

Informe de Resultados de Evaluación de Implementación

Piloto

Programa + Capaz 2014, Línea Discapacidad

Preparado para

SENCE

Diciembre, 2015



Contenido

PRESENTACIÓN	4
OBJETIVOS DE LA CONSULTORIA	5
Objetivo general	5
Objetivos específicos	5
CAPITULO 1 - ANTECEDENTES Y MARCO CONCEPTUAL	6
1.1 DESCRIPCIÓN PILOTO + CAPAZ EN SU LÍNEA DISCAPACIDAD	12
CAPÍTULO 2 - METODOLOGÍA	15
2.1 INSTRUMENTOS DE ANÁLISIS	15
2.1.1 FASE CUALITATIVA.....	15
2.1.2 FASE CUANTITATIVA.....	16
2.2 METODOLOGÍA DE ANÁLISIS	18
2.2.1 PLAN DE ANÁLISIS DE LA FASE CUALITATIVA	18
2.2.2 PLAN DE ANÁLISIS DE LA FASE CUANTITATIVA	18
CAPÍTULO 3 - PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	23
3.1 PILOTO + CAPAZ, LINEA DE DISCAPACIDAD	27
3.2 EJECUCIÓN PILOTO + CAPAZ, LÍNEA DISCAPACIDAD	31
3.3 RESULTADOS FASE CUALITATIVA	33
3.3.1 USUARIOS	34
3.3.2 DISEÑO Y SUPERVISIÓN	51
3.3.3 IMPLEMENTACIÓN	61
3.3.4 INCLUSIÓN LABORAL	74
3.3.5 CONCLUSIONES GENERALES ANÁLISIS CUALITATIVO	79
3.4 RESULTADOS FASE CUANTITATIVA	82
3.4.1 ANÁLISIS UNIVARIADO	83
3.4.2 ANÁLISIS BIVARIADO.....	96
3.4.3 ANÁLISIS INFERENCIAL.....	110
3.5 ANÁLISIS INTEGRADO FASES DE INDAGACIÓN	112
3.6 INDICADORES DE SEGUIMIENTO	119
3.7 REVISIÓN MÓDULOS TRANSVERSALES	123
3.7.1 REVISIÓN DE DOCUMENTOS.....	123



3.7.2 PERSPECTIVA DE USUARIOS Y RELADORES.....	130
CAPITULO 4 – INSTRUMENTOS EVALUACIÓN PROGRAMA + CAPAZ LÍNEA DISCAPACIDAD	131
4.1 DISEÑO INSTRUMENTO ORGANISMOS EJECUTORES	132
4.2 DISEÑO INSTRUMENTO EMPRESAS	140
CAPITULO 5 –CONCLUSIONES	149
5.1 DIFERENCIAS ENTRE LO DISEÑADO Y LO IMPLEMENTADO	150
5.2 EVALUACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA	153
CAPITULO 6 –RECOMENDACIONES	158
ANEXOS	161



PRESENTACIÓN

El presente documento corresponde al producto final elaborado en el marco del estudio adjudicado a STATCOM denominado "Evaluación de Diseño e implementación Programa + Capaz 2014, Línea Discapacidad".

El objetivo del estudio es evaluar el diseño y la implementación del Programa + Capaz en su Línea Discapacidad y levantar un modelo de evaluación para el programa en régimen. Lo anterior, a través de metodologías cualitativas y cuantitativas.

El documento se organiza en seis capítulos, con un apartado donde se establecen los objetivos de la consultoría y otro donde se adjuntan los anexos del estudio. El primero entrega los principales antecedentes que avalan la relevancia del estudio; el segundo consigna cuál fue la metodología utilizada en la recolección de información en el trabajo de campo y su metodología de análisis; el tercero se presentan los principales hallazgos y resultados del estudio; en el cuarto capítulo se establecen los instrumentos de evaluación de próximas implementaciones del programa; el quinto capítulo corresponde a las conclusiones del estudio y en el sexto capítulo se detallan las recomendaciones para mejorar la implementación del programa + Capaz, línea discapacidad.

OBJETIVOS DE LA CONSULTORIA

Objetivo general

Evaluar el diseño y la implementación, del programa + Capaz en su línea discapacidad y levantar un modelo de evaluación para el programa en régimen.

Objetivos específicos

Para la evaluación de la implementación del piloto año 2014:

1. Analizar, desde las perspectivas de los actores, las fortalezas y debilidades del programa + Capaz en su línea de discapacidad.
2. Describir, levantar y sistematizar los procesos (convocatoria y difusión; postulación y selección; fase lectiva; práctica e intermediación laboral) que forman parte de la implementación del piloto e identificar los nudos críticos de los mismos.
3. Evaluar los módulos aplicados en el piloto relativos al programa formativo tanto en su extensión como en su pertinencia.
4. Comparar la implementación del programa entregada tanto por OTEC especializadas en esta población objetivo y OTEC sin experiencia en esta población objetivo, con la finalidad de encontrar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de cada uno.
5. Construir y caracterizar los segmentos de personas con discapacidad según variables tales como sexo, tipo de discapacidad, edad, nivel educacional, entre otros
6. Levantar barreras y facilitadores de ingreso a los pilotos + Capaz, en su línea discapacidad, desde la perspectiva de los participantes y de sus apoderados.
7. Indagar si los procesos elaborados en la etapa de diseño del Programa son los que finalmente se aplican en la implementación, es decir, realizar una revisión de los procesos implementados y contrastarlos con los diseñados.
8. Construir y aplicar indicadores a partir de las percepciones de los actores para medir el desempeño del programa en términos de conocimiento, satisfacción, motivación y expectativas respecto del programa.
9. Evaluar el proceso de convocatoria, postulación y selección de los usuarios.
10. Levantar mecanismos de evaluación que se deberán implementar para generar un monitoreo del programa en régimen.

CAPITULO 1 - ANTECEDENTES Y MARCO CONCEPTUAL

Durante la última década Chile ha realizado importantes avances en el reconocimiento de los derechos de las personas en situación de discapacidad (PSD). El 2008, se ratifica la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de Naciones Unidas, marcando el inicio de un nuevo enfoque para las políticas públicas en este campo. El año 2010 se crea el Servicio Nacional de la Discapacidad-SENADIS (2010), nueva institucionalidad que busca, entre otros objetivos, incorporar la discapacidad como parte integral de toda política pública del país, y asimismo, dar respuesta a lo establecido en los tratados internacionales y en la Convención. Debido al nuevo enfoque de política pública, Chile debe hacerse cargo de uno de los principales problemas que enfrentan las personas con discapacidad: los bajos niveles de participación en el mercado laboral, asociado a situaciones de vulnerabilidad y pobreza (Naciones Unidas, 2006).

Los países de la OCDE con datos de fines de los 90' (Tabla 1), muestran que en promedio la participación en el mercado laboral de las PSD en edad de trabajar es 43,9%. Al desglosar este promedio resaltan diferencias significativas entre los países. En el polo más alto se encuentra Noruega y Suiza, donde 6 de cada 10 PSD en edad laboral trabajan, mientras que en Polonia o España solo lo hacen 2 de cada 10. Además podemos observar que el grado de severidad de la discapacidad impacta en la empleabilidad, presentando una mayor inclusión laboral de las personas con una situación moderada.

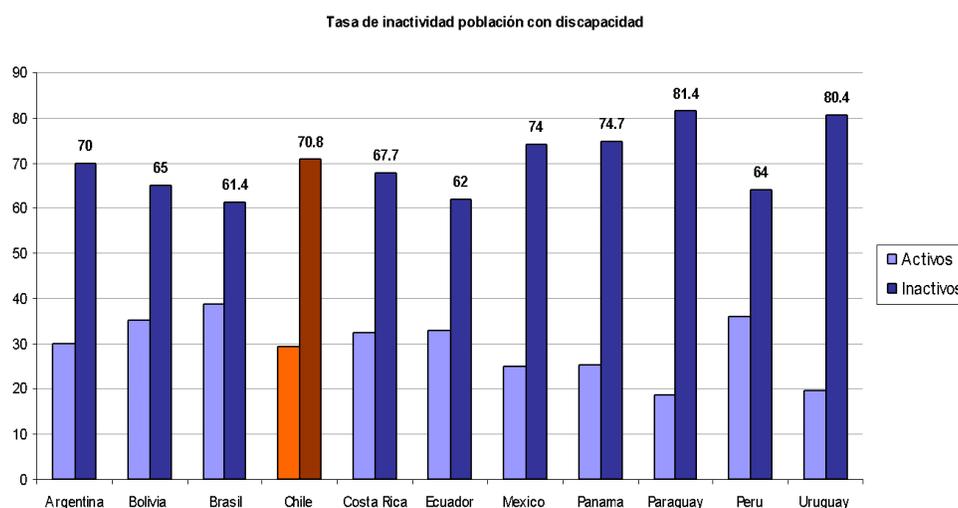
Tabla 1. Tasa de Empleo por severidad de la discapacidad en población entre 20 y 64 años. Países OCDE segunda mitad de la década de los 90' (valores en porcentaje)

	All	Disabled			Non-disabled
		All disabled	Severe	Moderate	
Australia	72.1	41.9	31.4	46.9	76.6
Austria	68.1	43.4	23.9	50.2	71.8
Belgium	58.7	33.5	21.1	40.0	61.7
Canada	74.9	56.3	78.4
Denmark	73.6	48.2	23.3	55.1	79.4
France	63.6	47.9	36.4	55.5	66.6
Germany	64.8	46.1	27.0	52.9	69.0
Italy	52.2	32.1	19.4	37.9	53.8
Korea	61.2	45.9	13.4	51.5	61.7
Mexico	60.1	47.2	61.1
Netherlands	61.9	39.9	26.5	46.4	67.0
Norway	81.4	61.7	85.8
Poland	63.9	20.8	71.2
Portugal	68.2	43.9	27.6	55.3	74.0
Spain	50.5	22.1	15.1	26.5	54.2
Sweden	73.7	52.6	33.8	69.0	75.8
Switzerland	76.6	62.2	79.1
United Kingdom	68.6	38.9	19.3	46.8	73.9
United States	80.2	48.6	26.4	58.8	83.9
OECD (19)	67.1	43.9	70.8
OECD (14) ^a	65.5	41.3	24.5	48.8	68.1
EU (11)	64.0	40.8	24.9	48.7	67.9
Non-EU (3) ^a	71.2	45.5	23.7	52.4	74.1

Fuente: Transforming Disability into Ability: Policies to Promote Work and Income Security for Disabled People. OCDE 2003, pp 35.

En América Latina no se cuenta con fuentes de datos que permitan hacer el cruce de empleabilidad por grado de discapacidad, pero comparativamente la tasa de inactividad para personas en situación de discapacidad en América Latina es más alta que en los países de la OCDE incluidos en la Tabla 1. En Latinoamérica la inactividad en el mercado del trabajo de las PSD es en promedio un 70%. En el caso particular de Chile, un 70,8% de las PSD se encuentra inactivo, más de 20 puntos porcentuales sobre el promedio de países OCDE, con tasas cercanas al 48% (Carmiña, 2006) tal como lo muestra la Tabla 2.

Tabla 2: Tasa de inactividad personas con discapacidad según país en América Latina



Fuente: Carmiña 2006

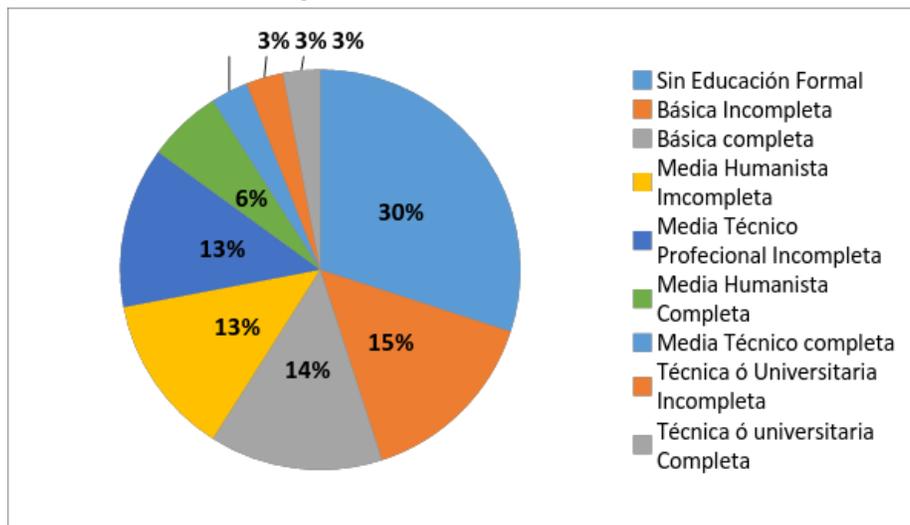
Sobre la base de la CASEN 2009, la población con discapacidad en edad de trabajar en Chile asciende a 1.206.042 personas. Como se muestra en la tabla 3, en esta población tres de cada cuatro personas es inactiva, existiendo concentraciones mayores de inactivos en los quintiles socioeconómicos de menores ingresos. A lo anterior se suma que un 45% de las personas con discapacidad no tiene educación formal o no ha completado enseñanza básica y un 75% presentan escolaridad incompleta, reflejando las carencias de formación de este segmento como se muestra en la gráfico 1.

Tabla 3: Distribución de personas con discapacidad según situación laboral y quintil

	I QUINTIL		II QUINTIL		III QUINTIL		NACIONAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Ocupados	45.227	13%	58.799	21%	62.986	26%	291.008	24%
Desocupados	12.328	3%	6.170	2%	5.083	2%	28.02	25
Inactivos	299.365	84%	212.574	77%	173.326	72%	887.014	74%
Total	356.920	100%	277.543	100%	241.395	100%	1.206.042	100%

Fuente: Encuesta de Caracterización Socioeconómica (CASEN) año 2009.

Gráfico 1. Distribución de Personas en Situación de Discapacidad según nivel Educativo en Chile



Fuente: Encuesta de Caracterización Socioeconómica (CASEN) año 2009.

Como respuesta a esta situación, Chile ha iniciado una nueva línea del programa + Capaz (programa a cargo del Servicio Nacional de Capacitación – SENCE) que busca capacitar e insertar laboralmente a PSD en el mercado formal del trabajo. A continuación se analiza el modelo de inclusión laboral que inspira esta iniciativa gubernamental, así como la experiencia internacional en la implementación de programas de este tipo.

Modelos de Inclusión Laboral

De acuerdo a O’Reilly (2007), las medidas y alternativas de empleo se pueden agrupar en cuatro grandes categorías: (a) el mercado del trabajo abierto o por cuenta propia, (b) el empleo protegido, (c) el empleo subvencionado y (d) las empresas sociales.

En el primer grupo, la tendencia es a activar la política del mercado laboral, a través de acciones que incentiven la incorporación de las personas con discapacidad en los servicios comunes de formación y de empleo, la aplicación de las leyes de equidad en el mismo, y el cumplimiento de las opciones de cuotas mínimas. El segundo conjunto (empleo protegido) surge como una opción para las personas con discapacidad que, por diversas razones, el empleo de trabajo abierto o competitivo no resulta viable (severidad de su discapacidad o capacidad reducida para realizar un trabajo). La tercera categoría se refiere a empleos subvencionados. Estos consisten básicamente en un trabajo remunerado con servicios de apoyo constante, se pueden encontrar diversas modalidades de empleo, como son: la colocación individual, los enclaves, los equipos móviles y las disposiciones en pequeñas empresas (O’Reilly, 2007). Por último, está la categoría de las empresas sociales.

Éstas se caracterizan por haber sido creadas para dar respuesta en forma de bienes y servicios, a las necesidades que no están siendo satisfechas por parte del sector público y privado, existiendo una gran diversidad de formas: cooperativas de la comunidad, fondos de desarrollo, mutualidades de crédito, entre otras (O’Reilly, 2007).

Por su parte, la OCDE siguiendo el esquema de Aarts (1996) en *European Experiences with Disability Policy*, plantea una distinción clave para enfocar la oferta en programas de capacitación y políticas de inclusión laboral: la forma de adquirir la discapacidad. Su propuesta contempla una oferta específica para aquellos trabajadores que producto de un accidente quedaron con una discapacidad temporal o permanente, agregando la alternativa de “Rehabilitación Vocacional”. El tabla 4 resume las distintas modalidades de inclusión consideradas por la OCDE.

Tabla 4. Modelos de Trabajo e inclusión Laboral OECD

Orientación de la Política Pública	Dirección de la Política Pública de Inclusión	Descripción de la Dirección de la Política Pública
Integración /Activación	Trabajo Acondicionado	Regulación que establece cuotas de inclusión o retención de PSD para los actores del Mercado Laboral. Se pueden contemplar subvenciones con el objetivo de adaptar el espacio de trabajo a la PSD.
Integración /Activación	Trabajo Subsidiado	Subsidios financieros u otros incentivos económicos para compensar la baja productividad.
Integración /Activación	Trabajo con Apoyo	Provisión de ayuda a la inclusión laboral en el trabajo (ejemplo entrenador de trabajo o formación en el lugar de trabajo).
Integración /Activación	Trabajo Protegido	Empleo en un entorno protegido (taller, enclave, empresa social). Se aplica especialmente en PSD de origen cognitivo.
Integración /Activación	Rehabilitación Vocacional	Programas de orientación y rehabilitación vocacional

Fuente: Transforming Disability into Ability: Policies to Promote Work and Income Security for Disabled People. OCDE 2003.

A partir de estos modelos de intervención y sus reportes podemos aprender experiencias claves para el diseño de una política de capacitación e inclusión Laboral como + Capaz.

Experiencia internacional en políticas de inclusión laboral

A partir del seguimiento de políticas de inclusión laboral de PSD en los 19 países, OCDE (2003) propone las siguientes conclusiones principales respecto al público objetivo y el diseño de los programas:

Primero, respecto del público objetivo, la OCDE plantea que es muy difícil evaluar el impacto de la discapacidad en la capacidad de trabajo de las personas. Incluso, la evidencia sugiere que después de determinar los criterios de elegibilidad del beneficio, el problema de determinar el público objetivo del programa persistirá. Dado que se sufrirán problemas de exclusión (no dar prestaciones a quién si lo necesita y/o presenta competencias) e inclusión (dar un beneficio a quién no lo necesita/o presenta competencias). Por lo general, OCDE (2003) concluye que es importante considerar programas diferenciados por: experiencia laboral y tiempo de inactividad en el mercado laboral.

Segundo, en relación al diseño, OCDE (2003) promueve la introducción de una cultura de obligaciones mutuas. Este enfoque de obligaciones recíprocas, pone el énfasis en que el beneficiario (y su familia) debe cooperar en su rehabilitación y su (re)ingreso y permanencia en el mundo del trabajo. Además, tras el análisis comparado de experiencias internacionales sugiere el diseño de un paquete especializado en las necesidades y capacidades de las PSD. El paquete debe contener rehabilitación profesional, capacitación, elementos de trabajo de una amplia gama de formas de empleo (regular, a tiempo parcial, subvencionados, empleo protegido) y dinero en efectivo o beneficios en especie. También plantea que es necesario que el diseño contenga actividades que no son consideradas estrictamente como trabajo sino que contribuyan a la integración social.

También existen experiencias a nivel latinoamericano en contextos similares a los que enfrenta el programa + Capaz. A continuación se presenta la evidencia recabada por la SOFOFA y aquellas reseñadas por la literatura de habla hispana:

- La primera dificultad se refiere a la “Trampa de las prestaciones”, es decir, el riesgo de perder las prestaciones en el caso de ingresar a un empleo, que incentiva a que las personas con discapacidad o sus familias desistan de integrarse al mundo laboral en forma permanente (O’Reilly, 2007, 70).
- Una segunda barrera es la reticencia de los empleadores, que asocian la discapacidad con una mayor inversión, y en algunos casos, se resisten a contratar

por la dificultad que presentaría la remoción del trabajador con discapacidad, en el caso de que fuera necesario tomar esa medida, una vez que ha sido contratado (O'Reilly, 2007). A lo anterior, se suma la creencia de que los trabajadores con discapacidad no son capaces de utilizar las herramientas o maquinarias, el temor a que el entorno de la empresa pueda aumentar su condición de discapacidad, la percepción de que los clientes puedan incomodarse por su presencia o que, producto de enfermedades, falten más, en términos promedios, que el resto de las personas al lugar de trabajo (Acción RSE, 2005).

- Por último, existe una traba a nivel de las empresas cuando no han desarrollado una cultura de inclusión. En el estudio de “Factores de la inclusión de las personas con discapacidad” (SOFOFA-OIT- MUTUAL DE SEGURIDAD, 2013)¹se señala que un factor clave para tener éxito sustentable en la inclusión laboral de las PSD es la experiencia de la empresa donde se realiza la inclusión.

1.1 DESCRIPCIÓN PILOTO + CAPAZ EN SU LÍNEA DISCAPACIDAD

Los aspectos centrales del piloto del Programa + Capaz, línea discapacidad, son los siguientes:

Objetivo y población objetivo: Formar en oficios y habilidades para el trabajo a jóvenes (18 a 40 años) con discapacidad para poder acceder en igualdad de oportunidades al mercado de trabajo.

Requisitos para ser beneficiario: Estar inscrito/a en el Registro Nacional de Discapacidad y tener entre 18 a 40 años².

Cobertura Piloto: En el segundo semestre del 2014 participaron 1.000 beneficiarios.

Vías Financiamiento: Becas Laborales y la segunda a través de Formación Para el Trabajo.

Beneficios: Se entrega un subsidio diario de \$5.000 (cinco mil pesos) para ser usado en traslado y/o alimentación para la fase lectiva y práctica laboral.

Componentes del programa piloto:

¹Este estudio fue realizado a 150 empresas que cuentan con trabajadores con algún grado de discapacidad.

²A partir del año 2015, para el programa en régimen, el requisito del Registro Nacional de Discapacidad será modificado, estudiándose otras alternativas para certificar la situación de discapacidad de las personas.

- Capacitación en oficios: Cursos de un promedio de 200 horas de capacitación, en un plazo máximo de cinco meses, enfocado en la adquisición de competencias técnicas específicas de un oficio. Estos cursos se imparten con un número menor de alumnos que la línea regular y el relator, debe contar con las competencias en el oficio que imparte y además recibir capacitación y orientación para adaptar sus estrategias a la población objetivo que atiende. Los cursos consideran un diseño y entorno adecuados para desarrollar las capacitaciones, evitando barreras arquitectónicas. Además, consideran adaptaciones metodológicas y didácticas de acuerdo al tipo de discapacidad, con apoyos tecnológicos (software) que faciliten la comprensión de los contenidos.
- Práctica laboral e intermediación laboral: Modelo Empleo con Apoyo que consiste en el apoyo técnico y social que el OTEC, por medio de un equipo multidisciplinario y con experiencia en el trabajo con personas con discapacidad, provee al beneficiario. Considera el acompañamiento durante la práctica laboral, en caso que corresponda, y la colocación en un puesto de trabajo.
Práctica laboral: 90 horas de práctica laboral en una empresa o institución pública.
Intermediación laboral: Acompañamiento del OTEC al beneficiario durante el proceso de colocación en el puesto de trabajo para que éste sea el adecuado para el beneficiario. El seguimiento se realiza en un plazo de hasta seis meses, siendo más intensivo durante los tres primeros meses.

Etapas del piloto:

- Convocatoria, postulación y selección: contempla el proceso de difusión y convocatoria para invitar a personas con discapacidad a participar en cursos del piloto en las regiones de Valparaíso, el Maule y Metropolitana. En la convocatoria participan actores de SENCE, las Municipalidades a través de sus OMIL, las entidades requirentes y los propios proveedores de capacitación.
- El proceso de postulación se lleva a cabo por los usuarios en los OTEC que adjudicaron cursos.
- La selección de alumnos se realiza por los OTEC mediante sus propios criterios y métodos para establecer la nómina final de alumnos, respetando los criterios de focalización contemplados en el programa.
- Capacitación durante un semestre (promedio 200 horas): basada en el enfoque por competencias laborales vinculada a una ocupación demandada en el mercado laboral y pertinente a los segmentos de atención. La capacitación finaliza con una



evaluación de aprendizajes aplicada a la totalidad de los alumnos. Los cursos son ejecutados por OTEC del Registro Especial y OTEC del Registro Nacional.

- Práctica laboral: para los casos que los oficios y los usuarios lo requieran, se lleva a cabo una práctica laboral en puestos de trabajo que tengan directa relación al oficio aprendido.
- Modelo de Empleo con Apoyo: apoyo técnico y social que el OTEC, por medio de un equipo multidisciplinario y con experiencia en el trabajo con personas con discapacidad, provee al beneficiario. Considera el acompañamiento durante la práctica laboral, en caso que corresponda, y la colocación en un puesto de trabajo (intermediación laboral).

CAPÍTULO 2 - METODOLOGÍA

La evaluación de implementación del piloto del programa +Capaz en su línea de discapacidad consta de dos etapas. En la primera, se definieron los instrumentos para generar la información primaria del análisis. En el segundo, se tomaron las decisiones respecto del plan de análisis de la información generada por dichos instrumentos.

2.1 INSTRUMENTOS DE ANÁLISIS

La metodología de generación de información utilizada consideró el uso de técnicas cualitativas y cuantitativas, las que se describen a continuación:

2.1.1 FASE CUALITATIVA

En la etapa cualitativa se aplicaron dos procedimientos. Primero, se realizó una revisión la documentación del programa, el marco legal, el marco lógico y las metas de políticas públicas del programa. Segundo, se obtuvo datos de fuentes primarias entre los distintos actores relevantes. Específicamente:

1. Revisión de información secundaria:
 - Bases Administrativas y Técnicas para la ejecución del Programa Becas Laborales 2014.
 - Bases Administrativas y Técnicas para la ejecución del programa de capacitación en oficinas. FOTRAB 2014.
2. Entrevistas a agentes claves: Se realizaron un total de 61 entrevistas semiestructuradas de acuerdo a la siguiente segmentación según región y tipo de actor:

Tabla 5: Entrevistas Evaluación piloto.

Actores	Regiones			TOTAL
	V	VII	RM	
Usuarios	4	6	8	18
Apoderados	2	3	4	9
SENCE	1	1	4	6
MINTRAB	-	-	1	1
SENADIS	-	-	1	1
Encargado OTEC	2	1	4	7
Relator	2	2	5	9
Empresas	3	2	5	10
TOTAL	14	15	32	61

Fuente: Elaboración Propia.

Para la realización de entrevistas se han construido pautas que recogen las opiniones/experiencias de los actores en las distintas etapas de implementación del piloto.

2.1.2 FASE CUANTITATIVA

En la fase cuantitativa, se aplicó un cuestionario mediante encuestas presenciales en Tablet a una muestra representativa de los usuarios(as) del Piloto del programa + Capaz durante el año 2014.

El universo sobre el que se aplicó la encuesta está constituido por los 823 usuarios(as) que participaron en el piloto del año 2014, cuya distribución se describe en la tabla siguiente.

Tabla 6. Universo Usuarios(as) Piloto 2014

Región	OTEC Registro nacional Becas Laborales	OTEC Registro especial FOTRAB	Total
V	75	0	75
RM	135	538	673
VII	75	0	75
TOTAL	285	538	823

Fuente: Términos de referencia.

Para la elaboración de la muestra se consideraron los siguientes requisitos solicitados por la contraparte:

- Representatividad a nivel regional y por línea de programa (Formación para el Trabajo y Becas Laborales).
- Utilizar afijación proporcional según región en la distribución del tamaño de muestra propuesto. Al respecto es importante señalar que este tipo de afijación es recomendable de utilizar cuando los universos o en su defecto marco muestrales son de gran tamaño, lo que permite asegurar el logro del tamaño en cada celda. En el caso actual el universo es reducido por lo que la propuesta que se presenta tiene un leve ajuste del tamaño en cada celda.
- Que el error muestral máximo no excede 5% a nivel de región y a nivel de línea (marginamente), considerando un 95% de confianza.

De acuerdo a lo anterior, la muestra fue de tipo estratificado aleatorio, donde cada estrato está conformado por el cruce de región y línea programática. El tamaño de muestra es de **n=450 casos**, cuyo error muestral máximo es de **3,6%** considerando varianza máxima, un nivel de confianza del 95%, corrección por universo finito y un efecto del diseño estimado *deff* de 1.

En las tablas 7a y 7b se indica el tamaño de muestra y error muestral máximo por estrato, por región, línea y total.

Tabla 7a. Tamaño de muestra por estrato

Tamaño muestra	OTEC Registro nacional Becas Laborales	OTEC Registro especial FOTRAB	Total
V	63	0	63
RM	100	224	324
VII	63	0	63
TOTAL	226	224	450

Fuente: elaboración propia.

Tabla 7b. Error muestral máximo por estrato

Error muestral máximo	OTEC Registro nacional Becas Laborales	OTEC Registro especial FOTRAB	Total
V	4,94%	-	4,9%
RM	4,99%	5,00%	3,9%
VII	4,94%	-	4,9%
TOTAL	4,95%	4,98%	3,6%

Fuente: elaboración propia.

La muestra efectivamente lograda fue de 419 casos (93%) de la muestra objetivo.³

Tabla 8. Tamaño de muestra final

Tamaño muestra	OTEC Registro nacional Becas Laborales	OTEC Registro especial FOTRAB	Total
V	63	0	63
RM	100	193	293
VII	63	0	63
TOTAL	226	193	419

Fuente: elaboración propia.

³En la línea de Becas Laborales se alcanzó el 100% de la muestra objetivo y en la línea FOTRAB se obtuvo un 86%. Las razones que impidieron alcanzar el 100% de esa línea fueron los siguientes: a) Problemas en la base de datos: La principal razón de contacto fallidos fue que la dirección estipulada en la base de datos no existía, o el usuario no vivía en ésta o no había nadie en la dirección con quien hacer contacto (pese a que la visita fue repetida dos veces). La segunda razón fue que algunos usuarios declararon no haber participado en el programa o no estaban dispuestos a responder la encuesta.

2.2 METODOLOGÍA DE ANÁLISIS

2.2.1 PLAN DE ANÁLISIS DE LA FASE CUALITATIVA

Al igual que en la evaluación del diseño, se utilizó el método de Análisis de Contenido, técnica para leer e interpretar el contenido de toda clase de documentos y, más concretamente (aunque no exclusivamente) de los textos escritos (Ruiz Olabuénaga, 1996:192).

Si bien el análisis de contenido acepta los documentos tal como le llegan es preciso procesarlos, es decir, transformarlos mediante un proceso de manipulación. De ahí que una idea central de esta técnica es que el texto original, en este caso entrevistas, taller (transcripción), o información secundaria, deben ser entendidos y tratados como un escenario de observación del que se extrae información para someterla a ulterior análisis e interpretación, es decir, que el texto es como un campo del que se extrae información a través de la lectura (Ruiz Olabuénaga, 1996: 197). El análisis se realizará por los roles que tuvieron los actores a lo largo del programa agrupándose en 4 grupos (Usuarios, Diseño y supervisión, Implementación, Inclusión laboral), seleccionando unidades de registro como frases, palabras, de acuerdo a categorías que se desprenderán de los objetivos planteados en esta fase de evaluación del piloto, las cuales ya están pre concebidas en las pautas de entrevistas; se podrán también identificar categorías emergentes de análisis.

Tabla 9. Roles y actores del programa

Roles dentro del programa	Usuarios	Diseño y supervisión	Implementación	Inclusión laboral
Actores	Usuarios y apoderado	SENCE, MINTRAB, SENADIS	OTEC y Relatores	Empresas

Fuente: elaboración propia.

2.2.2 PLAN DE ANÁLISIS DE LA FASE CUANTITATIVA

El análisis cuantitativo tiene como objetivo:

- Describir la muestra identificando perfiles de usuarios(as), su satisfacción con el programa y su inclusión en el mercado de trabajo.
- Confrontar los resultados de la encuesta con la evidencia empírica descrita la revisión de literatura.
- Analizar la calidad de los datos. Revisar la digitación y la base de datos.
- Identificar la correlación entre las características del beneficiario y el programa con el logro en el proceso de inclusión laboral.
- Establecer análisis global de los hallazgos de la etapa cuantitativa.

Para el logro de esos objetivos se diseñaron las siguientes acciones:

- a. Descripción de las características de la muestra y los principales elementos del trabajo de campo.
- b. Análisis descriptivo uni y bivariado.
- c. Análisis Inferencial.

El análisis descriptivo se hizo con el software SPSS 21 y el análisis inferencial con STATA 12. Las sintaxis de cada análisis serán adjuntadas como anexo.

Análisis Descriptivo

El propósito de análisis es describir la muestra identificando perfiles de usuarios(as), su satisfacción con el programa y su inclusión en el mercado de trabajo. Para ello realizó un análisis descriptivo uni y bivariado.

El análisis descriptivo univariado se aplicó a todas las variables del cuestionario de usuarios(as) distinguiendo en el ítem de evaluación del programa por tipo de beneficiario (situación de discapacidad cognitiva/ otro tipo de situaciones de discapacidad). En esta presentación se incluyen los gráficos descriptivos según el porcentaje válido por variable.

El análisis bivariado que se realizó consideró el perfil de beneficiario (módulo 1) con información sobre la evaluación del programa + Capaz (módulo 2) y sobre las expectativas y preferencias sobre el mundo laboral (módulo 3). De esta manera se realizaron cruces a partir de variables relevantes: línea del programa, género, tipo de discapacidad y experiencia laboral previa.

Análisis Inferencial

El análisis de inferencia tiene por objeto establecer si existe evidencia de correlación entre estar empleado y variables de identificación de beneficiario y la evaluación que este tenga del Programa + Capaz línea discapacidad. Si bien este tipo de análisis se funda en la premisa que una variable dependiente (o endógena) es explicada por un conjunto de variables independientes (o exógenas), debido a la ausencia de una línea base, el análisis no permitirá hacer afirmaciones de causalidad, pero sí de correlación e importancia relativa de las distintas variables de interés. Un análisis de causalidad necesitaría de datos basales que no fueron generados en el diseño del programa o de diseños de investigación experimentales o quasi-experimentales que no fueron contemplados en el diseño del programa.

Pese a esta limitación es útil la utilización de análisis Pese a esta limitación, es útil la utilización de análisis logitmultiplicativo⁴ para identificar factores de relevancia estadística.

La variable independiente:

Se codificará una dummy que tomará valor 0 cuando el beneficiario se encuentre sin empleo y valor 1 cuando el beneficiario se encuentre empleado.

Las variables de control serán:

- Sexo, será una dummy que toma valor 0 mujer y 1 hombre
- Edad, será continua
- Educación será categórica con valor 0 básica o menos, 1 enseñanza media completa o incompleta, 3 estudios superiores.
- Tipo de discapacidad, será categórica con valor 0 para dificultad mental o intelectual, 1 física o de movilidad y 2 otro tipo.
- Estado del curso, será dummy con valor 0 si lo reprobó o desertó y valor 1 si lo aprobó.
- Percepción subjetiva sobre habilidades adquiridas en el programa, será una dummy con valor 0 si el beneficiario luego de participar en el programa no se siente preparado para trabajar y valor 1 si el beneficiario luego de participar en el programa se siente preparado para trabajar.
- Práctica laboral será una dummy, que tomará valor 0 cuando el beneficiario no realizó su práctica laboral y valor 1 cuando el beneficiario si la realizó en el marco

⁴Las regresiones logitmultiplicativo, se encuentran dentro de la categoría de modelos lineales generalizados. Posee tres componentes fundamentales: (1) Componente Aleatorio: especificación de una distribución de probabilidad (normal, binomial, poisson, etc.) de la variable dependiente ($Y_i = (Y_1, Y_2, \dots, Y_n)$); (2) Componente sistemático: detalla el predictor lineal de las variables ($\eta_i = \alpha + \beta_1 X_{i1}$). Este componente especifica las variables independientes incluidas en el modelo. Todas las variables entran en η de forma lineal; y (3) Función de enlace: se trata de una función invertible que es capaz de enlazar la variable aleatoria Y_i con el componente sistemático (Agresti, 2007). La función de enlace más simple es llamada enlace identidad, donde $g(\mu) = \eta$, por lo que $\mu = \eta = \alpha + \beta_1 X_1$. Otros enlaces permiten que μ esté en contacto con η de forma no lineal (enlace logarítmico), lo que implica que $\mu = g^{-1}(\eta)$. Por lo que $\mu = \exp(\eta) = \exp(\alpha + \beta_1 X_1)$.

En base a lo anterior, el modelo de regresión logística se define de la siguiente forma:

$$\log\left(\frac{\pi_i}{1-\pi_i}\right) = \eta_i = \alpha + \beta_1 X_i$$

donde $E(Y | X = x_i) = \pi_i$. Lo cual implica:

$$\pi_i = \frac{\exp(\alpha + \beta_1 X_i)}{1 + \exp(\alpha + \beta_1 X_i)} = \Lambda(\eta_i)$$

en donde $\Lambda(\cdot)$ corresponde a la función de enlace logit invertida ($g^{-1}(\mu)$).

Tal como se especificó en la descripción de variables, la investigación a realizar posee una variable dependiente dicotómica, con sólo dos categorías: (1) Con empleo y (0) Sin empleo, con una posibilidad de (1) éxito, y otra de (0) fracaso. Las regresiones logit serán las que se utilizan para el modelamiento estadístico con este tipo de variables (datos binarios), a través de las cuales se busca estimar la probabilidad de éxito (1) o fracaso (0) de un evento como una función de un conjunto de variables independientes:

$$\pi_i = \Lambda(\eta_i) = \Lambda(\beta_0 + \beta_1 X_{i1} + \beta_2 X_{i2} + \dots + \beta_k X_{ik})$$

En dicho tipo de modelos, pueden incluirse todo tipo de variables independientes, tal como en el caso de las regresiones lineales, además la interpretación de los coeficientes con las regresiones logitexp (β) puede interpretarse como razón de odds (Agresti, 2007) lo que hace que sea más intuitivo. Por estas razones se utilizará modelos logit para la estimación.

del programa.

Test de Calidad de los datos y testeo de los supuestos estadísticos de la estimación

Antes de estimar los modelos de regresión, se realiza el test de Wald para verificar ajuste de los modelos estadísticos. El test de Wald estima un modelo sin restricciones y con restricciones, de manera de testear si una variable independiente tiene un efecto en la variable dependiente; o dicho de otra manera, si el porcentaje de varianza explicada por el set de predictores (Y_n) es significativamente distinto de 0. De este modo, el test de Wald es equivalente al test de F, pero para regresiones logísticas o con variables dependientes binarias. El estadístico de Wald tiene una distribución Chi-cuadrado con grados de libertad igual al número de restricciones (Wooldridge, 2013).

Modelos

El modelo 1 se estimará considerando como predictores las características del beneficiario sexo, edad, educación y tipo de discapacidad:

$$Y_{\text{empleo}}: \sqrt{(\text{sexo, educación, tipo de discapacidad})}$$

El modelo 2, se estimará considerando como predictores los componentes del programa: estado del curso, práctica laboral, percepción subjetiva de habilidades adquiridas:

$$Y_{\text{empleo}}: \sqrt{(\text{estado, practica, percepción})}$$

El modelo 3 se estimará considerando como predictores tanto las características del beneficiario como las del programa.

$$Y_{\text{empleo}}: \sqrt{(\text{sexo, edad, educación, tipo de discapacidad, estado, práctica percepción})}$$

Por último, cabe señalar que el análisis inferencial sólo se podrá realizar si existe variabilidad en los datos (es decir, hay suficientes casos de personas trabajando como para que el modelo pueda estimar los coeficientes del efecto de cada variable independiente sobre inclusión laboral), sobre todo en la variable de empleo y las hipótesis nulas son descartadas en el test de Wald.

Análisis integrado Fases de Indagación

Se realizó un análisis final que permitió triangular los resultados obtenidos a través de las metodologías utilizadas en la evaluación del piloto. Este análisis contempló la evaluación

de las principales fases de ejecución del piloto contempladas en el módulo 2 del cuestionario así como en las pautas de entrevistas de los usuarios.

Las categorías temáticas o de análisis consideradas fueron las siguientes:

- Convocatoria
- Postulación
- Fase Lectiva
- Fase Empleo con apoyo

Por medio de esta triangulación inter-métodos, con un orden simultáneo (no existe determinación de un método por sobre el otro) se buscó satisfacer los siguientes objetivos:

- a) Profundización de resultados mediante comparación: La obtención de datos tanto cualitativos como cuantitativos, permitió comparar aspectos y/o dimensiones existentes en ambos tipos de instrumentos aplicados, permitiendo ahondar en los resultados, extrapolando el alcance semántico y perceptivo de los encuestados/entrevistados, en pos de enriquecer la obtención de información.
- b) Inclusión de nuevas perspectivas: Mediante la triangulación fue posible la obtención de temáticas que no fueron previstas o que no conforman la pauta o el cuestionario aplicados, lo cual extiende los ámbitos comprendidos en el estudio, y robustece la información recabada.

CAPÍTULO 3 - PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

El piloto del programa + Capaz en su línea de discapacidad es la historia de un proyecto bien intencionado aplicado a una población vulnerable y habitualmente olvidada, marginada y automarginada, pero que requiere de mejoras sustantivas para lograr su objetivo de inclusión social.

Tomando en cuenta el levantamiento general de información que se realizó a lo largo de este estudio, el proyecto logró focalizarse en la población objetivo en términos etarios (aunque un 14% de los beneficiarios eran mayor al rango objetivo), con una mayor presencia masculina (58% hombres, versus 42% mujeres). El estudio revela varias fuentes de heterogeneidad en dicha población que será relevantes identificar para el éxito del programa en régimen. Se trata de una población caracterizada por una diversidad de tipos de discapacidades entre las cuales las más prevalentes fueron la discapacidad mental (38%), múltiple (22%) y física (20%). En términos educacionales podemos distinguir dos perfiles, quienes adquirieron la discapacidad a lo largo de la vida poseen en su mayoría enseñanza media, y quienes poseen esta condición congénita o desde el momento del nacimiento poseen educación diferencial o básica incompleta.

La convocatoria y difusión del piloto del programa se realizaron, generalmente, a través de las organizaciones e instituciones locales, las cuales son las más cercanas a los usuarios que participaron en el programa. De esta manera, la convocatoria de los usuarios se realizó de cuatro formas: a través de las Oficinas Municipales de Información Laboral, las oficinas municipales enfocadas al área de la discapacidad, escuelas diferenciales donde asistían los usuarios y consultorios o centros médicos donde los usuarios se tratan o realizan seguimiento de su situación de discapacidad. En estos lugares fueron los OTEC quienes se acercaron a informar respecto al curso de capacitación que iban impartir, invitando a los usuarios a participar en los cursos. Sumado a estas formas de convocar a los usuarios, varios de éstos se enteraron de los cursos de capacitación por familiares, vecinos o conocidos quienes se habían enterado por otros lados de estos cursos, funcionando así formas de convocatoria más informales que las mencionadas anteriormente.

En el caso de la postulación y selección de los usuarios a los cursos de capacitación, principalmente éstas se dieron a través de dos vías. Por un lado, hubo varios usuarios que postularon a los cursos de capacitación a través de los organismos locales a mediante los cuales fueron convocados o que se enteraron del curso, específicamente a través de las OMIL y las oficinas de la discapacidad de cada comuna. Por otro lado, desde los lugares donde los usuarios se enteraron del curso fueron redirigidos hacia los mismos OTEC para

que pudieran postular directamente con quienes dictan los cursos. Luego de las postulaciones generales de los usuarios, varios OTEC realizaron reuniones informativas masivas en las cuales invitaron a los posibles usuarios para poder entregarles la información general respecto a los cursos de capacitación que se iban a impartir. En estas reuniones se les comentaba a los usuarios en qué consistían los cursos, las fechas y los horarios de cada uno y los requisitos que debían cumplir los usuarios para participar en estos.

Pese a que la instancia anterior sólo la efectuaron algunos OTEC, todos los OTEC realizaron entrevistas personales a los usuarios que habían postulado a los cursos para conocer sobre su situación de discapacidad, sus intereses y capacidades para participar en el curso. En estas instancias los OTEC aplicaban instrumentos para poder medir las capacidades de los posibles usuarios, posibilitando tener una manera general y estándar de realizar selección entre los postulantes, si es que fuese necesario. Para esto SENCE dispuso de un instrumento de medición para ser utilizado por los OTEC en dichas entrevistas, sin embargo algunos lo complementaron con instrumentos de medición propios. Respecto a este proceso de selección de los usuarios, sólo algunos OTEC debieron realizar una selección, mientras que otros no se enfrentaron a dicho proceso ya que no tuvieron una sobre postulación a los cursos.

Previo al inicio de la fase lectiva el SENCE se encargó de realizar revisiones oculares de los lugares que los OTEC proponían para llevar a cabo los cursos de capacitación. Esta revisión se centró en certificar que los lugares propuestos presentasen la infraestructura básica que se requiere para que cualquier persona en situación de discapacidad pueda transitar libremente al interior del lugar y tener las comodidades básicas necesarias para que el curso se pueda desarrollar de buena manera. Luego de esta certificación, los funcionarios administrativos de los OTEC fueron los encargados de facilitar todo el equipamiento necesario para desarrollar el curso de capacitación, teniendo en cuenta los equipos específicos según oficio que se enseña y según el tipo de discapacidad que tuviesen los participantes de dicho curso. Ya comenzando el curso de capacitación, fueron los relatores los encargados de dirigir los cursos, siendo quienes más se relacionan con los usuarios a lo largo del programa. Respecto a la forma en que se llevó a cabo la fase lectiva, ésta dependió de los contenidos específicos de cada curso de capacitación, pero de manera general la metodología de los cursos fue didáctica, privilegiando la participación de los usuarios en su proceso de aprendizaje. De esta manera, los relatores fueron quienes se encargaron de llevar a cabo las clases y talleres de la fase lectiva, mientras que los funcionarios administrativos de los OTEC fueron los encargados de ser el apoyo para el buen funcionamiento del curso. En esta línea, los funcionarios OTEC se hicieron cargo de tener

los materiales que necesitaban los relatores y repartir los subsidios comprometidos a los usuarios.

Finalmente, en el caso de la fase de empleo con apoyo, ésta se dio de cuatro maneras específicas a lo largo del programa. Por un lado hubo varios casos en que los OTEC no lograron concretar posibilidades de prácticas laborales ni puestos de trabajo para los usuarios, pese a realizar distintas gestiones con empresas. En estos casos la fase de empleo con apoyo no logró ser efectiva, dándose por cerrado el programa con la finalización del curso de capacitación. Por otro lado, se encuentran los casos en que las gestiones de los OTEC fueron más fructíferas, logrando colocar a los usuarios en prácticas laborales o puestos de trabajo más estables, lo que también fue acompañado con el apoyo que prestaron los encargados de los OTEC a las empresas y a los usuarios mientras duró la fase. De esta manera, en los casos en que los OTEC realizaron de buena manera la fase de empleo con apoyo (independiente de su efectividad) las gestiones más comunes para conseguir un puesto dentro de alguna empresa consistieron en llamados telefónicos y contactos por correo a las empresas para conocer su disponibilidad para recibir usuarios del programa y visitas a las empresas para socializar la relevancia de incorporar laboralmente a PSD y comprometer la disposición de las empresas. Respecto al acompañamiento brindado por los OTEC a las empresas y usuarios, éste consistió en visitas a los lugares de trabajo y contactos telefónicos con los usuarios y las empresas para conocer el avance y desenvolvimiento de la PSD, además de estar disponibles por cualquier eventualidad, inconveniente o duda, tanto por parte de la empresa como del usuario.

Como contraparte a estos casos en que la fase de empleo con apoyo se realizó de buena manera por parte de los OTEC se encuentran los casos en que los usuarios sufrieron el “abandono” del OTEC responsable. En este sentido hubo casos en que los OTEC no realizaron las gestiones comprometidas, o éstas fueron insuficientes, lo que conllevó a que los usuarios no pudieran optar a realizar una práctica laboral o a integrarse a un puesto de trabajo. Por otro lado, existieron casos en que, frente a la insuficiencia de gestiones por parte del OTEC para conseguir práctica laboral, los usuarios las gestionaron a través de sus propias redes. En estos casos, pese a que el usuario realizó su práctica laboral, ni él ni la empresa contaron con el acompañamiento del OTEC mientras que duró la práctica.

Por último, los distintos cursos de capacitación que formaron parte del piloto del programa + Capaz, línea discapacidad han realizado actos de cierres organizados por los OTEC en los cuales se hace entrega de un documento a los usuarios que acredita su participación en el curso. En estos actos, generalmente, se hizo partícipe a la familia del usuario, los relatores, gente de las empresas que recibieron a usuarios y representantes de SENCE. Estos actos ceremoniales permitieron darle un cierre a los cursos que fue bien

recibido por los beneficiarios y que, a la postre, deja en ellos una muy buena evaluación de la fase lectiva del programa.

No obstante, el piloto tiene resultados insuficientes respecto de su objetivo final de inclusión laboral y, en ello, hay razones de diseño que deben ser abordadas para su desarrollo en régimen. Ahora bien, es importante señalar que por consecución, era esperable una brecha entre la implementación en el piloto y el diseño del programa que se analizó en esta consultoría puesto que dicho diseño fue ideado para el programa en estado de régimen. En las próximas páginas se resumen los principales hallazgos de la investigación que sustentan el juicio anterior.

La presentación de los resultados está organizada en siete secciones. En la primera sección, se analiza el contexto en el cual se creó y se operacionalizó el piloto del programa + Capaz mediante otros dos programas preexistentes. La segunda, detalla las características de las organizaciones que participaron en la ejecución. La tercera sección presenta los resultados de la etapa cualitativa del estudio. La cuarta sección resume los principales resultados obtenidos de las encuestas a usuarios que participaron del piloto. Los análisis de las secciones precedentes son la base sobre la que se elabora un análisis integrado en la sección cinco. A su vez, el análisis integrado entrega los insumos sobre los que se analizan los indicadores y se proponen modificaciones a los mismos en la sección seis. Por último, la sección siete está destinada a la evaluación de los módulos transversales.

3.1 PILOTO + CAPAZ, LÍNEA DE DISCAPACIDAD

En el mes de Mayo de 2014 el objetivo establecido para la medida presidencial nº20 se dio a conocer a través de la entrega por parte de la Presidenta del Plan de Capacitación e Inclusión Laboral y Educacional para 150.000 jóvenes.⁵ Con la llegada del nuevo gobierno, el acento de la gestión de SENCE estuvo enfocado justamente en cumplir las medidas presidenciales ya descritas, por lo que se implementaron ambas medidas en fase piloto.

En el caso de la línea discapacidad, el piloto se implementó a través de dos programas ya existentes en SENCE: Becas Laborales y Formación para el Trabajo (FOTRAB), mediante licitaciones especiales en las regiones de Valparaíso, Maule y Metropolitana. Esta decisión no obedeció a una focalización basada en un diagnóstico de la población en situación de discapacidad en el país. Al respecto, al momento de implementar el piloto en su línea de discapacidad no se contaba con datos estadísticos actualizados de la realidad de PSD y, por ende, no era posible establecer cruces de información con la demanda empresarial. La única fuente de información disponible a la fecha era la ENDISC 2004, la que recién está siendo actualizada con la aplicación de la ENDISC II. Por otro lado, existía desconocimiento y falta de coordinación con entidades empresariales que trabajaran temáticas de inclusión laboral.

La decisión de recurrir a dos programas existentes para ejecutar el piloto tuvo una triple motivación. Primero, el establecimiento de compromisos presidenciales creó la necesidad de avanzar rápidamente en la implementación del piloto. Segundo, existía una carencia de conocimientos y capacidades técnicas especializadas en PSD dentro de SENCE. Por último, el piloto no contaba con recursos propios de SENCE para su ejecución directa.

En el programa Becas Laborales se trabajó con el OTIC SOFOFA, que permitiría cumplir un número importante de la meta propuesta para el 2014 (1.000 usuarios(as) en situación de discapacidad). El diferencial, es decir, aquello que no fuera cubierto a través de Becas Laborales, se tomaría del programa FOTRAB, programa que estaba en funcionamiento y que cumplía con el estándar + Capaz (al menos 200 horas de capacitación y que contemple el mismo público objetivo de la línea especializada). Las decisiones anteriores, permitieron formalmente cumplir con la meta establecida para el piloto + Capaz discapacidad año 2014.

Al revisar los principales elementos de las bases que orientaron la ejecución del piloto (Bases Administrativas del piloto Becas Laborales y Condiciones Administrativas y técnicas de FOTRAB) se advierte que *sólo las bases de Becas Laborales se asemejan al diseño*

⁵www.cumplimiento.gob.cl

*elaborado del Programa + Capaz, línea discapacidad.*⁶ Las condiciones administrativas y técnicas de FOTRAB claramente responden a otra lógica de diseño donde se considera a una población más amplia en vez de sólo a personas en situación de discapacidad: En FOTRAB se consideran salidas dependientes e independientes de trabajo, los planes formativos y comunas de ejecución son propuestos por cada OTEC en la presentación de su Plan Anual de Capacitación, ello contrasta con las condiciones establecidas en Becas Laborales donde los planes formativos son entregados directamente por SENCE, así como se pre-establecen las regiones y comunas de ejecución. Además, los estímulos monetarios de ambos programas difieren: mientras que en Becas Laborales el subsidio diario a entregar a los beneficiarios ascendía a \$5.000, en FOTRAB se consideran \$3.000. Por último, mientras que en Becas Laborales se habla del Empleo con Apoyo, en las bases FOTRAB no se menciona este modelo de trabajo si bien se especifican fases de acompañamiento y seguimiento al beneficiario en proceso de práctica o colocación laboral.

Pese a las diferencias anteriores, existen algunas semejanzas de interés en las bases de ambos programas. Primero, la práctica laboral es optativa. Segundo, ambos programas contemplan colocación laboral, así como se consideran incentivos a los OTEC que logren una colocación laboral efectiva del beneficiario.

Todo lo anterior no hace más que confirmar que *la mayor utilidad del programa FOTRAB radica en que sumó usuarios(as) a la meta establecida para el piloto + Capaz línea discapacidad del año 2014, sin embargo la lógica de su ejecución no se corresponde fielmente con las nociones que estuvieron a la base del piloto de la línea especializada.*

Respecto al equipo profesional de SENCE que participó de las decisiones de diseño del piloto se pudo constatar que hubo una preocupación por suplir la falta de conocimientos técnicos para abordar la línea especializada de discapacidad, con la convocatoria a distintas instituciones que desde la sociedad civil trabajan en la inclusión laboral de PSD. Con ese fin se realizaron entrevistas de trabajo con las fundaciones principales, o las más representativas, con experiencia de trabajo con PSD para conocer quiénes eran, qué modelos de trabajo utilizaban, etc. En este proceso se entrevistó a Fundación TACAL, Arando Esperanza, COANIL, TELETÓN y Red Incluye, entre otras. También se recogió información de las experiencias de municipios, como Quilicura y Peñalolén, y de SENADIS. De este modo, se creó una mesa de trabajo liderada por el gabinete de la Ministra del Trabajo, conformada por: Isabel Zúñiga (consultora CEPAL), SENADIS, Subsecretaria de Redes Asistenciales y SENCE, entre otras instituciones. Esta mesa buscaba avanzar en la

⁶Por diseño del programa se entiende la propuesta elaborada por Isabel Zúñiga: “Capacitaciones para personas en situación de discapacidad” Informe Final.

discusión respecto a qué se debía hacer con el diseño del piloto en línea discapacidad. Del trabajo de esta mesa, que se extendió por 3 meses aproximadamente (junio a agosto del 2014), se definió el tipo de oferente que se convocaría al piloto: considerando que son muy pocas las instituciones especializadas en el trabajo de discapacidad e inclusión laboral se decidió no poner barreras al acceso de oferentes, no solicitando años de experiencia mínima en la materia, de modo de ir incorporando experiencia en etapas posteriores. Al mismo tiempo se estableció el rango etario de los participantes (18 a 40 años), se esbozó de manera general el modelo de intervención: fase de formación en habilidades para el trabajo, formación en oficios, valor hora de capacitación, etc. Se definió también los planes formativos que se incorporarían al piloto, los cuales fueron definidos junto al SENADIS de la parrilla estándar de cursos del SENCE (de 36 planes formativos existentes, se eligió un subconjunto de 19, que parecían ser los más pertinentes pensando en la población objetivo). Estos planes formativos o cursos se presentarían a los oferentes sin ninguna adecuación: si al oferente le interesaba el curso, lo postulaba, bajo el supuesto que las adecuaciones las realizaría el propio oferente en el ejercicio del piloto.

A partir de octubre del 2014 se reactivó la mesa pero ahora liderada por el equipo profesional de SENCE, el que también convocó a participar al sector privado, específicamente a la comisión de discapacidad de SOFOFA. El funcionamiento de esta mesa se extendió hasta Diciembre 2014, período en que se organizaron seis sesiones de trabajo que sirvieron para determinar los principales elementos del diseño 2015, considerando que en el momento de reactivación de la mesa ya se había echado a andar el piloto + Capaz, línea discapacidad.

En resumen, el piloto del programa + Capaz en su línea de discapacidad fue ejecutado con premura sin que: (a) se contara con las capacidades institucionales instaladas, (b) se focalizara en virtud de las características de la población objetivo, (c) se establecieran especificaciones respecto del tipo de capacitación que debía ofrecerse al beneficiario en el segmento objetivo, (d) se distinguiera entre oferentes en función de su grado de especialización o experiencia de capacitación de PSD, (e) se contara con una estrategia de inclusión laboral en las empresas ni, por último, (f) se contara con recursos institucionales para suplir estas carencias en el corto plazo, lo que obligó a implementar el piloto mediante otros dos programas preexistentes uno de los cuales (FOTRAB) respondía a un diseño diferente en aspectos centrales.

Las conversaciones llevadas a cabo con los distintos actores institucionales para la elaboración de este informe permitieron constatar que estas limitaciones eran comprendidas por los profesionales involucrados en el programa y que, por ende, las decisiones de diseño que fueron tomadas respondieron al pragmatismo necesario para



crear las condiciones de desarrollo de una política social con una meta definida (mandato presidencial) y un problema claramente identificado (inclusión laboral de PSD), pero en la que “todo” aún debe construirse para hacerla posible.

3.2 EJECUCIÓN PILOTO + CAPAZ, LÍNEA DISCAPACIDAD

A través del programa Becas Laborales participaron 10 OTEC, al menos 4 de éstas contaban con experiencia en población objetivo. El detalle de cursos, región y comuna de ejecución se detalla a continuación:

Tabla 10: OTEC participantes Piloto + Capaz Línea discapacidad. Becas Laborales

Nº	Nombre OTEC	Curso	Región Ejecución	Comuna Ejecución	Experiencia en Población Objetivo
1	ARANDO ESPERANZA	ACTIVIDADES AUXILIARES DE COCINA	VII-RM	TALCA-PADRE HURTADO-EL MONTE	SI
		ACTIVIDADES AUXILIARES DE BODEGA	VII	TALCA	
		MANEJO DE FRUTALES	RM	PEÑAFLO	
2	CAPACITACIÓN INTEGRAL	OPERACIONES BÁSICAS DE PASTELERIA	RM	PADRE HURTADO-PEDRO AGUIRRE CERDA	NO
		OPERACIONES BÁSICAS DE PANIFICACIÓN	RM	QUILICURA	
		ACTIVIDADES AUXILIARES ADMINISTRATIVAS	VII	CURICO	
3	CAPACITACIÓN Y DESARROLLO LTDA	ACTIVIDADES AUXILIARES DE CONTABILIDAD GENERAL Y TRIBUTARIA	VII	TALCA	NO
4	CAPAS LTDA	SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA	VII	CURICÓ	S/I
5	FUNDACION CEFOCAL	ACTIVIDADES AUXILIARES ADMINISTRATIVAS	RM	LO PRADO	SI
		SERVICIO DE ATENCIÓN MULTICANAL	RM	LO PRADO	
6	CHILECAP CAPACITACION	SERVICIO MULTICANAL DE ATENCIÓN A CLIENTES	RM-V	SANTIAGO-SAN ANTONIO	SI
		OPERACIONES BÁSICAS DE PANIFICACIÓN	VII	MAULE	
		OPERACIONES BÁSICAS DE PASTELERIA	VII	CURICÓ	
		SERVICIO DE RECEPCIÓN DE PASAJEROS EN RECINTOS DE ALOJAMIENTO	VII	TALCA	
7	CICAL CAPACITA	ACTIVIDADES AUXILIARES ADMINISTRATIVAS	V	QUILLOTA-SAN FELIPE	NO
8	CYCAP S.A	CULTIVO DE HORTALIZAS EN INVERNADERO Y AL AIRE LIBRE	RM	PEÑAFLO	NO
9	HORIZONTE NUEVO CAPACITACIONES	ACTIVIDADES AUXILIARES ADMINISTRATIVAS	RM	SANTIAGO	S/I

10	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE VALPARAÍSO	OPERACIONES BASICAS DE PASTELERIA	V	LOS ANDES-SAN FELIPE-QUILLOTA	SI
----	---	-----------------------------------	---	-------------------------------	----

Fuente: Información extraída de BBDD Alumnos Becas Laborales proporcionada por Unidad de Estudios SENCE.

A través del programa FOTRAB en tanto, participaron 2 OTEC con experiencia en población objetivo: Chilecap y Fundación TACAL. Chilecap participó entonces a través de los dos programas: FOTRAB y Becas Laborales.

Tabla 11: OTEC participantes Piloto + Capaz Línea discapacidad. FOTRAB

Nº	Nombre OTEC	Curso	Región Ejecución	Comuna Ejecución
1	CHILECAP CAPACITACIÓN	OPERADOR DE COMERCIO ELECTRONICO	RM	SANTIAGO
		ASISTENTE ADMINISTRATIVO		
		OPERADOR CALL CENTER		
2	FUNDACIÓN TACAL	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	RM	INDEPENDENCIA
		OPERARIO MULTIFUNCIONAL		

Fuente: Información extraída de BBDD Alumnos FOTRAB proporcionada por Unidad de Estudios SENCE.

3.3 RESULTADOS FASE CUALITATIVA

El volumen de información generada mediante las entrevistas es cuantioso, cubriendo aspectos relativos a la etapa previa de la ejecución del piloto (tales como el diseño y la motivación a la participación), a la implementación propiamente tal (por ejemplo, procesos administrativos y procesos de postulación) y a aspectos posteriores a del mismo (sugerencias y evaluaciones del programa). El levantamiento de la información en estas tres etapas fue realizado mediante entrevistas a seis tipos de actores diferentes (usuarios, apoderados, empresas, OTEC, relatores, actores institucionales). Por ende, a la hora de presentar los resultados existen diversos caminos para generar una síntesis. En este documento se ha optado por agrupar los actores en cuatro categorías generales, cada una asociada a los roles que estos actores tuvieron en el piloto. Estos roles son: (a) rol de beneficiario, (b) rol de diseño y supervisión, (c) rol ejecutor de la capacitación y (d) rol de inclusión laboral. Para cada uno de estos roles se obtuvo información primaria sobre aspectos de relevancia antes, durante y después del piloto. Ahora bien, no todos los roles son relevantes en todos los aspectos del programa. Por ejemplo, si bien todos los actores generaron información que permite evaluar el programa; en materia de diseño, se indagó sólo con actores institucionales y en lo relativo a expectativas de inclusión laboral sólo con los beneficiarios. En la tabla siguiente se detallan ámbitos en los cuales cada tipo de rol generó contenidos cualitativos relevantes (celdas marcadas con una X).

Tabla 12. Distribución análisis cualitativo por roles dentro del programa y dimensiones

Roles dentro del programa		Beneficiarios	Diseño y supervisión	Implementación	Inclusión laboral
Actores		Usuarios y apoderado	SENCE, MINTRAB, SENADIS	OTEC y Relatores	Empresas
Dimensiones					
Pre programa	Vías de conocimiento del programa	X			
	Motivación de participación	X		X	X
	Conocimiento y experiencia previa con PSD		X	X	X
	Expectativas sobre la Inclusión Laboral	X	*		



	Diseño Piloto		X		
Programa	Procesos Administrativos			X	
	Convocatoria y selección OTEC		X		
	Convocatoria y selección de usuarios			X	
	Conformación equipo OTEC			X	
	Coordinación OTEC			X	
	Postulación y selección por parte de los usuarios	X			
	Fase lectiva	X	X	X	
	Fase empleo con apoyo	X	X	X	X
	Monitoreo del programa		X		
Post Programa	Evaluación del programa	X	X	X	X
	Sugerencias	X	X	X	X

Fuente: Elaboración propia a partir de cuadros de codificación de entrevistas

*/ No fue contemplado en las pautas de entrevistas

El resto de la sección resume los resultados por tipo de rol en cada una de los ámbitos identificados para ese rol en la tabla precedente.

3.3.1 USUARIOS

Como se presenta en la tabla 12, los beneficiarios generaron información en ocho temáticas. Las que se resumen a continuación:

Vías de conocimiento del programa

El primer acercamiento que tuvieron los usuarios y apoderados participantes con el programa + Capaz, línea discapacidad, se dio principalmente mediante cuatro vías. Primero, los usuarios o sus apoderados se acercaron de manera autónoma a la municipalidad de su comuna preguntando por cursos de capacitación o similares, pidiendo orientación para su (re) inclusión laboral o ayuda en la postulación de beneficios y similares. En estas instancias de información es que los usuarios y apoderados fueron dirigidos y/o contactados con los encargados de los cursos. En segundo lugar, una de las formas en que se enteraron de la posibilidad de realizar un curso de capacitación a través del centro médico donde se realizan controles o tratamientos relacionados con la situación de discapacidad del usuario. De esta manera, existe un grupo de usuarios quienes se enteraron del programa debido a que el médico, o personas ligadas a los centros médicos, les comentaron que existía dicha posibilidad de capacitación. En tercer lugar, especialmente entre los usuarios con una situación de discapacidad mental o psíquica, éstos se enteraron de los cursos a través del colegio especial donde asistían, o estudiaron en su momento. De esta manera, profesores, directores o administrativos de los colegios especiales les informaron a los apoderados y/o a los usuarios sobre la el inicio de los cursos de capacitación. Finalmente, existe un grupo significativo de usuarios a quienes un familiar, vecino o conocido les dio el dato de la próxima realización de un curso de capacitación y dónde debían postular o con quién debían hablar.

“Yo lo fui a buscar. Yo sabía que en la municipalidad, que en la municipalidad entregaban cursos de, de x cosa. Y fui a preguntar un día, y lo que ellos más me dijeron que me convendría era el call center”. (Usuario programa + Capaz, línea discapacidad)

“¿Cómo me enteré de la Fundación CHILECAP? Mira, tuve yo por la Mutual, porque ahí estuve yendo a rehabilitación mucho, mucho tiempo y en el departamento psicosocial se encontraba Gabriel en ese entonces y él nos daba la posibilidad de ver trabajos que queríamos nosotros los discapacitados hacer algo, que queríamos hacer pero por la discapacidad no teníamos la... eeh... digamos oportunidad por el desarrollo físico para no poder la movilidad que no teníamos. Pero un día el mismo nos llamó y dijo que iba a ir una persona en representación de una fundación para darle la posibilidad a capacitarse a discapacitados, es una fundación exclusivamente para discapacitados”. (Usuaría programa + Capaz, línea discapacidad)

Motivación de participación

Respecto a la motivación que tuvieron los usuarios y sus apoderados para participar en el programa, es tan variada como los mismos usuarios, no existiendo razones únicas para participar, pese a lo cual se pueden identificar razones recurrentes. En el caso de los apoderados, su mayor motivación para que los usuarios participaran en el curso de capacitación tiene relación con el fin que tiene el programa (la inclusión laboral de las PSD).

Es así que la motivación surgía de saber que los usuarios aprenderían herramientas para incorporarse laboralmente de buena manera. Esto se valoró de sobremanera ya que los apoderados encontraban como una novedad el hecho de que existieran programas de este estilo que apuntaran a una población en situación de discapacidad. A esto se suma el hecho de que los apoderados identifican al curso de capacitación como parte de un programa serio y seguro, en el cual podían confiar la educación y responsabilidad de los usuarios.

“Bueno, él siempre nos decía que quería, que quería llegar a trabajar en una empresa, así que cuando supimos de este programa y de cómo abordaba el entusiasmo de los chiquillos, y cómo los preparaba, dijimos: pucha, esto es justo lo que necesitamos, justo lo que, lo que estábamos buscando”.

(Apoderado programa + Capaz, Línea discapacidad)

“Nos dio la tranquilidad de que Luis iba a estar, eh.. bien acompañado, que iba a presentar desafíos para él, que era algo que él quería, que él nos pedía, eh, que iba a ser una institución que se iba a preocupar, por sus avances, tanto sociales como académicos y laborales, entonces nos pareció una, una muy buena idea, era.. En realidad algo que estábamos esperando nosotros que apareciera”.

(Apoderado programa + Capaz, Línea discapacidad)

En el caso de los usuarios, la motivación más recurrente consiste en aprovechar la oportunidad de aprender nuevas cosas, además **de identificar al curso como una vía válida, segura y rápida para insertarse laboralmente**. A esto se suman otras razones de distinta índole, como lo sería ver los cursos de capacitación como un lugar propicio para socializar y salir del “encierro” en que muchas veces se encuentran las PSD. Es así que varios usuarios declararon participar en el programa porque lo identificaron como una herramienta para sobreponerse a depresiones y situaciones abandono o soledad.

“yo tengo las ganas de salir adelante po, yo tengo 20 años po, tengo una vida por delante po, cachay? Entonces eeh... no, no me quiero hacer millonario, pero si quiero tener una mejor calidad de vida. Si quiero tener, tener la posibilidad de llegar a tener mi casa, tener una familia, un un vehículo eeh... entonces tengo, tengo la juventud y tengo las ganas y yo sé que todo se puede po, todo se puede”.

(Usuario programa + Capaz, línea discapacidad)

“más que ver el tema económico, como te comentaba anteriormente, que también es una necesidad básica, yo llevé cuatro años, cuatro años que estoy...he estado encerrado en mi casa. Porque soy una persona separada hace dos años atrás. Yo llevo cuatro años encerrados en mi domicilio por mi enfermedad, digamos. [...] Y eso me privó de vivir la parte laboral insertamente nuevamente en la sociedad. Entonces, cuando me preguntaron si estaba de acuerdo, lo cual acepté, porque dije yo, pucha cuatro años encerrado en mi casa, y claro conocer gente nueva, sociabilizar con gente me va a ayudar bastante. En ese sentido, diez puntos. Porque conocí gente ya, conocí gente y conocí amigos”.

(Usuario programa + Capaz, línea discapacidad)

Expectativas sobre la inclusión laboral.

En el caso de la inclusión laboral, los usuarios y apoderados manifiestan, tajantemente, que la principal barrera a la que se enfrentan las PSD para insertarse al mundo laboral es la **discriminación** que sufren. Esta discriminación se identifica en distintos momentos y espacios del mundo laboral. En primer lugar, se encuentran los prejuicios que tienen las empresas respecto a la inclusión laboral de las PSD. Por un lado, existe una concepción de que las PSD no pueden insertarse a un trabajo ya que no tienen las capacidades adecuadas para cumplir un trabajo como otras personas, lo que conlleva que las PSD ni siquiera puedan ingresar de manera efectiva al mercado laboral. Por otro lado, otro de los prejuicios a los que se ven enfrentados es la concepción que, en general, tienen las empresas respecto a que la inclusión de trabajadores que tengan una situación de discapacidad conlleva gastos “extras” para acondicionar el lugar de trabajo a la situación de discapacidad.

“Lamentablemente dicen que da lo mismo, pero yo lo viví yo misma: tú puedes tener conocimientos, presentación, disposición, pero cuando tú pones que tienes problemas de desplazamiento, que no puedes salir mucho a terreno, pero sí puedes contar con la inteligencia para trabajar, siempre ponen un “pero”, un problema y lamentablemente ya... te desechan, simplemente ya no eres bien visto aunque trabajes bien”. (Usuaría programa + Capaz, línea discapacidad)

Ya pensando en las PSD que se encuentran trabajando, incluso ahí se ven enfrentados a una discriminación al interior del mundo laboral. El reflejo más patente de esta discriminación, según los propios usuarios, es la diferencia de sueldo que existe entre una PSD y un trabajador que no se encuentra en una situación de discapacidad. A esto se suma una discriminación que tiene lugar entre los mismos compañeros de trabajo, quienes tratan de manera distinta a las PSD, generando situaciones de maltrato, burlas o abusos debido a sus características.

“Entonces, yo veo que básicamente hay discriminación en este caso. ¿Discriminación de qué punto de vista? De la parte económica; ósea, una persona buena sana o discapacitada no puede ganar lo mismo que una persona que esté sana. Ya ahí va haber una diferencia. Tal vez, no van a producir lo mismo, pero les pagan muy poco, son muy mal mirados”. (Usuaría programa + Capaz, línea discapacidad)

“Bueno, eh, hay muchos problemas. Que sufra, que la molesten, no sé, porque es distinta, porque le cuesta, porque digamos eh, le cuesta más que el resto. Ehh, puede ser diferente en caso de, como de crueldad”. (Usuaría programa + Capaz, línea discapacidad)

En la misma línea, los apoderados tienen ciertas aprehensiones a la inclusión laboral de los usuarios, pese a su relevancia y deseabilidad. Estas aprehensiones y miedos tienen relación con la situación de vulnerabilidad en que se encuentran las PSD, las que conlleva

que los apoderados crean que existen mayores posibilidades a que les ocurra algo en el trayecto a su posible lugar de trabajo o que sufran la discriminación dentro del mismo lugar de trabajo.

“Los temores siempre son a la inclusión, al grupo, hay gente que es muy canalla, tratan mal discriminan, ese es el temor, a veces entre ellos mismo se discriminan también, pero ella tiene buena llegada porque es muy amistosa, pienso que eso lo puede superar ella misma”. (Apoderada programa + Capaz, Línea discapacidad)

Al ser consultados por las condiciones que tiene que tener cualquier empresa para recibir de buena manera a PSD, los usuarios y apoderados identifican distintos factores a tener en consideración. En primer lugar, como lo más recurrente y básico, se señala que las empresas deben contar con la **infraestructura adecuada** para que una persona con una movilidad reducida o dificultades para moverse pueda transitar adecuadamente. Estos requerimientos van desde contar con ramplas, ascensores o pasillos anchos en caso de personas que utilicen sillas de ruedas, o mantener un orden básico y constante en los lugares de trabajo para que las personas ciegas puedan transitar sin impedimentos en los lugares de trabajo.

“Eso yo encuentro que... los espacios son, son re importantes, que tenga las accesibilidades para que yo pueda llegar después de la locomoción, estar afuera del local y que tenga todo, no sé po, si tengo que subir a alguna parte tenga el ascensor, o tenga rampa, cosa de llegar y no, que no intervenga los espacios, los accesos. No me quite el tiempo que otra persona va a llegar al trabajo, se va a sentar y va a pescar su trabajo y va a hacerlo”. (Usuaría programa + Capaz, línea discapacidad)

Además de estas consideraciones básicas de infraestructura con las que deben contar las empresas, los usuarios identifican ciertas disposiciones que también deben existir en la empresa para poder incluir de buena manera a una PSD. Éstas tienen relación con que haya un **compromiso por parte de la empresa para recibir a PSD**, lo que debe verse reflejado en un buen ambiente laboral al interior de ésta donde se incluya a las PSD sin discriminación. Esto conlleva una cierta preparación por parte de la empresa y sus empleados para recibir a una PSD sin discriminarla, incorporándola como un trabajador más.

“yo creo que en una empresa yo creo que todas las personas, pa empezar, deben estar de acuerdo que llegue una persona con discapacidad visual. O sea, yo creo que, que igual hay que, yo creo que la gente debe hacer como una tipo de reunión para que se preparen toda la gente que va a llegar una persona con discapacidad”. (Usuaría programa + Capaz, línea discapacidad)

“que fuera un lugar en que una se sienta cómodo. Así como un ambiente... un ambiente acogedor no que de repente le digan ya váyase y me miran de este lado como de repente, eh, como de repente como un bicho raro como se dice”. (Usuaría programa + Capaz, línea discapacidad)

Por otro lado, al preguntarle a los usuarios cómo esperan que sea su propia inclusión laboral, lo primero que resalta es que les den la oportunidad de incorporarse a un trabajo: una oportunidad donde puedan mostrar lo que saben y lo que pueden rendir. Y, si es necesario, una oportunidad donde puedan aprender lo que realmente necesita la empresa que haga, siempre dispuestos a desarrollarse y aportar desde el trabajo que les toque realizar. De esta manera, los usuarios esperan una posibilidad de incluirse en el mundo laboral para poder **desarrollarse como cualquier otro trabajador**, esperando que dicha inclusión laboral sea lo más parecido a la de una persona sin una situación de discapacidad, pese a lo cual asumen que para su inclusión se debe **tener en cuenta su situación de discapacidad**. De esta manera existe un doble requerimiento: por un lado, los usuarios esperan ser tratados como cualquier otro trabajador, mientras que también esperan que se tenga en consideración su situación de discapacidad para tener poder insertarse de mejor manera.

“Ojalá que fuera de la manera que tú esperas, que realmente te den la posibilidad de tú demostrarte cómo te desempeñas laboralmente, que mi inclusión sea como una persona normal, entre comillas obviamente y se den cuenta que a veces las personas así, es tanta la necesidad que tenemos para trabajar y tener una estabilidad económica que necesitamos trabajar y lo cuidamos y vamos a trabajar a veces mejor que la otra persona. Esa es la idea, digamos, de nosotros”. (Usuario programa + Capaz, línea discapacidad)

“Me gustaría que fueran así como bien... bueno las personas bien serias, porque de repente como que las personas como que no, no atinan mucho con la gente discapacitada, no están acostumbrada al ambiente de la gente. Que enseñen bien, o sea, que modulen bien, que no... no tengan otras cosas”. (Usuaría programa + Capaz, línea discapacidad)

Por último, los apoderados identifican dos razones primordiales por las que es tan importante la inclusión laboral de las PSD. Por un lado, para los apoderados es relevante que los usuarios puedan comenzar a trabajar para que se conviertan en personas más independientes y puedan solventar sus gastos. Esta preocupación no está dirigida a las necesidades económicas inmediatas de los apoderados, sino que se centran en el futuro cuando el usuario se vea enfrentado a una vida totalmente independiente. De esta manera, los apoderados se ponen en el caso de que la persona que sustenta económicamente al usuario ya no se encuentre o no pueda hacerse cargo de éste, y ven la necesidad de que el usuario sea independiente en todos los aspectos, no solamente en el económico. Por otro lado, otra de las razones de la importancia de la inclusión laboral tiene relación con la autorrealización de los usuarios y su bienestar personal, lo que sobrepasa a aspectos económicos. Es así que la inclusión laboral de los usuarios también tiene relación con que éstos salgan del encierro o depresión que conlleva su situación de discapacidad y comiencen

a socializar con personas ajenas a su círculo familiar, desarrollándose socialmente como cualquier otra persona.

“Lo importante para que él se sienta persona, útil, eso, nada más. Que nosotros acá lo hemos apoyado en todo lo que podemos, pero en realidad que de la puerta para afuera es otro mundo. Y eso es lo que esperamos de él, que él pueda decir yo puedo vivir por las mías y no con mis papas po'... más independiente”. (Apoderado programa + Capaz, Línea discapacidad)

“Él se siente mal, se encierra en su pieza y eso uno lo percibe. Y él con un trabajo, teniendo una rutina de salir a trabajar, que se yo, estar todo el día fuera de la casa, él se sentiría muy satisfecho con un trabajo y él se va a adaptar igual. Pero tiene esa necesidad de salir de la casa”. (Apoderada programa + Capaz, Línea discapacidad)

“Importante lo sería no para traer beneficio a nosotros sino porque el beneficio sea para ella, porque tenemos que pensar que nosotros nos vamos a morir, cuando uno tiene niños así uno vive todos los días que se levanta pensando en que ira hacer de ella si no estoy, entonces lo ideal es que aprenda aunque sea una sola cosa en la vida pero que la haga bien hecha y que le pueda servir de un sustento, entonces esa es la idea”. (Apoderado programa + Capaz, Línea discapacidad)

Postulación y selección por parte de los usuarios

El proceso de postulación de los usuarios a los cursos de capacitación se dio por varios caminos. En la mayoría de los casos los usuarios no tuvieron la oportunidad de elegir el curso donde participaron dentro de una batería de opciones, sino que, por distintos motivos, solamente tenían una sola opción de curso para participar. Las razones por las que no pudieron elegir entre varios cursos se debió a que las personas encargadas de curso sólo les ofrecieron una opción (sin entregarles razones por las cuales se les ofrecía sólo un curso) o en el lugar en que postularon se impartía sólo un curso. A esto también se suma que, en algunos casos, debido a la situación de discapacidad de algunos usuarios, estos sólo tenían las condiciones para participar en un curso. Ejemplo de esto es el caso de las personas que tienen dificultades auditivas y no podían participar de cursos para operadores de call center.

Una de las formas en que más usuarios postularon a sus respectivos cursos fue a través de **reuniones abiertas donde se convocaban a distintas PSD** para informar respecto al curso o cursos que se ofrecían. En estas reuniones los usuarios se inscribían con sus datos para luego ser contactados por los OTEC para agendar entrevistas personales donde ahondar en su situación de discapacidad, sus motivaciones para participar en el curso y temas relacionados (experiencia laboral, disponibilidad de tiempo, etc.). Otra de las formas de postulación de los usuarios consistía en que estos se **inscribían en su municipalidad**, fundaciones y organizaciones, para luego ser contactados por el OTEC que dicta el curso para citarlos a la misma entrevista personal del caso anterior. En estas postulaciones, a casi la totalidad de los usuarios les pidieron que presentaran su carnet de identidad y su carnet de discapacidad. Respecto al carnet de discapacidad, la mayoría de los usuarios dijo ya

tenerlo previo al inicio del curso, pese a lo cual, en los casos en que los entrevistados no lo tenían o estuvieran en proceso de obtención, igual se les permitió participar en el curso.

“Nos llamaron y después de eso nos dieron en la misma fundación, nos plantearon cuáles cursos habían en ese momento, a qué podíamos nosotros recurrir después de hacer ese curso, qué posibilidades de campo laboral había de eso, por ejemplo tu postulabas a Asistente Administrativo y qué posibilidades en el rubro laboral y vas a tener con ese, con esos conocimientos, claro con ese curso, entonces cada curso se especificó de esa manera y nos daban la charla correspondiente”.

(Usuaría programa + Capaz, línea discapacidad)

“Una entrevista personal en el sentido de qué es lo que quería hacer, cuáles eran los objetivos míos, cuáles eran las metas ellos quería y por qué estaba ahí también, que era lo principal, o sea, si quieres hacer un curso y dedicar gran tiempo”. (Usuaría programa + Capaz, línea discapacidad)

Luego del proceso de postulación de los usuarios, la forma en que éstos se enteraron que habían sido seleccionados para participar en el curso se dio de dos maneras. En primer lugar, hubo casos de usuarios a quienes les confirmaron que habían quedado seleccionado en la misma entrevista personal a la que se hizo referencia anteriormente. En estos casos, en la misma entrevista se les comunicaba la información operativa del curso (horarios, lugar de realización, fechas de inicio, etc.). Pese a esto, en varios casos a estos usuarios se les llamó previo al inicio del curso para recordarles la información entregada en la entrevista y confirmar su participación. Por otro lado, hubo ocasiones en que la manera de confirmar la selección de los usuarios para el curso fue a través de una llamada telefónica de parte del encargado del OTEC posterior a la entrevista personal antes referida. Al igual como en el caso anterior, en esta llamada telefónica a los usuarios se les entregó la información operativa del curso.

Fase Lectiva

Respecto a la fase lectiva del programa, en términos generales, tanto los usuarios como los apoderados se mostraron altamente conformes. Los apoderados realizan una evaluación positiva de esta fase, desde el horario de los cursos, los contenidos enseñados, la carga de contenidos para los usuarios, la infraestructura y equipamiento de los lugares de capacitación. Específicamente, los apoderados se mostraron **conformes con la forma en que trataban a los usuarios** mientras que duró el curso de capacitación. Es así que estos no identifican dificultades o complicaciones respecto a esta fase del programa.

“Yo pienso que era la adecuada, si estaba bien, yo no vi reclamo de la gente, siempre había una buena cordialidad entre apoderados y profesores y con los alumnos”. (Apoderada programa + Capaz, Línea discapacidad)

“Siempre, siempre hubo una adecuación, o sea nos dieron alternativas. ¿Sabes qué? Existe esta jornada que, donde los niños entran a las 8 de la mañana y van a estar hasta tal hora, y se les va a dar

almuerzo. Y existe esta otra jornada donde puede venir tu hijo, porque tu hijo viene de más lejos y le cuesta más llegar". (Apoderada programa + Capaz, Línea discapacidad)

En el caso de los usuarios, éstos valoraron positivamente toda la fase, tanto los contenidos enseñados relacionados con el oficio específico del curso, como los contenidos enseñados en los módulos transversales (preparación general para el trabajo). Pese a que hubo materias más difíciles de aprender según cada curso, **los usuarios identifican como útiles y adecuados los contenidos que les enseñaron**, aprendiendo a desarrollar el oficio del curso.

En el caso de los módulos transversales, pese a que no todos los usuarios reconocieron que el curso incluyera dichos módulos, éstos son vistos como **contenidos innovadores y necesarios para su buen desempeño en el mercado laboral**, permitiendo conocer su funcionamiento antes de comenzar a trabajar. Hubo casos en que estos módulos de formación para el trabajo apuntaban a preparar al usuario para una inclusión laboral en un trabajo independiente (ya que el curso apuntaba a dicha inclusión). En éstos, los contenidos tenían relación con la presentación del trabajador independiente y su situación laboral y tributaria.

"También súper bueno. Fue, fueron un par de días que ellos me explicaron cómo era la economía. Como el país, nos hacíamos crecer y todo. Entonces, no yo a mí me sirvió mucho eso también porque, yo que soy joven no, no no entendía mucho. Cachay? No entendía nada de la economía, del por qué teníamos que trabajar, cachay? Entonces, de los impuestos, todo, todo, todo, me sirvió mucho".

(Usuario programa + Capaz, línea discapacidad)

En relación a la infraestructura y equipamientos de los sitios donde se desarrollaron los cursos de capacitación, los usuarios y apoderados se mostraron satisfechos con los lugares de capacitación los cuales presentaban las características básicas para recibir a personas con distintas situaciones de discapacidad. Además, el equipamiento con los que contaban los OTEC también respondía a las necesidades de los usuarios, como por ejemplo, cursos que contaron con un software computacional que facilita a las personas ciegas el uso computador. Aun así, hubo casos que presentaron problemas o dificultades, pero fueron abordadas de buena manera y solucionadas para mantener un normal desarrollo del curso.

"Buenas salas, con buena infraestructura para gente con discapacidad física, y una buena sala también de computación. Sin embargo, la internet no funcionaba en todos los computadores, sí, pusimos un reclamo para que otro técnico eeh... de la escuela o ingeniero viniera a modificar el servidor para que tomara todos los computadores en fin, y pudiéramos todos tener internet, y se logró". (Usuario programa + Capaz, línea discapacidad)

En el caso de los relatores encargados de los curso de capacitación de los cuales se habla más extensamente en próximos apartados), estos fueron evaluados positivamente,

recalcando la buena relación que se creó en la mayoría de los casos entre las partes (usuarios- relatores, y en ciertos casos, apoderados- relatores). De esta manera se rescata la disposición que tenían los relatores para enseñar y repetir los contenidos cuantas veces fuese necesario, además de la calidad con la que enseñaban y transmitían su conocimiento. A esto se suma la disponibilidad que presentan los **relatores de abordar temas extra académicos como situaciones personales** de los usuarios y problemas o dificultades referidos a su situación de discapacidad.

“más allá del, de su deber de entregarnos información, muy preocupado porque es complicado trabajar con gente discapacitada, es muy complicado. Habían distintos tipos de discapacidades, había mucha gente joven que su problema era la esquizofrenia... complicado. Habían... habían... compañeras que también eran jóvenes... eran bipolares. Entonces muchas veces estábamos en clases todos metido y se mandaban a cambiar, Pero siempre tuvo el apoyo al profesor”. (Usuario programa + Capaz, línea discapacidad)

Respecto a los compañeros de curso de los usuarios, la mayoría declaró que, más que simples compañeros, **terminaron generando lazos de amistad entre los distintos usuarios**, por lo que muchas veces siguieron en contacto una vez terminado el curso de capacitación. De esta manera, los usuarios declaran que sus compañeros de curso no presentaban problemas para un buen desarrollo del curso, exceptuando casos aislados de descompensaciones de personas bipolares o similares, los que fueron manejados de buena manera por el relator a cargo. Incluso, algunos usuarios que presentaban situaciones de discapacidad leves tomaron como ejemplo e inspiración a sus propios compañeros que, pese a tener situaciones de discapacidad más complejas, participaban de igual manera en el curso.

“No no, yo nunca tuve una relación mala con nadie. Incluso yo me admiraba mucho, no sé, de la gente ciega. Porque... yo estoy en silla de ruedas pero la vista encuentro que es lo más hermoso de la vida po. Y ahí compartiendo con las demás personas uno le, yo por lo menos le da sentido a la vida y aprecia la vida. Porque, hay personas que no sé po, como te digo no salen de la depresión. No saben que por lo menos tuvieron una segunda oportunidad po, que eso yo me di cuenta po, que me dieron una oportunidad, que tengo que darle adelante, que querer es poder, y que tengo que seguir po”. (Usuario programa + Capaz, línea discapacidad)

Pese a esto, hubo pocos casos en que existieron quejas por parte de los usuarios respecto a sus compañeros. Estas quejas tenían relación con situaciones en que los usuarios fueron molestados por sus compañeros, o que estos eran muy distraídos y habladores, por lo que no permitían un normal desarrollo de las clases. En ambos casos los relatores se hicieron cargo y manejaron de buena manera las situaciones.

“No, con algunos. Pero con la mayoría perfecto. Porque por la diferencia, que porque uno va con toda la idea de aprender y los otros te bajaban po, te bajonean, te echan pa abajo. No po, los otros iban a perder tiempo no más, a sacar la vuelta, a como se dice en Chile a hueviar”. (Usuario programa +

Capaz, línea discapacidad)

La totalidad de los usuarios entrevistados, al preguntarles por los subsidios entregados en el curso, valoran positivamente la ayuda económica que se les entregaba por día asistido a la fase lectiva. A esto se suma que no presentaron ningún inconveniente o problema con el monto del subsidio o la entrega, dejando constancia de que todo era muy claro y transparente respecto a su entrega. Sí hay algunos usuarios que plantean que hubiera sido mejor que entregaran un poco más de dinero de subsidio, ya que la plata les alcanzaba justo y no tenían otra fuente de ingresos para solventar sus gastos. Pero a grandes rasgos, el subsidio entregado se valora positivamente, e incluso, se plantea como una necesidad para próximos cursos.

“porque realmente algunos no contábamos con un dinero efectivo todos los días. Pero el dinero nos ayudó harto para la movilización, para los que tomábamos un Metro... yo me hubiera ido a pie, pero lamentablemente por la pierna”. (Usuaría programa + Capaz, línea discapacidad)

“Yo creo que hubiera sido un poquito más, porque nos alcanzaba muy justo para la locomoción. Y tal vez, teníamos que solventar nuestros pesos para alguna colación entremedio. Porque, la jornada era muy larga. Yo encuentro que fue muy larga. Más que larga, termina muy tarde. Terminábamos a las dos y media, y para mí eso, eso era mucho”. (Usuario programa + Capaz, línea discapacidad)

Fase empleo con apoyo

Respecto a la fase de empleo con apoyo, los usuarios y apoderados declaran haber tenido experiencias disímiles. Hubo casos en que la **práctica laboral se llevó a cabo de buena manera**, siendo los OTEC quienes gestionaron la práctica el usuario realizó funciones que tuvieran relación con el curso de capacitación, además de acompañarlo y visitarlo durante el período que duró. Este acompañamiento consistió en visitas a los lugares de prácticas para conversar con los usuarios respecto al proceso, además de mantener un contacto telefónico regular. Además, los sitios de práctica contaban con ambientes laborales adecuados para recibir a los usuarios, existiendo una preocupación y un acompañamiento por parte de sus propios compañeros de trabajo y jefaturas. En estos casos ni los usuarios ni apoderados identificaron mayores inconvenientes en el proceso de práctica laboral.

“Porque son ellos los que se mueven porque dos terapeutas ocupacionales de inclusión laboral nos fueron a visitar y nos dijeron que, que ellos se mueven para que las empresas... eeh... contraten a personas con discapacidad y es difícil, es muy difícil, tendrían que pagarles un buen sueldo”. (Usuario programa + Capaz, línea discapacidad)

“Si, solamente eso, y después igual ella me fue enseñando otras cosas que no hicimos en el curso pero que ella me quería, me dijo que me iba a enseñar, me quería enseñar, después cuando aprendí, ósea hice todo lo que hice en el curso, aprendí otras cosas que ella me quiso enseñar a mí”. (Usuario

programa + Capaz, línea discapacidad)

“Si, fueron a visitarlo estuvo mirándolo sin que se diera cuenta que lo estaban mirando, lo fue a supervisar, sí, el trabajo que hacía, porque tuvo mucha suerte porque lo integraron bastante, el aprendió todo proceso completo”. (Apoderada programa + Capaz, Línea discapacidad)

“Buena, porque no se entiende que lo dejen solo, están bien preocupados, la Señora Andrea me dio a elegir varias prácticas, muy preocupada Andrea de los niños y de todo, me consta que de todos los que hicieron el curso con Alberto muy preocupada”. (Apoderada programa + Capaz, Línea discapacidad)

Hubo algunos casos en que los OTEC gestionaron y consiguieron puestos para realizar las prácticas laborales de los usuarios, pero fueron los propios apoderados quienes rechazaron dicha opción ya que las funciones que debían desempeñar no tenían ninguna relación con lo que se les había enseñado en los cursos de capacitación. Debido a esto es que los apoderados prefirieron que los usuarios no realizaran una práctica laboral que no tenía relación con los contenidos que habían aprendido a lo largo del programa.

“Aquí en esto hay una acotación, en esta parte de la práctica. La Anita hasta el momento no ha realizado la práctica. Y nosotros precisamente ahí es donde no la dejamos ir a cualquier lado, porque empezaron hacer la práctica algunos niños y no estaban haciendo la práctica hacían cualquier cosa menos lo que tenían que hacer. Entonces la idea de nosotros era que hiciera lo que el niño tenía que hacer y no que lo mandaban a lavar copa a barrer y todas esas cosas”. (Apoderado programa + Capaz, Línea discapacidad)

Adicionalmente, hubo casos en que las gestiones realizadas por el OTEC no dieron el resultado esperado, por lo que varios usuarios no pudieron realizar una práctica laboral ni consiguieron incorporarse a un puesto de trabajo. Esto se debió, según los propios usuarios y apoderados, a que **las gestiones de los OTEC fueron insuficientes para conseguir los resultados esperados** o, ya más tajantemente, que los OTEC realmente no realizaron las gestiones comprometidas. Esto llevó a que, tanto usuarios como apoderados, se sintieran “abandonados” por la gente encargada de realizar las gestiones y defraudadas las expectativas de inclusión laboral que se habían formado.

“A nosotros nos dijeron que cuando terminamos el curso íbamos a empezar al tiro con la práctica hacerla, que nos iban a buscar un lugar de trabajo, cuando terminamos el curso no... no paso na”. (Usuaría programa + Capaz, línea discapacidad)

“cuando termino el curso nosotros, o sea, nos dieron la opción de que los que quisieran se iba a hacer un procedimiento de seguimiento, o sea, eh... donde nos iban a estar comunicando, llamando por si salía una oportunidad de practica... de hecho, se hizo el seguimiento pero no fue efectivo ya que no se pudo encontrar la práctica”. (Usuario programa + Capaz, línea discapacidad)

“No hizo la práctica, y que lo van a llamar, que lo van a llamar y por esa parte es malo porque no se hizo. Entonces, ellos quedan muy desilusionados. Y me dice: mamá dijeron que nos iban a llamar, y

que íbamos a trabajar y no pasa nada mmm... Incluso todavía se acuerdan". (Apoderado programa + Capaz, Línea discapacidad)

También existieron situaciones donde las **prácticas laborales no fueron gestionadas por los OTEC, sino que fueron los mismos usuarios y/o apoderados** que a través de sus redes personales se consiguieron sus lugares de práctica. La respuesta que tuvieron los OTEC a estas situaciones fue disímil. En algunos casos se mostraron receptivos a estas prácticas laborales auto-gestionadas, lo que se reflejó en el apoyo y acompañamiento que les dieron a los usuarios, mientras que en otros casos los OTEC se desligaron completamente del proceso, cortando el contacto con los usuarios.

"Entrevistador: Ya, la fundación no te ayudó para conseguirte esa práctica

Entrevistado: Ehh, no

Entrevistador: ¿No? No te dio algún tipo de respaldo o el profesor

Entrevistado: No

Entrevistador: ..que haya ido contigo a hablar...no

Entrevistado: De hecho ehh, fue gracias a mi mamá

Entrevistador: Ah, tu mamá, ya. O sea ustedes se consiguieron la práctica

Entrevistado: Claro mi mamá dio...eh, me ayudó, y el profe lo único que hizo fue llevarme no más, y él me presentó

Entrevistador: ¿Te llamaron para saber cómo te estaba yendo en la práctica?

Entrevistado: Ehh, no". (Usuario programa + Capaz, línea discapacidad)

En el caso de los cursos enfocados a una salida laboral independiente (como por ejemplo: comercio electrónico), esta etapa de empleo con apoyo adquirió otra forma. Esta fase no estuvo enfocada en la consecución una práctica laboral o un puesto de trabajo, sino que en un acompañamiento al proyecto económico independiente que, supuestamente, había generado el usuario. Este acompañamiento consistió en visitas de expertos en comercio independiente, que ayudaron a los usuarios a consolidar sus emprendimientos.

"Claro, una vez que terminó el curso y que nos desligamos de la Fundación misma tuvimos una entrevista con un joven que él iba a hacer la asistencia nuestra, era el ingeniero, que a terreno viene a tu domicilio y te enseña a ti a preparar el negocio sacando las fotos a tu producto, enseñándote a cómo trabajar en tú casa, entonces son dos asistencias que ellos te envían". (Usuaría programa + Capaz, línea discapacidad)

Por último, existen casos de **usuarios que aún siguen esperando noticias de los OTEC** respecto a las prácticas laborales o posibles puestos de trabajo. Estos usuarios se han mantenido en contacto con la gente encargada de los OTEC, quienes les están buscando posibilidades de prácticas, pero que todavía no se ha concretado ninguna.

"No, sin práctica, andamos buscando práctica ahora sí. Igual la señorita me ha llamado, me ha llamado como tres veces y me dice si he tenido una solicitud de he tenido alguna solicitud de entrevista a mi correo... no, nada". (Usuaría programa + Capaz, línea discapacidad)

En el proceso de inclusión laboral de los usuarios, hubo algunos pocos casos en que se logró, en los cuales existió un apoyo por parte de las personas del OTEC. Este apoyo se ve reflejado en las gestiones hechas para conseguir el puesto de trabajo, certificar que el lugar tuviera las condiciones necesarias y el acompañamiento que proporcionaron al usuario en dicho proceso. Dentro de los usuarios/as a quienes se incorporaron a un puesto de trabajo, algunos lo realizaron de manera posterior a haber realizado la práctica laboral, mientras que otros se incorporaron directamente luego de la fase lectiva. Respecto a los empleos en que se encuentran trabajando, existen casos en que éstos tienen directa relación con el oficio aprendido, mientras que en otros casos el empleo no es directamente lo que se aprendió en el curso de capacitación, pero lo aprendido sí les sirvió para desempeñarse de buena manera en el puesto de trabajo.

“Ella va a visitarlos a la empresa, a saber cómo están, qué necesitan, cómo les ha ido. Entonces, siempre hay un proceso que ellos, supuestamente nunca lo van a dejar, o van a pasar años y los van a dejar pero cada cierto tiempo igual están yendo a la empresa para saber de ellos, todo”. (Apoderado programa + Capaz, Línea discapacidad)

“Cuando recién se hace la oferta de trabajo van ellos a averiguar primero cómo es, qué le ofrecen, si están de acuerdo en lo que ellos saben... eeh... cuánto la remuneración. En todo ellos están ellos primero están, en esa parte, después vamos los papás con los niños, conversamos, ellos conversan”. (Apoderado programa + Capaz, Línea discapacidad)

Evaluación del programa

Al momento de pedirles a los usuarios y apoderados que evalúen el programa en general, en primer lugar, **se valora como positivo el hecho de que exista un programa de esta magnitud** que se enfoque en la capacitación e inclusión laboral de las PSD, ya que se percibe que estas personas han sido dejadas de lado sistemáticamente por los programas sociales. A esto se suma una evaluación positiva en general del desarrollo de los cursos de capacitación. Los usuarios y apoderados evalúan de buena manera la forma en que se desarrollaron los cursos y su funcionamiento general. Desde los horarios, la asistencia y la enseñanza durante la fase lectiva, según los usuarios y apoderados, funcionó de buena manera.

“Bueno las fortalezas serían que la inclusión, sería la inclusión más que nada la fortaleza de la entrega de conocimiento a personas que de una u otra forma a veces no podrían lograr o no podrían bien estudiar”. (Apoderado programa + Capaz, Línea discapacidad)

“Bueno, pienso que el curso fue bueno ¿ya? eso es una gran fortaleza, que se cumplieron los horarios, se hicieron distintas actividades al parecer lograron que los niños participaran, no hubo niños que desertaran, es una gran fortaleza eso porque si ingresan una cantidad y terminan esa cantidad, el

entusiasmo de los jóvenes también una gran fortaleza”. (Apoderado programa + Capaz, Línea discapacidad)

Por otro lado, se valora positivamente el ambiente en que se desarrollaron los cursos. Desde los compañeros de curso, pasando por los relatores e incluso los encargados de los OTEC, los usuarios y apoderados valoran el buen ambiente y buena disposición de todos los actores que intervinieron en el programa, especialmente durante la fase lectiva. De esta manera, se aprecia que ***el programa haya sobrepasado los aspectos académicos y laborales, incluyendo aspectos sociales y emocionales*** de los propios usuarios, los que identifican al programa como un lugar de acogida y de encuentro, rescatando la constancia, amabilidad, disposición y no discriminación con la que fueron tratados los usuarios a lo largo del todo el programa, siendo primordial para su buen funcionamiento.

“Bueno la fortaleza del programa, pienso la parte más importante son los maestros los profesores que hicieron el curso, porque la verdad de las cosas ellos tiene que ser idóneos para poder manejar a niños con discapacidad porque no es lo mismo que hacer un curso con niños normales. Yo pienso que lo hicieron bien y eso es lo principal, los profesores, ellos lo hicieron bien manejaron bien. Entonces la principal fortaleza está en los profesores”. (Apoderado programa + Capaz, Línea discapacidad)

“La fortaleza, yo diría el trato de ver a los niños, la no discriminación son muy inclusivos, y el trato muy buen trato de verdad, el acompañamiento, los profesionales que estuvieron a cargo muy bueno”. (Apoderado programa + Capaz, Línea discapacidad)

“Entonces, la fortaleza esa para mí, fue muy importante (...) de la gente, no es todo económico, todo material. Nos miraron como personas, eso para mí, es muy importante, nos hayan mirado de esa manera. Y, bueno (...), también claro, en los aspectos como lo económico también”. (Usuario programa + Capaz, línea discapacidad)

“La fortaleza, es que, que yo creo que eso es primordial, en los aspectos personales. Afecto, mucho afecto por la gente curso. La información, dos veces fueron a supervisar gente del SENCE. También, muy acogedoras esa entrevista que nos dieron, muy informativa y muy amables con nosotros. Entonces, como nosotros somos, pacientes (me incluyo) que necesitamos mucho afecto, comprensión. Con ChileCap, sobretodo, lo encontramos. Yo por lo menos, estoy muy satisfecho por esa área”. (Usuaría programa + Capaz, línea discapacidad)

Además de estos aspectos existe una buena evaluación de distintos elementos que sumados son la base para un buen desarrollo del programa, y en especial de la fase lectiva. Estos elementos van desde el subsidio que se entrega por la asistencia diaria, la buena infraestructura y equipamiento de los lugares donde se realizaron los cursos y la buena calidad profesional de los relatores y encargados de los OTEC, quienes posibilitaban un buen funcionamiento del curso.

Como contraparte de todas estas fortalezas del programa, los usuarios y apoderados identifican dos debilidades relevantes que afectan en el buen desarrollo de éste. Por un

lado, se identifica que la mayor **falencia del programa se encuentra en la fase de empleo con apoyo**, específicamente en la demora o imposibilidad de conseguir prácticas laborales o insertar laboralmente a los usuarios. Esta dificultad acrecienta su importancia cuando los usuarios declaran que haberse sentido “engañados” o “defraudados” por los OTEC ya que les presentaron el programa como una vía de insertarse laboralmente, mientras que en la práctica fue un curso de capacitación con una opción de salida laboral, una salida laboral no segura. De esta manera, se identifica como debilidad el no cumplimiento de las expectativas generadas en relación a la inclusión laboral de los usuarios y la poca participación de las empresas en este proceso de inclusión laboral de PSD.

“Que hubo mucha descoordinación, mucha falta de información en el tema de que muchos compañeros se pusieron a pelear porque...de más que nada... de porque no podían encontrar practica... que te hacían muchas expectativas... nos pintaron un cuadro y en vez de pintarnos un cuadro nos pintaron un cuaderno”. (Usuaría programa + Capaz, línea discapacidad)

“Ahora, creo que igual falta que se sumen más empresas. Yo, personalmente he hecho muchas campañas, entre mis amigos, entre gente conocida y, lo importante aquí es que las empresas eh, comiencen a abrir las puertas a personas que tienen capacidades distintas, porque son personas que pueden entregar muchísimo”. (Apoderado programa + Capaz, Línea discapacidad)

“Debilidades, claro, el asunto es que no pudo consolidar lo, lo que se promete como alternativa para conseguir sus prácticas y en lo posible continuar con la relación laboral después. Eso es más lo que tiene...que no se cumplió con las expectativas”. (Apoderado programa + Capaz, Línea discapacidad)

La segunda debilidad que identifican los usuarios y apoderados tiene relación con la **duración de la fase lectiva y los contenidos** que se pasaban, ya que en varios casos se identifica que el tiempo destinado a cada contenido era muy acotado. Esto se acrecienta pensando en que las PSD muchas veces tienen controles médicos a los que asistir, por lo que algunos usuarios se vieron obligados a ausentarse de ciertos días de la fase lectiva, perdiendo contenidos y costándoles el retomar el hilo conductor de la fase lectiva.

“Entonces, perderme una clase, con un tema que era pasado rápidamente. Más que rápido, te perdías una clase y quedabas colgado. Yo me colgaba, y tenía que informarme con los compañeros”. (Usuario programa + Capaz, línea discapacidad)

A estas debilidades se suman dificultades que se presentaron a lo largo del programa como problemas técnicos del equipamiento del OTEC, dificultades excesivas con algunos contenidos de los cursos de capacitación o desorden de los compañeros de curso que dificultaban el buen desarrollo de la fase lectiva. Todas estas dificultades fueron explicitadas por los usuarios a los encargados de los curso en su momento, siendo solucionadas a medida que se fueron presentando. Pese a todas estas dificultades, la mayoría de los usuarios se mostraron conformes con el programa, no identificando falencias dentro del proceso.

Sugerencias

Al ser consultados por sugerencias para mejorar el programa + Capaz, línea discapacidad, los usuarios y apoderados identificaron distintos aspectos. Por un lado, se sugiere seguir creciendo como programa apuntando a capacitar a más gente e incluir a más actores de la sociedad. En lo concreto se sugiere expandir el programa para que llegue a más zonas del territorio nacional a través de más lugares de capacitación, aumentando el número de cursos y los contenidos de estos, además de darle mayor visibilidad al programa a través de su difusión.

“La verdad es que el programa lo encuentro buenísimo. Yo creo que tal vez, podría hacerse más difusión del programa. Claro, yo creo que por ahí va a lo mejor, la mejora, porque, yo creo que habría más empresas que podrían interesarse en este programa”. (Apoderada programa + Capaz, Línea discapacidad)

“Faltan más sedes, claro, sedes, porque, claro la gente de repente dice “oh, que están lejos”, porque a nosotros nos pasó. Nosotros no éramos los únicos apoderados que, íbamos muchos... iba gente de la Isla y todo, pero toda esa gente lejos, de Talagante, no llevó a sus niños, porque era muy lejos, por diferentes motivos, pero falta eso”. (Apoderada programa + Capaz, Línea discapacidad)

En la misma línea, los usuarios sugieren **profundizar y asignarle más tiempo a los módulos transversales** para que salgan mejor preparados para ingresar al mercado laboral. En el mismo sentido, también sugieren que la fase lectiva y la práctica laboral tengan una mayor duración para así abordar más temas, en el caso de la fase lectiva, y conocer de mejor manera lo que es el ambiente laboral, en el caso de la práctica. Al mismo tiempo se sugirió visibilizar y difundir más el programa, para que este pueda abarcar a una mayor población de PSD.

“Más horas de, de, de que uno sepa los derechos, o cómo tiene que ser eee... también ellos me explicaron que en el contrato eee... romper el contrato ya es, ya es forma de despido, no, no tener beneficios. Entonces, de repente uno se las farrea sin saber po. También profundizaría en ese tema. Para que a todos nos quede claro, en el día de mañana estar trabajando quedar bien consciente, bien consciente en ese tema. Para que uno no se las farree”. (Usuario programa + Capaz, línea discapacidad)

“Mucha gente discapacitada que no tienen idea, yo, por mi parte, no sabía que existía nada de eso. Pero ahí mismo, no sé po’, en la municipalidad no hay un letrado que diga, pucha inscríbese o acérquese a conversar”. (Usuario programa + Capaz, línea discapacidad)

Por último, tanto usuarios como apoderados son enfáticos en plantear la necesidad de **mejorar el funcionamiento de la fase empleo con apoyo** del programa. Esta sugerencia apunta a efectivamente conseguir prácticas laborales y puestos de trabajo para PSD y no ilusionar en vano a los usuarios. Para esto se sugiere revisar mejor qué OTEC se están

haciendo cargo de los cursos de capacitación, para asegurar que estos se hagan cargo de la fase de empleo con apoyo. Además, de sugerir mejorar el proceso de gestión de prácticas laborales y puestos de trabajo para mejorar su efectividad, lo que debería estar acompañado de una mayor coordinación entre SENCE y el sector privado. En la misma línea, los usuarios sugieren que se deje claro, desde un principio, que el curso de capacitación no asegura que el usuario consiga una práctica laboral o un puesto de trabajo, sino que ésta es sólo una posibilidad.

“Para mejorarlo, que se preocupen de las instituciones que les están dando. O sea cual es el fin de la institución. Porque en este caso, lo que yo pude ver, es lucrar finalmente. De la fundación, o sea lo único que yo vi es lucrar. Porque ellos reciben, reciben y no se po’, tendrán 100 personas capacitando y lograrán dos o tres que trabajen, y les prometen que les van a buscar empresas”. (Apoderada programa + Capaz, Línea discapacidad)

“Yo creo que más apoyo para ellos, para buscarles su práctica. Incentivarlos ya que ellos eran bien motivados, se sacrificaron temprano en la mañana. Para ir y pa que no les respondieran. Feo lo encuentro yo. Cuando hicieran estos cursos, que le hicieran eeheh... que buscaran prácticas po para que los jóvenes quedaran trabajando po. Porque se ilusionan mucho que van a quedar trabajando pero después se quedan en cero”. (Apoderado programa + Capaz, Línea discapacidad)

“De hecho yo creo más que nada es aclarar de que es una capacitación con oportunidad de práctica porque a nosotros nos dijeron: ustedes cuando terminen el curso tienen práctica asegurada y oportunidad de trabajo, cosa que no lo he visto”. (Usuario programa + Capaz, línea discapacidad)

3.3.2 DISEÑO Y SUPERVISIÓN

Los actores institucionales que elaboran, construyen y aportan al diseño de + Capaz línea discapacidad son SENCE, SENADIS y MINTRAB, motivo por el que para este análisis se complementarán las visiones de estos organismos, yendo a sus convergencias y puntos en tensión en torno a las ocho temáticas identificadas en la tabla 12.

Conocimiento y experiencia previa con PSD

Para el MINTRAB los objetivos de inclusión laboral de PSD se alinean profundamente con la visión de SENCE, sin embargo, consideran que es un gran desafío ya que nunca había existido un programa a esta escala para este público objetivo.

En SENADIS coinciden con MINTRAB respecto a que la **información sobre este público objetivo es escasa en el país**, y que no contar con estos antecedentes dificulta el diseño del programa.

Adicionalmente, MINTRAB señala que dentro de SENCE hay **poco conocimiento de la población objetivo**, y que por ende falta una mayor capacitación y sensibilización en todas

las unidades que están ejecutando el programa. Además, también se considera débil la vinculación entre SENCE y el sector privado, existiendo una brecha que es necesario acortar.

Para compensar estas dificultades se trabajó con mesas en que se invitó a actores claves concedores del tema de inclusión laboral de PSD, como SENADIS, SOFOFA, la consultora de CEPAL, el MINSAL, y las distintas OMIL. Es desde esta instancia que surge el diseño actual del programa.

En SENADIS señalan que su rol dentro de la implementación de + Capaz fue capacitar los equipos regionales de SENCE y apoyarlos en su relación con las empresas. También evaluar técnicamente las causas de rechazo de las PSD por parte de las instituciones capacitadoras.

Sin embargo, las estrategias señaladas por SENCE y MINTRAB al ser bajadas a las direcciones regionales de SENCE aparecen como insuficientes, dado que éstas acusan que no contaban con información concreta con la cual poder trabajar, ya que consideran que SENADIS tampoco contaba con información para aportar y apoyar a SENCE a lo largo del programa.

“La verdad que con SENADIS... tiene muy poca capacidad de gestión, no por falta de voluntad, es porque no tienen informa, no tienen bases de datos, no, está como muy en pañales SENADIS... Está tan o más pobre que el SENCE en términos de gestión”. (Funcionario SENCE, programa + Capaz, línea discapacidad)

Como respuesta a esta falencia en el conocimiento y la información con el que contaba SENCE respecto a las PSD, los funcionarios de SENCE regional buscaron la manera de interiorizarse en forma autodidacta sobre el mundo de la discapacidad. Las instituciones que aportaron conocimiento y formación a la gente de SENCE regional y de los OTEC fueron la mesa de discapacidad de SOFOFA y los organismos locales de las municipalidades encargados de temas relacionados con discapacidad (Oficina Municipal de discapacidad).

“Mira, francamente esa es una de las dificultades que nos encontramos pues desde el punto de vista de la información formal que teníamos, la verdad era muy poca, el organismo por excelencia que trabaja con este público objetivo, llámese SENADIS, en el cual nosotros hemos trabajado estrechamente, pero que tampoco, no tenía cuando empezamos a articularnos, ninguna información ni primaria ni secundaria, por lo tanto bastante a ciegas el trabajo que empezamos a construir digamos, entre SENADIS, y SENCE, a partir de este programa, pero no habían muchos, yo diría que en ese sentido fue más estratégica, algunas, algunos contactos con oficinas municipales de discapacidad que nos fueron otorgando, datos que nos permitieron caracterizar algunos grupos en términos de por ejemplo, la tipología de discapacidad en algunos territorios, pero no, hay una de las falencias que tiene la línea, es que no hay diagnóstico, no hay diagnóstico”.
(Funcionario SENCE, programa + Capaz, línea discapacidad)

“En cuanto al programa la verdad es que tuvimos, algunas charlas relacionadas con el programa. Yo convoqué a la red que tiene SOFOFA, había una chica aquí en la Región Metropolitana también, que es terapeuta ocupacional e invité a los organismos técnicos que estaban adjudicados para asegurarme que ellos

tuvieran cierto conocimiento de lo que iban a hacer, entonces una mirada más, más integral del mundo de la discapacidad y no solamente: "estos son los OTEC adjudicados y tienen que adjudicar el curso, y estas son las bases". (Funcionario SENCE, programa + Capaz, línea discapacidad)

Diseño Piloto

Como se indicó anteriormente, el diseño del programa + Capaz, línea discapacidad, se realizó en base a dos líneas de ejecución del programa: Becas Laborales y FOTRAB el diseño del piloto del programa + Capaz, línea discapacidad, es la mezcla entre ambas: la línea Becas Laborales y FOTRAB.

"Entonces ese programa de Becas Laborales fue específico como piloto, pero por otro lado estábamos nosotros [FOTRAB] que ya adjudicamos con nuestras bases, pero eso también se consideró como un piloto, como parte del piloto, atendiendo a que las bases son más menos las mismas, tanto de ese piloto por Becas Laborales como las nuestras. Entonces se consideraron ambos para la cantidad de cupos, cantidad de montos adjudicados, etc., etc. Y para medir efectivamente yo creo que las diferencias del trabajo entre uno y otro programa. Cómo se ejecutó. Con las diferencias que tiene cada uno". (Funcionario SENCE, programa + Capaz, línea discapacidad)

Respecto al diseño general del programa, los funcionarios regionales de SENCE enfatizaron dos aspectos. Por un lado, **se sintieron excluidos del proceso**, aun cuando fueron quienes estuvieron encargados de la ejecución y aplicación final del programa. Por otro lado, afirman que la Dirección Nacional de SENCE estuvo en contacto con el OTIC SOFOFA para el diseño del programa.

"Tú sabes que el SENCE... eehh... tiene, es el SENCE nacional y en cada región existe un SENCE regional. ¿Si? Pero es la nacional la que tomas las decisiones y él ve cómo se toman las decisiones, que puede hacerlo a puertas cerradas o puertas abiertas y que todos comenten. ¿Cómo se realizó? Fue a puertas cerradas, se hizo las Bases sin consultar a la regional". (Funcionario SENCE, programa + Capaz, línea discapacidad)

"Sí, quién decidió los cursos, quien licita son los OTIC y quiénes definen qué curso, eso lo definió la Dirección Nacional. Pero las direcciones regionales estuvieron ausentes tanto de los cursos, del proceso de planificación, de las normas, de todo. Nosotros nos avisaron "estos son los cursos" y nosotros ejecutamos". (Funcionario SENCE, programa + Capaz, línea discapacidad)

"Entonces son los OTIC las que contratan. Al ser los OTIC quien contratan a los OTEC, nosotros ahí ya tenemos una distancia porque en todos los otros programas es SENCE quien contrata, licita y toda la cuestión, lo hace SENCE. Entonces ahí tenemos el sartén por el mango, pa' tenerlos cortitos que "si no cumples con esto, que la multa"... entonces eehh... por Becas Laborales, al ser el OTIC ya somos, ya no es SENCE quien lidera 100%, solamente va mirando, supervisa". (Funcionario SENCE, programa + Capaz, línea discapacidad)

Convocatoria y Selección de los OTEC

Debido a las dos líneas del programa + Capaz, la selección de los organismos ejecutores que participaron en el programa se dio de dos manera distintas. Por un lado, en el caso de la línea FOTRAB, se trabajó con OTEC que estuvieran inscritos en el registro

especial de SENCE y que enfocaran su trabajo directamente a la capacitación e inclusión laboral de las PSD. De esta manera, estos OTEC no tuvieron que participar en una licitación a través del mercado público, sino que ellos mismos postularon los cursos al programa.

“A ver, las instituciones del registro especial no trabajan a través de Mercado Público. Ellos nos presentan sus planes anuales o planes formativos según la detección de necesidades que hacen ellos del mercado y se presentan a las direcciones regionales. En este caso CHILECAP y TACAL trabajan en la región Metropolitana”. (Funcionario SENCE, programa + Capaz, línea discapacidad)

Por otro lado, en la línea Becas Laborales, la postulación de los OTEC se realizó de una forma más abierta, sin exigir que estos se dedicaran al trabajo con PSD o tuvieran una experiencia previa trabajando con dicha población. Esta decisión se fundamentó en que en Chile no existe la cantidad de OTEC con experiencia en trabajo con PSD que permita alcanzar la meta de personas capacitadas que tiene el programa + Capaz, línea discapacidad. Debido a esto es que se decidió abrir la postulación a OTEC que no presentaran experiencia previa, lo que estuvo de la mano con una posterior capacitación a los OTEC licitados para adentrarlos en el mundo de la discapacidad y las implicancias de trabajar con PSD.

“Primero, los supuestos que teníamos eran bien pocos porque no teníamos conocimientos en la materia de discapacidad. Yo me hice cargo de un tema del cual solamente tenía conocimiento de administración o de gestión de los programas, no de la dinámica en particular. Y por tanto desde el desconocimiento levantamos el primer gran supuesto, que era que no podíamos poner barreras de entrada a los oferentes porque hoy día, según la información que habíamos levantado inicialmente, no más de 10 oferentes en Chile, 10 o 15 oferentes en Chile, tenían experiencia en discapacidad, y si este programa + Capaz iba a obligar a un número de 20.000 personas con discapacidad, con esos 10 oferentes no llegábamos”. (Funcionario SENCE, programa + Capaz, línea discapacidad)

“En Becas eran OTEC del Registro Nacional que son cualquiera, pero en las otras, FOTRAB, eran OTEC que trabajan siempre con gente con discapacidad. Entonces en eso sí hubo apoyo no sé si de la SOFOFA o la Cámara Chilena, una de esas dos entidades que apoyó a los OTEC de Becas Laborales haciéndoles una especie de inducción respecto de cómo era trabajar con personas con discapacidad”. (Funcionario SENCE, programa + Capaz, línea discapacidad)

Pese a la diferencia en la forma de licitación de los OTEC según línea, tanto en Becas Laborales como en FOTRAB, el encargado de decidir qué OTEC participó en el programa fue el OTIC SOFOFA, dejando de lado una posible evaluación realizada por SENCE.

“Por una cuestión que aún no logro dilucidar nosotros no evaluamos, de hecho, yo sabía que no íbamos a evaluar. No estamos en la comisión. Porque es el OTIC, por definición, quien hace todo ese proceso, y nosotros tampoco podemos acceder a las propuestas. Entonces trabajar con Becas Laborales es entregar a una caja negra que hace el proceso de evaluación y que entrega el resultado”. (Funcionaria SENCE, programa + Capaz, línea discapacidad)

Fase Lectiva

Respecto a la fase lectiva del programa + Capaz, según los propios funcionarios del SENCE, en especial de los encargados regionales, quienes son los que se hicieron cargo de la ejecución en terreno del programa, se llevó de buena manera: desde un buen lugar de capacitación, pasando por una buena respuesta de los usuarios a los contenidos que se enseñaban, incluyendo una buena disposición de los relatores, sumado a su calidad de enseñanza. No obstante, los encargados regionales repararon en el hecho de que los cursos de capacitación se demoraron en iniciar, debido a la lentitud con la que los OTEC realizaron la convocatoria de los usuarios.

“Los cursos se hicieron en términos de contenido, sí, efectivamente yo diría que los resultados del aprendizaje, tienen que ver con las diferencias y con las características de los sujetos estudiantes... ahora, los oficios se realizaron efectivamente, bien, digamos, nosotros aquí desde la región fuimos a supervisar los cursos que tuvimos, por los que tuvimos por instinto vimos que se estaban haciendo ¿ya? Y eso nos permitió evidenciar que había, que efectivamente que los cursos se hicieron”. (Funcionario SENCE, programa + Capaz, línea discapacidad)

“Yo diría que la motivación con los con los estudiantes, y con los beneficiaros o sea había una motivación muy gigante, por estar ahí, y yo diría que el 80% de los tutores, de los monitores, fue muy bueno con eeh, los motivó, fue una buena selección de monitores creo yo”. (Funcionario SENCE, programa + Capaz, línea discapacidad)

“Se desarrolló con harta dificultad porque se demoraron mucho en iniciar los cursos, producto que el proceso de convocatoria fue muy lento para a mayoría de los OTEC excepto para uno que te digo yo”. (Funcionario SENCE, programa + Capaz, línea discapacidad)

Fase empleo con apoyo

La fase de empleo con apoyo no es bien evaluada. Por un lado, se critica la **poca información, registro, o seguimiento que realizaron los OTEC a los usuarios** que lograron conseguir una práctica laboral y/o un puesto de trabajo, por lo que las direcciones regionales de SENCE no tienen datos concretos de la efectividad de esta fase. A esto se suma **una mala evaluación de las gestiones realizadas por los OTEC** para conseguir una práctica o un puesto de trabajo, aludiendo a gestiones insuficientes y a que los OTEC no asumieron la responsabilidad completa de esta fase. Los directores regionales del SENCE identifican que esto se debió a una baja o nula experiencia de los OTEC respecto a la inclusión laboral, además de que los OTEC no contaban con un equipo profesional y/o técnico adecuado para suplir las exigencias de dicha fase. Por otro lado, también existió una **baja respuesta por parte de las empresas a recibir a PSD** provenientes del programa, lo que se vio reflejado en pocas prácticas laborales y puestos de trabajo.

“Fue bastante pobre la información respecto de qué es lo que estaba pasando con estas personas después. No se hizo un monitoreo sistemático respecto a eso, a Empleo con Apoyo. Porque en general no sabíamos bien cuántas personas habían salido”. (Funcionario SENCE, programa + Capaz, línea discapacidad)

“En la fase empleo con apoyo, hay, ocurren dos cosas. Hay, hay esfuerzos insuficientes, desde los organismos técnicos, que les corresponde, que tienen por rol realizar eso, y hay respuesta de la empresa privada bastante negativa. Entonces, si cortamos esos dos aspectos, estamos la verdad es que bastante complicado porque los organismos técnicos demandaban, más bien, no asumían que era una responsabilidad sólo de ellos, siempre le pidieron al SENCE y a SENADIS y a la gobernación y a la comilla, autoridad que tuvieran cerca, que los ayudara en esto”. (Funcionario SENCE, programa + Capaz, línea discapacidad)

“Principal obstaculizadores, uno que los OTEC no tienen en su, no tienen experiencia respecto a este tema, el empleo con apoyo, es un tema que está recién entrando, y en esto de ejecutores, en este tipo de ejecutores no lo tenían para nada incorporado, y segundo que, no contaban como, ni equipos profesional, ni técnicos para hacer, buenos levantamientos y poder desarrollar un, un buen proceso de empleo con apoyo, y el más importante o tan importante como la anterior”. (Funcionario SENCE, programa + Capaz, línea discapacidad)

Monitoreo del programa

En relación al monitoreo que hizo SENCE a lo largo del programa, éste se realizó de manera distinta, según lo siguientes aspectos: (i) el encargado de llevarlo a cabo (Dirección Nacional o bien una Dirección Regional), (ii) la fase del programa (previo a fase lectiva- fase lectiva- fase empleo con apoyo) y (iii) la línea del programa (Becas Laborales- FOTRAB).

En primer lugar, existe una diferencia entre el monitoreo realizado por la Dirección Nacional de SENCE y sus direcciones regionales. La dirección **Nacional de SENCE se encargó de realizar un monitoreo más general del desarrollo del programa**, fiscalizando el inicio, ejecución y término de los cursos de capacitación. Esta fiscalización es complementada por la que realizaron las **Direcciones Regionales (Región Metropolitana, V Región y VII Región) quienes monitorean en terreno la ejecución de los cursos**, centrándose en distintos aspectos según la fase en que se encontrara cada curso.

“(…) Dirección regional en este caso Metropolitana. Entonces ellos qué hacen. Un seguimiento en terreno. Si las capacitaciones se están ejecutando en la forma y fondo como fueron ofrecidos y adjudicados. Si se están haciendo en los horarios, con los materiales que ellos indicaron, con los profesionales que ellos comprometieron. Entonces eso se va haciendo todo en el transcurso del proceso de la capacitación. Y después, al término, justamente se verifica si existió o no existió intermediación laboral. Nosotros como nivel central hacemos un seguimiento de ejecución y de término y las direcciones regionales a nosotros nos reportan efectivamente de las supervisiones, de las fiscalizaciones, si han existido irregularidades o algún otro tipo de observaciones de la ejecución”. (Funcionario SENCE, programa + Capaz, línea discapacidad)

En el caso del monitoreo en terreno de cada fase del curso, ésta la realiza la dirección regional según el lugar donde se dicte. El monitoreo previo al inicio de la fase lectiva consistió en inspecciones oculares de los lugares donde se iban a desarrollar los cursos, centrándose en que contaran con las condiciones necesarios para recibir a usuarios con distintas situaciones de discapacidad, centrándose, por ejemplo, en que existan rampas de acceso, pasillos amplios y baños accesibles para sillas de rueda, entre otros aspectos. Además, también previo al inicio de la fase lectiva, SENCE regional está monitoreando el proceso de postulación de los usuarios, las fechas de inicio establecidas y las razones de posibles atrasos. Por otro lado, durante la fase lectiva, SENCE regional nuevamente realizó visitas a los lugares donde se estaban desarrollando los cursos de capacitación, aprovechando de conversar tanto con el relator del curso como con los usuarios participantes. En la fase de empleo con apoyo en pocas ocasiones se contaba con la información de los usuarios que se encontraban realizando su práctica laboral, o bien que se habían integrado a un puesto de trabajo.

“Lo que sí nos aseguramos, que al menos igual era importante, es asegurar accesibilidad universal. Entonces nosotros en las inspecciones oculares, que era el acto anterior al inicio de los cursos, echamos para abajo hartos, hartos OTEC. Entonces tuvieron que buscar otros espacios más adecuados. Entonces al menos desde esa lógica los ajustes necesarios eran menores siempre”.

(Funcionario SENCE, programa + Capaz, línea discapacidad)

“Sí. A las clases. Miraba, conversaba con los alumnos, conversaba con el oferente, con el dueño del OTEC si es que estaba o con el facilitador, y ahí uno se va dando cuenta que efectivamente están bien lejos de lo que nosotros esperamos”. (Funcionario SENCE, programa + Capaz, línea discapacidad)

“El monitoreo era semanal. Todas las semanas había que ir diciendo en qué estaba, si se entrampó en no sé qué cosa. O en su momento, cuando están todas las postulaciones abiertas pero no están partiendo porque hay muy pocos postulantes. Y eso es lo que te decía, que tratamos de modificar los requisitos para la gente. Después, ok, tantos cursos van partiendo; después tantos cursos van terminando. Y al final, en cuanto a cifras, cuánta gente se está saliendo, cuánta gente está aprobando. Esos eran como los indicadores. En todo el ciclo de lo que es fase lectiva. Fue bastante pobre la información respecto de qué es lo que estaba pasando con estas personas después. No se hizo un monitoreo sistemático respecto a eso, a Empleo con Apoyo. Porque en general no sabíamos bien cuántas personas habían salido”. (Funcionario SENCE, programa + Capaz, línea discapacidad)

En el caso del monitoreo según línea de programa, la diferencia consistía en que en la línea FOTRAB contaba con un software de monitoreo en el cual los OTEC debían ir ingresando los datos personales y socioeconómicos de sus usuarios, además de datos referidos al desarrollo de éstos dentro del curso. Como contraparte, en la línea Becas Laborales el monitoreo se realizaba a través de planillas en las cuales los OTEC debían ingresar la fecha de inicio y término del curso, además de la asistencia de cada usuario. De esta manera, existió un monitoreo externo más exhaustivo en el caso de la línea FOTRAB al

comparar con Becas Laborales, ya que el software permitía contar con mayor información personalizada de cada usuario.

“Ya, mira, el... Como eran dos programas, los dos programas tenían un monitoreo distinto. El FOTRAP... en general yo le solicitaba a estas encargadas que me mandaran la información. Pero FOTRAP está metido en un sistema que tiene el SENCE de registro de los cursos y de las personas que es el SIC (Sistema Integrado de Capacitación) que te permite sacar un montón de datos y en general te permite sacar ciertas características sociales de las personas, porque cuando se inscribe una persona tiene que meter nivel educacional, si es jefe de familia, no sé qué. Entonces te permite hacer como ciertas variables mínimas sociales y te permite ir viendo la evolución de esa persona en el curso, y de los cursos en general”. (Funcionario SENCE, programa + Capaz, línea discapacidad)

“Entonces en Becas Laborales, ahí lo que habían eran Planillas de Hitos. Entonces estaban las Planillas de Inicio de los cursos y las Planillas de Término de los cursos. Entonces ahí tú sabías que tal persona tuvo tanta asistencia y terminó el curso en tal fecha”. (Funcionario SENCE, programa + Capaz, línea discapacidad)

Evaluación del programa

Al pedirles una evaluación general del programa a los funcionarios encargados de SENCE, estos identifican ciertas falencias. Por un lado, se identifica una **debilidad en la demora que existió tanto en el inicio de la fase lectiva y la concreción de la fase de empleo con apoyo**. Este problema se acrecienta al considerar la población objetivo con la que se trabaja en el programa, ya que las PSD suelen generarse muchas expectativas, las que eran defraudadas al momento de esperar tanto tiempo para comenzar el curso, o bien insertarse en un lugar de trabajo, lo que terminaba frustrando a los usuarios.

“En el caso de los cursos para personas discapacitadas, estas instituciones hacen todo su proceso de llamado y selección de las personas antes, por ende tienen al cliente cautivo de cierta forma más menos en espera. El problema es que empieza la desmotivación por los tiempos de espera que han tenido que generar para la capacitación y de repente la gente se empieza a ir o desinteresarse porque la capacitación no llega nunca. Y más que nada es por problemas administrativos y legales internos del servicio más que de algún problema de la institución misma. Entonces más que nada ellos tuvieron problemas en algunos cursos para iniciarlos producto de esta desmotivación de las personas que ya venían motivadas y en algún momento se empezaron a desmotivar”. (Funcionario SENCE, programa + Capaz, línea discapacidad)

“Y te insisto la, la, hay todo lo bueno que lograste, que se logra en la en la etapa de capacitación, en la fase electiva, propiamente tal, la verdad es que se guardan también un poco en contra ante el fracaso del empleo con apoyo, porque una vez que los chicos aprenden y que además se, se reconocen como sujetos de derecho y se auto valoran y que se yo, y todas esas cosas, obviamente tienen expectativas también, se les crean expectativas y luego se ven frustradas”. (Funcionario SENCE, programa + Capaz, línea discapacidad)

Otra de las dificultades identificadas por los funcionarios del SENCE fue la **baja participación y disposición para recibir a usuarios del programa por parte de las empresas del sector privado**. Esto es relevante ya que este sector juega un rol fundamental en el éxito del programa, posibilitando una real inclusión de los usuarios que participan del programa.

“O sea, sin el componente privado, la verdad que no se puede armar una política pública. Acuérdate, que el espacio y la finalidad de este programa es colocar a la gente en esos puesto de trabajo. Pero no público, sino que tienen que ser privados. Acuérdate que los oficios son para ellos, no para la parte pública”. (Funcionario SENCE, programa + Capaz, línea discapacidad)

La última dificultad identificada por los funcionarios de SENCE tiene relación con el hecho de que **el programa en la práctica no consigue su objetivo declarado, esto es, la inclusión laboral** de las personas en situación de discapacidad. Esto se debería a que gran parte del seguimiento y fiscalización se realiza en la fase lectiva, descuidando completamente el proceso de inclusión laboral. En el diseño del programa ninguno de sus actores institucionales es “dueño del proceso” de inclusión laboral, es decir, tiene la misión de cuidar su cumplimiento. Este tema es sin duda uno de los puntos más críticos de su implementación.

“Este programa su objetivo es: capacitar en un oficio, pero el fin es colocar a la persona, en un puesto de trabajo, y yo creo que el foco esta puesto en la capacitación, no en la colocación ¿ya? O sea se nos pierde un poco el fin ¿ya?” (Funcionario SENCE, programa + Capaz, línea discapacidad)

Como contraparte a estas debilidades del programa, los funcionarios del SENCE valoran positivamente su existencia, dado que se trata de una **iniciativa de gran magnitud e inédita en el país**, que tenga como población objetivo a las PSD. Los funcionarios tienen la sensación positiva de ser pioneros en la inclusión de este grupo objetivo en las políticas públicas. Además, valoran muy positivamente externalidades como el espacio de socialización en que se transformaron los cursos de capacitación, al poder compartir con PSD.

“No hay que perder de vista que por primera vez en la historia de la política pública, toma este público objetivo, que son las personas en situación de discapacidad por lo tanto lo que yo primero voy a señalar es que yo relevo aquello, me parece muy positivo que el + Capaz en su línea de discapacidad exista”.
(Funcionario SENCE, programa + Capaz, línea discapacidad)

“Yo creo que ...si bien para, a lo mejor los propósitos del programa, si tú me dices, los oficios, ya cuanta gente se capacitó en pastelería... yo te puedo decir un número, pero está quedando afuera todo impacto positivo, que nos están descritos en el programa y que uno observó que también se lograron. Nadie esperó que este espacio de capacitación se haya convertido en un espacio de sociabilización, es decir existe, hubo una autovaloración que fue impresionante. En ese sentido, yo creo que el programa superó con creces las expectativas que nunca, nunca estuvieron apuntadas hacia los objetivos psicosociales que iban a producir

¿ya? O sea que el sujeto se reconociera capaz de con otros de tener, de tener otro mundo”. (Funcionario SENCE, programa + Capaz, línea discapacidad)

“Ahora, la satisfacción que nos da este tema, es que efectivamente el programa presidencial + Capaz, es un programa contundente, es un programa sólido, es un programa que ataca el corazón del problema. Que es la inclusión laboral de estos públicos objetivos que no tienen la posibilidad de incorporarse al mundo laboral”. (Funcionario SENCE, programa + Capaz, línea discapacidad)

Sugerencias

Respecto a las sugerencias que realizaron los funcionarios del SENCE, estas se pueden dividir en cuatro principales. En primer lugar, se sugiere que el programa incorpore una **articulación con órganos operativos locales** como, por ejemplo, las oficinas municipales de la discapacidad o las oficinas municipales de intermediación laboral. Esto se sugiere ya que dichas organizaciones locales son las puertas de entrada y el primer contacto que tienen los usuarios al momento de buscar beneficios, cursos de capacitación u opciones de trabajo.

“Creo que articularse en el territorio, articularse en el territorio donde se van a ejecutar los cursos, con los dispositivos municipales que son la primera puerta de entrada de la política pública, es decir los beneficiarios podrán escuchar que el SENCE realiza en la región, pero ellos llegan a su comuna, ahí es donde primero llegan”. (Funcionario SENCE, programa + Capaz, línea discapacidad)

Por otro lado, se sugiere que las próximas implementaciones del programa + Capaz sean desde un comienzo diseñadas, financiadas, ejecutadas y monitoreadas desde el propio SENCE y no a través de otras instituciones. Esto permitirá tener un mayor control sobre el programa en todas sus líneas, además de permitir un monitoreo constante y con las facultades necesarias para tomar acciones concretas en los casos en que existan problemas o dificultades durante la ejecución. A esto se suma la necesidad de contar con una mayor supervisión por parte del SENCE a los OTEC, para así poder asegurar un nivel de calidad de los cursos de capacitación impartidos.

“Bueno, yo creo que la administración de los cursos de este programa presidencial + Capaz, tienen que estar bajo la administración de SENCE, porque si lo están, no solamente aseguramos una súper vigilancia externa, sino que aseguramos que efectivamente todos los cursos que se estén brindando sean de óptima calidad. Porque los administramos, los supervisamos, los fiscalizamos y lo pagamos”. (Funcionario SENCE, programa + Capaz, línea discapacidad)

“Eeh, partimos de la muy buena fe de que todo se va a hacer bien, pero en términos de discapacidad hay que estar mucho más atento y sobretodo porque es un programa que nunca se ha hecho, donde no tenemos metodología, donde no tenemos aseguramiento de la calidad, donde nos faltan muchas otras etapas que cumplir. Entonces, la buena fe, si bien en otros programas nos funciona, en este es muy complicado partir de la buena fe, porque tampoco tenemos reglas claras”. (Funcionario SENCE, programa + Capaz, línea discapacidad)

Otra sugerencia surgida desde los mismos funcionarios de SENCE tiene relación con los requisitos que tiene el programa para que los usuarios participen de éste, en especial el requisito de edad (18-40 años) y el estar inscrito en el registro nacional de discapacidad.

Frente a esto se sugiere aumentar la edad permitida de los participantes hasta los 65 años y pedir un documento oficial que certifique la situación de discapacidad de los usuarios, el cual puede ser un informe médico y no necesariamente el carnet de discapacidad.

“Súper sencillo, entonces a partir de eso creo que el programa debió haber sido más flexible y haber dado la oportunidad de cualquier mecanismo de verificación para acreditar la condición de discapacidad era suficiente. Entonces se puso muy restrictivo y se quedó gente fuera que quizás si más lo necesitaba”. (Funcionario SENCE, programa + Capaz, línea discapacidad)

“Pero cuando se define un público objetivo, tiene que tener rangos etarios completos, si no, no es para todos y ahí hay segregación. Es una opinión muy personal. Pero debería ser - y así fue demostrado- que la misma gente dice que es un rango muy corto que debería ampliarse ojalá hasta los 65 años”. (Funcionario SENCE, programa + Capaz, línea discapacidad)

Por último, se sugiere **aumentar la participación de las empresas privadas en el programa**, incluyéndolas desde el momento en que se deciden los cursos de capacitación que se impartirán y comprometiéndolas con puestos de práctica y de trabajo para los usuarios del programa. A esto se suma que se sugiere entregar un incentivo de parte del SENCE para motivar la participación y apertura de las empresas privadas. En la sección de recomendaciones se sugiere un mecanismo para implementar tal participación (ver recomendación 3).

“Hacer esfuerzos con la empresa privada a lo mejor establecer, desde el cense, no sé, un tipo de franquicia algo que invite a los empresarios a participar y emplear a los joven en situación e discapacidad. Eso”. (Funcionario SENCE, programa + Capaz, línea discapacidad)

3.3.3 IMPLEMENTACIÓN

En el rol de implementación del piloto son dos los actores relevantes: los OTEC a cargo de la ejecución de los cursos de capacitación y los relatores o relatores, quienes dirigieron dichos cursos.

Motivación de participación

Respecto a las motivaciones para participar en el programa + Capaz, línea discapacidad, se identifican razones diferentes según los OTEC y los relatores. En el primer caso, la mayoría declara como motivación principal **cumplir un rol social**, buscando capacitar a una población vulnerable, señalando que económicamente es menos conveniente dictar este curso que uno de carácter regular. En el caso de los relatores, la motivación de estos se puede dividir en dos ámbitos. Por un lado se encuentra la motivación de ver el programa y su público objetivo como un **desafío personal y profesional** de transmitir conocimiento a PSD y lo diferente que puede ser, comparándolo con otro tipo de relatorías en que habían participado. A esto se suma, al igual como en el caso de los OTEC, una motivación social de varios relatores de trabajar y desempeñarse profesionalmente en contextos de vulnerabilidad social, dentro de lo cual se incluyen las PSD.

“Teníamos 24 años en el mercado, en el área de capacitación y... nos encanta el tema social, nos gusta mucho el tema social”. (OTEC programa + Capaz, Línea discapacidad)

“Nosotros nacemos el año 2009 con el objetivo de trabajar para todas las discapacidades. Entonces lo que nosotros buscamos es en el fondo realizar programas de capacitación, la gran gran mayoría de las veces financiado por el SENCE, destinados a la población en situación de discapacidad en nuestro país, de todo el país, de cualquiera de las regiones y pensando siempre en un enfoque de adultez y de responsabilidad para nuestros beneficiario”. (OTEC programa + Capaz, Línea discapacidad)

“Yo nunca había trabajado con personas con discapacidad ¿ya? Y ellos me contactaron a mí y... la verdad lo encontré bastante bueno porque fue más bien como un desafío el trabajar con personas discapacitadas”. (Relator programa + Capaz, Línea discapacidad)

“Yo siempre he tenido la creencia de que los profesores... no es que yo me crea el mejor, no quiero que se entienda de esa manera, pero creo que los profesores buenos se necesitan en lugares donde hay gente que no tiene acceso a este tipo de profesores. En un colegio, por ejemplo, de escasos recursos o en este caso, una capacitación para personas que no tienen cómo acceder a una capacitación, la motivación de ellos es otra, y uno como profesor debería verlos a ellos quizás como el alumno, en cierta forma ideal porque sí que necesitan alguien que les dé una mano”. (Relator programa + Capaz, Línea discapacidad)

Conocimiento y experiencia previa con PSD

En el caso del conocimiento y experiencia de trabajo que tenían los relatores y los OTEC con el público objetivo del programa, se presentan realidades disímiles según cada caso. Tanto en OTEC como con los relatores se puede dividir en tres grupos cada uno: (i) OTEC especializadas en discapacidad, (ii) OTEC que han dictado algunos cursos para PSD, (iii) OTEC en la cual al menos uno de sus socios era cercano a la temática, (iv) relatores con experiencia trabajando con PSD, (v) relatores sin experiencia con PSD, pero con experiencia trabajando con personas en situaciones de vulnerabilidad y (vi) relatores sin experiencia con PSD ni con personas en situaciones de vulnerabilidad.

Respecto a los **OTEC especializadas en discapacidad y relatores con experiencia previa**, hay un conocimiento acumulado sobre las prácticas que mejor operaban en esta población, teniendo resultados positivos al momento de trabajar con PSD de mayor complejidad, como trastornos asperger, autistas, esquizofrenia y personas en situación de calle.

“Tú tienes que pensar que es gente que es muy deprivada, muy vulnerable, que ha pasado situaciones... o sea, la chica que pusimos nosotros en el casino de la Universidad Católica es una niña que dormía debajo del puente, con una historia de maltrato atroz, que salió debajo del puente porque una mamá de fundación la llevó a su casa. Esta chica llegó aquí a la fundación presentada por esta mamá y estuvo con nosotros prácticamente un año trabajando en cocina. Una chica que desconfiaba de todo el mundo por todos los abusos que sufrió, que era muy rabiosa, que era muy enojona, que no sabía hablar, que no tenía ni siquiera dentadura. Y acá se hizo todo. Ella se puso a trabajar codo a

codo -porque además ella tenía su manito atrofiada-, entonces trabajaba con una sola mano y lo que le gustaba era cocina. Así que lo que se hizo acá fue potenciar el uso de esa mano y usar la otra mano como apoyo”. (OTEC programa + Capaz, Línea discapacidad)

“Bueno llevo 3 años trabajando acá, y anterior a esto como les decía había trabajado en el ámbito social, pero con otro tipo de situaciones, así que la experiencia que tengo es la que he adquirido acá, estos 3 años con personas con discapacidad, y hemos aprendido bastante en realidad con respecto a eso”. (Relator programa + Capaz, Línea discapacidad)

En relación a los **OTEC con alguna experiencia en el tema**, declaran haber afrontado exitosamente la mayoría de los casos tratados, ya que había disposición de las PSD y sus familias, pero también presentan grados de deserción cuando existe una alta complejidad.

Respecto a los **OTEC con menor conocimiento del público objetivo**, señalan que frente a la mayor complejidad de PSD, sintieron que la tarea los sobrepasaba, no así en relación a aquellas PSD que tenían motivación y apoyo familiar. En este sentido se señala por complejidad a personas en situación de Discapacidad.

En el caso de **los relatores, quienes no contaban con experiencia trabajando con PSD**, pero sí con personas en situación de vulnerabilidad, ellos mismo realizaron un símil entre ambas poblaciones. Esto los llevaba a sentirse preparados para trabajar con PSD, considerándolas como personas en una situación compleja, al igual que las personas en situación de vulnerabilidad. Por último, los **relatores quienes nunca han tenido una experiencia** trabajando con PSD, declararon que esta primera experiencia fue totalmente novedosa y provechosa para conocer a esta población, resultando de buena manera los cursos de capacitación.

“Precisamente con situaciones, con personas en situación de discapacidad, no. Pero con personas en situación de vulnerabilidad, sí, de vulnerabilidad que en algunos casos de este curso se podría homologar, se podría repetir”. (Relatora programa + Capaz, Línea discapacidad)

Procesos administrativos

Respecto a los procesos administrativos que tuvieron que realizar los distintos OTEC que participaron en el programa, estos se pueden separar entre el proceso de postulación y la adjudicación del programa.

Respecto a la postulación, hubo dos vías: una asociada a FOTRAB y otra a Becas Laborales. En el primer caso los OTEC fueron contactados directamente por el OTIC de SOFOFA, dado que habían dictado anteriormente cursos de capacitación para PSD. En el segundo caso, fue resorte del organismo de capacitación participar en la convocatoria.

La mayoría de los OTEC consideró que las bases eran claras, pero los OTEC especializadas en discapacidad señalaron que eran insuficientes para generar prestaciones de calidad, ya que no se exigía que el equipo de trabajo contara con experiencia con la población objetivo.

La mayor parte de los OTEC señala que recibió un mail notificando la adjudicación del programa, lo cual conllevó un proceso engorroso debido al trámite asociado a las garantías, y que el periodo entre la adjudicación y el inicio del curso se tardó más de lo necesario (aproximadamente 2 meses), poniendo en riesgo la continuidad de los alumnos reclutados en una primera instancia.

Convocatoria y selección de usuarios

Existieron tres mecanismos por los cuales se convocó a los usuarios por parte de los OTEC: (i) las OMIL, (ii) actores claves, y (iii) la propia demanda en el caso de los organismos especializados.

El caso de las **OMIL** es fundamental cuando no se cuenta con información del público objetivo; son ellas las que vinculan al OTEC con el territorio y permiten que los usuarios accedan a los cursos.

Otra forma de conectar la demanda con la oferta son los **actores clave**, que pueden ser tanto relatores con experiencia en PSD y vinculados al territorio, como organizaciones locales de PSD.

En el caso de los OTEC enfocados al trabajo con PSD, son los propios **usuarios** quienes se acercan a estos en búsqueda de cursos de capacitación.

La selección de los usuarios se realizó en base a dos criterios: (i) cumplimiento de requisitos formales del programa y (ii) una entrevista personal. El cumplimiento de requisitos formales fue criticado transversalmente por todos los OTEC, dado que reducían la posibilidad de capacitación de muchas PSD. Especialmente problemático fue el requisito de edad, ya que personas que tenían todos sus antecedentes quedaron fuera por meses de diferencia. También la Ficha de Protección Social se consideró innecesaria dado que una PSD casi siempre está asociada a vulnerabilidad. El requisito del Registro Nacional de Discapacidad también fue problemático especialmente en PSD de origen psiquiátrico, por ser considerado una fuente de estigmatización.

Una vez cumplidos los requisitos formales, se centraban en una entrevista con el candidato, en la cual el elemento central era su motivación y un diagnóstico de sus competencias. Usualmente esta entrevista era personal y la realizaba un equipo que incluía

una terapeuta ocupacional y un psicólogo. De cada una de estas etapas, algunos OTEC realizaban una ficha, mientras que en otros existían herramientas menos formales de registro.

Conformación equipo OTEC

Respecto a la conformación de los equipos de trabajo al interior de los OTEC encontramos tres casos: (i) OTEC especializados en discapacidad, (ii) OTEC que han dictado algunos cursos para PSD, y (iii) OTEC en el cual al menos uno de sus socios era cercano a la temática de la discapacidad, ya sea por que contaban con experiencia laboral o capacitación en el tema o por una cercanía emocional-sentimental con éste.

En el primer caso los equipos de trabajo, además de estar constituidos por la dupla terapeuta ocupacional-psicólogo, tienen un gran bagaje en la población objetivo, lo que les permite afrontar a personas de alta demanda y complejidad.

En el segundo caso, el equipo de trabajo era permanente apoyado por un especialista o alguien que conoce la temática, adaptando sus competencias a la población objetivo. En este sentido la experiencia en capacitación permite entregar una formación adecuada a las PSD.

En el tercer caso se recluta a personas que no son parte del equipo permanente del OTEC, que preferentemente tengan relación con PSD o bien poblaciones vulnerables. En este caso la capacitación se vuelve más difícil, porque adicionalmente a trabajar con PSD, los equipos no tienen una dinámica de trabajo asentada, lo que introduce incertidumbre en la ejecución.

Coordinación OTEC

Respecto a la coordinación que tuvieron los relatores con los OTEC, ésta siempre se dio bajo un clima de cordialidad y profesionalismo, limitándose a temas operativos de los cursos de capacitación. De esta manera, los **OTEC se encargaron de tener todos los materiales básicos** para que el curso pudiera desarrollarse de buena manera, además de encargarse de temas administrativos como lo era el pago de los subsidios a los usuarios, mientras que los **relatores se encargaron del desarrollo de los cursos de capacitación**. En la práctica, la relación entre ambas partes no se basó en una supervisión constante por parte del OTEC, sino que fue una relación de apoyo al trabajo del relator. Concretamente, la relación entre ambas partes se daba regularmente por medio de distintos canales: teléfono, correo o presencial, según fuera la necesidad de los relatores y los lugares donde se realizaran los cursos.

“Yo no hice nada más. Había otra persona encargada de lo que es el pago de subsidios, de la colaciones... todo lo otro, lo veía otra persona, yo iba a enseñar y yo me preocupaba de tener el material de apoyo suficiente para que los alumnos pudieran aprender”. (Relatora programa + Capaz, Línea discapacidad)

“Sí, ellos tenían una coordinadora que... tenían dos coordinadores que iban constantemente a ver cómo se iba desarrollando, y todo lo conversábamos regularmente. Siempre tuvimos comunicación o sea yo nunca, yo no puedo decir de que no recibí apoyo, una llamada, o que me faltara material, nada, al contrario, o sea, si me podían llevar de la mano al curso lo hubieran hecho”. (Relator programa + Capaz, Línea discapacidad)

“Mira, el OTEC tenía aquí un coordinador acá en Los Andes, estaba todos los días, entonces nosotros cualquier necesidad, cualquier inquietud que nosotros tuviésemos... aparte que nosotros teníamos contacto directo con el OTEC, a través de contacto por teléfono y a través de él también le hacíamos llegar las inquietudes de repente”. (Relator programa + Capaz, Línea discapacidad)

En el caso de la relación que mantuvieron los relatores con SENCE, ésta se limitó a **supervisiones por parte de personal del SENCE a los cursos de capacitación impartidos por los relatores**. Estas supervisiones consistían en visitas a los lugares de capacitación, observaciones de una clase y conversaciones con el relator y los usuarios. Además, en los casos en que fue necesario, SENCE acompañó a los relatores que realizaron gestiones para conseguir prácticas laborales para mostrar un apoyo institucional a dichas gestiones.

“La única vez que yo tuve relación con el SENCE ha sido, lo que te menciono que... eeh... vino una ejecutiva de SENCE a ver cómo se estaba desarrollando el curso, y estuvimos conversando del curso, de los alumnos”. (Relatora programa + Capaz, Línea discapacidad)

“Sí, buena relación porque yo pedí... yo pedí ayuda al SENCE para que me acompañara a una reunión con la Aduana, para darle como un soporte o un apoyo al Programa, y sí conté con ellos, no tuve ningún problema, tanto de Los Andes como de San Antonio”. (Relatora programa + Capaz, Línea discapacidad)

Fase Lectiva

En el caso de la fase lectiva del programa, los OTEC encargados tuvieron un rol de apoyo al trabajo realizado por los relatores, acompañándolos de manera externa, sin interferir en el desarrollo de la fase.

De esta manera, los encargados OTEC identifican dos factores relevantes de este proceso: (i) la diferencia de ritmos de aprendizaje, y (ii) las competencias basales de los beneficiarios.

Las **diferencias en los ritmos de aprendizaje** es relatada por todos los OTEC entrevistadas como un desafío mayor para conseguir los objetivos formativos. Las

estrategias de afrontamiento apuntan a adaptar los contenidos a los distintos ritmos de aprendizaje, y a adaptar la profundidad con que son tratados los distintos temas, lo que tensiona el concepto de “adaptaciones no significativas” (adecuaciones curriculares) propuesto por SENCE.

Al preguntarle a los relatores sobre si realizaron o no adecuaciones curriculares a los cursos, pensando en el tipo de población con el que se enfrentaban, la mayoría declaró que sí se adecuaban los cursos para hacerlos más amigables y accesibles a las PSD, considerando los distintos tipos de discapacidad. Pese a esto, las adecuaciones que realizaron no conllevaban un cambio en los contenidos ni en la exigencia de los cursos, sino que tenían relación con la forma en que eran transmitidos los contenidos, la metodología utilizada en el curso. Es así que la metodología de los curso fue más dinámica que en otros casos, apuntando a clases prácticas, más que expositiva.

“La metodología que utilizamos es bien accesible, entonces tratamos por ejemplo en los operarios que es donde hay más dificultad de comprensión, los power son muy visuales, Imágenes, videos, cuando hay temas escrito se los entregamos a las persona con discapacidad auditivas para que lean el material antes y ya el otro día vengan con el concepto más menos y si hay duda, se puedan visualizar, ese tipo de adecuaciones generamos, no es que cambiamos lo temas o sacamos materias, no, eso no lo hacemos por nada de este mundo, todos pasan por las misma materias pero modificamos la metodología si es que hay que hacer una modificación”. (Relatora programa + Capaz, Línea discapacidad)

Por otra parte, los OTEC identifican que las **competencias basales (escritura, operaciones básica, habilidades transversales) son muy heterogéneas**, especialmente en el uso de TIC’s, clave según los entrevistados en la formación de asistentes administrativos. Esto conllevó que los relatores deban poner más énfasis en los casos más complejos y quienes presentaban un menor nivel de estas competencias basales.

Respecto a la metodología utilizada por los relatores, esta se basaba en el uso de material didáctico, videos, música, etc con el objetivo de realizar las clases lo más dinámicas posible. De esta manera los cursos se basaron en que los usuarios fueran aprendiendo los contenidos a través de la repetición y el hacer las cosas que les iban enseñando, mostrándosela a sus compañeros de curso a través de presentaciones o juegos de roles en que debían aplicar lo aprendido.

“Trato de ponerlos, la mayor parte del curso, ojalá frente a evaluaciones, frente a presentaciones, frente a parase frente al curso y hablar y conversar”. (Relator programa + Capaz, Línea discapacidad)

“En ambos cursos se usa metodología “aprender haciendo”, que si en el administrativo ven el tema de carta, se hacen cartas, y hacen distinto tipos de cartas con distintos diseños, hacen cartas hacen cartas”. (Relatora programa + Capaz, Línea discapacidad)

En el caso de la relación que se dio entre los usuarios y los relatores, la mayoría de estos declaró que trató a los usuarios como a cualquier otro estudiante con el que habían trabajado, sin buscar hacer diferencias a partir de su situación de discapacidad. Pese a esto, **la relación que se generó sí fue más cercana ya que, según los propios relatores, las PSD necesitaban y demandaban una mayor atención por parte de ellos.** Es así que la relación que se entabló en el desarrollo de los cursos fue siempre basada en el respeto y la cordialidad, acercándose más con algunos usuarios que otros, pero sin hacer diferencias en el trato.

“Yo en ese sentido fui bien... yo los traté... para mí eran personas normales. Si lo único que apliqué fue repetir lo que no entendían, nada más, no podía hacer una diferencia porque desde que yo hago una diferencia con ellos, yo ahí estoy discriminando, aunque sea una diferencia “bonita”, agradable o hasta cariñosa, pero yo lo estaba discriminando”. (Relatora programa + Capaz, Línea discapacidad)

“Hubieron, hubieron relaciones como todos los cursos, relaciones distantes, relaciones cercanas, pero la clase en definitiva siempre se pudo hacer, y siempre hubo espacio para que los alumnos recibieran la información y consultaran sus dudas”. (Relatora programa + Capaz, Línea discapacidad)

Fase empleo con apoyo

Los **relatores entrevistados no tuvieron mayor participación durante la fase de empleo con apoyo**, desligándose muchos del programa desde el momento en que terminó la fase lectiva. Exceptuando el caso de dos relatoras entrevistadas que se hicieron cargo de esta fase debido a que trabajan tiempo completo en el OTEC y parte de sus funciones ajenas a la relatoría lo consideraban, sólo algunos relatores visitaron a los usuarios en los lugares de práctica para conocer cómo se estaba dando el proceso, pero no eran los encargados de conseguir ni evaluar las prácticas laborales.

Gran parte de los OTEC entrevistados afirman que fue **complejo conseguir prácticas laborales y puestos de trabajo a sus alumnos**, debido a que las empresas no tienen información o conocimiento respecto de la inclusión laboral de las PSD, y en un primer momento no se sienten capaces de incorporarlas, arguyendo principalmente a restricciones en infraestructura y personal.

Una vez que la empresa se vuelve receptiva, los OTEC mandan sus candidatos, pero algunos de ellos fueron sistemáticamente rechazados por no presentar un comportamiento acorde a las expectativas de las empresas, especialmente en el caso personas en una situación de discapacidad psiquiátrica.

Los OTEC declaran haber tenido una **relación fluida y regular con empresas que aceptaron incorporar PSD**, lo cual contrasta con lo señalado por las empresas. Lo anterior puede guardar relación con los estilos de seguimiento desplegados por los OTEC, pues mientras unas realizaban un proceso presencial, otras optaron por la supervisión telefónica, la cual fue mal valorada por las empresas.

En los casos en que se logró conseguir una práctica laboral o un puesto de trabajo, la mayor parte de los OTEC hace un seguimiento interno del alumno a través de una ficha y de su inclusión en la práctica presencialmente:

“[La ficha señala que] Se incorporó a práctica laboral y actualmente trabajando en la empresa. Buen alumno, responsable, con motivación y relación con sus compañeros. Jefe del grupo de estudio, integrador trabajando”. Ese es Jesús por ejemplo, pero por ejemplo, hay gente que no le fue tan bien. Eehh... ¿quién es este? el Byron... ¿te fijas? igual, el desempeño, Byron tiene 35% de discapacidad psíquica mental, contabilidad, administración, informática, por ejemplo en contabilidad: "es muy ordenado, tiene un desempeño muy alto. Responsable" le pusieron, eso: "buen alumno, le cuesta expresarse, falta integración". Buen resultado administrativo, "el alumno debe mejorar su integración y relación con su equipo de trabajo, actualmente se integró a un nuevo curso en otro OTEC". (OTEC programa + Capaz, Línea discapacidad)

“Tú los vas a visitar cada dos semanas para ver cómo están. Cada dos semanas va un Terapeuta a visitarlos para ver cómo están ellos en la empresa”. (OTEC programa + Capaz, Línea discapacidad)

Pero para algunos OTEC el **componente de inclusión laboral resultó muy difícil de realizar** y definitivamente no pudieron diseñar una estrategia que les permitiera conseguir exitosamente la inclusión de los usuarios del programa.

“La debilidad es haberle puesto la inclusión laboral dentro del mismo programa de capacitación, son 2 cosas diferentes porque requieren de 2 experticias diferentes, yo cuando me constituí, me constituí con el interés y con la experticia para hacer clases, no para hacer inclusión, entonces después me piden inclusión y tuve que buscar otro equipo, otra gente”. (OTEC programa + Capaz, Línea discapacidad)

Es necesario aclarar que los **OTEC entrevistados no hacen referencia al empleo con apoyo como concepto**, sino que para ellos existe el proceso de intermediación, inclusión laboral y negociación con las empresas respecto a las condiciones y adaptaciones, pero no utilizan este concepto como tal. En este caso, las negociaciones con las empresas son vistas como el momento en que el OTEC debe “ofrecer” a los usuarios para que las empresas decidan incluirlos como practicantes o trabajadores. Estas negociaciones consistían en presentar a los usuarios, resaltando las habilidades laborales aprendidas en el curso de capacitación, además de ofrecer el apoyo y acompañamiento del OTEC mientras que durara el proceso.

Evaluación del programa

En general los OTEC y los relatores entrevistados se sienten satisfechos con la ejecución del programa, y lo evalúan positivamente, no en términos de sus componentes – en los cuales demuestran alto nivel de crítica-, sino en relación a su **concepción como política pública**, en tanto se hace cargo de un tema de gran impacto social, y postergado. De esta manera, lo que más se rescata son todos los esfuerzos y recursos que se invirtieron en el programa, es decir, la magnitud que tuvo el programa en general. Es así se rescata el hecho de que se realicen cursos de capacitación que apunten a insertar laboralmente a las PSD, ya que ellas tienen menos posibilidades de tener estudios de profundización y/o insertarse en un puesto de trabajo estable.

“Bueno el tema como les decía del subsidio para los chiquillos es súper importante, porque como le digo, muchas dificultades, muchos problemas para llegar, gente que viene de muy lejos, entonces para nosotros el beneficio de los 5 mil pesos es súper bueno, o sea que ellos puedan recibir esta cantidad de plata es un incentivo súper importante”. (Relatora programa + Capaz, Línea discapacidad)

“Las fortalezas, había una implementación, tanto movilización, recursos de movilización, recursos materiales, implementación inmobiliaria, acceso disponible para el tema de los usuarios”. (Relatora programa + Capaz, Línea discapacidad)

“Y las fortalezas creo que... eehh... es buenísimo que se dote de capacidades y de capacitación a gente que no tiene los recursos para hacerlo ¿ya? Vivimos en una sociedad y una educación donde el acceso está netamente definido por lo que uno puede pagar, por lo tanto me parece que, que existan este tipo de programas... eehh... son una fortaleza en sí porque le entregan la oportunidad a personas que jamás... eehh... podrían pensar en siquiera estudiar algún oficio o alguna carrera técnica”. (Relator programa + Capaz, Línea discapacidad)

Como contraparte a la buena evaluación realizada al programa, los relatores y OTEC identifican ciertas falencias que se presentaron a lo largo de éste. Por un lado, se identificó como una dificultad las **“barreras de entrada”** que tenía el programa + Capaz, específicamente el hecho de que los usuarios no pudieran superar los 40 años y que debían tener el carnet del Registro Nacional de Discapacidad vigente. Estos dos factores fueron identificados como barreras que tenían que enfrentar los posibles beneficiarios para ingresar al programa, lo cual dejó fuera de éste a varias personas que necesitaban dichos cursos. Por otro lado, y a partir de lo que manifiestan los relatores y OTEC, se identifica como una debilidad del programa el hecho de tener a **usuarios con niveles cognitivos y educacionales tan diversos dentro de un mismo curso**, lo cual no permitía avanzar de forma pareja al enseñar los contenidos del curso. De esta manera, el hecho de tener a personas con una situación de discapacidad mental en conjunto con usuarios que sólo tenían una discapacidad física no les permitió a los relatores pasar los contenidos del curso de una forma pareja, sino que tenían que dedicarle más tiempo a ciertos usuarios que les costaba

entender más el contenido, mientras que los usuarios que ya lo habían aprendido se aburrían y distraían. Esto mismo ocurrió cuando, en un mismo curso, hubo gente que había alcanzado la educación superior junto a usuarios que no habían completado su educación básica. Finalmente, una de las debilidades más grandes identificadas por los relatores fueron los problemas que hubo para conseguir prácticas laborales o puestos de trabajo para los usuarios una vez terminado el curso de capacitación.

“De + Capaz? O sea con todas las barreras que se ha colocado el mismo programa claramente no llega a la meta, o sea es claro porque el programa tiene demasiada barreras no es que las personas no quieran capacitarse o no pueden llegar si no que el mismo programa genera las barreras”.

(Relatora programa + Capaz, Línea discapacidad)

“Una debilidad del Programa, yo creo que debería haber alguna nivelación antes de comenzar los programas. Nivelación en que, existen cursos y me ha pasado, me ha tocado, no tan sólo con este curso, pero me ha tocado en otros cursos del SENCE donde yo tengo alumnos que son analfabetos y tengo alumnos que son técnicos, o alumnos que este es su quinto curso, ponte tú. ¿Ya? Por lo tanto, el ritmo con el cual uno avanza... eeh... te encierra en una encrucijada ¿cómo avanzar? ¿Avanzar lento para que las personas que tienen poca... poco manejo escritura o de lectura avancen y las personas que sepan mucho se aburran? Hay una tensión en ese punto”. (Relator programa + Capaz, Línea discapacidad)

“Debilidades no sé, yo creo que debilidades vinieron después yo creo que con el tema de la práctica en el sentido del tiempo que se demoró en incluirlos en la práctica, de terminar el curso hasta que hicieron la práctica porque ellos lo hicieron todos allá en el puerto terrestre en la aduana yo los vi como trabajo allá, yo los vi, entonces el tiempo ese se demoró un poco, en el sentido de que debería haber sido más instantáneo”. (Relator programa + Capaz, Línea discapacidad)

Sugerencias

Respecto a las sugerencias que realizaron los OTEC y relatores para mejorar las próximas implementaciones del programa + Capaz, línea discapacidad se pueden identificar distintos aspectos.

Una de las sugerencias propuestas por los mismos OTEC es la mejora de la página de seguimiento y monitoreo de SENCE, al ser considerada una fuente de tensión y desgaste innecesario en la ejecución.

“El sistema informático del SENCE hoy ya no está respondiendo a tener una ejecución amigable. Bueno, históricamente el SENCE ha tenido malo el sistema. Históricamente. Pero este es malo, malo, malo. Malo del término que es cero eficiencia y te lleva a que tú tengas que subir las coas una y otra y otra vez porque el sistema de los bota”. (OTEC programa + Capaz, Línea discapacidad)

Siguiendo con las sugerencias específicas de los OTEC, estos sugieren disminuir y agilizar toda la burocracia asociada a la ejecución del programa, para así poder agilizar todos los procesos generales del programa.

“Hay mucha burocracia, mucha documentación... eehh... y perdemos el objetivo final, que el objetivo final es el alumno, la capacitación, el alumno, el desarrollo. Entonces tenemos un desgaste administrativo grande en... no sé... que la fotocopia salió mal, mala de la cédula de identidad, que la firma del alumno en una determinada, en un determinado documento difiere un poco de la cédula de identidad, entonces ir a localizar el alumno, ir a buscarlo, pa’ que haga una carta explicativa por qué firmó en esa forma. Una persona con discapacidad, con poca movilidad física de repente las firmas le salen diferentes”. (OTEC programa + Capaz, Línea discapacidad)

También se recomienda implementar un mecanismo más efectivo para la realización de los pagos y las garantías, ya que se exige mucho capital de inversión y solvencia económica, elevando así los riesgos.

“Los amigos de SENCE, se pueden pedir anticipos, pero el problema es que te piden una boleta de garantía por el anticipo y esa boleta de garantía, dependiendo del monto, la prima mínima hoy día en una compañía de seguros son, hay que gastar como ciento... más de 160... ponle 150 pa’ redondear... \$150.000 para poder pedir una póliza de garantía, una boleta de garantía chica, de 5UF, la más pequeña, la más pequeña vale eso. O bien, porque te piden que tienes que dejar un porcentaje, lo que tú estás dejando como anticipo. Entonces si tú dices “bueno, voy a pedir, no sé, \$3.000.000 de un curso, si se lo pido al banco me va a cobrar el 2%”, \$60.000 y me los entrega en seguida, no voy a la compañía de seguros, no pido nada, qué se yo, y la compañía de seguros en definitiva está ganando... eehh... ponle que sean 200 dividido por 60... 3 meses y medio. Yo puedo pedirle dinero al banco por 3 meses y medio para poder financiar ese plan de capacitación...” (OTEC programa + Capaz, Línea discapacidad)

Respecto a los requisitos de ingreso del programa + Capaz, línea discapacidad se recomienda reconsiderarlos, en especial la edad y el carnet de discapacidad. De esta manera se sugiere aumentar el rango de edad de los usuarios y que la inscripción en el Registro Nacional de Discapacidad no sea obligatoria, sino que baste con un documento oficial que avale la situación de discapacidad. Este documento podría ser un informe médico que lo acredite.

“Claramente los requisitos, yo partiría con eso, el tema de los requisitos, son demasiados estrictos, uno debe aprender a utilizar criterios, yo le sacaría el tema edad, le sacaría el tema de los documentos, o sea con un documento que acredite un médico de la especialidad que te diga que tiene discapacidad, por qué requieres algo más formal?” (Relator programa + Capaz, Línea discapacidad)

Otra de las sugerencias que realizadas por los OTEC y relatores consiste en **aumentar las horas destinadas al apresto laboral de los usuarios**, los módulos transversales, para así poder preparar de mejor manera a las PSD para su incorporación al mercado laboral, más que centrarse en un oficio en particular. Es necesario aclarar que no se sugiere restarle

horas a los contenidos del oficio, sino que aumentar las horas del módulo transversal y del curso en general. A esto se suma **aumentar también las horas destinadas a los contenidos del oficio** para así poder abordar de mejor manera los distintos ritmos de aprendizaje de los usuarios.

“No solamente entregar una herramienta de trabajo, sino es también como se trabaja en la empresa, yo creo que eso a lo mejor habría que ver cómo se puede hacer. Ahora inclusive, si nosotros algunos no tienen una formación laboral, cierto, entonces de repente les cuesta cumplir horarios laboralmente, entonces es formar los horarios, o sea, en que tu entras a las ocho y media de la mañana o nueve de la mañana, tienes capacitación, tienes almuerzo y te vas a las cuatro de la tarde”.

(Relatora programa + Capaz, Línea discapacidad)

“Siempre le digo a los profesores que ellos con dueños dentro de la sala de clase y ellos tienen que determinar el nivel de profundidad de cada una de las materias dependiendo del perfil del alumno. Si un alumno nunca había agarrado un mouse y estaba considerada esa línea hay que partir enseñándole cómo se enciende y se apaga un computador primeramente. En este caso partimos así”.

(OTEC programa + Capaz, Línea discapacidad)

Finalmente la sugerencia primordial hecha por los relatores y los OTEC tiene relación con que el **SENCE se haga cargo de una mayor difusión del programa en el mundo privado**, facilitando así el contacto de los OTEC con las empresas. A esto se suma que, desde los OTEC valorarían positivamente que el SENCE se hiciera más presente a lo largo del curso de capacitación como la cara visible del programa, como por ejemplo asegurando la presencia de funcionarios de SENCE en las ceremonias de graduación, dado que se considera importante para los beneficiarios y sus familias. Esto apunta a mejorar el proceso mediante el cual se gestionan las prácticas laborales, buscando asegurar puestos de trabajo o de práctica para la totalidad de usuarios que participan en el programa. De esta manera se sugieren dos cosas específicas: por un lado, que SENCE se haga más presente en dicho proceso como la cara visible del programa y sea un apoyo en las gestiones con las empresas; por otro lado, que el proceso de gestión de la fase de empleo con apoyo no comience una vez terminada la fase lectiva, sino que sean procesos que avancen de manera paralela, para que así no haya tanto tiempo entre que el usuario terminó el curso de capacitación y comenzó su práctica laboral o su trabajo.

“Por ejemplo, hicimos la ceremonia de certificación. Yo sé que SENCE no tiene tiempo. Hicimos la ceremonia de certificación y no fueron de SENCE ni de SOFOFA a la ceremonia de certificación. A pesar de que se les invitó en dos, tres oportunidades, se les mando mail de comunicación, se le llamó por teléfono, e incluso... ofrecimos de que les colocábamos un móvil”. (OTEC programa + Capaz, Línea discapacidad)

“Yo creo que SENCE de alguna manera podría haber apoyado o el OTEC, no sé, apoyado en el sentido de que ellos tienen igual relación con las empresas, cierto, se ve la cantidad de correos y de teléfonos que se hicieron de alguna manera es alto, pero encontramos que en ese momento es diferente que te

digán qué necesitan incorporar, que SENCE a través de un programa, directamente SENCE te mande una carta, ya, digo yo, no sé”. (Relator programa + Capaz, Línea discapacidad)

“La red de apoyo en cuanto a empresas que deberían hacerse presente tanto al inicio, durante y después del curso en general, para así ellos mismos buscar el perfil de los usuarios y que ellos puedan tener una inclusión laboral clara y concreta”. (Relator programa + Capaz, Línea discapacidad)

3.3.4 INCLUSIÓN LABORAL

El cuarto y último rol en el piloto es el que cumplen las empresas como actores centrales de la inclusión de las PSD en el mundo del trabajo. Asociado a este rol se identificaron cinco temáticas centrales (Tabla 12) cuyos aspectos más significativos se detallan a continuación.

Motivación de participación

La principal motivación de las empresas para recibir usuarios provenientes del programa + Capaz, línea discapacidad no está vinculada directamente al programa, sino a la **Responsabilidad Social Empresarial**, y a la visión inclusiva, tanto de los socios de la empresa, como de los gerentes de recursos humanos.

“Nosotros no tenemos nada que ver con el programa, [...] hay una concepción por parte de los dueños de la empresa de incorporar a gente sin discriminar” (Empresa programa + Capaz, Línea discapacidad)

“Algunos años (2010) atrás formamos una nueva sección, con un tipo de trabajo más bien sencillo, allí es donde pensamos incorporar a personas con discapacidad leve y nos contactamos con TACAL”. (Empresa programa + Capaz, Línea discapacidad)

En el caso del sector público, la razón de su participación en el programa estaba dada por el hecho de que fueron **mandatados a recibir a los practicantes** provenientes del programa. Pese a la “obligación” de este sector de participar, estos igual buscaban generar espacios inclusivos e integradores dentro de la misma empresa. Por otra parte esta **experiencia era vista como transitoria** (en promedio tres semanas) por lo que el interés de los organismos públicos era acoger lo mejor posible a los practicantes y enseñarles el funcionamiento interno del servicio.

“El contacto fue vía gobernación presidencial [...] la gobernadora estaba desesperada porque a ella le habían pedido colaboración para que los niños pudieran hacer la práctica [...] los niños habían recurrido a muchas empresas para ubicarse sin éxito”. (Empresa programa + Capaz, Línea discapacidad)

“Se hizo todas las gestiones para poder colocar a los alumnos y los resultados no fue lo que esperábamos [...] la segunda instancias fuimos nosotros el servicio públicos”. (Empresa programa + Capaz, Línea discapacidad)

La tercera opción que emerge del análisis se orienta a la vinculación directa de los padres con las empresas que acogen a los practicantes. Esto es especialmente relevante para el caso de las microempresas.

“Yo recibí a la niña porque conocía al papá. El papá me trae las cartas a mi todos los meses y un día vio que yo trabajaba en una oficina de contabilidad y me explicó que la niña estaba haciendo un curso y que tenía que hacer práctica y me pregunto acaso yo podría dejarla aquí para que hiciera la práctica; yo le dije que sí, porque la niña necesitaba aprender”. (Empresa programa + Capaz, Línea discapacidad)

Por otro lado, se encontraban las empresas que tenían experiencia previa trabajando con PSD, quienes, además de buscar una integración dentro de la empresa, los motivaba **recibir a los practicantes o trabajadores provenientes del programa debido a la buena experiencia anterior con otras PSD**. Esta experiencia les daba la seguridad de que este tipo de trabajador, generalmente, es más responsable y proactivo que otros trabajadores que no se encuentran en una situación de discapacidad.

Conocimiento y experiencia previa con PSD

El nivel de conocimiento del público objetivo es heterogéneo, desde empresas que se han vinculado por largos años a centros de formación enfocados en PSD, hasta empresas que no contaban con ninguna experiencia.

Relacionado con el tema anterior, las empresas que contaban con experiencia señalaban que, más importante que el tipo de discapacidad de la persona, **lo relevante son sus habilidades blandas y el buen ajuste** que tuvieran con la labor a desempeñar. En ese sentido, muchas veces las habilidades comunicativas no eran del todo relevantes, sino que se sobrepone el hecho de que hiciese bien su tarea y se insertara positivamente en el grupo. Este tipo de empresas reporta que un operario en situación de discapacidad puede ser un activo mucho más eficiente que una persona promedio, es decir, observan su rol “en” la empresa, considerando la práctica como el primer paso hacia la contratación.

“Ningún jefe quiere personas irresponsables, y estos chicos son todos muy responsables, tiene motivación”. (Empresa programa + Capaz, Línea discapacidad)

“Una empresa busca permanencia y compromiso, estas personas lo tienen por lo que los preferimos a ellas”. (Empresa programa + Capaz, Línea discapacidad)

Las empresas sin experiencia, relataban encontrarse en un proceso de reconocimiento de las distintas personas con discapacidad, sus capacidades, y el ajuste de expectativas de cada una de ellas, testeando qué tipo de personas y en qué roles podían aportar al proceso productivo.

“Cuesta encontrar donde poder ubicar a las personas (en situación de discapacidad), cargos en que la persona realmente este tranquila, cómoda y contenta como un trabajador más”. (Empresa programa + Capaz, Línea discapacidad)

En las instituciones públicas la práctica era vista como transitoria, por ende el foco de interés estaba en que las personas aprendieran lo más posible en la institución, sin embargo, no se veía como un horizonte posible la inclusión laboral a partir de la práctica, debido a los procesos burocráticos asociados a la contratación en instituciones públicas.

“Hay un practicante que fue bien evaluado, el otro paso sin pena ni gloria.[...] No hay posibilidad de quedarse somos un servicio público y a los cargos se llega por concurso”. (Empresa programa + Capaz, Línea discapacidad)

En las microempresas entrevistadas no existía un conocimiento de las PSD, sin embargo, se estableció una **relación íntima y cercana con estas**, mejorando profundamente la autovaloración que tenían de la diversidad. Desde esta perspectiva se observa una integración paternalista, que está planteada más desde la “buena voluntad” que desde una visión de negocio.

“Sentí el apoyo que yo le daba a la niña no más, porque yo le estaba enseñando lo que no sabía, reforzándolo, que lo que aprendió y repitiendo también porque la chica no entienden al tiro, porque esta cosa no es fácil, no porque son puros números calculo y hay que enseñar y enseñar”. (Empresa programa + Capaz, Línea discapacidad)

Fase empleo con apoyo

Cabe consignar, en primer lugar, que **ninguna de las empresas e instituciones públicas entrevistadas señaló tener conocimiento del modelo de empleo con apoyo**. En términos generales, **tampoco reconocían tener ninguna relación o participación con un programa SENCE**, sino que estaban en contacto, únicamente, con el OTEC que había capacitado al usuario. Desde allí, la relación que ellos establecían con el programa + Capaz era a través de los OTEC o bien directamente con los usuarios cuando los OTEC no funcionaban. Dado lo anterior, lo que se presenta en este acápite será la relación entre el OTEC y la empresa, la disposición a las adaptaciones significativas (cambios de infraestructura y disposiciones de personal de la empresa para recibir como trabajadores a PSD), y las observaciones con respecto al desempeño y los roles de las PSD insertas en la práctica profesional.

Las relaciones entre el OTEC y la empresa se dieron de manera diversa. Por una parte, existen empresas que declaran que hubo una **estrecha colaboración entre ambos, y que en todo momento los practicantes tuvieron acompañamiento**. La otra cara de la moneda son las empresas que declararon una **nula relación con el OTEC**, o un acompañamiento que se

limitó a una llamada telefónica (aunque hubiese 12 practicantes). En este sentido, estando SENCE ausente de las representaciones como actor relevante, es clave que las empresas que acogen este tipo de prácticas no se sientan abandonadas, o que toda la gestión del proceso recaiga en sus capacidades internas.

“El OTEC no se contactó, sólo vinieron una vez a dejar un formulario [...] nosotros evaluamos a los niños. Me hubiese gustado que el OTEC hubiese hecho un acompañamiento”. (Empresa programa + Capaz, Línea discapacidad)

“Están constantemente haciéndote seguimiento, están monitoreando siempre. En este sentido para nosotros es un apoyo porque cualquier cosa que surja, nosotros podemos conversar contigo”. (Empresa programa + Capaz, Línea discapacidad)

“Cuando recibí la solicitud de entrevista, estaba un poco sorprendido de que me llegara un mail: de dónde diablos sacaron la información del programa + Capaz, nosotros no tenemos nada que ver con él. Llame a SENCE para pedir explicaciones”. (Empresa programa + Capaz, Línea discapacidad)

Otro tema recurrente era la infraestructura de la empresa o institución pública, dado que esta podía limitar la capacidad para acoger a las PSD. Por ejemplo, las sillas de ruedas representan una gran barrera para la inclusión ya que, o bien no cuentan con los accesos necesarios o el movimiento de éstas al interior de las empresas se percibe como inviable. Menos resistencia presentan a las adaptaciones a las personas sordas o ciegas. Respecto a las discapacidades de origen psiquiátrico, es relevante para las empresas contar con una certificación de que el tratamiento médico es seguido fielmente.

“No podría recibir a alguien con un problema físico, porque tendría que instalar una rampa, esta es una casa, no es un edificio. Los espacios para que alguien circule en silla de ruedas no están acá”. (Empresa programa + Capaz, Línea discapacidad)

En relación a la práctica profesional en sí, esta está condicionada por la motivación de la empresa para llevar adelante prácticas inclusivas. La gran mayoría de las prácticas laborales duraron entre 2 y 3 semanas, tiempo insuficiente para conocer las capacidades de las PSD en los puestos de trabajo. Por una parte, **las empresas cuya motivación fue la inclusión como ventaja competitiva, el periodo de capacitación se prolongó y se instruyó a los jefes de la sección para guiar a los practicantes**, es decir, condujeron sus propios procesos de capacitación de estas personas. En esta configuración el rol de la PSD incluida laboralmente estaba definido: un trabajador más de la empresa, por lo que la inversión de recursos fue mucho más alta en estas empresas. Por otra parte, en aquellas empresas e instituciones públicas que veían la **práctica laboral como transitoria, el proceso estaba centrado en el aprendizaje y la entrega de criterios básicos**. En este caso el rol de los practicantes no estaba bien definido, y estaba más asociado a su cuidado, a su “inclusión”, que a una visión más productiva de la persona.

“Encuentro que la práctica es demasiado corta, porque de partida estás hablando de personas o que les cuesta moverse o que les cuesta razonar de manera rápida, y cuando empiezan a cachar como agarrarle el hilo a su función, se termina su práctica son 10 días apenas”. (Empresa programa + Capaz, Línea discapacidad)

“La diferencia está en las horas de práctica, por lo general un joven que sale de un Instituto, sale con 480 horas, ellos venían con 120, o sea tú te das cuenta que en dos semanas, tú le muestras el funcionamiento pero no profundizas. Tú le muestras un barniz de lo que ellos traen, de lo que se hace, no es así en un alumno que esta tres meses y se compenetra con el tema”. (Empresa programa + Capaz, Línea discapacidad)

Evaluación del Programa

En general las empresas coinciden en que acoger a practicantes en situación de discapacidad fue una experiencia positiva y que volverían a hacerlo. Pero, también son enfáticos en señalar que **la capacitación recibida no era ni suficiente ni competitiva en el mundo laboral actual**. También señalan que el **tiempo de práctica es absolutamente insuficiente**, y que muchas veces las capacitaciones brindadas no tenían ninguna relación con la demanda laboral de la zona.

Un tema que emerge en forma reiterativa se orienta a la necesidad de que las PSD tuviesen una formación en TIC's, dado que se percibe como indispensable que puedan manejar internet, un procesador de texto y una planilla de cálculo. Además refieren que es clave que tengan manejo frente a los conflictos y la presión propia del proceso productivo: sin ambas herramientas ven como inviable su inclusión laboral.

“Aparte de enseñarles bien, qué más puedo hacer, que más le puedo decir... tratar de enseñarles bien no más y que sean responsables en este trabajo porque es complicado”. (Empresa programa + Capaz, Línea discapacidad)

“Los cursos son muy básicos. Por ejemplo ellos estaban preparados para ir a dejar papeles. Cero computador, cero, nada. Entonces eso complica. Los cursos podrían durar tres meses más, e incorporar un poco de computación básica, saberse el teclado. Son asistentes administrativos, pero están para repartir papeles y llegan con esa postura”. (Empresa programa + Capaz, Línea discapacidad)

Sugerencias

Al preguntarles a las empresas sobre las sugerencias que le harían al programa para mejorarlos, estas coinciden que lo fundamental sería **mejorar la calidad general de los cursos de capacitación**, tanto en la duración como en la profundidad de los contenidos que enseñan. En este sentido, los representantes de las empresas entrevistadas plantean la posibilidad de que los cursos de capacitación sean más completos, buscando preparar de

mejor manera a las PSD para que puedan incorporarse al trabajo. A esto se suma que, en **las empresas que los usuarios realizaron prácticas laborales, se sugiere alargar el período de éstas** ya que con la duración que tienen actualmente, los usuarios no se alcanzan a incorporar totalmente a la empresa y las jefaturas no alcanzan a evaluar completamente al usuario para analizar una posible contratación.

“[La capacitación] para acá es insuficiente, yo creo que debe haber un periodo más largo de instrucción”. (Empresa programa + Capaz, Línea discapacidad)

“Ehhh quizás las horas de práctica porque por lo general un joven que sale de instituto sale con 480 horas y ellos venían con 120, o sea tú te das cuenta que en 2 semanas, tú le muestras el funcionamiento pero no lo profundizan, tu les muestras un barniz de lo que ellos traen, de lo que se hace, no así un alumno que está 3 meses que se compenetra con el tema de la práctica”. (Empresa programa + Capaz, Línea discapacidad)

3.3.5 CONCLUSIONES GENERALES ANÁLISIS CUALITATIVO

Unos de los principales recursos para el éxito del programa es el acuerdo transversal de todos los actores involucrados de que este programa es necesario, importante y significativo. Esto otorga a esta iniciativa voluntad y legitimidad, en el sentido en que todos los actores están dispuestos a tolerar un margen de error y contribuir para fortalecer la iniciativa. Esta concordancia es fundamental para impulsar la colaboración entre los actores involucrados en pos de las modificaciones que el programa necesitará para lograr el objetivo para el cual fue creado.

Al respecto, una de las conclusiones más importantes del piloto, es que si bien los usuarios, apoderados, OTEC, Relatores, SENCE e instituciones públicas entrevistadas señalaron estar conformes con la Fase Lectiva, las empresas señalan que el programa no cumple con los requisitos del mercado y es insuficiente para formar un trabajador atractivo para el mundo privado.

En la base de estas falencias, destaca la falta de información sistemática y experiencia (salvo excepciones) de los actores públicos y privados en torno al público objetivo. Esta carencia impacta en todos los niveles. Primero, a nivel de diseño del programa, esta inexperiencia y falta de información impacta en el desarrollo de una estrategia de vinculación de la población objetivo y el programa. Segundo, a nivel de implementación se dificulta adaptar los contenidos y las gestión a personas con discapacidades más complejas (excepto en los OTEC especializadas). Tercero, a nivel de beneficiarios, repercute en la sensación de que las expectativas de la sociedad frente a ellos no se condice con sus verdaderas capacidades. Y, por último, a nivel de las empresas, no permite superar las

barreras generadas por reticencias (y sesgos) respecto de las capacidades y funciones que pueden cumplir productivamente PSD en sus organizaciones impidiendo una real inclusión.

Uno de los grandes desafíos a nivel de implementación que deja como experiencia el piloto es cómo afrontar la heterogeneidad tanto de las discapacidades de las PSD como de las capacidades de los OTEC para ofrecer cursos útiles para esa población heterogénea. Por ejemplo, la heterogeneidad en el aula hizo difícil para los OTEC establecer los límites de las “adaptaciones no significativas” y mantener al grupo de aprendizaje cohesionado; dificultades en los OTEC con poca experiencia para administrar a personas con discapacidades más complejas; dificultades en las empresas para establecer una expectativa sobre la compatibilidad de las PSD con las dinámicas de trabajo, alternándose buenas y malas experiencias.

Finalmente la fase de empleo con apoyo, estuvo marcada por gestiones insuficientes de algunas de los OTEC, la poca apertura de la empresa privada a recibir a los practicantes, la insuficiencia de la duración de la práctica, y la poca visibilidad y participación de SENCE en el proceso. Cabe señalar que SENCE no fue visibilizado, por ende todos los conflictos fueron tratados entre OTEC-Empresa, lo que no permitió a las empresas contar con un soporte en caso de observar un problema en la supervisión y acompañamiento de los OTEC, por eso es necesario que SENCE no sólo financie el programa, o supervise los aspectos formales, sino que en la medida de lo posible se contacte con la empresa y triángule la información entregada por los OTEC y OTIC.

En suma, la incorporación de las PSD como una línea más del programa + Capaz se funda en un supuesto que, en virtud de la información generada en este estudio, no se cumple en la realidad. Este supuesto consiste en que el mismo diseño que sería de utilidad para jóvenes y mujeres sin discapacidad podría aplicarse a PSD con mínimas modificaciones. No obstante, la información generada en este estudio sugiere que el diseño debe ser modificado para tomar de forma explícita las diferencias en capacidades de la población en situación de discapacidad; debido a que debe lograrse una sintonía entre sus reales capacidades y expectativas de inserción y las necesidades de las empresas.

Al respecto se debe trabajar en tres frentes de forma simultánea. Por el lado de los usuarios, el diseño debe orientar la selección de cursos para personas con distintos tipos de discapacidades. Al mismo tiempo, los OTEC deben diferenciarse en virtud de su experiencia para ofrecer cursos de distintos niveles de complejidad. De tal modo que los OTEC con mayor experiencia con PSD puedan ofrecer cursos para segmentos de mayor dificultad o exigencia. De este modo un primer calce consiste en generar una sintonía entre distintos tipos de beneficiarios y distintos tipos de cursos en distintos OTEC según sus diferencias en



experiencia con PSD. Por último, los cursos deben elaborarse en función de las demandas reales del mundo privado para lo que se debe mejorar el conocimiento del tipo de acciones en las que personas que presentan algún tipo de discapacidad general están, al contrario, en una situación de ventaja comparativa para el ejercicio de esas funciones.

3.4 RESULTADOS FASE CUANTITATIVA

A partir de la encuesta realizada a los usuarios del programa + Capaz, línea discapacidad (N=417) tanto de la línea FOTRAB como de la línea BECAS LABORALES, se realizó un análisis cuantitativo que consta de tres partes:

- Análisis univariado: que permite identificar las características generales del perfil de los usuarios y su evaluación sobre el programa.
- Análisis bivariado: que permite desagregar los datos para construir perfiles específicos de usuario y programa. Adicionalmente a las relaciones bivariadas se les realizará un análisis de significancia χ^2 para ver el nivel de solidez de la relación observada
- Análisis inferencial: que permitiría ver las correlaciones entre el perfil del usuario y las características del programa en la variable dependiente que es la obtención de un puesto de trabajo. Lamentablemente, para esta muestra no se pudo rechazar la hipótesis nula, lo que se explica detalladamente en el punto 3.4.3 Análisis Inferencial.

En términos generales, el análisis cuantitativo muestra una población beneficiaria mayoritariamente de hombres entre 18 y 30 años de edad que se manifiesta satisfecha con el curso en el que participó y siente que el curso realizado sí los prepara para el mundo del trabajo. Se trata de personas que están en conocimiento que este piloto forma parte de un programa de inclusión laboral más amplio llamado + Capaz. Adicionalmente, los deseos de inclusión laboral, así como los niveles educacionales formales alcanzados, presentan perfiles diferentes para diferentes discapacidades (este punto se aborda en detalle en la sección 3.5).

Sin embargo, los niveles de satisfacción expresado por los beneficiarios no guardan relación con los efectos del programa en cuanto a inclusión laboral. La gran mayoría de ellos no está trabajando y no realizó práctica laboral. En los casos en que sí se realizaron prácticas laborales, los encuestados manifiestan mayoritariamente que no están trabajando en el lugar donde realizaron su práctica ni empleados. Adicionalmente, los que realizaron prácticas laborales no parece haber llegado a ellas principalmente mediante acciones de colocación dentro del programa sino que por otras vías. Todo lo anterior se sostiene independientemente del nivel educacional alcanzado y de la experiencia laboral previa del encuestado, con la sola excepción de las personas con discapacidad de tipo psiquiátrica que representan un 10% de la muestra y que sí se encuentra en su mayoría trabajando. Por todo

lo anterior, el análisis inferencial realizado no permite rechazar la hipótesis nula sobre el efecto del programa sobre la probabilidad de estar empleado.

En las líneas siguientes se detallan los resultados por género, edad, nivel de estudios, tipo de discapacidad, experiencia laboral y otras variables de interés.

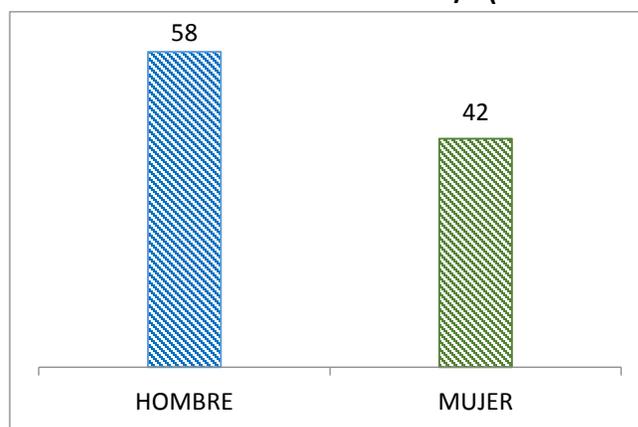
3.4.1 ANÁLISIS UNIVARIADO

A continuación se presentan resultados descriptivos de ciertas variables relevantes de la encuesta Evaluación Piloto + Capaz línea discapacidad siguiendo el plan de análisis presentado en el capítulo 2.

Género del encuestado/a

Entre los usuarios(as) del programa se visualiza mayor presencia de hombres que mujeres, alcanzando un 16% de diferencia entre ambos géneros

Gráfico 2: P.1 Género del Encuestado/a (valores en %)

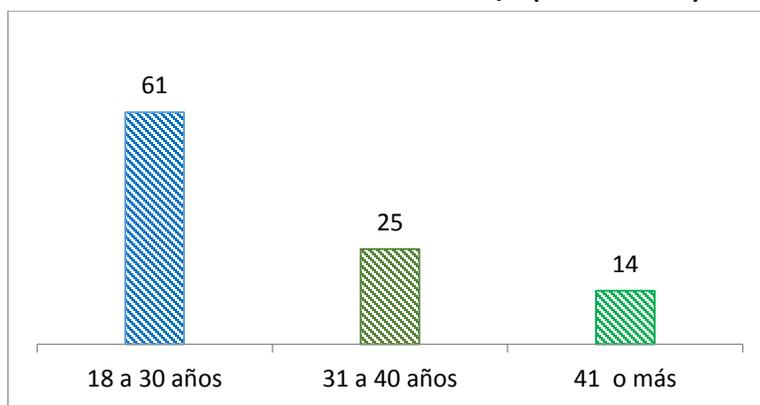


Fuente: Encuesta Evaluación Piloto + Capaz línea Discapacidad STATCOM, 2015.
Muestra total: 417 casos.

Edad del encuestado/a

La mayor cantidad de encuestados se encuentra en el tramo de edad de 18 a 30 años, superando el 60%, seguidos por el tramo de 31 a 41 años con un 25% de los encuestados. Finalmente, el tramo de 40 a 61 años sólo representa un 14% de los encuestados.

Gráfico 3: P.2 Edad del Encuestado/a (valores en %)

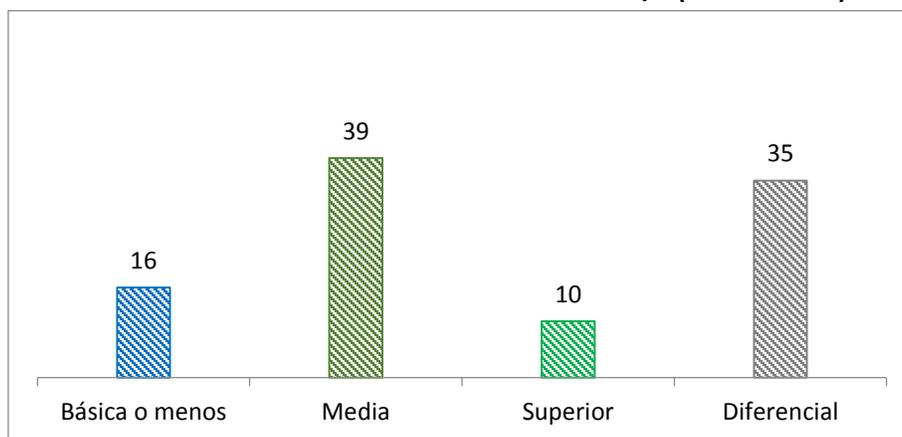


Fuente: Encuesta Evaluación Piloto + Capaz línea Discapacidad STATCOM, 2015.
Muestra total: 417 casos.

Nivel de estudios del encuestado/a

Respecto a los estudios de los usuarios/as, un 35% de éstos los ha realizado en establecimientos de educación diferencial, mientras que el otro 65% ha cursado sus estudios en establecimientos regulares. Del total de usuarios/as, un 16% sólo llegó hasta la educación básica (incluyendo casos en que no la terminaron), alrededor de un 40% alcanzó la educación media incompleta o completa (el porcentaje mayor dentro de los usuarios/as) y sólo un 10% alcanzó la educación superior (ya sea técnico-profesional o universitaria incompleta).

Gráfico 4: P.8 Nivel de Estudios del Encuestado/a (valores en %)

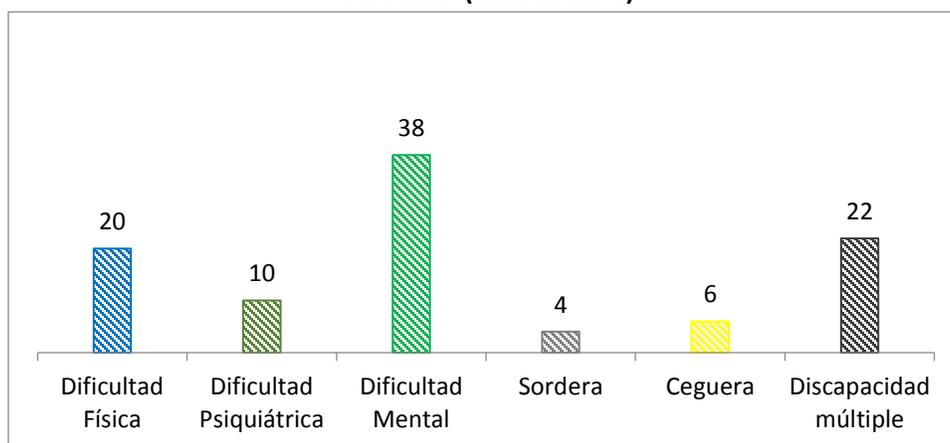


Fuente: Encuesta Evaluación Piloto + Capaz línea Discapacidad STATCOM, 2015. Muestra total: 417 casos.

Tipo de discapacidad del encuestado/a

Los usuarios del piloto del programa + Capaz se distribuyen, según su situación de discapacidad, presentando un 38% una discapacidad mental, un 22% una discapacidad múltiple (cualquier combinación de las demás situaciones de discapacidad), un 20% una discapacidad física, un 10% una discapacidad psiquiátrica, un 6% una discapacidad visual y un 4% una discapacidad auditiva.

Gráfico 5: ¿Tiene Ud. alguna de las siguientes condiciones permanentes y/o de larga duración? (valores en %)

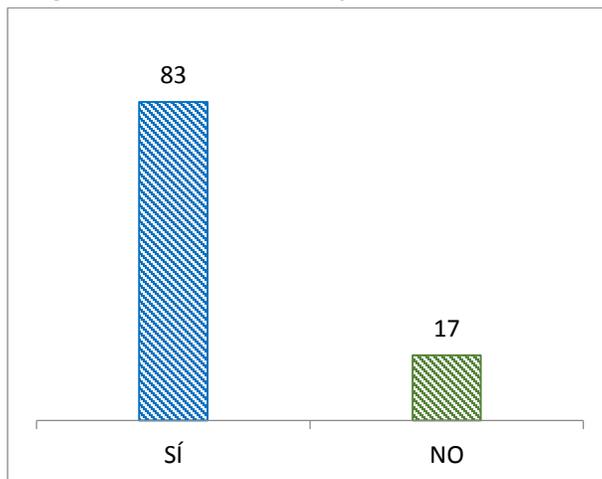


Fuente: Encuesta Evaluación Piloto + Capaz línea Discapacidad STATCOM, 2015.
Muestra total: 417 casos.

Carnet de discapacidad

La mayoría de los usuarios(as) posee su carnet de discapacidad del Registro Nacional de discapacidad (83%), mientras que un 17% no cuenta con él.

**Gráfico 6: P.9 ¿Tiene usted el carnet de discapacidad?
(Registro Nacional de Discapacidad) (valores en %)**

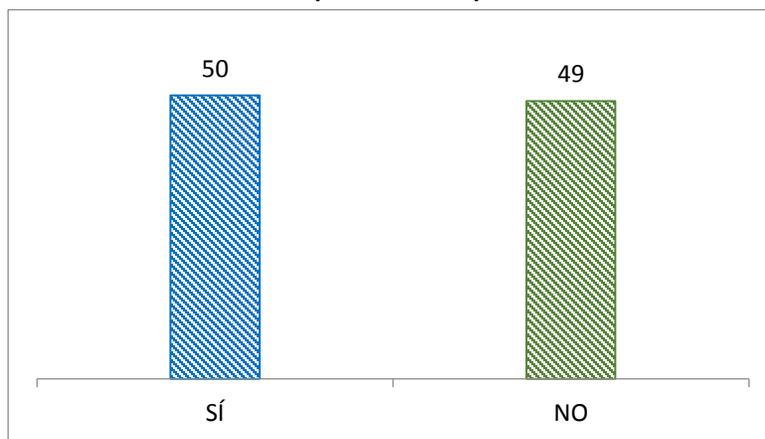


Fuente: Encuesta Evaluación Piloto + Capaz línea Discapacidad STATCOM, 2015.
Muestra total: 417 casos. Se excluye No Sabe/No Responde (0,2%)

Experiencia laboral previa al programa

En este caso, los usuarios(as) se distribuyen casi equitativamente entre quienes tenían experiencia laboral previa al programa y quienes no, un 50% y 49% respectivamente.

**Gráfico 7: P.15a ¿Usted había trabajado antes de participar en el curso de capacitación?
(valores en %)**

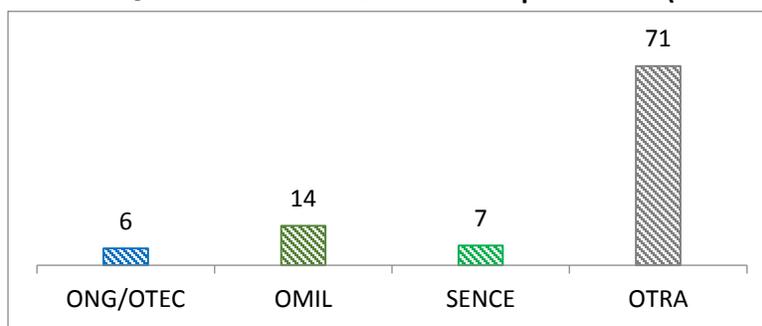


Fuente: Encuesta Evaluación Piloto + Capaz línea Discapacidad STATCOM, 2015.
Muestra total: 417 casos. Se excluye No Sabe/No Responde (1%)

Forma de enterarse del curso

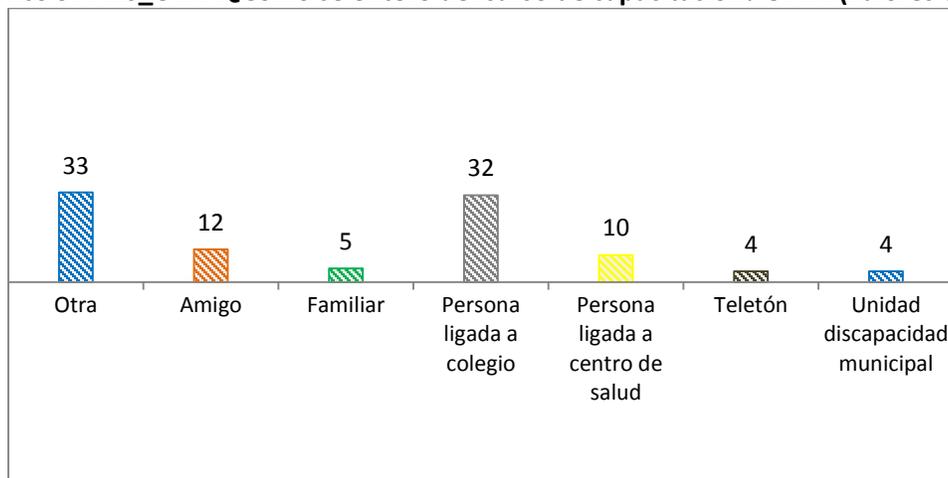
Respecto a la forma en que los usuarios(as) se enteraron del curso de capacitación, un 6% de los encuestados se enteró a través de Fundaciones, ONG. OTEC; un 14% a través de alguna OMIL; un 7% por a través del SENCE (ya sea por su página web o campaña publicitaria). La mayor parte de los encuestados (71%) se enteró por otros medios, principalmente a través de personas ligadas al colegio, a un centro de salud, un familiar o un amigo (Gráfico 9)

Gráfico 8: P.16 ¿Cómo se enteró del curso de capacitación? (valores en %)



Fuente: Encuesta Evaluación Piloto + Capaz línea Discapacidad STATCOM, 2015.
Muestra total: 417 casos. Se excluye No Sabe/No Responde (2%)

Gráfico 9: P.16_OTRA ¿Cómo se enteró del curso de capacitación? OTRA (valores en %)

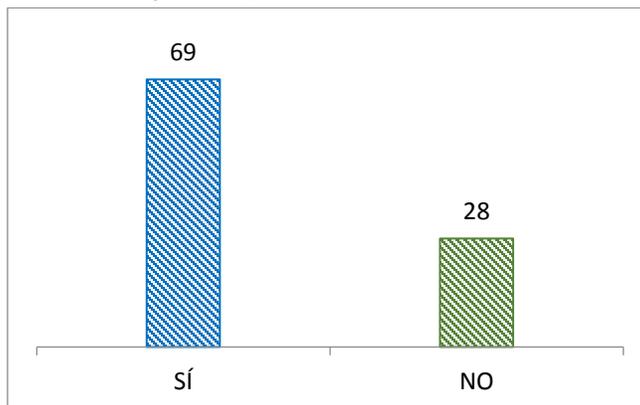


Fuente: Encuesta Evaluación Piloto + Capaz línea Discapacidad STATCOM, 2015. Sub muestra encuestados/as que responden que se enteraron del curso a través de otra forma: 296 casos.

Conocimiento de que el curso forma parte del programa + Capaz

Casi un 70% de los usuarios(as) declara que tenía conocimiento de que el curso formaba parte del programa + Capaz, Línea Discapacidad, mientras que el 28% no lo sabía.

Gráfico 10: P.18 ¿Ud sabe que el curso en que participó forma parte del programa + Capaz, Línea discapacidad, del SENCE? (valores en %)

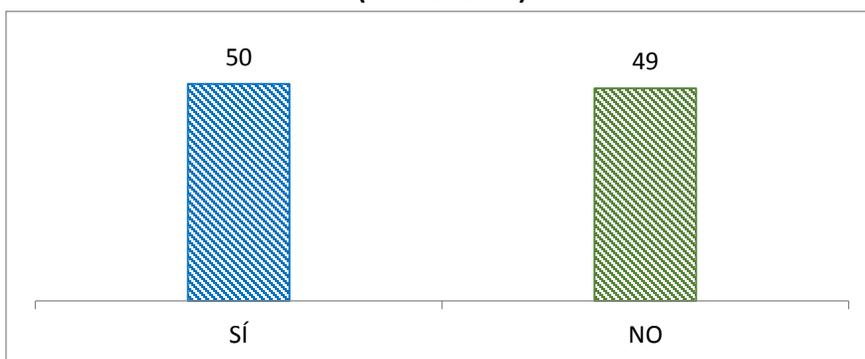


Fuente: Encuesta Evaluación Piloto + Capaz línea Discapacidad STATCOM, 2015.
Muestra total: 417 casos. Se excluye No Sabe/No Responde (3%)

Opción de elegir el curso de capacitación

Respecto a si el usuario(a) tuvo o no opción de elegir el curso de capacitación donde participó, estos se distribuyen casi equitativamente entre quienes pudieron elegir (50%) y quienes no tuvieron dicha opción (49%).

Gráfico 11: P.20 ¿Tuvo la opción de elegir el curso en que participó entre varios disponibles? (valores en %)



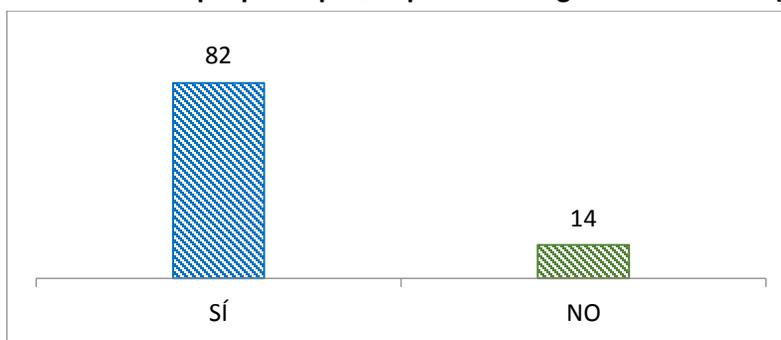
Fuente: Encuesta Evaluación Piloto + Capaz línea Discapacidad STATCOM, 2015.
Muestra total: 417 casos. Se excluye No Sabe/No Responde (1%)

Gustos laborales y curso de capacitación

Un 82% de los encuestados señaló que el curso de capacitación donde participó era acorde a sus gustos laborales, mientras que un 14% señaló lo contrario.



Gráfico 12: P21 El curso en que participó ¿responde a sus gustos laborales? (valores en %)

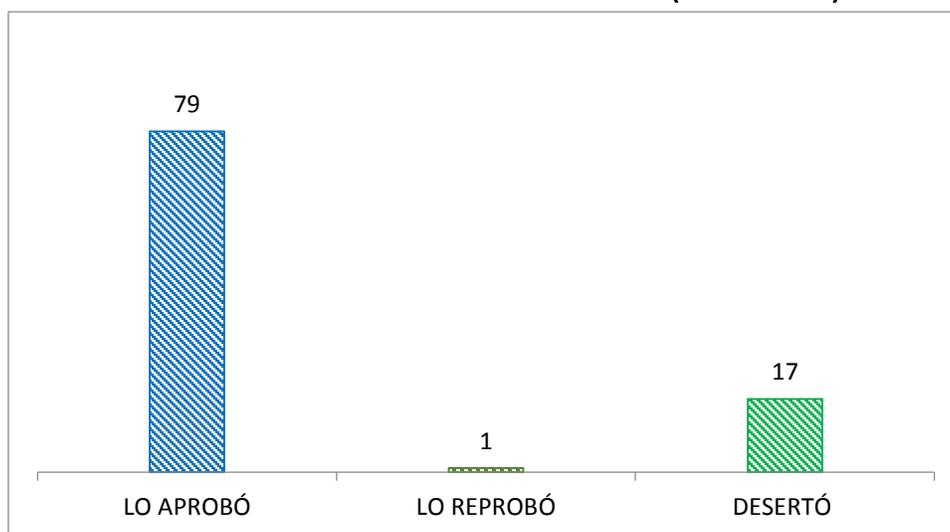


Fuente: Encuesta Evaluación Piloto + Capaz línea Discapacidad STATCOM, 2015.
Muestra total: 417 casos. Se excluye No Sabe/No Responde (4%)

Estado de finalización del curso

Respecto al estado de finalización del curso de capacitación, el 79% de los usuarios(as) lo aprobó, mientras que sólo el 1% lo reprobó. El 17% de los encuestados señala que desertó del curso mientras que éste todavía no concluía.

Gráfico 13: P22 Estado Finalización de Curso (valores en %)

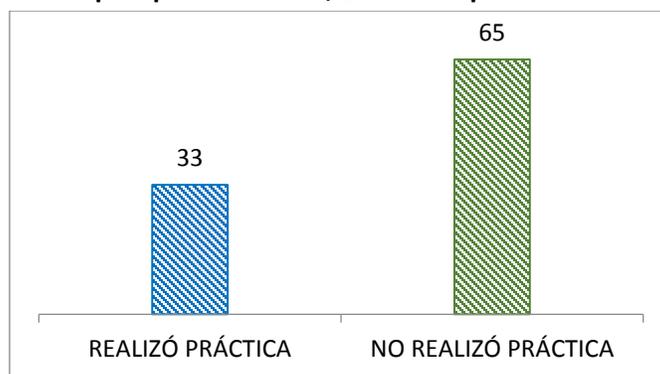


Fuente: Encuesta Evaluación Piloto + Capaz línea Discapacidad STATCOM, 2015.
Muestra total: 417 casos. Se excluye No Sabe/No Responde (3%)

Realización de práctica laboral

De los usuarios(as) que aprobaron el curso de capacitación, sólo el 33% de los encuestados declaró haber realizado la práctica laboral, en tanto un 65% de estos no realizó práctica.

Gráfico 14: P23 Si es que aprobó el curso, ¿realizó la práctica laboral? (valores en %)



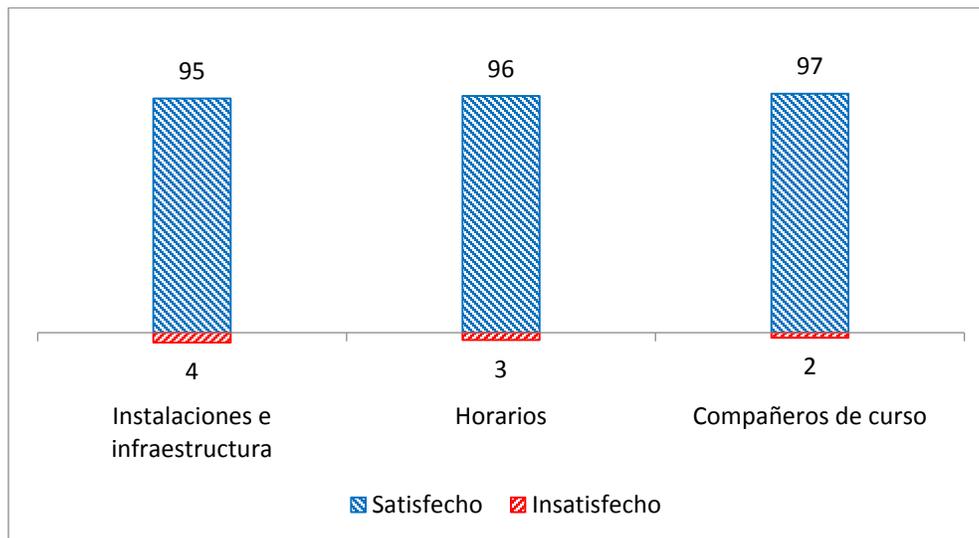
Fuente: Encuesta Evaluación Piloto + Capaz línea Discapacidad STATCOM, 2015.
 Sub muestra de usuarios(as) que aprobaron el curso: 343 casos. Se excluye No Sabe/No Responde

Satisfacción con curso de capacitación

Respecto a la satisfacción de los usuarios(as) con el proceso general de los cursos de capacitación (Gráfico 15, 16 y 17) la mayoría se declara satisfecho con éste. Esto se refleja con la satisfacción de los usuarios respecto a los distintos elementos del curso (Instalaciones e infraestructura, Horarios, Compañeros de curso, Curso de capacitación, Relatores, Apoyo financiero, Contenidos de oficio, Contenidos transversales y Evaluaciones)⁷. De esta manera, en todos los elementos se alcanza una satisfacción superior al 90%, exceptuando la satisfacción con los contenidos transversales que se incluían en los cursos (83%) y las evaluaciones de éste (89%). En el mismo sentido, los elementos que tienen un mayor porcentaje de satisfacción por parte de los usuarios(as) son los horarios de los cursos de capacitación y los compañeros de curso que tenían, alcanzando una satisfacción superior al 95%.

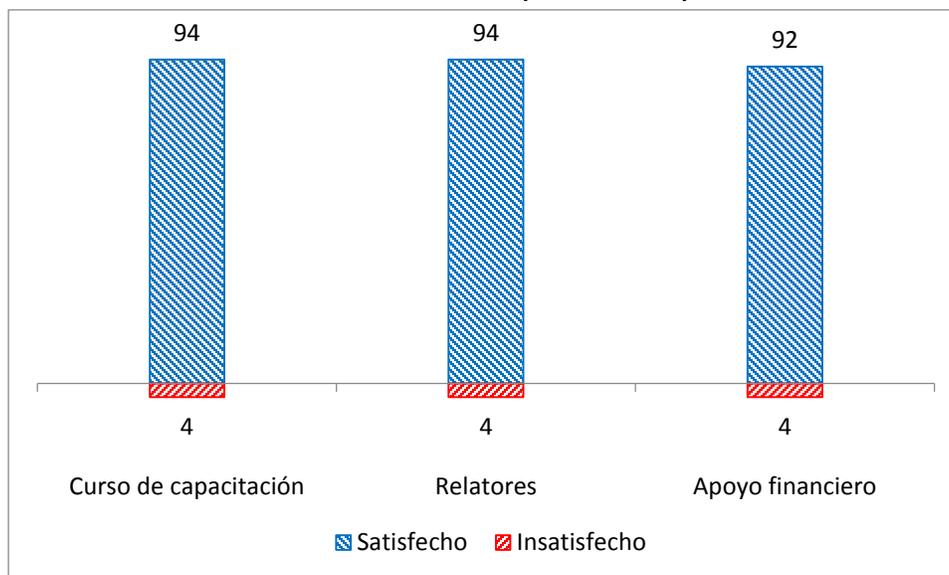
⁷ Para medir la satisfacción se utilizó una escala de tres niveles (Nada satisfecho, Algo satisfecho y Muy satisfecho), agrupando en Satisfecho a quienes respondieron encontrarse algo o muy satisfecho respecto a los elementos, y en Insatisfecho a quienes respondieron encontrarse nada satisfecho.

Gráfico 15: P.25 Satisfacción con las instalaciones e infraestructura, horarios y compañeros de curso (valores en %)



Fuente: Encuesta Evaluación Piloto + Capaz línea Discapacidad STATCOM, 2015. Muestra total: 417 casos. Se excluye No Sabe/No Responde (1%)

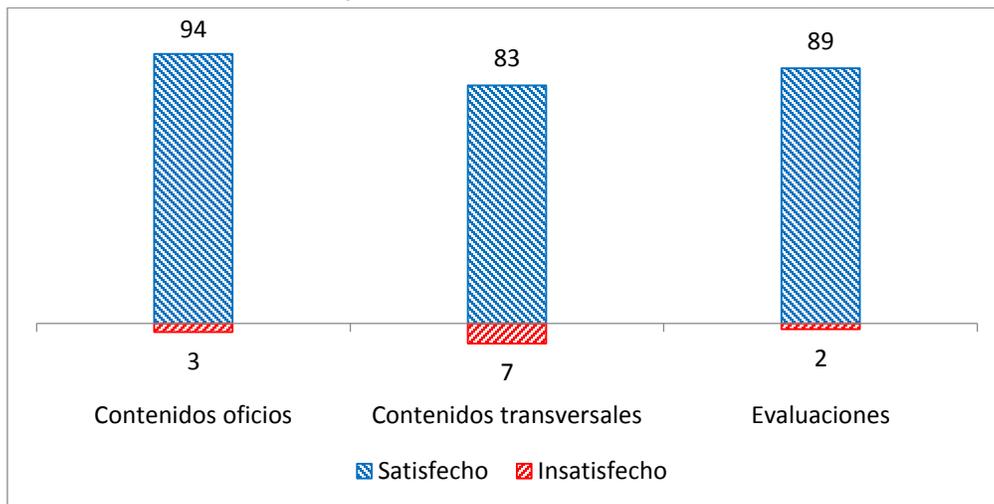
Gráfico 16: P.25 Satisfacción con el curso de capacitación escogido, los relatores y apoyo financiero recibido (valores en %)



Fuente: Encuesta Evaluación Piloto + Capaz línea Discapacidad STATCOM, 2015. Muestra total: 417 casos. Se excluye No Sabe/No Responde (Curso de capacitación y Relatores: 2%; Apoyo financiero: 4%)



Gráfico 17: P.25 Satisfacción con los contenidos sobre el oficio aprendido, satisfacción con los contenidos transversales y los métodos de evaluación del curso (valores en %)

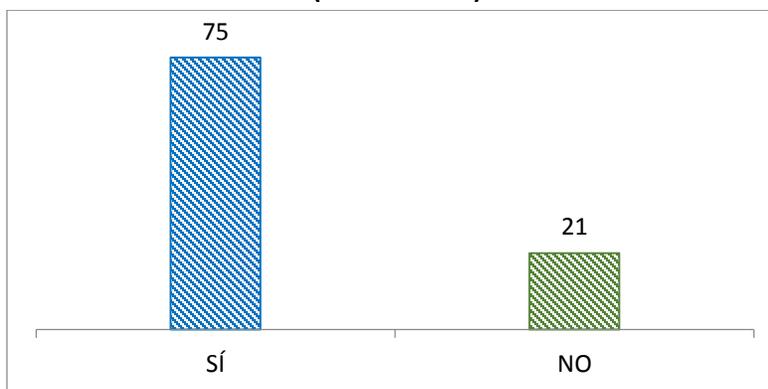


Fuente: Encuesta Evaluación Piloto + Capaz línea Discapacidad STATCOM, 2015. Muestra total: 417 casos. Se excluye No Sabe/No Responde (Contenidos oficio: 3%; Contenidos transversales: 10%; Evaluaciones: 9%)

Preparación para trabajar

Posterior a la finalización del curso de capacitación, el 75% de los usuarios(as) (independiente de si aprobaron o reprobaron el curso) se sienten más preparados para trabajar, mientras que el 21% no se sienten más preparados luego de haber participado en el curso.

Gráfico 18: P.26 ¿Se siente más preparado para trabajar luego de haber participado en el curso? (valores en %)

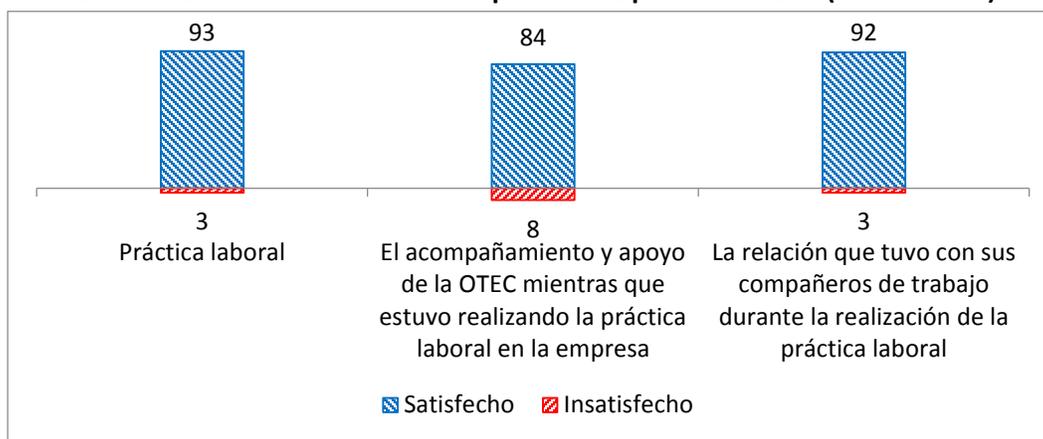


Fuente: Encuesta Evaluación Piloto + Capaz línea Discapacidad STATCOM, 2015. Sub muestra usuarios(as) que terminaron el curso de capacitación (aprobado o reprobado): 347 casos. Se excluye No Sabe/No Responde (4%)

Satisfacción con práctica laboral

De los usuarios(as) que realizaron la práctica laboral la mayoría se mostró satisfecho con el proceso en general⁸, incluyendo la práctica laboral en sí, el acompañamiento y el apoyo del OTEC y la relación que tuvo con los compañeros de trabajo. Mientras que la satisfacción respecto a la práctica laboral y la relación que tuvo el beneficiario con sus compañeros de trabajo supera el 90%, en el caso del acompañamiento y apoyo brindado por el OTEC, la satisfacción de los usuarios(as) sólo alcanza el 84%.

Gráfico 19 P.29 Satisfacción con el proceso de práctica laboral (valores en %)



Fuente: Encuesta Evaluación Piloto + Capaz línea Discapacidad STATCOM, 2015.

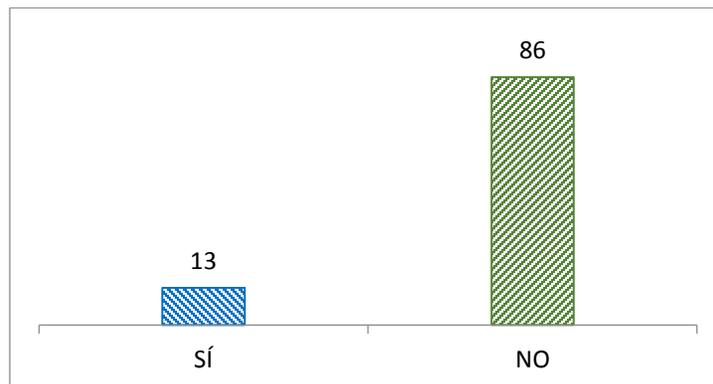
Sub muestra usuarios(as) que realizaron la práctica: 119 casos. Se excluye No Sabe/No Responde (Práctica laboral: 4%; Acompañamiento OTEC: 8%; Relación compañeros: 5%)

Trabajo en la empresa donde realizó la práctica laboral

Del total de usuarios(as) que realizaron la práctica laboral asociada al curso de capacitación en que participaron, solamente el 13% se mantuvo trabajando en el mismo lugar. Esto se contrapone con la mayoría de los casos (86%) que, luego de haber finalizado su práctica laboral, no siguieron trabajando en el lugar que los había integrado inicialmente.

⁸ Para medir la satisfacción se utilizó una escala de tres niveles (Nada satisfecho, Algo satisfecho y Muy satisfecho), agrupando en Satisfecho a quienes respondieron encontrarse algo o muy satisfecho respecto a los elementos, y en Insatisfecho a quienes respondieron encontrarse nada satisfecho.

Gráfico 20: P.30 Actualmente, ¿Sigue trabajando en la empresa donde realizó su práctica?
(valores en %)

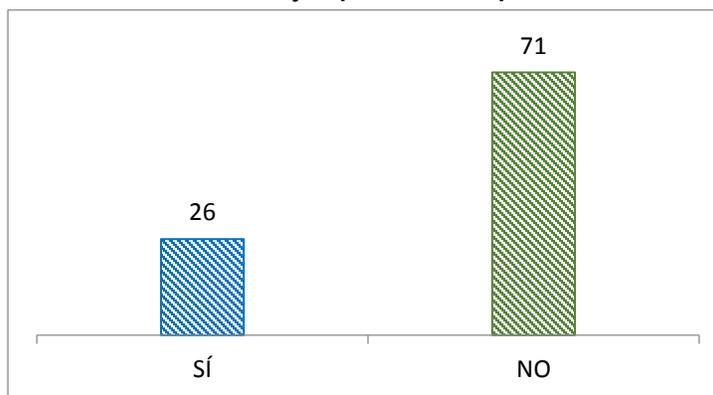


Fuente: Encuesta Evaluación Piloto + Capaz línea Discapacidad STATCOM, 2015.
Sub muestra usuarios(as) que realizaron la práctica: 119 casos. Se excluye No Sabe/No Responde (1%)

Trabajo a partir de gestiones realizadas por el OTEC

De aquellos usuarios(as) que el OTEC donde realizaron el curso de capacitación los ayudó con gestiones para conseguir un trabajo estable, sólo un 26% logró concretar un trabajo a partir de éste apoyo, mientras que en el 71% de los casos estas gestiones no se reflejaron en la consecución de un puesto de trabajo. Es relevante añadir que las gestiones más representativas realizadas por los OTEC son las de haber ayudado al beneficiario a elaborar su curriculum y haber conseguido una entrevista laboral para el usuario(a).

Gráfico 21: P.36.a La gestión(es) realizada(s) por el OTEC ¿Permitieron que Ud. encontrará trabajo? (valores en %)

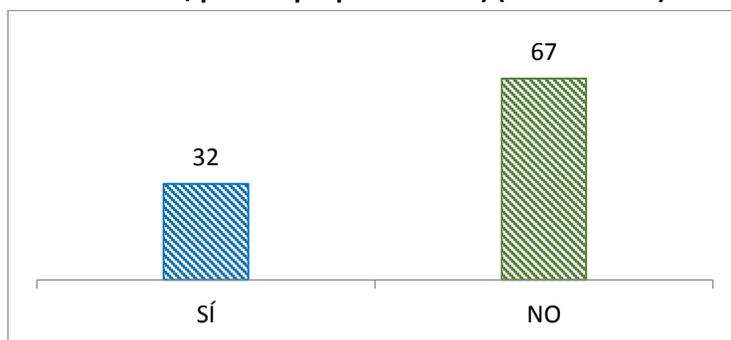


Fuente: Encuesta Evaluación Piloto + Capaz línea Discapacidad STATCOM, 2015.
Sub muestra usuarios(as) que identifican que el OTEC realizó alguna gestión para conseguirle un trabajo: 72 casos. Se excluye No Sabe/No Responde (3%)

Búsqueda de trabajo autónoma

De los usuarios(as) que no consiguieron empleo luego de finalizado el curso de capacitación sólo un 32% ha buscado trabajo de manera autónoma, sin el apoyo del OTEC, mientras que el 67% no lo ha realizado.

Gráfico 22: P.43 Desde que terminó el curso de capacitación ¿Ud ha buscado trabajo? (sin ayuda de OTEC, por sus propios medios) (valores en %)

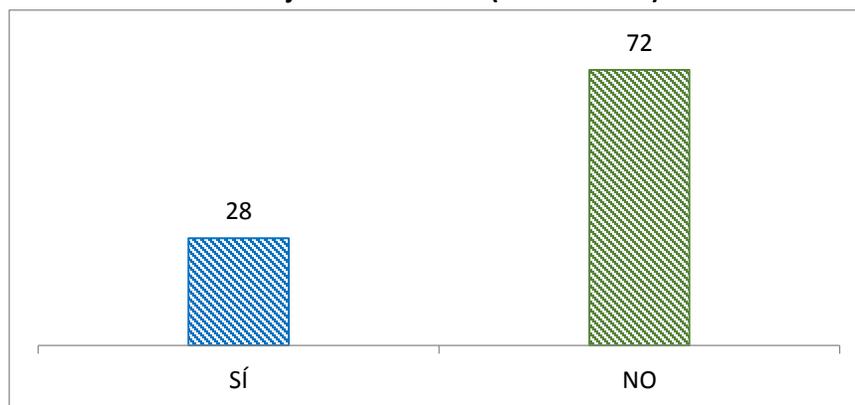


Fuente: Encuesta Evaluación Piloto + Capaz línea Discapacidad STATCOM, 2015.
 Sub muestra usuarios(as) que no quedaron trabajando luego del curso de capacitación: 324 casos. Se excluye No Sabe/No Responde (1%)

Trabajo a partir de búsqueda autónoma

Entre los usuarios(as) que buscaron trabajo de manera autónoma, las estrategias que más se han utilizado ha sido a través de contactos propios o familiares y a través de bolsas de empleos. De estos, solamente un 28% ha logrado encontrar un trabajo y se ha mantenido en éste en la actualidad.

Gráfico 23: P.46 ¿Su búsqueda laboral le ha permitido encontrar empleo y mantenerse en ese trabajo actualmente? (valores en %)

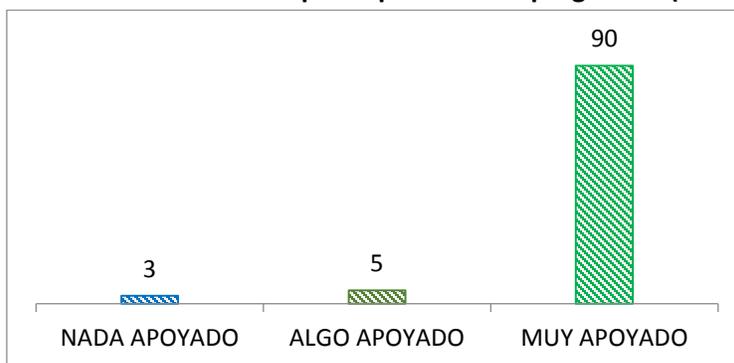


Fuente: Encuesta Evaluación Piloto + Capaz línea Discapacidad STATCOM, 2015.
 Sub muestra usuarios(as) que ha buscado trabajo de manera autónoma luego del curso de capacitación: 104 casos.

Apoyo familiar durante el programa

Del total de usuarios(as) participantes en el programa + Capaz, línea discapacidad, más el 95% declara que se sintió apoyado por su familia (Muy apoyado y Algo apoyado) mientras que participó en el programa. Como contraparte, sólo el 3% declara que no sintió apoyo por parte de su familia en dicho proceso.

Gráfico 24: P.53 En una escala donde 1 es nada apoyado y 3 es muy apoyado, ¿cuán apoyado se sintió por su familia durante su participación en el programa? (valores en %)



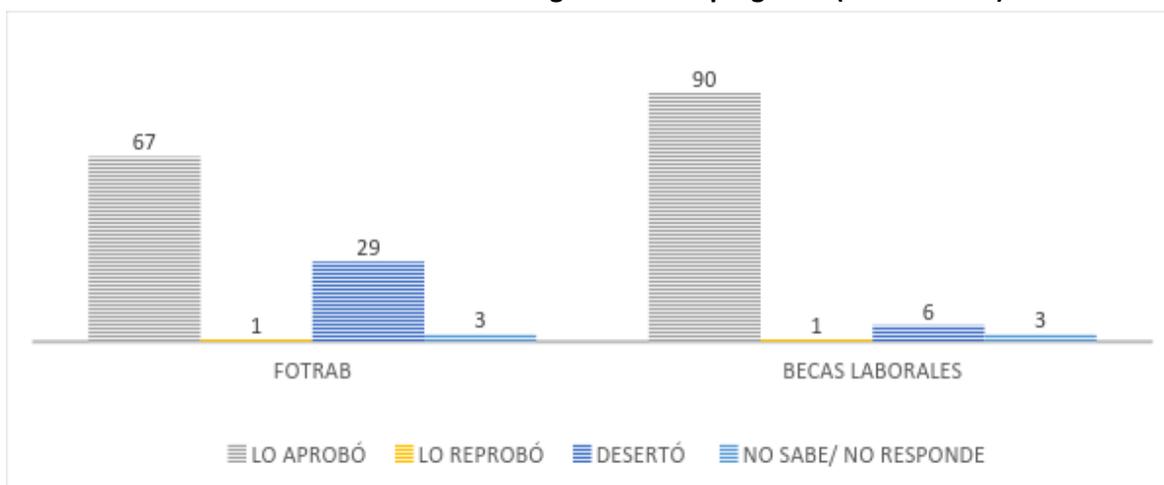
Fuente: Encuesta Evaluación Piloto + Capaz línea Discapacidad STATCOM, 2015.
Muestra total: 417 casos. Se excluye No Sabe/No Responde (2%)

3.4.2 ANÁLISIS BIVARIADO

El análisis bivariado permite diferenciar perfiles de usuarios y programas; perfiles que son un antecedente empírico inédito que contribuirá a diseñar el Programa + Capaz en sus futuras versiones. La desagregación de los datos permite observar nuevas distinciones que no son posibles en la estadísticas univariadas, ya que la muestra no estaba balanceada por tipo de discapacidad, sobre representando a las personas en situación de discapacidad de origen mental. Un aspecto específico de este análisis es la comparación de los resultados del programa según las líneas de éste (Becas Laborales y FOTRAB)

Al cruzar el estado del curso de los usuarios con la línea del Programa del cual formaba parte el curso de capacitación donde participaron, se ve reflejado una mayor tasa de aprobación en la línea Becas Laborales, alcanzando un 90%, mientras que en la línea FOTRAB la tasa de aprobación sólo alcanza un 67% (Gráfico 25).

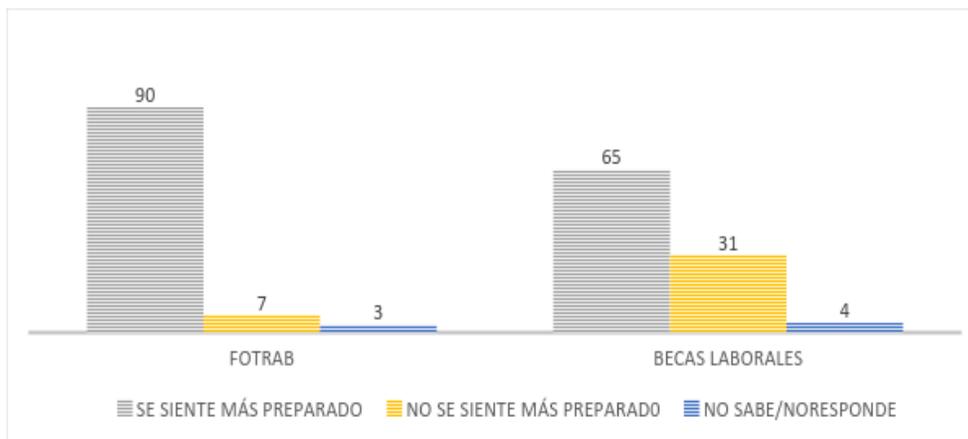
Gráfico 25. Estado del curso según Línea de programa (valores en %)



Fuente: Encuesta Evaluación Piloto + Capaz línea Discapacidad STATCOM, 2015.

Respecto a la preparación para afrontar el mundo laboral, el 90% de los usuarios de la línea FOTRAB declara sentirse preparado para el mundo laboral luego de haber finalizado el curso de capacitación. Como contraparte, un 65% de los usuarios de la línea Becas Laborales declara sentirse preparado, mientras que más del 30% no se siente listo para integrarse al mundo laboral (Gráfico 26).

Gráfico 26. Preparación para el mundo laboral según Línea de programa (valores en %)

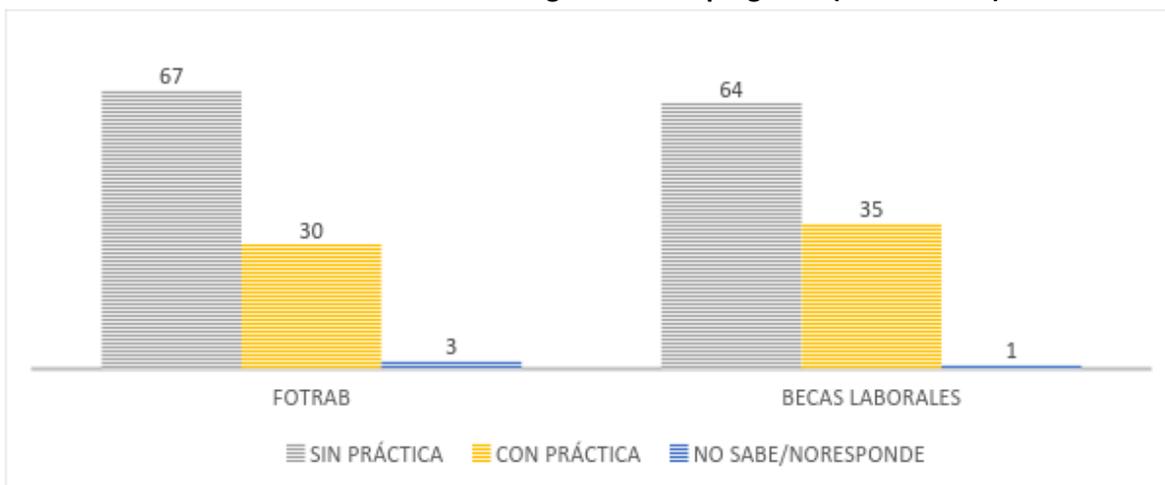


Fuente: Encuesta Evaluación Piloto + Capaz línea Discapacidad STATCOM, 2015.

Al comparar los porcentajes de usuarios que realizaron una práctica laboral según la línea del programa, se identifica que tanto FOTRAB como Becas Laborales tienen porcentajes muy similares. De esta manera, los usuarios de ambas líneas del programa,

tanto FOTRAB como Becas Laborales que realizaron práctica laboral bordean el 30% (Gráfico 27).

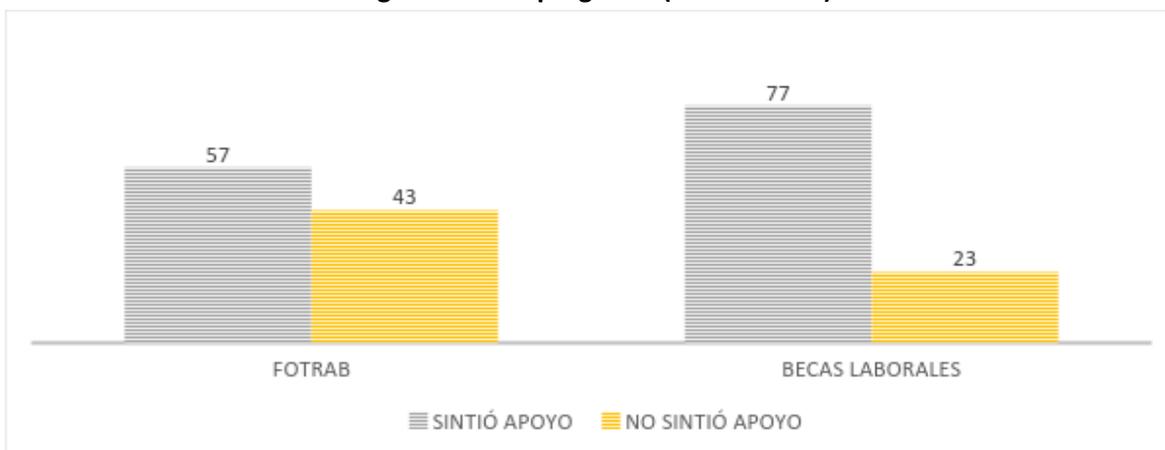
Gráfico 27. Práctica Laboral según Línea de programa (valores en %)



Fuente: Encuesta Evaluación Piloto + Capaz línea Discapacidad STATCOM, 2015.

Respecto al apoyo brindado por parte de los OTEC que tuvieron los usuarios al momento de buscar un trabajo luego de haber finalizado el curso de capacitación, el 77% de los usuarios de la línea Becas Laborales declaró que el OTEC los apoyó, mientras que en la línea FOTRAB el 57% de los usuarios declaró recibir apoyo del OTEC. De esta manera existe alrededor de un 20% de diferencia entre el apoyo brindado por ambas líneas, recibiendo más apoyo la gente que participó en Becas Laborales (Gráfico 28).

Gráfico 28. Apoyo OTEC para buscar trabajo según Línea de programa (valores en %)

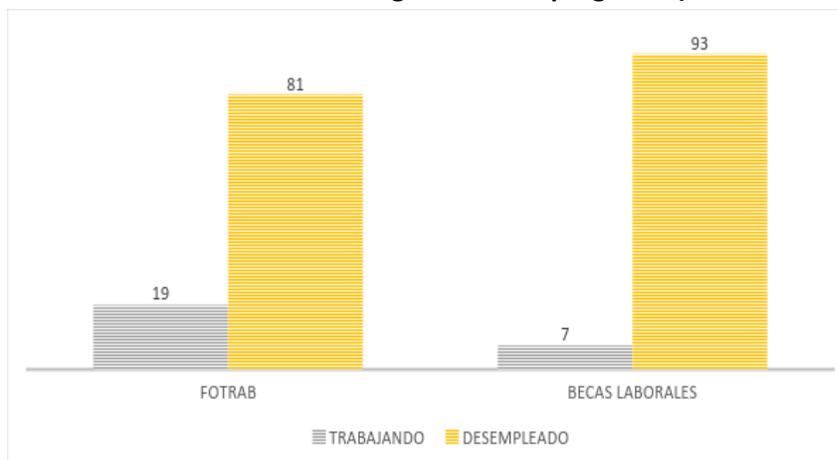


Fuente: Encuesta Evaluación Piloto + Capaz línea Discapacidad STATCOM, 2015.

Respecto a la situación laboral de los usuarios, en ambas líneas del programa, el porcentaje que se encuentra trabajando no supera el 20%. Al comparar entre ambas líneas

se refleja una mayor efectividad en la línea FOTRAB, alcanzando un 19% de usuarios que actualmente tienen trabajo, mientras que en la línea Becas Laborales, sólo un 7% se encuentra trabajando (Gráfico 29).

Gráfico 29. Situación laboral según Línea de programa (valores en %)

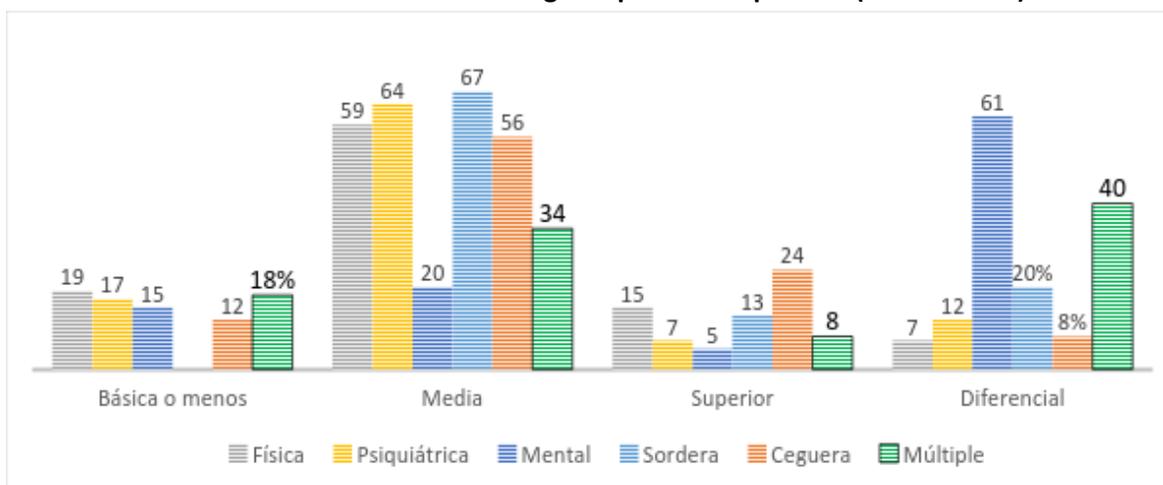


Fuente: Encuesta Evaluación Piloto + Capaz línea Discapacidad STATCOM, 2015.

Al revisar los cruces recién presentados, enfocados en cruzar variables relevantes con la línea de programa en que participó el encuestado/a, se pueden identificar distintos aspectos. En primer lugar, se identifica que no existe una mayor diferencia entre los programas al momento de conseguir prácticas laborales para los usuarios/as, alcanzando cerca del 65% en cada programa. Respecto a quienes estado del curso de capacitación, el programa Becas Laborales presenta una mayor efectividad para retener a los usuarios, alcanzando sólo un 6% de deserción, mientras que FOTRAB presenta casi un 30%. Por último, al centrarse en la preparación para ingresar al mundo laboral luego de haber participado en el programa, los usuarios que estuvieron en la línea FOTRAB y que se sienten más preparados alcanzan el 90%, mientras que en la línea Becas Laborales, sólo alcanzan el 65%.

Centrándose en otros cruces, al analizar las variables de nivel educacional con el tipo de discapacidad, se observa que la mayoría de los usuarios han alcanzado la educación media, superando el 55% en todos los tipos de discapacidad, exceptuando en el caso de la discapacidad mental y múltiple, quienes a su vez presentan un mayor porcentaje de estudio en escuelas diferenciales (Gráfico 30).

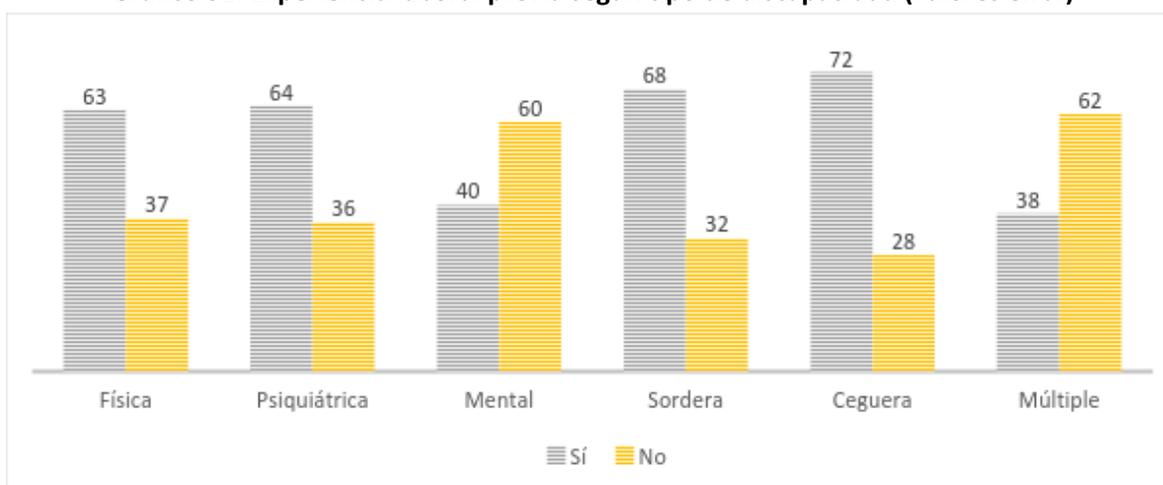
Gráfico 30. Nivel Educativo según Tipo de discapacidad (valores en %)



Fuente: Encuesta Evaluación Piloto + Capaz línea Discapacidad STATCOM, 2015.

El análisis de la experiencia laboral previa según tipo de discapacidad revela que los usuarios con discapacidad mental o múltiple presentan alto porcentaje de personas que no había trabajado antes de ingresar al programa, siendo ambos casos cercanos al 60%. Como contrapunto se encuentra a los otros tipos de discapacidad (física, psiquiátrica, sordera y ceguera), en que las personas que contaban con experiencia laboral previa superan el 60% (Gráfico 31). Es necesario resaltar que el tipo de discapacidad que presentó mayor experiencia laboral son quienes tienen problemas visuales, alcanzando un 72% de usuarios con experiencia previa. Como se señaló al inicio estos resultados son distintos al del análisis univariado, ya que en ese caso la muestra está desbalanceada, motivo por el que se sobre representa a las personas en situación de discapacidad de origen mental.

Gráfico 31. Experiencia laboral previa según tipo de discapacidad (valores en %)

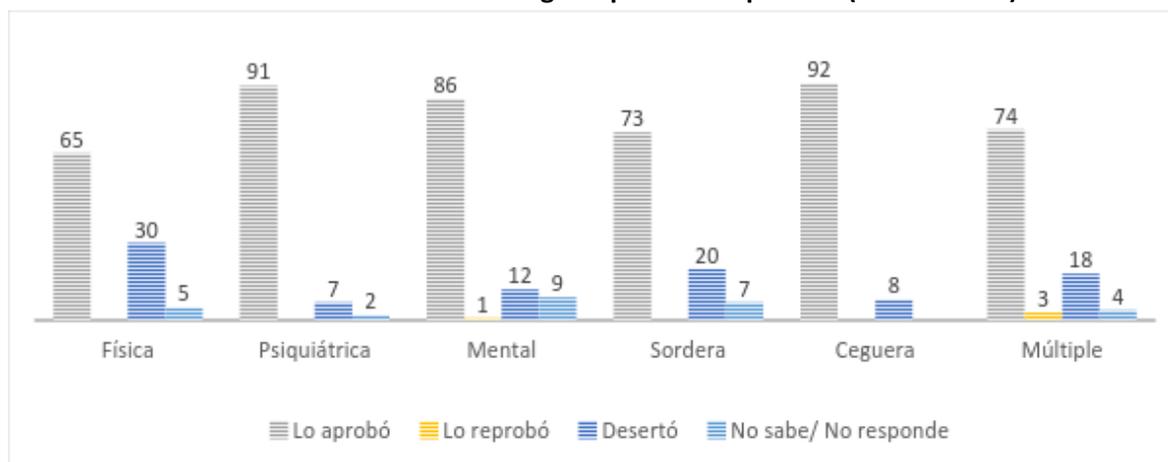


Fuente: Encuesta Evaluación Piloto + Capaz línea Discapacidad STATCOM, 2015.



Respecto a la situación de los usuarios en el curso de capacitación, la mayoría, independientemente de su tipo de discapacidad, terminaron el curso aprobándolo, mientras que porcentajes muy bajos de éstos terminaron el curso reprobándolo. Cabe mencionar que el porcentaje de usuarios con discapacidad física que desertó del curso alcanzó un 30%, porcentaje sustantivamente superior al nivel de deserción que existió entre los otros tipos de discapacidad (Gráfico 32).

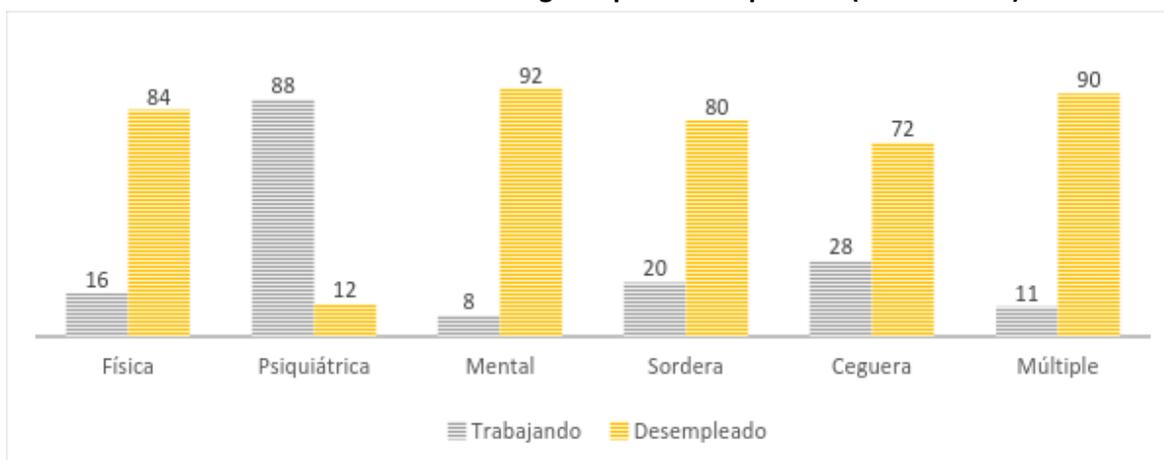
Gráfico 32. Estado del curso según tipo de discapacidad (valores en %)



Fuente: Encuesta Evaluación Piloto + Capaz línea Discapacidad STATCOM, 2015.

Respecto a la situación laboral actual de los usuarios, sólo en el caso de aquellos con una discapacidad psiquiátrica se refleja una diferencia relevante con el resto de los tipos de discapacidad, siendo los únicos que tienen un porcentaje mayor de empleados que de desempleados. Como contraparte, todos los demás tipos de discapacidad presentan porcentajes de empleo muy bajos, no superando el 20%, exceptuando a las personas ciegas, que alcanzan un 28% (Gráfico 33).

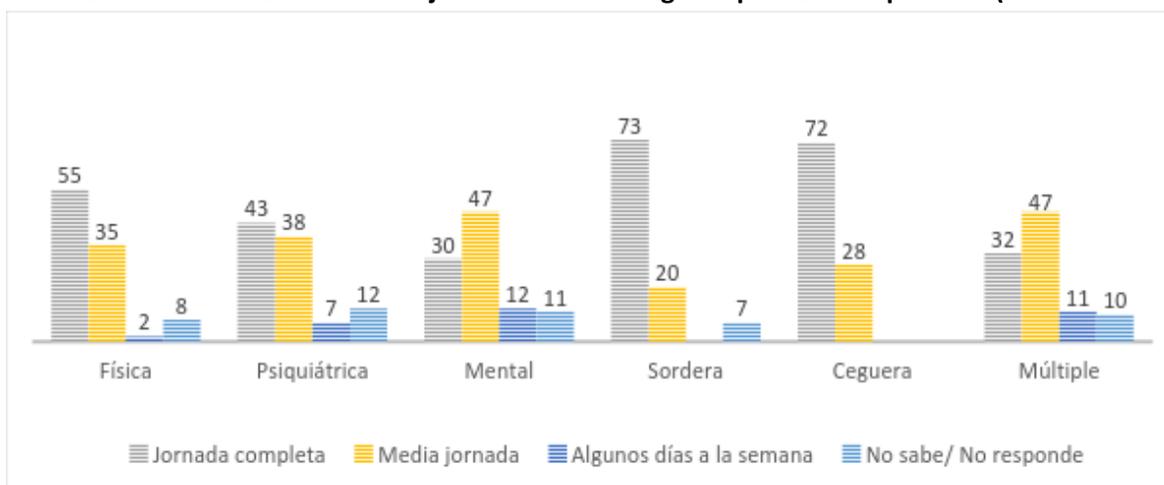
Gráfico 33. Situación laboral según Tipo de discapacidad (valores en %)



Fuente: Encuesta Evaluación Piloto + Capaz línea Discapacidad STATCOM, 2015.

En el caso del tipo de jornada que prefieren los usuarios según su tipo de discapacidad, los usuarios con discapacidad mental o múltiple prefieren trabajar media jornada, mientras que los otros tipos de discapacidad (física, psiquiátrica, sordera y ceguera) prefieren trabajar en jornada completa. Es necesario agregar que muy pocos usuarios, independiente de su condición de discapacidad, prefieren tener una jornada laboral concentrada en algunos días de la semana (Gráfico 34).

Gráfico 34. Preferencia de jornada laboral según tipo de discapacidad (valores en %)

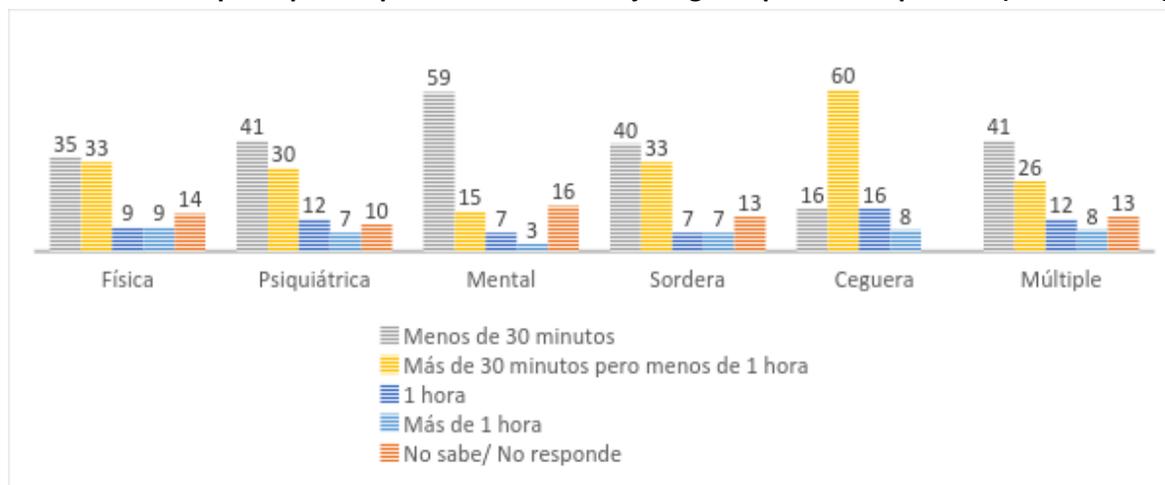


Fuente: Encuesta Evaluación Piloto + Capaz línea Discapacidad STATCOM, 2015.

Al momento de comparar el tiempo que están dispuestos los usuarios a trasladarse a su trabajo con el tipo de discapacidad de estos, se observa que en todos los tipos de discapacidad, exceptuando la ceguera, están dispuestos a demorarse 30 minutos o menos. En el caso de los usuarios con discapacidad visual, el 60% de estos declara estar dispuesto

a demorar entre 30 minutos y 1 hora. Al revisar los porcentajes globales, se puede identificar que en todos los tipos de discapacidad, alrededor del 20% o menos están dispuestos a demorar más de 1 hora para trasladarse a su trabajo (Gráfico 35).

Gráfico 35. Tiempo dispuesto para traslado a trabajo según Tipo de discapacidad (valores en %)



Fuente: Encuesta Evaluación Piloto + Capaz línea Discapacidad STATCOM, 2015.

El hallazgo más interesante del cruce entre experiencia laboral previa, y el estado del curso, es que entre las personas que tienen experiencia laboral previa hay una tasa de deserción con justificación de 16%, que agregada a la tasa de deserción sin justificación de 6%, suman en conjunto un 22%. Esto muestra, a nivel descriptivo, que las personas con experiencia laboral en la muestra presentan una mayor deserción de los cursos, lo que hipotéticamente puede corresponder a que el costo de oportunidad asociado a la capacitación puede ser más alto debido a: a) que se perciben menos barreras de entrada en el mercado laboral, b) pueden tener un mayor grado de independencia y por ende más propensión a distribuir su tiempo en actividades remuneradas que en actividades de formación, c) otras razones (Gráfico 36).

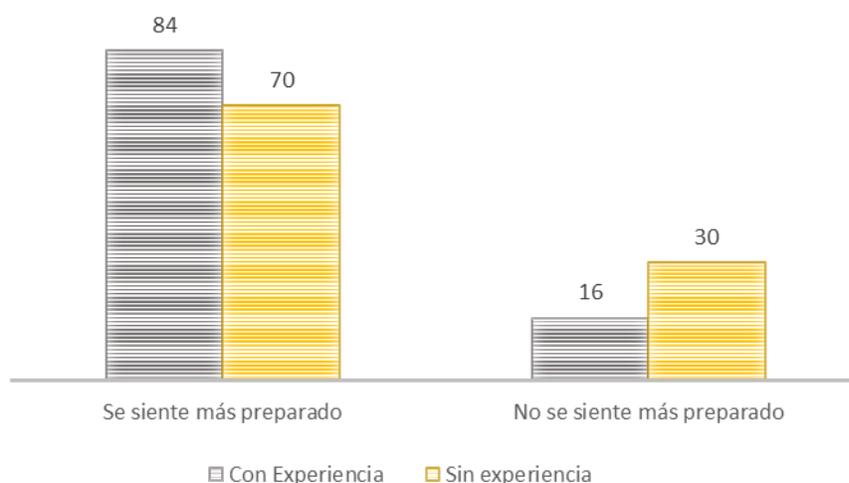
Gráfico 36. Estado del Curso según Experiencia previa (valores en %)



Fuente: Encuesta Evaluación Piloto + Capaz línea Discapacidad STATCOM, 2015.

Con respecto a la evaluación de las herramientas y competencias para el mundo laboral entregadas por el Programa, la mayor parte de los usuarios se sienten más preparados para enfrentar el mundo laboral, tanto para las personas con experiencia laboral (84%) como aquellas sin experiencia laboral (67%) (Gráfico 37).

Gráfico 37. Preparación para el mundo laboral según Experiencia previa (valores en %)

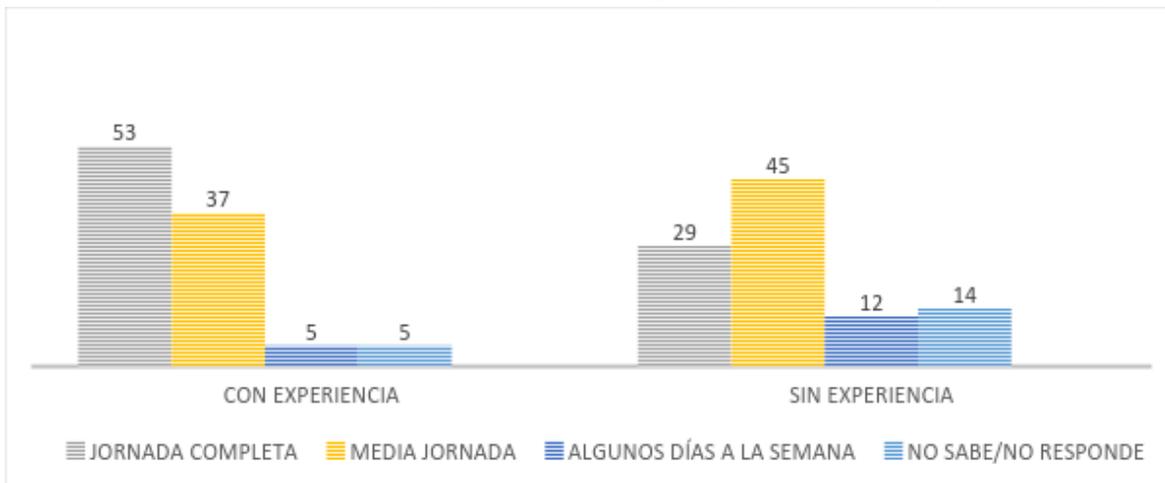


Fuente: Encuesta Evaluación Piloto + Capaz línea Discapacidad STATCOM, 2015.

Con respecto a la preferencia de jornada laboral en personas con experiencia previa, se orientan mayoritariamente a la jornada completa (53%), en tanto las personas que no poseen experiencia previa prefieren la media jornada (45%). El porcentaje de no respuesta es alto en las personas sin experiencia previa (14%). Para la personas en situación de

discapacidad y sin experiencia previa un trabajo jornada completa puede ser representado como un gran salto, es quizás por esto que prefieren una salida intermedia como media jornada o algunos días a la semana (Gráfico 38).

Gráfico 38. Preferencias de Tipo de Jornadas según Experiencia previa (valores en %)



Fuente: Encuesta Evaluación Piloto + Capaz línea Discapacidad STATCOM, 2015.

En relación al tiempo de traslado hacia el trabajo, es mayor la preferencia a trasladarse por más tiempo entre quienes han tenido experiencia laboral, que quienes no la han tenido, quienes mayoritariamente optan por un tiempo de traslado no superior a 30 minutos (51%) (Gráfico 39).

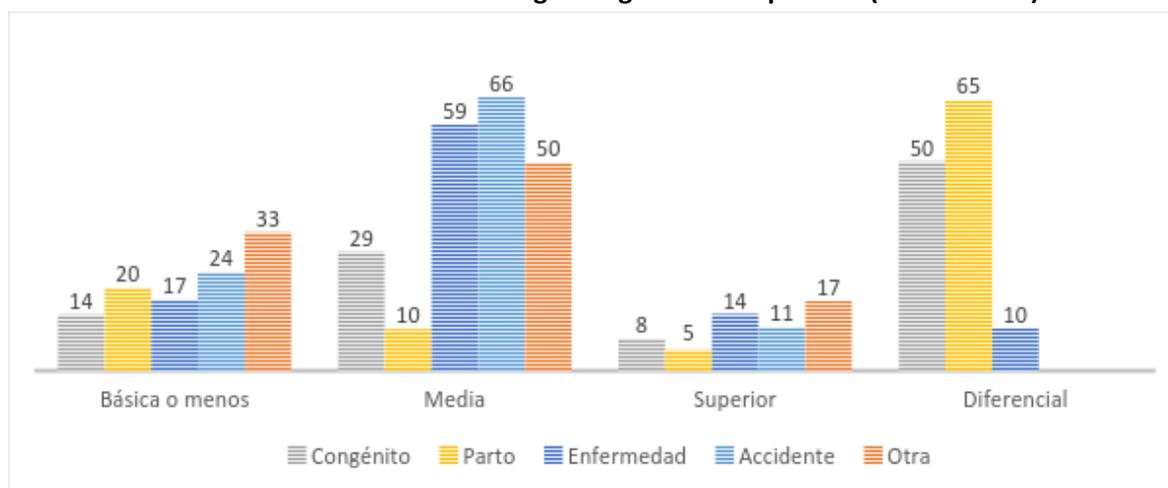
Gráfico 39. Preferencias de tiempo del traslado hacia el trabajo según Experiencia previa (valores en %)



Fuente: Encuesta Evaluación Piloto + Capaz línea Discapacidad STATCOM, 2015.

Respecto al nivel educacional obtenido, se aprecia que la mayoría de las personas cuyo origen de la discapacidad es congénito o fue producido en el parto (es decir, previo a la etapa de escolarización) optan por la educación diferencial (un 50% y 65% respectivamente). Por otra parte, quienes han adquirido la discapacidad a lo largo de la vida, se concentran en la educación media. Esta relación es significativa al 99% según la prueba de Chi 2 (Gráfico 40).

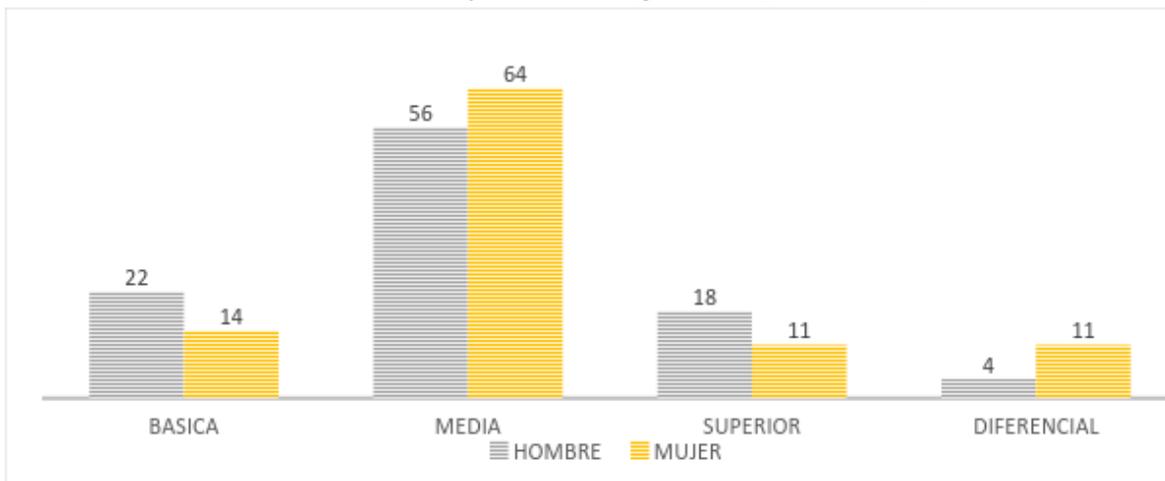
Gráfico 40. Nivel Educativo según origen de discapacidad (valores en %)



Fuente: Encuesta Evaluación Piloto + Capaz línea Discapacidad STATCOM, 2015.

Uno de los factores más importantes en el ingreso en el mundo del trabajo es la Educación, es por eso que se ha querido analizar si hay una diferencia significativa en el nivel máximo obtenido asociado al variable género controlado por tipo de discapacidad. El nivel educacional por género en personas en situación de discapacidad de origen físico, nos muestra que la mayoría de la muestra se concentra en educación media (siendo mayor en las mujeres), también las diferencias por género aparece en la educación básica con un mayor porcentaje de hombres (22%) y en los niveles de educación diferencial en que los hombres son sólo un 4%. (Gráfico 41).

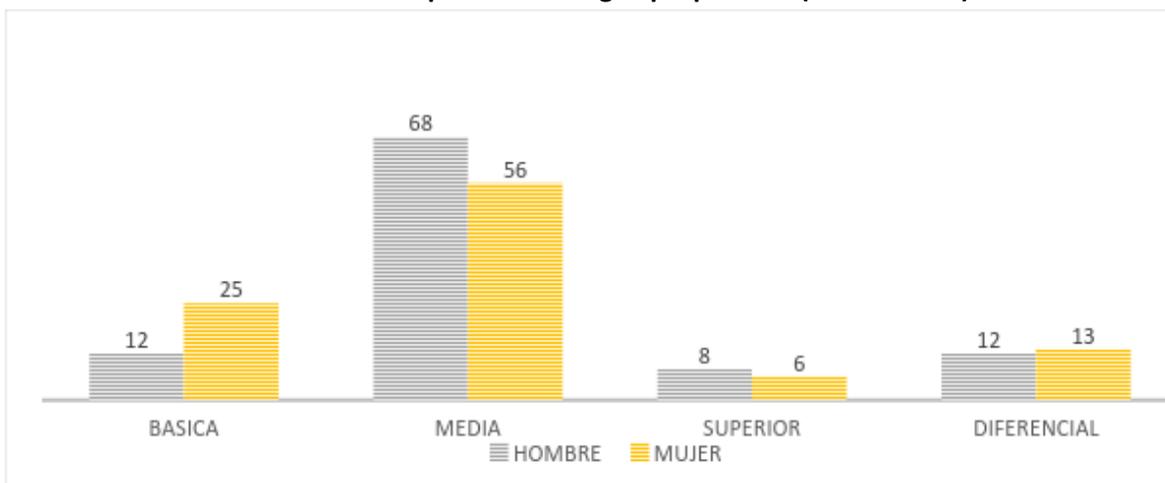
Gráfico 41. Nivel educacional por género en personas en situación de discapacidad de origen físico (valores en %)



Fuente: Encuesta Evaluación Piloto + Capaz línea Discapacidad STATCOM, 2015.

El nivel educacional por género en personas en situación de discapacidad de origen psiquiátrico un grupo de mujeres alcanza menor nivel educativo que sus pares hombres (56% media versus el 68% de los hombres). (Gráfico 42)

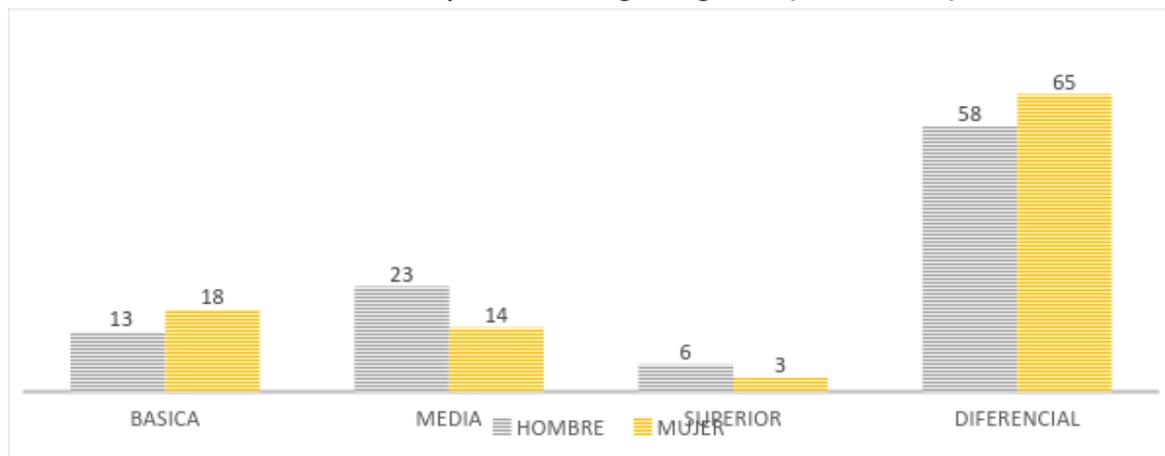
Gráfico 42. Nivel educacional por género en personas en situación de discapacidad de origen psiquiátrico (valores en %)



Fuente: Encuesta Evaluación Piloto + Capaz línea Discapacidad STATCOM, 2015.

El nivel educacional por género en personas en situación de discapacidad de origen cognitivo un grupo de mujeres alcanza menor nivel educativo que sus pares hombres (23% media versus el 14% de los hombres) concentrándose en los niveles de educación diferencial. (Gráfico 43)

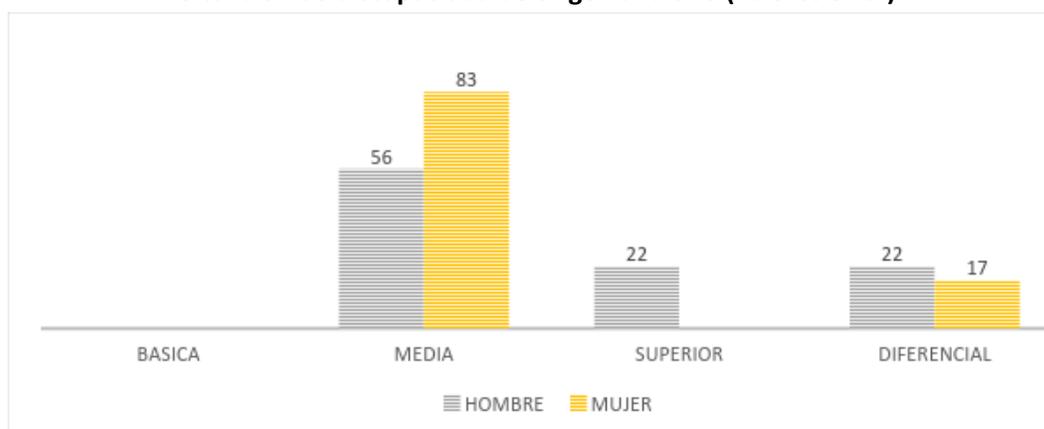
Gráfico 43. Nivel educacional por género en personas en situación de discapacidad de origen cognitivo (valores en %)



Fuente: Encuesta Evaluación Piloto + Capaz línea Discapacidad STATCOM, 2015.

El nivel educacional por género en personas en situación de discapacidad de origen auditivo un grupo de mujeres alcanza mayor nivel educativo que sus pares hombres (83% media versus el 56% de los hombres) (Gráfico 44).

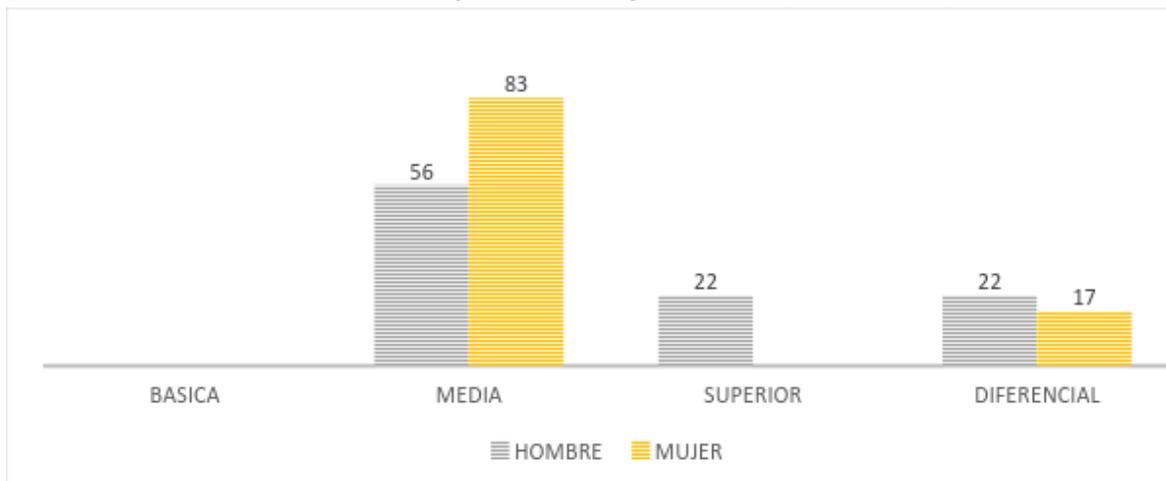
Gráfico 44. Nivel educacional por género en personas en Situación de discapacidad de origen auditivo (valores en %)



Fuente: Encuesta Evaluación Piloto + Capaz línea Discapacidad STATCOM, 2015.

El nivel educacional por género en personas en situación de discapacidad de origen auditivo un grupo de mujeres alcanza menor nivel educativo que sus pares hombres concentrándose en la enseñanza media, y sin llegar a la educación superior. (Gráfico 45)

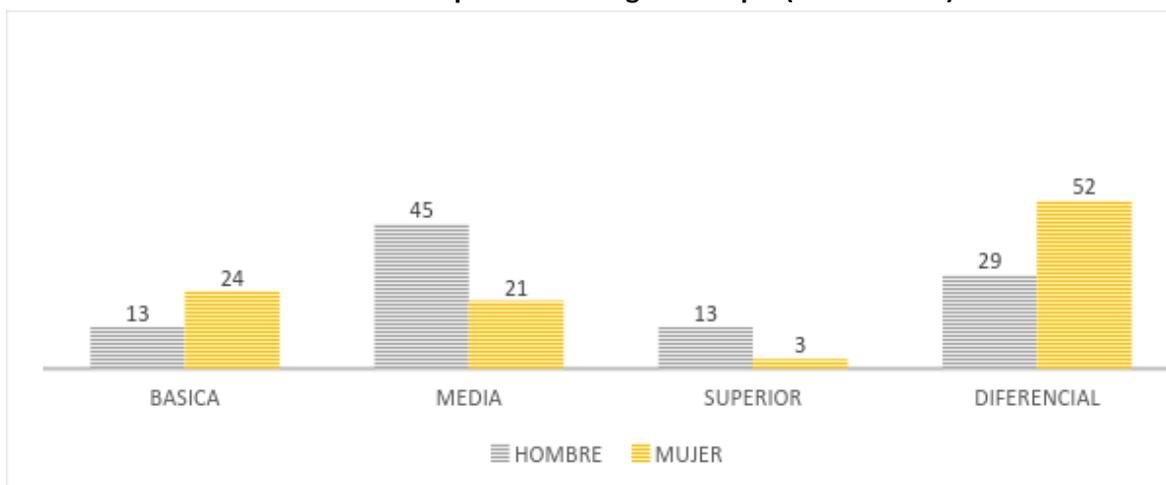
Gráfico 45. Nivel educacional por género en personas en Situación de discapacidad de origen auditivo (valores en %)



Fuente: Encuesta Evaluación Piloto + Capaz línea Discapacidad STATCOM, 2015.

El nivel educacional por género en personas en situación de discapacidad de origen múltiple un grupo de mujeres alcanza menor nivel educativo que sus pares hombres (45% media versus el 21% de los hombres) concentrándose en los niveles de educación diferencial siguiendo una trayectoria muy parecida a las personas en situación de discapacidad de origen cognitivo. (Gráfico 46)

Gráfico 46. Nivel educacional por género en personas en Situación de discapacidad de origen múltiple (valores en %)



Fuente: Encuesta Evaluación Piloto + Capaz línea Discapacidad STATCOM, 2015.

3.4.3 ANÁLISIS INFERENCIAL

El análisis de inferencia buscará, establecer mediante análisis logitmultivariable la correlación entre estar empleado y variables de identificación de beneficiario y la evaluación que esté tenga del Programa + Capaz, línea de discapacidad. Si bien este tipo de análisis se funda en la premisa que una variable dependiente (o endógena) es explicada por un conjunto de variables independientes (o exógenas), el análisis no permitirá hacer afirmaciones de causalidad, pero sí de correlación e importancia relativa de las distintas variables de interés. Un análisis de causalidad necesitaría de datos basales que no fueron generados en el diseño del programa o de diseños de investigación experimentales o quasi-experimentales que no fueron contemplados en el diseño del programa.

Modelos

El modelo 1 se estimará considerando como predictores las características del beneficiario sexo, edad, educación y tipo de discapacidad:

Yempleo: $\Omega(\text{sexo, educación, tipo de discapacidad, estado del curso})$

Test

Antes de realizar la regresión realizamos el test de Wald para verificar ajuste de los modelos estadísticos. El test de Wald estima un modelo sin restricciones y con restricciones, de manera de testear si una variable independiente tiene un efecto en la variable dependiente; o dicho de otra manera, si el porcentaje de varianza explicada por el set de predictores (Y_n) es significativamente distinto de 0. De este modo, el test de Wald es equivalente al test de F, pero para regresiones logísticas o con variables dependientes binarias. El estadístico de Wald tiene una distribución Chi-cuadrado con grados de libertad igual al número de restricciones (Wooldridge, 2013).

Para efectos de este informe, se realizó las siguientes hipótesis estadísticas:

1. Hipótesis Nula rechazada:

- a) La hipótesis de que ninguna variable independiente tiene un efecto ha sido rechazada al nivel de significación del 5%
- b) El porcentaje de varianza explicada de la variable Y es significativamente diferente de 0 ($\alpha = 0,05$)

2. Hipótesis Nula no rechazada:

- a) La hipótesis de que ninguna de las variables independientes tiene un efecto ha sido no rechazada a una significación del 5%.

b) El porcentaje de varianza explicada de la variable Y es significativamente igual a 0.

Con esto, las hipótesis sustantivas son:

H₀: Ni tipo de discapacidad (B₁) ni educación (B₂), ni sexo (B₃), ni el estado del curso (B₄) tienen un efecto sobre la condición de empleo(Y).

H₁: Al menos una variable (B₁...B₄) tiene efecto sobre Estar empleado (Y)

Formalizando matemáticamente las hipótesis, quedan como:

H₀: B₁, B₂, B₃, B₄, = 0

H₁: B₁ V B₂ V B₃ V B₄ ≠ 0

El valor del estadístico chi-cuadrado es 15,239, el que, considerando 5 grados de libertad y con un nivel de confianza del 95%, se determina aceptar la hipótesis nula y concluir que no hay ningún elemento en el set de regresores tiene un efecto sobre la variable dependiente empleo.

La explicación de este fenómeno puede estar en el bajo número observaciones que presenta la variable dependiente un 12.2% (N=52) de la muestra. Podemos concluir que no es posible hacer inferencia con la muestra obtenida.

3.5 ANÁLISIS INTEGRADO FASES DE INDAGACIÓN

Al analizar conjuntamente los datos levantados en la fase cuantitativa y cualitativa con los usuarios del programa +Capaz resaltan distintos aspectos de la información recabada.

En el caso de del proceso de convocatoria y postulación al programa + Capaz, línea discapacidad por parte de los usuarios, la información levantada con ambos métodos se complementa corroborando que la forma de acercamiento primordial de los usuarios se dio a través de las siguientes cuatro formas específicas, siendo las dos primeras de menor incidencia: (i) quienes se enteraron del curso de capacitación a través de las oficinas municipales de su comuna (OMIL u oficina de la discapacidad), (ii) quienes se enteraron a través de alguna fundación, ONG u OTEC, (iii) quienes conocieron del curso ya que se les informó desde su colegio o escuela que se iba a impartir, (iv) por último, quienes llegaron al curso de capacitación debido a que algún familiar, vecino o cercano tenía conocimiento de éste y les comentó para que participara. De la misma manera, en el caso de la postulación de los usuarios, los datos cuantitativos y los cualitativos se complementan y corroboran, pudiendo identificar tres formas específicas de postulación: (i) postulación en el mismo OTEC donde realizaron el curso, (ii) postulación a través de alguna oficina municipal de su comuna (OMIL u oficina de la discapacidad), (iii) y la postulación que se dio a través del colegio o escuela donde asistía el usuario.

En el caso de la fase lectiva del programa, tanto los datos cualitativos como los cuantitativos muestran una evaluación positiva de dicha fase por parte de los usuarios. En este sentido, de los aspectos mejor evaluados destacan la calidad de los relatores, tanto su calidad académica como el trato que tenían con los usuarios; el subsidio entregado para la movilización; y los compañeros de curso que tuvieron. Como contraparte de esta evaluación positiva se encuentra la evaluación de los contenidos transversales enseñados en el curso. Estos contenidos son los que tienen un nivel de satisfacción más bajo según los datos cuantitativos. Esto se ve corroborado con la información cualitativa levantada en las entrevistas respecto a que en varios de los cursos impartidos en el programa no se realizaron estos módulos transversales o no fueron especificados como tales, por lo que los usuarios no los pudieron identificar. De esta manera, la mala evaluación de estos contenidos está dada por el desconocimiento y la poca relevancia que tuvieron en los cursos de capacitación. Es necesario añadir que, en los casos donde los usuarios identifican dichos módulos transversales, estos son bien evaluados ya que entregan las competencias y conocimientos básicos para que los usuarios se desempeñen de buena manera en distintos trabajos.

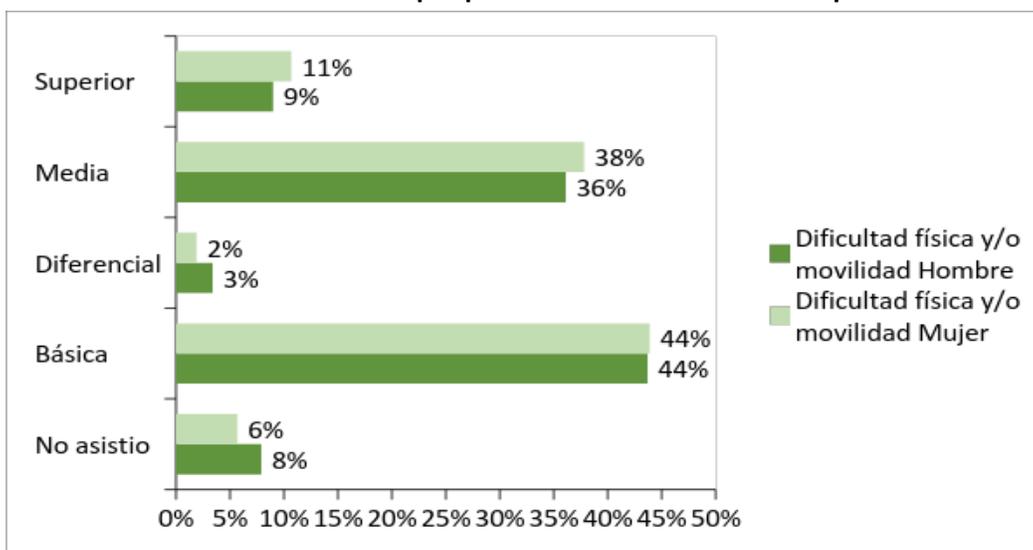
Respecto de la fase de empleo con apoyo, los datos obtenidos a través de ambos métodos se complementan. Esto se refleja en que, tanto cuantitativamente como cualitativamente, la mayoría de los usuarios no realizó una práctica laboral o se insertó a un puesto de trabajo, sin poder participar ni desarrollar esta fase. Puede inferirse, por lo tanto, que desde la perspectiva de los usuarios, las necesidades de integración social son tan altas que no presentan una demanda exigente respecto de las políticas sociales de las que son beneficiarios. Las carencias, las soledades y la conciencia tanto de beneficiarios como de sus familiares de las condiciones de relativa desventaja en al que se encuentran respecto a población que no presenta el tipo de discapacidades que ellos sí poseen reducen las expectativas y contribuyen a la mantención de un cierto conformismo con la situación de no inclusión laboral en la que se encuentran. Bajo estas circunstancias, la hipótesis de una comprensión asistencialista del Estado y de las políticas públicas para con ellos parece estar vigente en esta población objetivo. Pese a esto, los casos en que participaron de la fase empleo con apoyo, en ambos tipos de datos, se ve reflejada una valoración positiva y una gran satisfacción con dicha fase. Esta satisfacción incluye aspectos como los lugares donde se insertaron para realizar la práctica o trabajar, sus compañeros de trabajo y el apoyo otorgado por el OTEC durante todo el proceso.

Tanto la fase cualitativa como la cuantitativa permitieron dar relevancia a la necesidad de conocer más las diferencias entre distintos perfiles de beneficiarios en función de sus diferencias en términos de tipo de discapacidad, de las competencias de los OTEC para dictar cursos apropiados para distintos PSD y de empresas para incluirlos laboralmente. Para avanzar en esa dirección, se realiza a continuación un análisis integrado entre los resultados obtenidos a lo largo de este estudio para distinguir esos distintos perfiles. El análisis que tiene como foco aportar antecedentes en uno de los grandes desafíos del programa, a saber, segmentar perfiles de actores con el fin de vincular a aquellos que entre sí generan las mayores probabilidades de inclusión laboral sustentable.

Perfil de Usuarios

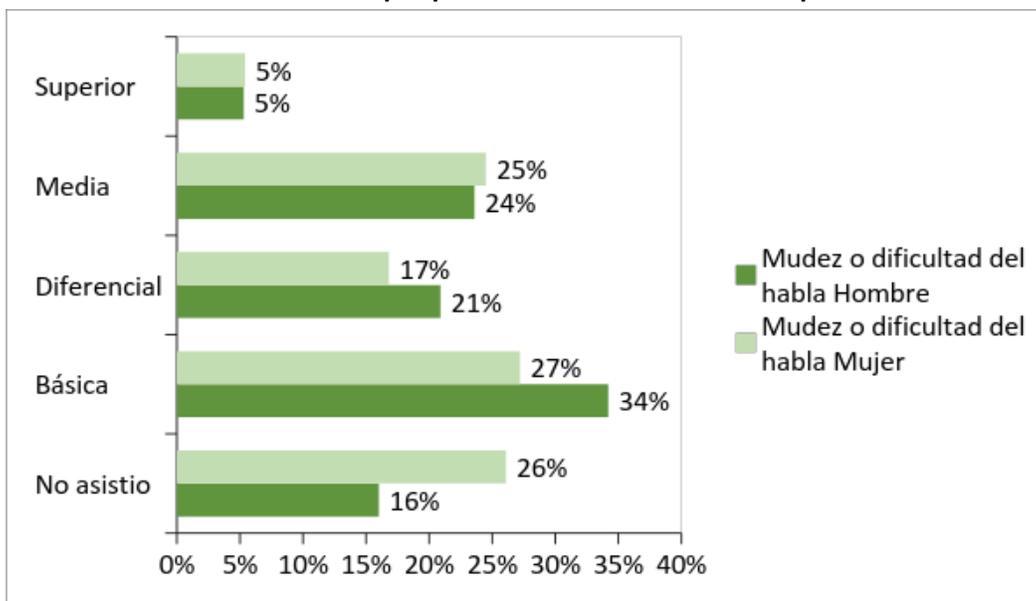
Uno de los grandes hallazgos en la muestra de la encuesta a usuarios de + Capaz, fue identificar que existían distintos perfiles y preferencias en torno al mundo del trabajo, por ejemplo las personas que nunca habían trabajado preferían jornadas y tiempo de traslados más breves. Adicionalmente se constató que el perfil educacional de los usuarios estaba directamente relacionado con el tipo de discapacidad y con el género. Se buscó contrastar los observado en la muestra del estudio, con datos que se aproximaran al universo, para ello se analizaron los mismo perfiles en CASEN 2011, lo que se expone en los siguientes gráficos.

Gráfico 47. Nivel educacional por personas en situación de discapacidad física



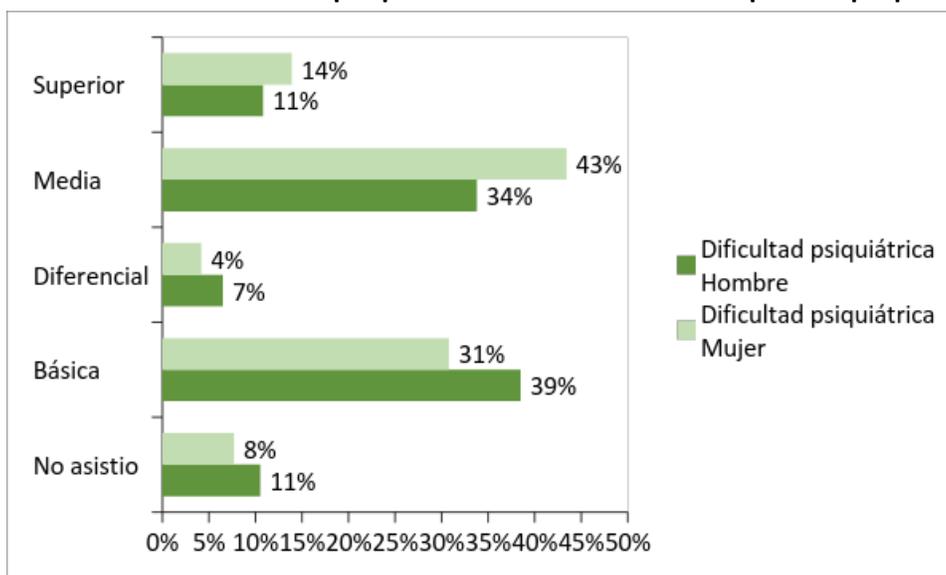
Fuente: CASEN 2011 Muestra Completa, Ministerio de Desarrollo Social

Gráfico 48. Nivel educacional por personas en situación de discapacidad en el habla



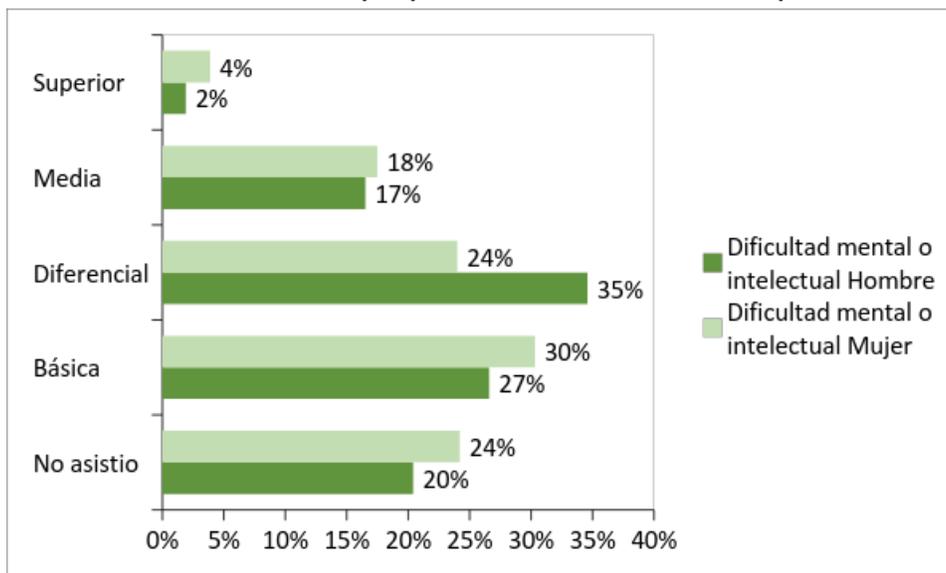
Fuente: CASEN 2011 Muestra Completa, Ministerio de Desarrollo Social

Gráfico 49. Nivel educacional por personas en situación de discapacidad psiquiátrica



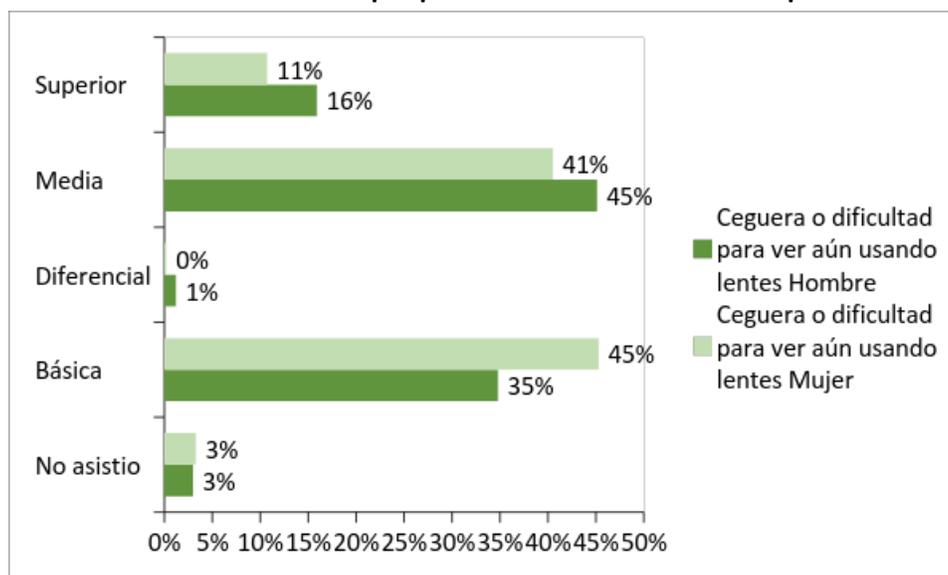
Fuente: CASEN 2011 Muestra Completa, Ministerio de Desarrollo Social

Gráfico 50. Nivel educacional por personas en situación de discapacidad mental



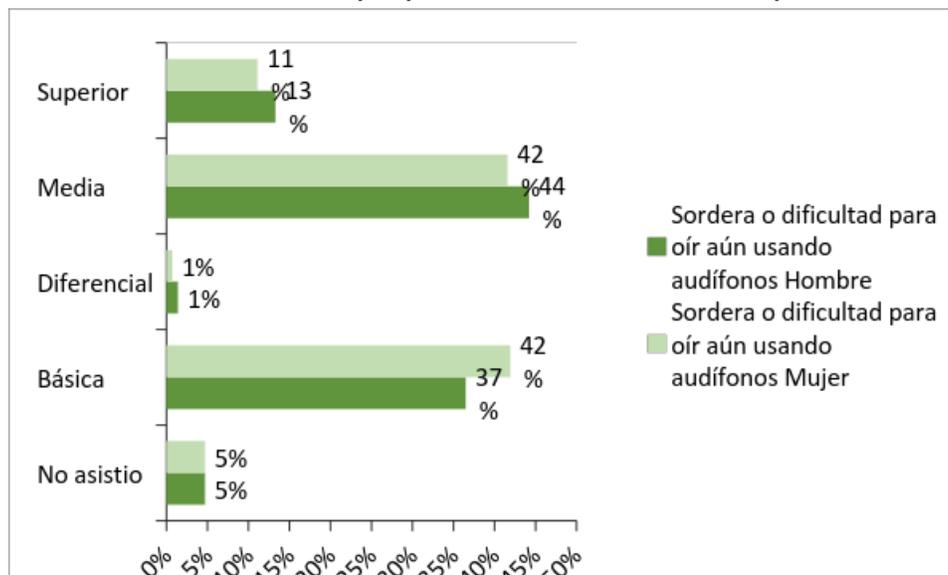
Fuente: CASEN 2011 Muestra Completa, Ministerio de Desarrollo Social

Gráfico 51. Nivel educacional por personas en situación de discapacidad visual



Fuente: CASEN 2011 Muestra Completa, Ministerio de Desarrollo Social

Gráfico 52. Nivel educacional por personas en situación de discapacidad auditiva



Fuente: CASEN 2011 Muestra Completa, Ministerio de Desarrollo Social

En términos de análisis podemos decir en primer lugar, que es relevante notar que los datos indican que existe una brecha de género en términos de educación alcanzada, lo cual exige de + Capaz un nivel mayor de adaptación a este público objetivo, ya que es deseable considerar a las mujeres como un foco especial de atracción para la inclusión laboral.

Además, la evidencia estadística de CASEN y de la muestra + Capaz señala que existen dos clases de perfiles educacionales, que están fuertemente correlacionados con Tipo de discapacidad, para los que es relevante diferenciar la oferta.

Se encuentra un perfil sin educación o bien con una educación diferencial, correlacionado con las situaciones de discapacidad de origen mental y la situación de discapacidad en el habla. Este perfil presenta así mayores brechas con el mercado laboral, por ende el proceso de capacitación e inclusión laboral debe ser más extensa en términos temporales, o bien más intenso en términos de acompañamiento.

Un segundo perfil son las personas con altos porcentajes de nivel educacional básico y medio, correlacionado con el Tipo de situación de discapacidad de origen: (i) psiquiátrico, (ii) físico, (iii) visual y (iv) auditiva. Este perfil, con un grado mayor de educación que el primero, presenta menores brechas de acceso al mundo laboral y con mejores herramientas para rendir de buena manera en los cursos de capacitación, facilitando (hipotéticamente) su inclusión en el mercado laboral. Por ende, su capacitación debe tener un componente de habilidades intrapersonales, una formación que apunte a servicios, una revisión de los oficios que presenten un barrera de entrada asociada a la situación de discapacidad (por ejemplo revisar si las empresas que requieren ese perfil de capacitación cuentan con infraestructura inclusiva), y adicionalmente potencial el proceso de certificación de competencias en ChileValora.

Organismos Técnicos de Capacitación

La evidencia de la etapa cualitativa permite distinguir dos perfiles de OTEC o instituciones capacitadoras. Aquellas especialistas en PSD, y las que no lo son. La distinción principal radica en el grado de complejidad que pueden administrar, respecto a las características de los usuarios.

Los OTEC con experiencia tienen un conocimiento acabado que les permite manejar y ajustar el proceso de capacitación de las personas de manera más integral, previendo situaciones de tensión y/o conflicto, y utilizando herramientas para mitigar sus efectos negativos. Así, estos OTEC pueden hacerse cargo del segmento de la población no escolarizada o bien con bajos niveles de escolaridad, tal como se observa en el perfil de discapacidad de origen cognitivo.

Respecto a los OTEC sin experiencia, se distinguen OTEC que pueden abordar la capacitación de PSD en buena forma, y aquellas que no. En dicha dirección, la primera recomendación es dejar registro de la operación y los resultados de esta, de manera que sirvan como antecedente para futuras licitaciones.

Además, estos OTEC deben empezar con aquella población de PSD que presentan menos brechas en términos educativos, es decir, que hayan cursado algún nivel de enseñanza media, para así lograr que paulatinamente construyan el conocimiento experto necesario para abordar perfiles de mayor complejidad.

Empresa y Empleadores

Los resultados de la etapa cualitativa también permitieron identificar dos perfiles para las empresas y los empleadores: aquellos que poseen importantes barreras de entrada para la inclusión laboral de PSD, y aquellos en que éstas son más bajas.

Los servicios públicos no son buenos escenarios para la práctica laboral de la PSD, porque existen muy bajas probabilidades de permanecer en ellos tras la práctica, tal como señalan los organismos entrevistados. Esto se debe a que en este sector se rige por el Estatuto Administrativo, y los puestos son concursables, y una capacitación como la ofrecida por + Capaz no ofrece posibilidad de competir. Adicionalmente se exige la posesión del 4to Medio, lo que excluye a buena parte de las personas capacitadas.

Las microempresas tampoco facilitan la inclusión laboral en un puesto permanente de trabajo a las PSD, ya que no poseen la infraestructura ni la capacidad de inversión para su modificación. Además, cuentan con pocos empleados, lo que dificulta su acompañamiento en la fase de empleo con apoyo.

En cambio, las pequeñas, medianas y grandes empresas cuentan con ventajas competitivas para la inclusión de estas personas, especialmente en el ámbito de operaciones, dado que las PSD presentan mejores estándares de cumplimiento y menos rotación laboral que sus pares sin discapacidad, como fue referido en múltiples ocasiones por los entrevistados. Cuando se quiere incluir a las PSD en el área administrativa, se hace indispensable el conocimiento previo en TICS. Por esto se sugiere que se estudie las pequeñas y medianas empresas en el sector en que se implementa el curso, para vincular la práctica laboral a un potencial puesto de trabajo.

En síntesis podemos señalar que el programa, necesita ajustarse a perfiles de Usuarios, OTEC, y Empresas, para lograr un mayor impacto.

3.6 INDICADORES DE SEGUIMIENTO

De la conversación con expertos, usuarios y gestores tanto mediante entrevistas como las encuestas, es posible determinar algunas directrices generales que debe tener la definición de indicadores para el programa. A partir de estas directrices se recomiendan algunos cambios.

Directrices:

- Al tratarse de una línea dentro de un programa más amplio, los indicadores de desempeño deben ajustarse a los lineamientos generales que son aplicados para el conjunto de los programas de +Capaz. Una implicancia de este punto es que para todo lo referido a nivelación de enseñanzas debería existir un mayor grado de trabajo coordinado entre el SENCE y Mineduc. No excluyéndose la posibilidad que para este componente se establezca una secuencialidad de roles entre ambas instituciones de forma tal que la parte correspondiente a la nivelación sea de exclusiva responsabilidad de Mineduc y la de capacitación en oficios, intermediación e inclusión sean de responsabilidad del SENCE.
- Como se indica tanto en la fase cualitativa como en la cuantitativa ofrecen evidencia respecto a las debilidades del componente de inclusión laboral: el programa en la práctica ha estado orientado hacia la capacitación, sin embargo, en sus fines está explícito que debe incorporarse la inclusión laboral de las personas en situación de discapacidad. Al respecto, es posible anticipar tres conjuntos de dificultades que deben ser abordadas:
 - a) Inclusión depende también de empresas: Es necesario facilitar la vinculación laboral del beneficiario con la empresa, pero aquello no se expresa en los indicadores que actualmente contempla la línea de discapacidad en su componente 2 (capacitación e intermediación). Indicadores que midan la inserción laboral efectiva (número de colocaciones laborales por curso terminado/aprobado por unidad de tiempo), el tipo de inserción laboral (proporción de colocaciones que corresponden a práctica y que corresponden a trabajo por año) y la relación contractual del beneficiario con la empresa (proporción de PSD beneficiados por el programa con contrato de trabajo t períodos después de terminada su participación en el mismo), debieran estar considerados en la elaboración del marco lógico como indicadores de procesos. Y su aplicación requiere de un monitoreo posterior al término de los cursos
 - b) Involucramiento del sector privado: Dado que no existe una demanda explícita por contratar a personas en situación de discapacidad, es

necesario promover el involucramiento de las empresas en su contratación y, en consecuencia, construir indicadores que monitoreen los avances en dicha materia. Como la inserción depende en último término de las decisiones de empresas a contratar personas que hayan pasado por el programa es clave contar con una buena predisposición de las empresas hacia la integración de personas en situación de discapacidad. Sin embargo, un diagnóstico compartido por los representantes de todas las organizaciones presentes en el taller de Marco Lógico fue que, primero, una cultura de integración es en la actualidad una gran barrera para el éxito de programas de este tipo, pero, segundo, tal cultura es una condición necesaria para que el programa tenga éxito. Además, la conclusión compartida es que este tipo de involucramiento del sector privado debe ser impulsado desde el Estado. Por ende, es necesario que entre los indicadores intermedios se consideren mediciones del grado de éxito en involucrar a un mayor número y más diverso número de empresas (es decir, de distintos sectores económicos) en los procesos de inserción como sugiere Zúñiga (2015). Estos indicadores deben incorporarse como parte de los indicadores de procesos. Este esfuerzo debe ser medido tanto para las labores de intermediación como para las de capacitación. Por ende, requiere de indicadores intermedios de procesos en la colaboración con otros actores relevantes tales como las Oficinas Municipales de Intermediación Laboral (en lo relativo a intermediación) y ChileValora (en lo relativo a certificación de capacidades). Una forma operacional del indicador puede ser la siguiente: Número de empresas que han firmado convenios para inserción laboral o han patrocinado el programa por unidad de tiempo.

- c) Calidad del trabajo: El propósito del programa indica expresamente que se deben generar trabajos de calidad. No obstante, no hay indicadores que permitan discernir qué tipo de trabajos serían aquellos. En el punto anterior, se mencionan algunos indicadores relativos al grado de formalidad de la inserción laboral lograda que también pueden servir a este propósito. Es necesario también incorporar indicadores que permitan evaluar el modelo empleo con apoyo, actualmente el componente 2 sólo considera el porcentaje de jóvenes con discapacidad que acceden a este modelo, sin embargo es preciso determinar qué aspectos del empleo con apoyo serán medidos: la asesoría de un

- terapeuta ocupacional, el seguimiento mensual del organismo ejecutor, feedback entregado a las empresas, etc. No obstante, no es posible definirlos sin antes explicitar lo que se ha de entender por calidad de trabajo. Si, por ejemplo, se operacionaliza calidad en virtud del grado de formalidad de la relación laboral, el indicador del punto (a) relativo a la existencia de contratos laborales sería suficiente para cubrir ese aspecto.
- d) Incentivos de gastos: Un segundo conjunto de indicadores de desempeño se refieren a los gastos por beneficiario. El análisis de los resultados muestra la necesidad de la capacitación en programas similares. El problema de aquello es que los servicios para esta población objetivo suelen ser mayores al promedio de las personas capacitadas. Si el incentivo asociado al indicador de gasto induce una reducción de gastos, entonces, la métrica atentaría contra el objetivo de la política. Por ende, existe un dilema en la definición de criterios de gastos. Por un lado, es necesario que los incentivos relativos a las líneas de discapacidad contribuyan a mantener un presupuesto razonable y ello requiere comparar los resultados de costo-efectividad; pero, por el otro lado, un criterio único por tipo de discapacidad puede repercutir en que los incentivos no deseados de reducción de gastos para las organizaciones sea focalizado en algún tipo específico de discapacidad (con costos más elevados). En consecuencia, es pertinente continuar con estos tipos de indicadores, pero adicionar a ellos un factor deflactor que haga comparables los gastos entre líneas. Por ejemplo, si la capacitación efectiva de una PSD requiere el triple de recursos que los destinados a personas sin discapacidad, entonces el conjunto de indicadores de gasto debe dividirse en tres.
- e) Los resultados de la etapa cualitativa y cuantitativa sugieren que las tasas de logro de inclusión laboral son bajas, pero incluso existiendo casos de inclusión laboral es importante conocer la extensión de dicha inclusión. Por lo tanto, el análisis del éxito del programa debe considerar dimensiones de corto, mediano y largo plazo en la inclusión laboral de los beneficiarios del sistema. Al respecto, son plazos razonables de seguimiento uno, dos y tres semestres. En consecuencia, para los indicadores antes mencionados se sugiere construir versiones para distintos horizontes temporales.
- f) Al igual que en el punto anterior, el análisis de la satisfacción de los beneficiarios con el programa debe incorporar mediciones de corto,

mediano y largo plazo en términos de la inclusión laboral, pero también en otros tipos de beneficios que pudieron ser generados por el programa (tales como, la integración y encuentro con otras personas con situaciones de discapacidad similares u otros de interés). Este tipo de externalidades positivas del programa no están contemplados en el diseño del mismo, sin embargo, son altamente valorados por los usuarios como se muestra en la fase cualitativa. Como tales indicadores sólo pueden crearse mediante el seguimiento de los egresados del programa, se sugiere la incorporación de encuestas al momento del egreso y a seis meses de egreso consultando por la evaluación de 1 a 7 del programa en (a) su fase lectiva y (b) su fase de inserción laboral. Específicamente se proponen los siguientes cuatro indicadores: (i) Nota promedio que dan los egresados a la fase lectiva al momento t del egreso, (ii) Nota promedio que dan los egresados a la fase de empleo con apoyo al momento t del egreso, (iii) porcentaje de egresados que recomendarían participar del programa a otros potenciales beneficiarios, (iv) número de amigos nuevos promedio que los egresados han hecho al participar del programa.

3.7 REVISIÓN MÓDULOS TRANSVERSALES

A continuación se presenta una revisión de los módulos transversales que imparte SENCE dentro de los cursos de capacitación. Esta revisión se separa en dos momentos. En primer lugar se desarrolla una revisión de los documentos utilizados como base y guía para la implementación de los módulos transversales en los cursos de capacitación. En segundo lugar se presenta la evaluación realizada por los usuarios y relatores que participaron en el piloto del programa + Capaz.

3.7.1 REVISIÓN DE DOCUMENTOS

Los documentos oficiales entregados a los OTEC para guiarse en la implementación de los módulos transversales incluidos en los cursos de capacitación se separan en los 8 módulos, donde cada cual trata temas distintos respecto a la preparación para el trabajo. En la siguiente tabla se presentan los módulos, su duración y las competencias que se busca instalar. Posteriormente se presentan los distintos módulos de manera específica.

Tabla 13. Resumen Módulos Transversales SENCE

Módulo	Duración	Competencias del módulo
Apresto Laboral	8 horas	Reconocer comportamiento del mercado laboral y de la empleabilidad a nivel mundial y nacional
Formación social para el trabajo	22 horas	Identificar elementos básicos de derecho laboral, derecho previsional y de seguridad social como, asimismo, de administración del presupuesto familiar.
Formación personal para el trabajo	10 horas	Reconocer intereses, expectativas y competencias que permiten enfrentar de manera exitosa el mercado de trabajo.
Herramientas para la comunicación efectiva	10 horas	Manejar herramientas de comunicación efectiva que faciliten la búsqueda de trabajo y el óptimo desenvolvimiento en ambientes laborales.
Herramientas para la búsqueda de empleo y uso de TIC'S	10 horas	Manejar herramientas útiles y elementos básicos de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC'S) en la búsqueda y obtención de un empleo.

Fuente: Elaboración propia en base a documento "Módulos Transversales 60 horas"

Módulo 1: Apresto Laboral (8 horas)

- Aprendizajes esperados:

Reconocer el comportamiento del mercado del trabajo, a nivel mundial y local: Los contenidos respecto a este tema refieren a las características, desafíos y las formas de organización del trabajo en el mercado laboral, tanto a nivel local como mundial. A esto se suman contenidos sobre el Trabajo Decente según la OIT, incluyendo la relevancia de la OIT y el concepto, características y programa del Trabajo Decente.

Los criterios para evaluar estos temas son que el usuario identifique las características del mercado laboral a nivel mundial y del mundo del trabajo a nivel local. Además, éste debe conocer los conceptos principales del Trabajo Decente, establecido por la OIT.

Identifica el comportamiento de la empleabilidad, especialmente de mujeres, jóvenes y personas con discapacidades diferentes: Los contenidos referidos a la empleabilidad incluyen los factores que influyen en la empleabilidad, el comportamiento de la empleabilidad en la población recién referida y la relevancia que tiene el género en la construcción social y laboral de las personas.

Para evaluar este tema se propone fijarse en que el usuario reconozca los factores que condicionan la empleabilidad de las personas y el comportamiento de la empleabilidad de la población referida. A esto se suma que el usuario debe distinguir la importancia del género en la construcción social y laboral de las personas y las dificultades que enfrentan las mujeres para su acceso laboral.

- Estrategias metodológicas para la implementación del módulo:

Se sugiere abordar estos temas a partir de presentaciones expositivas en las que se entregue, de forma clara, la información sobre los principales conceptos del módulo. También se busca propiciar que los usuarios adquieran actitudes e identifiquen los desafíos que se enfrentan en el mundo laboral, por lo que se sugieren la realización de actividades prácticas. En ambos momentos se debe garantizar espacios de diálogos en los que se respondan las dudas y se reafirmen los conocimientos adquiridos.

- Estrategia evaluativa del módulo:

Se sugiere realizar distintos tipos de evaluación (diagnósticas, formativas y sumativas) que midan el conocimiento, los procedimientos y las actitudes básicas para un buen desempeño en el módulo. Estas evaluaciones se deben realizar durante el inicio, desarrollo y cierre del módulo. Concretamente se sugiere evaluar a través de pruebas de desarrollo, análisis de casos y ejercicios interpretativos, además de ejercicios

prácticos y simulaciones. Estas evaluaciones deben reflejarse en un portafolio por cada usuario en el cual existan evidencias de las competencias logradas de cada módulo. De esta manera la evaluación debe ser de manera teórica-práctica y traducirse en la calificación “aprobado” o “no aprobado”.

Módulo 2: Formación social para el trabajo (22 horas)

- Aprendizajes esperados:

Identificar los principales derechos laborales que se estipulan en el Código del Trabajo: Los contenidos relacionados con los derechos laborales van desde el contenido y estructura del Código del Trabajo, las características principales de los contratos de trabajo (normal generales, estipulaciones mínimas, jornada laboral, remuneraciones); las principales disposiciones de los contratos especiales; en qué consiste la protección de los trabajadores (maternidad, paternidad y vida familiar); y la constitución, funcionamiento e importancia de las organizaciones sindicales.

Los criterios de evaluación para estos contenidos son reconocer la importancia del Código del Trabajo, identificar los elementos centrales de un contrato de trabajo y de la protección de los trabajadores e identificar las características más relevantes de la organización sindical.

Reconocer los derechos previsionales como trabajador(a) de acuerdo a su situación laboral y a la legislación vigente en estas materias: Los contenidos referidos a los derechos previsionales y la seguridad social consisten en los principales derechos y deberes respecto a la previsión social, las cotizaciones previsionales y los seguros de cesantía y de accidentes de trabajo.

Los criterios de evaluación establecidos para estos contenidos consisten en conocer los derechos y deberes básicos relacionados con la previsión social, reconocer la relevancia de las cotizaciones previsionales de pensión y salud y sus descuentos legales. Además se debe reconocer en qué consisten los seguros de cesantía y de accidentes de trabajo y sus derechos asociados.

Administrar presupuesto familiar de tal manera de optimizar la calidad de vida: Los contenidos referidos a estos temas son el problema económico reflejado en las necesidades versus los bienes económicos, las interrogantes económicas según las jerarquías de necesidades y lo que compone el ingreso familiar (ingresos y egresos, la distribución de recursos y técnicas de análisis de endeudamiento).

Para evaluar estos conocimientos se propone centrarse en que el usuario reconozca la relación entre las necesidades humanas y los bienes económicos que las satisfacen, que responda las interrogantes económicas que surgen de la jerarquización de las necesidades y que pueda administrar el presupuesto familiar teniendo en cuentas distintas variables económicas.

- Estrategias metodológicas para la implementación del módulo:

Para transmitir los conocimientos definidos para este módulo se propone realizar exposiciones basadas en el dialogo a través de las cuales se entregue la información legal necesario en la integración al mercado laboral y las garantías que éste otorga. Al mismo tiempo, se propone realizar actividades grupales enfocadas en que los usuarios analicen y comprendan la forma en que operan los derechos laborales, los beneficios sociales y previsionales, además de revisar fichas con las que se simulen la organización de las finanzas familiares. Todo esto enfocado en que los usuarios adquieran habilidades básicas respecto a los temas tratados.

- Estrategia evaluativa del módulo:

La forma en que se evalúe este módulo debe contemplar mediciones permanentes tanto de aprendizajes de los usuarios, como de la efectividad de las estrategias docentes del relator. La evaluación de cada contenido debe realizarse en términos de competencias logradas y no logradas, considerando criterios de desempeño e instrumentos de evaluación acordes con los aprendizajes esperados. De esta manera, cada usuario debe contar con un portafolio en el cual existan evidencias tangibles de las competencias logradas. El OTEC debe considerar una copia de este portafolio para facilitarlo al SENCE, si es que fuese necesario.

Módulo 3: Formación el trabajo (10 horas)

- Aprendizajes esperados:

Identificar intereses y expectativas laborales propias de la persona que le permitan instalarse en un puesto de trabajo: Los contenidos incluidos en este aspecto refieren a comparar los intereses personales de los usuarios con las posibilidades y expectativas laborales, incluyendo las razones que existen para integrarse al mercado laboral, los intereses y expectativas personales y los roles de las personas como trabajador de una empresa (áreas de desempeño y tipos de cargo dentro de la empresa y el entorno productivo local y las posibilidades de trabajo).

Para estos contenidos los criterios de evaluación son que el usuario reconozca su rol como trabajador, determinando sus intereses y expectativas laborales, además de

su participación dentro de las distintas áreas de desempeño. Finalmente, también debe lograr identificar posibilidades de un puesto de trabajo en su entorno local.

Identificar la importancia de obtener competencias laborales para desenvolverse en el mundo del trabajo: En este aspecto se incluyen contenidos referidos a las competencias laborales que permiten un buen desenvolvimiento en el mundo del trabajo.

Los criterios para evaluar estos contenidos se centran en que el usuario identifique la importancia de las competencias laborales, reconociendo la relación entre las competencias y el proceso de integración al mundo laboral.

- Estrategias metodológicas para la implementación del módulo:

Para abordar estos contenidos se propone entregar información, de manera expositiva o con ejemplos, respecto al concepto de Conciliación Familiar. Para adquirir estas habilidades se propone que el usuario trabaje con fichas de trabajo individual con las que pueda identificar sus fortalezas y debilidades, para luego exponerlas en un plenario, permitiendo realizar una revisión de las habilidades más adecuadas para la inclusión laboral. Además se propone utilizar estrategias que demuestren el potencial beneficio que conlleva una buena organización familiar para la empleabilidad del usuario. Por último, se deben generar espacios de reflexión enfocados en valorar la construcción de un plan de acción que potencie el desarrollo laboral.

- Estrategia evaluativa del módulo:

La estrategia evaluativa que se propone para este módulo contempla: instrumentos que evalúen el conocimiento del usuario a través de una prueba individual, escrita y con preguntas abiertas y cerradas; instrumentos que evalúen la habilidad del usuario a través de casos en que éste siga las instrucciones necesarios para la ejecución de los procesos técnicos evaluados; instrumentos que evalúen la actitud de los usuarios a través de una lista de habilidades que el usuario debe presentar a lo largo del proceso de capacitación, aplicando el instrumento, al menos, una vez durante el desarrollo del curso y una vez cuando éste haya finalizado.

Módulo 4: Herramientas para la comunicación efectiva (10 horas)

- Aprendizajes esperados:

Manejar elementos de comunicación escrita que le permitan expresarse con claridad en su realidad laboral: En este aspecto se incluyen contenidos referidos a la expresión escrita, revisando las nociones básicas de la ortografía, la redacción de documentos formales para postular a un trabajo (CV y carta de presentación) y los

documentos formales que se pueden requerir en un trabajo (Memorandos y correos electrónicos).

Los criterios de evaluación para estos contenidos se refieren al uso adecuado del lenguaje para expresar ideas y la redacción adecuada de documentos formales para postular a un trabajo y documentos que se solicitan en un trabajo.

Reconocer en la comunicación oral la importancia del que habla, del que escucha y de lo que dice: el contenido tratado en este módulo se refiere a la comunicación oral, específicamente los factores de la comunicación y el proceso comunicativo.

Los criterios para evaluar el contenido de comunicación oral son reconocer los elementos básicos de dicha comunicación y reconocer, en situaciones comunicativas fallidas, cuales son los elementos erróneos y la forma de corregirlos.

Utilizar adecuadamente los elementos no verbales y para verbales, en función de una comunicación eficiente en el trabajo: en este módulo se tratan contenidos referidos a los elementos de la comunicación no verbal y para-verbal, incluyendo la gestualidad, presentación personal, utilización del espacio, manejo de los silencios y el volumen de tono.

- Estrategias metodológicas para la implementación del módulo:

La estrategia metodológica propuesta para este módulo consiste en desarrollar ejercicios de observación y auto observación con lo que se pueda distinguir el uso del lenguaje corporal y verbal, lo que se suma a observar partes de películas mudas o en otros idiomas, para así adquirir las habilidades de lenguaje en un contexto laboral. Además, para la adquirir las actitudes necesarias para un buen lenguaje en el contexto laboral, se sugieren realizar ejercicios prácticos de mímica y role playing.

- Estrategia evaluativa del módulo:

La estrategia evaluativa que se propone para este módulo contempla: instrumentos que evalúen el conocimiento del usuario a través de una prueba individual, escrita y con preguntas abiertas y cerradas; instrumentos que evalúen la habilidad del usuario a través de casos en que éste siga las instrucciones necesarios para la ejecución de los procesos técnicos evaluados; instrumentos que evalúen la actitud de los usuarios a través de una lista de habilidades que el usuario debe presentar a lo largo del proceso de capacitación, aplicando el instrumento, al menos, una vez durante el desarrollo del curso y una vez cuando éste haya finalizado.

Módulo 5: Herramientas para la búsqueda de empleo y uso de TIC's (10 horas)

- Aprendizajes esperados:

Reconocer herramientas que permitan la búsqueda de trabajo: Los contenidos relacionados con las herramientas para la búsqueda de empleo consisten en identificar a personas, redes, instituciones y lugares de apoyo para la inclusión laboral, además de revisar consejos básicos para una entrevista de trabajo (previo a la entrevista y mientras que esta se desarrolla).

Los criterios de evaluación de estos contenidos refieren a que el usuario logre identificar personas, redes, instituciones y lugares de apoyo a su inclusión laboral, además de que conozca los elementos de una entrevista laboral.

Utilizar las TIC's generales y básicas para la búsqueda y obtención de un empleo: En este apartado se busca enseñar contenidos referidos a las TIC's generales y básicas, abordando la utilización de portales de empleo, el correo electrónico, las redes sociales y las herramientas básicas de Word.

Los criterios de evaluación de los contenidos referidos al uso de TIC's para la búsqueda y obtención de trabajo son que el usuario pueda llevar a cabo procedimientos básicos en el computador, que utilice portales de empleo, el correo electrónico y las redes sociales para la búsqueda de empleo, además de utilizar el Word de manera básica para generar documentos formales.

- Estrategias metodológicas para la implementación del módulo:

En este módulo se propone, con el fin de que el usuario adquiriera los conocimientos necesarios, llevar a cabo presentaciones basadas en el dialogo y que aborden los elementos básicos de una entrevista labora. Esto debe ser complementado con ejercicios prácticos simulados del uso de buscadores de empleo y similares, con el fin de adquirir las habilidades necesarias para ello.

- Estrategia evaluativa del módulo:

El sistema de evaluación de este módulo debe incluir mediciones permanentes del aprendizaje del usuario, como también de la efectividad de los docentes. La calificación final del módulo será reflejada en las categorías de competencias logradas y no logradas. A esto se suma que debe existir un portafolio por cada usuario donde se presenten evidencias de las competencias logradas.

Transversal a todos los módulos:

El *facilitador* de los módulos debe cumplir el siguiente perfil: estar titulado (profesional o técnico superior) en el área de ciencias sociales, ingeniería o administración; tener experiencia demostrable en temáticas laborales en los últimos 3 años; y contar con una experiencia mínima de 3 años en capacitaciones laborales para adultos.

La *infraestructura* con la que se debe contar para el desarrollo de los módulos debe incluir una sala de clases con 1,5mts.² por estudiante, considerando puestos de trabajos individuales, un escritorio y una silla para el profesor y un sistema de calefacción y ventilación. A esto se suma la necesidad de contar con servicios higiénicos separados para hombres y mujeres.

Los *equipos y herramientas* que deben existir para el desarrollo de los módulos son un notebook o pc, un proyector multimedia, un pizarrón y una cámara fotográfica o filmadora que permita registrar evidencias de su desarrollo.

Los *materiales e insumos* con los que se deben contar por participantes son: una carpeta, un cuaderno y un set de artículos de oficina. Además de esto, se debe contar con plumones de pizarra, pautas de evaluación por actividad y un libro de clases.

En el caso del 2º módulo transversal, también se deben considerar los siguientes materiales: Código de Trabajo, calculadora, documentos de contrato de trabajo y de liquidación de sueldo.

3.7.2 PERSPECTIVA DE USUARIOS Y RELADORES

Respecto a los módulos transversales, los usuarios y relatores del programa + Capaz evalúan positivamente el hecho de incorporar dentro del curso contenidos relacionados con la preparación general para el trabajo, además de los contenidos relacionados con el oficio específico. En específico los usuarios rescatan el hecho de que se les enseñe los derechos y deberes que tiene todo trabajador y las implicancias que conlleva el trabajar con los distintos tipos de contrato. En el caso de los relatores, estos valoran el hecho de tener horas específicas dirigidas a la preparación de los usuarios para el trabajo ya que, según ellos, muchos de los usuarios no entran al curso con las capacidades ni los conocimientos básicos para desenvolverse de buena manera dentro del ambiente laboral. Es por esto que, tanto usuarios como relatores, sugieren aumentar las horas dentro de los cursos dedicados a estos módulos para que los usuarios puedan salir del curso preparados para insertarse en cualquier tipo de trabajo, más que aprender los oficios específicos de cada oficio.

CAPITULO 4 – INSTRUMENTOS EVALUACIÓN PROGRAMA + CAPAZ LÍNEA DISCAPACIDAD

Considerando los principales actores que intervienen en la ejecución del programa, la propuesta de instrumentos de evaluación está dirigida a conocer la opinión/evaluación de usuarios, organismos ejecutores y empresas. El instrumento de usuarios ya fue presentado y descrito en el capítulo anterior, por lo que se presentarán a continuación el diseño de los instrumentos elaborados para organismos ejecutores y empresas. Al igual que con el instrumento de usuarios, la experiencia internacional revisada por la consultora, los hallazgos de la fase de evaluación del diseño y las sugerencias propuestas por Isabel Zúñiga hablan de la pertinencia de incorporar en la evaluación del programa a los organismos ejecutores, es decir, a aquellas instituciones que capacitan a los usuarios y los vinculan con el mundo laboral, y a las empresas que reciben y acogen usuarios del programa + Capaz, línea discapacidad y permiten que se desenvuelvan en un ambiente laboral.

4.1 DISEÑO INSTRUMENTO ORGANISMOS EJECUTORES

El instrumento está enfocado en identificar las características de los organismos ejecutores y conocer su experiencia en los distintos procesos del programa. Al igual que en el caso de usuarios, para los organismos ejecutores el instrumento diseñado corresponde a una encuesta, la que se compone de 34 preguntas distribuidas en dos módulos.

1er módulo: Características del organismo ejecutor: Se busca caracterizar al organismo ejecutor, las variables que se recogen son: tipo de organismo ejecutor que corresponde, ya sea OTEC Privado, Universidad, Fundación, etc., tiempo de funcionamiento, sectores económicos en que suele capacitar, presencia territorial, y experiencia previa de trabajo en PSD.

2do módulo: Ejecución programa + Capaz, línea discapacidad: A través de las preguntas del módulo se evalúa la experiencia del organismo ejecutor en distintas fases de ejecución del programa, se consulta desde la claridad de bases de licitación, pasando por las dificultades en procesos de postulación, convocatoria de usuarios, conformación del equipo de relatores, ejecución de fase lectiva y de empleo con apoyo.

Criterios de Aplicación

Se sugiere que la encuesta se aplique en cada versión del programa hasta que se establezca el diseño de éste. Posterior a la estabilización del diseño se recomienda aplicarla en un periodo de 6 meses después del término del programa, para evaluar a mediano plazo el alcance del programa

La aplicación puede ser en modalidad a distancia, es decir, utilizando la plataforma de SENCE, enviando la encuesta vía correo electrónico al organismo ejecutor, idealmente debiera ser contestada en equipo, se sugiere que este equipo esté conformado por: gerente o director del organismo ejecutor, coordinador de los cursos en caso que exista, profesionales a cargo de la fase de empleo con apoyo y al menos dos relatores. Es importante que el organismo ejecutor esté de antemano en conocimiento que deberá responder una encuesta, lo cual puede estar especificado en las bases de licitación e incluso, con el fin de asegurar la participación del organismo ejecutor, se podría condicionar un porcentaje de pago al cumplimiento de este requisito. Al realizar la aplicación a distancia se requiere que SENCE destine tareas de seguimiento, que se esté permanentemente verificando a través de la plataforma cuáles son los organismos ejecutores que han contestado la encuesta y cuáles son aquellos que tienen pendiente su contestación. Es necesario reforzar periódicamente (una vez a la semana) a través de mailing o teléfono la importancia de que puedan responder el instrumento.

ENCUESTA ORGANISMOS EJECUTORES

ID STATCOM

MÓDULO 1. Características del Organismo Ejecutor

P.1	¿Qué tipo de Organismo Ejecutor es?	OTEC PRIVADA	1
		OTEC DE UN SERVICIO PÚBLICO	2
		UNIVERSIDAD	3
		CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA/ INSTITUTO PROFESIONAL	4
		FUNDACIÓN ESPECIALISTA EN PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD	5
		FUNDACIÓN NO ESPECIALISTA EN PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD	6
		OTRO.	7
		ESPECIFIQUE _____	
	NO SABE/ NO RESPONDE	9	
P.2	¿Cuántos años de operación tiene el Organismo Ejecutor?	Nº DE AÑOS DEL ORGANISMO EJECUTOR _____	
P.3	¿En qué sector(es) capacita? RESPUESTA MULTIPLE	AGRICULTURA, GANADERIA, CAZA Y SILVICULTURA	1
		PESCA	2
		EXPLOTACION DE MINAS Y CANTERAS	3
		INDUSTRIAS MANUFACTURERAS	4
		SUMINISTRO DE ELECTRICIDAD, GAS Y AGUA	5
		CONSTRUCCIÓN	6
		COMERCIO AL POR MAYOR Y AL POR MENOR; REPARACION DE VEHICULOS AUTOMOTORES, MOTOCICLETAS, EFECTOS PERSONALES Y ENSERES DOMESTICOS	7
		HOTELES Y RESTAURANTES	8
		TRANSPORTE, ALMACENAMIENTO Y COMUNICACIONES	9
		INTERMEDIACION FINANCIERA	10



		ACTIVIDADES INMOBILIARIAS, EMPRESARIALES Y DE ALQUILER	11
		ADMINISTRACION PUBLICA Y DEFENSA; PLANES DE SEGURIDAD SOCIAL DE AFILIACION OBLIGATORIA	12
		ENSEÑANZA	13
		SERVICIOS SOCIALES Y DE SALUD	14
		OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS COMUNITARIOS, SOCIALES Y PERSONALES	15
		HOGARES PRIVADOS CON SERVICIO DOMESTICO	16
		ORGANIZACIONES Y ORGANOS EXTRATERRITORIALES	17
		OTRA	18
		ESPECIFIQUE _____	
		NO SABE/ NO RESPONDE	99
P.4	¿Qué presencia territorial tiene como Organismo Ejecutor?	NACIONAL	1
		REGIONAL.	2
		ESPECIFIQUE _____	
		COMUNAL.	3
		ESPECIFIQUE _____	
P.5	¿Posee experiencia previa capacitando a personas en situación de discapacidad?	SÍ	1
		NO	2
		NO SABE/ NO RESPONDE	9

MÓDULO 2. Ejecución Programa +Capaz, Línea Discapacidad

Evaluación de experiencia ejecutando el Programa +Capaz, Línea Discapacidad			
P.6	¿Las bases de licitación entregaban claridad respecto al objetivo y condiciones del Programa +Capaz, Línea Discapacidad?	SÍ	1
		NO	2
		ESPECIFIQUE _____	
		NO SABE/ NO RESPONDE	9
P.7	¿Las bases de licitación, en términos de contenido, eran adecuadas para lograr la capacitación de personas en situación de discapacidad?	SÍ	1
		NO	2
		ESPECIFIQUE _____	
		NO SABE/ NO RESPONDE	9



P.8	¿Las bases de licitación, en términos de contenido, apuntaban a la inclusión laboral de personas en situación de discapacidad?	SÍ	1
		NO	2
		ESPECIFIQUE _____ NO SABE/ NO RESPONDE	9
P.9	¿Tuvo problemas en el proceso de postulación?	SÍ	1
		NO	2
		ESPECIFIQUE _____ NO SABE/ NO RESPONDE	9
P.10	¿Tuvo problemas en el proceso de adjudicación?	SÍ	1
		NO	2
		ESPECIFIQUE _____ NO SABE/ NO RESPONDE	9
P.11	¿Cómo fue el proceso de convocar a personas en situación de discapacidad para participar en la capacitación?	MUY DIFÍCIL	1
		DIFÍCIL	2
		FÁCIL	3
		MUY FÁCIL	4
		NO SABE/ NO RESPONDE	9
P.12	¿Cuál fue la principal estrategia de convocatoria utilizada?	OMIL	1
		SU INSTITUCIÓN TRABAJA CON PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD	2
		CONTACTAR A INSTITUCIONES QUE TRABAJEN CON PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD	3
		OTRA. ESPECIFIQUE _____	4
		NO SABE/ NO RESPONDE	9
P.13	¿En base a qué criterios seleccionó a las personas en situación de discapacidad beneficiadas?	HABILIDADES BLANDAS	1
		TIPO DE DISCAPACIDAD COMPATIBLE CON EL PERFIL DE CAPACITACIÓN	2
		EXPERIENCIA LABORAL	3
		NINGUNO	4
		OTRO. ESPECIFIQUE _____	5
		NO SABE/ NO RESPONDE	9



P.14	¿Cómo realizó la selección de las personas en situación de discapacidad beneficiadas?	EN BASE A RECOMENDACIÓN DE INSTITUCIÓN QUE LO DERIVÓ	1	
		EN BASE A RECOMENDACIÓN DE UN PROFESIONAL O EQUIPO ESPECIALIZADO	2	
		EN BASE A ENTREVISTA PERSONAL	3	
		EVALUACIÓN DE FUNCIONAMIENTO	4	
		OTRO.	5	
		ESPECIFIQUE _____ NO SABE/ NO RESPONDE	9	
P.15	¿El equipo de trabajo contaba con profesionales especializados en personas en situación de discapacidad? (modelo empleo con apoyo)	SÍ	1	
		NO	2	
		NO SABE/ NO RESPONDE	9	
P.16	¿Los relatores tenían experiencia en capacitación de personas en situación de discapacidad?	SÍ	1	
		NO	2	
		NO SABE/ NO RESPONDE	9	
P.17	¿Ocupó adecuaciones curriculares durante el desarrollo del curso de capacitación?	SÍ.	1	Ir a P.20
		ESPECIFIQUE _____	2	
		NO SABE/ NO RESPONDE	9	
P.18	¿Quién realizó esas adecuaciones curriculares?	NOSOTROS COMO OTEC	1	Ir a P.20
		LOS RELATORES	2	
		EL SENCE	3	
		UN PROFESIONAL EXTERNO	4	
		OTRA	5	
		ESPECIFIQUE _____ NO SABE/ NO RESPONDE	9	
P.19	¿Cómo fue para su organismo capacitador el proceso de hacer adecuaciones curriculares?	MUY DIFÍCIL	1	
		DIFÍCIL	2	
		FÁCIL	3	
		MUY FÁCIL	4	
		NO SABE/ NO RESPONDE	9	
P.20	¿Cómo fue para su organismo capacitador el proceso de cumplir la extensión horaria de los cursos propuesta por el Programa +Capaz?	MUY DIFÍCIL	1	
		DIFÍCIL	2	
		FÁCIL	3	
		MUY FÁCIL	4	
		NO SABE/ NO RESPONDE	9	



P.21	¿Qué tipo de función cumplió la familia de las personas en situación de discapacidad durante el desarrollo del curso y durante la fase empleo con apoyo (si corresponde)?	FACILITADORA	1
		OBSTACULIZADORA	2
		OTRO	3
		ESPECIFIQUE _____	
		NO SABE/ NO RESPONDE	9
P.22	¿Cómo fue para su organismo capacitador el proceso de lograr que las empresas fueran lugares de práctica para las personas en situación de discapacidad?	MUY DIFÍCIL	1
		DIFÍCIL	2
		FÁCIL	3
		MUY FÁCIL	4
		NO CORRESPONDE POR PLAN FORMATIVO – NO APLICA	5
		NO SABE/ NO RESPONDE	9
P.23	¿Cómo fue para su organismo capacitador el proceso de acompañar las prácticas de las personas en situación de discapacidad?	MUY DIFÍCIL	1
		DIFÍCIL	2
		FÁCIL	3
		MUY FÁCIL	4
		NO SABE/ NO RESPONDE	9
P.24	¿Cómo fue el proceso de inclusión en el lugar de trabajo de las personas en situación de discapacidad?	MUY FIFÍCIL	1
		DIFÍCIL	2
		FÁCIL	3
		MUY FÁCIL	4
		NO SABE/ NO RESPONDE	9
P.25	¿El proceso de práctica laboral logró instalar en la empresa las capacidades para realizar empleo con apoyo en forma autónoma?	SÍ	1
		NO	2
		ESPECIFIQUE _____	
		NO SABE/ NO RESPONDE	9
P.26	¿Logró colocar a personas en situación de discapacidad en puestos de trabajo tras la práctica laboral?	SÍ. CUÁNTOS _____	1
		NO	2
		NO SABE/ NO RESPONDE	9
P.27	¿Cuán probable ve que las personas en situación de discapacidad obtengan un empleo tras participar en el Programa +Capaz?	MUY PROBABLE	1
		PROBABLE	2
		ALGO PROBABLE	3
		NO PROBABLE	4
		NO SABE/ NO RESPONDE	9

Ir a P.27



P.28		Cómo fue su relación con SENCE respecto a						
		MUY BUENA	BUENA	ALGO BUENA	MALA	NO HUBO RELACIÓN	NS/ NR	
P.28.a	El proceso de licitación	1	2	3	4	5	9	
P.28.b	La plataforma de postulación	1	2	3	4	5	9	
P.28.c	Los tiempos de respuesta	1	2	3	4	5	9	
P.28.d	Los procedimientos de pagos	1	2	3	4	5	9	
P.28.e	Los procedimientos de pagos	1	2	3	4	5	9	
P.28.f	Otros servicios SENCE	1	2	3	4	5	9	
P.29	¿Cómo fue a su parecer la asignación de recursos para los distintos módulos y etapas del Programa?	MUY ADECUADA						1
		ADECUADA						2
		ALGO ADECUADA						3
		INADECUADA						4
		NO SABE/ NO RESPONDE						9
P.30	¿Qué tipo de cursos ejecutó?	INCLUSIVOS (UNA PERSONA EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD FUE INCLUIDA EN UN CURSO REGULAR)						1
		ESPECIALIZADOS (EL CURSO ESTUVO CONSTITUIDO SÓLO POR PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD)						2
		NO SABE/ NO RESPONDE						9
CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS								
P.31	¿Cuántas personas en situación de discapacidad capacitaron?	MENOS DE 20						1
		ENTRE 20 y 30						2
		30 O MÁS						3
		NO SABE/ NO RESPONDE						9
P.32	¿Cuál es el género de las personas en situación de discapacidad capacitadas?	MUJERES. Nº _____						
		HOMBRES. Nº _____						
		NO SABE/ NO RESPONDE						9



P.33	¿Qué tipo de discapacidad tienen las personas en situación de discapacidad que capacitaron? RESPUESTA MÚLTIPLE	DISCAPACIDAD FÍSICA	1
		DISCAPACIDAD VISUAL	2
		DISCAPACIDAD AUDITIVA	3
		DISCAPACIDAD INTELECTUAL	4
		DISCAPACIDAD PSIQUIÁTRICA	5
		DISCAPACIDAD MÚLTIPLE	6
		NO SABE/ NO RESPONDE	9
P.34	¿Para qué tipo de función capacitaron a las personas en situación de discapacidad? RESPUESTA MÚLTIPLE	OPERARIO	1
		PERSONAL DE APOYO	2
		ADMINISTRACIÓN	3
		COMERCIAL Y VENTAS	4
		OTRA ÁREA.	5
		ESPECIFIQUE _____	
	NO SABE/ NO RESPONDE	9	

FIN ENCUESTA. MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN

4.2 DISEÑO INSTRUMENTO EMPRESAS

El instrumento está enfocado en identificar las características de las empresas y conocer su experiencia en los distintos procesos del programa. Al igual que en el caso de usuarios y organismos ejecutores, para la empresa el instrumento diseñado corresponde a una encuesta, la que se compone de 38 preguntas distribuidas en dos módulos.

1er módulo: Características de la empresa: Se busca caracterizar a la empresa: tamaño, sector productivo, presencia territorial, experiencia en contratación de PSD.

2do módulo: Evaluación Programa + Capaz, línea discapacidad: A través de las preguntas del módulo se evalúa la experiencia de la empresa en la fase empleo con apoyo, tanto en la práctica laboral como en la posterior contratación de una PSD, en caso que corresponda.

Criterios de Aplicación

Se sugiere que la encuesta se aplique en cada versión del programa hasta que se establezca el diseño de éste. Posterior a la estabilización del diseño se recomienda aplicarla en un periodo de 6 meses después del término del programa, para evaluar a mediano plazo el alcance del programa

La aplicación puede ser en modalidad a distancia, es decir, utilizando la plataforma de SENCE, enviando la encuesta vía correo electrónico a la empresa, idealmente debiera ser contestada en equipo, se sugiere que este equipo esté conformado por: gerente de la empresa y jefe directo de PSD vinculada a la empresa. Es importante que la empresa esté de antemano en conocimiento que deberá responder una encuesta, por lo que se debiera incluir como requisito al organismo ejecutor en la fase de empleo con apoyo que informe de esta situación a la empresa. Al igual que con el organismo ejecutor, al realizar la aplicación a distancia se requiere que SENCE destine tareas de seguimiento, que se esté permanentemente verificando a través de la plataforma cuáles son las empresas que han contestado la encuesta y cuáles son aquellas que tienen pendiente su contestación. Es necesario reforzar periódicamente (una vez a la semana) a través de mailing o teléfono la importancia de que puedan responder el instrumento.

ENCUESTA EMPRESA

MÓDULO 1. Características de la empresa

PERFIL DE LA EMPRESA			
P.1	¿Cuál es el tamaño de Empresa?	MICROEMPRESA	1
		PYME	2
		GRAN EMPRESA	3
		NO SABE/ NO RESPONDE	9
P.2	¿Cuál es el número de trabajadores de su empresa?	Nº DE TRABAJADORES DE LA EMPRESA	
P.3	Antigüedad de la empresa en Chile	Nº AÑOS DE LA EMPRESA EN CHILE	
P.4	¿A qué rubro pertenece su Empresa?	AGRICULTURA, GANADERÍA, CAZA Y SILVICULTURA	1
		PESCA	2
		EXPLOTACIÓN DE MINAS Y CANTERAS	3
		INDUSTRIAS MANUFACTURERAS NO METÁLICAS	4
		INDUSTRIAS MANUFACTURERAS METÁLICAS	5
		SUMINISTRO DE ELECTRICIDAD, GAS Y AGUA	6
		CONSTRUCCIÓN	7
		COMERCIO AL POR MAYOR Y AL POR MENOR; REPARACION DE VEHICULOS AUTOMOTORES, MOTOCICLETAS, EFECTOS PERSONALES Y ENSERES DOMÉSTICOS	8
		HOTELES Y RESTAURANTES	9
		TRANSPORTE, ALMACENAMIENTO Y COMUNICACIONES	10
		INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	11
		ACTIVIDADES INMOBILIARIAS, EMPRESARIALES Y DE ALQUILER	12
		ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEFENSA; PLANES DE SEGURIDAD SOCIAL DE AFILIACIÓN OBLIGATORIA	13
		ENSEÑANZA	14
		SERVICIOS SOCIALES Y DE SALUD	15
		OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS COMUNITARIOS, SOCIALES Y PERSONALES	16
		HOGARES PRIVADOS CON SERVICIO DOMESTICO	17
		ORGANIZACIONES Y ORGANOS EXTRATERRITORIALES	18



		OTRA	19	
		ESPECIFIQUE _____		
		NO SABE/ NO RESPONDE	99	
P.5	¿Qué tipo de presencia territorial tiene su empresa?	TRANSNACIONAL	1	
		NACIONAL	2	
		REGIONAL.	3	
		ESPECIFIQUE _____		
		COMUNAL.	4	
		ESPECIFIQUE _____		
		NO SABE/ NO RESPONDE	9	
P.6	¿Tiene su empresa experiencia en contratación de personas en situación de discapacidad?	SÍ	1	Pasar a Empresas con experiencia en contratación de PSD.
		NO	2	Pasar a Empresas sin experiencia en contratación de PSD.
		NO SABE/ NO RESPONDE	9	
EMPRESAS CON EXPERIENCIA EN CONTRATACIÓN DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD				
P.7	¿Cuenta su empresa con una política de inclusión laboral que considere a las personas en situación de discapacidad?	SÍ	1	
		NO	2	
		NO SABE/ NO RESPONDE	9	
P.8	¿Tiene su empresa una estructura a cargo de la inclusión laboral que considere a las personas en situación de discapacidad?	SÍ, TENEMOS UNA ESTRUCTURA ESPECIALIZADA (TERAPEUTA OCUPACIONAL, PSICÓLOGO, TRABAJADOR SOCIAL, ETC.)	1	
		SÍ, TENEMOS UNA ESTRUCTURA NO ESPECIALIZADA (OTRA PROFESIÓN QUE SE HAGA CARGO DE LA INCLUSIÓN)	2	
		NO	3	
		NO SABE/ NO RESPONDE	9	



P.9	¿Su empresa ocupa algún incentivo SENCE en la contratación de personas en situación de discapacidad?	SÍ. _____	1
		CUÁL _____	
		NO. _____	2
		PORQUE _____	
		NO SABE/ NO RESPONDE	9
P.10	¿Su empresa cuenta con instrumentos que midan los resultados de la inclusión de personas en situación de discapacidad?	SÍ, CUALITATIVO	1
		SI, CUANTITATIVO	2
		SÍ, CUALITATIVO Y CUANTITATIVO	3
		NO	4
		NO SABE/ NO RESPONDE	9
P.11	¿Qué ventajas ha tenido para la empresa incluir a personas en situación de discapacidad? RESPUESTA MÚLTIPLE	PRODUCTIVIDAD DEL TRABAJADOR EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD	1
		MEJORA DE PRODUCTIVIDAD DE LOS DEMÁS TRABAJADORES	2
		DISCIPLINA LABORAL	3
		TRABAJO EN EQUIPO	4
		BIEN CLIMA LABORAL	5
		COMPROMISO CON LA EMPRESA	6
		MEJORA EN LA REPUTACIÓN DE LA EMPRESA	7
		OTRA. _____	8
		ESPECIFIQUE _____	
	NINGUNA	9	
	NO SABE/ NO RESPONDE	99	
P.12	¿Cuántos trabajadores en situación de discapacidad se desempeñan en su empresa actualmente?	MENOS DE 5	1
		ENTRE 6 Y 10	2
		11 O MÁS	3
		NO SABE/ NO RESPONDE	9
P.13	¿Cuántos hombres? ¿Cuántas mujeres?	MUJERES. Nº _____	1
		HOMBRES. Nº _____	2
		NO SABE/ NO RESPONDE	9
P.14	¿Cuál es la edad promedio de los trabajadores en situación de discapacidad que trabajan en su empresa?	_____ AÑOS	



P.15	¿Qué tipo de situación de discapacidad tienen sus empleados? RESPUESTA MÚLTIPLE	DISCAPACIDAD FÍSICA	1
		DISCAPACIDAD VISUAL	2
		DISCAPACIDAD AUDITIVA	3
		DISCAPACIDAD INTELECTUAL	4
		DISCAPACIDAD PSIQUIÁTRICA	5
		DISCAPACIDAD MÚLTIPLE	6
		NO SABE/ NO RESPONDE	9
P.16	¿Qué tipo de función desempeñan sus empleados en situación de discapacidad? RESPUESTA MÚLTIPLE	OPERARIO	1
		PERSONAL DE APOYO	2
		ADMINISTRACIÓN	3
		COMERCIAL Y VENTAS	4
		OTRA ÁREA.	5
		ESPECIFICQUE _____	
NO SABE/ NO RESPONDE	9		
P.17	En general, ¿qué tipo de contrato tienen sus empleados en situación de discapacidad?	INDEFINIDO	1
		A PLAZO FIJO	2
		POR JORNADA O LABOR	3
		OTRO.	4
		ESPECIFIQUE _____	
NO SABE/ NO RESPONDE	9		
P.18	En general, ¿qué tipo de jornada laboral tienen sus empleados en situación de discapacidad?	COMPLETA	1
		MEDIA	2
		OTRO.	3
		ESPECIFIQUE _____	
NO SABE/ NO RESPONDE	9		
EMPRESAS SIN EXPERIENCIA EN CONTRATACIÓN DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD			
P.19	Dada su experiencia con personas en situación de discapacidad durante la práctica laboral, ¿cuán posible sería que su empresa contratase a personas en situación de discapacidad?	MUY POSIBLE	1
		BASTANTE POSIBLE	2
		ALGO POSIBLE	3
		NADA POSIBLE	4
		NO SABE/ NO RESPONDE	9



P.20	¿Cuál de los siguientes aspectos considera usted que es una barrera para la empresa para contratar a personas en situación de discapacidad? RESPUESTA MÚLTIPLE	FALTA DE APOYO DE PARTE DEL ESTADO	1
		CARACTERÍSTICAS DE LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD	2
		NO EXISTE LA CAPACIDAD EN LA EMPRESA PARA APOYAR SU UNCLUSIÓN LABORAL	3
		NO EXISTE EN LA EMPRESA UN PUESTO ADECUADO PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD	4
		OTRAS. ESPECIFIQUE _____	5
		NINGUNA NO SABE/ NO RESPONDE	6 9
P.21	Si su empresa decidiera incluir a empleados en situación de discapacidad, ¿necesitaría apoyo de parte del Estado?	SÍ	1
		NO	2
		NO SABE/ NO RESPONDE	9
P.22	¿Qué tipo de apoyo necesitaría de parte del Estado?	SUBVENCIÓN DEL ESTADO PARA IMPLEMENTAR LA CAPACIDAD AL INTERIOR DE LA EMPRESA PARA APOYAR AL TRABAJADOR EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD	1
		SUBVENCIÓN DEL ESTADO PARA PAGAR EL SALARIO DEL TRABAJADOR LOS PRIMEROS 6 MESES	2
		CAPACITACIÓN EN APRESTO LABORAL DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD	3
		CAPACITACIÓN EN OFICIOS PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD	4
		OTRO. ESPECIFIQUE _____	5
		NO SABE/ NO RESPONDE	9

Ir a P.23

MÓDULO 2. Evaluación del Programa +Capaz

P.23	¿Cuántas personas en situación de discapacidad realizaron la práctica en su empresa?	Nº DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD _____	
P.24	¿Sabe que las personas en situación de discapacidad que realizaron la práctica labora en su empresa fueron capacitados a través del programa +Capaz, Línea Discapacidad, del SENCE?	SÍ	1
		NO	2
		NO SABE/ NO RESPONDE	9



P.25	¿Se le explicó claramente los contenidos y objetivos al ingreso del Programa +Capaz, línea discapacidad?	SÍ	1
		NO	2
		NO SABE/ NO RESPONDE	9
P.26	¿El programa de capacitación satisface los intereses de contratación de personal de su empresa?	SÍ	1
		NO	2
		NO SABE/ NO RESPONDE	9
P.27	En una escala de 1 a 5, donde 1 es Muy insatisfecho y 5 Muy Satisfecho Considerando toda la experiencia con el Programa +Capaz, ¿Cuan satisfecho está Ud. con el desempeño de las personas en situación de discapacidad que realizaron la práctica en su empresa?	MUY INSATISFECHO	1
		INSATISFECHO	2
		NI SATISFECHO NI INSATISFECHO	3
		SATISFECHO	4
		MUY SATISFECHO	5
		NO SABE/ NO RESPONDE	9
P.28	¿Qué elementos fueron los más difíciles de lograr en el proceso de inclusión laboral en la empresa de las personas en situación de discapacidad? RESPUESTA MÚLTIPLE	INCORPORAR A LOS TRABAJADORES EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD EN LA DINÁMICA DE TRABAJO (PUNTUALIDAD, CONCENTRACIÓN EN EL PUESTO DE TRABAJO, ETC.)	1
		LA RELACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD CON LOS OTROS COMPAÑEROS DE TRABAJO	2
		LA RELACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD CON EL SUPERVISOR	3
		LA COLABORACIÓN DE LA FAMILIA DE LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD EN LA EMPRESA	4
		OTROS.	5
		ESPECIFIQUE _____	9
P.29	En una escala de 1 a 5, donde 1 es Muy insatisfecho y 5 Muy Satisfecho. Considerando toda la experiencia con el Programa +Capaz, ¿cuán satisfecho está Ud. con las habilidades técnicas de las personas en situación de discapacidad que realizaron la práctica en su empresa?	MUY INSATISFECHO	1
		INSATISFECHO	2
		NI SATISFECHO NI INSATISFECHO	3
		SATISFECHO	4
		MUY SATISFECHO	5
		NO SABE/ NO RESPONDE	9



P.30	En una escala de 1 a 5, donde 1 es Muy insatisfecho y 5 Muy Satisfecho. Considerando toda la experiencia con el Programa +Capaz, ¿cuán satisfecho está Ud. con las habilidades transversales de las personas en situación de discapacidad que realizaron la práctica en su empresa?	MUY INSATISFECHO	1
		INSATISFECHO	2
		NI SATISFECHO NI INSATISFECHO	3
		SATISFECHO	4
		MUY SATISFECHO	5
		NO SABE/ NO RESPONDE	9
P.31	¿Qué capacidades técnicas fueron los más difíciles de lograr en el proceso de ejercicio del oficio de las personas en situación de discapacidad?	QUE USARA LA MAQUINA Y/O IMPLEMENTOS ADECUADAMENTE	1
		EL TIEMPO DE EJECUCIÓN DEL PROCESO DEMANDADO DE LA EMPRESA	2
		EL PROCESO DE COORDINACIÓN CON LOS OTROS TRABAJADORES	3
		LA COMPRESIÓN DE LA TAREA QUE TENÍA QUE DESEMPEÑAR	4
		NO SE OBSERVARON DIFICULTADES	5
		OTRO. ESPECIFIQUE _____	6
NO SABE/ NO RESPONDE	9		
P.32	En una escala de 1 a 5, donde 1 es Muy insatisfecho y 5 Muy Satisfecho. Considerando toda la experiencia con el Programa +Capaz, ¿cuán satisfecho está Ud. con el acompañamiento del organismo ejecutor durante la práctica de las personas en situación de discapacidad en su empresa?	MUY INSATISFECHO	1
		INSATISFECHO	2
		NI SATISFECHO NI INSATISFECHO	3
		SATISFECHO	4
		MUY SATISFECHO	5
		NO SABE/ NO RESPONDE	9
P.33	En una escala de 1 a 5, donde 1 es Muy insatisfecho y 5 Muy Satisfecho. Considerando toda la experiencia con el Programa +Capaz, ¿cuán satisfecho está Ud. con el programa en general?	MUY INSATISFECHO	1
		INSATISFECHO	2
		NI SATISFECHO NI INSATISFECHO	3
		SATISFECHO	4
		MUY SATISFECHO	5
		NO SABE/ NO RESPONDE	9



P.34	¿Contrató al menos a una persona en situación de discapacidad después de que ésta realizó la práctica laboral en su empresa?	SÍ. CUÁNTAS _____	1
		NO	2
		NO SABE/ NO RESPONDE	9
P.35	¿Qué tipo de situación de discapacidad tienen los empleados en situación de discapacidad que quedaron trabajando luego de la práctica laboral? RESPUESTA MÚLTIPLE	DISCAPACIDAD FÍSICA	1
		DISCAPACIDAD VISUAL	2
		DISCAPACIDAD AUDITIVA	3
		DISCAPACIDAD INTELECTUAL	4
		DISCAPACIDAD PSIQUIÁTRICA	5
		DISCAPACIDAD MÚLTIPLE	6
		NO SABE/ NO RESPONDE	9
P.36	¿Qué tipo de función desempeñan los empleados en situación de discapacidad que quedaron trabajando luego de la práctica laboral? RESPUESTA MÚLTIPLE	OPERARIO	1
		PERSONAL DE APOYO	2
		ADMINISTRACIÓN	3
		COMERCIAL Y VENTAS	4
		OTRA ÁREA.	5
		ESPECIFICQUE _____	9
P.37	En general, ¿qué tipo de contrato tienen sus empleados en situación de discapacidad que quedaron trabajando luego de la práctica laboral?	INDEFINIDO	1
		A PLAZO FIJO	2
		POR JORNADA O LABOR	3
		OTRO.	4
		ESPECIFIQUE _____	9
P.38	En general, ¿qué tipo de jornada laboral tienen sus empleados en situación de discapacidad que quedaron trabajando luego de la práctica laboral?	COMPLETA	1
		MEDIA	2
		OTRO.	3
		ESPECIFIQUE _____	9
		NO SABE/ NO RESPONDE	9

Finalizar encuesta

FIN ENCUESTA. MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN

CAPITULO 5 –CONCLUSIONES

La evaluación del piloto del programa + Capaz en su línea de discapacidad es mixta. Por un lado, es valorable que haya sido posible poner en marcha y lograr los objetivos formales de capacitación (definidos en las metas presidenciales) para el 2014 bajo condiciones especialmente restrictivas en términos de (a) profundidad del diagnóstico sobre las características de las PSD en Chile, (b) disponibilidad de información para poder priorizar la focalización de la política, (c) escasez de recursos financieros a disposición del equipo encargado de implementar el piloto y (d) carencia de conocimientos especializados en el SENCE sobre la población objetivo para alimentar el diseño e implementación del piloto. Pero, por otro, la información levantada en este estudio sugiere que se deben introducir varias modificaciones en el diseño para su funcionamiento en régimen o, de lo contrario, el objetivo último de inclusión social no será realizable.

En particular, fue posible identificar tres tipos de segmentaciones que son necesarias incorporar en el diseño en régimen. Por un lado, los usuarios si bien tienen en común ser todas PSD, el tipo de discapacidad define posibilidades de inserción laboral diferentes y, por ende, demandas de capacitación distintas. En la actual formulación, las capacitaciones están definidas desde las capacidades técnicas de los organismos ejecutores sin la existencia de filtros que permitan distinguir qué tipo de cursos son los más apropiados para qué tipo de discapacidad. En segundo término, es necesario reconocer la importancia que tiene la experiencia acumulada en los organismos ejecutores. A mayor experiencia acumulada con PSD, un OTEC está preparada para desarrollar cursos de mayor nivel de dificultad sobre PSD con mayores dificultades. En cambio, otros OTEC con ninguna o poca experiencia con PSD deben concentrar sus esfuerzos en cursos de capacitación más generales que puedan ser relevantes para subsegmentos de personas con discapacidades de menor severidad. Por último, es necesario incorporar de forma explícita en el diseño el componente de inclusión laboral. Parece razonable hipotetizar que las barreras de entrada al mercado laboral de las PSD son mayores a las que enfrentan jóvenes y mujeres que participan de las otras líneas del programa + Capaz. Por este motivo, el trabajo de inserción no debe culminar tras la ejecución de los cursos y debe incorporar directamente esfuerzos de ampliación de redes de colaboración con el sector privado. Al respecto, también es necesario reconocer distinguir a las empresas que tienen políticas de integración y/o experiencia con PSD entre sus colaboradores y empresas que no la tienen y, eventualmente, son reticentes a comprometer oportunidades laborales para este segmento de la población.

Del análisis de la información cualitativa y cuantitativa generada en el estudio fue posible distinguir las siguientes diferencias en entre lo implementado y lo diseñado.

5.1 DIFERENCIAS ENTRE LO DISEÑADO Y LO IMPLEMENTADO

Al comparar la implementación efectiva del piloto del programa + Capaz, línea discapacidad, con los lineamientos establecidos en el diseño de éste, en específico la propuesta elaborada por Isabel Zúñiga⁹, se identifican seis diferencias principales.

Diferencia 1: Requisitos de postulación a los cursos de capacitación no siempre se respetan

En el diseño del programa +Capaz uno de los requisitos de postulación que tenían que cumplir los usuarios era contar el carnet de discapacidad que acreditara su inscripción en el Registro Nacional de Discapacidad.

En la implementación del piloto este requerimiento, en forma general se cumplió en los distintos casos. Considerando lo anterior, en algunos casos, pese a que a los usuarios se les pedía el carnet de discapacidad, se les permitió postular al curso sin presentarlo, ya que no estaban inscritos en el Registro Nacional de Discapacidad.

Diferencia 2: La oferta de cursos ofrecidos no siempre conlleva que los usuarios puedan elegir el curso donde quieren participar

Un aspecto relevante dentro del diseño del programa +Capaz es contar con una batería diversa de cursos de capacitación para ser ofrecidas a las personas en situación de discapacidad. La importancia de incluir diversos cursos dentro del programa se basa en dos aspectos. Por un lado, se debe a la heterogeneidad de los usuarios del programa, tanto por su situación de discapacidad como conocimientos y capacidades. Por el otro, el programa busca ofrecer curso que sean atractivos para los usuarios considerando sus diferentes gustos e intereses laborales.

Este aspecto se cumple en varios de los casos donde los usuarios tuvieron la posibilidad de elegir entre dos o tres cursos disponibles. Pese a esto, en la práctica no todos los usuarios tuvieron la opción de elegir el curso de capacitación donde participaron, sino que en algunos casos los usuarios sólo tuvieron conocimiento sobre el curso que realizaron,

⁹ Es necesario insistir que el programa cuenta con un marco lógico, pero no con un diseño propiamente tal. Como se presentó en informes intermedios de esta consultoría, la no existencia de un diseño que identifique el árbol de problemas que motiva la política social y diagnostique la situación de las PSD en el país (en relación con su participación en el mercado laboral), se procedió (en acuerdo con la contraparte) a utilizar el informe “Capacitaciones para personas en situación de discapacidad” como marco conceptual del diseño del programa. Sin perjuicio de lo anterior, algunos aspectos que se identifican como de diseño (como por ejemplo, las prácticas laborales) no fueron emanados en dicho informe sino en otros documentos del programa y en las conversaciones con los equipos que participaron en su operacionalización

sin tener la opción de elegir el curso que más les gustaba o interesaba. Por otro lado, hubo casos en que los usuarios tuvieron que elegir un curso determinado, ya que los demás cursos ofrecidos no eran compatibles con su tipo de discapacidad.

Diferencias 3: Diseño que implica empleo con apoyo, pero la implementación no siempre lo contempló

Un aspecto principal del diseño del programa es el modelo de empleo con apoyo, donde se encuentran los componentes de práctica laboral e intermediación laboral. La práctica laboral consiste en que, con posterioridad a la finalización de la fase lectiva, los usuarios trabajen por un tiempo determinado (90 horas) en alguna empresa en la cual puedan aplicar los contenidos aprendidos en los cursos de capacitación. La intermediación laboral consiste en un acompañamiento por parte del OTEC al usuario y a la empresa mientras éste se inserta en un puesto de trabajo adecuado para él.

Respecto a lo anterior, en la información levantada durante el estudio el modelo de empleo con apoyo no se ha visto totalmente reflejado en la ejecución del programa. Es así que en varios casos los usuarios no realizaron prácticas laborales ni se insertaron laboralmente en algún puesto de trabajo luego de finalizada la fase lectiva.

Diferencia 4: Participación de empresas no se ha gestionado previamente o no ha sido efectiva

Relacionado con el tema anterior, el diseño del programa asume una participación de empresas, públicas o privadas, que estén dispuestas a recibir a personas en situación de discapacidad como practicantes o incluyéndolos en sus plantillas laborales.

Lo que se encontró en la información levantada respecto a este tema, es que no se contó con empresas comprometidas previamente a la ejecución del curso de capacitación. Por el contrario, estas se gestionaron una vez finalizados los cursos de capacitación, dificultando la consecución de prácticas laborales y puestos de trabajo.

Diferencia 5: No todos los cursos apuntan a una inclusión laboral a partir de un trabajo dependiente

En el diseño del programa se identifica un enfoque a la inclusión laboral de las personas en situación de discapacidad a través de un empleo como trabajadores dependientes, incorporándose a una empresa. Esto se ve reflejado en sus componentes de práctica laboral e intermediación laboral, en los que se contempla que las empresas cumplan un rol primordial en el funcionamiento y éxito del programa.

Respecto a este punto, la mayoría de los cursos donde participaron los entrevistados apuntan a capacitar a los usuarios en un oficio que se desarrolle dentro de una empresa, específicamente a través de un trabajo dependiente. Como contraparte, existen cursos enfocados en entregar las herramientas básicas para que el usuario pueda trabajar de manera independiente, construyendo un proyecto comercial propio. Es necesario recordar que dentro del piloto del programa se incluyeron cursos de capacitación provenientes del programa Formación para el Trabajo, en el cual sí son considerados cursos con salida laboral independiente.

Distinguir a la PSD entre aquellos en condiciones de desarrollar trabajo independiente y aquellos cuya inclusión laboral sería mejor potenciada mediante el trabajo dependiente puede ser de mucha relevancia para aumentar la eficacia en términos de inclusión. Para que esos esfuerzos sean consistentes con el respeto de los intereses y preferencias de la población beneficiaria, ese análisis entre capacidades y expectativas es un ejercicio que debe realizar la autoridad mediante consejería a los beneficiarios vía los OTEC. En los hechos, el piloto no ha permitido el desarrollo de ese tipo de acciones debido a que en muchas ocasiones la oferta de cursos es aún restringida y tales segmentaciones no son, en términos generales, aún posibles.

Diferencia 6: Módulos transversales del diseño no siempre se impartieron

En el diseño del programa +Capaz está contemplado que todos los cursos de capacitación que se ejecutan, sin importar el oficio o tema que enseñen, incluyan módulos transversales enfocados en las habilidades para el trabajo básicas, pensando en una mejor inclusión laboral de los usuarios.

Pese a esto, no todos los cursos de capacitación se contemplaron y dictaron dichos módulos, sino que por el contrario, algunos cursos se centraron únicamente en los contenidos técnicos del oficio que se buscaba capacitar.

5.2 EVALUACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA

A partir del levantamiento de información realizada a lo largo de todo este estudio, se puede realizar una evaluación general del programa *a partir de la perspectiva de sus actores relevantes*. Si bien, no se trata de un mérito del programa propiamente tal sino al resultado de una medida presidencial, los actores concuerdan en considerar como la gran fortaleza principal del programa el hecho de que exista una programa de la magnitud del + Capaz que esté enfocado en la capacitación e inclusión laboral de las PSD. Esto se recubre de tanta importancia ya que hay un diagnóstico compartido respecto a que las políticas públicas en general han dejado de lado a esta población. En directa relación con lo anterior, otra de las fortalezas del programa identificada por sus actores es la buena respuesta que tuvo el programa por parte de las personas a quienes estaba dirigido: los usuarios finales de programa. De esta manera, se valora de sobremanera la motivación y ganas que presentaron los usuarios para participar en todas las fases del programa, desde su postulación, la fase lectiva y la fase de empleo con apoyo.

En el caso de los requerimientos mínimos que tenían que presentar los usuarios para participar en el programa, se identificaron tres grandes barreras o limitaciones: por un lado se señala que era contraproducente el límite de edad del programa (18-40 años), ya que existe un importante segmento de la PSD sobre los 40 años que también necesita capacitación y que ha entrado a una edad en la que los círculos y redes de apoyo se reducen (por ejemplo, por fallecimiento de los padres) y que por ende se encuentra en una situación mayor de vulnerabilidad; por otro lado, el requerimiento de cierto puntaje en la ficha de protección social se identifica como una barrera ya que los usuarios, por el hecho de encontrarse en una condición de discapacidad, ya son vulnerables; por último, se reconoce como una barrera de entrada el requerimiento de que los usuarios estén inscritos en el Registro Nacional de Discapacidad, ya que sólo un 10% de la población objetivo está inscrito y su inscripción puede ser considerada como una fuente de estigmatización.

Respecto a las fases del programa, la que fue mejor evaluada por parte de sus actores, en general, fue la fase lectiva, es decir, el curso de capacitación dentro del programa. Esta fase fue bien evaluada de manera general por los distintos actores, además de ser bien evaluada en sus distintos componentes. De esta manera, se evalúa positivamente los distintos lugares donde se realizaron los cursos de capacitación, los cuales tenían la infraestructura necesaria para recibir a las PSD, además de contar con el equipamiento necesario para que se desarrollen de buena manera los cursos de capacitación y facilitar el aprendizaje de los usuarios. En el mismo sentido, los relatores encargados de los cursos también fueron bien evaluados, tanto en su calidad como docentes al enseñar los contenidos de los cursos, así como la calidad de trato y relación que

establecieron con los usuarios, la cual se dio, generalmente, de manera horizontal, basada en el respeto, con cariño y preocupación, aspectos altamente valorados por los usuarios y apoderados. De la igual manera, se evalúa muy bien el trato que tuvieron los distintos funcionarios de los OTEC (aparte de los relatores) con los usuarios a lo largo del programa. Otro aspecto bien evaluado de la fase lectiva, y del programa en general, es el aporte económico asociado a la asistencia de los usuarios a los cursos de capacitación. Este aspecto se valora debido a que sustentaba las condiciones económicas básicas que el usuario necesitaba para poder participar libremente del programa.

Pese a la buena evaluación de la fase lectiva en general, los actores hacen notar sus reparos respecto a los contenidos impartidos en los cursos de capacitación. Respecto a estos, los distintos actores, desde los usuarios y apoderados hasta los relatores y las empresas, consideran que los cursos de capacitación son muy generales como para asegurar la inclusión laboral de los usuarios, exceptuando ciertos casos. De esta manera, se considera que tanto los contenidos relacionados con el oficio como los contenidos transversales fueron un poco bajo, tanto en extensión como en profundización, pudiendo mejorarse en próximas implementaciones del programa.

En el caso de la fase empleo con apoyo, ésta tuvo la peor evaluación por parte de los actores. Lo que más se recrimina en ésta fase, especialmente desde los usuarios y los apoderados, es su poca efectividad, es decir, que pocos de los usuarios participantes del programa realmente participaron en dicha fase. En este sentido, los usuarios y apoderados encuentran que se generó una alta expectativa respecto al programa ya que se mostró como un curso de capacitación con una salida laboral, mientras que en la realidad fue un curso de capacitación en el cual pocos participantes pudieron insertarse laboralmente. Es así que se evalúa negativamente el hecho de no haber respondido a las expectativas de inclusión laboral generadas por la gente que les presentó el programa. Siguiendo la misma línea de la poca efectividad de la fase de empleo con apoyo, algunos funcionarios de SENCE evalúan que hubo ciertos OTEC que no consideraron la real importancia de dicha fase, por lo que no invirtieron los recursos y trabajo necesario para poder asegurar la efectividad de ésta. A esto se suma que en algunos casos en que efectivamente se llevó a cabo la fase de empleo con apoyo, la empresa y el usuario acusaron un abandono por parte del OTEC encargado, ya que éste no prestó la ayuda ni el acompañamiento comprometidos. Como contraparte a la mala evaluación del rol de los OTEC en esta fase, los OTEC evalúan que la poca abertura y disposición del mundo privado a recibir prácticas o trabajadores en situación de discapacidad fue central en la poca efectividad de la fase. A esto se suma que, según los OTEC, no existió el apoyo económico de parte del programa para llevar a cabo de buena manera las gestiones necesarias ya que sólo si se tenía éxito en una intermediación

laboral se pagaba el dinero comprometido. De esta manera, los OTEC no tenían la capacidad económica para solventar un equipo de trabajo constante encargado de la fase empleo con apoyo, viéndose sobrepasado su personal por la cantidad de trabajo que demandaba dicha fase.

Es necesario recalcar que sí existieron situaciones en que la fase empleo con apoyo se llevó a cabo de buena manera, con OTEC que realizaron las gestiones necesarias, alcanzando altas tasas de efectividad de prácticas laborales y puestos de trabajo, además de un buen acompañamiento y seguimiento tanto para las empresas como para los usuarios, lo cual terminó siendo bien evaluado por el general de los actores.

En esta misma línea, existieron ciertas diferencias en el trabajo realizado por OTEC que contaban con experiencia trabajando con PSD y los que no la tenían. La principal diferencia se centra en la capacidad para adaptar los contenidos y la gestión a usuarios que presentan situaciones de discapacidad más complejas. En este caso se entiende como discapacidades complejas aquellas en que va asociado una condición de vulnerabilidad (falta de apoyo familiar) o una condición que hace difícil el manejo del comportamiento (algunos trastornos asociados a discapacidad de origen psíquico o trastorno autista). A esto se suma que los OTEC con experiencia presentaban métodos más establecidos y formales para el desarrollo de la fase empleo con apoyo (tanto la consecución de prácticas laborales o puestos de trabajo, como en el seguimiento y acompañamiento de los usuarios/as). Mientras que en el caso de los OTEC sin experiencia, dicho proceso fue más disímil, existiendo casos en que se desarrolló de buena manera (realizando las gestiones y acompañamientos necesarios), mientras que hubo casos en que dicho proceso no se realizó de la manera ideal (casos en que las gestiones y el acompañamiento no se realizaron o fueron insuficientes). Lo anterior se ve reflejado en que los OTEC que presentaban mayor experiencia de trabajo con PSD tenían una forma de implementar los cursos más definidas y establecidas, mientras que los OTEC que no contaban con experiencia previa tuvieron que amoldar su forma de funcionamiento para poder trabajar con esta población objetivo. En la práctica, descontando los casos de situaciones de discapacidad más complejos, tanto los OTEC con experiencias y los que no contaban con ésta, tuvieron un funcionamiento similar: una buena convocatoria a la población objetivo, un buen funcionamiento de la fase lectiva y los inconvenientes ya mencionados durante la fase empleo con apoyo.

Es necesario señalar que los OTEC no especializadas, pero con motivación social y una correcta supervisión de SENCE son capaces de capacitar exitosamente a PSD; no obstante, el hecho que algunos cursos no se realizaron porque los OTEC que se los habían adjudicado no contaban con los materiales, condiciones y características que exigía el programa es un indicador que debe ser tomado en cuenta que son los OTEC especializadas

quienes son capaces de llevar a cabo la capacitación de personas en situaciones más complejas, por ende debería haber un diseño y apoyo especial para llevar a cabo este trabajo. En tal sentido, parece razonable diferenciar OTEC según el tipo de complejidad de discapacidad que pueden atender, segmentando cursos y recursos en concordancia con dicha diferencia.

Finalmente, existe una perspectiva general sobre el programa en que se enfatiza como un aspecto negativo el hecho de que SENCE no se haya hecho cargo completamente de éste. De esta manera se evalúa negativamente la forma en que se llevó a cabo el diseño del programa, comandado por el OTIC SOFOFA y apoyado por la Dirección Nacional de SENCE, sin permitir una incidencia real de las direcciones regionales de este organismo. Es así que se considera como una de las grandes falencias del programa la poca incidencia que tuvieron las direcciones regionales en el diseño del programa, lo que también conllevó que estas direcciones tengan una baja capacidad de monitoreo y de acción mientras se desarrolló el programa. Al respecto, la opinión del equipo consultor es que la decisión de incorporar políticas para la PSD como líneas dentro de otros programas genera irremediamente este tipo de costos de coordinación y tensiones organizacionales. En consecuencia, ante la ausencia de políticas integrales dirigidas a esta población (más sobre este punto adelante) es un mal menor que este tipo de problemas se produzcan mientras se avanza en generar conciencia, experiencia y difusión de políticas hacia PSD.

En suma, tomando en consideración lo expuesto anteriormente, se puede concluir que el piloto del programa +Capaz, línea discapacidad del año 2014 no tuvo la efectividad que se esperaba respecto a la inclusión laboral de las personas en situación de discapacidad una vez finalizado el programa. Esto se ve reflejado en que sólo un 12% de los usuarios se encuentra trabajando actualmente (incluyendo quienes se encuentran trabajando en sus lugares de práctica, en un puesto de trabajo gestionado por el OTEC o un trabajo gestionado autónomamente). Esta situación, sumada a los problemas que se presentaron durante la fase empleo con apoyo, generó que varios usuarios sintieran defraudadas sus expectativas de inclusión laboral ligadas al programa. Como contraparte, se identifica que el programa produjo efectos positivos que no habían sido considerados en el diseño inicial de éste, los cuales tienen relación con el desarrollo social y afectivo de los usuarios, convirtiendo al programa en un lugar cómodo y adecuada para la socialización del público objetivo.

Retomando la poca efectividad del programa en relación a la inclusión laboral de las PSD, se concluye que ésta se deriva de que el diseño del programa no considera la realidad específica de la población objetivo. Por el contrario, el programa enfocado en las PSD se incorpora en un programa mayor ya en funcionamiento (+ Capaz) que está dirigido a otro tipo de población (mujeres y jóvenes), sin incorporar las adecuaciones referidas a las

características específicas que presenta la nueva población objetivo. De esta manera, en el diseño del programa no se tomó en consideración las barreras de entrada al mercado laboral a las que se enfrentan las PSD: los trabajos específicos en los que puede insertarse la población objetivo; la discriminación, desconocimiento y/o paternalismo por parte de las empresas respecto a las PSD; y el no reconocimiento de la educación diferencial como educación formal al momento de postular a un puesto de trabajo; entre otras barreras.

Por último, pensando en la búsqueda de una mayor efectividad de un programa de inclusión laboral enfocado en PSD, además de los cambios específicos de dicho programa que se presentan en el próximo apartado, es la opinión de este equipo consultor que las características de la PSD ameritan un enfoque de política pública transversal que trascienda más allá de la inclusión laboral, apuntando a una inclusión general de las PSD a la sociedad. Es así que se hace necesario una política integral de inclusión social de las PSD que considere más aspectos que el laboral, como lo sería la socialización de los sujetos, su libre desplazamiento en los espacios públicos y una educación integral e inclusiva, entre varios otros relevantes dentro de una política pública integral enfocada a las personas en situación de discapacidad.

CAPITULO 6 –RECOMENDACIONES

Luego de haber revisado y analizado toda la información levantada en este estudio respecto al diseño y ejecución del piloto del programa + Capaz, línea discapacidad se establecen las siguientes sugerencias para mejorar las próximas implementaciones del programa:

1. En primer lugar se sugiere revisar los requisitos de participación establecidos para los usuarios. En específico, se sugiere modificar los tres requisitos de entrada al programa. Por un lado, se sugiere ampliar el rango etario de los usuarios a los que está dirigido el programa ampliando la edad máxima de 40 años a los 65, incluyendo así a una población económicamente activa que fue dejada de lado en el desarrollo del piloto. Por otro lado, se sugiere modificar el requisito de que los usuarios tengan que estar inscritos en el Registro Nacional de Discapacidad por certificar la situación de discapacidad del usuario a través de otro documento formal. Finalmente se propone eliminar el requisito de presentar la Ficha de protección social con cierto puntaje, ya que el hecho de tener una situación de discapacidad ya es reflejo suficiente de una situación de vulnerabilidad, independiente de lo que pueda reflejar el instrumento de focalización

2. Respecto a los cursos de capacitación impartidos en el programa se sugieren mejorar distintos aspectos. Primero que todo se sugiere aumentar su duración, tanto los módulos relacionados con los contenidos del oficio como a los módulos transversales, buscando alcanzar una mayor profundidad de los contenidos y la posibilidad de repasar y consolidar su aprendizaje por parte de los usuarios. Es así que se busca que los cursos preparen de mejor manera a los usuarios para que se inserten al mundo laboral. En esta preparación se debe tener en cuenta una profundidad mayor de los contenidos específicos del oficio que se está enseñando en el curso, además de, a través de los módulos transversales, formarlos para adecuarse a otros tipos de trabajo no relacionados con el oficio aprendido. En el mismo sentido, también se sugiere aumentar el tiempo designado a las prácticas laborales, ya que se considera que las 90 horas estipuladas (2 semanas en la práctica), no alcanza para que el usuario se pueda aclimatar al lugar de práctica ni para que desde la empresa lo puedan evaluar para una posible inclusión laboral más estable. De esta manera, al sugerir aumentar la duración del curso no se busca incluir un número mayor de contenidos, sino que consolidar su aprendizaje.

3. Por otro lado, se sugiere aumentar la participación del sector privado en el diseño e implementación del programa + Capaz. En este sentido, se propone que el sector privado esté presente al momento de decidir cuáles son los cursos de capacitación que se van a impartir, para que estos tengan relación con la demanda real del mercado de trabajo. Para esto se sugiere la conformación de un Consejo Asesor tripartito no vinculante conformado por personal de SENCE, dirigentes de OTEC y representantes del mundo

privado. El rol de este consejo consistirá en realizar un diagnóstico respecto a qué sectores económicos deben apuntar los cursos de capacitación del programa y la forma en que estos se desarrollaran, buscando así responder a la demanda de puestos de trabajo existentes. De esta manera, este consejo será una contraparte que entregará un *feed-back* a SENCE, presentándose como un apoyo al momento de decidir qué cursos se impartirán.

4. Además, se propone generar un compromiso con el programa por parte del sector privado para recibir e insertar a usuarios provenientes de este, ya sea en prácticas laborales o puestos de trabajo estables. Para conseguir este compromiso se sugiere generar un incentivo de participación por parte de SENCE para las empresas que aseguren puestos de trabajo o prácticas laborales.

5. Respecto a los OTEC que participan en el programa impartiendo los cursos de capacitación se sugiere generar un proceso de certificación de OTEC que cuenten con un mínimo de experiencia en cursos de capacitación enfocados en su totalidad a personas en situación de discapacidad. Esta certificación debe considerar tanto la experiencia del OTEC como institución, como también la experiencia laboral personal de las personas que conforman el equipo de trabajo de cada OTEC. El hecho de contar con esta certificación conllevará a que el OTEC obtenga un mayor puntaje en la licitación del programa. De esta manera, a mayor experiencia comprobable del OTEC y su equipo de trabajo, mayor el puntaje en la licitación. Además, estos OTEC certificados serían los únicos que podrían participar en licitaciones de cursos enfocados en discapacidades graves o complejas (aspecto que se desarrolla en el siguiente punto).

6. En la misma línea, se sugiere establecer una diferenciación dentro de los cursos de capacitación impartidos por el programa, específicamente entre los cursos que apunten a usuarios que presenten una situación de discapacidad leve o moderada y los cursos que estén dirigidos a usuarios con una situación de discapacidad grave o compleja. De esta manera, estos últimos cursos sólo estarían enfocados a capacitar a personas que presenten una situación de discapacidad psíquica o psiquiátrica como el autismo, la esquizofrenia o trastorno bipolar, entre otras. Para realizar esta diferenciación de los cursos se sugiere apoyarse con expertos en discapacidad, con el fin de lograr identificar cuáles situaciones de discapacidad requieren mayor atención y experiencia de trabajo para el éxito del programa.

7. Otra recomendación que se realiza al programa es implementar situaciones que propicien la asociatividad entre los usuarios, sus familiares y cercanos con el fin de generar y fortalecer redes entre ellos y los OTEC. Esto es relevante ya que a lo largo del estudio se identificó que varios usuarios consiguieron sus prácticas o puestos de trabajo a través de sus redes personales, revelando la existencia de un capital social que no había sido considerado en el programa. Es así que, a través de instancias propicias para generar comunidad entre los usuarios y sus redes, en conjunto con los OTEC, se puede aprovechar este capital social para facilitar la consecución de prácticas laborales y puestos de trabajo.

8. En relación al diseño del programa, se sugiere tener en consideración una mayor coordinación con las organizaciones locales, tanto municipales como civiles, para conocer de manera más directa y poder acercarse de mejor forma a los usuarios. Esto se debe a que son las organizaciones locales que se dedican al tema de la discapacidad (públicas y privadas), quienes conocen de mejor manera y de forma más directa la situación de las PSD, además de tener redes de contacto ya establecidas, las que pueden aportar significativamente en el éxito del programa.

9. También en relación al diseño del programa, se sugiere que en próximas ejecuciones sea SENCE quien se haga cargo del programa de forma general: desde su diseño, pasando por su financiamiento, ejecución y monitoreo. De esta manera se busca que SENCE se haga cargo de manera global del programa, incidiendo en todos los aspectos de éste, siendo el encargado y total responsable de su buen funcionamiento. Esto no conlleva un aislamiento de SENCE respecto a otras instituciones (como SENADIS, MINTRAB y SOFOFA), sino que significa que SENCE se empodere del programa y sea quien está a cargo y es responsable de este.

10. A esto se suma la sugerencia respecto a que el programa, desde su diseño hasta su evaluación, se realice de forma conjunta entre la Dirección Nacional de SENCE y sus direcciones regionales, sin excluir a estas últimas. Esto es de gran relevancia ya que son las direcciones regionales de SENCE quienes tienen un contacto directo con el ámbito operativo del programa, siendo quienes tienen la experiencia de la implementación en terreno.

11. En la misma línea de las recomendaciones enfocadas a SENCE, se sugiere que el equipo de trabajo que esté a cargo de la línea discapacidad del programa + Capaz cuente con capacitaciones y/o estudios respecto a la discapacidad. Este aspecto es relevante debido a la complejidad y delicadeza del tema de discapacidad, por lo que también es recomendable que el equipo de trabajo cuente con experiencia laboral relacionada con el tema. Si el requerimiento de que todo el equipo de trabajo cuente con estas capacitaciones, estudios o experiencias laborales es muy complejo cumplirlo, se sugiere que al menos quienes están a cargo del equipo de trabajo cuenten con dicho conocimiento.

ANEXOS

Marco muestral y selección muestral

La selección de los encuestados se realizó por muestreo aleatorio simple sobre la lista de posibles casos en la base de datos proporcionada por el mandante. Respecto a esta información, actualmente se cuenta con un total de 823 usuarios(as) del piloto, de los cuales 429 corresponden a piloto financiado a través de Becas Laborales y 394 a piloto financiado a través de Programa FOTRAB. Para cada beneficiario se cuenta con información sobre el tipo de discapacidad, lo que permite identificar aquellos casos donde probablemente se requerirá apoyo (educador diferencial) en el momento de aplicar la encuesta. Es importante señalar, que el tamaño de muestra que se propone alcanzar está completamente condicionado a la calidad de los datos de contacto y a la colaboración de los usuarios(as).

Por cada encuestado a contactar al momento de aplicación de la encuesta, se contempló la entrega de un reporte con los códigos de disposición final de contacto, según la codificación de la AAPOR.

CÓDIGOS DE DISPOSICIÓN FINAL PARA ENCUESTAS	
<p>1. Entrevistado, elegible</p> <ul style="list-style-type: none"> 110. Entrevista completa 120. Entrevista parcial <p>2. No entrevistado, elegible</p> <ul style="list-style-type: none"> 211. Se rechazó la entrevista 212. Se interrumpió la entrevista 223. No se pudo llegar/entrar a la vivienda 224. Vivienda ocupada sin moradores presentes 225. Informante no ubicable o no puede atender 231. Muerte del informante 232. Informante impedido física/mentalmente para contestar 233. Problemas de idioma 236. Otra razón elegible 	<p>3. No entrevistado, elegibilidad desconocida</p> <ul style="list-style-type: none"> 311. No se envió a terreno 317. Área peligrosa o de difícil acceso 318. No fue posible localizar la dirección 390. Otra razón de elegibilidad desconocida <p>4. No elegible</p> <ul style="list-style-type: none"> 410. Fuera de muestra 451. Empresa, oficina de gobierno u otra organización 452. Instituciones (hospital, cárcel, asilo de ancianos, etc.) 453. Dormitorio colectivo (militar, de trabajo, internado, etc.) 454. Vivienda en demolición, incendiada, destruida o erradicada 461. Vivienda particular desocupada 462. Vivienda de veraneo o de uso temporal 463. Otra razón no elegible

Fuente: AAPOR

Procedimiento selección muestra de reemplazo

Cuando el contacto con el sujeto originalmente seleccionado no fue posible, ya sea por rechazo o por la imposibilidad de ubicarlo se recurrió a un reemplazo aleatorio, extraído desde el mismo marco muestral. Los casos de contacto fallido considerados fueron los siguientes:

- a. **Rechazos:** En el caso que algún hogar o sujeto seleccionado y contactado rechace contestar la encuesta.
- b. **Encuestado inubicable:** En algunos casos es posible que luego de realizadas las 3 visitas, no se pueda ubicar al sujeto seleccionado.
- c. **Encuestas con 20% o más de NO-RESPUESTA en preguntas claves:** En aquellos casos en que la encuesta posea 20% o más de NO-RESPUESTA en preguntas del Módulo 2 del instrumento (Evaluación Piloto) se procederá a reemplazar.

Diseño del cuestionario

En la construcción del instrumento se contó con asesoría de un terapeuta ocupacional con amplia experiencia en discapacidad, quien aportó en la adecuación de fraseos de preguntas así como en incorporar indicaciones al encuestador en preguntas específicas. El cuestionario construido consistió en 53 preguntas distribuidas en 3 módulos.

- **Módulo 1 Características del encuestado:** Compuesto por 16 preguntas, recoge información sobre: sexo, edad, nacionalidad, nº hijos, nivel educacional, subsidios que recibe, situación de discapacidad, experiencias laborales previas a su participación en el programa, entre otras.
- **Módulo 2 Evaluación Piloto + Capaz:** Compuesto por 32 preguntas, recoge información sobre la experiencia en el piloto, desde las etapas de convocatoria hasta la implementación en fase lectiva y empleo con apoyo, indagando en la satisfacción del usuario con cada etapa.
- **Módulo 3 Expectativas y preferencias de inclusión al Mundo Laboral:** Compuesto por 5 preguntas que recogen información sobre las preferencias del usuario respecto a su desempeño laboral ideal, indagando en aquello que le gustaría trabajar, tipo de jornada, tiempo de traslado y expectativas de sueldo, etc.



Instrumento fase cuantitativa

EVALUACIÓN PILOTO. + CAPAZ, LINEA DISCAPACIDAD. SENCE

FOLIO						
CONTACTO	FECHA (dd/mm/aaaa)	HORA (0 a 24)	CÓDIGO DISPOSICIÓN FINAL	COMENTARIOS	PRÓXIMO CONTACTO	
					FECHA	HORA (0 a 24)
PRIMER	/ / 2015	:			/ / 2015	:
SEGUNDO	/ / 2015	:			/ / 2015	:
TERCERO	/ / 2015	:			/ / 2015	:

CÓDIGOS DE DISPOSICIÓN FINAL PARA ENCUESTAS	
<p>1. Entrevistado, elegible</p> <ul style="list-style-type: none"> 110. Entrevista completa 120. Entrevista parcial <p>2. No entrevistado, elegible</p> <ul style="list-style-type: none"> 211. Se rechazó la entrevista 212. Se interrumpió la entrevista 223. No se pudo acceder a la vivienda 224. Vivienda ocupada sin moradores presentes 225. Informante no ubicable o no puede atender 231. Muerte del informante 232. Informante impedido física/mentalmente para contestar 233. Problemas de idioma 236. Otra razón elegible 	<p>3. No entrevistado, elegibilidad desconocida</p> <ul style="list-style-type: none"> 311. No se envió a terreno 317. Área peligrosa o de difícil acceso 318. No fue posible de localizar la dirección 390. Otra razón de elegibilidad desconocida <p>4. No elegible</p> <ul style="list-style-type: none"> 410. No participó del Programa/ Fuera de muestra 451. Empresa, oficina de gobierno u otra organización 452. Instituciones (hospital, cárcel, asilo de ancianos, etc.) 453. Dormitorio colectivo (militar, de trabajo, internado, etc.) 454. Vivienda en demolición, incendiada, destruida o erradicada 461. Vivienda particular desocupada 462. Vivienda de veraneo o de uso temporal 463. Otra razón no elegible



HORA INICIO	
--------------------	--

INTRODUCCIÓN: BUENOS DÍAS/BUENAS TARDES Sra./Sr., mi nombre es.....Por encargo del SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y EMPLEO estamos realizando un estudio sobre el piloto del PROGRAMA + Capaz 2014, LÍNEA DISCAPACIDAD en el cual Ud participó (NOMBRAR CURSO Y OTEC). Es por ello, que le solicito pueda responder a las siguientes preguntas. Sus opiniones servirán para mejorar el programa. Sus respuestas serán ESTRICTAMENTE CONFIDENCIALES y POR NINGÚN MOTIVO AFECTARÁN LA ATENCIÓN y SERVICIO QUE USTED RECIBE/RECIBIÓ/ RECIBIRÁ, por lo que siéntase libre de contestar lo que realmente sienta y piense respecto del Programa. **(Entrevistador: Entregar carta de presentación del estudio. No olvide al finalizar encuesta, solicitar a entrevistado/a que firme consentimiento informado).**

MÓDULO 1. Características del encuestado

P.1	Sexo del entrevistado	HOMBRE	1
		MUJER	2
P.2	Edad del entrevistado	Nº AÑOS CUMPLIDOS	
P.3	Nacionalidad del entrevistado	CHILENO	1
		OTRO	2
		ESPECIFIQUE _____	
		NO SABE/ NO RESPONDE	9
P.4	¿Con quién vive actualmente? RESPUESTA MULTIPLE	Madre	1
		Padre	2
		Abuelo(a)	3
		Tío (a)	4
		Hermano(a)	5
		Pareja	6
		Hijo (a)	7
		Solo(a)	8
		Otro Familiar.	9
		Especificar _____	
		Otro No Familiar.	10
		Especificar _____	
		NO SABE/ NO RESPONDE	99



P.5	SOLO SI RESPONDE HIJOS EN P.4 ¿Con cuántos hijos vive Ud?	Nº	
		NO SABE/ NO RESPONDE	99
P.6	SOLO SI RESPONDE HIJOS EN P.4 Edad de los hijos	EDAD DE LOS HIJOS	
P.7	¿Con cuantas personas EN TOTAL vive Ud , INCLUYÉNDOSE	Nº	
		NO SABE/ NO RESPONDE	99
P.8	¿Cuál es su nivel educacional? ¿Qué estudios tiene? ¿Estuvo en alguna escuela especial? Si fue a una escuela especial: ¿estuvo en pre-básico, básico, laboral? RECURRIR A APOYO DE APODERADO	SIN EDUCACIÓN FORMAL	1
		ENSEÑANZA BÁSICA O PRIMARIA INCOMPLETA	2
		ENSEÑANZA BÁSICA O PRIMARIA COMPLETA	3
		ENSEÑANZA MEDIA O SECUNDARIA INCOMPLETA	4
		ENSEÑANZA MEDIA O SECUNDARIA COMPLETA	5
		ENSEÑANZA TÉCNICO-PROFESIONAL INCOMPLETA	6
		EDUCACIÓN SUPERIOR UNIVERSITARIA INCOMPLETA (PRE-GRADO)	7
		EDUCACIÓN DIFERENCIAL INCOMPLETA	8
		EDUCACIÓN DIFERENCIAL COMPLETA	9
		NO SABE/ NO RESPONDE	99
P.9	¿Tiene usted el carnet de discapacidad? (Registro Nacional de la Discapacidad) RECURRIR A APOYO DE APODERADO	SÍ	1
		NO	2
		NO SABE/ NO RESPONDE	9



P.10	¿Usted recibe alguno de estos beneficios? RECURRIR A APOYO DE APODERADO			
P.10.a		SÍ	NO	NS/NR
P.10.b	Pensión de invalidez	1	2	9
P.10.c	Pensión Básica Asistencial	1	2	9
P.10.d	Subsidio a la discapacidad mental	1	2	9
	Otra. Especifique _____			
P.11	¿Tiene Ud. alguna de las siguientes condiciones permanentes y/o de larga duración? RESPUESTA MÚLTIPLE RECURRIR A APOYO DE APODERADO	DIFICULTAD FÍSICA Y/O DE MOVILIDAD	1	
		MUDEZ O DIFICULTAD EN EL HABLA	2	
		DIFICULTAD PSIQUIÁTRICA	3	
		DIFICULTAD MENTAL O INTELLECTUAL	4	
		SORDERA O DIFICULTAD PARA OÍR AUN USANDO AUDÍFONOS	5	
		CEGUERA O DIFICULTAD PARA VER AUN USANDO LENTES	6	
P.12	¿Cuál es el origen de esta condición? La más importante que le aqueja, en caso de haber respondido más de una condición en P.11 RECURRIR A APOYO DE APODERADO	DE NACIMIENTO (CONGÉNITO)	1	
		PRODUCIDA DURANTE EL PARTO	2	
		POR ENFERMEDAD	3	
		POR ACCIDENTE	4	
		OTRA. ESPECIFIQUE _____	5	
		NO SABE/ NO RESPONDE	9	



P.13	¿Usted tiene problemas para?	RECURRIR A APOYO DE APODERADO		
		SÍ	NO	NS/NR
P.13.a	Concentrarse y recordar cosas	1	2	9
P.13.b	Aprender nuevas tareas	1	2	9
P.13.c	Establecer y mantener relaciones personales y familiares	1	2	9
P.13.d				
P.13.e	Relacionarse con personas que no conoce	1	2	9
P.13.f	Desempeñarse en sus estudios u oficios/ actividad productiva	1	2	9
P.13.g	Participar de alguna actividad recreativa y/o de participación social	1	2	9
P.13.h	Desplazarse o moverse debido a obstáculos físicos del entorno	1	2	9
	Usar el transporte público	1	2	9
P.14	¿Qué cosas hace en su hogar diariamente? RESPUESTA ÚNICA	LABORES DOMÉSTICAS (ASEO, COCINA, ETC.)	1	
		LABORES DE CUIDADO (NIÑOS, ADULTOS MAYORES, ETC.)	2	
		LABORES DE MANTENCIÓN (PINTURA, LIMPIEZA DE CANALETAS, MANTENCIÓN DEL JARDÍN, ETC.)	3	
		OTRAS ESPECIFIQUE _____	4	
		NINGUNA	5	
		NO SABE/ NO RESPONDE	9	



P.15	¿Ud. Participa en su barrio/fuera de su casa en ... RESPUESTA MÚLTIPLE	PARTICIPA EN UNA ASOCIACIÓN O COMUNIDAD	1
		HACE DEPORTE	2
		ASISTE A LA IGLESIA	3
		OTRO	4
		ESPECIFIQUE _____	
		NINGUNA	5
		NO SABE/ NO RESPONDE	9
P.15.a	¿Usted había trabajado antes de participar en el curso de capacitación? Centrarse en el último trabajo importante (EMPRESA-CARGO-DURACIÓN) RECURRIR A APOYO DE APODERADO	SI. ESPECIFIQUE	1
		NO	2
		NO SABE/ NO RESPONDE	9

MÓDULO 2. EVALUACIÓN PILOTO + CAPAZ

P.16	¿Cómo se enteró del curso de capacitación?	FUNDACIÓN/ ONG/ OTEC	1
		COMITÉ DE SU MUNICIPALIDAD	2
		VIRTUAL (PÁGINA WEB SENCE)	3
		CAMPAÑA PUBLICITARIA DEL SENCE	4
		OTRA.	5
		ESPECIFIQUE _____	
		NO SABE /NO RESPONDE	9



P.16 a	¿Cómo postuló al curso de capacitación?	FUNDACIÓN/ ONG	1
		COMITÉ DE SU MUNICIPALIDAD	2
		VIRTUAL (PÁGINA WEB SENCE)	3
		OTRA.	4
		ESPECIFIQUE _____	
	NO SABE /NO RESPONDE	9	
P.17	¿En qué fecha comenzó el curso? RECURRIR A APOYO DE APODERADO	____/____/____	
P.18	¿Sabía que el curso en que participó forma parte del programa + Capaz, Línea Discapacidad, del SENCE	SÍ	1
		NO	2
		NO SABE/ NO RESPONDE	9
P.19	¿Tuvo claridad de la información disponible para participar en el curso (por ejemplo: requisitos de postulación, beneficios, obligaciones, etc.)?	SÍ	1
		NO	2
		NO SABE/ NO RESPONDE	9
P.20	¿Pudo elegir el curso en que participó entre varios disponibles? RECURRIR A APOYO DE APODERADO	SÍ	1
		NO	2
		NO SABE/ NO RESPONDE	9
P.21	El curso en que participó, ¿responde a sus gustos laborales?	SÍ	1
		NO	2
		ESPECIFIQUE _____	
	NO SABE/ NO RESPONDE	9	



P.22	Respecto al curso, usted: RECURRIR A APOYO DE APODERADO	LO APROBÓ	1	Ir a P.25	
		LO REPROBÓ	2		
		DESERTÓ (SE SALIÓ) SIN JUSTIFICAR	3	Ir a P.24	
		DESERTÓ (SE SALIÓ) CON PREVIA JUSTIFICACIÓN	4		
		NO SABE/ NO RESPONDE	9		
P.23	Si es que aprobó el curso, ¿realizó la práctica laboral?	SÍ, TERMINÉ LA PRÁCTICA LABORAL	1	Ir a P.25	
		SÍ, LA ESTOY REALIZANDO	2		
		NO, NO TUVE PRÁCTICA LABORAL	3		
		NO SABE/ NO RESPONDE	9		
P.24	Si desertó, ¿Por qué dejó de asistir al curso?	ESPECIFICAR			
P.25	En una escala donde 1 es nada satisfecho, 2 es algo satisfecho y 3 es muy satisfecho, ¿Cuan satisfecho está Ud. con?				
		NADA SATISFEC HO	ALGO SATISFEC HO	MUY SATISFEC HO	NS/NR
P.25.a	Las instalaciones e infraestructura donde se desarrolló el curso de capacitación	1	2	3	9
P.25.b	Los horarios de ejecución del curso	1	2	3	9
P.25.c	Los compañeros del curso	1	2	3	9
P.25.d	El curso de capacitación escogido	1	2	3	9
P.25.e	Los relatores (profesores) del curso	1	2	3	9
P.25.f	Los contenidos sobre el oficio aprendidos en el curso de capacitación	1	2	3	9
P.25.g	Los contenidos transversales para todo tipo de trabajo aprendidos en el curso de capacitación (formación general para el trabajo, habilidades sociales, como elaborar curriculum, etc)	1	2	3	9



P.25.h	Los métodos de evaluación del curso, como las pruebas o trabajos.	1	2	3	9
P.25.i	El apoyo financiero recibido (bono movilización)	1	2	3	9
Si BENEFICIARIO DESERTÓ DEL PROGRAMA (P22= OPCION 3 ó 4) PASAR A MÓDULO 3. P.49					
P.26	¿Se siente más preparado para trabajar luego de haber participado en el curso?	SÍ			1
		NO			2
		NO SABE/ NO RESPONDE			9
<p>P23= OPCIÓN 1 ó 2. RESPONDEN P.27 a P.35= Sólo si el beneficiario ESTÁ REALIZANDO O REALIZÓ la práctica profesional.</p> <p>P23=OPCIÓN 3. SALTO A P.36= Sólo si beneficiario NO REALIZÓ práctica profesional.</p> <p>P22=opción 2 , SALTO A P.43= Sólo si beneficiario REPROBÓ el curso de capacitación.</p>					
P.27	¿Se sintió apoyado por el OTEC en el proceso de práctica laboral?	SÍ			1
		NO			2
		NO SABE/ NO RESPONDE			9
P.28	¿Siente que la empresa estaba preparada para recibirlo?	SÍ			1
		NO			2
		NO SABE/ NO RESPONDE			9
P.29	En una escala donde 1 es nada satisfecho, 2 es algo satisfecho, y 3 es muy satisfecho, ¿Cuan satisfecho está Ud. con?				
		NADA SATISFECHO	ALGO SATISFECHO	MUY SATISFECHO	NS/NR
P.29.a	La práctica laboral	1	2	3	9
P.29.b	El acompañamiento y apoyo del OTEC mientras que estuvo realizando la práctica laboral en la empresa	1	2	3	9
P.29.c	La relación que tuvo con sus compañeros de trabajo durante la realización de la práctica profesional	1	2	3	9



P.30	Actualmente, ¿Sigue trabajando en la empresa donde realizo su práctica? RECURRIR A APOYO DE APODERADO	SÍ	1
		NO	2
		NO SABE/ NO RESPONDE	9
P.31	¿Qué cargo desempeña en su trabajo actual?	ESPECIFIQUE	
P.32	¿Cuál es su jornada laboral? RECURRIR A APOYO DE APODERADO	JORNADA COMPLETA	1
		MEDIA JORNADA	2
		ALGUNOS DÍAS A LA SEMANA	3
		NO SABE/ NO RESPONDE	9
P.33	De los siguientes tramos de ingresos, ¿cuál es el sueldo que tiene en dicho trabajo? RECURRIR A APOYO DE APODERADO	MENOS DE \$225.000	1
		ENTRE \$225.001 Y \$350.000	2
		ENTRE \$350.001 Y \$500.000	3
		ENTRE \$500.001 Y \$700.000	4
		ENTRE \$700.001 Y \$1.000.000	5
		ENTRE \$1.000.001 Y \$1.300.000	6
		ENTRE \$1.300.001 Y \$1.600.000	7
		ENTRE \$1.600.001 Y \$2.000.000	8
		MÁS DE \$2.000.000	9
NO SABE/ NO RESPONDE	99		
P.34	¿Cuál es su situación contractual? RECURRIR A APOYO DE APODERADO	CONTRATO A PLAZO DEFINIDO	1
		CONTRATO A PLAZO INDEFINIDO	2
		CONTRATO POR SERVICIOS A HONORARIOS (CON BOLETA DE HONORARIOS)	3
		SIN CONTRATO POR SERVICIOS Y A HONORARIOS (CON BOLETA DE HONORARIOS)	4
		OTRO	5
		ESPECIFIQUE _____	
NO SABE/ NO RESPONDE	9		

Ir a P.36



P.35	En una escala donde 1 es nada satisfecho, 2 es algo satisfecho, y 3 es muy satisfecho, ¿Cuan satisfecho está Ud. con?				
		NADA SATISFECHO	ALGO SATISFECHO	MUY SATISFECHO	NS/NC
P.35.a	El trabajo que desempeña	1	2	3	9
P.35.b	El acompañamiento y apoyo del OTEC que ha recibido en su trabajo	1	2	3	9
P.35.c	La relación que tiene con sus compañeros de trabajo	1	2	3	9
PASAR A MÓDULO 3 , P.49					
P.36	<p>P23= OPCIÓN 1 ó 2</p> <p>Luego de finalizado el curso de capacitación y la práctica laboral, ¿el OTEC hizo alguna gestión o lo acompañó en la búsqueda de trabajo?</p> <p>P23=OPCIÓN 3</p> <p>Luego de finalizado el curso de capacitación ¿el OTEC hizo alguna gestión o lo acompañó en la búsqueda de trabajo?</p> <p>RECURRIR A APOYO DE APODERADO</p> <p>RESPUESTA MÚLTIPLE</p>	LE CONSIGUIÓ ENTREVISTA LABORAL	1	Ir a P.43	
		LO INSCRIBIÓ EN PLATAFORMA LABORAL	2		
		LE AYUDÓ A ELABORAR SU CURRICULUM	3		
		OTRA	4		
		ESPECIFIQUE _____			
		NO REALIZÓ NINGUNA GESTIÓN	5		
NO SABE/ NO RESPONDE	9				
P.36.a	La gestión(es) realizada(s) por el OTEC ¿Permitieron que Ud. encontrara trabajo?	SÍ	1	Ir a P.43	
		NO	2		
		NO SABE/ NO RESPONDE	9		



P.36.b	En una escala donde 1 es nada satisfecho, 2 es algo satisfecho, y 3 es muy satisfecho, ¿Cuan satisfecho está Ud. con?					
P.36.b		NADA SATISFECHO	ALGO SATISFECHO	MUY SATISFECHO	NS/NR	
.1	El trabajo conseguido a través de OTEC	1	2	3	9	
P.36.b	.2	El acompañamiento y apoyo del OTEC que Ud recibió en ese trabajo	1	2	3	9
P.36.b	.3	La relación con sus compañeros de trabajo	1	2	3	9
P.37	Actualmente, ¿Sigue trabajando en la misma empresa donde encontró trabajo gracias a las gestiones del OTEC?	SÍ		1	Ir a P. 38	
		NO		2		
		NO SABE/ NO RESPONDE		9		
P.37.	a	¿Por qué dejó de trabajar en el trabajo conseguido por el OTEC?	ESPECIFIQUE			Ir a P. 43
P.38	¿Qué cargo desempeña en su trabajo actual?	ESPECIFIQUE				
P.39	¿Cuál es su jornada laboral?	JORNADA COMPLETA		1		
		MEDIA JORNADA		2		
		ALGUNOS DÍAS A LA SEMANA		3		
		NO SABE/ NO RESPONDE		9		
P.40	De los siguientes tramos de ingresos, ¿cuál es el sueldo que tiene en dicho trabajo?	MENOS DE \$225.000		1		
		ENTRE \$225.001 Y \$350.000		2		
		ENTRE \$350.001 Y \$500.000		3		
		ENTRE \$500.001 Y \$700.000		4		
		ENTRE \$700.001 Y \$1.000.000		5		
		ENTRE \$1.000.001 Y \$1.300.000		6		
		ENTRE \$1.300.001 Y \$1.600.000		7		
		ENTRE \$1.600.001 Y \$2.000.000		8		
		MÁS DE \$2.000.000		9		
		NO SABE/ NO RESPONDE		99		
	RECURRIR A APOYO DE APODERADO					



P.41	¿Cuál es su situación contractual? RECURRIR A APOYO DE APODERADO	CONTRATO A PLAZO DEFINIDO	1	
		CONTRATO A PLAZO INDEFINIDO	2	
		CONTRATO POR SERVICIOS A HONORARIOS (CON BOLETA DE HONORARIOS)	3	
		SIN CONTRATOPOR SERVICIOS Y A HONORARIOS (CON BOLETA DE HONORARIOS)	4	
		OTRO	5	
		ESPECIFIQUE _____	9	
P.42	En una escala donde 1 es nada satisfecho, 2 es algo satisfecho y 3 es muy satisfecho, ¿Cuán satisfecho está Ud. con el trabajo obtenido a través del curso?	NADA SATISFECHO	1	
		ALGO SATISFECHO	2	
		MUY SATISFECHO	3	
		NO SABE/ NO RESPONDE	9	
PASAR A MÓDULO 3 , P.49				
P.43	Desde que terminó el curso de capacitación ¿ Ud ha buscado trabajo? (sin ayuda de OTEC, por sus propios medios)	SÍ	1	Ir a P.45
		NO	2	
		NO SABE/ NO RESPONDE	9	
P.44	¿Por qué no ha buscado trabajo?	ESPECIFIQUE		Ir a P.49
P.45	¿Qué estrategias de búsqueda laboral ha utilizado? RESPUESTA MÚLTIPLE	A TRAVÉS DE CONTACTOS O FAMILIARES	1	
		A TRAVÉS DE BOLSAS DE EMPLEO (LABORUM, TRABAJANDO.COM, ETC.)	2	
		ATRAVÉS DEL OTEC DONDE SE CAPACITÓ	3	
		CONTACTÁNDOME DIRECTAMENTE CON LA EMPRESA EN QUE ME GUSTARÍA TRABAJAR	4	
		NO TENGO ESTRATEGIA DE BÚSQUEDA DEFINIDA	5	
		NO SABE/ NO RESPONDE	9	



P.46	¿Su búsqueda laboral le ha permitido encontrar empleo y mantenerse en ese trabajo actualmente?	SÍ	1	Ir a P.48
		NO	2	
		NO SABE/ NO RESPONDE	9	
P.46.a	En una escala donde 1 es nada satisfecho, 2 es algo satisfecho y 3 es muy satisfecho, ¿Cuán satisfecho está Ud. con el trabajo obtenido a través de su búsqueda laboral?	NADA SATISFECHO	1	
		ALGO SATISFECHO	2	
		MUY SATISFECHO	3	
		NO SABE/ NO RESPONDE	9	
P.47	El trabajo donde se encuentra actualmente, ¿tiene relación con el curso de capacitación que realizó?	SÍ	1	Ir a P.49
		NO	2	
		NO SABE/ NO RESPONDE	9	
P.48	¿Cree que puede encontrar trabajo en el oficio aprendido en el curso?	SÍ	1	
		NO	2	
		NO SABE/ NO RESPONDE	9	

MÓDULO 3. Expectativas y preferencias de inclusión al Mundo Laboral

P.49	Respecto a lo que a Ud. más le gusta, independiente de si tiene o no trabajo actualmente: ¿En qué le gustaría trabajar? (Apoyo al encuestador: “VENTAS Y SERVICIOS”, “ÁREA ADMINISTRATIVA”, “OPERARIO”, ÁREA DE COCINA Y SERVICIOS ALIMENTARIOS” Y “BODEGAJE”)	ESPECIFIQUE	
		NO SABE/NO RESPONDE	9
P.50	¿En qué tipo de jornada le gustaría trabajar?	JORNADA COMPLETA	1
		MEDIA JORNADA	2
		ALGUNOS DÍAS A LA SEMANA	3
		NO SABE/ NO RESPONDE	9
P.51	¿Cuánto tiempo de traslado diario estaría dispuesto a destinar para llegar a su puesto de trabajo? RECURRIR A APOYO DE APODERADO	MENOS DE 30 MINUTOS	1
		MAS DE 30 MINUTOS, PERO MENOS DE UNA HORA	2
		1 HORA	3
		MÁS DE 1 HORA	4
		NO SABE/NO RESPONDE	9
P.52	¿Cuáles son sus expectativas de sueldo por ese trabajo que a Ud. le gustaría realizar? RECURRIR A APOYO DE APODERADO	HASTA \$150.000	1
		ENTRE \$150.001 Y \$250.000	2
		ENTRE \$250.001 Y \$350.001	3
		ENTRE \$350.001 y \$500.000	4
		ENTRE \$500.001 y \$700.000	5
		ENTRE \$700.001 y \$850.000	6
		POR MÁS DE \$850.000	7
		NO SABE/ NO RESPONDE	9



P.53	En una escala donde 1 es nada apoyado 2 es Algo apoyado y 3 es Muy Apoyado, ¿Cuan apoyado se sintió por su familia durante su participación en el programa?	NADA APOYADO	1
		ALGO APOYADO	2
		MUY APOYADO	3
		NO SABE/ NO RESPONDE	99

FIN ENCUESTA. AGARDECER HA ENCUESTADO. NO OLVIDE SOLICITARLE QUE FIRME CARTA CONSENTIMIENTO.

HORA	
TÉRMINO	

Instrumento fase cualitativa

Pauta entrevistas usuarios

PRESENTACIÓN ENTREVISTADOR: BUENOS DÍAS/BUENAS TARDES Sra./Sr., mi nombre es..... trabajo en STATCOM. Por encargo del SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y EMPLEO (SENCE) estamos realizando un estudio para evaluar el piloto del PROGRAMA + Capaz 2014, LÍNEA DISCAPACIDAD en el cual Ud participó (NOMBRAR CURSO Y OTEC). Es por ello, que le solicito pueda responder a las siguientes preguntas sus opiniones servirán para mejorar el programa. Sus respuestas serán **ESTRICTAMENTE CONFIDENCIALES** y **POR NINGÚN MOTIVO AFECTARÁN LA ATENCIÓN y SERVICIO QUE USTED RECIBE/RECIBIÓ/ RECIBIRÁ**, por lo que siéntase libre de contestar lo que realmente sienta y piense respecto del Programa. **(Entrevistador: Al finalizar entrevista, solicitar a entrevistado/a que firme consentimiento informado).**

- Motivaciones
 - ¿Cómo se enteró del curso donde participó?
 - ¿Por qué participó del curso de capacitación? ¿Qué lo motivó a participar?

- Sistema educacional
 - ¿Qué estudios tiene?
 - ¿Hasta qué curso llegó? ¿Estuvo en alguna escuela especial? Si fue a una escuela especial: ¿estuvo en pre-básico, básico, laboral?

- Experiencia Laboral
 - ¿Ha trabajado alguna vez?
 - (En caso de tener alguna experiencia laboral) Centrándose en su trabajo más importante, ¿en qué consistió ese trabajo? (Rubro empresarial, cargo desempeñado, tiempo de permanencia, horarios, tareas y condiciones laborales)

- Vocación
 - Si pudiera elegir, ¿en qué le gustaría trabajar?
 - Los cursos que vio para postular, ¿respondían a sus gustos de trabajo?

- Inclusión Laboral

- ¿Cuáles son las principales barreras/impedimentos que debe enfrentar una persona en situación de discapacidad para ingresar a un trabajo hoy en día? ¿Qué es lo que se necesita para que consigan un trabajo?
 - ¿Cómo espera que sea su ingreso al mercado laboral? ¿Cómo le gustaría que fuera?
 - En base a su experiencia, ¿qué condiciones debe tener una empresa para que las personas en una situación de discapacidad parecida a la de usted puedan trabajar adecuadamente?
- Situación en el programa
- ¿Cuál es su situación en el curso? (aprobado, reprobado, hizo o está haciendo práctica laboral, consiguió empleo estable, se retiró del curso sin haberlo finalizado.)
 - Si se retiró sin haberlo finalizado , ¿hasta qué etapa del curso llegó? ¿en qué momento se retiró?
 - Si se retiró sin haberlo finalizado ¿Cuáles fueron las razones para retirarse antes de que el curso finalizara?
- Experiencia Programa Piloto
- ¿Cómo fue su experiencia durante las distintas etapas del programa?:
 - Convocatoria:
 - ¿A través de qué medios se enteró de la existencia del curso? (fundación, escuela, medios de comunicación, le comentó un familiar/amigo/conocido).
 - ¿Le pareció clara la información de la convocatoria?
 - Postulación:
 - ¿Cómo postuló al curso? (A través de la página web de SENCE, de manera presencial en SENCE, Ud se acercó a la institución que ofrecía el curso (OTEC), lo contactaron desde un OTEC o Fundación)
 - ¿Pudo elegir el curso? Tenía otras opciones aparte del curso que finalmente realizó? ¿Cómo evalúa la oferta de cursos?
 - ¿Qué documentos/información tuvo que presentar para postular? ¿Fue fácil o difícil para Ud reunir los antecedentes que solicitaban?
 - ¿Le hicieron alguna entrevista presencial al momento de postular?,¿Dónde se realizó la entrevista?, ¿Qué le preguntaron? ¿Lo llamaron por teléfono para confirmar sus datos o preguntarle más detalles de su postulación?
 - Selección:

- ¿De qué manera se enteró que había sido seleccionado para participar del curso? ¿Recuerda que le dijeron?
 - ¿La información que le entregaron fue clara en ese momento?
- Capacitación: Respecto al desarrollo del curso de capacitación:
 - ¿Cómo evalúa la infraestructura y el equipamiento del OTEC? ¿Cumplían los requisitos para que usted y sus compañeros pudieran llevar a cabo el curso de buena manera?
 - ¿Cómo evalúa la calidad de los relatores? Tanto respecto a la calidad de la capacitación como a la calidad del trato que tuvieron los relatores durante los cursos
 - ¿Qué le parecieron los contenidos que vio en el curso? ¿Le gustaron, eran útiles? ¿Hubo algún contenido que le haya costado más que otro?
 - ¿Qué le parecieron los contenidos transversales que vio en el curso? (preparación de curriculum, habilidades sociales, etc)
 - Los compañeros que tuvo en el curso, ¿permitieron que el curso se desarrollara de buena manera? ¿se sentía cómodo, en un buen ambiente con sus compañeros?
 - ¿Cómo evalúa los subsidios entregados? (dinero locomoción)
 - ¿Recibió siempre esos subsidios? ¿Cómo se lo entregaban? ¿Los recibió en los tiempos comprometidos por la institución?
- Práctica laboral
 - La institución que lo capacitó, ¿hizo gestiones para que Ud. realizara su práctica laboral? ¿Qué gestiones hizo? (llamados a empresas, le consiguió entrevistas, lo ayudó a preparar curriculum, etc) ¿Qué le parecieron estas gestiones: suficientes, insuficientes? ¿Le consiguieron práctica laboral?
 - ¿Realizó práctica laboral? (SI-NO ¿Por qué?). Si usuario realizó práctica laboral indagar en: empresa, duración, horarios, funciones, vinculación entre práctica y oficio aprendido, condiciones (pagada/voluntaria)
 - ¿Le gustó realizar práctica laboral? ¿Por qué?
 - ¿Se sintió cómodo realizando su práctica laboral? ¿Se sintió apoyado por su equipo de compañeros de trabajo en la empresa donde realizó su práctica?
 - La institución que lo capacitó, ¿se contactó con Ud mientras Ud realizaba su práctica laboral? ¿Cómo eran estos contactos, qué le preguntaban? ¿Se sintió apoyado?
- Intermediación laboral

- o La institución que lo capacitó, ¿hizo gestiones para que Ud. encontrara un trabajo? ¿Qué gestiones hizo? (llamados a empresas, le consiguió entrevistas, lo ayudó a preparar curriculum, etc) ¿Qué le parecieron estas gestiones: suficientes, insuficientes? ¿Le consiguieron trabajo?
 - o Trabajó? (SI-NO ¿Por qué?).
 - o ¿Cómo evalúa el trabajo que le consiguieron? (empresa, duración, horarios, funciones, vinculación entre trabajo y oficio aprendido, condiciones laborales, ambiente laboral)
 - o ¿Le gustó trabajar en esa empresa? ¿Por qué?
 - o ¿Se sintió cómodo trabajando? ¿Se sintió apoyado por su equipo de compañeros de trabajo en la empresa?
 - o La institución que lo capacitó, ¿se contactó con Ud mientras Ud trabajaba en la empresa? ¿Cómo eran estos contactos, qué le preguntaban? ¿Se sintió apoyado?
- Según su visión: ¿cuáles fueron las fortalezas y debilidades del proceso de capacitación e intermediación laboral?
- Satisfacción
- ¿Está satisfecho/ contento con el curso? ¿Por qué?
 - ¿Qué recomendaciones realizaría al curso?
 - ¿Estaría dispuesto a participar nuevamente en algún curso de capacitación del SENCE? ¿Por qué?
 - ¿Recomendaría el curso a un amigo o conocido?

Pauta entrevista beneficiarios con discapacidad cognitiva

PRESENTACIÓN ENTREVISTADOR: BUENOS DÍAS/BUENAS TARDES Sra./Sr., mi nombre es..... trabajo en STATCOM. Por encargo del SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y EMPLEO (SENCE) estamos realizando un estudio para evaluar el piloto del PROGRAMA + Capaz 2014, LÍNEA DISCAPACIDAD en el cual Ud participó (NOMBRAR CURSO Y OTEC). Es por ello, que le solicito pueda responder a las siguientes preguntas, sus opiniones servirán para mejorar el programa. Sus respuestas serán **ESTRICTAMENTE CONFIDENCIALES** y **POR NINGÚN MOTIVO AFECTARÁN LA ATENCIÓN** y SERVICIO QUE USTED RECIBE/RECIBIÓ/ RECIBIRÁ, por lo que siéntase libre de contestar lo que realmente sienta y piense respecto del Programa. **(Entrevistador: Se recomienda realizar la entrevista con apoyo del apoderado. Al finalizar entrevista, solicitar a entrevistado/a que firme consentimiento informado).**

- Motivaciones

- Me podría describir ¿cómo se enteró del curso? ¿Vio algún aviso, alguien le avisó? ¿Cuándo se enteró le contó a sus papás/apoderado u otro familiar?
 - ¿Por qué participó del curso?
- Sistema educacional
 - PREGUNTAR AL APODERADO SI ES NECESARIO: ¿Qué estudios tiene? ¿Estuvo en alguna escuela especial? Si fue a una escuela especial: ¿estuvo en pre-básico, básico, laboral?
 - Experiencia Laboral
 - ¿Ha trabajado alguna vez? ¿En qué lugares?
 - (En caso de tener alguna experiencia laboral) De todos los trabajos que nombró ¿Cuál fue el más importante para Ud? ¿en qué empresa trabajó? ¿cuál era el cargo o que tareas hacía? ¿cuánto tiempo trabajó? ¿en qué horarios? ¿tenía contrato? ¿cuánto le pagaban aprox? ¿le gustó ese trabajo? ¿Por qué?
 - Vocación
 - ¿En qué tipo de trabajos le gustaría trabajar? (Indagar el área de salud, productividad, comercial, etc, ¿qué le gustaría hacer ahí?.)
 - Inclusión Laboral: PREGUNTAR CON APOYO DE APODERADO
 - ¿Cuáles son las principales barreras que debe enfrentar una persona en situación de discapacidad para ingresar a un trabajo hoy en día? ¿Qué es lo que se necesita para que consigan un trabajo?
 - ¿Cómo espera que sea su ingreso al mercado laboral? ¿Cómo le gustaría que fuera?
 - En base a su experiencia, ¿qué condiciones debe tener una empresa para que las personas en una situación de discapacidad parecida a la de usted puedan trabajar y sentirse bien trabajando?
 - Situación en el programa
 - ¿Cuál es su situación en el curso? (aprobado, reprobado, hizo o está haciendo práctica laboral, consiguió empleo estable, se retiró del curso sin haberlo finalizado.)
 - Si se retiró sin haberlo finalizado, ¿En qué momento se retiró?
 - Si se retiró sin haberlo finalizado ¿Por qué se retiró?

- Experiencia Programa Piloto: Las siguientes preguntas son sobre las distintas situaciones que vivió durante el curso...
 - Convocatoria:
 - Me podrías describir ¿Cómo se enteró de la existencia del curso? (fundación, escuela, medios de comunicación, le comentó un familiar/amigo/conocido). ¿Qué sintió cuando se enteró del curso?

 - Postulación:
 - Me podrías describir ¿Cómo postuló al curso? (A través de la página web de SENCE, de manera presencial en SENCE, Ud se acercó a la institución que ofrecía el curso (OTEC), lo contactaron desde un OTEC o Fundación). ¿Fue a una reunión? ¿le contaron de que se trataba?
 - ¿Pudo elegir el curso? ¿Habían otros cursos a los que a Ud le hubiera gustado postular? ¿Cuáles?
 - PREGUNTAR CON APOYO DE APODERADO: ¿Qué información tuvo que presentar para postular? (inscripción registro nacional de discapacidad, etc) ¿Le pidió a su apoderado (u otro) que lo ayudara para tener la información que le solicitaban? ¿Tuvo que llenar papeles o alguna ficha? ¿Fue fácil o difícil?
 - PREGUNTAR CON APOYO DE APODERADO: ¿Le hicieron alguna entrevista presencial al momento de postular?, ¿Dónde se realizó la entrevista?, ¿Qué le preguntaron? ¿Lo llamaron por teléfono (a Ud. o al apoderado) para confirmar sus datos o preguntarle más detalles de su postulación?

 - Selección:
 - Me podrías describir ¿Cómo supo que iba a participar del curso? ¿Qué le dijeron?

 - Capacitación: Me podrías describir..
 - Sobre la sala de clases, ¿era luminosa? ¿espaciosa? ¿se podía transitar por los pasillos, baños, salas, sin problemas? ¿se sintió cómodo en el centro de capacitación? ¿Le gustaron las instalaciones, salas, baños (NOMBRAR OTEC)? ¿Por que?
 - ¿Firmabas asistencia? ¿En qué horario se realizaban las clases?, ¿Le gustó el horario y la duración de las clases?
 - Sobre los profesores ¿Eran buenos, malos, divertidos, aburridos? ¿Por que?
 - Sobre el curso de (NOMBRAR OFICIO) ¿Le gustó lo que aprendió en el curso? ¿Ud hacía preguntas cuando no entendía algo? ¿El profesor respondía las dudas suyas y de sus otros compañeros? ¿Era claro? ¿Hubo algo que haya sido más difícil aprender?

- ¿Le gustó haber aprendido sobre cómo preparar el curriculum o cómo relacionarse con sus compañeros de trabajo? (modulo habilidades transversales) ¿Por qué? ¿Qué otras cosas le enseñaron en el curso aparte del oficio (NOMBRAR OFICIO)?
 - Respecto a sus compañeros de curso, ¿eran simpáticos, hizo amigos? ¿tuvo algún problema con algún compañero/a?
 - ¿Le entregaron dinero para la movilización? ¿Le gustó que se lo hayan entregado? ¿Por qué?, ¿Se lo entregaban cada semana, o cada día que asistía a clases? ¿Cómo se lo entregaban?
- Práctica laboral : PREGUNTAR CON APOYO DE APODERADO
 - (NOMBRAR OTEC) ¿lo ayudó para que Ud. realizara su práctica profesional? ¿Qué gestiones hizo? (llamados a empresas, le consiguió entrevistas, lo ayudó a preparar curriculum, etc) ¿Qué le parecieron estas gestiones: suficientes, insuficientes? ¿Le consiguieron práctica laboral?
 - ¿Realizó práctica laboral? (SI-NO ¿Por qué?). Si usuario realizó práctica laboral indagar en: empresa, duración, horarios, funciones, vinculación entre práctica y oficio aprendido, condiciones (pagada/voluntaria)
 - ¿Le gustó realizar práctica laboral? ¿Por qué?
 - ¿Se sintió cómodo realizando su práctica laboral? ¿Se sintió apoyado por su equipo de compañeros de trabajo en la empresa donde realizó su práctica?
 - (NOMBRAR OTEC), ¿lo llamó o visitó mientras Ud realizaba su práctica laboral? ¿Qué le preguntaban? ¿Se sintió apoyado?
 - Intermediación laboral : PREGUNTAR CON APOYO DE APODERADO
 - (NOMBRAR OTEC) ¿Lo ayudó para que Ud. encontrara un trabajo? ¿Qué gestiones hizo? (llamados a empresas, le consiguió entrevistas, lo ayudó a preparar curriculum, etc) ¿Qué le parecieron estas gestiones: suficientes, insuficientes? ¿Le consiguieron trabajo?
 - ¿Trabajó? (SI-NO ¿Por qué?).
 - ¿Le gustó el trabajo que le consiguieron? (SI-NO ¿Por qué?). ¿En que empresa trabajó? ¿Trabajó de lunes a viernes? ¿Cuál era su horario de trabajo? ¿Le fue fácil o difícil realizar su trabajo? ¿Por qué?, ¿Lo que hacía en su trabajo era parecido a lo que vio en clases? ¿Firmó algún contrato de trabajo? ¿Le gustaba su sueldo?.
 - ¿Le gustó trabajar en esa empresa? ¿Por qué?
 - ¿Se sintió cómodo trabajando? ¿Sus compañeros eran simpáticos? ¿lo apoyaban? ¿tuvo algún problema con un compañero o jefe de trabajo?
 - (NOMBRAR OTEC) ¿lo llamó o visitó mientras Ud. trabajó? ¿Cómo

eran estos contactos, qué le preguntaban? ¿Se sintió apoyado?

- Según su opinión: ¿qué fue lo bueno y lo malo del curso? ¿y de la práctica? ¿y de su trabajo?
- Satisfacción
 - ¿Está contento con el curso que realizó (NOMBRAR CURSO)? ¿Por qué?
 - ¿Qué cambiaría del curso para mejorarlo?
 - ¿Participaría nuevamente en algún curso de capacitación del SENCE? ¿Por qué?
 - ¿Recomendaría el curso a un amigo o conocido?

Pauta entrevistas apoderados

PRESENTACIÓN ENTREVISTADOR: BUENOS DÍAS/BUENAS TARDES Sra./Sr., mi nombre es..... trabajo en STATCOM. Por encargo del SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y EMPLEO (SENCE) estamos realizando un estudio para evaluar el piloto del PROGRAMA + Capaz 2014, LÍNEA DISCAPACIDAD en el cual participó (NOMBRE USUARIO) en el curso de (NOMBRAR CURSO Y OTEC). Es por ello, que le solicito pueda responder a las siguientes preguntas, sus opiniones servirán para mejorar el programa. Sus respuestas serán **ESTRICTAMENTE CONFIDENCIALES** y **POR NINGÚN MOTIVO AFECTARÁN LA ATENCIÓN y SERVICIO QUE (NOMBRE USUARIO) RECIBE/RECIBIÓ/ RECIBIRÁ**, por lo que siéntase libre de contestar lo que realmente sienta y piense respecto del Programa. **(Entrevistador: Al finalizar entrevista, solicitar a entrevistado/a que firme consentimiento informado).**

- Motivaciones
 - ¿Conocía algo sobre el programa + Capaz antes de que el usuario comenzara a participar en éste? ¿Cómo lo conoció?
 - ¿Por qué eligieron el programa + Capaz como herramienta de capacitación?
 - ¿Por qué se eligió el curso de capacitación donde ingresó el usuario?
 - ¿Pudo conocer algunas otras alternativas de cursos de capacitación que ofrecía el programa?
- Inclusión Laboral
 - ¿Qué expectativas tiene sobre el ingreso al mundo laboral de las personas en situación de discapacidad? (¿Cree que es necesario que las empresas consideren a las PSD para trabajar?, ¿Qué debieran hacer las empresas para que más PSD se incorporaran al trabajo?)

- ¿Espera que posterior al curso de capacitación (NOMBRE USUARIO) pueda ingresar al mundo laboral?
 - ¿Qué expectativas tiene sobre la inclusión laboral de (NOMBRE USUARIO)? ¿Espera que consiga un trabajo estable? ¿Qué sea más independiente? ¿Cuán importante es para Ud que (NOMBRE USUARIO) consiga un trabajo y sea más independiente? ¿En que lo beneficiaría a Ud y su familia? ¿Cuáles son sus temores o aprehensiones al respecto?
- Experiencia Piloto
- ¿Cómo cree Ud que fue el trato que tuvo en general el (NOMBRE OTEC) con el usuario? (respetuoso, lo trataban como adulto/niño, se preocupaban por él/ella, etc)
 - ¿Conocía los distintos cursos que se ofrecían en el programa? ¿Cómo evalúa la oferta de estos?
 - ¿Cómo evalúa los horarios del curso de capacitación, cargas académicas (contenidos y volumen de materias) y exigencias del curso en que participó el usuario? ¿Le parecieron adecuados? ¿(NOMBRE USUARIO) se veía motivado durante el tiempo que duró el curso? ¿Por qué?
 - ¿Cómo evalúa los subsidios entregados por el programa? ¿Le parecieron suficientes? ¿Por qué?
 - ¿Conoció Ud. el centro de capacitación donde asistió (NOMBRE USUARIO) al curso de capacitación? ¿Le parecieron adecuadas las condiciones de infraestructura y equipamiento que habían en el lugar para el desarrollo del curso?
 - Sabe Ud si el (NOMBRE OTEC) hizo gestiones para que (NOMBRE USUARIO) realizara su práctica profesional? ¿Qué gestiones hizo? (llamados a empresas, le consiguió entrevistas, lo ayudó a preparar curriculum, etc) ¿Qué le parecieron estas gestiones: suficientes, insuficientes? ¿Le consiguieron práctica laboral?
 - ¿Qué le pareció la empresa donde (NOMBRE USUARIO) realizó la práctica profesional? (qué le parecieron: cargo laboral desempeñado, condiciones de práctica, ambiente laboral, apoyo recibido) ¿(NOMBRE USUARIO) se veía motivado durante el tiempo en que realizó la práctica profesional? ¿Tuvo algún problema?
 - Sabe Ud si el (NOMBRE OTEC) hizo gestiones para que (NOMBRE USUARIO) se vinculara establemente a algún trabajo? ¿Qué gestiones hizo? (llamados a empresas, le consiguió entrevistas, lo ayudó a preparar curriculum, etc) ¿Qué le parecieron estas gestiones: suficientes, insuficientes? ¿Le consiguieron trabajo?
 - ¿Qué le pareció la empresa donde (NOMBRE USUARIO) trabajó? (qué le parecieron: cargo laboral desempeñado, condiciones laborales, ambiente laboral, apoyo recibido) ¿(NOMBRE USUARIO) se veía motivado durante el tiempo en que realizó la práctica profesional? ¿Tuvo algún problema?



- ¿Qué le pareció el acompañamiento o apoyo que recibió (NOMBRE USUARIO) de parte de (NOMBRE OTEC) durante la práctica y el trabajo realizado? ¿Suficiente, insuficiente, ¿Por qué?
- Satisfacción
 - Según su visión: ¿cuáles son las fortalezas y debilidades del programa?
 - ¿Qué recomendaciones realizaría al programa?
 - ¿Recomendaría el programa a un amigo o conocido?

Pauta entrevistas OTEC

Pauta entrevista OTEC

PRESENTACIÓN ENTREVISTADOR: BUENOS DÍAS/BUENAS TARDES Sra./Sr., mi nombre es..... trabajo en STATCOM. Por encargo del SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y EMPLEO (SENCE) estamos realizando un estudio para evaluar el piloto del PROGRAMA + Capaz 2014, LÍNEA DISCAPACIDAD con el objetivo de evaluarlo y así poder desarrollar estrategias que contribuyan a mejorar y fortalecer el programa y con ello aportar a la capacitación e inclusión al mundo laboral de personas en situación de discapacidad. De acuerdo a la información que disponemos, Uds. ejecutaron (MENCIONAR CURSOS EJECUTADOS POR OTEC) Es por ello, que le solicito pueda responder a las siguientes preguntas, sus opiniones servirán para mejorar el programa. Sus respuestas serán ESTRICTAMENTE CONFIDENCIALES, por lo que siéntase libre de contestar lo que realmente sienta y piense respecto del Programa. **(Entrevistador: Al finalizar entrevista, solicitar a entrevistado/a que firme consentimiento informado).**

- Motivación
 - Como OTEC, ¿por qué postularon en el programa + Capaz, Línea Discapacidad?
- Experiencia/Conocimiento población objetivo
 - ¿Cuál es la experiencia previa que tiene el OTEC sobre capacitación a personas en situación de discapacidad? (Modelos de trabajo utilizados)
 - De tener experiencia, ¿ésta está focalizada en algún tipo de discapacidad puntual?
 - ¿Existen diferencias y/o similitudes entre la experiencia del OTEC y la metodología del programa?
 - ¿Cuál era el conocimiento previo que Uds. tenían sobre la población objetivo?



- Como OTEC, ¿detectaron la necesidad de capacitarse/perfeccionarse para atender a la población objetivo (personas en situación de discapacidad) y su inclusión laboral? ¿Lo pudieron hacer?
- ¿Cómo se llevó a cabo ese perfeccionamiento? ¿En qué aspectos se orientó dicha capacitación?

- Ejecución Piloto

- ¿Cómo fue la experiencia del OTEC durante los distintos procesos del programa?:

Postulación

- ¿Eran claras las bases de postulación? ¿Cuáles fueron las principales dificultades para formular la propuesta de postulación? ¿Tuvieron problemas al momento de presentar la propuesta de postulación?

Adjudicación

- ¿Cómo se enteraron de que habían sido seleccionados para la ejecución del piloto? ¿Cuánto tiempo pasó entre que les avisaron de la adjudicación y dieron inicio al curso? ¿Qué procesos administrativos/de proceso debieron cumplir para dar inicio al curso?

Convocatoria usuarios

- ¿Cómo desarrollaron el proceso de convocatoria a los alumnos? ¿Bastó con los interesados provenientes de SENCE o tuvieron que recurrir a fundaciones, OMIL, escuelas para cumplir con los cupos? ¿Cómo fue este proceso? ¿Cuáles fueron los facilitadores/obstaculizadores?

Selección usuarios

- ¿Cómo fue el proceso de selección de alumnos? ¿Utilizaron algún instrumento específico de selección? ¿ese instrumento fue diseñado por Uds. o sugerido por algún experto en PSD? ¿Realizaron entrevistas de inicio? ¿Qué criterios utilizaron para la selección de usuarios? ¿Cuáles fueron los facilitadores/obstaculizadores de este proceso?
- ¿Cómo definiría Ud. el perfil de los usuarios seleccionados?

Equipo OTEC

- Respecto al equipo de relatores, ¿Cuáles eran los requisitos solicitados de acuerdo a las bases? ¿Qué tan difícil fue para el OTEC reclutar relatores con el perfil solicitado? (¿contaban con relatores que obedecían al perfil o contrataron nuevos?)

- Respecto al equipo que interviene en la fase empleo con apoyo: ¿Estas funciones las asumían los mismos relatores o necesitaron de otros profesionales que se hicieran cargo de esta fase (empleo con apoyo: práctica laboral e intermediación laboral)
- ¿Cómo fue la relación que tuvo el OTEC con su equipo (relatores y otros profesionales PSD) mientras duró el programa? (¿hubo problemas en el equipo, cómo los resolvieron? ¿tenían instancias de coordinación semanal o mensual?)

Fase Lectiva

- ¿Cómo fue la relación que tuvo el OTEC con los usuarios durante el desarrollo del curso de capacitación? ¿Fue fácil o difícil la relación con los usuarios? ¿Las familias de los usuarios se interesaban en conocer más detalles del curso de capacitación que Uds. ofrecieron? ¿Recibieron muchas consultas de parte de las familias? ¿Qué tipo de consultas recibieron?
- De los cursos dictados, ¿Cuáles fueron los contenidos más complejos pensando en la población objetivo? ¿Utilizaron adecuaciones curriculares no significativas? ¿Cómo las diseñaron, o SENCE les ayudó en este proceso? ¿Cree Ud. que las adecuaciones son indispensables considerando las características de la población objetivo?
- ¿Cómo evalúa la pertinencia de jornadas de capacitación y extensión de clases, considerando las características del grupo objetivo?

Empleo con Apoyo (práctica laboral e intermediación laboral)

- ¿Cuáles fueron las gestiones realizadas por el OTEC para ejecutar la fase empleo con apoyo? ¿Cómo evalúa esas gestiones? ¿Cuáles fueron los facilitadores/obstaculizadores de esta fase?
- (SOLO A OTEC QUE DICTARON MAS DE UN CURSO) De los distintos cursos dictados, ¿cuál fue el oficio para el cual fue más difícil ejecutar la fase empleo con apoyo? ¿Por qué?

Práctica Laboral

- ¿Cómo se realizó el proceso de vinculación con empresas al momento de la práctica laboral? ¿El OTEC acudió a empresas con las que ya existía un vínculo de trabajo previo? ¿Se vincularon con nuevas empresas? ¿Qué estrategias de difusión/vinculación utilizaron?
- ¿En qué consistió el acompañamiento que se le brindó al usuario mientras duró la práctica laboral? ¿Fue pertinente? ¿Hubo buena recepción del usuario en este acompañamiento? ¿La familia del usuario intervino de alguna forma?

Intermediación Laboral

- ¿Cómo se realizó el proceso de vinculación con empresas al momento de la intermediación laboral? ¿El OTEC acudió a empresas con las que ya existía un vínculo de trabajo previo? ¿Se vincularon con nuevas empresas? ¿Qué estrategias de difusión/vinculación utilizaron?
 - A su juicio, los trabajos que lograron obtener las PSD, ¿eran de buena calidad?, ¿la empresa mostró preocupación por lograr inclusión laboral?
 - En general, ¿En qué consistió el acompañamiento que se le brindó al usuario mientras trabajó en la empresa? ¿Fue pertinente? ¿Hubo buena recepción del usuario en este acompañamiento? ¿La familia del usuario intervino de alguna forma?
 - Y el acompañamiento brindado a la empresa ¿en qué consistió? ¿la empresa fue receptiva con el usuario y con el modelo empleo con apoyo?
- Evaluación
 - ¿Cómo evalúa la relación que tuvo el OTEC con SENCE a lo largo del programa? (fluidez en comunicaciones, apoyo técnico recibido, etc.)
 - ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades del programa?
 - Respecto a su rol dentro del programa, ¿cuáles fueron los aprendizajes adquiridos, en miras de una próxima ejecución?
 - ¿Qué recomendaciones le haría al programa, en miras de una próxima ejecución?
 - ¿Estaría dispuesto a participar nuevamente en el programa + Capaz, línea discapacidad? ¿Por qué?
 - Satisfacción
 - Como OTEC, ¿quedaron satisfechos con los resultados obtenidos por Uds. en el programa piloto? ¿Por qué?

Pauta entrevistas relatores

PRESENTACIÓN ENTREVISTADOR: BUENOS DÍAS/BUENAS TARDES Sra./Sr., mi nombre es..... trabajo en STATCOM. Por encargo del SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y EMPLEO (SENCE) estamos realizando un estudio para evaluar el piloto del PROGRAMA + Capaz 2014, LÍNEA DISCAPACIDAD con el objetivo de evaluarlo y así poder desarrollar estrategias que contribuyan a mejorar y fortalecer el programa y con ello aportar a la capacitación e inclusión al mundo laboral de personas en situación de discapacidad. De acuerdo a la información que disponemos, Ud participó como relator del

(MENCIONAR CURSO Y OTEC). Es por ello, que le solicito pueda responder a las siguientes preguntas, sus opiniones servirán para mejorar el programa. Sus respuestas serán ESTRICTAMENTE CONFIDENCIALES, por lo que siéntase libre de contestar lo que realmente sienta y piense respecto del Programa. **(Entrevistador: Al finalizar entrevista, solicitar a entrevistado/a que firme consentimiento informado).**

- Motivación
 - ¿Qué lo motivó para participar en el programa + Capaz, Línea Discapacidad?
 - ¿Usted ya trabajaba con el OTEC o se incorporó específicamente para este programa?

- Experiencia/conocimiento población objetivo
 - ¿Cuál es su experiencia laboral con personas en situación de discapacidad?
 - ¿Cuál es su experiencia laboral en capacitación de personas en situación de discapacidad?
 - ¿Cuál es su experiencia laboral como relator en algún OTEC?

- Ejecución Piloto
 - ¿Cuál es el perfil de los alumnos participantes de los cursos que impartió?
 - ¿En qué consistieron los cursos usted dictó? (contenidos, metodología, horarios y evaluaciones)
 - ¿Fue necesario incorporar adecuaciones curriculares en los cursos para realizarlos con personas en situación de discapacidad? ¿Las adecuaciones las hizo usted o algún otro especialista?
 - ¿En qué consistieron dichas adecuaciones? ¿Manejaba Ud. conocimiento previo respecto a adecuaciones curriculares? ¿El OTEC le facilitó este proceso?

- Coordinación con otros actores del Piloto
 - ¿Cómo fue la relación con el OTEC donde dictó los cursos? (supervisión y evaluación de su desempeño, apoyo técnico y de recursos)
 - ¿Cómo fue la relación que tuvo con el SENCE? (existió esta relación o se canalizaba directamente a través de OTEC)
 - ¿Cómo fue la experiencia dentro del aula con los usuarios del programa?
 - ¿Qué aspectos fueron los más fáciles y difíciles de implementar con los usuarios?
 - ¿Estuvo involucrado en el proceso de vinculación laboral de los usuarios? ¿Cómo fue esa experiencia?

- Evaluación
 - ¿Cuáles fueron las fortalezas y debilidades del programa?

- ¿Cuáles fueron las principales dificultades que enfrentó?
 - ¿Cuáles son los riesgos que presenta el programa?
 - Respecto a su rol en el programa, ¿cuáles fueron los aprendizajes adquiridos, en miras de una próxima ejecución éste?
 - ¿Qué recomendaciones le haría al programa, en miras de una próxima ejecución?
 - ¿Estaría dispuesto a participar nuevamente en el programa + Capaz, línea discapacidad? ¿Por qué?
- Satisfacción
- Como relator, ¿quedó satisfecho con el trabajo que realizó en el programa piloto + Capaz, Línea Discapacidad? ¿Por qué?

Pauta entrevistas empresas

PRESENTACIÓN ENTREVISTADOR: BUENOS DÍAS/BUENAS TARDES Sra./Sr., mi nombre es..... trabajo en STATCOM. Por encargo del SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y EMPLEO (SENCE) estamos realizando un estudio para evaluar el piloto del PROGRAMA + Capaz 2014, LÍNEA DISCAPACIDAD con el objetivo de evaluarlo y así poder desarrollar estrategias que contribuyan a mejorar y fortalecer el programa y con ello aportar a la capacitación e inclusión al mundo laboral de personas en situación de discapacidad. De acuerdo a la información que disponemos, Ud recibió (PRACTICANTES-TRABAJADORES). Es por ello, que le solicito pueda responder a las siguientes preguntas, sus opiniones servirán para mejorar el programa. Sus respuestas serán **ESTRICTAMENTE CONFIDENCIALES**, por lo que siéntase libre de contestar lo que realmente sienta y piense respecto del Programa. **(Entrevistador: Al finalizar entrevista, solicitar a entrevistado/a que firme consentimiento informado).**

- Motivación
- Antes de entrar en contacto con en el programa, ¿tenían conocimiento de éste en la empresa?
 - ¿Cómo llegó a recibir gente capacitada por el programa?
 - ¿Cuál fue la motivación de la empresa para recibir a estas personas?
- Experiencia/conocimiento población objetivo
- ¿Cuál es la experiencia de la empresa trabajando con personas en situación de discapacidad? (Cargos y condiciones laborales)
 - Si es que la empresa tiene experiencia, ¿tienen una política de contratación especial para personas en situación de discapacidad? ¿En qué consiste?

- ¿Cuál es el conocimiento que tiene la empresa sobre el modelo: empleo con apoyo? ¿tienen alguna experiencia previa utilizando este modelo?

- Ejecución Piloto

Práctica Laboral

- ¿Cómo se contactó con Ud. el OTEC para que su empresa recibiera como practicantes a PSD? ¿Qué le llamó la atención o le interesó al momento de que le solicitaron incorporar practicantes PSD a su empresa? ¿Los entrevistó previamente? ¿Cuál fue su impresión en la entrevista?
- ¿Cómo comunicó al jefe o encargado de sección de su empresa que se incorporaría un practicante en situación de discapacidad? ¿Cómo reaccionó? ¿Cómo reaccionó el equipo de acogida?
- En general, ¿en qué consistía la práctica profesional realizada por PSD, en qué horarios y tipo de jornada se ejecutaban las prácticas, cuánto tiempo duraron?
- El OTEC se contactó con Ud. mientras la PSD ejecutaba su práctica? ¿En qué consistían estos contactos? ¿Se sintió apoyado por el OTEC? ¿Qué faltó para que se sintiera más apoyado?
- ¿Cómo evalúa la experiencia de su empresa incorporando a PSD como practicantes? Facilitadores y obstaculizadores.
- ¿Cómo fue la relación de las jefaturas del usuario con éste durante la práctica?
- ¿Cómo fue la relación de los pares y el equipo de trabajo con el usuario?
- Cómo evalúa el desempeño en la práctica laboral de la PSD? ¿Cuáles fueron sus fortalezas y debilidades?

Intermediación Laboral

- ¿Cómo se contactó con Ud. el OTEC para que su empresa recibiera como trabajador(es) a PSD? ¿Qué le llamó la atención o le interesó al momento de que le solicitaron incorporar trabajadores PSD a su empresa? ¿Los entrevistó previamente? ¿Cuál fue su impresión en la entrevista?
- ¿Cómo comunicó al jefe o encargado de sección de su empresa que se incorporaría un(os) trabajador(es) en situación de discapacidad? ¿Cómo reaccionó? ¿Cómo reaccionó el equipo de acogida?
- En general, ¿en qué consistió el trabajo realizado por PSD, en qué horarios y tipo de jornada laboral, cuánto tiempo duró la experiencia laboral o continúa? ¿cuáles fueron las condiciones de remuneración, firmaron contrato laboral? Si ya no emplean a PSD: ¿Por qué ya no sigue(n) trabajando PSD con Ud?
- El OTEC se contactó con Ud. mientras PSD se desempeñaban laboralmente en su empresa? ¿En qué consistían estos contactos? ¿Se sintió apoyado por el OTEC? ¿Qué faltó para que se sintiera más apoyado?
- ¿Cómo evalúa la experiencia de su empresa incorporando a PSD como trabajadores? Facilitadores y obstaculizadores.



- ¿Cómo fue la relación de las jefaturas del usuario con éste durante su desempeño laboral?
 - ¿Cómo fue la relación de los pares y el equipo de trabajo con el usuario?
 - Cómo evalúa el desempeño laboral de la PSD? ¿Cuáles fueron sus fortalezas y debilidades?
- Evaluación
- Según su experiencia, habiendo conocido el programa, ¿cuáles fueron las fortalezas y debilidades que éste presentó?
 - ¿Qué recomendaciones le haría al SENCE, en miras de una próxima ejecución?
 - Como empresa, ¿estaría dispuesto, nuevamente, a recibir trabajadores (ya sea como practicantes o como trabajadores estables) provenientes del programa + Capaz, Línea Discapacidad?
- Satisfacción
- Como Empresa, ¿quedaron satisfechos respecto a su rol como institución de acogida a PSD derivadas del Programa piloto + Capaz, línea discapacidad? ¿Por qué?

Pauta entrevistas SENCE

PRESENTACIÓN ENTREVISTADOR: BUENOS DÍAS/BUENAS TARDES Sra./Sr., mi nombre es..... trabajo en STATCOM. Por encargo del SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y EMPLEO (SENCE) estamos realizando un estudio para evaluar el piloto del PROGRAMA + Capaz 2014, LÍNEA DISCAPACIDAD con el objetivo de evaluarlo y así poder desarrollar estrategias que contribuyan a mejorar y fortalecer el programa y con ello aportar a la capacitación e inclusión al mundo laboral de personas en situación de discapacidad. Es por ello, que le solicito pueda responder a las siguientes preguntas, sus opiniones servirán para mejorar el programa. Sus respuestas serán **ESTRICTAMENTE CONFIDENCIALES**, por lo que siéntase libre de contestar lo que realmente sienta y piense respecto del Programa. (**Entrevistador: Al finalizar entrevista, solicitar a entrevistado/a que firme consentimiento informado**).

- Nivel de conocimiento
- ¿Cuáles eran los conocimientos previos que tenían sobre las personas en situación de discapacidad y sobre la inclusión laboral, previos al diseño del programa?

- Planificación Piloto
 - ¿Cómo se desarrolló el proceso de planificación del programa Piloto?
 - Contexto en que se desarrolló
 - Decisiones relevantes (regiones participantes, líneas de financiamiento: Becas Laborales-FOTRAB, decisión del tipo de proveedores a convocar, definición de cursos a ofertar)
 - Instituciones dialogantes
 - ¿Cómo se conformó el equipo participante en el diseño del piloto del programa + Capaz, Línea discapacidad? ¿Cómo se conformó el equipo de ejecución del piloto? (SENCE Nacional-Regional)

- Diseño Piloto
 - ¿Cómo evalúa el proceso general de diseño del programa?
 - ¿Cómo evalúa la definición de la población objetivo del programa Piloto? ¿Era la adecuada para los propósitos del programa?
 - ¿Cómo evalúa el proceso de selección de tipo de proveedores que convocaron a postular al programa?
 - ¿Cree Ud. que el presupuesto que se definió para realizar el programa Piloto fue el adecuado? ¿Por qué?
 - ¿Cómo se definió ese presupuesto? ¿Cómo se obtuvo?
 - ¿Cómo se realizó la coordinación interna entre la dirección nacional del SENCE y sus direcciones regionales?
 - ¿Existió coordinación o cooperación con otras instituciones externas al SENCE? (SENADIS, MINEDUC) ¿Cómo evalúa esta coordinación?

- Ejecución Piloto
 - Durante las distintas etapas del programa, ¿Existieron diferencias entre el diseño original del programa piloto y su ejecución? (convocatoria, postulación, selección, fase lectiva, empleo con apoyo)

Convocatoria Organismos Ejecutores

- ¿Cómo evalúa Ud que fue el proceso de convocatoria de proveedores? ¿Convocaron a participar directamente a organizaciones especializadas en discapacidad? ¿Cuáles fueron esas organizaciones? ¿El tiempo destinado para recibir postulaciones fue suficiente? ¿Las bases de postulación eran a su juicio lo suficientemente claras para los organismos ejecutores? ¿Cuáles eran los requisitos solicitados a los organismos ejecutores? ¿Qué tipo de consultas recibieron en la fase de convocatoria de parte de organismos ejecutores interesados en participar?

Postulación Organismos Ejecutores

- ¿Cómo evalúa Ud. el sistema de postulación de los organismos ejecutores? Le pareció adecuado? (Indagar en sistema de postulación FOTRAB-Becas Laborales)

Selección Organismos Ejecutores

- (Para aquellos funcionarios SENCE que evaluaron a organismos ejecutores) En general, ¿Cómo evalúa Ud la calidad de las postulaciones recibidas de parte de organismos ejecutores? ¿Cumplían con las expectativas? En general ¿Cuáles fueron los aspectos más débiles de las propuestas recibidas?
- ¿La pauta de evaluación de propuestas le pareció adecuada/pertinente? ¿Por qué?
- ¿La comisión evaluadora estaba lo suficientemente preparada técnicamente para evaluar las propuestas? ¿Detectaron falencias en el equipo de evaluación? ¿En qué ámbitos?
- ¿De qué forma se comunicó a los organismos ejecutores que habían sido seleccionados para participar del piloto?
- ¿Cuáles fueron los requisitos administrativos solicitados a los organismos ejecutores para dar inicio al curso de capacitación? (boletas garantía, etc) Le parecieron adecuados esos requisitos? ¿Los organismos ejecutores cumplieron con la entrega de los requisitos en tiempos adecuados? ¿Cuáles fueron las principales dificultades en este proceso?.

Ejecución Presupuestaria

- Cómo funcionó el proceso de pago de dineros a los proveedores? ¿Surgieron problemas en el proceso? ¿Cómo los solucionaron?
- ¿Cómo funcionó la entrega de subsidios a los beneficiarios? ¿Surgieron problemas ¿en el proceso? ¿Cómo los solucionaron?

Fase Lectiva (Cursos de capacitación)

- ¿Cómo se desarrolló la fase lectiva? ¿Cómo evalúa Ud. esta fase del piloto?
- ¿Los Organismos Ejecutores utilizaron adaptaciones curriculares no significativas? ¿Las adaptaciones fueron sugeridas por SENCE, o por iniciativa de los organismos ejecutores?, ¿SENCE capacitó a los organismos ejecutores en adaptaciones curriculares no significativas? ¿de qué forma? ¿Esta capacitación: fue pertinente, fue a su juicio bien aprovechada por los organismos ejecutores?
- ¿Se supervisó a los organismos ejecutores en el avance de la Fase lectiva? ¿En qué consistía la supervisión? (quien supervisaba, cómo lo hacía) ¿Cómo seleccionaron los organismos ejecutores a supervisar? ¿Se supervisaron todas las regiones participantes del piloto?



- En general ¿cuáles fueron los facilitadores y los obstaculizadores de esta fase?
- Cuáles fueron las principales dificultades de ejecución que uds detectaron en esta fase?
- ¿Detectaron alguna irregularidad importante en la ejecución de esta fase? ¿Cómo lo solucionaron?

Empleo con Apoyo (práctica laboral e intermediación laboral)

- ¿Cómo se desarrolló la fase empleo con apoyo? ¿Cómo evalúa Ud. esta fase del piloto?
- SENCE capacitó previamente a los organismos ejecutores en el modelo Empleo con Apoyo? ¿de qué forma? ¿Esta capacitación: fue pertinente, fue a su juicio bien aprovechada por los Organismos Ejecutores?
- ¿Se supervisó a los Organismos Ejecutores en el avance de esta fase? Específicamente ¿Qué se supervisó en la etapa de práctica laboral?, Específicamente ¿Qué se supervisó en la etapa de intermediación laboral?, En qué consistía la supervisión? (quien supervisaba, cómo lo hacía) ¿Cómo seleccionaron los organismos ejecutores a supervisar? ¿Se supervisaron todas las regiones participantes del piloto?
- En general ¿cuáles fueron los facilitadores y los obstaculizadores de esta fase?
- ¿Cuáles fueron las principales dificultades de ejecución que uds detectaron en esta fase?
- ¿Detectaron alguna irregularidad importante en la ejecución de esta fase? ¿Cómo lo solucionaron?

Gestión y monitoreo institucional

- A lo largo de la ejecución del piloto, ¿Existieron mecanismos de monitoreo de la propia gestión de SENCE? ¿Cuáles fueron estos mecanismos? ¿qué aspectos específicos de la gestión se monitoreaban? ¿Cómo evalúa Ud. el resultado de este monitoreo? ¿Fue satisfactorio, permitió optimizar procesos?

Seguimiento Usuarios

- A lo largo de la ejecución del piloto, ¿Existieron mecanismos de seguimiento de usuarios? ¿Cuáles fueron estos mecanismos, específicamente en qué consistía el seguimiento de usuarios? ¿Cómo evalúa Ud. el resultado de este seguimiento? ¿Los mecanismos de seguimiento de usuarios permitieron optimizar procesos?

- Evaluación

- ¿Cuáles fueron los elementos facilitadores y los obstaculizadores durante la ejecución del programa Piloto?



- ¿Cuáles son los nudos críticos que existieron en el Piloto? (problemas estructurales externos al programa)
 - ¿Cuáles fueron las lecciones aprendidas, en mira a próximas ejecuciones de programa?
- Satisfacción
- Como SENCE, ¿quedaron satisfechos del proceso de diseño del programa Piloto?
 - Como SENCE, ¿quedaron satisfechos con la implementación del programa Piloto?
 - Como SENCE, ¿quedaron satisfechos de los resultados obtenidos con el programa Piloto?

Pauta entrevistas otras instituciones (MINTRAB- SENADIS)

Pauta entrevista MINTRAB

PRESENTACIÓN ENTREVISTADOR: BUENOS DÍAS/BUENAS TARDES Sra./Sr., mi nombre es..... trabajo en STATCOM. Por encargo del SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y EMPLEO (SENCE) estamos realizando un estudio para evaluar el piloto del PROGRAMA + Capaz 2014, LÍNEA DISCAPACIDAD con el objetivo de evaluarlo y así poder desarrollar estrategias que contribuyan a mejorar y fortalecer el programa y con ello aportar a la capacitación e inclusión al mundo laboral de personas en situación de discapacidad. Es por ello, que le solicito pueda responder a las siguientes preguntas, sus opiniones servirán para mejorar el programa. Sus respuestas serán **ESTRICTAMENTE CONFIDENCIALES**, por lo que siéntase libre de contestar lo que realmente sienta y piense respecto del Programa. (**Entrevistador: Al finalizar entrevista, solicitar a entrevistado/a que firme consentimiento informado**).

- Motivación y rol institucional
- ¿Cómo se relacionan los objetivos estratégicos del Ministerio de Trabajo y Previsión Social con los propósitos del programa + Capaz?
 - Basado en la experiencia del programa, ¿cómo fue el rol que desempeñó su institución durante la implementación del programa, comparándola con el rol que, a su juicio, debió haber desempeñado?

- Nivel de conocimiento
 - ¿Cuáles eran los conocimientos previos que tenían como institución sobre las personas en situación de discapacidad y sobre la inclusión laboral? ¿Detectaron necesidades de capacitación?

- Ejecución Piloto: coordinación inter institucional
 - ¿Cuáles fueron los mecanismos de coordinación inter institucional que utilizaron durante el programa + Capaz?
 - ¿Cómo funcionaron los mecanismos de coordinación inter institucional? (Claridad, fluidez en comunicaciones y trabajo colaborativo)
 - ¿Cuáles fueron las necesidades detectadas en la coordinación inter institucional?

- Evaluación
 - ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades del programa?
 - Tomando en cuenta los resultados del programa, ¿cuáles son los principales riesgos detectados en el diseño del programa?
 - ¿Qué recomendaciones le haría al programa para próximas ejecuciones?

Pauta entrevista SENADIS

PRESENTACIÓN ENTREVISTADOR: BUENOS DÍAS/BUENAS TARDES Sra./Sr., mi nombre es..... trabajo en STATCOM. Por encargo del SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y EMPLEO (SENCE) estamos realizando un estudio para evaluar el piloto del PROGRAMA + Capaz 2014, LÍNEA DISCAPACIDAD con el objetivo de evaluarlo y así poder desarrollar estrategias que contribuyan a mejorar y fortalecer el programa y con ello aportar a la capacitación e inclusión al mundo laboral de personas en situación de discapacidad. Es por ello, que le solicito pueda responder a las siguientes preguntas, sus opiniones servirán para mejorar el programa. Sus respuestas serán **ESTRICTAMENTE CONFIDENCIALES**, por lo que siéntase libre de contestar lo que realmente sienta y piense respecto del Programa. **(Entrevistador: Al finalizar entrevista, solicitar a entrevistado/a que firme consentimiento informado).**

- Motivación y rol institucional
 - ¿Existe alguna relación entre los objetivos estratégicos de su institución y los propósitos del programa + Capaz? ¿Cómo se relacionan?

- Basado en la experiencia del programa, ¿cómo fue el rol que desempeñó su institución durante la implementación, comparándola con el rol que, a su juicio, debió haber desempeñado?

- Nivel de conocimiento
 - ¿Cuáles eran los conocimientos previos que tenían como institución sobre la inclusión laboral de personas en situación de discapacidad? ¿Detectaron necesidades de capacitación?

- Ejecución Piloto: coordinación inter institucional
 - ¿Cuáles fueron los mecanismos de coordinación inter institucional que utilizaron durante el programa + Capaz?
 - ¿Cómo funcionaron los mecanismos de coordinación inter institucional? (Claridad, fluidez en comunicaciones y trabajo colaborativo)
 - ¿Cuáles fueron las necesidades detectadas en la coordinación inter institucional?

- Evaluación
 - ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades del programa?
 - Tomando en cuenta los resultados del programa, ¿cuáles son los principales riesgos detectados en el diseño del programa?
 - ¿Qué recomendaciones le haría al programa para próximas ejecuciones?