

## **RESUMEN EJECUTIVO**

**Tema: “Opinión de beneficiarios del Programa de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales ejecutado para Instaladores Eléctricos y Gas en las comunas de Punta Arenas y Puerto Natales, pertenecientes al Sector de la Construcción”.**

**Nombre:** Marcelo Javier Llanos Vargas

**Magíster:** Gestión Estratégica Pública y Desarrollo Local, Reinventando los Gobiernos.

**Profesor Guía:** Luis Felipe De La Vega

**Profesor Patrocinante:** Luis Felipe De La Vega

**Fecha:** 16/08/2010

Este estudio evaluativo se enmarca dentro del contexto de las Competencias Laborales, y su objetivo general es conocer las opiniones con respecto a la ejecución del Programa de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales en el año 2009, desarrollados en la ciudad de Punta Arenas y Puerto Natales de la Región de Magallanes, ejecutados por los Organismos Técnicos Capacitadores “Servimag Ltda.” y “Ecpa Sur Ltda.” en la fase de capacitación y por los Evaluadores de la Universidad Austral de Chile (UACH) en la segunda fase de evaluación.

El estudio tiene su justificación en el descubrimiento del impacto cualitativo que tuvo la ejecución del Programa. Además la Dirección Regional de Sence, actualmente no contaba con investigaciones evaluativas de características similares en este tema.

Dentro del marco teórico se utilizaron teorías pertinentes que contribuyan a dar respuesta al planteamiento del problema. Se desarrollaron algunas premisas y conceptos claves que sirvieron como antecedentes teóricos para conducir la investigación, como la evaluación participativa de los programas, como la teoría, modelo y definiciones del enfoque de Competencias Laborales, y finalmente el concepto de habitus desarrollado por Pierre Bourdieu, todas intentando responder a las preguntas y objetivos en el presente estudio.

**Aspectos metodológicos:** La investigación fue descriptiva evaluativa, de carácter cualitativa. Se realizó la recopilación de datos primarios a través de un cuestionario, por medio de un focus group predeterminado mediante una pauta de preguntas abiertas de acuerdo a los objetivos establecidos.

La muestra es intencionada formada por los beneficiarios Instaladores de Gas e Instaladores eléctricos en la ciudad de Punta Arenas y Puerto Natales. La unidad de análisis estuvo constituida por las opiniones de cada uno de los beneficiarios participantes del focus group. Para recoger la información se utilizó el focus group a través de un cuestionario, aplicado a los beneficiarios elegidos intencionalmente.

**Plan de análisis:** El proceso de organización de información fue necesario sistematizarlo en síntesis, de lo más importante y definiendo temas de referencia para el análisis de los testimonios de los beneficiarios. Este proceso se realizó, como fase previa a la generación de resultados de la investigación. Se pretendía obtener resultados descriptivos respecto de la opinión de los beneficiarios y en relación a las variables elaboradas, para posteriormente poder hacer conclusiones preliminares y definitivas respecto de la investigación.

Para el análisis de la información, se utilizó un procedimiento metodológico que permitió organizar la información. Es por ello, que se utilizó el método “rejillas” que ayuda al vaciado de información. Estas son matrices que contienen los discursos de los grupos entrevistados, organizadas por variables relacionadas con los objetivos y preguntas fundamentales.

Se pueden observar tres pasos en el proceso de análisis, el primero con la reducción de la información recopilada en terreno, segundo convertir la información en variables que tengan sentido para la investigación y tercero la obtención de resultados producto del análisis y elaboración de conclusiones.

Asimismo el marco teórico fue fundamental para interpretar los resultados a luz de la teoría, y en las conclusiones poder indagar si las teorías son aplicables a la realidad estudiada. Del mismo modo ver si los postulados teóricos cobran mayor pertinencia de acuerdo a los resultados arrojados.

**Trabajo de campo:** El trabajo de campo abarcó la totalidad de actividades a realizar para la recolección de información. Esta organizado mediante un cronograma que señala los tiempos de ejecución de las actividades efectuadas. Este cronograma esta expresado en meses de acuerdo a los plazos fijados por el investigador, y de acuerdo al Profesor tutor del taller de tesis. En la elaboración del cronograma se tomó en cuenta el grado de dispersión geográfica y logístico que implicaría el trabajo de campo, dado que se realizó en la comuna de Punta Arenas y Puerto Natales. Es necesario señalar que la distancia Geográfica no fue un impedimento para el normal desarrollo del estudio evaluativo.

La información se presenta organizada en seis variables: “**Participación**”, “**Criterios Evaluativos**”, “**Tiempo de Evaluación**”, “**Calidad de la Capacitación**”, “**Debilidades del Programa**” y “**Fortalezas del Programa**”

## **RESULTADOS**

**PARTICIPACIÓN:** Los beneficiarios opinan que se enteraron del Programa de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales por medio de Sence y a través de un diario regional y hacen referencia a las actividades que desarrollaron dentro del proceso. (Eléctrico N°1). Opiniones de los beneficiarios muy similares al grupo N°1, sin percibirse mayores diferencias significativas (Eléctrico N°2). Opiniones de beneficiarios que coinciden con los dos primeros grupos, sin embargo hacen énfasis que el primer contacto se debió a la finalidad de certificarse en Competencias Laborales y al objetivo de lograr el carnet de instalador autorizado. (Gas N°3). Las opiniones de este grupo son ligeramente parecidas al grupo N°1 y grupo N°2, sin detectarse mayores diferencias de valoraciones y descripciones. (Gas N°4). Este grupo si bien presenta varias similitudes con los grupos anteriores, específicamente con el grupo N°3 en aspectos de valorar la participación, desde la perspectiva de certificarse en Competencias Laborales y la obtención del carnet de instalador autorizado, además mencionan que descubrieron el programa por amistades y que materializaron sus intenciones a través de la OMIL.(Eléctrico Puerto Natales N°5). Los beneficiarios de este grupo tienen características parecidas al grupo N°5, señalan que tuvieron su acercamiento con el programa a través de la radio comunal de Puerto Natales, y luego se inscribieron en la OMIL de la Municipalidad. (Gas Puerto Natales N°6)

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN:** Los beneficiarios opinan que el grado de dificultad en la fase de capacitación fue óptimo, sin embargo el proceso de evaluación fue difícil y complejo de abordar, Señalan que específicamente la prueba teórica fue difícil de desarrollar. Encuentran que no existe correlación entre la capacitación y evaluación. Además mencionan que la carta Gantt fue consultada en la evaluación, pero que no hubo inducción de esta en la capacitación (Eléctrico N°1 Punta Arenas). Este grupo opina similar al grupo N°1 por lo menos en el grado de dificultad en la prueba teórica y que no hubo entrenamiento de esa materia en la capacitación. Distinta opinión tienen respecto al grado de dificultad en la prueba práctica, ya que dicen que estuvo bien, dada la experiencia que tienen en el perfil ocupacional. Como elemento adicional mencionan que le exigieron mucha documentación para acreditar los años de experiencia en el sector, y sugieren que deberían considerar la calidad y no la cantidad de documentos presentados. (Eléctrico N°2 Punta Arenas) Este grupo coincide plenamente que la parte teórica fue difícil, sin embargo la diferencia respecto del grupo N°1 y grupo N°2, es que la capacitación fue provechosa, buena y los ayudó en la prueba de evaluación teórica a pesar de ser complicada a diferencia del grupo N°1. (Gas N°3 Punta Arenas) Este grupo se diferencia de todos los demás, porque destaca que no hubo mayores dificultades en la prueba de evaluaciones dada la experiencia de ellos también. Consideran que la dificultad estuvo bien. Asimismo se consignan que los evaluadores fueron buenos con disposición, y amenos. (Gas N°4 Punta Arenas) Este grupo al igual que los otros opina que la evaluación práctica estuvo bien, sin embargo al igual que los otros grupos señalan que la evaluación teórica estuvo complicada, con preguntas difíciles, destacando que no vieron esa materia en la capacitación. Del mismo modo agregan que la prueba era para un nivel técnico y profesional. (Eléctrico N°5 Puerto Natales) Este grupo opinan señala que estuvo bien la evaluación y las preguntas eran normales asociadas a lo que podían saber. Respecto de los criterios de evaluación práctica, coinciden con el resto de los grupos, y resaltan un idea distinta a los otros grupos, especialmente de la prueba teórica, ya que consideran el instrumento (formato prueba) antigua. Opinan similar al grupo N°1 con relación a la brecha que existe entre la capacitación y la evaluación. (Gas N°6 Puerto Natales)

**TIEMPO DE EVALUACIÓN:** Opinan que el tiempo de espera es muy largo, misma percepción que el grupo N°2 piensan que los evaluadores debieran tener una planificación seria de tiempos, respecto de las intervenciones. Además comentan que el tiempo entre la finalización de la capacitación y el inicio de la

evaluación es demasiado extenso, situación desventajosa para enfrentar la evaluación. Respecto del tiempo transcurrido para la certificación de las Competencias Laborales, también encuentran que es largo. Incluso destacan como un hecho negativo que haya evaluaciones pendientes y fechas sin definir para la entrega de la certificación. (Eléctrico N°1 Punta Arenas) Este grupo tiene opiniones muy parecidas al grupo N°1, ya que consideran que es muy largo el proceso de espera. La diferencia se produce con un mínimo de porcentaje que tienen una opinión diferente del tiempo de espera y que está dentro de un tiempo estimado. Al igual que el grupo N°1, varios beneficiarios todavía están esperando las evaluaciones prácticas, y también lo destacan negativamente. (Eléctrico N°2 Punta Arenas) Este grupo opina similar a los dos primeros grupos eléctricos, ya que coinciden que hubo mucho tiempo de espera entre la finalización de la capacitación y el inicio de la evaluación. La opinión radicalmente diferente es al tiempo de espera de la certificación en Competencias Laborales, opinan que fue prudente y dentro de lo que esperaban. (Gas N°3 Punta Arenas) Este grupo opina parecido al grupo N°1, grupo N°2 y grupo N°3, ya que también hubo demora en el inicio del proceso de evaluación. Sin embargo existen diferencias significativas con estos grupos, puesto que un buen porcentaje de beneficiarios, consideran que la espera de la evaluación no tuvo tanta dilatación. Opinan muy parecido al grupo N°1 y Grupo N°2, respecto al tiempo de demora con la entrega final de la certificación, sin embargo la encuentran mejor que dichos grupos. Asimismo opinan distinto al grupo N°3, ya que encuentran excesivo el tiempo de espera de la certificación. (Gas N°4 Punta Arenas) Este grupo se acopla a las opiniones de los grupos del N°1 al N°6 que se demoró mucho el inicio de la etapa de la evaluación. Del mismo modo, mencionan enunciados ligeramente idénticos al grupo N°1 y grupo N°2 (eléctricos), porque no habían fechas programadas y que las fechas no se cumplieron como estaban planificadas inicialmente por los propios evaluadores. Señalan que más de la mitad del curso todavía está esperando que les hagan llegar la Certificación de Competencias Laborales, culpabilizando la poca celeridad en el actuar de los evaluadores. (Eléctrico N°5 Puerto Natales) Este grupo opina similar al 100% de los grupos, que el tiempo transcurrido entre la finalización de la capacitación y el inicio del proceso de evaluación fue demasiado largo, ahora presenta cosas en común con el grupo N°5, respecto de la poca claridad y definición de fechas. A pesar de ellos también existe un grupo de beneficiarios que opina diametralmente opuesto, no sólo dentro de este grupo, sino que de todos los demás grupos, pues señalan que tuvieron que esperar poco tiempo y lo encontraron razonable. Presentan similitud con el grupo N°4, respecto del tiempo transcurrido en la entrega de la documentación de Competencias Laborales todos opinan que fue mucho la demora. (Eléctrico N°6 Puerto Natales)

**CALIDAD DE LA CAPACITACIÓN:** Este grupo opina que la capacitación fue suficiente. Destacan como positivo las instancias de interrelación con el relator y compañeros. Mencionan que el relator tenía un buen nivel (universitario), lo cual los ayudo a adquirir mayores conocimientos y a estar más concentrados en la materia. (Eléctrico N°1 Punta Arenas) Este grupo opina distinto al grupo N°1, ya que la capacitación no fue muy buena y que no es suficiente para dar una buena evaluación. Asimismo plantean un nivel muy especializado que generó deserción obligada de beneficiarios. Señalan que no existe relación entre la capacitación y la evaluación, desde el punto de vista de las materias (Eléctrico N°2 Punta Arenas) Este grupo tiene una opinión similar al grupo N°1 y totalmente opuesta a la percepción del grupo N°2, especialmente respecto al positivo rol del relator y a la calidad de la capacitación, con una denotación y elocuencia positiva muy superior al grupo N°1. (Gas N°3 Punta Arenas) Este grupo opina que la capacitación sea más larga, coincidiendo con el grupo N°2 y diferenciándose del grupo N°1 y grupo N°3. Perciben negativamente la falta de teoría en la capacitación y por lo tanto opinan que el curso no fue suficiente para enfrentar la evaluación de manera óptima. (Gas N°4 Punta Arenas) Este grupo opina distinto al grupo N°4, puesto que consideran que la capacitación fue demasiada teórica basada en la normativa. Mencionan que podría haberse incluido temas relevantes como: Elaboración de proyectos y utilización de bitácoras. Opiniones relacionadas con el grupo N°1 y grupo N°4 en el sentido que la capacitación no es suficiente para enfrentar bien la fase de evaluación. Se relaciona también con el Grupo N°1 y grupo N°3, respecto del buen nivel y disposición del relator. (Eléctrico N°5 Puerto Natales) Este grupo opina conformidad de lo aprendido. Respecto del relator se acopla a

las opiniones del grupo N°1, grupo N°3 y grupo N°5. Presentan percepciones similares y diferentes al grupo N°1, respecto de la buena relación entre la capacitación y la evaluación, pero opiniones que también hacen referencia a la poca relación de ambas fases mencionadas. (Gas N°6 Puerto Natales)

**DEBILIDADES DEL PROGRAMA:** Este grupo opina que el aspecto negativo es la lejanía de los evaluadores. Consideran como un elemento negativo la entrega de herramientas de parte del OTEC. Del mismo modo igual que el grupo N°3 sugieren la posibilidad de incorporar una instancia de evaluadores regionales. (Eléctrico N°1 Punta Arenas) Este grupo opina igual al grupo N°1, aunque en este último no se enuncia explícitamente, es respecto de la rigidez y poca consideración de los relatores del curso acerca de algunas exigencias. Señalan que debiera haber mayor coordinación entre los evaluadores y el OTEC, respecto de los resultados de las evaluaciones, de la entrega de documentos, etc. (Eléctrico N°2 Punta Arenas) Este grupo opina negativamente respecto de la evaluación basada en gas licuado, en desmedro del gas natural. Además opinan consensuadamente, que hubo muchas posibilidades de evaluación, por tanto debería haber una mayor exigencia en las pruebas, especialmente en las prácticas. Destacan un aspecto negativo que hayan aprobados la capacitación, beneficiarios que no tuvieron una óptima participación. Asimismo coinciden con el grupo N°1 en la posibilidad real de que los evaluadores sean de la región de Magallanes. (Gas N°3 Punta Arenas) En este grupo opinan que hubo descoordinación entre la fase de capacitación y la fase de evaluación. Además en el contexto del curso, sugieren la incorporación de temas como la elaboración de proyectos eléctricos, la preparación en aspectos administrativos y de documentación para hacer sólida la formación. (Gas N°4 Punta Arenas) Este grupo opina similar al grupo N°4, en el sentido de incorporar aspectos necesarios en la capacitación, como la carta Gantt. Del mismo modo presentan opiniones parecidas al grupo N°4 respecto la diferencia entre el proceso de capacitación y el de evaluación. Asimismo denotan malestar con los evaluadores respecto de la falta de planificación, muy similar a algunas opiniones del grupo N°1. Todo el grupo es categórico en señalar que se encuentran esperando la documentación para tramitar el carnet y otros están a la espera de ser evaluados. Similar al grupo N°2, perciben que existe mucha descoordinación entre los evaluadores y el OTEC respecto de la documentación y avisos importantes del proceso. Opinan lo mismo que el grupo N°1 y grupo N°3, pero desde otra perspectiva, ya que señalan que es una dificultad que los evaluadores sean fuera de la región de Magallanes. (Eléctrico N°5 Puerto Natales) Grupo que tal vez contiene la opinión de algunos beneficiarios críticos y de paso muy distinto a los demás grupos, ya que señalan que los evaluadores fueron poco exigentes y condescendientes para otorgar posibilidades. Esas mínimas opiniones hacen referencia y se distinguen de los otros grupos, porque ponen en tela de juicio la acreditación de los años de experiencia en algunos de sus propios compañeros. Un aspecto que los distingue también a los demás grupo, es que la capacitación fue intensa, ya que se desarrolló sólo los fines de semana. En el único aspecto que los relaciona con el grupo N°3 es la negatividad de que los evaluadores se hayan basado en el gas licuado, relegando el gas natural que caracteriza a la región de Magallanes. (Eléctrico N°6 Puerto Natales)

**FORTALEZAS DEL PROGRAMA:** Opinan lo positivo que significa el acceso al conocimiento, la retroalimentación con el relator y entre los propios compañeros. Asimismo como el grupo N°2, señalan que uno de los principales objetivos era obtener el carnet de instalador autorizado que otorga la SEC. También mencionan que la experiencia les sirvió para poder compartir distintas vivencias en el ámbito de las relaciones humanas. (Eléctrico N°1 Punta Arenas) Este grupo opina bastante parecido al grupo N°1, señalan que el principal objetivo que perseguían era la obtención del carnet que los acredita como instaladores de Gas autorizados. Opiniones que los distinguen de los otros grupos, porque reconocen la posibilidad de la beca de capacitación como algo muy importante, ya que entienden que todo el proceso conlleva una inversión pública significativa, por lo tanto este aspecto lo relevan como significativo. (Eléctrico N°2 Punta Arenas) Este grupo opina se asemeja en algunos aspectos al pensamiento del grupo N°1, ya que encuentran positivo acceder a nuevas competencias transversales que complementan a sus perfiles ocupacionales. Comparten ampliamente con la mayoría de los grupos la importancia de la obtención del carnet de instalador autorizado. Se refieren al

buen desarrollo de todo el programa, y el Gobierno que a través de Sence financia las acciones. Señalan que es una experiencia provechosa participar de este Programa (Gas N°3 Punta Arenas) Este grupo opina similar al grupo N°3, respecto de la importancia de la capacitación y evaluación como proceso general. También como los demás grupos coinciden en la importancia de obtener el carnet de acreditación por la SEC. Otro aspecto positivo que distingue este grupo es la posibilidad de manejar y conocer nuevas cosas. Y al igual que el grupo N°1, rescatan el buen grado de relaciones humanas y sociales con los compañeros. También opinan de manera favorable de los evaluadores, respecto del buen trato y disposición que tuvieron en el desarrollo del programa. (Gas N°4 Punta Arenas) Este grupo opina como el grupo N°1 y grupo N°4, respecto de la positiva posibilidad de acceder al conocimiento. Este grupo coincide absolutamente con todos los grupos, que la importancia principal es la obtención del carnet habilitante para ser reconocido como instalador autorizado. (Eléctrico N°5 Puerto Natales) Este grupo opina igualmente que los demás grupos, que lo principal del programa es obtener el carnet de instalador autorizado que entrega la SEC. Coinciden también como otros grupos, que fue importante acceder a un nuevo conocimiento, pero los distingue la relevancia que encontraron en la utilización del reglamento. La principal diferencia encontrada respecto de todos los grupos, es la opinión de una mujer beneficiaria (la única del programa), esta señala la oportunidad de haber participado, y de que se le pueda reconocer formalmente su perfil ocupacional. (Gas N°6 Puerto Natales)

## **CONCLUSIONES**

Las opiniones y evaluación participativa de los beneficiarios en los grupos focales ayudarán a determinar una posible reformulación, ejecución y evaluación del programa.

Por otro lado hemos podido constatar de acuerdo al esquema/ Modelo integrado de Capacitación y Evaluación de Competencias Laborales ejecutado por los Organismos Técnicos de Capacitación en la fase lectiva de capacitación y la posterior aplicación de la Evaluación y Certificación de Competencias Laborales ejecutada por los evaluadores de la Universidad Austral de Chile ha sido riguroso desde la perspectiva de respetar los procedimientos establecidos en este mapa de flujo, que fueron expuestos y trabajados en el marco teórico de esta investigación.

De acuerdo a los resultados de los grupos focales, podemos mencionar que desde la perspectiva de Bourdieu se puede apreciar que en el mundo de la construcción (campo social), los beneficiarios han adoptado un habitus en este espacio social determinado a lo largo de los años, y donde este habitus es producto de la internalización de estructuras del mundo social y de prácticas sociales.

Las primeras impresiones más importantes que germinan de este estudio y los principales hallazgos encontrados, hacen referencia a la inmejorable oportunidad que el Programa de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales generó en los beneficiarios que formaron parte del proceso de capacitación y evaluación. Todos los beneficiarios coinciden rotundamente como elemento común, que el aspecto más relevante es la obtención del carnet de instalador autorizado que al final de la certificación otorga la Superintendencia de electricidad y Combustibles, y que el impacto más importante es el reconocimiento de las competencias laborales en sus perfiles ocupacionales y es valorado como una contribución al mejoramiento de calidad de vida.

