INFORME FINAL

Mayo 2012

Evaluación Cualitativa de la Implementación del Programa Bono Trabajador Activo

INSTITUCIÓN EJECUTORA
ARSChile Ltda.

Ficha Técnica

Título de la Asistencia Técnica:
Evaluación Cualitativa de la Implementación del Programa Bono Trabajador Activo

Palabras Clave:
Capacitación, Mercado Laboral, Evaluación Cualitativa, Incentivos

Tipo de Asistencia Técnica:
Evaluación Cualitativa

Período de ejecución:
febrero – junio 2012

Contraparte Técnica:
Andrea Quezada, Unidad de Estudios SENCE
Andrea Lizama, Unidad de Estudios SENCE

Equipo de Trabajo ARSChile:
José Ignacio Porras (Coordinador)
Rubén Pino
Constanza Escobar
Catalina Torrent

Listado de Acrónimos

BEN	Bono de Empresa y Negocio
BTA	Bono Trabajador Activo
CAS	(*Ficha de*) Caracterización Socioeconómica
CASEN	Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional
FONCAP	Fondo Nacional de Capacitación
IFP	Institución Nacional de Formación Profesional
INE	Instituto Nacional de Estadísticas
MINTRAB	Ministerio del Trabajo y Previsión Social
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
OMIL	Oficina Municipal de Información Laboral
OTEC	Organismo Técnico de Capacitación
OTIC	Organismo Técnico Intermedio para Capacitación
SENCE	Servicio Nacional de Capacitación y Empleo

Índice

I. Introducción **4**
II. Antecedentes y contexto **5**
III. Metodología del estudio **11**
IV. Hallazgos específicos **19**
1. Condiciones de acceso al BTA 19
Caracterización de los beneficiarios del BTA 19
Conocimiento acerca del BTA y modos de información 25
Motivaciones para capacitarse 33
Criterios de selección del curso y el OTEC 36
2. Implementación y puesta en marcha del BTA 42
Mecanismos de postulación y matrícula 42
Desarrollo y evaluación de los cursos y los OTEC 50
Relación entre SENCE y los OTEC 63
3. Expectativas y efectos de la capacitación 69
Satisfacción con la capacitación 69
Impactos de la capacitación en la trayectoria laboral y relación con la empresa 76
Redes sociales y capital social 83
Anexos. Relatos de Vida **86**

Bibliografía **110**

I. Introducción

El presente documento corresponde al informe final de la "Evaluación Cualitativa de la Implementación del Programa Bono Trabajador Activo" que ARSChile desarrolló durante los meses de febrero y junio del 2012, a partir del requerimiento de la Unidad de Estudios del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE). Este informe, además de explicitar los aspectos metodológicos pertinentes, contiene los principales hallazgos, conclusiones y recomendaciones de esta evaluación.

El Programa Bono Trabajador Activo (BTA) es un mecanismo de capacitación de SENCE que comenzó a ejecutarse en junio del 2011. Su principal característica radica en que es el trabajador quien deberá ejercer su derecho a comprar la capacitación que más se acomode a sus expectativas y condiciones concretas, dentro de una oferta de cursos definida por SENCE. El objetivo general de este estudio consiste en realizar una evaluación *ex dure* del BTA aplicando un enfoque metodológico cualitativo con actores claves, en cuatro regiones del país (región de Antofagasta, región de O´Higgins, región del Bío Bío y región Metropolitana).

En total se realizaron 39 entrevistas en profundidad a los principales actores claves, como son los Organismos Técnicos de Capacitación (OTEC) que imparten los cursos, el personal de SENCE que implementa el BTA y los trabajadores que se han capacitado a través de este programa. Adicionalmente se ejecutaron 8 *focus groups* en los que participaron 79 trabajadores y 4 relatos de vida con usuarios del bono.

El informe se estructura en cuatro módulos. En un primer capítulo se revisan los antecedentes y el contexto en el que se sitúa la demanda de evaluación del SENCE. En un segundo apartado se presentan los aspectos metodológicos de la evaluación. Posteriormente, se exponen los principales hallazgos por cada dimensión de evaluación. Se cierra el informe con un capítulo de conclusiones y recomendaciones derivadas de la evaluación.

II. Antecedentes y contexto

1. Educación, competencias laborales y capacitación en Chile

A pesar de las positivas cifras macroeconómicas en empleo, Chile y los demás países latinoamericanos comparten una realidad persistente de desigualdad y exclusión social, lo que provoca amplias diferencias en la calidad de vida de las personas según su estrato socioeconómico.

Respecto al sistema de educación formal en Chile, si bien se ha destacado la ampliación histórica de la cobertura en matrícula en las últimas décadas, quedan pendientes aspectos negativos ligados a la repetición y el consecuente atraso escolar, la deserción temprana de importantes sectores de la población -en particular aquellos provenientes de sectores de pobreza- y el déficit de calidad educativa (Gallart, 2008).

Por otro lado, se observa que las escuelas técnicas[1] tienen un estatus académico y social inferior que el resto de los establecimientos escolares, sus egresados tienen mayores dificultades para ingresar en un sistema de educación superior restringido y la información sobre su desempeño en el mundo del trabajo no es concluyente (Gallart, 2003). En consecuencia, la población más vulnerable queda al margen del mercado laboral, por su bajo capital humano o su falta de competencias para desarrollarse de forma plena en un puesto de trabajo. Esto hace pertinente y relevante la intervención del Estado y la incorporación de políticas públicas de inclusión social-laboral.

En torno a este tema la Organización para la Cooperación Económica y el Empleo (OECD según sus siglas en inglés, 2001) ha sostenido que la empleabilidad de por vida -es decir, la capacidad de ser productivo y mantenerse empleado- no está garantizada por la educación y la formación recibidas en la niñez y juventud. Los cambios estructurales que afectan la economía han aumentado la importancia de actualizar destrezas y competencias, por lo que responder a estos requerimientos supone desarrollar estrategias efectivas de aprendizaje continuo.

Respecto al déficit en el desarrollo de competencias laborales, se ha observado que en países de industrialización tardía como los latinoamericanos -donde no hubo históricamente una

[1] En el caso chileno la reforma educativa diversificó la secundaria en dos ramas, una científico-humanística y una técnico-vocacional.

tradición de aprendizaje industrial- esa formación fue asumida por la educación paraformal[2], la cual en general estaba a cargo de instituciones creadas para ello, como el Instituto de Formación Profesional (IFP) (Gallart, 2008).

En Chile, el primer IFP -el Instituto Nacional de Capacitación (INACAP)- se fundó en 1966, siendo privatizado en los años setenta. En esa misma década se crea el SENCE, como un organismo público encargado de administrar un sistema de financiamiento basado en una franquicia tributaria, así como los subsidios a la demanda empresarial o a los usuarios. Estos últimos pertenecen a grupos objetivos definidos (como son los desocupados o los jóvenes en riesgo), y se asigna su ejecución a una multiplicidad de organizaciones individuales de formación -públicas o privadas-, con el objeto de estimular un mercado de la capacitación (Gallart, 2008).

Las intervenciones estatales en favor de la capacitación tienen su fundamento en el escaso incentivo que tienen las grandes empresas para la formación de capital humano. Esto se refleja en que la financiación privada de la formación proviene fundamentalmente de la matrícula en cursos pagados por personas individuales (Gallart, 2008). Es difícil que las empresas inviertan más, si se tienen en cuenta las clásicas consideraciones de que ellas tienden a involucrarse sólo en formaciones específicas que no puedan ser apropiadas por la competencia, y dejan de lado la formación más amplia que se convierte en patrimonio del capacitado (Becker, 1975). La suma de este problema con el largo plazo, implícito en el retorno de la capacitación, lleva a un serio estado de desinversión en capital humano. La financiación del Estado busca resolver esta situación.

2. Diagnósticos sobre capacitación laboral en Chile: de la franquicia tributaria a los bonos individuales de capacitación

En el año 2008, el Consejo Asesor Presidencial de Trabajo y Equidad, en su informe final *"Hacia un Chile más justo: Trabajo, salario, competitividad y equidad social"* (2008), realiza un diagnóstico acabado sobre la situación de la capacitación laboral en Chile. En él se destaca que las falencias en productividad y empleo de la población chilena tienen raíz en los problemas del sistema educativo, por lo cual han adquirido gran relevancia las políticas destinadas a promover la capacitación laboral:

> *"La productividad, los salarios y el acceso a empleos de calidad por parte de la fuerza laboral chilena, se ven negativamente afectados por los preocupantes rezagos en*

[2] Se entiende por educación profesional paraformal a la formación predominantemente práctica estructurada en cursos que pueden encadenarse, pero que no pertenecen al currículo de la educación formal, y no están insertos en la pirámide de la educación primaria, secundaria y superior.

escolaridad y competencias que la caracterizan. El Consejo ha coincidido en que es de crucial importancia ampliar de manera significativa la cobertura del acceso a capacitación pertinente y de calidad. Ello, con la finalidad de elevar los ingresos de los trabajadores y la productividad de las empresas, en particular las de menor tamaño. Un sistema amplio de capacitación permitirá también reducir las brechas de oportunidades entre trabajadores, dando acceso a formación a quienes han tenido menores opciones de educación, capacitación y/o reconocimiento formal de sus competencias." (Consejo Asesor Presidencial, 2008: 64).

Dentro del ámbito de la capacitación, una de las propuestas de este Consejo consistió en centrar la política de capacitación nacional para los trabajadores, con el objeto de que éstos puedan *"cultivar las competencias que estimen pertinentes para su desarrollo y avance profesional; y que éste pueda complementarse con los esfuerzos en capacitación que hagan las propias empresas respecto de sus trabajadores"* (Consejo Asesor Presidencial, 2008: 64).

Para el año 2011 el Ministerio de Trabajo y Previsión Social (MINTRAB) constituyó una comisión de expertos con el propósito de revisar las políticas de capacitación e intermediación vigentes en Chile, así como otras relacionadas con la formación de competencias en el trabajo, con miras a realizar recomendaciones y sugerencias para su desarrollo futuro. En el *Informe Final Comisión Revisora del Sistema de Capacitación e Intermediación Laboral* (2011) se destaca que la capacitación ha sido el componente esencial para el desarrollo de las políticas de formación de competencias laborales en el país. Ellas se dividen en dos categorías principales: la franquicia tributaria y los programas de formación en oficios[3]:

La franquicia tributaria corresponde a un descuento tributario que cubre acciones de capacitación que las empresas disponen para sus trabajadores, siendo decisión de ellas el contenido del curso y la nómina de participantes. El SENCE se encarga de supervisar y fiscalizar el sistema, no de ejecutar los cursos de capacitación. Los programas de formación en oficios están destinados a grupos vulnerables de la población, siendo responsabilidad directa del SENCE definir la población objetivo, seleccionar los contenidos de los cursos, gestionarlos y supervisarlos. El financiamiento de estas actividades proviene del Fondo Nacional de Capacitación (FONCAP)[4] (MINTRAB, 2011).

[3] También se cuentan iniciativas de otro tipo, pero constituyen casos más bien aislados.
[4] Los programas más importantes en esta categoría son (o han sido) el Especial de Jóvenes, Jóvenes Bicentenario, Mujeres Jefas de Hogar y el Nacional de Becas (que albergó a una diversidad de intervenciones de distinto tipo). Los cursos son ofrecidos por los OTEC, si bien existen reglas especiales de elegibilidad para todos los programas.

La comisión de expertos concluye que *"la política de capacitación vigente en el país es claramente deficitaria en tres dimensiones centrales: la equidad en la asignación de los recursos, la eficiencia para lograr sus objetivos y la efectividad en sus resultados"* (MINTRAB, 2011: 6).

La falta de equidad en la asignación de recursos se fundamenta en la centralidad que ha tenido la franquicia tributaria como política de capacitación. La principal falencia identificada de este sistema es que la mayor parte de los participantes son trabajadores que se ocupan en las empresas más grandes, cuyos niveles de escolaridad son relativamente altos y obtienen promedios de ingreso mayores a quienes no tienen acceso a este tipo de capacitación.

Esto se traduce en un problema de eficiencia pues tiene relación con una mala focalización de los recursos estatales. La distribución del gasto público es ineficiente en la medida que la capacitación se enfoca hacia una parte de la población que ya posee un nivel de competencias laborales relativamente desarrolladas.

Por otra parte, se ha observado que los programas de capacitación dirigidos a los grupos vulnerables han tenido un lugar secundario en las políticas de capacitación. La cobertura de estos programas no supera el 3%, una tasa muy inferior a la requerida si se quisiera cerrar la brecha de competencias laborales en ese grupo.

Los problemas en efectividad se relacionan con el logro de los objetivos propuestos por un determinado programa. Al respecto, la comisión concluye que la franquicia tributaria no contribuye a mejorar significativamente los ingresos laborales ni la empleabilidad de los trabajadores que asistieron a cursos financiados por este instrumento.

El BTA –junto con el Bono de Empresa y Negocio (BEN)- es analizado por la comisión dentro de un conjunto de programas de bonos individuales de capacitación, que intentan solucionar dos desperfectos detectados en la cobertura de la franquicia tributaria: (1) la decisión de a quién y en qué capacitar recae en los empleadores, existiendo evidencia de que privilegian a sus trabajadores más formados y de altos ingresos, y (2) el diseño de la franquicia dificulta que pueda ser utilizada por micro y pequeñas empresas. El BTA busca subsanar el primero de estos problemas.

Aun cuando la comisión valora positivamente la introducción de estos bonos de capacitación individuales, advierte que algunas de las deficiencias de la franquicia tributaria se pueden repetir en este programa. Por esto es necesario añadir que la falta de efectividad de la franquicia tributaria no es atribuible completamente a sus mecanismos de operación, como son

tener proveedores privados como oferentes de los cursos de capacitación o que las decisiones sobre los contenidos de la capacitación estén vinculadas a las necesidades de los empleadores. El problema más bien radica en el conjunto de normativas que la política pública ha dispuesto para el comportamiento de los agentes privados que operan en este mercado, así como en la falta de capacidad para monitorear, fiscalizar y transparentar el funcionamiento del sistema. Es por ello que *"(…) si bien la Comisión valora positivamente la creación de los bonos individuales de capacitación, advierte que algunas de las deficiencias del sistema de franquicia tributaria, especialmente aquellas relacionadas con las asimetrías de información entre oferentes y demandantes de capacitación, también podrían darse en el mercado de vouchers".* ((MINTRAB, 2011: 10).

3. Programas de Bonos Individuales de Capacitación: Bono Trabajador Activo

El BTA se comienza a implementar el 2011 con el objetivo de *"aumentar la empleabilidad y la movilidad laboral de los(as) trabajadores(as). Es decir, busca elevar y mejorar sus competencias laborales y también potenciar sus posibilidades de transitar en el mercado del trabajo en busca de mejores remuneraciones"*[5]. Con su implementación, se espera que el trabajador se involucre en su inversión formativa, aumente la cobertura de capacitación y se fomente el desarrollo de nuevos OTEC que oferten cursos para quienes obtengan el bono.

Pueden postular al Bono Trabajador Activo quienes:

- ✓ Tengan entre 18 y 60 años (mujeres) y entre 18 y 65 años (hombres).
- ✓ Cuenten con, al menos, 12 cotizaciones, continuas o discontinuas, a lo largo de su vida laboral.
- ✓ Cuenten con al menos 6 cotizaciones en los últimos 12 meses.
- ✓ Tengan una renta imponible mensual igual o menor a $600.000.

El bono promedio es de $ 270.000 y el beneficiario debe hacer un aporte por un 20% del monto del curso elegido (garantía reembolsable al término del curso si aprueba el curso en términos de asistencia y evaluación), exigiéndose un copago si el monto del curso es superior, cuya duración es de 80 a 140 horas. Los cursos incluyen evaluación diagnóstica y de salida. Los poseedores del BTA pueden escoger con quién y en qué capacitarse entre una oferta de cursos OTEC y otros cursos que SENCE ha adjudicado mediante un nuevo proceso de compras, que enfatiza la mejora en la calidad de las ofertas y que tiene en cuenta el desempeño y experiencia previa de los OTEC participantes, así como la calidad de los relatores. Dado su carácter de

[5] Información obtenida del portal www.sence.cl.

programa nuevo, SENCE ha hecho especiales esfuerzos para difundirlo mediante medios de comunicación, *call centers* y el desarrollo de ferias regionales de matriculación (MINTRAB, 2011).

Las postulaciones se gestionan vía *online* a través del portal www.sence.cl en un período determinado. El trabajador interesado debe ingresar su RUT y fecha de nacimiento, luego el sistema determina automáticamente si cumple con los requisitos mínimos de postulación. En caso de quedar habilitado, el trabajador deberá llenar una planilla de postulación que tiene que ser completada con el ingreso de ciertos datos obligatorios. Todas las postulaciones se deben realizar en forma individual por parte de cada trabajador interesado.

El foco de este programa es garantizar la disponibilidad del financiamiento orientado a la capacitación en competencias generales y específicas, relevantes para mejorar la empleabilidad de los trabajadores y aumentar la productividad de las empresas, a través del empoderamiento del beneficio de capacitación por parte de los trabajadores. Se introduce al programa el mecanismo de participación en el financiamiento por parte del trabajador, lo que apunta no sólo al incremento de los recursos disponibles, sino también a la entrega de incentivos adecuados para que la inversión sea asignada de modo responsable y el trabajador responda al empoderamiento sobre su bono.

Es relevante la evaluación del desarrollo e implementación y los resultados de este beneficio, sobre todo obteniendo esta información desde las percepciones de los distintos actores claves (a saber, trabajadores, encargados OTEC o relatores). De esa forma se puede conseguir un conocimiento fundado que permita mejorar, potenciar o corregir ciertos aspectos del Programa BTA que repercuten en su eficiencia y su eficacia.

III. Metodología del estudio

1. Objetivos del estudio

El objetivo general de la asistencia es evaluar, hasta la fecha, el desarrollo del Programa Bono Trabajador Activo desde la perspectiva de actores claves en la II, VI, VIII y XIII región[6].

Los objetivos específicos son:

a) Levantar percepciones en relación al Programa Bono Trabajador Activo por parte de los diversos informantes claves determinando nivel de conocimiento y expectativas asociadas.

b) Indagar en la percepción que tienen los informantes claves en relación a los componentes específicos del Programa Bono Trabajador Activo.

c) Proporcionar información con respecto a los procesos de acceso, inscripción y matrícula al programa, poniendo énfasis en los mecanismos de difusión, la postulación de trabajadores y procesos asociados al levantamiento de cursos de capacitación a nivel regional.

2. Marco de evaluación

El tipo de estudio planteado corresponde a una evaluación de programas y/o proyectos sociales. Lo primordial de este enfoque evaluativo es distinguir diversos pasos y componentes de un programa social.

En primer lugar, en este caso, dado el momento en que se ejecuta el estudio, se trata de una evaluación de proceso, *ex-dure*, que se realiza durante la implementación y que en este caso tiene por objetivo la evaluación de resultados y rentabilidad social. Es una instancia propicia para introducir mejoras y corregir fallas en la ejecución del programa (MIDEPLAN, 2000).

Se definieron cinco dimensiones de evaluación en torno a las cuales orientar el análisis. Estas son las que se presentan y describen a continuación:

1. *Percepción General del Programa*: para esta dimensión se evalúa el nivel de conocimiento del programa que tienen los distintos actores, si tienen conocimiento de

[6] Se entiende por informantes claves aquellas personas que están vinculadas al Programa esto es: Equipo SENCE (en el nivel Regional y Nacional), Beneficiarios y Capacitadores (OTEC).

sus distintas temáticas como: en qué consiste, cuál es su objetivo, a quiénes va dirigido, entre otros. A su vez se indaga en los mecanismos por los cuáles se informaron del programa. En particular para los actores de SENCE, se indaga en su apreciación general del funcionamiento del programa, coordinación entre distintos niveles institucionales, además de fortalezas y obstáculos percibidos en su implementación.

2. *Percepción Específica del Programa:* se indaga en diversos componentes como: el reconocimiento de los actores al derecho del trabajador de decidir sobre su participación en los cursos, las motivaciones para postular o seleccionar ciertos cursos, la percepción sobre el copago o garantía que debe pagarse al ingresar a los cursos, percepción sobre los OTEC y sus relatores, percepción sobre duración y horarios de los cursos, percepción sobre relevancia de la capacitación, diagnósticos y estrategias metodológicas realizadas por los OTEC para la formación de los cursos, entre otros.

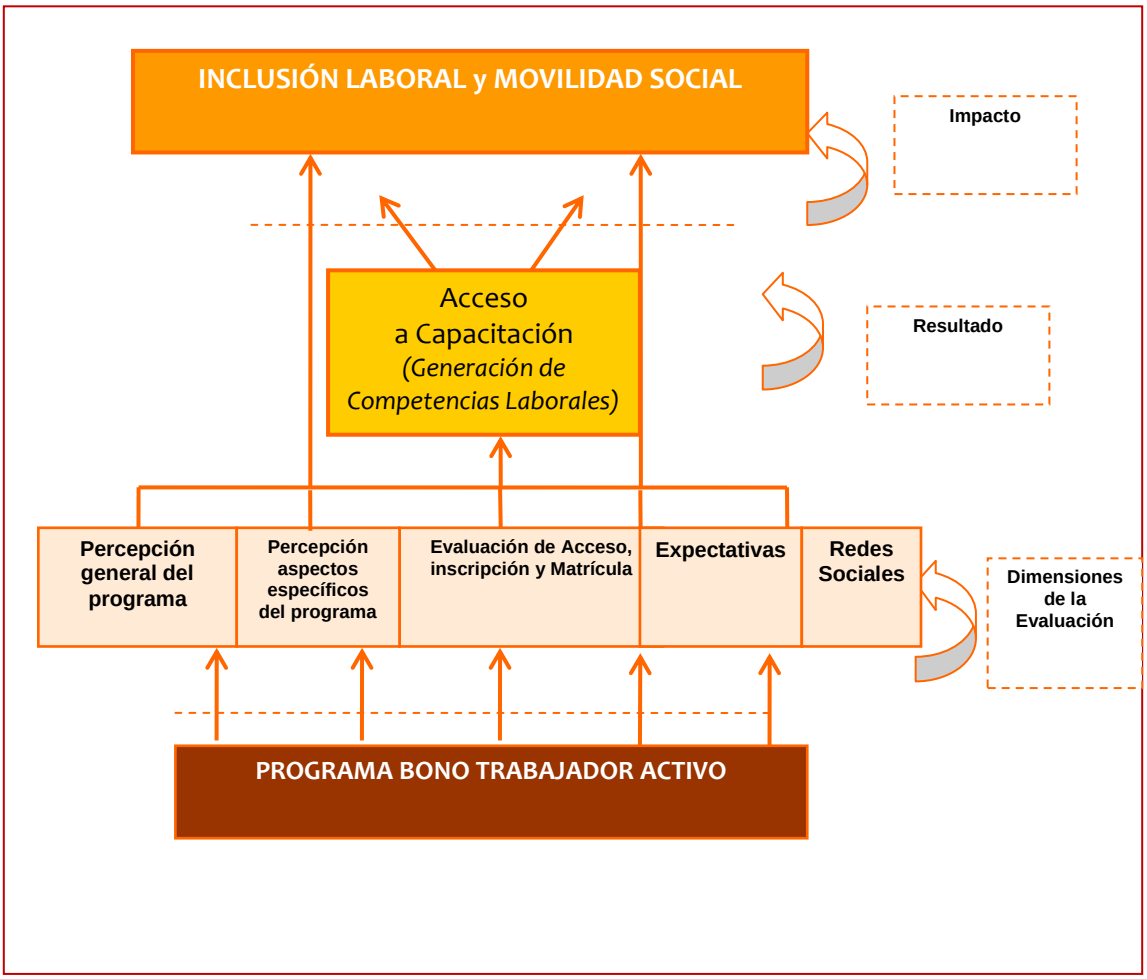
3. *Evaluación de acceso, inscripción y matrícula:* se estudia la pertinencia de los mecanismos de postulación al programa en cuanto a focalización, facilidad y/o dificultad de acceso, la percepción del proceso de matrícula, percepción del valor del copago/garantía, las condiciones de devolución y el cumplimiento de esta condición. A su vez se indaga en la valorización de las ferias de matrícula, como apoyo en la decisión de curso y la percepción sobre los medios a través de los cuales se informaron los distintos actores sobre el programa. Específicamente en las empresas, se evalúa la pertinencia de la selección de los cursos por parte del trabajador bajo su perspectiva y conocimiento de los rubros.

4. *Expectativas:* se estudian las expectativas respecto de los cursos de capacitación, las expectativas creadas por la capacitación en cuanto a las proyecciones laborales, especialmente, la repercusión en las condiciones de trabajo como: tipo de contrato, nivel de ingresos, nivel de empleabilidad. También se observa la incidencia del BTA en la trayectoria laboral del trabajador y los impactos en las empresas tras la implementación del programa.

5. *Redes Sociales:* se busca a partir del levantamiento y análisis de las redes sociales existentes, expandidas y modificadas entre los actores del programa identificar, entre otros, los costos de acceso a la información o su influencia en el proceso de toma de decisiones a través de la incidencia que ejercen actores considerados influyentes. Se busca explorar la potencial creación de capital social de quienes participan del

programa como beneficiarios; si la generación de vínculos, durante la experiencia de la capacitación, facilitaría su inserción en el mercado del trabajo a través del intercambio de recursos, información u otras oportunidades.

Modelo n. 1. Modelo de Evaluación.



3. Participantes del estudio

Los participantes de este estudio fueron seleccionados a través de los datos proporcionados por la contraparte técnica del SENCE, donde se indicaban los OTEC que ejecutaban capacitaciones a través de este programa, los trabajadores que se adjudicaron el BTA y el personal de SENCE involucrado en su implementación.

En los OTEC se entrevistaron a dos tipos de actores: los encargados de gestionar el BTA y los relatores que hacen las capacitaciones a los usuarios del programa. En total se visitaron 9 OTEC, entrevistando a 10 encargados del BTA y a 10 relatores. Se observa que en cada región participaron 2 OTEC, salvo en la región del Bío Bío donde se visitaron 3. Tanto en la zona norte como en la zona sur se entrevistó a 3 funcionarios, mientras que en la zona centro se entrevistaron a 4.

Tabla n. 1. Entrevistas realizadas en OTEC.

Zona	Región	Nombre OTEC	Tipo de entrevistado	
			Encargados BTA	Relator
Norte	Antofagasta	Fundación Educacional Escondida	1	2
		Centro Avanzado De Entrenamiento Y Capacitación	2	1
Centro	Metropolitana	Sociedad CFT Medio ambiente	1	1
		Centro de Formación Técnica Crownliet	1	1
	O'Higgins	Instituto de Capacitación Profesional IACI	1	0
		Sociedad de Educación y Capacitación	1	2
Sur	Bío Bío	Servicios De Capacitación UDEC	1	1
		Cámara de la Producción y del Comercio de Concepción Capacitación	1	1
		Servicio de Capacitación	1	1
Total			**10**	**10**

En cada una de las regiones se entrevistó al director regional de SENCE y al encargado regional de gestionar el BTA. Adicionalmente se entrevistó al Jefe de la Unidad de Bonos de la Dirección Nacional. En total, participaron 9 funcionarios de SENCE.

Tabla n. 2. Entrevistas equipo SENCE.

Zona	Región	Tipo de entrevistado	
		Director regional	Encargado regional
Norte	Antofagasta	X	X
Centro	Metropolitana	X	X
	O'Higgins	X	X

Sur	Bío Bío	X	X
Dirección Nacional		X	

A los trabajadores se les contactó telefónicamente, y se les hicieron preguntas que permitieran identificar alguna característica o experiencia relevante que justificase realizar una profundización, como su satisfacción con el programa o los efectos que tuvo el BTA en su trayectoria laboral. En total se realizaron 10 entrevistas a beneficiarios del BTA -2 en cada región, salvo en la Región Metropolitana, donde esta cifra se duplicó. En términos generales, se observa que la mayoría de los usuarios fueron hombres. Las edades fluctúan entre los 24 y los 49 años. En cuanto a la educación se observan estudios técnicos o universitarios. Tanto los cursos de capacitación como también las áreas de trabajo son bastante diversas. Por último, destaca el hecho de que sólo dos trabajadores tenían capacitaciones anteriores.

Tabla n. 3. Características trabajadores entrevistados.

Zona	Región	Características					
		Género	Edad	Nivel de educación (completo o incompleto)	Curso de capacitación	Área de trabajo	¿Se había capacitado anteriormente?
Norte	Antofagasta	Hombre	46	*Sin información*	Inglés	Mantenimiento maquinarias pesadas	No
		Mujer	39	Educación técnica	Planificación operativa en el sector retail	Soporte de ventas	No
Centro	Metropolitana	Hombre	37	Educación universitaria	Operación y manejo de grúa horquilla	Capacitación	Sí
		Hombre	24	Educación técnica	Computación	Estudiante	No
		Hombre	38	*Sin información*	Evaluación y formulación proyectos de inversión y comercio	Encargado de RR.HH.	No
		Mujer	26	Educación universitaria	Evaluación y formulación proyectos de inversión y comercio	Consultora RR.HH.	No
	O'Higgins	Mujer	26	Educación técnica	Administración de bodega y control de stock	Pabellón hospital	No
		Hombre	49	Educación técnica	Administración de bodega y control de stock	Junior administrativo	No
Sur	Bío Bío	Hombre	33	Educación universitaria	Inglés	Jefe de recepción en hotel	Sí
		Mujer	25	Educación técnica	Técnicas de ventas y atención al cliente	Promotora	No

En total se realizaron 10 *focus group*, 4 en la Región Metropolitana y dos en el resto de regiones. En la tabla se observa que la convocatoria mínima reunió a 5 personas (región de Antofagasta), mientras que la máxima agrupó a 10 (región del Bio Bío). En suma, se contó con la participación de 79 beneficiarios del BTA. En términos de género se observa que todos los *focus group* realizados fueron mixtos, si bien en total participaron más mujeres que hombres (48 y 31, respectivamente).

Tabla n. 4. Número de participantes *focus group* por género.

Zona	Región	Número de *focus group*	Número de participantes		Total
			Hombres	Mujeres	
Norte	Antofagasta	*Focus group* 1	4	3	7
		Focus group 2	2	3	5
Centro	Metropolitana	*Focus group* 1	2	5	7
		Focus group 2	5	4	9
		Focus group 3	7	2	9
		Focus group 4	3	6	9
	O'Higgins	*Focus group* 1	1	6	7
		Focus group 2	1	6	7
Sur	Bío Bío	*Focus group* 1	3	7	10
		Focus group 2	3	6	9
Total			**31**	**48**	**79**

Al profundizar acerca de las características de los participantes de los *focus group*[7] se puede observar la edad de los usuarios, la cual varía desde los 22 hasta los 60 años. Los datos indican que la mayoría de los trabajadores convocados posee entre 22 y 34 años, seguidos de cerca por el grupo que tiene entre 35 y 48 años.

En la región de O'Higgins, la edad promedio de los beneficiarios que participaron en el estudio es ligeramente menor que en las otras dos regiones.

Tabla n. 5. Número de participantes *focus group* por edad.

Zona	Región	Edad			
		22 a 34 años	35 a 48 años	49 a 60 años	Edad promedio
Norte	Antofagasta	4	5	2	37
Centro	Metropolitana	15	13	6	37
	O'Higgins	7	6	1	34
Sur	Bío Bío	8	8	3	37
Total		**34**	**32**	**12**	**36**

[7] Tanto en la edad como en el nivel de educación falta la información de uno de los trabajadores de Antofagasta.

En términos de nivel de educación se observa que la mayoría de los participantes tienen estudios técnicos, seguidos de cerca por quienes poseen estudios universitarios. Más allá de esta tendencia general, se aprecia que los niveles de educación más bajos se concentran en la región de Antofagasta mientras que los más altos están en la región Metropolitana.

Tabla n. 6. Número de participantes *focus group* por nivel de educación (completo o incompleto).

Zona	Región	Último nivel de educación cursado		
		Educación media	Educación técnica	Educación universitaria
Norte	Antofagasta	8	1	2
Centro	Metropolitana	4	13	17
	O'Higgins	4	6	4
Sur	Bío Bío	6	9	4
Total		**22**	**29**	**27**

En términos del historial de capacitaciones, los datos indican que la mayor parte de los participantes de los *focus groups* no tenían capacitaciones previas antes de ser beneficiados por el BTA. Esta tendencia es mucho menos pronunciada en el caso de la región del Bio Bío, y en el caso de Antofagasta la muestra se divide de forma equitativa.

Tabla n. 7. Número de participantes *focus group* por capacitaciones anteriores.

Zona	Región	¿Se había capacitado anteriormente?	
		Sí	No
Norte	Antofagasta	6	6
Centro	Metropolitana	12	22
	O'Higgins	4	10
Sur	Bío Bío	9	10
Total		**20**	**49**

Las áreas de capacitación más recurrentes corresponden a cursos de inglés, de computación, y en menor medida, de seguridad y prevención de riesgos. Si bien esta distribución se mantiene en términos generales, a nivel regional se observan algunas diferencias, como la importancia que tienen las capacitaciones de Evaluación y formulación proyectos de inversión y Comercio en la región Metropolitana.

Tabla n. 8. Número de participantes *focus group* por área de capacitación.

Zona	Región	Curso de capacitación realizado					
		Administración de bodega y control de stock	Computación	Evaluación y formulación proyectos de inversión y comercio	Inglés	Seguridad y prevención de riesgos	Otros[8]
Norte	Antofagasta	2	0	0	3	2	5
Centro	Metropolitana	3	7	5	3	6	10
	O'Higgins	2	3	0	5	2	2
Sur	Bío Bío	0	6	1	4	1	7
Total		**7**	**16**	**6**	**15**	**11**	**24**

En cada región se ha realizado un relato de vida considerando[9] una muestra equitativa entre hombres y mujeres. La edad de estos participantes fluctúa entre los 36 y los 47 años, y salvo en el caso de Antofagasta, poseen estudios universitarios. Las capacitaciones que tomaron los usuarios coinciden con aquellas que habían sido identificadas como relevantes a partir de lo observado en los *focus groups*: administración de bodega y control de stock, inglés y computación.

Tabla n. 9. Características trabajadores relatos de vida.

Zona	Región	Características					
		Género	Edad	Nivel de educación	Curso de capacitación	Área de trabajo	¿Se había capacitado anteriormente?
Norte	Antofagasta	Mujer	38	Educación media	Administración de bodega y control de stock	Encargado de bodega	Sí
Centro	Metropolitana	Hombre	40	Educación universitaria	Administración de bodega y control de stock	Encargado de bodega	Sí
	O'Higgins	Mujer	36	Educación universitaria	Inglés	Independiente	Sí
Sur	Bío Bío	Hombre	47	Educación universitaria	Computación	Industria	No

[8] En "Otros" se agruparon aquellas capacitaciones que no tienen tantas menciones, tales como: *bartender*, conducción profesional, jefe de obra, operador de caja, etc.

[9] Los relatos de vida se encuentran en el Anexo del informe. Los dos primeros casos (Antofagasta y la Región Metropolitana) corresponden a trabajadores que manifestaron estar conformes con su capacitación, mientras que los dos últimos (O'Higgins y Antofagasta) son usuarios que no quedaron satisfechos.

IV.
IV. Hallazgos Evaluación.

4.1 Condiciones de acceso al BTA

En este apartado se revisarán: (1) las características de los trabajadores que postulan al bono, incluyendo la evaluación que se hace acerca de los requisitos y la focalización del programa; (2) el grado de conocimiento que tienen los actores relevantes acerca de los componentes del BTA y la forma en la que se enteraron acerca del mismo; y (3) las motivaciones que están detrás de la decisión por capacitarse junto con los criterios que guían la selección del curso y del OTEC.

Caracterización de los beneficiarios del BTA

Entre los beneficiarios del BTA predominan las personas con nivel técnico o universitario de estudio, siendo poco común encontrar personas que sólo tuviesen estudios primarios En términos laborales se observó que prácticamente la totalidad de los usuarios del bono eran trabajadores dependientes, mientras que sólo unos pocos trabajaban por cuenta propia o estaban desempleados al momento de la convocatoria. Si bien los cursos en los que se capacitaron son relativamente variados, es posible apreciar que la mayoría de las matrículas de los participantes en la evaluación se concentran en computación e inglés. Otro dato relevante indica que menos de la mitad de los trabajadores se habían capacitado anteriormente, ya fuera a través de la franquicia tributaria o de forma independiente. Entre los cursos que mayoritariamente habían realizado con anterioridad destacan cursos de inglés, computación o atención al cliente.

Junto con esta reseña de los trabajadores participantes del estudio, tanto al personal de SENCE como al de los OTEC se les pidió que definieran a los usuarios del BTA. Los beneficiarios son descritos como personas de características muy diversas en términos de género, nivel de educación y edad, por lo que es difícil establecer un perfil de usuario único. En términos de la edad, si bien los valores son diversos, usualmente no se observan personas en rangos etareos extremos, muy jóvenes o muy mayores. Esta diversidad de perfiles se puede explicar porque los cursos que se ofrecen a través del BTA son muy diversos. Además, se entiende que -de acuerdo a las temáticas que se impartan en los cursos- se pueden encontrar perfiles de usuarios más variados que otros. Así, por ejemplo, en los cursos de soldadura la mayoría de los beneficiarios usualmente son hombres de un nivel socioeconómico relativamente bajo, mientras que en los de inglés hay un público más transversal.

"En términos muy generales ¿Qué características tiene la población que se beneficia con este programa?"

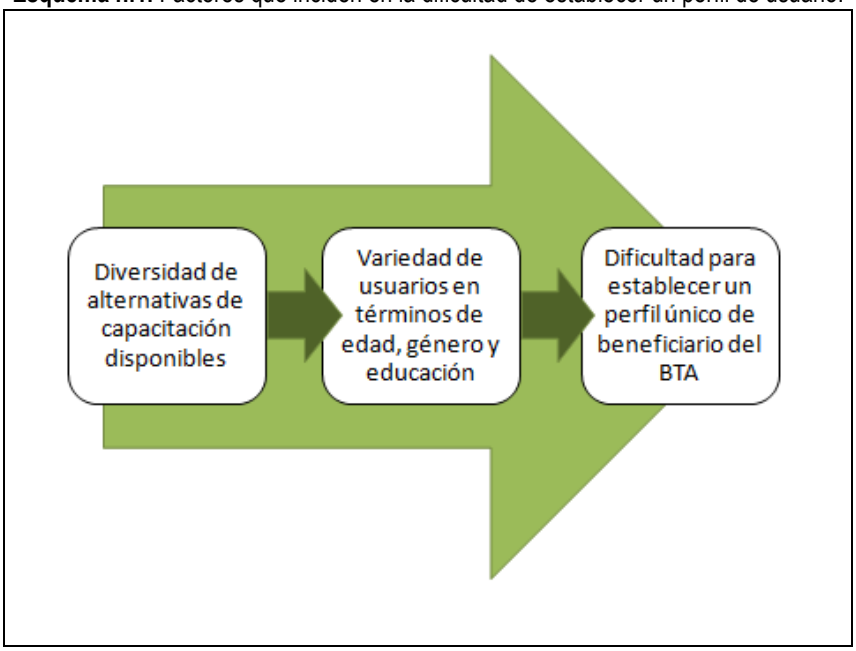
"Yo creo que hay de todo. Ayer fuimos a una certificación, se certificaron 100 personas en el [nombre OTEC] que habían hecho cursos de ejecutivos y también de inglés, y la mayoría eran entre técnicos, administrativos de distintas empresas (…) es bien variado, pero también he ido a cursos de jefe de obras, de operador de caldera, que es otro tipo de beneficiario. Son beneficiarios que trabajan más en el área de construcción, tienen un menor nivel de educación" (Encargado BTA SENCE, Región del Bío Bío).

"Mira me han tocado grupos súper misceláneos la verdad. O sea no te podría dar como un perfil de alumno, porque si bien hay alumnos que, no sé, trabajan en call center, hay otros que son abogados, hay otros que trabajan como de guardia de noche que se vienen después del turno de noche a las clases, por ejemplo a algunos cursos que son diurnos, entonces no podría tener un perfil específico de alumno. Lo que sí sé, que la mayoría es un trabajador que se quiere a perfeccionar para poder tener movilidad laboral. Eso yo creo que es una característica que los reúne como a todos" (Relator OTEC, Región Metropolitana).

"¿Y qué características tiene este grupo, en general?

¿En general?, es que son grupos distintos, por ejemplo las personas que toman el curso de inglés, tienen un nivel de educación más alto, los cursos de computación…son personas que están necesitadas de cada una de las áreas para poder crecer en sus trabajos, o poder postular a otros empleos, eso en la masa trabajadora, pero de ahí viene otro segmento" (Relator OTEC, Región de O'Higgins).

Esquema n.1. Factores que inciden en la dificultad de establecer un perfil de usuario.



Fuente: Elaboración Propia

Tanto desde el SENCE como en los OTEC se destaca el compromiso y la motivación de superación de los beneficiarios del BTA. Esto implica que entre estos actores existe la percepción de que los usuarios del BTA se comprometen con su capacitación y la perciben como instrumento a través del cual podrán mejorar su empleabilidad.

> *"Yo me atrevería a decir que son personas con ganas de salir adelante, de clase baja o media., no sé cómo decirlo, no sé exactamente en qué quintil estén, que depende de la gente que tiene familia, pero está enfocado a gente que realmente quiere estudiar"* (Encargado OTEC, Región Metropolitana).

> *"Bueno, de los que yo he tenido, primero muy entusiastas, segundo, muy interesados, no faltan nunca, y el que falta avisa, y me pide material, y me pregunta"* (Relator OTEC, Región del Bío Bío).

> *"Son generalmente gente muy responsable que necesitan sí de mucha motivación y que quieren, quieren este tipo de programas pero no se les da en otro tipo de programas"* (Encargado OTEC, Región de O'Higgins)

Uno de los principales aspectos del programa que pareciera avalar esta motivación se encuentra en la autonomía que el BTA le entrega al trabajador para decidir qué y dónde se capacita, a diferencia de la percepción sobre la naturaleza "impositiva" con que es percibido en muchos casos la capacitación a través de la franquicia tributaria.

"Cuando un trabajador viene a un curso de capacitación y es enviado por su empresa es otra la predisposición para aprender, porque viene mandado. Y es diferente cuando él tiene la posibilidad de elegir, y elige, va con entusiasmo, va con ganas, realmente a aprender" (Encargado OTEC, Región del Bío Bío).

"Sabes, lo otro que me di cuenta, que la profesora como que nos quiere más, porque nosotros vamos con harto ánimo a las clases, y vamos contentos, y "profe, que esto y lo otro". En cambio los cursos, porque yo he ido a los otros cursos, que te obliga el jefe porque tienes que tomar esta materia, uno va. O sea uno igual va a aprender y todo, pero en realidad estás calladito y tomando apuntes, y haces una que otra pregunta. Pero en estos cursos donde tú los eliges, tú estás "profe, pero y esto, ¿oye, lo anotaste, cómo se llama?". Entonces la característica, no la característica, ¿cómo llamarlo?, la motivación es diferente" (Mujer, 28 años, Región de O'Higgins).

"Yo creo que eso es mucho mejor porque nace por voluntad de uno, entonces uno lo hace con más agrado que si fuera por obligación" (Mujer, 25 años, Región Metropolitana)

Se aprecia que existe conformidad con los requisitos que impone SENCE para poder postular al BTA. Sin embargo, tanto en los *focus groups* como en las entrevistas fue posible recoger algunas posturas que no estaban de acuerdo con estos criterios de inclusión. En términos concretos, las críticas identificadas son las siguientes:

1. *Requisito de cotizaciones:* Uno de los criterios que encontró los principales cuestionamientos se encuentra en la necesidad de contar con 6 cotizaciones en los últimos 12 meses para poder acceder al beneficio. Un requerimiento que, como se expone desde la Dirección Nacional del SENCE, tiene como propósito asegurar la focalización del BTA en aquel tipo de trabajadores a los que se busca atender y que no satisface sus necesidades de capacitación en las otras líneas de actuación de la institución. Al respecto, resulta posible identificar dos posturas sobre esta temática. La primera y más importante señala que con esto se está excluyendo a las personas que pasan por períodos de desempleo esporádico; en algunos casos los mismos trabajadores se lamentaban de no poder volver a postular al BTA, debido a que habían estado cesantes en los últimos meses. La segunda postura señala que muchos trabajadores no cotizan debido a que, o no tienen contrato, o poseen un contrato a honorarios y emiten boletas.

"Quizás hasta debería ser mejor que no le pidiera el último año cotizaciones, igual son trabajadores, si trabajó el año pasado y este año no encontró pega no es culpa de él" (Encargado OTEC, Región del Bío Bío).

> *"Yo tengo amigos que trabajan pero a honorarios, y también querían postular y no podían, y son prevencionistas, pero trabajan a honorarios"* (Mujer, 50 años, Región Metropolitana).

> *"Sí, a mí casi me pasa eso. Yo justo había renunciado a una pega donde estaba cotizando y salió, y yo en esa instancia había visto doce cotizaciones en la página y yo justo tenía doce cotizaciones, entonces si hubiera renunciado un mes antes no hubiera podido, encuentro que el tema de las cotizaciones también deberían verlo"* (Mujer, 22 años, Región Metropolitana).

Con respecto a esta primera crítica, únicamente desde la Dirección Regional de O'Higgins se señala que el requisito de las cotizaciones no se ajusta apropiadamente a la realidad de la región. Si bien este criterio permite filtrar a los "desempleados crónicos" –que potencialmente podrían ser beneficiados por otros programas de capacitación-, se menciona que muchos trabajadores tienen empleos por temporada (*particularmente en el rubro de la agricultura*), por lo que no pueden cumplir con las 6 cotizaciones mínimas que se piden al año. Cabe destacar que esta postura no es compartida por el resto de los entrevistados de la región.

> *"El criterio de las 6 cotizaciones en los últimos 12 meses, podría ampliarse después, por ejemplo a 12 cotizaciones en los últimos 2 años, porque permite ver también la realidad de vulnerabilidad de la persona. Cuando tú hablas de 12 meses es una mirada muy cortoplacista en la historia de la persona, no te permite realmente ver si esa persona es la que estamos buscando. La idea de poner los 6 meses es que no tengamos al cesante crónico que le llaman, al que tiene pegas fugaces. Pero tú tienes por ejemplo los temporeros, que no alcanzan las 6 cotizaciones y que son trabajadores"* (Director Regional SENCE, Región de O'Higgins).

2. *Requisito de ingreso:* el establecimiento del límite en 600.000 pesos de renta imponible como criterio de entrada al programa reúne diferentes opiniones encontradas, aunque parece primar el criterio de exclusión. Algunos usuarios señalan que quienes tienen ingresos superiores a esos están en condiciones de financiar una capacitación de manera independiente, debiendo focalizarse su uso en segmentos de los trabajos más carentes en recursos para poder acceder a las capacitaciones. Por el otro lado, otras opiniones señalan que este límite de renta es muy bajo pues no se consideran los gastos en los incurre una persona para mantener su hogar. Bajo esta perspectiva el BTA estaría excluyendo a aquellos trabajadores que, si bien tienen rentas relativamente altas, no pueden destinar parte de este dinero para capacitarse.

"No, a mí no me parece bien porque volvemos al mismo tema, así lo veo yo; no es lo mismo lo que gane un técnico con un sueldo de 400.000 que tiene 4 hijos, que un técnico que gana 600.000 que no tiene ni un hijo (…) porque él puede destinar parte de eso a un curso o a un preunivesitario ¿me entendís? Sería mucho más justo que fuera abierto a aquella gente que quiere tomarlo, ya que cortarlo en 600.000 ya que es una cifra que no es igual para todos" (Mujer, 24 años, Región Metropolitana).

"Al fin y al cabo son nuestros impuestos los que están pagando esto, pienso que por el nivel de herramientas y de accesibilidad una persona que gana sobre cierto sueldo tiene un nivel educacional que le permite acceder a otras instancias de capacitación con otras ayudas y no con este bono que llega a un cierto sector" (Mujer, 33 años, Región Metropolitana).

En la región de Antofagasta las críticas acerca del sueldo máximo son más acentuadas por parte de SENCE y los usuarios del BTA. Estos actores mencionan que el tope de ingreso no se ajusta a la realidad regional, donde el costo de vida es más alto que en otros lugares del país y donde los sueldos tienden a ser más altos debido a la actividad minera. En esta misma línea, se menciona que los bonos que reciben los trabajadores en ciertos períodos del año "inflan" los ingresos reales que éstos perciben.

"Sí, bueno, para el caso del Bono Trabajador Activo, me parece bien como se está haciendo el criterio, quizás habría que el sueldo, la renta quizás, yo, mi opinión personal, la elevaría un poco, porque hoy en día, tú sabes, que dice que son 600.000 pesos el tope promedio, yo creo que ahí dejamos a un gran grupo de gente que está proactiva a capacitarse (…) pero en general la media per cápita en esta región es de ingresos más altos" (Director Regional SENCE, Región de Antofagasta).

"Lo que pasa es que todas estas son, va a sonar un poco político lo que voy a decir, pero a la larga son políticas centralizadas. O sea, el rango de una renta de 600.000 pesos en Santiago, no es lo mismo que 600.000 pesos acá (…) de hecho es la ciudad más cara de Chile, donde el metro cuadrado de construcción es el más caro de Chile" (Hombre, 35 años, Región de Antofagasta).

La focalización del programa es evaluada positivamente por la mayoría de los entrevistados. La razón es que los beneficiarios de este bono aparecían hasta ese momento excluido de las políticas de capacitación por no cumplir con los requisitos para ser incluidos en los programas sociales o porque trabajan en empresas que, debido a sus características, no utilizan la franquicia tributaria para capacitar a sus trabajadores[10].

[10] Un argumento que pareciera validarse con el hecho de que la mayoría de los trabajadores contactados para la elaboración de esta evaluación había tenido a través del BTA su primera instancia de capacitación. Véase al respecto la tabla n. 7

> *"Permite cubrir un vacío que a lo largo de los años se había generado respecto al mecanismo que siempre había privilegiado Chile que es la Franquicia Tributaria, que normalmente la utilizan las medianas y grandes empresas, por tanto son un grupo de trabajadores o profesionales que constantemente han estado siendo beneficiados por Franquicia Tributaria, pero que no necesariamente por rebalse ha llegado a toda la estructura de trabajadores o al segmento laboral. El Bono de Trabajador Activo en muchos viene a cubrir ese vacío porque postulan trabajadores justamente de trabajadores que no se benefician por franquicia"* (Director Regional SENCE, Región del Bío Bío).

> *"Lo que pasa en mi caso ponte tú, yo como microempresaria que estaba haciendo mi microempresa, yo quise postular a diferentes FOSIS, a diferentes tipos de programa donde te ayudan con el capital semilla y todas esas cosas, pero a mí, yo por el sector y el puntaje que yo tengo en la ficha CAS y el sector donde yo vivo, no me hace vulnerable, entonces lamentablemente no podía postular a ningún tipo de cosas, porque no se me considera vulnerable. Pero sí se me considera en esto"* (Mujer, 32 años, Región de O'Higgins).

De esta manera el programa es consistente con la misión que tiene SENCE de contribuir a la generación de empleo, dinamizar el mercado laboral y desarrollar el capital humano en Chile. Esta vez el BTA fomenta la empleabilidad y productividad de estratos medios que no se veían incluidos en programas sociales y que trabajan en empresas que no hacen uso de la franquicia tributaria.

Conocimiento acerca del BTA y modos de información

- Conocimiento sobre el BTA

Las personas entrevistadas como parte del ejercicio de evaluación mostraron su conocimiento acerca de los propósitos, las características relevantes y los requisitos que tiene el BTA. Con respecto a los objetivos del programa, se hace referencia principalmente a la idea de que esta política pretende mejorar la empleabilidad de los beneficiarios a través de una capacitación financiada por el Estado.

> *"Aumentar prácticamente los conocimientos de los trabajadores, para poder subir o desempeñarse mucho mejor en la pega, o tener mejores horizontes en realidad"* (Hombre, 50 años, Región Metropolitana).

> *"El programa lo que busca es generar, o mejorar la empleabilidad de las personas, ya sea entregar herramientas o expertis en otras áreas en que la persona tal vez no había tenido la*

posibilidad hasta ese minuto, y en definitiva ir abriendo puertas" (Hombre, 35 años, Región de Antofagasta).

Los componentes distintivos del BTA son más evidentes si se les compara con aquellos que son característicos de los demás programas de capacitación de SENCE, tal y como se muestra en el esquema n. 2. Los entrevistados son capaces de reconocer al menos tres elementos propios del BTA. En primera instancia y de forma transversal, se menciona el hecho de que este programa tiene como componente fundamental e innovador la autonomía que le da al trabajador a la hora de escoger su curso de capacitación. Se observa que los mismos beneficiarios valoran esta libertad, en contraposición con lo que sucede con la franquicia tributaria donde es la empresa quien decide todos los aspectos relativos a la capacitación.

"Nosotros lo hemos planteado como nuestro slogan para poder vender el programa es que ellos pueden decidir en qué y dónde capacitarse. Y eso es potente, es potente en el sentido que poder explicar a los usuarios que tienen una oportunidad única de capacitarse en algo que ellos a su elección dentro, obviamente, de la parrilla que tenemos y en qué organismo es una señal de un cambio, de un cambio que antes no existía. Antiguamente el empleador por lo general mandaba a capacitarse a su trabajador de acuerdo, de acuerdo a las brechas que ellos creían que tenían sus trabajadores. Y hoy en día no, el trabajador decide" (Director Regional SENCE, Región de Antofagasta).

"Bueno hasta aquí la diferencia es que la capacitación se le da al trabajador, a la persona que quiere capacitarse, el beneficio entonces ellos son libres de elegir, no es impuesto por la empresa, no es impuesto" (Relator OTEC, Región Metropolitana)

"La diferencia, la básica creo es "yo elijo", ese es el tema, el trabajador elige. O sea por la empresa por donde yo iba nos llevaban como corderos cada cierto tiempo a capacitarnos a un curso que a nadie le interesa de un área de la empresa" (Hombre, 56 años, Región del Bío Bío).

"Lo bueno es que tú escoges. Es lo mejor de todo, que tú eliges dónde quieres estudiar y cuál es el horario que tú quieres. Eso es lo mejor en realidad, porque está realmente enfocado al trabajador, no a la empresa" (Mujer, 27 años, Región de O'Higgins).

Una segunda característica, aunque con menor fuerza, se relaciona con la focalización que tiene el programa. Los entrevistados señalan que el BTA se enfoca a la población económicamente

activa, a diferencia de lo que sucede en otros programas de capacitación de SENCE[11]. En especial aquellos que se enfocan en población socialmente vulnerable.

> *"El bono estaba orientado a gente que trabajara, porque los horarios eran siempre fuera del horario de trabajo, de 6 y media fuera del horario de trabajo"* (Hombre, 39 años, Región Metropolitana).

> *"Que es para trabajadores. O sea, la mayoría de los programas son para gente cesantes"* (Mujer, 29 años, Región del Bío Bío).

> *"El bono apuntaba a la gente que estaba trabajando, eso es por donde lo veo yo, para allá apuntaba. Entonces por eso en uno de los requisitos decía que tenía que estar trabajando para poder postular. Por eso también pedía las postulaciones"* (Hombre, 28 años, Región de O'Higgins).

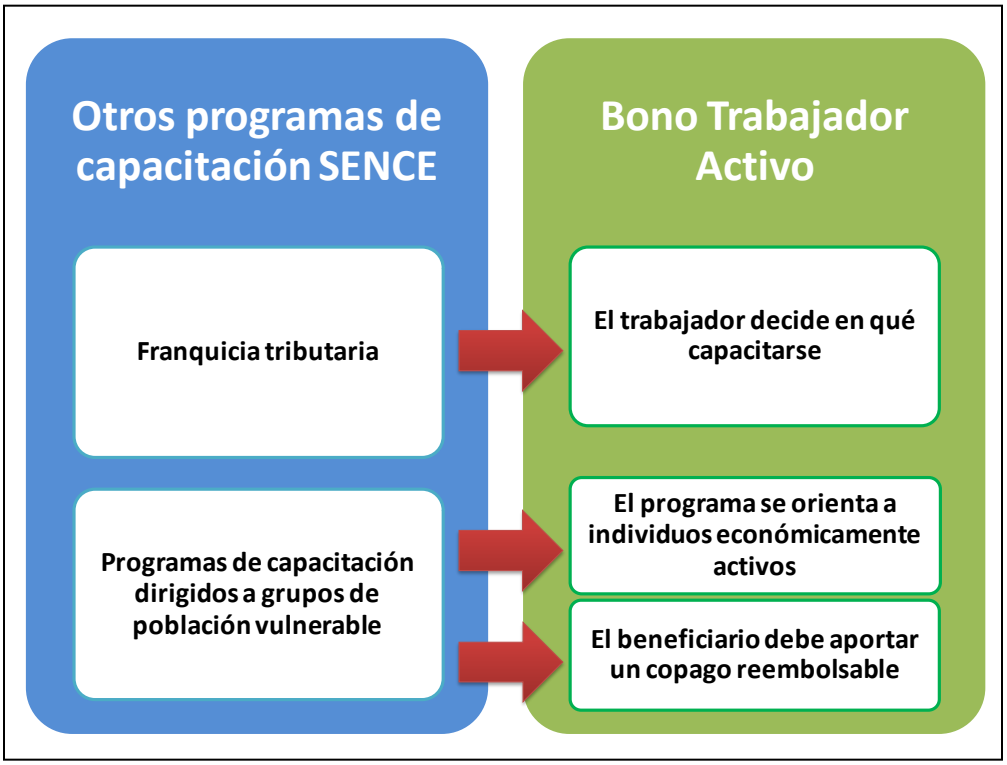
Un último rasgo que sobresale, particularmente entre los entrevistados de SENCE y de los OTEC, se refiere al pago de la garantía reembolsable que debe hacer el trabajador al momento de matricularse en el curso de capacitación[12]. Si bien esta característica no se menciona con la misma frecuencia que las otras dos, de todas formas es relevante destacar su aparición pues da cuenta implícitamente de uno de los componentes innovadores que introduce el BTA.

> ***"¿Habría alguna diferencia en este programa de SENCE con otros tipos de capacitaciones que hay en SENCE?***
> *Bueno, yo lo encontré genial el hecho de que pagaran matrícula. A pesar de que la matrícula era una garantía, sí le daba el plus de que la gente fuera más responsable. Porque lamentablemente, yo que trabajo hace tanto tiempo en la parte de becas sociales, se pierde mucha plata"* (Encargado OTEC, Antofagasta).

[11] Más allá de esta percepción de los participantes del estudio, es importante señalar que los programas enfocados a la población vulnerable del SENCE no necesariamente incluyen a gente que no puedan estar económicamente activos, sino que no son trabajadores formales.

[12] Las percepciones que tienen los participantes del estudio acerca de este copago se profundizarán en el apartado de implementación y puesta en marcha del BTA.

Esquema n.2. Características distintivas del BTA.



Fuente: Elaboración Propia

Tanto los trabajadores como los encargados de los OTEC tenían conocimiento acerca de los requisitos necesarios para postular, aunque se observaron imprecisiones con respecto al ingreso máximo y al límite de edad, particularmente entre los usuarios del bono. Entre los relatores de los cursos fue posible constatar mayor desconocimiento, dando cuenta que los OTEC no difunden del todo la información sobre el bono hacia el interior de su propia organización.

- Medios de información

El principal medio de información a través de los cuáles los trabajadores mencionaron enterarse de la existencia del BTA fue el "boca a boca" con familiares, amigos y compañeros de trabajo. En algunos casos es el mismo conyugue del usuario quien lo inscribe en el programa. Casi con la misma frecuencia se menciona los medios de comunicación masivos, como la prensa o la televisión. Se observa que aquellos trabajadores que se informaron del BTA a través de internet usualmente estaban buscando activamente algún curso de capacitación, situación que también está presente en los relatos de vida de O'Higgins y Bío Bío.

"¿De qué forma se enteraron de este bono?

"Mi marido, yo no tenía ni idea, él me inscribió y después lo llamé porque me avisaron que había quedado aceptada ni idea de lo que se trataba y ni idea en lo que me inscribiste, después me enteré que era" (Mujer, 26 años, Región Metropolitana).

"Por una colega que la verdad no sé cómo llegó ella a la página del SENCE y me envió el link y todo, y también se enteró ella por otra persona, pero no por empresa ni nada" (Mujer, 29 años, Región del Bío Bío).

"Por la página web también. Más que nada estaba buscando otras cuestiones y de repente vi el SENCE, postulé y ahí me llegó" (Hombre, 24 años, Región Metropolitana).

"Yo estaba buscando alternativas de la carrera que quiero estudiar, y puse administración de bodegas y apareció el link del SENCE. Me metí ahí y empecé a buscar y aparecieron varios cursos" (Hombre, 28 años, Región Metropolitana).

En este esquema también se observa que los relatores, y especialmente los beneficiarios del BTA, desempeñan un importante papel como informantes del programa. En prácticamente la totalidad de los *focus groups* y las entrevistas realizadas, los trabajadores señalaron que ellos les habían comentado a sus familiares, amigos y compañeros de trabajo acerca de la existencia del programa. De acuerdo a los relatos de vida de O'Higgins y Bío Bío, los usuarios informan acerca de la existencia del bono a sus conocidos aún cuando ellos quedaron disconformes con su capacitación, lo que en última instancia significa que hay una insatisfacción con sus condiciones de implementación –que le corresponden al OTEC que escogieron- y no con el programa en sí. Con respecto a este último punto, algunos participantes mencionaron que en sus empresas se les pidió que no difundieran el BTA, debido a los conflictos que podrían presentarse debido al horario de trabajo. A lo anterior se suma que los usuarios recomendaban el programa aún en aquellos casos en los que los usuarios no habían quedado conformes con su capacitación. El rol de los OTEC como informantes parece ser menos decisivo. Si bien fue posible constatar que algunos promovieron el uso del bono por internet o se acercaron a empresas para contarle sobre el mismo, lo cierto es que fueron muy escasos los casos en que los beneficiarios mencionaron haberse enterado de la existencia del bono por alguna OTEC.

"¿Le han recomendado a sus amigos, a sus familiares del bono?

Sí les he dicho a todos mis familiares, yo mismo los metí y los inscribí a todos" (Mujer, 26 años, Región Metropolitana).

"¿El resto les ha contado a otras personas del bono?
Sí, a la gente de mi trabajo nuevo, de hecho cuando me inscribí les dije inscríbanse ustedes y le entregué el listado de cursos" (Mujer, 33 años, Región Metropolitana).

"Mira, yo tengo una conocida que trabaja en un banco. Pero ella entró así sin capacitarse. No sé qué tan capacitada está, pero no tenía ningún curso de cajera bancaria. Ahora es tesorera. Y yo le conté que estaba haciendo el curso y todo, y le di los datos, le dije que es súper bueno, que lo hiciera" (Mujer, 38 años, Región del Bío Bío).

Las redes de comunicación informal son reconocidas por los profesionales del SENCE como uno de los elementos que más han facilitado la difusión del programa. Este mecanismo es importante, además, porque permite que el programa se asiente y se expanda de forma independiente a los esfuerzos institucionales que SENCE deba realizar en materia de comunicación.

"Sin embargo, hoy día la difusión boca a boca, ha hecho que… esta región no hemos empezado los bonos, todas las demás las empezaron antes, yo por distintos motivos no la he empezado todavía, no he querido empezarlo y a todos ya se les están acabando los bonos (…) entonces ya no es necesario hacer difusión, la boca a boca ya fue más que la difusión que pudiéramos hacer nosotros" (Director Regional SENCE, Región de O'Higgins).

"Y dentro de una misma empresa, que hay 10, 15 trabajadores, y 3 hicieron el bono, se comentan entre ellos. Y el hecho de que se hace creíble, que ya no es algo como "ah, no creo en eso del bono, de postular en una página". Bueno, y se vieron que postularon, se adjudicaron, hicieron la capacitación, se certificaron, y eso va generando el efecto multiplicador. Entonces hoy día se incorpora mucho el boca por boca como mecanismo de promoción" (Director Regional SENCE, Región del Bío Bío).

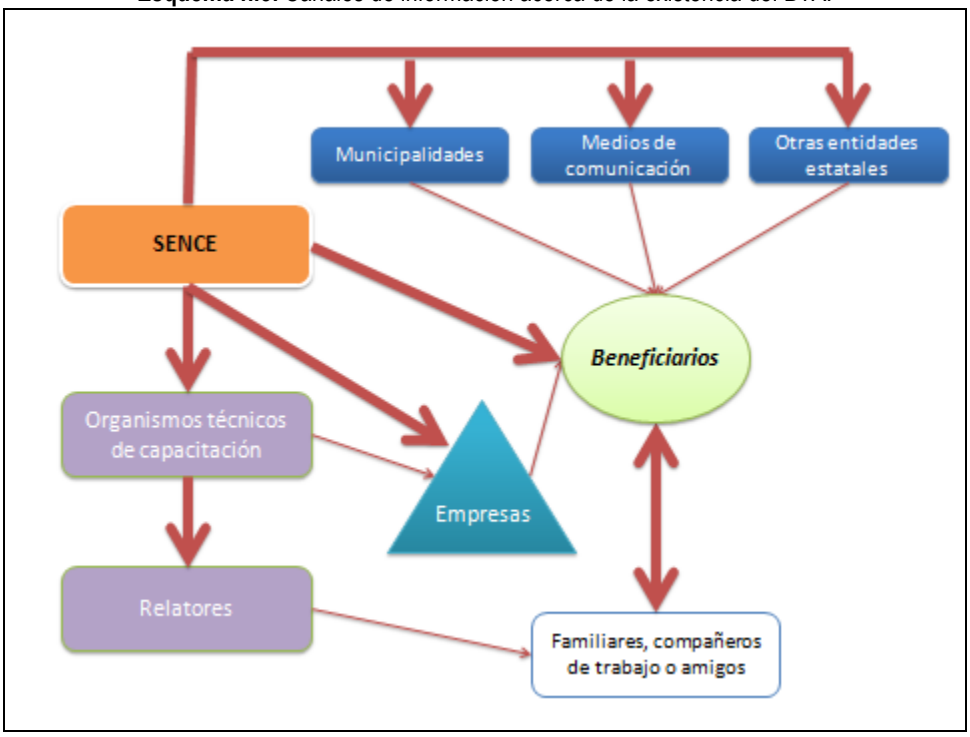
En menor medida se mencionan los medios de comunicación, otras entidades estatales –como el Instituto Nacional de la Juventud (INJUV) o las Secretarías Regionales Ministeriales (SEREMIS) del Trabajo-, y las municipalidades. Sólo en algunos casos los usuarios se enteraron de la existencia del BTA a través de la empresa en la que trabajan.

"Mi jefe tiene un convenio con una OTEC que se llama [nombre del OTEC], y de hecho esa empresa fue la que le dio el dato a mi jefe, y mi jefe me dijo a mí, y yo lo tomé, pero lo tomé de un horario que era fuera del trabajo, pero yo creo que mi jefe me hubiese dado permiso. Por algo me dijo que tenía un bono gratis en SENCE" (Mujer, 39 años, Región de O'Higgins).

"Yo me enteré a través de la Municipalidad a través del fondo de cesantía me explicaron

esto del bono de capacitación" (Mujer, 28 años, Región Metropolitana).

Esquema n.3. Canales de información acerca de la existencia del BTA.



Fuente: Elaboración Propia

Los entrevistados de SENCE destacan los esfuerzos institucionales destinados a la difusión del programa, los cuales fueron especialmente intensivos en los meses previos a su primera implementación. Junto con los correos electrónicos a los potenciales beneficiarios y el uso de medios de comunicación, los entrevistados se refieren al establecimiento de redes con diversos actores regionales. En primera instancia se pueden nombrar a las instituciones privadas, donde destacan los OTEC que ejecutan los cursos, junto con las empresas y los gremios empresariales, tales como las Cámaras de Comercio y las Cámaras de la Construcción locales. Dentro de las instituciones públicas se mencionan algunas entidades estatales estratégicas –por ejemplo, el INJUV, el Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM), la Corporación de Fomento de la Producción (CORFO), entre otros- y las municipalidades, con quienes se relacionan particularmente en el trabajo que realizan las Oficinas Municipales de Información Laboral (OMIL). Finalmente, se mencionan el contacto con organizaciones sociales en las que participan potenciales beneficiarios del BTA, tales como los sindicatos –en particular la Central Unitaria de Trabajadores (CUT)- y las organizaciones comunitarias, como las juntas de vecinos.

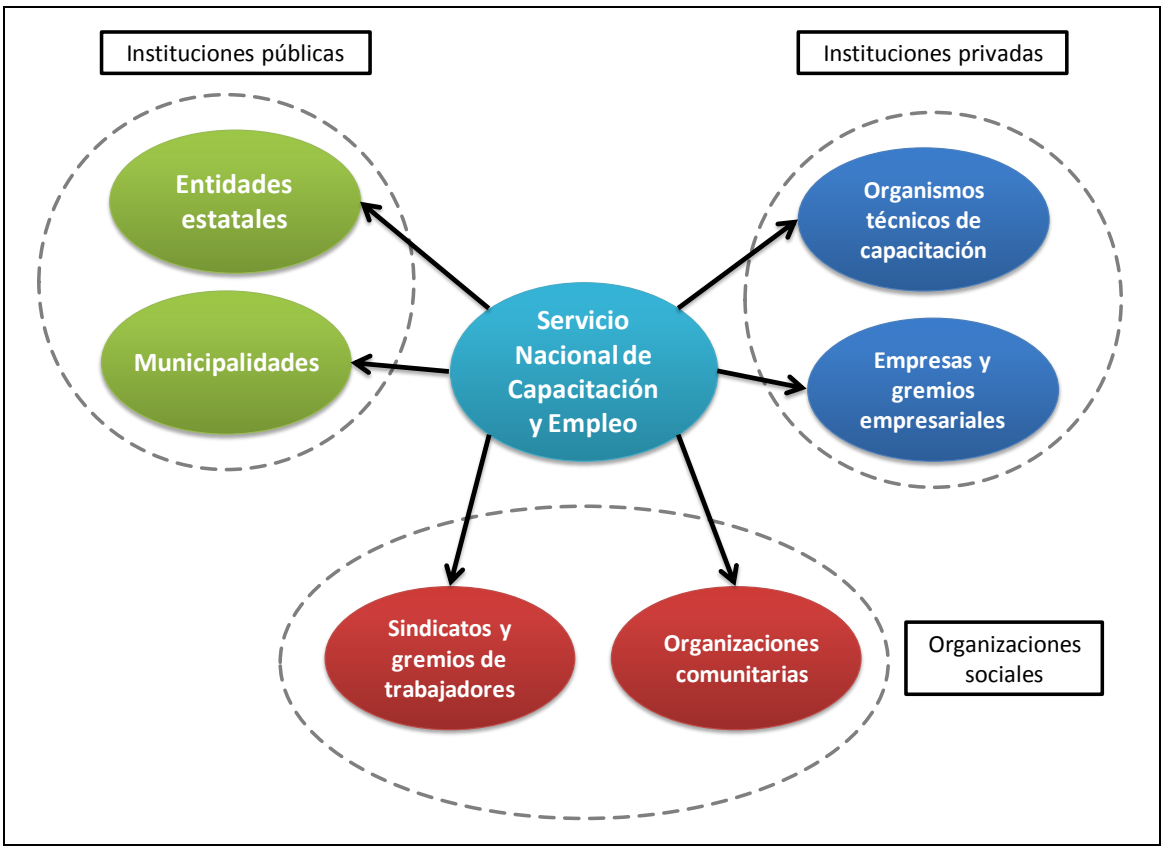
"Página web, el trabajo que hacen las OMIL (…) ferias de matrícula, bueno en un principio antes de que saliera el tema de la adjudicación se hizo todo un trabajo con sindicatos (…) un

trabajo con los sindicatos de trabajadores, con federaciones de trabajadores, con la CUT, un trabajo previo hasta cuando salió la adjudicación. Y ahora yo siento, este año, se ha vendido solo" (Encargado BTA SENCE, Región del Bío Bío).

"En general mucho medio masivo, mucho correo, mucho sindicato, mucho llamando a la gente de sindicato a que también lo difundan entre los parientes y amigos de los que organizaban el sindicato, mucha organización social, o sea entes aglomeradores de gente, en general así" (Director Regional SENCE, Región de O'Higgins).

"Bueno, ha sido variado, ha sido por un lado de este Director, visitas constantes a radios, a canales de televisión, a programas, matinales, hemos tenido también reuniones con distintas agrupaciones sindicales, agrupaciones de diferentes empresas chiquitas, en las que a los distintos jefes de recursos humanos les contamos de este Bono Trabajador Activo, y por parte de la encargada del bono, bien, otra difusión mediante webmail, y que a cada rato lo llenan de correos" (Director Regional SENCE, Región de Antofagasta).

Esquema n.4. Redes establecidas por SENCE para difundir el BTA.



Fuente: Elaboración Propia

El sitio web de SENCE es una fuente de información valorada tanto por los usuarios del BTA como por los OTEC que ejecutan las capacitaciones, quienes acuden a él para informarse acerca de los componentes del programa. Si bien entre los usuarios la evaluación tiende a ser positiva, otros señalan que ésta tiene un diseño complejo que hace difícil la navegación. Adicionalmente, los encargados de los OTEC señalaron que recurrían al portal Mercado Público.

> *"Lo que sugeriría que se haga un poco más amigable la página web, para los que vienen. Pensando que el bono esta tan dirigido a personas que no se manejan mucho en eso, entonces que sea bastante más amigable"* (Mujer, 60 años, Región Metropolitana).

> *"Si en mismo link que te mandaron el bono en el correo electrónico y así me metí (…) es súper cómodo porque te llegaba el tema del bono, te explicaba que era de tanto, ingresabas a tal link y pinchabas ahí y te decían donde que instituciones impartían las capacitaciones, cuáles eran las capacitaciones, qué día iba a estar la gente que se iban a presentar los cursos, todo súper- súper cómodo"* (Mujer, 26 años, Región Metropolitana).

> *"Solamente por la página web, ellos publican que hay tal licitación y uno ingresa al mercado público, descargas las bases y ahí postulas, como cualquier licitación, al menos en mi caso no se publicito ni nada, así no que nos enteremos, revisamos y postulamos"* (Encargado BTA OTEC, Región Metropolitana).

Motivaciones para capacitarse

Indagar acerca de las motivaciones que están detrás del emprender una capacitación a través del BTA es relevante, sobre todo si se considera que la decisión nace de forma autónoma. Tal y como se muestra en el esquema n.5, a partir de las entrevistas, *focus groups* y relatos de vida con trabajadores, es posible identificar al menos cuatro tipos de motivaciones o expectativas que estimulan y direccionan la decisión de capacitación del beneficiario. Ahora bien, debe considerarse que se trata de tipos ideales y que varias de ellas se entremezclan entre los diferentes beneficiarios del BTA.

Esquema n.5. Motivaciones para capacitarse y expectativas de beneficiarios.

Fuente: Elaboración Propia

El primer grupo de motivaciones tienen que ver con la expectativa de progresar en un mismo rubro laboral, sea a través del ascenso en una misma empresa o mediante la incorporación en otra que ofrezca mejores condiciones laborales. El BTA se convierte una herramienta que les permite obtener nuevos conocimientos, desarrollar sus competencias y actualizarse en aquellas materias que son relevantes para su trabajo. Lo que en definitiva mejora la empleabilidad del trabajador y le permite resaltar en el mercado laboral. Esta motivación se ve especialmente graficada en los relatos de vida de la Región Metropolitana y de Tarapacá, en los que los usuarios escogieron cursos de Administración de bodega y control de stock porque se relacionaban con sus áreas de trabajo.

> *"En el caso mío como yo soy técnico analista de sistemas, yo me dediqué más al área de desarmado de computadores entonces se me desmemorié un poco el uso de excel, word, power point y todas esas cosas y por eso que lo retomé"* (Hombre, 39 años, Región Metropolitana).

"Bueno, mi perspectiva de estudiar el curso es para ascender a otros departamentos, irme a otro departamento, porque creo que ya cumplí una etapa en donde yo estoy. Y me gustaría más capacitarme, pero de repente uno ve que las empresas no abren las puertas, y uno tal vez tenga que emigrar a otros lados para hacer la opción" (Mujer, 28 años, Región Metropolitana).

Un segundo tipo de motivaciones se asocia a aquellos usuarios que ven en la capacitación una oportunidad de cambio de rubro. En algunos casos estos trabajadores manifiestan su disconformidad con la dinámica laboral en la que están insertos. Por otro lado, y particularmente entre los participantes más jóvenes, hay una perspectiva de más largo plazo pues la capacitación se utiliza para realizar una primera aproximación en alguna área de trabajo que les parezca interesante para desenvolverse en el futuro.

"Yo ya estuve en este mismo trabajo y llevo 11 años trabajando, hace unos dos o tres años atrás había pasado por una crisis ya, con mayor razón, por eso y de hecho por eso quise tomar el curso, mis expectativas son cambiarme de sector, no trabajar más en lo que tiene que estar trabajando en lo que implica diarios, revistas, es un trabajo de locos" (Hombre, 30 años, Región Metropolitana)

"Yo necesitaba conocer algunas cosas, complementar lo que yo hago (…) de repente me preguntaban muchas cosas que yo debería haber conocido trabajando con químicos y no las conocía. Entonces me sirvió mucho para eso porque yo quería conocer un poco porque tenía la intención de cambiarme de carrera" (Mujer, 25 años, Región Metropolitana).

Una tercera motivación es de tipo más personal. La capacitación se enfrenta como un desafío individual y se asocia a la auto superación y a las ganas de seguir aprendiendo. Lo que se traduce en un alto compromiso por parte de los trabajadores. Dentro de este grupo se pueden incluir aquellos usuarios que son independientes o que pretenden realizar un emprendimiento personal en el mediano o largo plazo.

"Pero más que nada fue como un desafío para ver si era capaz de estudiar, porque hace muchos años que no leía un libro, me llevaba metida en internet. Entonces era como para probarme a mí misma si era capaz de estudiar" (Mujer, 44 años, Región Metropolitana).

"Yo en dos años más voy a ser mi propia jefa, voy a colocar un negocio propio. Por eso me era sumamente importante aprender computación, por el asunto de cómo se lleva ahí el inventario, cómo se llevan un montón de cosas, cómo puedo llegar" (Mujer, 39 años, Región del Bío Bío).

> *"Como dijo él también por lo del espíritu de superación, porque igual, por lo menos en mi caso, yo siempre quiero ser más de lo que soy. O sea, aprender más cosas"* (Hombre, 30 años, Antofagasta).

Un último grupo de motivaciones, que aparece de forma más puntual y acotada, se relaciona con los efectos credencialistas que conlleva la capacitación. En estos casos, los trabajadores perciben el BTA como un mecanismo a través del cual pueden certificar formalmente los conocimientos que ya poseen, y que pueden haber obtenido a través de su experiencia laboral o a través de capacitaciones informales.

> *"Por otro lado, como yo soy el que movilizo la grúa horquilla, la echamos arriba del camión, yo ya tenía el manejo de la maquinaria pesada, pero no estaba certificado, eso me serviría para regularizar"* (Hombre, 37 años, Región Metropolitana).

> *"Si pero no tanto por tema yo lo reconozco, no es algo, yo sabía que lo iba a tomar pero como que tenía ponerle nombre a mis conocimientos, lo que yo ya sabía, el tema del sector retaill es un tema práctico, la verdad no aprendí nada nuevo, sí habían muchas cosas que yo ya sabía"* (Mujer, 44 años, Región Metropolitana).

Criterios de selección del curso y el OTEC

La elección de los cursos está relacionada con las motivaciones y expectativas que impulsan a los trabajadores a capacitarse a través del BTA. En términos generales se observa que la mayoría de los usuarios toman cursos que se relacionan con su trabajo actual o con aquel que les gustaría desarrollar en el futuro. Comúnmente la elección del curso parece estar orientada a conseguir competencias que les permitan desarrollarse en aquellas áreas más específicas con las que se enfrentan o consideran que se enfrentarán cotidianamente, de manera tal que puedan desempeñar mejor su trabajo y eventualmente asegurar mejores condiciones laborales.

> *"Lo mío fue porque yo trabajo en el área técnica, más administrativo, más físico y a mí me servía más el Autocad (…) después el Autocad me servía para los planos, para certificar el curso era bien bueno si aprendimos hasta 3D, eran bastante horas"* (Hombre, 39 años, Región Metropolitana).

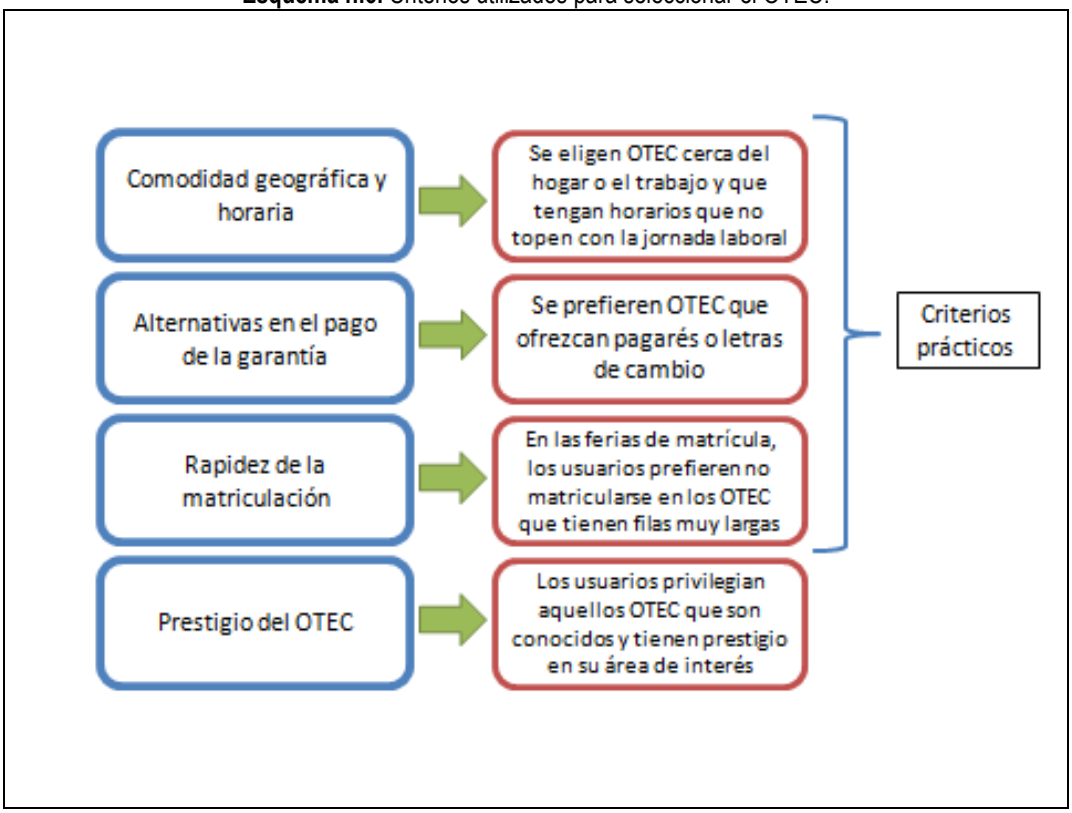
> *"Por temas laborales llegué al área de atención clientes, básicamente al área ventas, y la verdad es que por mi trabajo me toca mucho ver temas de stock, existencia, trabajo con la rotación de productos en el fondo, por lo tanto me interesaba el tema de administración de bodega y control de stock. Ese fue el curso que tomé"* (Hombre, 32 años, Antofagasta).

En otros casos, la elección del curso responde más bien a un criterio individual y no se ajusta necesariamente a una necesidad relacionada con las exigencias laborales. Aquí se observa que las capacitaciones tienden a corresponder a áreas de conocimiento más transversales –como inglés o computación- y que permiten que el usuario desarrolle un interés personal.

> *"En el fondo yo quería estudiar inglés, era lo que había en el fondo yo ya estaba estudiando inglés intermedio en ese momento, de toda la otra oferta no me servía, finalmente pregunté lo que había me dijeron bartender y lo tomé más porque tenía el bono y siempre me ha gustado y fue por curiosidad y no me arrepiento tampoco, fue súper entretenido"* (Mujer, 28 años, Región Metropolitana).

> *"Que ellos pueden hacer otras cosas, porque yo conozco casos de otras personas que no sólo se han capacitado en su área, yo he tenido muchos alumnos que no tienen mucho que ver con inglés y lo hacen por una cuestión personal"* (Encargado OTEC, Región de Antofagasta).

Esquema n.6. Criterios utilizados para seleccionar el OTEC.



Fuente: Elaboración Propia

A partir de la elección del curso se deriva la elección del OTEC en que se capacitarán. Al momento de elegir el organismo se puede observar que entran en juego distintos criterios prácticos que guían la decisión de los usuarios. El primero de ellos se refiere al horario y la ubicación del OTEC. Estos puntos son relevantes porque la gran mayoría de los beneficiarios trabaja, por lo cual seleccionan horarios que no se topen con su horario laboral y en lugares que estén cerca de su lugar de trabajo o de su residencia.

> *"Fue por la cercanía del trabajo, yo trabajo en el centro en la estación los héroes y me quedaba en plaza Italia, me quedaba a cinco o diez minutos en metro, yo salía del trabajo a las seis y media, pero salía antes de las seis y llegaba bien al curso, más por la cercanía"* (Hombre, 31 años, Región Metropolitana).

> ***"¿El horario era importante?***
> *Para mí 100 por ciento, de hecho fue la única razón por la cual elegí mi curso. Porque le repito lo que dije denante, yo tengo dos trabajos, o sea trabajo todos los días, entonces en un trabajo soy part time en las mañanas, de lunes a viernes, y el otro, viernes, sábado, domingo y lunes en las tardes, lo que me da un margen muy estrecho para manejar"* (Hombre, 29 años, Región Metropolitana).

Otro criterio relevante se relaciona con el pago de la garantía que se exige para matricularse en el OTEC. Aún cuando este copago es reembolsable, en general los beneficiarios del BTA tendían a preferir aquellos organismos que otorgaban mayores alternativas de pago –tales como las letras de cambio y los pagarés.

> *"Todos exigían que se pagara a través de un pagaré creo, o un cheque, o un vale vista, un porcentaje del curso, no me acuerdo del monto. Y en este caso la [OTEC] tenía la modalidad de que uno se inscribía y ese porcentaje, firmaba un papel no más, un pagaré, nada más. O sea no había que conseguirse un cheque con nadie si es que no tenía, no había que hacer ningún trámite extra, excepto de firmar un documento que lo suplía. Entonces eso fue como mi decisión también"* (Hombre, 49 años, Región Metropolitana).

> *"O sea uno a veces piensa el [OTEC], el [OTEC], porque son los más conocidos, pero a mí no me convenía porque me estaban pidiendo un cheque, cancelar, por eso mismo yo lo descarté"* (Mujer, 33 años, Región del Bío Bío).

Un último criterio observado, que aparece con menos intensidad que los demás, se relaciona con las ferias de matrícula. Algunos trabajadores señalaron que en las ferias los *stands* de los OTEC de mayor prestigio se concentraba mucha gente. Por este motivo desistían de

esperar en la fila y optaban por acercarse a un OTEC en el que pudieran realizar este trámite de manera más expedita.

> *"En el caso de nosotros fue súper así, porque fuimos a la feria a la [OTEC] y había tantas filas y estábamos tanto rato ahí que al final fuimos a más desocupada y punto"* (Mujer, 60 años, Región Metropolitana).

> *"En el caso mío yo iba seguro que quería computación, y el instituto era o el [OTEC] o la [OTEC], pero me fijé que en el [OTEC] había la tremenda fila, y tú sabes que uno anda siempre como apurado. En el stand de la [OTEC] no había nadie, así que por comodidad, por muchas cosas, por tiempo, elegí la [OTEC]"* (Hombre, 42 años, Región Metropolitana).

Junto con estos parámetros prácticos, fue posible identificar un último criterio que tiene que ver con la reputación del que goza el OTEC. En estos casos, los trabajadores se acercaron de manera preferencial a aquellos organismos que fuesen reconocidos por su experiencia en su área de interés. El prestigio del OTEC sirve de garantía de calidad, que orienta la decisión de los trabajadores.

> *"Yo me preocupé de que la empresa haya tenido experiencia previa en capacitación en retail, busque previamente que tuviera experiencia porque siempre tuve la intención de aprender del retail, fui a la feria y la ubique y tome el nombre y partí para allá"* (Mujer, 26 años, Región Metropolitana).

> *"Claro, bueno en el caso mío habían dos solamente que estaban dando el curso de jefe de obras. Una que no la había escuchado en ningún lado y la otra es l[OTEC]. Y [OTEC] la conocía un poco más por la publicidad. Así que fui por ahí"* (Hombre, 37 años, Región del Bío Bío).

> *"La OTEC [nombre OTEC] es el organismo técnico de la [nombre universidad], dentro de lo que es su logo tiene el escudo de la universidad, y por lo tanto la marca pesa, eso significa que vienen"* (Encargado OTEC, Bío Bío).

Con respecto a la evaluación que los trabajadores hacen acerca de la cantidad de oferta disponible para elegir, en términos de OTEC y de cursos, se observan posiciones encontradas. Por lo que es difícil definir una tendencia general. En última instancia, la percepción de los usuarios parece depender del tipo de curso que se está buscando.

> ***"Oye ¿cómo encontraron la oferta de OTEC, encontraron que habían hartas OTEC, o en***

general habían menos para lo que ustedes querían?

Yo como por primera vez, encuentro que había varias posibilidades (Mujer, 49 años, Región de O'Higgins)

El tema avícola encontré mucho (Mujer, 32 años, Región de O'Higgins).

Yo encontré muy poco para serte bien franca, porque habían solamente en perfil se impartían dos cursos (…) pero por ejemplo en prevención de riesgos había una sola OTEC. Y había mucha gente. De hecho cuando yo me fui a inscribir, que a mí me llegó un mensaje que había que ir entre tal hora y tal hora a inscribirse, porque yo me acuerdo que esto fue a mitad de año, yo recién tuve opción para empezar en octubre, porque todo para atrás estaba copado. Entonces no habían más ofertas en el curso que yo quería (Mujer, 27 años, Región de O'Higgins).

O sea el curso que tú querías tenía demasiada demanda y sólo una oferta

Exactamente. Pero para los demás, yo encontré bueno, porque sí tenían varias alternativas las otras áreas" (Mujer, 27 años, Región de O'Higgins).

"¿Qué les pareció la oferta de cursos que había en SENCE, en general era una oferta buena como en términos de cantidad?

Yo vi la página y la encontré que era muy variable, había mucho de adonde elegir (Hombre, 46 años, Región Metropolitana).

Ya, ¿y el resto?

En la feria había bastantes opciones, institutos que daban la opción de estudiar ahí" (Mujer, 44 años, Región Metropolitana).

"Había poco donde elegir, que uno digiera el sábado en la tarde o sábado todo el día, poca disponibilidad de cursos poca oferta de cursos y era demasiado rígido y si no era ese horario no más" (Mujer, 37 años, Región de O'Higgins).

En la región de Antofagasta se detecta una situación particular. El Director Regional señala que la parrilla de cursos es pequeña porque los OTEC no participan con tanta intensidad y los que sí lo hacen no preparan las licitaciones de manera adecuada, por lo que quedan fuera del proceso. Consecuencia, en gran medida, del impacto que tiene también la minería en el mercado de la capacitación en la región. No existen demasiados incentivos para que los OTEC más importantes de la región dediquen mucho tiempo a preparar este tipo de licitaciones cuando existen mejores oportunidades de negocio entendiéndose directamente con las empresas. Como consecuencia de ello, la oferta de los cursos no resulta atractiva para los usuarios del bono, lo que en definitiva va en detrimento del éxito del mismo.

"La oferta que tenemos no es muy grande. No tenemos una oferta programática o de cursos muy extensa, es limitada, son 8 cursos, 10 cursos, no más que eso. Y los organismos técnicos por lo general son siempre los mismos, y la verdad es que nosotros como regional

tuvimos una dificultad no menor (…) primero por una falta de oferta, y las OTEC que participan por una u otra situación se caen en el proceso de licitación y quedan fuera, entonces se conjuga esas dos cosas que dices tú, si en el fondo faltan ofertas porque se caen ellos, y otros no quieren postular, y al final eso hace que la parrilla de cursos sea pequeña. Y con una oferta pequeña no es atractivo el programa" (Director Regional SENCE, Región de Antofagasta)

Se observa que los trabajadores eligen sus cursos de capacitación de manera autónoma y consideran haber realizado una decisión informada. Dentro de los medios a través de los que se informaron destacan SENCE –mediante la labor de los encargados regionales o su sitio web-, los OTEC y especialmente las ferias de matrícula. En suma, la tendencia general apunta a que estos medios de información son los adecuados en términos de cantidad y contenido, si bien es posible encontrarse con opiniones contrarias.

"¿Y el resto estaba como bien informado al momento de elegir?
Sí, la cantidad de horas, ver los conceptos (Hombre, 44 años, Región Metropolitana)
De hecho se ve en la página, sale la malla, y salen los ítems, los contenidos, los horarios, una visión general bastante buena" (Hombre, 46 años, Región Metropolitana)

"Para eso el SENCE pone la oferta disponible, pone la feria, se les entrega por ejemplo. A mí me llegan muchos correos electrónicos de beneficiarios que les dan a través de la línea 800, y me llegan a mí los correos, y yo les envío toda la oferta disponible en su comuna, entonces hay un mayor control" (Encargado BTA SENCE, Región del Bío Bío).

"Nosotros le enviamos la información, le enviamos la parrilla, les decimos cuando se ganó el bono, que lo utilicen, lo invitamos a la feria; a través de correos electrónicos y mensajes SMS también. También a través de llamados los invitamos. Hay un esfuerzo bastante grande tanto en la regional como a nivel central, a nivel comunicacional para que ellos lleguen a este punto y en eso se ha logrado" (Encargado BTA SENCE, Región Metropolitana).

"O sea en Prevención de Riesgos habían varias OTEC, y uno podía según como se dice la feria, y también uno podía verlo por internet y mandarlo por correo, y ellos mandaban la información a los correos, y uno poder ver los horarios que le acomodaban a cada uno y lo otros era poder ver que prestigio tenía la OTEC" (Mujer, 26 años, Región de O'Higgins).

Los encargados de los OTEC mostraron su disconformidad con el hecho que desde el SENCE no se les entregue la base con los datos de contacto de los ganadores del bono. Esta situación es percibida por estas entidades como una limitación a su capacidad de poder llegar con

su oferta a los potenciales usuarios del bono. Por su parte, desde la Dirección Nacional del SENCE y también desde las regiones se afirma que esta decisión se justifica para inhibir la posibilidad de "malas prácticas" asociada al seguimiento telefónico o por otros medios de los beneficiarios del bono.

> ***"¿Cuál es el motivo para no entregarles al conjunto de las OTEC los beneficios para que no vayan a buscar a los trabajadores?***
> *Es que hay malas prácticas. En otros programas han habido malas prácticas (…) yo trabajé cinco años en fiscalización por ende sé más o menos cuáles son los tipos de movimientos que hacen los OTEC para poder captar personas y hacer sus negocios"* (Encargado BTA SENCE, Región Metropolitana).
>
> *"La otra cosa es el hermetismo que tiene SENCE con la gente que postuló al bono. Postuló al bono pero ellos no permiten que los organismos lleguemos a ellos para promocionar (…) en el primer bono que se hizo existía la posibilidad de que el alumno pudiera elegir qué curso quería mediante una opción de pinchar qué curso seleccionaba, y el pinchar eso lo mandaba… se generaba un listado de todas las personas interesadas en un curso determinado, y esa información llegaba al OTEC. Entonces uno podía actuar ante el interés de la persona"* (Encargado OTEC, Región del Bio Bío).
>
> *"Sé que el año pasado se hicieron ferias, pero este año, creo a lo mejor, sería más rápido poder contar con la nómina de alumnos, cierto, interesados en el área, que hubiese la posibilidad en el sistema que el alumno, cuando hace el proceso de postulación, cierto, pueda identificar cuál es el área que le interesa, y en base a eso, poder separar los grupos, y poder contar con ese listado y poder llamarlo"* (Encargado OTEC, Región de O'Higgins).

4.2 Implementación y puesta en marcha del BTA

En este apartado se examinarán aquellos componentes relevantes para el BTA una vez que comienza a implementarse el programa. El análisis se orientará de acuerdo a la evaluación que los actores hacen acerca del funcionamiento de estos tres ejes: (1) el proceso de postulación al bono y de la matrícula en el OTEC, (2) el desarrollo de los cursos de capacitación, incluyendo la valoración atribuida a los OTEC y los relatores, y (3) la relación entre el SENCE y los OTEC, particularmente en lo referido a los procesos de elaboración y licitación de los cursos de capacitación.

Mecanismos de postulación y matrícula

- Postulación al BTA

El proceso de postulación al BTA es valorado positivamente de manera transversal por todos los participantes de la evaluación. Los usuarios del programa señalan que postularon al bono de forma personal a través del sitio web de SENCE, rescatando lo sencillo y accesible que es realizar este trámite, debido fundamentalmente a que se hace a través de un sitio web y no en una oficina.

> *"Yo creo que haberlo hecho por la página del SENCE fue un acierto lo cual permitió dar la facilidad a los usuarios que puedan postular sin tener que hacer un trámite en oficina, ese es un acierto de la postulación"* (Director Regional SENCE, Región de Antofagasta).

> ***"¿Cómo se les hizo el trámite a ustedes?***
> *Facilísimo, el RUT y algo tan obvio como tener las cotizaciones donde trabaja, que el día de mañana cuando uno jubile no generen lagunas y no haya nada"* (Hombre, 39 años, Región Metropolitana).

> *"Sí porque a uno le dicen "tienes que traer tal y cuál cosa y presentarlo en tal parte", no como antes, tú tenías que ir, preguntar, volver a buscar papel, volver a ir"* (Mujer, 39 años, Región de O'Higgins).

Los trabajadores consideran que la respuesta también es expedita y la mayoría de las veces no demoraba más de dos semanas. La excepción son aquellos trabajadores que postularon durante los primeros días en los que se inició el BTA, quienes tuvieron que esperar cerca de un mes para que les informaran que se habían adjudicado el bono.

> ***"¿Cuánto tiempo pasó entre que postularon al curso y le dieron los resultados de si tiene o no el bono?***
> *Dos días* (Mujer, 25 años, Región Metropolitana).
> *Tres días* (Mujer, 49 años, Región Metropolitana).
> ***¿Para todos ustedes fue como rápido?***
> *Sí* (Hombre, 50 años, Región Metropolitana).
> *Como una semana* (Hombre, 49 años, Región Metropolitana).
> *No lo recuerdo muy bien, pero como una semana máximo"* (Hombre, 24 años, Región Metropolitana).

- Proceso de matrícula

El proceso de matrícula a los cursos suscita posiciones más diversas. Por parte de los trabajadores la evaluación es en general positiva, destacando lo rápido del trámite y el rol que

cumplen las ferias de matrícula. Por su parte, tanto el personal de SENCE como los encargados de los OTEC señalan que existe una desconexión entre el momento en que el usuario se adjudica el bono y el momento en el que puede conocer la oferta de cursos disponible en su región. El problema, y así lo señalan los OTEC, está en que SENCE no les facilita la lista de los beneficiarios por lo que no pueden acercarse a ellos directamente para hacerles llegar su oferta.

> *"Una de las grandes deficiencias que tenía el programa era la vinculación ante la postulación y la matriculación. Tu tenias la postulación, la hacías por internet, perfecto, te podrían ayudar o lo hacías tú, no hay problema. Pero, en el momento en que el tipo se ganaba el bono, no tenía idea que era lo que tenía que hacer. Pero tampoco al momento de la postulación tú no le explicabas nada de lo que se venía, entonces hubo mucha gente que no supo cómo usar su bono"* (Director Regional SENCE, Región de O'Higgins).

> *"Todavía hasta el año pasado había un sistema de postulación ciega, tú postulabas al bono sin saber qué cursos habían y que organismos lo dictaban. Entonces finalmente estabas postulando ciegamente, te adjudicabas el bono, y después tenías que ir a una feria de matrículas para saber qué cursos habían disponibles y con qué organismos técnicos"* (Director Regional SENCE, Región del Bío Bío).

> *"El problema es un poco demoroso al poder juntar a las personas para que se puedan capacitar, porque uno como OTEC no tiene el acceso a esos alumnos, es el alumno el que tiene que verte qué cursos tienes tú autorizado por el programa y te puede elegir, pero los alumnos pueden darse cuenta con el tiempo cuáles son los organismos, cuáles son los cursos (…) yo no las puedo llamar, yo tengo que esperar a que esos alumnos lleguen a nosotros. Entonces ese proceso se hace un poco lento y muchas veces cuando ya partió el curso hay personas que se han enterado y dicen "pucha, yo no sabía que iban a impartir este curso"* (Encargado OTEC, Región de O'Higgins).

Desde SENCE se espera que esta situación se resuelva a través de la implementación de un sistema de ferias virtuales, que permita que el usuario acceda a la oferta de capacitaciones directamente a través de internet. A diferencia de lo que ocurre en otras regiones, el Director Regional de O'Higgins señala que este mecanismo ya se implementó con gran éxito.

> *"Principalmente ha habido una idea bastante buena que era la, postulabas, si cumplías, ganabas y tenías acceso a una feria virtual. Esa feria virtual es un proyecto que tenemos desde el año pasado. Hemos estado trabajando con el nivel central, pero la feria virtual creo que todavía no está operativa. Con el cual, por ejemplo, yo me gano el bono, soy beneficiario, y quiero saber cuáles son los cursos, las fechas y dónde lo van a hacer en fechas reales o en términos, por lo menos, de tener un dato y la página está desactuallizada,*

los datos eran tabulados, numéricos, o sea en cifra y letras. No había una foto, de infraestructura, no había quizá el detalle de lo que la persona quería buscar, o si estaba era muy difícil llegar. Entonces las feria virtual estaba pero, era un proyecto muy, muy bueno y quedó ahí" (Encargado BTA SENCE, Región Metropolitana).

"Diseñamos un programita a través de internet en donde… era una feria virtual en donde la persona podía meterse y conocer todos los cursos que habían y elegirlos y después mandar un correo electrónico a todos los organismos técnicos que dictaran el curso que él eligió y eso facilitó mucho esa información y ese contacto entre el beneficiario y ejecutor, que esa era como la gran falencia que tenía el programa" (Director Regional SENCE, Región de O'Higgins).

Algunos testimonios dieron cuenta de cierta prácticas irregulares que se producen en los procesos de matrícula, aunque con un alcance bastante minoritario. Una de ellas apunta a que los trabajadores son inscritos en un determinado curso sin su consentimiento o sin que se dieran cuenta por parte del OTEC a partir de datos entregados para recibir información. El resultado es que las personas afectadas no pueden inscribirse en otro curso de capacitación y su bono queda invalidado a menos que se capacite donde lo han inscrito. Esta situación además ha perjudicado a los OTEC que son del interés de estos trabajadores, ya que la persona no tiene derecho a inscribirse en otra capacitación hasta que no haya sido formalmente borrada de la nómina donde está inscrito; en el caso analizado, es el OTEC interesado en matricular a los usuarios afectados por esta mala práctica quien se encargó del proceso de desmatricularlas.

"Yo creo hay una mala práctica de otras OTEC es el matricular sin el consentimiento de la persona y matricular sin eh, ¿Cuánto es lo que se llama? Sin tener la documentación firmada por el, por el usuario, nos encontramos en comunas de Santa Cruz, Palmilla, Peralillo donde OTEC "x" eh, matriculó personas y tuvimos que empezar a des-matricularlas, solicitar des-matriculación de estas personas (…)Fuimos a una notaria" (Encargado OTEC, Región de O'Higgins).

"Lamentablemente como todo sistema tiene ese pequeño vacío en el cual por ejemplo hemos detectado que hay OTEC y empresas que postulan a las personas, las personas no saben que ganan el bono, solamente después le llegan a ofrecer el curso directamente, que es un arreglo entre el OTEC y el jefe de capacitación o el jefe de personal y después la persona no elige, no termina siendo el fin. Los casos no son muchos, pero eso todavía está" (Encargado BTA SENCE, Región Metropolitana).

"Sí se presentó un problema el año pasado, pero este año creo que SENCE se dio cuenta y lo corrigió, en el sentido de que había muchas personas que estaban en el sistema

matriculadas, y al estar matriculadas independiente de si hicieran o no el curso, no podían tomar otra opción, porque ya los habían matriculado. Que nos pasó con alumnos que tuvimos que dejar fuera, porque estaban matriculados, y costó mucho, y hasta el día de hoy siguen matriculados y no los han desmatriculado. Pero para evitar eso ya SENCE tomó cartas en el asunto" (Encargado OTEC, Región de O'Higgins).

"Si porque yo me inscribí por internet a otro tipo de curso y me llamaron de uno que nada que ver, que yo había dejado mis datos si, y me llamo mucho la atención, de hecho yo les dije a ellos que yo no había tomado ese curso…porque me llamaban a mí para ese curso; y me explicaron que no, que yo estaba inscrita y que el otro curso no salía todavía… pero que ni de donde era, ninguna información…" (Mujer, 37 años, Región de O'Higgins).

Un último punto relevante en el tema de la inscripción de los alumnos consiste en que, en la mayoría de los casos, los OTEC están impedidos de aplicar mecanismos de selección a los beneficiarios del bono[13].

- Percepciones acerca del copago

El pago de la garantía reembolsable es una de las características distintivas del BTA. Los participantes consideran que este es un mecanismo que contribuye efectivamente al correcto funcionamiento del programa, y que permite generar mayores niveles de responsabilidad por parte de los beneficiarios, en comparación con aquellos que se observan en los programas sociales de capacitación. Desde SENCE se señala que el copago fue implementado con el propósito de comprometer a los trabajadores y desincentivar las deserciones.

"Mi opinión es que busca poder comprometer al usuario, al beneficiario de que termine realmente la capacitación, como a nosotros nos meten la mano en el bolsillo, es distinto que darles algo gratis 100%, piensa que esto al final es gratis. Pero te hace tener un compromiso real para terminar tu capacitación, para que se te devuelva tu dinero (…) de hecho, que ha sido el mecanismo que ha logrado fidelizar de alguna forma al usuario con el programa" (Director Regional SENCE, Región de Antofagasta).

"También eso era positivo en el sentido de que los compromete a que no vayan a faltar a clases, lo que no pasa en los programas sociales que dejan de ir y les da lo mismo, pero acá esta matrícula los compromete un poquito" (Encargado OTEC, Región del Bío Bío).

[13] La única excepción observada corresponde a los OTEC que ejecutan cursos de conducción profesional, donde se aplica un examen psicotécnico y psicológico requerido por el Ministerio de Transporte.

"Porque a veces en otro tipo de programa, "ya, dejé de asistir y me voy", entonces sabe el alumno que tiene una responsabilidad, sabe que tiene que asistir a clases, o que ellos van a tener que financiar una parte de lo que ellos corresponde al curso con este copago (…) le da mayor responsabilidad a las personas. Crearles un poco de conciencia en el sentido de que estos son beneficios del Estado (…) y que si esa persona está usando un cupo, dejó que otra persona no lo ocupara que estaba igualmente interesada" (Encargado OTEC, Región de O'Higgins).

Tanto los OTEC como los usuarios comparten esta apreciación y consideran que es un mecanismo efectivo para cumplir el objetivo antes descrito. Entre los entrevistados de SENCE existe la percepción de que el copago efectivamente contribuye a disminuir las tasas de deserción observadas en este programa. El pago de la garantía permitiría que los usuarios tomen conciencia y se responsabilicen con su capacitación.

"Creo que la persona se compromete un poco más sabiendo que pusiste 60 lucas en tu capacitación y que al final de cuenta me lo van a devolver, o no me van a cobrar el pagaré, etc., y eso yo creo que está bien, que se garantice la participación del alumno. O sea porque o si no el nivel de deserción sería mayor" (Encargado BTA SENCE, Región del Bío Bío).

"¿Tú encuentras que está funcionando bien [el copago]? ¿O sea, efectivamente la gente se está comprometiendo, hay menos deserción que en otros programas, quizás?
Sí, mira hay menos deserción. De hecho, bueno el tema de la deserción es, si la gente no va reclama mucho por el tema de la garantía, que porque le hicieron el cobro de la garantía. Es un compromiso entre la OTEC y la persona del beneficiario, de que si no asiste a clases y se matriculó, ellos hacen el cobro de la garantía, porque no cumplió las condiciones que establece el programa y el curso. Entonces, eh… se cumple el tema de la garantía y yo creo que es bueno" (Encargado BTA SENCE, Región de O'Higgins).

"Creo que es una buena manera de que ellos se comprometan más con el curso. Porque lamentablemente, de repente lo que no te cuesta nada como que no lo valoran mucho. Entonces, por lo menos este pago simbólico que es la firma del pagaré a ellos los mantiene un poquito más, o sea si un día quieren quedarse en la casa viendo tele y tienen que venir para acá, yo creo que eso también los motiva" (Relator OTEC, Región Metropolitana).

Si bien el copago es un factor que incide en la elección del OTEC, los trabajadores están de acuerdo con su implementación y consideran que este mecanismo no desincentiva la participación en el BTA, debido a que en la mayoría de los casos observados los OTEC ofrecen alternativas como los pagarés o las letras de cambio. En última instancia, estas alternativas dependen del criterio de cada organismo, aunque el encargado del BTA de la Región Metropolitana sugiere que es bueno que los OTEC cobren al menos un porcentaje de la matrícula en dinero,

pues los pagarés y las letras de cambio no siempre se van a cobrar debido a que los trámites son caros y engorrosos.

> *"Gran parte de las OTEC cobran solo un pagaré o una letra, cosa que nunca se va a llevar a afectivo, porque para poder cobrar un pagaré, mandarlo a notaría, con abogado y todo eso, el costo es bastante más alto que lo que cuesta en realidad la matricula, entonces en ese sentido bastaría por pagar en efectivo o en combinación, pero no solo pagaré o letra (…)si le quisieran dar facilidades a las personas que realmente no tienen para pagar, pero a su vez juega en contra del incentivo para que asista todo el curso"* (Encargado BTA SENCE, Región Metropolitana).

> *"Eso que paguen está bien, además no es exorbitante, es algo lógico, dejando una garantía de 60 mil pesos que después se los van a devolver, ni siquiera se van a quedar con el dinero, y no está poniendo una pistola en la cabeza por altas exigencias, sáquese un 6 o un 7, por el contrario un 5 o 6 dentro de lo que uno puede, porque saben que están trabajando, dentro de lo que uno puede, hay familia detrás, hay cansancio"* (Hombre, 39 años, Región Metropolitana).

> *"Mira la verdad es que nosotros cobramos pagarés porque la verdad es que no toda le gente tiene el efectivo y después la demora en la devolución del dinero, notaría y que vayan y juntarlos a todos es mucho más complicado"* (Encargado OTEC, Región Metropolitana)

Los trabajadores internalizan este sentimiento de compromiso que busca generar el copago. Se observa que se hace mención a que el BTA es un beneficio otorgado por el Estado, y que por lo tanto, si lo desaprovechan estarán perjudicando a todas aquellas personas que querían postular pero que quedaron fuera del programa.

> *"Yo encuentro que está bien, porque si ese beneficio se nos está dando a todos nosotros, hay que responder como tal. Si tú no respondes, si tú no vas y repruebas, obviamente tenis que pagar, porque por ti hay muchos más esperando"* (Mujer, 24 años, Región Metropolitana).

> *"Hay personas por ejemplo que se inscriben, que se les otorgó el bono y que no lo ocupan y le están quitando capacitación a otra persona que realmente sí está interesada en el fondo"* (Mujer, 48 años, Región del Bío Bío).

- Ferias de matrícula

Las ferias de matrícula son iniciativas transversalmente valoradas por los participantes del estudio, en tanto contribuyen a informar acerca de la oferta disponible de cursos y sus características. Los funcionarios de SENCE destacan el esfuerzo que ha significado poner en marcha estas ferias, sobre todo en términos de cobertura, y lo consideran como hitos importantes dentro de la implementación del programa. A través de ellas, los usuarios han podido informarse acerca de la oferta regional y matricularse en los cursos, lo que han facilitado el desarrollo del BTA.

> *"Como hitos, las ferias de matrícula también marcan un hito, nosotros no, definitivamente son aquellas instancias las que nos permiten saber el interés real que tiene la gente respecto al programa"* (Director Regional SENCE, Región de Antofagasta).

> *"Súper maratónico para lograr la matrícula, y funciona súper bien. O sea es el medio para que la gente vea todo junto cuál es la oferta, y el OTEC le entrega de qué se trata el curso, el otro OTEC le entrega el mismo curso, pero quizás tiene un plus distinto, o quizás tiene una metodología distinta, o la cantidad de horas también es diferente"* (Encargado BTA SENCE, Región del Bío Bío).

Los OTEC plantean algunas críticas sobre la organización de las ferias. En concreto, se trata de reclamos relacionados con el espacio físico en donde éstas se desarrollan, la distribución del mismo y los materiales que provee SENCE para que puedan desempeñar su función en estas iniciativas. Otras críticas que aparecen con mucha menor frecuencia cuestionan la cantidad de gente que pueden convocar las ferias. Por un lado, se señala que la difusión no ha sido la adecuada, y por otro se menciona que los horarios en los que esta se realiza no son cómodos para los trabajadores. Las propuestas de mejora a las ferias planteadas por los entrevistados apuntan a mejorar su logística, como por ejemplo en lo referente a la distribución de los stands disponibles.

> *"No me parece donde lo hacen. Ahora que lo están haciendo ahí en SENCE, lo encuentro feo, lo encuentro poco… me parece que debería estar en un lugar amplio, donde estemos todas las OTEC juntas. Porque acá tienen salas, lo haces como en un grupo chico, a nosotros nos metieron en una sala como esta. A los otros allá y en el salón grande… nunca compartimos con las otras OTEC (…) aquí habían salas en las que habían OTEC chiquititas, entonces nadie las vio, que ni los pescó porque no tenías alternativa, porque nosotros estampamos metidos en una sala. Estábamos como en un sucucho. Debería ser en un hotel o en un salón grande"* (Encargado OTEC, Región de Antofagasta).

> *"Mira las ferias grandes, grandes esa sí, las comunales no, las comunales como por ejemplo ayer tuvimos dos ferias y fue una desorganización tremenda. Igual uno trata de hacer lo*

mejor y apoyar a SENCE, de dar la cara por el programa y todo pero por ejemplo allá en estación central nos quedamos sin luz, tuvieron que estar gritando la gente, no entendía nada" (Encargado OTEC, Región Metropolitana).

"Con respecto a las primeras, a las primeras ferias, cada organismo teníamos que, se nos pidió que cada organismo teníamos que llevar nuestras sillas, nuestras mesas para instalarnos en un espacio abierto (…) entonces no era una buena imagen para SENCE principalmente. Posteriormente ya SENCE acá regional proveía las mesas, por lo menos estábamos uniformes en eso, pero cada organismo tiene que llevar su propia internet" (Encargado OTEC, Región del Bio Bío).

"Yo creo que las ferias propiamente tal tienen que tener una organización, pero dentro de la feria, digamos, física, que sea agradable para el alumno, porque qué ha pasado, de repente las ferias uno queda escondido, así como, que los alumnos dicen "uy, no tenía ni idea, ni siquiera, de que habían más stand por este lado". Entonces físicamente, deberían estar mejor distribuidas los stand y todo" (Relator OTEC, Región Metropolitana).

Entre los usuarios del BTA se valora que en las ferias se concentre en un solo lugar toda la oferta de cursos disponibles, de manera tal que puedan conocer cuáles son sus alternativas de capacitación. La mayor problemática detectada tiene que ver con las aglomeraciones de personas que se congregan, particularmente en los puestos correspondientes a los OTEC más conocidos. En algunos casos se observó que las grandes filas que hacían que los usuarios optaran por inscribirse en aquellos OTEC donde el trámite fuese más expedito. La propuesta que se deriva de esta situación por parte de los usuarios es extender los días en los que funciona la feria.

"O en el caso mío, la mayoría de los institutos era, si no estaban en la feria, tenía que ir directamente al instituto, o sea más rápido aún. Pero la feria era mejor, porque reúne todo" (Hombre, 33 años, Región Metropolitana).

"Es que ahí mismo te entregaban un volante, te entregaban ahí mismo un volante, los horarios (…) era como la feria de los universitarios "estudia conmigo, estudia esta carrera" (Mujer, 36 años, Región Metropolitana).

Desarrollo y evaluación de los cursos y los OTEC

- Evaluación del OTEC

Se pueden identificar tres criterios que utilizan los usuarios del BTA para evaluar el OTEC en la que se capacitaron. El primero de ellos se refiere a la infraestructura o espacio físico en el

que se desarrollaron las clases. Las mayores disconformidades se manifiestan con respecto al tamaño de las salas de capacitación o la inexistencia de una buena aclimatación.

> *"No disconforme en cuanto a lo que es clase, si no en cuanto a la infraestructura porque bueno el espacio donde nosotros estuvimos era un espacio demasiado incómodo, estábamos en un espacio donde estábamos con las piernas muy apretados, por ejemplo llegaban gente atrasada y molestaban a todos"* (Hombre, 30 años, Región Metropolitana).

El segundo criterio tiene que ver con la organización del OTEC en términos administrativos. En este punto se considera la estructura interna del organismo, así como también relación que el personal del OTEC mantiene con los usuarios del BTA, en términos de su capacidad para resolver sus inquietudes y en la claridad de la información que se entrega. En aquellos casos donde hubo insatisfacción, los beneficiarios comentaban que había rotaciones de personal y problemas de comunicación con los funcionarios.

> *"Sí, hubo algún tipo de inconveniente, pero básicamente fue a nivel de la organización de la empresa. O sea como institución hubo cambios de personales. En algún minuto quedó absolutamente nadie"* (Hombre, 42 años, Región del Bío Bío).

> *"Bueno, más que nada empezamos las clases un día lunes, nos mandaron un correo no sé po, que las clases eran a las 18:30, a las 16:30 nos dijeron que en Eliodoro Yáñez no sé cuantito, ahí era el curso. Llegamos allá y era un centro como del adulto mayor. Llegó otra señorita. No pudimos entrar porque estaba cerrado, llamamos por teléfono, nos dijeron que se cambió la dirección. A las 16:00 de la tarde nos habían mandado el correo que en esa dirección era, y se había cambiado la dirección para el otro lado"* (Hombre, 24 años, Región Metropolitana).

El último parámetro se refiere a la entrega de los materiales necesarios para realizar la capacitación, que van desde las guías de estudio hasta los vehículos que se utilizan en los cursos de conducción profesional. En la mayoría de los casos los usuarios disconformes mencionan que los OTEC no cumplieron con los materiales con los que se habían comprometido al inicio del curso.

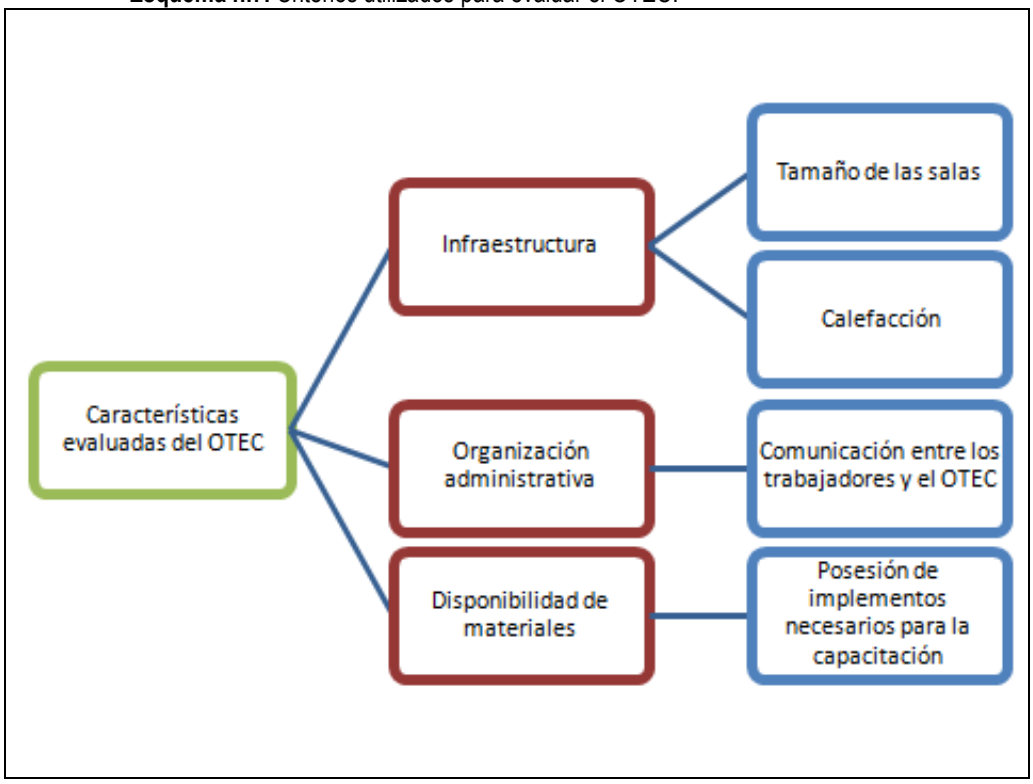
> *"Más encima, las guías de apoyo, lo que pasó con nosotros igual, es que primero nos entregaron una, después nos entregaron la de soldadura, y después faltó la de la parte electrónica. Dijo que "ya, después los voy a llamar, para que, entregarles esa parte", y hasta el día de hoy (…), ya no llamó, y anotó el número de todos. Entonces faltó material igual ahí. Quedó en debe"* (Hombre, 30 años, Región de Antofagasta).

Las malas experiencias con el OTEC tienden a traducirse en críticas hacia SENCE por no ejercer una fiscalización adecuada de los organismos que participan en el BTA. Desde SENCE la evaluación acerca de los OTEC parece realizarse desde una perspectiva más macro, en la que se toman en cuenta otros aspectos y donde destacan los positivos resultados de una encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios del BTA una vez finalizada la capacitación. Aún así, se reconoce que hay falencias en la fiscalización debido a la falta de recursos.

"Esa es un falla de SENCE porque ellos deben fiscalizar, ellos tienen la responsabilidad de dar el visto bueno para que se inicien los cursos, y es demasiado tarde descargar la encuesta de satisfacción que se baja de la página de ellos como para reclamar los cursos" (Hombre, 32 años, Región Metropolitana).

"SENCE históricamente nunca realizaron un trabajo, porque esto pudo haberse realizado hace 10 años atrás, de haber tenido un registro de organismos técnicos, de haber hecho proceso de certificación de calidad, y lo único que se ha hecho es la famosa norma. Pero eso no garantiza nada (…) el hecho de que se incorpora en el caso bono, que los alumnos evalúan al finalizar el curso, eso da un elemento pero innovador y bueno, que va a permitir armar hacia adelante un registro que permita calificar el organismo técnico" (Director Regional SENCE, Región del Bío Bío).

Esquema n.7. Criterios utilizados para evaluar el OTEC.

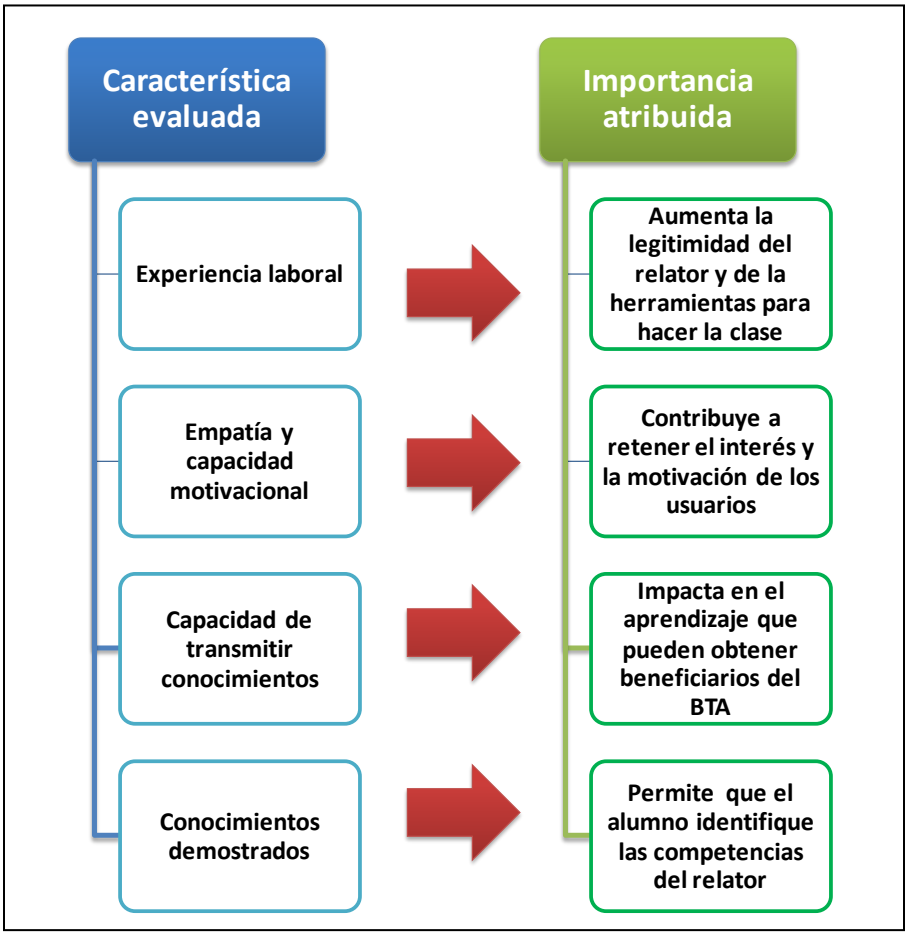


Fuente: Elaboración Propia

Las evaluaciones recogidas en general son diversas, lo que da cuenta de que la oferta disponible de OTEC es muy variada. Sin embargo, a partir de estos criterios de evaluación y experiencias de trabajadores, es posible señalar que en el BTA están participando OTEC que presentan deficiencias importantes, tanto a nivel de infraestructura e implementos, como calidad de los cursos impartidos.

- Evaluación del relator

Esquema n.8. Características evaluadas en un relator.



Fuente: Elaboración Propia

La evaluación de los relatores por parte de los trabajadores también es variada, aunque parecen predominar las percepciones más positivas. A partir de lo dicho por los participantes del estudio, es posible identificar cuatro atributos específicos que son relevantes a la hora de evaluar el desempeño del relator. El primero de ellos corresponde a la experiencia laboral que posee el

relator en el área en el que enseña. A partir de su trabajo, los relatores adquieren las herramientas necesarias para hacer las clases y los conocimientos prácticos que posteriormente pueden transmitir a sus alumnos. De igual forma la experiencia contribuye a que los usuarios del BTA legitimen el conocimiento del relator.

> *"O sea yo creo que tiene que tener primero experiencia laboral, tiene que tener experiencia laboral en el área, y tiene que tener experiencia en relatoría"* (Encargado BTA SENCE, Región del Bío Bío).

> *"Yo creo que tiene que tener experiencia en un trabajo, no como relator, sino que en un trabajo especifico, más que relator, por qué, porque creo que desde la experiencia es donde uno va sacando las herramientas para poder hacer una clase, y porque ellos son trabajadores"* (Relator OTEC, Región de Antofagasta).

Una segunda característica se refiere a la empatía que el relator demuestra en el trato con sus alumnos y su capacidad para motivarlos. Esto es especialmente relevante si se considera que los beneficiarios llegan cansados a clases debido a que en la mayoría de los casos éstas se realizan después de su jornada laboral. Se puede inferir que la motivación que tengan los alumnos facilita su aprendizaje.

> *"Primero que nada ser empático, por lo general están trabajando, impartiendo un curso, siendo relator a trabajadores, a gente que no está de cero, que ya viene con mañas, que vienes con un sin número de cosas"* (Director Regional SENCE, Región de Antofagasta).

> *"La verdad de las cosas, cuando tú eres profesora y no tienes la capacidad de darles motivación a tus alumnos ya la cosa como que empieza a guatear"* (Mujer, 28 años, Región de O'Higgins).

Un tercer atributo se relaciona con la capacidad que tiene el relator para transmitir sus conocimientos. Los entrevistados valoran la claridad con la que el relator expresa los contenidos del curso, su metodología de enseñanza y el esfuerzo que realiza para que sus alumnos comprendan lo que les está enseñando.

> *"El profe como que se daba la tarea de que "profe, no entiendo, es que no entiendo, no entiendo", de 20 veces explicarlo, 20 veces lo hacía. Ya cuando se aburría de que no entendíamos así como de forma oral, "ya, a la práctica. Tú te vas a poner acá, tú vas a hacer esto", entonces como que buscaba la formula de que quedara bien explicado"* (Mujer, 31 años, Región del Bío Bío).

El último criterio corresponde al conocimiento que tenga el relator, y a partir de los alumnos pueden identificar tres tipos ideales de relatores. El primero corresponde al relator competente, quien tiene los conocimientos adecuados para desarrollar la capacitación y posee las herramientas necesarias para enseñarla.

> *"Si bien la institución que me toco a mí no fue una universidad fue una OTEC, la personas que dictaban los cursos eran con grado de magíster, tenían doctorado, tenia conocimientos en retail, estaba a cargo del departamento de retail de Pre Unic, el sabía de lo que hablaba a ciencia cierta, tenía material in situ que podía sacar él de sus propios proyectos para mostrar"* (Mujer, 45 años, Región Metropolitana).

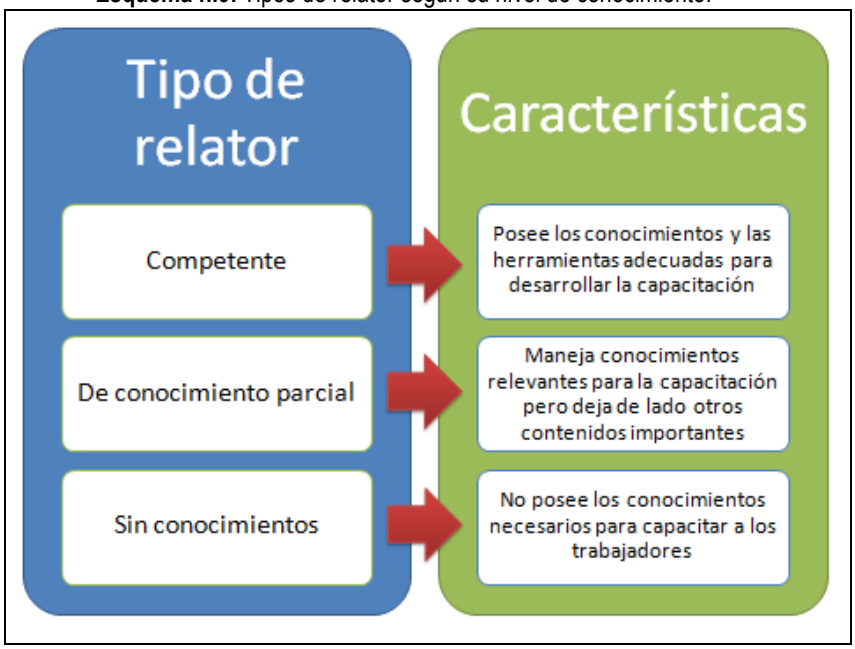
Un segundo tipo de relator corresponde a aquel que posee un conocimiento parcial. Si bien los trabajadores reconocen que saben manejar algunos de los contenidos relevantes para la capacitación, ellos consideran que el relator se centra en aspectos muy específicos, dejando de lado otros aspectos que son considerados importantes.

> *"Lo que pasaba de materia en realidad se basaba solamente en lo que él sabía, y él trabajaba en ESBIO, que es de aguas servidas. O sea se enfocó más que nada en eso, y no era lo que nosotros queríamos aprender"* (Hombre, 37 años, Región del Bío Bío).

Finalmente, es posible identificar al que no tiene conocimientos acerca de la capacitación que imparte. En aquellos casos en los que los usuarios del BTA tienen cierta experiencia en la materia en la que se están capacitando, el desconocimiento del relator se hace aún más evidente.

> *"Mira, la verdad es que yo no sé si él tenía el conocimiento suficiente para ser profesor, porque la verdad es que igual habían compañeros que eran contratistas, algo relacionado con la prevención, y le debatían los temas que él enseñaba. Entonces nosotros, los que nos sabíamos nada, no sabíamos a quien creerle, si al que estaba sentado con nosotros o al profesor. El profesor decía "ya, voy a averiguar y mañana les traigo la respuesta"* (Mujer, 28 años, Región Metropolitana).

Esquema n.9. Tipos de relator según su nivel de conocimiento.



Fuente: Elaboración Propia

Debido a que el relator es un componente fundamental para en el proceso de capacitación, se entiende que la presencia o ausencia de alguno de los atributos recién nombrados van a tener un impacto en el aprendizaje de los alumnos. Los beneficiarios que asisten a clases con un relator que tiene experiencia laboral aprenderán a través de contenidos basados en casos prácticos, que se ajustan a lo que ellos se enfrentan cotidianamente y que posteriormente van a poder aplicar a su trabajo. Los relatores empáticos y motivadores lograrán que sus alumnos afronten con una mejor disposición el proceso de capacitación. Los relatores que sepan transmitir sus conocimientos facilitarán el aprendizaje de los beneficiarios. Finalmente, los usuarios del BTA que sean capacitados por un relator competente podrán potencialmente acceder potencialmente a mayores conocimientos.

> *"Él era un administrador de bodega que trabajaba en eso y también tenía don de profe porque tenía una labia muy buena, y una didáctica también. Como dice la dama acá, si hiciera un curso este señor, me inscribiría porque sé que aprendería y de una manera ágil y dinámica, las horas se pasaban volando"* (Hombre, 49 años, Región Metropolitana).

> *"No, si estoy de acuerdo, para mí el profesor yo le dije "ojalá me vuelva a encontrar con usted en otro curso", porque era muy dado a hacer la clase, explicaba bien, no, o sea excelente, los profesores hacen mucho"* (Mujer, 39 años, Región Metropolitana).

> *"En mi caso habían módulos de administración del recurso humano y justo en esa época mi profesora tenía un viaje organizado con autorización y nos pusieron a otro profesor y nos paso que no cachaba nada, nos paso lo mismo que decía usted que nos daba las actividades y cero aporte y con la profesora me quede con gusto a poco, me hubiera gustado una ingeniera comercial, ingeniería en administración, alguien que tuviera más relación con el tema"* (Mujer, 39 años, Región Metropolitana).

Es importante recalcar que los usuarios del BTA son capaces de evaluar de forma independiente al OTEC y relator. Esto implica que son conscientes de que la calidad de uno no necesariamente está relacionada con la calidad del otro. Además, destaca el hecho de que los beneficiarios pueden hacer la diferencia entre SENCE y el programa BTA, y las condiciones de implementación de la capacitación. Lo que en última instancia depende del OTEC. De este modo se presentan casos de beneficiarios con malas experiencias en sus capacitaciones, pero que tienen el deseo de participar nuevamente en el programa. Esto queda graficado en los relatos de vida de O'Higgins y Bío Bío; aún cuando estos usuarios quedaron disconformes con su capacitación declararon tener ganas de volver a participar en la próxima versión del BTA.

> *"Lo otro es que el profesor, nada que decir. Pero la infraestructura, onda donde nosotros la hicimos, que fue aquí donde está la [OTEC], en el noveno piso, era una sala como de este porte y no tenía aire acondicionado, ni nada. Era pero un infierno adentro, y había que estar 3, 4, 5 horas"* (Hombre, 37 años, Región del Bío Bío).

> *"Puede ser el relator bueno, y la institución no presta herramientas, y si tienen las herramientas y el relator es malo"* (Hombre, 30 años, Región de Antofagasta).

- <u>Características de los cursos</u>

Todos los participantes del estudio coindicen en señalar que la mayoría de los cursos se realizan en horarios vespertinos o durante los fines de semana. Lo cual es importante considerando que gran parte de los usuarios del BTA se encuentran trabajando de manera dependiente y deben cumplir una jornada laboral. Las facilidades que entregan los empleadores para que los usuarios asistan a las capacitaciones se identifican en varias ocasiones como un punto de conflicto importante que afecta la implementación del programa. Si bien existe conciencia de la existencia de este problema, lo cierto es que no existen todavía estrategias definidas para revertir esta situación.

> *"El alumno siempre está con este problema de cómo va a llegar, no sabe si le van a dar en el trabajo, eso es complicado y en general las empresas cuando una persona está estudiando, y esto lo digo por experiencia, cuando una persona está estudiando no son*

flexibles. Al empresario qué es lo que le interesa: su producción, lógico, si vive de su empresa. Entonces muy pocas empresas son flexibles y te dan permisos y te dejan retirarte antes" (Encargado OTEC, Región del Bio Bío).

"Mucha gente de la que no pudo, faltaron por los permisos de los trabajos, este curso no es asociado al trabajo, es externo, entonces a muchos no le dieron permiso" (Hombre, 39 años, Región Metropolitana).

En la región de Antofagasta el problema de los horarios de la capacitación es relevante por la particularidad de los turnos en el sector minero. Esto indica que la oferta de los OTEC no se ha ajustado adecuadamente a la realidad regional, donde la minería tiene una importancia fundamental.

"En esta región tuvimos problemas para varias con las empresas mineras, que muchos de los trabajadores manejan turnos, trabajan turnos, 4 por 4, no sé 5 por 5, 4 por 3, 10 por 10, etc. Y les ha costado mucho, a nosotros nos ha costado mucho poder hacer calzar esos turnos con ellos, con sus capacitaciones, porque sabes que deben tener igual un 75% de asistencia para que igual aprueben el curso. Y si van los turnos ahí nos complica un poco" (Director Regional SENCE, Región de Antofagasta).

Frente a estas dificultades se menciona por parte de los usuarios del BTA que SENCE debería mediar entre los beneficiarios y las empresas, de manera tal que pudieran comprometerlos con la capacitación de sus trabajadores. Los conflictos con los horarios normalmente no están presentes en el caso de los trabajadores que tienen un sistema de turnos, ya que pueden acomodar su jornada según su conveniencia. En otros casos mucho más minoritarios el empleador le otorga facilidades a los usuarios para que puedan salir antes.

"Yo personalmente no había esa instancia de pedir permiso. Porque lo hicimos por turnos rotativos, si me tocaba en la noche, lo hacía en la tarde, cuando me tocaba en la tarde, iba en la mañana. O sea ahí en la empresa no lo consideraban, y no fui a esa instancia, porque me lo acomodaron a mis horarios" (Hombre, 38 años, Región Metropolitana).

"Yo por ejemplo vengo de Tomé, y yo el curso lo tenía acá en Concepción. Entonces mi horario de trabajo era de 8 a 18:00 de la tarde, entonces yo salía de mi trabajo y me venía directo para acá, volaba. Igual a veces llegaba un poquito tarde, pero ya con el tiempo empecé a convencer a mi jefa para que me dejara arrancarme un poquito antes" (Mujer, 36 años, Región del Bío Bío).

La postura que toma SENCE frente a esta situación no es clara, fundamentalmente porque –en particular en O'Higgins y Bío Bío- existe la percepción de que este problema no es tan grave, debido a que las clases se realizan fuera de los horarios de trabajo.

> ***"¿Cómo ves tú el tema de las facilidades o dificultades que les pueden poner los empleadores a los trabajadores para poder asistir a las clases?***
> *Lo que pasa es que como son fuera de la jornada laboral, el empleador no debiera tener mayor injerencia, incidencia en nada, a no ser por ejemplo que hay algunos que trabajan en un sistema de turnos, y ahí pudiese tener algún tipo de permiso, pero en general el empleador aquí ni si quiera se ve"* (Encargado BTA SENCE, Región del Bío Bío).
>
> ***"¿Tú has visto que los trabajadores tengan problemas con su empresa por el tema de los permisos?***
> *El mínimo, el mínimo de personas"* (Encargado BTA SENCE, Región de O'Higgins).

En Antofagasta la estrategia de SENCE ha consistido en pedirles a los OTEC que ofrezcan cursos con horarios que sean compatibles con los sistemas de turnos, pues la actividad minera concentra a un porcentaje importante de la población económicamente activa. Sin embargo, se observa que esta iniciativa no fue exitosa debido a que hay muchos turnos distintos y los OTEC no lograron concentrar a un número adecuado de trabajadores.

> ***"¿A ti te parece que tiene que ver más bien con los OTEC que debieran como buscar como algo más flexible?***
> *M: O sea, yo creo que debería haber alguna parte, dentro de toda la estructura, en que nosotros pudiéramos obligar si o si a la OTEC a hacer un curso en ese horario o disponer de un sistema de turnos.*
> ***Ya, de por lo menos uno.***
> *Claro. Nosotros este año igual tuvimos esa posibilidad, pero el año pasado no. O sea, se conversó con los organismos, como te digo, así prácticamente rogándoles. Se conversó con ellos, se les pidió por favor hagan esto. Y sí, lo hicieron. Pero tampoco es, porque tenemos muchos sistemas de turnos y es imposible ajustarte a todos"* (Encargado BTA SENCE, Región de Antofagasta).
>
> *"Ahora lamentablemente aquí en Antofagasta para la gente que trabaja la realidad es otra, nosotros tenemos mucha gente que trabaja por turnos, entonces esa gente sí quedó fuera definitivamente. Nosotros intentamos levantar un curso con esas cualidades, pero la verdad de las cosas es que habían 5, 4 personas, y en realidad no era posible"* (Relator OTEC, Región de Antofagasta).

- Metodología de Aprendizaje

Todos los participantes del estudio consideran que la metodología más apropiada para capacitar a los usuarios del BTA debe ser de carácter práctico y dinámico. Los OTEC asimilan esta estrategia y desarrollan clases que tienen un carácter eminentemente participativo y práctico, donde se privilegia el "aprender haciendo". El dinamismo de los cursos es importante si se considera además que la mayoría de los alumnos llegan a clases luego de su jornada laboral. Por lo cual es importante implementar estrategias que los motiven. En los relatos de vida de la Región Metropolitana y Antofagasta queda de manifiesto que el uso de estas metodologías de aprendizaje son valoradas por los usuarios.

> *"Mira se trabaja en algunas como en el aprender haciendo, el otro los profesores trabajan, bueno también con el aprender haciendo basado en la práctica, ya entonces vemos que la gente tiene que practicar las cosas para adquirir el conocimiento y habilidades"* (Encargado OTEC, Región Metropolitana).

> *"Tratamos siempre lo más práctico posible, el aprender haciendo, creemos que las personas aprenden haciendo, demostrando la actividad que quieren realizar, entonces el curso va enfocado a eso"* (Encargado OTEC, Región de O'Higgins).

Los procesos de nivelación y diagnóstico son relevantes ya que los OTEC no pueden establecer restricciones para matricular a los beneficiarios del BTA, motivo por el cual el nivel de conocimiento con el que entran los alumnos es disímil. En términos generales, y a partir de lo dicho por los trabajadores y los OTEC, en la mayoría de los casos se aplican ambos mecanismos. Típicamente, los procesos de nivelación consisten en actividades de repaso y reforzamiento de la materia durante las primeras clases del curso.

> *"Aparte de la separación después de la prueba de diagnóstico, nos tomamos como 2 ó 3 clases para nivelar, para los niveles básicos y para los niveles intermedios, está incluido en la planificación, de hecho la cantidad de horas que tenemos"* (Relator OTEC, Región del Bío Bío).

> *"En el caso mío, yo hago un diagnostico al respecto, de cómo está el nivel del curso y de acuerdo a eso voy avanzando, para este o para este grupo, en ningún caso que dejen de aprender"* (Relator OTEC, Región de Antofagasta).

La disparidad en el nivel de entrada tiene dos efectos negativos que deben ser tomados en cuenta pues pueden ser perjudiciales para la efectividad de la capacitación. El primero de estos

efectos consiste en que la presencia de alumnos que tienen un bajo nivel de conocimiento afecta al desarrollo del curso ya que produce que los contenidos avancen de forma más lenta y se atrase la clase. Esta situación queda particularmente ilustrada en el relato de vida de Bío Bío; en este caso, el usuario dijo compartir su capacitación con persones que no tenían las nociones básicas que contemplaba el curso, lo que en definitiva retrasó el desarrollo de la clase.

> *"Al no tener un filtro de un diagnóstico y abrir la matrícula a todos, se genera un grupo objetivo muy heterogéneo. Eso hace que en la sala estén, porque tú no puedes no aceptarlo, estén personas sin ningún conocimiento en soldadura, personas que trabajan en algún rubro de una empresa que tiene algo que ver con soldadura y personas que estén hasta calificadas en alguna posición de soldadura (…) eso genera una complicación para la persona que no sabe nada y la persona que sabe mucho y obviamente para los profesores"* (Encargado OTEC, Región del Bio Bío).

> *"Yo más que nada lo hice por un motivo especial. Pero me encontré con harta gente que no tenía idea de computación. Entonces yo pensaba que de que a lo mejor antes de que la gente haga el curso, hagan una especie de prueba y separar la gente dentro del mismo curso. Porque igual la gente entre comillas perdía el tiempo, porque había gente que se demoraba más, se atrasaba la clase"* (Hombre, 37 años, Región del Bío Bío).

El segundo efecto se produce porque el trabajador no realiza una autoevaluación de sus propios conocimientos y entra a la capacitación con una expectativa muy exagerada. Una vez que ya están inscritos en el curso los usuarios se dan cuenta de que, debido a su falta de conocimiento previo, los contenidos que les enseñan son muy difíciles de asimilar. Lo que termina frustrando las expectativas con las que entró al curso.

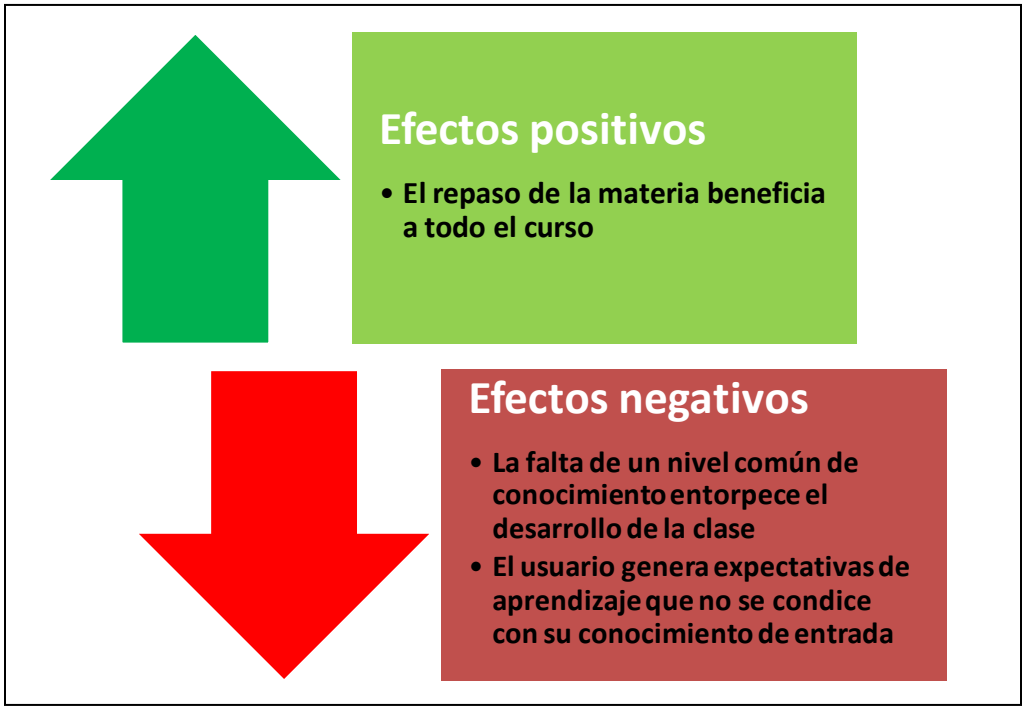
> *"En mi caso curso había 12, 14 en un momento llegaron, y al final terminamos como en 6 (…) claro, por el tema justamente como le explicaba, recibieron a mucha gente que no tenía idea lo que estaba estudiando, entonces (…) es que una persona dijo "yo me metí a estudiar construcción como jefe de obras porque quiero construir mi casa" y nunca había construido. La vio tan fácil y dijo "ah ya, voy a salir de aquí y voy a construir al tiro"* (Hombre, 42 años, Región del Bío Bío).

> *"Lo otro es ver en qué nivel llega cada uno, aquí inscribieron en inglés pero no se dieron cuenta en el nivel que llegaban, no hicieron una autoevaluación, es decir yo estoy en el nivel básico, medio, intermedio, todos como que llegaron al curso de inglés pretendiendo algo que no van a lograr"* (Mujer, 26 años, Región de O'Higgins).

Si bien la alta heterogeneidad dificulta la nivelación y entorpece el desarrollo de las capacitaciones durante un primer periodo, también puede presentar ciertas ventajas pues los repasos que haga el relator terminan beneficiando a todos los alumnos.

> *"Yo tuve una compañera que estudia comercio exterior y le hacen 5 tipos de inglés, ella dijo que quería tomar el curso en un inglés avanzado, y eso fue lo que paso que la tiraron al mismo curso de nosotros, pero le sirvió de igual forma porque el inglés es muy técnico, entonces le sirvió para repasar todo lo que a ella se le había olvidado"* (Mujer, 45 años, Región Metropolitana).

Esquema n.10. Efectos causados por la disparidad de conocimiento de entrada.



Fuente: Elaboración Propia

Para solucionar los problemas recién descritos, la respuesta que proponen tanto los trabajadores como los OTEC consiste en segmentar los cursos de acuerdo al nivel de conocimiento de los alumnos, en lugar de juntarlos a todos en un mismo curso.

> *"Por eso hablaba que sería bueno tener niveles por cada área, una segmentación, de tal manera que la persona como ve esa vitrina, si no tiene conocimiento no se va a ir a meter al nivel intermedio y no se generaría esta dispersión entre los asistentes"* (Encargado OTEC, Región del Bío Bío).

Relación entre SENCE y los OTEC

La relación que establecen SENCE con los OTEC en el marco del BTA se examinará básicamente a partir de la construcción de los cursos y cómo éstos se ajustan a los criterios establecidos por el Servicio, así como también en la evaluación que hagan los OTEC acerca del acompañamiento de SENCE y su capacidad para resolver sus problemas.

Los cursos que los OTEC utilizan para postular al BTA se relacionan con aquellas áreas en las que el organismo tiene experiencia. Los cursos se elaboran de acuerdo a los lineamientos que establece SENCE. En la construcción de los cursos interviene el personal administrativo del OTEC, quienes se ocupan de los aspectos formales y el relator, que posee la experiencia en el área en cuestión y se ocupa del contenido de los cursos. En algunos OTEC el relator es considerado como un agente externo. En general los entrevistados consideran que sus cursos son coherentes con los criterios que establece SENCE y están de acuerdo con ellos.

> *"Bueno, dependiendo de lo que nosotros tengamos experticia para postular. O sea nosotros no vamos a postular nunca a maquinaria pesada, porque no tenemos ni la infraestructura ni los relatores para hacerlo"* (Encargado OTEC, Región de Antofagasta).

> *"Generalmente, en, más menos los objetivos o las pautas, SENCE (…) vienen dadas, ya y eso se estudia, generalmente con los relatores o con los profesionales que nosotros tenemos"* (Encargado OTEC, Región de O'Higgins).

Los OTEC que participan del programa ajustan su oferta a los requerimientos de SENCE, los cuales se encuentran publicados en línea en las bases que han marcado la pauta para el diseño de los cursos en función de una cantidad de horas y un presupuesto específico. Por parte de los funcionarios de los OTEC se observa que este ajuste no ha representado mayores dificultades, aunque se entiende que aquellos OTEC con menos experiencia en la elaboración de propuestas pueden haber tenido mayores dificultades.

> *"Los programas no los teníamos. Tampoco los teníamos en… teníamos cursos de inglés para ofrecer pero eran en formato de cursos de 30 horas, y para esta oferta ofrecimos cursos más largos para que fueran realmente efectivos, no como nivelaciones sino un curso de inglés básico, un curso de inglés intensivo para que fuera una línea donde los alumnos pudieran seguir estudiando. Entonces sí, demandó cosas que nosotros no teníamos en el mercado que tuvimos que crearlos. En general son cursos que tenemos que crear especialmente para el bono"* (Encargado OTEC, Región del Bio Bío).

"Bueno, de acuerdo a los requerimientos de cada licitación, hay que ajustar los programas, no son envasados" (Encargado OTEC, Región del Bio Bío).

"De hecho van midiendo también cuál es la dificultad que han tenido las otras OTEC, porque el año pasado fue caótico la parte del trabajador activo, muchas OTEC quedaron fuera porque no supieron como licitar, porque era muy engorroso" (Encargado OTEC, Región de Antofagasta).

Los funcionarios de SENCE reconocen que el proceso de licitación y adjudicación de los cursos es un hito importante en el desarrollo del BTA. En relación a la primera implementación del programa, tanto en la Dirección Regional de Antofagasta como en la del Bío Bío se mencionó que la oferta de cursos que se adjudicaron desde el nivel central no fueron atractivos para los beneficiarios del bono. Debido a esto, en las unidades regionales de SENCE realizaron un trabajo destinado a levantar los requerimientos de capacitación propios de cada región, con el objeto de ofrecer una parrilla de cursos que fuese coherente con la realidad local y que resultara interesante para los beneficiarios del bono. Con este propósito se establecieron relaciones con gremios empresariales, asociaciones de trabajadores y observatorios laborales. Si bien en el Bío Bío este esfuerzo trajo bueno resultado, en Antofagasta se señala que la parrilla de cursos sigue siendo deficiente.

"Esa es la realidad de nosotros, por eso quizás nos ha costado tanto cubrir nuestra meta, porque ganadores del bono tenemos en este momento alrededor de 2.000, 2.000 beneficiarios que postularon y tienen el bono en su bolsillo, y al momento de matricularse van a ver la parrilla de cursos que hay, y no les interesa ninguno. Ese es el problema (…) se hizo todo un levantamiento de demanda con la unidad de estudio, en el fondo se ha traducido a poder comprar a esta fecha que estamos a cuánto, a 2 de mayo, 2 cursos. 2 nuevos cursos se han agregado a nuestra oferta, a nuestra parrilla de cursos, lo cual encuentro que es bajísimo" (Director Regional SENCE, Región de Antofagasta).

"A ver, la parrilla, el primer llamado el año pasado, el bono trabajador activo y el bono empresa y negocio, tuvimos una parrilla muy mala. Y es nuevamente porque se partió con una parrilla puesta por un nivel central en la cual no hubo los períodos y los plazos para haber levantado cursos adicionales. Ese fue un gran problema porque fue una parrilla que la verdad no motivaba a nadie a postular. Una visión muy matricial y clásica de la región (…) pero no obstante eso se mejoró, y la parrilla 2 ya incorporó elementos de levantamiento de necesidades, incorporó trabajo con instancias como el observatorio laboral, y otros trabajos con asociaciones gremiales, con gremios, sindicatos, para levantar necesidades. Y esos se tradujeron en cursos que son los que hoy día están en la parrilla" (Director Regional SENCE, Región del Bío Bío).

Dentro de este proceso se destaca el hecho de que los procesos de compra de los cursos están a cargo de una unidad centralizada, a diferencia de lo que ocurre en otros programas de SENCE. Este mecanismo trae consecuencias positivas y negativas; con respecto a las primeras, la centralización permite establecer un criterio de evaluación único a nivel nacional, y además le da mayor transparencia a todo el sistema pues impide que actúen las influencias que puedan tener los OTEC a nivel regional. Los efectos negativos tienen que ver con que existe desconocimiento por parte de los funcionarios de SENCE acerca de los parámetros que estable la unidad central para adjudicar las licitaciones. Adicionalmente, la unidad central desconoce la realidad en terreno de los OTEC a nivel regional, por lo que finalmente el organismo técnico que se adjudica el curso es el que mejor sabe hacer la licitación y no necesariamente el que funciona mejor en la práctica.

> *"Las cosas buenas es que la decisión no esté centrada en un grupo de personas a nivel regional que pudiera tener intereses políticos, económicos o de otro tipo, eso está bien, pero sí que hay como una caja negra en el sentido de cómo pueden aceptar cierto tipo de cursos, y no aceptan estos otros, por ejemplo, ha quedado la Chile y la Católica afuera, y entran unas OTEC que dibujan unos cursos muy bonitos en el papel y a la hora de los quiubo no pasa nada"* (Encargado OTEC SENCE, Región Metropolitana).

> *"Soy el defensor número uno del proceso actual de compra, que siga ojalá siempre centralizado. Es la mejor manera de garantizar transparencia, es la mejor manera de garantizar que no haya corrupción en los procesos de compra, se evita esas presiones y tráfico de influencias que empiezan a caer a nivel regional cuando antiguamente el proceso estaba puesto en cada región"* (Director Regional SENCE, Región del Bío Bío).

> *"La compra de cursos centralizada ha sido ideal, en el sentido de que ya no es la Dirección Regional la que elige los organismos técnicos ni que pasa por los procesos de acá, sino que es totalmente autónomo, es a través de una unidad de compras que compra para todo nivel nacional y eso ha generado que también haya igualdad, porque en Santiago no conocen al dueño del OTEC"* (Encargado BTA SENCE, Región del Bio Bío).

La relación entre SENCE y los OTEC es en general fluida y directa. El personal administrativo de los OTEC se relaciona con SENCE a través del encargado del BTA, quien les presta asistencia para implementar correctamente el programa y les informa acerca de los lineamientos que deben seguir y los plazos que hay que cumplir.

> *"Son fluidas, [la encargada BTA de SENCE] responde bastante rápido. En general, yo casi voy, casi todos los días a SENCE. Por lo menos, mínimo, mínimo, dos veces por semana, o*

tres. Una, porque me encargo directamente del programa, de la ejecución y la otra porque, siempre hay dudas y cosas que preguntar" (Encargado OTEC, Región del Bío Bío).

"Esa coordinación la hace la encargada del programa, (…) hay una excelente coordinación, porque ella se preocupa de todos los detalles que necesite la OTEC para desarrollar los cursos, su feria de matrícula, ella también tiene una coordinación de acuerdo a las fiscalizaciones que debemos hacer durante algunos ciertos cursos, o de algunas dudas que podamos tener" (Director Regional SENCE, Región de Antofagasta).

A partir de la información analizada se observaron ciertos elementos que perjudican la capacidad que tiene SENCE de dar respuesta y orientación a los OTEC. Éstos tienen que ver con deficiencias en el nivel central que a su vez se traducen en problemas para el nivel regional y su relación con los organismos técnicos. Tanto los funcionarios de SENCE como los encargados de los OTEC, señalaron que esta entidad funciona de manera muy centralizada. Desde los organismos técnicos dicen que SENCE regional no tiene poder de decisión y se critica la lentitud con la que se responden sus requerimientos, debido a que todo debe ser consultado al nivel central. A su vez, desde las unidades regionales señalan que SENCE central no les da respuestas con la velocidad que ellos necesitan.

"Ese es un reclamo que va a existir siempre hacia el nivel central, que no siempre se hacen las cosas con la misma rapidez que uno quisiera que se hicieran a nivel regional. A veces uno necesita respuestas más rápidas y estas demoran más de la cuenta, pero ese es a nivel transversal, no solamente en este programa, es en todos. Es una cosa, aun así yo encuentro que la interacción este año ha sido bastante superior, hay bastante más apoyo de los encargados de los programas, están más llanos a apoyar en ese sentido" (Director Regional SENCE, Región del Bío Bío).

"Tal vez demasiado centralizado, porque cada decisión o cada acción que se toma […], el organismo de acá habla con Andrea Frossini, y la Andrea, cualquier cosa, cualquier movimiento que haga tiene que mandarlo a Santiago, para que se la visen, para que se la autoricen, para que, cualquier cosa. De ahí recién vuelve la información y se nos da a nosotros, o sea, siempre es centralizado" (Encargado OTEC, Región del Bío Bío).

Otro problema identificado se refiere a ciertos problemas relacionados con la información que transmite el nivel central a las unidades regionales, y cómo esto afecta, de manera consecuente, la información que se le entrega a los OTEC. En general esta información tiene relación con los plazos y los procedimientos a seguir, que a su vez se asocian a etapas importantes en la implementación del BTA, como son las licitaciones, las compras de los cursos y la inscripción de los alumnos. Los entrevistados, particularmente los profesionales de los OTEC,

señalan que la información no se entrega con la claridad necesaria y que incluso se transmiten instrucciones contradictorias entre sí. Esta situación genera un ambiente de incertidumbre que parece afectar tanto a SENCE regional como a los organismos técnicos.

> *"El año pasado habían instrucciones y contra instrucciones. Esa es la verdad que marcó al 2011, que lo marcó por la inexperiencia. Pero ya yo creo que el 2012 las mismas unidades involucradas con bonos también han adquirido aprendizaje y yo creo que el sistema se está haciendo eficiente cada vez más"* (Director Regional SENCE, Región del Bío Bío).

> *"Entonces el tema de comunicación ha sido malo, ha sido desordenado. También eh… considerando la lógica de que es un programa nuevo y que tenía muchas falencias, faltas de definiciones en algunos conceptos, entonces se generó mucho, mucho roce por el tema de comunicación. Cosas que comunicaban, pero no nos consultaban"* (Director Regional SENCE, Región de O'Higgins).

> *"Hay mucha desinformación en cuanto a lo que los mismos encargados de los programas saben con respecto a la ejecución, hay muchas cosas que ellos no manejan, que ellos no lo saben, y que yo estoy segura que si uno estuviera en Santiago los organismos, digamos los encargados estarían súper al día en cuanto al manejo del sistema, al manejo de muchas cosas (…) la información no les llega completa acá, hay modificaciones que hacen en Santiago que allá si se pueden hacer pero acá no llegan, y acá nos dicen que no que no que no y resulta que después sí (…) no pasa por la persona (…) es el sistema que no está bien afiatado"* (Encargado OTEC, Región del Bio Bío).

> *"Algunas veces nos han sido tan claros con la información alginas veces nos informan algo y a los meses después lo cambian, entonces como que se ha vuelto un poco complicado sobre todo con este bono o surgen resoluciones y sacan cosas nuevas entonces como que nos han mantenido constantemente como institución hay que buscar papeles, andar corriendo por aquí y para allá, porque han sacado cosas sobre la marcha"* (Encargado OTEC, Región Metropolitana).

Un último punto que recibe críticas se refiere al sistema informático a través del cual opera el BTA. Los entrevistados señalaron que era un sistema engorroso, inestable y poco flexible. Con respecto a este último punto, y en desde la unidad regional de SENCE en O'Higgins, se dijo que el sistema no les permitía hacer cambios de relatores, fechas de inicios de cursos y matrículas de los beneficiarios. Los encargados de los OTEC mencionan problemas similares. Se entiende que el correcto entendimiento y funcionamiento de este sistema es fundamental para la implementación del bono, pues a través de él realizan las gestiones SENCE y los OTEC.

"Yo creo que lo que dificulta un poco el programa, no para los beneficiarios sino que para nosotros como SENCE y los organismos técnicos, es el sistema informático. El sistema muchas veces presenta problemas, y tenemos una debilidad ahí. Yo creo que hay una debilidad ahí. Hay una debilidad ahí por ser un programa nuevo, es también un sistema nuevo, y ha ido como arreglándose en el camino" (Encargado BTA SENCE, Región del Bío Bío).

"Tienen implementado un sistema computacional que funciona, tiene un montón de aplicaciones que podrían ser prácticas, pero no están funcionando, costó mucho para que empezara a funcionar. Y todavía tiene problemas de saturación o de manejo. En un comienzo no fuimos capacitados para operar el sistema computacional, pero las exigencias eran así de rígidas, tuvimos que ser autodidactas" (Encargado OTEC, Región del Bío Bío).

Desde la Dirección Nacional del SENCE se ha tomado conciencia de la existencia de algunas dificultades en la coordinación con las direcciones regionales. Una situación que puede explicarse tanto por la novedad del programa con relación a otro tipo de líneas de acción del SENCE, como a los problemas propios que se derivan de cualquier iniciativa en su primera etapa de implementación. Una explicación compartida por la gran mayoría de actores involucrados, al considerar que ha existido un proceso de aprendizaje –tanto al interior de la institución como en los OTEC- que ha permitido sortear algunas de las dificultades recién planteadas sea a través de la flexibilización de ciertos criterios, mejoras en la comunicación externa e interna o a través de la experiencia ganada tanto por los OTEC como por los equipos encargados de los bonos.

"Santiago no tenía la capacidad en recursos humanos para poder atender toda la demanda de requerimientos que teníamos de las regiones para incluir en el sistema informático la parte operacional. Me refiero por ejemplo a cambios de relatores, a cambios de inicios de cursos, a cambios de… o de matriculación de beneficiarios. Todo eso lo estaba viendo el nivel central, entonces después en el tiempo se fueron flexibilizando y haciendo mejoras en el sistema informático que nos permitió hacerlo mucho más flexible y eficiente" (Director Regional SENCE, Región de O'Higgins).

"Los equipos regionales acá han ido mejorando la gestión del proceso. Las actividades tipo feria de matrículas están todas ya programadas. De alguna forma aquellos obstáculos, la inexperiencia o desconocimientos que pudieron haber habido el año 2011, este año se han ido subsanando en gran forma. Y hoy se está trabajando en ritmo normal" (Director Regional SENCE, Región del Bío Bío).

4.3 Satisfacción y efectos de la capacitación

En este último apartado se dará cuenta de los efectos que genera la capacitación del trabajador a través del BTA. En términos prácticos, el análisis se centrará en: (1) la satisfacción con la capacitación recibida por el trabajador, (2) los efectos que tiene esta capacitación en la trayectoria laboral del beneficiario y su relación con la empresa, y (3) las redes sociales generadas a partir de la capacitación y sus características. Debido a que esta sección está orientada a la observación de efectos concretos y no a la descripción de procesos, su extensión es menor que la de los apartados anteriores.

Satisfacción con la capacitación

El programa es valorado, en términos generales, positivamente por parte de los distintos actores que se ven involucrados en el mismo. Desde SENCE, particularmente en el Bío Bío y en O'Higgins, se señala que el gran interés de los trabajadores da cuenta de que el programa es atractivo. La percepción de éxito del programa en la región de Antofagasta ha sido menor como consecuencia, principalmente, de los problemas asociados a la disposición de ofertas de cursos. En la región de O'Higgins, si bien aún no se comienza a implementar la edición del presente año, existen expectativas muy optimistas acerca del éxito que tendrá el BTA en la región. Por último, para el caso de la Región Metropolitana existe también una percepción muy positiva de la implementación del BTA. Una percepción fundada, principalmente, en el éxito de la convocatoria entre el público beneficiario.

> ***"Ustedes se manejan con un porcentaje de cupos para cada año, ¿cierto?***
> *Una cantidad.*
> ***Una cantidad, ya. ¿Cuánto tienen ya ocupado en lo que va del 2012?***
> *No, el 2012 nosotros lo vamos a empezar a ocupar ahora. Nosotros no tenemos ningún ganador de bono (…) porque quería terminar el 2011 para empezar el 2012 (…) yo estimo que el bono Trabajador Activo en 2 o menos, en un mes y medio, a partir de hoy día, va a estar listo (…) va a estar cerrado (…) o sea, como pensando en el interés de la gente, en lo que genera en la gente, este bono debe ser el bono lejos más exitoso que tenemos. O sea, posicionado solo desde el punto del interés de la gente, más allá de que sea eficiente o que no sea eficiente finalmente"* (Dirección Regional SENCE, Región de O'Higgins).

> *"Y nos ha ido excelente. Nosotros sobrevendimos el bono, en el caso de empresas y negocios 130 porciento, y en el caso de Trabajador Activo 114 por ciento el 2011. Eso significó quitarle cupos a alguna región, y este año ya en ambos bonos llevamos aproximadamente el 30 por ciento de la meta anual."* (Director Regional SENCE, Región del Bío Bío).

"A ver, es que yo soy autocrítico en el sentido de que hay dos cosas, si lo comparamos a nivel nacional estamos bajos, porque digo, obviamente tenemos 7 regiones que ya están con su meta cumplida, o ad portas de cumplirla, 90, 98% cumplidas, nosotros estamos en un 45%, pero sabes qué, a mí en mi opinión personal me sorprende, yo pensaba que íbamos súper bien, hasta que supe que habían 7 regiones cumplidos. Yo creo que con 40% a 4 meses de haber partido el año con el bono real no es una mala cifra, considerando todo lo que te comenté anteriormente respecto a la falta de oferta que tenemos para los usuarios, para los beneficiarios" (Director Regional SENCE, Región de Antofagasta).

"Pero, si tú me preguntas a mí, así poniéndome súper exagerado, para mí el bono Trabajador Activo, debiese comerse la franquicia tributaria" (Director Regional SENCE, Región de O'Higgins).

La mayoría de los usuarios que participaron en el estudio valoran positivamente la capacitación que recibieron a través del BTA. A partir de la información analizada, es posible identificar tres criterios claves que inciden en esta evaluación. En primera instancia, los usuarios valoran su aprendizaje y los conocimientos que adquirieron en los cursos.

"El año pasado por primera vez me enteré del bono, tomé el curso, y para mí fue súper bueno. De partida el profesor era buenísimo. Lo que le decía al profe "yo esto a lo mejor lo sé, pero no lo sabía teóricamente", así que yo quedé fascinada con el curso y voy a tomar todos los cursos que vengan. El bono fue muy bueno. En mi caso funcionó muy bien". (Mujer, 49 años, Región Metropolitana).

"Sí, por como yo le digo, yo era súper perna en lo que era el computador. Entonces llegar a saber para qué sirve el Excel, para que sirve el Windows, para qué sirve el Power Point, cómo se utilizan esas herramientas, es genial" (Mujer, 39 años, Región del Bío Bío).

"Yo por ejemplo ya puedo leer las revistas que llegan a la oficina, esas internacionales que llegan en inglés y que nunca las tocaba, y ahora las leo. Así que como te comenté, ya estoy esperando la oportunidad para poder ascender. Pero ya estoy leyendo en inglés" (Mujer, 39 años, Región de O'Higgins).

En aquellos casos en los que la capacitación tiene relación con el área de trabajo, la satisfacción también tiene que ver con el hecho de que los conocimientos adquiridos contribuyan a realizar su trabajo de mejor forma. Esta valoración se observa en los relatos de vida de Antofagasta y la Región Metropolitana, y en algunos casos puntuales, como el recogido en este último relato, estos aprendizajes también son valorados por los empleadores, pudiendo traducirse en mejoras de las condiciones de trabajo.

"Cuando hice este curso me empezó a quedar como claro que es lo que era la duda cuando yo veía la bodega, y eso me sirvió ahora con la función nueva que tengo. De hecho mi compañero hasta se enojó porque yo cuando llegué, cuento corto, la bodega estaba toda desordenada. Me dijeron "sabes qué, te vamos a cambiar de auxiliar y vas a ir al taller de mecánica porque te necesitamos allá", vine y en tres días di vuelta toda la bodega y ordené toda la bodega. Mi compañero se enojó porque dijo que lo había pasado a llevar, él lleva tres años. "Pero si en tres años no has sido capaz" le dije yo "de por lo menos de tener un orden y de que la persona nueva que viene a trabajar sepa donde están las cosas que necesita, yo necesito saber y tú me vas a enseñar". Por eso los cursos esos, el de administración de bodegas yo lo encontré fascinante, impecable" (Hombre, 40 años, Región Metropolitana).

"En el caso mío me facilitó desempeñar mejor mi función dentro de caja recepción, y sentirme más segura con respecto de mi misma en cuanto con respecto al trabajo. Yo creo que eso es fabuloso. O sea y por supuesto con los deseos de seguir aprendiendo más" (Mujer, 49 años, Región de O'Higgins).

"Sí siento que aprendí cosas que estaban dentro de donde yo mismo trabajo, donde yo me desenvuelvo y que yo no tenía idea de cómo funcionaban, en ese sentido si aprendí esas cosas que no sabía" (Mujer, 37 años, Región de O'Higgins).

Otro punto importante a tener en consideración tiene que ver con los contenidos que se transmiten en los cursos. Es posible observar que los usuarios que estaban disconformes con su capacitación no se refirieron a que les costó aprender lo que enseñaba el relator, sino que mencionaban que los contenidos de los cursos no eran pertinentes a lo que ellos estaban buscando. Esto puede estar relacionado con problemas en la información que los beneficiarios poseen al momento de decidirse por un curso específico, sea porque no se informaron adecuadamente o porque la información que les entregaron no correspondió con lo que finalmente se transmitió en la capacitación. Con respecto a este último punto, los relatos de vida recogidos en O'Higgins y Bío Bío son ilustrativos de esta situación; la insatisfacción que ambos usuarios manifiestan frente a su capacitación se explica porque el curso que tomaron no se desarrolló según los contenidos establecidos inicialmente.

"Bueno, yo en lo particular, puedo hablar por el tema que me tocó a mí, encontré que era demasiado teórico, y poco práctico. De hecho, cuando yo vi, cuando yo me inscribo en el tema, mi intención era inscribirme en algo más práctico, porque en definitiva, por mucho que yo me capacite, al empleador, o a un futuro empleador lo que le interesa es saber si yo sé hacer o no sé hacer algo. Poco le va a importar si yo me capacité, o sea, le va a importar para efectos de documentación, pero a la larga lo que la persona necesita es alguien que

vaya a cubrir un puesto de trabajo específico y que sepa lo que tiene que hacer" (Hombre. 35 años, Región de Antofagasta).

"Yo hice el curso de administración de bodega y control de stock. Yo tuve la mala suerte, y les digo mala suerte porque no me gustó mucho el curso, en el [OTEC]. La profesora que me tocó basó todo el curso en algo que ella no más entendía como control de stock. Me enseñó solamente tarjetas de existencias, todo el curso" (Hombre, 28 años, Región de O'Higgins).

Más allá de que en estos casos se pueda asumir que la capacitación efectivamente fue deficiente o de mala calidad, también se puede inferir que el trabajador pasó por esta decepción porque no se informó adecuadamente acerca de los contenidos del curso o porque tenía expectativas muy altas acerca del mismo.

"Si tú me hablas en inglés, yo te puedo entender y te puedo responder, esas eran mi metas, pero no es mi meta hablar a lo gringo, que venga un gringo que pueda hablarle cualquier desfachatez, porque para eso debiera irme a Estados Unidos unos seis meses y a lo mejor ahí voy a volver hablando, pero cada uno sabe sus limitaciones respecto a las competencias que uno tiene, conociendo sus conocimientos previos y con los que vas a salir, entonces tú no puedes decir que estudiaste en [OTEC] y no aprendí nada, eso es imposible (Mujer, 28 años, Región de O'Higgins),

Disculpa yo no he dicho que no aprendí nada, pero lo que a mí me dijeron, si yo nunca he dicho eso, de hecho lo menciono a mi me pasaron el libro yo me estudie la gramática, etcétera, de hecho me aprendí lo aspectos completos te puedo hasta mencionar si tu quieres, pero no dije que no aprendí, pero no se cumplieron mis expectativas y tampoco se cumplió lo que el contrato decía" (Mujer, 37 años, Región de O'Higgins).

Un último punto relevante que influye en la satisfacción consiste en la entrega de los certificados SENCE al momento de finalizar la capacitación. En la región Metropolitana, de forma particular, se reclamó por parte de los trabajadores participantes en el estudio que existía una larga demora en la entrega de los certificados tras la finalización de la capacitación. Lo que condicionaba su posibilidad de poder acreditar las competencias adquiridas. Lo anterior se presenta como problema porque en general se tiene la expectativa de recibir el certificado al momento de finalizar la capacitación, de manera tal de poder certificar las competencias adquiridas. Junto con esto en algunos casos se da una decepción por no tener una ceremonia de cierre de capacitaciones y entrega de certificados. En este tema hay situaciones muy dispares; algunos reciben su diploma enmarcado en una ceremonia con autoridades regionales y otros simplemente lo reciben por correo. En la región del Bío Bío, el Director señala que se les pide a los OTEC que sean más

formales en los procesos de certificación, de tal manera de que se "dignifique" el cierre de la capacitación. Desde el nivel central del SENCE se asume que los problemas que pueden haberse dado son, principalmente, consecuencia de los errores propios de la etapa inicial del Programa y no se consideran que sean situaciones generalizables para justificar una estratégica específica para revertir esta situación.

> *"En el tema de que si bien por donde uno trabaja tiene las nociones básicas de poder preparar un plan de prevención de riesgos, las cosas básicas, una tiene que acreditar que sabe de alguna parte. Entonces yo con el certificado que tengo de SENCE, ya puedo acreditar y ya puedo firmar el tema de todo lo que tenga que ver con seguridad"* (Mujer, 27 años, Región de O'Higgins).

> *"Hoy día acá se ha creado una cultura que asumen un costo, sí, de acuerdo, pero se entrega enmarcado. Ya es un detalle. En otras regiones no, entregan así el certificado. Y acá hemos logrado yo diría en el 99 por ciento de los casos. Ayer me decía uno de los organismos técnicos, que estábamos en una certificación, yo le dije "sí, ¿cuánto es el costo marginal por alumno?, 3.500 pesos el marco", pero por último dignifica el hecho de entregarlo así, y después no andan doblados. Y es mucho más fácil que se pierda un documento que vaya en carpeta, a que vaya en un marco que él lo va a dejar en su casa o en la oficina, donde sea"* (Director Regional SENCE, Región del Bío Bío).

> *"Nosotros fuimos a buscar el pagaré, y después el título lo entregaron después de tres meses, lo único es que lo entregaban así no más. Mínimo que te lo entregaran en una carpeta. Yo le dije a la galla "yo te voy a esperar aquí hasta que me lo entregues en carpeta, o si no, no me muevo""* (Mujer, 60 años, Región Metropolitana).

En relación a lo desarrollado en el apartado anterior, se entiende que la calidad del OTEC en el que se capacitaron y del relator que desarrolló el curso va a tener un impacto en el aprendizaje obtenido, los contenidos transmitidos y la entrega de los certificados. Por lo que es importante tener en cuenta que estos actores tienen una incidencia directa en la satisfacción que tiene el usuario del BTA con su capacitación.

- <u>Cumplimiento de las expectativas de los usuarios</u>

De manera complementaria a lo anterior, se entiende que en última instancia la satisfacción del usuario va a depender de qué lo motivo a participar en el BTA y cuáles eran sus expectativas iniciales. Aquellos usuarios que se capacitaron por un tema de proyección laboral (sea para progresar dentro de un mismo rubro o para cambiar a otro) asocian su satisfacción a objetivos más medibles: obtener el puesto de trabajo que querían, aumentar sus remuneraciones,

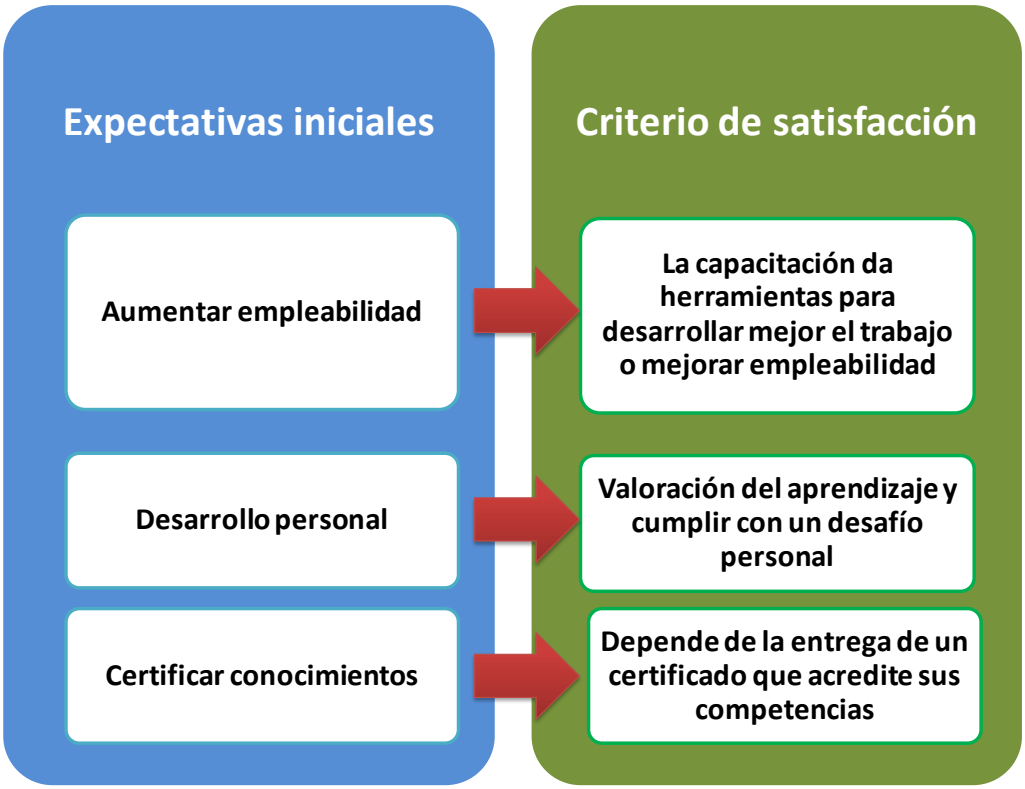
adquirir competencias que los distingan de otros compañeros de trabajo, mantenerse en un puesto dentro de una empresa competitiva, realizar su trabajo de manera más eficiente y efectiva y/o poder cambiarse a otra empresa.

Los beneficiarios con motivaciones personales pueden medir su satisfacción desde su percepción y apreciación personal. Más allá de los efectos concretos que tenga la capacitación en su trayectoria laboral, hay una valoración implícita asociada al hecho de haber asumido este "desafío personal". El conocimiento adquirido en los cursos también es importante, con independencia de que este se traduzca en un mejor puesto de trabajo. Este último punto se observa en el caso del relato de vida de O'Higgins; la entrevistada tomó un curso de inglés para poder complementar sus estudios universitarios y no quedó conforme con su capacitación debido a que no consiguió aprender los contenidos que ella se había propuesto.

> *"Bueno, me sirvió mucho, me di cuenta de que es una muy buena oportunidad, tú nunca tienes que dejar de aprender, siempre tienes que estar haciendo cosas, igual que la señora de acá al lado. Siempre estoy haciendo cursillos por aquí, por allá, buscándome lo que me pongan por delante lo hago. Bueno, lamentablemente voy a contar mi experiencia, no me sirvió. O sea me sirvió, a modo personal, pero no para reintegrarme en el mundo laboral, porque la banca está muy profesionalizada. Pero sí todo lo empecé a aprender bien"* (Mujer, 57 años, Región del Bío Bío).

Los trabajadores que se capacitan para certificar sus conocimientos tienen la única expectativa de recibir su diploma para poder validar sus competencias. Como se expresó anteriormente, la demora en la entrega de los certificados SENCE frustra estas expectativas pues no cuentan con la acreditación necesaria para validar sus conocimientos.

Esquema n.11. Criterios de satisfacción según las expectativas de la capacitación.



- Expectativas de los OTEC

Los OTEC también manifiestan sus propias expectativas y resultados esperados a la hora de participar en el BTA y capacitar a sus beneficiarios. En primera instancia, este programa se percibe como una oportunidad de ofrecer capacitaciones a un público más amplio y heterogéneo al que antes no estaban accediendo. Los OTEC postulan con sus cursos el objetivo de captar a estos trabajadores y poder crecer como institución.

> *"Lo que sí eventualmente es algo que nosotros queremos desarrollar es tener un contacto a lo mejor con empresas nuevas, o sea como presentar, ya que nos conocen ciertas personas de algunas empresas, llegar a través de la recomendación de esas personas a capacitaciones privadas (…) o sea si genera crecimiento en el sentido que nos da trabajo. En ese sentido sí. De hecho como nos fue súper bien el año pasado justo con estos dos bonos que yo te decía, más otros negocios que nosotros desarrollamos en el área social, nos permite crecer, o sea desarrollar infraestructura"* (Encargado OTEC, Región de Antofagasta).

> *"Crecimiento como OTEC, digamos, lo vemos desde dos puntos de vista, uno como organismo de capacitación, que tenemos la posibilidad de, en el caso de los trabajadores activos, que los trabajadores nos conozcan, y que por ese medio lleguen a las empresas y que tengan cursos con nosotros, que es una de las formas de llegar. Por otro lado, el*

trabajador con las mismas empresas para que las empresas incentiven esto, hemos hecho llegar la información a las empresas, a nuestros clientes, para que incentiven este sistema con sus trabajadores, por otro lado, para que conozcan las empresas cómo funciona, y den facilidades a los trabajadores cuando quieran postular" (Encargado OTEC, Región del Bío Bío).

También señalan el especial esfuerzo que ponen para entregar un servicio de calidad dado que entienden que son los propios beneficiarios del BTA, a diferencia de otros programas de capacitación como franquicia tributaria, son sus principales canales de promoción y difusión. Mientras los beneficiarios tengan buenas experiencias en sus capacitaciones, se mantendrá el círculo virtuoso y seguirán habiendo interesados en capacitarse dentro de los OTEC que entregan una buena capacitación. Se entiende que aquellos trabajadores que hayan tenido malas experiencias no van a recomendar los servicios del organismo técnico.

"A ver, que la gente quede, primero, bien capacitada en el área que, en el área que eligió. Porque la idea del trabajador, cierto, si se va a capacitar, es que sea un curso que le sirva, cierto, laboralmente hablando, que pueda mejorar las expectativas laborales. Mejorar las expectativas laborales significa mejores ingresos, que para eso imaginamos, cierto, que la gente se capacita. No se capacita sólo para adquirir un nuevo conocimiento, se capacita, cierto, para tener más competencias laborales y poder competir en el mercado, con el curriculum que la gente vaya adquiriendo. Porque esa es la idea, la gente se capacita, pero si yo me capacito quiero tener mejores oportunidades laborales. Y la capacitación yo creo que va enfocada en eso" (Encargado OTEC, Región de O'Higgins).

"A nosotros nos gustaría generar un real impacto en el desempeño de los trabajadores, en segundo lugar, ligarlo esto al desarrollo de nuevas competencias, y tercero, que aquellos trabajadores que tienen experiencia en una línea de trabajo y que por diversas razones de disponibilidad económica, tiempo, etc, no se han podido calificar, es una buena manera para que estos normalicen a través de estos programas sus conocimientos" (Encargado OTEC, Región del Bío Bío).

Impactos de la capacitación en la trayectoria laboral y relación con la empresa

El impacto más evidente que tiene el BTA consiste en ofrecer un mecanismo de capacitación a personas que no tienen los medios para capacitarse de manera independiente, en materias que los mismos beneficiarios consideran pertinentes. Dado que el objetivo último de SENCE y del BTA consiste en mejorar la empleabilidad y las proyecciones laborales de los trabajadores, es relevante indagar acerca de cuáles han sido los efectos concretos que ha tenido la capacitación en la trayectoria laboral de los usuarios. En este aspecto, tanto los entrevistados de

los OTEC como los funcionarios de SENCE tienen una percepción mayoritariamente positiva acerca del impacto del BTA. Sin embargo, se debe señalar que estas apreciaciones no se basan en estadísticas concretas o datos empíricos, sino más bien en casos puntuales a los que han podido acceder principalmente a través de las ceremonias de certificación.

> *"En el caso de los trabajadores, estamos hablando del bono trabajador activo, es tremendamente relevante puesto que hemos visto en testimonios en certificaciones como el trabajador ha mejorado, incluso durante el desarrollo del curso el reconocimiento que la empresa le da promoviéndolo, generándoles un cambio de puesto de trabajo o una mejora de renta. Y en definitiva se traduce en el objetivo último que tiene el bono, que fundamentalmente es generar mayores condiciones de movilidad, empleabilidad, e impactar en la calidad de vida del trabajador"* (Director Regional SENCE, Región del Bío Bío).

> *"Mira, yo tengo el caso de la gente que estuvo en trabajador activo, y que de hecho me están solicitando la información de SENCE justamente del caso puntual de 10 personas que se cambiaron de trabajo, o que en la misma empresa en que estaban se cambiaron a los cursos que habían hecho. O sea en el caso de administración de bodega, se fueron a bodega directamente, a la parte de recepción o a la parte de inventario"* (Encargado OTEC, Región de Antofagasta).

> *"Yo creo que sí, por ejemplo, por nosotros en este programa de Trabajador Activo, en programas de inglés, como inglés es transversal, ya, sirve para cualquier profesión, digamos, cualquier trabajador es buenísimo. Porque lo están tomando, por ejemplo kinesiólogos, parvularias, y su expectativa es mejorar su empleabilidad, o sea netamente el tema de que ellos posteriormente van a poder tratar con pacientes extranjeros, atenderlos, ven otra, otra, le dan un real valor a lo que están haciendo"* (Encargado OTEC, Región del Bío Bío).

Estas percepciones contrastan con los testimonios de los trabajadores. Desde la percepción de los usuarios del BTA, es posible identificar tres posturas básicas que pueden tomar los empleadores frente a la capacitación de sus trabajadores. Los efectos inmediatos de las capacitaciones dentro de las empresas donde trabajan beneficiarios tienen distintos niveles de incidencia y en última instancia parecen depender la valoración que tienen los empleadores acerca de la capacitación. En la gran mayoría de los casos observados, la capacitación no significó una mejora en la trayectoria laboral del trabajador fundamentalmente porque no hubo un reconocimiento por parte del empleador. Si bien la ausencia de este impacto quizás se relacione con el poco tiempo que ha pasado entre la finalización de los cursos y la realización del presente estudio, esta situación representa un desafío importante para el BTA en tanto evidencia una falencia en la consecución de sus objetivos. Por esto es posible prever la necesidad de generar

estrategias que contribuyan a aumentar la validez de las capacitaciones impartidas a través de este sistema.

> *"Para mí no, para nada porque mi jefe bueno, nunca hizo un curso de capacitación en la oficina. Está indiferente"* (Hombre, 49 años, Región Metropolitana).
>
> *"En mi caso ni se enteraron. Porque como la empresa es grande, no sé, entonces no hay como un feedback de que el empleador se entere de que yo hice el curso, no tengo como decirle"* (Hombre, 31 años, Región Metropolitana).
>
> *"De hecho yo tampoco, en la empresa no ha habido un reconocimiento tampoco, ni una expectativa de ascenso, nada"* (Mujer, 50 años, Región Metropolitana).
>
> *"Quizás se lo toman muy a la ligera, donde es gratuito, yo pienso eso (…) no ven el real peso"* (Hombre, 23 años, Región Metropolitana).
>
> ***"¿Alguien tuvo algún beneficio concreto a partir de la capacitación, mejoró su sueldo, encontró trabajo, ascendió dentro de su empresa, alguien tuvo algún beneficio concreto?***
> *Sólo satisfacción personal* (Mujer, 29 años, Región del Bío Bío).
> *Personal* (Hombre, 42 años, Región del Bío Bío).
> *Personal"* (Mujer, 57 años, Región del Bío Bío).

Si bien en estos casos los trabajadores no han percibido una retribución por parte de sus empleadores, es importante consignar que se mantiene firme la expectativa de que, en el largo o mediano plazo, la capacitación realizada tendrá algún efecto en sus trayectorias laborales.

> ***"¿Y si proyectaran a futuro, creen que les va a servir en términos laborales?***
> *A mí sí* (Mujer, 29 años, Región del Bío Bío).
> *En términos laborales sí* (Hombre, 27 años, Región del Bío Bío).
> *Ese es el optimismo que hay* (Mujer, 57 años, Región del Bío Bío).
> *Puro optimismo* (Hombre, 42 años, Región del Bío Bío).
> ***¿Por qué creen que les va a servir su capacitación?***
> *Porque uno la elige por eso, para que le sirva a futuro, yo creo* (Mujer, 57 años, Región del Bío Bío).
> *Porque siempre es bueno un curso de inglés, siempre para el currículum es bueno* (Mujer, 29 años, Región del Bío Bío).
> *Mientras más herramientas tenga, mejor"* (Hombre, 42 años, Región del Bío Bío).

En segunda instancia, y con menor frecuencia, pueden identificarse casos en los que el empleador efectivamente reconoce la capacitación de su empleado en forma verbal o simbólica –a

través de una felicitación-, pero no hay asociada una mejora en sus condiciones laborales concretas, sea en términos de un mejor salario o a través de un ascenso.

> *"Ah, yo terminé el martes, entonces llegué el miércoles "¿y cómo te fue?", así bien, pero mi curso no tiene nada que ver con mi trabajo, o sea son dos cosas totalmente diferentes. Pero igual por el hecho de haber hecho un curso, una capacitación, igual te dan como las felicitaciones y todo"* (Mujer, 29 años, Región Metropolitana).

> *"Si lo valoran en cuanto a que lo hiciste, pero no lo valoran en plata"* (Hombre, 39 años, Región Metropolitana).

Finalmente, existen casos puntuales en los que el empleador valora de manera efectiva la capacitación del trabajador. Los usuarios del BTA señalaron que gracias a los cursos que realizaron se les "abrieron puertas" que les permitieron acceder a otras áreas dentro de su trabajo, lo que en algunos casos se traduce en un aumento de sueldo. Esto queda reflejado en el relato de vida de la Región Metropolitana; luego de su capacitación, el jefe del entrevistado le pidió que postulara a una vacante que se había abierto dentro de su empresa. El entrevistado postuló, según lo que manifiesta, gracias a su capacitación logró quedarse con el puesto.

> *"Pero ahora, en el trabajo en el que estoy, que trabajo de secretaria en un colegio en Lo Miranda, me ha servido bastante. Porque de las partes administrativas está el director, el jefe de UTP, y estoy yo. Yo soy la que llevo todo, toda la parte administrativa. Todo, todo, a excepción de lo que es aprendizaje de los niños, pero yo llevo todo. Todo pasa por mí porque no hay otra persona administrativa. Soy yo la única persona que lo hago. Entonces de todas maneras me sirvió, incluso para llegar a trabajar ahí"* (Mujer, 32 años, Región de O'Higgins).

> *"Para mí también significo cuando termine el curso, un porcentaje de que me subieran el sueldo y ahora como me van a dar el certificado me lo van a subir de nuevo"* (Hombre, 53 años, Región Metropolitana).

> *"Si la de ahora, específicamente yo trabaje muchos años antes también de supervisora, ingresé y estaba como pajarito nuevo y tenía que validarme y la capacitación mostro que tenía el interés, además plantearlo de esa forma, además me vieron de otra forma, como que me note aplicando cosas que yo iba aprendiendo al día-día, se noto mucho en el desarrollo de mi trabajo, me dieron otra cuenta"* (Mujer, 39 años, Región Metropolitana).

> *"A mí me permitió participar en conferencias en mi nuevo trabajo, que no hubiese podido hacerlo, entenderé en inglés con personas que antes del curso no lo hubiera logrado"* (Mujer, 33 años, Región Metropolitana).

"Bueno, en ese aspecto perdón, hasta antes de hacer el curso yo era auxiliar de aseo, y yo terminé ese curso y ahora soy encargado de bodegas en el pabellón de mecánicas en el instituto donde yo trabajo" (Hombre, 40 años, Región Metropolitana).

El hecho de que la capacitación no haya tenido efectos concretos en la trayectoria laboral del beneficiario parece no estar necesariamente relacionada con la motivación que tienen los usuarios de volver a capacitarse en una nueva oportunidad utilizando el BTA, postura que fue manifestada por muchos participantes de este estudio a pesar de que fueron pocos quienes percibieron un beneficio concreto. En este sentido, es necesario mencionar que aún cuando la capacitación no haya tenido un impacto inmediato, existe la expectativa de que en el futuro va a reportar algún tipo de mejora en su trayectoria laboral.

Esquema n.12. Posturas que toma el empleador ante la capacitación de su trabajador.

Fuente: Elaboración Propia

Los efectos inmediatos de las capacitaciones dentro de las empresas donde trabajan beneficiarios tienen distintos niveles de incidencia y, en última instancia, parece relacionarse con el tipo de curso realizado y la disposición con la cual el empleador enfrenta la capacitación de su trabajador[14]. Se pueden identificar tres áreas básicas de interacción entre el empleador y el BTA, a partir de las cuales se pueden caracterizar las empresas de acuerdo a las acciones que tomen

[14] Cabe destacar que las empresas no fueron consideradas dentro de la evaluación.

frente a la implementación del bono. Lo que en definitiva entrega algunas luces acerca de su apoyo, valoración y compromiso con la capacitación de sus trabajadores.

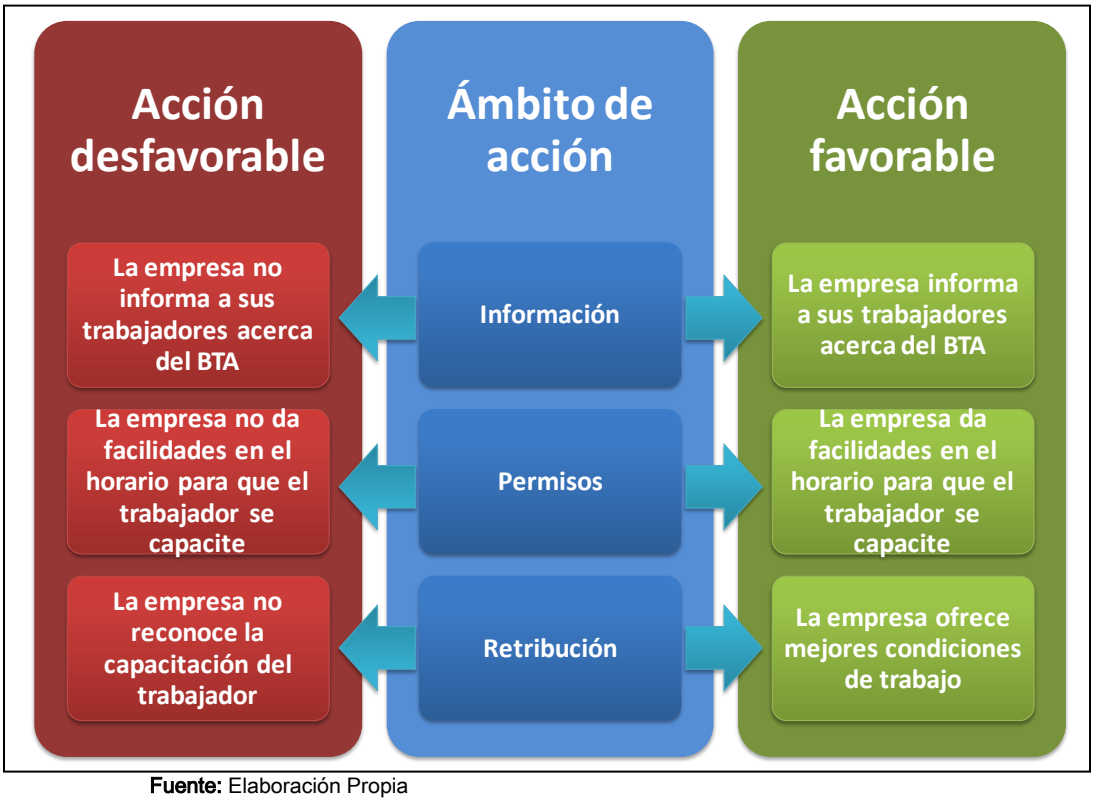
Las empresas pueden funcionar como canales de información. Los empleadores que tienen una actitud favorable son aquellos que actúan efectivamente como informantes, sea porque les cuentan a sus trabajadores acerca de la existencia del bono o porque son receptivos a que los trabajadores que se capacitaron a través del BTA compartan su experiencia con sus compañeros. Por el contrario, una actitud desfavorable consiste en aquellos empleadores que tienen una postura más bien pasiva o neutral sobre su rol como informantes.

Un segundo ámbito tiene que ver con los permisos y facilidades que los empleadores pueden darles a sus trabajadores en caso de que los horarios de sus capacitaciones se topen con las de su jornada laboral. En este ámbito, las acciones favorables para el BTA consisten en la flexibilización de las horas de trabajo para que el beneficiario pueda asistir a clases, mientras que en los casos contrarios se observa que los empleadores no entregan este tipo de facilidades.

Finalmente, la empresa puede ser caracterizada a partir de la forma en que le retribuya al trabajador por haberse capacitado. De acuerdo a lo señalado anteriormente, la valoración del empleador puede expresarse en la asignación de nuevas responsabilidades, reconocimientos de tipo verbal o la indiferencia.

Dado que las empresas son un componente básico a considerar dentro de la cadena de actores involucrados en el funcionamiento del BTA, se entiende que SENCE debe generar estrategias para que la actitud de los empleadores sea más favorable a la implementación del bono de capacitación. Si bien existe conciencia por parte de la Dirección Nacional sobre esta situación, a la fecha no se han determinado estrategias para abordar esta situación hasta tener un diagnóstico más claro.

Esquema n.13. Ámbito de acción y actitudes de la empresa frente al BTA.



Fuente: Elaboración Propia

La demora en la entrega de los certificados SENCE se identifica como un elemento que perjudica el impacto que pueda tener el BTA en la trayectoria laboral del trabajador, debido a que sin él no pueden acreditar formalmente que hicieron la capacitación. Se infiere que este documento tiene más validez que cualquier otro tipo de acreditación que pueda dar el OTEC, como una carta o certificado sin respaldo de SENCE.

> *"El certificado, como explicaba cuando llegué, ese tema de la demora me ha perjudicado porque entre febrero y marzo postulé a dos pegas donde tenías que certificar que manejabas el inglés a nivel intermedio, eso deberían ser más rápidos en la entrega de los informes, si estamos en la era de la computación porque no hacerlo más expedito, eso era y lo otro el tema de los certificados es muy valorable, o sea de que no sea un diploma simplemente otorgado por una OTEC que desaparece al año siguiente, es una institución estatal que es ministro de fe que se comprobó que el curso fue realizado en las horas que tu asististe"* (Mujer, 33 años, Región Metropolitana).

> *"Bueno, igual es importante, porque cómo compruebas que tú tienes tal conocimiento, que lo has adquirido delante de la empresa, porque por ejemplo en este minuto está el permiso, pero por ejemplo en el caso mío, yo quiero volver a hacer un curso en la segunda etapa que viene ahora, y digo yo "cómo voy a ir a pedir permiso ahora para que me puedan dar los*

horarios" si no tengo el diploma de que aprobé el curso y todo eso" (Mujer, 44 años, Región Metropolitana).

Bajo estas condiciones, se sugiere ofrecer cursos que tengan una continuidad en el tiempo, de manera tal que el usuario del BTA pueda profundizar sus conocimientos en un área determinada. Bajo esta perspectiva, la capacitación se entiende como un proceso de perfeccionamiento continuo.

"Podría ser el tema de la continuidad de los cursos, porque por ejemplo yo he visto que el de inglés dice "inglés básico", pero no es por ejemplo que el primer semestre sea inglés básico y después tenga la continuación de inglés intermedio, inglés avanzado. Una cosa de que la persona que toma el bono, que pueda seguir capacitándose" (Mujer, 29 años, Región del Bío Bío).

"Tal vez una, bueno, no sé si sería necesario, pero a veces como una secuencia. Afortunadamente acá nosotros tenemos una secuencia de 3 niveles, más si es necesario, pero que tengan una conexión, tal vez una conexión en el tiempo, que ellos sientan que pueden ganarse otro bono, que no sea uno sólo en el año, quizás podrían tener acceso a dos, y si es que ellos optan por un curso que tenga continuidad. Ser maestro de cocina 1, maestro de cocina 2, en inglés, si los alumnos optan por cursos que tengan continuidad, que puedan tener la opción o la facilidad de tener el bono nuevamente" (Relator OTEC, Región del Bío Bío).

"Y lo otro es que podrían permitir, en virtud de lo que plantea Víctor, el tema de los módulos, que la gente que ya hizo un curso, independiente del tema de renta, independiente del tema de esos factores, se les diera la posibilidad de seguir avanzando, y tal vez ir ampliando el abanico de cursos, si primero se dio, no sé, administración de bodega y control de stock, quizás ahora se debiera dar, no sé, administración y stock de sustancias peligrosas, en faenas mineras, por ejemplo, no sé, un tema que sea más específico" (Hombre, 35 años, Región de Antofagasta).

Redes sociales y capital social

Uno de los efectos observados que tiene el BTA en los trabajadores tiene que ver con la generación de redes sociales y al aumento de su capital social. Este último concepto puede entenderse desde una doble perspectiva; a nivel individual, corresponde a la estructura de relaciones que desarrolla una persona a través de la cual obtiene recursos. A nivel colectivo se asocia a los elementos cognitivos que contribuyen a construir lazos de confianza e identitarios entre un grupo de personas.

De acuerdo a lo señalado por los trabajadores, a través de la capacitación los usuarios establecieron lazos de amistad con sus compañeros, y en algunos casos más reducidos, con los relatores que dictaban el curso, los que en muchas ocasiones siguen vigentes una vez finalizada la capacitación.

> *"Bueno, yo conocí bien a fondo a mis compañeros, supe en qué se desempeñaban. Supe la contingencia del día a día. Pero también conocí, tengo amigos ahora, que es lo que también buscaba en cierta forma. A parte yo no tengo muchas amistades, por el mismo tema de pega, que tengo que estar preocupado de mi hija también. Tengo harto donde moverme"* (Hombre, 28 años, Región de O'Higgins).

> *"Hablamos de las dos cosas, si de repente nos juntamos para hablar de trabajo y otra para tomarnos un trago, para hablar de la vida"* (Mujer, 26 años, Región Metropolitana).

> ***"¿Ustedes conocieron otras personas a través de este curso, se hicieron amigos por ejemplo?***
> *Sí* (Mujer, 36 años, Región del Bío Bío).
> *Sí* (Mujer, 33 años, Región del Bío Bío).
> *Muy buenos amigos* (Mujer, 30 años, Región del Bío Bío).
> ***¿Sí, y hasta el día de hoy, después de terminar el curso?***
> *Sí, vamos a salir* (Mujer, 36 años, Región del Bío Bío).
> *Es que uno después los ingresa al Facebook, estamos todos"* (Mujer, 36 años, Región del Bío Bío).

La formación de estas relaciones también tiene un efecto en términos laborales. En primera instancia, se observa que a través de estos nuevos contactos, los usuarios del BTA pueden intercambiar información y experiencias relacionadas con sus áreas de trabajo que les permitan desenvolverse de mejor forma. El vínculo que se establezca con el relator también es importante, pues implica que los usuarios pueden acceder a una persona con conocimientos expertos en su área de interés, a la que pueden seguir recurriendo una vez finalizada la capacitación.

> *"Se producen amistades y se producen redes. Entonces cuando uno trabaja, como es en mi caso el comercio, uno crea redes de apoyo. Por ejemplo en mi caso yo conocí mujeres que tenían una panadería, otra estaba empezando con otras cosas. Entonces había como un "ah, tú tienes más experiencia en esas cosas, cuéntame cómo funciona", entonces eso a una también le sirve. Quienes tratamos de absorber conocimiento de otros lados positivamente, me sirve. Entonces uno aquí también crea redes"* (Mujer, 39 años, Región del Bío Bío).

> *"Todavía mantenemos contacto y cuando le comente que tenía ideas de emprender, me*

dijo "sí ya yo te ayudo", me mandaron material" (Mujer, 24 años, Región Metropolitana).

"¿Se ha relacionado con alumnos luego de terminada la capacitación? ¿De qué forma?

Sí, me he encontrado con ellos.

¿Alguno le ha escrito porque tiene una duda, algo así?

De hecho, tuve alumnos que me pidieron información una vez terminado el curso" (Relator OTEC, Región de Antofagasta).

En segunda instancia, se observa que los lazos establecidos en la capacitación funcionan como "bolsas de trabajo informales", donde los usuarios del BTA pueden intercambiar información acerca de oportunidades laborales a las que quizás no habrían tenido acceso a través de otros medios.

"Lo que yo sí podría adelantar es que en uno de los cursos que tuvimos en Talcahuano, uno de los participantes era de una constructora, entonces llegó uno de los jefes de la constructora al curso y les ofreció prácticas a la gente, en forma inmediata, con la posibilidad de quedar trabajando al tiro, o sea, en particular este programa es así, los otros no sé, pero este es como la estrella, el producto estrella" (Encargado OTEC, Región del Bío Bío).

"Acá habían chiquillos que justo estaban sin trabajo, se había quedado cesantes y dentro de los mismos que estaban en el curso se ofrecieron pega entre ellos y todavía el correo funciona y se siguen cargando trabajo, necesito esto… los chicos que estudiaban con nosotros eran jefes de área y necesitaban gente" (Hombre, 41 años, Región Metropolitana).

Por parte del OTEC el contacto con los usuarios se mantiene principalmente con el objeto de continuar enviándoles información acerca de los cursos que ofrece la institución. Bajo esta lógica los usuarios del BTA son vistos como "clientes" del organismo técnico.

"Después los llamamos y preguntamos porque pasan a ser nuestros clientes, no solamente como BTA sino que pasan a ser nuestros clientes como OTEC, entonces nosotros les seguimos enviando información de nuestras capacitaciones, de nuestros cursos, los seguimos manteniendo como clientes" (Encargado OTEC, Región del Bio Bío).

"Mira nosotros utilizamos esa misma base de datos para después seguirle enviando capacitaciones, que cursamos esto no sé, cursos relacionados, pero contacto mayor no" (Encargado OTEC, Región Metropolitana).

En algunos casos minoritarios se mencionó que el OTEC sirve de intermediador laboral entre las empresas que están buscando personal y los trabajadores capacitados. A partir de lo observado, en general las empresas recurren a los OTEC que tienen cierto prestigio a nivel regional, y los alumnos que son recomendados son aquellos que demostraron un mejor desempeño en las clases.

> *"Les hemos hecho currículum, también les hemos enviado gente. A veces nos llaman personas de empresas que nos piden gente y les hemos enviado y les hemos comentado a las personas"* (Encargado OTEC, Región Metropolitana).

> *"Muchas veces, a nosotros como empresa de conducción, nos mandan correos empresas que necesitan, que requieren profesionales en el área. Entonces nosotros vemos a los alumnos que han demostrado mayor responsabilidad y los llamamos para saber si están con trabajo, si quieren ir a entrevistas"* (Encargado OTEC, Región de O'Higgins).

V. Conclusiones

La evaluación del BTA permite identificar una serie de conclusiones específicas, relacionadas con aspectos particulares del bono, que avalan su existencia, continuidad y expansión. Una síntesis de conclusiones en esta línea permite identificar que:

a) **La autonomía** que entrega el BTA a los trabajadores es muy valorada, principalmente por los propios trabajadores y SENCE.

b) En general, hay **satisfacción** con los mecanismos de postulación, matricula y resultados finales de los cursos. Aunque hay importantes situaciones de **insatisfacción**, tanto de aspectos de forma (por ejemplo, demora en certificados) como de fondo (por ejemplo, profundidad y continuidad de los cursos del BTA).

c) Se logra **focalizar** en un público que habitualmente estaba excluido de la capacitación SENCE, básicamente por el rango de ingresos o bien porque las empresas en que suelen trabajar no hacen uso de la franquicia tributaria.

d) Se observa que la **oferta de OTEC es diversa** en términos de capacidad administrativa e infraestructura, lo que influye finalmente en la calidad de los cursos y utilidad de la misma para el trabajador.

e) Hay diversos **canales de difusión** del bono, destacando la efectividad del "boca a boca" o difusión entre pares (trabajadores), así como las ferias de matriculas.

f) Hay **diferencias regionales**, que aluden principalmente a los requisitos del bono (renta, en el caso de Antofagasta), competencias requeridas por el mercado laboral regional (también en Antofagasta), facilidades de uso de la plataforma de postulación (acceso a internet en localidades rurales, como en O'Higgins) y características de la oferta de OTEC en cada región.

Pero, más allá de estas conclusiones específicas, hay aspectos referidos al tipo de política pública que es el BTA y lo que implica, en tanto cambio, respecto de la franquicia tributaria. A continuación se desarrollaran conclusiones generales o transversales referidas al bono en tanto política social de capacitación.

1. Contexto general: autonomía y nuevas políticas sociales

Una discusión no resuelta en el plano de las políticas públicas tiene que ver con el mejor modo de implementarlas y asegurar que lleguen a los beneficiarios identificados del mejor modo y con la mayor calidad posible. Esto implica considerar el modo de provisión de un bien o servicio y la focalización esperada. En algunos casos se construyen hospitales públicos en donde asisten generalmente las personas que no pueden pagar por un servicio privado. En otros casos es un privado el que produce un bien (por ejemplo, libros escolares) y es el Estado quien se encarga de proveerlo gratuitamente a la ciudadanía que haya definido como beneficiaria. Pero, hay casos en donde el Estado entrega el dinero o cupón a las personas y son éstas quienes deciden dónde usarlo (por ejemplo, becas universitarias de alimentación).

El BTA corresponde a un tipo de política social cuya implementación gira en torno a la autonomía del beneficiario para decidir el proveedor de un determinado bien o servicio. En términos estrictos, se trata de un "subsidio a la demanda", similar a lo que ocurre con los "vouchers" o cupones, en donde el beneficiario es receptor del beneficio y decide libremente donde ocuparlo. En otras palabras, "el Estado particip[a] en el financiamiento de la compra de un determinado producto sin necesariamente participar en su producción" (Aedo y Sapelli, 2001). El modelo contrario es aquel en que se subsidia a la oferta, es decir, a quien produce un determinado bien o servicios a la ciudadanía.

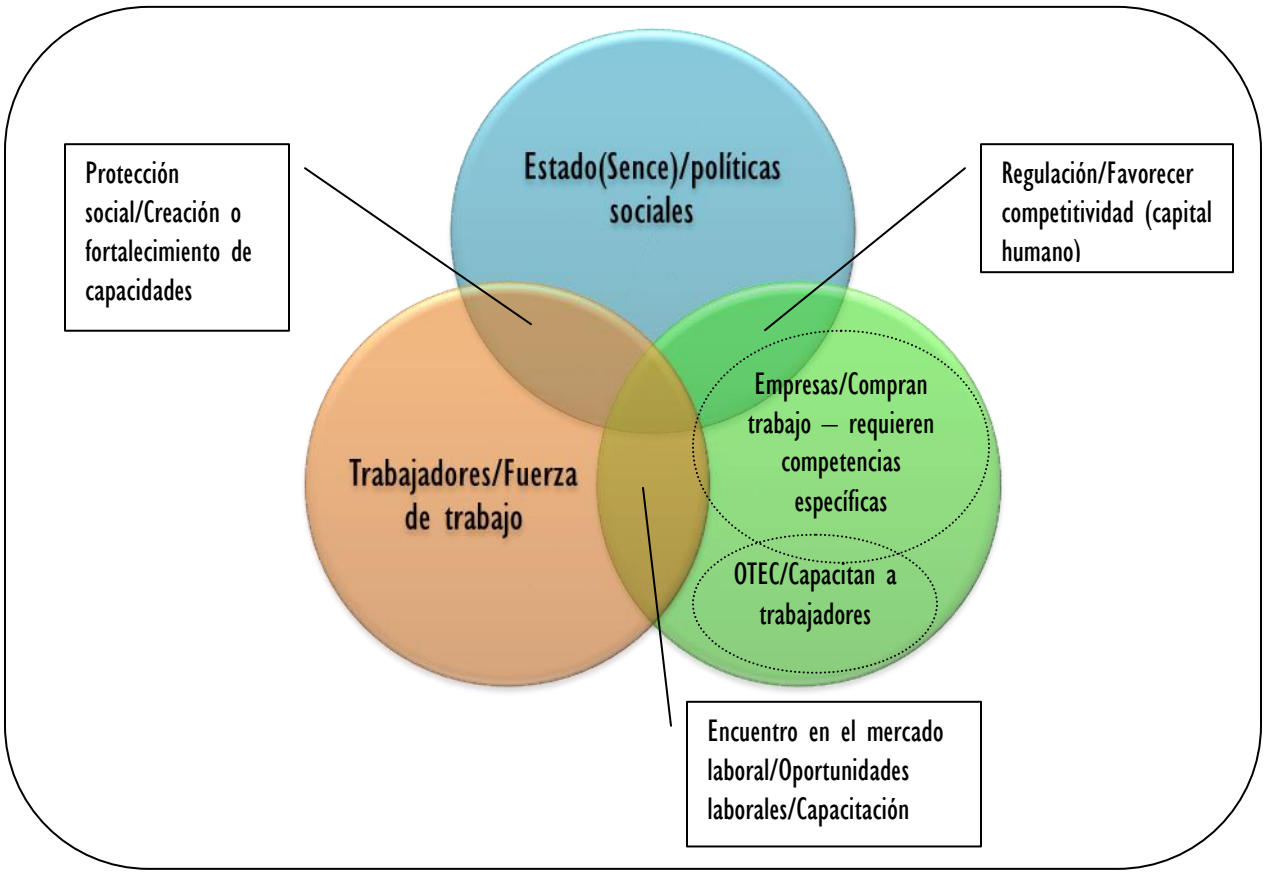
En el ámbito de las capacitaciones mediante el BTA, confluye una serie de actores para los cuales la autonomía del trabajador modifica sustantivamente el modo de relacionamiento entre ellos. El objetivo de las siguientes conclusiones es recoger los elementos descritos y analizados en la evaluación del BTA, resaltando el nuevo panorama que emerge en comparación, sobre todo, con el sistema de franquicia tributaria que hasta ahora era la opción para el trabajador de capacitarse en el marco de SENCE, dependiendo de la decisión de las empresas para su uso.

Típicamente, en el plano de una capacitación implementada por SENCE confluyen el Estado, mediante el mismo SENCE y las políticas sociales a su cargo. Algunas de estas políticas son de carácter personal (recae en personas): Bono Empresa y Negocio, Formación para el Trabajo, Formación de Oficios para jóvenes o el mismo BTA.; otras funcionan a través de la empresa: Franquicia Tributaria de Capacitación o el Precontrato de Capacitación. Cada una de estas políticas tiene públicos y características diferentes. Por otro lado, están las empresas que constituyen la oferta de trabajo y, en el caso de los OTEC, capacitan a trabajadores (o bien, son parte del mercado de capacitaciones). Por último, están los trabajadores, recurso necesario para

las empresas así como beneficiarios directos de las capacitaciones en el marco SENCE, lo que se supone tiene un efecto en su empleabilidad y trayectoria laboral.

Las relaciones entre cada uno de estos actores, tiene diferentes aspectos a destacar según las perspectiva desde donde se mire. En este caso, interesa destacar relaciones generales (tipos ideales) que importan para la dinámica de funcionamiento del BTA, las que luego serán retomadas para el desarrollo de las conclusiones.

Esquema n.14. Actores y relaciones en torno a la capacitación.



Fuente: Elaboración Propia

En primer lugar, el Estado regula el mundo empresarial a la vez que trata de favorecer su competitividad, en este caso, mediante el fortalecimiento del capital humano. En segundo lugar, respecto de los trabajadores el Estado constituye un soporte para su desarrollo y bienestar y, específicamente a través de las políticas de capacitación y la existencia de servicios como SENCE, fortalece o entrega capacidades para acceder o competir en el mundo laboral. En tercer y último lugar, trabajadores y empresas se encuentran en el mercado laboral; con los OTEC, se encuentran en el mercado de capacitaciones.

Dentro de este contexto general, la evaluación del BTA ha permitido detectar una serie de modificaciones en estas interrelaciones en comparación a lo que ocurre con la franquicia tributaria a través de empresas. Entre ellas, destacan aquellas que tienen un carácter más transversal y sustantivo para el futuro del bono, a saber: a) la dinámica que se da entre SENCE, trabajadores y los OTEC, y b) la interrelación entre los trabajadores y las empresas. Las conclusiones que se presentarán a continuación, dan cuesta de estos resultados.

2. Los cambios del BTA en el ámbito de la capacitación

La interrelación entre trabajadores, SENCE y los OTEC

El BTA se constituye como un beneficio para un grupo socio-económico que estaba tradicionalmente excluido de las políticas de capacitación de SENCE, dado que no cumplían con los requisitos de acceso o porque trabajan en empresas que no utilizan la franquicia tributaria para capacitar a sus trabajadores. Esto trae consigo un grupo de beneficiarios en que es muy probable que el BTA haya sido su primera instancia de capacitación. En otras palabras, hay un vínculo de los trabajadores con SENCE y los OTEC en un nuevo marco de capacitación de mayor autonomía para los primeros; pero, en donde además, para un grupo importante es primera vez que se vinculan a este ámbito de capacitación.

En este escenario, si bien la autonomía del trabajador para elegir en qué capacitarse y dónde son ampliamente valorados por los diferentes actores considerados en la evaluación, esto trae consigo problemas que resolver. En el sistema de franquicia tributaria la empresa juega el rol principal para identificar sus necesidades de capacitación y acogerse a la franquicia para cubrir tales de necesidades. En el modelo del BTA es el trabajador quien define sus necesidades y busca un proveedor de capacitaciones. ¿Qué implica esto? Que la información con que cuenten los trabajadores es crítica para asegurar el éxito de la capacitación tomada y, por extensión, se cumplan los objetivos del bono; sobre todo, si para un grupo de beneficiarios es su primera experiencia de capacitación y no tiene puntos de referencia para tomar su decisión.

SENCE implementó una serie de mecanismos para dar cuenta del nuevo escenario de capacitación en el marco del BTA. Estos mecanismos apuntan a difundir e incentivar el uso del bono a aquellos trabajadores que cumplan los requisitos. No es un llamado directo a las empresas para el uso de alguna franquicia tributaria, sino un mensaje directo al trabajador para que se informe y postule al bono. En este sentido, el BTA depende de la motivación del trabajador para hacer uso de él, de modo que el objetivo es facilitar tal proceso. Esto se ha cumplido, puesto que el

sistema en línea de postulación y selección de cursos, así como las ferias, son mecanismos que han resultado bien evaluados por los trabajadores. El sistema en línea permite realizar el trámite sin desplazarse a algún lugar físico (con el costo que esto significa). Las ferias permiten concentrar la oferta en un mismo lugar a la vez para facilitar el acceso a ella por parte de los trabajadores.

Sin embargo, estos mecanismos implementados no logran cubrir totalmente la demanda de información que requiere el correcto funcionamiento del BTA. A grandes rasgos, la información que maneja una empresa sobre el mercado de los OTEC no es asimilable a la que tiene un trabajador, ya sea por el tiempo que éste puede dedicarle a la recopilación y validación de información, o porque en las empresas hay personas especializadas en el tema. En el BTA hay una demanda por información válida sobre los OTEC crucial para los trabajadores. Esto queda reflejado en los criterios de selección de OTEC para realizar cursos: cercanía del lugar de trabajo, horario de capacitación y prestigio del entre capacitador. Los primeros dos aspectos son evaluable a partir de la información disponible en el sistema de postulación. El último aspecto no es satisfecho del mismo modo. Esto lleva a que muchas veces los trabajadores tomen decisiones sin la información suficiente sobre la calidad del OTEC que imparte los cursos de interés y sólo una vez que asisten a los cursos pueden evaluar, tanto la infraestructura como la calidad del organismo capacitador.

SENCE pasa a cumplir un rol fundamental en reducir las asimetrías de información. No se trata sólo de difundir los beneficios del bono y facilitar los modos de postulación, sino que también se observa una demanda por fiscalizar o supervisar el desempeño de los OTEC para asegurarle al trabajador la calidad de los mismos. Desde los trabajadores y SENCE se reconoce un problema en este punto y se ve como un desafío para afinar el funcionamiento y cumplir los objetivos del BTA. En particular, desde SENCE se refieren a un problema de recursos para fiscalizar (por ejemplo, fiscalizar cursos en línea) y se valoran las ferias como una instancia clave para que el trabajador tenga una interrelación directa con su potencial ente capacitador, pero lo claro es que la calidad de los OTEC y cursos del BTA se juega finalmente en el campo de la información válida que se le provea al trabajador para que tome su decisión de capacitación.

La interrelación entre trabajadores y empresas en el marco del BTA

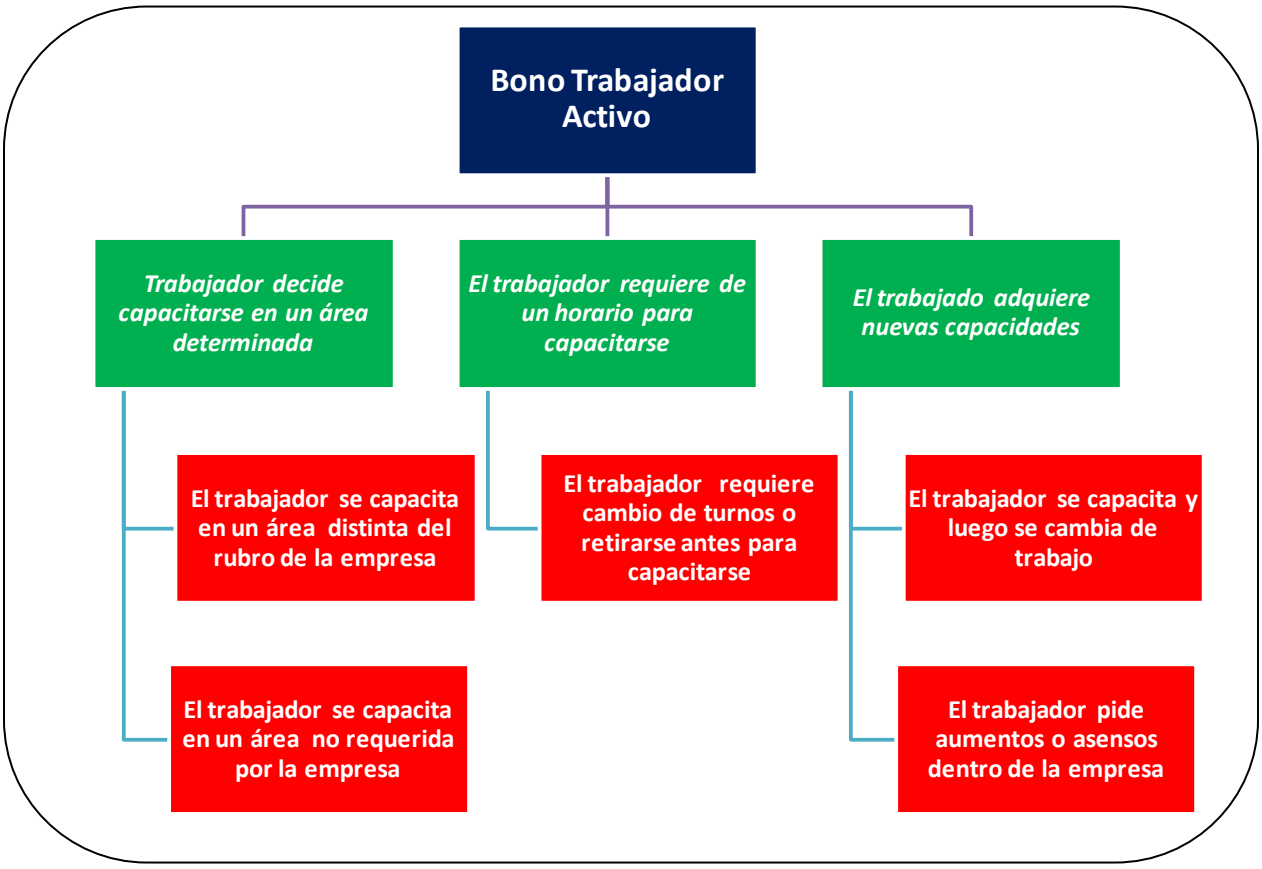
SENCE se asocia con empresas para levantar necesidades de capacitación y para difundir el programa BTA. Por su parte, se espera que la empresa entregue información sobre el BTA a sus trabajadores. Sin embargo, el rol de la empresa en el BTA denota aspectos mucho más sustantivos que el de la difusión del bono.

En un plano de funcionamiento en condiciones favorables: existe una difusión del bono y facilidades para usarlo por parte de las empresas. También, significa en algunos casos una retribución para el trabajador (ascenso o aumento de sueldo). Sin embargo, también se observan ocasiones en que no ocurre la difusión (al contrario, se obstaculiza) y no se otorgan facilidades de uso del bono (facilidades de horario). Se registran diversas situaciones por parte de trabajadores que señalan que estás condiciones no se dan y que no hay una retribución por parte de la empresa al trabajador capacitado. En otras palabras, la autonomía que adquiere el trabajador para elegir en qué capacitarse, contrasta con las capacitaciones a la medida de la empresa en el marco de la franquicia tributaria. Esto produce tensiones entre trabajadores y empresas. Pero también es factible que se puedan generar tensiones entre las empresas y el propio bono, toda vez que no queda del todo definido el rol de las empresas de origen de los trabajadores, pensando en que uno de los potenciales usos del mismo es el cambio de lugar de trabajo o retribuciones económicas.

Más en detalle, en el esquema n.15 se representan las acciones típicas de un trabajador que recibe el bono (cuadros verdes) y los aspectos en los cuáles se produce una tensión con su lugar de trabajo (cuadros rojos). Valga señalar que, aunque se registran casos en donde las empresas valoran el BTA y el trabajador modifica su estatus favorablemente, no hay que olvidar que el BTA no trae consigo ninguna obligación de parte de la empresa de reconocer al trabajador capacitado. No obstante, son los puntos de tensión los que tienen consecuencia más directa en el éxito del bono, puesto que son fundamentales de abordar para asegurar al menos las condiciones de uso del bono.

De los puntos de tensión para los trabajadores en su relación con las empresas, uno es de carácter más práctico y afecta de forma inmediata el uso del bono, a saber: el horario. Por más que los cursos se fijen en horarios vespertinos, las distancias y labores propias de cada trabajador, dificultan llegar al inicio de las clases. El pedir salir antes o cambiar horarios es una negociación entre empleador y trabajador, de modo que depende del interés o voluntad del empleador entregar estas facilidades. Esto último sin duda está relacionado con el área en que se capacita el trabajador. Si éste se capacita en otros rubros o áreas no requeridas por la empresa, tal interés o voluntad del empleador puede verse mermado significativamente. Y es que, ¿en que se beneficia una empresa cuyos trabajadores se capacitan en áreas que no requieren? Esto lleva al tercer ámbito de tensiones: el trabajador adquiere nuevas capacidades, lo que puede ser un puente para cambiarse de trabajo o bien un argumento para solicitar mejoras de las condiciones laborales en la empresa.

Esquema n.15. Tensiones entre trabajador y empresa en el marco del BTA.



Fuente: Elaboración Propia

Cada uno de estos aspectos puntuales hace referencia a un tema de coordinación social en el funcionamiento del BTA, entendiendo la coordinación como una conexión de sentido y acciones entre dos o más instancias y que produce expectativas de comportamiento. En este se caso, se alude a la relación entre los intereses/expectativas del sector empresarial y los intereses/expectativas de los trabajadores en el marco de implementación de una política social llevada adelante por SENCE. Considerando esta dimensión, se concluye que existe ambigüedad en términos de coordinación social entre los principales actores del BTA, puesto que a la par que entrega autonomía a los trabajadores, depende de la voluntad de las empresas para lograr condiciones favorables para su funcionamiento (facilitando horarios y difundiendo la existencia del bono o retribuyendo la capacitación). La ambigüedad se expresa precisamente en que se pide a algunas empresas difundir el bono, pero considerando que esta difusión no es necesariamente un beneficio para la empresa. O bien, el trabajador necesita facilidades para una actividad que no necesariamente le reportará un beneficio a la organización, si lo que se busca es cambiarse de empresa.

En términos concretos, lo anterior implica que, o bien, se piensan horarios de cursos que se ajusten a la población objetivo, lo que no es tan simple como pensar en horarios vespertinos, dado que existe la modalidad de trabajo por turnos o jornadas diurnas que varían en horario de ingreso y salida; o se incentiva la negociación entre trabajador y empresa para adecuar la capacitación a los requerimientos organizacionales, lo que tomaría un aspecto de coordinación de la franquicia tributaria, pero bajo la modalidad del BTA. Esto último sólo es válido para aquellos trabajadores que vean oportunidades de proyección dentro de una misma empresa. Para aquellos que el bono es una oportunidad de cambiarse de empresa o simplemente una satisfacción personal, el horario continúa siendo clave para lograr calidad en los resultados obtenidos en las capacitaciones realizadas gracias al BTA. Y más aún, en este tipo de situación, se produce un total desacople entre la empresa y su trabajador y, por extensión, con la política social de capacitación.

Ambas situaciones representan desafíos para el BTA en cuanto a institucionalizar (gestionando las expectativas de los actores involucrados) los diversos modos en que opera el bono, los roles de cada actor en cada situación y los resultados esperados.

Anexos

Relato de vida 1

Nombre: Ana María
Edad: 38 años
Región: Antofagasta
Estudios: Cuarto medio
Ámbito laboral: Bodega de una concesionaria de Nissan en Antofagasta.
Capacitación que realizó por BTA: Administración de Bodega y Control de Stock.
Efectos de la capacitación en su trayectoria laboral: Luego de realizar la capacitación se cambió de trabajo por un contacto que conoció en la capacitación, pero no le gustó su nuevo trabajo. Después de renunciar en esa empresa postuló a otro trabajo y quedó seleccionada gracias al curso que realizó. Ahora se siente más segura en su trabajo, rinde más al trabajar y conoce mejor los procedimientos generales dentro de la bodega.

1. ANTES. Situación laboral y capacitaciones previas

La entrevistada vive en Antofagasta hace varios años, ella nació en Calama, pero migró para tener mejores oportunidades laborales. Cuando llegó a Antofagasta comenzó a trabajar desde muy joven en distintos rubros. Llegó a trabajar en la bodega de la empresa Claro, donde se desempeñó por bastante tiempo. Ella trabajaba en esta empresa cuando conoció sobre el BTA.

Ana María se enteró de la existencia de este programa a través de la polola de un amigo. Ella trabaja en SENCE y un día le habló sobre el BTA, recomendándole que postulara; "*una polola de un amigo me comentó, ella trabaja en SENCE. Me dijo que postulara a través de la página web. Postulé y salí beneficiada".*

La motivación de Ana María por postular al programa surgió de sus ganas de aprender y formarse. Ella sólo estudió hasta cuarto medio por dificultades económicas, y considera que es una necesidad estar formándose constantemente; *"porque me gusta aprender y porque solamente tengo cuarto medio. No tengo más estudios. No seguí estudiando por motivos de dinero".*

El BTA para ella fue una oportunidad de capacitarse en algo que estaba vinculado con su trabajo, pues antes de esto no tenía el dinero para financiar la capacitación.

En Calama había realizado con anterioridad una capacitación en control de salud e higiene. *"Sí, hice una capacitación…pero no sé si era por SENCE"*. Esta capacitación no le sirvió mucho para obtener un trabajo que cumpliera con las condiciones que quería.

Postuló al BTA a través de Internet. Luego de unos días, le llegó la noticia a través de un correo electrónico que se había ganado el Bono; posteriormente recibió información sobre los cursos a los que podía postular.

> *"Si, a través de Internet…después me llegó la noticia que había quedado seleccionada vía correo y después me llegaron los cursos que podía realizar. Justamente yo estaba trabajando en la bodega de Claro, y por eso me decidí y postulé al curso de bodeguera".*

En ese momento estaba trabajando de bodeguera en Claro. Evalúo entre varias opciones y finalmente se decidió por el curso de Administración de Bodega y Control de Stock porque tenía relación con la actividad económica en la que se estaba desempeñando. Ana María creyó que al momento de elegir su capacitación tenía varias opciones de cursos. *"Primero quería postular al de Inglés, pero después me decidí por el de bodega, por mi trabajo".*

En términos generales, la inscripción y postulación le pareció fácil y rápida. Se inscribió en una feria de matrícula, que se realizó en un gimnasio en el centro de Antofagasta. Le pareció una buena instancia, en especial porque el horario se ajustaba a su jornada laboral y pudo asistir a inscribirse sin problemas. *"Me fui a matricular a una feria de matrícula que hicieron (…) bien, aunque había mucha gente…y el horario bien porque estaba pensado para los trabajadores".*

El bono de copago no se le presentó como una dificultad o impedimento, pero no sabe bien por qué existe. Para ella no significó un problema porque su capacitación no era muy cara, lo pagó en efectivo y luego no tuvo mayores dificultades para recuperarlo una vez de terminada la capacitación.

2. DURANTE; sobre la capacitación

Al entrar al curso no tuvo ninguna evaluación de diagnóstico, pero sí tuvo nivelación; en las primeras clases, la relatora fue explicando los elementos básicos y generales. Luego comenzó la profundización de los contenidos.

El OTEC no lo consideró ni bueno ni malo. Aunque, en un comienzo, tuvo algunos problemas que luego se fueron solucionando. Tuvo algunas dificultades con la infraestructura del

OTEC porque hacían las clases en una sala muy pequeña, pero luego de que informaron su disconformidad, los trasladaron a una sala más amplia. El *coffee break* le pareció adecuado, les daban café y galletas.

> *"De principio no estábamos muy contentos en el curso porque la sala era muy pequeña, estábamos muy apretados. Pero después nos cambiaron a una sala bien buena, acogedora. Teníamos unos minutos de break y nos daban cafecito…unas galletitas…no bien, todo bien".*

Respecto a los materiales de apoyo, también tuvo problemas porque les entregaron un manual elaborado en España que tenía una serie de tecnicismos y palabras que no se utilizan en Chile (especialmente unidades métricas distintas). La profesora se dio cuenta de ello y les cambiaron el manual por uno más adecuado.

> *"De principio nos dieron un manual que no correspondía, y la profesora se dio cuenta porque venía como todo escrito para los españoles, entonces no correspondía con nosotros…en libras cosas así. Entonces después lo solucionaron y nos dieron otro manual".*

Quedó muy conforme con la relatora. La metodología de enseñanza que utilizaba era dinámica y generaba una clase participativa, lo que Ana María considera adecuado para el tipo de estudiante de las capacitaciones BTA. Además destaca el interés de la relatora por el aprendizaje de sus alumnos: les enviaba los materiales de la clase, las presentaciones y ejercicios para practicar vía mail.

> *"Muy buena la profesora, muy…como se dice, activa la clase…participativa. Bien, nos enviaba las clases o nos enviaba talleres para practicar. No, muy buena las clases…muy buena la relatora en realidad".*

Los contenidos le parecieron bien, pero considera que les entregaron mucha información en muy poco tiempo. A ella no le resultó muy complicada esta situación porque había procedimientos y conocimientos adquiridos en su trabajo; *"[los contenidos] fueron muchos por muy poco tiempo, igual muy bueno. Yo aprendí porque trabajo en lo mismo…pero faltó tiempo, yo encuentro"*.

El horario de la capacitación le pareció bueno porque era compatible con su horario de trabajo, y considera que se facilitaba la participación para trabajadores. Entraba a las 7:30 y salía a las 11.

La capacitación era tres veces por semana, le habría gustado que fuera todos los días, porque le pareció que en algunos casos los contenidos se entregaban de manera muy superficial. Hizo un curso de 100 horas, a ella le habría gustado que fuera de 200.

Tuvo varias evaluaciones durante la capacitación, algunas escritas y otras orales. Algunas fueron individuales, otras en grupo. Recibió su diploma en una ceremonia realizada en la municipalidad, con autoridades regionales de SENCE y el SEREMI; *"sí, nos hicieron una ceremonia en la municipalidad, con el SEREMI… y nos hicieron un cóctel".* Esta instancia le pareció adecuada porque se hizo un reconocimiento público al trabajo que habían realizado durante la capacitación.

3. DESPUÉS; realidad laboral después de capacitarse

En general le pareció buena la capacitación, aprendió bastante y esto le ha servido para encontrar un mejor trabajo. Sin embargo, considera que las capacitaciones son muy cortas y que debieran incluir una práctica para poder incorporar mejor los conocimientos.

Ana María cree que sus expectativas fueron satisfechas *"en cierta medida*". Aprendió los fundamentos de algunas cosas que conocía en la práctica, complementó los conocimientos que ya tenía y adquirió algunos nuevos. Además le permitió tener una mirada global del funcionamiento de una bodega y conocer todos los procedimientos que se realizan dentro de ésta. Ahora comprende por qué se hacen las cosas y no solamente cómo se hacen. Considera que con este curso ella puede ser jefa de bodega y no solamente ayudante.

> *"A mí me gustó lo que hacen. Que uno se capacite, aprende, uno puede tomar su especialidad, su rubro de trabajo. Pero me gustaría que nos consiguieran una práctica y que las capacitaciones fueran más largas (…) en una empresa, de tratar de postular a empresas grandes…hubiese sido mucho mejor".*

La entrevistada considera que esta capacitación ha tenido un impacto importante en su trayectoria laboral, porque ahora tiene un certificado que respalda sus conocimientos y que le sirve para mejorar su currículum.

> *"Obviamente…el impacto yo creo que es que tengo un cartón de una capacitación y me ha servido para mejorar mi currículum (…) yo creo que incidió en que haya encontrado este trabajo".*

Al momento de realizar la capacitación, ella no pensaba en cambiarse de trabajo porque consideraba que estaba en una buena empresa. Luego, durante el curso, una compañera le ofreció ir a trabajar con ella y se cambió de trabajo, pero no era lo que le habían prometido y renunció.

Finalmente, postuló por un puesto en bodega de la concesionaria de Nissan en Antofagasta y quedó inmediatamente. Considera que la capacitación que realizó fue un elemento determinante para conseguir el trabajo que tiene ahora. Aunque no le pagan mucho más, ella cree que el trabajo que tiene hoy en día es mucho mejor que el anterior; tiene mejores condiciones laborales, más beneficios, está adquiriendo mayores aprendizajes y tiene la posibilidad de aspirar a un cargo mejor para hacer carrera dentro de la organización. Además, dentro de su nueva empresa tiene la posibilidad de capacitarse, opción que no tenía en su antiguo empleo.

Ahora en su nuevo trabajo se siente más segura. Está en una etapa de entrenamiento para conocer los procedimientos específicos de la bodega donde trabaja, y la mayoría de las cosas que le enseñan ya las aprendió en la capacitación. Sólo cambian algunos nombres.

> *"Se me hace más fácil, por ejemplo ahora a mi me están capacitando para conocer los procedimientos de esta bodega y es lo mismo que me enseñaron a mí. Solamente que cambian las palabras".*

Por esta razón, ella está contenta con los resultados obtenidos, piensa que aprendió y logró rendir un 100% en su trabajo. Considera que la motivación de especializarse la llevó, en un corto plazo, a obtener una mejor situación laboral.

> *"Aprendí más, rendí mucho más en mi trabajo…rendí al 100%, si antes rendía al 80% ahora subí al 100%. Entendí cosas que no entendía, el por qué se hacían…como a grandes rasgos cómo funciona la bodega. Ese curso me serviría a mí para ser una jefa de bodega…no una ayudante".*

Actualmente sigue con la motivación de formarse y mantenerse vigente. Quiere seguir una trayectoria de capacitaciones que sea consistente con su trayectoria laboral. Por esta razón, quiere postular al BTA nuevamente para capacitarse en contabilidad.

> *"Sí [cumplió con mis expectativas], de hecho me gustaría volver a hacer un curso que…no sé, contabilidad…que siga perfeccionándome más en lo que hago".*

Ella no se enfrentó a mayores dificultades para asistir a las capacitaciones, siempre tuvo el apoyo de su familia para participar. El esfuerzo realizado le parece recompensado en su desarrollo personal.

Ella participó para el Bono 2012 y fue beneficiada, pero no le interesó la oferta de cursos de este año. La oferta de capacitaciones 2012 en Antofagasta se redujo mucho en comparación con la del 2011. En la oferta 2011 había un curso de contabilidad y uno de inglés que eran del interés de la entrevistada, pero esos cursos no se ofrecieron para el año 2012 y por eso prefirió no participar.

Ana María hizo varias amistades en el curso. Se relaciona con ellos por distintos motivos; para saber cómo están, para salir juntos, para compartir información sobre temas de la capacitación. Algunos de sus compañeros se han conseguido trabajos entre ellos. Ana María considera que tuvo un curso muy interactivo.

La entrevistada ha recomendado el curso a varios amigos, algunos de ellos ya han postulado y han salido beneficiados. Ella está satisfecha con su capacitación y también recomienda el OTEC en el que estudió.

> *"Mira yo le he recomendado el Bono a varias a amigas y ellas han postulado y ahora han salido beneficiadas. Yo lo recomiendo porque es algo para que la gente se forme".*

Relato de vida 2

1. Presentación

Nombre: Patricio
Edad: 40 años
Región: Región Metropolitana
Estudios: Universitario incompleto
Ámbito Laboral Encargado de Bodega en IP.
Capacitación que realizó por BTA: Administración de bodega y control de stock.
Efectos de la capacitación en trayectoria laboral: La capacitación le sirvió para obtener un mejor puesto de trabajo, y en su nuevo cargo le ha servido para desempeñarse bien como encargado de bodega y optimizar su trabajo acorde a lo enseñado en el curso.

2. ANTES. Situación laboral y capacitaciones previas

Patricio trabajaba como auxiliar de aseo en el instituto profesional IPCHILE. Él estaba encargado del aseo de los baños de hombres en el instituto. Un día en su trabajo vio información sobre el programa Bono Trabajador Activo y se interesó en participar.

> *"Si, en realidad donde yo trabajo había un afiche y me quedó la duda y me puse a hacer las averiguaciones… y en una semana tenía ya el bono para utilizarlo en la clase que quería".*

La motivación de Patricio por capacitarse estaba asociada a dos aspectos: por un lado buscaba desarrollarse mediante la formación; *"lo que pasa es que yo soy un convencido de que en la vida hay que estudiar y un jefe una vez me dijo que cualquier curso que hubiera y que más encima fuera gratis; no lo desaprovechara y lo tomara".*

Por otro lado, tenía la impresión que en su lugar de trabajo había una serie de procedimientos en relación a las bodegas que no se estaban realizando bien. Él iba a la bodega al menos una vez por día, y notaba que no se estaba implementando del todo bien.

> *"Lo que pasa es que donde yo trabajo se trabaja con elementos, pero no así bodegas grandes y como uno conoce las bodegas. Y yo siempre miraba que notaba que faltaba un orden… y como no había nadie que la administrara dije yo 'esta es la mía'. (…) Entonces yo quería saber…con el miedo en realidad que yo no sabía nada de bodega, yo tomé ese curso, me gustó (…) y lo que yo le decía, que dentro de los 18 que éramos el único que no tenía nada que ver con bodegas era yo".*

Patricio tenía las ganas de capacitarse antes de conocer el programa BTA, pero no lo había podido hacer porque no tenía dinero para ello. De hecho, una de las razones por la cual entró a trabajar en el Instituto Profesional IP es porque le pareció que trabajando ahí sería más fácil capacitarse desde adentro.

> *"Cuando entré a trabajar al IP, entré con la convicción de querer yo estudiar…y lamentablemente yo tenía todo, pero me faltaban las lucas...así como dicen por ahí 'a falta de pan buenas son las tortas'…tomé el curso y lo tome con gusto en realidad, con el miedo que yo no sabía nada de bodegas"*

El había realizado dos capacitaciones previas, ambas por franquicia tributaria dentro de distintas empresa. Cuando trabajaba en Valle Nevado, asistió a una capacitación de servicio al cliente y la otra fue sobre comunicación efectiva, dentro de la empresa en la que trabaja actualmente. Estas capacitaciones le parecieron buenas, pero no eran necesariamente de su interés.

> *"Lo que pasa es que nosotros una vez…o sea que si mal no recuerdo tengo dos; una que hicimos en valle nevado sobre atención al cliente. Allá en Valle Nevado hasta el auxiliar (…) aunque trabaje en la cocina tiene que tener una capacitación en trato al cliente. Porque en cualquier ocasión se puede topar con un cliente….y el otro fue una capacitación que hizo la empresa que se llamó comunicación efectiva; en la cual nos ayudaba a comunicarnos con la gente con la que tratamos…sean profesores, sean alumnos".*

El entrevistado postuló al programa a través de Internet, él estudió un tiempo informática en la universidad por lo que no significó ninguna dificultad el proceso de postulación. En pocos días le llegó la información que había sido beneficiado con el programa BTA.

Patricio decidió capacitarse en Administración de Bodega y Control de Stock porque era lo que más se parecía a su trabajo y no tenían cursos de manejo, que era lo que más le interesaba en un principio.

> *"Primero que nada, de intruso yo me metí a mirar la página del SENCE. Yo estaba buscando un curso en especial, que era el de manejo. Porque yo quería aprender a manejar…yo se que el Automóvil Club de Chile tiene…uno puede aprender a manejar con una franquicia del SENCE. Pero nunca he encontrado un empleador que me pague el curso (…) y justamente los cursos que yo vi en ese panel de IP no había de eso…había uno de grúa horquilla. Así que tomé el computador, miré y busqué por todas partes. Primero busqué que estuviera lo que yo quería, después busqué por lugar…cerca de mi comuna donde trabajo (…) así que*

después vi las que había y tomé el de bodega, para hacer algo diferente (…) para ampliar un poco lo que sé".

Luego se dio cuenta que en su lugar de trabajo realizaban esta capacitación y decidió hacerla en la misma empresa, porque le resultaba mucho más cómodo. Él nunca supo que existía una feria para matricularse porque lo hizo directamente en su empresa.

"Cuando hicimos el curso de comunicación efectiva en el IP había una niña de las compañeras que una vez nombró la OTEC. Entonces yo le pregunté de qué se trataba y ella me contó que era algo así como una consultora que hacía capacitaciones. Después cuando leí lo del SENCE, empecé a mirar y de nuevo me apareció la palabra OTEC (…) yo me puse a hablar con el encargado y él me dijo 'nosotros como OTEC tenemos que hacer todo el papeleo para que te inscribas en el curso que quieras', entonces si estaba en el mismo lugar de trabajo, con la gente que yo conocía…no tenía que salir a buscar más si tenían lo que yo quería".

A Patricio le pareció muy rápido el sistema de postulación y capacitación. Él postuló y en pocos días ya se estaba inscribiendo en su OTEC para realizar el curso; *"yo, por lo menos, a mi punto de vista lo encontré súper rapidito…súper expedito. Yo hice la averiguación un día martes, el día jueves la niña que trabajaba ahí me entregó la información que necesitaba. El día lunes tenía el bono en la mano y pude escoger lo que quería estudiar…sobre la misma".*

Al entrevistado le pareció que el bono copago fue una buena estrategia de SENCE para evitar la deserción. Para él no significó mayores dificultades pagar el bono y tampoco recuperar el dinero al final de la capacitación.

3. DURANTE. Sobre la capacitación

En términos generales la capacitación le pareció buena, el lugar era cómodo y para él era fácil asistir porque trabaja en la misma empresa. El relator de su capacitación era muy bueno, especialmente porque tenía mucha experiencia. Les hacía actividades muy participativas y eso le permitió aprender mucho de sus compañeros que tenían más experiencia que él. Una actividad que le gustó mucho de la capacitación fue que todos los días sábados el profesor los hacía tomar el rol de relatores y enseñar lo que habían aprendido. Así pudo incorporar mucho mejor los contenidos.

"El relator, el señor Jaime, yo lo encontré una persona seca en lo que estaba enseñando. Se notaba que el hombre sabía (…) de hecho nosotros los días martes y jueves el profesor

relataba, nos preguntaba experiencias y lo iba asimilando con lo que estábamos viendo, pero el día sábado nosotros éramos los que hacíamos de relatores…con lo que habíamos visto en la semana. Entonces él nos pasaba materia y nosotros teníamos que asimilar con ejemplos cotidianos la materia."

En el curso no hubo evaluación de diagnóstico ni nivelación; *"hasta donde yo sé no hubo ningún tipo de nivelación, pero yo me di cuenta- por lo menos en el curso donde estaba – de que todos, si había alguna duda, ellos lo ayudaban a resolver"*.

Respecto a los materiales, tenían un libro guía que era buen material de apoyo, y lograron abarcar todos los contenidos a lo largo de la capacitación. En términos de infraestructura le pareció bien, pero considera que debieran haber realizado ejercicios prácticos. Le habría gustado hacer visitas a bodegas grandes para ver cómo funcionan.

"El curso de administración de bodega fue todo teórico. Lamentablemente, no se sí es por un problema de coordinación o de pauta o cómo le queramos llamar. Pero todo lo que nosotros aprendimos lo podríamos haber visto en una bodega in situ, en terreno. Pero como no hubo una visita guida….pero no así como el curso de manejo de grúa horquilla, porque ellos tenían que manejar. Y el curso de mecánica (…) en el cual ellos trabajan con vehículos ahí en terreno. Entonces yo me di cuenta que nosotros los de administración de bodega fuimos los únicos que no vimos nada en terreno".

La capacitación se realizó en horario vespertino, los días martes, jueves y los sábados en la mañana. Ésta se ejecutó entre diciembre y febrero. Finalmente terminó asistiendo durante sus vacaciones.

"Estaba la duda entre mis compañeros si la capacitación se podía considerar como horas laborales, y unos me decían que si…'no te preocupís porque tu faltai por tu curso' y otros me decían que no, que era otra cosa aparte. Así que no corrí riesgo y hablé con mi jefe y le pregunté por la posibilidad de cambiar los turnos los días que estuviera en capacitación. Pero de final me la mayoría del curso me tocó en vacaciones; así que ni pensar en las vacaciones porque el martes, jueves y sábado…".

En el periodo que tuvo clases fuera de sus vacaciones, Patricio conversó con su jefe para ajustar los turnos y asistir sin problemas. Tuvo apoyo de su jefe para esto; *"justamente ayer lo conversamos y le decía yo al supervisor de operaciones que si no hubiera sido por el apoyo de ellos no hubiera podido hacer el curso, y si no hubiera hecho el curso no estaría trabajando donde estoy ahora".*

Respecto a sus compañeros, Patricio está muy contento con el curso que le tocó. Él se identifica como el que menos sabía del tema porque todos trabajaban en bodegas y él solamente la usaba cada cierto tiempo. Esto le permitió aprender mucho de las experiencias de los demás. Considera que eran muy generosos en compartir sus conocimientos y algunos tenían experiencias muy interesantes para contar. Para él muchos de sus compañeros fueron un ejemplo;

> *"Unos sabían más que otros, entonces trataban de brindarle apoyo o sacarle la duda…o sacarme de la duda en realidad".*

Patricio aprobó el curso con buenos resultados. Tuvo tres evaluaciones, para las que estudió mucho, pero le habría gustado que hubiera más evaluaciones porque cada una contenía mucha materia y se le hacía muy difícil estudiar. Con sus compañeros hablaron al respecto y les habría gustado tener una prueba por unidad.

> *"La guía yo la iba revisando a medida que pasábamos la materia y marcaba las cosas que no entendía. Después se lo preguntaba al profe y él no tenía ningún problema en explicarme".*

A Patricio todavía no le entregan su certificado, pero a él no le importa mucho porque como trabaja en la empresa donde se capacitó, todos saben que tomó el curso.

4. DESPUÉS. Realidad laboral después de capacitarse

Poco tiempo después de haber realizado la capacitación, el jefe de Patricio le sugirió que postulara a una vacante que había en la bodega de mecánica en el instituto. El postuló junto con varias personas y gracias a los conocimientos adquiridos en el curso, se ganó el puesto. Ahora tiene un trabajo que le genera más interés y lo motiva más. Todavía no le cambian el contrato, pero la diferencia entre su sueldo anterior y el que gana en el nuevo puesto, se la pagan como horas extra.

> *"…y hubo un jefe que dio mi nombre para que postulara a ese cargo. Y él me dijo; 'hay un puesto para pañolero, yo quiero que postules'. Ahora, obviamente que la postulación iba con un poco de resorte, pero para mí estuvo como preciso el curso…como que llegó en el momento preciso".*

Patricio siente que sus expectativas fueron satisfechas, ahora tiene un mejor cargo, gana más y tiene muchas más herramientas para desempeñarse laboralmente. Además se dio cuenta

que esa impresión que tenía de que algunas cosas se estaban haciendo mal era real; *"el curso me dio la razón, me ayudó a poder decir; 'voy bien encaminado'".*

Por otro lado, se produjeron algunos inconvenientes para Patricio con algunos de sus colegas en IP que se molestaron con él. Hubo algunas personas que también postularon al cargo en el que actualmente se desempeña el entrevistado y que llevaban más tiempo o tenían mejores puestos que él. Patricio lo interpreta como envidia, porque estos compañeros de trabajo no postularon a las capacitaciones del BTA y no han ascendido dentro de la empresa.

En general le pareció que la capacitación era buena, aprendió bastante. Sin embargo, considera que las capacitaciones son muy cortas y que debieran incluir una práctica para poder incorporar mejor los conocimientos.

Al momento de comparar esta experiencia con otras capacitaciones, le parece que su experiencia con el BTA fue cualitativa y cuantitativamente mejor. *"No hay comparación; las otras capacitaciones duraban dos días y esta duró como 100 horas".* Además pudo capacitarse en algo que a él le interesaba y le servía mucho más.

Junto con lo anterior, considera que la experiencia de compartir con personas que no conocía fue muy buena. Generó nuevas amistades, contactos para poder aprender más sobre el tema y aprendió de las estrategias que sus compañeros tenían para buscar trabajo.

> *"Si po, osea…tengo tres compañeros; tengo a la Luz, al Christopher que nos contactamos por Facebook (…) para saber de su vida, para saber cómo está su familia…cómo les ha ido en el trabajo…".*

Patricio piensa que si alguna vez se queda cesante puede recurrir a su relator, y él le podría ayudar a buscar un buen trabajo. Él tiene buenos contactos y además sabe exactamente los contenidos que él maneja.

Patricio está completamente satisfecho con la capacitación y quiere volver a postular al Bono para seguir capacitándose. Considera que su elección fue la adecuada y si tuviera que elegir nuevamente haría exactamente lo mismo.

Relato de vida 3

1. Presentación

Nombre: Marcia
Edad: 36 años
Región: Rancagua, región del Región del Libertador General Bernardo O'Higgins
Estudios: Contabilidad en un liceo técnico profesional, no lo terminó y se retiró en 4to Medio. Luego postuló a un programa del FOSIS y se capacitó como asistente de contador.
Ámbito Laboral: Actualmente está estudiando en Trabajo Social en la Universidad y tiene una microempresa de venta de zapatos en su casa en Machalí.
Capacitación que realizó por BTA: Inglés
Efectos de la capacitación en su trayectoria laboral: Bajo impacto. No aprendió mucho más de lo que sabía en el curso. El curso le sirvió para darse cuenta de los conocimientos que tenía.

2. ANTES. Situación laboral y capacitaciones previas

Marcia siempre ha estado interesada en formarse. Ella estaba navegando por Internet en búsqueda de cursos de capacitación *online* cuando encontró información sobre el BTA. Se interesó a participar porque había cursos que le podían servir. Así escogió postular para participar en el curso de inglés.

La motivación de Marcia por realizar el curso se asociaba a sus ganas de seguir formándose y le pareció que esta sería una buena herramienta para complementar su trabajo. Además consideró que era una herramienta importante para sus estudios universitarios.

Ella había realizado capacitaciones previamente a partir de un programa impulsado por FOSIS y otro de apoyo al emprendimiento. Tuvo muy buena experiencia en la capacitación con FOSIS. Si bien ella manejaba herramientas sobre contabilidad que había adquirido previamente, considera que esta capacitación cumplió muy bien su objetivo.

> *"Como era muy regular, muy a diario…yo creo que fue como de fácil aplicación el aprendizaje…estabas constantemente metida en eso (…). El relator que había en ese momento sabía mucho, uno sentía esa seguridad de que si le preguntabas el tipo te iba a responder lo que correspondía y quizá un poco más. Yo me he encontrado con compañeras de ese curso que luego sí trabajaron en eso, les sirvió…fue un empuje".*

En la capacitación de un programa de apoyo al emprendimiento la entrevistada aprendió sobre orfebrería mapuche; este curso se realizaba todos los días en la tarde entre 6 y 10, y le entregaron todas las herramientas teóricas sobre simbología mapuche antes de comenzar con la elaboración de joyas, además de los materiales necesarios.

> *"El collar que me hice tiene una connotación especial, porque la joyería mapuche tiene una simbología especial que es muy personal, no cualquiera puede usar un conjunto".*

Marcia postuló al BTA a través de internet y no tuvo mayores problemas. Le pareció un sistema *"casi instantáneo*";

> *"Habitualmente estoy buscando en Internet cosas que tengan que ver con cursos Online…o capacitaciones porque me gusta saber un poco de todo. Me encontré con el Bono Trabajador Activo. Leí de qué se trataba, a quiénes estaba enfocado, cómo se participaba…cómo se postulaba. Y después de leerlo y de entenderlo un poco, porque tampoco me gusta meterme a cosas porque sí, y encontré que tenía cursos que podrían servir…servirme a mí".*

Ella postuló y en pocos días le llegó un correo con la información que había sido beneficiada por el programa y los pasos a seguir para hacer efectivo el Bono. Pagó el bono de copago, y luego se matriculó en el OTEC con la información que aparecía en el correo recibido sobre los horarios, el lugar y los contenidos generales del curso. En ese momento esta información le pareció bastante precisa; aparecían desarrollados claramente los contenidos y aprendizajes que se iban a adquirir. Se matriculó en una feria que se realizó al costado de la intendencia.

Marcia eligió su OTEC considerando la información que había leído en Internet, eligió el curso con más horas. Ella comparó los aprendizajes esperados en todos los cursos de inglés ofertados, y en todos eran igual. Por eso ella pensó que en el curso que tenía más horas se iban a hacer más ejercicios y actividades respecto de esos contenidos.

> *"Y al final del curso te entregan una hoja donde te preguntan por el profesor, si lo encontraste bueno o no….pero no te dan la posibilidad de decir realmente lo que piensas. Por lo general esas evaluaciones tienen alternativas de respuesta, no te dan un espacio para decir 'esto me gustó y esto no me gustó', uno no se puede expresar libremente. Esas evaluaciones con unas encuestas de satisfacción. También te podrían preguntar te gustó sí o no y punto…no creo que tengan mayor incidencia en nada"*

3. DURANTE. Sobre la capacitación

El OTEC donde Marcia se capacitó no tenía salas propias para realizar capacitaciones, ella asistía a un lugar arrendado por el OTEC. El lugar era bueno, amplio y cómodo. El *coffee break* también era bueno. Sin embargo, a la entrevistada no le gustó que el OTEC no tuviera dependencias con salas, porque para ella "*las cosas que aparentan estar de paso me generan inseguridad*". Marcia postula que el hecho que el OTEC no tenga salas para realizar las clases revela que la institución se formó de manera apresurada o improvisada para ofrecer los cursos. Si ella hubiera ido a conocer la oficina del OTEC antes de la capacitación habría escogido otro OTEC; *"porque no hay segunda oportunidad para una primera impresión".*

Su curso se impartía tres días a la semana desde las 6 de la tarde hasta las 10 de la noche. Había tres niveles; básico, intermedio y avanzado. Ella escogió el nivel básico porque no sabía mucho de inglés.

A Marcia no le gustó la relatora porque le pareció que no tenía buena metodología de enseñanza y tampoco tenía buena disposición para enseñar. También la complicó la alta heterogeneidad de su curso, ya que durante toda la primera etapa de capacitación pensaba que no estaba en el mismo nivel que sus compañeros. Había algunos trabajadores que participaban mucho más porque tenían mayores conocimientos. Cuando avanzó el curso se dio cuenta que había varias personas que tampoco podían seguir la clase y se dio cuenta de la dificultad de tener un curso tan diverso en términos del aprendizaje.

> *"Desafortunadamente el relator era el espejo del OTEC, entonces no queda el gusto de…a ver en términos simples era como una organización chanta".*

A Marcia le gustó su grupo de compañeros, especialmente en términos de calidad humana. Hizo algunas amigas y se sintió cómoda estudiando con personas de su edad, ya que en la universidad son todos menores que ella. Sin embargo, encontró que había algunas compañeras dueñas de casa que aprovechaban el espacio de la capacitación para compartir fuera del espacio doméstico, y que por lo mismo la prioridad que tenían era relacionarse con otras personas.

A ella le pareció que muchos de sus compañeros asistían a la capacitación sólo porque era gratis o para sociabilizar y no específicamente para aprender inglés, porque no todos tenían la disposición a aprender. Esto no le gustó porque le quitó seriedad al curso;

"Porque conozco muchas personas que les habría gustado participar y no tuvieron la opción. Y a eso me refiero con la preselección, yo no he encontrado programas sociales que estén enfocados a mujeres con el objetivo de reflexionar o fortalecer su identidad, todo tiene que ver con cuanti…con emprender, sacar adelante a los hijos, etc. (…) pero eso no significa que tomen el espacio que es para otra cosa…"

El material de apoyo lo encontró bueno, pero considera que no se aprovechó bien y no se alcanzó a abarcar los contenidos que se presentaban como parte del programa del curso.

La entrevistada no consideró pertinente el formato de la encuesta de satisfacción que le hicieron porque era un cuestionario de respuesta con alternativas. La encuesta no le permitió expresar su opinión abiertamente y las categorías de respuesta eran muy guiadas. Ella habría preferido una encuesta abierta para explicar qué le gustó de la capacitación y qué aspectos no le gustaron. En este sentido, para la entrevistada la encuesta no sería un instrumento adecuado para medir la satisfacción con la capacitación.

4. DESPUÉS. Realidad laboral después de capacitarse

La entrevistada no considera que sus expectativas hayan sido satisfechas, ella postuló al programa considerando que tenía el respaldo de SENCE y que sus experiencias previas habían sido muy buenas. La capacitación le sirvió para reforzar los conocimientos que ya tenía y para tener más herramientas de lectura en inglés. En relación a esto, consideró que los objetivos que establecía el programa eran muy ambiciosos, y que era muy difícil adquirir los aprendizajes esperados en tan pocas horas;

"Como diagnóstico me sirvió; pero considero que se pierden mucho recursos para que yo llegué a la conclusión que después de tres meses lo único que yo puedo hacer es un diagnóstico personal. Qué es lo que yo debería poder decir: 'yo hice un curso de inglés, yo hablo inglés' "

Respecto de otras capacitaciones que ella ha realizado, considera que hay ciertos elementos que no tuvo su capacitación del BTA que las anteriores sí tuvieron:

En primer lugar, contar con filtros rigurosos para la selección de los beneficiarios del programa, con entrevistas a especialistas, para poder realizar una mejor distribución de los trabajadores en relación a su nivel de conocimientos.

En segundo lugar, realizar capacitaciones más extensas e intensas, con una duración de alrededor de cuatro meses, varios días de la semana durante cuatro horas. Así se puede obtener un mayor aprendizaje. También impartir cursos basados en una metodología participativa, donde el trabajo realizado sea con el relator, con los compañeros y de reforzamiento individual.

Y finalmente, existencia de una práctica dentro de la capacitación, de manera de aplicar los conocimientos adquiridos y facilitar la búsqueda de trabajo una vez terminado el curso.

La entrevistada se ha encontrado con varias compañeras después de terminada la capacitación realizada en FOSIS, y todas están trabajando como contadoras. El curso realmente fue una herramienta que se pudo aplicar a la trayectoria laboral de las capacitadas de manera exitosa.

Observando en términos comparativos con las experiencias previas que había tenido Marcia, considera que la postulación al programa Bono Trabajador Activo no tiene un sistema adecuado. Le parece que la rapidez con la que se recibe el bono tiene que ver con la automatización de un procedimiento mediante un sistema, pero ello no significó que la herramienta pudiera definir un grupo con características similares para facilitar el aprendizaje en conjunto.

> *"Primero lo relacioné con la rapidez, la relacioné con una cuestión de sistema; estamos modernizados, con tecnología. Cuando yo postulé al primer programa de capacitación donde tuve un proceso mucho más largo de capacitación uno ni siquiera manejaba un teléfono celular. Entonces yo dije esto está evolucionando, está mucho más rápido…pero no me pareció que hubiera algo más enfocado. Lo primero que pensé fue con quién más voy a compartir esta experiencia ¿qué aporte me van a entregar los demás?".*

Por otro lado considera que todos deberían tener las mismas posibilidades de acceder a los cursos, pero debiera haber algún procedimiento para nivelar los cursos.

Marcia considera que le faltó orientación al momento de elegir el OTEC y el curso para capacitarse, porque al menos en su caso lo que aparecía en Internet no correspondió con la realidad de la capacitación;

> *"Yo diría que el curso tiene que tener un enfoque distinto, un sistema de selección distinto y una malla más realista. Se supone que las personas que diseñan estoy programas de intervención saben que uno no va a hablar inglés en 30 clases, que es imposible. Entonces si a mí la información que me entregan en un principio es 'inglés. Aprendizajes esperados; reforzamiento de tales niveles'…genial, lo voy a tomar (…) entonces yo creo que está mal*

enfocado en relación a quiénes está dirigido. Porque son recursos que se pueden destinar a otra cosa. Si yo fuera cliente haría una demanda, y le diría al juez: 'publicidad engañosa, falta de servicio, (…) no hubo disposición a enseñar…".

Marcia tiene cuatro hijos pequeños, para ella el tiempo para estar con su familia es primordial, porque considera que estas relaciones son las más importantes, y que el tiempo que deje de estar con ellos va a tener repercusiones importantes en el desarrollo de sus hijos y en la relación con su marido. En este contexto ella acordó con su marido que él cuidaría a sus hijos en el tiempo de las capacitaciones y así ella podría hacer este curso que consideraba importante para su desarrollo personal;

"A mí en un momento esta cuestión significó preguntarme; ¿mi matrimonio o mi carrera? Porque yo no quiero ser sólo mamá. No quiero que mis hijos digan 'mi mamá…es mamá'. Quiero tener mi espacio propio de desarrollo personal".

En relación a lo anterior, Marcia considera que su capacitación fue más bien un costo que una ganancia. Esto significó muchas tensiones con su marido y además tuvo que perder horas de clases de la universidad para llegar a tiempo a la capacitación.

Aprendió muy poco, y por ello se siente frustrada, porque el tiempo y la energía que invirtió en la capacitación no dieron los frutos que ella esperaba y significaron muchos más costos de los que ella creía. Se arrepiente del curso que realizó, ella quiere volver a postular para un curso de inglés en el programa BTA, pero quiere ser más cuidadosa al momento de elegir el OTEC. A pesar de haber tenido esta mala experiencia, Marcia le ha comentado acerca de este programa a sus conocidos.

Ella quedó disconforme con la capacitación porque no se lograron los objetivos propuestos. Además la encuesta que le entregaron para evaluar la capacitación le pareció muy cerrada. Por eso Marcia tenía muchas ganas de participar en alguna actividad del estudio, ya que sentía la necesidad de dar su opinión.

El nivel de aprendizaje adquirido lo considera sumamente precario, incluso su hijo que cursa cuarto básico le hizo ver ciertos errores que había cometido la profesora al enseñar ciertos contenidos.

Le mandaron su certificado por correo y lo tiene guardado porque le da vergüenza enmarcarlo. Le parece que el diploma no refleja los conocimientos que ella realmente tiene;

"Me asusta pensar que alguien sepa que yo hice un curso de inglés, porque no sé inglés; por eso te digo que voy a enmarcar el diploma al revés"

Relato de vida 4

1. Presentación

Nombre: Juan Carlos
Edad: 47 años
Región: Concepción, región del Biobío
Estudios: Técnico Universitario
Ámbito laboral: Planificador en instrumentación
Capacitación que realizó con el BTA: Computación
Efectos de la capacitación en su trayectoria laboral: Ninguno, ya que el curso que hizo giró en torno a contenidos que él ya dominaba. Ni a nivel laboral, ni a nivel personal el curso tuvo alguna repercusión. Lo tomó y terminó básicamente por dos razones, una para no perder la garantía y dos, para poder tener posibilidades de capacitarse nuevamente.

2. ANTES. Situación laboral y capacitaciones previas

Juan Carlos tiene 47 años, estudió electricidad industrial a nivel técnico universitario. Es casado, con tres hijas y vive junto a su familia en Talcahuano. Actualmente está estudiando informática, carrera que se complementa muy bien con el trabajo que realiza en la Celulosa Nueva Aldea como planificador en la especialidad de instrumentación.

Hoy en día trabaja en un área más dedicada a la planificación, pero su trayectoria laboral siempre ha estado más enfocada al terreno, en ambas especialidades, en la parte eléctrica y en la de instrumentación. Identifica su vida laboral con *"altos y bajos*", esto debido a que cuando egresó, y luego de trabajar en una empresa por unos años, se independizó como empresa contratista de instalación eléctrica y comercialización. Luego de tres años de buena situación lo estafaron y quebró, por lo que debió comenzar nuevamente de cero, a partir de allí siguió siendo dependiente, hasta la actualidad. Mantuvo trabajos independientes de forma esporádica, haciendo más que nada instalaciones eléctricas para empresas, nunca de forma particular, trabajo que caracteriza como mal remunerado y muy sacrificado.

De forma dependiente ha tenido varios trabajos, de hecho partió trabajando en la Celulosa Nueva Aldea cuando ésta recién comenzó sus faenas. Ahí ha estado la mayor parte de su vida laboral, excepto dos años que se fue a Cabreros, a otro proyecto. También ha trabajado en Huachipato. Siempre enfocado a la parte eléctrica o instrumentación.

Dentro de su trayectoria laboral ha tenido varias lagunas de desempleo en rangos que han durado algunos meses, momentos en los cuales se las ha tenido que arreglar con instalaciones menores, domiciliarias, y asociándose también con otros conocidos.

Él trabaja en una empresa contratista de Arauco, está hace muy poco en este puesto y aún no ha podido asentarse del todo ya que no es considerado como parte del personal de planta. Sin embargo *"saben cómo trabajo así que puede ser que me consideren para después".* Él cree que las capacitaciones le permitirán ser visualizado dentro de la empresa *"por eso justamente me estoy preparando para que en el algún momento puedan reconocerme todo lo que yo he estado preparándome".*

Por la empresa en la que trabaja se ha tenido que capacitar constantemente tomando cursos pagados. Ha hecho cursos de Autocad, también cursos menores de un día de especialización en el área de eléctrica y un curso de instalador de panales solares, éste último a través de la Fundación Chile, en donde quedó seleccionado entre 60 postulantes, dentro de los 30 primeros. Sin embargo, fue la capacitación en Autocad la que más lo favoreció ya que cuando aprendió a usar el programa *"mi jefe me tiró al tiro a los leones".*

> *"Las capacitaciones me han abierto otras expectativas, porque por ejemplo como yo le decía yo soy técnico en electricidad y en el trabajo en el que estoy, estoy de planificador, el hecho que haya aprendido estas herramientas me ha servido".*

También trabajó en una empresa dentro de la cual se especializó en el ámbito técnico, por lo que tomó cursos de Excel básico, intermedio, avanzado, pagándoselos él mismo.

> *"Yo percibo eso: capacitarme para poder abrir mi espectro de oportunidades laborales"*

Piensa que los actuales estudios que cursa le servirán para poder optar a un mejor trabajo o mejor remuneración. Él pretende sacar la ingeniería en informática dentro de cuatro años, teniendo como expectativa trabajar como analista de sistemas y en un programa especializado para ingenieros. Como ya tiene la parte práctica, habiendo trabajado varios años en terreno, ahora le falta sacar la parte teórica y poder aspirar a mejores condiciones laborales.

A mediano plazo tiene las siguientes expectativas: *"de aquí a cuatro años sacar esta carrera, hacerla valer en mi trabajo. Mostrarme de que yo estoy capacitándome en informática y que me den la posibilidad de trabajar en esa parte, en esa área como analista de sistemas… el trabajo no es bien remunerado, pero lo compenso con la posibilidad de poder superarme".*

Ahora, con respecto a una nueva capacitación tomada con el Bono, él tiene las expectativas de que si dan nuevos cursos, poder tomar uno que le sirva para su trabajo.

3. DURANTE. Sobre la capacitación

Se enteró del Bono a través de la página del SENCE. A ésta llegó debido a que andaba buscando cursos para capacitarse en Microsoft Proyect. Al principio entró a la página buscando un curso para que la empresa se lo pagase a través de la franquicia tributaria. En lugar de eso vio el link de "Bono de Trabajador Activo", le llamó la atención y entró.

> *"Los objetivos [del Bono de Trabajador Activo] pienso yo, son capacitar a un gran número de personas. Lo que me gusta a mí es que no importa la edad. No solamente jóvenes si no que cualquier edad y que tengan la motivación cierto, de poder superarse, así como la tengo yo. Que tengan con estas herramientas que van a adquirir una oportunidad paralela a lo que hacen".*

Él piensa que el bono sirve para que una persona pueda capacitarse en otra especialidad y abrir su espectro.

Las expectativas que tenía cuando se fue a inscribir en la Feria, eran tomar cursos en *hardware* o *software*. Sin embargo, considera que le informaron erróneamente ya que cuando revisó el programa vio que dentro de los objetivos estaban el mantenimiento y configuración de *software*, pero cuando llegó la primera clase y revisó el manual se dio cuenta que esos contenidos no estaban dentro del curso.

El curso que él tomó fue de computación, todos los sábados de 8.30 a 14.30. Como se menciona más arriba, la mayor parte de los contenidos que se vieron, él los conocía por lo que tuvo que asistir de forma obligada a un curso para el cual estaba sobrecalificado.

> *"Estuve desde septiembre hasta febrero, participé en todo el curso con el único propósito de no perder esta oportunidad. Porque si yo no asisto tal vez me puedan castigar y no me inviten en otra oportunidad a hacer otro curso".*

Más que un alumno, fue un ayudante del profesor, ya que había alumnos *"que no sabían ni encender el computador*", esto frente al nivel avanzado que él tenía en el área. Pero *"estaba desmotivado porque no era lo que yo esperaba (…) me resigné, pero de todas maneras dije, 'igual voy a tomar el curso, porque esto me sirve más adelante para tomar otro curso'"*

"Lo tomé pensando una, que el curso tenía considerado la unidad de configuración de software y Excel avanzado… quería seguir, avanzando más"

Ahora ha intentado postular al Bono 2012, pero como todavía no le dan la certificación del Programa 2011, cree que aún no puede participar del proceso.

Sus intenciones son seguir capacitándose, paralelo a los estudios universitarios que cursa. Piensa que inglés le pudiese servir, pero lo dejará como pendiente ya que en la carrera tiene tres niveles del idioma. Ahora "*ya no pienso en la carrera si no en lo mío, personal"*. Le interesa tomar cursos de la parte civil, de construcción, ahora motivado por un interés personal más que laboral. *"Por ejemplo me ayudaría harto para hacer una ampliación en la casa".*

Con respecto a sus apreciaciones personales a cerca del Programa, considera que una debilidad es que se está amarrado con un número de cursos anuales.

Por otra parte, lo positivo del Bono es que la persona pueda elegir en qué capacitarse *"porque uno es el que tiene la motivación, uno es el que se quiere superar, ahora si la empresa lo envía a uno también bienvenido sea".*

Haciendo una comparación entre las capacitaciones que ha tomado, ya sea por la empresa o gestión individual, y la capacitación tomada con el Bono, Juan Carlos opina que en términos de infraestructura estaba bien, ya que las salas tenían un notebook para cada uno. Con respecto al *coffe break* evalúa con nota 1 el servicio prestado en el instituto. También observa que la rotación excesiva de relatores perjudicó el desarrollo del curso. Tuvieron tres profesores, uno el original, otro como reemplazo de éste y un último el definitivo, sin embrago esto significó un enredo en la entrega de los contenidos, perdiéndose la continuidad. *"No debería haberse producido el cambio de relator ya que uno se acostumbra a su metodología".*

Todos los relatores eran ingenieros en informática, por lo tanto era gente que se manejaba en el tema. En este sentido evalúa muy bien la transmisión del oficio por parte de los profesores.

Hablando sobre el proceso de postulación y matrícula indica que "*fue bueno porque postulé a través de internet, salí favorecido, me invitaron a la Feria de Matrícula, me inscribí".* Una de las falencias de este proceso fue la falta de información clara y precisa con respecto al programa del curso. La confusión en su programa de estudios es una falta que se la atribuye al OTEC, como entrega de información errónea.

Ahora, comparando el OTEC que dictó el curso de computación y las anteriores capacitaciones que había hecho, él indica que al Programa le faltó más evaluación. Hacían pruebas, pero *"a nivel personal del relator, no del OTEC para medir el avance del alumno"*. Considera que debería haberse hecho evaluaciones más periódicas, parciales, tomando dos o tres unidades.

No conocía el OTEC en el que se capacitó, si no que decidió ingresar ahí exclusivamente por los horarios en que se dictaba el curso los cuales le acomodaban. Según sus tiempos libres, hacer un curso el día sábado era lo ideal. También optó por este porque no le pedían plata si no que le hacían firmar un pagaré.

Hablando sobre el plan de estudios, Juan Carlos señala que éste era bueno para la persona que no tenía conocimiento alguno sobre el tema. *"Los relatores se quedaban pegados en algunas unidades con tal de que se nivelaran y se pudiera seguir avanzando"*. La mayoría de los compañeros que tenía eran personas que no tenían mayores conocimientos computacionales y de áreas de formación muy diversas, había dueñas de casa, bodegueros, etc. Esto a su juicio frenó el curso ya que había que detenerse mucho en contenidos básicos. Si esta situación hubiese sido distinta, tal vez el profesor podría haber enseñado otras unidades que no estaban consideradas y que él esperaba con ansias, sin embargo no se pudo avanzar.

En términos generales, evalúa con un 5 el curso. "*Por todas las falencias que le he comentado"*. Ahora, hablando de las fortalezas que tenía el curso, cree que se puede destacar la infraestructura, el equipamiento. Sin embargo, las expectativas que él tenía con respecto al curso eran muy altas, aunque él le comentaba al profesor que por qué no separaba según conocimientos, no le dieron una respuesta positiva ya que debían ceñirse al programa.

> *"[El curso] Me sirvió para poder reforzar lo adquirido, mucho conocimiento de Word ha sido a través de la práctica, de estudio personal, superación personal. Y esto me sirvió para reforzar. No así Excel, yo ahí tuve que dar mi aporte a los compañeros"*

4. DESPUÉS. Realidad laboral después de capacitarse

En el trabajo se notó *"un 1%"* el hecho de haber tomado el curso, esto debido a que los conocimientos que se trataron eran muy básicos y ya eran sabidos por él. Por lo tanto el curso no otorgó ningún *plus* a su desarrollo profesional. *"No era nada nuevo de lo que yo he estado haciendo durante todos estos años".*

Sin embargo, no se escucha de su parte un ánimo de desidia cuando habla sobre la capacitación. Entiende que fue una oportunidad más para capacitarse y que si no la aprovechaba podía perder el derecho a estar en otras capacitaciones. No advierte que haya sido una pérdida de tiempo, ni tampoco que le haya afectado en otras áreas a nivel personal.

En la actualidad él tiene altas expectativas con respecto a una nueva capacitación *"por ejemplo hay áreas que yo no me manejo, que no las conozco, entonces me gustaría capacitarme en esas áreas… ya con interés personal".*

Se advierte en él un sentido muy importante al hecho de capacitarse, esto conjugado por un interés laboral explícito, de ser reconocido en su trabajo como un empleado con nuevos y más altos niveles de conocimientos. También, de forma muy importante, por un interés personal de superación y perfeccionamiento continuo.

Como crítica a SENCE dice que echó de menos un nivel de capacitación para gente con estudios universitarios o superiores, pero que en la actualidad no tienen un buen trabajo. Que se den instancias para el trabajador medio, con capacitaciones más avanzadas. *"SENCE da cursos muy limitados y muy básicos, que están enfocados a un espectro poblacional tal vez bajo, en cuanto a estudios".* Esto lo comenta a partir de su experiencia en donde reconoce haber estado en el curso con gente con un nivel cultural muy básico, situación que entorpecía y retrasaba el proceso de capacitación.

A pesar de la situación vivida, sí quiere capacitarse de nuevo y postulará al Bono 2012. *"A mí me gusta ser integral. Hay un curso de soldadura, por ejemplo. Yo sé soldar, pero por interés personal*". Considera que el Bono ayuda bastante ya que hoy en día capacitarse es muy caro.

Comentó sobre el Bono en su trabajo, producto de lo cual varios compañeros se entusiasmaron y se inscribieron, pudiendo capacitarse también. Es un ávido gestionador de instancias de perfeccionamiento. Años atrás, logró que la empresa en la cual trabajaba contratara los servicios de capacitación para alrededor de 200 personas.

Sobre la gente que conoció en la capacitación, no tiene contactos con ellos. Sin embargo, sí ha visto que el resto de los compañeros mantienen una relación a través de un correo creado para el grupo. No pudo establecer relaciones para contacto de trabajos ya que las áreas de formación de la mayoría eran muy distintas a la suya. Subraya que él iba a las capacitaciones a estudiar y no a establecer relaciones de amistad.

Bibliografía

- Becker, G. (1975) "*Human Capital".* New York: Columbia University.

- Gallart, M. (2008) *Competencias, productividad y crecimiento del empleo: el caso de América Latina.* Montevideo: OIT/ Cinterfor.111 p. (Trazos de la Formación, 36) Disponible en: http://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/gallart.pdf

- Gallart, M. (2003) "*Habilidades y competencias para el sector informal en América Latina: una revisión de la literatura sobre programas y metodologías de formación."* Boletín Técnico Interamericano de Formación Profesional. Montevideo, OIT/ Cinterfor. n. 155.

- Kornblit (coordinadora) (2007): *"Metodologías cualitativas en ciencias sociales: modelos y procedimientos de análisis".* Biblios, Argentina.

- MIDEPLAN (2000) *"Metodología de evaluación ex ante de Programas Sociales"*, Agosto.

- Ministerio del Trabajo y previsión Social. (2008) "*Informe Final. Hacia un Chile más justo: Trabajo, salario, competitividad y equidad social".* Consejo Asesor Presidencial Trabajo y Equidad. Mayo

- Ministerio del Trabajo y previsión Social. (2011) *"Informe Final. Comisión revisora del Sistema de Capacitación e Intermediación Laboral".*

- Morgan D.L. (1988): *"Focus groups as qualitative research".* Sage, London.

- OECD (2001) *"Education Policy Analysis"*.

- Taylor y Bodgam (1998) *"Introducción a los métodos cualitativos de investigación."* Editorial ibérica Paidos

- Vieytes, R. (2004) *"Metodología de la investigación en organizaciones, mercado y sociedad – Epistemología y técnicas."* Buenos Aires, Ed. De las ciencias.