



## RESULTADOS FINALES

# “EVALUACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN Y RESULTADOS PROGRAMA MÁS CAPAZ AÑO 2016 LÍNEA CONTINUIDAD DE ESTUDIOS” ID 45-10-LP17

Organismo Demandante:  
Servicio Nacional de  
Capacitación y Empleo.



Elaborado por:  
ClioDinámica Asesorías,  
Consultoría e Ingeniería  
Limitada.



Enero, 2018

## TABLA DE CONTENIDOS

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>2. OBJETIVOS DEL ESTUDIO</b>	<b>4</b>
<b>A. OBJETIVO GENERAL</b>	<b>4</b>
<b>3. MARCO METODOLÓGICO DEL ESTUDIO</b>	<b>5</b>
<b>3.1. MUESTRA CUALITATIVA</b>	<b>5</b>
<b>3.2. MUESTRA CUANTITATIVA</b>	<b>5</b>
<b>4. FACTORES CAUSALES DE LA EVALUACIÓN</b>	<b>6</b>
<b>4.1. CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS</b>	<b>6</b>
<b>4.1.1. Hallazgos generales de la caracterización usuaria</b>	<b>6</b>
<b>4.1.2. Características sociodemográficas de los usuarios</b>	<b>7</b>
<b>4.1.3. Motivaciones y expectativas de los usuarios</b>	<b>12</b>
<b>4.1.4. Situación actual de los usuarios</b>	<b>15</b>
4.1.1. Esquema de principales hallazgos	18
<b>4.2. EVALUACIÓN DE LOS COMPONENTES DE LA LÍNEA CONTINUIDAD DE ESTUDIOS</b>	<b>19</b>
<b>4.2.1. Hallazgos generales de la evaluación</b>	<b>19</b>
<b>4.2.2. Convocatoria y difusión del programa</b>	<b>20</b>
4.2.1. Caracterización de la oferta de carreras y cursos	23
<b>4.2.2. Articulación de procesos formativos y rutas formativas</b>	<b>26</b>
4.2.3. Evaluación de las clases y profesores	34
4.2.4. Beneficios entregados por el programa	39
<b>5. PRINCIPALES CONCLUSIONES DE LA EVALUACIÓN</b>	<b>42</b>
<b>6. RECOMENDACIONES AL COMPONENTE DE CONTINUIDAD DE ESTUDIOS</b>	<b>44</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente informe constituye el hito de cierre de la consultoría, en el cual se realiza una caracterización y una evaluación la implementación del programa +Capaz año 2016 en su línea continuidad de estudios, analizando el cumplimiento de los objetivos planteados.

Asimismo, se presentan las principales recomendaciones para cada uno de los procesos y componentes del programa en esta línea, levantadas a partir de la visión de los principales actores involucrados en el programa.

El informe está conformado en un primer apartado por los objetivos a los que se da respuesta a través del informe, seguido por la metodología aplicada para el levantamiento de información, y posterior a ello, se presentan los principales resultados, analizados en función de los principales hallazgos y nudos críticos identificados. Posteriormente, se presentan fortalezas y debilidades identificadas, así como las conclusiones y recomendaciones realizadas por el equipo consultor a la luz de la evidencia levantada.

## 2. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

A continuación, se presentan los objetivos relacionados con el informe de evaluación de la línea continuidad de estudios del programa +Capaz.

### a. Objetivo general

Evaluar la línea continuidad de estudios (CE) del programa y la gestión realizada por los proveedores, identificando las fortalezas y debilidades de la línea, dando cuenta de las brechas presentes entre lo diseñado y lo implementado. Considerar en la evaluación al menos los siguientes elementos:

- Perfil de usuario, analizar posibles coincidencias y diferencias con otras líneas del programa.
- Aseguramiento de calidad por parte de las Instituciones de Educación Superior.
- Articulación de procesos formativos y rutas formativas.
- Articulación con otras líneas del programa.
- Caracterizar la oferta de carreras y cursos de las Universidades, Centros de Formación Técnica e Institutos Profesionales para esta línea de programa.
- Realizar comparación entre alumnos +Capaz que continúan estudios superiores, respecto de alumnos +Capaz que no lo hacen.
- Realizar comparación entre alumnos +Capaz que continúan estudios superiores, respecto de alumnos que se encuentran desarrollando carreras de educación superior y no pasaron por el programa previamente.
- Levantar la trayectoria del usuario desde que ingresó al programa hasta el egreso en los Centros de Formación Técnica e Institutos Profesionales, o bien a la situación actual del usuario.

### 3. MARCO METODOLÓGICO DEL ESTUDIO

El presente estudio para evaluar la implementación del Programa Más Capaz 2016 en su línea continuidad de estudios es de **carácter descriptivo-explicativo** a partir de un enfoque metodológico mixto, en donde se triangulan metodologías cuantitativas y cualitativas que permiten establecer relaciones causales entre variables relevantes para dar cuenta de los objetivos del estudio.

El levantamiento de información de la presente consultoría fue realizado durante los meses de diciembre 2017 y enero de 2018, y consideró la aplicación de instrumentos cualitativos y cuantitativos a distintos actores involucrados en el programa.

#### 3.1. Muestra cualitativa

Los requerimientos definidos por bases técnicas solicitaban que el levantamiento de información de la evaluación de la línea de continuidad de estudios se basase principalmente en un diseño cualitativo. La muestra estructural que fue definida para la aplicación de entrevistas semiestructuradas según tipo de actor es la siguiente:

**Tabla N° 1 Muestra de entrevistas semi estructuradas**

ACTOR	Muestra origen	Muestra lograda
Usuarios +CAPAZ, línea continuidad de estudios	25	25
Proveedores +CAPAZ, línea continuidad de estudios	10	9
Relatores línea continuidad de estudios	5	4
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>38</b>

De este modo, de un total de 40 entrevistas planificadas inicialmente en el diseño muestral, se logró aplicar un total de 38 entrevistas. Las dificultades para lograr la totalidad de entrevistas con proveedores y relatores se asocian con el periodo en que se realizó el levantamiento de información, dado que algunas instituciones de educación superior se encontraban cerradas por vacaciones, de manera que no se logró el contacto con estas entidades.

#### 3.2. Muestra cuantitativa

Para complementar los resultados del análisis cualitativo, se consideró la aplicación de una encuesta telefónica a usuarios de la línea continuidad de estudios. Para ello se estimó el diseño de una muestra representativa de este segmento, la que consideraba la aplicación de 300 encuestas. El levantamiento de información **finalizó con una aplicación total de 302 encuestas**, lo que da cuenta del cumplimiento de la muestra definida inicialmente, alcanzado un error del  $\pm 5,0\%$ .

**Tabla N° 2 Muestra de encuestas logradas**

Actor	Marco Muestral	Muestra origen	Muestra Lograda	Error
Usuarios línea continuidad de estudios	3.718	300	<b>302</b>	<b><math>\pm 5,0\%</math></b>

## 4. FACTORES CAUSALES DE LA EVALUACIÓN

### 4.1. Caracterización de los usuarios

En el siguiente apartado, se procede a realizar una caracterización de los usuarios de la línea continuidad de estudios y de la oferta de carreras y cursos, profundizando en sus particularidades, indagando en elementos vinculados al desarrollo de las carreras técnicas, motivaciones y vinculación con los oficios. En este sentido, se procede a detallar quiénes son los usuarios, cuáles son sus motivaciones y expectativas, y cuál es el abanico de opciones que ofrece el programa para dar respuesta a sus expectativas.

#### 4.1.1. Hallazgos generales de la caracterización usuaria

De acuerdo a los resultados del estudio fue posible identificar que las características de los usuarios que pasan por la línea continuidad de estudios, no distan significativamente de usuarios de otras líneas del programa, principalmente de la línea regular. Existen requisitos de base a la entrada del programa que hacen que el perfil usuario de esta línea sea similar, sobre todo porque es una línea que se articula con la línea regular del programa por tanto ésta define los criterios de base. Si bien la línea continuidad de estudios define como condición de base que los usuarios cuenten con la enseñanza media o media técnica terminada, en general esta característica también está mayoritariamente presente en los usuarios de la línea regular del programa, quienes en su mayoría alcanzan este nivel de escolaridad<sup>1</sup>.

Aun considerando la experiencia laboral previa, las características son bastante similares, puesto que, en el caso de los usuarios de la línea continuidad de estudios, el 25% había trabajado en alguna oportunidad antes de entrar al programa. En función de lo anterior, el perfil de usuarios del programa podría caracterizarse por ser principalmente mujeres (82%), menores de 29 años (65,7%), que mayoritariamente tienen hijos o alguien a su cuidado (69%), principalmente con escolaridad media completa (74,8%) y media técnica completa (10,6%), proveniente de la educación municipal (77%) y que a su vez presentan en promedio un tiempo de 10 años sin familiarizarse con una experiencia o hábito de estudio, lo cual es un elemento significativo considerando que los procesos de aprendizaje requieren de una maduración para el desarrollo cognitivo y absorción de contenidos.

En relación a las características descritas y considerando el perfil de vulnerabilidad que presentan los usuarios del programa, la fragilidad educativa y la inexperiencia laboral son elementos que distan significativamente del perfil de estudiantes que ingresan por las vías de admisión regular. Si bien se reconoce que la vulnerabilidad es una característica que comparten ambos perfiles, la diferencia se sustentaría principalmente en aspectos sociales y conductuales, dado que el contexto de vulnerabilidad de los usuarios del programa iría más allá de la carencia de recursos económicos, evidenciando la exposición a situaciones de violencia intrafamiliar, entornos transgresores de normas y carencia de habilidades de relacionamiento.

*“En general la gran diferencia tiene que ver con temas sociales; ambos son alumnos vulnerables, que tienen bastantes necesidades económicas y que no han tenido la oportunidad en el fondo de hacer estudios regulares o que los han dejado por mucho*

<sup>1</sup> De acuerdo al informe de Resultados Finales de la Evaluación Programa +Capaz Línea regular y Línea Discapacidad (2017) desarrollado en la primera fase del estudio, el 63% de los usuarios de la línea regular del programa tiene enseñanza media y media técnica completa (49% y 14% respectivamente).

*tiempo. Pero la gran dificultad que tenemos con la gente del Más Capaz, más que nada por sus problemas familiares, porque son mujeres que vienen con un historial de violencia, entonces lo que más cuesta es mejorar sus habilidades sociales”*  
(Proveedor, Región Metropolitana)

Desde la percepción de las IES, los estudiantes regulares tendrían una mayor trayectoria laboral que los usuarios del programa, habrían logrado desarrollar habilidades transversales claves para el trabajo, estudiarían principalmente en modalidad vespertina para compatibilizar trabajo y estudios, además que verían en la carrera técnica una oportunidad para validar su experiencia laboral y sus conocimientos.

Este último punto, referido a las motivaciones para cursar la carrera que tienen los estudiantes que ingresan por admisión regular, también dista de las motivaciones expresadas por los usuarios del programa. En este sentido, los usuarios ven en el programa una oportunidad de poder ingresar a la educación superior, lo cual en alguna medida se alinea con la política pública que busca promover y garantizar el acceso a la educación de estudiantes y/o personas vulnerables, cuestión por la que las IES ven un beneficio directo en poder participar del programa y apoyan su implementación.

#### ||| 4.1.2. Características sociodemográficas de los usuarios

Con la finalidad de construir un perfil del usuario que pasa por la línea continuidad de estudios, se observaron distintos ámbitos característicos que permiten comprender quienes son los usuarios del programa, sus motivaciones y expectativas para participar del programa, cuáles son las condiciones de base sobre las que debe operar esta línea y que elementos podrían eventualmente dificultar su participación.

A continuación, se pueden observar las principales **características sociodemográficas** de los/as usuarios/as:

La distribución de los usuarios por región, da cuenta que existe una amplia dispersión a nivel territorial aun cuando se observa que la mayor cantidad de usuarios se concentra en las regiones con mayor población a nivel nacional, respondiendo a las características del país. De este modo, **la región de Valparaíso concentra la mayor cantidad de usuarios, seguido de la región Metropolitana y la región de O’Higgins.**

Por otro lado, en relación al **sexo** de los usuarios/as encuestados, el 80% corresponden a mujeres y un 20% corresponden a hombres, esto se condice con los datos respecto a una mayor presencia de mujeres en el programa +Capaz, en todas sus líneas de intervención y también con los requisitos de acceso que define el programa. En relación a la **edad** de los/as usuarios/as, se observa que el 41,1% de los usuarios tienen menos de 25 años y a nivel general el promedio de edad es de 28 años lo que se condice con los requisitos de ingreso del programa.

Del mismo modo, casi la totalidad de los usuarios del programa **no presenta algún tipo de discapacidad**, al mismo tiempo que son **en su mayoría de nacionalidad chilena**. No obstante, al indagar respecto a la pertenencia a pueblos originarios se observa una presencia importante de personas que pertenecen mayoritariamente al pueblo mapuche.

**Tabla 1: Características sociodemográficas de los usuarios**

<b>CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE USUARIO</b>	<b>Región<sup>2</sup></b>	El 56,3% de los usuarios se distribuye en las siguientes regiones: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Región de Valparaíso: 27,3%</li> <li>• Región Metropolitana: 15,9%</li> <li>• Región de O'Higgins: 13,2%</li> </ul>
	<b>Sexo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 82,5% Mujeres</li> <li>▪ 17,5% Hombres</li> </ul>
	<b>Edad</b>	El promedio de edad de los usuarios es de 28 años y se distribuye de la siguiente forma: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Menos de 25 años: 41,1%</li> <li>▪ Entre 25 y 29 años: 24,6%</li> <li>▪ Entre 30 y 34 años: 14,1%</li> <li>▪ Entre 35 y 39 años: 9,9%</li> <li>▪ 40 o más años: 10,3%</li> </ul>
	<b>Presenta alguna discapacidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sí: 0,5%</li> <li>▪ No: 99,5%</li> </ul>
	<b>Nacionalidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Chilena: 98,6%</li> <li>▪ Otra: 1,4%</li> </ul>
	<b>Pertenece a un pueblo originario (n=33)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sí: 10,3% <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mapuche: 7,9%</li> <li>▪ Atacameño: 0,7%</li> <li>▪ Aymara: 0,8%</li> </ul> </li> <li>▪ No: 89,7%</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia a partir de datos administrativos de SENCE.

Un hallazgo interesante es que en aquellos casos donde se observó la presencia de estudiantes extranjeros o de pueblos originarios, se valora la incorporación de estas personas y se identifican como elementos positivos, que consolidan el valor “inclusivo” del programa en su amplia definición. La incorporación de estas personas es destacada puesto que permite a los estudiantes y relatores enriquecer una mirada con diferentes perspectivas culturales y generar espacios de socialización bajo el contexto de un desarrollo global, que actualmente considera a inmigrantes como parte importante del crecimiento de las sociedades actuales en la interacción con distintos grupos.

*“...también el programa tiene un punto de vista inclusivo con estudiantes indígenas y extranjeros, este tipo de alumnos son enriquecedores para el programa ya que tiene otro punto de vista cultural, juntando todo eso y escuchándolos a ellos es un plus distinto participar en un programa de estas características”*

*(Proveedor, Región Metropolitana)*

<sup>2</sup> La distribución del resto de las regiones es la siguiente: Región de la Araucanía 8,6%, Región de Los Lagos 8,6%, Región de Antofagasta 6,0%, Región de Los Ríos 5,6%, Región de Coquimbo 5,3%, Región del Maule 3,3%, Región del Biobío 2,6%, Región de Atacama 2,0% y Región de Aysén 1,3%.

El perfil educacional de los usuarios de la línea continuidad de estudios da cuenta de que la gran mayoría cuenta con su enseñanza media (74,8%) o media técnica completa (10,6%), cumpliendo con la condición mínima para ingresar al programa. No obstante, un 5,6% declaró haber contado con experiencias en la educación superior, aunque de manera parcial, sin finalizar sus estudios superiores.

Ahora bien, un dato que llama la atención es que cerca de un **4,6% de los usuarios presentaba educación media incompleta**, perfil que, de acuerdo a los requisitos del programa, no debería haber cursado esta línea puesto que no contaría con las certificaciones educacionales mínimas para acceder a una carrera técnica superior, de acuerdo a las exigencias de las IES y el Ministerio de Educación.

Una explicación a este hallazgo se debería a que este dato remite a la situación de los usuarios antes de ingresar al programa, no así a la Institución de Educación Superior. Complementariamente, desde el discurso de los usuarios se pudo identificar que existían usuarios, principalmente jóvenes, quienes se encontraban regularizando su situación educacional en la educación media para jóvenes y adultos, donde además se habrían enterado del programa a través de estas mismas instituciones.

De esta manera, el ingreso y desarrollo de la primera fase al programa se habría realizado en paralelo a la regularización educacional para egresar de la educación media a través de esta modalidad.

*“...como el curso empezaba en diciembre y yo ahí estaba terminando de dar los exámenes, me dijeron que igual podía postular porque la licencia me la iban a pedir después cuando me metiera a estudiar el técnico”*

*(Usuario, Región Metropolitana)*

*“...el curso lo conocí cuando estaba haciendo el 2x1 para sacar el 4to medio, ahí vino un profesor y nos contó, que podíamos capacitarnos y que también podíamos estudiar un técnico...”*

*(Usuario, Región Metropolitana)*

Por otra parte, la mayoría de los usuarios egresaron de establecimientos de educación pública, ya que provienen de establecimientos municipales, siendo muchos menos quienes egresaron de establecimientos particulares subvencionados y una proporción marginal quienes declaran haber egresado de la educación privada.

**Tabla 2: Situación escolar de los usuarios previa al ingreso al programa (n=302)**

SITUACIÓN ESCOLAR PREVIO AL INGRESO AL PROGRAMA	Último nivel escolar alcanzado	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Media completa: 74,8%</li> <li>▪ Media técnica completa: 10,6%</li> <li>▪ Educación superior incompleta: 5,6%</li> <li>▪ Media incompleta: 4,6%</li> </ul>
	Tipo de establecimiento educacional <sup>3</sup> (n=273)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Municipal: 76,8%</li> <li>▪ Particular subvencionado: 22,1%</li> <li>▪ Particular pagado: 0,4%</li> <li>▪ Otro: 0,7%</li> </ul>

Fuente: ClioDinámica

<sup>3</sup> Pregunta se aplica solamente a usuarios que no han cursado la educación superior ni a la educación técnica superior.

Otro aspecto interesante de destacar remite a las características de los hogares a los que pertenecen los usuarios, puesto que algunas de estas características podrían ser factores que inciden en las motivaciones o también, son condiciones de contexto sobre las cuales los usuarios deben desempeñarse, sobre todo considerando que el programa implica cursar una carrera técnica superior, lo cual evidentemente requiere de un nivel de exigencia superior a los cursos de capacitación en oficios.

En este contexto, **1 de cada 3 usuarios son las personas que aportan el principal ingreso en el hogar**, aspecto que da cuenta de una responsabilidad clave en estos usuarios. Ellos desempeñarían una doble función, tanto como trabajadores que sustentan económicamente el hogar y como estudiantes de una carrera técnica en el marco de esta línea del programa. Adicionalmente, otra figura clave en el aporte del principal ingreso al hogar es el cónyuge o la pareja de los usuarios (un tercio de los casos) seguido en menor medida por la madre y el padre de los usuarios.

Otro dato relevante dice relación con la tenencia de hijos o personas al cuidado del usuario, donde la gran mayoría declara contar con esta responsabilidad, considerando además que entre quienes tienen hijos, el 40,1% está al cuidado de 1 hijo y el 43,5% de 2 hijos. Este también es un factor de contexto clave a considerar en la participación de los usuarios, teniendo en cuenta el tiempo lectivo que estos deberían invertir en la asistencia a clases y el desarrollo de actividades académicas en el hogar, podrían ser factores que eventualmente dificulten la conciliación familiar y/o laboral.

**Tabla 3: Características del hogar de los usuarios (n=302)**

CARACTERÍSTICAS DEL HOGAR	¿Quién es la persona que aporta el principal ingreso en su hogar?	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Usted: 33,8%</li> <li>▪ Su cónyuge/ Pareja: 30,8%</li> <li>▪ Su madre: 17,5%</li> <li>▪ Su padre: 15,2%</li> <li>▪ Otro: 2,0%</li> <li>▪ Su hijo: 0,7%</li> </ul>
		Hijos/as y/o alguna persona a su cuidado

Fuente: ClioDinámica

Desde el discurso de los usuarios se observó una dinámica interesante respecto a la organización del hogar para compatibilizar los estudios con la generación de ingresos. En aquellos casos donde los usuarios aportaban al ingreso del hogar, su participación en el programa significó que se modificaran los roles familiares para que los usuarios pudieran concentrarse en sus estudios. Estos cambios en la organización del hogar se relacionaban principalmente con definir a otro integrante del grupo familiar que aporte en la generación de ingresos del hogar; de manera que quienes asumían este rol eran principalmente los cónyuges o padres de los usuarios, con la finalidad de que éstos se dedicaran la mayor parte del tiempo a cursar la carrera. Este hallazgo llama la atención puesto que las familias verían en el programa una apuesta para que los usuarios puedan crecer profesionalmente y generar competencias que sean sustentables tanto para ellos mismos como para el hogar, en la medida que la obtención de una carrera técnica significaría contar con mayores herramientas para acceder al mercado laboral y mejorar sus ingresos.

*“Mi padre se puso rol de ayudar a la familia él y yo solo me puse a estudiar, pero igual con lo que me pagaba el SENCE ayudaba un poquito, la nada misma, pero se ayudaba”*

*(Usuario, Región de Antofagasta)*

Respecto a la situación laboral previa al ingreso al programa, **el 25,8% de los usuarios se encontraba con un empleo vigente antes de pasar por el programa +Capaz**. Entre aquellos que se encontraban trabajando, más de la mitad lo hacía de manera dependiente (58,4%), donde a su vez sólo el 13,3% poseía contrato de trabajo. Por su parte, entre quienes se encontraban trabajando de manera independiente (41,6%), sólo el 19,4% señaló estar formalizado en el Servicio de Impuestos Internos.

Estos antecedentes dan cuenta de que además de la escasa trayectoria laboral que presentan los usuarios, las características de los trabajos a los que pueden acceder no permitirían brindar condiciones de seguridad social en el caso de los trabajadores dependientes (mayoría sin contrato), ni tampoco visibilizar la actividad ocupacional en el caso de los trabajadores independientes, al no encontrarse formalizados y desempeñar oficios de carácter más informal y que serían ocasionales.

**Tabla 4: Situación laboral previo al ingreso al programa**

<b>Antes de participar en el programa, ¿usted estaba trabajando?</b> (n=301)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sí, estaba trabajando: 25,8%</li> <li>▪ No estaba trabajando: 74,2%</li> </ul>
<b>Tipo de trabajo</b> (n=77)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dependiente 58,4%</li> <li>▪ Independiente 41,6%</li> </ul>
<b>En relación al trabajo independiente (41,6%)</b> • ¿Estaba formalizado en SII? (n=32) <sup>4</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sí: 19,4%</li> <li>▪ No: 80,5%</li> </ul>
<b>Relación contractual: poseía contrato de trabajo</b> (n=45) <sup>5</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sí: 13,3%</li> <li>▪ No: 86,7%</li> </ul>
<b>El trabajo estaba relacionado con el oficio del curso de capacitación de SENCE (n=77)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sí: 9,7%</li> <li>▪ No: 90,3%</li> </ul>

Fuente: ClioDinámica

Desde la percepción de los proveedores y relatores, la trayectoria laboral previa representa la principal diferencia entre los usuarios que vienen del programa y los estudiantes que cursan las carreras técnicas. Desde esta percepción, los estudiantes regulares de las IES serían personas que contarían con una experiencia laboral mayor e incluso habrían alcanzado cargos de jefatura en las empresas donde se han desempeñado, de manera que el cursar una carrera técnica sería una estrategia para “validar” o “certificar” académicamente esa experiencia laboral y conocimiento acumulado. Por su parte, la percepción que tienen los proveedores y relatores sobre los usuarios del programa da cuenta de que estos últimos tienen una escasa experiencia laboral, por tanto, verían en el programa una posibilidad por concretar una carrera técnica y desde ahí comenzar una trayectoria laboral con un respaldo académico de su conocimiento. Sin embargo, no se cuenta con datos estadísticos que permitan afirmar la existencia de diferencias en la trayectoria laboral de estudiantes regulares de las IES y los usuarios del programa.

*“Particularmente lo que yo he vivido, como dato estadístico en 90% de nuestros alumnos son de la educación vespertina, por lo tanto, ellas vienen con un ritmo de*

<sup>4</sup> Pregunta aplica solamente a usuarios que trabajaban de manera independiente.

<sup>5</sup> Pregunta aplica solamente a usuarios que trabajaban de manera dependiente.

*trabajo, es decir ya tienen su casa su vehículo lo están pagando, por lo tanto, ya tienen un escalón más arriba de los chicos que entran desde el programa”*

*(Proveedor, Región Metropolitana)*

*“Me gustaría decir que es bastante la brecha entre un alumno de perfil vulnerable versus otros que ya tiene un cargo hasta de jefatura, y están validando su experiencia de 10 o 15 años como jefe, con un título técnico profesional”.*

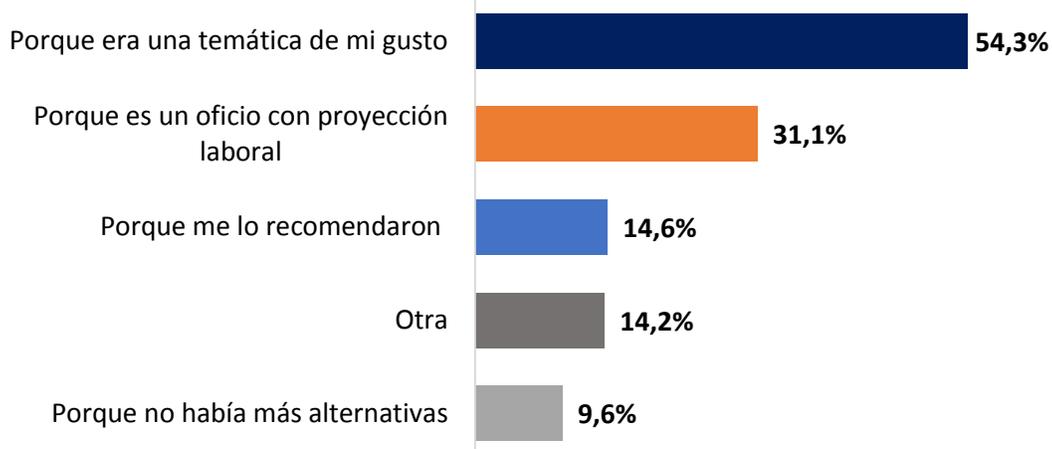
*(Relator, Región Metropolitana)*

### 4.1.3. Motivaciones y expectativas de los usuarios

Respecto de las principales motivaciones que tienen los/as usuarios/as para elegir el curso en el cual fueron capacitados, en primer lugar, se encuentra mayoritariamente **porque es una temática de mi gusto**, mientras que un tercio declara haberlo elegido porque **es un oficio con proyección laboral**. Este dato es interesante en la medida que las motivaciones declaradas responden primordialmente a un aspecto vocacional de los usuarios antes que a un oficio que en primera instancia podría resultar atractivo dada su proyección laboral, sin embargo, ambos aspectos no serían excluyentes, de manera que la elección de un oficio por gusto podría a su vez ser un oficio con proyección laboral.

Entre las personas que señalaron otro motivo<sup>6</sup>, los más destacados dicen relación con que el curso representaba una buena oportunidad para iniciarse en la temática que querían estudiar posteriormente, porque el curso era gratuito y porque se relacionaba con alguna experiencia laboral previa.

**Gráfico 1: Respecto al curso de capacitación en oficio que realizó en el Programa +Capaz de SENCE, ¿cuál fue el principal motivo por el que usted eligió ese curso? (N=302)**



Fuente: ClioDinámica

La visión de los proveedores contrasta ligeramente con las motivaciones declaradas por los usuarios, puesto que éstos destacan que la entrada al programa responde principalmente a una razón de

<sup>6</sup> Entre las personas que señalaron la alternativa otro (n = 41), las respuestas con mayor frecuencia son “el curso representaba una buena oportunidad para iniciarse en la temática que querían estudiar posteriormente” (n=15), “porque el curso era gratuito” (n=9) y “porque se relacionaba con alguna experiencia laboral previa” (n=7).

superación de los usuarios en un contexto de vulnerabilidad: es decir, que a su juicio, la decisión de continuar sus estudios se relacionaría directamente con la expectativa de generar mayores ingresos, y a su vez, desarrollo personal a partir de una experiencia en la educación superior.

*“Acá la gran mayoría de la motivación fundamental que yo me he dado cuenta, son mamás jóvenes, que dejaron en algún momento sus estudios, motivación para cuidar su familia, crecimiento personal y generar más ingresos, sobre todo de superación personal. Como no tienen los recursos necesarios para pagar una carrera técnica aprovechan los recursos de este programa”*

*(Proveedor, Región Metropolitana)*

Ahora bien, al observar las motivaciones de los usuarios para continuar estudiando se observan razones similares a las planteadas anteriormente. En primer lugar, se encuentra **crecer como persona**. Este aspecto resulta fundamental, en la medida que se trata de una motivación ligada al desarrollo del usuario/a, ya que el programa es percibido por los/as usuarios/as como una oportunidad para adquirir herramientas para poder desarrollarse personalmente.

Un hallazgo interesante es que algunos usuarios ven en el programa la posibilidad de realizar un sueño inconcluso, por distintos motivos, por tanto, su motivación pasaría por poder concretar estudios y sentirse realizados. En esta misma línea, los usuarios considerarían que, en la actualidad, el contar con estudios superiores sería un aspecto básico en la trayectoria profesional de una persona, por tanto, verían en el programa una posibilidad para estudiar y estar a la altura de las competencias que exige la sociedad y el mercado laboral.

*“Era algo que me debía, algo que yo tenía inconcluso desde chica cuando cómo te dije antes me fue imposible poder estudiar y me lo debía, me lo merecía”.*

*(Usuario, Región de Valparaíso)*

*“Para ser más capaz como se dice, para realizarme más como persona. Mi idea siempre fue estudiar, pero lamentablemente nunca pude porque mis condiciones no daban”*

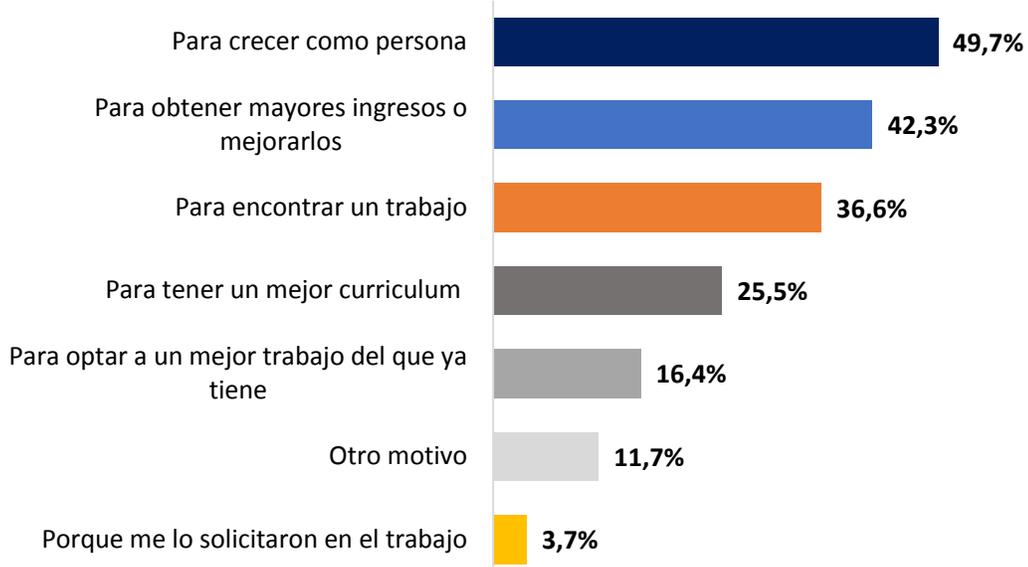
*(Usuaría, Región de O’Higgins)*

*“No quería seguir con esa vergüenza de decir cuando uno hace trámites que tengo mis estudios incompletos o que nunca estudie en la universidad, así que me lo debo a mi misma”.*

*(Usuaría, Región de O’Higgins)*

En segundo lugar, **obtener mayores ingresos o mejorarlos** es considerado como otra de las principales motivaciones, ya que es señalado por el 42,3% de los/as usuarios/as, mientras que el 36,6% declara que continuó sus estudios para **encontrar un trabajo**. Esto de una u otra forma, contribuye a lograr crecimiento personal, considerando el valor que se le otorga al trabajo en la sociedad actual.

**Gráfico 2: ¿Por qué razón(es) decidió continuar estudiando? (n=298)<sup>7</sup>**



Fuente: ClioDinámica

Dado que gran parte de las motivaciones que poseen los/as usuarios/as para participar en el programa se encuentran ligados con motivos laborales y con el incremento de los ingresos económicos, es importante que, dentro de los procesos previos al inicio de la fase lectiva, se considere ajustar las expectativas de los/as usuarios/as respecto de los lugares de trabajo a los que podrán optar los usuarios a partir de la carrera técnica que vayan a cursar, tanto a nivel salarial como de las funciones a desempeñar, homologando jornadas vocacionales que realizan las IES con los establecimientos educacionales en los jóvenes próximos a egresar. De esta manera se podrían ajustar las expectativas de los/as usuarios/as de acuerdo a lo que efectivamente ofrece el mercado. Ello podría favorecer el éxito del programa, disminuyendo la posibilidad de deserción de los/as usuarios/as y así aumentar la retención en las carreras; ya que de esta manera éstos estarían en conocimiento de las labores y cargos a los que pueden aspirar.

En relación con las expectativas de los usuarios levantadas a partir del discurso de los usuarios, se observa que estas son diversas. En algunos casos, se manifestó que las expectativas se daban en torno al aprendizaje y a lo que ofrecían las IES, expectativas que variaban puesto que en algunos casos los usuarios esperaban que las carreras tuvieran una orientación más práctica que teórica mientras que en otros casos esperaban que la carrera fuera menos exigente. Por el contrario, otros usuarios esperaban que el nivel de exigencia fuera mayor y la carrera contara con la gestión de una práctica laboral por parte de la institución.

*“Cumplía con mis expectativas, lo primero era aprender y creo que era lo mismo a lo que se hablaba en la publicidad. Fueron bastante profesionales dentro de todo, igual tuvo un nivel de seriedad, yo pensé que eran más informales, pero bastante formales en cuanto a la información que daban al curso en sí.”*

*(Usuaría, Región de la Araucanía)*

<sup>7</sup> De los 302 encuestados, 4 no respondieron a la pregunta (0,01%).

*“Antes pensé que me iban a enseñar más cosas técnicas y fue al revés, nos hicieron hacer ejemplos en teoría para ver cómo funcionan, como mejoraría, y eso nos dio ejemplos para ver cómo trabaja Google por ejemplo, para ver cómo se forma y cómo funciona una empresa...fue más teórico que práctico”*

*(Usuaría, Región Metropolitana)*

*“Con respecto al primero eran más altas mis expectativas. Pensé que nos iban a ofrecer una práctica laboral en primera instancia, con respecto a los recursos humanos, asistentes de recursos humanos. Y, además, pensé que el nivel de exigencia iba a ser mayor.”*

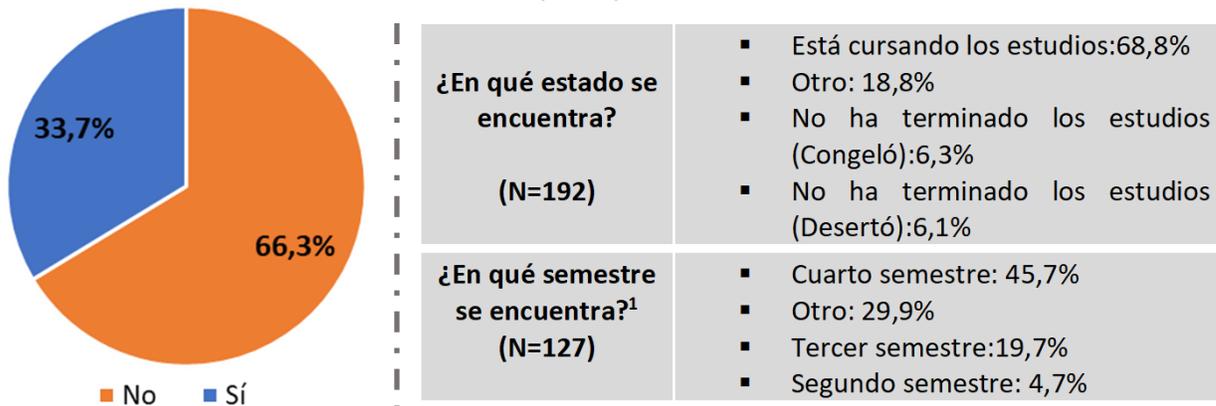
*(Usuaría, Región de Valparaíso)*

Sin embargo, al consultar a los usuarios respecto a qué tan satisfecho se encuentran con el programa, se observan altos niveles de satisfacción, donde el 71,2% declaró estar muy satisfecho y el 19,5% satisfecho. A partir de este resultado, es posible interpretar que la percepción general de los usuarios da cuenta de un cumplimiento en sus expectativas, no obstante, un 10% no se encontraría satisfecho dado que habría un incumplimiento en sus expectativas por aspectos como la exigencia de las carreras o la falta de un componente práctico.

#### 4.1.4. Situación actual de los usuarios

Al observar la situación actual de los usuarios que pasaron por la línea del programa, es posible dar cuenta que el 33,7% usuarios finalizó la carrera técnica a la que accedieron por medio de la línea de continuidad de estudios. Si bien dos tercios declaran no haber finalizado la carrera técnica, es importante considerar que este programa contempla que los usuarios puedan cursar carreras que tengan una duración de 4 semestres, por tanto, éstos se encontrarían con sus estudios vigentes.

**Gráfico 3: ¿Terminó la carrera de sus estudios técnicos superiores? y estado de la carrera técnica<sup>8</sup> (n=297)**



Fuente: ClioDinámica

En relación a lo anterior, al consultar a los usuarios que no han terminado la carrera respecto al estado en el que se encuentran, la gran mayoría declaró aun estar cursando los estudios, lo que da cuenta de que estos usuarios efectivamente se mantienen vigentes en el programa considerando la

<sup>8</sup> Preguntas del estado de la carrera técnica son respondidas solamente por el 66,3% que declaró no haber terminado la carrera.

duración que tienen las carreras técnicas. De hecho, entre los usuarios que manifestaron estar cursando los estudios, casi la mitad se encuentra en el cuarto y último semestre de la carrera, por tanto, estarían próximos a finalizar sus estudios.

Por otra parte, el 12,4% de los usuarios interrumpió sus estudios superiores durante el programa, ya sea porque desertaron o congelaron la carrera. Uno de los principales motivos de deserción o interrupción de la carrera técnica que identificaron los proveedores, da cuenta de la exigencia académica que supone para este perfil, el cursar estudios superiores. Al respecto se señala que gran parte de los estudiantes que desertan por este motivo, cuentan con una mala base educativa que proviene desde la educación media, de manera que al enfrentar los estudios superiores deben sortear contenidos de una exigencia mayor, lo cual en estos casos les resulta complejo de poder alcanzar y terminan desertando al no conseguir los resultados esperados, viéndose frustradas sus expectativas. Un hallazgo interesante es que la deserción es mucho más marcada en las carreras que demandan un mayor conocimiento y aplicación de contenidos “matemáticos”, tales como contabilidad, gestión comercial u otras carreras relacionadas con ciencias naturales pero que a su vez contemplan contenidos de matemáticas avanzadas.

*“hubo bastante deserción por los temas de los contenidos y evaluaciones de la carrera, más que nada es un tema en diferencia a base en relación a otros, no tenían mucha base los chicos para mantenerse en esta carrera técnica. Al ser un curso más orientado a la matemática complejidad, los cursos de estadística, cálculo, álgebra esos cursos les complicada.”*

*(Proveedor, Región de La Araucanía)*

*“Es porque son asignaturas más complejas, que vienen con mala base, en que la gente tiene como una «barrera mental» en relación a esas asignaturas; toda la vida uno dice que «no es bueno para las matemáticas», o que «no le gusta la física», entonces se ven superados y dejan la carrera.”*

*(Proveedor, Región de O'Higgins)*

Este dato no es menor si se considera que en el 2016<sup>9</sup> un estudio de la OCDE y UNICEF identificó que el 25% de los estudiantes chilenos contaba con un bajo nivel de competencia para resolver ejercicios básicos de matemáticas, a partir de la aplicación de la prueba PISA. Considerando la trayectoria escolar de los usuarios del programa, las dificultades en matemáticas que derivan en la deserción podrían ser un reflejo de un problema estructural por el que pasa la educación pública en Chile, lo cual representa una condición de base que el programa debe enfrentar y para lo cual algunas IES han desarrollado iniciativas de nivelación para aminorar las brechas entre estudiantes provenientes de establecimientos municipales y privados.

Otro de los motivos de deserción que identificaron los proveedores, dice relación con aspectos de carácter familiar o personal, sobre todo, considerando el perfil de los usuarios (mujeres con hijos), el no tener con quien dejar a los hijos se posicionaba como una razón recurrente de deserción. Del mismo modo, bajo el contexto de vulnerabilidad que presentan los usuarios, los motivos de deserción también se relacionaban con violencia intrafamiliar o problemas con sus parejas, lo cual imposibilitaba a las usuarias poder asistir y desempeñarse en buenas condiciones en la carrera.

---

<sup>9</sup> OCDE (2016), Low Performing Students: Why They Fall Behind and How To Help Them Succeed, PISA, OECD Publishing, Paris.

*“La mayoría de las chicas que dejan las carreras son porque tienen hijos, las principales razones de la deserción son por enfermedades de los niños o muchas veces son por problemas de violencia, adicciones y tiempo, no tienen con quien dejar a sus hijos, muchas iban cambiando sus jornadas de clases por los problemas de tiempo porque no tenía quien cuidara a sus hijos, otro punto importante es que también buscaban trabajo para poder tener a sus hijos en un jardín porque son solas y no tienen pareja.”*

*(Proveedor, Región Metropolitana)*

*“...en algunos casos cuentan que tiene problemas familiares, no tenían con quien dejar sus hijos, problemas con su marido, problemas con su pareja, ejemplo: a veces tenían tanta presión por salir al frente a exponer, que al otro día no venían porque no sabían si la recepción iba a ser positiva o negativa”.*

*(Proveedor, Región Metropolitana)*

En relación a la situación de empleabilidad de los usuarios en la actualidad, casi la totalidad no se encuentra trabajando (86%). Por el contrario, una minoría de los usuarios se encuentra actualmente en un empleo, ya sea en la misma empresa que estaba antes (5,3%) u otra plaza laboral un nuevo lugar (8,3%).

Una explicación a estos resultados sería que la mayoría de los usuarios (66%) no ha finalizado la carrera técnica, donde el 69% de este grupo se encontraría aun cursando los estudios. De hecho, al cruzar los datos de la situación de empleabilidad con el estado en que se encuentra la carrera, se observa que efectivamente los usuarios que se mantienen cursando la carrera son los que en mayor medida no estarían trabajando (91,4%).

**Tabla 5: Situación laboral según estado de la carrera técnica.**

¿Está trabajando actualmente?	Estado en la que se encuentra la carrera técnica			
		Finalizó la carrera	Está cursando los estudios	Congeló o desertó de la carrera
No		84,0%	91,4%	83,3%
Sí, en el mismo lugar que estaba antes		10,0%	3,0%	0,0%
Sí, en un nuevo trabajo		6,0%	5,6%	16,7%
<b>Total</b>		<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: ClioDinámica

### 4.1.1. Esquema de principales hallazgos

A partir de los antecedentes presentados anteriormente, en el siguiente esquema se reflejan los hallazgos claves referidos a la caracterización de los usuarios de la línea continuidad de estudios.

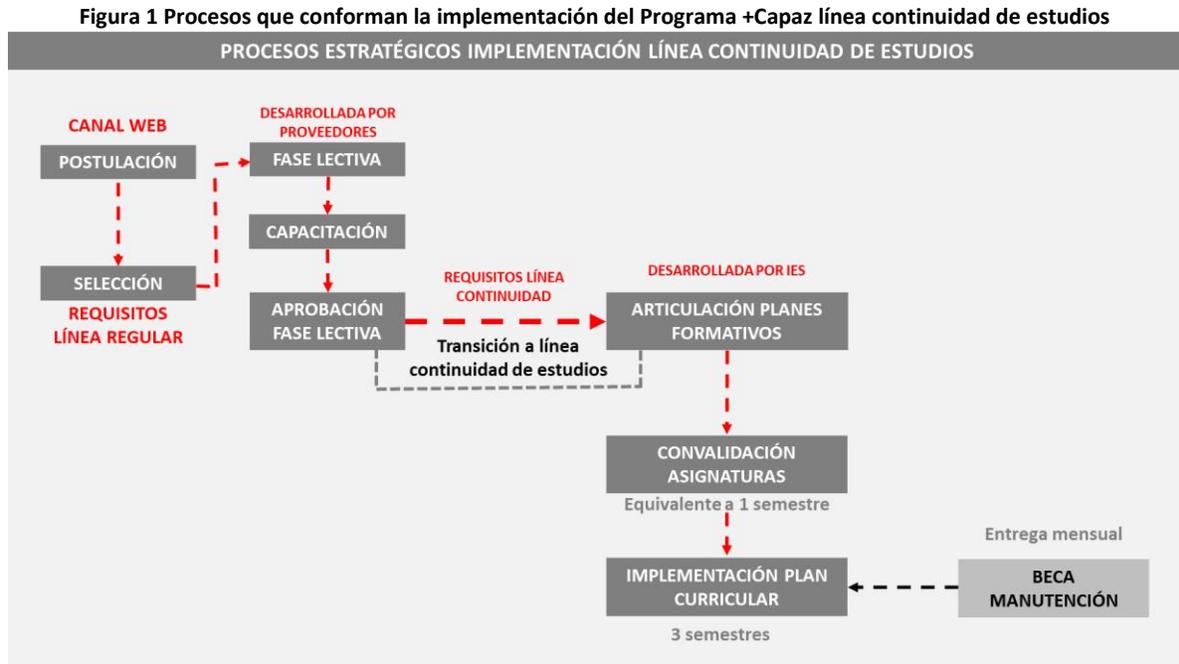


Fuente: ClioDinámica

## 4.2. Evaluación de los componentes de la línea continuidad de estudios

A continuación, se presentan los principales resultados en torno a la evaluación que hacen los distintos actores de los procesos y actividades que componen el programa en su línea continuidad de estudios, específicamente del proceso de difusión, traspaso del curso de capacitación al programa de continuidad, modalidad de las clases y beneficios entregados.

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



### 4.2.1. Hallazgos generales de la evaluación

En términos generales, el programa se ha posicionado de manera positiva tanto en los usuarios como en las instituciones de educación superior que ejecutan la línea continuidad de estudios. Esta visión positiva se da principalmente porque el programa significa para los usuarios una oportunidad real de acceder a la educación técnica y completar una carrera, la cual es financiada en gran parte, y que además considera la entrega de una beca de manutención para el normal desarrollo de las actividades académicas. Además, para los proveedores que ejecutan esta línea, el programa significa una oportunidad interesante en términos económicos, dado que el monto definido para la beca de arancel se ajustaría al valor de mercado de las carreras técnicas, haciendo rentable la participación en el programa, además de que permitiría a las IES ampliar las matrículas a través de vías complementarias a la admisión regular.

Respecto de la gestión que realizan los proveedores para implementar esta línea, en general existe una buena percepción de los usuarios respecto a la información que se entrega, al desarrollo del proceso de articulación de planes formativos y convalidación de asignaturas, desarrollo de las clases y entrega de becas. Si bien la percepción general es positiva, existen casos puntuales donde se han identificado brechas, las que se asocian con la falta de capacidad de gestión de algunas IES para

implementar el programa. En lo particular, estas brechas de gestión habrían devenido en una falta de claridad respecto a la información que se entrega, por ejemplo, en los requisitos de aprobación de las asignaturas, lo que habría generado confusión en los usuarios. Otra brecha que remite a lo anterior, es la modificación de condiciones de aprobación que no habrían sido informadas oportunamente a los usuarios, mientras que otra brecha en la gestión de los proveedores remite a la falta oportunidad en la entrega de las becas de manutención, las cuales en algunos casos habrían sido entregadas posterior a los 5 primeros días del mes que establece el programa.

Una dificultad que emerge es la supervisión de la operación que tienen las IES ante estas eventualidades, puesto que la relación que mantiene SENCE habitualmente es con OTEC, de manera que pasar a la relación y supervisión con las IES supone un proceso más burocrático, que puede demorar la implementación de acciones correctivas y para la cual es más difícil de hacer seguimiento, considerando que SENCE carecería de softwares o plataformas centralizadas para hacer monitoreo, dependiendo principalmente de los esfuerzos que realizan las direcciones regionales.

#### ||| 4.2.2. Convocatoria y difusión del programa

En primer lugar, respecto al proceso de **convocatoria y difusión**, es posible señalar en primer lugar, que la convocatoria es un proceso que contempla la invitación al programa de parte de SENCE hacia los proveedores, mientras que la difusión es una actividad que es realizada con los usuarios una vez definidos los proveedores y carreras que se ofrecerán como parte del programa del programa.

A partir de los resultados, se puede señalar que el proceso de convocatoria de proveedores es realizado principalmente por SENCE a través de diferentes vías. La principal de éstas es la **publicación de los llamados en la página web institucional de SENCE**, medio por donde los proveedores declaran haberse enterado principalmente del programa. Una segunda estrategia de convocatoria refiere al **contacto directo de SENCE con los proveedores a través de invitaciones directas**. Si bien ésta no es una estrategia de convocatoria institucionalizada, esta estrategia se habría realizado de manera complementaria a la convocatoria realizada por la página web, a modo de reforzar la participación de los proveedores y, sobre todo, de las IES que venían participando en las otras líneas del programa con anterioridad.

*“Bueno, esto se postuló por la página del SENCE, desde la Casa Central para todas las sedes en realidad. En general fue una decisión a nivel central; a nosotros nos llegó solamente que se habían adjudicado y que nosotros debíamos hacernos cargo y dictar los cursos”*

*(Proveedor, Región de O’Higgins)*

*“fue una invitación de SENCE a los institutos profesionales, y dentro de las universidades hicimos las convocatorias, fue dirigido a 8 y 9 instituciones que están trabajando con el programa más capaz continuidad de estudio fue más una invitación, se empezaron a ejecutar el 2016 y 2017.”*

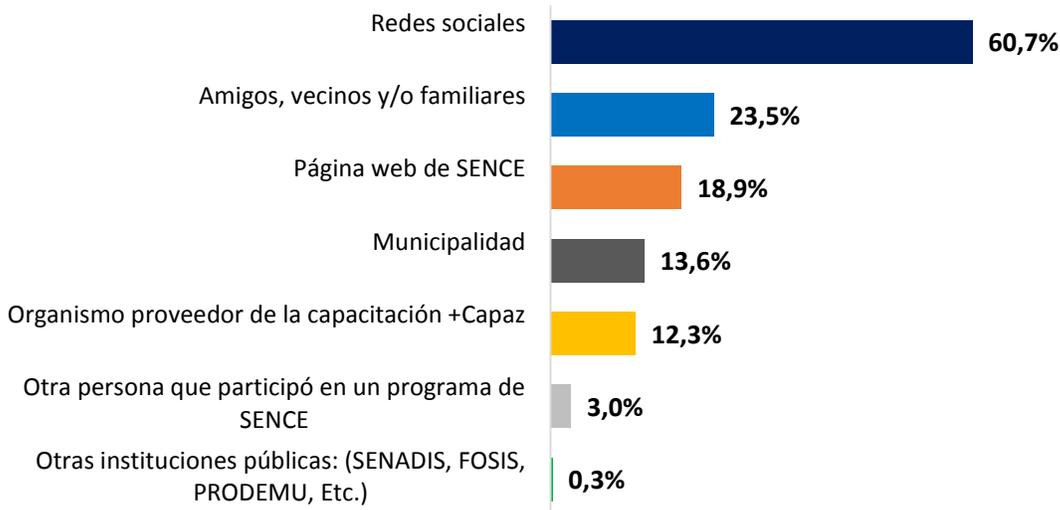
*(Proveedor, Región Metropolitana)*

En lo que respecta a la difusión del programa con los usuarios, es posible dar cuenta de dos aspectos: por una parte, de los medios a través de los cuales los usuarios se enteraron de la existencia del programa, y por otra, la evaluación que estos mismos realizan sobre la calidad de la información entregada durante este proceso.

En primer lugar, cabe dar cuenta de que en el proceso de difusión pueden llegar a participar múltiples actores, dentro de los cuales SENCE y los proveedores realizan las principales estrategias de difusión. En el caso de SENCE existe un proceso abierto donde las estrategias de difusión se dividen en dos categorías, una primera categoría refiere a la **difusión por medios institucionales de comunicación**, es decir, página web, redes sociales, folletería y afiches, mientras que otra categoría está asociada a la **vinculación intersectorial** por medio de Municipios, los mismos proveedores y otras instituciones.

Ahora bien, entre los medios de difusión a los que acceden los usuarios llama la atención que esta difusión pasa principalmente por redes sociales (Facebook), de modo que las estrategias de difusión más tradicionales (como a través de los mismos proveedores o boca a boca con amigos y familiares), tendrían menor cabida. Esto podrían explicarse en la medida de que el perfil usuario tiene una edad promedio de 28 años y está más familiarizado con el uso de medios digitales y redes sociales, al mismo tiempo que las IES tendrían una fuerte presencia en estos medios considerando el segmento objetivo al cual apuntan.

**Gráfico 4: ¿A través de qué medio se enteró del Programa de Continuidad de Estudios? (n=301)**



Fuente: ClioDinámica

Al consultar a los usuarios acerca de cómo se enteraron de la carrera que escogieron una vez que pasaron al programa de continuidad de estudios, la mayoría señaló que se enteró a través del profesor del curso de capacitación del programa quienes recomendaban las carreras técnicas de las IES a los usuarios en virtud de sus expectativas e idoneidad con el curso en el que habían participado en las otras líneas del programa. Del mismo modo, al profundizar en los discursos de los usuarios se evidenció que estas estrategias de difusión de las carreras eran masivas puesto que la información era proporcionada a través de una charla a cargo de la institución proveedora, donde informaban la posibilidad de continuar estudios técnicos en una IES una vez finalizado el curso de capacitación

oficio, las carreras más idóneas y el perfil de los egresados, lo cual era complementado con la entrega de material informativo por medio de folletos y afiches.

*“En el mismo instituto nos dieron la información, hacían charlas y nos dijeron que podíamos continuar estudiando, nos dijeron a qué carreras podías optar, cuál era el campo laboral y en qué podíamos trabajar con esa carrera. Cuando una ya estaba segura de que quería seguir nos daban un folleto donde salían los ramos y los horarios”*

*(Usuaría, Región de O’Higgins)*

*“siempre te dan toda la información, a mí, cuando fui me entregaron papelitos y todo, que salía otra vez lo que iba a estudiar, los requisitos y todo te lo daban otra vez. Personalmente”.*

*(Usuaría, Región de La Araucanía)*

Esto da cuenta de que la difusión de la línea continuidad de estudios no se daba únicamente previo al ingreso de los usuarios al curso de capacitación en oficio, sino que también esta difusión se reforzaba durante el desarrollo de la fase lectiva.

Con respecto a la evaluación que hacen los usuarios acerca de aspectos como la calidad y la suficiencia de la información, es posible dar cuenta que las opiniones varían dependiendo de la IES en la que hayan cursado la carrera. En aquellos casos donde existe una percepción crítica respecto a la información entregada, se señala que no se informaba exhaustivamente de algunos procesos tales como la aprobación o reprobación del curso, y la gestión de la práctica profesional por parte de los mismos estudiantes, lo que denotaría falta de transparencia y poca claridad en la información.

Ejemplo de ello es que desde el discurso de algunos usuarios que reprobaron las asignaturas, la IES les informó en dicho instante que debía pagar el curso (de manera particular) para rendir nuevamente el ramo reprobado, y que, de no hacerlo, no podrían titularse. Desde la percepción de los usuarios esta situación implicaría una falta de transparencia en la información entregada, la cual no fue informada inicialmente y sólo fue revelada al tener que enfrentarse a dicha situación.

Otro aspecto que se critica respecto a la claridad de la información y modificaciones eventuales durante el desarrollo de la carrera, dice relación con la gestión y relación de la práctica profesional. Los usuarios declaran poca claridad en la entrega de información del proceso de práctica profesional, puesto que inicialmente se habría dado a entender que la práctica sería gestionada por las IES, sin embargo, llegado el momento de su realización, la información fue rectificadas dando cuenta de que la gestión debía ser realizada por los mismos estudiantes.

*“No eran claros con la información, la secretaria de estudios y me decía una cosa y después el profesor me dice otra, porque habían cambiado los requisitos para pasar el ramo que habían dicho cuando me matriculé, pero nunca nos avisaron eso. Entonces le fui a preguntar a la secretaria de estudios y me dice que eso lo tenía que informar el profesor porque corresponde a su ramo”*

*(Usuaría, Región Metropolitana)*

*“la información que nos llegaba a nosotros era confusa, entonces un aspecto a mejorar es la información que se nos traspasa a nosotros”*

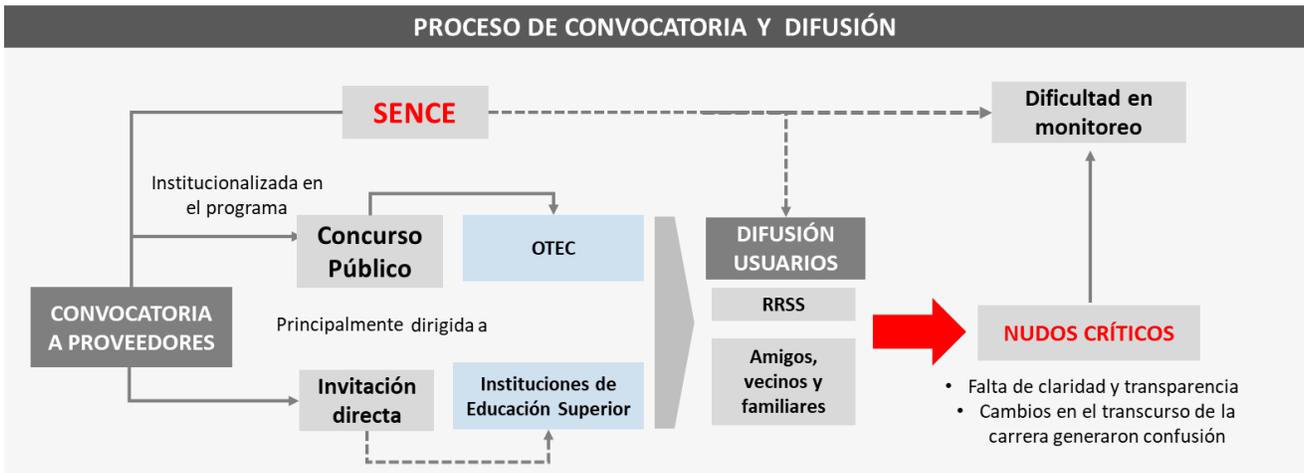
*(Usuaría, Región Metropolitana)*

En otros casos donde existió una buena evaluación de estos procesos de difusión, los usuarios reportaron que el proceso de entrega de información fue transparente puesto que siempre se buscó resolver las dudas de los usuarios, aun cuando no existía certeza en el momento preciso en que se realizaban las consultas, posteriormente las IES confirmaban la información para resolver las dudas e informar a los usuarios.

*“Bien, en general todo bien. Porque la información que nos daban, si les preguntaba algo y si no la tenía, nos decían que la iban a tener, el director siempre dio la cara. En ese aspecto yo lo veo bien.”*

(Usuaría, Región de Valparaíso)

A partir de los resultados presentados, a continuación, se expone un esquema que sintetiza el proceso y los nudos críticos identificados.



#### 4.2.1. Caracterización de la oferta de carreras y cursos

Con respecto a la caracterización de la oferta de carreras técnicas a las que pueden postular los usuarios del programa, debe señalarse en primer lugar que una definición inicial pasa por los planes formativos.

Los planes formativos cumplen un rol fundamental, ya que se constituyen como un estándar en base al cual los distintos proveedores deben orientar el curso en capacitación en oficio que quieran impartir, y posteriormente, la carrera técnica que incorporaran como parte de su propuesta. En este sentido, lo que hacen los planes formativos es entregar los contenidos básicos para ejecutar un curso. Como insumo a la construcción de estos planes formativos, SENCE identifica los principales focos productivos preferentes a partir de los planes de desarrollo de cada una de las regiones del país, lo cual difiere de las fuentes utilizadas en otras líneas del programa donde los diagnósticos son realizados por las direcciones regionales de SENCE.

*“El más capaz se divide en dos etapas, el plan formativo y continuidad de estudios, entonces acá se presentó la propuesta para que los alumnos puedan continuar sus estudios a referencia de lo que tenemos acá, entonces los planes formativos tenían que tener relación con una carrera técnica que presenta acá Esucomex, técnico en*

*gestión comercial, gestión financiera analista en páginas web, tenía que ver con una continuidad que teníamos acá en Esucomex.”*

*(Proveedor, Región Metropolitana)*

Teniendo estas consideraciones técnicas como base, las IES están en condiciones de elaborar los planes formativos sobre los cuales sustentarán el curso de capacitación en oficio y la carrera técnica con la que será articulado el curso. No obstante, un aspecto importante es poder decidir qué focos productivos escoger para determinar los cursos y carreras que se incorporaran en la propuesta.

Las carreras técnicas que forman parte de la línea continuidad de estudios se definen a partir de dos elementos, que no son excluyentes. El primero de ellos dice relación con las carreras técnicas que imparte la IES, es decir, a partir de las carreras que imparte la IES en su régimen tradicional, su buscan los focos productivos preferentes que más se ajusten a dichas carreras en los territorios donde tiene presencia la IES, no obstante, el criterio que dirige la elección del foco productivo es que la IES esté impartiendo una carrera relacionada con la temática.

*“El primer programa fue con la carrera prevención de riesgos, y ahora con el programa del 2016 también tomamos prevención de riesgos, construcción, cuidado del adulto mayor, párvulos y administración de empresas. Básicamente, porque los sectores productivos vienen dados por el SENCE, nosotros revisamos si los sectores productivos responden a las carreras que tenemos nosotros y respecto a eso licitamos.*

*(Proveedor, Región de Los Lagos)*

*“Nosotros trabajamos a nivel nacional, entonces nuestra oferta es muy amplia para coger las necesidades varias y darle oportunidades a la gente, pero como tal potencial nuestra oferta cubre a nivel nacional, pero en áreas de administración y contabilidad. Entonces digamos que la oferta es bastante grande, pero existen carreras como las de salud que no impartimos, pero en general cubrimos una gran parte de las necesidades.”*

*(Proveedor, Región Metropolitana)*

El segundo de los criterios que utilizan las IES para definir las carreras técnicas se relaciona con el foco productivo de los territorios donde están ubicadas las IES. De este modo, las IES realizan un análisis de la demanda y necesidades del territorio, con la finalidad de corroborar qué tan pertinente son los focos productivos propuestos y cómo estos se ajustan con la oferta de carreras que tiene la IES en los distintos territorios donde tiene presencia.

*“Lo que es acá la sede La Serena, es lo que tiene relación con el campo laboral que existe dentro de la región. Entonces, se buscó aquellas carreras que dentro de la región tengan mayor campo laboral y mayor pertinencia también. Lo que pasa es que cuando se postula lo primero que se hace, se verifica bien según la pertinencia, en este caso en la región de Coquimbo, cuáles son los sectores económicos que tienen mayor relevancia dentro de la región. Y según eso, los que tienen mayor relevancia, se ve lo que es la oferta laboral. Y según la oferta laboral, se van ofertando las carreras.”*

*(Proveedor, Región de Coquimbo)*

*“Se hizo un análisis regional de lo que eran las necesidades de la región y por eso se estableció a través del Plan de Desarrollo Regional la carrera de Técnico en Prevención de Riesgos y yo creo que ligado al tema de la minería acá y a la agroindustria”*

*(Proveedor, Región de O’Higgins)*

Ejemplo de ello es que la carrera de técnico en administración logística es relevante sobre todo en el Valle de Aconcagua, donde se desarrollan actividades agrícolas, para las cuales es atingente la administración y la realización de inventarios, sobre todo en temporadas de cosecha y post – cosecha.

*“...yo creo que con mayor fuerza en el valle del Aconcagua, porque todo el tema del agro es muy fuerte en esa zona, por lo tanto lo que significa la administración de inventario, el movimiento de pack, lo que sea relacionado con esa carrera (administración logística) es muy pertinente para el valle...”*

*(Proveedor, Región de Valparaíso)*

Complementariamente, la definición de algunas carreras por parte de las IES respondía a las demandas potenciales que tiene el mercado, transversalmente a los territorios. De esta manera, algunas IES diseñaron sus planes formativos en virtud de carreras emergentes que han tenido una alta demanda por parte del mercado, tales como las carreras ligadas al marketing digital, las cuales tienen la ventaja de ser carreras que no responderían a un territorio específico, sino que han sido demandas, tanto por las empresas como por los usuarios, en forma transversal.

*“Los cursos que nosotros ejecutamos tenían que ver con Administrador de Redes Sociales y Diseñador Web, que tenían la continuidad de estudios con articulación en Comunicación Digital, que es una carrera completamente nueva, que tiene mucho campo laboral y a parte del campo laboral, el sueldo de las personas que se dedican a Community Manager empiezan con un piso de 600 mil pesos. Entonces las expectativas para las personas es mucho mejor que en otros oficios, que al final se quedan por mucho tiempo con un sueldo mínimo en el momento de empezar a trabajar.”*

*(Proveedor, Región Metropolitana)*

En definitiva, las IES determinan su oferta de cursos de capacitación y articulación con carreras técnico profesionales en función de los planes curriculares que ofertan regularmente, los cuales se ajustan en virtud de las demandas que existen en cada uno de los territorios donde las IES tienen presencia.

Este punto sería esencial en la propuesta que elaboran las IES, toda vez que los criterios de selección que define SENCE, consideran la forma en que la institución proveedora articula y reconoce los aprendizajes desde la perspectiva de un proceso de formación continua. De este modo, las IES que presentan propuestas de convalidación en donde se relacionen las especialidades técnicas EMTP, planes formativos y carreras técnicas, tienen probabilidad de obtener un mayor puntaje en la evaluación de sus propuestas.

#### 4.2.2. Articulación de procesos formativos y rutas formativas

En la realización de los cursos de capacitación, los planes formativos cumplen un rol fundamental ya que se constituyen como un estándar en base al cual los distintos proveedores deben orientar las capacitaciones que imparten. En este sentido, lo que hacen los planes formativos es entregar los contenidos básicos para ejecutar un curso, lineamientos que son entregados directamente desde SENCE a los proveedores para que éstos puedan realizar la propuesta de sus cursos en base a estos planes.

Las propuestas de planes formativos son generadas por las direcciones regionales de SENCE, quienes determinan los focos productivos de los territorios a partir de los planes de desarrollo regional. Adicionalmente, en el marco del programa continuidad de estudios se consideraron otros elementos que no se relacionan necesariamente con la oferta tradicional que SENCE genera a partir de sus direcciones regionales, puesto que se levantaron desde las agendas de economía para las industrias creativas, incorporando temas transversales como turismo, comunicaciones o bien otros sectores que fueran de relevancia económica, como la minería.

Una vez que los usuarios finalizan su fase lectiva de capacitación en el oficio, pasan a la línea de continuidad de estudios por medio de un proceso de “articulación de los planes formativos”, el cual consiste en la convalidación del curso de capacitación en oficio con el programa curricular de la carrera técnica de las IES, de manera que el curso de capacitación es reconocido para convalidar el primer semestre y así ingresar en el segundo semestre de la carrera.

Desde el discurso de los proveedores se identificó que en primera instancia el proceso de articulación consistió principalmente en revisar que los usuarios aprobaran todos los requisitos necesarios para la continuación de estudios, los que correspondían a la asistencia definida por el programa y que los usuarios tuvieran las calificaciones necesarias para aprobar los cursos, elementos que se describen como un trámite administrativo que involucra principalmente un esfuerzo en la coordinación para traspaso de información entre SENCE y las IES. Desde la percepción de los proveedores, esta coordinación no involucraría mayores esfuerzos y tenía carácter meramente informativo y de validación, de manera que toda coordinación se realizaba por correo electrónico donde SENCE hacía solicitud de la información de los usuarios que estaban próximos a comenzar en la línea de continuidad de estudios y se validaba la información de acuerdo a los requisitos de aprobación que exige el programa.

*“Una vez que ellos terminan el oficio, se deben cumplir todos los requisitos de aprobación del proceso de capacitación, la calificación, la asistencia principalmente. Y una vez concluido eso se hace el filtro de quienes hayan aprobado se hace la postulación a la articulación...”*

*(Proveedor, Región de Valparaíso)*

*“Era muy sencillo, nos comunicábamos por correo y sólo se preocupaban de que nosotros cumplamos nuestro compromiso, que es, si la persona aprobó la fase lectiva, tenga que pasar a la articulación y con la carrera con la cual corresponde la articulación.”*

*(Proveedor, Región Metropolitana)*

Complementariamente se desarrolla un proceso administrativo que contempla la revisión de los planes formativos del curso de capacitación y los planes curriculares de las carreras técnicas. Con esto, se identifican las asignaturas que podrán ser convalidadas en el primer semestre de la carrera, no obstante, este proceso no revierte mayor complejidad puesto que la mayoría de los proveedores ya consideran esta propuesta al momento de postular al programa, por tanto, existe una definición previa de cuáles son las potenciales asignatura que podrán convalidarse con los planes formativos.

Este proceso administrativo debe procurar que las asignaturas que se definieron como parte del plan de articulación puedan convalidarse efectivamente con los planes formativos, con tal de ajustarse a la propuesta inicial ofertada y a las expectativas de los usuarios.

*“Dentro del plan formativo de la Fase Lectiva había diferentes módulos, los cuales se habían diseñado como asignatura. Entonces después esas asignaturas se consideraron dentro de la convalidación. Incluso había unas formaciones que equivalían a dos asignaturas de la carrera.”*

*(Proveedor, Región Metropolitana)*

*“Nosotros tenemos que convalidar las asignaturas que estuvieron en la fase formativa relación a la propuesta nuestra, los alumnos tienen que recibir al año y medio la misma propuesta que nosotros presentamos, se deben ejecutar exactamente esas asignaturas, no pueden ser otras, así durante los tres semestres. Del total de ramos nosotros convalidados entre 5 y 6 para las carreras técnicas, se convalidan por asistencia y por nota, eso más que nada el proceso”*

*(Proveedor, Región Metropolitana)*

Una vez cubierto el proceso administrativo de articulación, se desarrolla una fase de carácter técnica que implica la nivelación y reconocimiento de aprendizaje de los usuarios. Al respecto, los proveedores reconocen que los usuarios cuentan con una base educacional menor a la de los estudiantes regulares, donde incluso el mismo curso de capacitación no logra alcanzar el nivel de exigencia que contemplan los contenidos de la carrera técnica, aun cuando éstos hayan sido convalidados por las asignaturas del plan curricular. No obstante, se señala que, pese a la existencia de estas diferencias, estas no serían significativas y son subsanables en la medida que la institución realiza una nivelación de estudios y posteriormente los usuarios se van acostumbrando al ritmo académico.

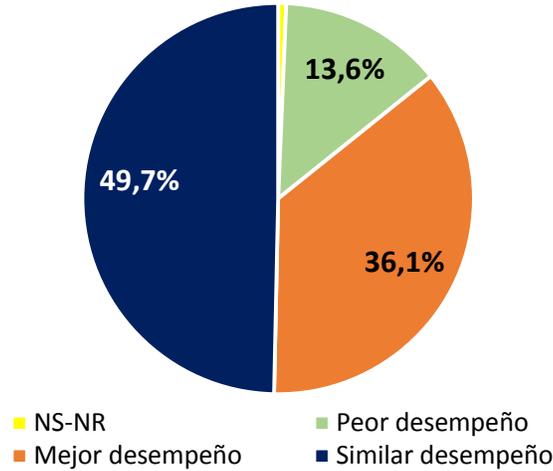
*“Hemos visto que en algunos casos y en algunas sedes, hemos tenido que hacer reforzamiento, pero yo diría que no es muy diferente a las nivelaciones que hay que hacer a los alumnos que ingresan a primera vez al IP”*

*(Proveedor, Región de Los Lagos)*

Un aspecto importante que ha permitido aminorar estas brechas académicas dice relación cuando los cursos de capacitación son implementados por la misma IES, puesto que su diseño se ajusta a las exigencias que tiene el plan curricular de una carrera técnica, de manera que cuando se realiza la continuidad de estudios, esto facilita el proceso de articulación, tanto a nivel técnico como administrativo.

En relación con lo manifestado por los proveedores, al consultar a los usuarios respecto a las diferencias que tuvieron en el desempeño académico respecto a los estudiantes que no pasaron por el programa, la mayoría (49,7%) señala que este desempeño fue similar, mientras que un 36% declaró haber tenido un mejor desempeño. Esto implicaría que el curso de capacitación en el oficio sería un factor clave en poder acortar estas diferencias, lo cual es percibido por los mismos usuarios.

**Gráfico 5: ¿Usted diría que su desempeño académico fue peor, similar o mejor que los estudiantes que no provenían de SENCE +Capaz? (n=301)**



Fuente: ClioDinámica

En este contexto, los proveedores desarrollan una estrategia de articulación técnica de los planes formativos donde los usuarios puedan ir conectando los conocimientos y aprendizajes vistos en el proceso de capacitación y así mismo, los proveedores puedan ir construyendo un diagnóstico sobre el nivel con el que llegan los usuarios y así identificar potenciales dificultades que se puedan presentar a nivel de contenidos.

En virtud de este proceso, el programa define como parte del proceso de articulación la vía de “Reconocimiento de aprendizajes previos (RAP)”, que consiste en reconocer en las personas con experiencia laboral sus aprendizajes preexistentes, es decir, aquellas competencias que forman parte de determinados perfiles de egreso, independientemente del contexto en donde desarrollaron su proceso formativo; metodología que es ampliamente utilizada por las IES, sobre todo en el contexto de la educación para adultos como parte de una vía especial de ingreso.

Sin embargo, al indagar con los proveedores respecto a la utilización de esta metodología para la articulación y convalidación, fue posible dar cuenta que gran parte de ellos no implementa el RAP. Las razones asociadas a la no implementación de ello se deberían a que esta metodología considera la experiencia laboral de los usuarios para complementarlos con las asignaturas de la carrera técnica, sin embargo, a partir de lo observado en las características de los usuarios y de lo levantado por los mismos proveedores, los usuarios carecían de la experiencia laboral necesaria para implementar el RAP.

Dado este contexto, los proveedores tuvieron que desarrollar un proceso de “convalidación”, elemento que se diferencia del RAP porque considera los conocimientos adquiridos a partir de la rendición de cursos o carreras, en vez de la experiencia laboral. De este modo, el proceso de

articulación se limitó únicamente a considerar el curso y las competencias de los usuarios a partir del proceso de capacitación.

*“Dentro de nuestro protocolo el reconocimiento de aprendizajes previos tiene que ver con la experiencia laboral, no con la experiencia en capacitación. Entonces son cosas súper distintas, al menos nosotros como Institución lo vemos y lo administramos de forma distinta. Entonces estos alumnos, que tienen un perfil vulnerable y que la mayoría no tiene experiencia laboral, entraron como proceso de convalidación, no por RAP.”*

*(Proveedor, Región Metropolitana)*

*“hay un proceso de nivelación que se hace una vez finalizado el oficio para evaluar, una especie de diagnóstico post oficio. Y luego de que se hace esa nivelación, se presenta a SENCE, ya se hace esa nivelación entran directamente a estudiar al instituto”.*

*(Proveedor, Región de Valparaíso)*

Complementariamente, este proceso de articulación técnica de las asignaturas es reforzado con estrategias de acompañamiento socio afectivo. Este elemento es relevado por los proveedores puesto que es una iniciativa que se desarrolla con estudiantes regulares que entran por vías de admisión especial o programas de equidad, los cuales consideran a estudiantes vulnerables que eventualmente puedan desertar por el “choque cultural” que implica la entrada a la educación superior, relacionarse con compañeros que provengan de realidades socioeconómicas distintas y las exigencias académicas que la carrera exige. Este acompañamiento permite generar adherencia al programa y aumenta la valoración toda vez que los usuarios se asumirían como actores que necesitarían de este apoyo para enfrentar las vicisitudes de la vida académica. Además, permitiría acercar el mundo de la educación superior a los usuarios y con ello establecer estrategias de trabajo que permitan abordar diferentes problemas y riesgos asociados en su contexto de vulnerabilidad.

*“Hubo un trabajo fuerte con los docentes, en general, de acompañamiento del alumno. Justamente todo enfocado a motivarlos a estudiar, entonces hubo un trabajo en conjunto de todo el equipo; el equipo administrativo, el equipo sociolaboral, el equipo docente más el área directiva para que estos alumnos pudieran acoplarse con el resto de los estudiantes y prepararlos para enfrentar la vida universitaria”*

*(Proveedor, Región de O’Higgins)*

En relación a la evaluación que hacen los proveedores del proceso de articulación de los planes formativos, éstos declaran que se trata de un proceso que no implica mayores dificultades y que se realiza de manera ágil. Por tanto, no existieron problemas para su ejecución, de manera que la evaluación que realizan es positiva. Pese a esto, igualmente se levantaron inquietudes orientadas a fortalecer este proceso, principalmente en lo que refiere a disminuir la burocracia y aspectos administrativos y de coordinación con SENCE. A juicio de ellos estos aspectos eventualmente pueden implicar riesgos de retraso de la entrega de información y comienzo de las actividades.

*“En general fue un proceso bastante fluido; no hubo grandes problemas porque eso venía conversado con ellos desde la primera etapa, por lo tanto, lo sabían”*

*(Proveedor, Región de Los Lagos)*

*“Bien. Como te decía es bastante fluido, fue rápido y no hubo grandes dificultades. La preocupación era que no se demorara mucho el SENCE pero en eso también nos coordinamos y se logró partir dentro de los plazos que teníamos establecidos para la continuidad”*

*(Proveedor, Región de O’Higgins)*

*“son cuestiones más bien burocráticas (...) el excesivo papeleo o la excesiva documentación impide que se agilicen algunos procesos internos. Entiendo que estamos en el marco de instituciones públicas, pero eso a veces nos ha retrasado en aspectos que podríamos haber agilizado antes...”*

*(Proveedor, Región de Valparaíso)*

Al consultar a los usuarios sobre el apoyo de alguna persona encargada de explicarles y acompañarlos en el paso del curso de capacitación en oficio a la fase de continuidad de estudios en la carrera técnica, un alto porcentaje reconoció haber contado con este apoyo (82,8%). Respecto a la figura que ha prestado apoyo a los usuarios en este proceso, se observa variabilidad en las respuestas.

En primer lugar, se señala que el encargado de SENCE (36,4%), como un actor relevante para la entrega de este apoyo, no obstante, este sería meramente informativo y no implicaría un acompañamiento y seguimiento a la situación de los usuarios. En segundo lugar, se señala al relator del curso de capacitación (30,4%) como una figura clave en la transición del curso de capacitación a la carrera técnica, lo cual cobra relevancia considerando que son los relatores los que interactúan permanentemente con los usuarios.

Adicionalmente, un 30,8% señaló que otro actor realizaba la labor de apoyar a los usuarios en este traspaso, donde destacaban mayoritariamente los directores o jefes de carrera (48,1%), quienes harían recepción de los usuarios que llegan del programa y desarrollarían un primer acompañamiento. No obstante, y de acuerdo a lo manifestado por los proveedores, este proceso no sería desarrollado exclusivamente por un actor, sino que se plantearía como una estrategia de trabajo en equipo, donde se incluiría también a docentes y administrativos; actores que estarían invisibilizados para los usuarios puesto que cumplirían funciones específicas en el acompañamiento realizado, de manera que el contacto que tendrían con ellos habría sido puntual y no se les reconocería por ende como parte del proceso.

**Tabla 6: Apoyo en la transición del curso de capacitación a la carrera técnica - Categoría Otro (n=77)**

<p><b>¿Quién fue el encargado de guiarlo en este proceso? Otro (30,8%)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Director o jefe de carrera 48,1%</li> <li>▪ Docentes: 18,2%</li> <li>▪ Universidad/Instituto: 16,9%</li> <li>▪ Coordinador de la Universidad/Instituto: 7,8%</li> <li>▪ Asistente social: 6,5%</li> <li>▪ Compañero/a de estudios: 2,6%</li> </ul>
--	---

Fuente: ClioDinámica

Con respecto a los requisitos para evaluar la pertinencia de entrada a la línea de continuidad de estudios, los usuarios declararon que se les solicitó la calificación obtenida en los cursos de capacitación, puesto que tal como señalaban los proveedores, la convalidación de las asignaturas estaba sujeta a la aprobación del curso, ya sea tanto por el cumplimiento del mínimo de asistencia

exigido como por las calificaciones obtenidas. En algunos casos, este proceso fue acompañado de una entrevista vocacional con los usuarios, donde se compartió información de la carrera con el objetivo de conocer las expectativas de ellos y resolver eventuales dudas. Estas actividades permitían a las IES detectar cuáles eran los usuarios que presentaban mayores brechas y que requerirían de un apoyo de nivelación.

*“para seguir la continuidad... tenía que tener tus notas azules. Tenías que arrojar buen promedio, buenas notas. Parece que también teníamos psicóloga que también ellas nos trataban una vez a la semana individualmente. Nos citaba y tenías que asistir y ella te hablaba de la carrera, como eras como persona. Te hablaba del tema laboral, las remuneraciones, te ofrecía cursos on line [...] tenías que cumplir sus citaciones. Era obligatoria”*

(Usuaría, Región de Valparaíso)

Es interesante notar que el proceso de articulación que realizan las IES cumpliría un triple rol. Por un lado, tienen el sentido formal de desarrollar un componente de nivelación y también de acompañamiento académico, además de desarrollar un acompañamiento y monitoreo psicológico y socioemocional.

*“...en mi caso yo llegué con mala base en matemáticas y me apoyaron al tiro. Si me llegaban los correos, que yo estaba, había muchos horarios y toda la cosa, y a todos mis compañeros. Había unos tutores, si uno no podía ir con uno se iba con el otro y toda la cosa. Así que hubo hartito apoyo académico y psicológico también.”*

(Usuaría, Región de O'Higgins)

*“cada vez que nos citan nos preguntan cómo vamos, si teníamos algún problema, si necesitamos ayuda vamos donde ellos, yo creo que sí. Y más encima algunos profesores explican cómo es el instituto, ya sé que las primeras notas van a ser difíciles y después uno se va acostumbrando.”*

(Usuaría, Región de Valparaíso)

La evaluación que los usuarios hacen de estas estrategias es de alta valoración en la medida que ellas responderían a necesidades de tipo académico, pero sobre todo a un apoyo psicológico importante que se enfoca en reforzar una brecha de tipo emocional y psico laboral que permita apuntalar el desarrollo personal para enfrentar el desafío académico. Si bien, se observa una buena evaluación del apoyo académico entregado para la nivelación de las asignaturas, los usuarios valoran principalmente este apoyo entregado en el ámbito socioemocional dado su contexto de vulnerabilidad.

*“he encontrado hartito apoyo, de repente con el coordinador de la carrera voy a hablar con él una vez a la semana y es psicopedagogo y también psicólogo, entonces empiezo a hablar con él, le cuento mis cosas, y me ayuda hartito, me orienta, me dice “dale, tú puedes, sigue” “aunque te eches un ramo tu sigue no más” pero me ha ayudado bastante, cualquier cosa que necesite, ya tutorías, el coordinador siempre está conmigo.”*

(Usuaría, Región de Valparaíso)

*“...siempre muy presente, iban a la misma sala que estaba yo, me esperaban, me preguntaban que notas estaba sacando, como me estaba yendo, si necesitaba algo, como que siempre estaban pendiente mío, me mandaban correo, a los finales de semestre, para que evaluara a los profesores, siempre los he tenido cerca.”*

(Usuario, Región de O'Higgins)

De igual manera los proveedores dan cuenta de la importancia de realizar este acompañamiento psicosocial en el marco del proceso de articulación, sobre todo porque se identifica en ellos la necesidad de desarrollar y madurar ciertos procesos en función de su condición de vulnerabilidad que devendría en una brecha de inserción mayor al resto de los estudiantes. Los proveedores argumentan la importancia de estas instancias de acompañamiento sobre todo para estar al tanto de los procesos de maduración e inserción social al ambiente educativo:

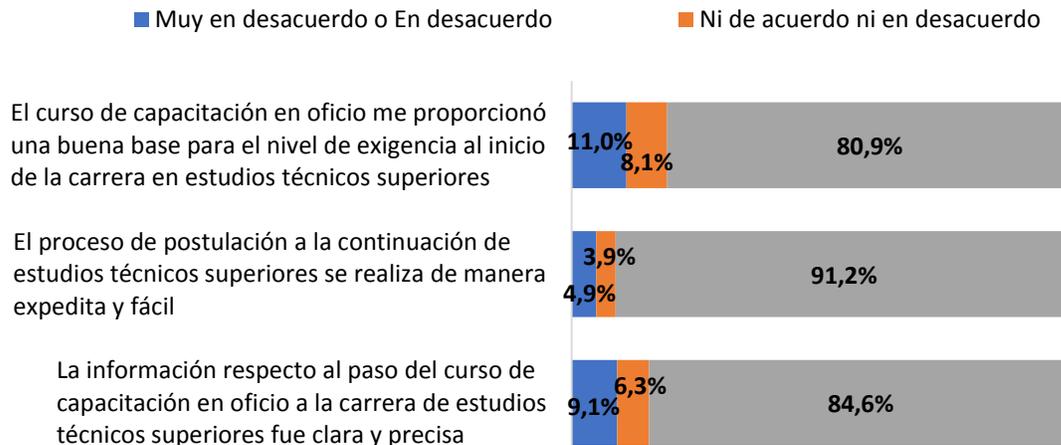
*“...te tienes que enterar de lo que le está pasando a la persona tanto emocionalmente como familiarmente, salud, cosas personales, entonces como yo converso con ellos y les hago estas entrevistas periódicas trato de buscar las áreas que también son deficientes para poder ayudarlos y fortalecer las que ellos ya traen. Y por otro lado está la otra parte que tiene que ver con el psicopedagogo que ahí puede haber otras cosas emocionales que estén afectando el rendimiento y el desempeño de los chiquillos.”*

(Proveedor, Región de Valparaíso)

En cuanto al cierre del proceso de articulación de continuidad de estudios, los usuarios tienen una percepción positiva del proceso, donde destaca principalmente que este se realiza de manera expedita y es simple. Adicionalmente, los usuarios señalaron en gran medida estar de acuerdo y muy de acuerdo con que la información entregada en el proceso de articulación fue clara y precisa. Si bien una alta proporción declaró que el curso de capacitación le entregó una base que es adecuada al nivel de exigencia en la carrera técnica, una minoría señala estar en desacuerdo con esta afirmación. Esta situación podría darse puntualmente en carreras como gestión comercial y gestión financiera, las que demandan una base educativa más avanzada, sobre todo por su orientación hacia las matemáticas y donde los proveedores manifestaron haber presenciado las mayores brechas de los usuarios.

En definitiva, existe una buena evaluación del proceso de articulación del curso de capacitación con la línea de continuidad de estudios por parte de los usuarios.

**Gráfico 6: En relación al curso de capacitación en oficio y al traspaso al programa de continuidad de estudios técnicos superiores, ¿qué tan de acuerdo se encuentra con los siguientes aspectos? (n=285)**



Fuente: ClioDinámica

Al igual que lo señalado por los proveedores, los usuarios destacan que este proceso es expedito e implica principalmente trámites administrativos que no requirieron mayores esfuerzos de su parte, toda vez que el proceso era manejado internamente por los proveedores. Adicionalmente, el proceso de convalidación cumplió con las expectativas de los usuarios puesto que se ajustó a lo prometido inicialmente por los proveedores, de manera que los usuarios pudieran comenzar a partir del segundo semestre.

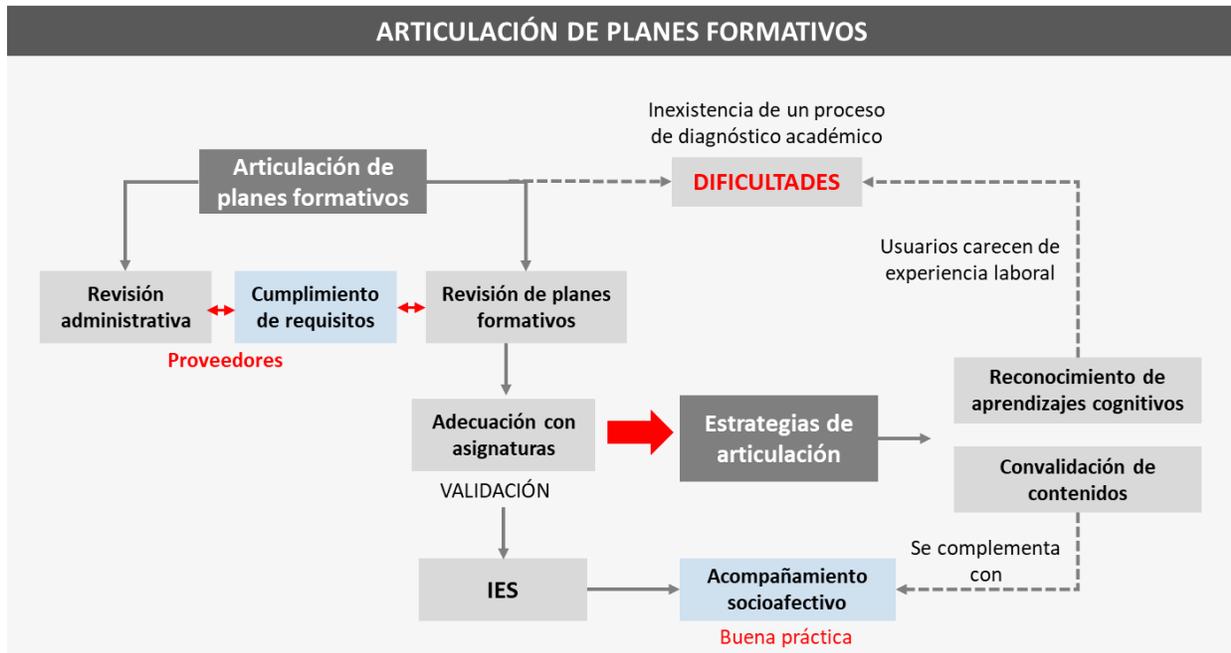
*“El proceso era automático. Me convalidaron todos los ramos. Todo lo que hicimos en el curso me lo convalidaron y contaba como dos semestres de Técnico. Estuvo bueno porque nos convalidaron todos los ramos cuando nos pasamos al Técnico”*

*(Usuaría, Región de O’Higgins)*

*“Fue super rápido, ellos hacían todo. Uno llenaba los papeles y ellos los metían en una carpeta y después se pasaba directamente al Técnico”*

*(Usuaría, Región de Valparaíso)*

A partir de los antecedentes presentados en el proceso de articulación de planes formativos, el siguiente esquema sintetiza los principales hallazgos identificados.



### 4.2.3. Evaluación de las clases y profesores

Dentro de los procesos que componen la ejecución de la línea continuidad de estudios, una parte fundamental es el desarrollo de las clases realizadas en las carreras técnicas, puesto que éstas se enmarcan dentro de las prácticas de enseñanza que tradicionalmente desarrollan las IES y que, a su vez, pueden diferir en cuanto a modalidad, metodología de enseñanza y jornadas, respecto a los cursos de capacitación en oficios.

Dentro de esta fase existen dos aspectos que son claves de analizar como parte del proceso de implementación. La jornada en la cual son realizadas las clases, por un lado, y el rol que cumplen los profesores como un articulador fundamental dentro del proceso, por otro.

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

- En primer lugar, cabe dar cuenta que la mitad cursó sus estudios técnicos en una universidad (49,6%), y el remanente principalmente en institutos profesionales (39,6%) y una minoría en centros de formación técnica (10,7%).
- Las clases se realizan preferentemente durante los días de semana, de lunes a viernes. Sin embargo, en algunos casos excepcionales existían clases que eran realizadas los días sábado, ya sea porque se fijaban ayudantías en ese horario o clases recuperativas.
- La gran mayoría de los usuarios manifestaron que las clases se realizaban en horario diurno. En promedio las clases tienen una duración de 1 hora y 45 minutos por asignatura, tiempo que se alinea con los bloques destinados para una carrera de educación superior. No obstante, los usuarios no tenían la posibilidad de elegir el horario en el que se impartirían las clases puesto que estas se encuentran pre definidas por la institución.

Otro aspecto relacionado con la implementación de las clases, responde al rol que cumplen los profesores como un articulador fundamental en el proceso de enseñanza. A partir de la evaluación que los usuarios realizan de los proveedores, es posible señalar que en gran medida existe una **alta valoración de su labor, y además dicha evaluación refleja una amplia satisfacción de los usuarios con su desempeño.**

*“destacar... es que son muy humanos los profesores en realidad. Es muy de ponerse en lugar tuyo. Eran muy de decir: yo entiendo su situación. También de repente te daban la oportunidad de hacer un trabajo si a ti te costaba [...] muy amables todos, muy inteligentes los profesores en general [...] muy dispuestos a traspasarte información [...] muy humanos, de entenderte”*

*(Usuaría, Región de O’Higgins)*

*“Un siete todos, porque a mí parecer fueron todos buenos profesores. Se dedicaron mucho a nosotras como alumnas, siempre estuvieron dispuestos a ayudarnos. Sus correos siempre estuvieron dispuestos, sus horarios. Nos decían que a tal hora les podíamos enviar mails, o pedir material de apoyo también”*

*(Usuaría, Región de Valparaíso)*

En lo que respecta a la implementación de la metodología utilizada por los profesores se puede dar cuenta que las principales actividades que se realizan son cátedras expositivas, las cuales son complementadas con la realización de ejercicios para la aplicación de los conocimientos adquiridos, la generación de espacios de discusión, la exposición de invitados que muestran su propia experiencia en el oficio; también se realizan salidas pedagógicas, las cuales tienen por objeto conocer la experiencia de otros, pero también ver la puesta en práctica de los conocimientos aprendidos.

Si bien las cátedras eran las actividades más recurrentes, éstas fueron complementadas con metodologías participativas que tenían un componente práctico, que se basa en el desarrollo de actividades que buscan generar instancias de diálogo e interacción entre múltiples actores, a través de grupos que se van consolidando a lo largo de las clases. Este tipo de metodología se centra en la generación de espacios de discusión grupal, donde se presentan diversas situaciones que son analizadas y comentadas por los usuarios, quienes van desarrollando una idea de cómo actuar frente a diversas situaciones, generando espacios para la reflexión y retroalimentación de experiencias a raíz de estos grupos de discusión.

*“En las clases planteábamos desafíos a nivel grupal, entonces iremos desarrollando habilidades cognitivas dentro de los grupos se generan habilidad de liderazgo, comunicación, foco, objetivos cumplimiento de metas, habilidades blandas habilidades dura. Entonces con el desarrollo del tiempo empezamos a ver qué era esto del espejo social, dentro de las habilidades blandas ya reconocían cuáles eran los líderes del curso, por el carácter y la habilidad de otros generamos un grupo que se conocía y podía trabajar en conjunto.”*

*(Profesor, Región de O’Higgins)*

*“Cada profesor tenía una forma distinta de hacer las clases, teníamos un horario de 9 a un cuarto para las 2... y cada profesor tenía distinto, hacían participar otros exponer... otros eran más enfocados a lo teórico, otros en lo práctica, tenían distinta manera cada profesor.”*

*(Usuaría, Región Metropolitana)*

A pesar de centrarse en actividades prácticas que permitan la interacción entre participantes, esta metodología cuenta con un proceso inicial de transferencia de conocimientos donde los usuarios sepan a qué se enfrentan, cuáles son los conceptos básicos que se busca desarrollar y que se pretende lograr. De esta manera, las clases que realizaban los profesores iniciaban con actividades ligadas al desarrollo de conocimientos de forma expositiva, pero sin profundizar en estos, de manera que se busca posicionar una idea de manera general, desarrollando un proceso introductorio para dar paso a la implementación de actividades participativas como talleres, mesas de trabajo, entre otros.

En particular, esta metodología se basa en la idea de que es importante incentivar el aprendizaje de este grupo de usuarios a partir de la realización de talleres, pues esto les permite desarrollar la creatividad y poner en práctica el conocimiento abstracto previamente aprendido. Adicionalmente, esta modalidad considera un factor motivacional importante para los usuarios, de modo que las actividades que rompen con el método de enseñanza tradicional generan un proceso de aprendizaje que permite despertar el desarrollo cognitivo y mantiene a los usuarios expectantes ante su desarrollo.

*“Lo que nosotros proponíamos era desarrollar un taller que se caracterizara por ser una actividad más integral, porque en este caso no tienen muchas herramientas de*

*aula, de trabajo participativo, tienen siempre la más frontal de la relación profesor- alumno, pero esta cosa de sacarlos de esa dinámica les pareció muy grata”*

*(Profesor, Región de O’Higgins)*

A partir del discurso de los proveedores, se observó que en algunas carreras cómo técnico en prevención de riesgos o las carreras de las industrias creativas (técnico en fotografía, técnico en sonido, técnico en audiovisual), contemplaban un fuerte trabajo práctico que se complementaba con el desarrollo teórico.

*“En las carreras de prevención de riesgos, ellos van y hacen mediciones y se ponen un casco, son clases activo- participativas en que el alumno se involucra en cuestiones que son muy prácticas y conectadas con el mundo laboral”*

*(IES, Región de Valparaíso)*

*“Está la parte teórica, la parte técnica y se conjugan para poner en práctica desde el primer semestre, entonces uno va aplicando de inmediato lo que va aprendiendo, entonces va entendiendo por qué te están enseñando lo que te están enseñando, pero eso es el tipo de formación que tiene el Instituto para todas sus carreras.”*

*(IES, Región Metropolitana)*

En cuanto a los niveles de exigencia, entre los usuarios existieron distintas opiniones en torno a la complejidad que tenían las asignaturas. Entre quienes declararon sentir que la carrera había sido exigente, se manifestaba que esta situación podía darse porque eran personas que llevaban mucho tiempo sin estudios, personas de mayor edad y que tenían hijos, por tanto, habían perdido los hábitos de estudio y que se les hacían más difícil poder absorber los contenidos de las clases.

*“sí te exigían, pero también por ejemplo tenías como una segunda oportunidad si te iba mal, era como flexible en ese sentido. Pero por ejemplo si en la prueba te sacabas un rojo, era tu rojo, aunque patalearas [...] Porque siempre había una preparación. Los profesores te hacían el mes de las pruebas, tal día te toca esta prueba. Todos. Entonces tú ya sabías, tenías que prepararte con anticipación”*

*(Usuaría, Región de O’Higgins)*

Adicionalmente, se observó que estas mayores dificultades también se relacionaban con carreras que tenía un fuerte componente de asignaturas orientadas a las matemáticas, como estadísticas, cálculo y álgebra. Estas carreras eran principalmente técnicas en administración de empresas, gestión comercial y gestión financiera. Al respecto, los usuarios señalaron que la dificultad en estas carreras se debería a que contarían con una mala base educacional en matemáticas, lo que dificultaría responder a las exigencias de estas carreras.

*“Debieron capacitado más, habernos orientado más en el área de matemática, porque nos fuimos a pique.”*

*(Usuaría, Región de O’Higgins)*

*“Fue harto exigente, por lo menos lo que es tema de matemáticas, no es mala, pero necesitamos una buena base.”*

*(Usuaría, Región de O’Higgins)*

Por otro lado, hubo usuarios que manifestaron que las asignaturas no tenían un nivel de exigencia a la altura de sus expectativas. Esta percepción más negativa está relacionada con que quienes realizaron esta evaluación, cuentan con estudios superiores ya cursados, eran personas más jóvenes, por tanto, tenían un hábito y experiencia de estudios más reciente, sobre la cual podían comparar la exigencia de la carrera técnica. Sin embargo, desde el discurso de los profesores se reconocen que se tomaron medidas para flexibilizar las clases y bajar los niveles de exigencia, puesto que se estaba trabajando con grupos con alto nivel de vulnerabilidad, lo cual implicaba aumentar el grado de complejidad de manera paulatina.

*“La verdad es que en el curso el nivel de exigencia era muy bajo, a mí me dio la impresión de que querían aprobar a todos para que todos hicieran el técnico. De hecho, algunos profesores después de un par de meses bajaron el nivel de exigencia. Y yo como tenía estudios en una universidad me pareció un poco irregular, por decir algo. No me pareció justo.”*

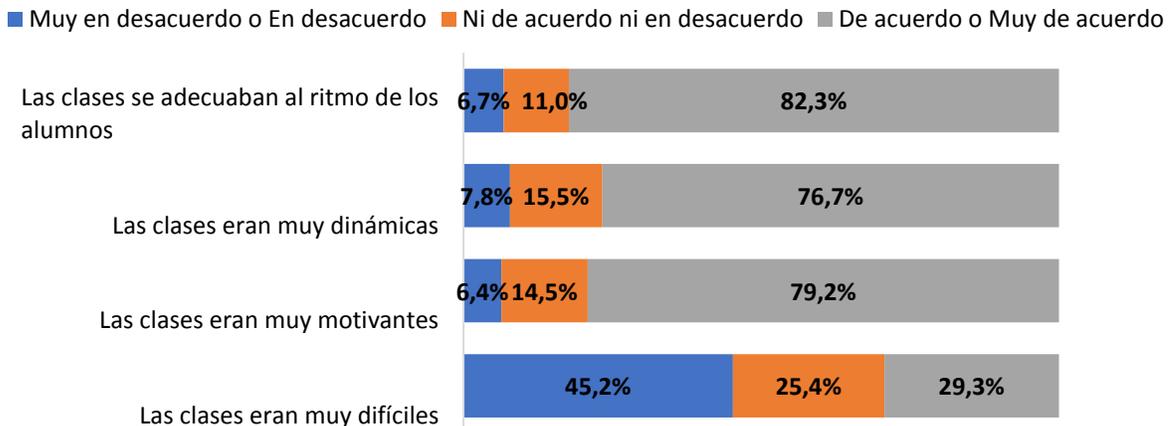
*(Usuaría, Región Metropolitana)*

*“con ellos se debe partir desde cero, con ellos se va trabajando en diversos grupos, con un mayor nivel de exigencia con otros más comprensivos, porque tampoco debemos exigir demasiado cuando entendemos que es un perfil vulnerable, que viene con 30 o 40 años sin estudios, entonces uno debe partir de menos a más, es decir que el alumno vaya sintiendo la confianza, obteniendo empoderamiento adquiriendo habilidades, con eso uno piensa apretar”*

*(Profesor, Región Metropolitana)*

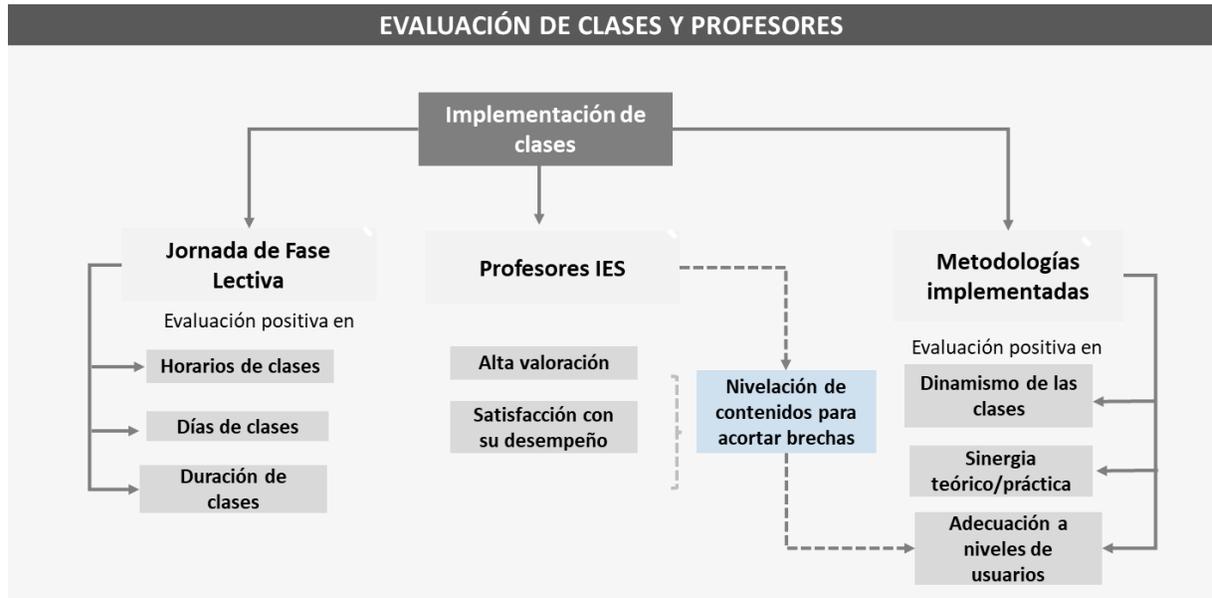
Finalmente, la evaluación que realizan los usuarios respecto de las clases, da cuenta de que uno de los aspectos más destacables era que las clases se realizaban acorde al ritmo de los usuarios, donde un 82,3% de los usuarios dijo estar muy de acuerdo y de acuerdo. Adicionalmente se destaca que las clases eran muy motivantes (79,2%) y muy dinámicas (76,7%), lo que se relaciona con el discurso de usuarios y profesores que manifestaron la versatilidad que tenían algunos profesores para llevar a cabo las clases. No obstante, un 29% reconoce que las clases eran muy difíciles, lo cual se relacionaría con los discursos y estrategias de nivelación manifestadas por los proveedores, debido al alto perfil de vulnerabilidad de los usuarios.

**Gráfico 7: En relación a las formas de enseñanza de la institución donde realizó sus estudios técnicos, señale su nivel de acuerdo con las siguientes afirmaciones. (n=283)**



Fuente: ClioDinámica

A partir de los antecedentes presentados, el siguiente esquema sintetiza los principales hallazgos del desarrollo de las clases de carreras técnicas de la línea continuidad de estudios:



#### 4.2.4. Beneficios entregados por el programa

En lo que respecta a la entrega de beneficios por parte de la línea de continuidad de estudios, se cuenta con la entrega de una **beca de apoyo al financiamiento del costo de la carrera** por un monto de \$1.125.000<sup>10</sup>, la cual está destinada a financiar toda la carrera, en función del valor de las horas que resulten del proceso de convalidación.

Considerando que la beca de arancel se trata directamente con los proveedores, la percepción que éstos tienen de la gestión de pagos que realiza SENCE es positiva, puesto que los pagos se realizaban de manera ágil y oportunamente. Adicionalmente, desde la evaluación de los costos de la carrera, se considera que el monto destinado para cubrir la beca de arancel se encuentra acorde a las expectativas de las IES, puesto que se ajusta con los valores de mercado que fijan las instituciones para sus planes educacionales. Al respecto, las IES ven en el programa una buena oportunidad para participar dada la rentabilidad positiva que significa para ellos el participar del programa.

*“El valor entrega Sence a la institución es acorde al valor de la carrera, es como un reembolso está dentro de las expectativas que tenemos nosotros. Es un programa muy rentable para la institución por lo mismo que te mencionaba todo recurso que sale de acá se reembolsa en un tiempo, es un muy buen programa totalmente rentable para la institución.”*

*(Proveedor, Región Metropolitana)*

Adicionalmente, esta línea contempla la entrega de una beca de apoyo a la manutención por un monto de \$80.000 mensuales durante un plazo de 16 meses, la cual está destinada para cubrir necesidades de los usuarios que puedan derivar de su participación en la carrera, tales como alimentación y transporte. Desde la percepción de los proveedores, este subsidio tiene dos efectos, por un lado, aumentaría la asistencia de los usuarios a las clases, por disponer de los recursos para movilizarse hacia las dependencias del proveedor y por entregar la posibilidad de que los usuarios se encuentren cómodos durante las clases. Por otro lado, el subsidio actuaría como una posibilidad de “incentivar” la participación en el programa.

En este sentido, la importancia del beneficio para la permanencia de los usuarios en el país recaería en que este tipo de subsidios actuarían como condiciones claves para asegurar la continuidad de los usuarios en el programa, teniendo un efecto en la asistencia y en la deserción de quienes participan.

Debido a que el programa se focaliza en un público que presenta variadas características de vulnerabilidad social, la mayoría de ellos no contaría con los recursos suficientes para poder asistir y movilizarse de forma cómoda, situación en la que el dinero recibido se trasformaría en un aporte al ingreso familiar, toda vez que su uso es de completa flexibilidad, algo que es valorado por los usuarios. En virtud de lo anterior casi la totalidad de los usuarios conocía la entrega de este beneficio, donde el 94% señaló haber recibido esta beca y donde los mismos usuarios declaran como altamente positivo la entrega del beneficio puesto que ésta se destina como una fuente de ingresos alternativos.

---

<sup>10</sup> El monto a pagar a la I.E.S. corresponderá a las horas de duración de la carrera que resulten del proceso de convalidación. Con todo, el monto que la I.E.S. estime por el costo de estas horas, no podrá exceder \$1.125.000.

**Tabla 7: Gestión para la entrega de la beca Mantención (n=281)**

<p><b>¿Usted sabía de la existencia de esta Beca?</b> (N=283)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sí: 98,9%</li> <li>▪ No: 1,1%</li> </ul>
<p><b>¿Sabe Ud. si recibió esta Beca?</b> (N=302)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sí: 94,0%</li> <li>▪ NS-NR:6,0%</li> </ul>
<p><b>¿Cada cuánto tiempo le entregaban la beca?</b> (N=277)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Una vez al mes: 98,9%</li> <li>▪ Cada dos meses: 0,7%</li> <li>▪ Otra: 0,4%</li> </ul>

Fuente: ClioDinámica

Con respecto a lo anterior, la mayoría de los usuarios indican haber recibido este subsidio una vez al mes, de manera que, a partir de lo observado, los proveedores destinaban los primeros 5 días de cada mes para la entrega de este subsidio, modalidad que podía ser vía transferencia electrónica a la cuenta RUT o en efectivo, pago que era gestionada por los mismos proveedores y entregado a los usuarios.

*“Ese es un bono como una mantención como para nosotros tener para los gastos de los pasajes o algunos materiales que a nosotros nos faltaran y nos pagaban todos los meses a través de la cuenta rut.”*

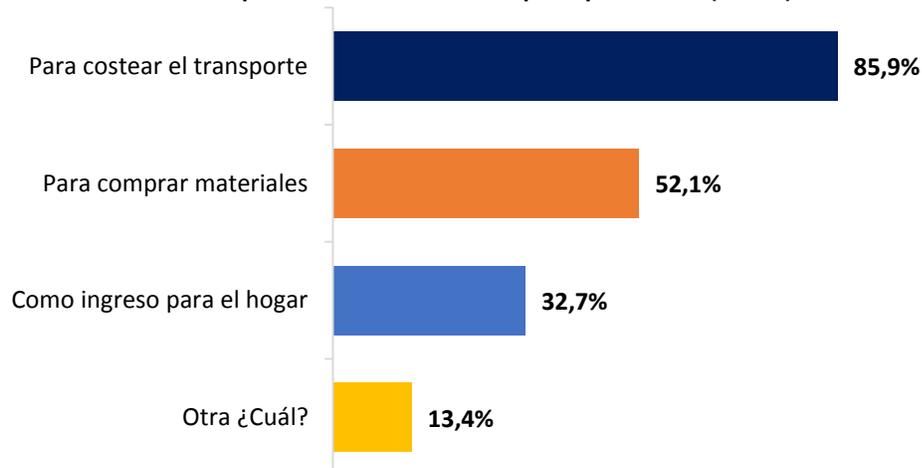
*(Usuaría, Región de Los Lagos)*

*“Todos los meses nos daban 80 mil pesos, eso a nosotros nos depositaban a la cuenta RUT, el arancel ya estaba cubierto”*

*(Usuaría, Región Metropolitana)*

Respecto a los usos que tenía esta beca, el 85,9% de los usuarios señaló que la utilizaba principalmente para costear el transporte entre sus hogares y la IES, mientras que el 52,1% manifestó utilizarla para la compra de materiales asociados a la carrera.

**Gráfico 8: ¿Para que utilizaba este recurso principalmente? (n=284)**



Fuente: ClioDinámica

Respecto a la importancia de la beca como ayuda para que los usuarios pudieran asistir a clases, el 73,2% de los usuarios manifestó que, de no haber contado con la entrega de la beca, no habría sido posible asistir a los cursos. Esta visión es compartida por los proveedores, quienes señalaban que, ante el perfil vulnerable de los usuarios, esta beca representaba un aporte significativo en la decisión de continuar los estudios.

*“Muy buena teniendo en cuenta la población vulnerable que entra a estos oficios. Sin esa beca yo creo que ninguno de los alumnos podría haber estudiado”*

*(Proveedor, Región de Valparaíso)*

Otro de los aspectos que más destacan los usuarios de la entrega y uso de la beca de manutención, es la flexibilidad que existía de su uso. Esto implicó que un 32,7% destinara estos recursos como ingreso del hogar, lo cual era utilizado para solventar necesidades básicas del hogar, las cuales resultaron ser significativas en aquellos usuarios que tenían responsabilidad paterna.

*“Yo la usaba para pagar la luz, para pagar el agua, para los gastos de mi hijo principalmente. Nosotros pasábamos el carnet, le sacaban fotocopia, nosotros firmábamos una hoja y nos pasaban la «plata»”*

*(Usaria, Región de O’Higgins)*

No obstante, el 45% de los usuarios señaló estar insatisfechos con la entrega del subsidio, lo que estaría determinado por la demora de algunos proveedores quienes entregaban el subsidio después de los primeros 5 días del mes que establece el programa para su entrega, y a las dificultades que existieron durante el mismo proceso de entrega. Esto implicó que los usuarios debieran utilizar sus propios recursos o acudir a otras personas para costear sus necesidades derivadas de la carrera técnica.

*“no llegaba en los tiempos que correspondía. Entonces era bueno, pero yo tenía que conseguirme plata para la locomoción porque se iban desfasando todos los meses”*

*(Usaria, Región de Valparaíso)*

## 5. PRINCIPALES CONCLUSIONES DE LA EVALUACIÓN

La implementación de la línea continuidad de estudios ha devenido en una serie de aspectos positivos que han repercutido en el desarrollo de ciertos ámbitos en las IES como también han instalado desafíos importantes en materia de acceso a la educación técnico superior sobre todo en lo relativo a elementos que permitan y aseguren el éxito del programa en sus diversos ámbitos.

A continuación, se presentan las principales conclusiones de la evaluación del programa en su versión 2016.

- En relación con las características de los usuarios de esta línea, se observa que el perfil de vulnerabilidad es similar al perfil usuario de otras líneas del programa, donde destacan principalmente mujeres, jóvenes con un promedio de edad de 28 años y donde por condiciones de base, la mayoría alcanza hasta la educación media y media técnica completa.
- En este mismo contexto, el 25% de los usuarios había tenido alguna experiencia laboral previa al ingreso al programa. Este dato es clave puesto que representa la principal diferenciación entre los usuarios que ingresan por el programa, y los estudiantes que ingresan a las carreras técnicas por la vía regular, quienes son personas que cuentan con una mayor trayectoria laboral, trabajan y estudian en forma paralela, y han alcanzado cargos de importancia en sus lugares de trabajo.
- Si bien, los usuarios del programa comparten ciertas características de vulnerabilidad con los estudiantes que cursan carreras técnicas, esas se asimilarían principalmente en la vulneración en términos económicos. No obstante, los usuarios del programa (principalmente mujeres) cuentan con vulnerabilidad en términos sociales, lo que se relaciona con una mayor exposición a experiencias de violencia intrafamiliar y problemas familiares, lo que impactaría en sus habilidades sociales.
- Pese al contexto de vulnerabilidad, los proveedores manifestarían que los usuarios del programa presentan importantes motivaciones y expectativas con el programa, generando un nivel de compromiso incluso mayor que el de los estudiantes regulares, puesto que el programa significaría para ellos una oportunidad de superación, de restitución de expectativas inconclusas y una apuesta para mejorar la calidad de vida de sus hogares.
- Respecto a los principales procesos que se desarrollan en la implementación del programa, la fase de difusión ha sido evaluada de buena manera y parece apuntar a través de los canales adecuados a un segmento específico que busca atender el programa. Sin embargo, la profundidad y calidad de la información variaría según los esfuerzos que desarrolla cada IES para informar a los usuarios, generando un desconocimiento en las particularidades de las carreras, tales como los requisitos de aprobación de las asignaturas. Adicionalmente, no se estaría desarrollando cabalmente un proceso de supervisión de los aspectos que se están informando, generando así incertidumbre en los usuarios acerca de la situación del programa.
- La caracterización de la oferta de carreras técnicas da cuenta de que las IES determinan su oferta de cursos de capacitación y articulación con carreras técnico profesionales en función de los planes curriculares que ofertan regularmente, los cuales se ajustan en virtud de las

demandas que existen en cada uno de los territorios donde las IES tienen presencia. Este punto sería esencial en la propuesta que elaboran las IES, toda vez que los criterios de selección que define SENCE, consideran la forma en que la institución proveedora articula y reconoce los aprendizajes desde la perspectiva de un proceso de formación continua.

- En cuanto a la evaluación del proceso de articulación de planes formativos, los usuarios tienen una alta valoración en la medida que este se desarrolla de manera expedita y que permite responder a necesidades de tipo académico a partir de la convalidación de las asignaturas, pero sobre todo a que en algunas IES se complementa a partir de un apoyo emocional y psicológico importante que apuntaría a reforzar una brecha de tipo psicológica que permita apuntalar el desarrollo mental para enfrentar el desafío académico.
- Este proceso implicaría un acompañamiento y reunión con usuarios, donde se reúnen a revisar elementos académicos, relacionados con la carrera, pero también a tratar temas relacionados con el proceso de inserción educativa. Así vistos, este proceso emerge como un nodo importante que conecta al usuario con la vida del estudiante de educación superior, por lo que adquiere un rol clave.
- Al respecto, los proveedores dan cuenta de la importancia de realizar este acompañamiento psicosocial en los usuarios sobre todo porque se identifica en ellos la necesidad de desarrollar y madurar ciertos procesos en función de su condición de vulnerabilidad que devendría en una brecha de inserción mayor al resto de los estudiantes.
- La mayoría de los usuarios evalúa de manera positiva el monto entregado por la beca de manutención. Esta mayor valoración podría estar asociada a su condición de vulnerabilidad y a la flexibilidad de uso, por lo que una beca que permite costear necesidades propias de los estudios como además ser utilizado como una fuente de ingreso del hogar. No obstante, en algunos casos se observa que la entrega no se estaría realizando oportunamente, generando gastos no contemplados por los usuarios.
- Por su parte, la beca de arancel también sería altamente valorada por las IES, tanto por el monto definido, el cual se ajusta a los valores de mercado, como por la agilidad y oportunidad en la gestión de pagos por parte de SENCE.
- Finalmente, se valora la implementación del programa desde la perspectiva de posibilitar el acceso a la educación técnico superior, donde se señala que esta línea contribuiría a la inserción de un sector de la población que se ve excluida por el sistema universal de ingreso a la educación superior. Uno de los elementos valorados da cuenta de la relevancia de la consideración del esfuerzo individual de los usuarios como el elemento central que los lleva a destacar en sus distintos contextos. En ese sentido, aluden que el programa contribuye a reducir las brechas de origen relevando el esfuerzo individual como el motor que posibilitaría completar una carrera técnica y ampliar las posibilidades de acceso al mercado laboral. De esta manera, las IES ven en el programa un mecanismo inclusivo, que ayuda a esta población más vulnerable, contribuyendo a la restitución del derecho a la educación superior y abriendo una alternativa de ingreso al sistema.

## 6. RECOMENDACIONES AL COMPONENTE DE CONTINUIDAD DE ESTUDIOS

A continuación, se presentan las recomendaciones de acción vistos los resultados expuestos anteriormente.

Recomendación	Especificación Procedimental
<p>En el perfil destacan mayoritariamente las beneficiarias de sexo femenino; jóvenes con un promedio de edad de 28 años, muchas de ellas con menores a cargo, cuyo cuidado debe negociarse con la pareja o con otros adultos para posibilitar la asistencia a clases. Se recomienda actuar desde el punto de vista del apoyo psicosocial respecto del manejo de esta complementariedad de roles, considerando además el aspecto de género.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionar actividades para informar a estas mujeres y también hombres acerca del manejo proactivo y positivo de estas instancias de negociación de roles, por ejemplo, a través de los apoyos de la oferta pública a este respecto (talleres y actividades PRODEMU, SERNAMEG y otros)</li> </ul>
<p>Se constata que 25% de usuarios había tenido alguna experiencia laboral previa al ingreso al programa. Esta situación representa una reserva de capital social que existe en la población atendida ya que son personas que cuentan con una importante trayectoria laboral, trabajan y estudian en forma paralela, y han alcanzado cargos de importancia en sus lugares de trabajo. Esto les ha permitido tener un importante conocimiento práctico y teórico en relación con los oficios asociados a las carreras técnicas, lo que facilitaría su desempeño y marcaría la diferencia con los usuarios del programa. Se recomienda reconocer y aprovechar esta experticia y dominio práctico para apoyar e incentivar a la población atendida en el componente que no cuenta con esta experiencia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar a este perfil de usuario y generar programas de charlas o tutorías a su cargo, reconociéndolas adecuadamente; para establecer un referente significativo al resto de los beneficiarios y aportar a su motivación.</li> </ul>
<p>Se constató que pese a circunstancias muchas veces adversas, los usuarios del programa presentan importantes motivaciones y expectativas con el programa, generando un nivel de compromiso incluso mayor que el de los estudiantes regulares, puesto que el programa significaría para ellos una oportunidad de superación, de restitución de expectativas inconclusas y una apuesta para mejorar la calidad de vida de sus hogares. Se recomienda reconocer públicamente este esfuerzo en casos especialmente meritorios, lo cual incentiva y difunde los logros de este componente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar acciones comunicacionales para el reconocimiento de trayectorias especialmente destacadas y usarlas como ejemplo de la acción del programa en las acciones de difusión y socialización del mismo a la propia población usuaria.</li> </ul>

<p>Existen datos respecto a que la profundidad y calidad de la información por entregar a los beneficiarios variaría según los esfuerzos de cada IES; especialmente en aspectos de particularidades de las carreras, tales como los requisitos de aprobación de las asignaturas u otros que son de crucial manejo por parte de los beneficiarios y que pudieran incidir en la motivación o bien en dificultades prácticas en su vida estudiantil. Adicionalmente, no se estaría desarrollando cabalmente un proceso de supervisión de los aspectos que se están informando, generando así incertidumbre en los usuarios acerca de la situación del programa. Se recomienda reforzar y monitorear las instancias críticas de información para resguardar en lo posible un acceso mínimo a los aspectos administrativos relevantes por parte de los usuarios</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estandarizar la información o definir instancias críticas del programa y/o carreras que deben ser informadas explícitamente para ser consensuadas y estandarizadas entre el SENCE y las IES como un mínimo estándar de información que todo beneficiario del programa tiene derecho a conocer claramente de antemano y durante su participación en el mismo (requisitos de aprobación de las asignaturas u otros críticos)</li> </ul>
<p>Se observó que en algunas IES se complementa la atención de los beneficiarios con un apoyo emocional y psicológico, el cual va a contener o mitigar brechas psicosociales para mejor enfrentar el desafío académico. Se recomienda extender esta buena práctica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estandarizar esta buena práctica e impulsar su réplica como parte integral del componente (como programas de tutoría, mentoría u otros pertinentes).</li> <li>• Profundizar en el conocimiento de la dinámica de esta buena práctica, con los respaldos disciplinarios correspondientes, a través de estudios piloto o auspicio desde el SENCE de tesis de grado en temas de psicología, andragogía, pedagogía u otros pertinentes a la población atendida. De esa manera se puede capitalizar conocimiento útil para la gestión del programa.</li> </ul>
<p>La mayoría de los usuarios evalúa de manera positiva el monto entregado por la beca de manutención. No obstante, en algunos casos se observa que la entrega no se estaría realizando oportunamente, generando gastos no contemplados por los usuarios. Se recomienda implementar mecanismos para controlar estas demoras.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estandarizar los tiempos de entrega y/o definir plazos mínimos, que se deben comunicar a los usuarios.</li> <li>• También implementar canales de comunicación para que los usuarios puedan informar de atrasos excesivos y facilitar su resolución.</li> </ul>

<p>Las IES ven en el programa un mecanismo inclusivo, que ayuda a esta población más vulnerable, contribuyendo a la restitución del derecho a la educación superior y abriendo una alternativa de ingreso a este sistema. Se recomienda visibilizar esta externalidad positiva para los proyectos institucionales de las IES participantes u otras interesadas en participar a futuro.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Explicitar a las IES, tanto a las actuales como a potenciales interesadas en participar del componente, de las implicancias del programa para ellas en términos de responsabilidad social universitaria, vinculación con el medio y otros criterios que pueden incidir positivamente en sus respectivos planes de desarrollo institucionales.</li></ul>
<p>Se constata que, visto de manera general, la dinámica de atención y acceso de la población beneficiaria a la educación superior adquiere características particulares que ameritan sistematizar en profundidad el conocimiento de estas instancias, para mejor orientar las intervenciones de la política pública en esta dirección. Se recomienda sistematizar estos conocimientos.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Profundizar en la consistencia técnica al componente, con los respaldos disciplinarios correspondientes a través de estudios piloto o auspicio desde el SENCE de tesis de grado en temas de psicología, andragogía, pedagogía u otros pertinentes a la población atendida.</li></ul>