

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



RESUMEN EJECUTIVO INFORME FINAL DE CONSULTORÍA

Cliente: Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE)

Elaborado por: ClioDinámica Ltda.



Santiago, Mayo 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	6
3.1.3.	FASE LECTIVA	7
3.1.4.	PRÁCTICA E INTERMEDIACIÓN LABORAL	10
3.2.	EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y PERTINENCIA DE LOS ASPECTOS QUE CONFORMAN LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA +CAPAZ.	13
3.1.	BENEFICIOS ADICIONALES Y EQUIPAMIENTO	14
3.1.1.	BENEFICIOS ADICIONALES	15
3.2.	CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL SOCIAL, DISPOSICIÓN SUBJETIVA Y NECESIDADES ESPECÍFICAS DE LOS/AS USUARIOS/AS.....	19
3.3.	CARACTERIZACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES DE CAPACITACIÓN	21
3.4.	BRECHAS DE IMPLEMENTACIÓN DISEÑO PILOTO I 2014 PROGRAMA +CAPAZ	22
3.5.	FACTORES QUE INCIDEN EN LA DESERCIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS	25

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 aboral 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.

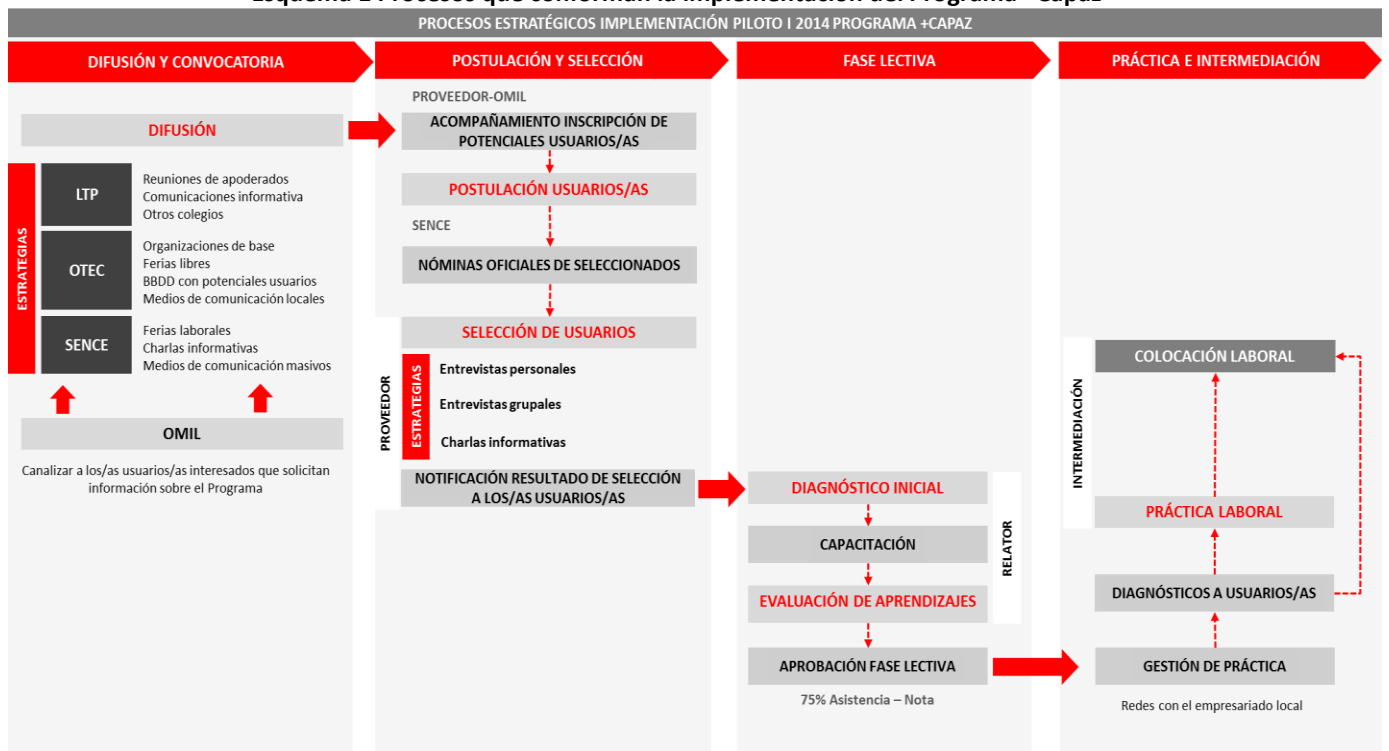
- 3.3. Estimar la demanda por acceso a oportunidades de cuidado infantil para usuarias y usuarios que lo requieran (con hijos e hijas menores de 6 años que no asisten actualmente a sala cuna y/o jardín infantil).
- 4. Evaluar a los proveedores de capacitación, identificando diferencias, fortalezas y 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**. 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.

Esquema 1 Procesos que conforman la implementación del Programa +Capaz



Fuente: ClioDinámica

3.1.1. CONVOCATORIA Y DIFUSIÓN

Respecto al proceso de **convocatoria y difusión**, es posible señalar que se trató de un proceso marcado por la autogestión de los proveedores, llevado a cabo con sus propios recursos.

En cuanto a las estrategias utilizadas, 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:

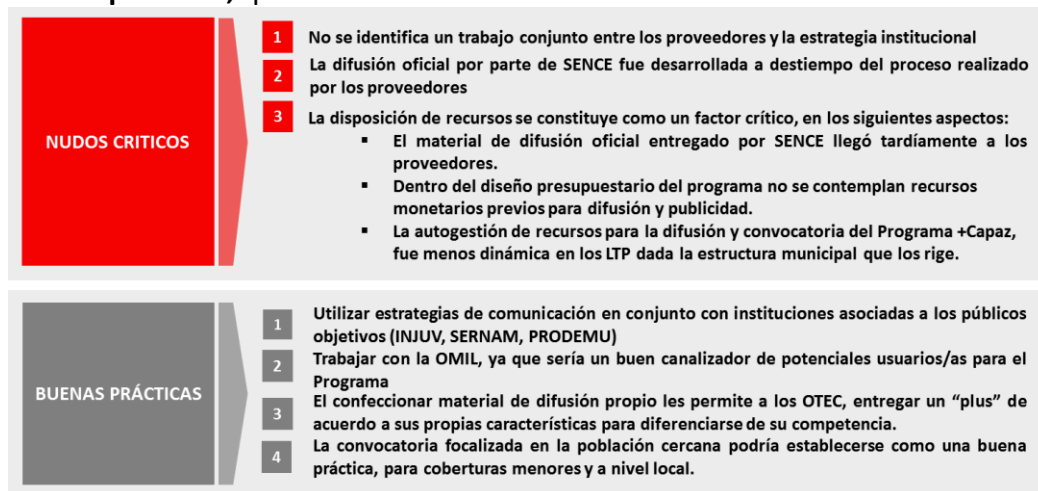
- Los **LTP** focalizaron sus esfuerzos en su comunidad más cercana, apoyándose fuertemente en sus apoderados para lograr dar cuenta de los cupos disponibles. Cabe destacar que las OMIL fueron un organismo de apoyo potente para los liceos.
- Los **OTEC** centraron su difusión a través de la entrega de 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 a partir de listas de espera de otros programas. Además, dada su estructura cuentan con departamentos especializados para poder llevar a cabo esta tarea, lo que representa un facilitador, ya que se encontraría centralizado y estandarizado.

- Por su parte **SENCE**, 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 la 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 mediante sus amigos, vecinos y/o familiares¹, es decir mediante su comunidad cercana. Además, una proporción cercana señaló haberse enterado a través de medios de comunicación masivos². Así mismo, aproximadamente el 20% del total de usuarios/as encuestados, señaló haberse enterado del Programa a través de la OMIL, situación que fue más patente en los LTP³.

Dado lo presentado anteriormente respecto a este proceso, fue posible identificar algunos **nudos críticos y buenas prácticas**, que se señalarán a continuación:



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

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.

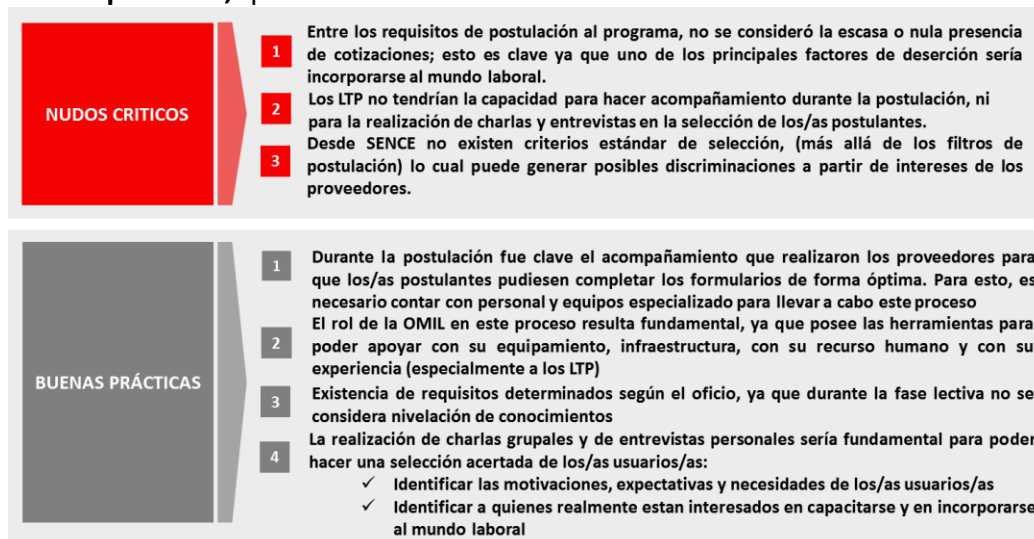
² Los/as usuarios/as que se enteraron del programa a través de medios masivos de comunicación corresponden al 30,4% del total de 721 encuestados. De los cuales el 41,3% correspondía a OTEC y un 24,9% a LTP.

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.

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 que permiten identificar a los postulantes más aptos para participar del programa, en cuanto a expectativas, motivaciones y proyecciones.

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, luego se realizan **charlas informativas o reuniones grupales**, para dar a conocer en qué consiste el programa. Finalmente, con aquellos postulantes que muestran mayor interés por participar, se realiza una **entrevista personal**⁴, en donde se determinan aquellos postulantes que serán parte de los cursos. En este sentido, es importante relevar el papel de la OMIL en el proceso, ya que prestó apoyo a los liceos, ya que fue señalado por los/as usuarios/as como el responsable de realizar estas actividades⁵.

Dado lo presentado anteriormente respecto a este proceso, fue posible identificar algunos **nudos críticos y buenas prácticas**, que se señalarán a continuación:



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 o porque no se encuentra disponible para realizar la capacitación, entre otros motivos que pueden interferir su participación.

3.1.3. FASE LECTIVA

a) Diagnósticos iniciales

Fue posible identificar que como punto de partida de la fase lectiva, los proveedores realizaron **diagnósticos** a sus usuarios/as, donde el relator es el principal responsable de realizar dicha prueba⁶. Este tipo de diagnósticos, serían **pertinentes de acuerdo a los segmentos objetivos** del programa, ya

⁴ 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. Aunque existen pequeñas brechas entre los usuarios de OTEC y LTP.

⁵ 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)

⁶ 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.

que permiten hacerse cargo de las posibles diferencias presentadas (en cuanto a conocimiento) por los/as usuarios/as y por ende, organizar sus clases de acuerdo al nivel de conocimientos y capacidades de los usuarios/as. Es importante destacar que no se trataría de un proceso formalizado dentro del programa, lo cual se constituiría como un **nudo crítico**, ya que su realización queda a criterio de los proveedores o de los relatores.

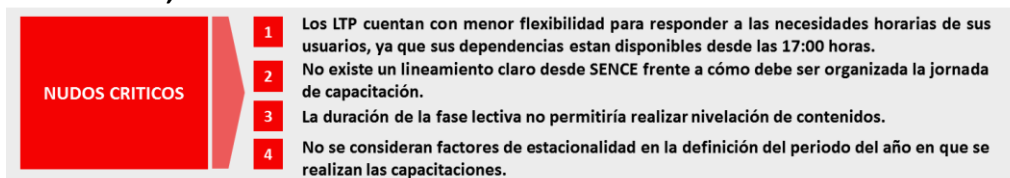
En este sentido, se aprecia que estos diagnósticos serían realizados mayormente por los OTEC⁷, frente a lo cual los LTP estarían en desventaja, ya que en los OTEC hay instalados una serie de procesos que potencialmente permitirían una mejor gestión del programa.

b) Jornada en que se realiza la capacitación

A continuación se da cuenta de las características de la **jornada** en que se realizan las clases:

- Las clases se realizan preferentemente durante los días de semana, de lunes a viernes⁸, siendo 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 mañana⁹.
- La jornada de capacitación no sufrió mayores modificaciones¹⁰, sin embargo entre quienes señalaron que dicha jornada fue modificada en la mayoría se asociarían a problemas de gestión. Una proporción menor señaló que fue por solicitud de los/as usuarios/as, lo que se constituye como una **buena práctica**, ya que cuando la jornada es más pertinente para los/as usuarios, favorecería su participación y por tanto se disminuiría la deserción e inasistencia.
- 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 marzo¹¹. Además se aprecia que los meses menos adecuados serían septiembre y diciembre.
- 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.

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:



⁷ Del total de usuarios/as encuestados (n: 721) en los LTP un 48,5% señala que le realizaron un diagnóstico inicial, y en OTEC un 61,1%.

⁸ 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.

⁹ 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.

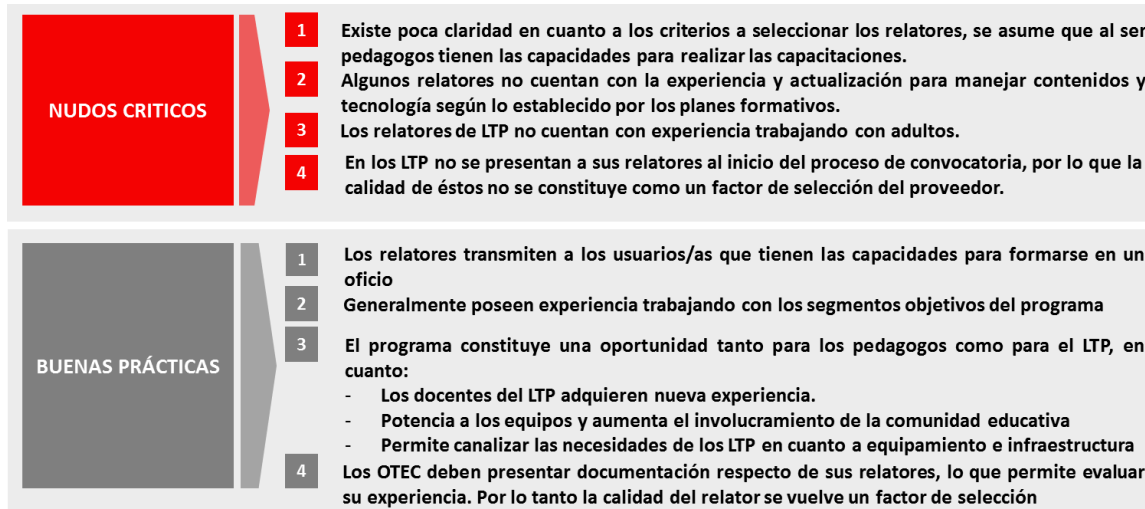
¹⁰ Del total de usuarios/as encuestados (n: 721), un 12,4% señaló que la jornada de capacitación sufrió modificaciones. Los usuarios cuya jornada de capacitación sufrió modificaciones, el 23,5% señaló que fue por solicitud de los alumnos, un 74,1% lo asocia a la gestión del proveedor, y un 2,4% NS-NR.

¹¹ 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.

c) Relatores

Los relatores son los encargados de dictar las clases y de utilizar los planes formativos. Los/as usuarios/as señalan haber tenido durante el periodo de capacitación 2,6 relatores en promedio. En los OTEC los relatores tienen años de experiencia trabajando en capacitación con SENCE y en los LTP generalmente son docentes propios. En general existe una buena evaluación hacia ellos por parte de los/as usuarios, obteniendo un promedio de 6,7 en los ámbitos evaluados¹².

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



d) Metodologías de enseñanza y evaluación de los aprendizajes

El desarrollo de la fase lectiva 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. Lo anterior, puede ser justificado en lo siguiente:

- Esta modalidad permite que los usuarios “aprendan haciendo”.
- Dado que los segmentos objetivos podrían encontrarse alejados de algún tipo de formación educacional, la formación teórica resulta menos motivante que la parte práctica.
- 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 teórica¹³.

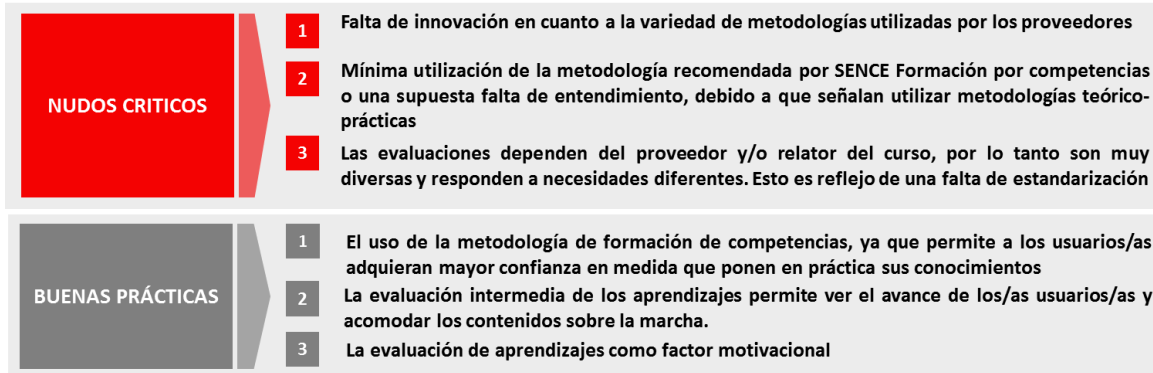
En cuanto a las evaluaciones realizadas por los proveedores, se encuentran bajo la lógica en la cual los relatores organizan sus clases, es decir, se evalúan tanto aspectos teóricos como prácticos. La realización de evaluaciones durante el proceso de capacitación, sería altamente pertinente para los **segmentos objetivos** del Programa, ya que dadas sus características, las evaluaciones permiten dar cuenta de posibles brechas e ir actuando en la medida que avanzan las clases. Además, son un

¹² Se evaluaron aspectos como el manejo de conocimientos, el trato hacia los alumnos, el compromiso con el curso y la capacidad para motivar a sus alumnos que obtuvieron un 6,6 de nota promedio. Mientras que aspectos como la puntualidad y la disposición a responder consultas son evaluadas con nota 6,7.

¹³ 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.

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 aprendizaje¹⁴.

Respecto a las metodologías de enseñanza y a los mecanismos de evaluación implementados por los proveedores, fue posible identificar los siguientes **nudos críticos y buenas prácticas**:



3.1.4. 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. 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 se dio un trabajo colaborativo entre los LTP y las OMIL. Finalmente, también se identificaron casos donde las OMIL llevaron a cabo el proceso por sí solas.
- Las **OMIL** tendrían un rol importante para el éxito del proceso en los LTP.
- Los **OTEC** poseen experiencia por el trabajo realizado en otros programas de capacitación.

a) Práctica laboral

Respecto a la pertinencia de la **duración de la práctica** 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 adecuada¹⁵, 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.

¹⁴ Del total de usuarios/as (n: 721) un 89% señala que las evaluaciones fueron útiles o muy útiles para el aprendizaje del oficio.

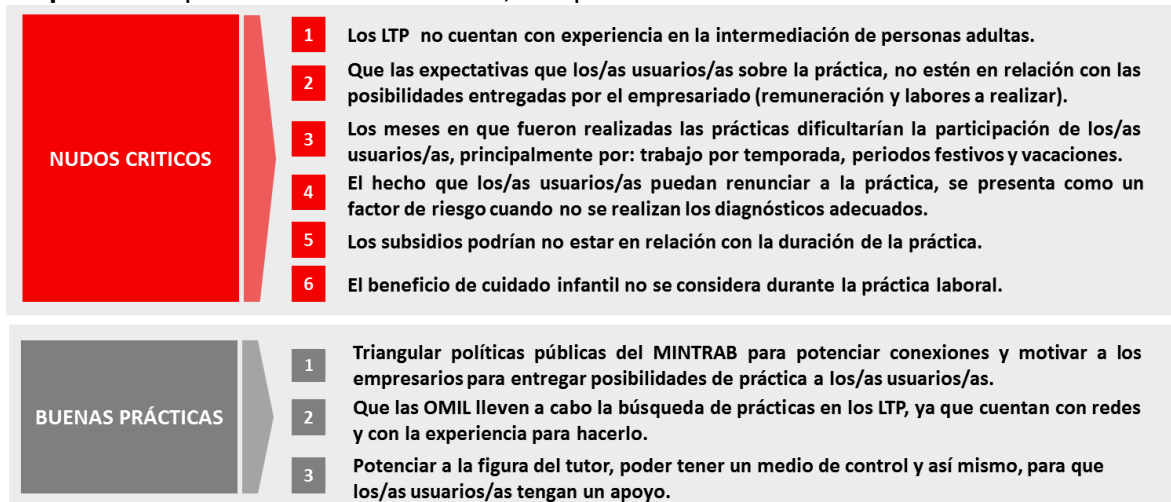
¹⁵ El 74,7% de los usuarios/as que realizaron o se encontraban realizando la práctica laboral (n: 344) está de acuerdo o muy de acuerdo con la afirmación “la duración del proceso de práctica era adecuada”

- 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.

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 y tendrían más libertad para consultar.
- 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.

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



b) 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**¹⁶, 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).

¹⁶ De los/as usuarios/as que señalaron contar con un trabajo (n: 185), el 68,1% corresponde a trabajo dependiente.

- 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 años¹⁷.
- 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.

Es importante mencionar que a juicio de los entrevistados 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, asociados al género (en oficios “masculinizados”) y asociados a la edad.

Además durante el levantamiento de información fue posible identificar ciertos **nudos críticos y buenas prácticas**, entre los que se destacan:

NUDOS CRITICOS	<ol style="list-style-type: none"> 1 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 respecto del mercado laboral de cada oficio. 2 Existen prejuicios hacia los/as alumnos/as asociados a: <ul style="list-style-type: none"> ▪ La cantidad de horas de capacitación. ▪ Asociados al género en el caso de aquellos oficios culturalmente “masculinizados”. ▪ Asociados a la edad de los/as usuarios/as. 3 Existen usuarios/as que poseen otras responsabilidades que no les permiten trabajar, tales como el cuidado infantil y las responsabilidades asociadas al hogar. 4 Los usuarios/as que se encuentran trabajando en su mayoría no lo hacen en sus lugares de práctica 5 Más de la mitad de los usuarios/as que trabajan no lo hacen en el oficio aprendido. DE igual manera a modo de hipótesis, que el programa antes de acercarse a un oficio determinado, les otorga formación para el trabajo, permitiéndoles de igual manera conseguir trabajo.
BUENAS PRÁCTICAS	<ol style="list-style-type: none"> 1 Realizar un buen proceso de selección al inicio de la capacitación, para así detectar a aquellos/as usuarios/as que verdaderamente se encuentran interesados en insertarse en el mundo. 2 Fortalecer redes institucionales y activar beneficios que incentiven la contratación especialmente de aquellos perfiles más difíciles de colocar 3 Activar la red pública de apoyo al emprendimiento (FOSIS, PRODEMU, SERCOTEC, CORFO), resulta clave para una proporción importante de usuarios que no optarían por el trabajo dependiente. 4 En algunos LTP se establecieron redes de contacto con ex alumnos que trabajan en lugares en donde se les pueda dar cabida a los usuarios/as del programa 5 Frente a las diferentes dificultades que puedan tener los usuarios/as, los proveedores establecerían redes de apoyo con actores asociados. Por ejemplo, los LTP a través de la red municipal pueden acceder a la red municipal de servicios.

¹⁷ 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%.

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

a) Planes formativos

Dentro de la fase lectiva los planes formativos cumplen un rol fundamental, ya que constituyen un estándar base para orientar las capacitaciones, proveniente desde SENCE. Es importante mencionar que para el piloto no se consideraron las variables geográficas. En cuanto a estos planes es posible afirmar lo siguiente:

- En lo que respecta a la **utilidad** de los planes formativos por parte de los proveedores de capacitación, se considera que dichos planes son pertinentes y orientadores.
- 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 capacitación¹⁸.
- En cuanto a la **dificultad de los contenidos** entregados en la capacitación, la mayoría considera que fueron fáciles¹⁹.
- Respecto a la **utilidad de los contenidos** entregados en la capacitación, la mayoría de los/as usuarios/as señala que son muy útiles o útiles²⁰.
- Por parte de algunos relatores, se indica que los planes abarcan contenidos que no es posible abordar en un periodo de capacitación acotado, por lo que en algunos casos 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.
- Otro elemento que fue considerado para estos ajustes fue dependiendo del material disponible para poder realizar las clases.

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 la obtención de materiales a tiempo, retrasando o en algunos casos imposibilitando el abordar temáticas en las capacitaciones.
2. En algunos casos fue posible apreciar que existían elementos que los relatores no ocupaban o que directamente no sabían utilizar, no existiendo procesos de nivelación para ellos.

Finalmente respecto a los planes formativos, fue posible identificar ciertas falencias desde el punto de vista de los entrevistados:

1. Se asocian mayormente a trabajo dependiente y no a trabajo independiente. Lo anterior podría representar un problema, debido a que más de la mitad de los/as usuarios/as encuestados/as

¹⁸ 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)

¹⁹ 45,7% indica que los contenidos fueron “fáciles” y “muy fáciles” (Informe Etapa 2 Evaluación Piloto +Capaz Cuantitativo – Marzo, 2015)

²⁰ 93,5% indica que los contenidos fueron “útiles” y “muy útiles” (Informe Etapa 2 Evaluación Piloto +Capaz Cuantitativo – Marzo, 2015)

indicaron estar desarrollando algún tipo de emprendimiento²¹. Dentro de este contexto, es importante mencionar que para el régimen 2015 se considera una rama relacionada al emprendimiento: “Mujer Emprendedora”.

2. La necesidad de que los planes formativos incorporen un módulo de TIC’s, ya que esto es fundamental considerando el público objetivo que atiende el programa. También es importante mencionar que está considerado para cuando el programa entre en régimen.
3. La ausencia de un módulo introductorio que le entregue a los alumnos los conocimientos de base asociados al oficio en el cual se están formando.

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 y los que poseen una duración aproximada de 30 horas. Así mismo, en cuanto a la **evaluación que los/as usuarios/as hacen de los contenidos entregados en los módulos transversales**, es posible que tanto el tiempo asignado a enseñar los contenidos y como la utilidad de los contenidos para encontrar trabajo, obtuvieron nota promedio 6,0.

Respecto de este ítem, fue posible destacar los siguientes **nudos críticos y buenas prácticas**:

<div style="background-color: red; color: white; padding: 10px; text-align: center; font-weight: bold;">NUDOS CRITICOS</div>	1	<p>Necesidad de adaptar según las características de los alumnos y a falencias detectadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta módulo de TIC’s (módulos transversales) • Falta módulo introductorio
	2	Dificultades de los relatores en relación a los recursos – No disponen de lo solicitado por los planes formativos
	3	Dificultades de los relatores en relación a los estándares tecnológicos de los equipamientos definidos en los planes formativos.
	4	Focalización en empleo dependiente, en detrimento de emprendimiento
<div style="background-color: gray; color: white; padding: 10px; text-align: center; font-weight: bold;">BUENAS PRÁCTICAS</div>	1	Consideración de la realidad (oferta y demanda) local para la formulación
	2	Adecuación de los planes formativos por parte de los relatores

3.1. BENEFICIOS ADICIONALES Y EQUIPAMIENTO

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 capacitaciones²².
2. La cantidad entregada no era suficiente en relación a la cantidad de alumnos/as; de hecho un 66,7% de los/as encuestados/as se encontraba de acuerdo con la afirmación²³.

²¹ 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.

²² Un 34,8% de los usuarios/as encuestados se encuentra de acuerdo con la afirmación “los materiales que se necesitaban estaban siempre en el momento adecuado, encontrando diferencias en menoscabo de los LTP, alcanzando un 43%

²³ Un 63,7% de los usuarios/as está 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 LTP”. 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

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. Independientemente de lo anterior, 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 evaluación²⁴. Así mismo, evaluaron con un 6,1²⁵ al lugar en donde realizaron la capacitación, sin registrar diferencias significativas entre los OTEC y los LTP.

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.

3.1.1. BENEFICIOS ADICIONALES

a) Subsidio de alimentación y transporte

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 como efecto asegurar la asistencia de los usuarios a las clases. Con respecto a lo anterior, es importante mencionar que para la mayoría de los/as usuarios/as encuentra que el monto es adecuado²⁶.

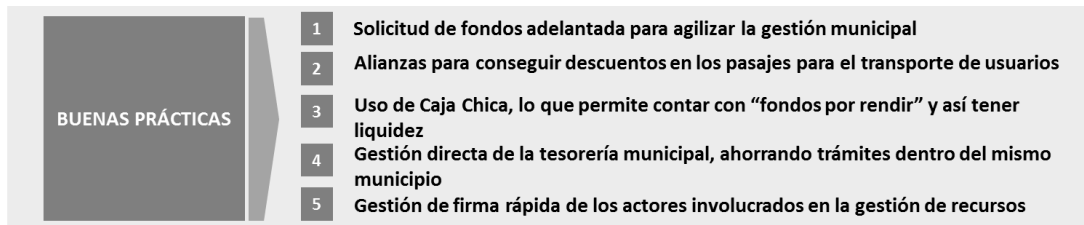
Dentro del proceso de traspaso de los subsidios a los/as usuarios/as, fue posible identificar que los LTP tuvieron atrasos en la entrega de este beneficio. A diferencia de los OTEC, los LTP dependen de una estructura municipal y la estructura que rige el funcionamiento administrativo de los liceos, es un proceso “lento”. Lo anterior se complementa en cierta medida con que al analizar la evaluación de los tiempos correspondientes a la entrega de subsidio, un 15% no cumplió con el plazo señalado. Independientemente de lo anterior, los/as usuarios/as se muestran altamente satisfechos con este beneficio, 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.

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

²⁴ 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

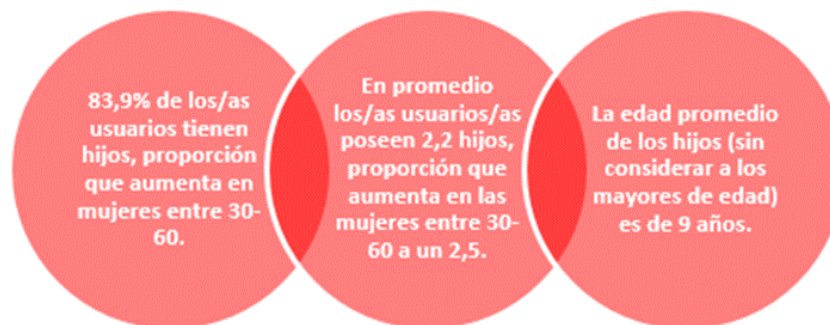
²⁵ Escala de 1 a 7

²⁶ Un 88,1% de los/as usuarios/as indica que este monto sería adecuado o muy adecuado



b) Subsidio de cuidado infantil

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.



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.

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 subsidio²⁷, 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

²⁷ 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.

régimen, que efectivamente necesitaría el subsidio. Cabe destacar que las edades de esos hijos se encuentran entre los 7 y 13 años²⁸.

En los/as entrevistados/as, existe la percepción de que durante la implementación en régimen del 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. Durante el piloto, ningún alumno/a recibió el beneficio de esta manera.

2. El subsidio también puede ser utilizado por los proveedores para instalar un servicio de guardería en sus dependencias. 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. 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 vespertina²⁹.

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. 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 años³⁰) 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.

²⁸ Usuarios/as que respondieron "sí" en pregunta n°69 (n: 100).

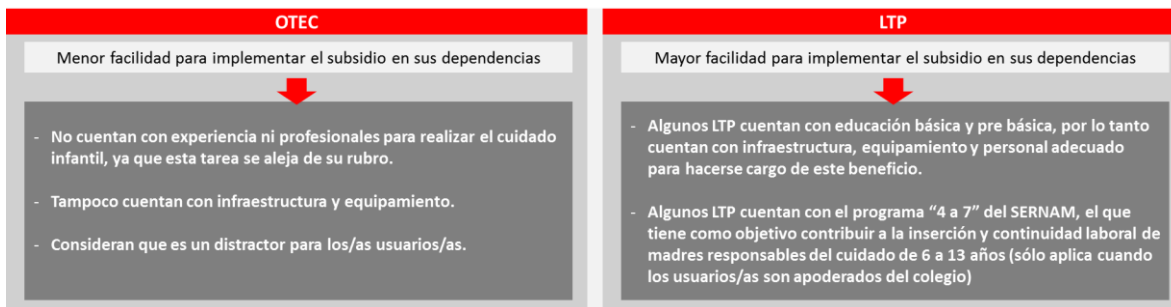
²⁹ Un 47,9% de los/as usuarios/as potenciales del beneficio del cuidado infantil (incluye aquellos/as que sí lo recibieron y aquellos/as que no lo recibieron porque su proveedor no lo tenía disponible o porque no se le otorgó el beneficio) corresponde a personas que fueron capacitadas durante la noche (18.00 a 22.00 horas aproximadamente) y un 40,4% durante la tarde (desde las 13.00 hasta las 22.00 horas aproximadamente).

³⁰ Edad promedio sólo considera hijos menores de 18 años.

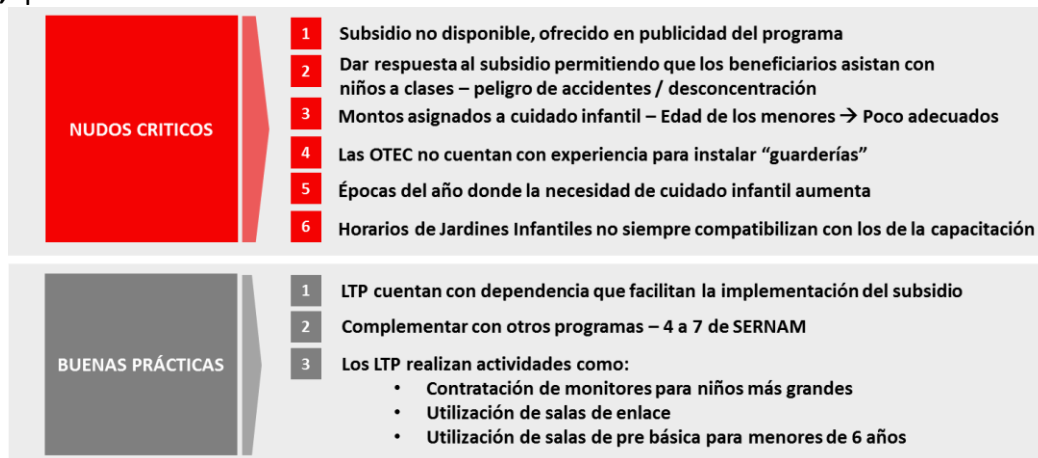
Finalmente, al ahondar en las razones por las cuales algunos usuarios/as que tienen hijos **no recibieron el subsidio al cuidado infantil**, el 42,7% de los padres y madres asocian el no haber recibido el beneficio a que “no contaban con el beneficio donde tenía clases”, y un 12,3% señala no haber recibido 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.

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. 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.

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.



Finalmente, respecto del cuidado infantil fue posible identificar algunos **nudos críticos y buenas prácticas**, que se destacan en el cuadro anterior:



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 usuario/as se trabajó con técnicas de cluster análisis.

a) Cluster análisis: Caracterización de los usuarios +Capaz

El **análisis de tipologías** permite generar grupos específicos dentro de la población usuaria, en función de una serie de variables claves (segmento objetivo, percepción sobre la duración de la capacitación, sexo y situación social del usuario al inicio del programa).

Inicialmente, se trabajó con un modelo para la definición de más de dos grupos. Sin embargo, este primer ejercicio permitió entender que establecer más de dos tipologías era forzar el modelo, en cuanto 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. 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. Entonces, lo que hizo el cluster fue “corregir” estas distorsiones de la clasificación por segmento. Finalmente se desarrolló un modelo cluster **de dos grupos**, que es la que mejor clasifica a los usuarios/as.

De esta forma, posteriormente de haber analizado cómo se comportaba cada una de las variables en ambos grupos, es posible identificar que se 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* (36,9% de la población)
- **GRUPO 2:** *Adultos jefes de hogar y núcleo trabajadores independientes* (63,1% de la población)

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:

- Al desagregar por **segmento objetivo**:
 - Un 62,5% del grupo 1 está dentro de la categoría “jóvenes de 17 a 29”, contenido en un 70% de personas hasta los 34 años.
 - Un 76,8% del grupo 2 está formado por usuarios/as del segmento “mujeres de 30 a 60”, contenido en un 80% de personas con más de 30 años de edad.
- Respecto de la distribución por **sexo** de los grupos, se observa una predominancia de mujeres; sin embargo se observa una mayor presencia de hombres en el primer grupo, en cuanto sólo podían postular hombres para dicho segmento.
- Respecto de la **tenencia de hijos**, es posible observar:
 - Un 67,9% de los usuarios/as del primer grupo tenía hijos, con 1,3 hijos en promedio.
 - Un 92,2% del segundo grupo tenía hijos, con 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 era responsable de sí mismo (no tenía personas a su cargo).
- 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% de los jóvenes frente a un 42,2% de los adultos estaba en esta condición al momento de la encuesta³¹. Dentro de estos grupos, llama la atención que un 77,5% del primer grupo está en un trabajo dependiente, versus el 53,8% del grupo dos.
 - 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, tendría una preferencia por el **desarrollo de emprendimientos** (un 41,4% en este grupo, frente a un 9% del primer grupo).
- 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%).
- 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.

³¹ Dicha proporción excluye a aquellos que estaban todavía desarrollando la fase lectiva del programa o la práctica laboral.

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
INCENTIVOS PARA PARTICIPAR EN EL PROGRAMA		Dar continuidad en la prestación de servicios a SENCE.	Representa una oportunidad de crecimiento a nivel de infraestructura y equipamiento, y desarrollar nuevas líneas de especialización.
EXPERIENCIA	EXPERIENCIA PREVIA EN CAPACITACIÓN	Los OTEC poseen una relación de larga data con SENCE y vasta experiencia en sus programas.	Experiencia en procesos formativos, pero no en la entrega de este tipo de servicios.
	EXPERIENCIA EN ATENCIÓN DE LOS SEGMENTOS OBJETIVOS	Dado que focalizan su intervención en personas vulnerables, poseen experiencia previa con el público objetivo.	A excepción de instituciones con educación de adultos, no poseen experiencia con grupos objetivos del programa.
	PERFIL DE SUS RELATORES	Profesionales de los oficios, con bastante experiencia en capacitación. Con experiencia acreditada por OTEC.	Pedagogos del mismo establecimiento. Otros funcionarios municipales en el caso que alguna de las especialidades no se impartan en la institución.
	HORARIOS DE PREFERENCIA	Flexibilidad horaria, mayor capacidad de adaptación para responder a las necesidades de los usuarios.	Restricciones por el horario escolar (con posterioridad a las 17.00 horas). Esto aplica también para los liceos que ofrecen educación vespertina.
	REDES PARA EL DESARROLLO DEL PROGRAMA	En algunos casos forman parte de una red multiservicios al grupo objetivo; están relacionadas con otras fundaciones de apoyo a población vulnerable.	Existe un potencial de articulación con la red de servicios municipales. Hoy es principalmente la OMIL.
	DISPOSICIÓN A CONTINUAR COMO PROVEEDORES DE CAPACITACIÓN	Esta relación es parte de su modelo de negocios, es un factor relevante para su continuidad.	El programa constituye una nueva línea de desarrollo y representa una oportunidad de crecimiento.
SUSTENTABILIDAD ECONÓMICA		Cuentan con las herramientas para dar sustentabilidad económica al programa, incluso en el caso de tener que suplir ciertos vacíos o déficits.	Pasa principalmente por su nivel de éxito a nivel de retención y posterior colocación de alumnos (no tener que devolver dinero)
CONVOCATORIA PROVEEDORES	ESTRATEGIA DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES	Registro especial de SENCE. Experiencia previa en FOTRAB	Invitación directa a los alcaldes para participar. Dentro de cada comuna, participaron todos los LTP.
	DEFINICIÓN DE OFERTA DE CURSOS POR PARTE DEL PROVEEDOR	Definición de cursos según parrilla de planes formativos, de acuerdo a experiencia FOTRAB.	Los encargados de programa con los directores de los establecimientos definían los cursos, según la sustentabilidad económica y las especialidades del LTP.

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.
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
FASE LECTIVA	El Programa se encuentra formulado de acuerdo a la metodología de Formación por Competencias .	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 de 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 cualitativo, 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	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

		formación entregada por el Programa +Capaz.	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 serian 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 SENCE 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 de 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 - Cuentan con áreas y personal especializado. - 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 BNE de los egresados y otros portales de búsqueda de empleo.	Los encargados de intermediación no gestionarían el ingreso a BNE de los usuarios/as	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.

	<p>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.</p> <p>El coordinador del Programa +Capaz en LTP deberá realizar actividades de difusión y diagnóstico en las últimas sesiones de la fase lectiva.</p> <p>Se sugiere hacer un seguimiento mensual de los casos (por un periodo de tres meses), estableciendo contactos telefónicos y/o presenciales con las empresas.</p>	<p>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.</p> <p>El seguimiento de los/as usuarios/as colocados no sería por un periodo de tres meses. No todos los proveedores realizarían el seguimiento.</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
<p>BENEFICIOS ADICIONALES</p>	<p>Entregar a los participantes el subsidio de \$3.000 por día efectivamente asistido, en un plazo máximo de una vez por semana.</p>	<p>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.</p>	<p>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%</p>
<p>OTROS ASPECTOS</p>	<p>El programa + Capaz considera el componente de tutorías socio laborales en su intervención</p> <p>Una proporción de las capacitaciones ofrecidas tendrán una certificación de competencias que realizará ChileValora</p> <p>Los relatores recibirán capacitación y orientación para adaptar sus estrategias a la población objetivo.</p> <p>(LTP) Destinación de uno o más coordinador/es +Capaz, que se dedique/n exclusivamente a las actividades de intermediación.</p>	<p>En la implementación del Piloto no se consideró el componente de tutorías socio laborales por parte de los proveedores</p> <p>Los relatores del Programa +Capaz no habrían recibido capacitación u orientación para trabajar con el público objetivo, y tampoco para aplicar la metodología de formación por competencias.</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>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</p> <p>No se identifica quien es el actor que debe proporcionar estas capacitaciones a los relatores.</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.</p> <p>Se debiese capacitar a los relatores para trabajar con la metodología de formación por competencias.</p> <p>Los siguientes Municipios contaron con personal con <u>dedicación exclusiva</u> para la intermediación de los/as usuarios/as: Padre Hurtado; Peñaflores; 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

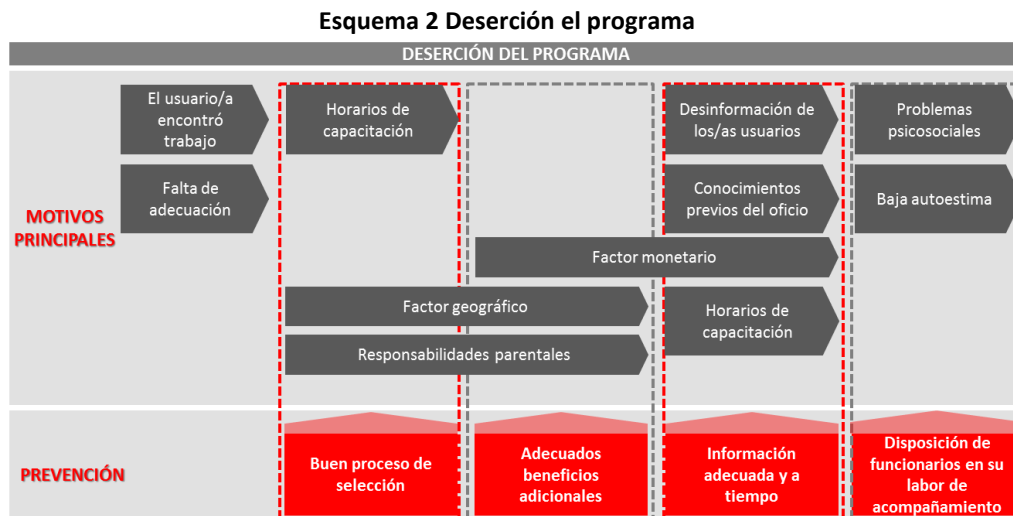
Los distintos actores tienden a observar la deserción al programa como un fenómeno multifactorial, que puede darse en cualquier etapa del programa. Al margen de lo anterior, existe la percepción tanto en los entrevistados que este fenómeno no fue significativo durante el desarrollo del piloto.

Respecto de los **principales motivos** asociados a la deserción de los/as usuarios/as del programa, el análisis de la información levantada permitió levantar los siguientes:

- **Desinformación:** usuarios/as que ingresan al programa sin tener información de qué se trata el curso; esto puede producir un desencanto respecto de las prestaciones del programa.
- **Inserción laboral durante el desarrollo del programa:** en este contexto destacaron los trabajos por temporada asociados al sector agrícola.
- **Conocimientos previos en el oficio:** usuarios/as que ya tenían conocimientos en el oficio en el que se estaban capacitando, por lo que los contenidos impartidos eran considerados básicos.
- **Problemas familiares:** elementos como el cuidado de los hijos, enfermedades, entre otros.
- **Motivaciones Monetarias:** usuarios/as que no poseen como principal motivación recibir la capacitación, sino por ejemplo recibir los subsidios que contempla el programa.
- **El factor territorial:** Lejanía de los establecimientos agrícolas.

Por otro lado, dentro de los factores definidos como **elementos** que permiten **prevenir** la deserción del programa, destacan:

- **Desarrollo de un adecuado proceso de selección:** para caracterizar a los/as usuarios/as, lo que permitiría anteponerse a posibles deserciones.
- **Información completa y oportuna a los potenciales beneficiarios.**
- **Empatía y compromiso por parte de los relatores:** ya que desarrollan una función que va más allá de la entrega de conocimientos, como atender temas personales de los/as usuarios/as.
- **Entrega oportuna de los beneficios adicionales.**



Fuente: ClioDinámica