

“EVALUACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PILOTO + CAPAZ”



INFORME FINAL DE CONSULTORÍA

Cliente: Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE)

Elaborado por: ClioDinámica Ltda.



+Capaz
Programa de Formación en Oficios

ClioDinámica
consulting

Santiago, Abril de 2015

TABLA DE CONTENIDOS

1.	INTRODUCCIÓN	2
2.	OBJETIVOS DEL ESTUDIO	3
2.1.	OBJETIVO GENERAL	3
2.2.	OBJETIVOS ESPECIFICOS	3
3.	PRINCIPALES RESULTADOS EVALUACIÓN PROGRAMA +CAPAZ	5
3.1.	ANÁLISIS DE LOS PROCESOS QUE CONFORMAN LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA +CAPAZ. 5	
3.1.1.	CONVOCATORIA Y DIFUSIÓN	5
3.1.2.	POSTULACIÓN Y SELECCIÓN	8
3.1.3.	FASE LECTIVA	10
3.1.4.	METODOLOGÍAS DE ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN DE LOS APRENDIZAJES	16
3.1.5.	PRÁCTICA E INTERMEDIACIÓN LABORAL	18
3.2.	EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y PERTINENCIA DE LOS ASPECTOS QUE CONFORMAN LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA +CAPAZ.....	23
3.2.1.	PLANES FORMATIVOS	23
3.1.	BENEFICIOS ADICIONALES Y EQUIPAMIENTO	28
3.1.1.	CALIDAD DEL EQUIPAMIENTO E INFRAESTRUCTURA DE LOS PROVEEDORES Y SU PERTINENCIA RESPECTO DE LO SEÑALADO EN PLANES FORMATIVOS	28
3.1.2.	BENEFICIOS ADICIONALES	29
3.1.3.	SUBSIDIO ALIMENTACIÓN Y TRANSPORTE	29
3.1.4.	SUBSIDIO AL CUIDADO INFANTIL	31
3.2.	CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL SOCIAL, DISPOSICIÓN SUBJETIVA Y NECESIDADES ESPECÍFICAS DE LOS/AS USUARIOS/AS.....	36
3.2.1.	CLUSTER ANÁLISIS: CARACTERIZACIÓN DE BENEFICIARIOS + CAPAZ	37
3.2.2.	ANÁLISIS DE CORRESPONDENCIA MÚLTIPLE: BENEFICIARIOS QUE ESTÁN TRABAJANDO	43
3.3.	CARACTERIZACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES DE CAPACITACIÓN	45
3.4.	FACTORES QUE INCIDEN EN LA DESERCIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS	51
3.4.1.	ETAPAS EN QUE SE PRODUCE LA DESERCIÓN	57
3.4.2.	PREVENCIÓN DE LA DESERCIÓN	58
4.	ASPECTOS A CONSIDERAR Y RECOMENDACIONES	60
4.1.	ASPECTOS ASOCIADOS AL PROCESO DE CONVOCATORIA Y DIFUSIÓN.....	60
4.2.	ASPECTOS ASOCIADOS A LA POSTULACIÓN Y A LA SELECCIÓN	60
4.3.	ASPECTOS ASOCIADOS A LA FASE LECTIVA	61
4.4.	ASPECTOS ASOCIADOS A LOS PLANES FORMATIVOS.....	63
4.5.	ASPECTOS ASOCIADOS A LOS PROCESOS DE PRÁCTICA E INTERMEDIACIÓN LABORAL	64
4.6.	ASPECTOS ASOCIADOS A BENEFICIOS ADICIONALES Y EQUIPAMIENTO.....	66
4.7.	ASPECTOS ASOCIADOS A LA DESERCIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS.....	67

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe constituye el hito de cierre de la consultoría, y tiene como propósito principal responder a cada uno de los objetivos de la consultoría de manera sucinta, dando cuenta de los principales hallazgos que se fueron levantando a lo largo del proceso.

Así mismo, se presentan las principales recomendaciones para cada uno de los procesos del programa, levantadas a partir de la visión de los principales actores involucrados en el programa, como del trabajo desarrollado por el equipo consultor.

El informe ha sido estructurado en función de los principales objetivos de la investigación. En primer lugar, se hará un análisis de los principales procesos que conforman el programa; luego, se hará un análisis de la calidad y pertinencia de los aspectos que conforman la implementación del programa; en tercer lugar se presenta la caracterización del perfil social, disposición subjetiva y necesidades específicas de los/as usuarios/as. En cuarto lugar, se hace la descripción de los proveedores, para pasar al análisis de los aspectos que definen la deserción del programa.

El informe cierra con la presentación de las principales recomendaciones y aspectos a considerar para cada uno de los procesos que involucran el programa.

2. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

2.1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar la implementación del Piloto del Programa +Capaz, desde la perspectiva de informantes claves y de los procesos, recogiendo las posibilidades de mejora para la implementación del programa en régimen a partir del año 2015.

2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Describir, levantar y sistematizar los procesos que forman parte de la implementación del piloto e identificar los nudos críticos de los mismos, además de levantar brechas entre lo diseñado e implementado, con énfasis en el conocimiento y aspectos de gestión de funcionarios SENCE y capacitadores, específicamente:

- 1.1. Proceso de convocatoria y difusión a los usuarios
- 1.2. Proceso de postulación y selección de beneficiarios al programa
- 1.3. Proceso de gestión administrativa y pedagógica de la fase lectiva de los cursos de capacitación (días, horarios, etc.).
- 1.4. Proceso de gestión de prácticas, intermediación y colocación laboral.
- 1.5. Procesos de evaluación de aprendizajes que llevarán a cabo el total de los capacitadores al finalizar la capacitación.

2. Evaluar la calidad y pertinencia de los aspectos que componen la intervención del piloto desde la perspectiva de los actores considerando:

- 2.1. Relevancia de cada uno de los componentes (fase lectiva, práctica laboral e intermediación laboral) que conformarán el programa formativo tanto en su extensión como en tipos de módulos.
- 2.2. Diferencias que podrían existir en la intervención de mujeres adultas y jóvenes en la pertinencia de cada componente.
- 2.3. Usabilidad de los planes formativos de parte de los proveedores y variedad de la oferta disponible en SENCE.
- 2.4. Aplicabilidad de los planes formativos durante las fases lectiva y pertinencia de los mismos para una futura inserción laboral.
- 2.5. Calidad del equipamiento e infraestructura de los proveedores, y su pertinencia respecto de lo señalado en los planes formativos
- 2.6. Forma de entrega y funcionamiento del subsidio al transporte y alimentación.
- 2.7. Capacidad de absorber demanda y forma de entrega del cuidado infantil.

3. Caracterizar el perfil social, disposición subjetiva y necesidades específicas de distintos tipos de usuarios, según segmento de atención y tipo de proveedor, incluyendo:

- 3.1. Construcción de tipologías de usuarios del programa a partir de elementos como la caracterización socioeconómica, necesidades, nivel educacional, etc.
- 3.2. Indagación en las motivaciones y expectativas que presentan los usuarios en relación al programa.

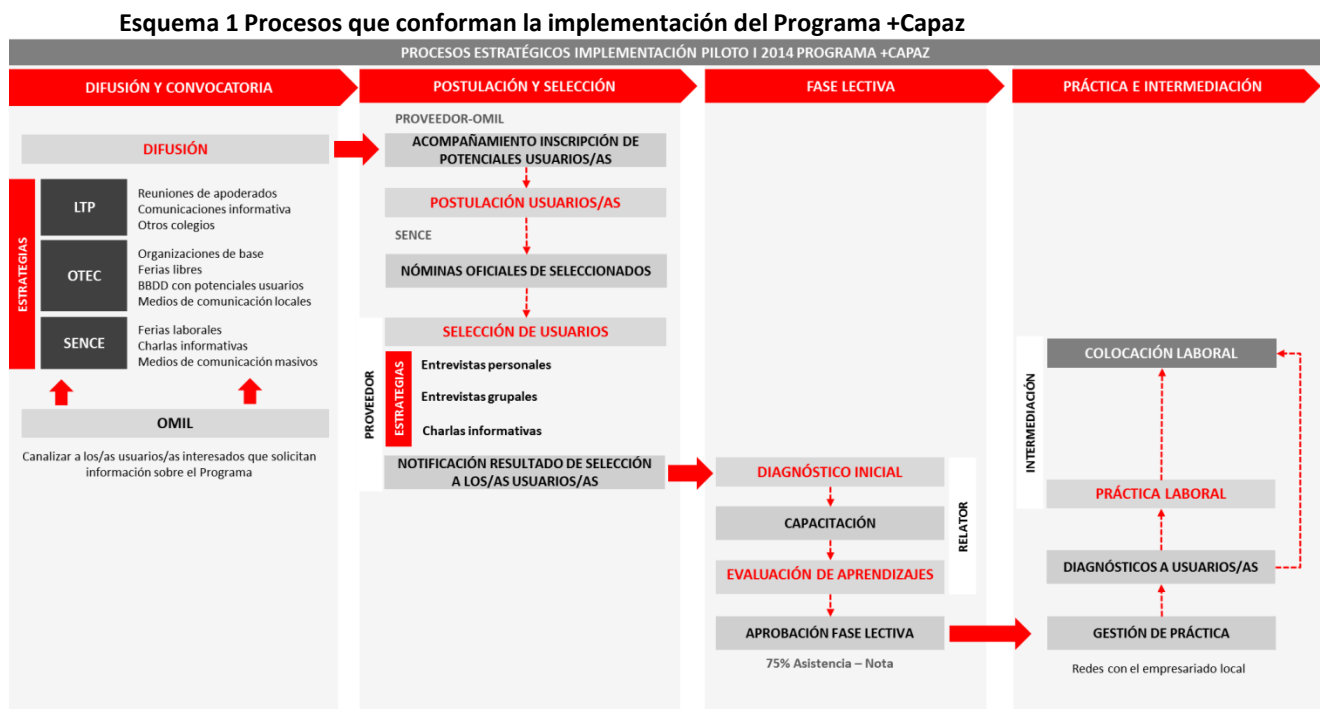
- 3.3. Estimar la demanda por acceso a oportunidades de cuidado infantil para usuarias y usuarios que lo requieran (con hijos e hijas menores de 6 años que no asisten actualmente a sala cuna y/o jardín infantil).
- 4. Evaluar a los proveedores de capacitación, identificando diferencias, fortalezas y debilidades por tipo de proveedor (Liceos TP y OTEC Registro Especial), considerando los siguientes aspectos:**
 - 4.1. Incentivos para participar del programa.
 - 4.2. Experiencia y disponibilidad en la atención de los segmentos objetivos del programa.
 - 4.3. Sustentabilidad económica para este tipo de intervención.
 - 4.4. Experiencia de Liceos Técnicos Profesionales como oferentes de capacitación: disposición a continuar como proveedores de capacitación, perfil de sus relatores, horarios de preferencia, tipo de capacitación, vínculo con sectores productivos y relación con el mercado de la capacitación.
- 5. Identificar los factores que inciden en la deserción de beneficiarios en el programa, distinguiendo por sexo, edad y tipo de proveedor de capacitación:**
 - 5.1. Principales razones de deserción.
 - 5.2. Etapas del proceso en que se produce la deserción.
- 6. Levantar buenas prácticas por parte de los proveedores y experiencias exitosas a nivel nacional e internacional focalizándose en:**
 - 6.1. Proceso de convocatoria y selección.
 - 6.2. Componente de la capacitación, específicamente práctica laboral e intermediación laboral.
- 7. Generar recomendaciones respecto del diseño e implementación del piloto distinguiendo por etapas, componentes y tipo de beneficiarios.**

3. PRINCIPALES RESULTADOS EVALUACIÓN PROGRAMA +CAPAZ

3.1. ANÁLISIS DE LOS PROCESOS QUE CONFORMAN LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA +CAPAZ.

En el siguiente apartado, se analizan cada una de las **fases y componentes de la implementación del Programa +Capaz** para trabajo dependiente, con el propósito de responder al siguiente objetivo específico de la evaluación: “describir, levantar y sistematizar los procesos que forman parte de la implementación del piloto e identificar los nudos críticos de los mismos, además de levantar brechas entre lo diseñado e implementado, con énfasis en el conocimiento y aspectos de gestión de funcionarios SENCE y capacitadores, específicamente”.

En el siguiente esquema, se especifican los procesos que conforman la implementación, y cómo se relacionan unos con otros, los cuales son analizados en detalle posteriormente.



Fuente: ClioDinámica

3.1.1. CONVOCATORIA Y DIFUSIÓN

En primer lugar, respecto al proceso de **convocatoria y difusión**, es posible señalar que se trató de un proceso marcado por la autogestión de los proveedores, ya que para el Piloto I 2014 fue llevado a cabo con sus propios recursos, especialmente en los OTEC.

En cuanto a las estrategias para realizar la convocatoria y difusión del Programa +Capaz, los Proveedores buscaron las formas más **pertinentes de acuerdo a los segmentos objetivos** que lo

componen, con el propósito de alcanzar las coberturas establecidas para el Piloto. Donde es posible destacar lo siguiente:

- Los **LTP** focalizaron sus esfuerzos de convocatoria y difusión en su comunidad más cercana, apoyándose fuertemente en sus apoderados para lograr dar cuenta de los cupos disponibles, a través de reuniones de apoderados, publicidad en sus dependencias, comunicaciones informativas enviadas a través de los alumnos, difusión en otros establecimientos educacionales de la red municipal, entre otras. Cabe destacar que cuando las OMIL apoyaron a los LTP en la convocatoria y difusión, recurrieron a la difusión en ferias libres, juntas de vecinos, y otros medios locales.
- Los **Otec** también buscaron las alternativas más pertinentes para llegar al público objetivo, por lo que centraron su difusión a través de la entrega de folletería en ferias libres, contacto con juntas de vecinos, publicidad en medios de comunicación locales, entre otras. Así también, los Otec recurrieron a bases de datos propias con datos de posibles usuarios, obtenidas por ejemplo a partir de listas de espera de otros programas. En general es el mismo sistema de difusión utilizado en el programa FOTRAB.
- Por su parte **SENCE**, principalmente a través de sus oficinas regionales, realizó campañas focalizadas en lugares de las comunas que pudiesen ser estratégicos, como por ejemplo en algunos cibercafés para facilitar la postulación a través de la página web de SENCE, y charlas en unidades vecinales, además de publicidad en ferias laborales, y utilización de medios de comunicación locales.

Para complementar lo anterior, cabe señalar que la mayoría de los/as usuarios/as señaló haberse enterado del Programa +Capaz mediante sus amigos, vecinos y/o familiares¹, es decir mediante su comunidad cercana, donde el “boca a boca” se establece como una fuente de difusión potente sobre todo al tratarse de coberturas más pequeñas. Además, una proporción cercana señaló haberse enterado a través de medios de comunicación masivos², principalmente en los usuarios/as de Otec, lo cual podría relacionarse con que los LTP utilizaron mucho más sus redes locales para difundir el Programa y su oferta programática, que los Otec.

Cabe señalar que los **actores involucrados** en este proceso, son principalmente los Otec y los LTP como proveedores de la capacitación, y además participan otros organismos como las OMIL, y SENCE desde la institucionalidad. En base a esto, es posible destacar los siguientes aspectos:

- Los Otec, dada su estructura, cuentan con departamentos especializados para realizar la convocatoria y difusión, lo cual es un facilitador, ya que se encuentra centralizado y estandarizado cómo parte de su funcionamiento, y además cuentan con experiencia para desarrollar este proceso sin mayores dificultades.
- Algunos LTP señalaron no haber tenido mayor involucramiento en la convocatoria de los/as usuarios/as, ya que fueron los municipios, principalmente a través de las OMIL, quienes estuvieron a cargo de realizarla. Situación que dependería de la forma en que la implementación del Programa haya sido estructurada al interior del Municipio.

¹ Los/as usuarios/as que se enteraron del programa mediante amigos, vecinos y/o familiares corresponde al 31,4% del total de 721 encuestados.

² Los/as usuarios/as que se enteraron del programa a través de medios masivos de comunicación corresponden al 30,4% del total de 721 encuestados. De los cuales el 41,3% correspondía a Otec y un 24,9% a LTP.

- Existe colaboración de las OMIL hacia los proveedores (tanto OTEC como LTP), como canalizadores de información para el reclutamiento de los usuarios, ya que en ocasiones el acercamiento de los interesados en participar del programa fue directamente con estos organismos. Así mismo, aproximadamente el 20% del total de usuarios/as encuestados, señaló haberse enterado del Programa a través de este organismo, situación que fue más patente en la Región Metropolitana, y en los LTP³.
- Los espacios como centros de madres, juntas de vecinos, entre otros, serían un lugar donde los proveedores pueden darse a conocer en la comunidad, y mostrar la oferta de cursos disponibles. Sin embargo, una proporción mínima de los/as usuarios/as señaló haberse enterado del Programa a través de estas organizaciones.

Dado lo presentado anteriormente respecto a este proceso, fue posible identificar algunos **nudos críticos**, los cuales se señalan a continuación:

- Para convocar a los segmentos objetivos definido por el programa +Capaz, tanto SENCE como los proveedores utilizaron y definieron sus propias estrategias de manera separada. Dado lo anterior, no es posible identificar un trabajo conjunto entre las entidades ejecutoras y la estrategia institucional, lo cual disminuye la eficiencia del Proceso. Esto es preocupante, ya que SENCE no debería dejar completa responsabilidad a los proveedores el proceso de convocatoria y difusión, ya que son elementos que pueden impactar en las coberturas que se espera lograr con el programa.
- La difusión oficial por parte de SENCE fue desarrollada a destiempo en relación con el proceso de postulación y selección, ya que una vez que comenzó la publicidad en medios de comunicación los cupos del Programa +Capaz estaban completos.
- La disposición de recursos para llevar a cabo este proceso se constituye como un factor crítico, en los siguientes aspectos:
 - Debido a que el material oficial entregado por SENCE (pendones, afiches y volantes) llegó tardíamente a los proveedores, debieron esperar o simplemente confeccionar su propio material de difusión.
 - Dentro del diseño presupuestario del programa no se contemplan recursos monetarios previos para difusión y publicidad, y por tanto los recursos son entregados sólo una vez iniciados los cursos, es decir, para recibir los dineros los proveedores deben contar con los usuarios inscritos.
 - La autogestión de recursos para la difusión y convocatoria del Programa +Capaz, fue más dinámica en los OTEC, ya que su composición jurídica les permitiría la disposición y uso de recursos con más facilidad, mientras que los LTP dependen de una orgánica municipal mayor que dificulta la gestión de recursos, y además en su condición de establecimiento educacional público los recursos son escasos.

Complementariamente, fue posible identificar algunas **buenas prácticas** impulsadas por los proveedores en pro del éxito del proceso de convocatoria y difusión:

- Se utilizaron estrategias de comunicación en conjunto con otros organismos institucionales presentes en las regiones, ligadas directamente con los públicos objetivos en los cuales se

³ Los/as usuarios/as que se enteraron del programa mediante las OMIL, alcanzan un 23% en los LTP y un 13,2% en los OTEC, de un total de 721 encuestados.

focaliza el programa, tales como INJUV para potenciar la participación de los jóvenes y SERNAM para las mujeres, segmentando así las estrategias de difusión para cada uno de estos públicos.

- El trabajo directo entre la OMIL y los proveedores se establece como una buena práctica, ya que este organismo sería un buen canalizador de potenciales usuarios/as para el Programa, especialmente porque a esta oficina acuden muchas personas con el propósito de mejorar sus expectativas laborales, y por ende su calidad de vida.
- El confeccionar material de difusión propio les permite a los OTEC, entregar un “plus” de acuerdo a las características propias que tiene la institución, principalmente para diferenciarse de su competencia.
- La convocatoria focalizada en la población más cercana podría establecerse como una buena práctica, sin embargo esto aplicaría a coberturas más bajas como las del piloto, y por tanto podría utilizarse sólo a nivel local. Por esto se podrían potenciar a las organizaciones locales, partiendo por el mismo LTP, para realizar difusión complementariamente a medios de difusión masivos.

En este contexto, la convocatoria y la difusión del Programa son procesos claves para el éxito del Programa +Capaz, específicamente para que la información del Programa llegue una cantidad mayor de potenciales usuarios/as, y que por tanto sea posible alcanzar las metas de cobertura establecidas en el diseño programático. Dadas dichas metas, donde para el periodo 2015-2018 se estima capacitar a más de 400.000 personas de los distintos segmentos objetivos definidos por el programa⁴, se debe velar por la masividad de las estrategias, y se deben potenciar las estrategias utilizadas durante el Piloto I 2014, ya que estas fueron utilizadas para convocar a un número menor de usuarios/as.

3.1.2. POSTULACIÓN Y SELECCIÓN

Respecto a la **postulación** de los/as usuarios/as al Programa +Capaz, se debe señalar que dicho proceso fue realizado a través del portal web de SENCE, el que se encuentra vinculado directamente con las bases de datos del registro civil y de identificación de Chile, lo cual permite identificar inmediatamente a aquellos postulantes que cumplen con los requisitos establecidos por SENCE. Cabe señalar que el proceso de postulación se entiende finalizado cuando el postulante selecciona el curso de su interés.

Cabe señalar que la modalidad de postulación, no sería del todo **pertinente de acuerdo a los segmentos objetivos** considerados en el Programa +Capaz, especialmente para las mujeres por sobre los 40 años, ya que estas tendrían mayores dificultades para acceder al portal de postulación y de comprender como éste funciona, al tener menor acceso y manejo de TIC's.

Una vez finalizado el proceso de postulación, los postulantes pasan al proceso de **selección**, donde los proveedores OTEC cuentan con sus propias estrategias estandarizadas de selección, tales como charlas informativas y entrevistas personales, las cuales actúan de manera complementaria al filtro realizado por SENCE en la postulación, ya que no tienen mayor injerencia frente a los requisitos establecidos por la Institución.

⁴ SENCE (2014) Diseño Programa +Capaz

El objetivo de este proceso, sería identificar a los postulantes más aptos para participar del programa, no sólo en cuanto a requisitos formales, que son los establecidos por SENCE, si no que más bien en cuanto a expectativas, motivaciones y proyecciones. Es decir, a partir de una entrevista, se espera ver a aquellos postulantes que tienen un real interés por capacitarse, y más aún por integrarse al mercado laboral.

Se pudo apreciar que los proveedores, especialmente los OTEC, estructuran su proceso de selección a partir de una nómina con los/as postulantes seleccionados/as, desde lo cual toman contacto con ellos, y realizan su reemplazo en caso de ser pertinente. Luego se realizan **charlas informativas o reuniones grupales**, para dar a conocer en qué consiste el programa y el curso/oficio al cual los/as usuarios/as han postulado. Finalmente, con aquellos postulantes que muestran mayor interés por participar, se realiza una **entrevista personal**, la cual determina a aquellos postulantes que serán parte de los cursos.

Estas actividades serían altamente realizadas por los proveedores, ya que aproximadamente un 70% de los/as usuarios/as encuestados señalan haber participado de una charla grupal o de una entrevista personal antes de iniciar el curso de capacitación⁵. Aunque existen diferencias entre los/as usuarios/as de OTEC y de LTP, estas no representan grandes brechas, lo que resulta relevante ya que daría cuenta de que estos procesos de selección también fueron utilizados cuando el proveedor era un LTP. Así también, es importante relevar el papel de la OMIL en el proceso, ya que a pesar de que el porcentaje que declaró haber sido asistido por esta institución fue bajo, de igual manera fue posible constatar que efectivamente prestó apoyo a los liceos en esta labor⁶.

Dado lo presentado anteriormente respecto a este proceso, fue posible identificar algunos **nudos críticos**, los cuales se señalan a continuación:

- En cuanto a los requisitos de postulación al programa, durante el Piloto I 2014, no se consideró la escasa o nula presencia de cotizaciones en el último año; esto es clave ya que uno de los principales factores de deserción de los/as usuarios/as sería incorporarse al mundo laboral durante el desarrollo de la fase lectiva.
- En relación a la postulación a través de página web, y a la preconcepción de que las mujeres de más de 40 años tendrían bajo manejo de TIC's, se señala como fundamental realizar un acompañamiento a los/as postulantes para que la postulación sea exitosa. Sin embargo, los LTP no tendrían la capacidad para hacer acompañamiento, ya que no contarían con personal para apoyar a los usuarios en este proceso. Lo anterior, también se replicaría para la selección de los/as postulantes, específicamente en la realización de charlas y entrevistas.
- Más allá de los filtros de postulación, desde SENCE no existen criterios estándar de selección, lo cual puede conllevar a posibles discriminaciones a partir de intereses de las OTEC y LTP.

Así también, fue posible identificar algunas **buenas prácticas** impulsadas por los proveedores en el proceso de postulación y selección de los/as usuarios/as, las que son señaladas a continuación:

⁵ El 69,7% del total de usuarios/as encuestados (n: 721) señaló haber participado en una charla grupal, proporción que alcanza un 72,4% para la entrevista grupal.

⁶ Según un 8,4% de los/as usuarios de LTP la entrevista personal fue realizada por la OMIL, mientras que en OTEC es señalado por un 1,6% (de un total de n: 499)

- Durante la postulación fue clave el acompañamiento que realizaron los proveedores para que los postulantes pudiesen completar los formularios de forma óptima. Fue posible apreciar que cerca de un 40% de los/as usuarios/as señaló haber recibido apoyo o acompañamiento al momento de postular al Programa +Capaz⁷. Además, dicha orientación se realizó en mayor medida en la Región del Maule, y en los LTP. Es importante mencionar que estos resultados no necesariamente se presentan como un escenario negativo, debido a que existe la posibilidad que los/as usuarios/as no lo hayan necesitado.
- Resulta clave contar con personal especializado para llevar a cabo este proceso. Al igual como sucede en la difusión y convocatoria, los OTEC cuentan con estructuras definidas y estandarizadas entre los distintos programas que desarrollan, mientras que los LTP tendrían cierta desventaja, sin embargo aquí el apoyo de la OMIL es un factor que facilita el desarrollo del proceso.
- El rol de la OMIL en este proceso resulta fundamental, ya que entre aquellos usuarios/as que señalaron haber recibido apoyo para su postulación, un poco más de la mitad indica que lo recibió en la OMIL, independientemente del tipo de proveedor. En este sentido, este organismo posee las herramientas para poder apoyar con su equipamiento, infraestructura, con su recurso humano, pero por sobre todo con su experiencia, especialmente a los LTP.
- Existen requisitos determinados según el oficio al cual los usuarios postulen: esto podría ser relevante, ya que durante la fase lectiva no se considera nivelación de conocimientos entre los usuarios que son seleccionados en un determinado curso.
- La realización de charlas grupales y de entrevistas personales sería fundamental para poder hacer una selección acertada de los/as usuarios/as del Programa +Capaz, lo que permitiría identificar a quienes realmente están interesados en capacitarse y en incorporarse al mundo laboral, ya sea a través de un trabajo dependiente o del auto empleo.

Finalmente, cabe dar cuenta de que un buen proceso de postulación y selección, favorece el éxito del programa, disminuyendo la probabilidad de deserción de los/as usuarios/as por motivos como que el curso no cumplió con sus expectativas, que no tiene la capacidad o el tiempo para poder ser parte de la capacitación, además permite identificar problemas psicosociales, o cualquier otro aspecto que pueda interferir en el logro óptimo de la capacitación completa, incluyendo la intermediación laboral.

En este sentido, seleccionar usuarios con reales intenciones y posibilidades de insertarse en el mercado es clave para el cumplimiento de las metas institucionales a nivel de colocación laboral.

3.1.3. FASE LECTIVA

Dentro de los procesos que componen la implementación del Programa +Capaz, una parte fundamental es la fase lectiva, ya que en ella se agrupan los componentes de la formación en un oficio, a saber a los/as usuarios/as en esta Fase se le entrega competencias técnicas propias del oficio aprendido y competencias transversales enfocadas en empleabilidad o formación para el trabajo.

⁷ El 38,7% del total de usuarios/as encuestados (n: 721) señaló haber recibido algún tipo de apoyo o acompañamiento para postular al programa.

Dentro de esta Fase existen tres aspectos que son claves de analizar como parte del proceso de implementación del Programa +Capaz, donde se encuentra la realización de **diagnósticos** a los/as usuarios/as como punto de partida de la fase lectiva, además de la **jornada** en la cual es realizada dicha fase, y del rol que cumplen los **relatores** como un articulador fundamental dentro del proceso, los cuales son detallados a continuación:

I. DIAGNÓSTICOS INICIALES

Fue posible identificar que como punto de partida de la fase lectiva, los proveedores realizaron **diagnósticos** a sus usuarios/as. Cabe destacar que más de la mitad de los/as usuarios/as encuestados, señaló haber realizado una prueba inicial con el propósito de evaluar sus conocimientos. Donde se identifica que el relator sería el principal encargado de realizar dicha prueba⁸.

Este tipo de diagnósticos, sería **pertinente de acuerdo a los segmentos objetivos** del Programa +Capaz, ya que el objetivo principal de estas evaluaciones sería hacerse cargo de las posibles diferencias presentadas por los/as usuarios/as. En este sentido, este proceso permitiría identificar el nivel en que se encuentran los/as alumnos/as, de manera tal que el proveedor pueda hacerse una imagen del grupo curso con el que está trabajando y así organizar los contenidos y la dinámica de la clase en relación al nivel que posee este curso.

Durante la implementación de los diagnósticos iniciales, fue posible identificar qué no se trataría de un proceso formalizado dentro de los distintos aspectos que contempla la fase lectiva de las capacitaciones del programa +Capaz, lo cual se constituiría un **nudo crítico**, ya que su realización pueden depender de procesos instaurados en las instituciones proveedoras de capacitación, o netamente pueden ser una iniciativa impulsada por los relatores.

En este sentido, se aprecia que estos diagnósticos serían realizados mayormente por los OTEC⁹, frente a lo cual los LTP estarían en desventaja, ya que en los OTEC hay instalados una serie de procesos que potencialmente permitirían una mejor gestión del programa, lo que está claramente asociado a su experiencia con este tipo de ofertas y con la población objetivo del programa.

Fue posible identificar que la realización de estos diagnósticos se constituye como una **buena práctica** impulsada por los proveedores, ya que no se trataría de un proceso instaurado y estandarizado por parte de SENCE dentro del diseño del Programa +Capaz, y su realización permitiría que el desarrollo de las clases de capacitación fuese más adecuado según las características propias de los/as alumnos/as que las componen.

En este sentido, la relevancia de los diagnósticos iniciales recaería en que cuando son realizados por los relatores de los oficios, para intentar nivelar las posibles diferencias existentes entre los/as alumnos/as y por lo tanto el diagnóstico les permitiría abordar de mejor manera las diferencias

⁸ El 52,8% del total de usuarios/as (n: 721) señaló haber realizado un diagnóstico inicial. De estos el 89% identificó al relator como el encargado de realizar dicha evaluación.

⁹ Del total de usuarios/as encuestados (n: 721) en los LTP un 48,5% señala que le realizaron un diagnóstico inicial, y en OTEC esto es señalado por un 61,1%.

existentes entre los segmentos objetivos del Programa (distinta edad, nivel educacional por ejemplo), y por ende permitiría a los relatores ajustar los cursos, organizar sus clases y adaptar el plan formativo de acuerdo al nivel de conocimientos y capacidades de los usuarios que participan de cada curso.

II. JORNADA EN QUE SE REALIZA LA CAPACITACIÓN

A continuación se da cuenta de las características de la **jornada**, entendida como días y horarios, en que se realizan las clases de capacitación con mayor detalle:

- Las clases se realizan preferentemente durante los días de semana, de lunes a viernes¹⁰, sin embargo en algunos casos excepcionales las capacitaciones fueron realizadas los días sábados. Así también, esta jornada sería la preferida para realizar las capacitaciones según los/as usuarios/as.
- Las jornadas diarias duran 4 horas en promedio.
- Las clases fueron realizadas principalmente durante la tarde, y una menor proporción de usuarios/as señaló haber tenido clases durante la mañana¹¹. Llama la atención que aproximadamente un tercio de los/as usuarios señaló que las clases fueron iniciadas después de las 17:00 horas¹², lo cual estaría relacionado con que la mayor proporción de usuarios/as que fueron capacitados en LTP.

La jornada de capacitación no sufrió mayores modificaciones¹³, sin embargo entre quienes señalaron que dicha jornada fue modificada en la mayoría de los casos correspondería a una decisión de los proveedores y se asociarían a problemas de gestión, como por ejemplo la falta de equipamiento o materiales. Una proporción menor señaló que fue por solicitud de los/as usuarios/as, donde aspectos como contar con un trabajo (más frecuente en jóvenes) y las responsabilidades del hogar o el cuidado infantil (más frecuente en el segmento de mujeres) se presentan como razones para modificar los horarios¹⁴.

En lo que respecta a los meses en que fue realizada la capacitación y a su duración, es posible señalar lo siguiente:

- A pesar de que a la gran mayoría de los/as usuarios/as les acomodaron los meses en que se realizaron las capacitaciones, hay una preferencia por clases durante el primer semestre del año, comenzando desde marzo¹⁵. Además se aprecia que los meses menos adecuados serían septiembre y diciembre, debido a factores como la estacionalidad de algunos empleos en regiones.
- Cerca de un tercio de los usuarios/as consideró que la capacitación fue más breve de lo necesario, por lo que preferirían que la capacitación durará 6 meses. Este último punto,

¹⁰ Del total de usuarios/as encuestados (n: 721) el 80,9% señala que las capacitaciones fueron realizadas 5 días a la semana, donde el 77,6% corresponde a clases de lunes a viernes.

¹¹ Del total de usuarios/as encuestados (n: 721), un 10,9% realizó la capacitación durante la mañana, un 46,9% durante la tarde y un 42,2% en horario vespertino.

¹² Un 28,8% de los/as usuarios/as señalan que las clases comenzaban a las 17:00 horas (equivale al 46,6% de quienes señalaron tener clases durante la tarde), los cuales corresponden mayoritariamente a usuarios/as de LTP (94,2%).

¹³ Del total de usuarios/as encuestados (n: 721), un 12,4% señaló que la jornada de capacitación sufrió modificaciones.

¹⁴ De los usuarios cuya jornada de capacitación sufrió modificaciones, el 23,5% señaló que fue por solicitud de los alumnos, mientras que el 74,1% lo asocia a la gestión del proveedor, y un 2,4% NS-NR.

¹⁵ Del total de usuarios/as que no les acomodaron los meses del año (n: 42) el 42,5% preferiría el mes de marzo para iniciar la fase lectiva.

podría dar cuenta de los/as usuarios/as del programa estarían dispuestos a capacitarse por un periodo de tiempo más amplio, con el propósito de sentirse más preparados.

- Desde la perspectiva de los proveedores, la duración de la capacitación sería adecuada, visión que no concordaría con lo señalado por los/as usuarios/as. En este sentido, la percepción de los proveedores estaría asociada a atacar la deserción de los/as alumnos/as, ya que no existiría tiempo para que se desmotivaran. Sin embargo, los/as usuarios/as estarían dispuestos a capacitarse por más tiempo con tal de sentirse más preparados.

A partir de lo anterior, es posible dar cuenta de la pertinencia de las jornadas de capacitación en relación con las preferencias de los **segmentos objetivos**, lo que se asociaría directamente con las necesidades de compatibilizar con otras actividades.

- Los jóvenes habrían tenido más clases los días sábados, de los cuales preferirían tener clases de lunes a viernes. Aquí se destaca que las mujeres tendrían una preferencia por tener clases menos días durante la semana, inclusive focalizando toda la capacitación en un solo día.
- Las mujeres entre 30 y 60 años prefieren principalmente el horario de la mañana y los jóvenes prefieren el horario vespertino.
- Los/as usuarios/as de LTP tienen una alta preferencia por el horario de mañana, mientras que en los OTEC se aprecia una mayor proporción que preferiría tener clases en jornada vespertina lo cual estaría directamente relacionado con la proporción de mujeres y jóvenes que se capacitaron en cada proveedor. Lo complejo de lo anterior, es que para los LTP no es posible ofrecer capacitaciones durante la mañana.

A partir de lo presentado anteriormente respecto a la jornada de la fase lectiva, fue posible identificar algunos **nudos críticos**, los cuales se señalan a continuación:

- Los/as usuarios señalan una preferencia por las capacitaciones en la jornada de la mañana, especialmente las mujeres entre 30 y 60 años, capacitadas por un LTP. Frente a la necesidad, los LTP cuentan con menor flexibilidad para responder a las necesidades horarias de sus usuarios, y por tanto esto podría ser un factor en contra al momento de analizar aspectos como la asistencia y la deserción de los usuarios.
- Existe una clara necesidad de los usuarios por compatibilizar la capacitación con otras actividades, en este sentido, cuando la jornada de capacitación no se adecua a estos requerimientos podría verse afectada su participación, aumentando los niveles de inasistencia y deserción. Frente a esto, los procesos de postulación y selección son claves, ya que en ellos debiese consultarse a los/as postulantes por la disposición horaria para ser parte del Programa +Capaz.
- Se aprecia que no existe un lineamiento claro desde SENCE frente a cómo debe ser organizada la jornada de capacitación, ya que los cursos se configuran con distinta cantidad de días a la semana y horas por jornada, donde puede darse que algún proveedor realice jornadas completas de capacitación, o utilice los días sábados para dar cuenta del periodo de formación correspondiente a 250-300 horas. Es necesario que desde SENCE se estandaricen las jornadas, debido a que podrían organizarse en conveniencia del OTEC y no así de los/as usuarios/as.

- La duración de la fase lectiva no permitiría dar cuenta de la necesidad de nivelación que algunos cursos necesitarían, ya que durante el Piloto I 2014 no fue considerado como uno de sus componentes.
- El periodo del año en que se realizan las capacitaciones podría ser un factor de riesgo, si no se consideran aspectos de contexto, tales como festividades, estacionalidad de trabajos, periodos de vacaciones, entre otros.

Así también, la adaptación de las jornadas de capacitación en función de las necesidades de los usuarios, se constituye como una **buena práctica**, ya que cuando la jornada es más pertinente para los/as usuarios, se favorecería su participación en los cursos y por tanto se disminuirían sus niveles de deserción e inasistencia, lo que sería un factor importante para el éxito de la fase lectiva.

III. RELADORES

Cómo último aspecto relacionado con la fase lectiva, cabe dar cuenta del rol que cumplen los **relatores** como un articulador fundamental dentro de este proceso.

Estos actores son los encargados de dictar las clases y de utilizar los planes formativos, y los/as usuarios/as señalan haber tenido durante el periodo de capacitación 2,6 relatores en promedio, lo que sería reflejo de que las capacitaciones son subdivididas en módulos, los cuales son desarrollados por distintos relatores, especialmente los módulos transversales. Además, en los LTP generalmente son docentes propios, y en OTEC tienen años de experiencia trabajando en capacitación con SENCE.

En muchos de los LTP, los relatores corresponderían a funcionarios de los establecimientos, es decir, son profesores de las especialidades técnico-profesionales que estos imparten, lo cual podría estar justificado en que:

- Los directores de los establecimientos tienen confianza en la experiencia, en las capacidades y en los conocimientos que tienen estos profesores.
- En la mayoría de los casos disponían de horas que les permitían incorporarse al programa +Capaz.
- La incorporación al Programa se ve como una oportunidad para canalizar de mejor manera las necesidades de recursos e infraestructura que tienen los establecimientos para ejecutar las capacitaciones.
- Se privilegia su carácter de pedagogos.

Por otra parte, los relatores de OTEC, debido al trabajo que realizan en el área de las capacitaciones, cuentan con relatores que tienen experiencia en las capacitaciones que realiza SENCE en sus distintos programas.

Independientemente del tipo de proveedor, los relatores debiesen contar con las siguientes características que favorecerían el desarrollo de la fase lectiva, y por ende el éxito del Programa +Capaz:

- Debe ser un modelo a seguir: el relator es quien debe desde su propia acción aspectos fundamentales tales como la puntualidad, la formalidad, el respeto, el uso correcto del vocabulario, entre otros.

- Debe establecer un ambiente de respeto y debe establecer claramente los parámetros y las reglas en las que se enmarcan sus clases; a partir de la definición de los roles dentro del aula, los horarios, las faltas que no están permitidas, y para poder lograr esto es fundamental que sea estricto y serio.
- Debe ser estricto pero contenedor
- Contar con experiencia trabajando con población vulnerable.

A partir de la evaluación que los/as usuarios/as realizan de los relatores, es posible señalar que en gran medida cuentan con las características antes descritas, y además dicha evaluación refleja una amplia satisfacción de los/as usuarios/as con su desempeño. En este sentido, aspectos como el manejo de conocimientos, el trato hacia los alumnos, el compromiso con el curso y la capacidad para motivar a sus alumnos son evaluados con nota promedio 6,6. Mientras que aspectos como la puntualidad y la disposición a responder consultas son evaluadas con nota 6,7.

Fue posible apreciar que una de las principales diferencias entre los relatores de LTP y OTEC, se encuentra en el trabajo con el **público objetivo** del programa, ya que los relatores docentes de LTP cuentan con experiencia de trabajo sólo con jóvenes, siendo éste uno de los principales desafíos que deben enfrentar; mientras los relatores de LTP cuentan con experiencia de trabajo en ambos segmentos objetivo. A pesar de esto, tanto en OTEC como LTP se cuenta con experiencia trabajando con población vulnerable, aspecto que se constituye como más importante en el desarrollo de las capacitaciones.

Respecto a los relatores, se identificaron ciertos **nudos críticos**, los cuales se señalan a continuación:

- Fue posible apreciar que en los LTP había poca claridad en cuanto a los criterios para seleccionar a los relatores velando por la calidad de los procesos. En este sentido, se asume que los relatores por el sólo hecho de ser pedagogos tienen las capacidades para realizar clases de calidad.
- Así también, en los LTP, cuando se trataba de relatores que no pertenecían al cuerpo docente de los establecimientos, no había claridad sobre los criterios para seleccionarlos, como por ejemplo en algunos casos se priorizaba la experiencia profesional por sobre la experiencia pedagógica para incorporarlo al Programa.
- A diferencia de lo que sucede con los OTEC, los LTP no presentan a sus relatores al inicio del proceso de convocatoria, por lo que la calidad de estos no se constituye como un factor de selección del proveedor.
- Los relatores de LTP no cuentan con experiencia trabajando con adultos, aunque esto es percibido como una oportunidad y un desafío, si no es tratado adecuadamente podría ser un factor que afecte la calidad de los procesos, ya que las necesidades, las expectativas y los comportamientos de este segmento objetivo serían distintos a los de los jóvenes.
- Algunos relatores no contaban con la experiencia y actualización para manejar contenidos y tecnología asociada a contenidos según lo establecido por los planes formativos.

Así también, fue posible identificar algunas **buenas prácticas** relacionadas con el rol que tienen los relatores en el proceso de capacitación, de lo que destaca:

- Son ellos quienes se encargan de transmitir a los alumnos que tienen las capacidades para poder formarse en un oficio.

- Experiencia trabajando con los segmentos objetivos del Programa (cierta ventaja en los OTEC)
- Cuando los LTP incorporan a los miembros de su cuerpo docente como relatores del Programa +Capaz, esto se constituye como una oportunidad para los pedagogos pero al mismo tiempo para el LTP, y para el programa:
 - Los docentes del LTP adquieren nueva experiencia, lo que permitiría incluso incorporarlos en una jornada de educación vespertina.
 - Permite potenciar a los equipos
 - Aumenta el involucramiento de la comunidad educativa con el Programa
 - Permite canalizar las necesidades reales de los LTP, especialmente en cuanto a equipamiento, materiales e infraestructura.
- Los OTEC al momento de participar en la convocatoria para ser proveedores de capacitación del Programa +Capaz, deben presentar los antecedentes de sus relatores, lo cual permite que SENCE pueda evaluar de antemano su experiencia y su pertinencia para ser relator. En este sentido, la calidad de los relatores se constituye como un factor considerado en la selección de los proveedores OTEC, por lo que esto debiese ser replicado en la convocatoria de los LTP.

Dado lo anterior, la **relevancia** que los relatores tienen para el proceso de capacitación recaería en que deben ser formadores, más que expertos en un área, para poder implementar metodologías asociadas a la formación por competencias en un segmento objetivo caracterizado por su vulnerabilidad, y que por tanto se debe avanzar en formarlos a ellos primero, para que sean formadores y maestros de sus alumnos. Además, cumplen un rol motivacional importante dentro del proceso, ya que ellos serían los encargados de transmitir a los alumnos que tienen las capacidades para poder formarse en un oficio, y por sobre todo, que tienen las capacidades para poder surgir, y superarse.

3.1.4. METODOLOGÍAS DE ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN DE LOS APRENDIZAJES

El desarrollo de la fase lectiva antes descrita, se divide en **módulos teóricos y prácticos**. En este sentido, tanto desde la percepción de los OTEC como de los LTP, se señala que se le otorga mayor tiempo a la parte práctica de los oficios, aunque esto estaría supeditado a las características del oficio en que se está capacitando a los/as usuarios/as. Lo anterior, puede ser justificado en lo siguiente:

- Esta modalidad permite que los usuarios “aprendan haciendo” y así también que mientras más practiquen, mejor podrán desarrollarse en el mundo laboral.
- Dado que los segmentos objetivos podrían encontrarse alejados de algún tipo de formación educacional, la formación teórica resulta menos motivante que la parte práctica, ya que los usuarios lo que más desean es poder realizar las tareas propias de su oficio.
- Las expectativas de los/as usuarios/as sobre el carácter práctica de la capacitación dependería del tipo de oficio, por lo que sería más patente en aquellos oficios que se perciben como más prácticos (por ejemplo “soldadura al arco u “operaciones básicas de panadería”), por sobre los oficios con un carácter más administrativo (como por ejemplo “actividades auxiliares de contabilidad general y tributaria” o “actividades auxiliares administrativas”)
- En complemento, la gran mayoría de los/as usuarios/as señala que sus clases fueron teórico-prácticas, seguido por una proporción cercana al 20% que señala que sus clases fueron

principalmente teórica, y quienes señalan que sus clases fueron principalmente práctica constituyen una mínima proporción de los/as usuarios/as¹⁶.

Por lo general los proveedores y los relatores utilizan una misma metodología estándar, que van adaptando a los cursos, por ejemplo en los LTP se señala que las metodologías utilizadas en el aula para la formación técnico-profesional los/as alumnos/as del establecimiento es adaptada según los requerimientos del programa, es decir en cómo se distribuye la fase práctica y la fase teórica dentro de cada módulo. En el caso de los OTEC, esta adaptación viene dada por su experiencia en otros programas (FOTRAB principalmente) que son adaptadas en función de los cursos, su duración y público con el que se trabaja.

Desde SENCE se recomienda utilizar la metodología de formación por competencias; sin embargo fue posible levantar que en general el concepto no es compartido por todos los proveedores, por lo tanto es poco probable que utilicen esta metodología a consciencia.

En cuanto a las **evaluaciones** realizadas por los proveedores, se encuentran bajo la lógica en la cual los relatores organizan sus clases, es decir, se evalúan tanto aspectos teóricos como prácticos, de manera proporcional a la distribución que dichos aspectos tengan dentro de las clases y de los módulos formativos. El carácter teórico-práctico de las evaluaciones estaría reflejado en que las pruebas escritas y los trabajos en clases son las actividades desarrolladas en mayor medida para evaluar los aprendizajes, según los/as usuarios/as del Programa +Capaz¹⁷.

La realización de evaluaciones durante el proceso de capacitación, sería altamente pertinente para los **segmentos objetivos** del Programa +Capaz, ya que dadas sus características (población vulnerable, bajo nivel educacional, poca participación en el sistema educativo, etc.) las evaluaciones permiten dar cuenta de posibles brechas e ir actuando en la medida que avanzan las clases, y por tanto dar respuesta a las necesidades de jóvenes y mujeres, y ser un refuerzo positivo frente a posibles frustraciones, al mostrar las capacidades de los/as usuarios/as. Así también, los/as usuarios/as señalan ampliamente que las evaluaciones realizadas fueron de utilidad para su aprendizaje¹⁸.

Respecto a las metodologías de enseñanza y a los mecanismos de evaluación implementados por los proveedores, fue posible identificar algunos **nudos críticos**, los cuales se señalan a continuación:

- Se aprecia cierta falta de innovación en cuanto a la variedad de metodologías que los proveedores utilizan para entregar los conocimientos sobre los oficios a los/as usuarios/as.
- Hay una mínima utilización de la metodología de enseñanza recomendada por SENCE (Formación por Competencias). En este sentido, los relatores utilizarían lo que ellos consignan como “metodologías teórico-prácticas”.
- Lo anterior, no necesariamente daría cuenta de una nula utilización de esta metodología, ya que lo propuesto por los relatores podría acercarse en sus componentes a dicha metodología, por lo que podría existir un problema de entendimiento, ante lo cual los proveedores y SENCE

¹⁶ Del total de usuarios/as encuestados (n: 721) el 80,6% señala que sus clases fueron teórico-práctica, un 16,9% que señala que sus clases fueron principalmente teóricas y un 2,6% que señala que las clases fueron principalmente prácticas.

¹⁷ Del total de usuarios/as encuestados (n: 721) un 96,3% fue evaluado a través de pruebas escritas, y un 94,5% fue evaluado al realizar trabajos prácticos.

¹⁸ Del total de usuarios/as (n: 721) un 89% señala que las evaluaciones fueron útiles o muy útiles para el aprendizaje del oficio.

deben velar por que los relatores tengan una óptima formación en esta metodología, y puedan reconocerla como tal para poder aplicarla.

- Las evaluaciones dependen directamente del proveedor de capacitación y/o del relator de cada curso, ya que son ellos quienes definen los mecanismos de evaluación a utilizar con sus alumnos/as. Es por esto, que dichas metodologías son diversas y responden a las necesidades de cada uno de los grupos capacitados, lo cual sería reflejo de una falta de criterios estandarizados para la evaluación de los aprendizajes.

Por otra parte, también fue posible identificar algunas **buenas prácticas**, asociadas principalmente a la importancia que este proceso tendría para la implementación del Programa +Capaz.

- Tal como es recomendado por SENCE desde el diseño del Programa +Capaz, la utilización de metodología de formación por competencias, se constituye como una buena práctica ya que permite que los/as usuarios/as puedan centrarse más tiempo en aquellas asignaturas que les cuesten más trabajo. Y también permite que los/as usuarios/as tengan mayor confianza sobre sí mismos en la medida que descubren sus capacidades.
- La evaluación intermedia de los aprendizajes es una buena práctica para ver el avance de los/as usuarios/as y acomodar los contenidos sobre la marcha. Es así que, sería preferible realizar varias evaluaciones durante el desarrollo de la capacitación, y no una sola al finalizar el proceso.
- La evaluación de los aprendizajes, ya sea a través de mecanismos teóricos o prácticos, se constituye como un factor motivacional, por lo que actuaría frente a la deserción y poca participación de los/as usuarios/as. Cabe dar cuenta de que este aspecto si no es tratado adecuadamente podría ser también un factor de deserción, por lo que el rol de los relatores al entregar los resultados de las evaluaciones es fundamental.

3.1.5. PRÁCTICA E INTERMEDIACIÓN LABORAL

La práctica y la intermediación laboral, son procesos que se instauran como los hitos de cierre del Programa +Capaz, ya que permiten que los/as usuarios/as sean insertos en el mundo laboral una vez capacitados. Ambos procesos pueden ser entendidos como un continuo, ya que el programa +Capaz contempla la prestación de prácticas profesionales al interior del componente de intermediación laboral, por lo que se analizan de forma conjunta.

Es así que la **práctica laboral** es un proceso que los/as usuarios/as pueden realizar una vez finalizada la fase lectiva, y que consiste en la experiencia laboral en una empresa o servicio público, con el propósito de aplicar los conocimientos y las competencias adquiridas durante la capacitación recibida. Para el piloto del año 2014 se considera una práctica de 90 horas, periodo en que se extiende el subsidio entregado por concepto de transporte y alimentación. Cabe destacar que, más de la mitad de los alumnos/as que ya habían finalizado la fase lectiva realizó o se encontraba realizando su práctica en el momento de la evaluación del Piloto I 2014¹⁹.

Mientras que el proceso de **intermediación laboral** se entiende como toda acción que tiene como resultado la colocación laboral de los/as usuarios/as en un puesto de trabajo dependiente, en jornada

¹⁹ Del total de usuarios/as encuestados (n: 721) el 64,2% señaló haber realizado o encontrarse realizando su práctica laboral.

completa o media jornada, cuya relación laboral se rija por el Código del Trabajo. Dicha colocación será considerada efectiva, cuando el beneficiario posea un contrato con una duración de al menos tres meses²⁰. De esto es posible destacar que aproximadamente 1 de cada 4 usuarios/as que finalizaron la fase lectiva se encontraban trabajando al momento de la evaluación del Piloto I 2014²¹.

Dado que estos procesos se articulan cómo un continuo, los **actores involucrados** en cada uno de ellos no difieren dentro de cada proveedor. Sin embargo, se presentan distintas estructuras según los organismos encargados de llevar a cabo estos procesos:

- En los **LTP** se dieron diferentes configuraciones, dependiendo del grado de involucramiento que tenga cada municipio y de las decisiones del alcalde respecto a su estructuración. En algunos casos existió un trabajo independiente por parte de los LTP y los DAEM sin apoyo de las OMIL; en otros LTP los procesos de práctica e intermediación se desarrollaron principalmente con apoyo de las OMIL; y también se identificaron casos donde las OMIL llevaron a cabo el proceso por sí solas sin mayor involucramiento de los LTP.
- Las **OMIL** tendrían un rol importante para el éxito del proceso en los LTP, ya que cuentan con redes con empresas, conocen la realidad laboral del territorio y tienen conocimiento en la colocación de personas adultas. En este sentido deberían apoyar a los LTP, sobre todo ante la falta de experiencia que los LTP tendrían en la intermediación de personas adultas.
- Los **OTEC** poseen experiencia por el trabajo realizado en otros programas de capacitación. Además cuentan con equipos especializados y con redes establecidas para que sus usuarios/as realicen la práctica laboral, y para que puedan ser colocados en un trabajo, a través de un proceso de habilitación y acompañamiento laboral.

A pesar de que estos procesos se configuran como un continuo, presentan ciertas particularidades que son señaladas a continuación:

I. PRÁCTICA LABORAL

Respecto a la pertinencia de la **duración de la práctica** (90 horas) según las necesidades de los **segmentos objetivos**, a pesar de que para la mayoría de los/as usuarios/as la duración de la práctica fue adecuada²², los proveedores presentan posturas opuestas:

- Entre quienes consideran adecuada la duración de la práctica, se plantea que este proceso sería proporcional a la duración de la fase lectiva y que por tanto, permitiría disminuir la deserción de los/as usuarios/as, ya que estos tendrían la necesidad que poseen éstos en percibir ingresos rápidamente, y el proceso no tiene asociada una remuneración, por lo tanto los usuarios pierden motivación y prefieren trabajar.
- Quienes consideran inadecuada la duración de la práctica, señalan que para el empresariado no es atractivo ingresar a un practicante por esta cantidad de horas, y además los/as usuarios/as no podrían mostrar ni aprender nuevos conocimientos.

²⁰ SENCE (2014) Guía Operativa del Programa +Capaz, para el desarrollo de la Fase de Intermediación y Práctica Laboral a través de Liceos de Educación Media Técnico Profesional, experiencia Piloto 2014.

²¹ Del total de usuarios/as que finalizaron la fase lectiva (n: 445) un 44,2% señaló encontrarse trabajando. (Aquí se excluyó a quienes se encontraban en fase lectiva, pero además a quienes se encontraban realizando su práctica)

²² El 74,7% de los usuarios/as que realizaron o se encontraban realizando la práctica laboral (n: 344) está de acuerdo o muy de acuerdo con la afirmación “la duración del proceso de práctica era adecuada”

Independientemente de la duración de la práctica, esta se constituye como un factor fundamental en la implementación del Programa +Capaz, donde destaca su **relevancia** en cuanto a lo siguiente:

- El proceso de práctica permite que los/as usuarios/as ganen confianza y sientan que pueden obtener independencia a través de su aprendizaje.
- La práctica sería un periodo de entrenamiento, en el los/as usuarios/as tendrían la posibilidad de equivocarse, tendrían más libertad para consultar y desde los lugares de trabajo existiría más disposición a enseñarles.
- La práctica permite que los/as usuarios/as tengan un periodo de adaptación y conocimiento del mundo laboral, de manera tal que la incorporación sea más paulatina, lo cual es más importante aún entre quienes lo han tenido acercamientos al mundo laboral.

A pesar de la importancia que tiene este proceso, fue posible identificar ciertos **nudos críticos** que marcan su desarrollo, los que se señalan a continuación:

- El que los LTP gestionen el proceso de práctica por sí solos puede ser un nudo crítico, ya que no cuentan con experiencia en la intermediación de personas adultas, lo cual dificultaría el éxito del proceso.
- El que las expectativas que los/as usuarios/as poseen sobre la práctica, no estén en relación con las posibilidades entregadas por el empresariado, considerando aspectos como remuneración y labores a realizar, llevaría a que estos no realizaran la práctica.
- Los meses en que fueron realizadas las prácticas (principalmente los últimos meses del año) dificultarían la participación de los/as usuarios/as, por los mismos aspectos por los que los meses en que la fase lectiva no fue adecuada, a saber: trabajo por temporada, periodos festivos y vacaciones. En el caso de no considerar los elementos antes expuestos, existe el riesgo de no poder cumplir con las metas asociadas a la capacitación durante este año.
- Una característica particular del proceso de práctica que plantea el programa es que gente puede dejar de realizarla si se justifica adecuadamente, lo anterior se presenta como un factor de riesgo cuando no se realizan los diagnósticos adecuados, ya que podría tratarse de usuarios/as que sí necesitan realizar la práctica.
- La entrega de los subsidios en ocasiones no estaría en relación con la duración de la práctica por los horarios de las empresas, ya que se proyecta en un periodo de 10 días, pero las 90 horas podrían ser distribuidas en más días, los cuales no estarían cubiertos por el subsidio.
- El beneficio de cuidado infantil no se considera durante la práctica laboral, por lo que esta sería una de las razones por las cuales los/as usuarios/as no realizarían este proceso.

Asimismo, también fue posible identificar **buenas prácticas** asociadas al proceso de práctica:

- Triangular políticas públicas del MINTRAB (subsidio empleo joven o mujer trabajadora por ejemplo) para potenciar conexiones y obtener un círculo virtuoso, con el objeto de motivar a los empresarios para entregar posibilidades de práctica a los/as usuarios/as del programa.
- El que las OMIL lleven a cabo la búsqueda de prácticas en los LTP es una buena práctica, ya que cuentan con redes y con la experiencia para hacerlo. Aquí también sería importante entregar protagonismo a los LTP para que sean parte del proceso e incorporen esa misma experiencia, y así a futuro puedan desarrollar dicho proceso por sí solos.

- Potenciar a la figura del tutor, poder tener un medio de control y así mismo, para que los/as usuarios/as tengan un apoyo al cual poder rendir y dar cuenta de sus problemáticas y experiencias a nivel general.

II. INTERMEDIACIÓN LABORAL

Respecto a la intermediación laboral, cabe destacar algunos aspectos sobre su implementación:

- La mayoría de los/as usuarios/as del programa +Capaz que se encuentran trabajando actualmente lo hacen en **trabajos dependientes**²³, donde los/as usuarios/as que realizaron su capacitación en OTEC están más ligados al trabajo dependiente que aquellos/as que la realizaron en LTP.
- Así también, los jóvenes estarían ligados en mayor medida al trabajo dependiente en comparación al segmento de mujeres entre 30 y 60 años. Esto podría justificarse en que este último segmento, tendría más dificultades para ser colocadas en trabajos dependientes debido a prejuicios asociados al género y a la edad principalmente. Otra causa de lo anterior, podría estar asociadas a las dificultades relacionadas a su rol reproductivo (responsabilidades del hogar y al cuidado de los hijos).
- En cuanto a los/as usuarios/as que trabajan de manera **independiente**, la mayoría de ellos estaría desarrollando algún tipo de emprendimiento, lo cual sería más patente en la Región Metropolitana, en los alumnos de LTP y en las mujeres entre 30 y 60 años²⁴.
- Los jóvenes tendrían mayores expectativas respecto de su continuidad laboral en sus lugares de trabajo actuales, en comparación al segmento de mujeres entre 30 y 60 años

Así también, la **relevancia** de la intermediación estaría en que, bajo ciertas condiciones, aumenta las posibilidades de obtener un puesto de trabajo más allá del proceso de capacitación en donde se les entregan las herramientas y conocimientos básicos de un oficio determinado. En este sentido, impacta directamente en la autoestima, otorgándoles confianza para poder enfrentarse al mundo laboral, principalmente a través de la práctica laboral.

Durante la implementación de este proceso, fue posible identificar ciertos **nudos críticos**, entre los que se destaca:

- La oferta de cursos del programa no necesariamente estuvo relacionada con las necesidades del mercado de la zona, lo cual podría dificultar la colocación de los/as usuarios/as (sin embargo, esta información ya debería integrada en la definición de la oferta para el régimen).
- Los/as usuarios/as tienen otras responsabilidades que les impiden trabajar, lo que está relacionado con el cuidado infantil y las responsabilidades asociadas al hogar.
- Los usuarios/as que se encuentran trabajando en su mayoría no lo hacen en sus lugares de práctica, lo que es un indicio de que la práctica no necesariamente constituye un puente hacia la intermediación laboral²⁵.

²³ De los/as usuarios/as que señalaron contar con un trabajo (n: 185), el 68,1% corresponde a trabajo dependiente.

²⁴ De los/as usuarios/as que señalaron contar con un trabajo independiente (n: 59), el 56,4% señaló contra con un emprendimiento. En los LTP el 60% de los/as usuarios señala realizar un emprendimiento, proporción que llega a 46,7% en los/as usuarios/as de OTEC. En las mujeres alcanza un 62,5% y en los jóvenes un 40%.

²⁵ El 83,4% de los/as usuarios/as que se encuentran actualmente trabajando no lo hacen en sus lugares de práctica

- Así también, más de la mitad de los/as usuarios/as que trabajan no lo hacen en el oficio aprendido²⁶. Igualmente, se puede levantar la hipótesis de que antes que acercarse a un oficio determinado, la formación del Programa +Capaz otorga a los/as alumnos/as formación para el trabajo, que les permitiría conseguir trabajo pero no necesariamente en el oficio que aprendieron.

A lo anterior se le suma el hecho de que la colocación ha sido compleja por diferentes razones, como por ejemplo:

- Compatibilizar las expectativas de los/as usuarios/as respecto de los lugares de trabajo, tanto a nivel salarial como a nivel de funciones a desempeñar, lo cual se vincularía a la ausencia de una orientación más amplia respecto de cómo funciona el mercado laboral de cada oficio.
- Existen prejuicios hacia los/as alumnos/as asociados a la cantidad de horas de capacitación en determinados ambientes laborales, por ejemplo en el área de la salud.
- Existen prejuicios de género en el caso de aquellos oficios culturalmente “masculinizados”, como por ejemplo, soldadura, mecánica, bodegaje, etc., donde las mujeres tienen un espacio limitado de acceso.
- Prejuicios asociados a la edad de los/as usuarios/as.

También fue posible identificar algunas **buenas prácticas** durante la implementación de la intermediación laboral por parte de los proveedores, las que se podrían constituir como factores de éxito en este proceso:

- Algunos proveedores realizaron un buen proceso de selección al inicio de la capacitación, que les permitió detectar a aquellos/as usuarios/as que verdaderamente se encuentran interesados en insertarse en el mundo laboral; ya que existiría gente que no posee dichas expectativas.
- En algunos LTP fue posible apreciar que se establecieron redes de contacto con sus ex alumnos que cuentan con algún trabajo en empresas asociadas a los oficios desarrollados por este proveedor, lo cual puede ser útil a la hora de intermediar a los/as usuarios/as del +Capaz.
- Frente a las dificultades que podrían tener los/as usuarios/as para incorporarse al mundo del trabajo, como por ejemplo problemas de salud, problemas psicosociales, imposibilidad de acceder a cuidado infantil, entre otros; los proveedores establecerían redes de apoyo con los actores pertinentes, con el propósito de facilitar la colocación laboral. En este sentido, los LTP a través de los municipios pueden articular la red municipal de servicios, como educación o salud, y por su parte algunos OTEC que funcionan al alero de fundaciones o instituciones de mayor envergadura, también cuentan con aliados para apoyar a los/as usuarios/as en estas temáticas.

²⁶ El 57,8% de los/as usuarios que se encuentran actualmente trabajando declaró que su trabajo no se relaciona con el oficio aprendido.

3.2. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y PERTINENCIA DE LOS ASPECTOS QUE CONFORMAN LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA +CAPAZ.

3.2.1. PLANES FORMATIVOS

Dentro de la fase lectiva los planes formativos cumplen un rol fundamental, ya que se constituyen como un estándar en base al cual los distintos proveedores deben orientar las capacitaciones que imparten. En este sentido, lo que hacen los planes formativos es entregar los contenidos básicos para ejecutar un curso, instrucciones que provienen directamente desde SENCE, a diferencia de lo que ocurre con otras ofertas programáticas de esta institución, en donde los OTEC a través de licitaciones elaboran sus propios planes formativos y los presentan como propuesta.

Para el caso del piloto del programa +Capaz, SENCE fue quién elaboró los contenidos que se incluyen en los planes formativos con el fin de estandarizar la oferta formativa. Es importante mencionar que en este contexto no se consideraron las variables geográficas, debido a que esta etapa se constituyó como un ensayo y el tiempo que se dispuso para elaborar los planes (en el contexto del +Capaz) no permitió considerar esta información.

Para el piloto del programa +Capaz, se dispuso de 16 planes formativos, de un total de 25 cursos que estuvieron disponibles en la oferta programática, debido a que es posible ofrecer más de un oficio por un plan formativo.

a) Usabilidad, aplicabilidad y pertinencia de los planes formativos

En lo que respecta a aspectos como la utilidad o la usabilidad de los planes formativos por parte de los proveedores de capacitación, cabe señalar que en general en los cargos más bien directivos, tanto en los LTP como en los OTEC se considera que dichos planes son pertinentes, orientadores y bien pensados, tanto en función del curso, como en relación al público objetivo al cual están dirigidos dichos cursos. Así también, entre quienes tienen conocimiento sobre la participación de ChileValora en el proceso, existe una sensación de confianza, ya que esto les entrega el respaldo de que los planes formativos estarían realizados por especialistas. En específico para los OTEC, la disposición de los planes formativos por parte del +Capaz, es un factor positivo, ya que como se mencionó anteriormente, en otros programas son ellos quienes deben proponer a SENCE un plan para el desarrollo de sus cursos.

En relación al nivel de adecuación de los contenidos entregados para el aprendizaje del oficio, es posible establecer que los/as usuarios/as evalúan de buena manera los contenidos tanto prácticos como teóricos entregados durante la capacitación²⁷. Dado estos resultados, se podría pensar que los contenidos prácticos tendrían una menor adecuación (en relación con los contenidos teóricos) dado el carácter práctico más que teórico de la mayoría de los oficios ofrecidos en el programa, ya que las

²⁷ 91,7% en el caso de los contenidos teóricos y un 88% para los contenidos prácticos (Informe Etapa 2 Evaluación Piloto +Capaz Cuantitativo – Marzo, 2015)

expectativas de los/as usuarios/as estarían más enfocadas en lo práctico y por tanto sentirían que en ocasiones no se dio respuesta a dichas expectativas.

Lo anterior se corresponde si se analiza en función de los oficios aprendidos por los/as usuarios/as de la región, ya que esta percepción corresponde principalmente a operaciones básicas de pastelería y a soldadura al arco eléctrico, cursos fundamentalmente prácticos, por lo que podría pensarse que para éstos/as usuarios/as los contenidos no cumplirían con sus expectativas.

En cuanto a la **dificultad de los contenidos** entregados en la capacitación, la mayoría considera que fueron fáciles²⁸, donde la proporción de alumnos/as que consideran difíciles los contenidos es levemente mayor para las mujeres de 30 a 60 años. El hecho de que la diferencia entre jóvenes y mujeres sea menor resulta interesante, ya que desde los resultados cualitativos se señaló que las mujeres de mayor edad tendrían mayores dificultades para volver a procesos lectivos, tanto por su nivel educacional como por el tiempo transcurrido desde su última experiencia educacional, y por ende considerarían más difíciles los contenidos entregados en la capacitación. Respecto a la **utilidad de los contenidos** entregados en la capacitación, la mayoría de los/as usuarios/as señala que son muy útiles o útiles²⁹.

Por otra parte, la opinión de los relatores resulta ser un poco contraria a la expuesta anteriormente, específicamente en lo que respecta a los contenidos básicos que consideran los planes formativos. En este sentido, para algunos de los relatores los planes abarcan contenidos que no es posible abordar en un periodo de capacitación acotado como el del programa +Capaz, además los planes formativos en ocasiones le entregan mayor relevancia a contenidos que a juicio de los relatores no tendría mayor importancia, en comparación con otros contenidos que si la tendrían, o que no se acercaría a la realidad de los/as usuarios/as.

Es por este tipo de situaciones que los relatores señalaron que debieron ajustar los planes formativos para estructurar sus clases, sin embargo no de manera drástica; sino más bien adaptando la profundidad de ciertos temas, incluyendo o excluyendo algunos contenidos, con el objetivo de adecuarse a la realidad de los/as usuarios/as en cuanto a su velocidad de aprendizaje y las posibles brechas de contenidos específicos que debiesen ser reforzados. Otro elemento que fue considerado para estos ajustes fue dependiendo del material disponible para poder realizar las clases. Es importante mencionar que estas modificaciones se realizaron siempre desde la experiencia de los relatores, tanto en los LTP como en los OTEC los relatores realizaron ajustes a los planes formativos, siempre desde su experiencia; en los OTEC como relatores de otros cursos de SENCE y en los LTP como docentes del área técnica profesional de los liceos.

A pesar de lo anterior, los relatores consideran que los planes formativos cumplen su función y que serían una buena guía en cuanto a los objetivos y las metodologías planteadas, ya que orientan la formulación de las clases. En complemento, todos los relatores señalan usar los planes formativos,

²⁸ 45,7% indica que los contenidos fueron “fáciles” y “muy fáciles” (Informe Etapa 2 Evaluación Piloto +Capaz Cuantitativo – Marzo, 2015)

²⁹ 93,5% indica que los contenidos fueron “útiles” y “muy útiles” (Informe Etapa 2 Evaluación Piloto +Capaz Cuantitativo – Marzo, 2015)

ya que en ellos se encontrarían los lineamientos y contenidos básicos a partir de los cuales se deben elaborar los cursos.

Sin embargo en relación a los materiales, herramientas e insumos que según los planes formativos se comprenden como mínimos para lograr los objetivos de aprendizaje, se encontraron algunos inconvenientes:

1. En los LTP, existieron problemas con los recursos destinados al programa, lo que dificultó la obtención de materiales y/o herramientas a tiempo, retrasando los aprendizajes, e incluso en algunos casos imposibilitando el abordar temáticas modulares de las capacitaciones.
2. En algunos casos fue posible apreciar incongruencias entre los estándares tecnológicos determinados en los planes formativos y la formación de los relatores. En este sentido, existían elementos que los relatores no ocupaban o que directamente no sabían utilizar, no existiendo procesos de nivelación o de capacitación a los relatores.

Finalmente, respecto a los planes formativos, fue posible identificar ciertas falencias a partir del discurso de los proveedores entrevistados, aquí llama la atención que ante dichas falencias igualmente los relatores fueron adaptando sus clases de tal forma de dar respuesta a los aspectos que a su juicio no consideraban los planes:

1. En primer lugar a juicio de los entrevistados, los planes formativos utilizados en el piloto del programa +Capaz se asocian mayormente a trabajo dependiente y no a trabajo independiente, autoempleo o emprendimiento. Para algunos entrevistados este factor es fundamental, porque se aprecia un gran interés desde los/as usuarios/as por emprender en algo relacionado con su oficio, lo que se apoya en que más de la mitad de los/as usuarios/as encuestados/as en el levantamiento de información cuantitativo, indicaron estar desarrollando algún tipo de emprendimiento³⁰, proporción que aumenta en el caso de las mujeres entre 30 y 60 años.

Además, hay algunos de los oficios disponibles en la oferta que por definición se acercan mucho más al autoempleo que al empleo dependiente. Según lo levantado, los oficios que más realizan emprendimientos son “actividades auxiliares de contabilidad general y tributaria” (17%), “actividades auxiliares de bodega” (15%), “operaciones básicas de panificación” (13%), “actividades auxiliares de cocina” y “cuidado y atención domiciliaria del adulto mayor” (12%) y “operaciones básicas de pastelería” (10%)³¹. Dado lo anterior, es de real importancia que el programa +Capaz dentro de su planificación aborde el tema del emprendimiento, dado que existen oficios que tienen una alternativa laboral potente en esta área. Si se toma en cuenta lo anterior, también sería necesario acotar los emprendimientos a condiciones que le sean favorables a los/as usuarios/as, de manera tal de garantizar que dicho emprendimiento se

³⁰ 56,4% indica estar realizando un emprendimiento (encuestados/as que finalizaron la fase lectiva y se encontraban trabajando de manera independiente) - Informe Etapa 2 Evaluación Piloto +Capaz Cuantitativo – Marzo, 2015). Es importante destacar que de este porcentaje, sólo un 48,4% realiza emprendimientos relacionados al oficio aprendido.

³¹ Cabe destacar que estos datos son sólo referenciales, dado que el volumen de los/as encuestados/as que se encuentran realizando un emprendimiento alcanza sólo 59 casos. Informe Etapa 2 Evaluación Piloto +Capaz Cuantitativo – Marzo, 2015)

posicione realmente como una opción que mejore los ingresos de la familia y así mismo, la calidad de vida de los mismos.

Dentro de este contexto, es importante mencionar que para el régimen 2015 se considera una rama relacionada al emprendimiento en el programa llamada “Mujer Emprendedora”.

2. Así mismo, a juicio de los/as entrevistados/as es necesario que los planes formativos incorporen un módulo de TIC's, ya que esto es fundamental considerando el público objetivo que atiende el programa, especialmente en lo que respecta a mujeres entre 30 y 60, las que posiblemente no han tenido mayor acercamiento a tecnologías que les permitan desempeñarse de mejor manera en el mundo laboral. Las TIC's, además de ser útiles a la hora de desempeñarse laboralmente, también son una ayuda importante para la búsqueda de empleo: BNE, portales de empleos, etc., para de esta manera tener mayores oportunidades adicionales a las que tienen disponibles gracias a la OMIL y a los avisos clasificados del diario. En este contexto, también es importante mencionar que está considerado para cuando el programa entre en régimen.
3. Los relatores, señalan que los planes formativos no incorporan un módulo introductorio que le entregue a los alumnos los conocimientos de base asociados al oficio en el cual se están formando. Esto es fundamental considerando aspectos como la edad de algunos/as usuarios/as (mujeres especialmente), el posible distanciamiento del mundo académico, y los niveles educacionales alcanzados. Este factor depende netamente de cómo el relator adapte sus clases, y de cómo identifique la existencia de brechas de conocimiento en sus alumnos/as. En este apartado también es importante mencionar que para el régimen se considera un ítem de nivelación de estudios.

b) Módulos transversales

Dentro de la elaboración de los planes formativos, se contemplan los módulos transversales en donde se desarrollan temáticas relacionadas a la formación para el trabajo, es decir, cómo desenvolverse en un empleo, cómo hacer un currículum vitae, las formas en que deben presentarse a una entrevista de trabajo, entre otros aspectos relacionados con apresto laboral. Cabe destacar, que en algunos de los cursos se incorporan temas relacionados específicamente con el oficio, como por ejemplo en obras de enfierradura o cursos de soldadura incorporan enseñanzas sobre seguridad y prevención de riesgos.

Estos módulos deben tener una duración aproximada de 30 horas, las que son incorporadas dentro de la fase lectiva del programa. En cuanto a esto, fue posible apreciar que existe flexibilidad en cómo estas horas son distribuidas dentro de los módulos de capacitación, ya que hay proveedores que lo incorporan como un módulo conjunto donde las 30 horas son continuas, ya sea al comienzo, al final o entremedio de la fase lectiva y hay otros donde estas horas van intercaladas entre los otros módulos de la capacitación, justificando que esto permite hacer más dinámicas las jornadas y que contribuye a que los usuarios no se desmotiven.

Así también, fue posible identificar que algunos proveedores trascienden los contenidos básicos definidos para un módulo de empleabilidad o apresto laboral como el pensado para el piloto del

programa, ya que a juicio de los entrevistados, este módulo estaría más bien relacionado con el trabajo dependiente y a través de vías convencionales.

En este sentido hay proveedores que incorporan nuevas temáticas, más allá del trabajo dependiente o de las formas convencionales de conseguirlo, por ejemplo se enseñan nuevas formas de acceder al mercado laboral utilizando plataformas web disponibles para buscar un empleo y también se fortalece el auto empleo a través de la postulación y el conocimiento de los subsidios que existen en la oferta programática estatal. Lo importante de estos dos últimos puntos, es que se considera fuertemente la incorporación de TIC's dentro de los contenidos tratados en el módulo transversal, pero además se da a conocer y se utiliza la oferta del Estado, accediendo por ejemplo a la "Bolsa Nacional de Empleo" o a instituciones gubernamentales que cuentan con distintos subsidios al emprendimiento, como FOSIS, SERCOTEC, PRODEMU, INJUV, entre otras.

Así también, algunos proveedores incorporarían conocimientos como normativas y leyes laborales, seguro de cesantía, subsidios al empleo, emprendimiento, información tributaria, iniciación de actividades, etc. Lo cual también es coherente con los resultados de la encuesta, ya que justamente estas temáticas, que no estarían siendo entregadas por todos los proveedores, son las menos reconocidas como contenidos del curso de capacitación.

En cuanto a la **evaluación que los/as usuarios/as hacen de los contenidos entregados en los módulos transversales**, por un lado se considera el tiempo asignado a enseñar los contenidos y por otro lado se considera la utilidad de los contenidos para encontrar trabajo, en donde ambas evaluaciones obtuvieron nota promedio 6,0. Lo que es coherente con lo levantado en la etapa cualitativa, en donde la gran parte de los/as entrevistados/as considera que estos módulos son indispensables para que los/as usuarios/as puedan desempeñarse adecuadamente en sus lugares de trabajo, como para los pasos previos a encontrar dicho trabajo, ya que se trata de un público objetivo que por lo general no ha tenido un acercamiento al mundo laboral, por lo tanto carecen de nociones básicas relacionadas con el mundo laboral.

En cuanto a la duración del módulo transversal dentro del proceso formativo, los LTP indican que el tiempo destinado a este tipo de capacitación es adecuado, dado principalmente por el tipo de oficio que se ofrece. En el caso de los OTEC se ven opiniones contrarias entre sí, ya que hay casos en los que se considera que se deberían incorporar menos horas destinadas a presteo laboral o empleabilidad, dado que focalizar un 10% del total de la capacitación en estos aspectos podría perjudicar otros aspectos relevantes de la capacitación (dada la breve duración de la fase lectiva) y podría actuar en desmedro de conocimientos tanto prácticos como teóricos.

Otros representantes de OTEC señalan que dado el público al cual se dirige este programa, es decir, perfiles más vulnerables, que en muchos casos no han tenido acercamiento al mundo laboral, necesitarían con mayor fuerza recibir este tipo de herramientas y habilidades para insertarse en el mundo laboral.

3.1. BENEFICIOS ADICIONALES Y EQUIPAMIENTO

3.1.1. CALIDAD DEL EQUIPAMIENTO E INFRAESTRUCTURA DE LOS PROVEEDORES Y SU PERTINENCIA RESPECTO DE LO SEÑALADO EN PLANES FORMATIVOS

En lo que respecta al equipamiento, materiales e infraestructura necesarios para el desarrollo óptimo de los cursos de capacitación, en primer lugar cabe destacar que los LTP presentaron ciertas dificultades asociadas principalmente a las formas en que son traspasados los recursos desde los municipios, las que se reflejaron principalmente en falencias de material, en cuanto a:

1. Retrasos en la entrega de implementos necesarios para llevar a cabo las capacitaciones, donde el levantamiento cuantitativo apoya esta información; un 34,8% de los/as usuarios/as se encuentra en desacuerdo con la afirmación “los materiales que se necesitaban estaban siempre en el momento adecuado”, encontrando diferencias en menoscabo de los LTP, alcanzando un 43%³².
2. La cantidad entregada no era suficiente en relación a la cantidad de alumnos/as; lo que se apoya en cierta medida en los resultados obtenidos en la encuesta, donde un 66,7% de los/as encuestados/as se encontraba de acuerdo con la afirmación “la cantidad de equipos y maquinarias era adecuado para la cantidad de alumnos”, encontrando diferencias por proveedor en desmedro de los LTP³³.

Estas falencias fueron más patentes en los materiales necesarios día a día para desarrollar las fases prácticas de los cursos.

Lo anterior representa un nudo crítico debido a que los municipios no tienen recursos para absorber esta demanda y al ser un organismo público, deben realizar las compras de implementos a través de Chile Compra, iniciando un proceso de licitación. Proceso que implica tiempo, situación que podría dificultar la gestión de los recursos, especialmente cuando estos son de disposición diaria.

Complementariamente a las evaluaciones ya revisadas, los/as usuarios/as evalúan el equipamiento y los materiales disponibles en cuanto a la calidad y la cantidad, en donde existe en general una medianamente buena evaluación³⁴.

A pesar de lo anterior, los/as usuarios/ evaluaron con un 6,1³⁵ al lugar en donde realizaron la capacitación, sin registrar diferencias significativas entre los OTEC y los LTP. Esta evaluación podría ser relevante ya que los LTP son un nuevo actor en el espectro de capacitación SENCE, y sus dependencias están diseñadas para la educación de escolares, mientras que las OTEC tienen años de

³² Informe Etapa 2 Evaluación Piloto +Capaz Cuantitativo – Marzo, 2015

³³ Los/as usuarios/as de OTEC tendrían en mayor medida percepción de que los equipos disponibles fueron suficientes para la capacitación, ya que el 78,3% de estos/as está de acuerdo o muy de acuerdo con la afirmación. Mientras que en LTP esta proporción alcanza un 60,7 (Informe Etapa 2 Evaluación Piloto +Capaz Cuantitativo – Marzo, 2015).

³⁴ Respecto de las afirmaciones “la calidad del equipamiento no era la mejor para el desarrollo de la capacitación” y “la cantidad de materiales entregados no fue la adecuada para el desarrollo de la capacitación, un 49,3% y un 44,7% se encuentra en desacuerdo o muy en desacuerdo (Informe Etapa 2 Evaluación Piloto +Capaz Cuantitativo – Marzo, 2015)

³⁵ Escala de 1 a 7 - Informe Etapa 2 Evaluación Piloto +Capaz Cuantitativo – Marzo, 2015

experiencia en el rubro, lo cual haría pensar que el lugar donde se realizan las clases serían más adecuados, y que por tanto debiesen tener una mejor evaluación.

Por último, cabe señalar que los LTP rescatan de sobremanera que a partir de su participación en el programa +Capaz puedan obtener nuevo equipamiento, especialmente en aquellos casos donde las especialidades técnicas se relacionan directamente con los oficios que ellos imparten en el contexto del programa. En este sentido, se valora el que dichos equipamientos o materiales, sean insumos que queden para las especialidades del establecimiento.

En cuanto a los OTEC, no se identificaron mayores dificultades, ya que debido a su experiencia en otros programas como FOTRAB, y por ser parte del registro especial de SENCE, señalan contar con lo necesario para implementar los cursos, incluso señalan que este fue un factor determinante al momento de seleccionar los oficios que serían impartidos por ellos.

3.1.2. BENEFICIOS ADICIONALES

3.1.3. SUBSIDIO ALIMENTACIÓN Y TRANSPORTE

a) El rol del subsidio de transporte y alimentación

En lo que respecta al subsidio de alimentación y transporte, en primer lugar cabe referenciar que se trata de un aporte diario de \$3.000.- que SENCE entrega a los/as usuarios/as mediante transferencia electrónica en el caso de los OTEC o en forma física. Desde la percepción de la institución, este subsidio tiene dos efectos claros por un lado, aseguraría la asistencia de los usuarios a las clases, por disponer de los recursos para movilizarse hacia las dependencias del proveedor y por entregar la posibilidad de que los/as usuarios/as se encuentren cómodos durante las clases. Por otro lado, el subsidio actuaría como una posibilidad de “enganche” en el momento que los/as usuarios/as deciden su participación en el programa.

En este sentido, desde la visión de los/as entrevistados/as, la importancia del beneficio para el éxito de la capacitación recaería en que este tipo de subsidios actuarían como condiciones claves para asegurar la continuidad de los/as usuarios/as en el programa, teniendo un efecto en la asistencia y en la deserción de quienes participan en las capacitaciones.

Debido a que el programa se focaliza en un público con determinadas características de vulnerabilidad, la mayoría de ellos no contaría con los recursos suficientes para poder participar de las clases y también muchos de ellos sacrificarían la posibilidad de trabajar por participar del programa, situación en la que el dinero recibido por concepto de subsidio se trasformaría en un aporte al ingreso familiar. Los/as entrevistados/as también señalan que muchos de los/as usuarios/as, con la finalidad de destinar los recursos a otros propósitos se movilizaban a pie o en bicicleta. Aquí es posible destacar que existen alumnos/as que utilizaban estos recursos para generar fuentes de ingreso alternativos.

Con respecto a lo anterior, es importante mencionar que para la mayoría de los/as usuarios/as encuentra que el monto es adecuado³⁶; en donde la Región Metropolitana se posiciona como la región con los resultados más altos en este aspecto³⁷. Esto último resulta interesante, ya que en el levantamiento de información cualitativa, los proveedores y usuarios/as señalaron que el monto asignado por subsidio no era suficiente para quienes habitaban en áreas rurales, especialmente en la VII Región del Maule, sin embargo, los/as usuarios/as de la Región Metropolitana son los que consideran menos adecuado el monto del subsidio, podría pensarse que más que la ruralidad, lo que determinaría esta percepción serían las distancias que deben recorrer los/as usuarios/as para llegar al lugar de capacitación.

b) Funcionamiento de la entrega del subsidio

Dentro del proceso de traspaso de los subsidios a los/as usuarios/as, fue posible identificar cierta dificultad por parte de los LTP, específicamente en lo que refiere a retrasos en el pago del subsidio antes descrito. A diferencia de los OTEC, los LTP dependen de una estructura municipal y por tanto cuentan con determinados procesos que no pueden ser omitidos en lo que respecta a transferencia y rendición de recursos. En este sentido, como señalan algunos/as entrevistados/as, la estructura que rige el funcionamiento administrativo de los liceos, al ser un proceso “lento” dificulta que puedan contar con los recursos para pagar los subsidios de los usuarios cada semana.

Lo anterior se complementa en cierta medida con los resultados obtenidos en la encuesta, en donde al analizar la evaluación de los tiempos correspondientes a la entrega de subsidio, donde un 15% no cumplió con el plazo señalado. Además, es importante mencionar que la mayoría de los/as alumnos/as indican que prefieren recibir este subsidio una vez a la semana como la mejor opción. A nivel de proveedor se encontraron diferencias en desmedro de los LTP³⁸. Estos resultados permiten ponderar adecuadamente cuál es la magnitud real de este problema, ya identificado en la primera fase cualitativa, ya que aunque es un tema importante a resolver no fue experimentado por un porcentaje mayoritario de los usuarios/as.

Complementariamente, los/as usuarios/as se muestran altamente satisfechos con la entrega del subsidio para alimentación y transporte, con un 75% de satisfacción. Al desagregar por proveedor, no se aprecian grandes diferencias entre la satisfacción de los/as usuarios/as de LTP y OTEC.

La satisfacción con la entrega del subsidio podría estar determinada por el tiempo que demoró la entrega en cada proveedor, y las dificultades que existieron en el proceso, dado esto, es posible pensar que los/as usuarios/as de LTP tendrían una menor satisfacción, principalmente por las dificultades que señalaron tener en la recepción de los subsidios; sin embargo, los resultados aquí expuestos no permiten dar cuenta de lo anterior. Al parecer, estos problemas se dieron en

³⁶ Un 88,1% de los/as usuarios/as indica que este monto sería adecuado o muy adecuado (Informe Etapa 2 Evaluación Piloto +Capaz Cuantitativo – Marzo, 2015).

³⁷ 11,5% considera que el monto del subsidio es inadecuado (Informe Etapa 2 Evaluación Piloto +Capaz Cuantitativo – Marzo 2015)

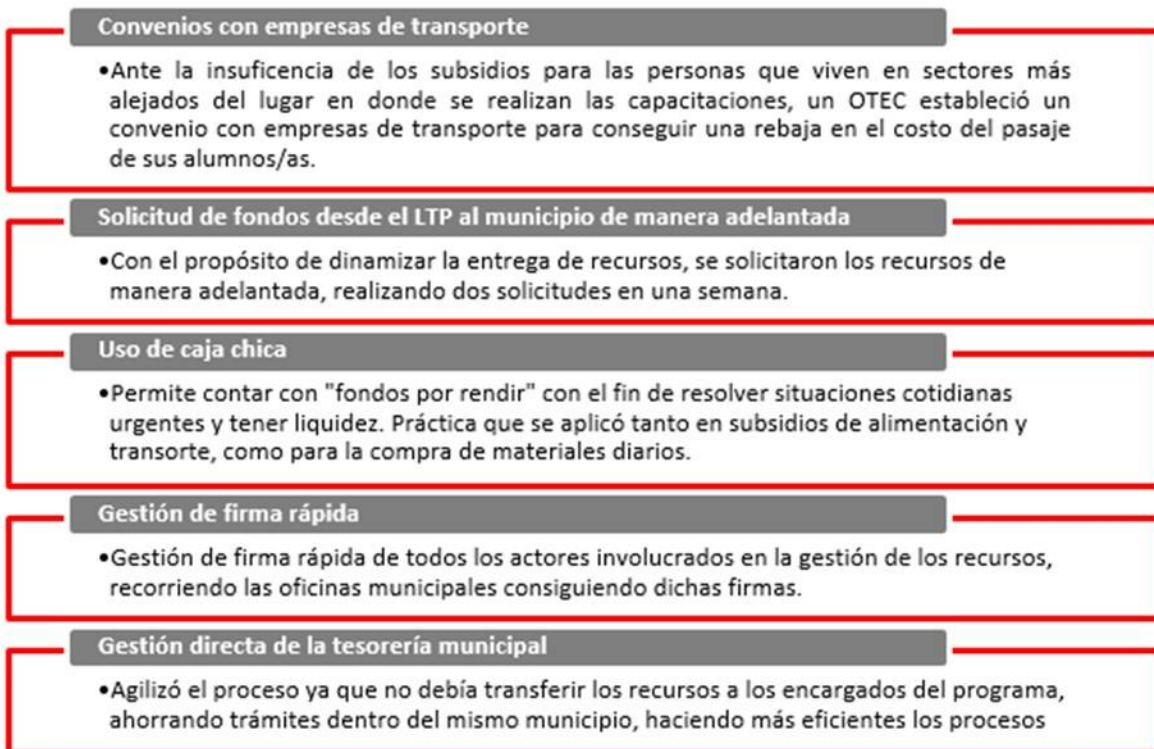
³⁸ Un 96,3% indica que el subsidio debía ser entregado una vez a la semana, mientras que un 81,1% indica que se cumplió con ese plazo. Un 94,1% del total de los encuestados indica que una vez por semana es la mejor opción para recibir el subsidio. Por proveedor, la brecha entre lo planificado y lo realizado respecto de la entrega del subsidio para los LTP alcanza un 28,5% mientras que en los OTEC sólo un 4,2% (Informe Etapa 2 Evaluación Piloto +Capaz Cuantitativo – Marzo 2015).

municipios específicos y parecen no ser un problema generalizado, por lo que no impacta en la satisfacción final.

c) Buenas prácticas

Además, en el proceso de transferencia de subsidios, fue posible identificar algunas buenas prácticas utilizadas por los proveedores para mejorar los procesos:

Esquema 2 Buenas prácticas en subsidio al transporte



Fuente: ClioDinámica

3.1.4. SUBSIDIO AL CUIDADO INFANTIL

a) Antecedentes del subsidio

En lo que respecta al subsidio de cuidado infantil, cabe señalar que dicho beneficio se orienta a usuarios/as padres que tengan niños menores de 6 años. Cabe señalar que durante el desarrollo del piloto del programa +Capaz, no se contempló la entrega de este beneficio de manera formal.

Previo al análisis de este beneficio, se debe dar cuenta de características asociadas a la responsabilidad parental de los/as usuarios/as del programa +Capaz.

Esquema 3 Antecedentes cuidado infantil



Fuente: ClioDinámica

Esta información es fundamental al momento de focalizar la entrega de este beneficio, ya que el programa considera la entrega a usuarios/as con hijos/as hasta los 6 años de edad, sin embargo dado los resultados es posible estimar que la demanda por cuidado infantil no sería cubierta por el programa. Esto sería más patente para el segmento mujeres entre 30 y 60 años, ya que el promedio de edad de los hijos está por sobre la edad estimada en el programa, incluso sin considerar a los hijos mayores de 15 y 18 años.

b) Entrega del subsidio del cuidado infantil

Respecto a la **entrega del subsidio** al cuidado infantil, cabe destacar que de aquellos/as usuarios/as que poseen hijos con 6 años o menos, un 68,8% corresponde a población que potencialmente necesita el subsidio³⁹, en dónde sólo un 14,5% lo recibió. Esto es importante, ya que un porcentaje muy menor pudo acceder a este beneficio, lo que se debe principalmente a que durante la fase piloto del programa no se consideraba la entrega de dicho subsidio, por lo que los proveedores desde sus propias herramientas debieron dar respuesta al requerimiento de los/as usuarios/as.

Otro dato que es importante destacar es que dentro de aquellos/as usuarios/as que efectivamente recibieron el beneficio, existe un porcentaje de un 67,2% que corresponde a alumnos/as que poseen hijos con más de 6 años, por lo tanto en estricto rigor quedan fuera del beneficio, sin embargo de igual manera lo recibieron. Esto da cuenta de una población que no se estaría considerando para el régimen, que efectivamente necesitaría el subsidio. Cabe destacar que las edades de esos hijos se encuentran entre los 7 y 13 años⁴⁰.

Como fue posible apreciar en el levantamiento de información cualitativa, los LTP pudieron implementar en mayor medida el beneficio, ya que el cuidado infantil se acerca mucho más al rubro educativo que tienen los LTP; en este sentido, estos tendrían mayor facilidad para contar con infraestructura adecuada, y personal capacitado para el cuidado infantil, situación que explicaría que este beneficio fuera recibido por más beneficiarios de LTP que de OTEC.

En los/as entrevistados/as, existe la percepción de que durante la implementación en régimen del

³⁹ Se incluyen usuarios/as que efectivamente recibieron el beneficio y usuarios/as que no lo recibieron porque no se les otorgó el beneficio o porque su proveedor no lo tenía disponible (Informe Etapa 2 Evaluación Piloto +Capaz Cuantitativo – Marzo 2015).

⁴⁰ Usuarios/as que respondieron "sí" en pregunta n°69 (n: 100).

programa existirán tres posibles formas de instalar el beneficio de cuidado infantil durante su régimen, que se constituirían como distintas modalidades de ejecutar el monto destinado a subsidio de cuidado infantil.

1. El subsidio podría ser entregado directamente a los/as usuarios/as, a través de una transferencia monetaria. Para esto se contempla el pago de \$3.000.- diarios por cada usuario/a. Esta modalidad aplicaría para los menores de dos años. Durante el piloto, ningún alumno/a recibió el beneficio de esta manera por lo que podría pensarse que esta alternativa no sería preferida por algunos proveedores, especialmente por los LTP donde la gestión administrativa de los recursos es un proceso dificultoso.

2. El subsidio también puede ser utilizado por los proveedores para instalar un servicio de guardería en sus dependencias. En este sentido, para los niños de entre 6 y 10 años, se contempla que los proveedores dispongan de un cuidador e infraestructura adecuada en el mismo lugar donde sus madres o padres están siendo capacitados. Para el piloto, un 91,2% de los usuarios/as con hijos/as que recibieron el beneficio lo hicieron de esta forma.

3. Por último, este subsidio puede ser utilizado a través de redes de colaboración con instituciones dedicadas al cuidado de menores, como JUNJI y Fundación Integra. Desde la institucionalidad, se tiene la intención de fomentar y aprovechar este tipo de redes, ya que es visto como una oportunidad para fomentar la inserción escolar temprana de los menores. Desde el equipo consultor esta es la modalidad que posee mayor proyección, en el sentido de que si un/a usuario/a comienza una capacitación con el fin de ser insertado en el mundo laboral, el objetivo sería poder dar respuesta de manera continua, lo que no se consigue con las otras modalidades.

Sin embargo, desde la perspectiva de los/as entrevistados/as esta modalidad de cuidado infantil tiene una dificultad, asociada a los horarios de funcionamiento de los jardines infantiles y salas cuna, ya que estos no necesariamente coincidirían con los horarios de capacitación, en especial con aquellos desarrollados durante la tarde (posterior a las 17:00 horas) o en jornada vespertina⁴¹.

En relación a lo anterior, es importante señalar que en un 8,8% de los casos, los hijos acompañaban a los/as usuarios/as dentro de la sala mientras participaban de las clases, lo que representa un riesgo tanto para el aprendizaje de los/as alumnos en cuanto a su concentración se ve afectada y para los hijos, debido que no reciben los cuidados necesarios. Esto solamente se dio en los LTP.

Independientemente de lo anterior, la satisfacción de los/as usuarios/as con el cuidado infantil recibido alcanza un 68,3%, donde al desagregar por tipo de proveedor, en LTP alcanza un 63,5% y en OTEC alcanza un 100%. Es necesario hacer la salvedad, que este último resultado puede estar influenciado por el tamaño muestral, ya que en OTEC sólo 9 usuarios/as señalaron haber recibido el beneficio.

⁴¹ Un 47,9% de los/as usuarios/as potenciales del beneficio del cuidado infantil (incluye aquellos/as que sí lo recibieron y aquellos/as que no lo recibieron porque su proveedor no lo tenía disponible o porque no se le otorgó el beneficio) corresponde a personas que fueron capacitadas durante la noche (18.00 a 22.00 horas aproximadamente) y un 40,4% durante la tarde (desde las 13.00 hasta las 22.00 horas aproximadamente).

Este resultado llama la atención, ya que se esperaría que los LTP dada su experiencia en el trato, cuidado y educación de menores, tuviera mejor evaluación que los OTEC, quienes no contarían ni con la experiencia ni con la infraestructura para dar cuenta de este beneficio, por lo que la satisfacción podría estar explicada por la modalidad en que se recibió el beneficio, ya que en los LTP hay más proporción de usuarios/as que debieron ingresar a las salas de clases con sus hijos/as, al no tener otra posibilidad para su cuidado. Además, esto se puede explicar porque el beneficio fue entregado más bien desde la necesidad, más que desde un proceso adecuado de planificación.

Al analizar la satisfacción según el segmento objetivo, en los jóvenes alcanza un 81% y en las mujeres alcanza un 61,5%; evaluaciones que podrían estar directamente influenciadas por las expectativas que los/as usuarios/as tenían de este beneficio. En las mujeres por sobre 30 años puede estar fuertemente marcado por la edad de los hijos, ya que éstos son de mayor edad (promedio 11,2 años⁴²) y tal como fue posible apreciar en la Etapa 1, una guardería o entrar a la sala de clases no respondería a sus necesidades.

Frente a esto, se identificó que para los niños más grandes la opción ideal era contar con actividades recreativas, o en algunos casos que hicieran uso de las salas de computación de los LTP

Finalmente, al ahondar en las razones por las cuales algunos usuarios/as que tienen hijos **no recibieron el subsidio al cuidado infantil**, el 42,7% de los padres y madres asocian el no haber recibido el beneficio a que “no contaban con el beneficio donde tenía clases”, y un 12,3% señala no haber recibido el beneficio por “contar con un familiar que pudiera cuidar a los hijos”, lo que da cuenta lo que sería reflejo de la escases de redes de apoyo en muchas de las personas que participan en el programa +Capaz.

c) Relevancia del subsidio y perspectiva de los proveedores

En cuanto a la importancia que tiene este beneficio para el éxito del proceso de capacitación y del programa, cabe señalar que el cuidado infantil es un tema crítico para el público objetivo, especialmente para las mujeres, ya que muchas de ellas no cuentan con redes que les permitan asegurar el cuidado de los niños cuando acuden a las capacitaciones. En este sentido, el cuidado infantil desde la visión de los/as entrevistados/as, sería fundamental en factores como la asistencia y la participación de los/as alumnos/as, ya que una de las principales causas por las cuales las mujeres que son madres no acuden a los cursos es por no tener quien pueda cuidar a sus hijos. Durante el piloto algunos LTP pudieron instalar el beneficio del cuidado infantil en sus dependencias, gestionado principalmente desde los Municipios para responder a las expectativas de los/as usuarios/as respecto a este tema.

⁴² Edad promedio sólo considera hijos menores de 18 años.

Esquema 4 Implementación cuidado infantil por proveedor

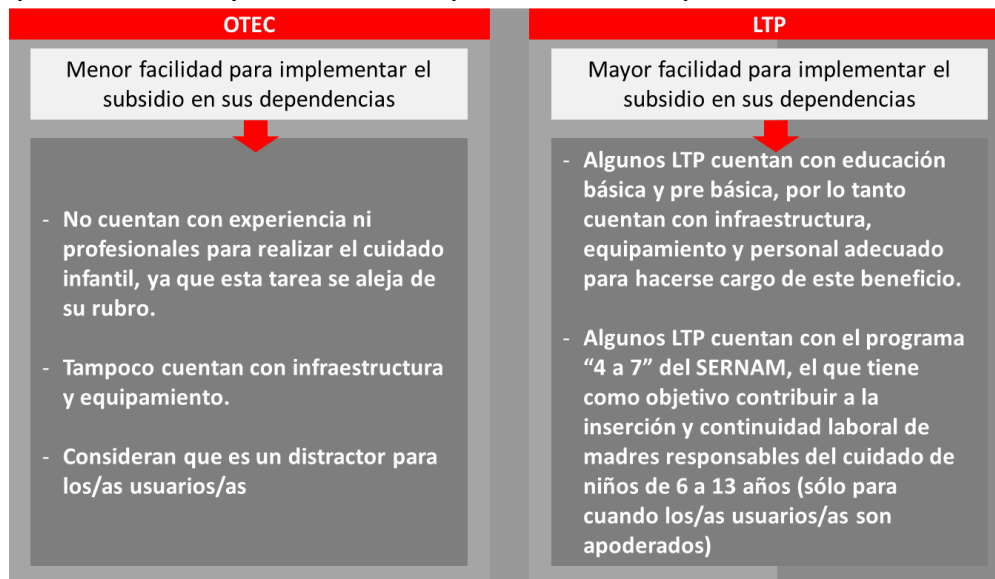
OTEC	LTP
<ul style="list-style-type: none"> - Los OTEC señalaron no haber implementado el beneficio. Donde lo más complejo fue sincerar a sus postulantes que no contaban con este beneficio, ya que en la publicidad del programa era ofrecido como una garantía para los participantes. - Igual hubo casos en que los/as usuarios/as debieron asistir a las clases en compañía sus hijos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Algunos LTP, a través de los municipios, contrataron a Educadoras de Párvulos, en algunos casos eran docentes del liceo, sin embargo esto daba respuesta sólo a los niños más pequeños. - En algunos liceos se utilizaron las salas de Enlace o computación de los LTP, o se dispuso de un profesor de educación física que realizaba actividades acorde a las edades de los niños (para niños más grandes) - En casos donde los/as alumnos/as tenían hijos en con discapacidad, algunos LTP debieron disponer de un profesional especializado que trabajara con ellos durante el periodo de guardería. - Algunos casos que los/as usuarios/as debieron asistir a las clases en compañía de sus hijos

Fuente: ClioDinámica

Como señala el cuadro hubo algunos proveedores, que ante la falta de implementación del subsidio de cuidado infantil, señalan haber recibido a los hijos de sus alumnos/as en sus clases, ya que para muchos/as usuarios/as, principalmente mujeres, esta se constituía como la única opción para poder asistir a las capacitaciones. Lo anterior tiene la complicación del peligro de accidentes, ya que muchos oficios durante su fase práctica trabajan en laboratorios o con máquinas, lugares que no son aptos para los menores.

Respecto a la implementación del subsidio al cuidado infantil durante el régimen, fue posible identificar las posibles ventajas que tendrían los LTP para responder a esta necesidad de sus usuarios/as, debido a que el cuidado infantil se acerca más al rubro educativo que éstos poseen, en contraste a los OTEC en donde podría ser más complejo.

Esquema 5 Fortalezas y debilidades de los proveedores en la implementación del cuidado infantil



Fuente: ClioDinámica

Tanto para OTEC como para LTP, otro factor que debe ser considerado, es la relación que podría existir entre la época del año y el desarrollo de los cursos, ya que según algunos/as entrevistados/as, durante determinados periodos la necesidad de contar con el beneficio de cuidado infantil aumenta, como sucede por ejemplo durante las vacaciones de invierno o verano.

Finalmente, a partir de los resultados antes expuestos, cabe señalar que para los OTEC la modalidad de subsidio entregado directamente a los/as usuarios/as sería la más adecuada para llevar a cabo el cuidado infantil, ya que tal como fue señalado anteriormente, estos organismos no contarían con la experiencia y con la infraestructura necesaria para poder implementar cuidado infantil en sus dependencias, y porque el cuidado infantil a través de las redes JUNJI o Integra estaría dificultada por los horarios en que se desarrollan las capacitaciones. Por el contrario, los LTP no presentarían mayores inconvenientes para poder implementar el cuidado infantil en sus dependencias.

3.2. CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL SOCIAL, DISPOSICIÓN SUBJETIVA Y NECESIDADES ESPECÍFICAS DE LOS/AS USUARIOS/AS.

Para complementar la construcción del perfil social, la disposición subjetiva y las necesidades específicas de los usuarios/as, a partir de la construcción de tipologías de usuarios/as, e indagar en sus motivaciones y expectativas en torno al programa, es que se utilizarán una serie de técnicas estadísticas con el propósito de poder entregar luces respecto de estos objetivos del estudio.

Específicamente, se trabajó con las técnicas de cluster análisis y de correspondencia múltiple, ya que permitirá perfilar a los usuarios en función de una serie de variables claves, de manera tal de poder identificar grupos específicos dentro de la población usuaria y sus necesidades específicas.

3.2.1. CLUSTER ANÁLISIS: CARACTERIZACIÓN DE BENEFICIARIOS + CAPAZ

El **análisis de tipologías** es el nombre genérico de una variedad de procedimientos reductivos utilizados para agrupar casos o variables; todos estos procedimientos tienen en común la utilización de una serie de algoritmos de clasificación sobre un conjunto de elementos con el propósito de organizarlos en grupos homogéneos que generalmente serán excluyentes y exhaustivos (Vivanco: 2009).

De esta forma se podrán generar grupos específicos dentro de la población usuaria, en función de una serie de variables claves.

Variables en el modelo

Para la definición de las variables que ingresaron al modelo, se hizo una revisión de las frecuencias de varias variables que teóricamente podían tener capacidad discriminatoria sobre los grupos, con el propósito de establecer si efectivamente tenían un potencial de diferenciar usuarios/as dentro del modelo de tipologías. De esta forma, se descartaron algunas variables inicialmente relevantes, pero dado que estaban concentradas principalmente en pocas categorías, no tendrían el potencial de discriminar y diferenciar a la población, propósito de base de la aplicación de esta metodología. Por ejemplo, una de las variables relevantes que quedó fuera por esta razón, fue el nivel educacional, ya que si en principio es fundamental para la caracterización de la población usuaria, cerca del 85% se concentraba en algún nivel de educación media o técnica, por lo que no habría aportado al proceso de diferenciación de usuarios. Con todo, cuando se hayan definido los grupos, será utilizada dentro de las variables de descripción de los grupos. Finalmente, las variables ingresadas al modelo por su potencial capacidad de discriminación, fueron las siguientes:

Tabla 1 Variables ingresadas al modelo

NOMBRE VARIABLES
Segmento Objetivo
Percepción sobre la duración de la capacitación
Sexo
Situación social del usuario al inicio del programa

Fuente: ClioDinámica

Inicialmente, se trabajó con un modelo para la definición de más de dos grupos. Sin embargo, este primer ejercicio permitió establecer que establecer más de dos tipologías era forzar el modelo, en cuanto el análisis multivariable mostró que la población tendía naturalmente a dos grupos, los cuales se correlacionaban de manera importante con los segmentos objetivos de la población beneficiaria, a saber, Jóvenes de 17-29 años y mujeres de 30 a 60 años de edad. En síntesis, lo que se observaba es que los grupos adicionales eran muy similares a uno de los dos grupos principales (correlacionados con los segmentos objetivos), y que sus diferencias eran demasiado sutiles respecto de estos grupos de base, lo que hacía muy difícil su descripción como un grupo diferenciado; en síntesis, antes que un grupo diferenciado, eran parte integrante de las dos tipologías principales.

Quizás la diferencia más interesante dentro de este contexto revelada por el cluster, es que en el límite de edad de los grupos (entre los 27 y 35 años de edad), hay mujeres del primer grupo que

fueron clasificadas en el en el segundo; y viceversa, había mujeres que por rango de edad debían pertenecer al segundo grupo, fueron clasificadas en el primero. Entonces, lo que hizo el cluster fue “corregir” estas distorsiones de la clasificación por segmento, ya que por ejemplo, una mujer de 31 años de acuerdo a sus disposiciones, expectativas y necesidades podría estar más cercana al grupo de 17-29 años antes que al de 30-60 años de edad. Finalmente, lo que hace el modelo es “cruzar” ambos segmentos en su límite de corte, “ajustando” esta diferenciación original haciéndola más cercana a las características, necesidades y expectativas de los usuarios.

Al margen de los anterior, este primer resultado es interesante en cuanto da cuenta de la consistencia de la definición que hizo SENCE de la población objetivo en el marco del +Capaz, ya que ambos segmentos presentan características, necesidades y expectativas específicas y diferenciadas en torno al programa.

De esta forma, finalmente se desarrolló un modelo cluster **de dos grupos**, que es la que mejor clasifica a los usuarios/as.

Descripción del modelo

En primer lugar, la distribución de los usuarios/as según grupo es la siguiente:

Tabla 2 Distribución de usuarios/as según grupo

GRUPOS	DISTRIBUCIÓN	PORCENTAJE
Grupo 1	257	36,9%
Grupo 2	440	63,1%
TOTAL	697⁴³	100%

Fuente: ClioDinámica

Como puede apreciarse, el primer grupo concentra un 36,9% de usuarios/as, mientras que el segundo grupo concentra un 63,1% del total de usuarios/as. La siguiente tabla muestra la distribución por grupo en las principales variables del estudio, lo que permite además un análisis comparativo:

Tabla 3 Caracterización de los grupos en variables claves del análisis⁴⁴

Variables de caracterización	Categorías	Grupo 1	Grupo 2
Segmento	Jóvenes 17-29	62,5%	23,2%
	Mujeres entre 30-60	37,5%	76,8%
Promedio de edad	-	31,6	38,5
Sexo	Femenino	85,9%	95,2%
	Masculino	14,0%	4,7%
Tiene hijos	NO	31,6%	7,7%
	SI	67,9%	92,2%
Promedio de hijos	-	1,3	2
Proveedor	LTP	60,7%	69,5%
	Otec	39,3%	30,5%

⁴³ Quedaron 24 casos que no fueron clasificados por el sistema, porque no presentaban respuesta en algunas de las variables de clasificación.

⁴⁴ Destacadas en rojo están las variables que más discriminan entre grupos.

Promedio de personas en su hogar	-	3,9	4,0
Situación social	Dependiente de otra persona	38,9%	,0%
	Responsable de sí mismo	61,1%	,0%
	Jefe de Núcleo	,0%	10,9%
	Jefe de Hogar	,0%	89,1%
	Básica incompleta	,8%	4,5%
	Básica completa	6,2%	9,8%
Nivel educacional	Media técnica incompleta	9,3%	15,0%
	Media técnica completa	5,1%	2,5%
	Media Científico	47,5%	47,7%
	Humanista incompleta		
	Media técnica completa	23,0%	17,7%
	Educación superior incompleta	8,2%	2,0%
Participación en otros programas	Educación superior completa	,0%	,7%
	Sí	20,1%	28,2%
Recibió apoyo para la postulación	No	79,9%	71,4%
	Sí	35,2%	40,2%
Percepción duración de la fase lectiva	No	64,1%	58,6%
	Adecuada	70,0%	66,6%
Práctica laboral	Más larga de lo necesario	4,7%	4,3%
	Más breve de lo necesario	25,3%	29,1%
Actualmente se encuentra trabajando	La estoy realizando	2,9%	6,1%
	Ya la realicé	53,1%	45,4%
	No la realicé	42,3%	46,3%
Por qué no está trabajando	Sí	36,7%	42,2%
	No	63,3%	57,8%
	No está dentro de mis planes por ahora	1,1%	2,1%
Tipo de trabajo	No he encontrado	47,8%	41,1%
	Tengo otras responsabilidades que no me permiten trabajar	13,9%	17,1%
Posee contrato	Dependiente	77,5%	53,8%
	Independiente	22,5%	45,6%
Tipo de contrato	Sí	69,7%	54,3%
	No	30,3%	45,7%
	Indefinido	32,7%	21,3%
Está desarrollando emprendimiento	A plazo fijo	55,1%	46,7%
	Por faena	6,1%	4,0%
	No poseo contrato, trabajo a honorarios	6,1%	26,7%
Tipo de jornada	Sí	9,0%	41,4%
	No	91,0%	57,8%
	Jornada completa	57,5%	52,5%
	Media jornada (part time)	23,8%	34,8%
	Por turnos rotativos	18,8%	10,1%

Fuente: ClioDinámica

Caracterización de grupos

De esta forma, ambos grupos presentan características distintivas que los distancian del otro. A partir de estas diferencias, se puede conceptualizar a los grupos de la siguiente forma:

- **GRUPO 1:** *Jóvenes sin responsabilidades familiares trabajadores dependientes*
- **GRUPO 2:** *Adultos jefes de hogar y de núcleo trabajadores independientes*

A continuación se realizará una descripción comparativa a través de la cual se irá haciendo un contrapunto entre ambos grupos. Se privilegió este formato porque enriquecerá más el análisis, antes que la descripción por separado de cada uno.

Es muy interesante observar que un 67,9% de los usuarios/as del primer grupo **tenía hijos**, frente a un 92,2% del segundo grupo, lo que claramente está asociado a los rangos de edad de cada grupo; complementariamente, en promedio el primer grupo tiene 1,3 hijos, mientras que el segundo tiene 2 hijos en promedio.

Respecto de su **situación social**, se observa que un 38,9% del primer grupo era dependiente de otra persona, y un 61,1% de estos usuarios eran responsables de sí mismos (no tenía personas a su cargo); en contraste, ninguno de los usuarios/as del segundo grupo presenta estas condiciones. De hecho, un 10,9% de los usuarios de este grupo era jefe de núcleo, mientras que un 89,1% era jefe de hogar.

Respecto de si al momento de la encuesta **se encontraba trabajando**, un 36,7% del primer grupo frente a un 42,2% del segundo estaba en esta condición al momento de la encuesta (esta proporción excluye a aquellos que estaban todavía desarrollando su fase lectiva o su práctica). Dentro de estos grupos, llama la atención que un 77,5% del primer grupo posee propensión al trabajo dependiente, versus el 53,8% del grupo dos. A partir de estos datos, se puede proyectar que son los usuarios/as del grupo uno los que en mayor proporción podrían ser efectivamente colocados, desde la conceptualización que utiliza el programa en relación a este tema. Al mismo tiempo, llama la atención que un 6,1% del primer grupo no posea contrato de trabajo, frente al 26,7% del segundo grupo que se encontraba en la misma condición.

Estos resultados se explican en gran medida porque el grupo dos, dadas sus responsabilidades con la mantención del hogar, tendría una preferencia por el **desarrollo de emprendimientos** (un 41,4% de los usuarios/as de este grupo se encontraba en este tipo de proyectos, frente a un 9% del primer grupo). Estos resultados relevan la necesidad de integrar con mayor profundidad el emprendimiento en el programa, y obligan a preguntarse bajo qué condiciones este tipo de proyectos pueden ser considerados como una colocación efectiva.

En relación a las razones del **por qué no estaba trabajando** de la proporción restante, no se observan grandes diferencias entre grupos a excepción de la mayor proporción de adultos que declaró no poder hacerlo por “tener otras responsabilidades que no le permiten trabajar”, lo que podría estar asociado a las mayores responsabilidades asociadas al cuidado del hogar y de menores y adultos dependientes. En este sentido, es el grupo dos el que potencialmente tendría mayor demanda de apoyo en el cuidado de menores durante el desarrollo del programa.

Principales motivaciones, expectativas y necesidades de cada grupo

Motivaciones

Respecto de las principales motivaciones de ingreso de cada grupo en general no se aprecian grandes diferencias entre grupos, siendo las más importantes **incrementar sus ingresos** (Grupo 1: 52,3%; Grupo 2: 52,7%), para **encontrar trabajo** (Grupo 1: 55,6%; Grupo 2: 59,8%).

La única diferencia que se releva como más importante a nivel de motivaciones, es la mayor proporción del segundo grupo, conformado principalmente por mujeres de 30 a 60 años, que accedió al programa para desarrollar un emprendimiento Grupo 1: 22,2%; Grupo 2: 34,8%), resultado que coincide con el análisis desarrollado a lo largo de la consultoría en términos de que dadas sus responsabilidades ligadas al hogar y al cuidado de niños/as y mayores dependientes, habría una mayor propensión en este grupo para el desarrollo de emprendimientos.

Expectativas y necesidades

En relación las expectativas y necesidades de cada grupo respecto de su participación en el programa, destaca:

Respecto de los **medios** a través de los cuales **se enteraron del programa**, llama la atención que para el grupo más joven los medios de comunicación masivos fueron una fuente más importante que para el segundo grupo, lo que los podría hacer más receptivos a este tipo de herramientas de difusión (39,7% del grupo 1 se enteró a través de estos medios, frente a un 25,7% del grupo 2). Al mismo tiempo, un mayor proporción del segundo grupo se enteró a través de la OMIL (Grupo 1: 14,4%; Grupo 2: 22,5%) lo que podría estar asociado a que son más usuarios de sus servicios que el grupo 1, y una mayor proporción del segundo grupo se enteró del programa a través de organizaciones locales (Grupo 1: 1,9%; Grupo 2: 4,5%), lo que también podría estar asociado a que la tasa de participación de mujeres mayores en este tipo de instancias es mayor.

Por otro lado llama la atención que una mayor proporción de usuarios/as del segundo grupo declaró haber recibido algún tipo de **apoyo en el proceso de postulación** (Grupo 1: 35,0%; Grupo 2: 40,2%). Esta diferencia no es de tanta magnitud, pero es estadísticamente significativa, y se asocia al menor manejo de los usuarios/as en el uso de TICs. Luego, un mayor porcentaje del segundo grupo fue apoyado en la **selección de su curso** (Grupo 1: 39,0%; Grupo 2: 46,8%), lo que indica nuevamente que al parecer los usuarios/as de estas características requieren de mayor asistencia en el proceso de postulación.

Respecto de la percepción de si los **horarios y los días de la semana** en que se realizaron las capacitaciones fueron adecuados, no se observan mayores diferencias en la percepción de cada grupo, observándose una proporción mayoritaria de satisfacción en ambos grupos. No obstante, una mayor proporción de usuarios del segundo grupo consideraba que la duración de la capacitación fue más breve de lo necesario.

En relación a la **realización de la práctica** no se observan diferencias entre grupos respecto de cuántos usuarios/as estaban realizando o realizaron la práctica al momento de la encuesta. Sin embargo, llama la atención que dentro de las **razones de por qué no realizaron la práctica** dentro de cada grupo, una mayor proporción del primer grupo señaló que no la realizó porque había encontrado un trabajo (Grupo 1: 12,4%; Grupo 2: 7,2%), lo que podría ser un indicador de que la colocación del primer grupo sería más dinámica que la del segundo (posiblemente por un tema etario); luego, en el segundo grupo aumenta la proporción de usuarios/as que declaró que no hizo la práctica porque necesitaba generar ingresos rápidamente. Estos resultados entregan luces respecto de que el segmento que más dificultades tendría para colocarse, son los que potencialmente tendrían más necesidad de generar ingresos con premura, posiblemente por su condición de jefatura de hogar.

Dentro de la proporción de ambos grupos que está trabajando, llama la atención el porcentaje de cada grupo que **trabaja más de 5 días a la semana** ya que se observa una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, donde los usuarios/as de la segunda tipología son los que trabajan en mayor proporción más de 5 días a la semana (Grupo 1: 22,5%; Grupo 2: 37%). Esto podría estar asociado a que un mayor porcentaje de estos usuarios/as estaba desarrollando algún tipo de emprendimiento. Adicionalmente, se observa que una mayor proporción de estos usuarios estaba desarrollando su trabajo en media jornada (Grupo 1: 23,8%; Grupo 2: 34,8%), lo que podría relacionarse con sus responsabilidades asociadas al hogar y al cuidado de otros dependientes.

Al observar los rangos de sueldo de los usuarios/as de ambos grupos que estaba trabajando, se observan algunas diferencias estadísticamente significativas: es mayor la proporción de usuarios del segundo grupo que está dentro del rango “\$50.000 – \$100.000” (Grupo 1: 11,3%; Grupo 2: 28,5%); por el contrario, es mayor la proporción del primer grupo que se encuentra entre los \$200.000 y \$400.000 (Grupo 1: 53,8%; Grupo 2: 37,3%).

En síntesis, desde una perspectiva general se observa que los usuarios/as del primer grupo han desarrollado mejores condiciones de inserción al mercado laboral que el segundo grupo. Esto es relevante respecto de cómo se debe acompañar al segundo grupo en su proceso de inserción, y cuáles son los incentivos con los que se debe estimular al mercado para lograr condiciones de trabajo decente para estos usuarios.

Esto plantea además algunas inquietudes adicionales a las ya planteadas, específicamente respecto del emprendimiento que principalmente estarían desarrollando los usuarios/as del segundo grupo. En este sentido, es relevante cuidar que el desarrollo de un emprendimiento no signifique una precarización de sus condiciones de empleo, ni una sobrecarga de trabajo, ya desde el momento que este tipo de actividades puede significar inestabilidad a nivel de ingresos, sobre todo al inicio.

3.2.2. ANÁLISIS DE CORRESPONDENCIA MÚLTIPLE: BENEFICIARIOS QUE ESTÁN TRABAJANDO

Como complemento al cluster análisis, se desarrolló un análisis de correspondencia múltiple, cuyo propósito en términos generales es establecer cómo se va configurando la población beneficiaria en torno a algunas variables claves, especialmente en torno a aquellos que se encontraban trabajando.

Variables en el modelo

Las variables ingresadas al modelo fueron las siguientes:

Tabla 4 Variables modelos – Análisis de correspondencia

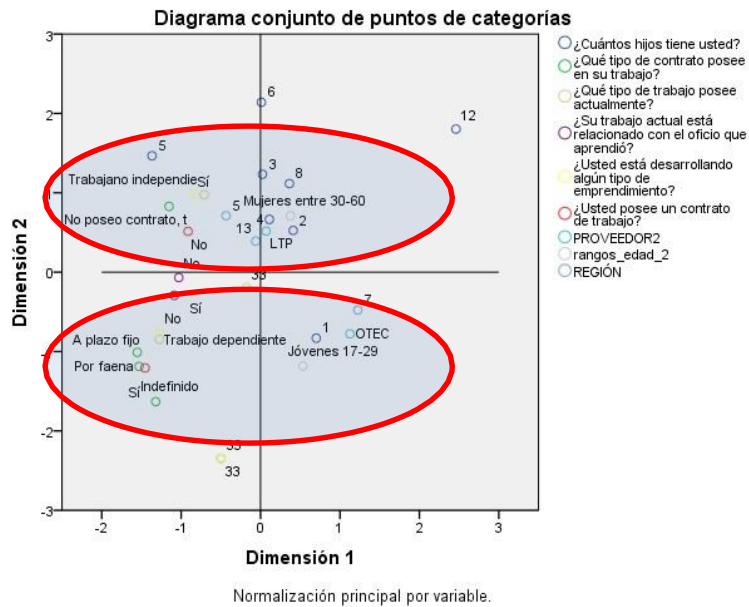
NOMBRE VARIABLES
Región
Tipo de postulación
Tipo de Proveedor
N° de hijos
¿Su trabajo actual está relacionado con el oficio que aprendió?
¿Qué tipo de trabajo posee actualmente?
¿Usted posee un contrato de trabajo?
¿Qué tipo de contrato posee en su trabajo
¿Usted está desarrollando algún tipo de emprendimiento?

Fuente: ClioDinámica

Análisis de los ejes

Respecto de los resultados del modelo, destaca lo siguiente:

Figura 1 Resultados del modelo



Tal como se observó en el cluster análisis, es posible observar dos grandes agrupaciones de características, a saber:

- Las mujeres de entre 30 y 60 años tienden a estar más cercanas al trabajo independiente, particularmente al emprendimiento, por lo que están más cerca de la ausencia de contrato de trabajo. Se observa además que estas mujeres están ubicadas principalmente en la V Región y en la RM. Por último, tienden a tener dos hijos y más.
- Un segundo grupo que puede observarse en el modelo es el de jóvenes de 17 a 29 años, más cercanos al trabajo dependiente con contrato de trabajo (principalmente a plazo fijo, por faena y contrato indefinido). Este tipo de beneficiarios está principalmente ubicado en la VII Región. Finalmente, tienden a tener un solo hijo.

Como puede observarse, a partir de la construcción de este análisis complementario, nuevamente vuelven a conformarse dos grandes agrupaciones. Tal como se expuso en el análisis anterior, se observa que las mujeres de 30-60 años presentan condiciones más precarias de empleo en comparación con los usuarios/as del segundo grupo. Esto representa un desafío para la implementación del programa en términos de cómo resguardar condiciones laborales de calidad para las mujeres de mayor edad, especialmente en el caso de aquellas que decidan emprender y donde las posibilidades de establecer controles y monitoreos es más compleja, partiendo de la base que no existe una contraparte como la del empleador.

3.3. CARACTERIZACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES DE CAPACITACIÓN

Para enriquecer el análisis de este apartado, se ha optado por el desarrollo de un análisis comparativo para establecer aquellos elementos diferenciadores entre OTEC y LTP respecto de los siguientes temas: incentivos para participar en el programa, experiencia y disponibilidad en la atención de los segmentos objetivos, sustentabilidad económica para este tipo de intervención, convocatoria a los proveedores, difusión y convocatoria de usuarios, y postulación y selección.

Para este propósito, se ha construido la siguiente tabla, con el objeto de describir de forma sintética las estrategias desarrolladas por cada proveedor, respecto de temáticas específicas dentro de las dimensiones recién reseñadas:

DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES	OTEC	LTP	NUDOS CRÍTICOS	BUENAS PRÁCTICAS/ SUGERENCIAS
INCENTIVOS PARA PARTICIPAR EN EL PROGRAMA	-	Para estos actores, el programa +Capaz se posiciona como un programa más de la oferta de SENCE, por lo tanto su motivación está relacionada principalmente con dar continuidad en la prestación de servicios a SENCE.	El programa constituye una nueva línea de desarrollo y representa una oportunidad de crecimiento en diferentes ámbitos: potenciar la relación con la comunidad, mejorar la infraestructura y el equipamiento, desarrollar nuevas líneas de especialización e ir dejando de lado aquellas que son menos rentables para la institución, etc.	Una alta tasa de deserción y una baja tasa de colocación podría ser un factor crítico, que podría desincentivar a los proveedores a continuar prestando este servicio, ya que aparecen como factores claves para la sustentabilidad del programa	La inclusión de los liceos LTP y la forma en que se les fidelizó como proveedores del programa constituye una buena práctica, en la medida que está instalado en estos actores la visión de que para ellos constituye un polo de desarrollo, lo que le da sustentabilidad a esta relación
	EXPERIENCIA PREVIA EN CAPACITACIÓN	Los OTEC poseen una relación de larga data con SENCE y poseen vasta experiencia en la oferta de servicios de capacitación asociados a los programas de SENCE. Otro elemento a considerar es que éstos pertenecen al listado de registro especial, es decir, corresponden a instituciones que representan un estándar de proveedores que asegura la calidad en la provisión de sus servicios.	Poseen experiencia en procesos formativos, lo que está asociado a su papel como establecimientos escolares. Sin embargo, no poseen experiencia en la entrega de este tipo de servicios formativos.	No se observa para el caso de los LTP la existencia de una unidad de apoyo técnico que permita controlar la falta de experiencia en capacitación de los LTP.	Sería interesante contar desde SENCE con una unidad de apoyo que este en la evaluación del desempeño de los liceos para velar por la calidad de sus servicios educativos, que de alguna manera permita controlar la falta de experiencia de estos nuevos proveedores; por ejemplo, instalada en la unidad de currículum de la institución

	<p>EXPERIENCIA EN ATENCIÓN DE LOS SEGMENTOS OBJETIVOS</p>	<p>Por tratarse de OTEC que focalizan su intervención en personas en situación de vulnerabilidad, tanto las personas que efectúan capacitación, y el modo o condición en que se efectúan, deben cumplir con determinados requisitos. En síntesis, uno de los elementos claves dentro de este contexto es que poseen experiencia previa con el público objetivo del programa.</p>	<p>Dado su rol como establecimientos escolares con dependencia municipal, poseen experiencia atendiendo población vulnerable. Sin embargo, a excepción de aquellas instituciones con educación de adultos, no poseen experiencia específica con los segmentos objetivos del programa.</p>	<p>Uno de los temas más complejos es la falta de experiencia, más allá de los procesos formativos, en la colocación laboral de los segmentos objetivos por parte de los LTP</p>	<p>El apoyo de una unidad especializada en la colocación laboral del segmento como la OMIL, su conocimiento del contexto territorial de los espacios donde potencialmente podría concretarse dicha inserción es un factor clave para apoyar y facilitar la inserción de los usuarios/as</p>
	<p>PERFIL DE SUS RELATORES</p>	<p>Profesionales de los oficios, con bastante experiencia en capacitación. Con experiencia acreditada por parte de la institución proveedora.</p>	<p>Principalmente pedagogos del mismo establecimiento. Otros funcionarios municipales en el caso que alguna de las especialidades impartidas en el marco del programa no se encontraban dentro de la institución. No están acreditados en términos de conocimientos y experiencia de trabajo con grupo objetivo.</p>	<p>En el caso de los LTP, aunque existe un perfil definido a cumplir, no se solicitó la acreditación; esta situación conlleva un riesgo en la calidad de los servicios entregados, en la medida que los docentes de los LTP no necesariamente tienen experiencia en el trabajo con el grupo objetivo del programa, y en el caso que no se cuenta con las especialidades se incluye profesionales que, a partir de lo levantado en la fase de terreno, no necesariamente tienen experiencia docente, lo que es clave para trabajar con los potenciales usuarios del programa</p>	<p>Sería interesante contar dentro de SENCE con una unidad que monitoree la calidad de los procesos formativos llevados por los proveedores, particularmente de los LTP que aparecen como nuevos prestadores, pensando además en que esta relación se puede proyectar en el largo plazo y para el desarrollo de otros programas institucionales</p>
	<p>HORARIOS DE PREFERENCIA</p>	<p>Poseen flexibilidad horaria, de preferencia en la jornada diurna, lo que les otorga mayor capacidad de adaptación para responder y adecuarse a las necesidades de los usuarios. Esta condición está dada porque su principal foco de</p>	<p>Los horarios en que pueden impartir capacitación están restringidos por el horario escolar. En este sentido, las capacitaciones pueden ser realizadas con posterioridad a las 17.00 hrs. Esto aplica también para los liceos que</p>	<p>Los LTP cuentan con un pie forzado a nivel de horario, a saber, no pueden desarrollar sus capacitaciones mientras están desarrollando su régimen escolar, lo que reduce los espacios de tiempo para el desarrollo del</p>	<p>Es relevante poder conocer en el proceso de postulación cuáles son las preferencias horarias de los potenciales usuarios/as y en qué medida estas pueden convertirse en un impedimento para el desarrollo de la capacitación.</p>

		<p>servicios es la entrega de capacitación, por lo que su principal restricción de horarios podría ser la existencia de otros cursos que se estén dando en paralelo.</p>	<p>ofrecen educación vespertina, ya que su horario de funcionamiento también restringe las posibilidades para la realización de estas capacitaciones.</p>	<p>programa. Esto no es menor considerando que por ejemplo, un porcentaje mayoritario del grupo de mujeres de 30-60 años preferiría clases en la mañana, necesidad que no podría ser satisfecha por estos prestadores.</p>	<p>De esta manera se podrá derivar a los usuarios/as de acuerdo a sus posibilidades horarias al prestador que responda a dichas necesidades. En este sentido, los OTEC cuentan con una ventaja comparativa respecto de los LTP, a saber, tienen más libertad horaria y los recursos para responder a las necesidades de los usuarios/as</p>
	<p>REDES PARA EL DESARROLLO DEL PROGRAMA</p>	<p>En algunos casos son parte de una red multiservicios a la población que está dentro del grupo objetivo del programa, es decir, están relacionadas con otras fundaciones de apoyo a población en condición de vulnerabilidad, lo que eventualmente les permitiría ofrecer un apoyo integral a los potenciales usuarios más allá de la entrega de un oficio.</p>	<p>Existe un potencial de articulación con distintos servicios municipales para derivar a los usuarios en el caso que presenten otras necesidades y apoyos. A la fecha, su articulación ad hoc está dada principalmente con las OMIL de sus municipalidades.</p>	<p>En el caso de los LTP, aunque existe un potencial de articulación con distintos servicios municipales, estas redes no están articuladas.</p>	<p>Es clave que se pueda activar la red de apoyo con los demás servicios municipales, especialmente para prestar soporte a aquellos usuarios/as cuyos problemas y necesidades insatisfechas pueden poner en peligro su continuidad en el programa</p>
	<p>DISPOSICIÓN A CONTINUAR COMO PROVEEDORES DE CAPACITACIÓN</p>	<p>Se trata de prestadores con experiencia en la prestación de servicios como proveedores de SENCE. Esta relación es parte de su modelo de negocios, por lo que su continuidad como prestadores para los programas de SENCE es un factor relevante para su continuidad.</p>	<p>El programa constituye una nueva línea de desarrollo y representa una oportunidad de crecimiento en diferentes ámbitos: potenciar la relación con la comunidad, mejorar la infraestructura y el equipamiento, desarrollar nuevas líneas de especialización e ir dejando de lado aquellas que son menos rentables para la institución, etc.</p>	<p>En el caso de los LTP, el hecho de que no puedan cumplir con sus expectativas de desarrollo, donde la tasa de deserción y de colocación es un factor clave podría mermar su disposición a continuar como proveedores del programa.</p>	<p>Un tema relevante es que los proveedores LTP puedan ver esta nueva relación con SENCE como una relación de largo plazo, no solo ligada a la prestación de servicios con el +Capaz, sino que también en otras ofertas programáticas. Por lo que aquí se requiere de un manejo comunicacional importante por parte de SENCE, en términos de comunicar a los prestadores LTP que en la medida que los desempeños sean positivos, la relación con la institución puede mantenerse y ampliarse</p>

SUSTENTABILIDAD ECONOMICA	-	Los OTEC cuentan con las herramientas para dar sustentabilidad económica al programa, no solo desde la experiencia, sino que también en el caso de tener que suplir ciertos vacíos o déficits que pueden ser recuperados en el mediano y largo plazo	Para los LTP, la sustentabilidad económica del programa pasa principalmente por su nivel de éxito a nivel de retención y posterior colocación de alumnos, es decir, en la medida que se generen las condiciones para no tener que devolver dinero a SENCE, lo que para estos proveedores sería un factor crítico en la sustentabilidad del programa, partiendo de la base que parte de esos recursos fueron utilizados en la implementación del programa.	<p>Ambos proveedores tuvieron que destinar parte de sus recursos para financiar algunos temas que quedaron pendientes durante esta primera implementación del programa; específicamente se hacía referencia al hecho de tener que disponer de recursos propios para la difusión del programa, lo que supone un riesgo para los proveedores en la medida que no hay certeza en esa fase del proceso si los cursos serán viables ya que no se conoce el número de postulantes y potenciales usuarios del servicio.</p> <p>Por su parte para los LTP, además de lo anteriormente mencionado también se destinaron recursos para dar respuesta al subsidio de cuidado infantil.</p>	Sería relevante que desde la institución se vaya haciendo un monitoreo de aquellos LTP que presenten una alta tasa de deserción de sus alumnos, y de aquellos que presenten una baja tasa de colocación, para brindar los apoyos necesarios.
	ESTRATEGIA DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES	Registro especial de SENCE. Experiencia previa en FOTRAB. En algunos casos, la información entregada inicialmente desde SENCE a OTEC fue incompleta.	Invitación directa a los alcaldes para participar. Dentro de cada comuna, participaron todos los LTP.	Poca claridad por parte de SENCE en los criterios para la selección de municipalidades que participaron del proceso. Falta de una contraparte clara y directa en regiones	Socialización clara por parte de SENCE de definiciones estratégicas a actores claves. Definición clara de la contraparte regional SENCE +CAPAZ a los proveedores
CONVOCATORIA PROVEEDORES	DEFINICIÓN DE OFERTA DE CURSOS POR PARTE DEL PROVEEDOR	Definición de cursos según parrilla de planes formativos, de acuerdo a experiencia FOTRAB. En la medida que el abanico de planes formativos definidos por SENCE incluía cursos en los cuales se contaba con la experiencia y las herramientas necesarias, se participa del	Definición de cursos según parrilla de planes formativos. En función de este abanico los encargados de programa en conjunto con los directores de los establecimientos involucrados en el piloto definían los cursos que serían impartidos, en función de la sustentabilidad económica del	Existe una visión crítica por parte de los actores locales, en cuanto se le consideraba arbitraria en la medida que no existirían criterios claros en la definición de la oferta potencial para cada comuna. Dentro de este mismo contexto, en algunos casos se le consideró insuficiente, y	Socialización clara por parte de SENCE de definiciones estratégicas a actores claves, particularmente de la realización de los diagnósticos regionales como base para la definición de la oferta en el territorio

	<p>proceso como parte de su modelo de negocios institucional. Es parte de la dinámica de trabajo a la queya están acostumbrados a trabajar con SENCE.</p>	<p>programa y el alineamiento con las especialidades ya impartidas por el LTP.</p>	<p>en otros casos se le consideró inadecuada en términos de las necesidades comunales.</p>
<p>DIFUSION Y CONVOCATORIA DE USUARIOS/AS</p>	<p>DIFUSIÓN DEL PROGRAMA</p> <p>Autogestión de estrategias y recursos para la difusión. Experiencia y estrategias predefinidas para difusión de cursos</p>	<p>La difusión se hizo principalmente desde la municipalidad y actores como la OMIL. En general se observa que los LTP participaron activando su entorno educativo: reuniones de apoderados, contacto con exalumnos, coordinación con otros centros educativos para entrega de volantes, etc.</p>	<p>No hubo coordinación SENCE-proveedores para difusión, esto se expresó principalmente en que cuando SENCE inició su campaña de difusión, varios proveedores ya tenían cursos con sus cupos cubiertos</p> <p>Definir rol proveedores en estrategia comunicacional de SENCE, hacerlos parte del proceso</p>
	<p>PRESUPUESTO DISPONIBLE PARA DIFUSIÓN</p> <p>El programa no contempló presupuesto para difusión, lo que obligó a la autogestión. Los recursos sólo ingresan si es que se activan cursos, por lo que es una apuesta.</p>	<p>Se releva la necesidad que desde SENCE se entreguen recursos de apoyo como papelería y afiches en mayor volumen, dado que los distribuidos fueron insuficientes para el proceso de promoción del programa, o en algunos casos llegaron tardíamente. En algunas comunas, para poder enfrentar este déficit se generó papelería propia.</p>	<p>SENCE no hace traspaso directo de recursos para difusión, lo que desde la visión de los proveedores es un factor crítico</p> <p>Difusión tardía por parte de SENCE. Escasa papelería</p> <p>Relevar entrega de recursos (papelería), entrega oportuna y de calidad</p> <p>Campaña de difusión SENCE en tiempos adecuados</p>
	<p>EPACIOS PARA HACER DIFUSIÓN</p> <p>En relación a los espacios para hacer difusión, destacó el uso de plazas y ferias libres, como espacios donde podrían encontrarse potenciales usuarios/as. También recurrieron a sus bases de datos propias de potenciales usuarios (por ejemplo, listas de espera del FOTRAB)</p>	<p>Junto con lugares de alta concurrencia de potenciales usuarios (ferias, plazas), se utilizaron los propios espacios municipales donde hay alta concurrencia de público, partiendo por la misma OMIL. Los liceos apoyaron en reuniones de apoderados y estableciendo contacto con apoderados, exalumnos, y apoyándose en otros</p>	<p>En el caso de los LTP, las estrategias desarrolladas por estos se circunscribían principalmente al ámbito local. Cabe preguntarse si esta amplitud puede asegurar la cobertura necesaria en la fase de régimen</p> <p>Nuevamente es clave que en la estrategia comunicacional de SENCE se incluya a los proveedores como actores claves en la difusión, y establecer cómo se alinean sus estrategias con la estrategia de comunicación masiva desarrollada por la institución.</p>

	establecimientos de la red municipal.		
POSTULACION Y SELECCIÓN	PROCEDIMIENTO DE POSTULACIÓN	Vía página web	Dificultades en la postulación de algunos perfiles de usuarios, especialmente de mujeres sobre los 50 años y con escasas herramientas para el uso de TICs Apoyo por parte de la OMIL y los proveedores en el desarrollo del proceso de postulación a aquellos perfiles con más dificultades.
	ESTRATEGIAS DE SELECCIÓN	Luego de los requisitos de entrada establecidos por SENCE y de los establecidos en los planes formativos, cada OTEC establece sus propias estrategias. Sin embargo, el proceso suele empezar por un contacto telefónico para corroborar intención de participar, un segundo filtro de selección es la realización de charlas informativas o reuniones grupales, las cuales permiten dar a conocer en qué consiste el programa y el curso al cual los usuarios han postulado. Aquí se descarta a quienes no se interesan finalmente en el curso al recibir mayor información. Finalmente, se realiza entrevista personal tendiente a buscar a los postulantes con mayor proyección de continuidad y posterior colocación. Los OTEC utilizan estrategias similares para otras ofertas, y contar con personal e incluso con áreas especializadas que llevan a cabo este proceso.	Una vez recibida la nómina de preseleccionados desde SENCE, se hace un primer llamado para confirmar participación para hacer entrevistas grupales; luego se hacen entrevistas individuales para identificar real interés de participar. A medida que los postulantes iniciales se van cayendo, los LTP van activando sus redes para la búsqueda de reemplazos. En términos generales es un proceso similar al de OTEC, sin embargo, en los responsables de los procesos se reconoce falta de experticia para llevarlo a cabo (en algunos casos se solicitaba el apoyo de actores municipales, por ejemplo, del psicólogo de la OMIL), y además hay una mayor orientación a dar cobertura a los cupos disponibles antes que buscar perfiles que den sustentabilidad al programa. En ambos proveedores existe la percepción de que un proceso adecuado de selección es clave en la sustentabilidad del programa, en términos de que permite identificar aquellos usuarios que tienen menos probabilidad de deserción, y al mismo tiempo mayores probabilidades de inserción laboral. Esto es importante porque de esta continuidad depende la sustentabilidad económica de la apuesta hecha al participar en el programa. En este sentido un factor crítico de éxito es la falta de experiencia de los LTP en procesos de selección, diagnóstico que se levantó desde su mismo discurso. Para los LTP ha sido clave el apoyo de la OMIL en el proceso de selección; por ejemplo, apoyando con profesionales con competencias y experiencia en procesos de selección. En este sentido es clave que se vaya inyectando desde SENCE las competencias a los liceos para que vayan desarrollando adecuados procesos de selección. Por ejemplo, la experiencia de los OTEC les ha permitido contar con procesos estandarizados de selección, las cuales son desarrolladas por unidades especializadas.

3.4. BRECHAS DE IMPLEMENTACIÓN DISEÑO PILOTO I 2014 PROGRAMA +CAPAZ

A continuación se presentan los resultados en cuanto a las brechas de lo diseñado, versus lo implementado para el piloto I del programa +Capaz:

PROCESO	DISEÑO	IMPLEMENTACIÓN	JUSTIFICACIÓN DE LA BRECHA
REQUISITOS DE POSTULACIÓN	No contar con educación terciaria completa impartida por Institutos Profesionales, Centros de Formación Técnica y/o por Universidades Estatales o Privadas	Existen usuarios/as capacitados que cuentan con educación superior completa.	El 0,42% del total de usuarios/as participantes del Piloto (corresponde sólo a 3 personas) señala tener educación superior completa. Aunque es una proporción mínima se debe tener en consideración ya que no correspondería a los requisitos de ingreso al Programa +Capaz.
CONVOCATORIA Y DIFUSIÓN	Se definen como fuentes de información: -Direcciones Regionales de SENCE -Oficinas de ChileAtiende	Las Direcciones Regionales de SENCE y las Oficinas de ChileAtiende no se constituyen como una fuente de información del Programa +Capaz	Al consultar a los/as usuarios/as a través de qué medios se enteraron del Programa +Capaz, estos actores no son mencionados. Aquí se destaca: 31,4% de los/as usuarios/as indica que se enteró mediante sus amigos, vecinos y/o familiares 19,7% de los/as usuarios/as indica que se enteró a través de la OMIL Igualmente, las oficinas Regionales de SENCE fueron mencionadas en la fase cualitativa (en menor medida que otros medios)
FASE LECTIVA	El Programa se encuentra formulado de acuerdo a la nomenclatura y metodología de Formación por Competencias , en consecuencia, tanto los componentes como los módulos que lo constituyen deben considerar dicha formulación en su metodología de enseñanza-aprendizaje, como también en el material didáctico que se utilice.	Para la capacitación de los/as usuarios/as del Programa +Capaz, no se utilizaría la metodología de formación por competencias.	Los proveedores, relatores y usuarios/as señalan principalmente que las clases se organizan en la modalidad "aprender haciendo" donde prima tanto lo práctico como lo teórico. Inclusive para el 80,6% de los/as usuarios/as la fase lectiva se organizó de esta manera. Sólo un OTEC reconoce utilizar dicha metodología y tener conocimiento sobre ella.
	Se debe considerar un cronograma de entrega de materiales : Indicar el nombre o tipo de material, número o cantidad, especificaciones técnicas y número de día o fecha en que se entregará a los participantes del curso.	No se aprecia la existencia de cronogramas para la entrega de los materiales a los/as usuarios. Así también se señalan retrasos en la entrega y disposición de dichos materiales.	Un 38,4% de los/as usuarios/as señaló estar en desacuerdo con que "Los materiales que se necesitaban estaban siempre en el momento adecuado"
	Los proveedores deberá proceder a la certificación de los participantes considerando el término de la fase lectiva y de la práctica laboral	Se señaló que algunos/as usuarios/as recibieron su certificación sin haber realizado la práctica laboral.	Durante el levantamiento de información cualitativa, los/as usuarios/as señalaron que recibieron su certificación sin contar con la práctica laboral. Además, se considera que la práctica laboral sería un proceso "optativo" y que por tanto no sería una condición para terminar la formación en el oficio.

PRÁCTICA LABORAL	La empresa deberá realizar a sus practicantes una o más evaluaciones del logro de los Aprendizajes Esperados contenidos en los módulos del Plan Formativo.	Las empresas no siempre realizarían evaluación de los aprendizajes a sus practicantes.	No fue posible apreciar que durante la práctica laboral los empleadores evaluaran a los/as usuarios/as. Igualmente algunos OTEC entregaban una pauta según los contenidos entregados en la fase lectiva.
	La práctica deberá realizarse en un puesto de trabajo cuya naturaleza y características guarden relación con la formación impartida .	No siempre la práctica laboral estuvo directamente relacionada con la formación entregada por el Programa +Capaz.	Fue posible apreciar que algunos de los/as usuarios/as que realizaron su práctica o se encontraban realizándola al momento del estudio, señalaron que las labores desempeñadas no se relacionaban con el oficio aprendido. Frente a la afirmación " No te tenido/tuve la oportunidad de poner en práctica los conocimientos aprendidos " un 66,2% de los/as usuarios/as está de acuerdo.
	Las prácticas laborales a desarrollarse al término de la fase lectiva, podrán iniciarse como máximo a los 15 días hábiles contados desde el término de esta fase.	Fue posible apreciar que existe una proporción de usuarios/as que inclusive dos meses después de finalizada la Etapa 1 aún no realiza su práctica por no tener un lugar para hacerla.	La proporción de usuarios/as que finalizaron la fase lectiva al momento de la aplicación de la encuesta (Febrero 2015) que señala no haber realizado su práctica por la razón " aún no tengo lugar para práctica " se concentra en plazos de más de 15 días, correspondiente a: El 17,5% de los/as usuarios/as que finalizo la Etapa 1 en NOVIEMBRE El 13,3% de los/as usuarios/as que finalizo la Etapa 1 en DICIEMBRE
	El OTEC deberá supervisar el desempeño de los/as participantes/as en las empresas, completando el informe de visita al centro de práctica . En LTP es necesario informar como mínimo 2 visitas al centro de práctica.	Las visitas a los lugares de práctica serían realizadas en una menor proporción, e incluso no serían realizadas.	Durante el levantamiento de información cualitativo, se apreció que la visita al lugar de práctica no sería una práctica recurrente, y tampoco sería realizadas como mínimo 2 veces. Se apreciaron las siguientes acciones en relación con este punto: - Ir a dejar al usuario/as el primer día de Práctica - Visitar a los/as usuarios/as en sus casas si presentaban alguna dificultad, asociada principalmente a inasistencia o deserción.
	Para la ejecución del piloto del año 2014 se considera una práctica de 90 horas (10 días), con un máximo de 45 horas por semana	La práctica de 90 horas no siempre fue realizada en 10 días , siendo menos de 45 horas por semana.	Fue posible apreciar que algunos de los/as usuarios/as realizaron su práctica en otra distribución horaria, por lo que duraría más de 10 días para dar cumplimiento a las 90 horas. La principal dificultad de esto recae en que el subsidio de alimentación y transporte sólo se extiende por esos 10 días.
EVALUACIÓN DE APRENDIZAJES	Evaluación de aprendizajes esperados de acuerdo a criterios de evaluación contenidos en los módulos del Plan Formativo SENACE al término de la fase práctica laboral. A partir de la metodología de formación por competencias	Para la evaluación de los aprendizajes esperados, los relatores no utilizaron la metodología de formación por competencias .	Los proveedores, relatores y usuarios/as señalan principalmente que las clases se organizan en la modalidad "aprender haciendo" donde prima tanto lo práctico como lo teórico. En este sentido las evaluaciones también son teóricas y prácticas. Priman las pruebas escritas (96,3%) seguido de los trabajos prácticos en clases (94,5%), pruebas orales (82,7%) y exposiciones (81,9%).
	En la evaluación del curso deben considerarse las evaluaciones de cada módulo y la evaluación de la empresa durante la práctica.	En la evaluación del curso no siempre se consideraron las evaluaciones de los módulos más la evaluación de la práctica .	Dado que las empresas no siempre evaluarían los aprendizajes de los/as usuarios/as durante su práctica, y que además se considera a la práctica como un proceso "optativo", la evaluación final de la capacitación no siempre consideraría ambos aspectos.

INTERMEDIACIÓN LABORAL	El encargado de intermediación definido en el OTEC deberá realizar talleres de preparación para entrevista laboral y confección de CV. En acuerdo con el OMIL .	Los OTEC no trabajaron en acuerdo con las OMIL en la fase de intermediación.	Los OTEC no realizaron trabajos con las OMIL para llevar a cabo la intermediación laboral, por lo siguiente: - Cuentan con sus propias redes con el empresariado - Dentro de su orgánica cuentan con departamentos/áreas y personal especializado en intermediación o habilitación laboral. - Las OMIL sólo fueron un apoyo en la convocatoria del Programa
	El encargado de intermediación definido en el OTEC deberá gestionar el ingreso a la Bolsa Nacional de Empleo de los egresados www.bne.cl y otros portales de búsqueda de empleo.	Los encargados de intermediación no gestionarían el ingreso a BNE de los/as usuarios/as egresados del Programa +Capaz.	Durante los levantamientos de información realizados, sólo en algunos proveedores fue posible apreciar que incluían este tipo de herramientas pero en los módulos transversales de la fase lectiva, y no por parte de los encargados de intermediación.
	La intermediación debe iniciarse con un diagnóstico de la situación laboral del usuario. Este diagnóstico debe ser realizado por los organismos encargados de la intermediación. El coordinador del Programa +Capaz en LTP deberá realizar actividades de difusión y diagnóstico en las últimas sesiones de la fase lectiva.	No siempre se realizó un diagnóstico de la situación laboral de los/as usuarios/as al inicio de la intermediación laboral, ni la difusión de esta fase durante la fase lectiva.	La realización de diagnósticos fue una práctica habitual, pero como inicio de la fase lectiva y no como inicio de la fase de intermediación. Dado esto, los diagnósticos tendrían un carácter más académico que socio laboral. La difusión de la práctica no siempre sería un proceso realizado por los proveedores, sobre todo en aquellos casos donde se pierde continuidad entre los procesos, es decir, cuando no hay un buen traspaso de información entre los encargados de cada fase.
	Con el objetivo de conocer las cifras concretas del resultado de las colocaciones, se sugiere hacer un seguimiento mensual de los casos (por un periodo de tres meses) , estableciendo contactos telefónicos y/o presenciales con las empresas.	El seguimiento de los/as usuarios/as colocados no sería por un periodo de tres meses. No todos los proveedores realizarían el seguimiento.	Sólo fue posible apreciar que algunos proveedores realizarían seguimiento telefónico a sus usuarios/as intermediados, pero no en el periodo de tres meses que establece el diseño del Programa.
BENEFICIOS ADICIONALES	Entregar a los participantes el subsidio de \$3.000 por día efectivamente asistido, en un plazo máximo de una vez por semana .	Habría retrasos en la entrega del subsidio por parte de los proveedores, donde se entregaría el subsidio 1 vez cada dos semanas , especialmente en LTP.	Considerando la pregunta ¿Cada cuánto tiempo le entregaron efectivamente el subsidio de alimentación y transporte?, es posible apreciar que en los LTP la proporción de usuarios que señala 1 vez cada dos semana es mayor: 1 vez por semana OTEC 91,2% LTP 67,9% 1 vez cada dos semanas OTEC 6,3% LTP 20,6%
OTROS ASPECTOS	El programa + Capaz considera el componente de tutorías socio laborales en su intervención	En la implementación del Piloto no se consideró el componente de tutorías socio laborales por parte de los proveedores	Durante los levantamientos de información realizados, no fue posible identificar la incorporación de tutorías socio laborales en ninguna de las Etapas de la implementación del Programa
	Una proporción de las capacitaciones ofrecidas tendrán una certificación de competencias que realizará ChileValora	Los relatores del Programa +Capaz no habrían recibido capacitación u	No se identifica quien es el actor que debe proporcionar estas capacitaciones a los relatores.

	<p>Los relatores recibirán capacitación y orientación para adaptar sus estrategias a la población objetivo.</p>	<p>orientación para trabajar con el público objetivo, y tampoco para aplicar la metodología de formación por competencias.</p>	<p>Los relatores tendrían experiencia en trabajo con segmentos vulnerables, principalmente en los OTEC; sin embargo en los LTP no tendrían experiencia en trabajo con mujeres adultas. Se debiese capacitar a los relatores para trabajar con la metodología de formación por competencias.</p>
	<p>(LTP) Destinación de uno o más coordinador/es +Capaz, que se dedique/n exclusivamente a las actividades de intermediación.</p>	<p>Se apreciaron Municipios donde el coordinador o encargado de la intermediación del Programa, no tenía dedicación exclusiva para desempeñar dicha labor.</p>	<p>Los siguientes Municipios contaron con personal con <u>dedicación exclusiva</u> para la intermediación de los/as usuarios/as: Padre Hurtado; Peñaflor; Los Andes; Talca y Curicó. En los siguientes Municipios, los coordinadores de la intermediación <u>complementaron sus labores habituales</u> con las del Programa +Capaz: Pedro Aguirre Cerda; Quilicura; San Antonio; Quillota; San Felipe y Linares.</p>

3.5. FACTORES QUE INCIDEN EN LA DESERCIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS

Otro aspecto importante a considerar dentro de la evaluación del piloto del programa +Capaz, es el tema de la deserción. Para el desarrollo de este módulo, se concibe la deserción cuando un/a usuario/a abandona definitivamente su participación en el programa en cualquiera de sus etapas, ya sea fase lectiva, práctica o intermediación.

Para partir, es posible establecer que desde la percepción de los/as entrevistados/as no existe un alto grado de deserción del programa, lo que se traduce en una a tres deserciones por curso aproximadamente, que se dieron de manera similar tanto en los OTEC como en los LTP.

Tanto los/as usuarios/as, como los proveedores de capacitación y como el resto de los actores involucrados en el desarrollo de este programa, indicaron que la deserción es un hecho multifactorial, por lo que muchas veces se hace complejo poder anteponerse, tal como se expone a continuación:

Dentro de los principales motivos de deserción, se encuentran los siguientes:

- 1) Desinformación:** usuarios/as que postularon y fueron seleccionados para participar en el programa, sin embargo no tenían claridad de lo que se trataba y al momento de comenzar las capacitaciones se dieron cuenta que no era lo que ellos esperaban, de manera tal que se decepcionaron y terminaron abandonando el programa al inicio de la fase lectiva. Respecto de este motivo no se levantaron diferencias por proveedor y tampoco por segmento objetivo.

En este motivo es posible identificar dos tipos de usuario/a “desinformado”:

- Aquellas personas que conocen el programa +Capaz, sin embargo no poseen vasta información al respecto.
- “Clientes frecuentes” de los beneficios del Estado. Este tipo de usuarios/as se inscribe sin tener claridad de qué se trata el beneficio.

- 2) Trabajo:** considerado más como un factor externo, es cuando los/as usuarios/as encuentran trabajo. Este factor tiene una fuerte relación con los trabajos de temporada los que se dan con mayor frecuencia en regiones (por ejemplo agricultura). Respecto de este factor no se detectaron diferencias por proveedor y tampoco por segmento objetivo, sin embargo puede que se dé con mayor frecuencia en los jóvenes, debido a que poseen mayor facilidad para encontrar trabajo en comparación a los/as usuarios/as de mayor edad.

- 3) Pre conocimiento del oficio:** en algunos casos los/as usuarios/as poseen conocimiento previo de los contenidos que se imparten en los cursos, por lo que a veces les resultan algo básicos y pierden motivación de asistir durante la fase lectiva. Es posible que en primera instancia se hagan altas expectativas de poder aprender nuevos contenidos, lo que no se cumple debido a que estas capacitaciones están diseñadas para otorgar conocimientos básicos de los oficios. Respecto de este motivo no se levantaron diferencias por proveedor y tampoco por segmento objetivo.

- 4) Problemas psicosociales:** las responsabilidades maritales y/o problemas de mayor complejidad, como violencia intrafamiliar, adicción a drogas, enfermedades, son un factor muy importante a

considerar a la hora de entender la deserción en este tipo de programas. +Capaz, es un programa que apunta a personas de alta vulnerabilidad, principalmente mujeres, en un contexto en donde las responsabilidades como las anteriores caen muchas veces en ellas, lo que no permite que puedan permanecer asistiendo regularmente a las clases y en algunos casos terminen por abandonar el programa. Cabe destacar, que este motivo no presenta grandes diferencias entre los proveedores y puede darse en cualquier etapa del programa.

- 5) Responsabilidades Parentales:** las responsabilidades parentales, especialmente en el caso de las mujeres, puede que sea un impedimento para que los/as usuarios/as continúen realizando la capacitación o las etapas posteriores. En este motivo, no se levantaron diferencias entre los proveedores, sin embargo es más frecuente en las mujeres.

El cuidado infantil representó un problema, debido a que en la publicidad del piloto se ofreció este beneficio, sin embargo no se entregó formalmente. Sólo algunos proveedores dieron respuesta a esta necesidad a través de la improvisación y en algunos casos no existió lo que conllevó a algunos alumnos/as, sobre todo mujeres, a desertar del programa.

- 6) Baja Autoestima:** los dos puntos descritos anteriormente en conjunto a otros factores, como por ejemplo problemas en la infancia, falta de educación, entre otros, puede que influyan en la autoestima de la persona en la actualidad. Esta falta de seguridad por parte de los/as usuarios/as puede que impacte en cómo se sienten ellos con las capacitaciones, es decir, si se sienten capaces realmente de aprender y más aún, integrarse a un puesto laboral y desempeñarse adecuadamente en él. Puede que en casos de baja autoestima, los/as usuarios/as terminen por abandonar el programa, por no sentirse competentes o preparados para vivir una experiencia como esta. En este motivo, no se levantaron diferencias entre los OTEC y los LTP. Sin embargo, puede que se dé con mayor fuerza en las mujeres debido a que se encuentran en desventaja respecto de lo descrito anteriormente.

- 7) Factor Monetario:** puede entenderse de dos maneras:

- Usuario/as que podrían no tener como motivación principal el ser capacitado en el oficio dado, sino que recibir los beneficios adicionales que otorga el programa. Luego, el subsidio puede que ya no sea suficiente para seguir asistiendo, por lo que podrían abandonar el programa. En este motivo, no se levantaron diferencias entre las OTEC y los LTP, ni por segmento objetivo.
- Dados los inconvenientes en la entregas de subsidios y los atrasos en las entregas de materiales para el desarrollo de la capacitación, que se dieron principalmente en los LTP, pudieron provocar decepción y la pronta deserción en los/as usuarios/as.

- 8) Factor Geográfico:** usuarios/as que tienen problemas para seguir asistiendo a los cursos, dado que se encuentran localizados en lugares lejanos a donde se realizan las capacitaciones, en donde el subsidio asignado no es suficiente para cubrir este gasto o el tiempo de traslado se hace demasiado. Este motivo se da principalmente en aquellos lugares de carácter rural y en LTP de tipo agrícola, no así en OTEC que cuentan con otras dependencias para poder desarrollar las capacitaciones.

Este factor también impacta en la deserción en los procesos de práctica e intermediación, en el sentido de que si los lugares de práctica o de trabajo se encuentran muy alejados de la vivienda del/a usuario/a, puede que la movilización se transforme en un problema.

9) Falta de adecuación de lugares de práctica/trabajo: dada la complejidad que tuvo la búsqueda de lugares de práctica y trabajo para los/as usuarios/as, en algunos casos se indica que fueron designados en lugares que no se ajustaban a sus necesidades, en cuanto a que no les fue posible desempeñar los conocimientos aprendidos durante la fase lectiva. Otro elemento relacionado a lo anterior, algunos/as usuarios/a indicaron tener problemas en los lugares de trabajo, que la labor que les tocó desempeñar no les gustó o tuvieron problemas de convivencia con el jefe, entre otros elementos.

10) Horarios de Capacitación: puede entenderse de dos maneras:

- Capacitaciones que se desarrollan durante la tarde, donde el horario de salida en algunos casos es muy tarde, lo que podría dificultar el retorno a los hogares de los/as usuarios/as y relatores. Este factor se dio más en los LTP, debido a que no era factible desarrollar las capacitaciones durante la mañana, como sí lo hicieron algunos OTEC.
- En algunos proveedores existieron cambios relativos a los horarios de clases, modificando lo ofrecido en un principio, provocando en algunos casos la deserción de los/as usuarios/as.

Cabe destacar que según la información levantada durante la Etapa N°2, los/as entrevistados/as, principalmente mujeres indican que los motivos de su abandono no estaban relacionados con la capacitación en sí, sino más bien con problemas personales que se produjeron de manera inesperada, tales como: fallecimiento de un ser querido, el encontrar trabajo, entre otros. Es por esto, que resulta difícil para los proveedores anteponerse y prevenir esta deserción.

3.5.1. ETAPAS EN QUE SE PRODUCE LA DESERCIÓN

En relación a las etapas en donde es más frecuente la deserción, se señala que los abandonos se realizan mayoritariamente al principio de la fase lectiva, aunque de igual manera se indica que existe deserción durante todo el proceso.

En general las deserciones al inicio del programa favorecen el reemplazo, lo que es ventajoso para el programa, porque permite que la capacitación siga su curso y los cupos sean aprovechados por otros usuarios/as que no fueron seleccionados durante la primera etapa. Sin embargo este periodo tan sólo dura dos semanas, lo que se justifica en intentar que los/as alumnos/as nuevos/as no se atrasen en los conocimientos que se impartieron. Con respecto a esto, una buena práctica desarrollada por un LTP, desarrollaron una lista de espera de manera interna para asegurar una cantidad de seleccionados en cada curso.

Sin embargo, dado que la deserción es un elemento multifactorial, los demás motivos pueden darse tanto al inicio, durante como al final del programa. Los abandonos en la etapa final de la fase lectiva no son tan comunes y los que ocurren, se relacionan con problemas inesperados para los/as usuarios/as. De esta forma, podría inferirse que el momento en que los/as usuarios/as desertan del programa, está estrechamente relacionado con el motivo por el cual abandonan el curso.

De esta misma manera, aquellos problemas que guardan relación con factores externos, que no existían desde un principio y se presentan de manera improvisada en la realidad de los/as usuarios/as, puede hacer que las deserciones se presenten en cualquier momento del programa, dado que constituyen una condición con la cual los/as usuarios/as no contaban desde un principio.

3.5.2. PREVENCIÓN DE LA DESERCIÓN

De acuerdo a lo expuesto anteriormente en relación a los motivos de deserción, los mecanismos que tienen los proveedores para prevenir los focos de deserción, son principalmente las siguientes:

- 1) **Proceso de Selección:** un buen proceso de selección mediante una entrevista realizada a los/as usuarios/as, permite disminuir la cantidad de abandonos del programa, ya que capta desde el inicio las motivaciones que posee el/la alumno/a para asistir a las capacitaciones, tanto como los obstáculos que posee; permite conocer también el contexto en el cual el/la usuario/a está inserto, con el fin de averiguar si la persona se encuentra interesada y a la vez disponible para poder realizar los procesos que forman parte del programa +Capaz.

Según lo levantado durante la etapa cualitativa, fue posible ver que los OTEC tienen mucho más desarrollado este proceso, no así los LTP. Existe poca información desde el SENCE sobre este aspecto, según lo relatado no existe mucha sistematización de este tema, por lo tanto los liceos no saben cómo realizarlo y tampoco cuentan con los recursos para ello, por lo tanto en los casos en que efectivamente se realizó, fue de manera más bien precaria y con recursos propios. A diferencia de lo que sucede en los OTEC, los que poseen experiencia en el tema, dado que han participado anteriormente en programas similares, por lo tanto conocen los efectos positivos de este proceso. Por lo tanto, sí poseen un procedimiento y su pertinencia está validada.

Es por esto, que para el año 2015 se proyecta una situación más compleja debido a que se contempla una mayor cantidad de usuarios/as. Sin embargo, dado que los OTEC poseen estrategias estandarizadas al respecto podrían tener menos inconvenientes que los LTP. Al igual que aquellas instituciones que se incorporarán al régimen del programa, debiesen poseer los recursos para poder destinar al desarrollo de esta labor (tanto los CFT, IP y OTEC).

- 2) **Información:** otra acción que permite disminuir la tasa de deserción es entregar la información necesaria a los/as postulantes en relación a lo que conlleva el curso en cuanto a duración, contenidos y proyecciones y entregarla de preferencia antes de que comience la fase lectiva durante la entrevista de selección, por el encargado de realizar esta labor. Esto permitiría que los/as usuarios/as obtengan pleno conocimiento de las condiciones en las que se encuentran y lo que se puede conseguir gracias a este programa, además de evitar generar falsas expectativas.
- 3) **Disposición de relatores y otros funcionarios:** la buena disposición por parte de los funcionarios que trabajan para el programa dentro de los LTP y las OTEC permite disminuir las tasas de deserción. En general, indican buena disposición; realizando nivelación, poniendo especial atención a aquellos/as alumnos/as que tengan mayores problemas para aprender; cuidando la motivación de los/as alumnos/as, dado que otro punto de atención es la frustración. A pesar de que no se señala como un objeto de deserción, si se señala como una estrategia para prevenirla.

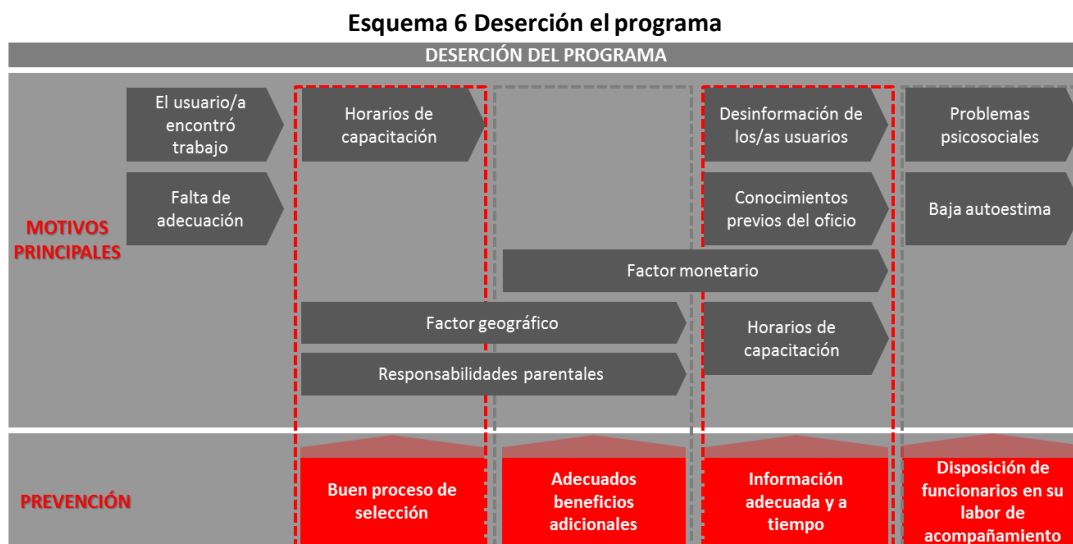
Un factor muy importante complementario a lo anterior, es el acompañamiento a los/as usuarios/as que realizan algunos encargados o relatores de los programas. Tal como ya se ha indicado en varias oportunidades, se trata de personas insertas en contextos de vulnerabilidad, por lo tanto apoyarlos es fundamental para su permanencia. Es importante mencionar que este acompañamiento también es útil durante las fases de práctica e intermediación para evitar la deserción en estas etapas.

4) Beneficios adicionales: la pertinencia de los beneficios adicionales es otro factor que podría disminuir la deserción; por un lado el cuidado infantil y por otro el subsidio al transporte. Como se indicó anteriormente, la población objetivo del programa +Capaz corresponde principalmente mujeres, que en la mayoría de los casos se hacen responsables de los compromisos parentales, por lo que el beneficio del cuidado infantil facilita en gran parte la permanencia de ellas en el programa.

Por otro lado, el subsidio al transporte de los/as alumnos/as también se torna un elemento trascendental para aquellos/as usuarios/as que no poseen los medios para movilizarse de manera propia. En algunos casos, el retraso en el pago de este beneficio impactó en la percepción de los/as usuarios/as acerca del programa, lo cual provocó en muchos casos decepción y en otros más extremos, deserción.

Cabe destacar que los/as usuarios/as indican que en la mayoría de los casos, cuando dispusieron abandonar el programa, éstos comunicaron su decisión a los distintos proveedores y éstos conversaron con ellos para evitar su deserción.

Finalmente y para cerrar el módulo de deserción, se destacará una buena práctica realizada por una fundación, que busca mitigar la deserción de los/as alumnos/as, implementando un sistema de incentivos para los/as usuarios/as, mediante diferentes premios al buen desempeño y/o asistencia, beneficios adicionales a los que contempla el programa +Capaz, y convenios.



Fuente: ClioDinámica

4. ASPECTOS A CONSIDERAR Y RECOMENDACIONES

4.1. ASPECTOS ASOCIADOS AL PROCESO DE CONVOCATORIA Y DIFUSIÓN

- **Disponer de más tiempo y más recursos para realizar convocatoria y difusión.** En la mayoría de los casos, los proveedores hicieron difusión desde las redes existentes, o se recurrió a las bases de datos de potenciales usuarios/as que tenían en su poder para convocar a las personas a inscribirse. Es por esto, que se recomienda gestionar los recursos necesarios para aquellos proveedores que realizan directamente el proceso de convocatoria y difusión; o en el caso contrario, centralizar esta actividad en SENCE.
- Se recomienda definir en la **estrategia comunicacional** de SENCE para el Programa +Capaz, los siguientes aspectos:
 - **Rol específico que cumplen los proveedores** en la difusión de este, y socializar dicho rol para hacerlos partícipes de la estrategia, evitando el trabajo en forma aislada, como sucedió en el piloto.
 - Dentro de la estrategia comunicacional del Programa +Capaz, **se recomienda potenciar el rol de la OMIL como un actor convocante.** Dado que una proporción importante de los/as usuarios/as se enteraron del programa a través de la OMIL, es importante realizar su papel de manera que se determine desde un inicio del programa en qué labores estará involucrada y de qué manera, durante este proceso. Lo anterior, implicaría considerar recursos para que este actor pueda utilizar en la convocatoria y difusión del Programa, ya que utilizan sus propios materiales y recursos humanos para desarrollan esta función.
 - **Estandarizar la información que se entrega a los/as usuarios/as.** Dado que las fuentes que entregan información sobre el programa son bastante diversas, se recomienda que desde SENCE se definan los parámetros de qué información se entrega a los/as usuarios/as, es decir, estandarizar qué información es importante que los/as alumnos/as reciban (por ejemplo, oferta de cursos, fechas asociadas, proyección de los cursos ofrecidos, etc.), y que por tanto, dicha información no dependa de la institución proveedora o del actor que la entregue.
- **Las estrategias de SENCE deben actuar conjuntamente con las estrategias de los proveedores para asegurar las convocatorias** establecidas en las metas del programa. En este sentido, se sugiere potenciar el rol de los proveedores como actores convocantes, ya que con mayor variedad de cursos, y con más cupos que llenar, los recursos necesarios para dar cuenta de las coberturas debiesen ser mayores a los utilizados durante el piloto, y la autogestión podría no ser suficiente para que estos procesos sean efectivos.

4.2. ASPECTOS ASOCIADOS A LA POSTULACIÓN Y A LA SELECCIÓN

- **Las plataformas utilizadas para la postulación, deberían ser amigables de acuerdo a las necesidades de los segmentos objetivos** en los cuales se focaliza el programa +Capaz, o de lo contrario debiesen definirse estrategias estandarizadas para orientar en el proceso a los postulantes que no son usuarios de internet.
- Dado que el organismo principal de brindar acompañamiento a los/as alumnos/as es la OMIL, se recomienda **realzar el papel de esta institución, cómo un guía para que los LTP puedan**

desarrollar el proceso por sí solos, ya que posee las herramientas y el recurso humano especializado, para realizar una selección adecuada de los/as posibles usuarios/as que verdaderamente poseen interés en estar insertados laboralmente.

- Consecutivamente, se recomienda **entregar desde SENCE las competencias a los LTP** para que puedan desarrollar procesos adecuados de selección, progresivamente más autónomos.
- A esto se le suma la importancia de **disponer del tiempo y de los recursos para poder realizar una selección adecuada**. Esto principalmente en los LTP, dado que no poseen la experiencia para llevar a cabo este tipo de procesos, y son apoyados por las OMIL para realizarlos. Es importante capacitar para que los mismos establecimientos puedan realizar la selección de los/as usuarios/as, y otorgar los recursos necesarios para asegurar un perfil de usuario en línea con las definiciones programáticas.
- **Poner atención en que los requisitos de postulación no se transformen en una barrera de género**. Por ejemplo, en el caso de algunos cursos se exige el poseer licencia de conducir. Este requisito por sí mismo podría significar una brecha de género, dado que las mujeres históricamente conducen menos que los varones⁴⁵. En estos casos, resulta necesario poder establecer medidas de “igualación” o acciones afirmativas, que permitan eliminar esa desigualdad inicial. En el ejemplo de la licencia de conducir posible soluciones serían financiar cursos de conducir y licencias a mujeres interesadas en los oficios que la requieren.
- Se sugiere **incorporar nuevos filtros** en la plataforma para la postulación de SENCE, para que el postulante tenga de ante mano conocimiento de aquellas capacitaciones que sean desarrollados en la **región y/o comuna de residencia**, ya que se señaló que la plataforma otorgada por SENCE parecía no integrar un filtro que permitiera relacionar la región del postulante con la región en donde se realizarían las capacitaciones. Además se recomienda incorporar aspectos como el **horario de preferencia** para participar en las capacitaciones, para así asegurar la participación efectiva de quienes postulan al programa.
- En relación con lo anterior, se recomienda **potenciar estrategias de selección** de los/as postulantes más allá de los filtros aplicados por la plataforma web en la postulación. En este sentido, se aconseja incluir dentro de los convenios establecidos entre los proveedores y SENCE quién debe ser el responsable de llevar a cabo el proceso de selección de los/as usuarios/as, y al mismo tiempo se debiesen definir actividades mínimas que deben ser realizadas en el proceso de selección para la definición de un estándar. Como por ejemplo, entrevistas grupales e individuales, ya que estas instancias permitirían identificar las expectativas de los usuarios/as, en términos de si encuentran realmente interesados en incorporarse al mercado laboral.

4.3. ASPECTOS ASOCIADOS A LA FASE LECTIVA

- Fue posible apreciar, que los **diagnósticos iniciales** son un ejercicio muy variable entre región y tipo de proveedor, donde la experiencia de los OTEC es clave para su realización; por lo que se recomienda lo siguiente:

⁴⁵ De acuerdo a datos del Registro Civil e Identificación, del total de licencias otorgadas en el año 2011, un 73,06% fue a hombres y sólo un 26,94% a mujeres. Las causas de esta importante brecha muy probablemente radican en aspectos socioculturales (a los hijos varones se les enseña a manejar más tempranamente, los autos como símbolo de masculinidad, etc.) y a la menor capacidad económica de las mujeres.

- Se recomienda **incorporar el diagnóstico de usuarios realizado por el relator al inicio de la fase lectiva como un componente del programa**, y que de tal forma sea realizado por todos los proveedores, y a todos los usuarios del programa.
 - Se recomienda **estandarizar las metodologías de diagnóstico** utilizadas por los proveedores, asegurando que todos los usuarios del programa por igual cuenten con este proceso.
 - Ya que los relatores son los principales encargados de la realización de estos diagnósticos, se recomienda **entregar metodologías y herramientas**, para que puedan abordar las posibles diferencias de nivel que existirían entre los distintos usuarios/as de un curso.
 - Se recomienda que este proceso sea fortalecido en los LTP, ya que en estos proveedores la realización de diagnósticos sería menos frecuente. Lo cual estaría directamente relacionado con su experiencia en capacitación.
 - Así también, se recomienda definir algún tipo de **nivelación de estudios** para aquellos cursos que necesitan conocimientos previos identificados a través de los diagnósticos, ya que tanto los LTP como los OTEC tuvieron que realizar dicha nivelación utilizando sus propios medios y no necesariamente poseen los recursos para hacerlo; finalmente, cuando se deja esta decisión a discreción de cada proveedor no es posible asegurar una calidad estándar para todos en el proceso formativo.
- Respecto a la **jornada de capacitación** se recomienda:
- Que las jornadas de capacitación sean de día lunes a viernes, evitando así las clases los días sábados, ya que este día es menos adecuado para los/as usuarios/as.
 - Considerar el horario más adecuado para que los/as usuarios/as participen en las capacitaciones, como una variable dentro del proceso de postulación y selección. El objeto sería asignar los cursos de acuerdo a los requerimientos de los/as usuarios/as evitando las causas que producen su ausentismo o deserción.
 - Que en la planificación de la fase lectiva, se consideren elementos de estacionalidad, ya que según los/as usuarios/as, los meses de septiembre y diciembre son los menos adecuados para la capacitación, mientras que habría una preferencia por que las clases iniciaran en el mes de marzo. Esto es clave, porque en estos meses la deserción o la inasistencia aumentarían producto de la necesidad de contar con cuidado infantil, principalmente en las vacaciones de los niños, además son fechas con fechas festivas, y en algunas regiones se verían afectadas por la estacionalidad de los sectores productivos.
 - Se recomienda además, considerar qué tipo de capacitaciones se ven menos impactadas por los factores antes descritos, al momento de planificar su ejecución.
 - Dada la preferencia de los/as usuarios/as por capacitación con una duración de 6 meses, se recomienda que a través del proceso de selección, SENCE oriente y/o derive a algunos usuarios/as a otros programas de su oferta, como por ejemplo FOTRAB, en el caso que +Capaz no responda completamente a sus expectativas.
- Se recomienda entregar herramientas para que los proveedores y los relatores puedan **implementar la metodología de formación por competencias**. En este punto, resulta fundamental que SENCE procure que la información sobre esta metodología permee a todos los actores involucrados en los procesos de capacitación.
- Por otro lado, considerando la importancia que tienen los procesos de evaluación de los conocimientos adquiridos por los usuarios, sería necesario que **todos los usuarios del programa**

+Capaz cuenten con los mismos mecanismos de evaluación, considerando que el diagnóstico permanente de los logros, avances y de los conocimientos obtenidos, permite a los relatores focalizar sus esfuerzos en los puntos críticos y en las brechas existentes; de esta manera se podría asegurar que los procesos de aprendizaje sean más exitosos. Estas serían condiciones de base para propiciar la evaluación de los proveedores y sus relatores por parte de SENCE.

- **Se recomienda sensibilizar a los y las relatores/as en temáticas de género.**
 - Es importante que los/as relatores/as sean conscientes de las dificultades reales que enfrentan las mujeres en el mundo laboral a fin de que puedan prepararlas y/o acompañarlas para enfrentarlos de mejor manera.
 - Asimismo, resulta importante la comprensión y el apoyo a mujeres que tienen dificultades en compatibilizar su proceso de capacitación con sus responsabilidades parentales, a fin de no generar estrés y frustración en ellas.
 - También sería importante trabajar con los y las relatoras algunos prejuicios que podrían estar arraigados con respecto al género, como por ejemplo que las mujeres pudieran ser idóneas para ciertos oficios y no para otros, o que a las mujeres mayores les costaría más aprender. Esto último se confirma en el hecho de que a la hora de valorar la dificultad de los contenidos, no se encontraron diferencias significativas entre mujeres jóvenes y mujeres adultas.

4.4. ASPECTOS ASOCIADOS A LOS PLANES FORMATIVOS

- **Dar espacio a la flexibilidad en la ejecución de los planes formativos**, debido a la naturaleza del público objetivo del programa es diverso, por lo tanto es importante que los relatores ajusten a la realidad de éste.
- A continuación se presentan algunas recomendaciones a los planes formativos desde un enfoque de género, en cuanto a énfasis y alcances:

CONTENIDOS TRANSVERSALES	SUGERENCIAS
Descripción del mundo laboral actual y del mercado de trabajo en su región, comuna, etc.	Visibilizar las diferencias de género en el mundo laboral, diferenciar oficios feminizados y masculinizados, los beneficios de los espacios laborales mixtos, tanto en productividad como clima laboral.
Elementos importantes para encontrar trabajo (género, edad, discapacidad)	Visibilizar conceptos básicos como la división sexual del trabajo y la relación entre trabajo productivo-reproductivo.
Conceptos legales básicos en las relaciones laborales y contractuales	Incorporar la legislación sobre acoso sexual y laboral, y protección a la maternidad. Informar a los varones sobre su permiso al nacer un/a hijo/a y la posibilidad de compartir el permiso parental con su pareja.
Previsión Social	Visibilizar diferencias de género en el sistema previsional e informar correctamente sobre el Bono por Hijo
Intereses personales v/s posibilidades y expectativas laborales	Generar conciencia en las mujeres de que existen otras alternativas laborales diferentes a las que tradicionalmente han desarrollado las mujeres.
Uso del lenguaje correcto en el contexto laboral	Destacar que en el contexto de la entrevista de trabajo no se les puede preguntar por su vida personal (planes de maternidad por ejemplo)
Cómo postular a un empleo	Destacar que los CV deben ser sin fotografía
Uso de redes electrónicas para la búsqueda de empleo / Clases de computación e internet (uso de Excel, word, etc.)	Profundizar estos elementos, dada la brecha digital existente entre hombres y mujeres

Seguridad y control de riesgos

Normas de higiene y seguridad personal, laboral y ambiental.

Destacar que las mujeres, al igual que los hombres, deben contar con vestuario e implementos de seguridad adecuados y de talla correcta, así como que tienen derecho a ser reubicadas al estar embarazadas en caso de realizar trabajos que demanden esfuerzo físico.

- En relación a la construcción de **módulos transversales**, se recomienda:
 - **Mediante un diagnóstico inicial, diagnosticar el grado de acercamiento al mundo laboral**, para así tomar decisiones respecto del nivel de profundización que se realice en cada módulo transversal. Un ejemplo de lo anterior, es en el caso de las mujeres entre 30 y 60 años, las que posiblemente necesitan una mayor profundización en el apresto relacionado a la jubilación.
 - **Establecer un listado de priorización de los módulos transversales clave en todos los oficios y realizar un monitoreo de su implementación.** Lo anterior se justifica a que durante el levantamiento de información se observó que existen algunos módulos transversales que no se imparten en todos los oficios, sin embargo a juicio del equipo consultor, deberían ser incluidos en todas las capacitaciones que se ofrecen dentro del programa. Por ejemplo, los módulos transversales asociados a seguridad laboral y prevención de riesgos son dictados principalmente en oficios que conlleven mayor trabajo físico, tales como soldadura al arco o manejo de tractores. Sin embargo, este tipo de formación no se incluye dentro de la capacitación de otros oficios, en donde de igual manera podrían aportar al aprendizaje de los/as alumnos/as. Es por esto, que se recomienda establecer un listado de priorización de módulos que son más importantes para cada oficio, para así determinar el nivel de profundización para cada uno de ellos, sin embargo que formen parte de los contenidos que se imparten en todos los oficios.

4.5. ASPECTOS ASOCIADOS A LOS PROCESOS DE PRÁCTICA E INTERMEDIACIÓN LABORAL

En relación con las debilidades del proceso de práctica e intermediación laboral, el equipo consultor recomienda a SENCE considerar los siguientes aspectos:

- **Nivelar las expectativas de los/as usuarios/as a las posibilidades del mercado laboral.** Es relevante sociabilizar desde un principio las verdaderas proyecciones que poseen los/as usuarios/as respecto de los oficios que se ofrecen en el programa, respecto de sus posibilidades de trabajo, sueldo promedio asociado al oficio, y por sobre todo concientizar a los/as usuarios/as sobre el concepto de que es necesario comenzar haciendo tareas más sencillas, es decir “comenzar desde abajo”, para adquirir experiencia en el desarrollo de un oficio. Esta socialización debe ser realizada en una etapa previa a la fase lectiva, preferentemente en la selección, a través de reuniones grupales y entrevistas con los potenciales usuarios/as.
- **Se recomienda revisar la posibilidad de incorporar el beneficio de cuidado infantil durante la práctica e intermediación laboral.** Puesto que existe una proporción de usuarios/as que se ven en la obligación de interrumpir su práctica o abandonar los lugares de trabajo ante la imposibilidad de contar con cuidado infantil, SENCE debiese revisar cómo se da respuesta a dicha necesidad. Durante la práctica, una posible solución sería extender el subsidio para cuidado infantil, mientras que durante la intermediación laboral se podría orientar (requisitos, instituciones, jornadas, etc.) y a los usuarios/as para poder acceder a la red de educación preescolar, lo que facilitaría su ingreso y consolidación en el mercado de trabajo.

- **Contar con diagnósticos del mercado laboral local actualizados.** Dado que el Programa considera la realización de estudios sobre la realidad laboral dentro de cada región, se recomienda que estos sean sensibles a las dinámicas de cada mercado local, por lo tanto deberían actualizarse anualmente. Para la elaboración de este reporte, se recomienda involucrar a las OMIL, a los proveedores y al empresariado.
- **Monitorear la realización de un diagnóstico al cierre de la fase lectiva.** En el diseño del Programa +Capaz se considera la realización de un diagnóstico antes de la intermediación laboral, sin embargo fue posible apreciar que los proveedores mayoritariamente no realizarían dicho diagnóstico. Se recomienda que SENCE monitoree este aspecto, ya que permitiría establecer quienes tendrían la posibilidad de optar por la intermediación indirecta (que considera realización de práctica laboral) o directa.
- **Mejorar la calidad de los empleos de las mujeres egresadas del Programa.** Dado que las mujeres participantes del Piloto presentan condiciones de trabajo poco formalizadas (trabajo independiente, trabajo sin contrato, menores ingresos que los hombres), se recomiendan siguientes acciones que SENCE y los proveedores debiesen realizar:
 - Establecer vínculos y lograr la sensibilización de empresarios/as y empleadores/as, para mejorar las condiciones laborales de las mujeres que egresan del Programa y se incorporan al mercado laboral.
 - Velar por la igualdad de ingresos entre mujeres y hombres frente a un mismo tipo de trabajo.
 - Fomentar la contratación de mujeres en trabajos dependientes.
 - Concientizar a los empleadores/as de la importancia y beneficio de contratar mujeres en sus empresas.
- De la mano con lo anterior, para facilitar la inserción de los/as usuarios/as en los procesos de práctica e intermediación, se recomienda **aprovechar los incentivos institucionales ya existentes**, tales como los subsidios con los que cuenta MINTRAB para fomentar la contratación de jóvenes y mujeres; ya que dichos incentivos funcionarían como “un gancho” para lograr la intermediación de los/as usuarios/as. Estos incentivos son especialmente relevantes en aquellos/as usuarios/as que son menos atractivos/as para el mercado laboral, como por ejemplo las mujeres cercanas a la edad de jubilación.

Debido a que la forma en que se realiza el acompañamiento tanto en el proceso de práctica como de intermediación laboral es diversa, y puesto que es una herramienta que permite fiscalizar si efectivamente los/as usuarios/as se encuentran trabajando o asistiendo a sus lugares de práctica y al mismo tiempo comprobar en qué condiciones, se recomienda lo siguiente:

- Incluir dentro del convenio de práctica una **supervisión por parte del proveedor** o del encargado a los/as alumnos/as (adicionalmente a la del supervisor dentro de la empresa en el caso de la práctica), de manera tal de brindarles apoyo directo.
- **Estandarizar la modalidad en que debe ser realizado el acompañamiento**, a través de herramientas que señalen en detalle las funciones asociadas a este, la modalidad en que debe ser realizado (periodicidad, documentación, etc.), quién debe realizarlo, entre otros aspectos.
- **Potenciar la figura del tutor** de práctica como un actor participante del proceso, para que los/as usuarios/as tengan una contraparte clara a quién recurrir, en donde apoyarse, y en quien poder manifestar sus inquietudes y necesidades.

Se recomienda **poner especial atención a las condiciones del trabajo independiente**. Se pudo

observar que un grupo importante de mujeres, principalmente del segmento 30-60 años, muestra preferencia por el trabajo independiente y por el emprendimiento, con la esperanza de que esta modalidad les permita compatibilizar de mejor manera su rol productivo con el reproductivo. En este sentido, es necesario que SENCE:

- Genere estrategias para velar por las condiciones laborales de las mujeres que elijan el trabajo independiente, considerando elementos como la doble jornada laboral, el ritmo más lento de los emprendimientos femeninos, las mayores dificultades para obtener apoyo crediticio, etc.
- Fomente la asociatividad, ya que aparece como un aspecto sumamente relevante en el éxito de los emprendimientos femeninos, ya que les permite hacer frente a las dificultades que podrían enfrentar, como por ejemplo la no formalización a causa de lo irregular de los ingresos.

4.6. ASPECTOS ASOCIADOS A BENEFICIOS ADICIONALES Y EQUIPAMIENTO

- Respecto al **equipamiento y entrega de insumos** se recomienda:
 - **Regularizar el proceso de acreditación de los relatores, especialmente en los LTP**, de manera tal de definir un estándar mínimo con el que deben contar y así disminuir las brechas de conocimiento en cuanto al uso de maquinaria para el desarrollo de las capacitaciones.
- Dado que los municipios y los LTP enfrentan ciertas dificultades en la **disposición y gestión de los recursos**, se recomienda:
 - **Canalizar los recursos destinados a la ejecución del Programa a través de una Corporación Municipal**. Esto permitiría agilizar los procesos administrativos Municipales, ya que al tener personería jurídica propia no se deberían sortear los múltiples trámites asociados al uso de recursos.
 - **Permitir la liquidez de dineros a través del uso de “Caja Chica”**, lo cual implicaría autorizar esta práctica dentro de los estamentos municipales desde el área de finanzas y el área jurídica.
 - **Transferir fondos para pago de subsidios diferenciadamente a la tesorería municipal**, para que dicho estamento realice el pago a los/as usuarios/as directamente y evitar su retraso.
- Para la entrega del **subsidio al cuidado infantil**, el equipo consultor entrega las siguientes recomendaciones:
 - **Analizar la pertinencia de los montos asignados a cuidado infantil**, cuando es realizado en dependencias de los proveedores, ya que a juicio del equipo consultor se deben considerar aspectos como la edad de los niños (ya que permitirá segmentar a los hijos dependiendo de su edad y así determinar el tipo de actividades a realizar), la cantidad de niños, los precios del mercado entorno a este tema y además, qué elementos se considerarán en este beneficio, tales como un seguro complementario contra accidentes o algún tipo de colación para los hijos de los usuarios/as. Estos y otros factores determinarían los recursos económicos que deben ser asignado⁴⁶.
 - **Reconsiderar la focalización del subsidio, aumentando la edad de los/as hijos/as beneficiarios al menos hasta los 10 años**, ya que actualmente no consideraría a los/as hijos/as de las mujeres entre 30 y 60 años, y el promedio de edad de los hijos/as menores

⁴⁶ Junto a esta recomendación, no es posible entregar un monto exacto de cuánto debe ser asignado para este tipo de beneficio, debido a que no se disponen de la información necesaria para realizarlo.

de 18 años es de 11,3 años. Esto no es menor, considerando que este segmento constituye cerca del 60% del total de usuarios/as del programa +Capaz.

- **Segmentar el beneficio del cuidado infantil según la edad de los/as niños/as**, especialmente en lo que respecta a la modalidad de guardería o cuidado en dependencias del proveedor. En este sentido, se recomienda que las mujeres con hijos/as menores de dos años, se privilegie la transferencia monetaria siempre que los padres lo prefieran. Lo que se justifica en que algunas clases terminan muy tarde lo que significaría exponer a los niños a situaciones de bajas temperaturas, arriesgándolos a enfermedades. Además, se justifica desde la teoría del apego; los niños/as necesitan de un periodo de tiempo para establecer vínculos seguros con una persona desconocida y dado lo corto de la fase lectiva no es posible que los pequeños se adapten con la cuidadora de la guardería, lo que podría provocarles estrés a los niños/as. Para el caso de los niños entre 2 a 5, es más recomendable establecer una guardería, lo que se debería complementar con monitores, profesores de educación física, clases de computación o reforzamiento escolar, similar al programa 4 a 7 de SERNAM⁴⁷.
- **Estudiar alternativas para que sean las propias mujeres las que elijan la forma en que prefieren recibir el beneficio.**
- **Reconsiderar extender el beneficio de cuidado a mujeres que son responsables de cuidar a otras personas dependientes**, que no son sus hijos, como es el caso de personas mayores con niveles medios y altos de dependencia, personas con discapacidad, etc. Sin embargo, es importante estudiar las maneras de cómo acreditar este tipo de responsabilidades.
- **Considerar otorgar transferencias monetarias para pagar el cuidado infantil inclusive cuando lo realice una un familiar cercano al usuario/a**, ya que constituiría un avance en el reconocimiento y valorización del trabajo reproductivo y en la socialización del cuidado infantil.

4.7. ASPECTOS ASOCIADOS A LA DESERCIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS

- **Fortalecer el proceso de selección para evitar la deserción**, ya que en el desarrollo del piloto este proceso quedó excesivamente a discreción de los proveedores. Es por esto que se recomienda incluir dentro del convenio quién debe ser el responsable en cada caso y cómo debe realizarse este proceso. En el caso de que los responsables sean los proveedores, especialmente en el caso de lo LTP que no cuentan con la experiencia en el desarrollo de este proceso, desde SENCE se debe brindar competencias y recursos humanos y económicos para llevar a cabo esta labor. Además se les debe transmitir que un buen proceso de selección no sólo permite completar los cupos del curso, sino que aumenta la sustentabilidad del programa.
- **Considerar la estacionalidad en la planificación de la fase lectiva**, ya que existirían momentos del año donde la deserción o la inasistencia aumentarían producto de la necesidad de contar con cuidado infantil o de los trabajos estacionales.

Activar redes que permiten brindar acompañamiento a los/as usuarios/as, debido a que existen alumnos/as con problemas de aprendizaje o psicológicos y los relatores no poseen las

⁴⁷ El programa consiste en talleres de lunes a viernes después de la jornada escolar realizados por profesores o monitores (considera también periodo de vacaciones) para menores entre 6 y 13 años. Los talleres tratan hábitos de estudios, organización de agenda escolar, talleres de arte, deporte, tecnología, entre otros.

competencias para responder a cabalidad con esta necesidad. Es por esto que se recomienda incluir dentro del convenio quién debe ser el responsable en cada caso y cómo debe realizarse este proceso. En el caso de que los responsables sean los proveedores, especialmente en el caso de lo LTP que no cuentan con la experiencia en el desarrollo de este proceso, desde SENCE se debe brindar competencias y recursos humanos y económicos para llevar a cabo esta labor. Además se les debe transmitir que un buen proceso de selección no sólo permite completar los cupos del curso, sino que aumenta la sustentabilidad del programa.

- **Activar redes que permiten brindar acompañamiento a los/as usuarios/as**, debido a que existen alumnos/as con problemas de aprendizaje o psicológicos y los relatores no poseen las competencias para responder a cabalidad con esta necesidad.