distintas leyes del trabajo que van saliendo, sobre todo ahora último han hecho muchas modificaciones a las leyes en torno al seguro de cesantía, a modificaciones de teletrabajo entonces eso tratamos de estar súper atentas a esos cambios e informarlos a las empresas a los usuarios, porque muchas veces se desconoce que están estas modificaciones en la ley y ahí las personas pierden beneficios también *po'*, o la empresa también puede tener una multa por no haber sabido que cambió la legislación o que no

están cumpliendo la ley de cuota o la ley de inclusión entonces ahí tratamos de estar como super al día en la legislación y como de basarnos en los otros aspectos que te mencionaba.

P: Y por ejemplo lo de la OIT eso surge por interés de ustedes o han trabajado como con...

E: Con la OIT hemos ido a jornadas de capacitación que dan ellos gratuitas para los municipios y por lo menos desde nosotros también tenemos grupos de whatsapp desde la OIT entonces ahí también nos vamos enterando de temas de inclusión que ellos están promoviendo y seguirlos como en las redes sociales porque también ellos tienen de repente fondos, programas, que también puede participar el municipio o en específico el departamento de empleo pero como que nuestro vínculo nació como desde la capacitación que ellos entregan a los municipios.

P: ¿Ud considera que los recursos asignados por el SENCE son suficientes para llevar a cabo las actividades del departamento de empleo? ¿Cómo se distribuyen los recursos?

E: Ya no, no son para nada suficientes jajaja porque yo para lo único que lo ocupó es para recursos humanos, no me alcanza para nada más y ni siquiera me alcanza para cubrir anualmente el recurso humano, tengo que tener un complemento del municipio para tener a los funcionarios todo el año, si no *tendría* que contratarlos por 7 meses, por 6 meses, entonces para que no sea.... siempre desde las OMIL hay una alta rotación por lo mismo, porque la mayoría de las OMIL ocupa este recurso para contratar profesionales pero como no es mucho el recurso a lo más te alcanza para asegurar 6 meses un profesional entonces si no tienes ese apoyo municipal en las otras OMIL cuenta solamente por ese periodo de tiempo con ese profesional y se te va y nadie más puede cumplir ese rol dentro del equipo entonces por lo mismo yo trato de que el programa sea transversal a todos los programas para no cargarle solo al profesional que está contratado por el FOMIL

P: ¿Uds qué categoría tienen en el FOMIL ?

E: La primera, la IOV, la que tiene todos los componentes, la que tiene más altas las metas, entonces también es un cargo adicional y ahí también como que no hay un equilibrio entre lo muy alto de las metas con la baja cantidad de recursos que se entrega, porque claro SENCE también aspira a que haya un compromiso municipal, pero si lo equilibramos entre todos los recursos que pone el municipio, es mucha la diferencia por lo menos en providencia de lo que pone la municipalidad con lo que pone SENCE porque es mucho trabajo en terreno, *necesitai* un móvil, *necesitai* moverte, *necesitai* ir a visitar a las empresas, ir a sacar firmas, de los convenios, de los contratos, y todo eso lo costea el municipio aca *po'*, eso no habría forma de que a mi me alcanzaran las *lucas* desde el FOMIL porque ya con el recurso humano me quedo corta *po'*... y además para aspirar también a un estándar de profesionales que se proyecten en trabajar en el departamento de empleo, porque no es menor, o sea tiene que ser un profesional también que esté comprometido con ayudar al otro, que la cultura municipal y la cultura pública es súper distinta a una organización privada, hay una jerarquía muy distinta también que se trabaja, entonces buscar un funcionario que de verdad le motive, le guste y que quiera hacer carrera en el fondo en el departamento de empleo, como que no aspirar solamente a alguien que quiera adquirir experiencia y que después se va a ir porque le pagan más en otro lado *po'*, entonces ahí en eso también apuntamos porque claro tu *podría* estirar un poco ahí las *lucas* y pagar un sueldo más o menos dentro de lo que ofrece el mercado,

pero un buen profesional no te va a durar mucho tiempo si no ve que no hay beneficios y que también lo *tenis* que contratar a honorarios entonces tampoco con honorarios tienes muchos beneficios en el municipio, entonces *tenis* que darle un plus, ya, te estoy contratando a honorarios pero te estoy contratando por un valor un poquito más alto que el mercado *po'*, entonces ya por lo menos te *quedai* con un profesional que de verdad va a plasmar un sello importante en la gestión y no con alguien que pucha es lo que *pilló* o lo que encontró no más *po'*.

P: Tengo entendido que SENCE entrega asistencia técnica, cursos de capacitación y organiza seminarios y encuentros territoriales, ¿en qué consisten estas actividades y que temáticas se abordan?

E: La asistencia técnica es lo que te comentaba yo de que en caso de que alguien del equipo o yo misma detecte que hay algo que no nos está haciendo sentido en la ejecución del programa o quiero cambiar un anexo, modificar un anexo, o no estoy pudiendo lograr algo o creo que lo puedo hacer de otra manera yo puedo agendar una reunión como con mi contraparte del SENCE y ellos nos van dando los lineamientos, o van subiendo nuestras inquietudes si no la pueden solucionar ellos las van derivando a la BNE o a nivel central o quien corresponda. Ahí en esa asistencia técnica... bueno ahí yo creo que también ahí desde el SENCE debe tener un tema interno también porque la contraparte la han cambiado un montón de veces entonces también ahí tampoco... si bien... no sé como la mayoría de las personas que trabajamos en la OMIL llevamos mucho tiempo como en este mundo municipal, logramos tener una cercanía con ellos porque ya llevamos muchos años trabajando juntos, si yo creo que a lo mejor para las nuevas personas que se vienen incorporando a las OMIL es complejo ese cambio que te cambien a la contraparte cada cierto tiempo porque también como que es alguien en el que tienes que confiar, porque le estai plasmando tus inquietudes, le estai plasmando tu forma de trabajo, entonces muchos veces a lo mejor eso hace que no haya mucha comunicación entre OMIL y SENCE porque te puede quedar hasta la duda de no sé a quién le escribo ahora si se me fue este y tengo otro provisorio, pero ese provisorio no es tan mío porque también es de otra OMIL entonces como que ahí es eso... pero en asistencia técnica es como eso, en capacitación, más que capacitación es como que ellos nos entregan lineamientos por cargo, por ejemplo una capacitación para la ejecutiva de atención a empresa, una capacitación para orientadores laborales, y ahí ellos nos plasman como ellos en la teoría creen que un orientador debería hacer sus funciones, o nos muestran lo que ellos piensan que son buenas prácticas de un orientador laboral, ahí son temas... todo lo que nos llega desde la articulación entre lo que plantea esta guía operativa y lo que llega a la OMIL es todo muy general porque ahí entran las OMIL de Arica a Punta Arenas entonces ahí como que nunca quedamos 100% conformes con eso, porque sabemos que cada comuna es un mundo, cada comuna tiene una realidad distinta entonces es siempre muy desde la base, muy desde lo general y ahí a lo mejor necesitaríamos algo mucho más focalizado por territorio o por lo menos por comunas del mismo tipo, de repente nos mezclan con comunas que son I solamente IO y ellos no tienen metas de colocación, entonces su inquietud es súper distinta a las que tienen todas las metas por cumplir, o su demanda laboral es súper distinta a la que tienen todas las metas por cumplir, entonces ahí si bien se cumple con todo lo que dice en el guía operativa pero claro es a un nivel muy básico y muy estándar.

P: ¿Y lo de los seminarios?



E: Lo que pasa es que la guía operativa obliga a las OMIL a hacer redes de OMIL , entonces nosotros pertenecemos a la red EMPLEA SURORIENTE que la componen 7 OMIL y entre esas 7 OMIL que estamos participando en esa red tenemos que hacer un seminario, o tenemos que hacer un encuentro empresarial, o una feria laboral en conjunto, cualquier acción de capacitación o empleo pero en conjunto, entre los 7 municipios. El año pasado se hizo, pero este año bajo esta modalidad no sé cómo lo vamos a hacer, a lo mejor vamos a hacer algo online....

P: ¿Y estas redes territoriales son recientes en la guía operativa o no?

E: Eso lo agregaron solo en las metas 2020

P: Y pre-pandemia no se realizaban estos encuentros territoriales?

E: Se realizaban pero individuales, cada OMIL realizaba su encuentro empresarial o su feria, tu seminario, pero individual y teniai que invitar a SENCE o SENCE también podría participar como expositor en el seminario o la feria.

P: Y tengo otra duda, en estas redes, ya sea la con las otras comunas o la de providencia, hay conexión solo con empresas o también con organización sociales, fundaciones...

E: Con ONG, con fundaciones, con consultoras, es super amplio ahí como el ecosistema con los que te puedes vincular porque la idea es que te unas a alguna temática de empleo con ellos, ya sea de un trabajo colaborativo, porque nosotros también podemos derivar a los usuarios según el espíritu que tenga esta fundación o ellos nos pueden derivar oferta y nosotros vemos si podemos canalizar la oferta a través de nuestra base de datos, pero ahí bueno es super relativo porque se pueden generar un montón de alianzas de repente no es solo de empleo sino que también de capacitación entonces ellos nos ofrecen capacitaciones gratuitas para la comunidad y nosotros nos comprometemos con difundirla y con los participantes.

P: Por último, si quisieras contarme o comentarme algo más respecto de la OMIL , alguna preocupación, o algo que destacar...

E: Si mira, ahí como yo creo que es como la gran solicitud de todas las OMIL en el fondo como que nos consideren más en la participación como desde SENCE o desde las políticas de empleo, desde la articulación con la BNE, porque como que sentimos también que hemos tenido que tener un rol súper aparte de lo que se genera desde el estado y creemos que deberíamos ser algo en conjunto con ellos porque somos al final los que estamos de cara al vecino de cara a las necesidades comunales y de repente ahí se pierde un poco la figura o el rol importante que cumplen las OMIL por también el SENCE como articular lo mismo que hace la OMIL pero por chileatiende, por sus canales de atención y que en el fondo si bien es un plus adicional y se valora, la idea es que estemos también dentro de esa gama de opciones desde el estado porque al final es donde primero recurre la gente para informarse de estos cambios, de los subsidios, del empleo, de como buscar trabajo, de postular a trabajos y de también muchas veces hasta querer trabajar en el municipio, entonces cómo de ahí desde el estado se baja esa información que de repente promoviendo solo la bolsa de empleo es muy difusa porque está bien, la bolsa de empleo es la herramienta que nos permite ir registrando esto, pero la gente al final igual necesita esta atención presencial o humana de ponerle cara a quien te está brindando el servicio, como no solo una plataforma online que sabes que vas a ingresar

vas a hacer la solicitud, pero no sabes a quien recurrir para obtener un feedback, cómo yo sé si la empresa leyó mi curriculum, cómo yo se si la empresa me va a citar a entrevista entonces como en esa articulación estar más ahí... bueno, que siempre se lo hemos pedido de estar más al día y en un trabajo más colaborativo con ellos y como no solamente desde las temáticas de empleo sino que desde los distintos ministerios, todos los ministerios de alguna manera pueden vincularse con empleabilidad y ahí hemos tenido distintas alianzas con SENADIS, con organizaciones que al final uno llega como por buscarlos directamente y se forma ahí una alianza de trabajo colaborativo pero debería ser algo que sea más parte de... que esté incluido en parte de la gestión de cada área, como vincularse con el municipio en ciertas temáticas de empleo o que se supiera desde los ministerios desde los servicios público que si quieren ver un área de empleabilidad que están las OMIL en el fondo, que está ahí este recurso y que se puede vincular directamente, pero en general ahí nosotros tratamos de... somos un equipo chico, somos 5 mujeres profesionales, que trabajamos en el departamento de empleo de providencia y que tratamos con el poco recurso humano, con los pocos recursos que tenemos, tratamos de estar siempre a la vanguardia en las temáticas de empleo y de poder entregar estas herramientas y de posicionarnos como que gestionamos este autoempleo, no que te vamos a llevar a un trabajo sino que vamos a potenciar tu gestión y tu motivación por buscar ese trabajo ideal.

Y eso *po'* emilia

P: Muchas gracias por tu tiempo y tu disposición, por acceder a la entrevista

E: De nada! Bueno y ahí cualquier cosa que necesites me escribes no más y vamos coordinado, que estés super bien

P: ¡Igual! chau

## **Entrevistada N°5**

### **Encargada OMIL Estación Central**

Fecha: 8 octubre

Hora: 10:30

P: Entrevistadora

E: Entrevistada

P: ¿Cuál es su nombre, cuantos años lleva trabajando en el departamento de empleo y cuales son sus funciones?

E: Mi nombre es xxxx, llevo trabajando en la OMIL de estación central aproximadamente unos 25 años ya. Mis funciones son velar por el buen funcionamiento de la oficina, somos un equipo en el que hay administrativos, profesionales, lo bueno del equipo nuestro es que... bueno con el equipo que estoy ahora ya llevamos como 3 - 4 años con algunas personas y más o menos el equipo se va renovando de acuerdo a los programas que tenga la OMIL porque a veces muchas OMIL tienen poco personal municipal pero se puede contratar personas con los programas que nos llegan del ministerio del trabajo, del SENCE en este caso. Todas las OMIL de la RM dependen técnicamente del SENCE, que es el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, pero es algo administrativo, no es que nos digan tienen que hacer esto no, es netamente administrativo porque ellos siempre los años que llevamos, todo los programas que llegan a la OMIL es financiado por el SENCE, nosotros lo administramos, lo gastamos y lo rendimos, dentro de los parámetros que nos

piden, nos dicen hay x cantidad para contratar recursos humanos, se contratan recursos humanos, hay x cantidad para gastar en publicidad, para gastar en difusión, para gastar en impresos, antiguamente podíamos gastar en insumos de oficina es decir computadores... pero a la fecha y un par de años ese tema ya cambió y ahora solamente se gasta plata en insumos de materiales y sobre todo todo se va la gran mayoría a recursos humanos, que es lo más caro, y el recurso humano se contrata por el periodo de un año.

P: Si me pudiese contar un poco sobre el departamento, hace cuánto funciona la oficina, cuál es el nombre, cómo se organiza el trabajo, etc. ¿Si me pudiese contar un poco sobre IDEACTIVA? ¿Qué implica esto para el funcionamiento de la OMIL ?

E: Mira a ver, en la oficina, te voy a explicar la orgánica de ahora, porque esta orgánica que tenemos ahora de ideactiva lleva más o menos unos 10 años, pero no quita la calidad de la OMIL, nuestro jefe, el alcalde hizo corporación, muchas municipalidades han hecho corporaciones privadas, dentro de la corporación que se hizo se llama CENTRO IDEACTIVA y dentro del centro ideactiva están las áreas de capacitación, está el área de emprendimiento que se trabaja mucho con los emprendedores de nuestra comuna, pero no se trabaja con la persona que compra y vende, se trabaja con las personas que hacen sus productos y que los venden y está el área de empleo, pero netamente el empleo nuestro es como una figura muy especial porque está el área de empleo y dentro del área de empleo está un encargado de empleo, que viene a ser una persona contratada por la corporación, que no es municipal, y dentro de esa área, está la OMIL que soy yo y yo soy netamente municipal, pero los roles son los mismos, o sea al final el encargado de empleo y la OMIL, es lo mismo, técnicamente yo no sé... lo hicieron porque había que hacerlo así, pero la OMIL existe para el SENCE en este caso, existe la OMIL. Entonces nosotros cuando nos preguntan por la OMIL nosotros decimos sí, efectivamente la OMIL está dentro del centro IDEACTIVA y ahí está el equipo, y está la gente de empleo que al final que es lo mismo, si tú me dices, hacemos un puro equipo.

P: Ahh ok, es un tema administrativo de la municipalidad...

E: Es un tema administrativo, de la corporación diría yo, no de la municipalidad, claro porque ellos tienen diferentes contratos, tienen contratos por el área de privados, y nosotros tenemos contrato municipal, entonces cuando hay actividades netamente municipales el responsable va a ser municipal, y cuando hay actividades netamente de otra área puede estar la persona de empleo, pero todo lo relacionado con programas que llegan de gobierno son netamente para la OMIL, pero eso no quita que la función es la misma, el llegar al público, el llegar a la empresa, es lo mismo, entonces hacemos un puro equipo. Mira actualmente a la fecha de hoy el equipo de la OMIL está por el jefe de empleo, está por la encargada de OMIL, hay un administrativo, tenemos la psicóloga laboral y tenemos la relacionadora de empresas, entonces somos un equipo de 5 personas, más una alumna en práctica que tenemos. Igual otras comunas están también con el área de las corporaciones, les han pedido que tienen que tener el tema de empleo, el tema de emprendimiento y el tema de capacitación. Pero netamente llegando a la comunidad, es todo un equipo, no hay diferencias este es corporación, este es municipal no. Y el objetivo es el mismo.

P: Tengo entendido que las OMIL ofrecen servicios de información laboral, orientación laboral, y vinculación laboral ¿Podrías contarme en qué consiste cada uno y cómo se llevan a cabo?

E: Por el tema FOMIL, el FOMIL es un programa que lleva mucho tiempo dentro de la OMIL, es netamente lo que hacemos solo que por el FOMIL hay incentivos que te pagan por colocación, por vacantes, por apresto laboral y netamente si no existiera el OMIL igual lo hacemos, solo que tendríamos menos profesionales porque tenemos por el FOMIL dos personas contratadas tiempo completo, que es la psicóloga laboral y que es la visitadora de empresas. Actualmente el FOMIL nos pide tener colocados, el tener colocados significa visitar empresas, conseguirse las vacantes, tener los postulantes, cómo verificamos esto? La verificación del colocado, de la persona que está trabajando, la empresa nos envía un certificado... o sea mejor dicho nosotros le enviamos a la empresa un certificado tipo, que lo ocupan todas las OMIL en que indica la fecha de inicio del contrato, el tipo de hora, tipo de contrato, ubicación y la firma de la empresa, actualmente con lo de la pandemia, se están recibiendo los certificados vía online, antes de la pandemia tenían que ser certificados originales, no debían ser escaneados, porque se malinterpretaba que la firma, que el timbre, entonces netamente tenía que ser el original, pero ahora por los problemas de la pandemia estamos con el certificado escaneado, y ese es un medio de verificación en que nosotros le decimos al FOMIL, mira tenemos en el mes de enero por darte un ejemplo 20 colocados, y los 20 colocados están con documentos, esa es la mejor información fidedigna de que la persona efectivamente está trabajando. El FOMIL también nos pide apresto laboral, cuando tenemos las personas que van a nuestra oficina y la hemos enviado a un trabajo le fue mal, volvieron a la semana siguiente, juntamos un grupo de esas personas que están volviendo y se las pasamos a la psicóloga laboral, y ella hace un apresto laboral, cómo ir a una entrevista, cómo llenar el curriculum, cómo presentarse, cómo buscar un poquito más de información para la entrevista que se va a presentar, y conocer un poco más la empresa, eso viene a ser todo el apresto laboral, y el apresto laboral lo hacíamos en grupo hasta el año pasado, de 10 o 15 personas, ahora este año todo vía teléfono, vía ya sea zoom, whatsapp, pero se está haciendo en forma individual, pero se hace. Igual tratamos de hacerlo con un grupo de personas pero constaba más, la gente se dispersaba, pero así igual la psicóloga ha cumplido con las metas, y también tenemos que registrar en un formulario especial, si todo esto tiene un formulario especial, todas las personas "aprestadas" decimos nosotros, etc.

Eso el apresto laboral, el visitar empresas también cambió bastante la modalidad, la visitadora iba a la empresa, le llenaban el formulario y nos entregaban las vacantes y también, ahora actualmente se hace todo por teléfono, teléfono, hasta que... yo creo que... no sabemos hasta cuando, pero hasta el momento todo el teléfono ha servido muchísimo, las redes sociales, eso estamos ocupando. Pero igual a la gente le ha costado, le ha costado bastante...

P: Y el servicio de información laboral? es más bien recibir a los usuarios?

E: Mira, nosotros nos caracterizamos por lo siguiente, mira, te voy a hacer más o menos el recorrido que hace la persona cuando viene a buscar trabajo, pensando.. vamos a hablar en los tiempos sin pandemia y después te explico lo que pasó con la pandemia. En los tiempos sin pandemia nosotros tenemos una plataforma de tres personas que atienden en un mesón, la persona llega al centro, saca su número, puede ser cualquier persona, ya sea de nuestra comuna Estación Central o de Santiago... o de cualquier comuna, nosotros no le decimos "usted no es de esta comuna váyase a otra comuna". La persona llega, saca su número, nosotros tenemos pantallas donde van pasando las ofertas de empleo, no tenemos papeles pegados en la pared, porque estamos cuidando el

medio ambiente, una de las ideas también es cuidar nuestro medio ambiente. La pantalla va reflejando en un pendrive la información, un ejemplo vacantes mujeres, pero tampoco las tenemos tan sexadas que digan hombre, mujer no, tratamos de no... también nos pidieron eso, que no dijéramos extranjero, no extranjero, tratar de unir no sé como llamarlo.

La persona llega mira en la pantalla y dice oh ya trabajo para dama, operaria, aparece el cargo, en este caso si es operaria, la renta, (suena el teléfono de la entrevistada y se ausenta por unos segundos)

Entonces, la persona sacó su número, miró la pantalla, se acercó al mesón y dijo la niña ya necesito postular a la de operarios que tienen publicada, primero que nada se ingresan los datos a una intranet que tenemos, numero de carnet de identidad, y se van preguntando muchos datos, domicilio, escolaridad, tipo de oficio, telefono, correo, tipo de carnet, si es chileno, si es extranjero, si tiene algún interés por capacitación también dentro de las preguntas y cuando ya se completa la información de las personas se le agrega el motivo por el cual viene, si es primera vez... y el motivo laboral y ahí le dice a la niña sabes que quiero ver este trabajo y la niña dice ya aquí están las ofertas, esta es la empresa, ya, estoy de acuerdo con lo que dice, ya mira tienes que presentarte mañana a las 10 de la mañana en la empresa con la carta que nosotros le entregamos que es una carta de envío más el carnet de identidad, más currículum más papel de antecedentes y ahí en el intranet al lado de toda la información queda donde fue derivada la persona y así lo hacemos con todos los usuarios que van llegando durante el día. Después de esto pasa más o menos como una semana y dentro del Drive, porque tenemos un drive donde están las ofertas subidas para hombres y mujeres, entonces vamos llamando a la empresa la semana siguiente, mira le decimos a la empresa, te mandamos a tal y tal persona, la empresa cuesta que de información, no sí se presentó, no tengo respuesta, ya, y en base a eso vamos viendo la gente que efectivamente se presentó, quienes están colocados, quienes no están colocados y el otro seguimiento que hacemos, que lo hacen netamente las niñas que atienden público, porque nosotros nos dedicamos a llamar las empresas, y la administrativa que son en este caso la asesoría de usuario le llamamos, ella llama al usuario, si a ver, yo atendí 20 personas la semana pasada, mi deber a la semana siguiente es llamar a esas 20 personas y preguntarles qué les pasó a cada una, como les fue, si encontró la dirección, porque muchos no encuentran la dirección, otros no llegan, otros dan la gracias que están trabajando, otros nos manifiestan que están en proceso de espera, que están llevando los papeles, el seguimiento si o si se les hace a las personas, siempre, pero siempre se hace como la semana siguiente dándole la alternativa si fue hoy día lunes, la voy a llamar el próximo lunes para saber en qué está, cómo le fue porque si no apareció al centro, es porque le fue bien, porque está esperando, etc. Y en los tiempos de pandemia estuvimos varios meses sin poder enviar a trabajo, lo que sí hacíamos, lo hacía la relacionadora de empresa, porque igual había algunas vacantes, mandábamos los currículum y la empresa se encargaba de llamar a los usuarios, entonces siempre mantuvimos el contacto con la gente, no estuvimos de forma presencial, ya ahora en la fecha de ahora que estamos ya en octubre, ya llevamos cuatro semanas atendiendo de forma presencial, con las medidas correspondientes, el alcohol, las mascarillas, el mantener la distancia de un metro cada persona, en la sala donde antiguamente habíamos como 10 personas ahora hay 5, 6, no puede haber más gente que esa cantidad, y seguimos igual con las empresas manteniendo el contacto con ellas y lo que sí nos ha resultado bien, hicimos dos ferias en forma virtual, la primera semana de octubre tuve una feria y la anterior fue la semana pasada y esas ferias virtuales, cada feria virtual contó con más o menos 20 empresas, y la difusión se hizo, y las personas podían todo

curriculum enviarlo de forma online, no había ningún problema, la empresa recibía los curriculums y tuvimos buena aceptación, porque ahora lo que se usa es feria online y estamos pensando ya para abril del 2021 en otra feria online, o sea, ya sería la tercera, pero no dejando de lado a nuestra gente que es la que necesita trabajo, y de verdad que en la feria del 1 y 2 de octubre, obtuvimos 35 colocados, que para nosotros es un buen número, que sabemos que son 35 personas que están trabajando.

P: ¿Cómo entienden el trabajo desde el departamento de empleo?

E: Mira nosotros entendemos el trabajo desde el equipo y yo en especial, el objetivo principal es tener vacantes para nuestros vecinos o nuestros usuarios y tener vacantes buenas, en el sentido de que no vamos a enviar a las personas a una vacante que sabemos que la empresa no ofrece las condiciones, las rentas son muy bajas, que hemos tenido quejas, porque hay muchas empresas que... a través de las OMIL nos vamos traspasando la información entonces nos decimos, oye no le envíes personas, porque no nos podemos negar a enviar, pero nos podemos hacer los como se dice... que sí que sí y decirle sabes qué no hay muchos interesados o netamente decirle sabes que no te podemos enviar gente porque la renta que estás ofreciendo es muy baja y no tenemos personas interesadas para trabajar por esa renta, pero netamente es tener una buena calidad de trabajo y para que las personas tengan una buena calidad de vida. Si no le gusta esa oferta, buscamos otra, la persona... siempre tenemos muchas ofertas, actualmente igual tenemos bastantes ofertas nuestras y que también aparecen en las redes sociales, pero el objetivo es que la persona encuentre su trabajo, darle un buen apresto laboral, una buena orientación, a veces no es necesario que la psicóloga laboral haga los apresto laboral, hasta una misma, las mismas niñas que atienden público, hacer como muy sutil con la gente porque estando con público uno sabe a lo que se refiere, porque hubo un claro ejemplo en el verano, va la persona a buscar trabajo y uno lo mira y va una persona con hawaianas, con estas poleras musculosas, con estos short y uno dice, y usted va a ir a un trabajo así ahora? Pero así sutilmente uno le dice mire vaya mañana a la entrevista, se amonona y le decimos, no le estamos diciendo que se ponga terno, pero un jeans, una polera, sus documentos no arrugados, incluso les pasamos hasta carpeta, le decimos mira ahí tiene una carpeta para que el documento, el currículum no vaya tan arrugado, preste el documento, le sacamos fotocopia, si hacemos muchas cosas, le sacamos fotocopia del documento, a veces nos piden "me puede imprimir esto", o sea la mejor disposición de todo el equipo, porque sabemos que la persona, si va a encontrar trabajo va a estar bien él y va a estar bien los que están al lado de él, la familia que está detrás de él, ya, entonces ese es el objetivo, entregar una buena atención, una atención de calidad.

P: Según su punto de vista ¿los trabajos ofrecidos responden a las necesidades de la población?

E: Si, yo.. si, por el tiempo que llevamos sí, porque si no respondiera, no tendríamos usuarios *po'*, porque si yo voy y digo aquí no hay lo que... no me dan lo que yo necesito, eso se lo voy a transmitir a la gente que yo conozco y por ende los que yo conozco no van a ir a esa oficina, porque van a decir "noo sabes que no vayas para allá porque no te ayudan, sabes que por allá son tan fríos", tratamos nosotros de ser lo más cordial y de entregar una buena atención, yo creo que lo principal, a veces no puede haber el trabajo para la persona, pero la persona se fue contenta, porque se le hizo un curriculum, porque se le escuchó, se le orientó, se le dijo mira puedes hacer esto, se le da otra explicación, y la persona tratamos de que diga pucha a que vine, estamos todos con el mismo espíritu, o

sea sabemos que el trabajo es una necesidad básica, si en la familia ninguna de las personas trabaja, de qué viven, y a veces nosotros le damos a entender a la gente "mira, vas a ganar a lo mejor el mínimo líquido, son 220, 230, 240, pero es plata que no tienes, y vas a gastar cuanto, 1 locomoción, 2 locomoción diaria, en algunas empresas te dan el almuerzo, en otras no, pero es algo, ya la persona que está cesante, integrarse al mundo laboral ya de a poco se van abriendo las puertas, ya estoy trabajando y me están llamando de acá, me están ofreciendo más acá... entonces ya puede empezar de a poco a cambiarse. Pero la idea es eso, tener buenas ofertas de empleo y entregar una buena atención, que es una atención de calidad.

P: ¿Cómo describiría el rol de la municipalidad en el funcionamiento del departamento de empleo?

E: Mira, el rol de la municipalidad es todo, porque nosotros dependemos de... o sea, independiente de que estemos dentro de una corporación, tenemos funcionarios municipales y la OMIL en este caso que depende directamente de la DIDECO, la DIDECO es la que nos entrega el personal y lo que es documentos y todo que sale hacia afuera lo firma nuestro director, aportes que entregue la municipalidad, el único aporte es el vehículo, los funcionarios, que somos nosotros que nos paga el municipio y del SENCE netamente los programas que ellos ofrecen, puede decir mira oye tengo un programa que les paso 50 millones y este es el plan de trabajo y nosotros lo que tenemos que hacer es netamente cumplir el plan de trabajo, lógico que hay algunas modificaciones, y tenemos una persona que se encarga de ver las finanzas, las finanzas las ve otra persona no las veo yo, yo veo netamente empresas, vacantes, usuarios, actividades en terreno, en esa área, pero tenemos a alguien muy pendiente que se gastan las platas como dice el programa, que se rindan, las boletas, verificar boletas, porque es re fácil tirar una boleta, porque meterse en un sumario no cuesta nada, pero no es la idea. Y la idea es gastar los dineros de acuerdo a lo que diga el programa.

P: ¿Cuál es la relación que tienen con el SENCE?

E: Si mira la relación que tenemos con el SENCE es técnicamente administrativa, ellos nos dicen ya, les entrego este programa ustedes me rinden ustedes vean cómo lo desarrollan pero me tienen que rendir de acuerdo a lo que diga cada propuesta. El SENCE nos entrega también toda la información a nivel nacional si hay capacitaciones, si hay programas de empleo, si hay programas de cesantía, toda esa información de SENCE se les entrega a todas las comunas en común. También así como el SENCE nos pidió a través del FOMIL, este año, que nos unieramos, que hiciéramos redes de OMIL, nosotros estamos en una red como con 9 OMIL que nos juntamos una vez al mes, y hacemos que participen la gente del SENCE y netamente para hablar del tema del FOMIL, de los colocados, de la empresa y de todas las actividades que se puedan hacer, y también el SENCE nos ofrece también capacitaciones a la persona que visita empresas, a la psicóloga laboral, una vez al año están entregando dos o tres capacitaciones.

P: Ustedes como oficina ¿proponen más actividades que el mínimo exigido por el SENCE? Si es así, ¿En qué consisten dichas actividades?

E: Sí, nosotros aparte de lo que pide el SENCE tenemos más actividades, lo que es salida a terreno, ahí participamos mucho con la DIDECO, como pertenecemos a la DIDECO, cuando hacen estas plazas ciudadanas, si nos piden ir, nosotros vamos una vez al día, estamos con los computadores haciendo difusión de la oficina, inscribiendo para trabajo,

enviando para trabajo, el año antepasado hicimos durante todo un año la feria laboral en tu barrio, estuvimos yendo con empresas a diferentes barrios de la comuna, y llevábamos más o menos un promedio de 6-7 empresas, que en este caso iba el reclutador, nosotros llevábamos.. hacíamos todo como el circo chamorro, los toldos, las sillas, los escritorios, el desayuno, el aguita y antes de eso hacíamos toda una difusión en el sector, si íbamos a una determinada villa, hablábamos con la junta de vecinos, con la unidad de la DIDECO en el área de organizaciones comunitarias, empezábamos todo como una semana antes, cosa de que la gente supiera que por darte un ejemplo que el día martes íbamos a estar en tal esquina desde las 9 hasta las 14 de la tarde y el apoyo de la municipalidad en cuanto a lo que es seguridad, en solicitar traslado, que nos ayude con la difusión, eso lo hicimos un año, estuvimos un año trabajando en terreno bastante terreno hacíamos harito terreno.

Lo que también estuvimos haciendo... visitábamos los colegios de enseñanza media y la psicóloga hacia los talleres de apresto laboral a los chiquillos de cuarto medio, para que... muchos chiquillos piensan que salir de cuarto medio ya es lo último... Estuvimos asistiendo a los colegios el día sábado donde estaba la gente que hace los cursos del Chile Califica, que hace tercero, cuarto medio en la mañana una vez a la semana también estuvimos entregando todo lo que es información de la OMIL y talleres de apresto laboral.

En todo caso, en todas las actividades que nos piden participar en la DIDECO allá vamos y eso no nos lo indica el SENCE es algo netamente algo laboral de la DIDECO, de nuestra Oficina, el hecho que tengamos también en nuestras oficinas una intranet, que eso es netamente corporación, municipal, porque cada oficina OMIL tiene sus diferentes ingresos, no hay un ingreso estándar para todos, y nosotros nos preocupamos mucho con el seguimiento, de repente la gente se asusta y me dice "señorita me han llamado 2 veces o 3 veces durante esta semana", nosotros decimos, para que usted vea que lo estamos siguiendo y es netamente para saber cómo les fue si ellos saben que cuando vuelvan a ir a la oficina saben que tienen que ir a la entrevista, la persona que tres veces no se presentó a entrevista, o se pasa a un taller laboral, que lo toma netamente con la psicóloga y si no quiere esa medida decirle que busque trabajo por otros medios, así como bien sutilmente, redes sociales, busque en otra comuna, porque nosotros ya nos cansamos, porque nosotros podemos hacer todo pero si la persona no quiere ir al trabajo, nosotros decimos a qué viene... a vernos? Antiguamente las OMIL eran muy catalogadas por asistencialismo, que los programas de gobierno, que estos programas que le pagaban... el POJH, PEM que fueron muy mencionados en su época, mucha gente relaciona a la OMIL con esos programas, y eso actualmente no es así, ponte tú ayer recibí una oferta de empleo de médico veterinario, que hay una empresa que nos está pidiendo un médico veterinario, y eso significa que tenemos que ocupar la BNE que es la bolsa nacional de empleo que está a través del FOMIL está firmada para que nosotros ocupemos esa herramienta, es un medio de verificación, nuestras ofertas de empleo tienen que estar ahí para que sean aceptadas por el programa FOMIL, entonces hay hartas ofertas de empleo que la gente que no sabía, pensaba que no llegaban a nuestra oficina, y llegan.

Después tuvimos el año pasado netamente el tema con las empresas de ver con ellos como se hacía la contratación con extranjeros, que fue un tema que nos pilló a todos en pañales, cómo hacerlo, qué hacer, qué es definitiva que es temporaria, que es pasaporte, este es pasaporte de turista, no puedo enviarlo para trabajo....

P: Claro, es todo un nuevo grupo de usuarios...



E: Un nuevo grupo que pasó y que costó aprender, a todos nos tocó aprender, no sabíamos, y de repente como que llegaron muchos y qué hacemos?, el idioma, escucharlos más lento, o buscar un trabajador porque ellos lo único es que llegaban, yo me acuerdo de ese periodo te hablo de 2 años 3 años atrás llegaban y decían "trabajo trabajo", y cualquier trabajo, lo que fuera, pero el empresario decía pero yo no lo puedo contratar y tampoco los podíamos enviar porque tenían visa de turista, eso es ilegal, o igual lo que ha costado a la fecha de ahora, es hacerle entender a los extranjeros que las mujeres con hijos menores no pueden trabajar por ley no pueden trabajar hasta que el bebé tenga dos años, y ha costado acá, sobre todo con la gente haitiana ha costado que entiendan que no es que no queramos enviarla, aunque tenga carnet definitivo, nosotros le decimos, piense que tiene un bebé de 6 meses, es otra mentalidad dicen "no yo lo dejo con una prima, con una amiga"... Son otras culturas que tienen que irse acomodando, nosotros, ellos, todos a la larga todos nos hemos ido como ajustando, así que eso.

P: Desde el SENCE o desde el mismo departamento de empleo ¿se trabaja bajo algún tipo de lineamiento o recomendación internacional?

E: ¿En qué sentido?

P: Como por ejemplo en torno al trabajo decente o en torno a los objetivos del desarrollo sostenible...

E: Sí sí, mira.. trabajamos en lo que te mencionaba hace poco, de ver empresas que ofrezcan trabajo digno, que tengan contrato, nosotros si sabemos que la empresa está llamando todas las semanas, todas las semanas, algo está pasando, porque no se está contratando, por qué la gente dura 1 día, dura 2 días, ahí ocupamos hartos a la relacionadora de empresa, que vaya a darse una vuelta, a ver, no a aplicar sanción ni nada sino que vaya a terreno y ver qué es lo que está pasando, por qué nos llega el rumor de que esta empresa contrata un día y los despide. Entonces lo mejor ahí es hacer netamente como que "oh, hola vengo a visitarte" e indagar. Por eso vemos siempre que sea un trabajo digno, y por eso el FOMIL pide el certificado en el que la persona efectivamente está contratada, porque antiguamente se ocupaba mucho que los 15 días, que el mes de prueba, y al final no sirve ni a ellos ni al trabajador ni a nosotros el mes de prueba. Por eso yo creo que ahí todas las OMIL a nivel nacional vemos eso, o sea sabemos que si la empresa es mala empresa no se le envía gente, buscarán por otros medios que no somos nosotros, porque igual van a tener gente, pero no van a ser usuarios enviados por la OMIL y en cuanto a lo del medio ambiente, así me decía?

P: Preguntaba más bien por recomendaciones internacionales, que algunas OMIL se basan en esto de los objetivos de desarrollo sostenible pero era más bien para dar un ejemplo.

E: Nosotros lo que si tratamos de hacer... del papel... de no ocupar tanto papel, tenemos actualmente todas las ofertas de empleo que llegan.... antiguamente llegaban en un documento, se imprimían, se mantenían en carpetas, ahora eso está todo obsoleto. Está todo en un drive, llega todo vía online, se traspasa a carpetas, las ofertas de empleo antiguamente yo me acuerdo que mucho tiempo atrás teníamos papelitos pegados en las paredes, ahora nada, cero papel, cero papel, cero papel y el único papel que se está ocupando netamente de la oficina es la carta de envío, en que a la persona va el nombre de la empresa, la dirección, el horario de atención, con quien debe hablar y qué

documentos debe llegar, porque siempre llegan y dicen "uy, no me dijeron que tenía que traer esto", pero si aquí está marcado bien grandecito... En eso hemos tratado de ayudar un poco al medio ambiente.

P: ¿Ud considera que los recursos asignados por el SENCE son suficientes para llevar a cabo las actividades del departamento de empleo? ¿Cómo se distribuyen los recursos?

E: Mira, para llevar el FOMIL y lo que se nos solicita yo por mi parte considero que está bien, está bien.. porque netamente no se les paga mal ni a la relacionadora de empresa ni a la psicóloga, es lógico que tienen un contrato a honorario, que dura un año, pero no podemos hacer más porque el municipio no tiene la posibilidad de contratar pero tenemos la alternativa de que tenemos dos profesionales contratados con la renta que está más o menos promedio del mercado, y pensando que es un trabajo de lunes a viernes de las 9 de la mañana a las 19.30... está de acuerdo al mercado y la otras rentas que nos están quedando alcanzan perfectamente para las actividades, ponte para realizar desayunos, para realizar feria online, porque igual uno hace una feria virtual pero igual tiene que pagarle a un proveedor que te suba toda la maqueta ya. También el FOMIL nos ayuda en lo que es impreso, nosotros el material de impreso que mandamos a hacer con FOMIL son estas cartas de envío que se ocupan que tratamos de mandarlas a hacer la parte ecológica y tener en los materiales de oficina... hicimos ahora, compramos un porta mouse porque tenemos desayuno virtual y antes de empezar el desayuno, les mandamos y compramos...y como ya estamos saliendo a terreno se les mandó a dejar a cada empresa. Pero sí, yo creo que las platas que entregan dan, si al final netamente se va la gran mayoría de la plata en recursos humanos y yo creo que lo más que hay que gastar es recurso humano si al final lo demás lo tiene que entregar el municipio, lo que es el lugar físico, los materiales, etc, pero igual son cosas que se van manteniendo, si tu compras un computador sabes que tiene de vida como 4-5 años con una buena mantención, pero yo considero que está bien. Y si nos dieran más plata tendríamos que contratar más personal, más gente, sí, yo creo que eso sería, netamente contratar más profesionales para que se cumplan las metas solicitadas, cada programa te solicita metas, que tu tienes periodos para ir las cumpliendo y cómo se hace con los profesionales, los administrativos, hasta las personas que hacen aseo, al final todos participamos y todos somos un equipo.

P: Por último, si quisieras contarme o comentarme algo más respecto de la OMIL , alguna preocupación, o algo que destacar...

E: Mira, contarte de la OMIL que somos un equipo bien formado, llevamos muchísimos años en lo que es atención de público, en lo que es la búsqueda de trabajo, lo que son talleres, participación en ferias, participación con empresas, lo que nos complica a veces es no tener más capacitación para los vecinos, por darte un ejemplo, actualmente muchísimas empresas piden guardias, pero para ser guardia tu tienes que tener un curso, y el curso no es barato, yo creo que va netamente buscar un poco más de capacitación para los vecinos, y no cursos tan tan largos, porque se aburren, no les gusta mucho y qué más? eso *po'*, la motivación la entregamos nosotros a las personas, que les decimos vean este trabajo, les tenemos como hartas alternativas de trabajo, si tu revisas nuestra página, hay hartas alternativas de trabajo, solo que a veces con esto de pandemia nos cambió a todos la vida, yo creo que nos cambió a todos, yo creo que jamás... yo creo que lo vamos a recordar, lo van a recordar nuestros nietos, porque cambió todo el sistema, cambió todo lo que es la atención de público, lo que uno estaba acostumbrada a hacer tranquilamente, oye vamos a terreno, vamos todos para allá! Ahora ya no podemos decir vamos a

terreno, no podemos decir oye... no podemos hacer lo que hacíamos antiguamente que a la gente le gustaba muchísimo, era que nosotros hablabamos con la empresa, le pasabamos una sala y hacíamos un reclutamiento, nosotros hicimos muchísimos reclutamientos, en que llegaba el reclutador y le teníamos 50 personas 100 personas y él daba toda la explicación de que se trataba, qué personas buscaba y las personas interesadas se quedaban, llenaban su ficha, pasaban a una pequeña entrevista y el reclutador decía sabes que sí, tal día te quiero en mi oficina, entonces ya no podemos hacer eso, y a la gente le gustaba ese sistema, decían "señorita, hay reclutamiento", y ahí llegaba la persona, escuchaba toda la charla y decía ya, con esta empresa me quedo, no, no me gusta esta empresa, entonces va a estar difícil este año que viene en cómo vamos a hacerlo para no contagiarnos, para no.... la gente también tiene mucho miedo. Yo actualmente llevo 6 meses con teletrabajo, y aunque no lo crean yo creo que uy que he trabajado jajajaj de verdad que se trabaja con el teletrabajo.. no pero de repente cuando te dicen oye queremos esto, juntemonos a esto, hagamos esto... y estar sentada escuchando y no falta la broma entre compañeros, si prende la camara, que el pijama.... Pero yo, netamente a mí yo debo decirlo personalmente que la OMIL me encanta, me encanta el trabajo que hago, me gusta, porque no es un trabajo que sea así como cuadrado, no es todo los días cuadrado, un día pueden haber unas personas muy especiales, al otro día puede haber otra gente, empresas, personas, terreno, entonces yo creo que la magia de todo esto es tener el equipo formado y el conocimiento de todos, no porque yo esté a cargo yo le voy a decir a otra persona "tu no tienes que saber esto", o sea, la información se transmite 100% y eso nos constó también en el caso mío, porque yo no soy profesional, yo soy técnico, y la gran mayoría los que están conmigo son profesionales, son universitarios, entonces en algunos cambiar el tema de que el profesional, el administrativo o el técnico, tienen que saber la misma información, participar de las reuniones, hacerlos a todos participar, porque hubo un tiempo, yo me acuerdo que hubo un tiempo... unos 6 años atrás en que el administrativo no podía estar con el profesional para no escuchar la reunión, yo decía pero cómo?! si tenemos que todos escuchar, así que empezamos a cambiar los paradigmas, si todos tenemos que participar, todos tenemos que saber, incluso nosotros a la fecha de ahora, tenemos reunión de encargados, que son jefes de ciertas unidades, se hace la reunión, se toma un acta, terminó la reunión, y se copia esa acta a todos los que no estuvieron, porque no sacamos nada con decir ah porque esta persona es profesional.... y ahí empiezan los roces *po'*, si al final el objetivo nuestro no es que yo sea profesional... el objetivo es buscar trabajo a las personas que nos están solicitando y un trabajo digno, no voy a mandar al caballero a trabajar en Lampa, si el caballero vive en La Florida, a menos que él me diga, sabe señorita yo tengo una locomoción directa, no me hago ese problema, porque hay gente que dice no yo tengo locomoción directa, no tengo problema, pero eso es netamente el bienestar por cada persona, y el bienestar nuestro, porque al final para nosotros es lo mejor que el caballero nos diga "sabe señorita" porque así nos dicen, "señorita, estoy trabajando! gracias", o aparece la señora como a los 4 meses "sabe señorita trabajé 3 mese sy me fue bien pero no hubo renovación y vengo a ver nuevamente otra alternativa", pero eso es netamente el trabajo de la OMIL, que son totalmente diferentes o sea yo creo que el objetivo es lo mismo, pero va en los equipos, no todos podemos entregar la misma atención porque no todos somos iguales, somos bastante diferentes.

P: Bueno xxxx muchisimas gracias por haberte dado el tiempo de contestar y por tu disposición, quedamos en contacto!

## **Entrevistada N°6**

## Psicóloga Laboral OMIL Estación Central

Fecha: 15 octubre

Hora: 16:30

P: Entrevistadora

E: Entrevistada

P: ¿Cuál es su nombre, cuantos años lleva trabajando en el departamento de empleo y cuales son sus funciones?

E: Ya mi nombre es xxxx, llevo alrededor de dos años... cerca de los tres años, no recuerdo con exactitud, como 2 años 9 meses algo así, y dentro de mis funciones soy psicóloga laboral, me encargo de orientar laboralmente a los usuarios que vienen a la OMIL en cuanto a temas de empleo, de cómo realizar un curriculum, de cómo enfrentarse a una entrevista de trabajo y eso como de forma individual que se hace con los usuarios que llegan a diario y también hago los talleres de apresto laboral, que son más masivos.

P: Tengo entendido que las OMIL ofrecen servicios de información laboral, orientación laboral, y vinculación laboral ¿Podrías contarme en qué consiste cada uno y cómo se llevan a cabo?

E: Si mira bueno, la OMIL a la que pertenecemos nosotros es IOV, que es la de mayor complejidad, porque entrega las tres cosas, la información, la orientación, todo en general, y bueno nosotros no solo orientamos a las personas sino que también las colocamos laboralmente, colocar se refiere como ya insertarlas dentro de un trabajo y hacer el seguimiento de esa persona dentro del trabajo y para que sea como colocado SENCE, que es el que financia el FOMIL, nos pide que cumpla un cierto tiempo de colocación esta persona para que sea un colocado. Por ejemplo que perdure en el trabajo tres meses por lo menos para que sea un colocado, eso ya se considera como exitoso.

Y mientras también la persona está buscando trabajo se hace esto de capacitarlo, de que obtenga mayores herramientas de trabajo, para que tenga en un futuro, para las postulaciones que él haga tenga un mayor éxito de quedar en ese trabajo, ya sea por cuenta propia o también vinculado a las ofertas laborales que nosotros manejamos.

P: ¿Cómo entienden el trabajo desde la OMIL o como equipo de trabajo?

E: ¿Cómo?

P: Por ejemplo si trabajan sobre alguna definición base, si entienden el trabajo como un derecho, como un bien, si tienen alguna concepción definida.

E: A ver yo creo que tú me estás preguntando cómo hacia dónde va enfocada toda la gestión que nosotros hacemos como bueno... yo diría que principalmente es hacer un bien a la comunidad, como la esencia del centro IDEACTIVA es orientar a las personas, capacitarlas, que tengan acceso a información, para que sepan como no sé *po'*, si van a realizar un emprendimiento, que sepan todo lo que necesitan para realizar ese emprendimiento, si van a capacitarse, que tengan las herramientas y la disponibilidad de parte de los profesores, de explicar bien, de ver todos esos detalles y en cuanto a la unidad de empleo, obviamente entregarle las herramientas, ayudarle en la gestión si él quiere postular a un trabajo, decirle mire usted tiene los conocimientos, lo vamos a

vincular, vamos a hacer el match entre la empresa y usted para que usted quede colocado en esa empresa. Y bueno, principalmente es como prestar ayuda a la comunidad, orientarlos para que ellos tengan como un abanico de opciones y que no solo se sientan limitados al compañero que le piden ayuda para quedar en un trabajo o a algún folleto que te entregan en la calle sino que algo más formal, algo más efectivo.

P: Según su punto de vista ¿los trabajos ofrecidos responden a las necesidades de la población?

E: Mira yo creo que no, porque igual las empresas siempre tienen como grupos específicos de personas con las que quieren trabajar, y en general llegan muchos grupos vulnerables al CENTRO ideactiva o a la OMIL , por ejemplo llegan muchas mujeres y muchas veces tienen hijos pequeños y les cuesta mucho más encontrar trabajo, o también adultos mayores, las empresas en general te piden un rango de hasta 50 años para entrar a un puesto de trabajo y si tienes 60 o más los descartan inmediatamente. El tema de la alfabetización digital también, hay muchas personas que no manejan por ejemplo hacer una entrevista virtual para ellos es impensado, o te mandan de repente el curriculum por whatsapp sabiendo que es super peligroso porque te pueden vulnerar tus mismos datos que son personales, además de ser un medio poco formal por donde tu debes enviar un curriculum para que te consideren en un puesto de trabajo, entonces yo creo que va abocado a eso, a que no hay un rango más amplio de grupo que pudiese considerarse para trabajar, siempre es como hombres, de entre... esta edad y esta edad.. o mujeres, pero nos llegan pocas ofertas para mujeres, al igual que también las personas en situación de discapacidad, este año por la pandemia ha habido una disminución enorme de las vacantes laborales para ellos, actualmente nos encontramos sin terapeuta ocupacional así que el programa PIL igual está botado en ese sentido también... ¿Qué otro grupo vulnerable? Las personas con antecedentes penales también, las empresas en general los descartan y no los contratan y lo otro también son las personas migrantes... muchas veces prefieren personas de nacionalidad chilena que haitianos por ejemplo, que tienen conflictos con el idioma, que no se manejan bien en ese aspecto.

P: ¿Cómo describiría el rol de la municipalidad en el funcionamiento del departamento de empleo?

E: Bueno la municipalidad está a la cabeza de nosotros, nosotros igual nos tenemos que acomodar a lo que nos diga la municipalidad, muchas veces hay ferias laborales que se organizan y también vienen de propuestas que vienen de más arriba, o capacitaciones, siempre toda esa información baja desde la municipalidad y nosotros como equipo gestionamos todo lo que se necesita para levantar una feria, para implementar un curso, para realizar una capacitación, entonces en ese sentido, nos acomodamos a lo que nos vaya exigiendo y pidiendo también una jerarquía más alta.

P: ¿Cuál es la relación que tienen con el SENCE?

E: Bueno también nosotros venimos a ser como subordinados del SENCE porque ellos son como muchas veces los que pasan las *lucas* para financiar proyectos, para pagarnos a nosotros también como profesionales, SENCE nos establece metas laborales, que por ejemplo se realicen ciertas ferias en el año, ferias laborales, que se capaciten no sé cierta cantidad de personas al semestre, que asistan a los talleres de apresto laboral, que haya una cierta cantidad de personas contratadas en una empresa que cumplan los tres meses, entonces nosotros también respondemos a esas exigencias que nos pide SENCE

y de eso también si se van cumpliendo las metas también depende muchas veces que se liberen las platas en ese sentido.

P: Ustedes como oficina ¿proponen más actividades que el mínimo exigido por el SENCE? Si es así, ¿En qué consisten dichas actividades?

E: Si mira yo creo que siempre nosotros estamos tratando de aportar más, de mejorar más, por ejemplo si nos piden no sé, que asistan no sé 250 personas a los talleres de apresto nosotras siempre hacemos 300 o 400, bueno este año está un poco más difícil la convocatoria debido a todo esto... o en general no se... en cosas muy pequeñas, si la persona no tiene un correo electrónico porque desconoce cómo hacerlo o cómo manejarlo y que no está, no es función de nosotros tampoco, pero si yo sé que esa persona necesita eso para poder postular, yo lo puedo apoyar en la creación de esto, le explico todas las veces que sea necesario para que lo entienda y lo pueda manejar, apoyarlo en cosas que quizás van también vinculados a la calidad humana, de saber que estamos prestando un servicio a la comunidad. O por ejemplo si nos piden metas que vayan de realizar ciertas ferias laborales en el año, se hacen más de las que nos piden, o si nos piden cierta convocatoria de usuarios para un curso, tratar de ver eso, de llevar más personas, se hacen programas también relacionados a mujeres que han sufrido violencia económica o doméstica, o violencia intrafamiliar en general y también se presta apoyo. Como que en general hay un acompañamiento super humano.

P: Desde el SENCE o desde el mismo departamento de empleo ¿se trabaja bajo algún tipo de lineamiento o recomendación internacional? Por ejemplo en torno al trabajo decente o similar

E: Mira yo desconozco exactamente con quien se vincula SENCE a nivel internacional, pero me imagino que también debe estar de alguna forma relacionado con la organización... no me acuerdo muy bien del nombre pero algo relacionado con el trabajo a nivel mundial, pero sí SENCE tiene por ejemplo convenios con universidades extranjeras de prestigio y por el cual se imparten cursos que son gratuitos y que sirven para capacitar a muchas personas, me parece que es la Universidad Autónoma de México una, otra que es la Universidad Autónoma de España también, pero así como a nivel como jerarquía que sean más altos en la escala que SENCE, desconozco quién puede ser, pero sí tienen convenios con otras organizaciones o instituciones que les permiten igual adquirir cursos o capacitaciones para los usuarios.

P: ¿Ud considera que los recursos asignados por el SENCE son suficientes para llevar a cabo las actividades del departamento de empleo? ¿Cómo se distribuyen los recursos?

E: Mira yo creo que hay buenos recursos, pero también a la vez hay poca difusión de la información, de cómo puede ser que esta información llegue... tenga un alcance mayor para personas que de repente no tienen un computador, no tienen acceso a internet y que desconocen que son cosas que son de calidad y muchas veces gratuitas a las que podrían acceder pero debido a la falta de información las personas no saben cómo gestionar estos trámites, como gestionar o postular a una capacitación, no saben cómo adquirir un recurso de.... por ejemplo, al seguro de cesantía, que te ofrece la Bolsa Nacional de Empleo que también está vinculada al SENCE, por ejemplo si a una persona se la acaba ya el saldo, o los recursos que logró juntar mientras trabajaba y se le acaba el seguro de cesantía, esta persona puede acceder a un seguro de cesantía que es con aportes del estado y del empleador, y en general hay que cumplir varios requisitos para

adquirirlo, pero en general la gente no sabe, desconoce mucho, incluso van a la OMIL y dice me dijeron que aquí tenía que cobrar mi seguro de cesantía, y no es así, lo que hace la bolsa es cómo inscribirlos en bolsa porque la bolsa les va por ejemplo a indicar.. o sea como requisito que te piden para cobrar ese seguro de cesantía, es que esté inscrito en la BNE porque la bolsa le va a enviar ofertas laborales, y si esta persona está recibiendo el seguro de cesantía y no postula a esta oferta laboral, le cortan el beneficio, se supone que la persona está en búsqueda activa de empleo. Entonces en general son muchos detalles pero a lo que voy es que hay poca difusión de información que podría alcanzar un número mayor de personas que podrían acceder a estas cosas.

P: Tengo entendido que SENCE entrega asistencia técnica, cursos de capacitación y organiza seminarios y encuentros territoriales, ¿en qué consisten estas actividades y que temáticas se abordan?

E: Ya mira, SENCE sí, es que lo que pasa es que SENCE capacita... es el servicio de capacitación *po'*, y por ejemplo SENCE hace encuentros territoriales, abocados a que las empresas se reúnan muchas veces, o las OMIL con las empresas para obtener como vínculos o lazos que permitan abrir más vacantes laborales más opciones de trabajo para grupos vulnerables, o cursos o capacitaciones que sean para personas que están en búsqueda de un empleo y quieran adquirir mayores conocimientos y a la vez mayor fortaleza laboral para que queden con mayor probabilidad en un puesto de trabajo, pero si se ofrecen cursos y capacitaciones pero estos cursos y capacitaciones muchas veces están abiertos a la comunidad más que a la OMIL, a nivel general, o sea alguien de la OMIL o alguien de afuera de la OMIL como usuario también puede acceder, solo hay que cumplir con ciertos requisitos que son mínimos de ser chileno, tener más de 18 años de edad, no se *po'*, estar vinculado a alguna carrera que te permita tomar ese curso, pero cosas que no son tan difíciles de cumplir.

P: Y SENCE a uds los capacita como profesionales de la OMIL?

E: O sea SENCE a nosotros nos capacita porque de acuerdo a los beneficios que hay que prestar a la comunidad tenemos que saber lo que vamos a explicarle, cuales son los requisitos que necesita, o cómo debe hacerlo para postular al bono trabajo de la mujer, o al subsidio del empleo joven, todo eso a nosotros nos capacita SENCE, o por ejemplo cómo manejar la plataforma, como subir la información, como registrar a alguien que fue aprestado que fue orientado que fue colocado, que viene por tercera vez a buscar trabajo y no quedó, todo eso nosotros tenemos que manejarlo para poder subir esa información y rendir cuentas a fin de semestre, del 1er y 2do semestre del año, para obtener las metas que se lograron en el año y ver si se cumplieron o faltó, o se superaron con creces.

P: Por último, si quisieras contarme o comentarme algo más respecto de la OMIL , alguna preocupación, o algo que destacar...

E: Si mira yo siento que es harto trabajo para todos nosotros que somos no un equipo tan grande, son tres áreas que es empleo, capacitación y emprendimiento y se hace harto yo siento que de repente hacemos cosas que no necesariamente tienen que ver con nuestra profesión pero que son necesarias de hacer para sacar adelante a un usuario o a un grupo de personas para que cumplan el objetivo. Siento que es una buena labor, pero quizás de repente faltan recursos, faltan cosas que puede ser que ayudasen a cumplir más objetivos, pero eso igual depende mucho de arriba, o sea nosotros podemos proponer pero si no hay como una especie de interiorización del que viene de arriba a

observar el funcionamiento, porque tu se lo puedes explicar pero si no lo ve a diario como que le va a costar como internalizarlo y entender que esto funciona de una forma aunque ellos quieren que funcione de otra, yo siento que se hace una buena labor, que se intenta difundir lo más que se puede la información a las personas pero como te digo igual falta mucho esto de agilizar el proceso de digitalización para un grupo de personas que no tiene acceso y que se pierde esto solo por no saber manejarlo, siento que va enfocado como a eso, como a la educación de las personas.

P: Muchas gracias por tu tiempo y por tu disposición, quedaremos en contacto