



## INFORME FINAL

# Resultados Segunda Encuesta a empresas participantes del sistema de Certificación de competencias laborales.

---

Proveedor: Área de Información y Estudios

Fecha: Febrero de 2019

## ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN .....	3
II.	OBJETIVOS.....	4
III.	DISEÑO METODOLÓGICO .....	5
IV.	ENCUESTA A EMPRESAS PARTICIPANTES.....	7
V.	CONCLUSIONES.....	26

## I. Introducción

Durante el año 2017 se efectuaron 17.145 procesos de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales. Cerca del 80% de los participantes, son trabajadores dependientes que realizan sus labores en empresas de distintos tamaños. Lo anterior indica que las empresas juegan un papel central en el proceso de evaluación y certificación, pues son ellas las que proponen a sus trabajadores evaluar y certificar sus competencias.

Por ello, ChileValora viene recogiendo desde el año 2016 la percepción de las empresas respecto de su participación en el proceso, específicamente, su nivel de satisfacción. El presente informe, da cuenta de la segunda medición, cuyo foco fueron las empresas que participaron durante el año 2017. La recogida de datos se extendió desde el 15 de junio hasta el 31 agosto de 2018, logrando aplicar 195 encuestas telefónicas a distintas empresas y entidades participantes del sistema, cifra prácticamente idéntica a la alcanzada durante el año 2016 (196 encuestas).

Entre los resultados de mayor relevancia, cabe destacar el nivel de satisfacción neta, que llega a un 72,3%, resultado muy similar obtenido durante la primera medición. El estudio muestra la importancia del Centro de Evaluación y Certificación como promotor del Sistema, puesto que la mayoría de las empresas señalan que se enteraron de la existencia de ChileValora a través de él; aun cuando, también juegan un rol relevante los instrumentos de promoción que la institución tiene a su alcance. (página web, campaña web, feria, diario). Según la mayor parte de los encuestados, la decisión de participar en el proceso de Evaluación y Certificación de competencias laborales fue tomada por el directorio o dueño de la empresa. El 51,9% de las empresas consultadas efectuó algún tipo de actividad de capacitación previo al proceso de Evaluación y Certificación de competencias laborales. La mayor parte de las empresas participantes indica que los perfiles de ChileValora permiten identificar las habilidades de los trabajadores (91,3%), como también facilitan el definir un mejor plan de capacitación (84,1%)

Por último, la aplicación de la encuesta consignó también observaciones de los representantes que respondieron la consulta. Según ello, se verifica que el aspecto más valorado del proceso, corresponde al

reconocimiento que se hace a los trabajadores. En la misma línea, se consultó por mejoras al proceso, donde destaca la solicitud de mejora en plazos de entrega de resultados y certificaciones.

Para complementar la información recabada por la encuesta de satisfacción, en algunas preguntas se efectúa una comparación con la pregunta equivalente a la medición de año anterior de la encuesta de satisfacción. Por otro lado, para detallar los resultados de la medición 2018 (corresponde a las empresas que participaron en el año 2017), algunas preguntas contrastan resultados en función del tamaño de la empresa participante, las que se dividen en dos grupos: “gran empresa” y “mediana, pequeña y micro”.

## II. Objetivos

### i) **Objetivo General**

- Dar cuenta de la percepción de las empresas respecto de su participación en el proceso de Evaluación y Certificación de competencias laborales.

### ii) **Objetivos Específicos**

- Medir el nivel de satisfacción general de las empresas participantes para con el proceso de Evaluación y Certificación de competencias laborales.
- Indagar respecto de cómo las empresas conocen y se integran al sistema de certificación de Evaluación y Certificación de competencias laborales.
- Generar información respecto de la percepción que tienen las empresas respecto de los beneficios que obtendrían con su participación en el proceso de Evaluación y Certificación de competencias laborales.
- Dar cuenta de los aspectos que más valoran las empresas respecto del proceso de Evaluación y Certificación de competencias laborales.

### III. Diseño Metodológico

El diseño tuvo un carácter no experimental y corresponde a un estudio de tipo transversal. La recolección de la información se efectuó entre los días desde el 15 de junio hasta 31 de agosto de 2018. La estrategia de recolección de la información fue la aplicación de una encuesta telefónica, utilizando un cuestionario semi-estructurado.

Para junio de 2018, se registraban 16.388 procesos de Evaluación y Certificación de competencias laborales, ejecutados el año anterior, distribuidos entre 625 empresas participantes. A partir de dicha información, se seleccionó aquellas que contaban con información de contacto telefónico, contabilizando 505 empresas que fueron las que finalmente constituyeron el Universo muestral del que se extrajo la muestra de las 195 empresas participantes del estudio. El 40,5% se ubica en la región metropolitana, mientras el 59,5% en otras regiones. Como se menciona con anterioridad, las encuestas efectuadas durante el año 2018 corresponden a la participación de las empresas durante el año 2017. Ello se explica básicamente porque durante el año 2018 continuó llegando información sobre los procesos de evaluación y certificación<sup>1</sup> cursados en 2017, por tanto, se accedió a la información completa del año 2017, ya avanzado el año siguiente.

A continuación, la ficha técnica del estudio.

#### Ficha Técnica

<b>Tipo de Estudio</b>	No experimental, cuantitativo, transversal, no proporcional y nivel de profundidad descriptivo.
<b>Estrategia de construcción de información</b>	Encuesta Telefónica, con cuestionario semi-estructurado. Las encuestas efectuadas vía telefónica, se recopilan con el software Survey Monkey.
<b>Universo</b>	Empresas Beneficiarias del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales que evaluaron a sus trabajadores en 2017. 625 en total. Se considera la información acumulada hasta junio de 2018, mes en que comienzan las actividades de terreno.
<b>Empresas con información de contacto telefónico</b>	505 empresas.

<sup>1</sup> En dicha información, también se encuentra contenida la información de las empresas participantes.

<b>Muestra</b>	195 empresas.
<b>Proporción de encuestas aplicadas</b>	31,2% del total de empresas participantes.
<b>Fechas de recolección de información</b>	Desde el 15 de junio hasta el 31 de agosto de 2018.

**Cantidad de encuestas objetivo:** Considerando las 625 empresas participaron del proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales, se construyó una muestra de tipo no probabilístico. Se efectuó un muestreo por conveniencia, dadas limitantes como tiempo y disponibilidad de información telefónica de las empresas. En esta línea, se encuestó a todas las empresas que fue posible contactar y cuya contraparte quiso responder. Si el diseño hubiese tenido un carácter probabilístico, el nivel de confianza alcanzado habría sido de 95%, mientras que el margen de error de 5,5%.

**Aplicación de encuesta Telefónica:** Como se indica en la ficha técnica, se logró aplicar la encuesta a 195 empresas. Para ello, se contó con la colaboración de un encuestador, integrante del equipo de trabajo del área de Estudios e Información de ChileValora. Se capacitó al encuestador en aspectos como: proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales, propósito de la encuesta, conocimiento del cuestionario y manejo del software de gestión de encuestas: "Survey Monkey".

Dado que el estudio se realiza al año siguiente (2018) de ejecutado el proceso (2017), debido a que la información de cierre hecha llegar por los Centros a ChileValora para su validación y su posterior publicación en el registro público estuvo disponible una vez avanzado el año 2018, las dificultades que debe enfrentar el proceso son dos: (a) cambio de la persona a cargo del proceso en la empresa y (b) disminución del nivel de recordación, cuando efectivamente ésta se mantiene. A pesar de dichas limitantes, se logró encuestar al 31,2% de las empresas participantes del sistema en 2017, considerando la información disponible hasta junio de 2018.

## IV. ENCUESTA A EMPRESAS PARTICIPANTES

### 4.1 Representatividad de la encuesta por sector

La tabla número 1 indica los procesos desagregados por sector, tanto para la encuesta de satisfacción a empresas como para los procesos del año 2017. Si bien la muestra de empresas no es proporcional a los procesos de 2018, los sectores con mayor participación alcanzan una alta cobertura: Construcción (29,7%) y Gastronomía hotelería y turismo (25,5%). Cabe destacar que, para la encuesta de satisfacción con el proceso de Evaluación y Certificación, sectores como: “construcción”, “gastronomía, hotelería y turismo” y “transporte y logística” agrupan en conjunto el 67,6% de las consultas efectuadas.

Tabla 1. Distribución por sector para la encuesta a empresas y procesos 2.018<sup>2</sup>.

SECTOR	Encuesta empresas (195)	Procesos 2018 (16.388)
agrícola y ganadero	4,1%	5,7%
comercio	4,6%	4,6%
construcción	29,7%	22,1%
educación	1,5%	0,5%
elaboración de alimentos y bebidas	9,7%	2,9%
gastronomía, hotelería y turismo	25,6%	26,4%
manufactura metálica	6,2%	4,6%
minería metálica	5,1%	9,5%
servicios de salud y asistencia social	0,5%	0,4%
servicios financieros y de seguros	0,5%	0,3%
transporte y logística	12,3%	8,4%
servicios de salud y asistencia social	0%	0,4%
información y comunicaciones	0%	0,3%
actividades, profesionales, científicas y técnicas	0%	0,3%

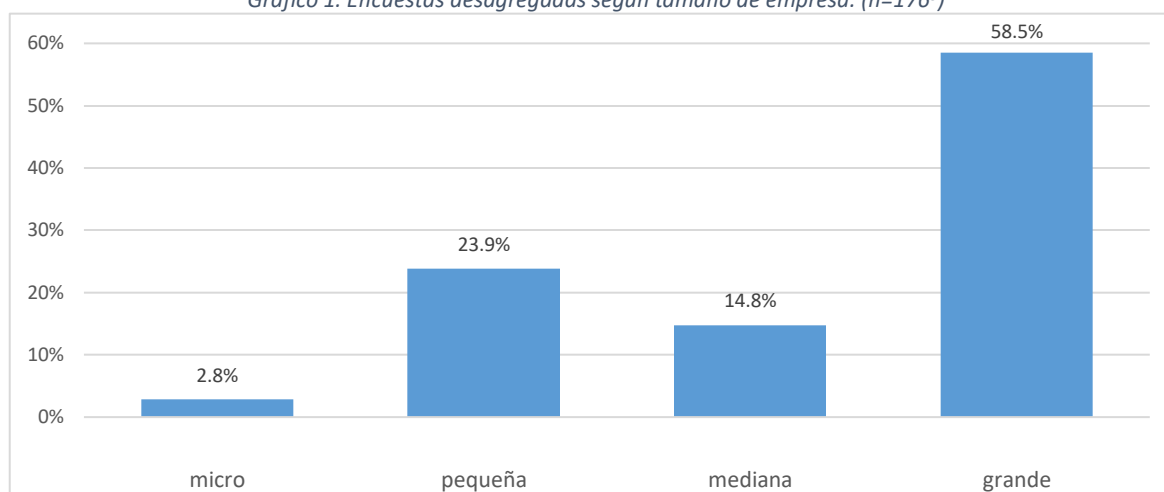
Fuente: Elaboración propia.

Para complementar la información de las empresas, el gráfico número 1 presenta información referida al tamaño de la empresa encuestada. Para ello, se toma como criterio el tramo de venta de la entidad para el año 2017, según información facilitada por SII. El 58,5% de las entidades consultadas corresponden a la categoría de gran empresa (tramos de venta SII: 9 a 13), el 14,8% se clasifica en el tramo de empresa mediana

<sup>2</sup> Procesos de Evaluación y Certificación de competencias laborales válidos hasta junio de 2018. (n=16.388)

(tramos: 8 y 9), 23,9% para pequeña empresa (tramos: 5 a 7) y finalmente, el 2,8% corresponde a microempresa (tramos: 2 a 4).

Gráfico 1. Encuestas desagregadas según tamaño de empresa. (n=176<sup>3</sup>)



Fuente: Elaboración propia utilizando información facilitada por SII.

En este punto, precisa mencionar que aproximadamente el 25% de las empresas que ha participado históricamente del proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales se ubica en la categoría de gran empresa<sup>4</sup>. Sin embargo, la mayor cantidad de procesos de evaluación y certificación son cursados por trabajadores empleados en grandes empresas (alrededor del 75%). Ello podría explicarse por la mayor dotación de personal con que cuentan las empresas de mayor tamaño.

## 4.2 Despliegue del sistema

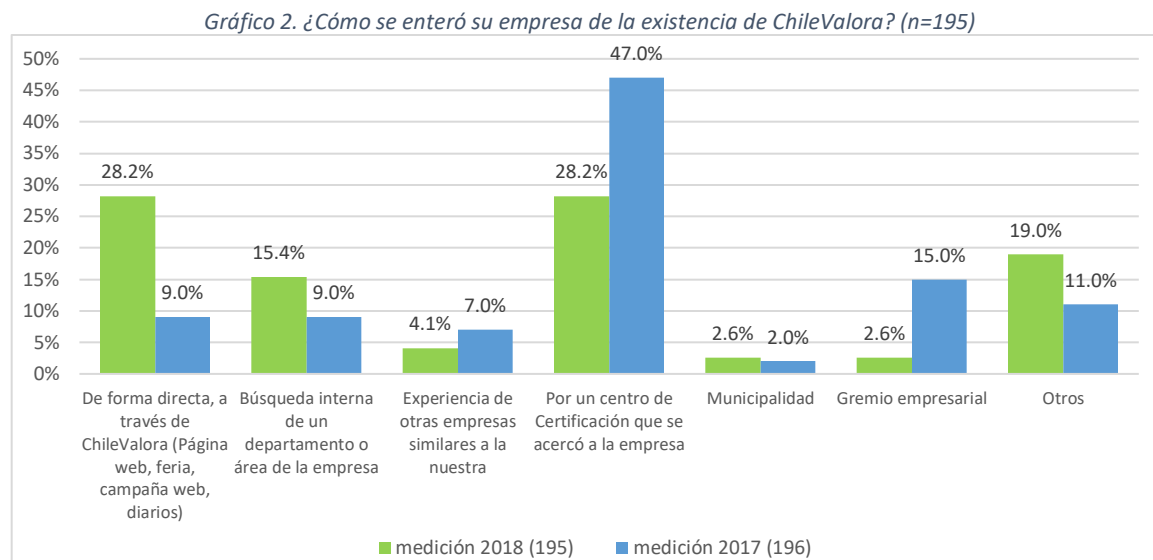
---

<sup>3</sup> Respecto de los análisis referidos al tamaño de las empresas, no se considera el tramo 1 de ventas según SII. "SIN VENTAS. Corresponde a contribuyentes cuya información tributaria declarada no permite determinar un monto estimado de ventas". Por ello, la cantidad de empresas analizadas puede diferir respecto de preguntas que no consideran el tamaño de empresa. Por otro lado, cabe mencionar que se excluyen del análisis referido al tamaño empresa entidades como: Liceo, asociación gremial, municipalidad, universidad, fundación u ONG, por ser entidades sin fines de lucro. Ello contribuye también, a que difiera el número de entidades analizadas referidos a tamaño empresa respecto del análisis general de la encuesta.

<sup>4</sup> Mediana: 12%, pequeña: 27% y micro: 36%.



El acápite despliegue del sistema entrega información sobre como las empresas se enteraron de la existencia de ChileValora y respecto de cómo se tomó la decisión de participar en el proceso de Evaluación y Certificación de competencias laborales. Para complementar la información, se efectúa un contraste con la medición correspondiente al año 2017 (Empresas participantes del proceso en el año 2016). Por otro lado, para la pregunta por la decisión de participar en el proceso, se entrega también, información desagregada en función del tamaño de las empresas participantes. Como se menciona en el apartado metodológico, la medición 2018 contempla la participación de las empresas en el proceso de evaluación y certificación durante el año 2017. Por ello, en el gráfico número 2 y en aquellos que corresponda “medición 2018” hace referencia a las empresas que ejecutaron procesos durante 2017<sup>5</sup>. Siguiendo la misma lógica, “medición 2017” refiere a la participación de empresas durante el año 2016.



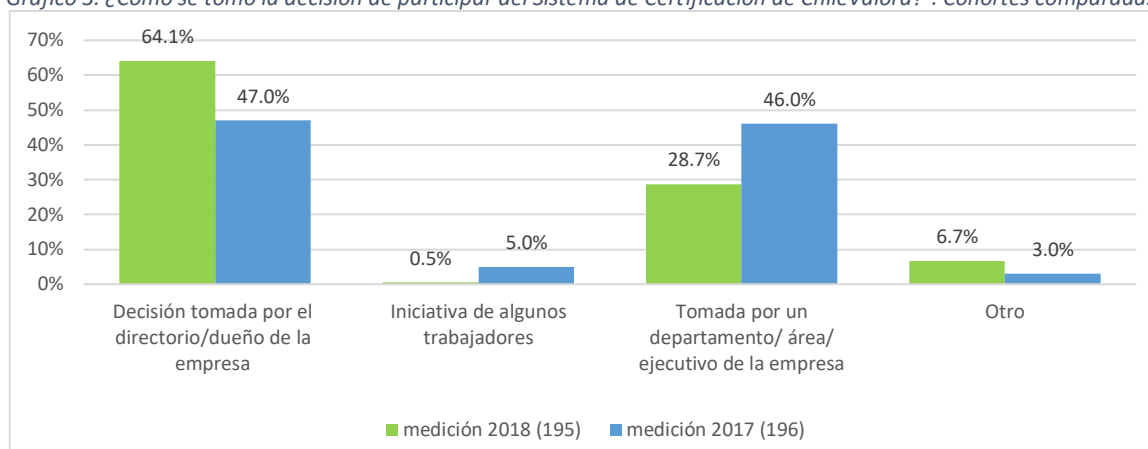
*Fuente: Elaboración propia.*

El gráfico número 2 aborda la pregunta referida a como las empresas se enteraron de la existencia de ChileValora. Para complementar la información, se establece una comparación entre las mediciones 2018 y 2017. Como se observa, las mayores diferencias se encuentran en “por un centro de certificación que se acercó a la empresa”, la que disminuye 18,8 puntos porcentuales entre las mediciones 2017 y 2018.

Por otro lado, “de forma directa, a través de ChileValora” aumenta 19,2 puntos porcentuales entre 2017 y 2018. Esto podría ser un indicador del efecto del aumento en el despliegue comunicacional de ChileValora.

Sin embargo, esta inferencia deberá ser contrastada según resultados de próximas mediciones. Cabe destacar que el conocimiento de ChileValora por medio de un gremio empresarial disminuye 12,4 puntos entre las mediciones 2017 y 2018. Para ambas mediciones, “Experiencia de otras empresas similares a la nuestra” presenta un porcentaje bajo. La categoría otros, experimenta un aumento de 8 puntos porcentuales respecto de la medición 2017. Respecto de ello, en dicha categoría se agrupan instancias como: SENCE, OTEC, OTIC, fundaciones, entidades educacionales, entre otros.

Gráfico 3. ¿Cómo se tomó la decisión de participar del Sistema de Certificación de ChileValora?<sup>6</sup>. Cohortes comparadas.



Fuente: Elaboración propia.

Sobre la pregunta referida a quien tomó la decisión de participar en el sistema de ChileValora, las principales respuestas corresponden a “Decisión tomada por el directorio/dueño de la empresa” y “Tomada por un departamento/área/ejecutivo de la empresa”, las que cambian su nivel de importancia al comparar las mediciones de 2017 y 2018<sup>8</sup>. Para la primera categoría, se produce un aumento importante de 17,1 puntos porcentuales entre 2017 y 2018. Por contraparte, la segunda categoría destacada disminuye 17,3 puntos porcentuales entre un año y otro.

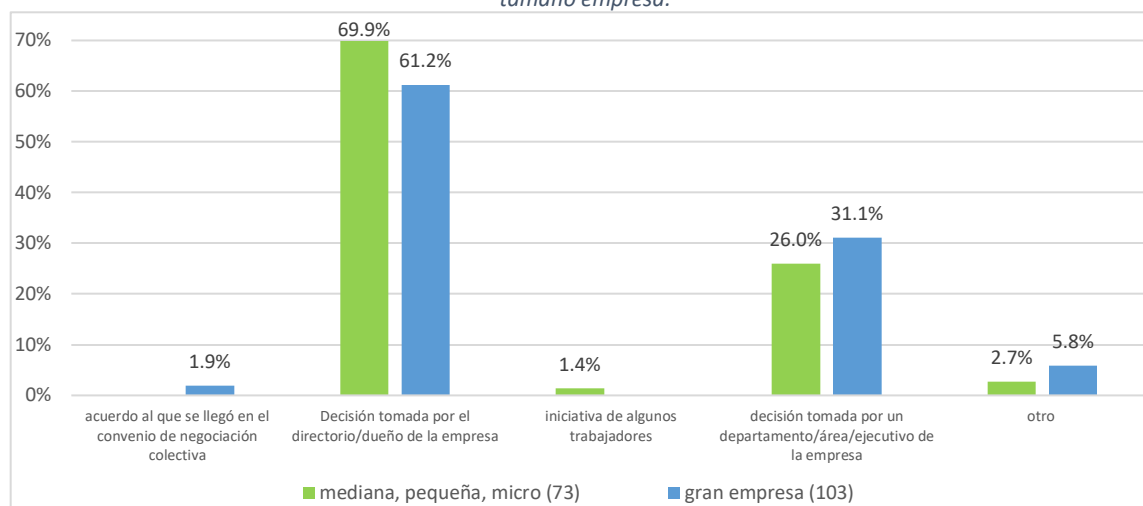
“Iniciativa de algunos trabajadores”, tiene un porcentaje mínimo en ambas mediciones. La información contenida en el gráfico número 3, confirmaría que en gran medida es la empresa la que decide que los

<sup>6</sup> Para la medición 2017 de la encuesta a empresas, la categoría “Decisión tomada por el directorio/dueño de la empresa” se dividía en dos categorías “Decisión del dueño de la empresa” y “Decisión que se tomó desde el directorio”. Para el presente estudio, se agrupan en una categoría, con propósito de poder comparar las cohortes.

<sup>8</sup> Para la medición del año 2018, se agregó la alternativa de respuesta “Acuerdo al que se llegó en el convenio de negociación colectiva” (1% de las respuestas). Para comparar con la medición 2017, dicha categoría fue sumada a “otros”.

trabajadores deben sumarse al proceso. Al agregar las alternativas “decisión tomada por el directorio/dueño de la empresa” y “tomada por un departamento/área de la empresa”, la suma obtenida corresponde al 93% para 2017. Para la medición 2018, la suma de estas categorías alcanza el 92,8%.

Gráfico 4. ¿Cómo se tomó la decisión de participar del Sistema de Certificación de ChileValora?<sup>9</sup>. Desagregado según tamaño empresa.



Fuente: Elaboración propia utilizando información facilitada por SII.

El gráfico número 4 aborda la pregunta “¿Cómo se tomó la decisión de participar en el sistema de Certificación de ChileValora?”, desagregando los resultados según el tamaño de las empresas. El grupo “mediana, pequeña, micro” registra 8,7 puntos porcentuales más en la categoría “Decisión tomada por el directorio/dueño de la empresa”. Por otro lado, “gran empresa” registra 5,1 puntos porcentuales más en la categoría “decisión tomada por un departamento/área/ejecutivo de la empresa”.

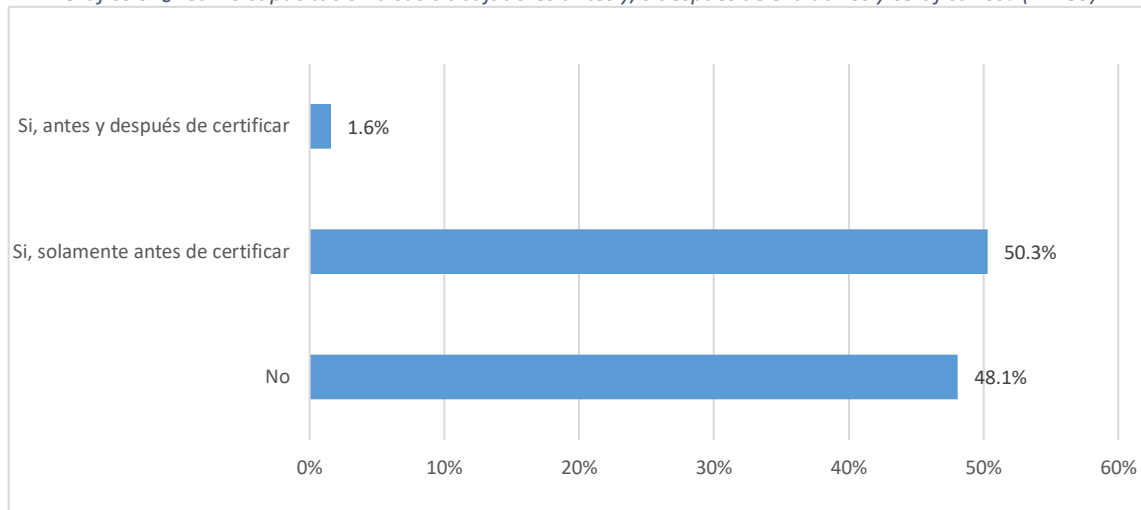
### 4.3 Capacitación

El presente acápite entrega información sobre las actividades de capacitación desarrolladas por las empresas encuestadas. Según ello, se efectuaron preguntas referidas a i) capacitación antes y después de la

<sup>9</sup> Para la medición 2017 de la encuesta a empresas, la categoría “Decisión tomada por el directorio/dueño de la empresa” se dividía en dos categorías “Decisión del dueño de la empresa” y “Decisión que se tomó desde el directorio”. Para el presente estudio, se agrupan en una categoría, con propósito de poder comparar las cohortes.

certificación ii) Temáticas en las que se capacitó a los trabajadores y iii) Proporción de trabajadores certificados por empresa. Con ello, se espera recabar información relevante respecto de las actividades de capacitación efectuada por las empresas y como se relacionaría esta con el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales.

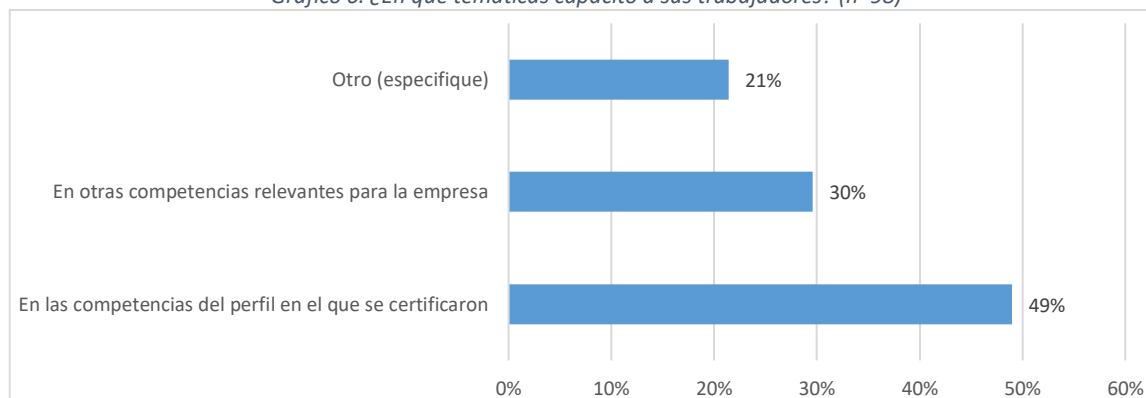
Gráfico 5. ¿Realizó capacitación a sus trabajadores antes y/o después de evaluarlos y certificarlos? (n=185)



Fuente: Elaboración propia.

La encuesta a empresas participantes del sistema de ChileValora, también contempló preguntas referidas a un aspecto relativo al desempeño de los trabajadores en sus funciones, la capacitación. Como se observa en el gráfico número 5, el 52,1% de las empresas capacitó a sus trabajadores. Únicamente el 1,6% señaló que los capacitó “antes y después de certificar”, mientras el 50,3% de los representantes de las empresas indica que “solamente antes de certificar”.

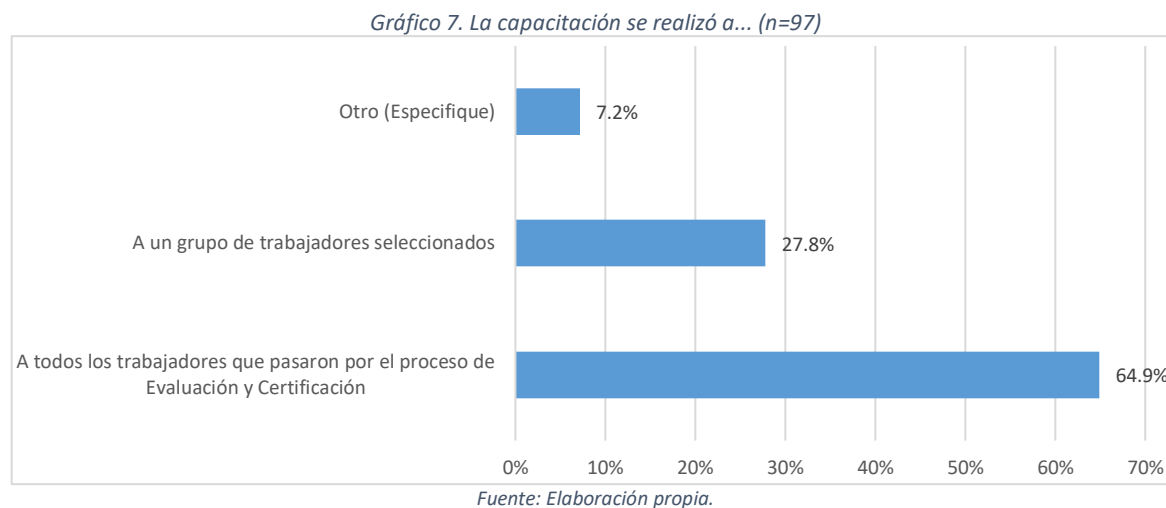
Gráfico 6. ¿En qué temáticas capacitó a sus trabajadores? (n=98)



Fuente: Elaboración propia.

En línea con lo anterior, se consultó a los representantes de empresas respecto del tipo de capacitación efectuada. Ello, con el propósito de obtener información específica sobre los procesos de capacitación,

puesto que podría tener implicancias sobre el devenir del proceso de Evaluación y Certificación. El gráfico número 6 señala que el 49% de las empresas que capacitó a sus trabajadores lo hizo “en las competencias del perfil en que se certificaron”, mientras que el 30% en “otras competencias relevantes para la empresa”.

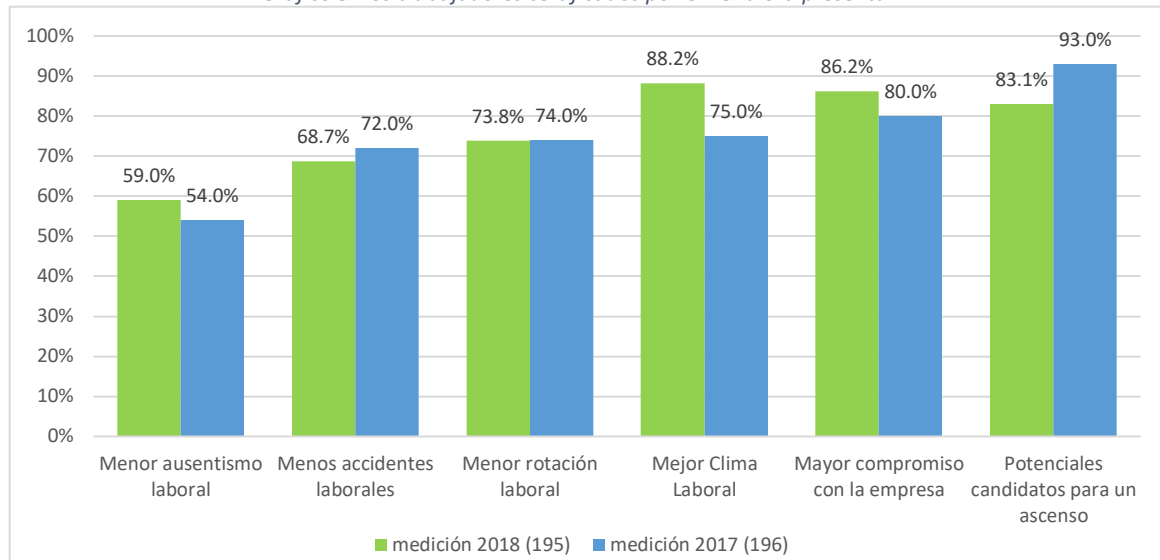


Para obtener información sobre como la empresa implementó el proceso de Evaluación y Certificación de competencias laborales, se consultó sobre si la capacitación se efectuó a todos los trabajadores, o a un grupo seleccionado de estos. Como se observa en el gráfico número 7, la mayor parte de las empresas capacitó a todos sus trabajadores (67%) mientras que el 27,8% capacitó a un grupo seleccionado.

#### 4.4 Percepción de las empresas

El presente apartado entrega información respecto de la percepción de los representantes consultados/as de las empresas encuestadas, sobre la participación de la empresa en el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales. En esta línea, se formularon preguntas referidas a i) Los cambios o mejoras experimentados por los trabajadores participantes del proceso ii) Los beneficios o mejoras que habría logrado la empresa por integrarse al proceso iii) La utilidad de los perfiles de ChileValora en cuanto a la gestión de personal. Para complementar la información recabada, en algunas preguntas se efectúan comparaciones con los resultados de la medición 2017 o bien, se comparan los resultados según tamaño de las empresas encuestadas.

Gráfico 8. Los trabajadores certificados por ChileValora presentan...



Fuente: Elaboración propia.

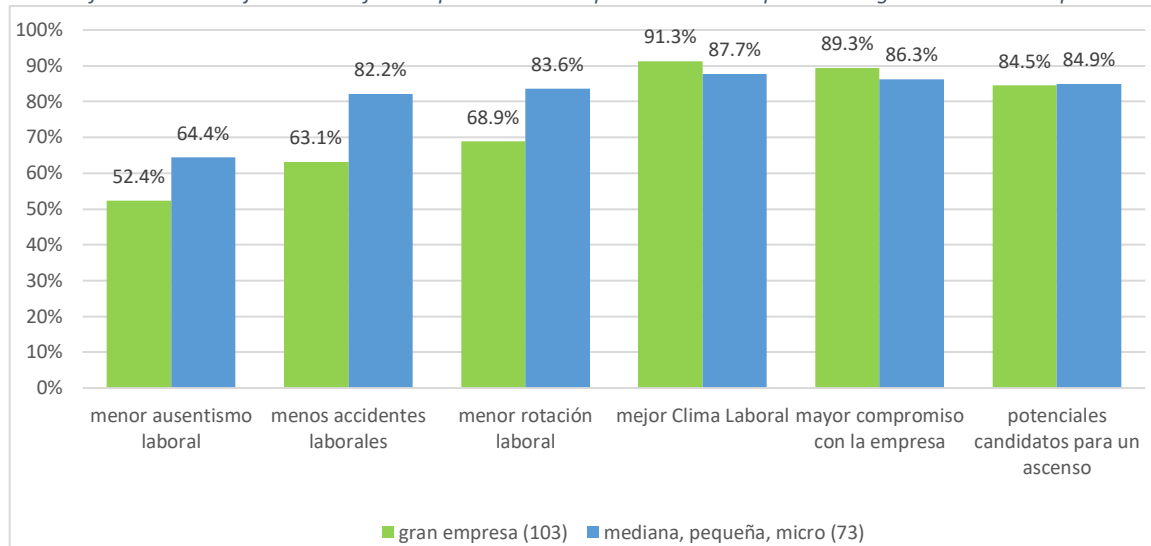
Uno de los propósitos de la encuesta a empresas participantes del sistema de ChileValora, es dar cuenta de su percepción respecto de los efectos o beneficios que reportaría a la empresa y sus trabajadores el proceso de Evaluación y Certificación de competencias laborales. Respecto de ello, se compara una serie de afirmaciones correspondientes a las mediciones 2017 y 2018<sup>10</sup>, información que se presenta en el gráfico número 8. Un 59% de las empresas consultadas en 2018 (5 puntos más que en el 2017) considera que los trabajadores certificados por ChileValora cuentan con un “menor ausentismo laboral”. Alrededor del 70% de las empresas, indican que los trabajadores certificados por ChileValora presentarían “menos accidentes laborales”. Para ambos años, “menor rotación laboral” alcanza un nivel de acuerdo similar.

Las categorías que presentan mayor nivel de acuerdo por parte de los entrevistados son “mejor clima laboral”, “mayor compromiso con la empresa” y “potenciales candidatos para un ascenso”, presentándose variaciones relevantes entre las mediciones de ambos años. “Mejor clima laboral” aumenta en 13,2 puntos porcentuales en 2018 respecto de 2017, “mayor compromiso con la empresa” experimenta un aumento de 6,2 puntos porcentuales en el mismo período.

<sup>10</sup> Los gráficos suman el nivel de acuerdo “Muy de acuerdo” + “De acuerdo” con cada una de las afirmaciones. Para facilitar la lectura de los resultados, no se grafican las categorías de respuesta, “Muy en desacuerdo” y “En desacuerdo”.

Por contraparte, la categoría de respuesta “potenciales candidatos para un ascenso” disminuye su nivel de aprobación en 2018 respecto de la medición 2017, en 9,9 puntos porcentuales. A pesar de dicha disminución en la aprobación, debe rescatarse los altos niveles de acuerdo obtenidos, los que llegan a un 83%.

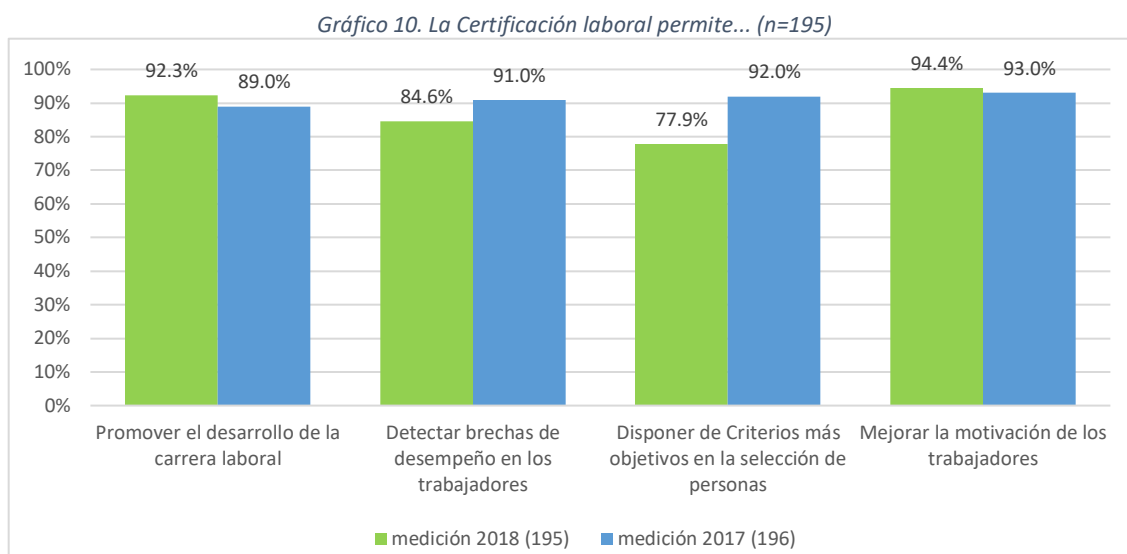
Gráfico 9. Los trabajadores certificados por ChileValora presentan.... Comparación según tamaño de empresa.



Fuente: Elaboración propia utilizando información facilitada por SII.

El gráfico número 9 compara los resultados descritos con antelación entre grandes empresas y las empresas de menor tamaño (mediana, pequeña, micro). Como se observa en la figura, ambos tipos de empresas coinciden en afirmar con altos niveles de acuerdo que los trabajadores certificados por ChileValora cuentan con un “mejor clima laboral”, un “mayor compromiso con la empresa” y son “potenciales candidatos para un ascenso”.

Por el contrario, si existen diferencias entre las empresas de menor tamaño y las grandes empresas en cuanto a si los trabajadores certificados por ChileValora cuentan con “menos accidentes laborales” y una “menor rotación laboral”. En estos casos, las empresas de menor tamaño mantienen una opinión más favorable del efecto de la certificación, empujándose por sobre el 80% en el nivel de acuerdo con ambas afirmaciones, superando a las grandes empresas en 19,1 y en 14,7 puntos porcentuales respectivamente. Finalmente, el efecto percibido en un “menor ausentismo laboral” en ambos tipos de empresa es mucho más bajo, no obstante, sigue siendo superior en las empresas de menor tamaño en 12 puntos porcentuales.



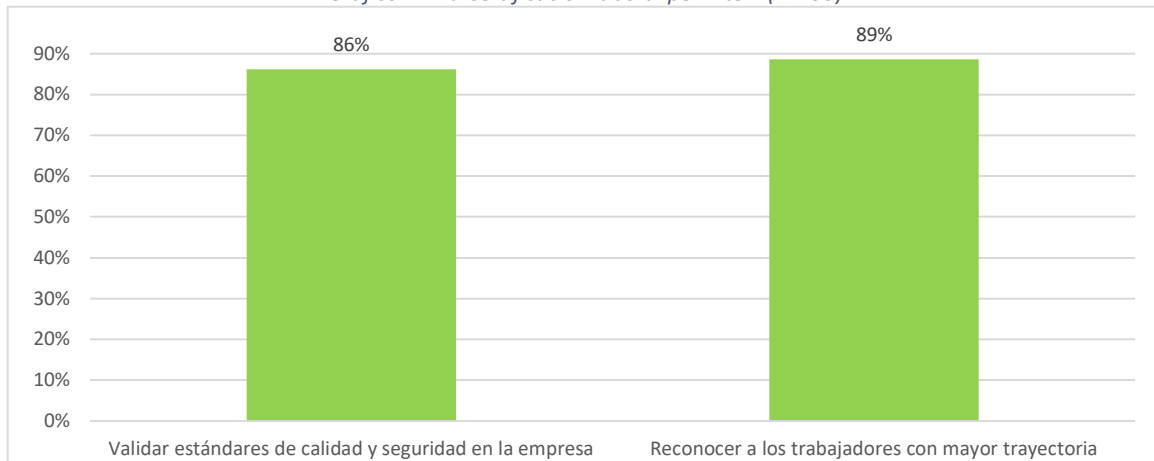
Fuente: Elaboración propia.

Similar a la pregunta anterior, la consulta “la certificación laboral permite...” pretende medir el nivel de acuerdo de las empresas consultadas para con el conjunto de afirmaciones, en relación con beneficios o resultados que obtendría la empresa, mediando su participación del proceso de ChileValora. En términos generales, se precisa destacar que para la medición 2017, los niveles de aprobación se sitúan alrededor del 90%.

Comparativamente, se presentan leves aumentos en la medición 2018 para las afirmaciones: “promover el desarrollo de la carrera laboral” y “mejorar la motivación de los trabajadores”. “Detectar brechas de desempeño en los trabajadores” disminuye su nivel de acuerdo en 6,4 puntos porcentuales entre un año y otro. Por otro lado, una baja relevante en el nivel de acuerdo se produce en “Disponer de criterios más objetivos en la selección de personas”, que no alcanza el 80% de aprobación en 2018, bajando 14,1 puntos porcentuales respecto de 2017. A excepción de “Disponer de criterios más objetivos en la selección de personas”, el resto de las afirmaciones presentan un alto nivel de acuerdo, con porcentajes similares para ambos años. Ello, confirmaría el alto nivel de aprobación de las empresas respecto de estos aspectos.



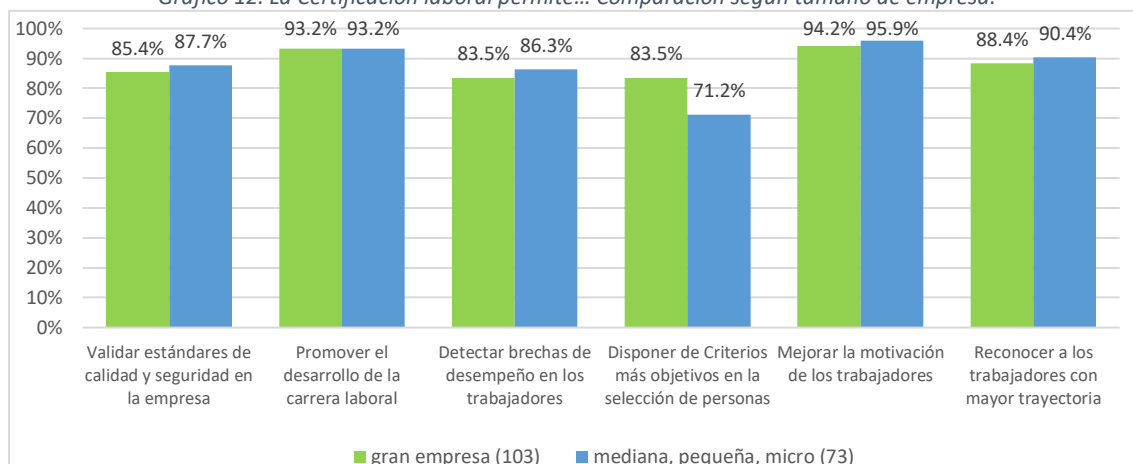
Gráfico 11. La Certificación laboral permite... (n=195)



Fuente: Elaboración propia.

El gráfico número 11 entrega únicamente información correspondiente a la medición 2018, dado que no se midió el nivel de acuerdo con las dos afirmaciones en la medición 2017. Como indica la figura, ambos registros presentan un nivel alto de aprobación por parte de las empresas. Considerando los resultados de la medición 2018 para la batería de preguntas “La certificación laboral permite...”, se recalca que en 5 de 6 afirmaciones – considerando también, la información contenida en el gráfico número 10- se logra al menos un 85% de acuerdo por parte de las empresas consultadas.

Gráfico 12. La Certificación laboral permite... Comparación según tamaño de empresa.

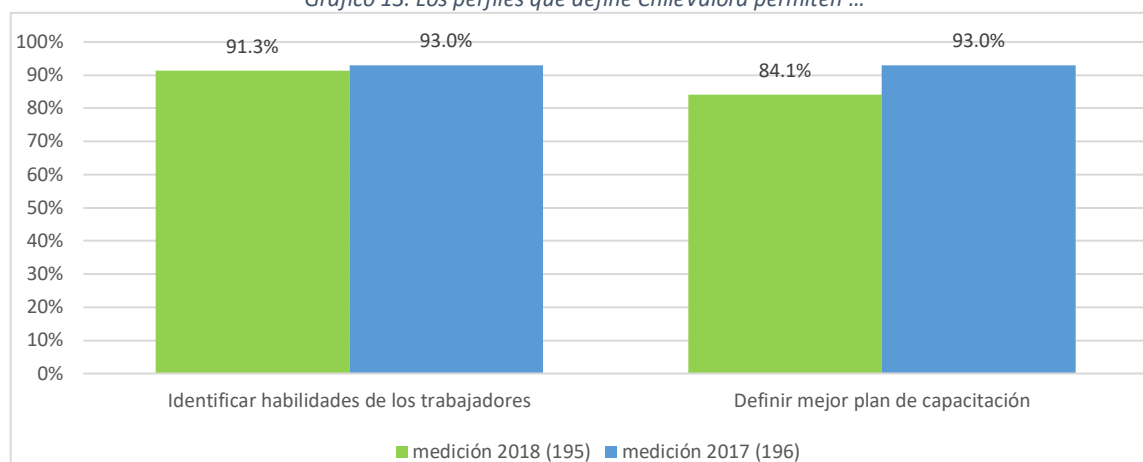


Fuente: Elaboración propia utilizando información facilitada por SII.

El gráfico número 12 da cuenta del nivel de acuerdo (“De acuerdo”+ “Muy de acuerdo”) con la serie de afirmaciones, estableciendo un contraste según tipo de empresa. Como se aprecia en la figura, los mayores niveles de acuerdo se ubican en las afirmaciones “promover el desarrollo de la carrera laboral” y “mejorar la motivación de los trabajadores”, sin mayor variación entre los tipos de empresa. Para la afirmación “disponer

de criterios más objetivos en la selección de personas” se produce una baja en el nivel de acuerdo para el grupo “mediana, pequeña, micro” (71,2%), con 12,3 puntos porcentuales menos que para el grupo “gran empresa”. En este caso, podría proponerse que, para una gran empresa, al contar probablemente con mayor dotación de personal, se valore o requiera en mayor medida de herramientas o elementos que permitan discriminar al momento de seleccionar personal.

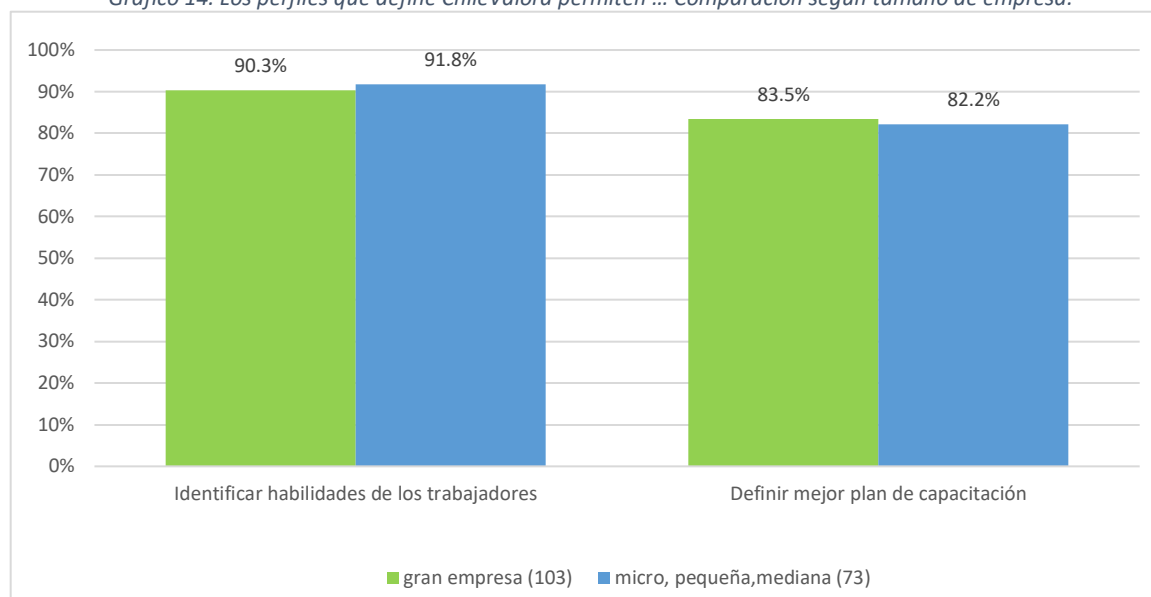
Gráfico 13. Los perfiles que define ChileValora permiten ...



Fuente: Elaboración propia.

En línea con lo anterior, se pretendió indagar en la percepción de las empresas respecto de los perfiles de ChileValora con que trabajaron. El gráfico número 13 indica que “Definir mejor plan de capacitación” disminuye el nivel de acuerdo en 8,9 puntos porcentuales respecto de 2017. Para la afirmación “identificar habilidades de los trabajadores”, el nivel de acuerdo supera el 90% en ambas mediciones. Para ambas mediciones, las empresas consultadas otorgan una valoración de al menos 84% al uso de los perfiles de ChileValora. Según ello, podría proponerse que los perfiles serían un insumo relevante para recopilar información estratégica por parte de las empresas.

Gráfico 14. Los perfiles que define ChileValora permiten ... Comparación según tamaño de empresa.

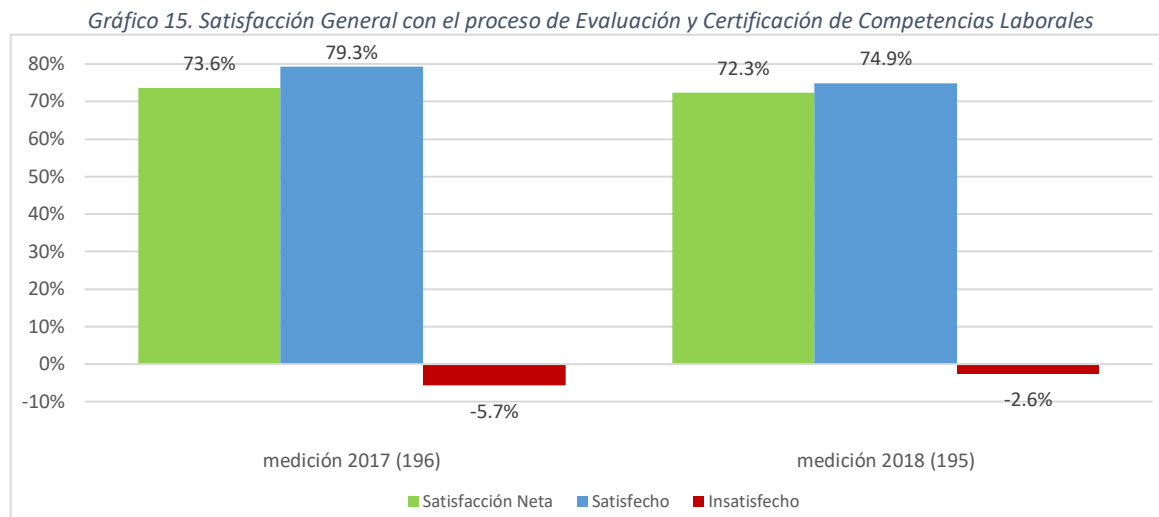


Fuente: Elaboración propia utilizando información facilitada por SII.

El gráfico número 14 da cuenta del nivel de acuerdo de encuestados/as con afirmaciones referidas a los perfiles de ChileValora, contrastando los resultados según el tamaño de empresa. La afirmación “identificar habilidades de los trabajadores” presenta un importante nivel de acuerdo –alrededor de 90%- para ambos tipos de empresa. Tampoco existen grandes diferencias entre empresas para la categoría “definir mejor plan de capacitación” aunque los niveles de acuerdo se ubican esta vez alrededor del 80%. Con ello, se confirmaría la información expuesta en el gráfico número 13, clasificando a los perfiles de ChileValora como herramienta a disposición de las empresas, útil para discriminar entre los trabajadores y, por consiguiente, detectar brechas de rendimiento.

#### 4.5 Satisfacción de las empresas con el proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

Uno de los principales propósitos de la encuesta a las empresas participantes del sistema, es medir el nivel de satisfacción respecto de su participación en el proceso de evaluación y certificación. El presente apartado entrega información sobre la satisfacción general declarada por los/as representantes de empresas encuestados. Para complementar la información, se compara con los resultados de la medición efectuada en el año 2017. Por otro lado, también se entrega información desagregada en función del tamaño de las empresas.

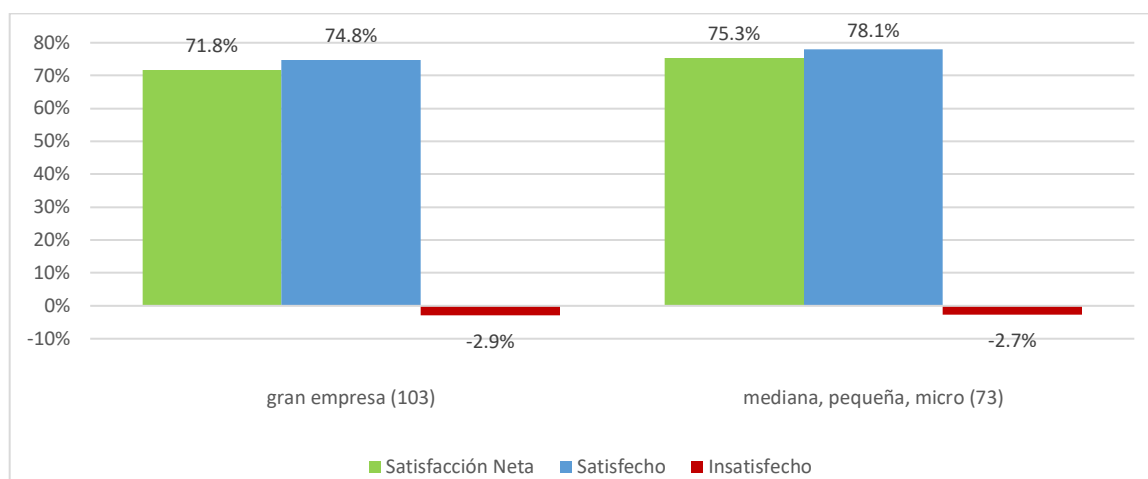


Para analizar cómo las empresas evalúan en términos generales el proceso de Evaluación y Certificación de competencias laborales, se consultó por su nivel de satisfacción con el proceso. Se pidió evaluar la satisfacción con el proceso con nota de 1 a 7 (1 es completamente insatisfecho y 7 es completamente satisfecho).

A partir de ello, se codificó las respuestas de las empresas en tres categorías. A las evaluaciones de 1 a 4, se les codificó como “Insatisfecho”, la evaluación 5 como “Ni satisfecho ni insatisfecho”, en tanto que las evaluaciones 6 y 7 se codificaron como “satisfecho”. El índice de “satisfacción neta” responde al cálculo: % Satisfecho (6 y 7) - % Insatisfecho (1 a 4), información presentada en el gráfico número 15. Cabe consignar, que no se considera la calificación “5” (22,6% para 2018) y (15% para 2017) para calcular satisfacción neta.

La satisfacción neta de las empresas participantes del proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales para la medición 2018 corresponde a un 72,3%. No se evidencian diferencias relevantes para ambas cohortes, baja levemente en 2018 respecto de la medición 2017 (73,6%). Sin embargo, debe rescatarse que en la medición de 2018 baja el nivel de insatisfacción desde 5,7% a 2,6%, lo da cuenta de una insatisfacción muy baja. Existe un alto porcentaje de respuestas “5” para ambas mediciones, lo que limita la obtención de una mayor satisfacción neta con el proceso. Dicha calificación podría también interpretarse como indiferencia con el proceso y sus resultados.

*Gráfico 16. Satisfacción General con el proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales. Comparación según tamaño de empresa.*



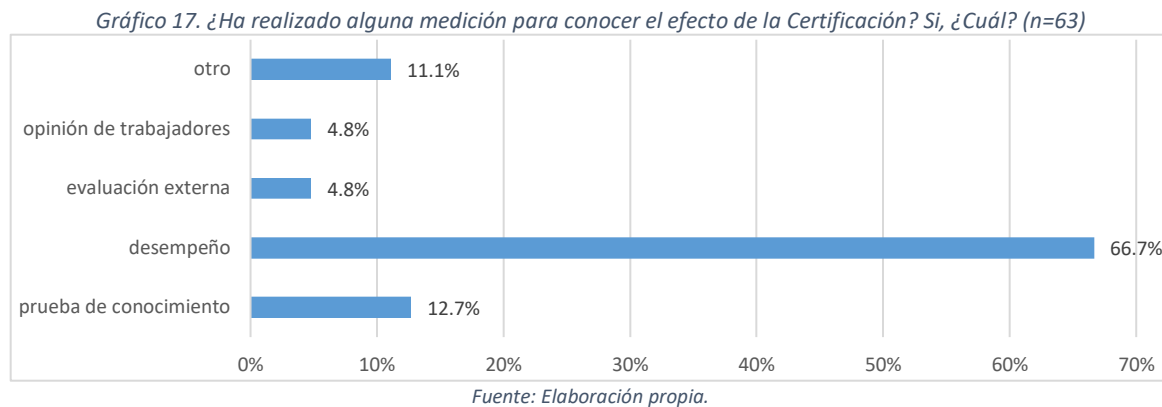
Fuente: Elaboración propia utilizando información facilitada por SII.

El gráfico número 16 da cuenta de la satisfacción general con el proceso cursado por las empresas. Como se indica con anterioridad, se agrupan en una categoría las empresas: micro, pequeña y mediana, considerando que en la categoría “gran empresa” se ubica más del 50% de las empresas participantes del estudio. A partir de ello, se vislumbra una leve diferencia en la satisfacción general neta alcanzada, mayor para la categoría “mediana, pequeña y micro” por 3,5 puntos porcentuales.

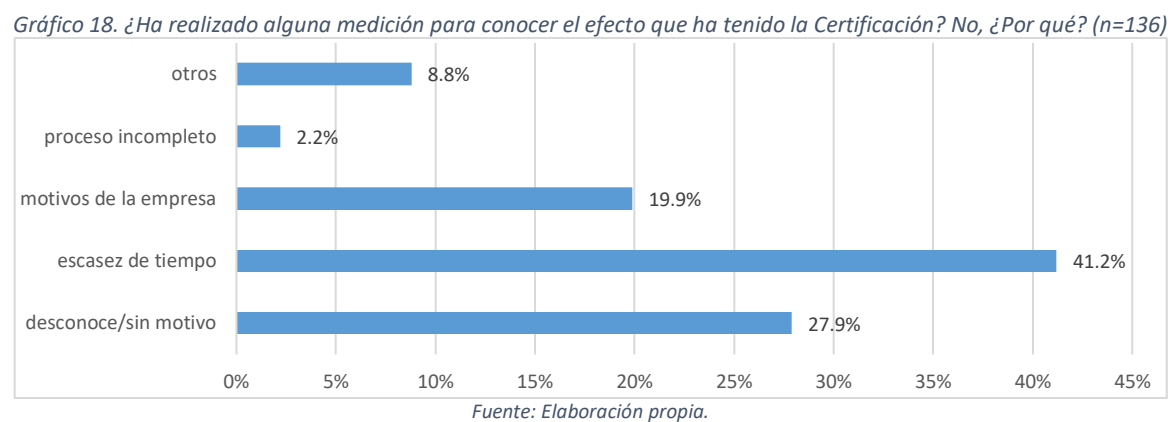
#### 4.6 Mediciones posteriores

Para complementar la información referida a la satisfacción con el proceso, la encuesta de satisfacción contempló preguntas orientadas a indagar en actividades posteriores de la empresa relacionadas con el proceso. Según ello, se consulta al/la representante de la empresa sobre si se han efectuado mediciones posteriores al proceso de Evaluación y Certificación. Cabe precisar, que se efectuó la pregunta de forma abierta<sup>11</sup> a los representantes de empresas respondientes, para luego ser codificadas el grupo de categorías de respuesta contenidas en el gráfico número 17.

<sup>11</sup> Se efectuó la pregunta, pero no se entregan alternativas de respuesta. La persona encuestada responde libremente.



De las 63 empresas que indicaron haber medido el efecto de la certificación con posterioridad, destacan claramente las empresas que habrían efectuado internamente mediciones de desempeño de los empleados (66,7%). Según ello, se pueden rescatar encuestas textuales como: “Si, evaluaciones de desempeño para medir brechas”, “Si, medición de rendimiento”. Bastante más atrás, se ubican “pruebas de conocimiento” (12,7%) “opinión de trabajadores” (4,8%) respecto del proceso, “evaluación externa” (4,8%) (clientes) y “otro” (11,1%).

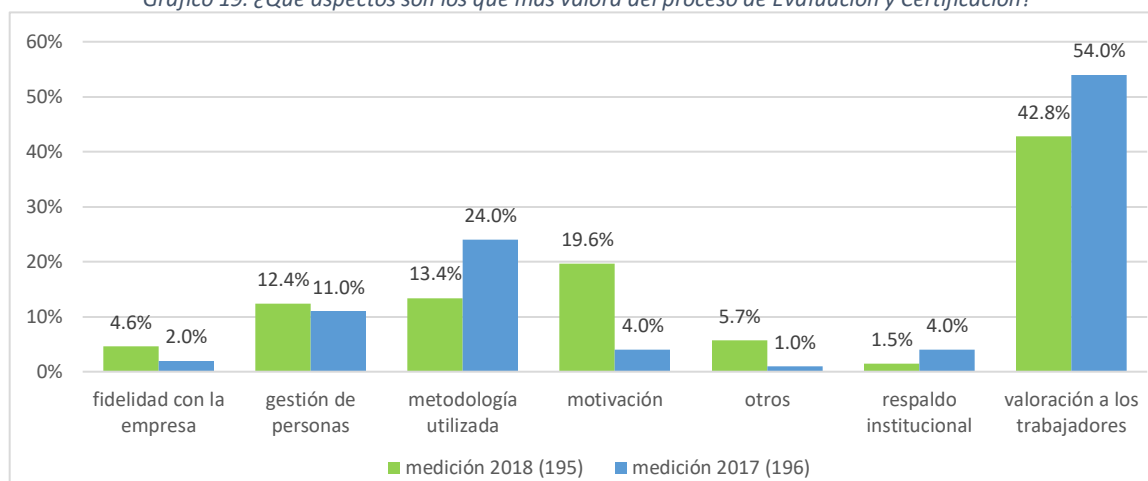


En función de la pregunta anterior, se consultó a los personeros de las empresas que NO efectuaron mediciones posteriores a la evaluación. Al igual que la pregunta anterior, se efectuó de manera abierta, codificando luego en las categorías de respuesta presentadas en el gráfico número 18. El principal motivo mencionado es “escasez de tiempo”, seguido por “desconoce/sin motivo”, en caso de que no haya un claro motivo aparente para medir el impacto de la certificación. En tercer lugar, se ubica “motivos de la empresa” la que agrupa menciones que refieren a dinámicas específicas de la empresa que responde. Según ello, puede citarse como ejemplo: “No, por temporada baja no hay mucho trabajo” o “No, ya que para ellos es una certificación muy básica”.

#### 4.7 Aspectos más valorados, recomendación y mejoras al proceso de Evaluación y Certificación

Para dar cuenta los elementos que las empresas consideran más relevantes del proceso, se formuló una pregunta de carácter abierto, que luego se codificó en las categorías del gráfico número 19. Posteriormente, se consultó a los/as representantes de empresas consultados, por recomendaciones para mejorar el proceso. Esta consulta también se efectuó de forma abierta, codificando posteriormente las respuestas de los consultados/as. Finalmente, se entrega información sobre si recomendaría participar del proceso a otra empresa del rubro. Para complementar la información entregada, los resultados del presente acápite son comparados con la encuesta de satisfacción a empresas efectuada durante el año 2017.

Gráfico 19. ¿Qué aspectos son los que más valora del proceso de Evaluación y Certificación?



Fuente: Elaboración propia.

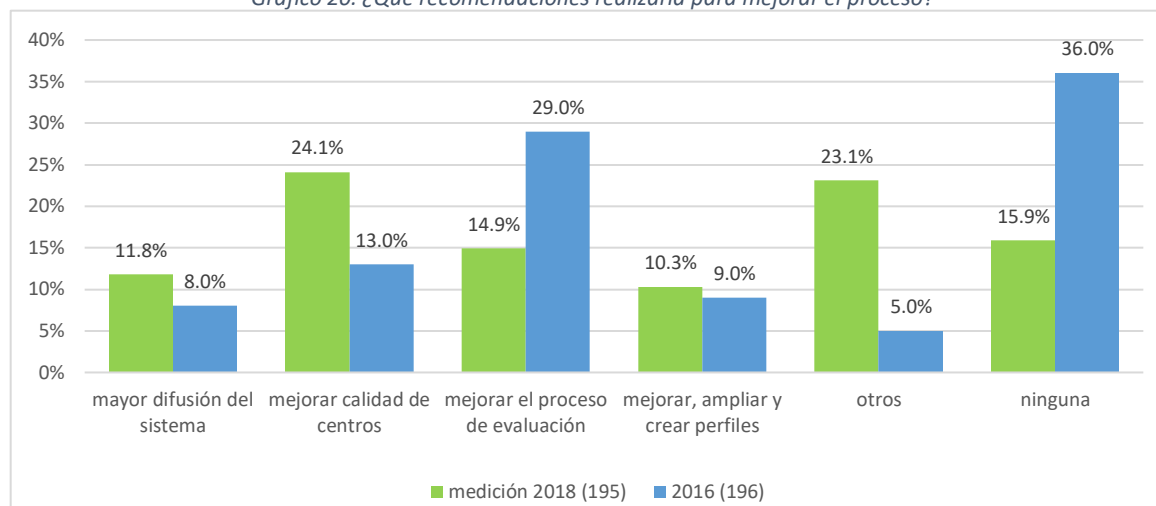
Para la medición 2018, el aspecto más valorado es “valoración a los trabajadores”, seguido bastante de lejos por elementos como “motivación”, “metodología utilizada” y “gestión de personas”. Sin embargo, debe consignarse que “valoración a los trabajadores” baja su porcentaje de preferencias respecto de la medición de 2017 en 11,2 puntos porcentuales. “Metodología utilizada” disminuye su valoración en 10,6 puntos porcentuales. Por otro lado, la presente medición valora la “motivación” que el proceso entrega a los trabajadores 15,6 puntos porcentuales por sobre la medición 2017.

Como se observa, en ambas mediciones “valoración a los trabajadores” es la afirmación que presenta mayor nivel de acuerdo por parte de los consultados. Con ello, se refiere que uno de los aportes de la certificación es constituirse como mecanismo de reconocimiento al aporte que se daría a los trabajadores, pudiendo destacarse. A partir de las preguntas abiertas efectuadas a los representantes de empresas, destacan

respuestas textuales como las siguientes: *“Permite reconocer a sus trabajadores por sus competencias laborales”, “Fue llamativo para los trabajadores, y ahora se sienten valorados por tener una certificación.”*

El resultado obtenido por “valoración a los trabajadores” confirmaría los resultados presentados en el gráfico número 12, puntualmente en la afirmación “reconocer a los trabajadores con mayor trayectoria”, que como se indica anteriormente, obtiene un 89% de nivel de acuerdo para la medición 2017.

Gráfico 20. ¿Qué recomendaciones realizaría para mejorar el proceso?



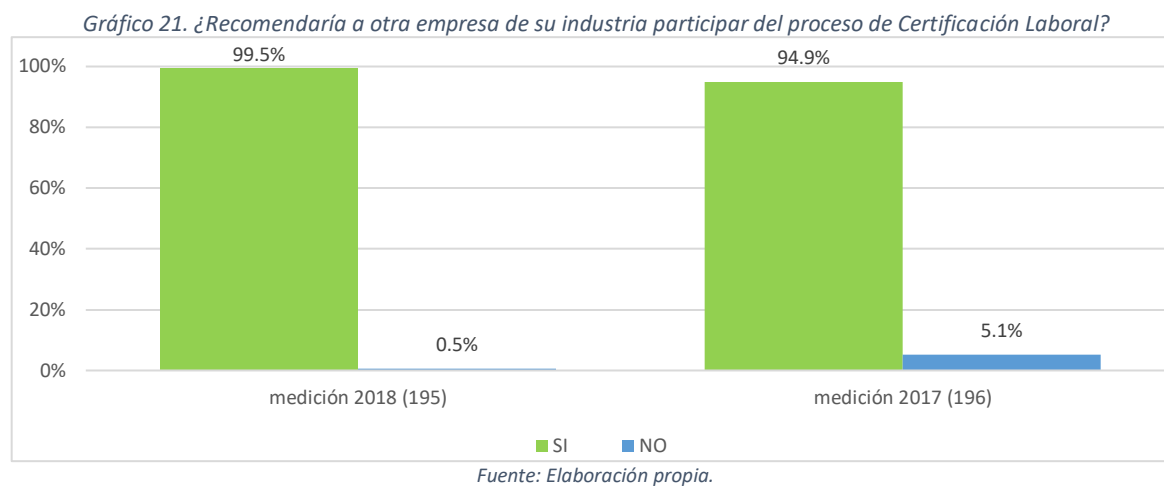
Fuente: Elaboración propia.

El gráfico número 20 presenta las recomendaciones entregadas por los personeros consultados de las empresas participantes. Para la medición 2018, la mayor cantidad de menciones espontáneas se relaciona con “mejorar calidad de los centros” (24,1%), apuntando principalmente al retraso o tardanza con que estos entregarían los resultados de la evaluación y cierre del proceso en general. Según ello, se rescatan respuestas textuales como: *“Mejorar los plazos de entrega de certificaciones y resultados”, “El tiempo fue muy largo para la entrega de certificaciones”*. Para las respuestas espontáneas agrupadas en la categoría “mejorar el proceso de evaluación”, los consultados esperan “agilizar” la participación en el proceso para las empresas. Se rescatan respuestas textuales como: *“Simplificar un poco los trámites, ya que es un tema engorroso”, “que fuera menos engorroso en el momento de petición de documentación”*. Para la medición 2018 disminuye en 20,1 puntos, el porcentaje de encuestados que no hacen observaciones.

Por otro lado, aunque minoritarios en las menciones de los entrevistados, respuestas agrupadas en categorías como “mayor difusión del sistema” y “mejorar, ampliar y crear perfiles” son relevantes de mencionar. Destacan sugerencias referidas a que ChileValora y el sistema de Certificación debiesen ser más conocidos: *“Que sea con más difusión, que las empresas conozcan más a ChileValora”, “Que haya más empresas adheridas a ChileValora”*. En esta línea, se propone la difusión del sistema con más cupos y procesos en



general: “Son pocos cupos, me gustaría que fuesen más los cupos y que haya más evaluaciones”, “Mayor cantidad de cupos para evaluaciones y certificaciones”. Sobre “mejorar, ampliar y crear perfiles” destaca principalmente la necesidad de ampliar el espectro de perfiles, principalmente para puestos de trabajo relacionados. Se rescatan respuestas textuales como: “ampliar a otras ocupaciones dentro del mismo restaurant”, “Expandir las materias de diferentes perfiles de la minería”.



Respecto de la potencial recomendación a otra empresa de la industria a participar del proceso, la información presentada en el gráfico número 21, es prácticamente unánime la elección de la alternativa “SI”. Dichos resultados se condicen con la evaluación de empresas participantes efectuada en 2017, aumentando incluso 0,6 puntos porcentuales en la medición 2.018. Cabe destacar, que una vez efectuado el proceso, y reconociendo las empresas que existen elementos factibles de mejora (Agilizar tiempos de entrega principalmente), de todas formas, la instancia es reconocida por los consultados y señalan que recomendarían participar a empresas del mismo rubro de tomar parte en el proceso.

## V. Conclusiones

La Satisfacción general neta con el proceso de Evaluación y Certificación de Competencias laborales por parte de las empresas corresponde a un 72,3%. El nivel de insatisfacción con el proceso corresponde a un 2,6%, cifra que baja bastante respecto de la medición anterior (5,7%). Sin embargo, cabe mencionar que el 22,6% de los representantes de empresas que fueron consultados, calificaron el proceso con nota cinco, la que es interpretada en el presente análisis como “ni satisfecho ni insatisfecho”. Ello implica que cerca de una quinta parte de las empresas consultadas no se encontrarían plenamente satisfechas con el proceso de Evaluación y Certificación de Competencias laborales.

Como se indica en el informe, las principales formas en que las empresas se enteran de la existencia de ChileValora corresponden a: “Por un centro de Certificación que se acercó a la empresa” (28,2%), “De forma directa a través de ChileValora” (28,2%) y “otros” (19%), destacando para esta última categoría informarse por medio de entidades como: SENCE, OTEC u OTIC principalmente. Por otro lado, en la mayor parte de las empresas (64,1%) donde se tomó la decisión de participar del proceso, fue por medio de una decisión del dueño o del directorio.

Sobre las vías de información de ChileValora como: ferias, pagina web o campañas web entre otras, se podría afirmar que estarían logrando su cometido, dar a conocer el proceso de Evaluación y Certificación de

Competencias Laborales. Lo anterior se vería reforzado por la mejora respecto de la medición de 2.016, donde únicamente el 9% de las empresas se enteró del proceso de forma directa a través de ChileValora. Respecto de la baja del porcentaje que seleccionó “por un centro de Certificación que se acercó a la empresa” – de 47% en 2.017 hasta 28,2% en la medición 2.018- no se considera pertinente afirmar que los centros de Certificación disminuyeron su acercamiento hacia las empresas, sino que más bien, se podría interpretar que disminuye su porcentaje debido al aumento de la proporción de las demás formas de enterarse del proceso: “de forma directa a través de ChileValora”, “Búsqueda interna de un departamento o área” u “otros”: SENCE, OTIC, OTEC.

En términos generales, las empresas participantes del proceso de Evaluación y Certificación de competencias laborales valoran con alto nivel de acuerdo, diferentes elementos referidos a la certificación de ChileValora. Según los resultados obtenidos, el uso de los perfiles de ChileValora y el proceso de evaluación y certificación contribuiría a diferenciar entre los distintos trabajadores de la empresa, según sus competencias y habilidades. Ello podría repercutir según las cifras obtenidas en clasificar a determinados trabajadores como potenciales candidatos para un ascenso. Por otro lado, también se utilizaría al proceso de certificación como una instancia de reconocimiento de la trayectoria de trabajadores y trabajadoras. En términos de preferencia, es la principal elección de los consultados al momento de señalar los elementos que valoran del proceso.

Sobre las observaciones propuestas por encuestados y encuestadas representantes de empresas, estas apuntan principalmente a mejoras en la calidad de los centros (tiempos de entrega) y mejoras en el proceso de evaluación (agilizar el proceso que implica el proceso de evaluar y certificar trabajadores), información que tendría un correlato con la obtenida en el proceso de evaluación a empresas efectuada en el año 2017, lo que confirmaría la fiabilidad de la información recopilada.

## ANEXO 1

### Encuesta a empresas participantes del sistema de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales

**1. ¿Cómo se enteró su empresa de la existencia de ChileValora? (marque una alternativa)**

- a) Por un centro de Certificación que se acercó a la empresa.
- b) Por un gremio empresarial.
- c) Por información de ChileValora.
- d) Búsqueda interna de un departamento o área de la empresa.
- e) Experiencia de otras empresas similares a la muestra.
- f) Sindicato
- g) Municipalidad
- h) Otro
  - a. Especifique: \_\_\_\_\_

**2. ¿Cómo se tomó la decisión de participar de un proceso de Evaluación y Certificación?**

- a) Fue tomada por un departamento/área/ejecutivo de la empresa.
- b) Se tomó desde el directorio
- c) Decisión del dueño de la empresa
- d) Fue iniciativa de algunos trabajadores
- e) Otro
  - a. Especifique: \_\_\_\_\_

**3. ¿Realizó capacitación a sus trabajadores antes y/o después de evaluarlos y certificarlos?**

- a) Sí, antes y después de certificar
- b) Sí, solamente antes de certificar
- c) No

**4. ¿En qué temáticas capacitó a sus trabajadores?**

- a) En las competencias del perfil en que se certificaron
- b) En otras competencias relevantes para la empresa
- c) Otro
  - a. Especifique: \_\_\_\_\_

**5. La capacitación se realizó a:**

- a) A todos los trabajadores que pasaron por el proceso de Evaluación y Certificación
- b) A un grupo de trabajadores seleccionados
- c) Otro
  - a. Especifique: \_\_\_\_\_

**6. La Certificación de ChileValora ha permitido a nuestra empresa:**

	Muy de Acuerdo	De Acuerdo	En desacuerdo	Muy en Desacuerdo	NC
Disponer de criterios más objetivos al momento de seleccionar y reclutar personas					
Promover el desarrollo de la carrera laboral de nuestros trabajadores					
Reconocer a los trabajadores con mayor trayectoria					
Detectar brechas de desempeño en los trabajadores					
Validar estándares de seguridad y calidad de la empresa					
Mejorar la motivación de los trabajadores					

#### 7. Con respecto a sus trabajadores certificados por ChileValora...

	Muy de Acuerdo	De Acuerdo	En desacuerdo	Muy en Desacuerdo	NC
Son potenciales candidatos para un posible ascenso					
Se sienten más comprometidos con la empresa					
Generan un mejor clima laboral					
Tienen un menor AUSENTISMO laboral.					
Tienen menos ACCIDENTES laborales					
Presentan menos ROTACIÓN laboral.					

#### 8. Con respecto a los perfiles que define ChileValora...

	Muy de Acuerdo	De Acuerdo	En desacuerdo	Muy en Desacuerdo	NC

Son útiles para identificar las habilidades que requiere un trabajador en su puesto de trabajo					
Me ayudan a definir un mejor plan de capacitación para mis trabajadores					

**9. ¿Ha realizado alguna medición para conocer el efecto que ha tenido la certificación de ChileValora en los trabajadores de su empresa?**

a) *Si.*

a. ¿Cual?: \_\_\_\_\_

b) *No.*

a. ¿Por qué?: \_\_\_\_\_

**10. ¿Qué aspectos son los que más valora del proceso de Evaluación y Certificación laboral de ChileValora?: \_\_\_\_\_**

**11. ¿Recomendaría a otra empresa de su industria participar del proceso de Certificación laboral?**

a) *Si.*

b) *No.*

**12. ¿Qué recomendaciones realizaría para mejorar el proceso de Certificación laboral?: \_\_\_\_\_**

**13. ¿Qué nota de uno a siete – donde 1 es la peor y siete es la mejor – de otorgaría al sistema de Certificación de ChileValora?: \_\_\_\_\_**

