

III Congreso Chileno de Antropología. Colegio de Antropólogos de Chile A. G, Temuco, 1998.

Rol y Función de Información y de Orientación Laboral de las Oficinas Municipales de Colocación.

Sara Godoy J.

Cita:

Sara Godoy J. (1998). *Rol y Función de Información y de Orientación Laboral de las Oficinas Municipales de Colocación. III Congreso Chileno de Antropología. Colegio de Antropólogos de Chile A. G, Temuco.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/iii.congreso.chileno.de.antropologia/119>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/evbr/cdo>

Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.

Rol y Función de Información y de Orientación Laboral de las Oficinas Municipales de Colocación

Sara Godoy J.*

Introducción

En el presente trabajo se dan a conocer los resultados de la investigación realizada durante el año 1997, a partir de una relación de colaboración entre la Universidad Central y el Ministerio del Trabajo, a través de la Unidad de Orientación del Subdepartamento de Intermediación Laboral del Departamento de Empleo.

La Cumbre Mundial sobre Desarrollo Social y Cooperación Internacional (1994), marca un hito en la generación de una conciencia compartida en torno a un nuevo modo de entender el desarrollo social en el contexto de un enfoque integrado, en el que las decisiones económicas, sociales y políticas, y también sus resultados, se conciben como una combinación de esfuerzos por alcanzar simultáneamente la transformación productiva y la equidad.

De acuerdo a ello, cada política social debe concebirse no sólo en términos de la protección social y las redes de seguridad, sino también de una política de desarrollo en que se integren la mitigación de la pobreza, la creación de empleos y la integración social en la corriente principal del proceso de adopción de decisiones políticas y económicas.

Se postula entonces que a través de acciones de información del mercado de trabajo y orientación ocupacional, los colectivos en situación de vulnerabilidad, clarificarán su elección de una ocupación o capacitación acorde con sus perfiles y con las demandas productivas, y generarán capacidades para una búsqueda activa y organizada de empleo.

De acuerdo a ello, cada política social debe concebirse no sólo en términos de protección social y redes de seguridad, sino también de política de desarrollo que

integren la mitigación de la pobreza, la creación de empleos y la integración social en la adopción de decisiones políticas y económicas.

El actual gobierno postula que a través de acciones de información del mercado de trabajo y orientación ocupacional, los colectivos clarificarán su elección de una ocupación o capacitación acorde con sus perfiles y con las demandas productivas, y generarán capacidades para una búsqueda activa y organizada de empleo.

Para ello, desde el segundo semestre de 1993, SENCE se encuentra impulsando un Programa de Modernización, a través de la Unidad de Intermediación Laboral del Departamento de Empleo del Ministerio del Trabajo. Esta Unidad planifica, organiza, supervisa y evalúa, la función de Información y Orientación Profesional generando, metodologías, normativas y asesorías técnicas, que son ejecutadas en las Oficinas Municipales de Colocación (OMC, actualmente OMIL), por el Orientador Laboral.

Sin embargo, el desarrollo de esta función aún es incipiente, hay información dispersa, faltan indicadores de gestión y de productividad para realizar las correcciones necesarias para optimizar la labor emprendida y ampliar su cobertura. Por lo tanto, existe espacio para realizar una investigación aplicada que llene el vacío existente.

Para empezar a abordar la tarea de sistematizar las acciones generadas por el Orientador Laboral, y evaluar posteriormente, el impacto social de las acciones orientación laboral, en la generación de oportunidades de calificación e inserción laboral para los usuarios del Sistema Público de Intermediación Laboral, se lleva a cabo esta investigación que presenta y analiza el Rol del Orientador Laboral y la Función de Orientación Laboral y de Información de la OMC, en nueve comunas

*Antropóloga, docente e investigadora Universidad Central y Diego Portales.

del área Metropolitana.

Metodología.

Universo y muestra

Se ha optado por considerar como universo a las OMC de la Región Metropolitana porque del total de usuarios (8.939) atendidos en todo el país en 1996, el 82% (7.354) corresponde a dicha unidad administrativa, el 18% restante se distribuye entre la I y la VIII región.

La muestra se selecciona en forma intencionada entre las comunas urbanas que cuentan con Orientador Laboral con permanencia en el cargo los últimos seis meses al momento del estudio

De las dieciséis comunas quedaron nueve que corresponden a: Cerro Navia, La Granja, Pudahuel, Estación Central, La Florida, La Pintana, La Reina, El Bosque y Conchalí.

Procedimientos y técnica de investigación

Contacto con los Orientadores Laborales de las comunas seleccionadas para solicitarles su cooperación en la aplicación de una entrevista semiestructurada, con el objeto de: conocer los roles que desempeñan para ejecutar la función de información y orientación ejecutada dentro de la Oficina Municipal de Colocación, sistematizar la información existente sobre los perfiles ocupacionales requeridos por los sectores productivos y el comportamiento del Mercado de Trabajo y registrar los canales de comunicación a través de los que se difunde dicha información, como así mismo inventariar las acciones de orientación laboral y sus correspondientes metodologías.

Elaboración y aplicación de una entrevista semiestructurada a la muestra seleccionada, elaborada de acuerdo a las siguientes dimensiones: rol del Orientador Laboral, función de Información y de Orientación Laboral de la OMC.

Presentación y análisis de los resultados. Roles del orientador laboral

1.- Contexto comunal

Para comprender más integralmente los roles del Orientador laboral, se hace necesario describir

brevemente, el contexto comunal dentro del que más frecuentemente desarrollan sus funciones.

Pobreza y deserción escolar de octavo básico a cuarto medio, son los problemas que unen a casi la totalidad de las comunas estudiadas. Se agrega a ello que la Enseñanza Media Municipalizada, en forma creciente, no prepara para la universidad ni para el trabajo, esto viene a reforzar la desesperanza aprendida y la baja autoestima: jóvenes cuyas familias se esforzaron para que ellos completaran sus estudios medios, no encuentran trabajo por falta de experiencia o por que no cumplen otros requisitos.

Con dimensiones variables, se van asociando en el contexto local, algunos de los siguientes problemas, insuficientes de fuentes de trabajo, bajos salarios, falta motivación en la juventud, delincuencia, prostitución, altos índices de adicciones, especialmente de pasta base, incluyendo niños.

2.- Identificación de

los Roles del Orientador Laboral.

Frente a esta realidad, los Orientadores Laborales plantean diversas alternativas de abordaje, entre las que destaca desarrollar un enfoque sistémico y preventivo, que centra la tarea, en proporcionar herramientas para generar autonomía en las personas, porque la municipalidad no tiene recursos para reinsertar laboralmente a todos.

Ello involucra, desarrollar proyectos, capacitar laboralmente, ofrecer talleres de autoestima, entregar atención primaria preventiva a apoderados de octavo básico, para apoyar la toma de conciencia, sobre la importancia de la escolaridad, actualizar redes de apoyo institucionales, comunales y de la Región Metropolitana en su totalidad, entre otras. Esto requiere ser implementando a través de un trabajo coordinado, entre los diversos profesionales, y a la vez entre ellos y la comunidad, para que ésta se sienta participe y al mismo tiempo dinámica.

Los roles más frecuentemente desarrollados son:

- Orientar en la formación personal y laboral, a quiénes buscan empleo, sobre las posibilidades de inserción laboral, sus derechos y deberes laborales, habilidades sociales y/o cursos adecuados a sus intereses, para acceder a una mejor calificación.
- Ajustar habilidades, intereses y rasgos de personalidad de las personas a requisitos de los trabajos y cursos de capacitación.
- Hacer evaluaciones psicológicas para medir intereses,

aptitudes, habilidades y rasgos de personalidad.

- Trabajar con los empresarios e identificar los perfiles de empleo.
- Solicitar descripciones de cursos, materias y posibles sueldos a las Instituciones de Capacitación.
- Diagnosticar a adultos con problemas familiares, laborales, o de retardo mental.
- Consolidar Redes de Apoyo⁽¹⁾ y derivar al usuario para solucionar los problemas que inciden sobre los trabajos o sobre los estudios.
- Difundir y validar la función de la OMC, interna y externamente

Existe además, una gran variedad de otras actividades que son específicas para cada comuna, sin embargo, de forma mayoritaria tienen también, un trabajo sostenido con jóvenes con problemas de drogadicción y alcoholismo, y diversos planes pilotos con liceos y el Ministerio de Educación, como el proyecto de Recuperación de Enseñanza Media y el Programa de equivalencia de estudios para personas que no ha podido finalizar cuarto medio.

También hay un programa de Talleres de Apresto Laboral en la COD para menores de 18 años con problemas delictuales. Con menor frecuencia, se encuentra abordada el área de los discapacitados y de los adultos mayores. La labor descrita, ha sido facilitada por el trabajo en conjunto de los orientadores, a través de reuniones mensuales en el SENCE, donde se comparten las diferentes actividades comunales, retroalimentándose mutuamente con sus avances, en cuanto a ideas, inquietudes y material de trabajo elaborado, producto de los variados proyectos desarrollados en las diferentes comunas. En algunos casos, cuentan además, con un equipo de trabajo interno y una Red de Apoyo comunal. Aparece como obstaculizador del desarrollo de sus tareas, la insuficiente validación y la escasa definición del rol del orientador, lo último pareciera corresponder a una gran dispersión, en la ejecución diaria, debido a condiciones del contexto comunal, más que a una carencia en la definición. La rotación en el cargo, a causa entre otras, de alumnos de psicología en práctica, por cuatro meses, junto a infraestructura deficitaria tienden a restar continuidad a la labor. Las restricciones objetivas del mercado, inestabilidad laboral, bajos salarios, condiciones rígidas de edad, sexo, nivel de escolaridad,

etc. también gravitan sobre la eficiencia y eficacia del rol.

3.- *Auto - percepción del rol*

Los Orientadores Laborales consideran que su rol es fundamental dentro de la Oficina de Colocaciones, siendo facilitado por los resultados ascendentes logrados con el trabajo en equipo. Piensan que aún falta difusión, validación y recursos materiales. Entre estas carencias se percibe como crucial la institucionalización, aunque difícil en la actualidad, debido a que el ambiente municipal esta tenso por la sobrecarga de problemas, en especial de salud mental de la población, ello distorsiona el rol, desde la percepción tradicional clínica, de los que desempeñan el cargo siendo psicólogos.

En el plano de las especialidades profesionales, se piensa mayoritariamente que deben ser del área social, preferentemente psicólogos⁽²⁾. Consideran que su formación, proporciona ventajas comparativas para el desempeño del cargo, tales como: manejo clínico para hacer diagnósticos, instrumentos técnicos para evaluar a los usuarios, conocimientos de psicología social sobre redes de apoyo, buen manejo relacional con el sector laboral: mercado laboral, inserción, el requisito del cargo y perfil de la persona, preparación para intervenciones individuales y colectivas con personas que buscan empleo.

Respecto de las habilidades personales para el desarrollo del rol consideran necesario, capacidad para comunicarse con la gente, compromiso, empatía, vocación de servicio a los demás, autonomía, capacidad para dirigir, tolerancia a la frustración y flexibilidad.

4.- *Metodologías*

El SENCE ha definido un conjunto de metodologías⁽³⁾ desagregadas en secciones de orientación individual y/ o grupal de: información profesional para el empleo - condiciones actuales del mercado -, orientación ocupacional - trabajo con los usuarios de acuerdo a sus intereses y habilidades, para la selección de la función de capacitación o de empleo - motivación para el cesante de larga duración y técnicas de búsqueda de empleo en forma eficiente.

La función de Información Laboral y Orientación Laboral de desarrolla desde orientación sistémica; esto implica

⁽¹⁾Todas las instituciones gubernamentales, nacionales o municipales, ONG, o fundaciones comunales, que mantienen nexos de colaboración recíproca.

⁽²⁾Cabe señalar que la mayoría de los Orientadores Laborales entrevistados eran psicólogos.

⁽³⁾Las que se encuentran detalladas en el "Manual de Procedimientos de Intermediación Laboral".

visualizar la situación del usuario desde diversos aspectos que requiere la inserción laboral. Para ello se apoya en diversas técnicas para indagar sobre la preparación de la persona, tanto en aspectos educativos formales como en habilidades y destrezas sociales anexando además en algunas oportunidades, información del contexto familiar. Así se identifica si existe concordancia entre la preparación y las expectativas de inserción, de acuerdo a lo cual se realiza la tarea de orientación.

La experiencia de aplicación de la orientación sistémica tiene un balance positivo en opinión de los Orientadores Laborales: permite observar desde distintos ángulos una misma situación, y por tanto, buscar diferentes alternativas de solución, que se plantean en la entrevista personal, en donde la complementación de la comunicación no verbal, enriquece la comunicación, y con mayor información, las personas tienden a mejorar su autoestima, aprendiendo a identificar mejor sus problemas medulares.

Respecto de los procedimientos que se establecen, primero recibe la hoja con los antecedentes de los usuarios y a continuación revisa el sistema de fichas, de las vacantes de trabajo, lo cual permite una identificación preliminar si existe coincidencia entre el perfil de la persona y el establecido en la oferta de los diferentes empleadores. Después realiza una entrevista personal, acompañada cuando corresponde de test y a continuación viene la derivación, a una empresa, a un curso de capacitación y/o a algún organismo de la red comunal.

Función de información y de orientación laboral.

Dentro del Departamento Laboral, la función de Información y Orientación Profesional es una de las labores ejecutadas por las Oficinas Municipales de Colocación (OMC, actualmente OMIL), a través de la persona del Orientador laboral, con el objetivo de facilitar el acceso a un empleo estable y productivo, a todas aquellas personas que buscan su inserción o permanencia en el Mercado de Trabajo y:

- presentan desajustes entre su calificación y la requerida por el Mercado de Trabajo.
- desconocen las posibilidades de empleo y formación.
- están desanimadas como consecuencia de una cesantía prolongada.
- no saben cómo buscar empleo.
- no tienen un plan personal de empleo o capacitación.

Los principales colectivos que atiende el Orientador Laboral son:

- cesantes de larga duración
- jóvenes que buscan su primer empleo
- mujeres jefas de hogar de escasos recursos
- personas con discapacidad
- trabajadores provenientes de sectores económicos en declinación
- jóvenes marginados social y económicamente
- trabajadores inmigrantes o refugiados
- trabajadores que desean acceder a un empleo de mejor calidad

En la inserción laboral el papel central es de intermediación, esto es ser un nexo entre la oferta y la demanda de trabajo, es decir, entre las personas que vienen a buscar empleo y los empleadores que requieren personas para su empresa. Se organiza al público según la necesidad de orientación, buscando un equilibrio entre el potencial y sus habilidades con respecto al trabajo y su interés de desempeño y de remuneración.

Permite a las personas que buscan empleo agilizar el proceso, por medio de un acercamiento más fluido, en mejores condiciones y con un mayor nivel de efectividad, a los puestos de trabajo que se están ofreciendo. Se solicita toda la documentación que se exige, se orienta al usuario con respecto a habilidades sociales y la autonomía en la toma de decisiones, reduciendo con ello el tiempo de búsqueda. Por otro lado esta tarea se masifica hacia las organizaciones e instituciones que se relacionan con el tema, especialmente dentro de la comuna.

Las personas que llegan a la oficina de colocaciones generalmente vienen en busca de trabajo, pero muchos de ellos son desertores escolares o no tienen calificación para trabajar, entonces el orientador busca entre los cursos capacitación laboral la alternativa más válida para que se califiquen y tengan mejores opciones de inserción. Las ofertas educativas que llegan a las comunas, para los usuarios que requieren calificarse laboralmente, se orientan principalmente a los jóvenes y provienen básicamente de programas de capacitación nacional, tales como, SENCE, CHILE JOVEN Y FOSIS que ejecutan organismos especializados, ofreciendo cursos de aproximadamente tres meses, en diversas materias. Se plantea que estas ofertas resultan insuficientes, con relación a los cupos y materias de los cursos ofrecidos. Respecto a los cupos, estos no alcanzan a cubrir la nómina de inscritos para capacitarse, ello en especial, en las comunas no consideradas pobres que reciben una asignación de cupos muy inferior a la demanda. Por

otra parte, estas ofertas no siempre concuerdan, con las necesidades de capacitación de la comuna, o bien los usuarios no cumplen con los requisitos.

A lo anterior, se agrega que para adultos mayores y discapacitados casi no hay ofertas de cursos y si es que se dan, se imparten solo una vez. Finalmente la calidad de los cursos dictados, es variable, se cree que debiera haber una mayor supervisión sobre las OTES.

Entre los canales de difusión que se emplean para entregar la información sobre las ofertas educativas, se mencionan: teléfono, telegramas, fotocopias, folletos, además de los carteles y afiches que entregan las propias instituciones.

El grado de avance de las labores ejecutadas por las Oficinas Municipales de Colocación, es diferente entre las comunas estudiadas, esto porque en algunas sólo cuentan con Orientador Laboral desde hace un año, o bien en otras, su labor no ha tenido continuidad.

En general, se considera que el desarrollo de la función de Información y de Orientación Laboral, beneficia mayoritariamente a jóvenes y mujeres jefas de hogar, especialmente a través de la capacitación laboral. Dentro de ellos se logran resultados centralmente a nivel individual, más que de colectivos.

A pesar de ello, cada comuna ha mejorado sus indicadores cuantitativos, es decir, han aumentado gradualmente el número de usuarios atendidos y en un lapso menor de tiempo. Específicamente se registra un incremento en el número de:

- inscritos que buscan trabajo o capacitación,
- acciones de información y orientación,
- usuarios enviados a capacitación que quedaron seleccionados
- personas colocadas en un lugar de trabajo. Esto último además tiene seguimiento por dos meses.

Los Orientadores Laborales consideran que en el avance registrado en la función de Información y Orientación Laboral han participado una multiplicidad de factores, principalmente ellos provienen de la propia dinámica de funcionamiento del municipio, más que de organismos externos. A continuación se identifican los que con mayor frecuencia se señalan:

- Difusión interna y externa del rol de Intermediación Laboral.
- Percepción positiva de la acción y el rol de la O.M.C.
- Trabajo en equipo
- Coordinación entre el Departamento Laboral y DIDECO.
- Consolidación redes de apoyo.
- Impulso dado en 1997 a la coordinación de instituciones municipales y gubernamentales, OTE SENCE, FOSIS.

• Institucionalización gradual del rol del Orientador Laboral
Se considera que para continuar mejorando la labor desarrollada, se requiere consolidar la institucionalización de la función del Orientador Laboral y de mayor coordinación con otras unidades del municipio, y con las organizaciones comunales: liceos, colegios, centros juveniles, centros integrados de adultos, empresas.

Se visualiza para el futuro inmediato, abordar la necesidad sistematizar información sobre las vacantes de empleo, especialmente sobre, características de remuneración y especialización de las vacantes ofrecidas, requisitos específicos que debe cumplir el oferente para ser funcional en las empresas y en general del comportamiento del Mercado de Trabajo. Paralelo a ello, se requiere identificar los mecanismos para ampliar los cupos y las materias de los cursos de capacitación. Finalmente, respecto de las iniciativas que debería implementar la OMC para asumir un rol más integrador en las políticas de empleo en el ámbito local, se plantean diversas ideas. Crear instancias que permitan desarrollar microempresas, aumentando con ello las vacantes de empleo dentro de la comuna. Coordinar la Oficina de Patentes con la de Colocaciones, para que las empresas que solicitan patente de trabajo en la municipalidad, concedan a cambio un porcentaje de sus cargos para ser llenados por usuarios de la OMC.

Otro conjunto de sugerencias en el mismo sentido, se pueden integrar y elaborar como la creación de un plan de desarrollo comunal que requiere previamente de un diagnóstico del perfil del trabajador que necesita la comuna, de acuerdo a los requerimientos de las empresas que existen, y sobre esta base diseñar los cursos de capacitación, como así mismo establecer sus cupos.

Conclusiones

A partir de los resultados alcanzados, en las nueve comunas estudiadas, se puede establecer que los recursos reales con los que cuentan los Orientadores Laborales para desarrollar las funciones de Información y Orientación Laboral, esto es centralmente, información sobre oportunidades de empleo y capacitación, permiten principalmente la atención de dos de los ocho colectivos identificados teóricamente como usuarios de las OMC. Se desprende de ello que probablemente lograrían elevar su eficacia, si concentraran sus esfuerzos focalizando, en jóvenes marginados social y económicamente y mujeres jefas de hogar de escasos recursos, que según la experiencia es la población usuaria que mayoritariamente han logrado atender.

Se constata la existencia de una gran variedad de estrategias, diseñadas para la atención de los diversos colectivos, que dada la multiplicidad de roles que involucra al Orientador Laboral el desarrollo de sus funciones, más que ayudarlo en el logro de sus objetivos, lo disgregan en un despliegue de acciones que van desde intervenciones en los colegios hasta trabajos grupales con los diferentes colectivos en el municipio.

A lo anterior se asocia, también la diversidad de las metodologías, que en muchas ocasiones permite un trabajo muy minucioso, pero que redundan en logros más a nivel individual que de colectivos que solicitan estos servicios del municipio.

Sería interesante entonces, reflexionar en función de los recursos actuales y de focalizar entre los grupos vulnerables, como priorizar tanto en las estrategias como en la metodología para lograr ampliar el radio de acción, alcanzando un impacto más masivo.

Finalmente si cada política social, se concibe dentro del marco del desarrollo sustentable, esta debiera apuntar a la mitigación de la pobreza, sin embargo, a pesar de los esfuerzos realizados desde el año 1993 por la Unidad de Intermediación Laboral del Departamento de Empleo del Ministerio del Trabajo ejecutados en las Oficinas Municipales de Colocación, la pobreza permanece como problema central, en las comunas estudiadas.

Por otra parte, la Enseñanza Media Municipalizada, no esta operando en forma significativa como un mecanismo importante para la reducción de ella, en tanto no prepara para el mundo del trabajo, ni para el acceso a estudios de nivel superior, lo cual explica el aumento de la deserción escolar y con ello la masa de jóvenes marginados social y económicamente que llega a solicitar los servicios de las OMC.

Dentro de este panorama, se hace comprensible que políticas sectoriales implementadas en el ámbito local, como las acciones de información del mercado de trabajo y orientación ocupacional hacia tan diversos colectivos, para clarificar su elección de una ocupación o capacitación, resulten insuficientes. Aún cuando, generarán capacidades para una búsqueda activa y organizada de empleo, en todos los grupos sociales vulnerables, estas no garantizan el acceso a un empleo, ni menos aún su calidad y estabilidad del empleo.

Esto, debido a que la regulación de la oscilación de las condiciones del mercado, trasciende con creces no sólo todas las funciones del municipio, sino que también las del Ministerio del Trabajo, pues el manejo de los equilibrios macroeconómicos se encuentra vinculado al complejo fenómeno de la globalización.

Lo nuevo de la situación internacional es la recurrencia de crisis financieras en breves lapsos de tiempo y con una mayor virulencia. Las reformas a los sistemas financieros nacionales, dirigidas a una mayor apertura, y la internacionalización y automatización de los mercados financieros favorecen el contagio de las anticipaciones positivas, pero también los problemas nacionales o regionales.

En este escenario, las políticas sociales de empleo debieran impulsarse desde una combinación de esfuerzos intersectoriales que involucre a los diversos Ministerios y cuya tarea prioritaria sea la identificación de los mecanismos de la economía nacional para hacer frente a la inestabilidad creciente del mercado internacional, haciendo al inicio del próximo siglo realidad, los acuerdos de diversas Cumbres Mundiales, esto es alcanzar el desarrollo con equidad social.