

2016

**Informe de Resultados Evaluación de
Implementación y Caracterización del
“Estudio de Evaluación de Implementación y
Resultados del Programa Capacitación en
Oficios año 2015”**

Consultora Etnográfica

Unidad de Estudios

27/10/2016

ÍNDICE

1	INTRODUCCIÓN	4
2	DISEÑO DEL ESTUDIO	5
2.1	OBJETIVOS	5
2.1.1	OBJETIVO GENERAL	5
2.1.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
2.2	METODOLOGÍA	6
2.3	LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN	7
2.3.1	LEVANTAMIENTO CUANTITATIVO	7
2.3.1.1	Diseño muestral	7
2.3.2	LEVANTAMIENTO CUALITATIVO	8
3	ANÁLISIS DE RESULTADOS	9
3.1	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS/AS	9
3.2	CARACTERIZACIÓN GENERAL DE ENCUESTADOS/AS	9
3.3	CARACTERIZACIÓN USUARIOS/AS CON SALIDA LABORAL DEPENDIENTE	11
3.3.1	DEPENDIENTES OCUPADOS/AS	12
3.3.1.1	Situación laboral	12
3.3.1.2	Previsión y sistema de salud	14
3.3.1.3	Ingresos	14
3.3.2	DEPENDIENTES DESOCUPADOS/AS	16
3.3.2.1	Situación laboral	16
3.3.2.2	Motivaciones y expectativas	17
3.4	CARACTERIZACIÓN USUARIOS/AS CON SALIDA LABORAL INDEPENDIENTE	20
3.4.1	INDEPENDIENTES OCUPADOS/AS	21
3.4.1.1	Situación laboral	21
3.4.1.2	Previsión y sistema de salud	23
3.4.1.3	Ingresos	23
3.4.2	INDEPENDIENTES DESOCUPADOS/AS	25
3.4.2.1	Situación laboral	25
3.4.2.2	Motivaciones y expectativas	26
3.5	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS/AS INACTIVOS/AS	28
3.6	CARACTERIZACIÓN DE ORGANISMOS TÉCNICOS DE CAPACITACIÓN - OTEC	29
3.6.1	INCENTIVOS/DESINCENTIVOS PARA PARTICIPAR EN EL PROGRAMA	30
3.6.2	METODOLOGÍAS FORMATIVAS APLICADAS	32
3.6.2.1	Metodología de enseñanza	32
3.6.2.2	Metodología de enseñanza lectivo-aplicado: aprender haciendo	34
3.6.3	PRESENTACIÓN Y SELECCIÓN DE OFERTAS POR TIPO DE OFICIO Y SALIDA LABORAL DE LOS CURSOS	35
3.6.4	DESARROLLO DE CAPACIDADES EN FACILITADORES	37

3.6.4.1	Rol de facilitadores/as	37
3.6.4.2	Selección de facilitadores/as por parte de los OTEC	38
3.6.4.3	Evaluación de capacidad y metodologías de los facilitadores/as	40
3.6.5	CAPACIDAD Y EXPERIENCIA DE LOS ORGANISMOS CAPACITADORES DE ATENDER A PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y PRIVADOS DE LIBERTAD	41
3.6.5.1	Capacidad y experiencia de trabajar con personas con discapacidad.	41
3.6.5.2	Capacidad y experiencia de trabajar con personas privadas de libertad	45
3.6.5.3	Capacidad y Experiencia de atender a personas con discapacidad y privadas de libertad	52
3.6.6	SUSTENTABILIDAD ECONÓMICA PARA ESTE TIPO DE INTERVENCIÓN	53
3.6.7	CAPACIDAD DE INTERMEDIACIÓN LABORAL	55
3.7	EVALUACIÓN PRINCIPALES ASPECTOS DE LOS OTEC	57
3.7.1	EVALUACIÓN DE INFRAESTRUCTURA	57
3.7.2	EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS	58
3.7.3	EVALUACIÓN DEL/LA FACILITADOR/A	60
3.8	EVALUACIÓN DEL DISEÑO Y EJECUCIÓN DE LOS COMPONENTES DEL PROGRAMA CAPACITACIÓN EN OFICIOS	60
3.8.1	FASE LECTIVA	62
3.8.1.1	Competencias Técnicas	62
3.8.1.2	Competencias Transversales	64
3.8.1.3	Evaluación general fase Lectiva	65
3.8.2	FASE EXPERIENCIA LABORAL	67
3.8.3	FASE DE SEGUIMIENTO (SALIDA INDEPENDIENTE)	70
3.8.4	INTERMEDIACIÓN LABORAL (SALIDA DEPENDIENTE)	73
3.8.5	SUBSIDIOS	76
3.8.5.1	Evaluación del subsidio para transporte	77
3.8.5.2	Evaluación del subsidio para el emprendimiento	77
3.9	CARACTERIZACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA	78
3.9.1	ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL PROGRAMA (NIVEL CENTRAL Y REGIONAL)	79
3.9.2	SOPORTE Y ASISTENCIA TÉCNICA DESDE NIVEL CENTRAL	81
3.9.3	ARTICULACIÓN CON OTROS ACTORES PÚBLICOS Y PRIVADOS, TANTO DESDE NIVEL CENTRAL COMO DIRECCIONES REGIONALES.	82
3.9.4	PROCESO DE EVALUACIÓN DE LA OFERTA DE PROVEEDORES	83
3.9.5	MODALIDAD DE PRESENTACIÓN DE OFERTA DE PROVEEDORES	85
3.9.6	PROCESO DE CONVOCATORIA Y DIFUSIÓN A LOS/AS USUARIOS/AS	86
3.9.7	PROCESO DE POSTULACIÓN Y SELECCIÓN DE USUARIOS/AS	89
3.9.7.1	Modalidades de postulación al Programa	89
3.9.7.2	Modalidades de selección de usuarios/as	90
3.9.8	PROCESO DE CERTIFICACIÓN Y LICENCIAS HABILITANTES	92
3.10	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	95
3.10.1	FASE LECTIVA	95
3.10.2	FASE EXPERIENCIA LABORAL	96
3.10.3	FASE DE SEGUIMIENTO	97
3.10.4	INTERMEDIACIÓN LABORAL	98
3.10.5	ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL PROGRAMA	98
3.10.6	EVALUACIÓN Y PRESENTACIÓN DE OFERTA DE PROVEEDORES.	99

3.10.7	PROCESO DE CONVOCATORIA Y DIFUSIÓN	99
3.10.8	PROCESO DE POSTULACIÓN Y SELECCIÓN	100
3.10.9	PROCESO DE CERTIFICACIÓN Y LICENCIAS HABILITANTES	100

4 ANEXOS **10101**

4.1	CUADROS EVALUACIÓN DE ASPECTOS REFERENTES A LOS OTEC	101
4.2	DEPENDIENTES OCUPADOS/AS	103
4.3	INDEPENDIENTES OCUPADOS/AS	104

1 Introducción

A continuación, se presenta el Informe de resultados sobre la ***Evaluación de Implementación y Caracterización del Programa Capacitación en Oficios año 2015*** para el Servicio de Capacitación y Empleo (SENCE), realizado por la División de Estudios y Políticas Sociales de *Consultora Etnográfica Ltda.*

Este informe tiene por objetivo caracterizar a los diferentes actores que participan en el desarrollo del Programa con la finalidad de evaluar cada una de las etapas de este, desde el proceso de licitación y aceptación de ofertas, hasta la implementación y posterior seguimiento de los/as usuarios/as que participan.

Para lograr este objetivo, se utilizaron metodologías de levantamiento de información cualitativas (entrevistas y focus groups) y cuantitativas (encuestas), aplicadas a diferentes actores claves de los procesos que permitieron generar un análisis y evaluación del Programa y su implementación.

Entonces, este informe contiene una caracterización de todos/as los/as actores que participan de los diferentes procesos del Programa, tales como: usuarios/as, coordinadores/as de OTEC, SENCE central, SENCE regional, facilitadores/as y entidades certificadoras de oficios. A partir de las diferentes técnicas de levantamiento de información (entrevistas, focus groups, encuesta) se pudieron extraer distintos puntos de vista y opiniones respecto de las principales fortalezas y debilidades en los diferentes proceso y etapas de los cursos impartidos durante el año 2015.

Adicionalmente es importante saber que el Programa Capacitación en Oficios, iniciado el año 1997, es una iniciativa del Gobierno de Chile que busca aumentar las posibilidades de inserción laboral de hombres y mujeres, mediante un modelo de capacitación integral entregada por entidades formadoras, especializadas en la capacitación de estos oficios.

El Programa se focaliza en hombres y mujeres de entre 18 a 65 años que pertenezcan al 60% más vulnerable de la población, según Ficha de Protección Social, siendo éste el instrumento de focalización vigente a la fecha. Para la formación de los/as usuarios/as, el Programa cuenta con las siguientes etapas de formación:

Fase Lectiva: Este componente considera un mínimo de 250 horas, de las cuales un 60% deben ser relativas al aprendizaje del oficio, y las demás corresponden a competencias transversales dadas a través de los módulos de empleabilidad, TIC y tutorías, además de otras que puede proponer el OTEC. Para facilitar la participación y permanencia de las personas en el Programa, se entregará un subsidio de alimentación y locomoción por día asistido equivalente a \$3.000 pesos.

Experiencia Laboral: La finalidad de este componente es insertar a los/as alumnos/as en calidad de practicantes a un puesto de trabajo de carácter dependiente, cuya naturaleza guarde directa relación con la formación impartida. Dicha fase también irá acompañada de un subsidio correspondiente a \$3.000 por día asistido a la práctica.

Fase de Seguimiento: La finalidad de este componente es desarrollar un proyecto de emprendimiento cuya naturaleza guarde directa relación con la formación impartida. Esta fase va acompañada de un subsidio de herramientas que asciende a los \$200.000 pesos, el cual está

orientado en base a un plan de negocio, junto con un acompañamiento en sesiones grupales e individuales dentro de los 3 meses posteriores al término de esta fase.

Intermediación Laboral: El OTEC tendrá un tiempo de tres meses para colocar al alumno en un puesto de trabajo. Se tomará en consideración el porcentaje de alumnos colocados por curso, de los que aprueban la fase lectiva, para el caso de salida dependiente, o evidencias de creación del Plan de Negocios contenidos en un portafolio con información de dicho levantamiento, para salida independiente.

2 Diseño del estudio

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo general

Evaluar la implementación y procesos del Programa Capacitación en Oficios año 2015, caracterizar a los usuarios y proveedores, y realizar un seguimiento laboral de sus usuarios, desde la perspectiva de los procesos e informantes claves, recogiendo posibilidades de mejora para la implementación del Programa.

2.1.2 Objetivos específicos

1. Desarrollar una caracterización de los usuarios que ingresaron al Programa el año 2015, por segmento, considerando en la construcción del perfil variables socioeconómicas, tipo de discapacidad, motivacionales, de expectativas y necesidades.
2. Generar una caracterización de proveedores para determinar sus especializaciones en cuanto a la focalización de segmentos de atención y áreas de capacitación, asimismo considerar al menos los siguientes aspectos:
 - a. Incentivos para participar en el Programa.
 - b. Metodologías formativas aplicadas.
 - c. Presentación y selección de oferta por tipo de oficios y salida laboral de los cursos.
 - d. Recursos humanos para cada uno de los procesos del Programa.
 - e. Desarrollo de capacidades en facilitadores.
 - f. Capacidad y experiencia de los organismos capacitadores de atender a personas con discapacidad y privados de libertad.
 - g. Sustentabilidad económica para este tipo de intervención.
 - h. Capacidad de intermediación laboral.
3. Evaluar, desde la perspectiva de todos los actores, el diseño y la ejecución de los componentes del Programa:
 - a. Fase lectiva.
 - b. Experiencia Laboral.
 - c. Fase de seguimiento.
 - d. Intermediación Laboral.
 - e. Subsidios.
4. Describir, levantar, sistematizar y evaluar los procesos del Programa e identificar los nudos críticos y facilitadores de los mismos, además de levantar brechas entre lo diseñado e implementado, con énfasis en el conocimiento y aspectos de gestión de funcionarios SENCE

(Nivel central y Direcciones Regionales), proveedores, encargados municipales e instituciones públicas, específicamente:

- a. Organización y gestión del Programa, a nivel central y direcciones regionales.
 - b. Soporte y asistencia técnica desde nivel central.
 - c. Articulación con otros actores públicos y privados, tanto desde nivel central como direcciones regionales.
 - d. Gestión de las direcciones regionales.
 - e. Proceso de evaluación de la oferta de proveedores.
 - f. Modalidad de presentación de oferta de proveedores.
 - g. Proceso de convocatoria y difusión a los usuarios.
 - h. Proceso de postulación y selección de usuarios al Programa.
 - i. Proceso de certificación y licencias habilitantes.
5. Indagar en los procesos de vinculación con sectores productivos que desarrollan los proveedores, además de su capacidad de gestionar la fase de experiencia laboral en el Programa y de generar procesos de intermediación laboral efectivos.
 6. Realizar un seguimiento laboral a los usuarios egresados del Programa considerando un periodo de seis y doce meses de egreso.¹
 7. Generar recomendaciones respecto al diseño e implementación del Programa, distinguiendo por etapas, componentes y tipos de beneficiarios y proveedores.

2.2 Metodología

Para el desarrollo del estudio se aplicó una metodología de investigación mixta -cuantitativa y cualitativa- desarrollando un estudio de carácter descriptivo y transversal. Este enfoque es aquel en el cual el investigador realiza afirmaciones sobre una base pragmática (por ejemplo, centrados en los problemas), empleando estrategias de investigación que implican la recogida de datos, ya sea simultánea o secuencialmente para comprender mejor los problemas de investigación.

De este modo, la investigación de métodos mixtos es un tipo de investigación en la que un investigador combina elementos de los enfoques de investigación cualitativa y cuantitativa (por ejemplo, el uso de puntos de vista cualitativo y cuantitativo, recopilación de datos, análisis, técnicas de inferencia) para los propósitos generales de la amplitud y la profundidad de la comprensión del fenómeno estudiado (Burke, Onwuegbuzie y Turner, 2007).

El levantamiento de la información cuantitativa se realizó a través de la aplicación de una encuesta de caracterización a usuarios/as con salida laboral dependiente e independiente. Se aplicaron 1.104 encuestas con representatividad a nivel nacional y distribuido por tipo de salida y región. En simultáneo, se realizó un levantamiento de información cualitativa a través de la aplicación de 95 entrevistas semiestructuradas y 9 focus groups.

¹ Este objetivo será abordado en el Informe de resultados de seguimiento laboral de usuarios.

2.3 Levantamiento de información

2.3.1 Levantamiento cuantitativo

A continuación, se describe el proceso de levantamiento de información cuantitativa realizado durante los meses de, junio, julio y agosto de 2015.

2.3.1.1 Diseño muestral

El diseño muestral se elaboró a partir de la base de datos enviada por la contraparte técnica de SENCE. Para obtener el marco muestral, se tomó en consideración los diferentes requerimientos de la contraparte técnica. En términos generales, la muestra posee una representatividad a nivel nacional y por tipo de salida (dependiente e independiente) con un margen de error de 3% y un nivel de confianza de 95%, y distribuida proporcionalmente a nivel regional.

Los cuadros que se presenta a continuación, detallan la distribución regional, los universos y muestras para cada una de las regiones tanto para la salida laboral dependiente como independiente. Uno de los criterios para la selección de la muestra tiene que ver con la fecha de egreso que tenían los/as usuarios/as, la cual debía ser como máximo de 2 meses, tomando como referencia el mes de inicio del proceso de levantamiento de terreno (junio 2016), vale decir, para el levantamiento correspondiente a esta muestra se consideraron los/as usuarios/as que egresaron el Programa entre los meses de abril y mayo de 2016 ya sea para la salida dependiente como independiente.

Cuadro n°1: Distribución regional muestra caracterización salida dependiente			
Región	Universo	% Universo	Muestra
Región de Valparaíso	418	23%	156
Región Metropolitana de Santiago	602	34%	225
Región del Libertador General Bernardo O'Higgins	105	6%	39
Región del Maule	200	11%	75
Región del Bío - Bío	45	3%	17
Región de la Araucanía	200	11%	75
Región de Los Lagos	69	4%	26
Región de Los Ríos	151	8%	56
Total general	1790	100%	669

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro n°2: Distribución regional muestra caracterización salida independiente			
Región	Universo	% Universo	Muestra
Región de Valparaíso	80	11%	47
Región Metropolitana de Santiago	80	11%	48
Región del Libertador General Bernardo O'Higgins	80	11%	47
Región del Bío - Bío	20	3%	12
Región de la Araucanía	273	37%	162
Región de Los Ríos	201	27%	119
Total general	734	100%	435

Fuente: Elaboración propia

2.3.2 Levantamiento cualitativo

Para el caso del levantamiento cualitativo, se desarrollaron 95 entrevistas semi-estructuradas a distintos actores, los que incluyeron:

- Personal de SENCE Central y SENCE Regional responsables del Programa Capacitación en Oficios.
- Coordinadores de Fundaciones y OTEC.
- Facilitadores de Fundaciones y OTEC.
- Personal de Gendarmería.
- Entidades Certificadoras.
- Institución Pública.

El número total de entrevistas realizadas se detalla a continuación en la Figura nº3

Cuadro nº3: Distribución y muestra de entrevistas				
Actores	Regiones			Total
	Zona norte	Zona Centro	Zona Sur	
SENCE Nivel Central	-	2	-	2
SENCE Regional	3	5	4	12
Coordinador OTEC	4	24	7	35
Facilitadores	4	24	7	35
Personal de Gendarmería	-	4	2	6
Entidades Certificadoras	-	4	-	4
Institución Pública	-	1	-	1
Total	11	64	20	95

Fuente: Elaboración propia

las 95 entrevistas semi-estructuradas, se realizaron 9 Focus Groups con usuarios que habían pasado por el Programa Capacitación en Oficios. El detalle de los focus groups realizados se presentan a continuación en el cuadro nº4.

Cuadro nº4: Focus groups realizados			
Ciudad	Cantidad	Fecha de realización	Nº Asistentes
Valparaíso	1	04/07/2016	14
Arica	1	05/07/2016	5
Valdivia	1	07/07/2016	10
Temuco	2	08/07/2016	9 Y 5
Coquimbo	1	11/07/2016	3
Santiago	2	15/07/2016	5 y 4
Copiapó	1	20/07/2016	3
Total	9	-	58

Fuente: Elaboración propia

Los focus groups fueron desarrollados manteniendo las proporciones establecidas en la muestra para las macrozona norte, centro y sur. Las ciudades escogidas obedecen a dos criterios muestrales fundamentales:

- a) Ciudades en que se encuentra mayor cantidad de usuarios/as del Programa

b) Factibilidad de la realización de los focus groups, principalmente, aceptación de los/as usuarios/as a la convocatoria realizada para conformar los grupos.

3 Análisis de resultados

En esta sección se detallan los principales resultados obtenidos durante el trabajo de campo, tanto en el proceso de aplicación de encuestas como de realización de entrevistas y focus groups. Como se verá, se trata de un análisis mixto, que incluye y complementa en sus resultados el análisis cualitativo y cuantitativo. En cada caso, se indicará la fuente de la cual se obtiene la información (encuestas a usuarios, entrevistas a distintos actores, focus groups a usuarios).

3.1 Caracterización de usuarios/as

En esta sección presentamos las principales características de los/as usuarios/as del Programa Capacitación en Oficios, en cuanto a diferentes aspectos, como por ejemplo su situación ocupacional (trabajo dependiente, independiente, formal o informal, etc.), nivel educacional, niveles de ingreso, sexo (distribución de la muestra), etc.

La estructura de esta sección comienza con una caracterización general de la muestra encuestada (1.104 casos), para continuar con una segmentación según tipo de salida, es decir, dependiente (669 casos) e independiente (435 casos). Al interior de cada tipo de salida, se realizó una segmentación según la situación ocupacional de los/as usuarios/as²(ocupados/as y desocupados/as), por cuanto al momento de presentar los resultados por situación ocupacional, estos harán referencia además de la situación, al tipo de salida que tienen, siendo analizados como ocupados/as dependientes u ocupados/as independientes según corresponda, así también con los/as desocupados/as³.

Por otro lado, al momento de analizar los resultados para las personas inactivas, este se hará sobre el total de la muestra, incluyendo a usuarios/as de salida dependiente e independiente, puesto que al ser un segmento con pocos casos (102 casos de 1.104), no es conveniente segmentarlos por tipo de salida laboral.

Finalmente, respecto de la situación ocupacional, es preciso señalar que esta es categorizada según lo declarado por las personas al momento de ser tomada la encuesta, por cuanto estas categorías corresponden al momento actual de los/as beneficiarios/as.

3.2 Caracterización general de encuestados/as

Respecto del total de usuarios/as encuestados/as (1.104 casos), se puede destacar que existe una participación importante de mujeres (62%), las cuales superan en 24 puntos porcentuales a la participación de hombres (38%). Sumado a lo anterior, se puede observar un llamativo porcentaje de desocupados/as e inactivos/as (51%), lo que puede tener relación con el alto porcentaje de personas

² Respecto de esta segmentación, es preciso señalar que corresponde a la situación ocupacional al momento de aplicar la encuesta.

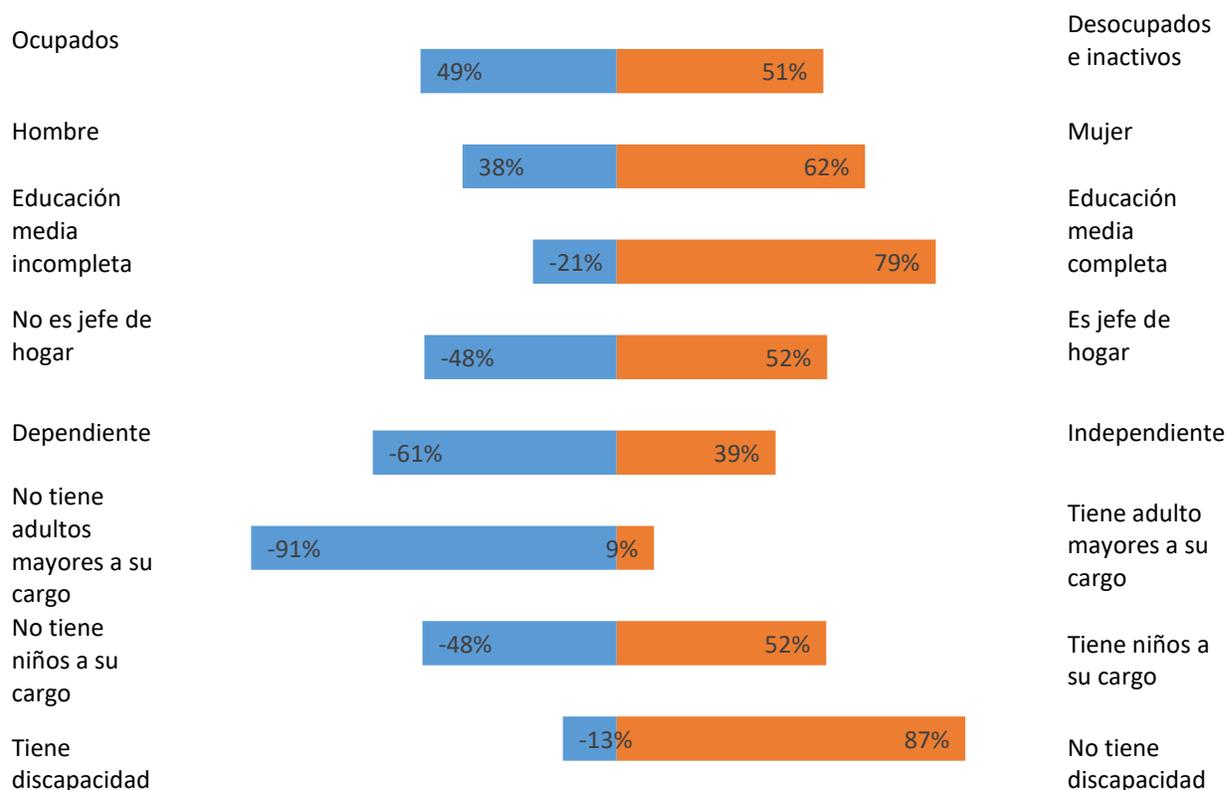
³ La segmentación de la muestra se hizo utilizando el comando “seleccionar casos” de SPSS, generando diferentes condiciones a partir de las variables muestra (1= dependiente y 2= independiente) y la variable B5 (1=ocupado/as, 2= desocupado/a y 3= inactivo/a), las cuales permitieron formular los diferentes segmentos presentados en el informe.

encuestadas que no es jefe/a de hogar (48%), por cuanto no tendría obligaciones de ser el ingreso principal. Otro dato a considerar es el promedio de edad de los/as encuestados, que es de 32 años.

Por otro lado, respecto al porcentaje de tenencia de hijos/as, puede existir otra posibilidad para explicar la cantidad de desocupados/as e inactivos/as, ya que existe un 52% de personas que tiene hijos/as a su cargo, de ese porcentaje un 73% corresponde a mujeres, lo que dice relación con el rol de cuidado que se asocia al género femenino. Finalmente, al tener el Programa un foco en la población desocupada, existe la posibilidad de que estas personas continuaran en esta situación al momento de ser encuestados/as.

Entonces, en términos generales la muestra de encuestados/as e comporta como lo exhibe el gráfico n°1.

Gráfico 1 Caracterización general de encuestados/as (Base: 1.104 casos)



Fuente: *Elaboración propia a partir de encuesta Caracterización de usuarios/as Programa Capacitación en Oficios año 2016.*

Ahora bien, en las páginas siguientes se presentará una caracterización por cada tipo de salida (dependiente e independiente) y, al interior de cada una se verán los/as usuarios/as ocupados/as y desocupados/as al momento de ser aplicada la encuesta.

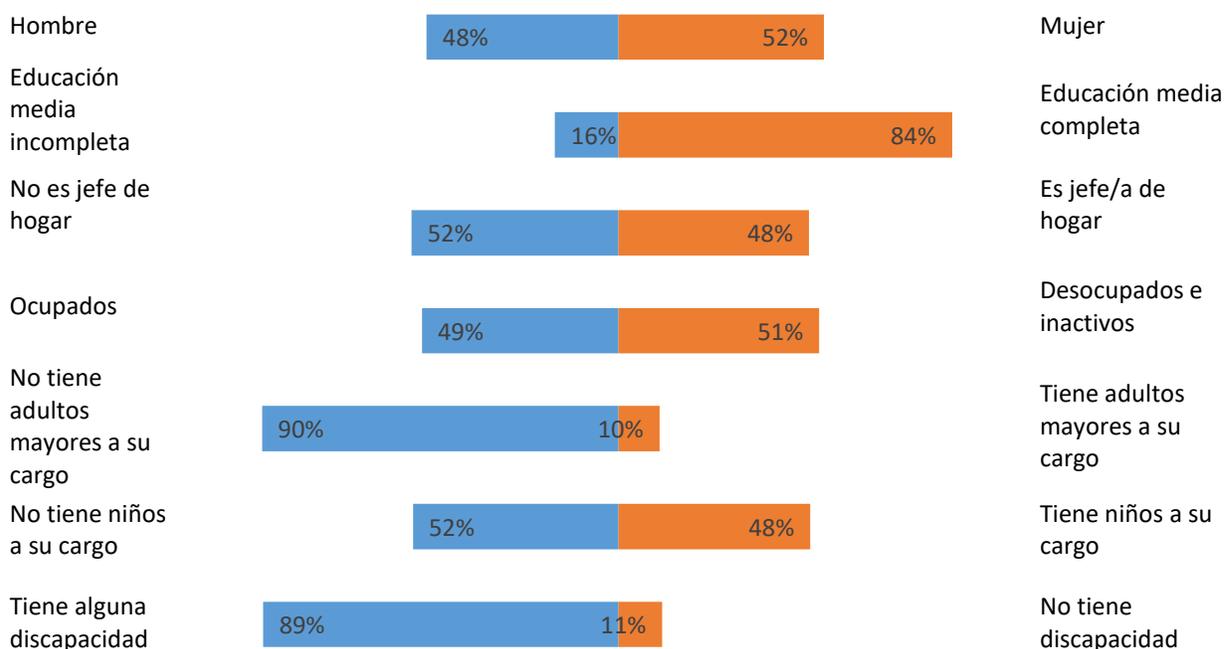
3.3 Caracterización usuarios/as con salida laboral dependiente

Los/as usuarios/as con salida laboral dependiente (669 casos de 1.104) serán presentados en dos segmentos: dependientes ocupados/as y desocupados/as⁴, realizando una caracterización para cada uno de ellos. En ese sentido, es preciso señalar que del total de usuarios con salida laboral dependiente un 23% no ha terminado el Programa, mientras que un 76% sí lo terminó.

Entonces del gráfico n° 2, se observa una tendencia a la superioridad en la participación de mujeres, sin embargo, existe una mayor homogeneidad que a nivel general, puesto que la participación de mujeres (52%) sólo tiene una diferencia a favor de cuatro puntos porcentuales respecto de la participación de hombres (48%). En cuanto al promedio de edad, este segmento tiene en promedio un año menos que el total de los encuestados, siendo 31 el promedio de años cumplidos.

Por otro lado, en cuanto nivel educacional, existe un pequeño aumento en educación media completa que a nivel general es de un 79% y en la salida laboral dependiente es de 84%. Sin embargo, esto no se ve reflejado en la situación ocupacional, donde se mantiene los porcentajes vistos a nivel general.

Gráfico 2: Caracterización salida laboral dependiente (Base: 669 casos)



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Caracterización de usuarios/as Programa Capacitación en Oficios año 2016.

⁴ La categoría de inactivos será abordada desde una perspectiva general (sobre el total de casos para esta categoría), puesto que la cantidad asociada a este atributo (102 casos) no permite un análisis segmentado según tipo de salida.

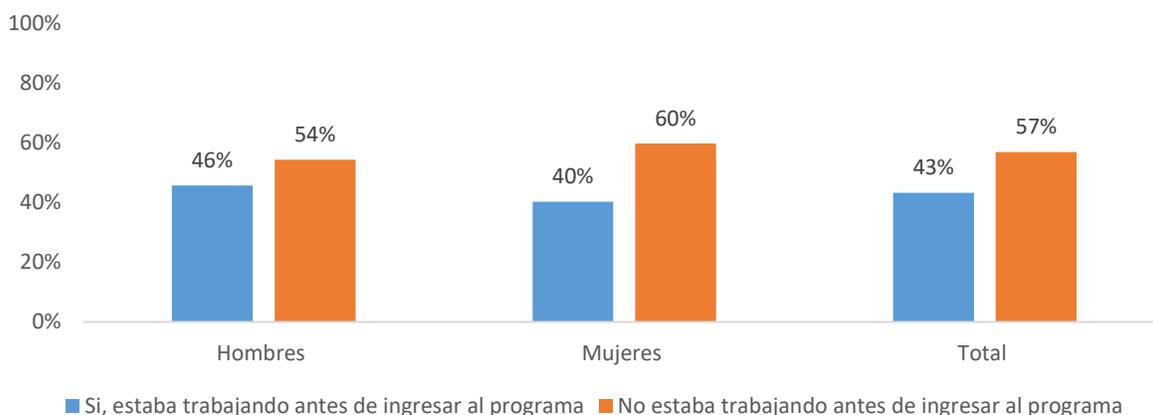
3.3.1 Dependientes ocupados/as

3.3.1.1 Situación laboral

A continuación, se describirán los principales aspectos para caracterizar a los/as usuarios/as con salida laboral dependiente que se encuentran actualmente en situación de ocupados/as (330⁵ casos de 1.104). Por cuanto, todos los datos presentados en este apartado hacen referencia a ellos. En primer lugar, es importante señalar que un 17% de los/as encuestados/as de este segmento no han terminado el Programa al momento de realizar la encuesta, mientras que un 83% sí lo terminó, esto es relevante al momento de analizar cada variable, puesto que se puede intuir -al existir un 83% de personas que terminaron el Programa- algún tipo de influencia del curso en los/as usuarios/as.

En primer lugar, es preciso señalar que un 57% no se encontraba trabajando antes de ingresar al Programa, de ellos el porcentaje mayoritario corresponde a mujeres quienes en un 60% no estaban trabajando antes de hacer el curso, esto puede ser explicado en el cuidado de los/as hijos/as, donde las mujeres declaran en un 72% tener hijos/as a su cargo, mientras que en hombres es sólo un 37%.

Gráfico 3. Situación laboral previa al ingreso al Programa (Base: 322 casos)



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Caracterización de usuarios/as Programa Capacitación en Oficios año 2016.

Otro dato importante de relevar es que la cantidad de años promedio que llevan trabajando los/as usuarios/as, que asciende a 9 años a nivel general, por otro lado, en hombres es de 10 años y en mujeres de 8⁶. Esto, nos ayuda a entender el perfil o tipo de usuario/as que ingresa al Programa, los/as cuales en general son personas con trayectoria laboral y que probablemente estén buscando un perfeccionamiento de sus empleos o nuevos horizontes, más que iniciarse en el mundo del trabajo.

En cuanto a la formalidad del empleo, se puede observar que un alto porcentaje de usuarios/as se encuentran ocupados/as en trabajos de tipo dependiente formal (71%). Ahora, un 72% de las personas que terminaron el Programa tienen un trabajo dependiente formal, mientras que para

⁵ Las diferencias observadas en los “n” de cada gráfico corresponden a datos perdidos (*missing*), los cuales en ninguna variable y/o gráfico superan el 5% del total de casos que debe responder cada pregunta.

⁶ Información obtenida a partir de la pregunta B4. AÑOS y B4. MESES del cuestionario de Caracterización de usuarios/as. A partir de una recodificación y cálculo de variables mediante el software estadístico SPSS.

aquellos que no han finalizado aún el curso, tienen 6 puntos porcentuales menos (66%), esto puede tener explicación en la carga horaria que tiene la capacitación, entre otras variables.

En ese sentido, los que terminaron el Programa tienden mayormente a la formalidad, mientras que los que aún lo cursan tienen porcentajes mayores en trabajos informales.

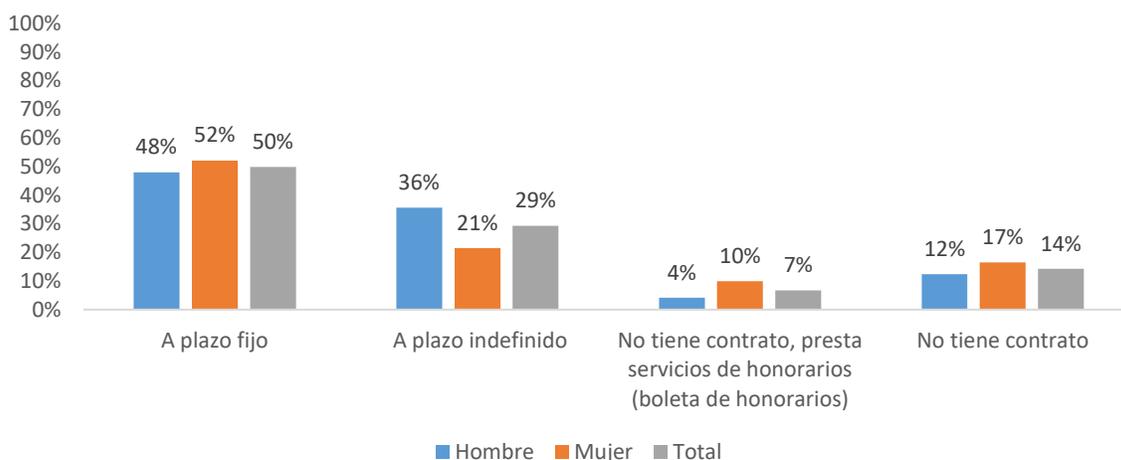
Cuadro n° 5: Formalidad del empleo

	No ha terminado el Programa		Terminó el Programa		Total	
	N	%	N	%	N	%
Dependiente Formal	37	66%	196	72%	233	71%
Dependiente Informal	10	18%	26	9%	36	11%
Independiente Informal	7	13%	37	14%	44	13%
Independiente Formal	2	4%	15	5%	17	5%

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Caracterización de usuarios/as Programa Capacitación en Oficios año 2016.

Para complementar la información vista en el cuadro, en términos generales los/as encuestados/as tienen contratos a plazo fijo (50%), existiendo en esta categoría una superioridad de 4 puntos porcentuales entre hombres (48%) y mujeres (52%). Por otro lado, los hombres son quienes tienen un porcentaje mayor de relaciones contractuales más estables, declarando en un 36% tener contratos a plazo indefinido, lo cual se condice con las características asociadas a la cantidad de años promedio donde los hombres tienen más años (10 años) trabajando que las mujeres (8 años). Esto último nos permite decir, que la situación laboral de hombres es más estable que la de mujeres para este segmento.

Gráfico 4: Relación contractual (Base: 267)



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Caracterización de usuarios/as Programa Capacitación en Oficios año 2016.

Adicionalmente, se puede mencionar que no existen diferencias significativas entre los que terminaron el Programa y los que aún lo están cursando, de hecho, en la categoría de contrato a plazo indefinido, un 52% de los que no ha terminado el curso se encuentra en esta categoría, mientras que los que sí han terminado lo hacen en un 49%. Si bien existe una diferencia de 3 puntos porcentuales entre los que están cursando y los que terminaron la capacitación, sin embargo, hay que considerar que las personas que terminaron el Programa son muchos más que aquellos que aún lo están cursando.

3.3.1.2 Previsión y sistema de salud

Respecto de este punto, en términos generales los/as encuestados/as se encuentran afiliados a un sistema de pensiones siendo para hombres y mujeres una distribución porcentual similar. Por otro lado, en el caso de los sistemas de salud, se puede ver que existe un alto porcentaje de la muestra está afiliado a Fonasa (88%), siendo en mujeres (90%) un porcentaje más alto que en hombres (86%), los cuales tienen una diferencia de 4 puntos porcentuales con mujeres en cuanto a afiliación al sistema de Isapre.

Cuadro n° 6: Afiliación a sistema de pensión⁷ (Base: 317casos)⁸ y salud (Base:323 casos)

		Hombre		Mujer		Total	
		N	%	N	%	N	%
Afiliación a sistema de pensiones	Sí	143	82%	114	80%	257	81%
	No	31	18%	29	20%	60	19%
Afiliación a sistema de salud	Fonasa	151	86%	133	90%	284	88%
	Isapre	9	5%	1	1%	10	3%
	No está afiliado/a a ningún sistema de salud	15	9%	14	9%	29	9%
	otro	0	0%	0	0%	0	0%

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Caracterización de usuarios/as Programa Capacitación en Oficinos año 2016.

Finalmente, se puede observar que los/as usuarios/as se encuentran afiliados al sistema de salud ya sea isapre o fonasa, esto es independiente de su sexo y en qué fase se encuentren del Programa.

3.3.1.3 Ingresos

En cuanto a los ingresos de las personas ocupadas con salida dependiente, se puede observar una diferencia de \$66.862 a favor de los hombres⁹, lo que muestra la persistencia de diferencias de género en la distribución salarial, dejando a mujeres incluso por debajo del sueldo mínimo (\$250.000 apróx.) para este segmento.

⁷ En el anexo 4.2: “Dependientes ocupados/as” se puede encontrar el detalle de afiliación a sistemas de pensión y salud, según si el usuarios/a terminó el Programa.

⁸ El “n” para esta pregunta es de 317 de 323, los 6 casos faltantes corresponden a datos perdidos (*missing*), los cuales corresponden a un 1,8% del total de casos para esta variable, en esta segmentación (dependientes ocupados/as)

⁹ Esta diferencia es estadísticamente significativa, puesto que al aplicar una prueba T para muestras independientes y asumiendo que las varianzas no son iguales ($f > 0.05$) se obtiene un nivel de significancia menor a 0.05 en la prueba t (valor $t=0.000$).

Cuadro n° 7: Ingresos por concepto de trabajo (Base: 149)¹⁰

	N	Media
Hombre	82	\$ 304.280
Mujer	67	\$ 237.418

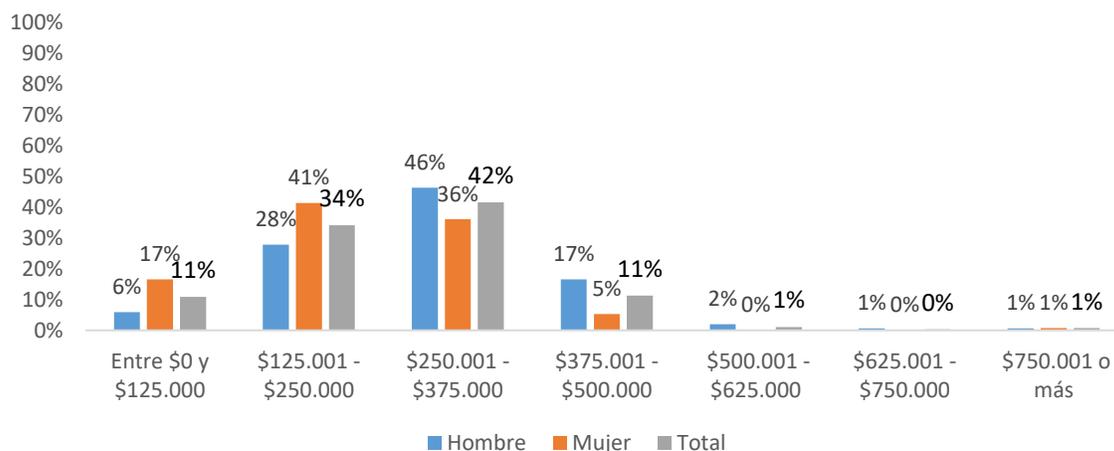
Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Caracterización de usuarios/as Programa Capacitación en Oficios año 2016.

Complementando esta información, se puede ver una concentración hacia los tramos más bajos, estando mayormente en entre \$250.001 a \$375.000 (42%) y en el tramo de \$125.000 a \$250.000 (34%).

Ahora, al ingresar a la distribución entre hombres y mujeres, se evidencia que los hombres están concentrados mayormente en tramos más altos que las mujeres, incluso en el tramo de \$375.001 a \$500.000 existe un 17% de hombres mientras que en mujeres sólo un 5%. Por el contrario, en el tramo salarial inferior, existe un 17% de mujeres y sólo un 6% de hombres.

Esto corrobora la información entregada en el cuadro anterior, donde la diferencias entre hombres y mujeres en cuanto a salarios sigue manifestando una discriminación de género.

Gráfico 5: Tramos de ingresos (Base: 284)¹¹



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Caracterización de usuarios/as Programa Capacitación en Oficios año 2016.

¹⁰ El “n” de esta pregunta es pequeño (149 de 330), puesto que al ser una pregunta complicada, muchos encuestados se restaron de responderla, sin embargo, se optó por mostrar sus resultados, debido a que la prueba de significancia de medias arrojó resultados estadísticamente significativos para esta variable y su cruce por sexo.

¹¹ En el anexo 4.2: “Dependientes ocupados/as” se puede encontrar el detalle de tramos de ingresos para aquellos que terminaron el Programa y los que aún no lo hacen.

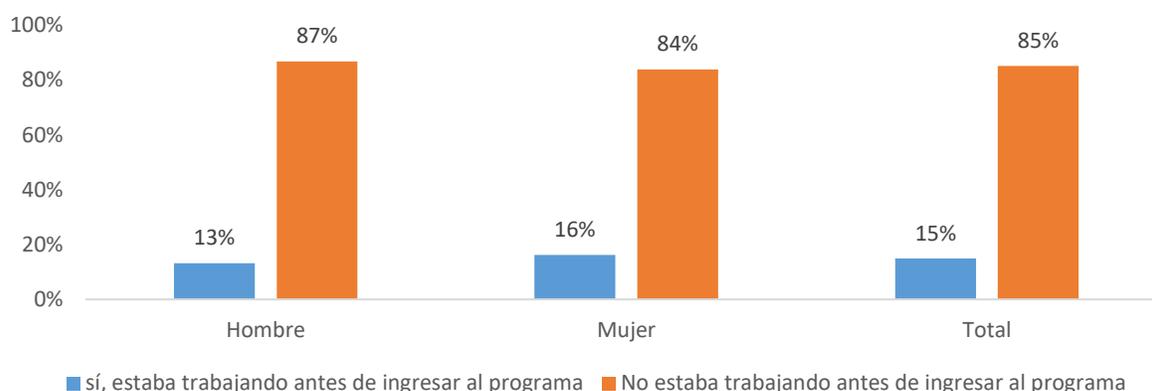
3.3.2 Dependientes desocupados/as

3.3.2.1 Situación laboral

En el caso de las personas con una salida dependientes, pero que al momento de ser encuestados se encontraban desocupados/as (282¹² casos de 1.104), se observa que tanto a nivel general como en hombres y mujeres existe una tendencia a no haber tenido empleo antes de ingresar al Programa, por cuanto se intuye que el ingreso al Programa puede tener relación con una inserción o reinserción en el mercado laboral, por sobre otros motivos como el perfeccionamiento en un determinado oficio.

Por otro lado, es importante considerar que para este segmento existe un 33% de personas que no han terminado el Programa, mientras que un 67% ya terminó el curso, aquello es importante a tener en consideración al momento de analizar los datos que vienen en esta sección.

Gráfico 6: Situación laboral previa al Programa (Base: 282 casos)



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Caracterización de usuarios/as Programa Capacitación en Oficios año 2016.

Este segmento tiene en promedio 7¹³ años de experiencia laboral a nivel general, 3 años menos que el segmento de ocupados/as quienes –como se vio en el apartado anterior– tienen más experiencia laboral. En ese sentido, para este segmento, más que un aumento de salario y/o perfeccionamiento, se puede decir que se busca una inserción en el mercado laboral, aunque ambas cosas estén ligadas dentro del Programa. Finalmente, se puede agregar que sólo un 8%¹⁴ de los/as encuestados/as de este segmento no ha trabajado.

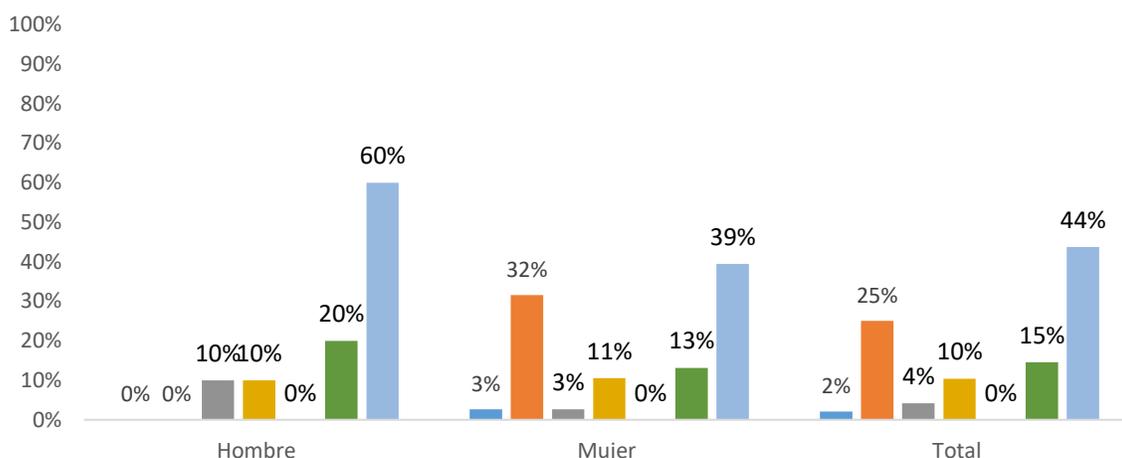
En cuanto a los que no buscan empleo los porcentajes más altos se encuentran en la categoría otro (44% a nivel general) y “tiene que cuidar a niños/as”, porcentaje que sólo está presente en mujeres, lo cual se condice con lo dicho en el apartado introductorio de caracterización, donde se ve la tendencia a cuidar niños/as en mujeres, lo cual es motivo de no buscar trabajo o no tenerlo.

¹² Las diferencias observadas en los “n” de cada gráfico corresponden a datos perdidos (*missing*), los cuales en ninguna variable y/o gráfico superan el 5% del total de casos que debe responder cada pregunta.

¹³ Información extraída de pregunta B4. Años y B4. Meses, la cual fue recodificada y calculada para obtener los años promedio de trabajo.

¹⁴ Información extraída de pregunta B3 “¿Ha trabajado alguna vez?” del cuestionario de caracterización

Gráfico 7: Razones para no buscar trabajo (Base: 48 casos)



No necesita	Tiene que cuidar a los/as niños/as	Está incapacitado físicamente	Tiene problemas de salud
Tiene que cuidar adultos/as mayores	No quiere trabajar	Otro, ¿Cuál?	

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Caracterización de usuarios/as Programa Capacitación en Oficios año 2016.

Respecto de la categoría “otro” del cuadro n°8, se puede observar que una de las principales razones tiene que ver con estudios, seguido de motivos familiares asociados principalmente a embarazo. En ese sentido los motivos para no buscar empleo en su mayoría son de fuerza mayor, por cuanto hay que tenerlos en consideración al momento de planificar el Programa, pero también tomando en cuenta que son motivaciones que no pueden ser solucionadas por el mismo.

Cuadro n° 8: Otro categorizado

	N	Porcentaje
Mercado laboral inestable	1	2%
Se dio tiempo para otras actividades	7	17%
Problemas de salud	2	5%
Estudios	16	38%
Motivos familiares (embarazo, enfermedad, etc.)	9	21%
Espera terminar curso	3	7%
No hay oportunidades	4	10%
Total	42	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Caracterización de usuarios/as Programa Capacitación en Oficios año 2016.

3.3.2.2 Motivaciones y expectativas

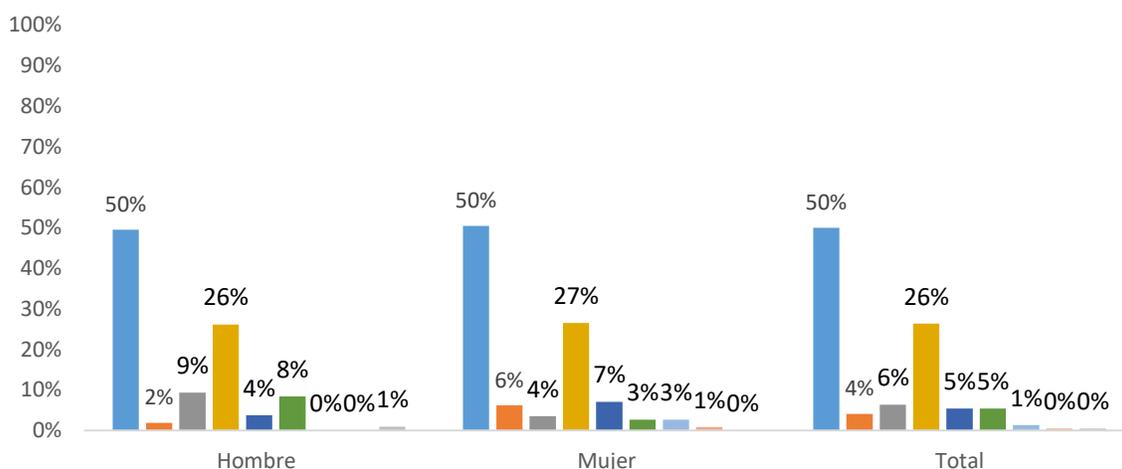
Ahora, existe un 90%¹⁵ de los/as desocupados/as con salida dependiente que se encuentra buscando trabajo, de ese porcentaje un 50% busca trabajo sin una estrategia definida, mientras que de las

¹⁵ Información extraída de pregunta B23 “¿Está buscando trabajo actualmente?”, referente a las personas con una salida dependiente que actualmente se encuentran sin trabajo o en situación de desocupación. Para obtener este porcentaje, se utilizó el comando “Seleccionar casos” de SPSS.

personas que buscan trabajo con algún método en específico, “Enviar C.V. a empresas” (26%), es la alternativa más utilizada tanto por hombres como mujeres.

Por otra parte, se observar que inscribirse en la Bolsa Nacional de Empleo (4%) y revisar anuncios en la OMIL (6%) son las opciones menos utilizadas por los/as usuarios/as. Esto último podría ser una oportunidad de mejora, ya que intencionado en la búsqueda de trabajo a través de las herramientas proporcionadas por los organismos gubernamentales, se podría incrementar las opciones de encontrar un empleo en menos tiempo.

Gráfico 8: Principales acciones para encontrar un trabajo (Base: 220)



Buscar ofertas de trabajo sin estrategia definida.	Inscribirse en la BNE	Revisar anuncios en la OMIL	Enviar C.V. a empresas
Directamente a empleadores	Familiares y/o amigos/as	Agencias de empleo	Trabajo independiente
Busca clientes o pedidos			

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Caracterización de usuarios/as Programa Capacitación en Oficios año 2016.

Respecto a otras motivaciones para buscar empleo, se puede ver que existe una amplia mayoría de encuestados/as que si estaría dispuesto/a a trabajar inmediatamente (97%), a salir de la comuna donde vive para encontrar ese empleo (77%) y a nivel sus estudios de ser necesario (66%).

Cuadro n° 9: Disposición al trabajo

		Hombre		Mujer		Total	
		N	%	N	%	N	%
Disposición a trabajar inmediatamente	Sí	105	98%	110	96%	215	97%
	No	2	2%	4	4%	6	3%
Disposición a trabajar en una comuna distinta a la que vive	Sí	90	84%	81	70%	171	77%
	No	17	16%	34	30%	51	23%
Disposición a nivelar estudios	Sí	24	73%	29	62%	53	66%

Cuadro n° 9: Disposición al trabajo

		Hombre		Mujer		Total	
		N	%	N	%	N	%
(personas que no tienen enseñanza media completa)	Sí, pero no es mi prioridad	2	6%	8	17%	10	13%
	No	7	21%	10	21%	17	21%

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Caracterización de usuarios/as Programa Capacitación en Oficios año 2016.

Por cuanto en términos generales los/as dependientes desocupados/as tienen una buena disposición para buscar un empleo, lo cual induce a pensar en positivos resultados para el Programa, puesto que, a pesar de no tener un empleo, tienen una buena decisión a salir en busca de uno.

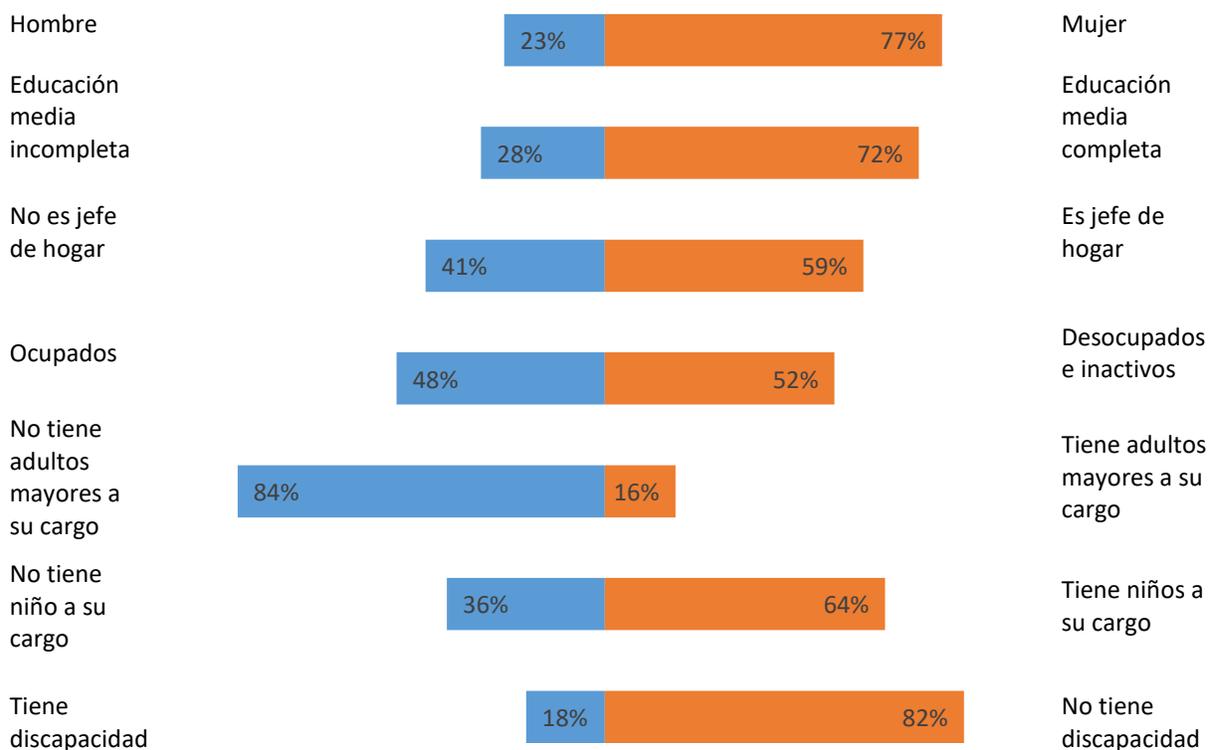
3.4 Caracterización usuarios/as con salida laboral independiente

A continuación, se presentan los principales resultados para caracterizar al segmento de personas con salida independiente (435 casos de 1.104). En este segmento la distribución según situación en el Programa (terminó o aún lo curso) muestra que un 82% de los/as encuestados/as no ha terminado el curso, mientras que un 18% aún se encuentra cursando el mismo.

En cuanto a la distribución de la muestra, se observa un interesante dato respecto del porcentaje de mujeres para este tipo de salida (77%), el cual es ampliamente superior al de hombres (23%) lo que habla de una tendencia de las actividades laborales independientes en las mujeres, lo que podría tener explicación en que este tipo de actividades se pueden realizar desde el hogar, y tomando en cuenta que son las mujeres quienes en mayor medida se hacen cargo de los hijos/as es más factible para ellas este tipo de trabajo.

En cuanto a la situación ocupacional de los/as encuestados/as, se observa una tendencia similar a la vista en la caracterización general de la muestra, donde existe una homogeneidad entre ocupados/as (48%) y desocupados/as e inactivos/as (52%). Finalmente, respecto del promedio de edad, este segmento tiene un promedio de 33 años un año más que a nivel general (32 años promedio).

Gráfico 9: Caracterización salida laboral Independiente (Base: 435 casos)



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Caracterización de usuarios/as Programa Capacitación en Oficios año 2016.

En ese sentido, una de las principales diferencias entre este segmento y el de los dependientes tiene que ver con la distribución por sexo, donde claramente la salida laboral independiente está asociada a las mujeres, por cuanto es un foco posible de indagar para futuras ediciones del Programa.

3.4.1 Independientes ocupados/as

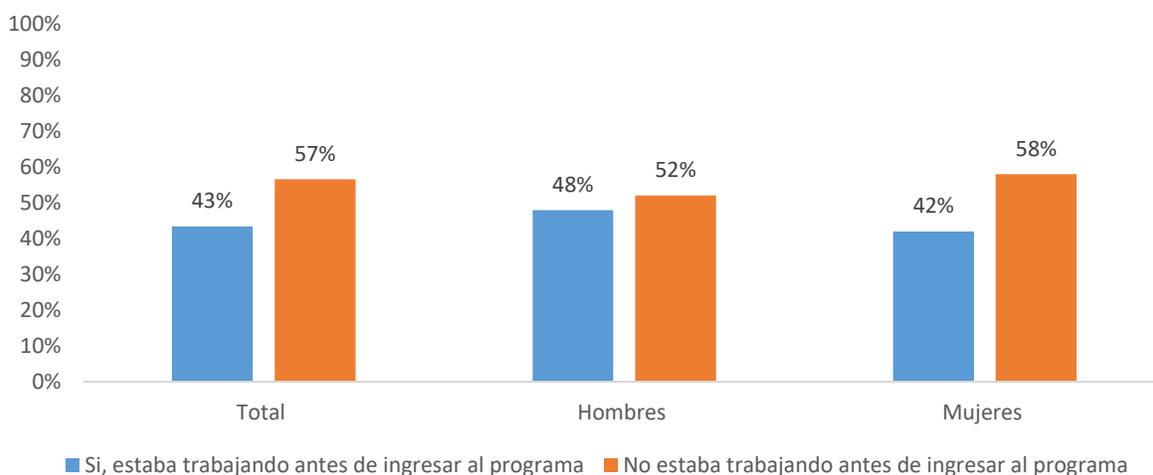
En esta sección se describen los principales resultados que permitan caracterizar a los/as usuarios/as con salida independientes que en la actualidad tiene una situación laboral de ocupados/as (205 casos de 435 ocupados/as). De estos ellos, un 82% corresponden a usuarios/as que terminaron el Programa, mientras que un 18% aún se encuentra cursando el mismo.

3.4.1.1 Situación laboral

En cuanto a la situación laboral previa al ingreso, se puede observar que a nivel general la mayoría de los/as usuarios/as no se encontraba trabajando antes de ingresar al Programa (58%), siendo este porcentaje mayor en mujeres que en hombres, esta mayoría puede tener explicación en que las mujeres en un 83% declaran tener hijos/as a cargo, mientras que en hombres ese porcentaje es de tan sólo un 25%¹⁶.

Por otro lado, respecto de la cantidad de años promedio que han trabajado las personas, se puede ver que a nivel general los/as usuarios/as de este segmento han trabajado 12 años, por cuanto se intuye que la motivación para ingresar al Programa tiene que ver con capacitarse para mejorar ingresos y/o condiciones laborales, puesto que son personas que ya tienen experiencia en el mercado laboral¹⁷.

Gráfico 10: Situación laboral previa al ingreso al Programa (Base: 205 casos)



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Caracterización de usuarios/as Programa Capacitación en Oficios año 2016.

Ahora bien, respecto de la formalidad y el tipo de trabajo que tienen los/as encuestados/as se observa una tendencia hacia las actividades independientes informales (47%). Por otro lado, existe un 30% que actualmente tiene una actividad de tipo dependiente (formal o informal), los cuales

¹⁶ Información extraída de la pregunta A5 “Indique por favor el número de niños/as (hijos/as) que tiene a su cargo”, cruzada con la variable sexo.

¹⁷ Información extraída de la pregunta B4. AÑOS y B4. MESES “¿Cuántos años ha trabajado usted?”.

están concentrados principalmente en hombres, mientras que las mujeres se concentran en las actividades independientes.

En ese sentido, se puede observar que principalmente los hombres transitan desde la salida independiente a una dependiente, puede ser debido a la estabilidad que aseguran en este tipo de trabajos, ya que, en un 44% están en trabajos dependientes formales, mientras que en el caso de los trabajos independientes la mayoría de los hombres se concentra en independiente informal (33%).

Cuadro n° 10: Formalidad del empleo (Base: 199 casos)

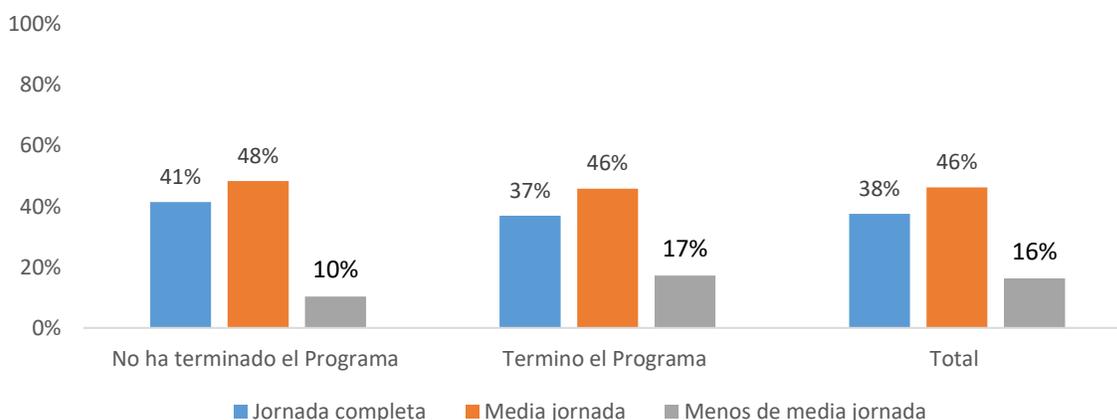
	Total		Hombre		Mujer	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Dependiente Formal	53	27%	21	44%	32	21%
Dependiente Informal	6	3%	2	4%	4	3%
Independiente Informal	93	47%	16	33%	77	51%
Independiente Formal	47	24%	9	19%	38	25%

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Caracterización de usuarios/as Programa Capacitación en Oficios año 2016.

Respecto del tipo de jornada que tienen los/as usuarios/as de este segmento, se observa que aquellos que no han terminado el Programa, se concentran en trabajos de media jornada, tendencia que se mantiene en aquellos/as que terminaron el Programa, esto puede deberse a que los trabajos de tipo independiente no están completamente sólidos como para transformarse en una actividad de tiempo completo.

Por otro lado, respecto al tipo de jornada y la situación en el Programa (cursando o terminado), se puede observar una tendencia similar entre los que están realizando el Programa y los que ya lo terminaron, donde existe una tendencia hacia la media jornada y la jornada completa. Esto puede ser explicado en la naturaleza de la actividad independiente, donde en muchos casos se realiza en el propio hogar, por cuanto es compatible con la realización del curso (para el caso de los que aún no lo terminan).

Gráfico 11: Tipo de jornada laboral (Base:197 casos)



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Caracterización de usuarios/as Programa Capacitación en Oficios año 2016.

3.4.1.2 Previsión y sistema de salud

En el caso de este segmento, a diferencia de su símil de salida dependiente (dependientes ocupados/as) el porcentaje de personas que se encuentra afiliado a un sistema de pensiones es menor (68%) en 13 puntos porcentuales a los usuarios/as de salida dependiente ocupados/as (81%). Esto puede tener explicación en el tipo de trabajo que se desarrolla en esta salida, ya que al ser independientes tiene mayor dificultad para lograr afiliarse a un sistema de pensiones.

En el caso de los sistemas de salud, el porcentaje de afiliados aumenta considerablemente respecto de los sistemas de pensiones, ya que un 89% de los/as encuestados/as se encuentra afiliado, de ese porcentaje, la mayoría se concentra en Fonasa.

Cuadro n° 11: Afiliación a sistema de pensión (Base: 192 casos) y salud (Base 200 casos)¹⁸

		Hombre		Mujer		Total	
		N	%	N	%	N	%
Afiliación a sistema de pensiones	Sí	37	82%	93	63%	130	68%
	No	8	18%	54	37%	62	32%
Afiliación a sistema de salud	Fonasa	41	95%	127	81%	168	84%
	Isapre	0	0%	5	3%	5	3%
	No está afiliado/a a ningún sistema de salud	2	5%	22	14%	24	12%
	Otro	0	0%	3	2%	3	2%

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Caracterización de usuarios/as Programa Capacitación en Oficios año 2016.

Finalmente, en términos generales, existe una menor afiliación a sistemas de salud y pensiones en este segmento comparado a las personas de salida dependiente, lo cual tiene su explicación en el tipo de trabajo que fomenta esta salida, el cual tiene como una de sus principales dificultades las condiciones laborales informales, vale decir, menor afiliación a sistemas de salud y pensiones entre otras cosas.

En ese sentido, una de las oportunidades de mejora para el Programa, puede estar en instruir sobre la importancia de estar afiliado a un sistema de pensiones a pesar de que el trabajo independiente no lo exija de manera explícita.

3.4.1.3 Ingresos

En cuanto a los ingresos, el cuadro n°12 muestra una diferencia de \$96.862 en favor de los hombres, marcando una tendencia similar a lo visto en los ingresos de los/as ocupados/as dependientes. Este dato puede tener explicación en el tipo de trabajo que ejercen hombres, que corresponde a trabajos más formales (ver cuadro n°10) que las mujeres, quienes además tiene trabajos principalmente independientes informales, los cuales en general tienen menos ingresos por ser trabajo más

¹⁸ En el anexo 4.2: “Dependientes ocupados/as” se puede encontrar el detalle de afiliación a sistemas de pensión y salud, según si el usuarios/a terminó el Programa.

inestables y que en el caso de las mujeres obligan muchas veces a conciliar la vida familiar (cuidado de niños/as) con la actividad independiente¹⁹.

Cuadro n° 12: Ingresos por concepto de trabajo (Base:100 casos)

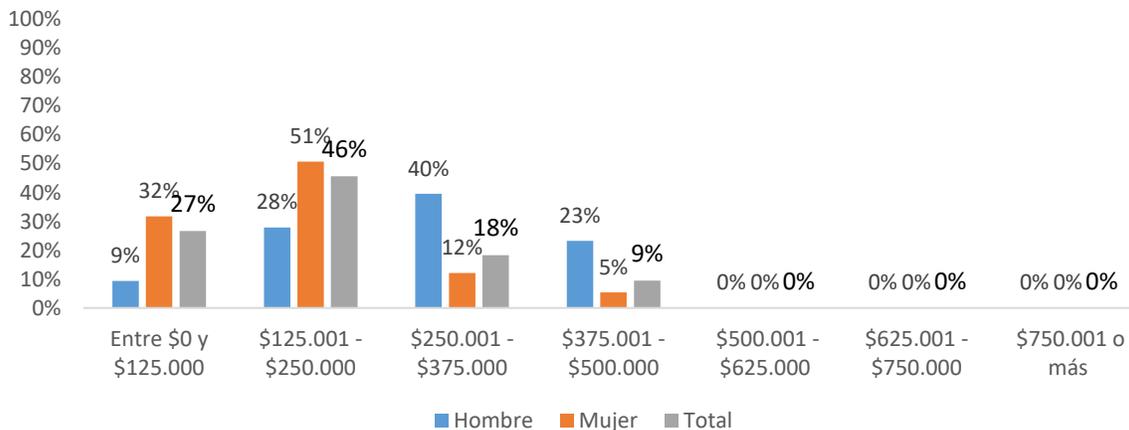
Sexo	N	Promedio ingreso
Hombre	26	\$302.308
Mujer	74	\$205.446

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Caracterización de usuarios/as Programa Capacitación en Oficios año 2016.

Al complementar esta información con los tramos de ingresos donde se ubican los/as encuestados/as se puede ver que, a nivel total, los ingresos de los/as usuarios/as se concentran en el tramo de \$125.001 a \$250.000 (46%) a diferencia de los/as usuarios/as dependientes quienes se concentran en el tramo de \$250.001 a \$375.000, evidenciando que las personas de este tipo de salida tienen ingresos inferiores a sus similares del segmento de dependientes.

Por otro lado, se vuelve a marcar una diferencia entre hombres y mujeres, puesto que los hombres se concentran en tramos de ingresos más altos lo que vuelve a mostrar la diferencia reflejada en el cuadro n°12.

Gráfico 12: Tramos de ingresos²⁰ (Base: 191 casos)



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Caracterización de usuarios/as Programa Capacitación en Oficios año 2016.

¹⁹ Esta diferencia es estadísticamente significativa. Asumiendo varianzas desiguales (valor estadístico F =0.458) se tiene un valor en la prueba T de 0.000 el cual indica que la diferencia es estadísticamente significativa.

²⁰ En el anexo 4.3: “Independientes ocupados/as” se puede encontrar el detalle de tramos de ingresos para aquellos que terminaron el Programa y los que aún no lo hacen.

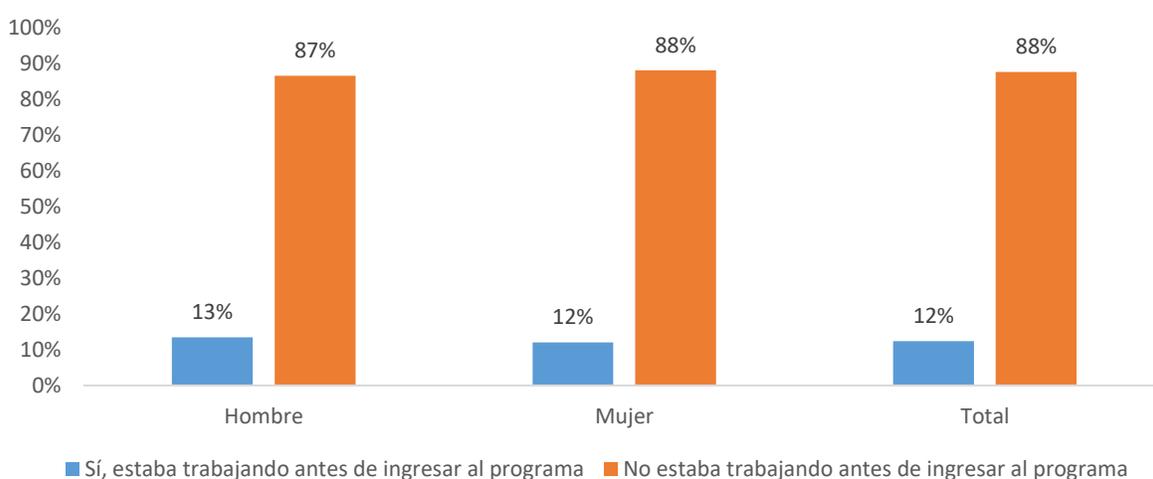
3.4.2 Independientes desocupados/as

3.4.2.1 Situación laboral

Respecto de los/as personas con salida independientes que actualmente están desocupados/as (139 casos de 435 independientes), en primer lugar, se puede decir que un 79% de ellos ha terminado el Programa, mientras que un 21% aún se encuentra cursando el mismo.

Ahora respecto de la situación laboral previa a su ingreso al Programa, se observa que un 88% no se encontraba trabajando antes de ingresar al Programa y luego de dos meses de egresados²¹ sigue manteniendo su condición de desocupado/a. Adicionalmente se puede decir que las personas encuestadas tiene en promedio una cantidad de 8 años desde su primer trabajo, por cuanto no son primerizos en el mercado laboral, es por ello que se debe indagar en los siguientes cuadros respecto de las motivaciones y/o problemáticas para no estar trabajando actualmente²².

Gráfico 13: Situación laboral previa al Programa (Base: 177 casos)



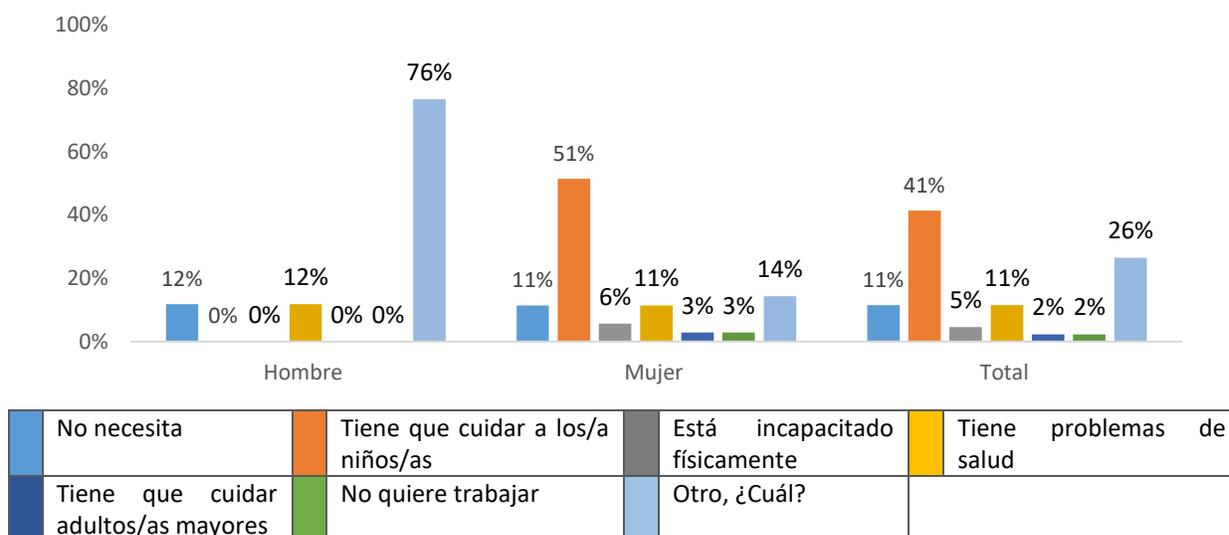
Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Caracterización de usuarios/as Programa Capacitación en Oficios año 2016.

Respecto de las razones para no buscar trabajo, para el caso de las mujeres es principalmente el cuidado de los/as niños/as (51%), lo cual es una tendencia reiterada para todos los segmentos analizados en esta caracterización. En el caso de los hombres el porcentaje mayoritario se encuentra en la categoría otros, la cual hace referencia principalmente a motivos de estudio y problemas familiares.

²¹ La información sobre los meses de egresos es extraída desde la BBDD de contacto entregada por SENCE, donde se construyó una muestra de usuarios/as con un máximo de 2 meses de egreso.

²² Información obtenida a partir de la pregunta B4. AÑOS y B4. MESES del cuestionario de Caracterización de usuarios/as. A partir de una recodificación y cálculo de variables mediante el software estadístico SPSS.

Gráfico 14: Razones para no buscar trabajo (Base: 87 casos)



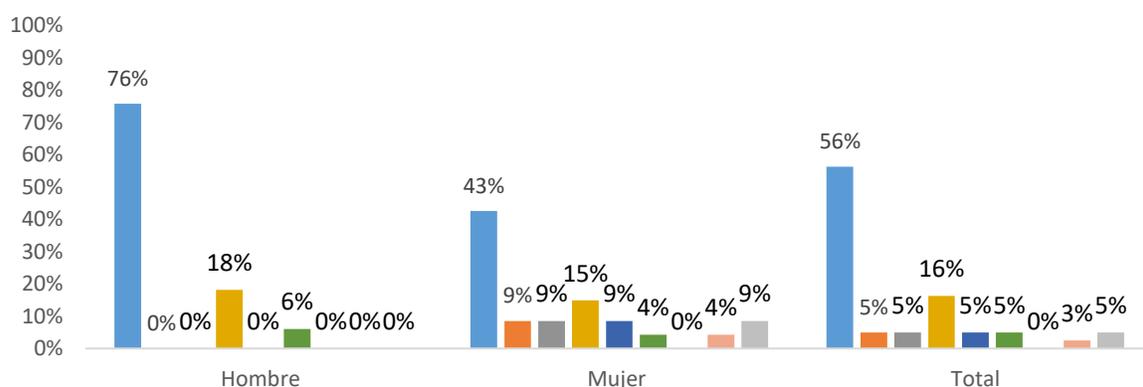
Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Caracterización de usuarios/as Programa Capacitación en Oficios año 2016.

3.4.2.2 Motivaciones y expectativas

En cuanto a las principales acciones para buscar un trabajo, se puede apreciar que los hombres de este segmento, en un 76% buscan ofertas de trabajo sin una estrategia definida, siendo este el porcentaje mayoritario. Por otro lado, las mujeres tienen un predominio de las buscar trabajo sin estrategia definida (46%), pero acompañado de otras acciones como enviar C.V. a empresas (15%), inscribirse en BNE (9%), etc.

En ese sentido, es importante señalar que existe una tendencia general a no ocupar mayormente las vías institucionales para buscar empleo, ya sea la BNE o la OMIL, las cuales tanto para este segmento como para el de dependientes desocupados/as no representa porcentajes significativos, lo que puede vislumbrar una oportunidad para el Programa, respecto de capacitar a sus usuarios/as en las herramientas institucionales para ingresar al mercado laboral.

Gráfico 15: Principales acciones para encontrar un trabajo (Base: 80)



Buscar ofertas de trabajo sin estrategia definida	Inscribirse en la BNE	Revisar anuncios en la OMIL	Enviar C.V. a empresas
Directamente a empleadores	Familiares y/o amigos/as	Agencias de empleo	Trabajo independiente
Busca clientes o pedidos			

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Caracterización de usuarios/as Programa Capacitación en Oficios año 2016.

Finalmente, respecto de la disposición a trabajar y adquirir herramientas que permitan aquello, se puede decir que a nivel total los/as usuarios/as de este segmento están dispuestos a trabajar inmediatamente (100%), seguido de ello más de un 70% de estos trabajarían en una comuna distinta a la que viven y, a nivelar sus estudios para conseguir un empleo. Esto último entrega buenas señales respecto del Programa, ya que se observa una buena disposición a buscar trabajo por cuanto se puede intuir una buena integración de los contenidos vistos en el curso respecto de las habilidades para buscar trabajo, lo que les permite tener una mejor disposición hacia el mercado laboral.

Cuadro n° 13 Disposición al trabajo (Base: 189 casos)

		Hombre		Mujer		Total	
		N	%	N	%	N	%
Disposición a trabajar inmediatamente	Sí	33	100%	47	100%	80	100%
	No	0	0%	0	0%	0	0%
Disposición a trabajar en una comuna distinta a la que vive	Sí	29	88%	27	57%	56	70%
	No	4	12%	20	43%	24	30%
Disposición a nivelar estudios	Sí	9	75%	13	76%	22	76%
	Sí, pero no es mi prioridad	0	0%	4	24%	4	14%
	No	3	25%	0	0%	3	10%

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Caracterización de usuarios/as Programa Capacitación en Oficios año 2016.

3.5 Caracterización de usuarios/as inactivos/as²³

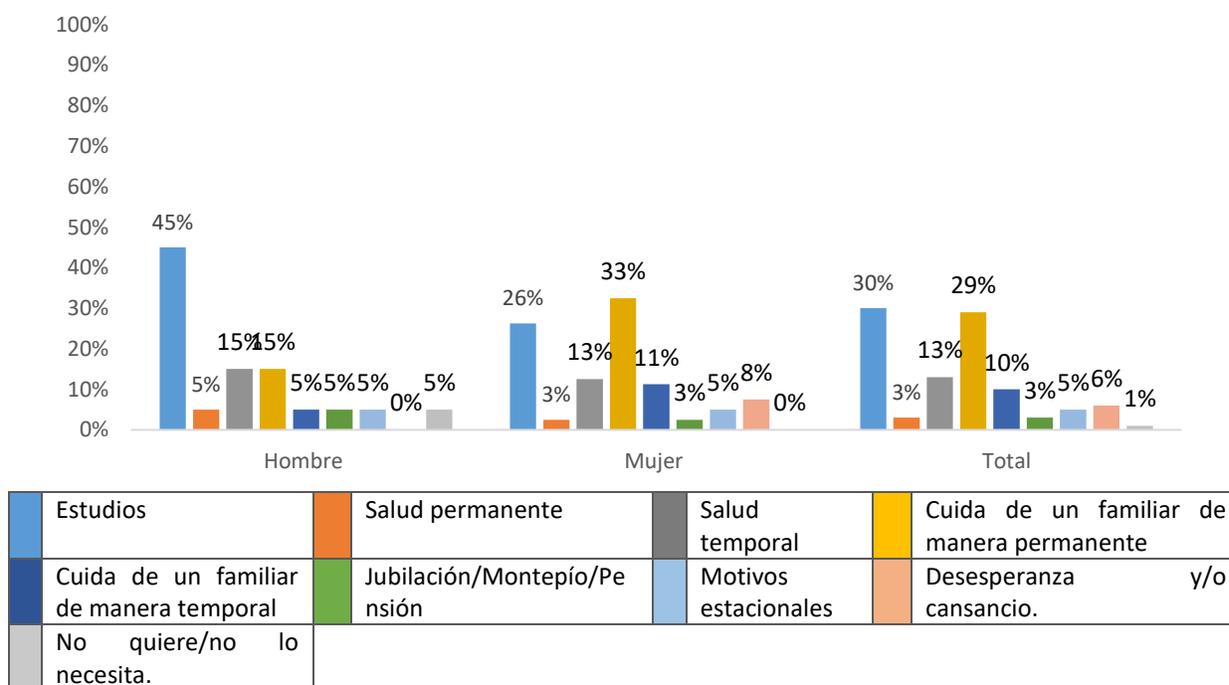
Finalmente, se realizará una caracterización de los/as usuarios/as que se encuentran en situación de inactividad al momento de ser encuestados/as, los cuales representan el 9,2% (102 de 1.104 casos) del total de encuestas realizadas.

Entonces, entre las principales razones para encontrarse inactivos están estudios (30%) y el cuidado de un familiar de manera permanente (29%), este último se encuentra asociado mayoritariamente a las mujeres (33%), mientras que en hombres el motivo principal son los estudios (45%).

Esta tendencia se pudo encontrar en los otros segmentos analizados anteriormente, donde las mujeres están asociadas a labores de cuidado ya sea de niños/as o adultos/as mayores, motivo por el cual no trabajan o tienen empleos más precarios y/o informales que repercuten en menores ingresos.

En el caso de los hombres, el problema de la inactividad es más bien temporal, puesto que estudiar es una forma de perfeccionamiento para incorporarse con mejores herramientas al mercado laboral, y, por ende, mejorar sus niveles de ingreso.

Gráfico 16: Principales razones para no trabajar (Base: 100)

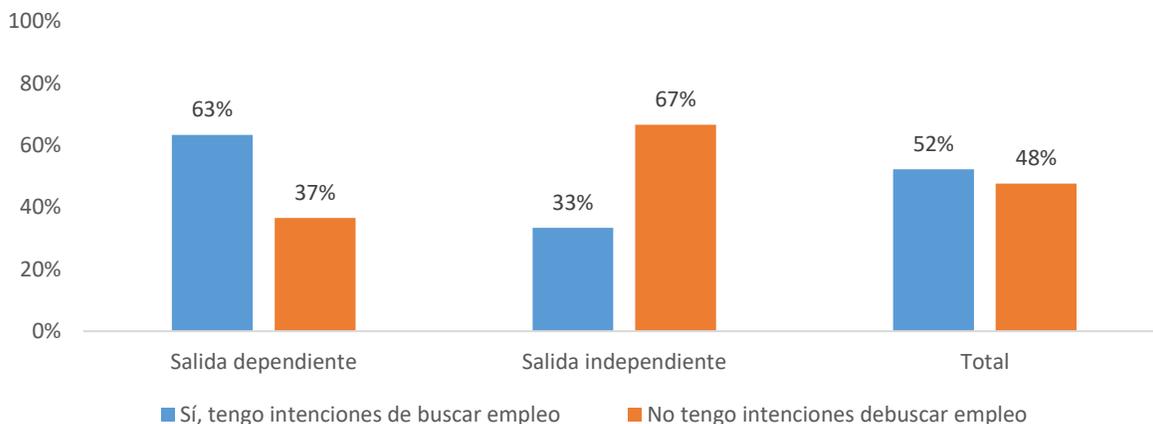


Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Caracterización de usuarios/as Programa Capacitación en Oficios año 2016.

²³ Este apartado se analizará con la totalidad de casos para este segmento, vale decir, incluyendo salida dependiente e independiente. Esto porque la cantidad de casos de personas inactivas (102 casos de 1.104) es demasiado pequeña como para realizar una segmentación por tipo de salida.

En cuanto a las intenciones de buscar un empleo, no existen diferencias significativas entre hombres y mujeres, su comportamiento es similar para este segmento, sin embargo al ingresar en la distribución según tipo de salida se observan interesantes características, ya que en el caso de los/as dependientes existe una clara tendencia a buscar empleo en un tiempo próximo (63%), mientras que para el caso de los independientes es totalmente lo contrario, la tendencia es negativa (67% alternativa “No”).

Gráfico 17: Intenciones para buscar empleo (Base: 65 casos)



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Caracterización de usuarios/as Programa Capacitación en Oficios año 2016.

Respecto de esto, se puede decir que la gran cantidad de mujeres que se encuentra en la salida independiente puede influir en la intencionalidad de buscar trabajo del segmento de los/as inactivo/as, ya que como se vio en páginas anteriores, las mujeres tienden al cuidado y labores del hogar, entonces se vuelve más complejo salir en busca de un empleo. Por otro lado, en el caso de la salida dependiente, la distribución por sexo era más homogénea entre hombres y mujeres, por cuanto la intencionalidad de los/as inactivos/as con este tipo de salida es más propensa a la búsqueda del empleo.

3.6 Caracterización de Organismos Técnicos de Capacitación - OTEC

En este apartado se presenta una caracterización de las Fundaciones que ejecutaron el Programa durante el año 2015. El análisis incluye entrevistas con coordinadores/as de OTEC, facilitadores/as, profesionales de SENCE y Entidades certificadoras, así como también focus groups realizados con usuarios/as. Asimismo, se incorporaron las experiencias y percepciones de personal de Gendarmería y personas privadas de libertad.

Por otra parte, es importante señalar que en el caso de los/as coordinadores/as de OTEC se entrevistó a la totalidad de las fundaciones que ejecutaron el Programa durante el año 2015, por cuanto es factible cuantificar los resultados para este actor.

Las caracterizaciones a los OTEC abordaron las siguientes dimensiones de análisis:

- a. Incentivos para participar en el Programa.
- b. Metodologías formativas aplicadas.
- c. Presentación y selección de oferta por tipo de oficios y salida laboral de los cursos.

- d. Recursos humanos para cada uno de los procesos del Programa.
- e. Desarrollo de capacidades en facilitadores.
- f. Capacidad y experiencia de los organismos capacitadores de atender a personas con discapacidad y privados de libertad.
- g. Sustentabilidad económica para este tipo de intervención.
- h. Capacidad de intermediación laboral.

3.6.1 Incentivos/desincentivos para participar en el Programa

Dentro de los principales incentivos que ellos poseen para participar del Programa se nombra la intención de generar un cambio o transformación social en las personas más vulnerables del país, lo que es nombrado por un 46% de los OTEC. En estos casos, los/as coordinadores/as advierten la importancia de “trabajar con sentido social”. Esta idea se relaciona estrechamente a las nociones de “compromiso” y “vocación social”, las cuales aparecen en los discursos de los/as entrevistados/as.

Realizar un trabajo que posee una incidencia y transformación en la vida de las personas aparece, entonces, como un fin en sí mismo, puesto que lo que buscan los proveedores, no es sólo generar ingresos para mantener el funcionamiento del OTEC -éste es señalado en un 14%-, sino más bien el deseo de realizar una contribución a la comunidad, específicamente, a los sectores sociales con más necesidades. Es importante, también, mencionar que los procesos de gestión de calidad que poseen los OTEC les obliga a explicitar sus respectivas “misiones” y “visiones”, lo cual contribuye a otorgarles una identidad particular y, además, les permite comunicar sus principales valores al resto de la sociedad.

“Yo llegué a la Fundación en junio del año pasado, y lo primero que hicimos fue establecer nuestra misión y visión, qué es lo que queremos hacer con la formación, la educación que estamos entregando, lo cual, en definitiva, nos identifica respecto a otras OTEC” (Coordinador/a OTEC, RM).

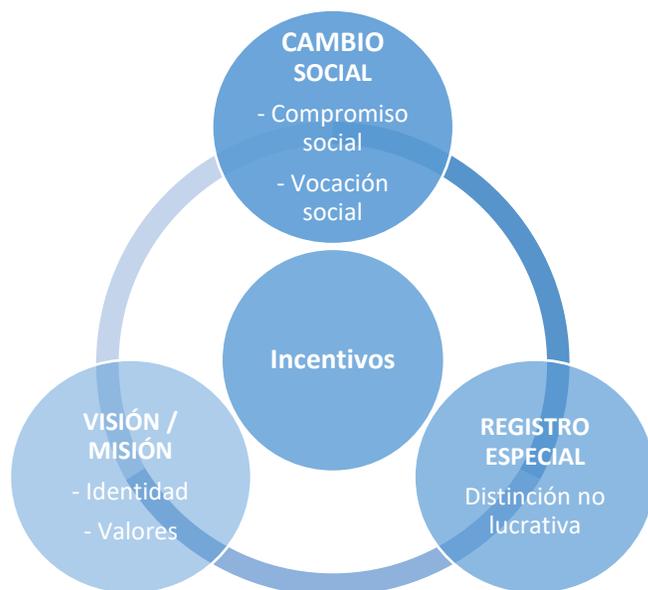
“El poder desarrollar un trabajo de formación, ya sea a cualquier escala, tiene que ver principalmente con un sentido altruista. Tiene que ver en que creemos profundamente que la capacitación es una herramienta de cambio social, en el cual la persona no sólo le permite poder encontrar o acceder a un buen puesto de trabajo, sino que, muy por el contrario, la persona adquiera habilidades para la vida” (Coordinador/a OTEC, RM).

Asimismo, un aspecto relevante a destacar es el hecho de que estos OTEC pertenezcan al Registro Especial de Proveedores, lo que además es una obligación para poder ejecutar el Programa Capacitación en Oficios. Existe una muy positiva valoración respecto a la pertenencia al Registro Especial, ya que permite a los OTEC identificarse como organismos sin fines de lucro.

“Nosotros vamos un poco más allá, nos encontramos con aquellas personas que no tienen capacidad para reinsertarse, ni motivación, muy poco dominio y desarrollo personal, los pesquisamos y vamos convenciendo a través de reuniones, motivándolos, mostrándoles que verdaderamente ésta es una oportunidad de cambio para su vida, y monitoreamos su proceso, para que ellos logren darse cuenta de que esto funciona. Esto lo da también el Registro Especial, nos otorga una identidad distinta” (Coordinador/a OTEC, VII Región).

“En fortalezas yo valoro el tiempo trabajando con población vulnerable de los organismos técnicos, en este caso los proveedores. Tenía un compromiso social distinto a un organismo técnico con fines de lucro, perseguir un propósito distinto, tiene un tema distinto, un propósito distinto” (Profesional de SENCE Central).

Figura N°1. Incentivos para participar del Programa por parte de los OTEC.



Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas y focus groups.

Por otra parte, **se consideran desincentivos para trabajar en el Programa por parte de los proveedores** ciertas condiciones de operación que se establecen en las bases técnicas de licitación, mencionadas como barreras de entrada, esto es indicado por el 60% de los OTEC. En ellas se menciona, la dificultad para conseguir facilitadores/as que se adecúen a las exigencias establecidas en las bases de postulación, lo que es indicado por el 43% de los OTEC.

Estas exigencias tienen que ver por ejemplo, con la experiencia laboral (3 años) y como facilitador (2 años) requerida, dicha experiencia es considerada muy alta por parte de los OTEC, los cuales relatan que existen personas que a pesar de no contar con los criterios establecidos por bases de licitación, funcionan perfectamente realizando clases en otros cursos impartidos por la fundación, y que por los criterios establecidos por el Programa no pueden ser incluidos como facilitadores/as en sus propuestas. El extracto que se presenta a continuación muestra esta inquietud.

“La rigidez de algunos aspectos mencionados en las bases administrativas, especialmente, yo pienso que las bases desconocen a cabalidad la población con la que nosotros trabajamos, entonces, la rigidez del Programa en cuanto a horarios o la exigencia de la asistencia a los cursos dificulta, obviamente, el proceso de los estudiantes” (Coordinador/a OTEC, RM).

Del mismo modo, se menciona como un desincentivo o barrera el hecho de realizar la postulación de los cursos por medio de la plataforma informática que posee SENCE. Ello es indicado por un 30% de

Los OTEC, los cuales mencionan que debido a constantes problemas con la estabilidad de la página - “se cae en muchas ocasiones”-, se vuelve muy difícil completar sus postulaciones. Este problema se intensifica en sectores rurales donde la conexión a internet no es del todo estable, lo que dificulta aún más el uso de la página web.

Otros elementos o dificultades percibidas por los proveedores para postular a la ejecución de los cursos dicen relación con las fechas en las cuales se licitan los cursos y el tiempo en el cual deben comenzar a ejecutarse, lo que hace que exista un importante “tiempo muerto” que debe ser asumido por el OTEC, lo que es indicado por el 37% de los OTEC. Otro elemento indicado como dificultad dice relación con aspectos de gestión de los cursos, como es el caso de llevar a cabo un registro adecuado de la asistencia de los participantes, lo que es indicado por un 20% de los OTEC

“El último evento catastrófico que tuvimos fue en un curso de formación en el cual se estaba impartiendo Cuidado y Atención del Adulto Mayor. Hubo una demora por parte de SENCE de darnos una opción positiva para el inicio del curso, ya teníamos 70 personas inscritas, todas mujeres. En la reunión inicial la asistencia fue de 60 personas, se presentaron las características completas del curso, y al momento de informarles el horario que era de 14:00 a 19:00, se retiraron casi todas las personas, quedó una mujer. Todo pasó porque la gente empezaba a trabajar en el rubro agrícola para esa temporada” (Coordinador/a, VII Región).

Como se puede apreciar, estas condiciones de operación son propias del Programa. No obstante, pueden inhibir la participación de los OTEC en los procesos de licitación. Finalmente, el cuadro que se presenta a continuación resume los principales aspectos tratados en este apartado.

Cuadro n° 14: Cuadro resumen apartado incentivos/desincentivos a la participación

Desincentivos	Dificultad para conseguir relatores adecuados
	Contar con una infraestructura acorde a las necesidades de ejecución de los cursos (zonas rurales)
	Uso de la plataforma informática de SENCE
	Diferencia entre fechas de postulación y ejecución de los cursos
Incentivos	Cambio social a partir de las intervenciones
	Estar en un registro especial de proveedores

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Caracterización de usuarios/as Programa Capacitación en Oficinos año 2016.

3.6.2 Metodologías formativas aplicadas

En este apartado, describimos las principales percepciones que poseen los OTEC sobre las metodologías formativas utilizadas, resaltando la importancia de la inserción laboral y la metodología del aprender haciendo.

3.6.2.1 Metodología de enseñanza

Es posible observar una preocupación por parte de los OTEC sobre utilizar metodologías adecuadas para desarrollar los cursos del Programa. En primer lugar, se establece como aspecto importante en el proceso de enseñanza el contar con un **modelo formativo que otorgue un sello a las fundaciones, diferenciándolas de su competencia**, esto es indicado por un 51% de los OTEC. Respecto a este

primer punto, la mitad de las fundaciones señalan que poseen sus propias metodologías de, las cuales siempre intentan proponer en las licitaciones.

“Sin embargo, nosotros eso [propuesta de SENCE] lo modificamos y convertimos varios módulos pertenecientes al mismo campo y lo convertimos en una asignatura. Luego de eso, desarrollamos planificaciones y se la entregamos a los profesores. La planificación tiene asignado tiempo y objetivos, pero la idea es que ellos vayan desarrollando la metodología” (Coordinador/a OTEC, RM).

“Tenemos acuñados ciertos conceptos, nos agarramos para crear nuestra visión y misión, acuñando conceptos como el respeto, la inclusión, la diversidad, los derechos humanos, etc. Y desde la metodología de la educación entre los adultos y la pedagogía crítica y nuestro modelo formativo tiene que ver principalmente con esto, en hacer una formación horizontal entre adultos y para adultos” (Coordinador/a OTEC, V Región).

Esta es algo positivo, puesto que permite generar contenidos adicionales en las personas que participan de los cursos, lo que incrementa la cantidad de conocimientos que pueden adquirir los/as usuarios/as.

Por otro lado, los OTEC consideran el hecho de generar contenidos que sean significativos en los/as usuarios/as, provocando un impacto en su inserción laboral, aquello es algo bueno para el Programa, ya que muestra un genuino interés de los OTEC por la formación entregada a sus alumnos/as. Respecto al segundo punto, es menester reiterar que la población usuaria es adulta (promedio de edad 32 años) y de escasos recursos, por lo que las metodologías aplicadas deben considerar esa condición. Los OTEC en un 46%, señalan aplicar metodologías particulares al atender a la población usuaria de sus cursos, esto tiene que ver con un alto componente aplicado y menos teórico, es decir, un proceso formativo no escolarizado. Es importante mencionar que al menos la mitad de las fundaciones entrevistadas señalan el *“aprender haciendo”* como una ruta metodológica a seguir. Se trata, en sus palabras, de democratizar el aula, creando relaciones horizontales entre los/as facilitadores/as y los/as alumnos/as, entendiendo que todos/as son personas adultas, en igualdad de condiciones. Asimismo, los/as coordinadores/as de OTEC señalan que en este proceso existe un continuo acompañamiento por parte de los/as facilitadores/as.

“Tratar de evitar la escolarización de nuestros estudiantes, sino verlos como personas autónomas, adultas como son y con sus propios saberes. Por ende, las metodologías y las didácticas apuntan a eso: apuntan a levantar saberes propios más que estar en una sala de clases con un profesional que entrega un contenido” (Coordinador/a OTEC, V Región)

“Nosotros tomamos hombres y mujeres que pueden tener muchas potencialidades, pero que, si tú los sometes a un sistema de educación tradicional, donde la persona tiene que estar sentada escuchando a alguien, obviamente esos desertan, y cuando son personas vulnerables desertan y los jóvenes se van a la esquina y pierden todas las oportunidades y pierden, todos los accesos” (Coordinador OTEC, RM).

Del mismo modo, los OTEC declaran poseer la infraestructura suficiente además de entregar los materiales necesarios para desarrollar los cursos de capacitación de manera adecuada. Un 92%

indicó que la infraestructura y/o materiales utilizados en el curso son los adecuados según las necesidades de éste.

3.6.2.2 Metodología de enseñanza lectivo-aplicado: aprender haciendo

Un punto muy importante indicado en las entrevistas, tanto con facilitadores/as, coordinadores/as de OTEC y también profesionales de SENCE dice relación con la importancia otorgada a la metodología del aprender haciendo. Un 50% de los OTEC indica el uso de metodologías activas y participativas como un punto importante para el aprendizaje en los/as adultos/as. Esto permite que los/as estudiantes tomen un rol mucho más activo en el desarrollo de la clase, así como también en su relación con facilitadores/as. La pedagogía del “aprender haciendo” aparece entonces, como la estrategia de enseñanza a la cual se le otorga un rol principal de parte de los OTEC.

“He tenido personas que tienen 40 años y que nunca han tomado una herramienta o un alicate en sus manos, por lo tanto, hay que partir desde esa base con ellos [...] Lo que yo he observado con el tiempo, después de que tú expones o haces una clase expositiva o pones un video o tú mismo le enseñas y lo vas haciendo con ellos, siempre he observado lo mismo: que, finalmente, lo que siempre queda marcado en ellos es cuando lo realizan, y sobre todo cuando realizan todas las tareas conjuntas, todas esas pequeñas tareas conjuntas. Les he mucho más significativo, les queda grabado mucho más fuerte que solo hacer partes pequeñas o solo hacer tareas” (Facilitador/a, RM).

“Lo que hemos visto nosotros es que la capacitación se basa en un modelo de “aprender haciendo”. Ciertas instituciones utilizan el modelo de educación popular orientado a personas mayores que se están formando en un oficio. En ese sentido, la metodología tiene componentes prácticos, en virtud del perfil que tiene nuestra población objetivo, siendo personas en condición de vulnerabilidad, que tiene un nivel educación a nivel general bastante básico” (Profesional SENCE Central).

Este modelo de enseñanza, permite hacer parte a los/as alumnos/as del proceso educativo a través de la práctica activa y constante del oficio. Además, se trabajan las habilidades blandas, ya que aprendiendo a hacer el oficio se les va enseñando a los/as usuarios/as cómo deben enfrentarse al mundo laboral en el futuro. De este modo, destaca positivamente el hecho que las clases se centren menos en los aspectos teóricos del oficio y den prioridad a los aspectos prácticos del mismo.

A pesar de que esto se condiga con lo planteado en bases de licitación respecto a la planificación del Programa basado en la Metodología de Formación por Competencias, el proceso de enseñanza basado en el aprender haciendo -declarado por los OTEC- es algo a lo cual las fundaciones otorgan una importancia mayor a la especificada en bases de licitación, tratando de disminuir al máximo los tiempos instruccionales y dando mayor énfasis a la práctica del oficio, en cada una de las fases del Programa, desde la fase lectiva hasta la práctica o seguimiento del oficio y /o emprendimiento.

En esta línea, se tiene que el “aprender haciendo” es una metodología didáctica que se encuentra dentro de la Metodología de aprendizaje por Competencias como un elemento más, sin embargo, para los OTEC este elemento es de vital importancia para la realización del curso, tanto así, que se vuelve un elemento central que utilizan en todas las fases el programa, realizando actividades

didácticas que rompan con la verticalidad de la relación facilitador/a – alumno/a, disminuyendo las horas instruccionales y aumentando la relación horizontal con los/as estudiantes.

Finalmente se presenta un cuadro que resume los principales aspectos tratados en este apartado

Figura N°2. Cuadro resumen sección metodologías formativas aplicadas

Metodologías particulares de cada fundación	Aprender haciendo
<ul style="list-style-type: none">•Aspecto fundamental que contribuye a la identidad de cada OTEC	<ul style="list-style-type: none">•Trabajar habilidades blandas en los alumnos/as•Focalizar las horas prácticas•Mejor inserción laboral

Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas y focus groups.

3.6.3 Presentación y selección de ofertas por tipo de oficio y salida laboral de los cursos

En este apartado, se describen las percepciones que poseen los distintos actores sobre la presentación y selección de ofertas por tipo de oficio y salida laboral. Según la información recabada en terreno, entre las principales fortalezas de este proceso realizado por los OTEC se encuentra el hecho de que éstos tienen la posibilidad de levantar un Plan de Capacitación –propuesta técnica– acorde a la visión institucional que posee, lo que es indicado por un 75% de los OTEC. El listado con los cursos a ofertar, detallando los contenidos prácticos y teóricos les permite plantear metodologías propias coherentes con los valores que desean transmitir a sus alumnos/as. Tal como se observa en la siguiente cita, un punto importante de la presentación de ofertas consiste, precisamente, en poder aportar a la co-educación de personas en situación de vulnerabilidad.

“Para nosotros es muy importante co-educar a estas personas, transmitirles nuestros valores y eso, en eso, agradecemos mucho la oportunidad que SENCE nos da. Esta posibilidad de, nosotros, poder proponer nuestros planes de capacitación según nuestros propios valores. Por eso, en la propuesta, con el equipo dejamos todo en la cancha” (Coordinador/a, RM).

“La elaboración de los planes de formación, tenemos especial cuidado. En eso va nuestro prestigio institucional. Por eso, nos esforzamos en poner lo mejor de nosotros. Ahí es donde nos jugamos las mejores horas de la pega. Pero no hay algo específico por oficio” (Facilitador/a, VI Región).

Como se puede apreciar, la elaboración de una presentación de plan de capacitación y propuesta de oficios se convierte en un aspecto muy importante en los OTEC, en cuanto con ello se está apostando a la construcción de una identidad y prestigio institucionales que les permite, a su juicio, distinguirse entre los demás OTEC. No obstante, esta fortaleza no es observada de la misma manera por parte de los profesionales de SENCE. Este Servicio posee una mirada mucho más crítica al respecto, un 40% de los/as entrevistados/as del servicio señala que los OTEC no son tan minuciosos al momento de

presentar sus propuestas técnicas, exponiendo diversos errores que pudiesen ser resueltos de manera oportuna, si dedicasen mayor atención al respecto.

“¿Qué puedo agregar? Las presentaciones pudiesen mejorar 100%. Hay algunas muy buenas, pero lo que pasa es que no se ve esa dedicación, ese detalle minucioso. Quizás, por los tiempos, siempre se pide mucho papeleo y todo rápido. Pero si tú tienes a gente dedicada a esto, al 100%, detalles simples no se te debieran escapar” (Profesional SENCE)

Ahora bien, entre **las principales debilidades de la presentación de las ofertas** propuestas por los OTEC, encontramos diversos elementos que debiesen ser considerados para su mejora. Por un lado, un 25% de los OTEC señala que **SENCE exige mucho “papeleo”** para comenzar el proceso de postulación de cursos. Los/as coordinadores/as indican que la presentación de los planes de Capacitación debe realizarse en diversos formularios y declaraciones, además de detallar constantemente cada uno de los oficios propuestos. Esta labor administrativa consume mucho tiempo y recursos de los OTEC, razón por la cual es observada de manera negativa. Además, se señalan diversos problemas con la plataforma electrónica en para subir la información, como ya se había mencionado. Lo anterior puede ser ejemplificado a partir de la siguiente cita:

“Todo el papeleo que nos exige SENCE para postular es una locura. Pero lo entiendo, así funciona el Estado. La plataforma electrónica se transformó en un cacho, no se subía la información, fue un caos, nos demoramos en eso, y desde Santiago cero apoyos” (Coordinador/a, X Región).

“La eterna burocracia. Ése es un punto en contra nuestra, porque no disponemos de los medios, los recursos. Preparar estas propuestas nos lleva un montón de tiempo y energías y, además, siempre nos está faltando una firma, una coma, etc.” (Coordinador/a, VI Región).

En segundo lugar, otra debilidad observada en este proceso dice relación con la **alta experiencia que SENCE exige a la Fundaciones respecto de sus facilitadores/as**. En general, un 54% de los OTEC indica la existencia de cierta incomodidad al respecto: se señala que SENCE sólo se estaría preocupando del título profesional de los potenciales facilitadores/as y no tanto así de sus habilidades y capacidad para trabajar con adultos/as vulnerables. Este punto es, también, tratado en el apartado sobre facilitadores/as.

“Preocupa que SENCE sólo se fije en números. La experiencia de un relator vale más que un título: es su capacidad para trabajar con sectores pobres y difíciles de nuestra sociedad. Eso es lo que nosotros, finalmente, queremos relevar, pero lamentablemente influye en nuestra propuesta. Por eso se opta por poner a alguien con título” (Coordinador/a, XV Región).

Finalmente se menciona el hecho de poder **elaborar ofertas de cursos de capacitación que se ajusten de mejor manera al mercado laboral** en el cual van a emplearse los/as usuarios/as. Un 40% de los OTEC indican que se requiere elaborar un diagnóstico laboral de la región en la cual proponen sus oficios, lo que no siempre se puede realizar de forma adecuada, muchas veces por falta de tiempo, puesto que se ven apretados por los plazos de licitación, y en otras ocasiones por falta de recursos, esto ocurre principalmente a nivel de regiones. Ello conduce al riesgo de realizar cursos de capacitación que no tienen salidas laborales concretas o, bien, produce la sobre-población de

futuros/as trabajadores/as sin campo laboral. Un elemento añadido por los profesionales de SENCE es que los OTEC poseen una oferta de cursos limitada, presentando los mismos cursos en cada convocatoria. Esto ocurre generalmente en las regiones y/o sectores donde no existe competencia de proveedores, concentrando un solo OTEC el monopolio de la zona. La cita que se presenta a continuación refleja la percepción de los/as profesionales/as de SENCE respecto del proceso de estudio de mercado y selección de oficios.

“Si bien nosotros podemos sugerir cursos a los OTEC, son éstos los que al final deciden su oferta programática. Se supone que hay estudios al respecto, estudios de mercado laboral. Pero no sé hasta dónde llegan esos estudios, si los hacen ellos mismos o no. Pienso que nosotros, como SENCE, deberíamos liderar ese proceso” (Profesional SENCE, XII Región)

Finalmente, se presenta un cuadro resumen con los principales aspectos tratados en este apartado.

Cuadro n° 15. Resumen sección proceso de presentación y selección de ofertas

Presentación de ofertas	Metodologías de enseñanza particulares de cada OTEC.
	Alta experiencia en la realización de los cursos por parte de los/as facilitadores/as
	Demasiada exigencia en trámites administrativos que complica a los OTEC más pequeños
Selección de ofertas	Diagnóstico insuficiente sobre las necesidades laborales de la región

Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas y focus groups.

3.6.4 Desarrollo de capacidades en facilitadores

En este apartado, describimos las percepciones que poseen los distintos actores sobre el desarrollo de capacidades en facilitadores. Incluimos aquí, los estándares que se establecen para la contratación de los recursos humanos de los proveedores, la evaluación de los proveedores, las barreras o dificultades que poseen las fundaciones para conseguir facilitadores/as, y los equipos de trabajo dispuestos por los OTEC.

3.6.4.1 Rol de facilitadores/as

Tanto los OTEC, como los/as usuarios/as del Programa indican los/as facilitadores/as son un pilar fundamental para la buena ejecución de los cursos. Estos/as representan la cara visible de los OTEC frente a sus usuarios/as, por tanto, todos los OTEC declaran realizar un proceso de selección con la mayor exigencia posible, de manera tal que puedan escoger a los mejores facilitadores/as en cada oficio.

Los/as facilitadores/as cumplen un doble rol, por un lado, son quienes instruyen en la formación de un oficio o una técnica a los estudiantes y, por otro, cumplen un papel muy importante motivando a los/as alumnos/as, se transforman en verdaderos orientadores en materias conductuales y espacios de realización profesional. De tal modo, los/as facilitadores/as no sólo son aquellas personas que enseñan y facilitan el aprendizaje del oficio, sino que también son quienes contribuyen a la formación personal de los/as participantes. Se trata de ir más allá de lo meramente técnico.

“Estamos implementado un modelo de acompañamiento de facilitadores. Cambiamos la palabra “relator” también, porque no queremos alguien que relate, sino que facilite contenidos de aprendizaje y esas son características que son propias de nuestra fundación, que tiene que ver con los conceptos que acuñamos de la pedagogía crítica” (Coordinador/a OTEC, V Región).

A través de las diversas entrevistas realizadas, es posible advertir el perfilamiento de un “tipo ideal” de facilitador/a. En primer lugar, el/la facilitador/a debe tener una motivación para trabajar con personas en situación vulnerable, además debe ser una persona que se sienta comprometida con la inclusión social y la capacitación. En este sentido, se menciona por parte de nuestros/as entrevistados/as cualidades como la tolerancia, la paciencia y la vocación como elementos necesarios para trabajar con población vulnerable.

“Yo me dedico hace casi diez años al ejercicio de la capacitación en distintas empresas, y, además, ejerzo como docente en educación superior. Por lo tanto, el amor por la enseñanza yo diría que es la principal motivación para participar en este Programa” (Facilitador/a, XIV Región).

“Por lo tanto, la persona que viene aquí no viene a aumentar su sueldo, sino que viene aquí porque tiene una convicción de que existen personas que no han tenido las mismas oportunidades o herramientas, y quieren aportar” (Coordinador/a OTEC, RM).

Como se observa, las principales motivaciones de los facilitadores/as incluyen – además de la remuneración por el trabajo realizado- el deseo de aportar a la formación laboral de personas con menores oportunidades, de modo que se sienten comprometidos/as con el sentido social que poseen los OTEC. Asimismo, se observa como una buena oportunidad laboral, puesto que permite conjugar el área académica y el área social.

3.6.4.2 Selección de facilitadores/as por parte de los OTEC

Es importante mencionar que son los OTEC quienes establecen sus propios parámetros para la selección de sus trabajadores/as. En este caso, SENCE solamente establece los requisitos mínimos esperables de un facilitador/a del Programa, pero no observa los procesos internos de selección que llevan a cabo los OTEC. Cada uno de ellos establece sus propios protocolos, los cuales en su mayoría coinciden. Todos los/as coordinadores/as de OTEC entrevistados/as indican que realizan llamados a postulación con los requisitos creados por SENCE en las bases de licitación y, luego, se llama a entrevistas de selección en la cual los facilitadores deben demostrar la experiencia en el oficio al cual postulan. La habilidad relacional que en mayor medida buscan dice relación con la orientación y consejería con personas en situación de vulnerabilidad.

“No buscamos un facilitador que nunca haya tenido contacto previo con talleres. Las relatorías que evaluamos de nuestros relatores no necesariamente las hacemos en un espacio formal de clases, en una Universidad, sino que también en espacios comunitarios, en asesorías de personas con vulnerabilidad; o sea, es muy diverso, que es lo que buscamos” (Coordinador/a OTEC, V Región).

Como se observa, la experiencia en formación con personas en situación de vulnerabilidad es parte fundamental al momento de seleccionar facilitadores/as. Del mismo modo, todos los OTEC nos indican que los requisitos que se autoimponen para seleccionar a los/as facilitadores/as incluyen no sólo el conocimiento técnico en el oficio y la experiencia con la población estudiantil, sino que un alineamiento con el plan formativo que poseen. Ello es muy importante, porque las fundaciones poseen una misión institucional que desean conservar y preservar. En este punto, es importante mencionar que al menos un 40% de los OTEC indican realizar capacitaciones introductorias para los nuevos facilitadores/as que se integran al trabajo, con el propósito de fortalecer el modelo de enseñanza y el acoplamiento e identificación del/la facilitadora/a.

“Una arista son las competencias técnicas relacionadas al oficio al que está postulando, y obviamente eso se puede evidenciar en la revisión del currículo. Pero yo creo que en lo que más ponemos énfasis es en el compromiso social, pero buscamos también que sea una persona que tenga habilidades de adaptabilidad, tiene que ser una persona que sea flexible a diversas personalidades y distintas realidades” (Coordinador/a OTEC, RM).

“Nosotros hemos construido con una consultora un proceso de selección para facilitadores, para que el perfil del seleccionado sea coherente con lo que nosotros buscamos y no solamente una persona que venga a entregar contenidos, de igual manera trabajamos en el modelo de acompañamiento de facilitadores ya que muchos de éstos vienen del mundo del trabajo y no de la pedagogía, entonces este proceso de selección nos permite conocer las fortalezas y las debilidades que tiene el facilitador” (Coordinador/a OTEC, V Región).

Por otro lado, las bases de licitación, solicitan que los relatores posean experiencia docente, experiencia laboral y título profesional. Sin embargo, un 30%²⁴ de los OTEC coinciden en que, para algunos oficios, estos requisitos podrían flexibilizarse, por ejemplo, para cursos de gastronomía, peluquería, entre otros, puesto que lo más importante sería contar con un/a facilitador/a que posea experiencia laboral, y no necesariamente un título profesional.

“Hemos tenido relatores que han sido maestros de oficio, que no tienen ningún estudio universitario y son buenos. Entonces hay un tema que es clave, que tiene que ver el cómo el relator se debe empoderar como un referente de los alumnos, pero para eso no puede quedar a criterio ni a discreción del relator, tiene que la institución definir, así como qué es lo que nosotros queremos hacer” (Coordinador/a OTEC, XIV Región).

Por otro lado, los coordinadores de OTEC señalan en un 43% **distintas barreras o dificultades para conseguir facilitadores/as** adecuados/as que impartan los cursos adjudicados. En primer lugar, se presentan barreras relacionadas con compatibilizar distintos trabajos en horarios similares a jornada parcial, puesto que los facilitadores no son contratados por curso impartido y no de manera permanente. Esto conlleva cierta inestabilidad laboral para este grupo: si bien, en general, los OTEC indican mantener un núcleo de facilitadores/as estables, no deja de haber rotación de estos

²⁴ Esto no quiere decir que el resto de los OTEC opinen exactamente lo contrario, sino que más bien un 30% coincide en estos criterios. El resto de los OTEC no se pronuncian de la misma forma sobre estos aspectos, por lo cual no fue posible cuantificarlos para este punto en específico.

profesionales, algunos de ellos/as trabajan de manera freelance en distintos Programas Sociales e instituciones públicas o privadas.

“En general, hemos tenido una buena convocatoria de facilitadores, pero la dificultad principal que tenemos en la contratación de facilitadores tiene que ver con la inestabilidad del trabajo, en definitiva, ya que son por Programas y muchos tienen dificultad horaria porque tienen otros trabajos o por ser por periodos cortos de tiempo” (Coordinador OTEC, RM).

En segundo lugar, se presentan barreras relacionadas con el desarrollo de cursos en regiones. No es posible contar con incentivos económicos suficientes para que a un/a facilitador/a se traslade entre regiones para realizar módulos de algún curso. La estrategia utilizada por los OTEC incluye adjudicarse varios cursos distintos en la misma región para así poder llevar facilitadores/as más calificados, la mayoría de las veces, desde Santiago.

“Es complicado, porque no siempre están los recursos para los relatores adecuado. Tenemos cursos también en regiones y nos cuesta encontrar relatores idóneos, porque no hay recursos y, entonces, debemos armarle varios cursos para que puedan ir” (Coordinador/a OTEC, RM).

3.6.4.3 Evaluación de capacidad y metodologías de los facilitadores/as

En las técnicas de investigación aplicadas en terreno, se evidencia que **no existe un sistema único de supervisión o evaluación de los/as facilitadores/as**. Vale decir, cada OTEC construye instrumentos y define criterios para evaluar el desempeño de sus facilitadores/as.

“Estamos hablando directamente de los relatores. El parámetro está bien diseñado dentro de lo que se solicita, que es experiencia docente, experiencia laboral y un Título, eso está bien. Pero, ¿nosotros cómo evaluamos que ese docente haya hecho una buena ejecución en clases? Yo puedo haber hecho diez cursos y soy un mal relator, no podemos medirlo” (Profesional SENCE, V Región).

Dentro de los principales métodos de evaluación utilizados por SENCE podemos enumerar las visitas a las salas de clases, el chequeo de un libro de planificación que debe llevar el/la facilitador/a, registros de asistencia, la conocida y cada vez más implementada “evaluación docente” por parte de los alumnos/as y las capacitaciones internas que generan los OTEC.

“Sí, siempre tenemos visitas a la sala, a los talleres. Nos evalúan, hay una evaluación docente que también hacen los alumnos y tenemos la evaluación también del jefe del área técnica quien está observando y el vídeo de que se cumplen los objetivos, los plazos, etc.” (Facilitador/a, VIII Región).

Sin embargo, uno de los métodos más cuestionados es el de la “evaluación docente”. La cercanía y proximidad que se produce entre el/la facilitador/a y sus alumnos/as forja relaciones de cariño y amistad que, posteriormente, podrían alterar la ecuanimidad del proceso de evaluación por parte de los estudiantes, lo que se indica en un 30% de las entrevistas realizadas a los OTEC.

“Ha pasado que eventualmente tienes una percepción del relator que no está haciendo tan bien el trabajo, pero cuando vas a evaluar al curso, empiezas a

preguntar y la gente tiende a cerrar filas con el relator: “es bueno, lo queremos”, y eso es porque están muchas horas al día con él” (Coordinador/a, XIV Región).

Finalmente se presenta un cuadro con los principales aspectos tratados en esta sección.

Cuadro n° 16: Resumen sección desarrollo de capacidades en facilitadores/as

Rol de facilitadores/as	Selección de recursos humanos	Evaluación de capacidades y metodologías de los facilitadores
<ul style="list-style-type: none"> • Instruyen en la formación de un oficio • Orientadores de los estudiantes • Compromiso de inclusión social 	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia en formación con población vulnerable • Título profesional • Dificultades (trabajo independiente, trabajo en regiones) 	<ul style="list-style-type: none"> • No existe sistema de supervisión o evaluación de facilitadores

Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas y focus groups.

3.6.5 Capacidad y experiencia de los organismos capacitadores de atender a personas con discapacidad y privados de libertad

En este apartado, describimos las percepciones que poseen los distintos actores sobre la capacidad y experiencia que poseen las Fundaciones para trabajar con personas en situación de discapacidad y privadas de libertad. Se incluyen aquí la experiencia/expertiz del OTEC con estas poblaciones, evaluación a la infraestructura y calidad de facilitadores/as, prejuicios y la dificultad de realizar seguimiento una vez egresados del Programa.

3.6.5.1 Capacidad y experiencia de trabajar con personas con discapacidad.

En primer lugar, se revisan los principales aspectos para el trabajo con personas en situación de discapacidad.

3.6.5.1.1 Experiencia de los proveedores para trabajar con personas en situación de discapacidad

SENCE establece como requisito principal a los proveedores, el poseer la infraestructura adecuada para que los/as usuarios/as en situación de discapacidad puedan acceder a este Programa, pero no indica si existen incentivos (económicos entre otros) para poder ajustar la oferta formativa para llevarlo a cabo. Ello genera un desincentivo de parte de los OTEC a realizar el esfuerzo económico y formativo por incluir a personas discapacitadas en sus propuestas.

“Sí, hay un problema que es fundamental que es la infraestructura. El SENCE tiene un sistema de registro de la infraestructura que es nacional donde uno tiene que antes de postular a cualquier cosa tener esos lugares habilitados. Esas exigencias son bastante altas, es un diseño nacional que se aplica de Arica a Punta Arenas y porque te piden medidas de emergencias, accesos a discapacitados” (Coordinador/a, IX región).

Para trabajar con usuarios/as que poseen algún tipo de discapacidad es necesario que los distintos actores que componen el OTEC posean la experiencia suficiente para dotar a los/as beneficiarios/as de la confianza y autonomía necesaria para que ellos/as puedan enfrentar de la mejor manera el aprendizaje de un oficio. De esta forma, un 40% de los coordinadores/as de OTEC argumentan sobre

la necesidad de un trabajo psicosocial producido al interior de la Fundación para así poder otorgarle a las personas con discapacidad, las herramientas formativas necesarias durante las distintas fases del Programa.

De esta forma, se puede apreciar que, dentro del Registro Especial, hay organismos que se encuentran dedicados hace muchos años a trabajar con este segmento de población, preparando a sus profesionales para poder brindar un servicio acorde con la realidad de sus alumnos/as. En el trabajo de campo se señaló que un 30% de los OTEC realizan capacitaciones internas a sus equipos, con el objetivo de guiarles en el tratamiento de esta población. Efectivamente, existen instancias pedagógicas que se desarrollan con el objetivo de poder realizar los cursos de manera adecuada en sus diferentes fases.

“La discapacidad propiamente tal en el diseño es una situación de vulnerabilidad per se y desde esa perspectiva se debe construir. Validar la experiencia de las instituciones en el área, ya que nos ha pasado que han llegado tipos que son los "salvadores de la discapacidad" que son unas chantas, arman cursos para sordos, pero no le ponen intérprete y solo lucran con la discapacidad. Se debe hacer algo unificado desde Gobierno” (Coordinador/a OTEC, RM).

Trabajar con personas en situación de discapacidad requiere de un trabajo multidisciplinario, donde se tienen que conjugar diversos factores para que los/as usuarios/as se sientan cómodos y preparados para aprender un oficio y tengan profesionales que se adecuen a su propia realidad. Por una parte, se puede observar que un 30% de los/as facilitadores/as señalan que se han capacitado en esta temática, certificándose al respecto.

“Estoy habilitada por la Secretaria Ministerial de Educación, para evaluar personas con necesidades especiales, tanto en el área académica, o sea desde pequeño, hasta la edad adulta. Sí tengo harta experiencia al respecto” (Facilitador/a, RM).

Los OTEC indican en un 40% que se les hace difícil encontrar facilitadores/as que cuenten con formación y estén dispuestos para trabajar con este segmento de la población, puesto que se requiere poseer de certificaciones y cursos. Estos requisitos se vuelven difíciles de poder solicitar en un proceso de selección, especialmente en regiones y sectores rurales.

“Lo difícil es encontrar facilitadores dispuestos a trabajar con personas con discapacidad, naturalmente un OTEC sería está obligada a hacerle capacitaciones a los facilitadores que trabajaran con personas con discapacidad. El Programa más capaz y capacitación en oficio no señala el tiempo que se les debe dedicar a los facilitadores para capacitarlos, no es parte del concurso. El trato que deben tener los facilitadores con los alumnos es fundamental para el correcto funcionamiento de los cursos” (Coordinador/a OTEC, RM).

Otro punto relevante, tiene que ver con la capacidad de los OTEC para contratar facilitadores/as con experiencia. La mitad de los entrevistados indican que se requiere contar con un equipo específico para tratar con estos/as alumnos/as, además de las adecuaciones en infraestructura y adaptación de

materiales. Esto es una barrera que debe ser asumida en el diseño del Programa, si se desea avanzar en la incorporación de personas con estas dificultades.

“Otro concepto que me parece importante es que en el diseño tiene que ir diferenciado los valores, si el Programa se paga tanto valor por hora, para la discapacidad tiene que tener un delta distinto ya que los costos son totalmente diferentes” (Coordinador/a OTEC, VI Región)

“No, específicamente en el Programa de Oficios no ha sido tema la discapacidad. Solamente en el Programa Más Capaz se ha abordado el tema, y hay un subsidio diferenciado y un fondo de inversión, pero en el caso de oficio no existe, o al menos yo lo desconozco porque no se ha tocado. Muchas veces no se tocan esas especificidades con la fineza que debiera tener” (Coordinador/a OTEC, VIII Región)

La selección que realiza el OTEC respecto de este segmento de la población es muy similar la selección que utiliza para el resto de los/as usuarios/as. Todos los OTEC que trabajan con esta población señalaron realizar una entrevista personal con el/la postulante para conocer sus motivaciones y, además, una entrevista con algún tutor/a o persona responsable, puesto que muchas veces, son estas personas quienes les ayudan a trasladarse de un lugar a otro. Por tanto, se señala que es muy importante conocer el entorno de la persona y saber si ésta será apoyada por su contexto más inmediato.

“Sí, nos preocupamos de, también, hacer entrevistas a sus tutores. No es que la persona venga y quede sola en este proceso. En general, se trata de personas muy sobreprotegidas, entonces, tenemos que mostrarles que ellos deben ir armando su independencia. Eso le cuesta entender el tutor. Por eso debemos conocer de dónde viene y viven estas personas. Para poder efectuar el apoyo integral” (Coordinador/a, RM).

3.6.5.1.2 Fase lectiva: Metodologías utilizadas y tipo de discapacidad

Es necesario hacer énfasis al tipo de discapacidad que tienen los/as usuarios/as y el grado en que ella se expresa. Un tercio de los OTEC declaran sólo haber trabajado con usuarios/as con discapacidades menores -personas con movilidad reducida, principalmente-, no sabiendo si con otro tipo de alumnos/as tendrán adaptadas sus instalaciones para que ellos puedan realizar su curso de forma cómoda.

En este sentido, se requieren aspectos metodológicos en la aplicación de los cursos y una infraestructura adecuada que acompañe el proceso de enseñanza-aprendizaje. Estos elementos no sólo deben quedar normados para aquellos OTEC que pueden realizar intervenciones con población discapacitada, sino que requieren de un tipo de financiamiento especial que debe ser considerado en el diseño del Programa.

“Porque no han existido postulaciones de personas con altos niveles de discapacidad, mientras que los que han postulado han tenido un grado mínimo de discapacidad, aunque creo que si existieran más casos de personas que se atrevieran a postular y ejercer y las condiciones físicas no serían compatibles con las instalaciones

tendríamos un problema, por lo que solo se debe a que ese perfil de alumnos no opta a postular acá” (Facilitador/a, RM).

“Aquellas personas que puedan tener una discapacidad cognitiva, lamentablemente nosotros no vamos a poder asumirlo, porque no tenemos ni la expertiz, ni la persona, ni el profesional necesario para poder llevar a cabo un proceso de formación” (Coordinador/a OTEC, RM).

De esta forma, se puede apreciar cómo se establece una distinción entre los distintos tipos de discapacidad. El 60% de los OTEC entrevistados expresan la necesidad de indagar en el tipo y grado en que ellas se expresan -movilidad reducida, dificultades cognitivas, de visión y de audición, entre otras-. Indican que no siempre los/as usuarios/as tienen las competencias necesarias para dedicarse a ciertos oficios, por lo que se requieren procesos de selección mucho más rigurosos que los que habitualmente se realizan con los estudiantes del Programa. Todo ello hace pensar que la inclusión de personas con discapacidad no puede quedar a las posibilidades e iniciativa de los OTEC, sino que requiere una especificación en el diseño del Programa con incentivos económicos asociados.

3.6.5.1.3 Intermediación laboral y acompañamiento a los usuarios

Aquellos OTEC que realizan cursos de capacitación en oficios con salida laboral dependiente, indican que la etapa de inserción laboral es bastante compleja de realizar para personas con discapacidad, ya que se conjugan una serie de factores que dificultan la generación de un contrato de trabajo. Por una parte, indican el hecho de que persisten los estereotipos al momento de contratar una persona con algún tipo de discapacidad. Las empresas en la mayoría de las ocasiones no se encuentran dispuestas a adaptar sus instalaciones, puesto que tienen que generar una inversión de acondicionamiento que es difícil de asumir por un solo trabajador. De esta forma, tanto en el caso de los OTEC que trabajan con esta población como en sus facilitadores se enfatiza que SENCE tiene la oportunidad de generar vínculos e incentivos con las empresas productivas para incluir en sus puestos de trabajo a personas con discapacidad por medio del accionar de sus Direcciones Regionales.

“La mayor dificultad para la inserción laboral se presenta cuando las empresas deben realizar adecuaciones e inversión en infraestructura para recibir a la población beneficiaria de este organismo, situación que desincentiva la disposición empresarial a recibir a jóvenes con discapacidad” (Facilitador/a, RM).

En cuanto a la fase de seguimiento, tanto en el caso de los OTEC que trabajan con esta población como en sus facilitadores/as se solicita una mayor atención para este tipo de usuarios/as, ya que es importante acompañarlos en la fase y su posterior egreso del Programa, para ir supervisando si logran adaptarse en sus puestos de trabajo.

“No todos tienen la fortuna, la "pachorra" ni la misma personalidad. Los discapacitados necesitan de esto, y no se les puede dejar a la deriva sin seguimiento, cada cierto tiempo para saber en qué está. Esos en todo caso son problemas administrativos, yo no participo de eso, sólo hago sugerencias personales” (Facilitador/a, RM).

Finalmente, se presenta un cuadro resumen con los principales aspectos tratados en esta sección.

Cuadro n° 17: Resumen sección intermediación laboral y acompañamiento de usuarios/as

<ul style="list-style-type: none">• Experiencia facilitadores/as: Especial énfasis en el trabajo psico-social con los usuarios/as.
<ul style="list-style-type: none">• Tipos de discapacidad: Aquellos OTEC que trabajan con personas con discapacidad lo hacen con personas con discapacidad leve o baja.
<ul style="list-style-type: none">• Perfil facilitadores/as: Certificación a través de cursos y especialidades.
<ul style="list-style-type: none">• Selección usuarios/as: Se realiza una entrevista con el potencial alumno/s y, además, una entrevista con la persona responsable/tutora de éste.
<ul style="list-style-type: none">• Fase Lectiva: Las metodologías se adecúan según necesidades particulares de cada discapacidad
<ul style="list-style-type: none">• Intermediación Laboral y acompañamiento a usuarios/as: Principales barreras para insertar a usuarios/as tiene que ver con que empresas tienen poca infraestructura y muchos prejuicios en torno a la población. Por otro lado, no se realiza seguimiento de usuarios/as una vez finalizado el Programa.

Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas y focus groups.

3.6.5.2 Capacidad y experiencia de trabajar con personas privadas de libertad

A continuación, se presentan los principales hallazgos para caracterizar el trabajo de los OTEC con personas privadas de libertad.

3.6.5.2.1 Requisitos para trabajar con personas privadas de libertad

Los principales requisitos que deben cumplir los OTEC que quieren trabajar con esta población tienen que ver, principalmente, con que el Recinto Penitenciario en donde se realizará el curso cuente con una infraestructura adecuada para su ejecución. Pocas cárceles cuentan con espacios amplios en donde desarrollar el Programa, por tanto, no todas pueden ejecutarlo.

Por otro lado, respecto a los materiales y equipamiento utilizados en los cursos, es complejo trabajar ciertos oficios, sobre todo los referidos a la utilización de insumos que puedan resultar peligrosos (objetos punzantes, cortantes, alambres, etc.). Este tipo de materiales es revisado cuidadosamente por Gendarmes y requieren autorización para ser ingresados. Asimismo, el traslado de materiales y equipamiento necesarios para la realización de los cursos suma otro costo más a los OTEC, pues, a veces, los recintos Penitenciarios se localizan en las afueras de la ciudad, lo que implica un importante gasto en desplazamiento.

“Hacer cursos en cárceles es un tema. Por un lado, siempre va a ser un desafío, una oportunidad increíble de hacer un aporte a esa gente. Pero, por otro lado, es un gasto tremendo, de tiempo, de gestión, de recursos. Porque todo debe ser el doble de organizado, por el tema de los oficios. Nosotros debemos informar sobre cada lápiz que llevamos o si queremos llevar un relator nuevo para una sola clase, también debe ir todo detallado. Lo importante es llevarnos bien con las terapeutas, ellas nos hacen esos oficios” (Facilitador/a, V Región).

Se destacan experiencias exitosas respecto a la coherencia entre oficios ofertados y mercado laboral interno. Especialmente en recintos donde hay pequeñas industrias/empresas instaladas, la ejecución del Programa Capacitación en Oficios se torna muy positiva, puesto que permite vincular dicha capacitación con el trabajo que los/as internos/as puedan realizar en esas empresas. Es el caso de la cárcel Colina 1, donde se ubican diversas empresas de ventanas de aluminio, panadería y mueblería, entre otros, por lo que la formación en dichos oficios sería provechosa tanto para empresas - al tener mano de obra- pero también para los internos, quienes pueden trabajar en ellas.

“La idea es que se hagan oficios que tengan salida laboral en el Penal, que los internos puedan quedar trabajando en el Penal en algún oficio. Por ejemplo, Colina 1 es un caso emblemático. Allí ha habido buenos ejemplos, en donde personas luego de terminar el Programa pasan a trabajar. Pero también está el problema de que esos empleos están ya sobrepoblados. Entonces, a veces, los internos quedan sin trabajo, y deben buscar otra especialización” (Personal de Gendarmería, RM).

Asimismo, los/as usuarios/as piden: que los oficios ofrecidos tengan una real salida laboral, que, si no es fuera del recinto, que se haga dentro de éste.

“Sería bueno que se hiciesen las prácticas, prácticas efectivas, aunque no se hiciesen en la libertad. Pero, por ejemplo, aquí hay empresas: hay mueblería, hay cerrajería. Y esos son los cursos que se hacen, de esa índole... Sería bueno que te explotaran para que tú aprendía. Tengo teoría de MIC, TIC, ¿me entiende? Que son otro tipo de cerrajería” (Usuario privado de libertad, RM).

Ahora en cuanto a la fase de intermediación laboral, se puede decir que las personas entrevistadas de Gendarmería manifiestan no tener mucha información respecto de este proceso, el cual en pocas ocasiones es realizado, sin embargo, en las entrevistas no se logra obtener información relevante sobre el desarrollo de esta fase.

3.6.5.2.2 Experiencia de los proveedores para trabajar con personas privadas de libertad

Las características que debiese cumplir el proveedor adecuado para ejecutar el Programa en cárceles es que sea un OTEC con experiencia de trabajo en poblaciones vulnerables, que tenga una metodología de trabajo práctica y un lenguaje apropiado, es decir, que la enseñanza del oficio sea de manera didáctica, pues se señala que este tipo de población se aburre fácilmente y necesita de una constante motivación. Además, los/as entrevistados/as pertenecientes a Gendarmería señalan que los OTEC debiesen ser solventes, contar con un buen capital para lograr una mejor ejecución del Programa.

“Que [los OTEC] se especialicen en poblaciones vulnerables o las características de los internos, gente que nunca antes tuvo manejo y conocimiento de herramientas de capacitación, que muchos tienen déficit importante en educación, que es la base para adquirir nuevas herramientas, y lenguaje que puede ser ajustado a un lenguaje más entendible y natural. La metodología que sea práctica en la construcción real del ejercicio de un oficio, que tengan gente con experiencia en poblaciones vulnerables, que las competencias de los relatores y las metodologías establecidas sean de mejor forma dirigidas, con las características propias de la población penal” (Personal de Gendarmería, RM).

Asimismo, otra característica que deben cumplir los OTEC guarda relación con el conocimiento que deben tener respecto de los plazos y organización del servicio de Gendarmería. El contexto de las cárceles es mucho más estructurado que otras realidades, debido a que hay más restricciones y control, así como también inexistencia de internet. Es por eso que se indica que los OTEC debiesen ser más ordenados en su gestión y tener pleno conocimiento sobre los procedimientos de los centros cerrados.

“No es lo mismo hacerlo intra-muros que extra-muros, de partida por los recursos a los cuales tú puedes acceder: como que no tienes internet, no tienes las fotocopias en el momento en que tú quieres, que tú no puedes llegar y entrar, no puedes llegar e invitar a alguien y que ese alguien venga. Entonces, todo es más estructurado. Entonces, claro, evidentemente el OTEC no funciona de la misma manera intra-muros que extra-muros. el OTEC debe ajustarse a nuestros requerimientos” (Personal de Gendarmería, RM).

3.6.5.2.3 Perfil de los Facilitadores

En las entrevistas con personal de Gendarmería se resalta la alta significación que adquiere la figura del/la facilitador/a para alcanzar el éxito del Programa. El/la facilitador/a debiese ser una persona instruida en el oficio, pero además mostrarse como una persona cercana a los estudiantes. En las entrevistas a usuarios/as privados/as de libertad señalan la necesidad de trabajar con facilitadores/as sensibilizados en sus situaciones.

“Para mí y muchas de nosotras era muy importante el sentirnos escuchadas por los profes. Había algunos que no pescaban mucho, pero había algunas muy preocupadas por nosotras. Les podíamos contar nuestras cosas y ellas nos escuchaban atentas. Eso para mí fue muy, muy importante” (Usuaría privada de libertad, RM).

Por otro lado, desde el punto de vista de Gendarmería, la figura del/la facilitador/a es también, muy relevante para el buen desarrollo del Programa. Para Gendarmería, un buen facilitador/as debería cumplir las siguientes características: ser una persona experta en su oficio, tener habilidades pedagógicas y sociales, desarrollar una metodología práctica y menos teórica, mostrar empatía y tolerancia, valorar el conocimiento que traen los/as alumnos/as y, finalmente, no tener prejuicios en contra de esta población, es decir, creer también en la reinserción social.

“Nosotros tenemos monitores que llevan años con nosotros, en distintos tipos de Programas, pero es porque creen también. Hay que creer en esto de la reinserción, se habla mucho de la vapuleada reinserción. Pero cuando llega el minuto que tú tienes que enfrentarlo, efectivamente ¿yo quiero aportar?” (Personal de Gendarmería Central)

A partir de lo descrito anteriormente se presenta este cuadro resumen con los principales aspectos tratados en esta sección.

Cuadro n° 18: Resumen sección perfil de facilitadores/as y proveedores

Perfil Proveedores	Perfil Facilitadores/as
<ul style="list-style-type: none"> Experiencia en trabajo con poblaciones vulnerables Solvencia económica de las Fundaciones Conocimiento sobre funcionamiento y procedimiento de Gendarmería 	<ul style="list-style-type: none"> Experiencia en el oficio enseñado Sensibilización y empatía hacia la población usuaria Habilidades pedagógicas y sociales No tener prejuicios hacia la población usuaria Apuesta por la reinserción social

Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas y focus groups.

3.6.5.2.4 Difusión y selección de usuarios/as

Respecto a la **difusión del Programa en recintos cerrados**, ésta se realiza principalmente mediante afiches y folletos repartidos en dichos centros. Pero, además, se señala la difusión “boca a boca” como uno de los canales más utilizados para dar a conocer el Programa: efectivamente, son los propios internos/as egresados/as quienes avisan a sus compañeros/as sobre la existencia de este Programa, motivándoles a realizarlo.

“Yo me enteré por una amiga, que lo hizo hace un par de años y ella me animó. Me dijo que era una buena oportunidad para aprender algo nuevo, y me gustó mucho” (Usuaría privada de libertad, RM).

“Me lo dijo una amiga que vive conmigo. A ella le gustó y lo andaba promocionando” (Usuaría privada de libertad, RM).

Respecto a la **selección de los/as usuarios/as**, se debe mencionar que contiene criterios comunes establecidos tanto por la guardia interna como por los terapeutas ocupacionales y asistentes sociales, quienes se reúnen en una mesa técnica, con el objetivo de establecer los criterios que guiarán dicha selección. En las entrevistas realizadas a Personal de Gendarmería se señala que los/as internos/as seleccionados deben cumplir algunos requisitos básicos como, por ejemplo, usuarios/as con bajo saldo de condena, buena conducta y motivación personal para participar en el curso, deseable experiencia previa en el oficio, entre otros. La selección de usuarios/as comprende, básicamente, tres pasos. En primera instancia los/as usuarios/as interesados en el Programa se inscriben con la persona coordinadora de la Unidad Laboral o Técnica del Penal, quien, posteriormente, cita a entrevista a aquellos/as que cumplen con los requisitos antes mencionados. En segunda instancia se elabora una nómina con las personas seleccionadas, las cuales pasan a ser entrevistadas por el OTEC o la Unidad Técnica y, en tercera instancia, es la mesa técnica la cual autoriza la selección de los usuarios/as.

“Sí, tienen sus instrumentos para eso, después ellos seleccionan y me envían la nómina final en donde ellas cumplen el perfil del curso, y nosotros aquí damos el pase final para la selección. Esa lista yo la presento en consejo técnico que es acá con la comandante, la jefa de unidad, la jefa técnica y se revisa cada caso. Los casos por ejemplo que tengas muchos castigos o pésima conducta, pero si nos damos cuenta que tienen motivación y han mostrado cambios se autoriza igual” (Personal de Gendarmería, RM).

Por otro lado, un punto importante a mencionar es que la selección de los/as usuarios/as no considera el saldo de condena de la persona privada de libertad. Puede ocurrir que este sea muy alto, por lo que no puede seguir perfeccionándose en el oficio aprendido o, bien, se le olvidan los contenidos vistos por desuso. Esta situación que evidencia la poca práctica que el/la usuario/a realiza de su oficio, lo cual se registró en entrevistas realizadas a personal de Gendarmería y profesionales de SENCE. Existen, principalmente, dos motivos: por un lado, que no se ha puesto suficiente atención a los requisitos que debe cumplir la población privada de libertad para poder realizar los cursos. Uno de esos requisitos es que en algún minuto puedan ejercer el oficio en el que se capacitaron, lo cual sugiere que la selección de usuarios/as refiera a personas con condenas relativamente cortas y no extensas. Y, por otro lado, tres o cuatro años en determinados Centros Penitenciarios es, ciertamente, una condena baja, debido al alto grado de penas.

“Entonces, nos hemos encontrado con personas que se capacitan, teniendo condenas más largas en tiempo, en donde la capacitación será inocua en ese sentido debido a que les faltará cierta cantidad de años para salir en libertad u obtener algún beneficio. Recién en dicho momento tendrán la posibilidad de tener una salida laboral” (Profesional SENCE Central).

“Es que, la verdad es que a veces tres años es poco tiempo para salir. Tenemos personas que deben cumplir 20 o 30 años. Entonces, tres años es un lujo casi. Son pocas las personas que tienen tan poco tiempo de saldo” (Personal de Gendarmería, RM).

3.6.5.2.5 Fase lectiva

La Fase Lectiva realizada en recintos cerrados, representa una fortaleza del Programa, esto se debe a la casi inexistencia de las fases de seguimiento y práctica laboral en los recintos, o que obliga a los OTEC a poner sus máximos esfuerzos en este componente

La Fase Lectiva, se desarrolla como cualquier otra Fase Lectiva “extra-muros”, sin embargo, los OTEC que trabajan con esta población señalan poner especial énfasis en el desarrollo de las habilidades blandas, en los módulos de Competencias Transversales. Se señala, en algunos casos, que más que aprender un oficio, estos/as usuarios/as necesitarán trabajar en habilidades y estrategias personales y grupales.

“Ellos necesitan poner más atención a los aspectos psicosociales del trabajo. Cómo comportarse, cómo enfrentarse a un nuevo escenario, cómo ser mejores en lo que hacen, etc. Más que un oficio en sí que, por cierto, no deja de ser potente, lo que importa es entregarle herramientas para la vida” (Coordinador/a OTEC, RM).

No obstante, desde el punto de vista de los/as usuarios/as se solicita centrar la atención de manera inversa: más horas de Competencias Técnicas, vale decir, la preparación en el oficio. En las entrevistas realizadas con esta población es posible advertir que, si bien valoran positivamente el apoyo y apresto laboral, también ellos/as desean aprender y perfeccionarse en el oficio aprendido. Incluso, algunas veces dichos módulos de competencias transversales son vistos como “pérdida de tiempo”, ya que ellos/as desean ir directo a lo que les convoca: la formación en el oficio.

“Prefiero que estemos todo el rato practicando. No nos gustaban mucho esas habilidades blandas. Son necesarias, pero pienso que más necesario es que podamos aprender bien un oficio, practicando, y no perder tanto tiempo en otras cosas” (Usuario privado de libertad, RM).

Por otro lado, según lo recabado en terreno, se puede enumerar algunas de las **principales debilidades a las cuales se enfrenta esta fase en recintos Penitenciarios**. En primer lugar, se señala la falta de monitoreo y seguimiento al trabajo realizado por los OTEC. Se indica que casi no existe relación con SENCE, por tanto, Gendarmería debe entenderse personalmente con los OTEC, de modo que no siempre tienen a quién acudir cuando los cursos se están realizando de manera deficiente. En el caso de aquellas OTEC que realizan intervenciones con este tipo de población, los coordinadores solicitan mayor presencia de SENCE en esta relación entre los OTEC y Gendarmería, como modo de supervisar dicha labor.

En segundo lugar, otra dificultad identificada en esta Fase está la ausencia de materiales y herramientas necesarias. Esta situación es evidenciada por los/as usuarios/as, quienes señalan que en muchas ocasiones hubo falta de materiales, e incluso reutilización de los mismos. Esto contribuye también a la percepción que los cursos ofrecidos son más bien básicos, y que no se correspondería a lo que sucede “extra-muros”.

“Lo que yo vi es que no había preocupación. Nos pasaban materia muy básica, lo más básico del soldador. Luego, los materiales eran escasos. Apenas nos daban unos fierritos así [muestra con las manos] para soldar, cuando en verdad eso no nos sirve. Creo que fue una burla. No porque estemos presos tenemos menos derechos que los que están a fuera” (Usuario privado de libertad, RM)

3.6.5.2.6 Práctica Laboral e Intermediación Laboral

Como se mencionó anteriormente, estas fases del Programa son casi inexistentes en la ejecución “intra-muros”. De las entrevistas y focus groups realizados en los recintos Penitenciarios no se identificó ninguna experiencia de salida laboral -Práctica o Intermediación Laborales- realizada mediante este Programa. Sin embargo, en varias oportunidades se señala que sí sería posible gestionar estas fases, puesto que sí hay posibilidades de gestionar un “permiso laboral” o “permiso diario” para los/as usuarios/as que demuestren buen comportamiento y se hayan obtenido dicho beneficio. Una de las principales razones para no llevar a acabo dichas Fases es debido a la falta de recursos humanos y financieros que señalan tener los OTEC. Mientras que, por otro lado, desde Gendarmería se señala que una de las principales causas radica en la deficiente gestión de algunos OTEC para ejecutar estos procesos.

“En general, no podemos gestionar todas las Fases porque no disponemos de los recursos. Las Fases de Práctica y también Intermediación. Trabajar con Gendarmería ha sido un agrado, pero al mismo tiempo, también, muy engorroso. Nos exige mucho tiempo, dinero y trámites, muchos trámites. Entonces, no hemos visto esa posibilidad [de realizar Práctica e Intermediación con dicha población]” (Coordinador/a, RM).

“Pienso que ahí hay una deficiencia por parte de las OTEC. La poca gestión. Lo que venía diciendo. No se han adaptado totalmente a nuestros protocolos” (Personal de Gendarmería, RM).

Respecto al **seguimiento** realizado a los/as usuarios/as egresados del Programa, se señala que no existe un acompañamiento a los/as usuarios/as una vez egresados del Programa. Gendarmería señala no tener recursos para ello, pues, no cuentan con personal dedicado a esta función. De manera que el único modo de conocer qué ocurre con ellos/as después del Programa es a través de las instancias de reuniones y entrevistas con los internos/as, pero no como un protocolo que guíe este proceso. Por otra parte, desde los OTEC se señala que no se realiza seguimiento, por lo tanto, la falta de este es apreciada como una falencia del Programa, puesto que impide medir impactos reales sus vidas.

“De parte nuestra, imposible hacer seguimiento, pero de las fundaciones o instituciones sabemos que lo hacen” (Personal de Gendarmería, RM).

“De hecho, ni siquiera podemos hacer seguimiento. Se termina el Programa y nos vamos todos. Es, básicamente, por el contexto en que se encuentran. Estar

encerrados dificulta un montón de cosas, entre ellas, la comunicación” (Coordinador/a, RM).

Finalmente se presenta un cuadro que resumen los contenidos vistos en esta sección.

Cuadro n° 19: Resumen sección Práctica e Intermediación laboral

Fase Lectiva	Fase de intermediación laboral y seguimiento
<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de monitoreo y seguimiento al trabajo de los OTEC • Pocas horas prácticas en la enseñanza del oficio • Deficiencia de materiales. • Corta duración del Programa: no permite a usuarios/as interiorizarse en el oficio 	<ul style="list-style-type: none"> • Fases de Experiencia e Intermediación Laborales y de Seguimiento no se realizan en estos Recintos • Falta de recursos humanos y financieros para la realización de estas Fases • Insuficiente gestión de los OTEC • Poca comunicación entre OTEC y Gendarmería para la realización de estas Fases

Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas y focus groups.

3.6.5.2.7 Instancias de retroalimentación entre OTEC y Gendarmería

Para la ejecución de este Programa en los Recintos Penitenciarios se requiere de la alianza de tres instituciones: SENCE, Gendarmería y los OTEC. En las entrevistas con personal de Gendarmería se advierte que la comunicación más directa y fluida es con los OTEC y que, escasamente, se tiene relación con SENCE. Solamente a nivel central, Gendarmería establece relaciones más protocolares con SENCE, en donde se forman equipos de trabajo para conocer la realidad penal y sus principales inquietudes, sin embargo, este tipo de relaciones no se realiza de manera tan rigurosa en regiones, de manera que éstas dependen de las gestiones y voluntades locales.

“Sí, se han generado jornadas, seminarios, existen momentos de retroalimentación. Tenemos a Verónica como contraparte oficial. En algunas regiones se hace, pero no es algo que este institucionalizado” (Personal de Gendarmería Central)

Entonces, Personal de Gendarmería -específicamente, los/las profesionales que trabajan directamente en cárceles- solo establece relaciones e instaura instancias de reflexión y retroalimentación con los OTEC. Estas instancias de comunicación tienen que ver con las distintas Fases y Procesos del Programa: desde la oferta de los oficios, solicitud de mejora en los cursos y resolución de conflictos relacionados a la ejecución de los mismos.

“Principalmente, nos dicen: “ya, tenemos estas capacitaciones disponibles que fueron licitadas, ¿cuál a ustedes les interesa?”. Y nosotros, como comunidad penal, decimos “nos interesa esta, ésta y ésta”. Y como te digo, los otros son las OTEC que nos vienen a ofrecer ciertos Programas de capacitaciones” (Personal de Gendarmería, V Región).

Es importante señalar que, tanto desde Gendarmería como desde los OTEC, se observa la urgencia de establecer un trabajo organizado entre instituciones. En general, se señala que existen buenas relaciones entre ambas, especialmente en aquellos recintos en donde la ejecución es apreciada positivamente. No obstante, se señala de manera recurrente que esta relación podría mejorar, a través de instancias más formales de reflexión y retroalimentación.

Asimismo, en las entrevistas realizadas al personal de Gendarmería se solicita que SENCE se haga más presente en esta relación, de manera de poder trabajar organizadamente. Una mirada crítica a

la alianza entre éstas sugiere una articulación mayor entre los servicios del Estado: para alcanzar una mejor reinserción laboral de esta población se debe establecer protocolos de trabajo, si no se logra se perdería el sentido del esfuerzo de la capacitación realizada.

“Yo creo que principalmente porque se ha dado una buena dinámica. Pero eso no impide mejorar estas instancias, de hecho, deberían ser más formales, llevar un acta de acuerdos y todo eso. En eso estamos. Y, además, incluir a SENCE regional en este proceso. Hacer un equipo de trabajo para las cárceles. O sea, estamos hablando de reinserción social. Debemos hacernos cargo” (Personal de Gendarmería, RM).

De este modo, se observa que SENCE y Gendarmería, al actuar como una alianza, podrían instaurar las bases para guiar la ejecución de los OTEC, exigiéndole a éstas resultados más concretos.

3.6.5.2.8 Certificaciones externas de oficios

Los oficios como soldadura al arco, instalaciones eléctricas y cerrajería, entre otros, deben ser certificados por una empresa externa, la cual es contratada por los OTEC. En general, la certificación se aprecia de manera positiva, pues es una instancia para comprobar los contenidos estudiados durante la Fase Lectiva; no obstante, presenta algunas dificultades que podrían mejorar.

En primer lugar, y desde el punto de vista de los/as usuarios/as privados de libertad, la Fase Lectiva resulta deficiente, pues, no se alcanzaría a revisar todos los contenidos exigidos para la certificación. La Fase Lectiva es señalada, en algunos oficios, como muy precaria y básica, ya que hay pocas horas prácticas del oficio, lo cual no contribuiría al aprendizaje de estas personas. Los/as usuarios/as sugieren que el Programa sea más largo, de este modo, se lograría revisar los contenidos con mayor profundidad, y así obtener oficios más completos.

“En mi caso, la capacitación fue muy corta. No aprendimos todo lo necesario para pasar la certificación. Lo teórico muy bien, pero lo práctico no. No teníamos los materiales. Practicábamos con materiales reutilizados, ya usados. Una verdadera falta de respeto” (Usuarios/a Privado de Libertad).

Lo anterior evidencia una molestia compartida por diversos usuarios/as de recintos Penitenciarios. Se acusa a los OTEC de no preocuparse de la verdadera calidad de los cursos entregados. En este sentido, la certificación externa se torna problemática, pues, estos/as no logran cumplir con los requisitos esperados por las Entidades Certificadoras. De igual manera, las Entidades Certificadoras indican que la principal dificultad tiene que ver con que los/as alumnos/as de recintos cerrados no logran exponer todos sus conocimientos y habilidades en las pruebas de certificación.

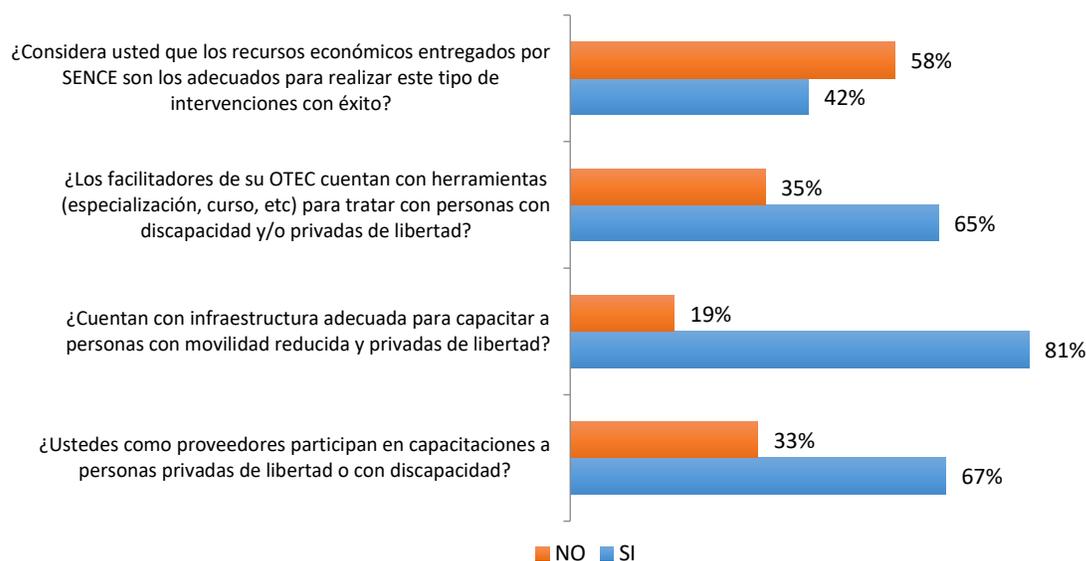
“Lo que yo he notado y me han contado, también, es que los usuarios/as se ponen muy nerviosos. Ellos chacotean hartos en las clases, según nos cuentan, pero, claro, llegar a esta instancia de certificación es compleja, es distinto, porque se enfrentan a gente nueva, muchas veces es más formal todo que como ellos lo han venido practicando” (Entidad Certificadora, RM).

3.6.5.3 Capacidad y Experiencia de atender a personas con discapacidad y privadas de libertad

Al realizar entrevistas a los/as encargados/as de las Fundaciones y OTEC, les preguntamos sobre la capacidad y experiencia que ellos percibían poseer para atender a personas con discapacidad y privadas de libertad. Del total de respuestas se obtuvo que un 67% de ellos participan en capacitaciones que incluyen a personas privadas de libertad o con discapacidad. Del mismo modo, un

81% dice contar con infraestructura adecuada para capacitar a personas con movilidad reducida. Un 65% señala que los/as facilitadores/as de su institución cuentan con herramientas, tales como cursos realizados, especializaciones, etc., para tratar con personas con discapacidad. Por último, un 42% considera que los recursos económicos entregados por SENCE son adecuados para realizar intervenciones en personas con discapacidad y privadas de libertad, mientras que un 58% considera que los recursos entregados por el Servicio no son suficientes para realizar estas intervenciones.

Gráfico 18: Capacidad y Experiencia de los OTEC de atender a personas con Discapacidad y Privadas de Libertad



Fuente: *Elaboración propia a partir de encuesta Caracterización de usuarios/as Programa Capacitación en Oficinas año 2016.*

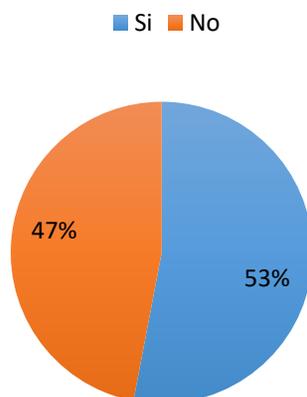
3.6.6 Sustentabilidad económica para este tipo de intervención

Un aspecto muy importante en la caracterización de los OTEC tiene que ver con la capacidad que tengan éstos de vincularse con los sectores productivos locales, regionales y/o nacionales. Cada OTEC elabora su oferta de cursos con la intención de lograr la intermediación laboral de sus alumnos/as. Esta vinculación adquiere cada vez mayor importancia, pues para lograr una exitosa intermediación laboral es imprescindible contar con una buena llegada al mercado laboral y los sectores productivos.

De tal modo, se hace necesario fortalecer estos procesos y así tener coherencia entre los cursos ofrecidos por las Fundaciones y las necesidades reales de los sectores productivos en los cuales éstas se insertan. Por otro lado, en conjunto al proceso de fortalecimiento de la intermediación laboral se debe trabajar en la práctica laboral, puesto que una exitosa práctica laboral permitiría mejorar la inserción de los/as usuarios/as

Frente a ello, al consultar con los OTEC respecto de si percibían incentivos suficientes de parte de SENCE para llevar a cabo la práctica laboral, sólo un 53% reconoce incentivos suficientes, mientras el resto señala que no.

Gráfico 19: ¿Existen incentivos suficientes de parte de SENCE para la realización de práctica laboral? (Base: 35 casos)



. Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Caracterización de usuarios/as Programa Capacitación en Oficios año 2016.

Por otra parte, es importante mencionar que la oferta de oficios y, por tanto, la vinculación con los sectores productivos depende mucho del área geográfica y territorial en donde se desarrollan los cursos. Esto permite a los OTEC guiar sus ofertas programáticas en función de las necesidades laborales observadas en las regiones.

“Me interesó el Programa porque nos ofrecían una práctica, pero en realidad no hubo. Yo me la tuve que conseguir con unas personas amigas que tengo en una empresa acá cerca” (Focus Group Usuarios/as, XIV Región).

“Nosotros tenemos que poner a todos los alumnos en práctica laboral. Cuesta mucho comunicarse con los sectores, pues, a veces no contamos con los recursos humanos y económicos necesarios para realizar esta tarea. Faltan tiempo, platas, profesionales encargados en exclusiva de esto, porque no es llegar y presentarte en una empresa. Sin la ayuda de SENCE cuesta mucho, sobre todo que somos aún chicos” (Coordinador/a OTEC, X Región).

La vinculación con los sectores productivos es uno de los procesos más importantes que puede realizar el OTEC, no sólo al permitir generar prácticas laborales e intermediación laboral, sino también en el hecho de asegurar la sustentabilidad en el tiempo de este tipo de intervención. Si un OTEC logra establecer vínculos con las empresas de su sector, también puede realizar seguimiento a los/as usuarios/as que ya están contratados en éstas, aspecto crítico sobre el cual los OTEC no poseen datos al respecto. Asimismo, las capacitaciones en oficios podrían ser en base a las necesidades de las empresas, ajustándose de mejor forma la oferta de cursos a las necesidades del mercado regional.

“Hemos postulado al área de construcción, la gastronomía y la electricidad, eso principalmente. Cuando hacemos cursos, levantamos datos acerca de la

empleabilidad y de la capacidad de la institución, aunque muchas veces se nos olvida preguntarles a las personas qué es lo que necesitan estudiar, las personas llegan con sus expectativas y sus ganas de aprender y es necesario consultarles a ellos en dónde podemos ayudar nosotros como Fundación y cuáles son los conocimientos que necesitan (Coordinador/a, RM).

Finalmente, se presenta un cuadro resumen con los principales aspectos desarrollados en esta sección.

Cuadro n° 20: Resumen sustentabilidad sección sustentabilidad económica para el desarrollo del oficio.

Vinculación con actores locales	Condiciones locales/regionales	Debilidad
<ul style="list-style-type: none"> Permite una mejor gestión de la Experiencia Laboral y la Intermediación laboral 	<ul style="list-style-type: none"> Oferta de cursos depende del área geográfica y territorial en donde se ubica el OTEC 	<ul style="list-style-type: none"> Falta fortalecer estos procesos, a través de la ayuda institucional

Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas y focus groups.

3.6.7 Capacidad de intermediación laboral

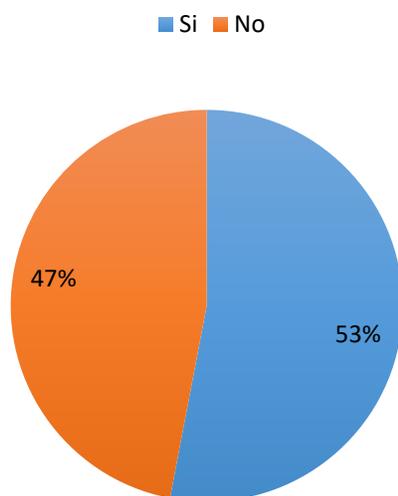
La capacidad de intermediación laboral de los proveedores se encuentra estrechamente ligado al punto anterior, pues si existiera una continua relación entre los sectores productivos y los OTEC es más probable alcanzar una buena gestión en la fase de Intermediación Laboral, mejorando así la calidad del Programa, y la percepción de los/as alumnos/as respecto de esta fase.

Este punto es, ciertamente, crítico en algunos OTEC, especialmente en aquellos más pequeños, los cuales cuentan con menos recursos para ejecutar el Programa y mantener un *staff* permanente de profesionales y técnicos encargados/as de las fases del Programa. Se posee una visión crítica de parte de los profesionales de SENCE central sobre su falta de experiencia profesional y administrativa para gestionar esta etapa.

“Regular hacia abajo. Hay mucho error en documentación, no se leen las bases con respecto a qué es lo que requiere el Programa. Hay que estar constantemente recordándoles. No cumplen con los plazos que se le entregan, y por lo tanto hay un desgaste importante de los equipos del servicio en tratar de ir recordando y gestionando para que vayan cumpliendo” (Profesional SENCE Central).

En las entrevistas realizadas a los coordinadores de los OTEC, les consultamos si poseían incentivos suficientes de parte de SENCE para desarrollar de forma adecuada el proceso de intermediación laboral. Un mayoritario 70% indicó que no poseía suficientes incentivos para llevar a cabo la intermediación laboral. Por otro lado, a partir del gráfico n°22 se desprende que una distribución homogénea respecto de los que si creen que existen incentivos (47%) y los que no creen en la existencia de incentivos para desarrollar la fase de intermediación laboral (53%).

Gráfico 20: Existencia de incentivos para llevar a cabo la Intermediación Laboral



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Caracterización de usuarios/as Programa Capacitación en Oficios año 2016.

La gestión que realizan los proveedores en las fases de Intermediación Laboral es muy importante para la evaluación final del OTEC. En este caso un 50% de los OTEC indica que este proceso formativo requiere poder contrastar los planes y Programas con las necesidades del mercado y de las empresas de la región.

Es muy importante, también, los recursos humanos que los OTEC destinan a este proceso de vinculación son los sectores productivos. En el 50% de las entrevistas realizadas a los OTEC indican tener la figura del “intermediador/a laboral”, persona que se presenta en las empresas y servicios públicos con el propósito de dar a conocer el Programa, los oficios y las cualidades de los alumnos/as egresados/as del curso. Contar con la figura del intermediador/a laboral es, definitivamente, un punto a favor, pues permite estrechar lazos entre ambos sectores.

“¿Qué hace el intermediador laboral? Finalmente, es la persona encargada de buscarle trabajo a la persona una vez que finaliza, esa es una gestión permanente también, es validar todos nuestros planes formativos con las empresas, entonces nosotros nos entrevistamos con empresas, les mostramos nuestro plan formativo, les mostramos lo que nosotros hacemos, vemos si está acorde con lo que requiere el mercado” (Coordinador OTEC, VIII Región).

Sin embargo, y tal como mencionamos en el punto anterior, no todos los OTEC cuentan con los recursos materiales y económicos indicados para realizar este proceso. En el 23% de las entrevistas, especialmente, los OTEC más pequeños, presentan serias dificultades para insertar a sus alumnos/as en la fase de intermediación laboral. Incluso, se llega a indicar que muchos optan por dejar de lado estos componentes del Programa, debido al gran esfuerzo y desgaste que ello implicaría (tiempo, recursos financieros y humanos, entre otros).

“A nosotros como Fundación nos cuesta un mundo gestionar estas fases [Intermediación laboral], porque derechamente no contamos con las capacidades para llevarla a realización. Muchas veces he estado yo, coordinadora, imagínate, yendo de un lado a otro con los alumnos para poner ponerlos en un trabajo, pero no tengo el tiempo suficiente, falta gente” (Coordinador/a OTEC, XV Región).

“Pero también [la complejidad de la gestión] tiene que ver con un tema de recursos: lo difícil que es tener a una persona dedicada a este tema todo el día. Es un trabajo duro que requiere dedicación y tiempo completo, y eso es dinero” (Coordinador/a OTEC, XII Región).

A continuación, se presenta un cuadro resumen que presenta los principales aspectos tratados en esta sección, divididos en fortalezas y debilidades del proceso de Intermediación laboral.

Cuadro n° 21: Resumen principales hallazgos sección capacidad de intermediación laboral

Debilidades	Fortalezas
<ul style="list-style-type: none"> Falta de recursos financieros por parte de los OTEC más pequeños y/o rurales. Dificultad en la comprensión de las bases de licitación por parte de los OTEC. 	<ul style="list-style-type: none"> La figura del intermediador laboral, como agente de contacto con las diferentes empresas vinculadas a los oficios del OTEC.

Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas y focus groups.

3.7 Evaluación principales aspectos de los OTEC

En esta sección se evalúan los aspectos más relevantes para el desarrollo de los cursos por parte de los OTEC.

3.7.1 Evaluación de infraestructura

Uno de los aspectos más relevantes para el desarrollo de los cursos, tiene que ver con los materiales y espacios que proporcionan los OTEC a sus estudiantes, ya que aquello es una parte fundamental para la aplicación de la metodología del “aprender haciendo” impartida por la gran mayoría de las fundaciones.

En ese sentido, el cuadro n°22 presenta los datos de porcentaje neto²⁵ para cada una de las regiones en los diferentes ítems de infraestructura preguntados, y una columna final donde se presentan los datos a nivel nacional.

Entonces, considerando en primer lugar los datos a nivel nacional para cada ítem, se observa que el porcentaje neto más bajo corresponde a “El material de apoyo para el aprendizaje” con un 60%, considerado como una evaluación negativa, en ese sentido vale la pena destacar a la VI región, la cual obtiene un porcentaje neto de 90% ubicándose en una evaluación positiva, a diferencia de las

²⁵ Las columnas de porcentaje (%) corresponden a los índices netos de satisfacción para cada región. El porcentaje neto fue calculado a partir de una escala de 1 a 7, realizando una resta entre la sumatoria de las notas de 1 a 4 y las notas de 6 y 7, dejando fuera la calificación 5 debido a que esta opción representa neutralidad frente al atributo preguntado.

demás regiones. En esa línea se puede observar que esta región tiene índices por sobre el 90% en todas las dimensiones evaluadas para material e infraestructura.

Por contraparte, las regiones VIII y XIV concentran las peores evaluaciones en todos los ítems de infraestructura preguntados, por cuanto se debe poner especial atención en ellas, de modo tal de mejorar la percepción que tienen los beneficiarios sobre las condiciones de infraestructura y espacio para las capacitaciones.

Cuadro n° 22: Evaluación de materiales e infraestructura de los cursos (Base: 945 casos)²⁶

	V		VI		VII		VIII		IX		X		XIII		XIV		Nacional	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ubicación	177	75%	83	90%	67	81%	24	62%	197	74%	24	85%	226	69%	147	65%	945	73%
Estado equipos	166	57%	85	92%	63	68%	23	38%	198	69%	22	62%	238	69%	151	60%	946	66%
Material de apoyo	159	50%	85	90%	62	59%	23	38%	208	0%	19	50%	236	63%	148	52%	940	60%
Espacio Físico	161	59%	82	88%	66	72%	23	38%	198	75%	24	69%	236	77%	147	57%	937	69%

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Caracterización de usuarios/as Programa Capacitación en Oficios año 2016.

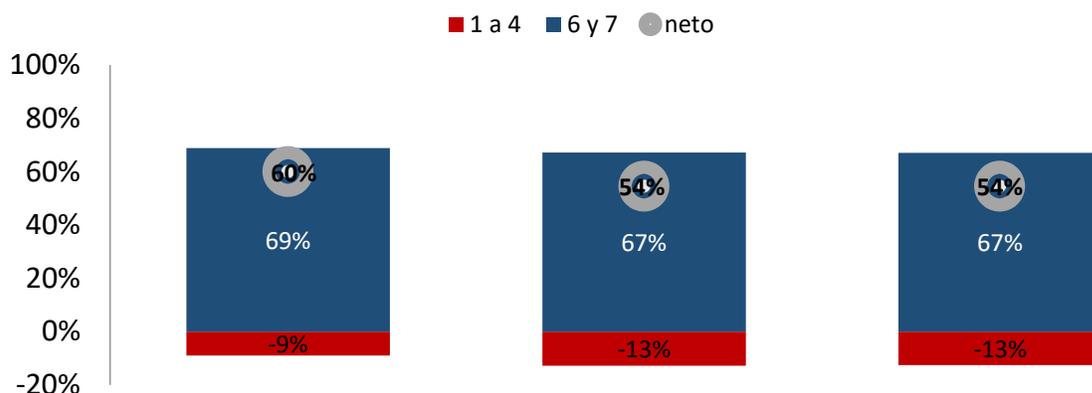
3.7.2 Evaluación de conocimientos adquiridos

En cuanto los conocimientos adquiridos, se observa que uno de los aspectos mejor evaluado por los/as usuarios/as con salida laboral dependiente son las habilidades de búsqueda de trabajo, la que tiene un puntaje neto de 60%, sin embargo, dicho porcentaje corresponde a una evaluación negativa, lo cual preocupa y presenta una oportunidad de trabajo para mejorar la percepción que tiene los/as usuarios/as de los conocimientos adquiridos en el Programa.

En este sentido, tanto las expectativas para mantenerse en un empleo, como las herramientas TIC tiene un porcentaje neto de 54%, por cuanto se debe trabajar en ellos para mejorar la percepción que tienen los estudiantes sobre las competencias técnicas aprendidas en la salida dependiente. Esto se condice con lo manifestado en las entrevistas con facilitadores/as, quienes señalan que las horas TIC, son en muchos casos insuficientes para mejorar las falencias que traen los/as alumnos/as.

²⁶ Es importante tomar en consideración la cantidad de casos en cada una de las regiones, puesto que en alguna de ellas existen muy pocos, lo cual se debe tomar en consideración al momento de analizar los resultados.

Gráfico 21: Evaluación de competencias técnicas salida dependiente (Base: 659 casos)

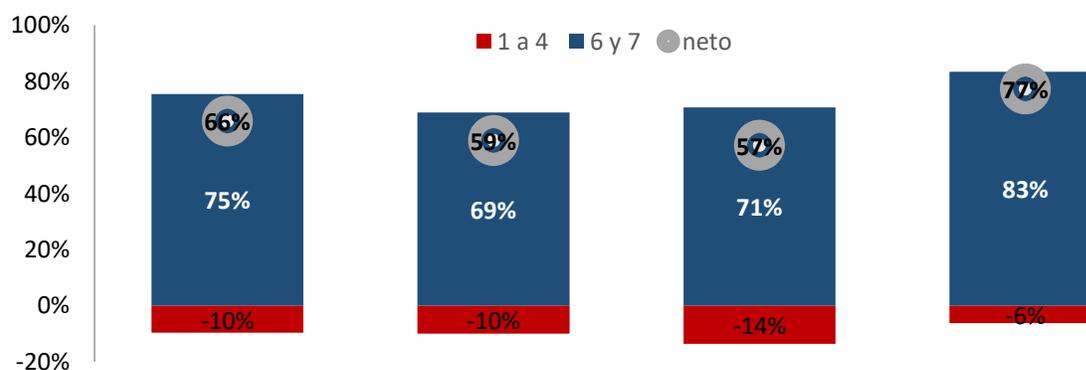


Las habilidades adquiridas en el Programa me permitieron mejorar mis estrategias de búsqueda de trabajo.	Las herramientas aprendidas en el Programa me permitirán mantenerme en un puesto de trabajo de manera exitosa.	Siento que aprendí o mejoré mis habilidades computacionales y manejo de internet.
--	--	---

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Caracterización de usuarios/as Programa Capacitación en Oficios año 2016

Respecto de las competencias técnicas de la salida independiente, se puede observar una buena evaluación en la percepción sobre el perfeccionamiento en las habilidades para manejar un negocio, el cual tiene un porcentaje neto de 77% considerado como positivo, por lo que representa un buen elemento del Programa. Por otro lado, se vuelve a mencionar las habilidades computacionales (TIC) como uno de los elementos peor evaluados, esta vez con un 57% de índice de satisfacción neta, considerado como algo negativo que se debe mejorar.

Gráfico 22: Evaluación de competencias técnicas salida independiente (Base: 403 casos)



Siento que aprendí a elaborar mi propio plan de negocio.	Ahora tengo un manejo adecuado del dinero de mi negocio.	Siento que aprendí o mejoré mis habilidades computacionales y manejo de internet.	Mejorarán mis habilidades personales para el manejo de mi negocio
--	--	---	---

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Caracterización de usuarios/as Programa Capacitación en Oficios año 2016

3.7.3 Evaluación del/la facilitador/a

En cuanto a la evaluación los/as facilitadores/as, destaca una positiva evaluación respecto del cumplimiento de los horarios, el cual tiene un índice de satisfacción de 84% considerado como positivo, destacando las regiones VI y XIV como las con mejor cumplimiento en este ítem con porcentajes netos de 93% y 90% respectivamente. Por otro lado, respecto de la claridad en la exposición de los contenidos, se puede observar un porcentaje neto de 69% considerado como regular y que representa el ítem peor evaluado en el caso de este actor, a pesar de lo anterior, al ingresar en las evoluciones regionales, se puede observar nuevamente que la VI región muestra satisfactorios resultados, con un porcentaje neto de 91%, mientras que la VII región tiene la evaluación más baja con un 53% de índice de satisfacción neta²⁷.

En síntesis, respecto de la labor de los OTEC, uno de los aspectos mejor evaluados son los/as facilitadores/as, quienes tienen los mejores resultados netos. Esto se condice con lo dicho por los profesionales SENCE en las entrevistas, al momento de señalar que las relaciones de amistad y cercanía de los estudiantes con sus facilitadores/as tenían como resultado buenas evaluaciones de estos. Por cuanto es un punto importante de considerar al momento de evaluar estos resultados.

3.8 Evaluación del diseño y ejecución de los componentes del Programa Capacitación en Oficios

En esta sección analizan y evalúan el diseño e implementación de las fases que componen el Programa Capacitación en Oficios, desde la perspectiva de todos los/as actores involucrados, tanto a partir de lo extraído en las entrevistas y focus groups como en la aplicación de encuestas a usuarios/as. Asimismo, se incorporan las experiencias y percepciones del personal de Gendarmería y personas privadas de libertad. Este apartado se divide en los siguientes componentes:

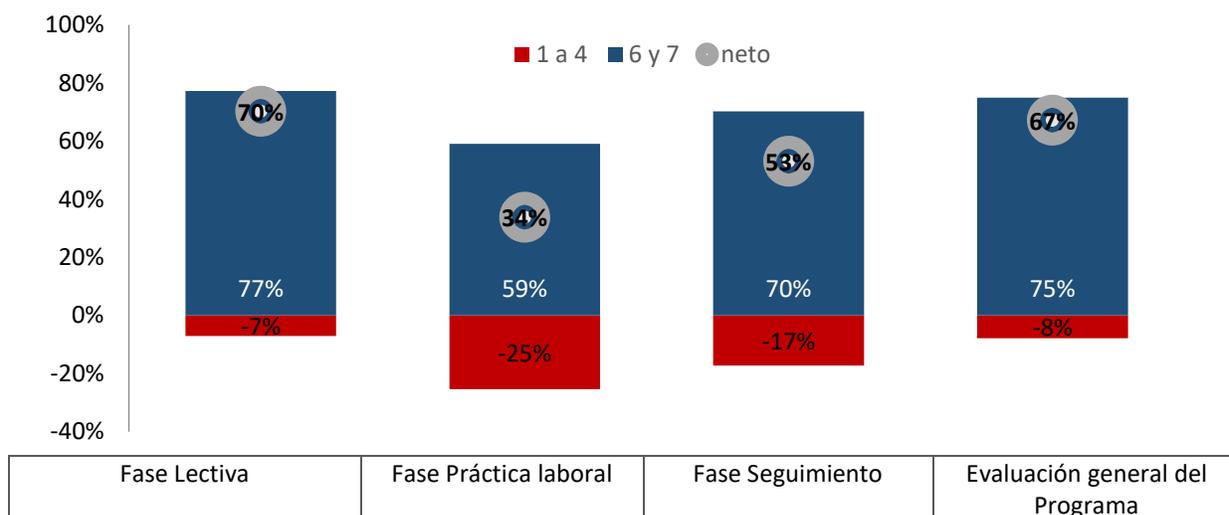
- a) Fase Lectiva
- b) Fase Experiencia Laboral
- c) Fase de Seguimiento
- d) Intermediación Laboral
- e) Subsidios

En primer lugar, es preciso señalar que a nivel general el Programa tiene una evaluación regular, con un puntaje neto de 67%, el cual podría estar mayormente influenciado por la baja evaluación de la práctica laboral (porcentaje neto de 34%), la que es catalogada como muy negativa. Por otro lado, la fase lectiva es la que mejor evaluación tiene, con un porcentaje neto de 70% que corresponde a la categoría de regular, aunque se encuentra cercana a una evaluación positiva (porcentajes mayores a 75%).

Siguiendo con lo anterior, se puede desprender del gráfico n° 23 que las fases del Programa peor evaluadas por los/as usuarios/as son la fase de Práctica Laboral (34%) y Seguimiento (53%), las cuales podrían influir en la regular evaluación del Programa a nivel general.

²⁷ La información detallada sobre esta evaluación se podrá encontrar en el anexo 4.1 “Cuadros de evaluación aspectos referentes a los OTEC”, Cuadro 1.

Gráfico 23: Evaluación general del Programa (Base: 1.097 casos)



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Caracterización de usuarios/as Programa Capacitación en Oficios año 2016

Complementando la evaluación de la Práctica Laboral, a partir de los focus groups realizados con usuarios/as, se observa que para el caso de los cursos vespertinos existe una desconfianza de parte de los/as usuarios/as, puesto que el argumento para no conseguirles una práctica tiene que ver con sus horarios de disponibilidad, lo cual es percibido como una falencia en el proceso formativo.

“[...]como el curso se hace en horario vespertino las OTEC utilizan el argumento del horario que tenemos disponible nosotros para poder conseguirnos una práctica. Lo cual es una gran falencia ya que, en este rubro, lo que le da la confianza al empleador es tener gente con experiencia.” (Usuaría, La Serena)

A partir de la cita se puede decir que existe una falencia de parte del OTEC para conseguir la Práctica Laboral en el caso de los estudiantes de régimen vespertino, lo que trae como consecuencia una mayor dificultad para que estos encuentren un empleo una vez egresados del Programa. lo anterior podría explicar la mala evaluación de este componente.

Siguiendo con lo anterior, también existen desconfianzas en el proceso de práctica laboral por parte de los estudiantes de régimen diurno, los cuales se refieren a la fase de la siguiente forma:

“También pasa que si hay gente que se auto-gestiona la práctica, el OTEC exige que se le presente el contrato que uno logró para luego ellos mostrar eso como un logro propio o como que ellos mismos consiguieron esa práctica para el usuario” (Usuario, La Serena).

3.8.1 Fase Lectiva

A continuación, pasamos a revisar los módulos que forman parte de la Fase Lectiva, de acuerdo a las principales percepciones y experiencias de los actores involucrados en su diseño e implementación.

3.8.1.1 Competencias Técnicas

Este componente constituye, al menos, el 60% de la duración total de la fase Lectiva. Una fortaleza observada por distintos actores corresponde a la cantidad de horas que dura este módulo, de hecho, un 40% de los OTEC coinciden respecto a que, en las horas de enseñanza de la fase lectiva se combinan aspectos teóricos y prácticos del aprendizaje con adultos/as, permitiendo a los/as estudiantes ser partícipes de sus procesos de formación.

Siguiendo con lo anterior, a nivel nacional existe una evaluación regular de las competencias técnicas de la fase, tanto en la revisión de contenidos (porcentaje neto de 69%) como en lo adecuado de los contenidos del curso (porcentaje neto de 67%).

Ahora bien, al ingresar en la realidad regional se puede apreciar que, respecto a la revisión de los contenidos programados, las regiones VI y X evalúan este ítem con porcentajes netos de 86% y 77% respectivamente, es decir, una evaluación positiva con un alto nivel de satisfacción, lo que implica que no hay que hacer grandes cambios o modificaciones, sino que reforzar lo positivo que fue durante el año 2015.

Por otro lado, la VIII región es la que peor evaluación tiene para el ítem de revisión de contenidos, con un porcentaje neto de 59% considerado como negativo, por lo que necesita una modificación y/o revisión más específica. Otra región que no obtuvo resultados satisfactorios es la V región la cual tiene un porcentaje neto 61% considerado como regular, por cuanto en este caso se necesita realizar modificaciones, aunque existe un grado de satisfacción mínimo con el servicio.

En la evaluación sobre lo adecuado de los contenidos vistos, vuelve a aparecer la VI región como una de las que presenta el más alto porcentaje neto con un 86% considerado como positivo y con un alto grado de satisfacción al igual que la X región que tiene un porcentaje neto de 77%.

Por contraparte, entre las regiones con las evaluaciones más bajas, se puede observar la V región, la que nuevamente aparece con una evaluación regular (64%). Un caso preocupantemente es la VIII región, que para este ítem cuenta con un porcentaje neto de 34% considerado como muy negativo en la escala de satisfacción, por cuanto aquí existe una oportunidad de cambio para mejorar la evaluación de esta región en las siguientes mediciones.

Cuadro n° 23: Calificación sobre aspectos de competencias técnicas Fase Lectiva (Base: Frase 1=943 casos y frase 2=948 casos)²⁸

	V		VI		VII		VIII		IX		X		XIII		XIV		Nacional	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Se revisaron los contenidos	163	61%	80	86%	68	70%	23	59%	198	74%	24	77%	233	69%	154	66%	943	69%
Los contenidos fueron los adecuados a mi oficio	166	64%	82	86%	67	69%	24	34%	197	67%	23	73%	235	67%	154	63%	948	67%

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Caracterización de usuarios/as Programa Capacitación en Oficios año 2016.

Entonces, a nivel general se puede observar que las regiones VI y X son las que mejor evalúan las competencias técnicas del Programa teniendo en ambos casos índices que tienen a una positiva evaluación, por el contrario, las regiones V y VIII concentran los índices más bajos, por cuanto existen oportunidades de mejora en los contenidos que se enseñan.

Otro elemento de mejora destacable dice relación con la **necesidad de establecer cierta nivelación de los conocimientos y competencias de entrada** de los/as estudiantes. Dado el hecho que los niveles de educación que traen los/as usuarios/as son disímiles, los/as entrevistados/as destacan la necesidad de desarrollar instancias de nivelación que aseguren que todos/as posean una base común: algunos/as de ellos/as llevan muchos años sin asistir a clases, por lo que se hace complejo enseñar a todos/as por igual. Al menos el 50% de los OTEC coinciden en este punto, por cuanto es algo que debe ser tomado en cuenta al momento de planificar el Programa, incluso desde los profesionales SENCE se manifiesta una preocupación por este punto.

“Debe haber distintos niveles de formación, en donde existen niveles que son básicos, ya que existen muchos casos donde son años sin asistir a una sala de clase, mientras hay jóvenes que se encuentran en la misma sala de clase, por lo que la forma de ir aprendiendo son distintas” (Profesional SENCE, X Región)

Los procesos de nivelación requieren ser desarrollados cuidadosamente. Puede ocurrir que, si se dedica mucho tiempo a ello, las personas que ya poseen los conocimientos y habilidades tratadas lo valoren negativamente. De la misma manera, si se dedica muy poco tiempo, puede resultar poco efectivo. Esta situación se pudo observar en los focus group desarrollados con los/as usuarios/as del Programa.

“También pasó que había varias compañeras que apenas sabían leer y otras que no se manejaban con los computadores, no eran atendidas ni comprendidas de manera

²⁸En el caso de esta variable existen diferencias en el n de caso, debido a valores perdidos o *missing* los cuales en ningún caso superan el 5% del total de casos que debía responder esta pregunta (948 casos).

suficiente. En ese sentido, los relatores eran poco flexible y faltaron horas para poder capacitar y nivelar de la misma manera a todas” (Focus Group Usuarios/as, IX Región)

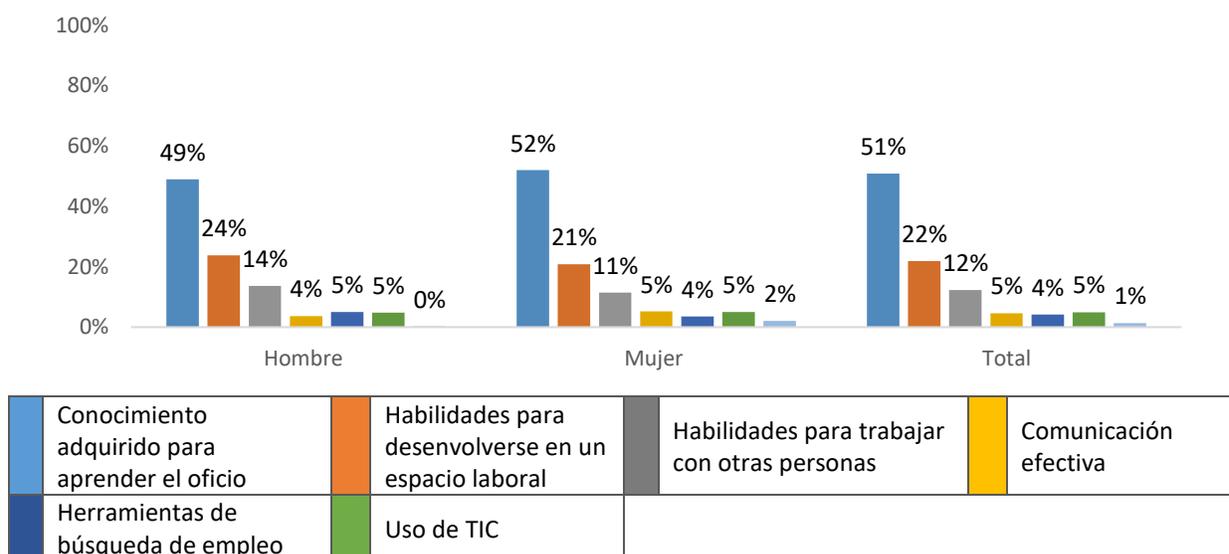
3.8.1.2 Competencias Transversales

Las Competencias Transversales corresponden a los módulos complementarios, los cuales tienen como propósito complementar la formación en el oficio con herramientas de empleabilidad y uso de tecnologías de información.

De acuerdo a los datos recopilados, una de las principales fortalezas de la fase lectiva dice relación con la **existencia del reforzamiento de las competencias transversales, llamadas recurrentemente “habilidades blandas”**. Se rescata positivamente el hecho de desarrollar habilidades que permiten a los/as estudiantes situarse frente a un nuevo empleo. El trabajar estas habilidades es valorado positivamente por el 51% de los OTEC. De tal modo, el énfasis está en la formación para el trabajo, entendido como un proceso en el cual se transmite a las personas la importancia de la comunicación efectiva, los compromisos y la actitud dispuesta para el trabajo, así como también se señala importante reforzar los aspectos individuales como la autoestima y la confianza.

En cuanto a los/as beneficiarios/as, se puede observar que lo más valorado de la fase lectiva tiene que ver con los conocimientos adquiridos para aprender el oficio (51% total), aunque inmediatamente después se encuentran las habilidades para desenvolverse en un espacio laboral (22% total) y habilidades para trabajar con otras personas (12% total), por cuanto esto se condice con lo manifestado por los/as coordinadores/as de OTEC, quienes como se pudo ver, le entregaban una gran importancia a este tipo de competencias laborales.

Gráfico 24: Valoración de contenidos según importancia Fase Lectiva (Base: 1.091 casos)



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Caracterización de usuarios/as Programa Capacitación en Oficios año 2016.

En consecuencia, no se trata solo de enseñar un oficio, sino más bien de brindar un acompañamiento integral a los/as usuarios/as –en el entendido que se trata de personas en situación de vulnerabilidad– en donde se sientan apoyados/as, escuchados/as y respetados/as. Esto se observa

como el valor agregado que ofrecen los OTEC en sus propuestas. Este acompañamiento integral se hace muy necesario en esta población vulnerable, de modo que el 57% de los OTEC dicen contar con equipos profesionales especializados para apoyar la capacitación, lo que es muy positivo, considerando que la necesidad de los/as beneficiarios/as no es solamente aprender un oficio, sino que también aprender habilidades para desenvolverse con las demás personas en sus lugares de trabajo y vida cotidiana.

Los equipos están formados generalmente por psicólogos, asistentes sociales y psicopedagogos, transformándose en equipos interdisciplinarios. Esta importancia otorgada al desarrollo de las habilidades transversales es también valorada por los propios usuarios/as del Programa. En los focus groups realizados fue posible evidenciar una alta valoración a este componente, pues, indican, les prepara de mejor forma para presentarse a una entrevista de trabajo.

“Sí, yo concuerdo con mi compañero. La enseñanza de las habilidades blandas fue un gran aporte para mí, en la forma de presentarse a un trabajo” (Focus Group Usuarios/as, RM)

“Ahí agregaría el enfoque de competencias laborales que, de alguna u otra manera, asume un proceso educativo de manera integral, no solamente de darle avance a lo técnico o lo propiamente funcional del trabajo, sino que también articula actitudes, articula competencias blandas para el trabajo y para la vida [...] No es solamente un oficio, es que haya un aprender, una metacognición del mismo estudiante” (Coordinador/a OTEC, RM)

Otro de los elementos principales de las competencias transversales refiere a la **formación en tecnologías de la información**. Todos los actores consultados respecto al uso de TIC indican que se trata de una muy buena iniciativa. Sin embargo, de acuerdo a las percepciones de un 35% de los OTEC y lo planteado en los focus group, este módulo se hace muy breve, razón por la cual no se alcanzan a desarrollar los contenidos en profundidad. Además, los jóvenes suelen estar más adelantados que las personas mayores, lo cual produce una brecha digital muy difícil de nivelar en el aula en el tiempo que duran los contenidos TIC. Se propone, entonces, aumentar las horas para poder profundizar ciertos contenidos como la utilización del correo electrónico y Excel, por ejemplo.

“El uso de las tecnologías son pocas horas, 25 aproximadamente, y algunos manejan redes sociales como Facebook, pero el Excel lo descubren acá, siendo una herramienta potente para emprender porque puede llevar registros, compras, todo. En 25 horas lo que puedes transferir es muy poco” (Coordinador/a OTEC, RM).

3.8.1.3 Evaluación general fase Lectiva

Respecto a la **evaluación general de la fase lectiva** nos encontramos con que la mayoría de las personas entrevistadas concuerda en que se trata de un Programa bien diseñado, pues, contempla diversos módulos que intentan complementar la formación en el oficio, lo cual pretende alcanzar una formación de calidad en los/as alumnos/as. Un 74% de los coordinadores de OTEC concuerdan en comentarios positivos respecto de esta fase, mientras que las entrevistas a facilitadores manifiestan opiniones similares.

Junto a lo anterior, se indica que un aspecto a mejorar del Programa dice relación con **las evaluaciones formales de los cursos realizados por los estudiantes**. Un 74% de los coordinadores de

OTEC manifiestan la necesidad de fortalecer el proceso de evaluación realizadas por los OTEC, de modo que, para la aprobación del curso, se complemente de manera adecuada el cumplimiento del porcentaje de asistencia con pruebas de conocimientos y habilidades específicos del oficio aprendido. En algunas oportunidades se mencionó como requisito de aprobación de los cursos la mera asistencia a ellos -mayor al 75%-, lo cual no permite medir las competencias y habilidades alcanzadas.

“Supimos que los cursos no son evaluados y eso fue decepcionante. Porque al final solo importaba que uno fuera, no si realmente estábamos aprendiendo. El OTEC ganaba dinero si íbamos a las clases, no si realmente aprendíamos” (Focus group Usuarios/as, IV Región)

“Es poco serio que no se tome en cuenta la nota. Una persona puede ir todos los días, pero no saber nada de lo que estamos aprendiendo. Así pasó con varios de mi curso. No tenían dedos pal’ piano” (Focus group Usuarios/as, IX Región)

Otra debilidad de esta fase refiere a la deserción de los alumnos/as. Según un 20% de los OTEC y lo manifestado por facilitadores y profesionales SENCE, la deserción de los estudiantes del Programa es un aspecto al cual se debe poner atención. Entre las explicaciones dadas a la deserción se menciona el hecho que los/as usuarios/as ven el Programa siempre como una “segunda opción”, en cuanto aparece una oferta laboral para ellos, lo dejan de lado, muchas veces sin explicación ante el OTEC.

“Pero algunos se fueron porque encontraron trabajo, y no veían el Programa como algo serio. Y, además, algunas mujeres tenían problemas en sus casas para dejar a sus hijos. Entonces, se iban del Programa, las llamaban para volver, pero era difícil, por los horarios” (Focus Groups Usuarios/as, IV Región)

Finalmente, respecto a una evaluación general de diferentes aspectos de la fase Lectiva, se puede destacar positivamente la evaluación de la frase: *“tengo más confianza al interactuar con otras personas en el trabajo”* la que si bien, es evaluada a nivel general con un índice de neto de 69% (regular), tiene índices cercanos a evaluaciones positivas en las regiones V, VI, IX y X, teniendo sólo en la región metropolitana índices superiores a 75%, vale decir, positivos.

Por contraparte, la frase que tiene peor índice de satisfacción neta es: *“aumentó la probabilidad de encontrar un empleo”* que tiene un porcentaje neto de 55%, siendo más crítico en las regiones VII y VIII cuyos porcentajes netos son de 24% considerado como muy negativo, por cuanto hace falta reforzar los aspectos referentes a la confianza en encontrar un empleo por parte de los estudiantes²⁹.

Finalmente, el cuadro n° 24 muestra los principales aspectos destacados en esta sección, los cuales se estructuran en forma de fortalezas y dificultades.

²⁹ El detalle sobre la evaluación de aspectos generales de la fase lectiva se encuentra en anexos, cuadro n 2 evaluación aspectos generales Fase Lectiva

Cuadro n° 24: Resumen sección evaluación Fase Lectiva.

Fortalezas	Dificultades
<ul style="list-style-type: none"> • Competencias transversales desarrolladas con equipos interdisciplinarios • Desarrollo de habilidades blandas 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de los contenidos en los estudiantes • Deserción de los estudiantes. • Duración (en horas) de las competencias TIC.

Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas y focus groups.

3.8.2 Fase Experiencia laboral

Al igual que en la fase lectiva, el porcentaje de asistencia mínimo para aprobar esta fase es de un 75%. En general, la experiencia laboral es identificada por coordinadores de OTEC, SENCE central, regional y facilitadores/as como una de las principales fortalezas del Programa en cuanto permite a los/as alumnos/as poner en práctica las competencias y habilidades aprendidas y, además, lo pone en contacto con el mundo laboral de manera formal. Aunque como se observó en la evaluación general del Programa, es una de las fases con las puntuaciones más bajas en la percepción de los/as usuarios/as.

En el trabajo de campo se fueron planteando diversas **situaciones que dificultan la ejecución de una Experiencia Laboral exitosa**. A continuación, las pasamos a revisar. En primer lugar, podemos observar la necesidad de fortalecer la **gestión por parte de algunos OTEC para la ejecución de esta fase**. Si bien, la experiencia laboral es una parte obligatoria del Programa, ésta no siempre se lleva a cabo. Uno de los principales motivos radica en la poca capacidad y recursos de que disponen los OTEC. Un 20% de los/as coordinadores/as de OTEC señalan que existe poca capacidad para buscar prácticas laborales y, también, para realizar el seguimiento adecuado de éstas, debido a que no cuentan con el recurso humano necesario para ello.

“Tenemos 500 alumnos, todos saliendo en la misma fecha esperando internalizarse en el mundo laboral, o sea, el equipo de intermediación tiene que buscar muchas prácticas laborales en diferentes oficios en diferentes lugares y en muy poco tiempo. No tenemos tiempo y personal suficiente” (Coordinador/a OTEC, V Región)

“Encuentro que [la Experiencia Laboral] es débil porque no se hace un seguimiento. [Los OTEC] solamente se dedican a pagar el subsidio cada una semana. Se realizan dos visitas porque nosotros obligamos que se realicen dos visitas a la empresa, pero más allá de eso no hay. Es muy débil el tema de la experiencia laboral y el seguimiento que se hace por parte de la fundación” (Profesional SENCE, V Región)

Otro aspecto considerado como deficitarios para esta fase, tienen que ver con la duración de la práctica las cuales tiene un índice neto de 43% considerado como muy negativo, siendo crítico en las regiones V y IX, donde los índices netos son de 15% y 30% respectivamente, por lo que se recomienda verificar si la cantidad de horas que los/as estudiantes dedican a la práctica son realmente suficientes para practicar el oficio aprendido, o si existe un problema con el cómo aprovechan esas horas de práctica.

En el caso de los horarios en los que se realiza la práctica, se puede observar que a nivel nacional hay una evaluación regular, con un índice de satisfacción de 63%, lo que indica que este aspecto también

debe ser mejorado, sin embargo, contiene algún grado de satisfacción de parte de los/as alumnos/as. En este sentido la región XIV muestra una evaluación positiva de este ítem con un índice neto de 86%, seguida de las regiones IX y XII. En el caso de la VI región si bien es cierto aparece con un índice neto de 100%, este corresponde sólo a 7 casos que respondieron esta pregunta, por lo cual es preferible no ser considerado al momento de evaluar este ítem.

Cuadro n° 25: Evaluación de duración y horarios de la Práctica Laboral (Base: 317 casos)

	V		VI		VII		VIII		IX		X		XIII		XIV		Nacional	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
La duración de la práctica fue suficiente para aplicar lo aprendido	83	15%	7	100%	25	38%	7	71%	23	30%	14	60%	142	60%	16	48%	317	43%
Los horarios fueron adecuados	100	46%	7	100%	34	60%	7	43%	22	73%	19	65%	139	71%	20	86%	348	63%

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Caracterización de usuarios/as Programa Capacitación en Oficios año 2016.

Existe una opinión generalizada que el proceso de experiencia laboral puede ser perfeccionado, pues depende sólo de la gestión que realice el OTEC, cómo planifique la fase, las relaciones que establezca con las empresas que van a emplear a los estudiantes, etc. En algunos casos, el fallo de esta fase se puede deber a un inadecuado análisis que realizan las fundaciones respecto al mercado laboral de las regiones y zonas en donde se realizan los cursos. En este sentido, es importante que los OTEC elaboren ofertas de cursos con salidas laborales reales y concretas para sus alumnos/as.

“Por un lado, no existe un incentivo para la fundación, porque se elevan los costos. Por otro lado, hay una responsabilidad de las Fundaciones, porque no realizan un buen análisis del mercado laboral existente. Desde dicho punto de vista se deberían preocuparse más del empleo” (Profesional SENCE).

Una segunda dificultad radica en la escasa continuidad que existe entre el desarrollo la fase de práctica laboral y la fase de intermediación laboral del usuario/a. En el desarrollo del Programa puede pasar un tiempo significativo entre ambas fases, lo que puede repercutir en la empleabilidad de los estudiantes, quedando muchas veces “abandonado/a” por el OTEC.

“Termina la Fase Lectiva y como que la fase práctica es débil. No hay un departamento de intermediadores laborales que sigan el proceso de práctica y posterior contrato de trabajo. Se cae, termina la práctica y queda abandonado el beneficiario” (Profesional SENCE, VI Región)

Una tercera dificultad consiste en la poca capacidad de los alumnos/as para desenvolverse en sus respectivas prácticas laborales. Si durante la fase lectiva no se desarrollan adecuadamente las competencias transversales necesarias, aparece como difícil que los/as alumnos/as puedan tener una experiencia laboral exitosa, puesto que, no saben cómo enfrentarse al mundo del trabajo formal.

“Algunas veces, desde las empresas nos dicen que ven a los alumnos muy pollitos, que les hace falta más destreza, más viveza para desenvolverse en el mundo del trabajo. Eso es una debilidad y debemos hacernos cargo de ello” (Facilitador/a, RM)

En esa misma línea, se puede observar que las evaluaciones sobre las competencias adquiridas para realizar la práctica son en promedio negativas, puesto que a nivel nacional los puntajes netos no superan el 50% en la mayoría de los casos.

Aquí se vuelve a observar las peores evaluaciones en la V región, puesto que para el ítem sobre aplicación de los conocimientos adquiridos tiene un puntaje neto de 21%, considerando que el promedio nacional para este ítem es de 44%, estaría muy por debajo de eso. Por otro lado, también se señala que la práctica laboral no tuvo coherencia con lo aprendido en el Programa, ya que para esta frase el puntaje neto es de 18%.

En este mismo ítem las regiones de Maule y Araucanía también figuran con puntajes netos muy bajos con 15% y 17% respectivamente. Es importante poner atención en estos puntos, ya que representan oportunidades de mejora para el Programa en estas regiones, las cuales afectan considerablemente el puntaje a nivel nacional.

Finalmente, las regiones VI, Metropolitana y XIV tienen los puntajes más altos en los tres ítems los cuales en promedio están por sobre el 60% neto, muy por encima de los porcentajes exhibidos a nivel nacional. Por cuanto es preciso trabajar sobre las regiones con problemas y de esta forma mejorar el puntaje a nivel nacional para esta fase.

Cuadro n° 26: Evaluación de competencias adquiridas para realizar la Práctica Laboral (Base: 317 casos)

	V		VI		VIII		VIII		IX		X		XIII		XIV		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Pude aplicar en la práctica los conocimientos adquiridos	92	21%	7	100%	36	30%	6	57%	20	27%	14	60%	139	59%	20	67%	334	44%
Hubo coherencia entre la práctica y el oficio aprendido	90	18%	6	86%	36	15%	7	71%	21	17%	15	65%	136	58%	19	81%	330	41%
Me sentí confiado en aplicar mis conocimientos y habilidades en la práctica.	93	29%	7	100%	34	35%	7	43%	23	37%	16	70%	146	67%	18	76%	344	51%

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Caracterización de usuarios/as Programa Capacitación en Oficios año 2016.

Finalmente, una de las principales fortalezas vistas en esta fase tiene que ver con que los/as usuarios/as se tienen una percepción de confianza respecto de la aplicación de sus habilidades en la realización de la práctica laboral. Por otro lado, las debilidades tienen relación la gestión del OTEC en

esta fase, la cual es percibida de manera deficitaria por parte de los/as beneficiarios/as, facilitadores/as, etc. En este sentido, uno de los elementos a tener en cuenta al momento de realizar modificaciones y/o mejoras al Programa tiene que ser gestión de búsqueda y colocación de alumnos/as en la práctica laboral y la articulación de esta fase con la fase de intermediación laboral.

Por último, el cuadro n° 27 presenta un resumen de los principales aspectos vistos en esta sección, la cual está organizado entorno a las fortalezas y dificultades de esta Fase.

Cuadro n° 27: Resumen evaluación Fase Experiencia Laboral

Fortalezas	Dificultades
<ul style="list-style-type: none"> Confianza en los contenidos aprendidos para desarrollar la práctica laboral 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión del OTEC en la ejecución de la fase Articulación entre la fase práctica laboral e intermediación laboral

Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas y focus groups

3.8.3 Fase de Seguimiento (Salida independiente)

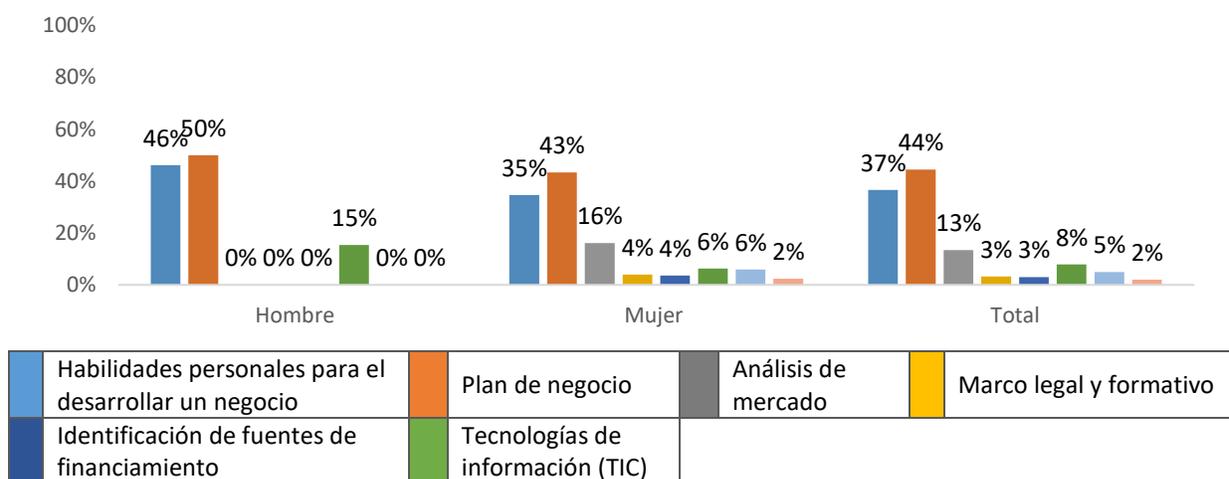
Respecto de los **aspectos positivos de esta fase**, fue posible advertir que el 43% de los coordinadores de OTEC indica que permite a los/as usuarios/as establecer y mejorar su capacidad de renta y también sus habilidades personales. El emprendimiento es visto como una solución, como un aporte al problema de la cesantía y, al mismo tiempo, como una posibilidad real de empoderar a una persona

“La modalidad de la línea independiente, sobre todo en la región de Valparaíso, donde está súper enfocado al turismo, al desarrollo de restaurantes, etc., la modalidad independiente también acomoda a la región en cuanto a la producción y a la rentabilidad de las personas. A nosotros postula mucha gente que ya tiene microemprendimiento y que ve esto como una oportunidad de crecer también como persona” (Coordinador/a OTEC, V Región)

Siguiendo con esa idea, entre las actividades más valoradas por los/as usuarios/as se encuentran las Habilidades personales para desarrollar un negocio (37% a nivel total), Plan de negocios (44% a nivel total) y Análisis de mercado (13% a nivel total), dejando en claro que lo más valorado por los/as usuarios/as son las habilidades blandas que les permiten mejorar sus negocios.

En ese sentido, esta tendencia es mucho más marcada en hombres que mujeres, puesto que en los primeros se observa una tendencia más explícita respecto de las habilidades para mejorar los negocios y aparecen las tecnologías de información (TIC) con un porcentaje significativo para ese segmento (15%), mientras que, en las mujeres, existe una mayor variedad de aspectos que son valorados.

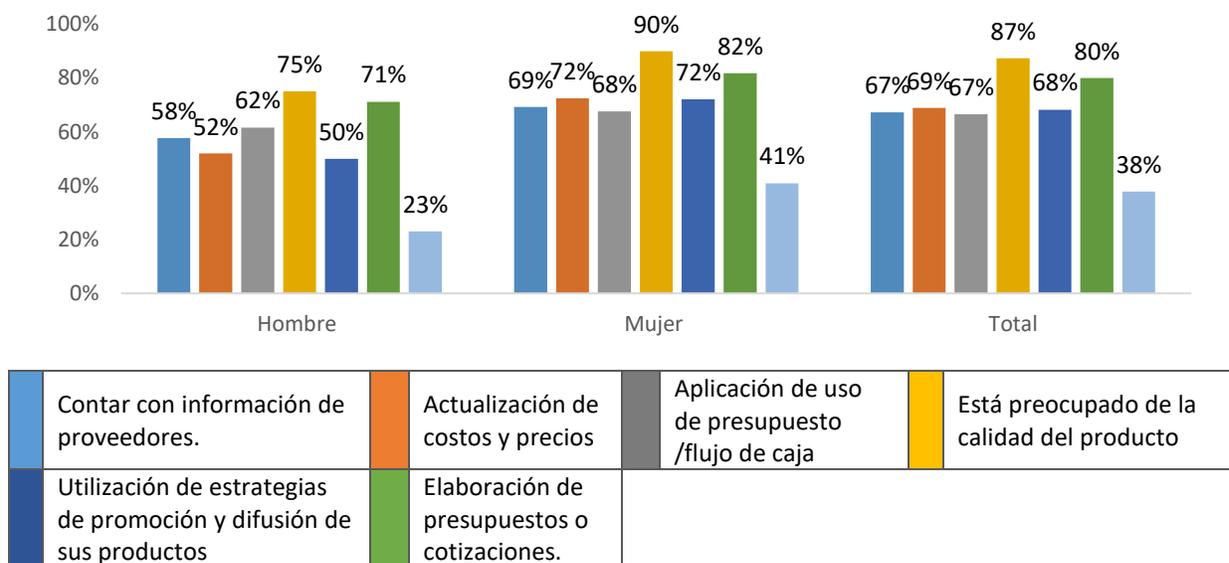
Gráfico 25: Valoración de temáticas para el desarrollo del negocio -Respuesta múltiple- (Base: 306 casos)



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Caracterización de usuarios/as Programa Capacitación en Oficios año 2016.

Otro aspecto a destacar, dice relación con las actividades que realizan actualmente los/as usuarios/as en sus emprendimientos, ya que a partir de ello se puede ver el grado de interiorización de las materias aprendidas. En ese sentido, se puede observar que tanto hombres como mujeres realizan gran parte de las actividades planteadas destacando en mujeres la preocupación por la calidad de los productos (90%), mientras que en hombres destaca el mismo ítem, pero con un porcentaje menor 75%, junto con la elaboración de presupuestos (71%).

Gráfico 26: Actividades realizadas en los emprendimientos -Respuesta múltiple- (Base: 299 casos)



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Caracterización de usuarios/as Programa Capacitación en Oficios año 2016.

Estos aspectos positivos de la Fase de Seguimiento también poseen matices por ciertos aspectos considerados como **dimensiones a mejorar**. Una primera instancia dice relación con el **poco apoyo con que cuentan los/as usuarios/as microempresarios**. Tanto el 50% de los/as coordinadores/as de OTEC, un 73% de los facilitadores y un 57% de los profesionales de SENCE señalan la necesidad de fortalecer esta fase, estableciendo un protocolo de seguimiento formal a los microempredimientos, el cual complementa el portafolio desarrollado durante el Programa. Se requiere saber, por ejemplo, si las personas efectivamente lograron “armar” su emprendimiento.

“Pero faltó seguimiento a mi emprendimiento. Me llamaron un par de veces para saber cómo iba y me visitaron una vez en mi hogar, pero nada más que eso” (Focus Group Usuarios/as, IX Región)

Otro aspecto que repercute negativamente en esta fase consiste en la **poca formalización de los emprendimientos de los/as usuarios/as**. En general la mayoría de los/as entrevistados/as indican la existencia de una baja formalización de sus emprendimientos, con el propósito de no perder los beneficios del Estado.

“También es algo malo que mucha gente no quiere formalizar sus empresas, entonces, es difícil saber si esas personas trabajan o no. Yo formalicé, pero hay un riesgo y dejar de depender tanto del gobierno” (Focus Group Usuarios/as, RM)

Respecto de este punto, es preciso señalar que no es algo que se pueda atribuir al Programa directamente, sino que más bien corresponde a una decisión personal que toman los/as usuarios/as en el manejo de sus emprendimientos, sin embargo, se pueden incluir módulos de formalización al interior del proceso de formación, con la finalidad de modificar este comportamiento.

Finalmente, pese a que las condiciones administrativas y técnicas para la ejecución del Programa indican que al momento de postular el/la usuario/a debe pasar por una etapa de diagnóstico, en el trabajo de campo se observa que tan sólo un 20% de los OTEC realizan este paso previo de selección. Lo ideal sería que los OTEC aplicasen instrumentos para medir y/o evaluar las capacidades de emprendimiento de los/as postulantes, con el fin de evitar o disminuir las deserciones. Como se aprecia a continuación, no se trata de una práctica recurrente.

“Recuerdo que propuse, en el año 2014, que las personas que desean postular a la salida independiente pasaran por un proceso de diagnóstico, porque se llegó a la conclusión de que, para emprender un negocio, para cualquier tipo de emprendedor, tiene que estar alineado con el proyecto de vida [...] Si una persona vulnerable no sabe los conocimientos básicos o no tiene la iniciativa personal para realizar un negocio ¿Por qué va a aprender un oficio con salida independiente? Desde mi punto de vista es un error, porque va directo al fracaso” (Profesional SENCE Central)

Ahora para finalizar esta sección se presenta un cuadro resumen que expresa los principales aspectos tratados en este apartado, el cual estuvo organizado en torno a las fortalezas y dificultades de esta Fase.

Cuadro n° 28: Fortalezas y dificultades de la fase seguimiento laboral

Fortalezas	Dificultades
<ul style="list-style-type: none"> • Emprendimiento como forma de encontrar trabajo autónomo 	<ul style="list-style-type: none"> • Protocolo de seguimiento del emprendimiento • Diagnóstico del emprendedor • Baja formalización de emprendimientos

Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas y focus groups

3.8.4 Intermediación laboral (Salida dependiente)

La intermediación laboral es contemplada dentro de un ideal de Programa completo-exitoso. De acuerdo a la ficha de diseño del Programa, el resultado esperado de éste es que el OTEC consiga la colocación laboral de sus usuarios/as dentro de los tres meses posteriores al término del proceso de formación. La intermediación laboral es el elemento final del Programa, se espera que los/as alumnos/as establezcan contacto directo con el mercado laboral, escenario que les permite reforzar no sólo las competencias técnicas, sino también los hábitos y actitudes laborales exigidas en el nuevo ambiente laboral. De tal modo, se espera que los/as alumnos/as sean capaces de demostrar y poner en práctica todo lo aprendido a lo largo del curso.

Respecto de lo anterior, es preciso señalar que el 84% de los/as usuarios/as no es parte del proceso de intermediación laboral³⁰. Las principales razones para no participar de este proceso tienen relación con abandono y/o no termino del curso con un 21% y un 34% que corresponde a motivos personales

Cuadro n° 29: Motivos para no realizar la Intermediación laboral

Otro-categorizado	N	%
Abandono y/o no termino el curso	80	21%
Desconocimiento	45	12%
Estaba trabajando o consiguió trabajo por cuenta propia	54	14%
Estudios	14	4%
Motivos personales	129	34%
No había cupo o no quedó trabajando	30	8%
Problemas con OTEC	6	2%
Problemas de salud y embarazo, de algún familiar y/o propio	21	6%
Reprobó curso	1	0%
	380	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Caracterización de usuarios/as Programa Capacitación en Oficios año 2016.

Ahora respecto de los que sí la realizan, existen diversas opiniones conforme a lo que se considera **una intermediación laboral exitosa**. Pese a que SENCE lo establece en sus bases de licitación, en la práctica divergen distintas expresiones de lo que sería una intermediación laboral “ideal”. El 43% de

³⁰ Información extraída de la encuesta de Caracterización del Programa Capacitación en Oficios año 2016.

los OTEC considera la permanencia en el trabajo como un buen indicio de una experiencia exitosa, puesto que vendría a confirmar que lo aprendido en el curso fueron conocimientos beneficios para el posterior futuro laboral. Otros elementos que se pueden mencionar dice relación con empleadores que poseen una buena opinión de los/as alumnos/as colocados/as. En tercer lugar, un 43% de los OTEC, señala la contratación a largo plazo, o indefinida, como otro modo de comprobar que la intermediación laboral fue exitosa. Las siguientes citas ilustran los puntos anteriores.

“Que permanezcan en el trabajo porque eso quiere decir que aprendieron bien y que están haciendo bien su trabajo. Otro parámetro de medición es la opinión que tienen los empleadores que los contratan” (Coordinador/a OTEC, RM)

“Principalmente, lograr una contratación a largo plazo. Ese es uno de los elementos más importantes que nosotros reconocemos. Además, es un objetivo que nos proponemos nosotros, también lo planteamos a las empresas y, obviamente, se los planteamos a los mismos alumnos. Que logren obtener un contrato que su supere más allá de los tres meses o un semestre. Que sean capaces de tener una proyección mayor” (Facilitador/a, RM)

No obstante, es preciso considerar que el proceso de formación laboral y formación en un oficio es un proceso con diversas etapas, por las cuales puede pasar un/a alumno/a. De modo que los resultados no necesariamente se podrían observar tres meses después de terminado este. Al respecto, los/as facilitadores/as entrevistados/as señalan que se debe tomar atención a la realidad país en materia de empleo-desempleo y lo complejo que se torna encontrar un trabajo estable en la actualidad. En suma, no sería totalmente necesario que el éxito de esta fase se evalúe a través de la contratación o colocación del/la alumno/a en un puesto de trabajo.

“Hay muchos que no los dejan contratados, pero los siguen llamando para hacer ciertos trabajos, porque los tipos funcionan y son buenos en lo que hacen, pero no los dejan contratados porque no pueden dejar tanto personal de planta. Entonces, creo que el tema del contrato no es totalmente necesario” (Facilitador/a, RM)

Figura N°4. Concepto de Intermediación laboral exitosa.



Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas y focus groups

En cuanto a los **aspectos a mejorar de esta fase**. En primer lugar, el 51% de los OTEC señalan la necesidad de **incrementar la vinculación que tiene SENCE con las empresas y que el Programa se potencie y posicione en los sectores productivos** en los cuales deberían colocarse a los/as usuarios/as. Esta ausencia de SENCE es interpretada como falta de ayuda estatal respecto de los problemas de empleabilidad que afectan a la población más vulnerable del país. Lo cual es observado como una barrera para los OTEC.

“Entonces, quedamos atados de mano, no tenemos muchas herramientas como Fundación para presionar a un privado [sobre la contratación de los usuarios/as] En esas situaciones debiese existir una participación más fuerte del Estado, mostrar compromiso y vínculo entre las tres partes” (Coordinador/a OTEC, RM)

Otro aspecto que dificulta la intermediación laboral consiste en **el plazo que SENCE otorga para lograrla**, considerado como poco tiempo por el 26% de los OTEC, quienes además señalan que se debe considerar la baja cualificación que tienen en general los/as alumnos/as.

“Nosotros vemos en el estudiante que muchas veces los beneficios se ven un año después de la capacitación, y no tres meses después. Imagínate, nosotros que salimos de carreras universitarias, nos costó un año encontrar un trabajo estable; imagínate una persona con un solo curso de capacitación, no va a encontrar trabajo en tres meses, no es una realidad en nuestro país” (Coordinador/a, V Región)

Finalmente, y también muy ligado al punto anterior, se encuentra la **falta de seguimiento de usuarios/as**. En general los/as profesionales del Servicio indican la necesidad de fortalecer el seguimiento de manera que permita establecer luces sobre cómo los/as alumnos/as se han desempeñado en sus posteriores puestos de trabajo. Lo que ocurre con ellos/as una vez finalizado el Programa es algo que SENCE desconoce, pues no se solicita a los OTEC registros o informes que den cuenta de esta situación.

“El problema es que no hay más contacto con las OTEC. Una sale del Programa y ya no sabemos más de ellos” (Focus Group Usuarios/as, III Región)

“Los seguimientos, generalmente, se hacen bastante rápidos y no hay un mayor acompañamiento hacia el usuario. Y si después nosotros les agregamos la fase de intermediación, la verdad es que los resultados son negativos, muy negativos, porque los años que llevo acá en el servicio no he visto mayor preocupación de los organismos técnicos” (Profesional SENCE, IX Región)

Esta visión crítica que poseen los profesionales de SENCE respecto del seguimiento en la intermediación laboral es, sin embargo, atenuada por algunos OTEC que señalaron mantener comunicación con los/as alumnos/as, posterior a la finalización de los cursos, a través de distintos canales de comunicación, siendo el más recurrente Facebook. Pero tal como lo indicaban profesionales de SENCE, este tipo de seguimiento informal, por lo demás, no permite recopilar las percepciones y experiencias de los/as usuarios/as de manera cabal, ya que dependerá de cada OTEC la modalidad que emplee para ello. Algunos, empero, señalan abiertamente no realizar ningún tipo de seguimiento a los/as usuarios/as una vez finalizado el Programa, básicamente, debido a la falta de recursos para ello.

Figura N°5. Debilidades de la fase intermediación laboral.



Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas y focus groups

3.8.5 Subsidios

En cuanto a la información general de este beneficio, se puede ver que un 98% de los/as encuestados/as sabía de la existencia del beneficio, de ese porcentaje un 99% declara haberlo recibido, y finalmente un 89% de los/as encuestados/as manifiesta que este subsidio le permitió su asistencia al curso, por cuanto se puede señalar que al menos para los/as usuarios/as el subsidio fue de utilidad y lo recibieron en prácticamente un 100%, dando cuenta del cumplimiento cabal de este beneficio. Por otro lado, no existen diferencias significativas en hombres y mujeres respecto de este ítem, por tanto, no fue preciso mostrar dichos datos.

Cuadro n° 30: Información sobre subsidios (Base: 1.104 casos)

		Total	
		N	%
¿Sabía usted que tenía derecho a un subsidio diario por la participación en la Fase Lectiva?	Sí	1083	98%
	No	21	2%
¿Lo recibió?	Sí	1073	99%
	No	8	1%
¿El subsidio recibido para solventar su asistencia al curso?	Sí	951	89%
	No	122	11%
¿El subsidio fue entregado en los tiempos indicados al inicio del Programa? (una vez al mes, una vez a la semana...)	Sí	1028	96%
	No	47	4%

Cuadro 15. Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Caracterización de usuarios/as Programa Capacitación en Oficinas año 2016.

3.8.5.1 Evaluación del subsidio para transporte

Respecto al subsidio de transporte existen diversas opiniones respecto a su conveniencia. Uno de los principales problemas identificados en relación a la entrega de este subsidio consiste en que no distingue las comunas urbanas de las comunas rurales. Los OTEC que trabajan en comunas más alejadas de los centros urbanos indican que los/as alumnos/as, muchas veces, tienen problemas con la locomoción, porque: a) el subsidio se hace insuficiente cuando se debe tomar más de un transporte para llegar a la capacitación y b) porque las sedes en donde se imparte el curso queda muy lejos de su lugar de residencia. En este sentido, para las zonas más rurales el 37% de los coordinadores de OTEC **afirman que el subsidio entregado de \$3.000 es insuficiente**, lo que además concuerda con los profesionales SENCE.

“Ahora, sí nos ha pasado que hemos tenido alumnos de La Ligua que no han tenido interés de estudiar los cursos de su comuna y sí han venido a estudiar con nosotros, entonces, ahí lo que se podría hacer es que con certificado de residencia hacer una excepción, porque el subsidio no alcanza” (Coordinado/a OTEC, V Región).

“Es bajo. De hecho, como Programa estamos realizando un informe para elevar dicho monto para que se acerque a la realidad. El monto asignado por parte de SENCE se planteaba en un principio para transporte y alimentación. Hace 10 años atrás alcanzaba a cubrir estos gastos, pero ya no es posible. Debido a las distancias y expansión de Santiago, el nivel de precios aumenta, entonces los tres mil pesos están obsoletos” (Profesional SENCE, RM)

Finalmente, en las entrevistas realizadas a los/as facilitadores/as de OTEC señala que el subsidio entregado es visto como una beca de estudios y no como una ayuda de transporte para utilizarlo en los desplazamientos realizados.

“Pero también nos dimos cuenta de que algunas personas solo hacían el curso por la plata que se le daba. Se corría la voz de que había un subsidio, entonces, era lo primero que preguntaban en entrevistas o las primeras clases. Claro, es un buen incentivo, ¡pero hay que tener ojo!” (Facilitador/, VIII Región)

3.8.5.2 Evaluación del subsidio para el emprendimiento

Respecto **del subsidio entregado para el emprendimiento**, el 57% de los coordinadores de OTEC indican que éste es muy bajo. Si bien se trata de un subsidio para personas que están comenzando con un emprendimiento se considera que éste no permite la compra de ciertas herramientas debido a su alto costo en el mercado. De tal manera, los \$200.000 entregados sólo alcanzan a cubrir cierta parte de lo que se debe comprar, lo cual dificulta a las personas que no poseen otras redes de apoyo a las cuales recurrir, elemento que se constató en los focus groups realizados a usuarios/as. Además, se trata de un subsidio que demora en llegar, por tanto, esto produce incertidumbre y desconfianza entre los/as usuarios/as, quienes observan esta situación como una falta grave de los OTEC.

“A mí tampoco me alcanzó. No fue suficiente porque quería otros materiales que son más caros, y para invertir en eso hay que esperar porque hay que ir de a poco. Hay que tener en cuenta que también hay que iniciar actividades en el servicio de

impuestos internos, eso implica costos, tiempo respecto a los formularios mensuales y anuales” (Focus Group Usuarios/as, IX Región)

Por otro lado, diversas opiniones expresan que **la pertinencia de este monto dependerá de la etapa del emprendimiento en la cual se encuentre el/la alumna/a**. Para las personas que ya tienen un emprendimiento, este subsidio puede ser suficiente si lo que se desea es complementar herramientas o insumos. Además, se indica que este subsidio debe ser visto como un aporte, como una ayuda a los/as usuarios/as y en ningún caso como un subsidio que les dejará instalados con su negocio. De tal modo, se sugiere que la misión de SENCE es capacitar y no entregar recursos a los/as usuarios/as, que para ello debiese haber otro tipo de alianzas entre las instituciones que trabajan con el emprendimiento, como FOSIS o SERCOTEC.

“Para dar inicio es suficiente, porque hay Programas complementarios de otras instituciones públicas como FOSIS o SERCOTEC. Nuestra base no es dar aporte monetario, nuestra misión es capacitar, esto es un incentivo para dar inicio al emprendimiento y generar redes con distintas instituciones. Creo que no debiese aumentar más de \$250.000 para comenzar un emprendimiento” (Profesional SENCE, VI Región)

Finalmente, se presenta un cuadro resumen con los principales aspectos tratados en esta sección, la cual está organizada según las fortalezas y debilidades de los subsidios de transporte y emprendimiento.

Cuadro 31: Resumen sección subsidios del Programa.

Fortalezas subsidio transporte	Debilidades subsidio transporte	Fortalezas subsidio emprendimiento	Debilidades subsidio emprendimiento
<ul style="list-style-type: none"> • Ayuda a los estudiantes 	<ul style="list-style-type: none"> • Monto insuficiente localidades rurales 	<ul style="list-style-type: none"> • Es una buena ayuda en fases tempranas del emprendimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Subsidio insipiente: no permite "parar" un emprendimiento • Subsidio se demora en llegar a los usuarios/as

Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas y focus groups

3.9 Caracterización y evaluación de los procesos del Programa

En esta sección se describen, sistematizan y evalúan los diferentes procesos del Programa, identificando fortalezas y debilidades de los mismos. Se realizará, además, un análisis de brechas entre lo diseñado e implementado en cada proceso, entonces la organización de este apartado será la siguiente:

- Organización y gestión del Programa (nivel central y regional).
- Soporte y asistencia técnica desde nivel central.
- Articulación con otros actores públicos y privados, tanto desde nivel central como direcciones regionales.
- Proceso de evaluación de la oferta de proveedores.
- Modalidad de presentación de oferta de proveedores.

- f) Proceso de convocatoria y difusión a los usuarios.
- g) Proceso de postulación y selección de usuarios.
- h) Proceso de certificación y licencias habilitantes.

3.9.1 Organización y gestión del Programa (nivel central y regional)

Respecto de la organización y gestión del Programa, los profesionales de las regiones del Servicio indican el **deseo de tener mayor participación, funciones y protagonismo respecto del diseño y ejecución**. Asimismo, se señala el deseo de aumentar la **toma de decisiones relacionadas con la evaluación de las propuestas** elaboradas por las fundaciones. Esta percepción de centralización, a juicio de los equipos regionales, tendría repercusiones en la ejecución del Programa, puesto que existen matices regionales de la ejecución que no serían tomados en cuenta en Santiago. Se indica que, si bien hay algunos espacios en donde se han podido realizar propuestas y sugerencia al nivel central, éstas no siempre han sido consideradas, situación que incomoda en regiones.

“[...] No, ninguna. Ni siquiera la pertinencia de la fundación o de los cursos. Años atrás nos enviaban la preselección de los cursos y lo trabajábamos de acuerdo a las comunas. Ahora nada. Nosotros mandábamos observaciones de las bases antes que salieran. Nos piden hacer observaciones y no las toman en cuenta” (Profesional SENCE, V Región)

“En las metodologías, generalmente ocupadas en los planes formativos, no tenemos mucha incidencia, porque esas evaluaciones y esos planes formativos se evalúa en Santiago. Entonces, está centralizado el proceso. Se podría mejorar” (Profesional SENCE, IX Región)

En este sentido, participación de las direcciones regionales en la toma de decisiones respecto al diseño e implementación del Programa expresa que éstas actúan más bien como instancias de supervisión y no como agentes claves que puedan realizar aportes para su mejora. Desde SENCE regional se desea mayor implicación, con el objetivo de poder actuar como guías y soportes de los OTEC cuando así se requiera. Para ello, también se necesita capacitar a los equipos regionales en materia de educación con personas vulnerables. De tal modo, se apuesta por un actuar más comprometido, y no tan administrativo, como hasta ahora.

“Veo que SENCE tiene una responsabilidad en formar proveedores, entregar lineamientos y estándares para que lo que se levanta en función de competencias se transfiera o se ejecute en función de competencias. Yo creo que ahí nos falta como servicio: ir guiando al proveedor hacia donde nosotros queremos llevarlo” (Profesional SENCE, RM)

Una de las principales solicitudes por parte de las direcciones regionales, dice relación con poder incidir en la evaluación de las propuestas de los OTEC. Los profesionales del Servicio mencionan que no siempre la ejecución del Programa es la adecuada por parte de los OTEC, debido a una serie de elementos. Por tanto, se necesitaría una instancia de evaluación del trabajo de las fundaciones, con el propósito de identificar falencias y así reparar sobre ellas, a través de la asistencia técnica.

“Los OTEC realizan lo que quieren, porque falta mayor fiscalización. Si SENCE supervisara más seguido a el OTEC, esto marcharía de mejor forma” (Focus Group Usuarios/as, IX Región)

“No sé si estamos haciendo una evaluación de proveedores que pueda ser incorporada al proceso de evaluación como ítem de “comportamiento” del proveedor en ejecuciones anteriores, y que pueda servir para decisiones de adjudicación o no adjudicación” (Profesional SENCE, RM)

Otro aspecto recurrente en la relación con SENCE central es el poco poder de decisión que poseen las direcciones regionales. Este punto se relaciona con lo señalado anteriormente, pues, reafirma la percepción de que las direcciones regionales tienen poco espacio de acción real en la resolución de problemas y, además, poco espacio para poder manifestar sus propuestas e inquietudes respecto al nivel central. En suma, lo que se pide es otorgar mayores responsabilidades y capacidades a los equipos regionales y que no sean solo equipos administrativos para la ejecución del Programa.

“Falta preparación de los equipos regionales. Tenemos equipos regionales que debiesen estar formados en el tema de capacitación o formación de instrucción de personas adultas vulnerables, para saber cuál es su trabajo, y no solo tener un enfoque administrativo, sino que nosotros como región también podamos orientar desde lo técnico, en este caso, al proveedor” (Profesional SENCE X Región)

Además, se indica que la oferta de oficios propuesta por los OTEC debiese ser revisada antes por los respectivos equipos regionales, puesto que éstos son los más adecuados para ayudar a definir dichos criterios de realidad regional.

Cuadro 32: Resumen aspectos principales en la relación SENCE central y direcciones regionales

• Regiones exigen más y variadas funciones y protagonismo
• Escasos espacios de retroalimentación entre SENCE Central y dirección regionales
• SENCE Central debería capacitar a equipos regionales en capacitación y educación con personas vulnerables
• Direcciones Regionales deberían actuar como guías y soportes de las fundaciones. SENCE tiene responsabilidad en formar proveedores

Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas y focus groups

Por otro lado, respecto de la **relación entre SENCE regional y los OTEC**, existe la percepción que ella se puede mejorar. Se identifican dos elementos que revisten esta relación. En primer lugar, se señala que existen **pocas instancias de reflexión y retroalimentación entre los equipos regionales de SENCE y los OTEC**. En general, las relaciones entre estas partes se basan en la resolución de trámites muy concretos o consultas técnicas, pero existe poco espacio para la realización de reuniones para intercambiar experiencias, percepciones, o compartir propuestas de mejora para el Programa. De tal modo, la relación entre las partes se limitaría a resolver temas técnicos y administrativos. Esta situación es observada con cierta preocupación, por un 35% de los OTEC, lo cual concuerda con lo declarado por los equipos regionales, puesto que el poco espacio para la retroalimentación impide conocer en detalle lo que ocurre en cada fundación y lo que una parte espera de la otra, en términos metodológicos y laborales.

“Existe poco apoyo por parte de SENCE de la región. Más bien nos juntamos una vez al inicio del Programa y, luego, al finalizar éste para la ceremonia de certificados. Pero, así, en general, hay poca comunicación” (Coordinador/a, VI Región)

Por otro lado, respecto de la relación entre SENCE regional y los OTEC, es posible indicar que los/as coordinadores/as y profesionales de los OTEC poseen la percepción que **SENCE tiene una lenta resolución a los problemas e inquietudes que ellos plantean**. A su juicio, esta situación dificultaría o retrasaría los procesos y coordinación de las distintas actividades que deben ser realizadas como, por ejemplo, los procesos de difusión y selección de usuarios/as.

“Nos demoramos un montón en poder hacer la difusión. Primero, nos pusieron problemas por los logos, después, ellos no habían chequeado nada. Seguro es un tema de recursos, pero nos perjudica a nosotros directamente en nuestro trabajo” (Facilitador/a, VI Región)

3.9.2 Soporte y asistencia técnica desde nivel central

En primer lugar, lo que más destacada en las entrevistas es **el deseo de mejorar la articulación entre nivel central y las direcciones regionales**. Esta relación entre ambas partes se torna compleja, especialmente en las regiones más extremas del país. En el discurso de los/as profesionales de las direcciones regionales de SENCE es posible advertir tres puntos importantes. El primero de ellos señala que la relación entre ambas partes sólo se produce en contextos en donde se requiere la solución urgente de problemas. De tal modo, **la relación se basaría en soporte y asistencia técnica sólo en caso de necesitarse, y no como una guía y acompañamiento constante en el quehacer de la institución**.

“En la entrega en soporte técnico, las unidades centrales a las unidades regionales, en términos de orientación, sobre todo donde hacen las bases, nos reunimos para los dramas, digamos, en vez de ir entregando información importante para mejorar la ejecución. Ahí la central está como “nos juntamos con los cachos que hay que solucionar” (Profesional SENCE, RM)

El segundo punto de esta relación señala que **el proceso de solución de problemas, como soporte desde nivel central, se realizaría de manera lenta, lo cual dificulta la resolución de las necesidades regionales**.

“Te piden información [SENCE central], pero al momento de nosotros solicitar resolución de problemas que están a ese nivel, son lentos. Las soluciones no son oportunas y muchas veces tampoco se nos escucha mucho en términos de indicaciones para mejora en el Programa” (Profesional SENCE, RM)

El tercer punto de la relación dice que **una relación fluida entre SENCE central y las direcciones regionales depende de las voluntades de las personas correspondientes**, y no tanto de un protocolo que establezca las pautas para llevar dicha relación. Ello se desarrolla fuera de la estructura formal de la organización.

“Acá tenemos re buena relación con la Central. Nos llamamos, generamos, en general, un buen ambiente de trabajo, porque hay una relación fluida. Nos encargamos de ello” (Profesional SENCE, IX Región)

En definitiva, esta **articulación entre SENCE central y sus oficinas regionales es observada como un problema de gestión, pero a la vez de información**. Esta situación dificulta una participación más activa y propositiva por parte de las direcciones regionales, pero también dificulta la “bajada” de información desde nivel central. Un ejemplo de ello se constata cuando SENCE realiza estudios o

consultorías para la mejora de sus Programas, dichos resultados y conclusiones no son compartidos con los equipos regionales, o al menos esa percepción existe en algunos/as profesionales.

“Se hacen constante consultorías, pero nadie viene a contarnos, de manera formal, cómo se llega a los resultados, nada. Sólo nos envían un documento con el Estudio para que leamos, pero no tenemos tiempo para eso. Sería mejor, además, hacer instancias o jornadas para eso” (Profesional SENCE, V Región)

En general, los puntos mencionados en líneas anteriores señalan que el diseño del Programa Capacitación en Oficios está muy centralizado y que hay poco espacio para aportar nuevas miradas desde las regiones. Por tanto, la relación con nivel central se focaliza, más bien, en la resolución de problemas y no en una alianza propositiva en la cual poder aportar nuevas perspectivas para la mejora del Programa, situación que es desestimada por los equipos regionales.

A partir de este apartado se genera el siguiente cuadro resumen con los principales aspectos tratados en esta sección.

Cuadro 33: Resumen relación entre SENCE central y regional

Escasa relación entre SENCE central y direcciones regionales	Direcciones regionales poseen poco poder de decisión
<ul style="list-style-type: none"> • Relación sólo para la resolución de problemas concretos. No una guía para actuar • Lenta resolución de problemas por parte de SENCE • Relación basada en relaciones personales 	<ul style="list-style-type: none"> • Escasas instancias de reflexión entre las partes sobre el Programa • Direcciones regionales desean mayor implicación y capacidades de gestión y decisión

Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas y focus groups

3.9.3 Articulación con otros actores públicos y privados, tanto desde nivel central como direcciones regionales.

De acuerdo con las entrevistas realizadas a los profesionales de SENCE, se indica que el Programa tiene oportunidad de mejorar las alianzas con sectores públicos y privados. Si el objetivo del Programa es fomentar la capacitación para el empleo, entonces, un elemento a mejorar consiste en mejorar la articulación con los distintos actores del Estado que permitan una mayor efectividad en la inserción laboral.

“Nosotros tenemos que mejorar vinculación con todos los servicios públicos, generalmente le entregamos toda la oferta y capacitación que nosotros tenemos. Hemos tratado de incentivar en la línea del emprendimiento, que ojalá sean personas que ya hayan tenido alguna intervención de otro servicio, de manera que no estemos generando algo de manera independiente, sino que esté articulado con un tercero, particularmente con la gente de FOSIS” (Profesional SENCE).

Este es un elemento que se debe mejorar por parte del Programa. Se requiere una mayor articulación con la red de fomento local, así como una mayor vinculación con los servicios del Estado

que fomentan la generación de empleo dependiente y de emprendimiento, como es el caso de FOSIS y SERCOTEC.

“No tenemos mucha vinculación con otros Programas ni servicios públicos. Antes teníamos más cuando era el rango Jóvenes Bicentenario con INJUV, teníamos estrecha relación porque eran jóvenes hasta 29 años. Ahora como el Programa es hasta 65 años no tenemos relación. Solamente nos vinculamos con las fundaciones” (Profesional SENCE).

En las realizadas a los profesionales de SENCE, se indica la existencia de mesas de trabajo intersectoriales en las regiones. Estas mesas intersectoriales sirven como espacios de articulación entre los distintos actores públicos y privados que permiten una mayor coordinación de las acciones que los distintos Servicios realizan en sus Programas. Estas instancias u otras instancias requieren ser implementadas y generalizadas, de manera de poder realizar una mayor articulación del Programa con los distintos actores.

“Nosotros tenemos varias instancias de articulación, la primera como más relevante son las mesas de trabajo sectoriales dentro del aparato público. Tenemos unas reuniones mensuales de equipo de trabajo con los otros servicios (...) Hay otras comisiones que se articulan a través de la intendencia como la mesa de trabajo que tiene que ver con la economía y ahí va SERCOTEC, SENCE, todos servicios que están vinculados con el área económica o de la red de fomento y eso es mensual, hay acuerdos de trabajo en conjunto, etc. Después tenemos todo el proceso de levantamiento de acción de necesidades laborales, que ahí trabajamos básicamente con el sector privado, viendo cuales son los perfiles requeridos en la industria para poder alimentar después la compra de cursos” (Profesional SENCE).

3.9.4 Proceso de evaluación de la oferta de proveedores

En el caso de la evaluación de ofertas **existe una serie de dificultades, tanto desde el punto de vista de SENCE como de los OTEC**. Una primera dificultad tiene que ver con la **elaboración de los antecedentes administrativos y la evaluación técnica del oficio que se solicita a los OTEC** para el cumplimiento/verificación de cada ítem. Estos deben ir acompañado de una serie de certificados y papeles que, muchas veces, se tornan innecesarios desde el punto de vista de los OTEC, lo que es indicado por el 30% de ellos. Además, se señala que las bases de licitación del Programa están en un lenguaje poco amigable, lo cual complica aún más el proceso. En general, se le define como un proceso “engorroso” y “poco claro”.

“Las bases deberían ser más cortas, sacarle la cháchara que tiene extra y que pase por confección de dos personas independientes; cosa que realmente se le vaya sacando tanto detalle que después ni siquiera SENCE supervisa. Es una pérdida de tiempo total” (Coordinador/a OTEC, RM)

Otra dificultad radica en **los criterios utilizados para la evaluación de los facilitadores/as** (años de experiencias laboral, título profesional). Estas exigencias no siempre son posibles de cumplir por parte de los OTEC, pues el perfil de facilitador/a solicitado/a exige, a su vez, destinar más recursos financieros para pagar sus servicios. Los OTEC pequeños son las que más problemas enfrentan en este punto, ya que no pueden ofrecer mayores incentivos a sus facilitadores/as, quienes se ven obligados/as a diversificar sus fuentes laborales.

“Nos cuesta mucho encontrar buenos relatores; en regiones, especialmente, porque la gente está menos cualificada que acá. Entonces, si pillamos un gallo o galla buena, con títulos y experiencia, cobra mucho más, y eso a veces no lo podemos pagar. Obvio que nos perjudica en nuestra postulación” (Coordinador/a OTEC, RM)

Por otro lado, respecto de la evaluación de los costos del oficio, el discurso común de los OTEC apunta al desconocimiento que posee SENCE sobre las distintas realidades sociales y económicas en donde se insertan los cursos. Se señala que **los costos por oficio son elevados, porque también los materiales y la relación entre el valor/hora de los facilitadores/as**, en general, se han elevado durante los últimos años.

“Que SENCE logre salir un poco dentro de la oficina y que logren establecer con datos más concretos y conociendo las fundaciones y saber con quiénes trabajan. Que vengan para acá, que vean las instalaciones, que se sienten a conversar. No ha pasado eso en mucho tiempo. Por tanto, tampoco conocen los oficios, ¿cuánto cuestan las máquinas? Eso deberían saberlo ellos. Después pensamos cómo evalúan ellos los oficios si no saben el valor de tal máquina” (Coordinador/a OTEC, RM)

Además, se indica que SENCE evalúa la propuesta y costos de oficios, pero que no tiene mayores expertos en esta materia. Los Proveedores cuestionan la experiencia que tienen los equipos de SENCE para poder evaluar postulaciones a cursos de diversos oficios, sobre los cuales los equipos no poseen conocimientos profundos.

“El tema de las evaluaciones es un talón de Aquiles del SENCE, porque no tienen un profesional ni un experto por cada una de las materias que nosotros estamos entregando. No sé cómo nos evalúan, los criterios” (Coordinador/a, RM)

Otra dificultad que presenta este proceso responde al punto evaluación regional de pertinencia, el cual tiene como propósito asegurar que los oficios presentados por el OTEC sean pertinentes en cuanto calidad, cobertura y salida laboral en la región en donde se ejecuta. Por un lado, los OTEC indican en un 45% que **no serían el actor apropiado para elegir cuáles son los oficios que necesita una región**, pues se trataría de una decisión que debiese ser tomada desde el Servicio, y no ser dejada a privados. Y, por otro lado, se acusa el excesivo centralismo con el cual se toman las decisiones de oferta de cursos.

“Es complejo que una OTEC que, finalmente, es un ente privado con fines de lucro, quiérase o no, sea quien decide qué oficios necesita esta región. Falta que el Estado entregue algunos lineamientos al respecto. Después pasa que salen los alumnos y no hay campo, no hay futuro en ese campo, pero porque nadie lo estudió antes” (Profesional SENCE, IV Región)

Otra dificultad identificada en este proceso de evaluación afecta principalmente a regiones, debido a la **falta de proveedores que puedan ejecutar el Programa**. Algunas regiones, especialmente las más extremas, se enfrentan al problema del proveedor único, lo cual complejiza la evaluación, ya que no existe otro OTEC con el cual competir. Esta falta de proveedores implica que, a veces, se adjudica un OTEC que no cumpliría necesariamente con los requisitos de SENCE.

“En este ámbito caemos en la consecuencia de la poca cantidad de oferta o de proveedores que tenemos acá en la región. Durante los últimos años lo que se ha

presentado, se ha aprobado. Pero como mencionaba anteriormente, es bien básica la gestión que se hace entre la oferta y la demanda, ya que son tan pocos los proveedores que, finalmente, nos vemos obligados a aprobar lo que se presenta” (Profesional SENCE, X Región)

Finalmente, otra dificultad identificada para el desarrollo de este proceso consiste en el **retraso entre la presentación de la oferta y su posterior evaluación y adjudicación**. Este proceso que incluye a diversos actores es considerado lento y engorroso, pues entre un proceso y otro pueden pasar muchas cosas, debido a lo extendido que se hace en el tiempo. Ello atenta contra la fase de ejecución. El proceso de postulación, selección y adjudicación debe ser más acotado, según expresan los representantes de los proveedores. La evaluación de las ofertas de los proveedores, es un proceso difícil, no es fácil, porque primero que nada no tienen una dotación permanente para realizar esas tareas.

“A veces cuando uno diseña estas propuestas toma contacto con profesionales para poder apoyar el diseño técnicamente y para tener los equipos formados sin embargo entre la postulación y la ejecución hay un periodo que no sabemos exactamente... Por ejemplo, ahora vamos a postular a uno que se supone se va a ejecutar el último trimestre del año, pero podría pasar para el año siguiente también... Ya no contamos con la gente entonces ahí hacemos magia” (Coordinador/a OTEC, RM)

Finalmente se presenta un cuadro resumen de esta sección, la cual estuvo centrada en detallar las principales dificultades del proceso de evaluación y selección de ofertas.

Cuadro 34. Resumen Dificultades del proceso de evaluación de la oferta de proveedores

- Dificultades en el proceso de evaluación de las ofertas de proveedores
- Excesivos requisitos exigidos en el proceso de postulación
- Altas exigencias en la evaluación de los facilitadores
- Desconocimiento de SENCE Central sobre las realidades regionales
- Oferta de oficios debería ser propuesta desde SENCE Central
- Falta de proveedores en algunas regiones (sobre todo en regiones extremas)
- Retraso entre los procesos de presentación de ofertas y adjudicación del Programa

Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas y focus groups

3.9.5 Modalidad de presentación de oferta de proveedores

Desde el punto de vista de los profesionales del Servicio, se menciona que **no existe mayor innovación en la presentación de ofertas de cursos por parte de los OTEC**. De este modo el estudio de las necesidades laborales basado en las necesidades locales y regionales no estaría ocurriendo de forma adecuada. Se requeriría reforzar el trabajo con una visión local, que permita mirar cuáles son las necesidades de la región.

“Yo creo que los organismos técnicos en general tienen mucha libertad para presentar cualquier tipo de oficio. Creo que un elemento importante era la posibilidad

que teníamos las regiones de determinar que oficios nos interesaban, cuando teníamos el indicador de pertinencia regional. Eso nos permitía ir viendo lo que necesitábamos como región, pero hoy en día como esto pasó a licitación pública, la verdad, es que se hace complejo, porque más allá de que nosotros podamos conversar y tratar de coordinar con los distintos ejecutores, ellos pueden presentar cualquier plan y no necesariamente que esté en línea con lo que nosotros hemos levantado a través de los procesos de detección de necesidades y capacitación” (Profesional SENCE Los Ríos)

Producto de lo anterior, la oferta de cursos de formación que realizan las fundaciones, no presentan diferencias a nivel local, regional y nacional. La oferta de cursos es genérica a nivel nacional y no específica, respondiendo a las necesidades específicas de los/as actores y el mercado laboral.

“El diseño redundante, y por más bien hecho que esté, si no se puede ejecutar bien no tiene buenos frutos, y es algo urgente. A nivel de diseño ha habido un esfuerzo importante de tratar de homogeneizar ciertas ofertas como que todos los organismos cumplan con ciertos requisitos mínimos, pero a veces se invisibiliza la experiencia que tienen los organismos” (Coordinador OTEC RM)

En el caso de los profesionales del Servicio se solicita una mayor participación de las regiones en el proceso de construcción de las bases de licitación, de manera de orientarlas mejor a las necesidades de las regiones.

“Creo que se debe regular un poco más hacia que oficio deben presentar y como es la participación de las regiones. Como nosotros determinamos que es lo que necesitamos y no que los organismos técnicos nos presenten una malla abierta de cursos, donde nosotros tengamos, obligatoriamente, ejecutar esos planes de capacitación” (Profesional SENCE).

Las diferencias de presentación de las ofertas que se observa de región a región, tiene que ver más con la exigencia de requisitos que con una necesidad de cursos de formación específicos. De acuerdo a los coordinadores de las fundaciones, la modalidad en que se presentan las postulaciones pueden variar de región en región, lo que hace que aquellas que poseen sedes o trabajan a nivel macro regional deban desarrollar estrategias que les permitan adecuarse a las demandas de las directrices regionales del Servicio.

“Nos pasa por ejemplo en la Sexta Región, así un manojito de papeles para ingresar... y que hay un montón de cosas que se pueden hacer de manera electrónica. Pero a pesar de eso, en los procesos de pago son bien rápidos, a diferencia de la Región Metropolitana que no hay que llevar ningún papel, se demoran todo el tiempo que quieran en pagarnos. En la Cuarta Región puede pasar de todo” (Coordinador OTEC)

3.9.6 Proceso de convocatoria y difusión a los/as usuarios/as

Respecto a la convocatoria y difusión del Programa, existen diversos canales de comunicaciones a través de los cuales los OTEC dan a conocer sus cursos. Durante los últimos años los canales de comunicación han ido cambiando. Es por ello que los OTEC han ido también modificando sus medios y formas de difundir los Programas que ejecutan. Según la información recopilada en el trabajo en terreno, es posible catalogar dos tipos de canales de difusión del Programa. Por un lado, se encuentran los “canales tradicionales” como los diarios y radios locales, los afiches en las calles y

otros servicios públicos –por ejemplo, la OMIL– y el conocido “puerta a puerta” por población vulnerable. Pero, también, están los “canales modernos”, dentro de los cuales cabe destacar la fuerte presencia y uso de las redes sociales como herramientas indispensables en la comunicación actual. Especialmente, la utilización de Facebook y el correo electrónico.

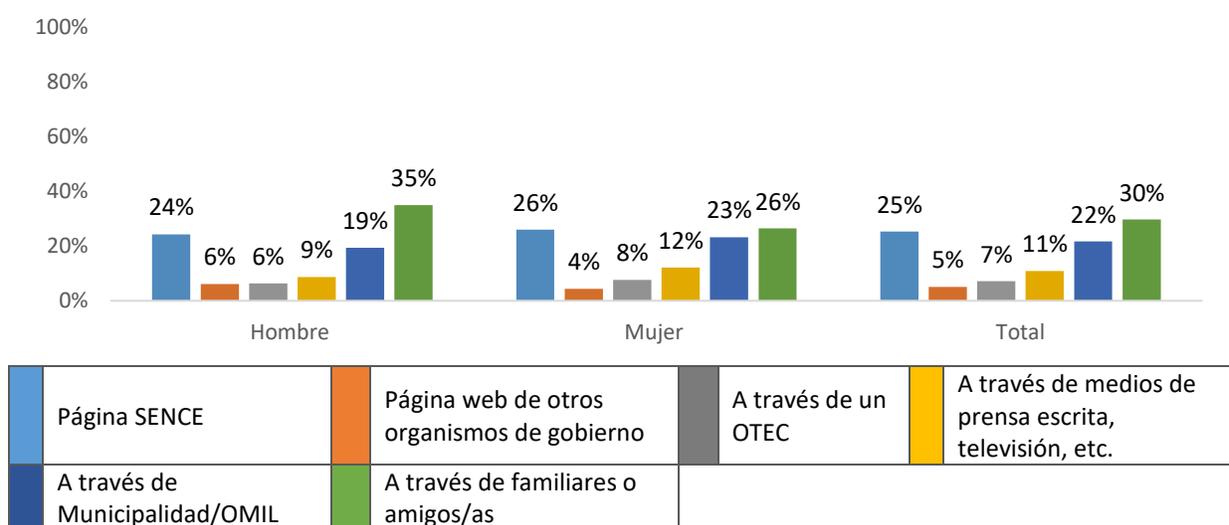
“Yo me enteré a través de una publicidad en el metro. Yo, a través de internet, buscando empleo en el portal de la Municipalidad de Maipú. Yo, a través del Proyecto Ágora Chile. Me enteré de forma presencial en la Municipalidad de Maipú, allí me entregaron un flyer. Después de pasar por un proceso de rehabilitación de un problema de salud, me acerqué a mi Municipalidad y supe del Programa” (Focus Group Usuarios/as, RM)

“Tenemos tres o cuatro líneas: difusión radial, difusión del Programa en nuestra propia sede en donde ponemos afiches y volantes, un poco “puerta a puerta”. Con los municipios se trabaja con la OMIL, con las Juntas de Vecinos, con las organizaciones de mujeres, etc.” (Coordinador/a OTEC, RM)

El último punto es muy importante en la difusión del Programa. El “boca a boca” o la comunicación del Programa de una persona a otra es considerado uno de los principales canales por parte de los OTEC, puesto que además ello implica que el Programa ha tenido una buena acogida por parte de los/as alumnos/as y que por este motivo está siendo recomendado a otras personas.

En ese sentido, se puede observar que las tres principales canales de información para los/as usuarios/as son Familiares y/o amigos/as, Página web SENCE y Municipalidad/OMIL, lo cual concuerda por lo dicho en entrevistas, destacando la información a través de familiares y/o amigos/as, vale decir el “boca a boca” (30% a nivel total).

Gráfico 27: Difusión del Programa (Base: 1.103 casos)



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Caracterización de usuarios/as Programa Capacitación en Oficios año 2016.

Del mismo modo, otro punto importante para una exitosa difusión del Programa tiene que ver con el esfuerzo dispuesto por los OTEC, valorizado específicamente en la conformación de un equipo de

personas dedicado a este proceso. Algunos cuentan con equipos de difusión encargados de dar a conocer el Programa y, además, reclutar a posibles beneficiarios/as. Para ello se organizan en torno a diversas esferas: algunas personas se dedican a publicar anuncios en las redes sociales, mientras otros asisten a ferias laborales y municipalidades, y otras se dedican a trabajar en las redes con otras instituciones, ya sean públicas o privadas. Destaca particularmente las alianzas que algunas OTEC puedan construir con otras instituciones. Este tipo de alianzas, dependen más bien del esfuerzo y redes personales dispongan las personas y no tanto de un esfuerzo institucional por parte de los OTEC. Se observan relaciones de amistades y redes de influencia, las cuales son utilizadas de manera positiva para la consecución de ciertos objetivos, en este caso, la difusión del Programa en distintos sectores.

“Tenemos convenios, alianzas con PRODEMU, SERNAM, Municipalidad, entonces, allí nos envían, ellos difunden en sus redes el curso y nos envían la nómina de personas que están interesadas. Pero eso depende también de nuestras propias redes de amistades, de cómo yo, puedo tener o no una amiga en tal o cual servicio público, y me presta una ayuda” (Coordinador/a, XII Región)

No obstante, no todos los OTEC cuentan con personal destinado exclusivamente a esta labor, razón por la cual este proceso se ve entorpecido por plazos y recursos no siempre acordes a las realidades de éstas.

“Nos pasó que faltó gente. Nos faltó gente para hacer la convocatoria. Esto implica mucho dinero. Destinar dinero y tiempo para hacer una buena convocatoria. Entonces, los cursos no se pudieron completar como a nosotros nos hubiese gustado” (Facilitador/a, X Región)

Una de las principales debilidades identificadas en esta relación SENCE/OTEC tiene que ver con la poca articulación entre ambas partes. En general, un 93% de las entrevistas realizadas a los/as coordinadores/as exigen un mayor respaldo institucional por parte del Servicio en el proceso de difusión del Programa.

“Pienso que SENCE nos deja muy solos en este proceso. Necesitamos que no respalde, que nos oriente. La gente no nos cree, en cambio, si ven un logo del Gobierno es distinto todo” (Coordinador/a OTEC, RM)

“Hay que apoyar más en la difusión del Programa. Solo vemos el tema si el afiche se adecua o no a nuestros criterios, pero hay que ir más allá. Debemos difundirlo y no me refiero solo a la población potencialmente beneficiaria, sino también llevar el Programa hacia los sectores productivos, difundirlo allí para una posterior colocación laboral” (Profesional SENCE, XII Región)

Finalmente se presenta un cuadro resumen con los principales aspectos tratados en esta sección, la cual hace referencia al proceso de convocatoria y difusión del Programa.

Cuadro 35: Resumen canales de comunicación utilizados para la difusión del Programa

Medios tradicionales	Medios digitales
<ul style="list-style-type: none"> • Diarios y radios locales • Afiches, folletos, flyers en calles y servicios públicos • “Puerta a puerta” de OTEC • “Boca a boca de usuarios” 	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de redes sociales (Facebook, twitter, etc.) • Uso de correo electrónico

Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas y focus groups

3.9.7 Proceso de postulación y selección de usuarios/as

A continuación, se presentan dos apartados. Por un lado, las modalidades de postulación al Programa y, por otro, las modalidades de selección de usuarios/as que realizan los OTEC.

3.9.7.1 Modalidades de postulación al Programa

De acuerdo a los canales de difusión del Programa, existen diversas modalidades de postulación utilizadas por los/as usuarios/as. Sin embargo, una condición común a toda postulación debe ser la tenencia de la Ficha de Protección Social, es decir, si la persona no se encuentra dentro del 60% del segmento socioeconómico más vulnerable de la población no puede postular. Si bien, esta asegura que los/as potenciales usuarios/as pertenezcan a los quintiles más vulnerables, no siempre es un instrumento confiable debido a que no todos los municipios la han utilizado en los últimos años.

“Pero creo que también deberíamos tener cuidado porque hay que considerar que la Ficha estuvo suspendida mucho rato en los municipios. Entonces, mucha gente quedó afuera porque no tiene Ficha, y no es culpa de ella, sino que estuvo congelada porque hubo problemas” (Profesional SENCE, RM)

Una primera modalidad de postulación tiene que ver con la **inscripción electrónica de los/as usuarios/as**. SENCE, en su página web, dispone de una Plataforma para realizar las postulaciones, la cual tiene mejor acogida entre las poblaciones jóvenes, debido a su cercanía con este tipo de tecnologías. No ocurre así con la población más adulta o la población rural, las cuales ven en este procedimiento un mecanismo engorroso de postulación, según indica el 35% de los coordinadores de OTEC.

“Cuesta un poco, porque sabemos el esfuerzo que hace la gente para inscribirse y además por el tema rural. Nosotros tenemos que inscribir porque el Portal no es amigable con el sector rural. La gente allá no tiene internet, y de 18 a 65 años hay una brecha enorme. El portal cada vez está más complicado. Tú ingresas tu Rut y una clave que si se te pierde te la mandan al teléfono o al mail. Así que nosotros damos nuestros celulares y nuestros números, porque no hay cobertura” (Coordinador/a, RM)

Una segunda modalidad empleada **corresponde a las OMIL**, Oficina Municipal de Intermediación Laboral, las cuales están en constante comunicación con los OTEC respecto de los plazos y realización Programas. Es por ello que varios/as usuarios/as indican haber postulado a través de este medio.

“Postulé en mi Municipalidad, la OMIL y ahí elegí el curso y todo” (Focus Group Usuarios/as, III región)

Un tercer medio por el cual los/as usuarios/as postulan es **a través de redes sociales**. En diversos OTEC se señala que la utilización de redes como, por ejemplo, Facebook han sido de gran ayuda al momento de difundir e inscribir a alumnos/as para los cursos del Programa. La mayoría de los OTEC entrevistados (80%) indican tener un *fanpage* en Facebook, a través del cual dan a conocer sus cursos. Además, algunos, cuentan con una persona encargada de responder dudas sobre el Programa y, también, inscribir a los potenciales interesados/as.

“Llegué al Programa por el Facebook. Una amiga me avisó que estaban dando estos cursos. Pregunté el Face y me inscribí con una señorita” (Focus Group Usuarios/as, III región)

Por último, una cuarta modalidad común utilizada por los/as usuarios/as para inscribirse al Programa corresponde a la **postulación presencial**. Esto indica que son los propios usuarios/as quienes van directamente a las Fundaciones a pedir mayor información sobre los cursos impartidos e inscribirse en ellos. En general, es porque han visto afiches en calles o negocios con la oferta programática y el nombre de la Fundación que los ejecuta.

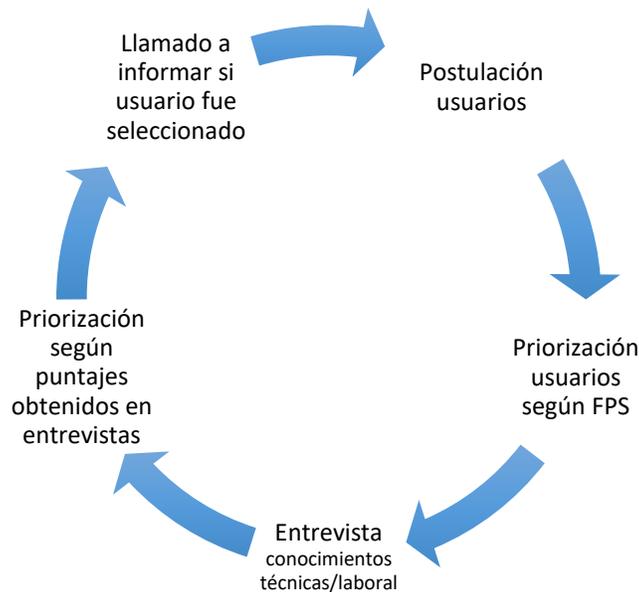
“Aquí llega también mucha gente que viene porque vio nuestros anuncios en calles. Es gente que viene directamente a nosotros y nos pregunta por los talleres. Es bonito porque vemos que la gente realmente está interesada por algo vienen ellos personalmente” (Coordinador/a, XV Región)

Como se observa, estas con las cuatro modalidades mayormente nombradas durante el trabajo de campo. En todas ellas destaca que es el propio usuario/a quien se acerca a solicitar información sobre el Programa, demostrando su interés y entusiasmo en éste. Sin embargo, el proceso de postulación de los/as usuarios/as se vuelve dificultoso dependiendo de la temporalidad del curso y la jornada en la cual se va a desarrollar.

3.9.7.2 Modalidades de selección de usuarios/as

Los OTEC que forman parte del registro especial tienen la posibilidad de establecer sus propios mecanismos de selección de usuarios/as. Para el caso de las personas privadas de libertad, la selección se realiza por la mesa técnica del recinto penitenciario, quienes elaboran una pauta con los criterios que estimen pertinentes. Para el caso de las personas en situación de discapacidad, los OTEC suelen entrevistar a algún familiar o tutor como forma de complementar dicha postulación. De este modo, los OTEC elaboran instrumentos de selección de manera autónoma e independiente, según los criterios que éstos estimen pertinentes de acuerdo a los perfiles de cada oficio. En general, el proceso de selección de usuarios/as, según la información recabada en terreno, se puede estructurar del siguiente modo:

Figura N°4. Proceso de selección de usuarios.



Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas y focus groups

Respecto a la modalidad de selección de **entrevista laboral**, se indica que se trata de una instancia propuesta por los OTEC con el propósito de conocer de manera más cercana y directa a los potenciales beneficiarios/as del Programa. Para la realización de esta entrevista, 50% de los OTEC señala contar con el apoyo de un psicólogo/a laboral, quien se encarga de elaborar una pauta acorde a los objetivos de la reunión: conocer las debilidades y fortalezas del potencial beneficiario/as, así como también su disposición al trabajo.

La entrevista laboral es observada, entonces, como una instancia muy positiva para el posterior desarrollo del Programa pues, además de permitir identificar ciertas aptitudes personales y motivacionales de las personas, tiene también por objeto impedir la fácil deserción de éstas. Por otro lado, los OTEC señalan tener especial énfasis en la selección de usuarios/as que asisten a los cursos de emprendimiento, puesto que priorizan cierto perfil que sea más coherente con el de un emprendedor, esto es, tolerancia a la frustración, capacidad de ahorro, asunción del riesgo, entre otras características.

“Nos interesa un perfil de emprendedor que se la crea. No todos pueden emprender. Es algo que va con la personalidad de las personas, el riesgo, el desafío, la capacidad de salir adelante. Eso es lo que queremos ver en las entrevistas que hacemos. Ese es un primer filtro para nosotros” (Coordinador/a, RM)

Por otro lado, respecto de la **entrevista conocimientos en relación al oficio**, se tiene que ésta no siempre es aplicada por los OTEC. De hecho, un 20% indicó elaborar instrumentos para conocer y/o medir las aptitudes de las personas respecto de este punto, tratándose, mayoritariamente, de oficios que requieren de habilidades más específicas como, por ejemplo, del área automotriz, mecánica y electricidad. De tal modo, para el resto de los oficios no se solicitan pruebas de conocimientos básicos, puesto que se pretenden enseñar o reforzar en los mismos cursos.

“No tenemos pruebas de oficios, previas a los cursos. En general, la gente viene aquí a aprender, porque son oficios básicos, que no requieren mayor talento previo” (Coordinador/a OTEC, V Región)

No obstante, también destacan algunos aspectos a mejorar. **Una de las principales debilidades de este proceso radica en que SENCE no posee claridad sobre el procedimiento elaborado por los OTEC para la selección de sus alumnos/as.** En las entrevistas a profesionales de SENCE se evidencia la baja valoración que tienen sobre este proceso: principalmente, se indica que los OTEC no informan de manera adecuada y oportuna sobre la selección de usuarios/as, y que el procedimiento utilizado dista de ser exitoso. Existe una fuerte crítica por parte de SENCE, porque se reconoce que la selección realizada por los OTEC, muchas veces es de baja calidad: se escogen alumnos/as que no poseen real interés en el Programa o gente que deserta sin motivos de peso aparentes.

“Se ha propuesto a las fundaciones que contraten psicólogos laborales, que determinen que los seleccionados en los cursos sean constantes y no deserten. Ése es un proceso no definido. El OTEC nos presenta un respaldo, pero nosotros no tenemos injerencia en la efectividad del proceso de selección” (Profesional SENCE, V Región)

“Diría que varias de las fundaciones no tienen un procedimiento adecuado para definir la selección de alumnos. Sino que, varias veces se escogen en el último momento y seleccionan a cualquier persona. Con eso, se corre el riesgo de que aumenten los niveles de deserción” (Profesional SENCE, IX Región)

3.9.8 Proceso de certificación y licencias habilitantes

El proceso de certificación y licencias habilitantes del Programa puede dividirse en dos tipos: la certificación interna, realizada por las propias fundaciones, y la certificación externa, realizada por entidades certificadoras. Por un lado, la **certificación interna** se realiza a aquellos cursos cuyos oficios pueden ser directamente evaluados por los OTEC como, por ejemplo, logística y bodega, asistente administrativo, mantención y servicio de aseo y asistente hotelero, entre otros. El certificado de aprobación del curso es entregado por el OTEC en una ceremonia de cierre de curso, en donde asisten también profesionales de SENCE. Desde el punto de vista de la experiencia de los/as usuarios/as este proceso resulta muy significativo, puesto que se trata no sólo de un logro académico-laboral obtenido, sino también una satisfacción personal de lograr las metas propuestas.

“Vino la familia de nosotras. Teníamos traje, pantalón, todo bien presentado. El cóctel era un preparativo de todo lo que aprendimos nosotras” (Usuario/a privado/a de libertad, RM)

“El proceso de certificación es súper importante, el tener su diploma final. De hecho, ellos sienten que es un triunfo porque no estudiaron otra cosa, este es su primer título obtenido en algo, por ende, es súper significativo. Y familiarmente, también, para ellos es un orgullo mayor llevar a sus hijos a esa ceremonia, y que éstos vean que terminaron el proceso” (Facilitador/a, RM)

Por otro lado, está la **certificación externa** realizada por las entidades certificadoras, las cuales, a través de diversos medios, deben asegurar la calidad del aprendizaje. En general, los oficios que requieren de este tipo de certificación son oficios más técnicos como, por ejemplo, Instalador eléctrico domiciliario, asistente de instalación y montaje de paneles solares fotovoltaicos y montaje

de estructuras industriales, entre otros. Esta certificación también es apreciada de manera positiva, especialmente, por un 40% de los OTEC, puesto que permite otorgarle mayor peso al oficio enseñado y, a su vez, obtienen cierto prestigio al tener oficios certificados por entidades externas.

“Varios de nuestros cursos apuntan a otorgar un valor al mercado, es decir, que el mercado reconozca y valore la profesionalización a través de una licencia, de un certificado, en fin. Varios de nuestros cursos han sido con licencia habilitantes” (Coordinador/a OTEC, Región XIV)

Por su parte, para los/as usuarios/as, la certificación externa significa también una mayor profesionalización de su oficio, lo cual le permite buscar trabajo con un certificado emitido por instituciones conocidas.

“Las fortalezas son que el alumno toma mayor validez al proceso general, ya que al venir una empresa externa tiene un grado de mayor importancia, debido a que cuando se encuentre ya fuera del proceso en búsqueda de un trabajo tomará más validez que la certificación de las capacidades sea confirmada por un ente externo, que acredite de mejor manera el trabajo” (Facilitador/a, RM)

“Es bueno que otra empresa nos certifique, nos da más peso al momento de buscar pega” (Focus Group Usuarios/as, RM)

Si bien se han mencionado los aspectos positivos que conlleva el proceso de certificación y licencias habilitantes como, por ejemplo, la satisfacción personal de los usuarios/as egresados/as, el prestigio que otorga a un OTEC contar con certificación externa y la valoración del curso por parte de los/as alumnos/as.

Una dificultad que se impone en este proceso es el largo **tiempo de espera que transcurre entre la finalización del curso y la realización de la certificación externa**. Este punto es identificado como problemático, tanto por usuarios/as como por los OTEC, ya que, durante la espera, muchos alumnos/as no tienen la posibilidad de seguir practicando o trabajar en el oficio aprendido. De modo que, al llegar el momento de las pruebas para la certificación, algunos/as olvidan los contenidos y ejercicios practicados en el curso. Se explica que esta demora tiene una razón administrativa, en la cual se debe revisar la documentación, auditoría interna a cada uno de los portafolios de los/as estudiantes y, luego, la reportación a la entidad Chile Valora, quien también realiza un control muestral de los portafolios generados por la entidad certificadora. Es Chile Valora la entidad que autoriza la emisión de certificados en base a la revisión que ellos hacen.

“Creo que lo más negativo de todo el proceso es esa etapa luego de terminar el proceso pueden llegar a pasar seis meses, un año, un año y medio, donde incluso los alumnos ya se encuentran trabajando con contrato y aún no obtienen su certificación. En general, no veo ningún otro inconveniente. Pero en cuanto a la certificación, el mayor problema es el tiempo de autorización para ejecutarlos” (Facilitador/a, RM)

“El proceso está durando tres meses y medio, aproximadamente. La toma de pruebas es breve, un día se hace la elegibilidad y en otra fecha, un par de días después, se toma la prueba teórica y práctica. Eso es bien rápido, pero la gestión administrativa demora mucho más. Por eso el tramo de los tres meses y medio” (Entidad Certificadora, RM)

Una segunda dificultad identificada tiene que ver con la **poca comunicación que existe entre los OTEC y las entidades certificadoras**. Si bien existen instancias en las cuales las entidades certificadoras entregan los resultados a los OTEC a través de un informe, se indica que se hace necesario crear más instancias de retroalimentación, en donde se puedan articular con más detalles. Se señala que es el OTEC quien contacta a las entidades certificadoras para este proceso, pero que no hay mayor vinculación entre las partes. Se indica, también, que es SENCE quien contacta a las entidades certificadoras, especialmente, cuando se trata de OTEC regionales.

“En el proceso de certificación participan dos actores, por un lado, el Organismo Técnico y, por otro, el Organismo Certificador, es así como cualquiera de los dos podemos fallar. Eso pasa porque no hay comunicación entre nosotros, muy poca” (Facilitador/a, VI Región)

“También hemos tenido otros casos donde el mismo SENCE, a través de alguna oficina regional, nos contacta y nos explica que hay distintas OTEC que tienen este requerimiento. Entonces ahí nos ponemos en contacto con ellos” (Entidad Certificadora, RM)

Otra dificultad reconocida por las Entidades Certificadoras guarda relación con el miedo que presentan algunos/as alumnos/as respecto al momento de la evaluación de sus conocimientos y habilidades en el oficio. En general, se indica que algunas personas se muestran temerosas y desconfiadas de sus propios conocimientos, especialmente, porque se trata de una instancia de evaluación más formal respecto de la cual están acostumbrados/as, de modo que no siempre logran demostrar todo lo que saben. De este modo, la preparación de los/as alumnos/as en el tema de las habilidades blandas vuelve a repetirse como un componente esencial del Programa: cómo fomentar en los/as usuarios/as capacidades personales como la autoestima y la autoconfianza al momento de enfrentarse a nuevos y desconocidos escenarios.

“El positivo y el negativo vienen de la mano: que es vencer el miedo a volver a estudiar. Es negativo, porque hay gente que se coarta tanto que deserta o tenemos que tener un trato especial” (Entidad Certificadora, RM)

En general, se indica que la experiencia de la certificación externa es un aspecto muy enriquecedor del proceso del Programa, se apruebe ésta o no, pues, los/as alumnos/as se sienten satisfechos/as con dicho proceso. Lo que se propone, en suma, es lograr una conexión más directa entre el perfil que las entidades certificadoras evalúan y la capacitación que reciben los/as alumnos/as reciben.

3.10 Conclusiones y recomendaciones

En base a la percepción de los/as distintos actores involucrados en el Programa, se puede establecer una serie de recomendaciones. Estos lineamientos se presentan por medio de las siguientes etapas de desarrollo del Programa.

3.10.1 Fase lectiva

Respecto a la fase lectiva, podemos indicar los siguientes elementos de perfeccionamiento:

- **Generar una mayor retroalimentación entre los distintos actores del Programa para adecuar la oferta programática.** En este aspecto se propone que los OTEC generen sus propias instancias de reflexión y retroalimentación sobre sus prácticas metodológicas y pedagógicas, las cuales, en forma de buenas prácticas, puedan ser reintroducidas en las bases de licitación del Programa de manera de incorporar en la fase de diseño elementos que adecuen de mejor forma la oferta de bienes y servicios que se entrega a la población focalizada. Ello deberá ser implementado en jornadas o instancias de reflexión formales que sistematicen las experiencias tanto de las regiones como de la coordinación a nivel central.
- **Nivelación de los/as alumnos/as en la primera semana del curso.** Al contemplar este Programa a una población heterogénea en edad, nivel de formación, género, etc, se vuelve necesario una nivelación académica para lograr que esta fase pueda desarrollarse sin inconvenientes y todos los/as usuarios/as se encuentren al menos con las mismas condiciones de entrada en cuanto a la nivelación de competencias para empezar a aprender. Como se ha visto en las entrevistas, se señala que la brecha generacional entre los/as usuarios/as perjudica, en general, a las personas mayores, las cuales, retoman sus estudios después de muchos años sin educación formal. De esta forma la reducción de asimetrías de conocimiento como una fase de apresto de los cursos resulta un elemento importante de considerar como parte del diseño del Programa.
- **Aumentar la cantidad de horas dedicadas a TIC.** Los/as alumnos/as concuerdan en la falta de módulos dedicados a las tecnologías de la información. La diferencia entre generaciones presenta, a su vez, una brecha digital en contra de las personas adultas, quienes presentan menor alfabetización digital. Es así, como sería recomendable considerar un aumento de horas destinadas a esta área, sobre todo para los/as adultos/as mayores que se encuentran en menor medida conectados con la tecnología. Además, se recomienda reforzar contenidos como el manejo de correo electrónico y el uso de software como Word y Excel, pero en etapas más avanzadas y no sólo quedar en las formas básicas de su uso. Ello, por cierto, puede variar en gradualidad según el tipo de oficio en el cual se estén capacitando las personas.
- **Perfeccionar los sistemas de evaluación que llevan a la aprobación de los cursos.** Una queja recurrente en diversos actores son los requisitos establecidos por SENCE para la aprobación de los cursos. Se indica en muchas oportunidades que basta sólo con el cumplimiento de la asistencia para conseguir la aprobación (se necesita un 75% de asistencia). Si bien lo anterior corresponde a una buena medida para motivar la asistencia al curso, ésta no es suficiente para evaluar los conocimientos y capacidades adquiridas por los/as alumnos/as. Los OTEC señalan realizar diversas pruebas a sus alumnos/as, no obstante, éstas no tienen injerencia para la aprobación final del curso. Por tanto, se sugiere, además, la incorporación de evaluaciones que midan la adquisición de las competencias y conocimientos técnicos del oficio en el cual la persona fue capacitada.
- **Adecuar las evaluaciones a las metodologías de enseñanza utilizadas por los OTEC.** Las bases técnicas otorgan libertad a los OTEC para integrar nuevas metodologías de enseñanza para la

realización de los cursos. Este punto es valorado de manera positiva, pues les permite plasmar sus respectivos valores educativos. No obstante, no existe supervisión estricta por parte de SENCE sobre las metodologías implementadas por los OTEC. Se recomienda que SENCE pueda supervigilar— más allá de las visitas inspectivas que ya se desarrollan— a través de acciones que permitan verificar el cumplimiento de las metodologías ofertadas.

- **Mayor control sobre facilitadores/as.** Uno de los elementos más valorados por los OTEC dice relación con la excelencia de los/as facilitadores/as que realizan sus cursos. Sin embargo, en los focus groups realizados con los/as usuarios/as del Programa fue una queja sentida la necesidad de contar con facilitadores/as que logren desarrollar cursos de calidad. La existencia de una evaluación a los/as facilitadores/as aplicada a los/as alumnos/as de los cursos del Programa es un buen comienzo para ejercer mayor control sobre ellos, pero no sirve de nada si esa evaluación no tiene una injerencia concreta sobre su permanencia en las prácticas pedagógicas. Se propone que SENCE lleve un registro de la evaluación que los/as alumnos/as hacen de los/as facilitadores/as y establezca una medida con la cual un facilitador no debería seguir trabajando para el Programa (por ejemplo 3 evaluaciones deficientes en estas pruebas). Ello supondría establecer pautas de evaluación comunes y estándares en todos los cursos y un análisis de datos independiente de los OTEC.

3.10.2 Fase experiencia laboral

Respecto a la fase experiencia laboral, podemos indicar los siguientes elementos de perfeccionamiento:

- **Práctica obligatoria efectivamente realizada.** Un elemento obligatorio que debe realizarse en el Programa para el caso de la salida dependiente es la realización de una práctica laboral. Sin embargo, muchos OTEC, facilitadores/as y profesionales de SENCE nos indican que esta fase no siempre es implementada pues no se les puede encontrar una empresa que los/as reciba en práctica. Se requiere que SENCE realice un mayor control sobre la efectiva obligatoriedad de esta fase, esto podría hacerse en primer término mediante llamados telefónicos para verificar si los/as estudiantes efectivamente están realizando sus prácticas cuando corresponde, y en segundo lugar manteniendo una relación más estrecha con las empresas de tal manera que se pueda fiscalizar la asistencia y/o realización de la práctica a través de ellas.
- **Plan de acompañamiento durante la experiencia laboral.** Se recomienda que los OTEC realicen un continuo y efectivo acompañamiento a los/as alumnos/as que se encuentren realizando su práctica laboral. Se nos indicó en muchas oportunidades que el acompañamiento es deficiente o simplemente no se realiza. Un acompañamiento efectivo puede incluir la realización de reuniones cada dos semanas, llamadas telefónicas, contacto con las empresas, entre otros canales. De este modo, el/la alumno/a tendrá en consideración que el OTEC está en constante comunicación con él/ella y se encuentra monitoreando el progreso y desarrollo de su experiencia laboral. Se recomienda implementar un plan de acompañamiento obligatorio que tenga acciones mínimas que deben realizar los OTEC.
- **Mejorar la coordinación interinstitucional entre SENCE, fundaciones y empresas.** Se recomienda una mayor coordinación e interrelación entre estos tres actores. En algunas regiones existen experiencias valiosas de mesas tripartitas que permiten una mayor interrelación entre actores públicos y privados. Ello permite no sólo prospectar el mercado laboral, sino poder avanzar en una real inserción laboral de las personas que cursan el Programa. Ello puede realizarse a través de

encuentros y seminarios de trabajo que sea de interés para los empresarios de las regiones y que articulen a distintos actores públicos de la Red de Fomento estatal.

- **Instaurar como exigencia que los OTEC deban tener equipos de intermediadores/as laborales.** Una buena práctica encontrada en este estudio es que ciertos OTEC contaban con la figura del “intermediador/a laboral”, persona encargada de dar a conocer el Programa, los oficios y las cualidades de los alumnos/as egresados/as del OTEC. Ello puede ser replicado como una exigencia en las bases de licitación, puesto que permite estrechar las relaciones entre los OTEC y el mundo del mercado laboral, a través de una instancia más formal.

3.10.3 Fase de seguimiento

Respecto a la fase de seguimiento, podemos indicar los siguientes elementos de perfeccionamiento:

- **Realización de un diagnóstico previo de alumnos/as.** Se sugiere que los OTEC elaboren instrumentos de selección que calibren de mejor manera la selección de los/as alumnos/as que decidan optar por una salida independiente. Elaborar un emprendimiento no es necesariamente el ejercicio de un empleo de emergencia, sino más bien el optar por el desarrollo de una forma de auto empleo que requiere una serie de habilidades y competencias en las personas (orden y autonomía, prospección de mercado, planificación, entre otros). Se requiere, por lo tanto, identificar estas habilidades en quienes efectivamente deseen dedicarse a ello, y, además, evitar la deserción y la inadecuada focalización de recursos estatales. Se puede utilizar, entre otros ejemplos, el test de evaluación de competencias para el emprendimiento usado por la Confederación Española de Asociaciones de Jóvenes Empresarios - CEAJE³¹
- **Mayor rigurosidad en la pertinencia de las propuestas de emprendimiento.** Se recomienda, una revisión del abanico de propuestas de emprendimiento que realizan los OTEC. En ese sentido, los emprendimientos deben responder a estudios de mercado regional y sectorial – lo que no siempre ocurre de manera adecuada o se da por descontada su existencia- El Programa debiera poner atención en que los emprendimientos que está desarrollando cumplan con estos requisitos de viabilidad empresarial del negocio. Algunas medidas pueden ser generar emprendimientos agrupados por sector productivo, en donde a su vez se averigüe si existen los requerimientos especiales para determinados oficios. De esta forma, los usuarios/as tendrán una posibilidad real y efectiva para trabajar en lo que se formaron.
- **Involucramiento de SENCE regional en el seguimiento a los usuarios/as.** El Servicio reconoce en sus entrevistas que presentan debilidad en este proceso, ya que no han logrado establecer un protocolo de seguimiento de sus usuarios/as egresados, dejando esta labor en mano de las fundaciones y de SENCE central (a través de la realización de estudios de seguimiento). De esta forma, se podría avanzar en una mayor instrucción y conocimiento por parte de las direcciones regionales de los estudios que se llevan a cabo a nivel central, tales como encuestas de satisfacción a los/as usuarios/as, evaluaciones al terminar el Programa, informes estadísticos en base a promedios de empleabilidad, entre otros instrumentos que se consideren necesarios. Ello puede hacerse en instancias de reunión, talleres o informes dirigidos especialmente a los profesionales que se desempeñan en regiones.

³¹ <http://www.ajeimpulsa.es/contenido/AJEImpulsa>

3.10.4 Intermediación laboral

Respecto a la fase de intermediación laboral, podemos indicar los siguientes elementos de perfeccionamiento:

- **Instancias formales de inicio y cierre de la intermediación laboral.** Se propone generar instancias formales que faciliten la ocurrencia de la intermediación laboral, tanto con reuniones de inicio y cierre con las empresas en las cuales se coloca laboralmente a los/as estudiantes. En estas instancias la persona representante del OTEC debe exponer las fortalezas tanto del Programa como del/la usuario/a en particular. De tal modo, se contribuye a mejorar las relaciones entre el OTEC y la empresa.
- **Instaurar indicadores para los OTEC que permitan medir su efectividad en el proceso de inserción laboral de los/as usuarios/as.** Es importante, por parte de SENCE, instaurar indicadores que permitan a los OTEC medir su efectividad en el proceso de inserción laboral de los/as usuarios/as. Fijar indicadores y metas a los proveedores permitiría generar una mejor gestión del Programa tanto por SENCE como de parte de los mismos proveedores.

3.10.5 Organización y gestión del Programa

Respecto a la organización y gestión del Programa, podemos indicar los siguientes elementos de perfeccionamiento:

- **Mayor presencia de SENCE en la asistencia técnica que realiza a los OTEC.**
Se observa como una necesidad sentida de los OTEC que SENCE actúe como un orientador técnico de las fundaciones. Se habla de la responsabilidad de SENCE en formar e instruir proveedores: establecer una pauta de qué se requiere de ellos e instaurar jornadas de apoyo al trabajo realizado por los OTEC. De este modo, SENCE puede acompañar y seguir de mejor manera los distintos procesos del Programa, al mismo tiempo que los supervisa en su ejecución. De esta forma, se sugiere instalar acciones de capacitación desde SENCE hacia los OTEC, actualizar manuales y guías de implementación del Programa.
- **Mayor interacción institucional con actores públicos y privados.** Se vislumbra la necesidad de que SENCE pueda avanzar y facilitar instancias de articulación con otros organismos del Estado y empresas, con el fin de articular de mejor manera el Programa. Se pueden instaurar seminarios y jornadas en las cuales se avance en la identificación de necesidades de colocación laboral. De la misma manera, en estas instancias se puede avanzar en una mayor articulación entre los OTEC y las empresas que permita mejorar las distintas fases del Programa - experiencia laboral, intermediación laboral y seguimiento-.
- **Generar incentivos para que personas con discapacidad o privadas de libertad puedan participar del Programa.** Los resultados del estudio nos indican que no existen suficientes incentivos para los desarrollar un trabajo con personas en situación de discapacidad o privadas de libertad. Los incentivos para los OTEC pueden ir desde asignación de puntajes en las evaluaciones de las propuestas de capacitación si es que se considera generar cupos o cursos especiales para estas personas. Por otro lado, para facilitar la participación de estas personas se puede también hacer un pago diferenciado en los subsidios de transporte, herramientas, entre otros.
- **Mayor interrelación entre las direcciones regionales y SENCE central.** Se puede avanzar hacia una mejor coordinación y comunicación entre nivel central y regional. Recoger el conocimiento y experiencia que poseen las direcciones regionales en la ejecución del Programa puede ser una

gran oportunidad. Ello puede realizarse en jornadas de trabajo para que esa experiencia -que resulte pertinente - pueda incluirse en las bases de licitación del Programa o recoger propuestas colectivamente desde las regiones.

3.10.6 Evaluación y presentación de oferta de proveedores.

Respecto a la evaluación y presentación de oferta de proveedores, podemos indicar los siguientes elementos de perfeccionamiento:

- **Oferta de cursos deben responder a necesidades y demandas económicas territoriales.** Se establece la necesidad de avanzar hacia una mayor articulación de los cursos ofertados por los proveedores con el mercado laboral regional en el cual se van a impartir. Las fundaciones deben ofertar sus oficios de acuerdo a datos de necesidades laborales validados o contrastado por SENCE. Cada región y localidad tiene necesidades específicas, por tanto, no parece aconsejable que toda la responsabilidad recaiga en la prospección que puedan realizar los proveedores.
- **Planificar e informar los plazos en los cuales se realiza la licitación del Programa con antelación.** Se sugiere poner atención en los plazos en los cuales se realiza la convocatoria, así como el proceso de licitación del Programa. Se requiere una mayor gestión en establecer plazos claros y difundidos con la respectiva anticipación. Se debería contar con un calendario anual del proceso de convocatoria y adjudicación.
- **Flexibilidad en el criterio de evaluación de los/as facilitadores/as.** Se requiere flexibilizar algunos puntos referidos a la evaluación de los facilitadores. En muchas oportunidades el requisito de título profesional no es necesario de ser solicitado a facilitadores en oficios de soldadura al arco o repostería, de esta manera de deben incorporar criterios de experiencia en el oficio a impartir.
- **Crear mecanismos de evaluación de las ofertas en base a la realidad de cada región.** Se puede avanzar en la consideración de las particularidades regionales como elementos que puedan evaluarse en las postulaciones realizadas por los proveedores. Establecer un diagnóstico de las necesidades laborales locales, contar con convenios suscritos con asociaciones o gremios empresarios para desarrollar de forma adecuada la práctica laboral por parte de los/as estudiantes, son criterios que pueden incorporarse a la evaluación de las ofertas de los proveedores.

3.10.7 Proceso de convocatoria y difusión

- **Presencia de SENCE y mayor respaldo institucional en los procesos de convocatoria y difusión.** Una de las debilidades identificadas en el proceso de convocatoria y difusión a los/as usuarios/as, tiene que ver con la poca coordinación entre SENCE y OTEC. En general, las fundaciones solicitan un mayor respaldo institucional y visibilidad por parte del Servicio en el proceso de convocatoria y difusión. Ello puede realizarse dando respaldo al proceso que realizan los OTEC en los medios de comunicación formales (periódicos y radios regionales y locales) y redes sociales, lo cual se puede coordinar mediante la creación de un cargo y/o puesto de trabajo al interior de SENCE que esté dedicado exclusivamente a esta labor de coordinación con los OTEC en el proceso de difusión. Ejemplos de ello puede ser implementar un plan de estrategia de medios en que quede de manifiesto al público objetivo que los cursos ofertados son un Programa de SENCE y que se realice de manera conjunta entre los OTEC y SENCE.

3.10.8 Proceso de postulación y selección

Respecto al proceso de postulación y selección podemos indicar los siguientes elementos de perfeccionamiento:

- **Perfeccionar los procesos de selección de los/as futuros/as alumnos/as.** El proceso de selección resulta sumamente importante. Un proceso de selección de los estudiantes llevaría – en teoría- a disminuir las tasas de abando por parte de los/a usuarios/as. En ese sentido, se puede avanzar en estandarizar procesos y procedimientos que permitan una mejor selección del alumnado de acuerdo a intereses motivacionales y expectativas laborales. En el caso de la salida independiente, se pueden establecer test que midan propensión al emprendimiento, como ya fue indicado en este informe. Otra forma de perfeccionar los procesos de selección sería fortaleciendo las pruebas diagnósticas tomadas al inicio de los cursos, agregando contenidos de motivación al empleo o emprendimiento según corresponda, de esta manera se podrá detectar con mayor facilidad, a aquellos alumnos que podrían abandonar los cursos y trabajar con ellos de forma diferenciada, para evitar que esto ocurra.

3.10.9 Proceso de certificación y licencias habilitantes

Respecto al proceso de certificación y licencias habilitantes podemos indicar los siguientes elementos de perfeccionamiento:

- **Avanzar en indicadores que permitan medir la certificación de los cursos impartidos por los OTEC.** Para aquellos cursos que requieren de certificación externa realizada por una entidad certificadora, se puede avanzar en el establecimiento de indicadores de cumplimiento de esta certificación. Por ejemplo, en términos de tiempo en que deben ser realizadas las certificaciones una vez que los cursos han terminado, entre otros. En muchas oportunidades se nos indicó que los procesos de certificación ocurren muchos meses después de terminados los cursos.
- **Requisitos de certificación externa para todos los oficios que lo requieren.** Para aquellos casos que requieran certificación, preferir que ella se realice por un organismo externo al OTEC. Los organismos certificadores dan aparentemente mayor garantía de ecuanimidad en la certificación de los oficios.
- **Certificación especial para aquellos oficios que desarrollen práctica laboral efectiva.** La certificación de los oficios debe considerar el hecho que el/la estudiante haya realizado una práctica laboral efectiva, pudiendo poner a prueba los conocimientos y habilidades adquiridos en su paso por el curso. Por cuanto se propone que aquellos estudiantes que además de haber aprobado la fase lectiva hayan aprobado su práctica laboral, se les dé una certificación especial que los identifique, para que puedan encontrar un trabajo con mayor facilidad.
- **Mejorar la comunicación entre las entidades certificadoras y los OTEC.** Se puede avanzar en solicitar el desarrollo de instancias de retroalimentación sobre el desempeño de los/as alumnos/as en el proceso de certificación externa. En las entrevistas a entidades certificadoras se mencionó que ciertos OTEC desconocen el nivel de conocimientos y habilidades que poseen sus alumnos/as. Generar instancias de retroalimentación entre ambos actores podría mejorar el desempeño de la ejecución de los cursos por parte de los OTEC.

4 Anexos

A continuación, se exponen algunos cuadros de resultados secundarios, con la finalidad de profundizar en algunos aspectos que podrían ser de interés para los lectores.

4.1 Cuadros evaluación de aspectos referentes a los OTEC

Cuadro n° 1: Evaluación de facilitadores/as

	V		VI		VII		VIII		IX		X		XIII		XIV		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
cumplió con las fechas y plazos	170	70%	84	91%	66	69%	26	62%	205	72%	23	50%	236	79%	160	77%	970	75%
Contenidos expuestos de forma clara y comprensible	169	64%	84	91%	64	53%	24	55%	198	68%	24	62%	238	69%	156	75%	957	69%
Conocimiento y habilidades adecuados	167	70%	84	91%	66	67%	24	48%	201	71%	23	73%	244	76%	150	72%	959	73%
Se cumplió con horarios de entrada y salida	178	82%	86	93%	69	79%	24	69%	207	83%	25	81%	247	83%	168	90%	1004	84%

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Caracterización de usuarios/as Programa Capacitación en Oficios año 2016.

Cuadro n° 2: Evaluación aspectos generales Fase Lectiva (Base: 1.094 casos)

	V		VI		VII		VIII		IX		X		XIII		XIV		Nacional	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Más probabilidades de encontrar empleo.	102	50%	61	71%	18	24%	7	24%	134	58%	15	58%	182	67%	77	45%	596	55%
Más probabilidades de aumentar ingresos.	104	51%	64	74%	15	20%	10	34%	143	62%	14	54%	175	65%	90	52%	615	56%
Más confianza al interactuar con otras personas en el trabajo	149	73%	60	70%	48	64%	10	34%	161	70%	19	73%	207	76%	107	61%	761	69%
Aprendí un oficio al cual dedicarme.	124	61%	60	70%	28	37%	12	41%	157	68%	17	65%	182	67%	87	50%	667	61%
Podré tener una sustentabilidad económica.	127	63%	61	71%	29	39%	12	41%	151	65%	18	69%	193	71%	87	50%	678	62%

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Caracterización de usuarios/as Programa Capacitación en Oficios año 2016.

4.2 Dependientes ocupados/as

Cuadro n° 3: Situación en el Programa/tramos de ingreso

		No ha terminado el Programa		Termino el Programa		Total	
		N	%	N	%	N	%
Aproximadamente y teniendo en cuenta los siguientes grupos, ¿Cuál es el ingreso líquido mensual que usted recibe por su actividad principal?	Entre \$0 y \$125.000	31	11%	2	4%	29	13%
	\$125.001 - \$250.000	97	34%	19	37%	78	34%
	\$250.001 - \$375.000	118	42%	22	42%	96	41%
	\$375.001 - \$500.000	32	11%	8	15%	24	10%
	\$500.001 - \$625.000	3	1%	0	0%	3	1%
	\$625.001 - \$750.000	1	0%	1	2%	0	0%
	\$750.001 o más	2	1%	0	0%	2	1%

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Caracterización de usuarios/as Programa Capacitación en Oficios año 2016.

Cuadro n° 4: Afiliación a sistemas de salud y pensiones

		No ha terminado el Programa		Termino el Programa		Total	
		N	%	N	%	N	%
¿Se encuentra afiliado a algún sistema de pensiones, AFP?	Sí	41	75%	216	82%	257	81%
	No	14	26%	46	18%	60	19%
¿Se encuentra afiliado a alguno de los siguientes sistemas de previsión de salud?	Fonasa	50	89%	234	88%	284	88%
	Isapre	1	2%	9	3%	10	3%
	No está afiliado/a a ningún sistema de salud	5	9%	24	9%	29	9%
	otro	0	0%	0	0%	0	0%

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Caracterización de usuarios/as Programa Capacitación en Oficios año 2016.

4.3 Independientes ocupados/as

Cuadro n° 5: Situación en el Programa/tramos de ingreso

		No ha terminado el Programa		Termino el Programa		Total	
		N	%	N	%	N	%
Aproximadamente y teniendo en cuenta los siguientes grupos, ¿Cuál es el ingreso líquido mensual que usted recibe por su actividad principal?	Entre \$0 y \$125.000	11	36%	40	25%	51	27%
	\$125.001 - \$250.000	14	45%	73	46%	87	46%
	\$250.001 - \$375.000	4	13%	31	19%	35	18%
	\$375.001 - \$500.000	2	7%	16	10%	18	9%
	\$500.001 - \$625.000	0	0%	0	0%	0	0%
	\$625.001 - \$750.000	0	0%	0	0%	0	0%
	\$750.001 o más	0	0%	0	0%	0	0%

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Caracterización de usuarios/as Programa Capacitación en Oficios año 2016.

Cuadro n° 6: Afiliación a sistemas de salud y pensiones

		No ha terminado el Programa		Termino el Programa		Total	
		N	%	N	%	N	%
¿Se encuentra afiliado a algún sistema de pensiones, AFP?	Sí	28	90%	102	63%	130	68%
	No	3	10%	59	37%	62	32%
¿Se encuentra afiliado a alguno de los siguientes sistemas de previsión de salud?	Fonasa	33	89%	135	83%	168	84%
	Isapre	0	0%	5	3%	5	3%
	No está afiliado/a a ningún sistema de salud	4	11%	20	12%	24	12%
	otro	0	0%	3	2%	3	2%

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Caracterización de usuarios/as Programa Capacitación en Oficios año 2016.