



**“EVALUACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN PROGRAMAS DE
CAPACITACIÓN MODALIDAD E-LEARNING AÑO 2020”
ID 45-10-LE21**

**SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y EMPLEO
SENCE**



RESUMEN EJECUTIVO



I. Resumen Ejecutivo

El presente documento corresponde al Resumen Ejecutivo del Informe Final del proyecto de Evaluación de implementación programas de capacitación modalidad e-learning año 2020 (ID 45-10-LE21), cuyo objetivo principal es el “*Evaluar la implementación de los cursos en modalidad e-learning iniciados durante el año 2020 por medio de los programas sociales de capacitación de SENCE*”. A continuación, se exponen los principales hallazgos y recomendaciones asociados a cada uno de los objetivos específicos que perseguía el estudio.

Objetivo específico 1: Evaluar cómo se desarrolló el cambio de modalidad de los cursos presenciales a e-learning como consecuencia de la contingencia sanitaria considerando al menos los siguientes elementos

A fin de evaluar el cambio de modalidad, resulta pertinente preguntarse por la cercanía de los distintos actores del sistema a la modalidad e-learning. Al respecto, los funcionarios de SENCE entrevistados, mencionan no tener una relación importante con la modalidad e-learning, lo que conllevó a la necesidad de desarrollar bajo la contingencia, nuevas capacidades, usualmente a través de la autoformación.

En el caso de los proveedores adjudicados, la mayoría contaba con una larga experiencia realizando cursos para SENCE, no así bajo la modalidad e-learning. En el caso de los facilitadores, se mencionan distintos niveles de acercamiento con la modalidad, en función del tipo de labores que desempeñan por fuera de la implementación de cursos de SENCE. En este sentido, hay quienes contaban con experiencia previa ajustada al contexto sociopolítico iniciado en octubre de 2019, y quienes se aproximaban por primera vez a un curso de tal modalidad.

Por parte de los usuarios, estos/as tienen distintos tipos de acercamiento con las herramientas digitales, en función de sus experiencias laborales. Quienes no contaron con dicho acercamiento, presentaron una inseguridad, en primera instancia, respecto al cambio de modalidad. En cambio, aquellos usuarios que, si habían participado de instancias de capacitación online, no lo hicieron utilizando una plataforma como la propuesta por SENCE, siendo este el elemento que llamó su atención y se consideró un desafío.

En cuanto a la adaptación a la modalidad e-learning propiamente tal, se observa que a nivel de metodología SENCE delimitó los cursos que podían ser adaptados a una modalidad e-Learning. Así mismo, delimitó requerimientos de aspectos metodológicos, especialmente sobre el material instruccional y la gestión en la plataforma. En este sentido, la adaptación metodológica refirió a poder gestionar dicho material instruccional de manera previa a los cursos para que estuvieran disponibles en la plataforma y ser supervisados. No obstante, a nivel de recursos humanos, los facilitadores no hacen alusión a capacitaciones por empresas proveedoras en términos metodológicos, habiendo gestionado nuevas herramientas de manera autónoma.

Dentro de los facilitadores y obstaculizadores del proceso, se considera como facilitador que los usuarios que participaron y firmaron la declaración jurada, tendrían a lo menos la voluntad de aprender bajo una modalidad e-learning, dando cumplimiento a los cursos. Por el contrario, como obstaculizador se encuentra la capacidad de adaptación de planes formativos con un componente práctico mayor al teórico. Siguiendo esta línea, se identifica que, aquellos cursos que requieren actividades prácticas para un proceso de enseñanza-aprendizaje exitoso, no lograron adaptar sus planes formativos, presentando una brecha en el conocimiento adquirido por no haber llevado a cabo el componente práctico. Esto se diferencia de aquellos cursos teóricos, que pudieron ser adaptados metodológicamente.

Dentro del proceso de adaptación a la modalidad e-learning, se encuentra la modificación de infraestructura, equipamiento y/o plataformas tecnológicas. En este ámbito, las principales modificaciones guardaron relación con el manejo de plataformas tecnológicas, habilitando el “Aula Digital”: Plataforma LMS, para subir las actividades, cursos y recursos disponibles a los usuarios/as. A su vez, se crea el “Administrador LMS”, un soporte para ejecutores con el objetivo de encargarse del ámbito técnico. Esto es complementado con plataformas propias de los ejecutores, las cuáles debieron cumplir con condiciones emanadas por SENCE.

Sobre el uso de estas plataformas tecnológicas, los proveedores manifestaron haber buscado personal capacitado para administrar la plataforma y poder asegurar la calidad del material instruccional, lo cual era supervisado por los funcionarios de SENCE, quienes adquirieron este nuevo rol en la adaptación a la nueva modalidad a través de la autocapacitación.

Respeto a este último punto, de adaptación de roles y funciones, SENCE debió adquirir un rol de asistencia técnica, considerando el uso de las plataformas, así como de supervisión, como se mencionó anteriormente. Para llevar a cabo estas funciones, se debió ampliar la comunicación con sus colaboradores, lo cual, si bien desde SENCE se considera que esto se cumplió, dicha percepción no es compartida por todos los proveedores, pudiendo haber diferencias en los equipos regionales para abarcar el asesoramiento. De esta manera, facilitadores sostienen que las problemáticas que presentó la plataforma, tales como su inestabilidad, fueron resueltas de manera autónoma.

Por otro lado, los proveedores comentan que sus coordinaciones adquirieron mayor involucramiento en el desarrollo de los cursos, ya que adaptaron su rol a coordinación y administración de estos. Esta percepción es coincidente con la de los facilitadores, pero haciendo énfasis a nuevas funciones en la coordinación que trajo consigo una comunicación constante con coordinadores, y en ocasiones, un aumento de la carga laboral por el aumento de reuniones o búsqueda de resolución de problemas propios de la modalidad.

Tal cambio de modalidad, tuvo como consecuencia una serie de implicancias, las cuales fueron:

- El atraso o suspensión de las clases presenciales para su cambio a la modalidad.
- La adecuación metodológica que implicó el uso de estrategias para asegurar que usuarios participaran y aprendieran los contenidos delimitados para los cursos, lo que implicó que usuarios debiesen contar con herramientas tecnológicas y conexión a internet de calidad para aprovechar las instancias, generando un nudo crítico respecto a aquellas personas que

habitan en zonas con escaso acceso a conexión estable, y quienes no cuentan con alfabetización digital.

- Se releva que aquellas personas en situación de discapacidad no fueron incluidas en la adecuación de la modalidad, ya que los recursos disponibles para el aprendizaje no se adaptaban a su situación.
- Por último, el cambio de modalidad trajo nuevas causas de deserción, referidas a: la falta de herramientas tecnológicas para llevar a cabo el curso, el desinterés que generó la modalidad e-learning por sus diferencias con la modalidad presencial y quienes desertaron por el periodo de espera a clases presenciales, sobre todo prácticas bajo modalidad *Blended*.

Para finalizar el apartado de adaptación a la modalidad e-learning, se analizan los relatos sobre costos económicos. Al respecto, facilitadores y proveedores consideran un costo menor en términos de movilización y/o de infraestructura en la sala de clases. Sin embargo, dichos recursos se reinvertieron en profesionales capaces de administrar la plataforma, y también en profesionales que se encargaron de la administración de los cursos, considerando las dificultades de supervisión en la experiencia online.

Por otro lado, una experta en cursos e-learning, manifiesta que el costo de esta modalidad debiese ser alto, ya que, tiene que considerar una adaptación didáctica y de calidad. Para ello, es crucial la contratación de un equipo específico, que consiste en un experto audiovisual, un profesional de diseño instruccional, un locutor para incorporar relato en las láminas de los cursos, un experto en plataformas, así como invertir en licencias y capacitaciones de los softwares.

Fig. 1: Síntesis objetivo específico 1



Fuente: Cliodinamica

Objetivo específico 2: Evaluar la pertinencia de la modalidad e-learning considerando los propósitos de cada programa, sus poblaciones objetivo y componentes, para analizar este tipo de modalidad como una regla general en los años siguientes.

Sobre la pertinencia de la modalidad e-learning, particularmente en función de la población objetivo, existen programas como Despega MIPE o Reinvéntate, donde su población objetivo podría relacionarse a sectores de clase media o mayormente familiarizadas con herramientas tecnológicas, y con ello la modalidad tiene una mayor pertinencia en relación a sus usuarios, ya que estos cuentan con conexión a internet más estable y acceso a equipos tecnológicos. Sin embargo, no es una modalidad pertinente para personas con un mayor nivel de vulnerabilidad, por tener menos recursos para la conexión y menos habilitación digital. En este sentido, aquellos beneficiarios menos habilitados digitalmente hicieron alusión a requerir ayuda en sus entornos cercanos para poder participar de manera adecuada en los cursos. Por otro lado, esta modalidad tampoco es adecuada para aquellas personas que viven en zonas con escaso acceso a internet o a una conexión estable.

En esta línea, se observa una brecha de inscripción, ya que, quienes se inscriben son aquellas personas que se perciben con auto eficiencia digital. De esta manera, también existe una brecha por edad, donde la población de mayor edad es quienes cuentan con apoyo en sus entornos para orientarlos sobre el uso de plataformas. Esto se puede ver en el programa Fórmate para el Trabajo, compuesto mayoritariamente por personas jóvenes con manejo tecnológico o personas adultas que cuentan con orientación generalmente de miembros más jóvenes de sus familias.

Dentro de los elementos destacados, se identificaron tres. En primer lugar, la capacidad de cobertura, ya que la modalidad permitió llegar a distintos territorios y personas que no podrían haber accedido de manera presencial. En segundo lugar, el trabajo por parte de SENCE de incorporar a sectores medios de la población a través de programas como Reinvéntate. Y, en tercer lugar, la modalidad asincrónica que permitió adaptarse a los horarios personales de los usuarios, quienes pudieron acceder al contenido acorde a sus tiempos.

Respecto a la pertinencia de la modalidad e-learning en función de los planes formativos, existen dos percepciones. La de SENCE es que los planes formativos obedecen a los objetivos de los programas y son pertinentes al mercado laboral del territorio. Por otro lado, la de algunos facilitadores es que la pertinencia de los documentos y el material complementario facilitado por SENCE es baja, y tuvo que ser compensada por estrategias propias de los facilitadores.









En otra línea, se observa que la pertinencia dependería de si el plan formativo requiere de un componente práctico para el proceso de enseñanza-aprendizaje. En ese sentido, usuarios que participaron de cursos “prácticos” cambiados a modalidad e-learning, declararon no haber aprendido lo esperado en las capacitaciones y, por tanto, no sería pertinente. Esto, ya que no es posible acreditar el conocimiento, por lo que genera inseguridad en los usuarios y su entorno que puede afectar la efectiva inserción laboral en el rubro. Adicionalmente, existe falta de concentración por ser cursos con mayor cantidad de horas y no aplicar el conocimiento, lo que afecta el proceso completo de enseñanza-aprendizaje.

Al respecto, SENCE propició las siguientes soluciones: simulación a través de clases sincrónicas, la cual tuvo una sensación de rechazo en los relatos de los usuarios. Envío de materiales a usuarios para aplicarlos de forma personal, esta iniciativa fue valorada por ellos. Modalidad *Blended*, la cual consiste en llevar a cabo horas prácticas, sin embargo, en algunos casos no se concretaron al corto plazo, generando desmotivación en los usuarios y, en muchos casos, deserción por la prolongada espera.

Los planes formativos que fueron percibidos como más pertinentes para la modalidad e-learning se relacionan con aquellos que guardan relación con el manejo de herramientas virtuales, así como aquellos que estuvieron basados en componentes teóricos.

La figura 2 representa una síntesis de los principales hallazgos en torno al objetivo específico 2

Fig. 2: Síntesis Objetivo Específico 2

Pertinencia de la Modalidad E-Learning	
Población Objetivo	Planes Formativos
 <p>Exigencias a proveedores</p> <ul style="list-style-type: none"> Diseño en base a necesidades Carga horaria Proceso de nivelación Sistema de reclamo y apelaciones 	 <p>Componente Lectivo</p> <ul style="list-style-type: none"> Abordable desde E-Learning Favorece contenido atractivo y dinámico Adaptabilidad a la rutina de los beneficiarios
 <p>Dificultades</p> <ul style="list-style-type: none"> Brecha en base a autoeficacia – Edad Conectividad Vulnerabilidad 	 <p>Componente Práctico</p> <ul style="list-style-type: none"> E-Learning no pertinente Alternativas: Simuladores, envío de materiales Dificultad de acreditar conocimiento Puede generar inseguridad en beneficiarios
 <p>Elementos Destacados</p> <ul style="list-style-type: none"> Mayor cobertura Incorporación de segmentos medios Adecuación a horarios personales 	 <p>Otros componentes</p> <ul style="list-style-type: none"> ASL posible a través de modalidad remota, menor vinculación entre actores. Práctica e inserción laboral remota depende de la naturaleza de lo enseñado
 <p>Diferencia por Programas</p> <ul style="list-style-type: none"> Pertinente: BFCS, Becas Laborales, Despega MIPE, y Reinvéntate No Pertinente: Fórmate para el Trabajo 	 <p>Diferencia por Programas</p> <ul style="list-style-type: none"> Pertinente: BFCS, Despega MIPE, y Reinvéntate No Pertinente: Fórmate para el Trabajo y Becas Laborales

Fuente: Clodinamica S.p.A

Objetivo específico 3: Evaluar el desarrollo de los cursos e-learning por programa tomando en cuenta los siguientes aspectos, diferenciando aquellos cursos que cambiaron de modalidad dada la contingencia sanitaria de aquellos comprados en modalidad e-learning

Sobre la evaluación del desarrollo de los cursos, se describen las características de la metodología de enseñanza e-learning. Para ellas, se requiere el uso de material instruccional diverso y el manejo de plataformas LMS. Se combinan actividades sincrónicas con asincrónicas. Se utilizan otros medios, como lo son los grupos de WhatsApp, para poder aclarar dudas con los usuarios. La metodología requiere, también, de un componente de autoaprendizaje por parte de los participantes. Por ello, se basa especialmente en la exposición de la mayor cantidad de ejemplos para que los usuarios se motiven a replicarlos en sus hogares.

Sobre la evaluación de plataformas y material instruccional, el Aula digital, plataforma de SENCE, fue evaluada de manera negativa, esto, ya que presenta problemas de estabilidad y falta de sincronización con plataformas particulares de los cursos, lo que no permite a todos los usuarios

acceder a los materiales requeridos para el proceso de enseñanza-aprendizaje, ni realizar las clases con uso sincrónico de la plataforma. Por otro lado, los usuarios consideran que el acceso al Aula digital habría sido dificultoso, lo que costó llevar a cabo adaptación y ejercicio de ensayo y error en primera instancia.

En cuanto a las plataformas de proveedores, los usuarios/as las consideran más estables y contarían con recursos más estéticos, sin embargo, presentan debilidades en el ingreso automático de datos al SIC.

Con respecto a la evaluación de Fase lectiva, existe una alta satisfacción por parte de la mayoría de los usuarios con los facilitadores y las metodologías de enseñanza utilizadas en clases, sobre todo aquellas que permitían una mayor interacción entre los participantes y/o con el propio facilitador, y también de actividades personalizadas según sus intereses. En este sentido, fue importante para los usuarios que los facilitadores generaran instancias de diálogo y de participación interactiva, adecuando las metodologías a sus actividades cotidianas o contextos territoriales.

Un alcance emanado desde los discursos de los usuarios es que, a pesar de tener una valoración general en cuánto a los facilitadores, perciben diferencias entre estos últimos al momento de realizar las clases. En concreto, dan cuenta que algunos facilitadores demostraban no estar preparados para dictar la clase, o impartían el conocimiento trasladando la presencialidad a la modalidad e-learning, sin utilizar recursos interactivos o estrategias de participación que promovieran el interés por parte de los usuarios/as.

Sobre el material asincrónico, este es evaluado con una alta satisfacción, ya que permitió a los usuarios acceder a los contenidos en horarios compatibles con sus actividades. También, esta modalidad apoyó a resolver sus dudas, en la medida que podían revisarlo las veces que fuera necesario, lo que contribuyó al refuerzo de conocimientos. Sin embargo, otros usuarios aluden que el material fue sido de baja calidad, sin gran cantidad de recursos didácticos, y no contenía información completa que hiciera profundizar en el contenido. Además, quienes participaron de los cursos especialmente de manera sincrónica, aludieron a que el material se disponía días después, generando un desfase en el aprendizaje con los demás usuarios y un no cumplimiento respecto a las exigencias de SENCE, de tener disponible los materiales para los usuarios/as.

En cuanto a la evaluación de las clases, se percibe por parte de los usuarios, que estas iban reduciéndose en cantidad de tiempo a medida que avanzó el curso. Facilitadores, consideran que cuando los cursos son diseñados por proveedores, no siempre tendrían una cantidad de recursos y contenidos suficientes para la cantidad de horas requeridas, por lo que, debían acortar las clases.

Además, los facilitadores sostienen que los usuarios no se encontraban habituados al autoaprendizaje que implica la nueva metodología e-learning. Más ampliamente, facilitadores afirman que los usuarios trasladaron el modelo educativo tradicional donde se concibe que el docente imparte el conocimiento, y el estudiante es un receptor, por lo que no ejercieron una perspectiva crítica y construcción autodidacta del conocimiento a lo largo de los cursos. Esto lo identificaron en la falta de revisión de material disponible anterior a las clases.

Con respecto a las evaluaciones, los usuarios consideran que estas fueron pertinentes ya que se basaban en lo que se habría aprendido en clases, por lo que, disponían del material y los recursos para responderlas apropiadamente.

Los facilitadores, sin embargo, consideran que los usuarios no tendrían el mismo compromiso que en la modalidad presencial para realizar sus evaluaciones, esto, ya que perciben atrasos en la entrega de las mismas, lo que a su vez impidió una correcta retroalimentación grupal al momento de analizarlas.

Sobre ASL, la mayoría de los usuarios no reconocen el componente, pero hacen mención de actividades que se debían de realizar, sobre todo en términos de seguimiento y entrevistas. En esta misma línea, los facilitadores, tampoco reconocen el componente, y aluden a que su ausencia, y/o la inadecuada forma de realizar las entrevistas al comienzo de la capacitación, tuvo como consecuencia que llegaran usuarios que no contaban con los conocimientos mínimos para el curso que se impartía.

En la evaluación de la práctica laboral e inserción laboral, los usuarios no reconocen el componente y no aluden a haber conseguido trabajo luego de la capacitación. Como se ha antecedido en párrafos anteriores, la falta de una práctica laboral, conllevó a que no se pudiese llevar a cabo el proceso completo, y tener vacíos en torno a aprendizajes que requerían un componente práctico. Así también, a inseguridades de parte de los usuarios y sus familias sobre las herramientas adquiridas en los cursos. La no obtención de trabajo luego de su participación en los programas, genera dudas en los usuarios respecto a la utilidad de estos para insertarse en el mundo laboral. Es importante mencionar que tanto facilitadores como usuarios sostienen que la falta de desarrollo de estos componentes esta asociada a la contingencia de crisis sanitaria.

Respecto a este tema, funcionarios SENCE consideran que proveedores no realizaron el componente de práctica laboral ya que, debido a la contingencia sanitaria, no era obligación que usuarios la hicieran para obtener el subsidio comprometido, por lo que, consideran que tampoco se hicieron los esfuerzos necesarios para cumplir con ello a pesar de no ser una exigencia.







En cuanto a la evaluación del soporte y asistencia técnica, se observa por parte de SENCE, que su rol estuvo centrado en el uso de la plataforma, habilitando una modalidad flexible que abarcó territorios que de manera presencial no podían haber accedido a los programas. Sin embargo, esta tuvo como debilidad el que dichos conocimientos de carácter informático, se encontraban solo en la zona centro, y donde equipos regionales debían constantemente redirigir dudas de sus colaboradores a dichas instancias. En este sentido, se observa como nudo crítico la centralización de los profesionales especialistas en soporte y asistencia técnica.

Por otro lado, se observa que las instancias de capacitación metodológicas de SENCE respecto a esta área, fueron desarrolladas a destiempo, lo que tuvo como consecuencia que las personas que no tenían conocimiento sobre la plataforma, tuviesen que aprender sobre su uso de manera autónoma.

Por parte de proveedores, no es clara la asistencia técnica que ofrecían, e incluso hay facilitadores que aluden a que ellos fueron quienes recibieron las dudas administrativas de los usuarios, aun cuando los facilitadores refieren en su relato que el aprendizaje en torno a las plataformas fue intuitivo y sin asesoría u orientación.

Existen dos elementos transversales a la evaluación del desarrollo de los cursos: el primero de ellos, refiere a que se percibe una baja proactividad de parte de los proveedores para llevar a cabo acciones que fortalezcan la metodología e-learning. En este sentido, en lugar de potenciar la modalidad, trasladan la modalidad presencial a la e-learning. El segundo elemento, refiere a la modalidad de pago a proveedores, donde se identifican dificultades para validar los montos a partir de deficiencias en el SIC. Con ello también se atrasó el pago de subsidio a usuarios.

Fig. 3: Síntesis objetivo específico 3

Evaluación desarrollo de los cursos	
 Metodología	<ul style="list-style-type: none"> Normada por la Resolución exenta N°4459 del 2019 Importancia del acompañamiento por parte de tutores Fuerte componente de Autoaprendizaje
 Plataforma	<ul style="list-style-type: none"> Aula Digital: mayor coordinación con SIC,, inestabilidad de funcionamiento. Plataformas de proveedores: se observa variabilidad. En general, mayor estabilidad y funcionalidades; descoordinación SIC.
 Soporte y asistencia técnica	<ul style="list-style-type: none"> Unidad de Aula Digital, sistema altamente demandado, tiempos de respuesta exceden los estipulados por bases Gestión de pérdida de información entre plataformas y SIC.. Plataformas Proveedores: Soporte técnico independiente, calidades variables
 Componentes	<ul style="list-style-type: none"> Fase lectiva: Enfoque dinámico; flexibilidad de tiempos; alta variabilidad por facilitadores. Apoyo Socio Laboral: Uso de medios remotos, sin mayores dificultades en su implementación. Práctica laboral: Dificultades de realización producto de la presencialidad necesaria en muchos casos Inserción laboral: Dificultades de realización, y suspensión de obligatoriedad
 Modalidad de Pago	<ul style="list-style-type: none"> Uso de Plataforma de Pago SENCE Envío de comprobantes para habilitar pagos Formato físico es visto como más sencillo por parte de proveedores
 Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> Intensificación con el cambio de modalidad Revisar el cumplimiento de lo comprometido, discutir incidentes o apoyar en algún ajuste Mayor demanda laboral para los facilitadores

Fuente: Cliodinamica S.p.A




Objetivo específico 4: Analizar la deserción de los participantes en cada programa

En cuanto al análisis de la deserción, se establece que el comportamiento de la deserción fue distinto según los planes formativos y las características de su población objetivo. Se percibe que en los cursos destinados a trabajadores (sobre todo emprendedores) hubo un mayor porcentaje de deserción en relación con el total de inscritos por programa.

En este sentido, se establecen distintos motivos de deserción, entre los que se encuentra: inserción laboral de los usuarios durante su realización, usuarios que ingresaron tarde al programa y se encontraron con un importante volumen de contenidos que no les permitió nivelarse al resto de los usuarios, falta de administración de sus tiempos y desmotivación con el contenido.

La figura 4 representa una síntesis de los principales hallazgos en torno al objetivo específico 4

Fig. 4: Síntesis objetivo específico 4

Análisis de Deserción	
Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo
 <p>Comportamiento de deserción</p> <ul style="list-style-type: none"> Vulnerabilidad y público objetivo Brecha digital influye en deserción Cursos específicos y sus territorio Mayor vulnerabilidad asociada a percepción mayor de deserción 	<ul style="list-style-type: none"> Los cursos con modalidad 100% e-learning poseen una deserción de un 1,7% mayor que los cursos cuya fase lectiva y/o práctica se realizó de manera presencial 1,7% más de hombres que deserten los cursos en una modalidad e-learning y 1,7% más de mujeres que deserten los cursos cuando éstos son en modalidad presencial. Grupo etario mayoritario de estudiantes es entre 25 y 34 años y mayor deserción con 39,5% Grupo de edad de más de 55 años el 10,8% de este grupo etario deserta en e-learning, comparado con un 7,4% que lo hace en la modalidad presencial. En efecto, un 47,8% de quienes terminaron un curso de SENCE en el período estudiado, poseía enseñanza media completa. Analizando la deserción por Macrozona Geográfica, la distribución en gran medida responde a la distribución de participantes por macrozona
 <p>Motivo de deserción</p> <ul style="list-style-type: none"> Mayormente motivos personales Búsqueda de trabajo Problemas de tiempo (maternidad) Organización del tiempo y desmotivación. 	
 <p>Estrategia para evitarla</p> <ul style="list-style-type: none"> Seguimiento constante Motivación como pilar Generar apoyos a estudiantes con la brecha tecnológica y la vulnerabilidad. 	

Fuente: Clodinamica S.p.A

Objetivo específico 5: Generar propuesta de mejora a la modalidad e-learning en los programas sociales de capacitación de SENCE.

En términos generales los expertos plantean que la modalidad e-learning es aplicable a, casi, cualquier población, en la medida en que se haga un diseño instruccional específico para dicho segmento. En este sentido, un desafío no menor para SENCE dice relación con la diversidad que existe al interior de cada población objetivo, sobre todo en términos de edad y habilidades digitales.

Se sostiene que la cesantía o el rubro particular en el cual se desempeñen los usuarios no es característica suficiente para diseñar los cursos tanto en modalidad presencial como blended o e-learning. En este sentido, hay que tener consideración de la edad, sexo, condición socioeconómica, situación laboral, zona geográfica del usuario, entre otras, al momento de diseñar los cursos y su modalidad.

Existen dos opciones generales para atender a estas variables en función de la modalidad: explicitar los conocimientos y herramientas digitales necesarias para los cursos y privilegiar a quienes las tienen en desmedro de quienes no, y realizar cursos de nivelación o módulos 0 dirigidos a personas con poco conocimiento digital.

Dentro de los conocimientos mínimos a considerar para la ejecución de los cursos e-learning o blended se encuentran aquellos de los proveedores y facilitadores, y profesionales SENCE y OTIC. Para el primer tipo, impera la necesidad de incorporar desde el diseño la noción de e-learning del programa formativo, y que no sea solo una adaptación de un curso presencial a e-learning. En términos de recursos humanos se requiere que el facilitador acredite un mínimo de años en cursos de modalidad e-learning (2 o 3 años), así como para los tutores que acompañen a los estudiantes.

Para los profesionales SENCE y OTIC, se sostiene que se requiere capacitación en torno a la modalidad e-learning. Junto con los conocimientos técnicos, es importante considerar el que exista

suficientes recursos humanos tanto para la evaluación de las propuestas como para el seguimiento de la implementación.

En cuanto a las orientaciones a la mejora de infraestructura tecnológica y material instruccional para la ejecución de los cursos se sostiene que es necesario evaluar y mejorar la estabilidad del sistema frente a la alta demanda de uso de la plataforma Aula Digital. Junto con esto, los expertos sugieren re-evaluar las funcionalidades y el diseño de la plataforma desde una lógica de UX (*User Experience*), a modo de que la plataforma deje de ser meramente un espacio donde se realizan los intercambios pedagógicos, para volverse una herramienta formativa más. Además, se sugiere el reforzar el sistema de soporte de la plataforma, ya que, desde lo planteado por los entrevistados, el proceso de gestión frente a cualquier problema de funcionamiento de la plataforma se vuelve un proceso largo y engorroso, que afectaba la motivación de los estudiantes en el proceso formativo.





En el caso de los proveedores que utilicen su propia plataforma, es importante considerar su evaluación de las características y estabilidad de la misma, junto con la revisión de diseño y funcionalidades, en términos la misma lógica de UX descrita anteriormente. Esto permitirá sentar un estándar en las plataformas que se utilicen para los programas sociales de SENCE, independiente si se utiliza la interna o la de algún proveedor.

En cuanto al material instruccional, es necesario avanzar hacia la especialización del diseño de este, incentivando en los proveedores la contratación de realizadores audiovisuales, editores, relatores y diseñadores instruccionales, entre otros. Junto con esto se sugiere fomentar el uso de softwares especializados en la materia como *Articulate 360*, *Adobe Captive* o *Lectora*, entre otros. A modo de poder generar un estándar en los materiales instruccionales de los programas de capacitación.

Los expertos advierten la alta inversión que lo anteriormente descrito implica, no obstante, se menciona también la rapidez con que dicha inversión podría recuperarse. A fin de no generar brechas entre los potenciales proveedores en base a su capacidad de inversión, se sugiere un aumento progresivo de las exigencias que se hagan para los materiales instruccionales, a fin de que se pueda ir parcelando la inversión necesaria para la implementación de este nuevo estándar.

La figura 5 representa una síntesis de los principales hallazgos en torno al objetivo específico 5

Fig. 5: Síntesis objetivo específico 5

Metodología por programa		Mínimos para la ejecución futura			
Transversal: Diseño en base a población y contenido Poblaciones objetivo SENCE muy amplias Generación de curso o módulo de nivelación Importancia tutores	Beca Fondo Cesantía Solidaria <ul style="list-style-type: none"> Diseño flexible, para cesantía o empleo 	 Proveedores <ul style="list-style-type: none"> Acreditación experiencia e-learning proveedores y facilitadores Ratio tutor-estudiante Evaluación de aprendizajes transversal 	 SENCE & OTIC <ul style="list-style-type: none"> Capacitación personal o creación equipo especializado. RRHH suficientes para evaluación y monitoreo de cursos e-learning 		
	Reinventate: <ul style="list-style-type: none"> Contenido abordable desde e-learning 			 Infraestructura Tecnológica <ul style="list-style-type: none"> Mejorar estabilidad Aula Virtual Fortalecer vinculo plataformas y SIC Evaluación UX de Aula Virtual Aumento progresivo exigencia plataformas privadas 	
	Becas Laborales: <ul style="list-style-type: none"> Evaluar auto-selección de estudiantes Evaluar pertinencia de e-learning frente a contenidos prácticos 				 Material Instruccional <ul style="list-style-type: none"> Diseño desde el e-learning Profesionalización del diseño de materiales Uso de softwares especializados
	Fórmate para el trabajo: <ul style="list-style-type: none"> Dificultad de e-learning con PeSD Dificultad de e-learning de abordar barreras idiomáticas Componente práctico hace al b-learning más pertinente 				
Despega MIPE <ul style="list-style-type: none"> Importancia del vínculo, favorece presencialidad Contenido abordable desde e-learning 		Resultados Esperados <ul style="list-style-type: none"> Aumento de la cobertura Mayor control sobre proveedores Mejora de las habilidades digitales de beneficiarios Mayor inversión y modernización de proveedores 			

Fuente: Clodinamica S.p.A