

2016

**Informe Ejecutivo de Resultados
Evaluación de Implementación y
Resultados del Programa Capacitación en
Oficios año 2015**

Consultora Etnográfica

Unidad de Estudios

27/10/2016

ÍNDICE

1	INTRODUCCIÓN	3
2	DISEÑO DEL ESTUDIO	3
2.1	OBJETIVOS	3
2.2	METODOLOGÍA	3
2.2.1	DISEÑO Y LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CUANTITATIVO	3
2.2.2	DISEÑO Y LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CUALITATIVO	4
3	ANÁLISIS DE RESULTADOS	5
3.1	CARACTERIZACIÓN GENERAL DE USUARIOS/AS	5
3.2	CARACTERIZACIÓN SALIDA DEPENDIENTE (OCUPADOS/AS – DESOCUPADOS/AS)	6
3.3	CARACTERIZACIÓN SALIDA INDEPENDIENTES (OCUPADOS/AS – DESOCUPADOS/AS)	7
3.4	CARACTERIZACIÓN USUARIOS/AS INACTIVOS/AS	8
3.5	CARACTERIZACIÓN OTEC	9
3.5.1	INCENTIVOS/DESINCENTIVOS PARA PARTICIPAR EN EL PROGRAMA	9
3.5.2	METODOLOGÍAS FORMATIVAS APLICADAS	9
3.5.2.1	Metodología de enseñanza	9
3.5.3	CAPACIDAD DE INTERMEDIACIÓN LABORAL	10
3.5.4	CAPACIDAD Y EXPERIENCIA DE LOS ORGANISMOS CAPACITADORES DE ATENDER A PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y PRIVADOS DE LIBERTAD	11
3.5.4.1	Experiencia de los proveedores para trabajar con personas en situación de discapacidad	11
3.5.4.2	Fase lectiva: Metodologías utilizadas y tipo de discapacidad	11
3.5.4.3	Intermediación laboral y acompañamiento a los/as usuarios/as.	11
3.5.4.4	Capacidad y experiencia de trabajar con personas privadas de libertad	12
3.5.4.5	Capacidad y Experiencia de atender a personas con discapacidad y privadas de libertad	13
3.6	EVALUACIÓN FASES DEL PROGRAMA	13
3.6.1	FASE LECTIVA	14
3.6.1.1	Competencias Técnicas	14
3.6.1.2	Competencias transversales	14
3.6.2	FASE EXPERIENCIA LABORAL	14
3.6.3	FASE SEGUIMIENTO	15
3.7	CARACTERIZACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA	15
3.7.1	ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL PROGRAMA (NIVEL CENTRAL Y REGIONAL)	15
3.7.2	ARTICULACIÓN CON OTROS ACTORES PÚBLICOS Y PRIVADOS, TANTO DESDE NIVEL CENTRAL COMO DIRECCIONES REGIONALES.	16
3.7.3	PROCESO DE CONVOCATORIA Y DIFUSIÓN A LOS/AS USUARIOS/AS	16
3.8	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	17
3.8.1	FASE LECTIVA	17

3.8.2	FASE EXPERIENCIA LABORAL	18
3.8.3	FASE DE SEGUIMIENTO	19
3.8.4	INTERMEDIACIÓN LABORAL	20
3.8.5	ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL PROGRAMA	20
3.8.6	EVALUACIÓN Y PRESENTACIÓN DE OFERTA DE PROVEEDORES.	21
3.8.7	PROCESO DE CONVOCATORIA Y DIFUSIÓN	21
3.8.8	PROCESO DE POSTULACIÓN Y SELECCIÓN	22
3.8.9	PROCESO DE CERTIFICACIÓN Y LICENCIAS HABILITANTES	22

1 Introducción

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.

2 Diseño del Estudio

2.1 Objetivos

El objetivo general es evaluar la implementación y procesos del Programa Capacitación en Oficios año 2015, caracterizar a los/as usuarios/as y proveedores, desde la perspectiva de los procesos e informantes claves, recogiendo posibilidades de mejora para la implementación del Programa.

2.2 Metodología

Para el caso de la implementación y procesos del Programa Capacitación en Oficios año 2015, se utilizó un enfoque de métodos mixtos, utilizando un instrumento cuantitativo (encuesta presencial) y dos instrumentos cualitativos (entrevistas y focus groups). Esta metodología permite incorporar de forma completa, las diferentes miradas de cada actor que participa en los procesos del Programa¹.

2.2.1 Diseño y levantamiento de información cuantitativo

En términos generales, la muestra posee una representatividad a nivel nacional y por tipo de salida laboral (dependiente e independiente), con un margen de error de 3% y un nivel de confianza de 95%. A continuación, se presentan los cuadros con las distribuciones regionales para cada caso.

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 Biobío	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.

¹ Es preciso señalar que los únicos actores a los cuales se les aplicó instrumentos cualitativos y cuantitativos fue a usuarios/as del Programa, el resto de los actores sólo fueron considerados para los instrumentos cualitativos.

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 Biobío	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

2.2.2 Diseño y levantamiento de información cualitativo

Para el caso del levantamiento cualitativo, se hicieron un total de 95 entrevistas y 9 focus groups distribuidos según macrozona.

Cuadro n°3: 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

Cuadro n°4: 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

3 Análisis de resultados

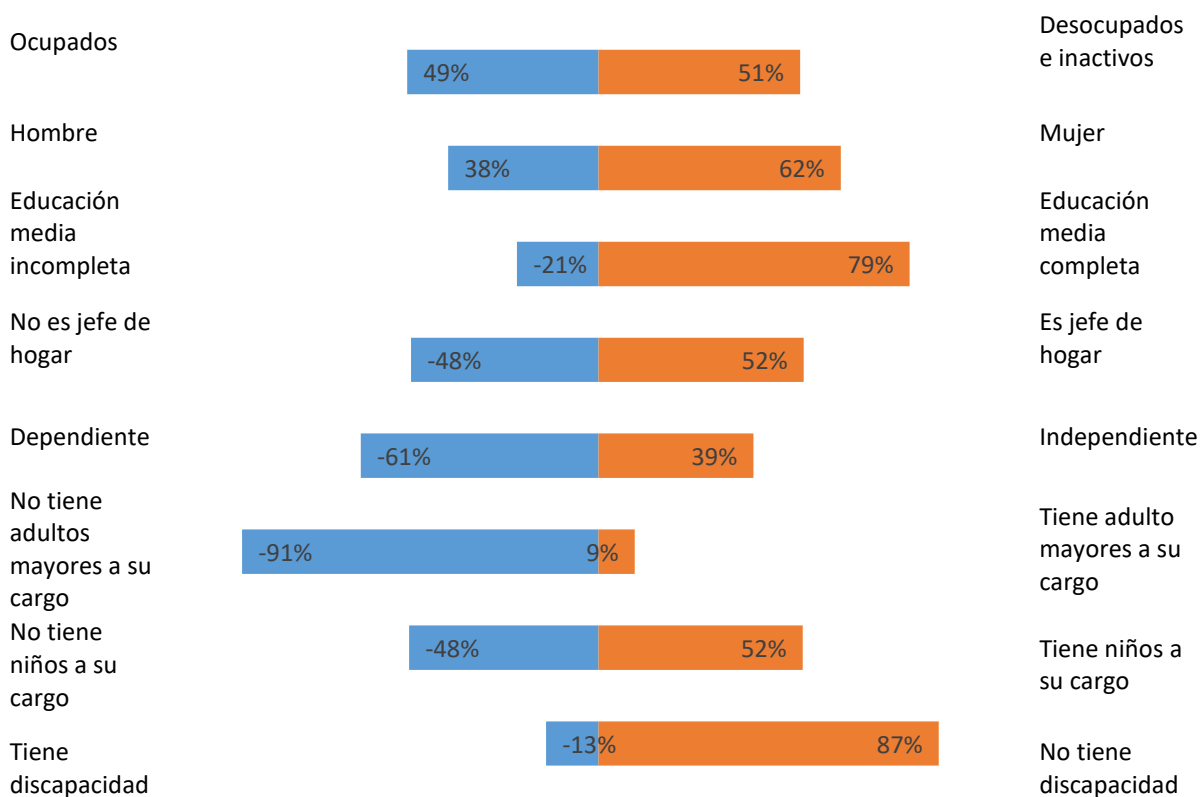
A continuación, se presentan los principales resultados obtenidos durante el proceso de levantamiento y análisis de la información, caracterizando a los diferentes actores que participan del Programa, además de la evaluación de las diferentes fases del mismo.

3.1 Caracterización general de usuarios/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 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.

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.

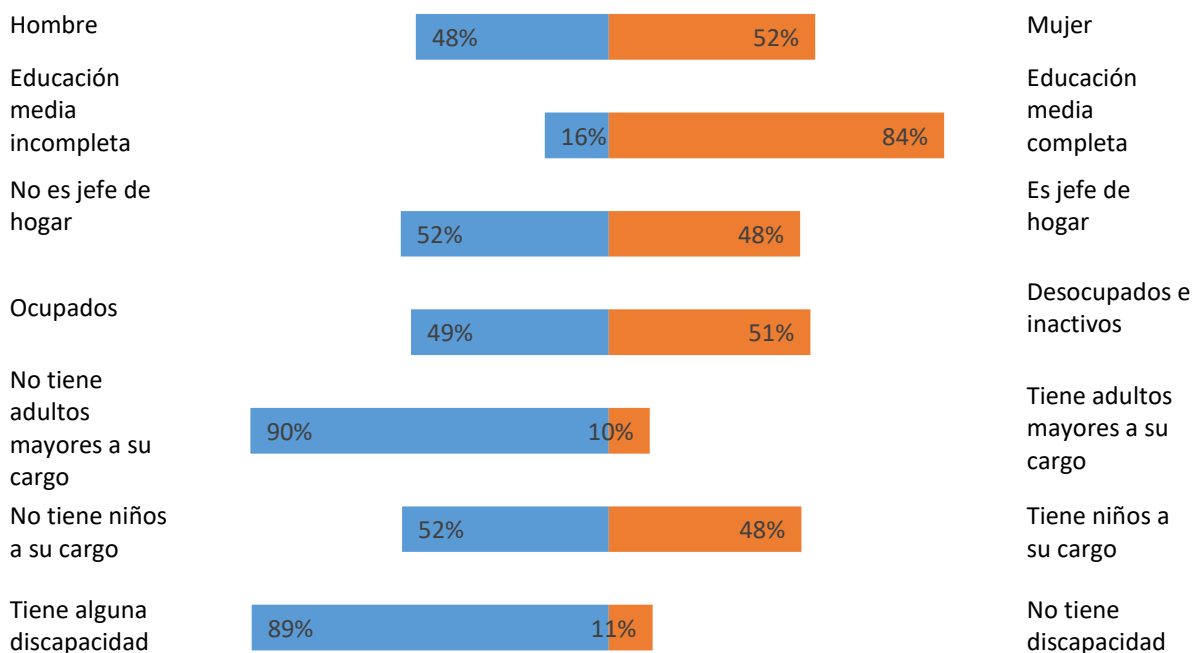
3.2 Caracterización salida dependiente (ocupados/as – desocupados/as)

Los/as usuarios/as con salida laboral dependiente (669 casos de 1.104) serán presentados en dos segmentos: dependientes ocupados/as y desocupados/as², 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.

² 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.

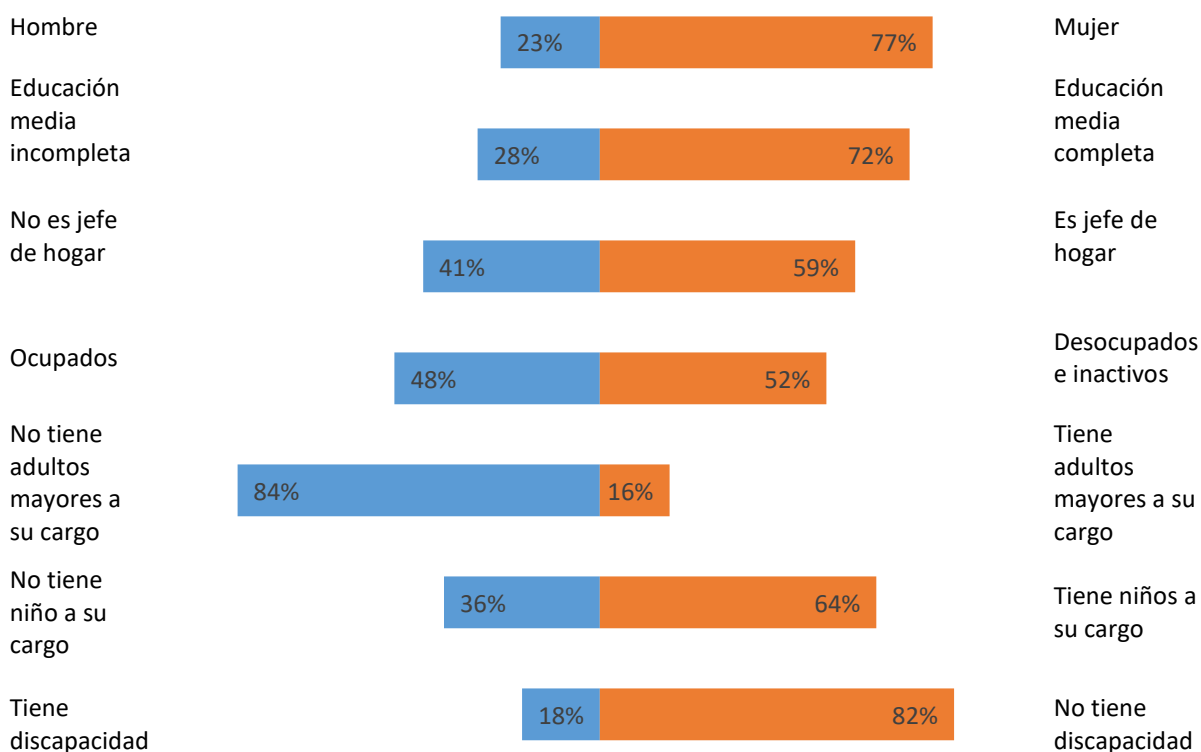
3.3 Caracterización salida independientes (ocupados/as – desocupados/as)

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 3: 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/as 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 profundizar para futuras ediciones del Programa.

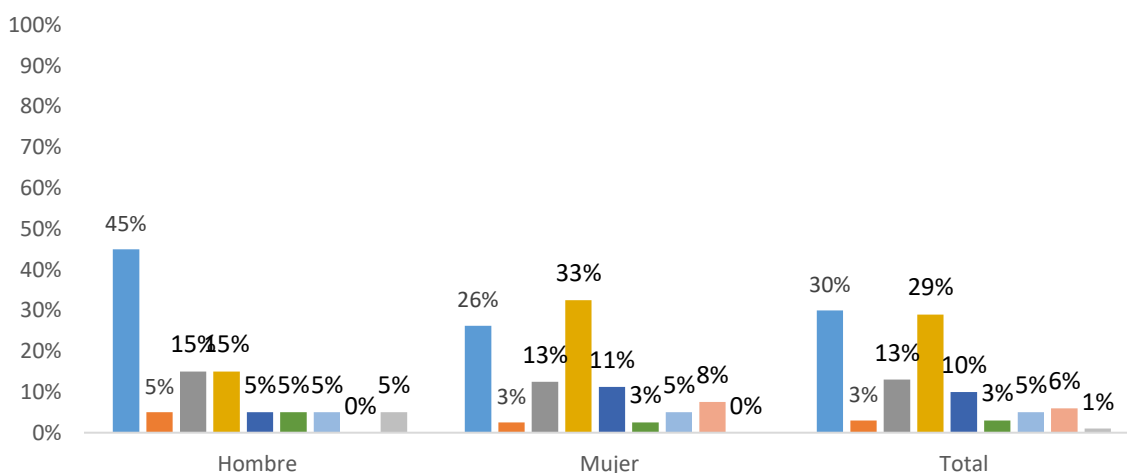
3.4 Caracterización usuarios/as inactivos/as³

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 4: Principales razones para no trabajar (Base: 100)



Estudios	Salud permanente	Salud temporal	Cuida de un familiar de manera permanente
Cuida de un familiar de manera temporal	Jubilación/Montepío/Pensión	Motivos estacionales	Desesperanza y/o cansancio.
No quiere/no lo necesita.			

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

³ Esta categoría fue a nivel incluyendo todos los casos de inactivos/s de la encuesta. A diferencia de las categorías anteriores que fueron disgregadas según tipo de salida. Esto no fue posible debido a la cantidad de casos para este segmento el cual es de 102, lo cual no permite una mayor segmentación.

3.5 Caracterización OTEC

En este apartado se presenta una caracterización de las Fundaciones que ejecutaron el Programa durante el año 2015. El análisis incluye tanto las entrevistas a coordinadores/as de OTEC, facilitadores/as, profesionales de SENCE y Entidades Certificadoras, así como también los focus groups realizados con usuarios/as del Programa. Adicionalmente se incorpora a personas privadas de libertar y personal de gendarmería.

3.5.1 Incentivos/desincentivos para participar en el programa

Dentro de los principales incentivos que poseen para participar del Programa se nombra la necesidad 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.

“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).

Por otra parte, **se consideran desincentivos para trabajar en el Programa por parte de los proveedores** ciertas condiciones de operación como 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 cuentan que existen personas que, a pesar de no cumplir con los criterios establecidos por bases de licitación, funcionan perfectamente realizando clases en otros cursos similares realizados por ellos, y que la única razón por la que quedan fuera es por los criterios establecido en bases técnicas. 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).

3.5.2 Metodologías formativas aplicadas

3.5.2.1 Metodología de enseñanza

Es posible observar una preocupación por parte de los OTEC sobre utilizar metodologías adecuadas para desarrollar los cursos. Esta preocupación tiene su origen en la necesidad de contar con un **modelo formativo propio logra otorgar identidad y un sello propio a las fundaciones, diferenciándolas de su competencia**, lo que es indicado en un 51% de los OTEC. Respecto a este primer punto, la mitad de las fundaciones señalan poseer sus propias metodologías de enseñanza 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).

Un punto muy importante mencionado por facilitadores/as, coordinadores/as de OTEC y también profesionales de SENCE dice relación con 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. De este modo, los/as estudiantes toman un rol mucho más activo en el desarrollo de la clase, así como también en su relación con los/as facilitadores/as. La pedagogía del “aprender haciendo” aparece, entonces, como la estrategia de enseñanza más utilizada en el Programa.

“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).

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.

3.5.3 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 alumnos 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/as 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/as coordinadores/as 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.

3.5.4 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/o privados de libertad.

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

SENCE establece como requisito principal a los proveedores, contar la infraestructura adecuada para que los/as usuarios/as en situación de discapacidad puedan acceder a este Programa a pesar de lo anterior, SENCE no entrega beneficios ni bonificaciones extra para los OTEC que trabajen con este tipo de población, por cuanto se vuelve complicado el trabajo. Ello genera un desincentivo de parte de los OTEC a realizar el esfuerzo económico y formativo por incluir a personas discapacitadas en sus cursos.

“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).

3.5.4.2 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 sólo han trabajado con usuarios/as que tienen discapacidades menores -personas con movilidad reducida, principalmente-, no sabiendo si con otro tipo de alumnos/as tendrán adaptadas sus instalaciones para que ellos/as 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.

3.5.4.3 Intermediación laboral y acompañamiento a los/as usuarios/as.

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.

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/as en la fase y su posterior egreso del Programa, para ir supervisando si logran adaptarse en sus puestos de trabajo. Finalmente se presentan los principales puntos que reflejan la capacidad y experiencia de los OTEC para trabajar con personas privadas de libertad.

Finalmente, se presenta un cuadro que resume la información contenida en esta sección.

Cuadro n° 5: Resumen sección intermediación laboral y acompañamiento de usuarios/as

- **Experiencia facilitadores/as:** Especial énfasis en el trabajo psico-social con los usuarios/as.
- **Tipos de discapacidad:** Aquellos OTEC que trabajan con personas con discapacidad lo hacen con personas con discapacidad leve o baja.
- **Perfil facilitador/a:** Certificación a través de cursos y especialidades.
- **Selección usuarios/as:** Se realiza una entrevista con el potencial alumno/s y, además, una entrevista con la persona responsable/tutora de éste.
- **Fase Lectiva:** Las metodologías se adecúan según necesidades particulares de cada discapacidad
- **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.

3.5.4.4 Capacidad y experiencia de trabajar con personas privadas de libertad

Trasladar la realización de los cursos a recintos cerrados, implica una movilidad de materiales y recursos humanos que muchas veces dificultan un buen desarrollo del Programa. Es por ello que esta apartado presenta una serie de barreras que dificultan una buena gestión en el trabajo con este tipo de población.

3.5.4.4.1 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.

3.5.4.4.2 Perfil de los Facilitadores

En las entrevistas con personal de Gendarmería se resalta la alta significación que adquiere la figura del facilitador 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/as estudiantes. En las entrevistas a usuarios/as privados/as de libertad señalan la necesidad de trabajar con facilitadores/as sensibilizados en sus situaciones.

3.5.4.4.3 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 establecen 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.

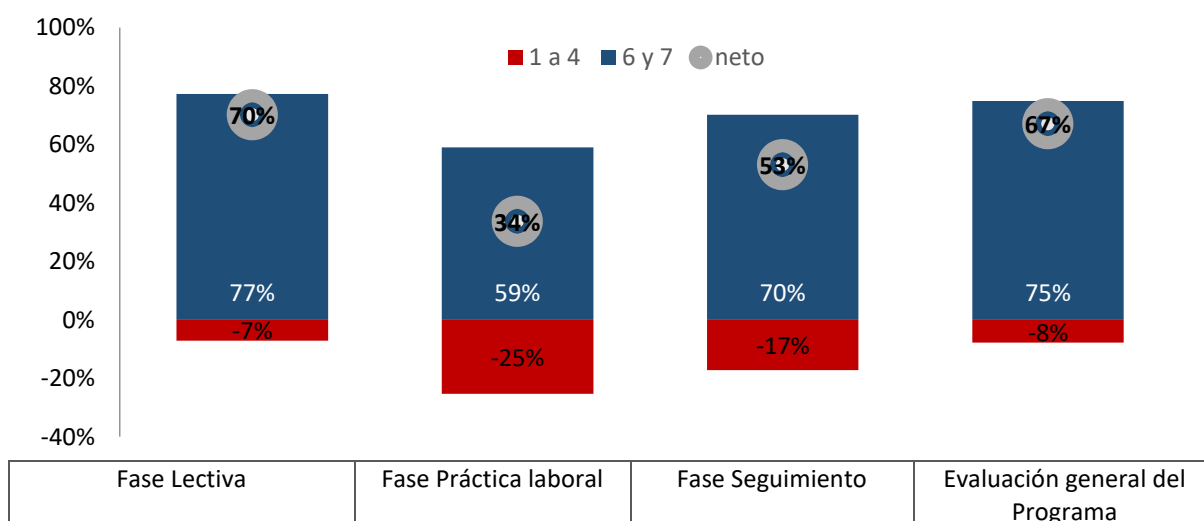
3.5.4.5 Capacidad y Experiencia de atender a personas con discapacidad y privadas de libertad

Al realizar entrevistas a los/as encargados/as de las Fundaciones y OTEC, les preguntamos sobre la capacidad y experiencia que ellos creían tener 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 con 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.

3.6 Evaluación Fases del Programa

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 está más cercana a una evaluación positiva (porcentajes mayores a 75%).

Gráfico 5: 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

3.6.1 Fase Lectiva

3.6.1.1 Competencias Técnicas

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 alumnos/as ser partícipes de los 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%).

Gráfico 6: Evaluación competencias técnicas (Base: 948 casos)

		N	%
Se revisaron los contenidos programados para el curso	Notas 1-4	92	8%
	Notas 6-7	851	78%
	% Neto	943	69%
Los contenidos vistos en el curso fueron los adecuados para mi oficio.	Notas 1-4	109	10%
	Notas 6-7	839	77%
	% Neto	948	67%

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

3.6.1.2 Competencias transversales

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.

3.6.2 Fase Experiencia laboral

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 coordinadores 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.

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° 7: 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.

3.6.3 Fase Seguimiento

Respecto de los **aspectos positivos de esta fase**, fue posible advertir que el 43% de los/as coordinadores/as 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

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 microemprendimientos, el cual complementa el portafolio desarrollado durante el Programa. Se requiere saber, por ejemplo, si las personas efectivamente lograron “armar” su emprendimiento.

3.7 Caracterización y evaluación de los procesos del Programa

En esta sección se describen, sistematizan y evalúan los diferentes procesos del Programa capacitación en oficios, identificando fortalezas y debilidades de los mismos.

3.7.1 Organización y gestión del programa (nivel central y regional)

Respecto de la organización y gestión del Programa, los/as 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.

3.7.2 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.

3.7.3 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 vulnerables. 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)

3.8 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.

3.8.1 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.

3.8.2 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.

3.8.3 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 - CEAJE⁴
- **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 egresado/as, 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

⁴ <http://www.ajeimpulsa.es/contenido/AJEImpulsa>

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/as profesionales que se desempeñan en regiones.

3.8.4 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.

3.8.5 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.

3.8.6 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.

3.8.7 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.

3.8.8 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 de diagnóstico 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.

3.8.9 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.