

“EVALUACIÓN DE RESULTADOS PROGRAMA MÁS CAPAZ LÍNEA DISCAPACIDAD AÑO 2017”

Resumen Ejecutivo

Preparado por
·DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

Preparado para
The logo for SENCE (Servicio Nacional de Capacitación y Empleo) features the word "SENCE" in a bold, blue, sans-serif font. Above the letters "S" and "E" are horizontal bars in blue and red, respectively, representing the colors of the Peruvian flag.

Marzo, 2019

Contenido

| | |
|--|----|
| Introducción | 3 |
| Fase cualitativa | 3 |
| Diseño y la ejecución de los componentes del Programa | 5 |
| Fase lectiva | 5 |
| Apoyo sociolaboral..... | 6 |
| Empleo con apoyo..... | 6 |
| Práctica laboral..... | 6 |
| Subsidios | 7 |
| Evaluación procesos | 7 |
| Organización y gestión del Programa a nivel central y direcciones regionales | 7 |
| Soporte y asistencia técnica desde SENCE a los OTEC | 8 |
| Articulación con otros actores públicos y privados | 8 |
| Gestión de las direcciones regionales | 9 |
| Postulación y selección de usuarios al Programa | 9 |
| Fase cuantitativa | 9 |
| Heterogeneidad de los usuarios | 9 |
| Motivaciones..... | 10 |
| Experiencia laboral previa..... | 10 |
| Situación ocupacional: inactivos | 11 |
| Situación ocupacional: ocupados..... | 11 |
| Situación ocupacional: desocupados | 12 |
| Evaluación programa | 13 |
| Triangulación de resultados | 15 |

Introducción

El presente resumen ejecutivo, sintetiza los hallazgos de la “Evaluación de resultados del Programa Más Capaz – Línea Discapacidad año 2017” requerido por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) y llevado a cabo por Datavoz. Así, el foco está puesto en exponer los principales resultados de cada etapa de una manera directa que permita un acceso rápido a la información.

Para llevar a cabo esta evaluación, se aplicaron distintas técnicas de investigación en tres etapas del estudio, a saber, una fase cualitativa que indagó la evaluación de la ejecución de los componentes y procesos del programa, tanto en actores institucionales de SENCE y de organismos de capacitación, así como de usuarios del programa y sus familias.

En segundo lugar y en paralelo con la fase cualitativa se llevó a cabo una medición de corte cuantitativo, que se aplicó a una muestra de usuarios egresados hace 12 meses del programa. Esta medición se centró en conocer la evolución laboral de estos usuarios, a la vez que indagó en sus condiciones laborales y en la evaluación de diversos componentes del programa.

Por último, la tercera fase correspondió a una segunda medición cuantitativa, esta vez a una proporción de los mismos usuarios egresados a los 12 meses, pero una vez transcurridos 18 meses desde su egreso del programa. Nuevamente el foco se centró en la evolución laboral de estos usuarios, poniendo atención a cambios en sus condiciones laborales y en su evaluación del programa.

Para finalizar, se presentará los resultados de un proceso de triangulación de resultados entre las distintas fases, perspectiva de análisis que busca discutir los puntos coincidentes entre los métodos de investigación utilizados, de tal forma que en esta confluencia se confirmen resultados, o emerja una nueva interpretación más acabada del fenómeno.

Fase cualitativa

Es necesario comenzar señalando que Chile adscribió el año 2006 a la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo, donde se introduce como paradigma rector el Modelo Social de Discapacidad. Este modelo considera que “las causas que originan la discapacidad no son ni religiosas, ni científicas, sino que son, en gran medida, sociales. Desde este posicionamiento se insiste en que las personas con discapacidad pueden aportar a la sociedad en igual medida que el resto de las personas —sin discapacidad—, pero siempre desde la valoración y el respeto de la diferencia.

Este modelo se encuentra íntimamente relacionado con la asunción de ciertos valores intrínsecos a los derechos humanos, y aspira a potenciar el respeto por la dignidad humana, la igualdad y la libertad personal, propiciando la inclusión social, y sentándose sobre la base de determinados principios: vida independiente, no discriminación, accesibilidad universal, normalización del entorno, diálogo civil, entre otros. Parte de la premisa de que la discapacidad es en parte una construcción y un modo de opresión social, y el resultado de una sociedad que no considera ni tiene presente a las personas con discapacidad. En este sentido se opone a la normalización y/o estandarización, ya que las barreras percibidas por las distintas personas en situación de discapacidad difieren enormemente entre sí.

Desde este paradigma, un primer elemento que surge es que el diseño del programa +Capaz Línea Discapacidad aún presenta una estructura más bien rígida, ya que establece parámetros únicos para

el logro de los aprendizajes, por ejemplo, tiempos acotados y una estructura de enseñanza-aprendizaje uniforme, que no se condice con la heterogeneidad de la que debe hacerse cargo, dadas las motivaciones y características funcionales, sociales y económicas de sus usuarios y usuarias.

De acuerdo con lo recogido en entrevistas con todos los actores, se confirma que existe una gran diversidad de perfiles de usuarios, atravesados por un bajo nivel sociocultural, y especialmente de motivaciones y expectativas respecto a su participación en el programa. Dentro de éstas hay varias que se escapan de los objetivos declarados del programa, tales como la salida laboral independiente (el programa se enfoca al trabajo dependiente), el manejo de dinero y de una Cuenta RUT (situación que es más bien administrativa), la realización del curso con fines de desarrollo personal, o bien motivaciones personales que se escapan delo laboral (socialización, crecimiento personal, etc.). Además, como señalan los entrevistados de los OTEC, para algunos usuarios el curso es demasiado corto, y para otros, no satisface sus aspiraciones de calificación. De esta forma, vemos que los diferentes perfiles de usuarios en general presentan una brecha en la satisfacción con la oferta recibida, ya que existe una distancia entre la declaración de intenciones inicial y lo efectivamente implementado, que en un porcentaje importante de usuarios dista de las expectativas con que los usuarios y usuarias ingresaron al programa.

Al respecto, un potencial desafío es cómo diseñar un programa suficientemente específico para las PSD, pero a la vez flexible y moldeable que permita satisfacer esta amplitud de aspiraciones y estados de desarrollo de las personas. Ante esto surge en entrevistados la idea de diseñar el programa de manera modular, de manera que sean las características y aspiraciones de cada usuario las que den la pauta de la ruta a seguir dentro del programa y su duración. Es pertinente señalar que esta estrategia podría enfrentarse a ciertas barreras, donde una de las principales es que para muchos usuarios no era una prioridad al momento de ingresar al curso la empleabilidad. Ello no implica que no deban existir alternativas que, desde el Estado, potencien sus habilidades, sin embargo, estas alternativas requerirán una inserción institucional distinta, dado que se alejan de la misión institucional con foco en la empleabilidad¹ de SENCE. En ese sentido puede resultar estratégico reorientar la oferta pública hacia servicios como SENADIS o MINEDUC, y generar una articulación con el esfuerzo de +Capaz.

En el ámbito metodológico, se hace necesaria la creación de un banco de buenas prácticas que visibilice y destaque la labor que realizan algunos OTEC con los usuarios. Por ejemplo, el trabajo en talleres con familias, o el trabajo personalizado de algunos ECA con los usuarios, que ofrecen pautas respecto a cómo implementar el programa de buena manera.

Dado que se recoge la importancia de que los OTEC y relatores conozcan el mundo de la discapacidad, se propone que SENCE establezca un directorio de OTEC y relatores acreditados para trabajar con personas en situación de discapacidad (en adelante, PSD) dadas las asimetrías que se presentan entre los distintos OTEC y también entre regiones. Lo anterior debiese basarse en un levantamiento de características específicas para el trabajo con PSD, además de experiencia relevante en la inserción de estas personas en el mercado laboral y de adecuación al entorno o contexto en que vive la persona en situación de discapacidad. Esto reduce ampliamente la oferta de

¹ La misión institucional de SENCE es mejorar la empleabilidad de los trabajadores ocupados, personas desocupadas e inactivas, con especial foco en las más vulnerables, a lo largo de su vida laboral, a través de una gestión articulada y con calidad de la orientación, capacitación e intermediación laboral, para contribuir a la productividad de Chile y sus regiones. En: <http://www.SENCE.cl/portal/Acerca-del-SENCE/>

proveedores, por lo que evidentemente entraña riesgos a la operación y debiera tener una mirada de mediano plazo.

Respecto a los cursos y sus planes formativos, se requiere establecer una estrategia clara de definición de la oferta, que vincule sus temáticas y contenidos con las necesidades del mercado laboral local donde se encuentren los usuarios. No queda claro para los entrevistados cómo se hacen estas definiciones, y se acusa falta de pertinencia respecto a las realidades locales. Al respecto, se plantea como recomendación la idea de conformar en cada región una mesa técnica con representantes empresariales, con los cuales sea posible diagnosticar cuáles son los rubros donde hay necesidad de mano de obra posible de proveer desde el programa.

En la misma línea, y con el fin de hacer más expedito el camino a la inclusión, se propone que SENCE, desde el nivel nacional y también en cada región, lidere una campaña de concientización para la inclusión laboral en empresas, apoyado por instituciones como la Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA), que han relevado dentro de su estrategia estas acciones.

Diseño y la ejecución de los componentes del Programa

Fase lectiva

En cuanto a la fase lectiva se obtiene que el programa aporta a la autonomía y empoderamiento de los usuarios. Asimismo, existe una alta valoración de las instancias de compañerismo y de la interacción que se da con los relatores.

Desde la perspectiva de los Proveedores y funcionarios SENCE, se plantea por una parte la necesidad de disponer de materiales de trabajo adaptados a las características de las PSD que facilite el proceso de aprendizaje. Por otra parte, se releva la necesidad de entregar mayor margen de acción a que cada ejecutor, cumpliendo con el espíritu del sistema genere sus propios ajustes, pasando por una instancia de validación del encargado del programa en SENCE a nivel regional. A modo de ejemplo, disponer de planillas anexas para el registro de asistencia de las PSD que tienen dificultades para firmar.

Desde la mirada de los/as usuarios/as y sus familias, la principal recomendación es evaluar según las competencias de las personas el tiempo de capacitación necesario para adquirir un oficio, es decir flexibilizar la duración de proceso de capacitación.

Otra recomendación en esta materia es resguardar y garantizar la calidad y pertinencia de la formación en oficio, garantizando la calidad de los contenidos, un foco práctico basado en el “aprender haciendo”, y un mercado laboral disponible a la inserción previamente estudiado. Aquí existen usuarios que indican por una parte que los contenidos son pertinentes y otros que opinan lo contrario.

Adicionalmente, se requieren instancias que permitan un mayor involucramiento a las familias junto con entregarles o acompañarlos en su rol, debido a su labor potenciadora de autonomía que resulta clave para las PSD.

Apoyo sociolaboral

En esta línea, los resultados muestran que es necesario dar espacio y recursos al trabajo con las familias de las PSD. Ello se manifiesta como una necesidad imperativa en tanto, de acuerdo con lo recogido, en muchos casos las familias funcionan como una barrera al proceso de inclusión. El componente donde parece más lógico instalar este trabajo es el de Apoyo Sociolaboral, por las características de integralidad que presenta. El trabajo con familias debiese estar enfocado, entre otros fines, a la psico-educación, que busca derribar mitos respecto a las posibilidades de inserción laboral de las PSD, a la entrega de información, por ejemplo, respecto a los aspectos relacionados con la “pérdida” del subsidio por incapacidad, y al trabajo con redes. También pudiera contemplar la posibilidad de trabajo grupal para la formulación de un proyecto laboral familiar o comunitario.

Por otra parte, existe un juicio positivo sobre los tutores, donde destaca mayormente las características personales de éstos por sobre su rol técnico específico. Se valora el impacto sobre la autoestima y su buena disposición con los usuarios, todo lo cual contribuye a entregar a las PSD herramientas útiles para la vida cotidiana. No obstante ello, existen dificultades a la hora de reconocer su rol, el que se confunde con el tutor de empleo con apoyo. Gran parte de tal confusión pasa por el hecho de que este rol es más bien flexible, y por tanto la interacción de los usuarios con los tutores a cargo en este rol no es periódicamente constante.

Empleo con apoyo

Este componente es uno de los menos percibidos por los usuarios en su implementación, por lo que se requiere avanzar hacia un mejor perfilamiento, estableciendo objetivos, fases, tareas y responsables claros, que no sean solamente el tutor ECA y que permita una mejor comunicación e información del rol de este componente. Entre los elementos nuevos que podría incorporar, se encuentra la intervención con el equipo de pares que recibe a la PSD en su trabajo o práctica, de manera de allanar el camino al cambio cultural que supone.

En este componente nuevamente es pertinente insistir en la necesidad de considerar salidas independientes al mercado laboral. Si así se asume, será necesario contemplar labores del ECA, en dirección a apoyar a la PSD en esta línea de acción considerando diversos aspectos, como la infraestructura y equipamiento, creación de una empresa, así como los apoyos requeridos para facilitar su trabajo.

Otra conclusión en esta línea es que existe desconocimiento y confusión entre los roles que cumplen los tutores ASL y ECA. Desde lo relatado por los usuarios es posible señalar que el ECA –y los resultados que se espera de su gestión- no es percibido como un actor protagonista de la intervención ni tampoco se percibe que este componente es más amplio que la figura del tutor ECA en específico.

Práctica laboral

Los usuarios valoran la gestión y el acompañamiento de las instituciones, así como la preparación recibida en la fase lectiva y su utilidad al momento de realizar la práctica.

Desde la perspectiva de los proveedores y funcionarios SENCE, es fundamental fortalecer el proceso de práctica laboral, desde la búsqueda de opciones hasta cómo se desarrolla el proceso de inserción

de los usuarios en la institución que los recibe. Son los mismos usuarios que relevan la importancia de contar con elementos prácticos que faciliten su inserción en el mercado laboral.

Asimismo, se recomienda establecer redes a nivel local de los SENCE regionales con las OMIL, de manera que esta instancia opere como intermediador y contribuya a la gestión de las prácticas y también las colocaciones. De esta manera, los OTEC en cada comuna podrá tener un apoyo para una gestión que es compleja y que no siempre sea asociada a su experticia.

Subsidios

Las conclusiones que se obtienen respecto a la temática de los subsidios son complejas. Por una parte, se señala que son prestaciones necesarias para los fines para los cuales fueron pensados (traslado, alimentación, cuidado infantil), pero también se reconoce que en muchos casos no son usados los recursos con estos objetivos, constituyendo, desde la perspectiva de algunos actores, un incentivo perverso, en tanto muchos participantes no estarían motivados a participar más que por adquirir estos subsidios. Desde otras miradas, son una entrega de dinero que efectivamente es un “enganche” pero que no necesariamente tiene efectos negativos, sino que puede ser utilizado como elemento “de educación” (por ejemplo, para aprender a manejar y administrar dinero) o en última instancia, que puede ser utilizado libremente por los usuarios y les entrega autonomía.

Al respecto, la recomendación que surge es transparentar con los OTEC y los usuarios que estos subsidios pueden tener múltiples usos y que ello es legítimo, aunque debe primar su utilización como apoyo para la asistencia, y que, por tanto, la falta de recursos para el transporte no debería ser una excusa para la inasistencia, toda vez que se entregan recursos para estos fines.

En esta línea, también se recomienda que se cautele que la entrega de los subsidios funcione de buena manera en todas las regiones del país y no con la asimetría que evidencian los usuarios en sus relatos. En ese sentido, es plausible pensar en que sea SENCE quien entregue directamente estos subsidios, a través de depósitos en Cuenta RUT, aliviando esta gestión a los OTEC, lo cual podría articularse desde el nivel central, dado que en regiones los funcionarios indican que tienen una gran demanda de trabajo y les complica tener que asumir nuevas responsabilidades si es que no disponen de más profesionales. Esta situación es una de las que se releva en la evaluación de procesos presentada a continuación.

Evaluación procesos

Organización y gestión del Programa a nivel central y direcciones regionales

Un primer elemento es que una parte de los actores (funcionarios) reconocen fluidez en el trabajo a nivel central pese a la poca cantidad de profesionales que percibe trabaja en el programa. Sin embargo, esto contrasta con lo indicado por los usuarios en cuanto a que existen dificultades para responder al alcance de un programa complejo. En esa línea, se recomienda fortalecer los equipos, en un equilibrio entre cantidad y calidad de funcionarios tanto a nivel nacional como regional, de manera de poder dar respuestas más oportunas a los requerimientos de los OTEC, y especialmente, poder ejercer un rol técnico más presente, por ejemplo, en la articulación con actores del sector privado, en el levantamiento de buenas prácticas, en el aprovechamiento de la información que entrega la Supervisión Técnica, y en la orientación a los supervisores y fiscalizadores para el diálogo

con PSD. El fortalecimiento también debe alcanzar a las plataformas informáticas, de modo que sean un facilitador más que una traba en la gestión de los cursos.

Aquí, también es importante mencionar que existen distintas visiones respecto al rol de que debe tener en SENCE por parte de los funcionarios. Así, algunos funcionarios dicen que SENCE tiene un rol administrativo y de gestión en la ejecución del programa y que lo técnico debe ser asumido por los OTEC. En contraste, otros funcionarios indican que SENCE tiene un rol técnico que cumplir y que debe ser fortalecido de manera que no quede todo en manos de los OTEC y que la supervisión no vele solo por aspectos de gestión sino también de orden técnico.

Soporte y asistencia técnica desde SENCE a los OTEC

Este tema se relaciona con el anterior. En general existe una buena evaluación en torno a la supervisión, sin embargo, se reconoce que hay brechas de soporte y asistencia técnica que se fundan en la debilidad de los equipos, en cantidad y calidad, lo que se traduce en falta de capacidad de respuesta a los requerimientos de los OTEC. Si bien esta percepción se da en todos los niveles, emerge con más fuerza en regiones.

En cuanto a buenas prácticas que son importantes de visibilizar e imitar, destaca la realización de encuentros entre SENCE y OTEC's para instruirlos respecto de los requerimientos y particularidades del programa, actividades que se han dado en el contexto de la implementación del Modelo de Acompañamiento Técnico (MAT) como también al compartir experiencias de una región con el resto de las sedes regionales. En el marco del MAT es también que se ha venido dando una relación menos coercitiva y más de colaboración con los OTEC, apuntando a mejorar la calidad de los procesos de capacitación. Una relación de este tipo puede ayudar a enfrentar las debilidades de los OTEC en cuanto a su falta de compromiso y competencias para el trabajo con PSD y su reticencia al cambio.

Articulación con otros actores públicos y privados

Si bien se puede concluir que existen vínculos de articulación entre actores públicos, particularmente entre SENCE y SENADIS a nivel nacional, la mayor parte de los vínculos que se requieren para lograr la inserción laboral de las PSD tienen expresión local. En efecto, las direcciones regionales se articulan con actores locales, fundamentalmente municipales, pero también de tipo privado, articulaciones que tiene la debilidad de radicar en contactos y voluntades personales, de manera que carecen de sostenibilidad. En este sentido, es necesario que tanto desde el nivel central como el regional se lidere una articulación formal que dé respaldo al trabajo local, de manera de facilitar no sólo la inserción laboral, sino también el acceso a la población objetivo y especialmente la definición de ámbitos donde el mercado requiere de trabajadores. Articulaciones de este tipo también pueden constituirse en espacios de reflexión donde se aporte conocimiento especializado, y que permitan evaluar y mejorar los acercamientos a la temática de la discapacidad en general, y las intervenciones realizadas por el programa, en particular.

Gestión de las direcciones regionales

En este ámbito se puede indicar que las debilidades en la gestión de las direcciones regionales están cruzadas fuertemente por la debilidad de los equipos, tanto en tamaño como en formación. Además de ello, se evidencia que el nivel regional se percibe aislado y en desventaja respecto al nivel central, frente a lo cual la recomendación es que desde el nivel central, se de espacio al valor agregado posible de generar por parte de las direcciones regionales, dado especialmente el conocimiento de la realidad local y por las articulaciones que logran en dicho nivel. Esto plantea una entrega de mayor autonomía a las sedes regionales acompañadas de recursos que permitan ejercer tal autonomía.

Postulación y selección de usuarios al Programa

Un primer hallazgo es que el programa genera una externalidad positiva, toda vez, que contribuye a generar mayor autoestima y vínculos sociales entre los postulantes. Si bien, este no es uno de los objetivos explícitos de programa es bueno que así ocurra dado que puede potenciar el proceso de formación.

En relación con el proceso de difusión del programa, se recomienda que SENCE difunda el curso no sólo en redes sociales y vía web –incluyendo páginas accesibles para PSD-, sino también en los espacios e instituciones que frecuentan las personas de situación de discapacidad.

Con relación al proceso de selección, se concluye que el programa no aplica filtros que permitan identificar grupos de usuarios que formen una comunidad de aprendizaje en base sus motivaciones e intereses. En el estudio se evidenció que una de las debilidades del programa era que existen brechas importantes en el nivel educativo de los usuarios dentro de una misma aula. Esto genera que, si el relator intenta “nivelar hacia abajo” en palabras de los usuarios, quienes tienen más habilitación previa (sea por escolaridad o capital cultural), sienten que no aprenden nada. Si, por el contrario, el relator intenta “nivelar hacia arriba”, son los que menos habilitación previa tienen quienes se sienten estigmatizados y se genera un proceso de doble discriminación. Estas situaciones, además de tratarse abiertamente discriminatorios, pueden traducirse en un proceso de estigmatización de los usuarios y usuarias, alimentando una autoimagen negativa que en nada contribuye a la elaboración y concretización de un proyecto de vida autónomo que considere la inserción laboral.

Atender dicha particularidad es central si se considera que las características personales de las personas en situación de discapacidad son los principales predictores de la inclusión en el mundo laboral. Dentro de esas características personales se distingue dos tipos: aquellas que son *fijas* (tipo de situación de discapacidad, género, etnia, edad) y aquellas *no fijas* (educación, relaciones sociales, intereses). En este sentido, las políticas y prácticas diseñadas para mejorar los resultados del empleo entre las personas con discapacidad deben considerar la forma en que las características individuales interactúan con la discapacidad como retos o facilitadores del empleo.

Fase cuantitativa

Heterogeneidad de los usuarios

Con respecto a la caracterización de los usuarios, los datos muestran que existe un alto nivel de heterogeneidad en ellos en tres aspectos principalmente, a saber, tipo de discapacidad, edad y nivel

educacional. Ello instala un escenario a tomar en consideración a la hora de evaluar el resultado del programa, pues, esta heterogeneidad supone que las condiciones en las que ingresan al programa difieren bastante entre ellos. Estas diferencias invitan a que las metodologías de enseñanza y los contenidos de los cursos no sean unidireccionales y por el contrario logren abordar estas diferencias. Al no considerarlas se arriesga a someter a las personas en situación de discapacidad a un segundo proceso de discriminación, al no reconocerse sus condiciones iniciales individuales. Algunas alternativas para abordar esta situación pueden ser contar con un proceso de nivelación o tutoría al momento de ingresar al Programa con el fin de acompañar y reducir las brechas de ingreso. Otro elemento a analizar es revisar los requisitos de ingreso con el fin de que quienes tomen el Programa obtengan mayores beneficios y no contribuya este proceso a generar expectativas que una vez dentro del Programa o a su egreso no pueden ser cumplidas.

Motivaciones

Los resultados emanados de la pregunta sobre las motivaciones de los usuarios al ingresar al programa insinuaron la necesidad de ampliar la forma como es evaluado. La recomendación sería no evaluar el Programa solamente considerando el impacto en las condiciones laborales de los usuarios, sino que extendiéndose a otros elementos más subjetivos en tanto sean pertinentes para los objetivos del Programa. En particular, lo que los usuarios plantean se trata de motivaciones ligadas a sus condiciones de vida y a su propia autoestima o socialización. El que cerca de la mitad de los usuarios encuestados haya indicado motivaciones más allá del ámbito estrictamente laboral, invita a repensar los objetivos del Programa, los requisitos de ingreso y en muchos casos, también la oferta de cursos y sus contenidos, así como la forma en que se evalúan.

Experiencia laboral previa

Un resultado preocupante del presente estudio es el que muestra que la mitad de los usuarios ocupados sólo han tenido experiencias laborales informales. Esto es un reflejo de la precariedad laboral de las personas en situación de discapacidad en Chile. En este contexto, el programa se emplaza como completamente idóneo, pues, se orienta justamente a erradicar esta situación, no obstante, no es claro que pueda incidir directamente en cambiar esta realidad, toda vez, que no apunta – por no ser el alcance del Programa - a cambiar las prácticas que se dan en el mercado laboral. Lo que, si es recomendable de analizar, es la opción de articular el trabajo con otras instituciones que pueden incidir en la contratación de personas en situación de discapacidad, así como en su formación y su inserción en el mercado del trabajo.

La heterogeneidad de condiciones laborales de los usuarios que ingresan al programa pone también en la palestra la discusión sobre la focalización de los cursos o sus contenidos, pues, o bien se prepara para el mundo laboral o bien se mejoran habilidades y en caso de ser ambas exige contar con cursos más extensos que permitan desarrollar ambos objetivos. En contraste, abarcar ambos objetivos sin reconocer sus diferencias podría causar segregación en parte de los beneficiarios. Por consiguiente, resulta pertinente prestar atención a estas condiciones descritas lo cual podría tener un efecto positivo en los usuarios del Programa.

Situación ocupacional: inactivos

El resultado más relevante respecto a la situación laboral de los usuarios, es la proporción de usuarios inactivos (44% a los 12 meses de egreso y 48% a los 18 meses de egreso). Dentro de ellos la mayor proporción corresponde a usuarios que no tuvieron experiencia laboral previa al programa, por lo que cabe preguntarse por tanto si estos usuarios eran adecuados para su ingreso al programa, pues, al parecer no estaba en sus planes emplearse en el futuro. Esto es una complicación importante, pues, si el proceso de selección deja sin inscripción a usuarios por sus motivaciones, se podría estar cayendo en un proceso de discriminación arbitraria, o en el mejor de los casos las instituciones capacitadoras no están teniendo la habilidad de reconocer falsas motivaciones en algunos usuarios. Lo deseable es lograr identificar con claridad si la búsqueda de trabajo es activa o no en los usuarios que ingresan, ya que ello implicaría quitar oportunidad a otros y los objetivos del programa se difuminan.

Por una parte, si bien es positivo que un 9% de los usuarios que se encontraban inactivos en la primera medición a los 18 meses de egresados están trabajando, un alto porcentaje de estos usuarios se mantiene inactivo a los 18 meses de egreso (80%). Si bien esto está vinculado a un tema de motivaciones, afecta los resultados del programa y es pertinente tenerlo en consideración.

Estos usuarios representan uno de los focos principales a considerar por el programa, toda vez, que afectan los resultados y por ende el cumplimiento de objetivos. En particular, la medición de los 18 meses muestra un aumento o diversificación de razones por las cuales no buscan empleo. Asimismo, dentro de las razones que aumentan en la última medición se encuentran que los trabajos no son aptos o adecuados para personas en situación de discapacidad y que la dependencia funcional que tienen los usuarios. Por otra parte, quienes se encuentran inactivos en ambas mediciones en su gran mayoría (sobre el 80%) no han tenido trabajo desde que egresaron del programa. Esto nuevamente pone el foco en quienes son los usuarios que ingresan al programa y cómo puede el programa responder a sus expectativas. El revisar esto, puede llevar a que el programa focalice la convocatoria hacia personas donde puede lograr mejores resultados o bien ampliar el alcance con el fin de dar respuesta a la diversidad de usuarios que muestran interés en la formación.

Situación ocupacional: ocupados

En cuanto a las condiciones los usuarios ocupados no existen mayores diferencias entre los 12 y 18 meses de egreso, con excepción del aumento de usuarios con trabajo dependiente que tienen contrato indefinido, el cual se incrementa de 55% a 62%. En efecto, se mantiene la proporción de usuarios con trabajo dependiente (67%) e independiente (33%) lo cual nuevamente releva la necesidad de considerar ambas opciones de salida para los usuarios. En cuanto a la formalización del trabajo, el 78% cuenta con contrato de trabajo y el 81% cotiza en el sistema público de salud, lo cual releva que existe un 22% cuya situación laboral es más informal, lo que se evidencia en que de los trabajadores independientes solo un 20% emite boletas de honorarios. Si bien SENCE y el Programa no tienen en su alcance directo lograr que los trabajadores tengan una mejor situación contractual en el mercado del trabajo, plantea la oportunidad de relevar la necesidad de generar condiciones de entreguen mayor estabilidad a los trabajadores en situación de discapacidad con instituciones como SENADIS y la Dirección del Trabajo. En cuanto a la jornada laboral ésta se distribuye más o menos equitativamente, entre media jornada (44%), jornada completa (35%) y menos de media jornada (21%).

Respecto a la evolución según la situación laboral de los usuarios a los 12 meses de egreso se destaca que los usuarios que anteriormente se encontraban ocupados y mantienen tal condición, tienen una mayor proporción de personas con contrato dependiente y con contrato indefinido en comparación con el nivel total, por lo tanto, son quienes presentan mejores condiciones laborales. En contraste quienes se encontraban desocupados o inactivos a los 12 meses de egreso y ahora se encuentran trabajando presentan condiciones de mayor inestabilidad dado que tienen un menor porcentaje de usuarios con contrato y del tipo indefinido y en el caso de quienes eran inactivos también son los que en mayor proporción se encuentran sin afiliación al sistema de salud. Si bien es posible que la precariedad de estos usuarios podría pasar por el hecho de que tienen trabajo hace máximo seis meses, es pertinente relevar el modo de ingreso que tienen al mercado laboral las personas en situación de discapacidad.

Usuarios ocupados independientes se encuentran sometidos a condiciones laborales precarias e inestables. Así lo define el hecho de que son minoría quienes emiten boletas de honorarios y quienes cotizan (sean dependientes o independientes). Si bien estas situaciones son más bien exógenas al programa, instala una realidad necesaria de reconocer sobre los usuarios “ocupados” que ingresan al programa y a la vez un elemento a considerar como factor de éxito de éste: la mejora en condiciones de precariedad de usuarios ocupados. Esto releva la necesidad nuevamente de generar articulación intersectorial e interinstitucional de manera de abordar este problema de manera conjunta y poder generar mayor impacto en las personas en situación de discapacidad.

Situación ocupacional: desocupados

En cuanto a los usuarios desocupados se constata que en ambas mediciones existe una gran proporción de usuarios que señala tener disponibilidad inmediata para trabajar. Esta situación nuevamente releva la importancia de la focalización que debiera tener el programa, específicamente en torno a las motivaciones de los usuarios al momento de ingresar. En efecto, si entraran al programa solo usuarios que tengan dentro de sus expectativas encontrar un trabajo, los resultados de empleabilidad probablemente serían significativamente mejores una vez egresados dado que la mayoría estaría ocupado o desocupado buscando empleo activamente. Lo anterior es consistente con que quienes se encontraban desocupados a los 12 meses, prácticamente la mitad de ellos se encuentra trabajando a los 18 meses.

En cuanto al tiempo de búsqueda de trabajo se observa que la mayor parte de los usuarios se divide en dos grupos, a saber, uno que se encuentra buscando trabajo hace menos de seis meses, donde destaca un porcentaje de usuarios inactivos a los 12 meses que sale de esa condición y otro grupo que lleva más de un año buscando empleo donde existe un porcentaje importante que declara esto pese a haber estado trabajando a los 12 meses. Esto plantea situaciones disímiles a considerar, el primer grupo puede asociarse a una acción positiva, toda vez que sale de la inactividad para buscar empleo. En contraste el segundo grupo puede reflejar más bien la inestabilidad laboral de las personas en situación de discapacidad que pese a estar trabajando en la medición de los 12 meses, cuando se les pregunta seis meses más tarde hace cuanto busca empleo, declaran que se hace más de un año.

Otro elemento importante de considerar es que los usuarios que se encuentran desocupados van modificando las formas de búsqueda laboral a medida que transcurre el tiempo sin encontrar trabajo. En efecto, se tiene que entre los usuarios que se encontraban desocupados a los 12 meses un 28% lo hacía a través de avisos formales en diarios, internet u otro tipo de publicaciones

porcentaje que se reduce a un 15% a los 18 meses de egreso. En contraste, aumenta la búsqueda en la última medición a través de la entrega presencial de CV y de visitas a empresas o instituciones y por otra parte aumenta la inscripción de los usuarios en fundaciones y organizaciones especializadas en inclusión laboral. Esta diversificación y/o evolución en la búsqueda laboral entrega una oportunidad al programa de analizar cuales modalidades resultan más efectivas en personas en situación de discapacidad para la inserción laboral y a partir de esto diseñar una estrategia que mejore el proceso de apoyo a los usuarios en este proceso.

Situación ocupacional: evolución

En general, la evolución de la situación ocupacional entre los 12 y 18 meses presenta resultados mixtos que es importante relevar en detalle. Por una parte, es positivo que un 9% de los usuarios que se encontraban inactivos en la primera medición ahora estén trabajando, dado que implica que en el periodo de seis meses salieron de la inactividad y lograron concretar una opción laboral. En menor medida, se puede considerar positivo también que un 11% de los usuarios que se encontraba inactivo a los 12 meses de egreso ahora se encuentre buscando trabajo dado que aumentan las probabilidades de emplearse. Esto es consistente al observar que un 45% de los usuarios que se encontraban desocupados a los 12 meses indican estar empleados actualmente.

En contraste, también se presentan resultados que son preocupantes. Un primer elemento es el alto porcentaje de usuarios que se mantiene inactivos a los 18 meses de egreso (80%). Si bien esto está vinculado a un tema de motivaciones, afecta los resultados del programa y es pertinente tenerlo en consideración. Un segundo aspecto a considerar son los usuarios que habiendo estado ocupados a los 12 meses ahora se encuentran inactivos (19%). En ese sentido sería recomendable averiguar si esta inactividad se asocia a la propia situación de discapacidad del usuario o bien existen otros factores que explicarían este cambio. Un tercer elemento preocupante son los usuarios que habiendo estado ocupados ahora se encuentran desempleados. En ese sentido, es importante distinguir dos situaciones que se presentan con mayor frecuencia. La primera es que un porcentaje de estos usuarios hizo una apuesta por la independencia, lo cual plantea un desafío para el programa en el sentido de considerar la salida independiente como una opción válida y que permita trabajar de manera diferenciada entre quienes buscan una salida dependiente y una independiente. Por otro lado, están los usuarios que indican estar desempleados por su situación de discapacidad, lo que pone el foco en estudiar qué ocurrió en estos casos para cambiar la situación laboral de estas personas y evaluar si el programa puede realizar algo al respecto que disminuya las probabilidades de que esto ocurra.

Evaluación programa

Evaluación general

A nivel general el programa tiene una evaluación positiva donde el 75% de los usuarios señala estar satisfecho o muy satisfecho. No obstante, esta evaluación general tiene variaciones importantes a medida que se analizan diversos ámbitos del programa. Por ejemplo, existe una satisfacción menor cuando se le pregunta a los usuarios por la mejora a raíz de la participación en el programa, el que alcanza un 63% de usuarios satisfechos o muy satisfechos. Como lo plantean los resultados siguientes, esta percepción mixta podría explicarse en parte por una baja evaluación en torno a la capacidad del programa para otorgar herramientas ad hoc a la experiencia laboral concreta y en el

acompañamiento en el proceso de búsqueda laboral. Esto es matizado por los aportes individuales que los usuarios perciben que el programa les entrega.

Evaluación aporte del programa al desempeño laboral

En primer lugar, existe una percepción negativa de los usuarios ocupados a la hora de evaluar aspectos del programa en función al actual trabajo. Tanto la relación de los contenidos, la utilidad de lo aprendido, la posibilidad de aplicar contenidos y el acompañamiento del proveedor de capacitación para buscar trabajo tienen evaluaciones positivas que no logran alcanzar al 60% de usuarios, y a su vez cuentan con una alta proporción de personas que evalúan negativamente, obteniendo así resultados de satisfacción netamente bajos. Es decir, el programa no alcanza a satisfacer las necesidades de las personas ocupadas o de quienes logran ocuparse, quienes en su confrontación con la realidad laboral observan brechas relevantes en la idoneidad de los cursos con el trabajo. Aquí, nuevamente toma sentido la relevancia de quienes son los usuarios que ingresan al programa, su diversidad, cuáles son sus expectativas y en qué condiciones egresan.

Aporte del programa a las habilidades individuales

En contraste, los juicios sobre el aporte del programa a las habilidades individuales tienen una mejor evaluación. En efecto, se valora el aporte en la adquisición de habilidades para realizar tareas diarias, la mejoría en educación, la mejoría en la salud y el bienestar personal de los usuarios, en la motivación para trabajar y en la confianza en sí mismo (en torno al 75% de satisfacción). En logro de mayor independencia económica y la mejoría de la calidad de vida en cambio mantienen percepciones menos positivas, que por cierto es marcadamente más negativa en los usuarios inactivos. El incremento en las oportunidades para ser contratados son el aspecto peor evaluado del aporte del programa en los usuarios situación que dice relación con uno de los objetivos principales del Más Capaz y que debiera ser uno de los focos relevantes de abordar para su mejoramiento.

Percepción acompañamiento

De igual modo, existe una evaluación negativa respecto al acompañamiento recibido por parte de las instituciones capacitadoras. En efecto, tanto la percepción de apoyo, la cercanía de las ofertas de trabajo al hogar, el asesoramiento en las postulaciones, la identificación de necesidades y potencial, el apoyo para adaptarse al trabajo y la posibilidad de continuar estudios tienen niveles bajos de satisfacción. Esta evaluación incluso decrece en la segunda medición situación que es lógica dada la mayor distancia temporal al momento del egreso.

Así, estos resultados por una parte muestran que los mejores resultados se encuentran en torno a las habilidades blandas que otorga a sus usuarios. En contraste, al posicionarse al usuario en torno al mercado laboral las percepciones son más bien críticas. Eso vinculado al hecho de que un porcentaje importante de usuarios está inactivo, permite indicar que el programa está siendo más efectivo en lograr habilidades para la vida diaria y la socialización de los usuarios, pero que presenta una brecha de mejora importante en torno a la empleabilidad de los usuarios.

Triangulación de resultados

En este apartado se presenta la triangulación de información a partir de los resultados en sus distintas etapas ya presentadas en este documento. Por este motivo, la estructura se base en los resultados presentados anteriormente y en otros informes del estudio, pero contrastando y/o profundizando sus resultados desde las perspectivas que cada técnica utilizada permite relevar.

En particular, se trata de encontrar aquellos puntos compartidos en las tres mediciones, que de luces sobre aspectos del programa, tanto positivos como negativos, que sea necesarios mejorar, fortalecer o destacar entregando una integralidad al proceso de análisis de resultados.

Heterogeneidad de usuarios

Un elemento transversal en las tres fases del estudio es el hecho de que en un mismo curso confluye una alta heterogeneidad de usuarios. Tanto el tipo de discapacidad, la edad y el nivel educacional instalan condiciones desiguales y arriesgan el surgimiento de instancias de doble discriminación, pues, muchos usuarios sienten que se les cataloga indistintamente bajo el apelativo de “discapacitados”, obviando sus diferencias.

Esto se ve aún más agudizado por el hecho de que las condiciones materiales que se les otorga a los usuarios en los cursos son más bien estándar y no con la flexibilidad necesaria para trabajar con personas en situación de discapacidad, lo cual hace que en ocasiones se presenten situaciones no deseadas. Un claro ejemplo de ello es la utilización de material audiovisual en personas con discapacidad de origen visual o auditivo y que surgió como testimonio durante la fase cualitativa.

Si bien se comprende que esta situación es parte de la estructura del programa, y que trasciende en muchas ocasiones la labor del tutor, de todos modos, se anhela que éstos puedan tener una mayor flexibilidad y preparación a la hora de enfrentar estas situaciones, ya sea modificando material o flexibilizando los tiempos de aplicación de los cursos. A nivel institucional, es recomendable que SENCE analice el diseño del programa en el sentido de como abordar esta diversidad y como potenciar los resultados del programa por ejemplo generando cursos o secciones que apunten a trabajar con personas con distintas discapacidades sin que se sientan discriminadas.

En cuanto a las diferencias en nivel educativo y formación de los usuarios es pertinente que SENCE a nivel de diseño plantee o considere instancias que generen nivelación de estudios antes de que se impartan los cursos. Estas diferencias relevadas en la fase cuantitativa del estudio, tiene expresiones develadas en la fase cualitativa que van desde usuarios con mayor nivel educativo que sienten que “no aprenden nada” o que el avance es “muy lento” a usuarios que perciben una brecha entre los contenidos y su nivel educativo.

Asimismo, esta diversidad a nivel de usuarios se concatena con cierta diversidad de existe a nivel de OTEC. Éstas tienen un rol central en el programa y son quienes debieran implementar las modificaciones que SENCE realice en el diseño para poder atender la diversidad de usuarios. En ese sentido, es relevante estas instituciones tengan las competencias, instalaciones y relatores que puedan llevar a cabo una correcta implementación.

Motivaciones de ingreso e inactividad

La medición cuantitativa de evolución laboral dio cuenta de dos elementos altamente relacionados: por un lado, existe una gran variedad de motivaciones de ingreso al programa, que se traduce en que cerca de la mitad de los usuarios no ingresan con aspiraciones de insertarse en el mercado laboral, sino más bien de socializar y obtener mayor autonomía. En segundo lugar, en ambas mediciones es posible observar que cerca de la mitad de los usuarios son inactivos, y siguen manteniendo tal condición en el tiempo. Ante esto, una de las recomendaciones es conocer en la admisión de los potenciales usuarios las distintas motivaciones y expectativas que pretenden cumplir con el programa. Sin embargo, actores institucionales, destacan la dificultad que genera la eventual opción de aplicar criterios de selección que dejen fuera de los cursos a usuarios que buscan no necesariamente ocuparse.

Por otra parte, también relevan como esta discordancia de motivaciones genera problemas a la hora de evaluar el foco del programa (empleo), y como además se generan barreras pedagógicas en el aula. Por consiguiente, esto tiene efectos en las OTEC quienes, al tener usuarios con distintas expectativas en el aula, hace que no todos los usuarios reaccionen o evalúen de la misma manera los contenidos entregados situación que es relevada por algunos relatores.

Asimismo, es importante destacar que una de las mejores evaluaciones realizadas por los usuarios entrevistados en la fase cualitativa dice relación con la alta valoración de las instancias de compañerismo, amistad e interacción con relatores y entre usuarios, así como también en la obtención de mayor autonomía y empoderamiento. Esto si bien, no es un objetivo explícito del programa es algo positivo que es necesario mantener y no apuntar a impedir su acceso al momento de la admisión.

En efecto, en base a lo anterior es que la solución debiera ser abordada por SENCE de una manera integral que reconozca todos estos elementos que emergen en el estudio. Así, la necesidad de conocer las expectativas y motivaciones de los usuarios previo al ingreso al programa es una realidad que debiera ser utilizada no para dejar sin acceso a un porcentaje de los usuarios que tengan expectativas diferentes sino más bien diversificar la oferta de programas, articularse con instituciones a nivel nacional, regional y local que permita la derivación o el trabajo conjunto en miras a atender a los distintos perfiles de usuarios resguardando sus derechos y entregando oportunidades de desarrollo.

Pertinencia en los contenidos entregados en el proceso formativo

En cuanto a los contenidos entregados en el programa en ambas mediciones realizadas tanto a los 12 como a los 18 meses de egreso, se tiene una evaluación no satisfactoria. Así, la relación de los contenidos recibidos con el trabajo actual presenta una satisfacción neta de solo 11%, la utilidad de los contenidos para el trabajo actual llega al 27% de satisfacción neta y posibilidad de aplicar los contenidos en el trabajo actual alcanza un 14% de satisfacción neta. Ahora bien, llama la atención que al revisar los resultados de la fase cualitativa emerja principalmente una valoración positiva de

los contenidos y de su pertinencia. Ante esto un primer elemento que puede estar incidiendo en esta diferencia es la temporalidad en que fueron entrevistados y encuestados los usuarios, dado que quienes participaron de la fase cualitativa habían egresado hace 3 meses en contraste de que las mediciones cuantitativas fueron realizadas a usuarios egresados hace 12 y luego 18 meses. Así, una mayor cercanía al momento del egreso podría estar reflejando una mejor percepción de los contenidos que se va diluyendo a medida que transcurre el tiempo.

No obstante lo anterior, también existen otros elementos que pueden estar incidiendo y que emergen en el estudio cualitativo, a saber, se devela la necesidad de que los cursos tengan mayor relación con la realidad local donde viven los usuarios. Así, al ser un programa reconocido como rígido, esta falta de flexibilidad podría estar afectando su evaluación. Otro elemento relevante es que si bien los entrevistados evalúan bien los contenidos teóricos reconocen que existe una brecha con la práctica, la cual solicitan fortalecer.

Acompañamiento en la búsqueda de empleo

En cuanto a este componente llama la atención algunas diferencias que se presentan entre los resultados del estudio cuantitativo y cualitativo que son necesarias de exponer. Así, en ambas mediciones realizadas a los 12 y 18 meses se tiene que es el aspecto peor evaluado con una satisfacción neta de 2% y -7% respectivamente. Esto es consistente con los resultados del estudio cualitativo en relación al Empleo con Apoyo (ECA) donde no es posible encontrar hallazgos positivos lo que se une a un bajo nivel de conocimiento que se tiene de sus objetivos y acciones. En efecto, una de las razones que puede estar llevando a esta mala evaluación es que no se reconocen las acciones de este componente en su conjunto y que a su vez se tiende a reducir a la acción del tutor ECA que además consideran es inestable dada la rotación que indican ocurre en quienes ejercen esta función.

Otro aspecto que puede estar incidiendo es la confusión que manifiestan los usuarios entrevistados en torno a los roles del Apoyo Sociolaboral (ASL) y el ECA. Así, a partir de los reportado en el estudio cualitativo existe una idea tácita de asociar lo negativo del programa al ECA y lo positivo al ASL. Esto se expresa de manera clara en que al consultarse por el tutor del ASL los entrevistados evalúan positivamente destacando incluso su cercanía y el “lado humano” por sobre el rol específico. Asimismo, valoran el impacto que esto genera sobre la autoestima y su buena disposición, todo lo cual apunta a entregar a los usuarios herramientas útiles para la vida cotidiana y su inserción en el mercado laboral. Así, los usuarios que valoran un acompañamiento en la búsqueda de empleo lo tienden a asociar al ASL y no al ECA.

En base lo anterior, SENCE por un parte debiera focalizar su trabajo en una primera instancia en diferenciar y dar a conocer en toda su dimensión lo que implica el componente de ECA y apuntar a que exista una menor rotación en quienes ejercen esta función. Si bien el componente es más amplio que el tutor ECA, éste se constituye en un actor relevante y los usuarios lo tienden a identificar con la inserción laboral (omitiendo todas las acciones previas que considera este componente). Por otro lado, es pertinente que SENCE defina que rol va a tener en torno al programa y su relación con las OTEC. En base a los resultados de este ítem sería pertinente considerar un rol

técnico que permita un trabajo conjunto con las OTEC en todas las etapas del programa, lo que a su vez debiera traducirse en un mayor acompañamiento a los usuarios.