



Comisión Sistema Nacional de Certificación
de Competencias Laborales

Estudio de Satisfacción a empleadores del proceso de Evaluación y Certificación de competencias laborales.

Proveedor: Consultores asociados de Marketing CADEM S.A.

Fecha: 14/04/2021

Contenido

1.	Resumen ejecutivo.....	4
2.	Introducción.....	5
3.	Antecedentes.....	6
4.	Objetivos.....	7
4.1.	Objetivo general.....	8
4.2.	Objetivos específicos.....	8
5.	Conceptualización.....	8
6.	Metodología.....	9
6.1.	Técnica.....	9
6.2.	Grupo objetivo.....	9
6.3.	Marco muestral.....	9
6.4.	Muestra.....	10
6.5.	Trabajo de terreno.....	11
7.	Trabajo de campo.....	11
7.1.	Pre test.....	11
7.2.	Equipo de campo.....	11
7.3.	Incidencias.....	12
8.	Estadísticas sobre las entrevistas.....	14
8.1.	Distribución por sector.....	14
8.2.	Tiempo promedio de entrevistas.....	14
9.	Información cualitativa y cuantitativa de las dificultades en la aplicación de los instrumentos 15	
9.1.	Versión piloto.....	15
9.2.	Versión muestra normal.....	16
10.	Resultados y análisis.....	17
10.1.	Caracterización de la muestra.....	17
10.2.	Conocimiento de ChileValora.....	18
10.3.	Capacitación en las competencias del perfil.....	19
10.4.	Perfiles.....	20
10.5.	Efecto de la certificación en la empresa.....	21

10.6.	Efecto de la certificación en los trabajadores.....	23
10.7.	Aspectos valorados del proceso	26
10.8.	Recomendación y sugerencias.....	27
10.9.	Satisfacción con las etapas del proceso y satisfacción general	28
10.10.	Efectos de coronavirus en la empresa y con los trabajadores	32
10.11.	Análisis multivariado.....	35
10.12.	Modelo de regresiones lineales.....	36
10.13.	Modelo de Ecuaciones Estructurales.....	39
11.	Conclusiones	44
12.	ANEXOS.....	46
12.1.	Tablas de respuestas.....	46
12.2.	Tablas de campo	65
12.3.	Tablas de análisis estadístico	68

1. Resumen ejecutivo

El sistema de evaluación y Certificación de competencias laborales de ChileValora, contribuye al reconocimiento de las competencias laborales de los trabajadores. Con la obtención de la certificación, el trabajador puede demostrar ante el mercado y/o un posible empleado, que cumplen con el estándar exigido para llevar a cabo su ocupación. Para verificar la efectividad del proceso de Evaluación y Certificación de competencias laborales, se efectúa la encuesta a los empleadores participantes del proceso.

En base a lo anterior, se trabaja en función del objetivo principal: “Conocer la percepción que tienen los empleadores sobre su participación en los procesos de evaluación y certificación de competencias laborales realizadas en el año 2019 y el primer cuatrimestre de 2020”. La aplicación de la encuesta considera el periodo transcurrido entre 2019 y primer cuatrimestre de 2020. Considerando dicho periodo de tiempo, se define un Universo de 1.114 empresas, logrando la aplicación exitosa de 302 encuestas.

A partir de la aplicación de las 302 encuestas aplicadas, las empresas consultadas pueden clasificarse de la siguiente forma: RM (44%)/regiones (56%); Sector construcción (64%)/otros sectores (36%); microempresa (42%)/empresa pequeña y mediana (33%)/gran empresa (24%). Los principales resultados obtenidos permiten concluir que, en cuanto a la satisfacción de las empresas, el sistema de certificación de ChileValora experimenta una mejora relevante en la medición de 2020, respecto de 2019.

El sistema de certificación de competencias laborales tiene un índice de satisfacción neta (ISN) de un 84% (2020), aumentando 11 puntos con respecto al año anterior (2019). En este escenario positivo, los aspectos mejor evaluados son: la facilidad del proceso de inscripción de los trabajadores (82% de satisfacción neta) y la coordinación del proceso de certificación de trabajadores (79% de satisfacción neta). Por el contrario, el aspecto más débil es: el tiempo que demora conocer los resultados de la certificación, aspecto que consigue solo un 57% de satisfacción neta.

Por otro lado, la recomendación al sistema de certificación también es positiva, alcanzando un 90% de recomendación neta. Los aspectos señalados espontáneamente como los más valorados son: la entrega de una certificación que puede ser de utilidad para la empresa (19% de las menciones espontáneas), los efectos en la valoración de los trabajadores (19%), es decir, que sus trabajadores están más capacitados que la competencia, la seguridad en el desempeño y la calidad de los trabajadores. Otros aspectos mencionados son: la confianza en el proceso, el efecto positivo en la relación de los trabajadores con la empresa (con 14% de menciones cada uno) y la buena calidad del proceso (13%).

Los empleadores muestran una percepción favorable del sistema de certificación, percibiendo beneficios tanto para la empresa como para los trabajadores. Entre los aspectos positivos destacan: la percepción de que los perfiles resultan útiles para identificar las habilidades que requiere un trabajador en su puesto de trabajo y también que sirven de ayuda para identificar un mejor plan de capacitación para los trabajadores (96% y 95%, respectivamente). Esto último es relevante, considerando que el 87% de las empresas entrevistadas llevó a cabo un proceso de capacitación previo o posterior a la evaluación para la certificación.

A nivel de la empresa, se percibe que la certificación: permite disponer de criterios objetivos al reclutar y seleccionar (93%), promover el desarrollo de la carrera laboral de los trabajadores (96%), validar estándares de seguridad y calidad (95%), mejorar la motivación de los trabajadores (95%) reconocer a los

trabajadores con mayor trayectoria (93%) y detectar brechas de desempeño (93%). A nivel de los trabajadores, la certificación permite: ver potenciales candidatos a ascensos (90%), genera un mejor clima laboral (89%) y compromiso con la empresa (89%), disminuye los accidentes (89%), la rotación (82%) y, en menor medida, el ausentismo laboral (76%).

Para complementar los resultados de la encuesta y dado el contexto de la pandemia COVID-19, se incluyeron preguntas referidas a los efectos de esta sobre empresa y trabajadores. Se destaca que el 31% de las empresas tuvo que efectuar el cierre permanente de algunas de sus oficinas. Por otro lado, el 31% se vio en la necesidad de despedir trabajadores.

2. Introducción

La certificación de competencias laborales que desarrolla ChileValora busca contribuir a mejorar la situación del trabajador. La certificación permite a los trabajadores, acreditar ante el mercado que cumplen con el estándar que se exige para el ejercicio de una determinada ocupación, mejorando con ello, las oportunidades de encontrar un trabajo (en el caso que se encuentren cesantes) o de promoción (en el caso de que se encuentren trabajando), entre otras. Como complemento, la certificación también traería beneficios para los empleadores. Esto, porque contratar a un trabajador certificado disminuye los costos de transacción, entendido como el costo de búsqueda de mano de obra calificada.

Por otro lado, al evaluar a sus trabajadores, es posible conocer si realmente cumplen con el estándar de desempeño que exige el mercado y si no lo cumple, qué es aquello que necesita para mejorar sus conocimientos y, por tanto, orienta en la adquisición de capacitación. Con ello puede -en el mediano plazo- mejorar la productividad y con ello su competitividad. Por último, muchos empleadores que se enfrentan a mercados altamente competitivos afrontan exigencias de trazabilidad, por lo que contar con trabajadores certificados puede ser, sin lugar a dudas, una ventaja competitiva.

Una vía para conocer la efectividad del proceso de certificación de las competencias laborales que desarrolla ChileValora, puede ser mediante la aplicación de instrumentos de medición. Lo anterior, con propósito de identificar fortalezas y debilidades del proceso, esperando implementar posibles mejoras a futuro. Según esto, se llevó a cabo el estudio “Percepción de la certificación para los empleadores”, con propósito de rescatar la mirada de los empleadores en cuanto a la utilidad del proceso. El mencionado estudio tiene un carácter anual desde el año 2018, siendo esta su tercera versión. Para llevar a cabo el proyecto, se contó con el apoyo de la entidad consultora CADEM, firma reconocida en el ámbito de las encuestas y estudios de mercado. El presente documento tiene por objetivo exponer los principales resultados del estudio.

Para el desarrollo del estudio, la metodología utilizada es la aplicación de encuestas telefónicas. Específicamente, se encuestó a las personas que gestionaron el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales o al jefe de las personas certificadas por ChileValora. Para la aplicación de la encuesta, se consideró a las empresas que participaron del proceso de Evaluación y Certificación de competencias laborales, entre el año 2019 y el primer cuatrimestre de 2020. Tomando este lapso de tiempo, se definió un Universo de 1.114 empresas participantes del sistema. A partir de dicho Universo se logró un total de 302 encuestas. El trabajo de campo se realizó entre los días 4 y 26 de noviembre de 2020. En referencia a la fecha de aplicación del trabajo de campo, se consideró el contexto de la pandemia COVID-19. Por ello, el presente documento contiene también el análisis de preguntas orientadas a identificar el impacto del Coronavirus sobre empresas y trabajadores.

La encuesta a empleadores que se analizará en el presente documento, considera elementos como: Utilidad de los perfiles de ChileValora, Utilidad de la certificación para las empresas, Utilidad de la certificación para los trabajadores, Etapas del proceso y niveles de satisfacción, entre otros. A continuación, el documento prosigue de la siguiente forma: 3) Antecedentes del proceso de Certificación; 4) Apartado conceptual; 5) Metodología; 6) Trabajo de campo; 7) Estadísticas sobre las entrevistas; 8) Información cualitativa y cuantitativa de las dificultades en la aplicación de los instrumentos; 9) Resultados y Análisis y 10) Conclusiones.

3. Antecedentes

El Sistema de Certificación de Competencias Laborales es una política pública establecida mediante la Ley N° 20.267 del año 2008. Se crea así la Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, ChileValora, servicio público, funcionalmente descentralizado, que se relaciona con la Presidencia de la República a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Su función principal, según lo establece dicha ley, es “el reconocimiento formal de las competencias laborales de las personas, independientemente de la forma en que hayan sido adquiridas y de si tienen o no un título o grado académico otorgado por la enseñanza formal de conformidad a las disposiciones de la ley N° 18.962, Orgánica Constitucional de Enseñanza; así como favorecer las oportunidades de aprendizaje continuo de las personas, su reconocimiento y valorización, mediante procesos de evaluación y certificación de las mismas, basados en estándares definidos y validados por los sectores productivos”.

El Sistema está integrado por tres componentes principales: ChileValora, los Organismos Sectoriales de Competencias Laborales (OSCL) y los Centros de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales. La Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, ChileValora, ya descrita en los párrafos anteriores, es el órgano regulador de la política pública y debe velar por el correcto funcionamiento tanto de los Organismos Sectoriales de Competencias Laborales como de los Centros de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales, correspondiéndole fiscalizar a estos últimos en su funcionamiento y, a su vez, entregar orientaciones técnicas.

Los Organismos Sectoriales de Competencias Laborales (OSCL) están a cargo del proceso de levantamiento, adquisición y actualización de las unidades de competencias laborales y los perfiles de competencias laborales¹. Funcionan como una instancia estratégica de coordinación y consenso, conformada por los actores más representativos de un sector productivo -con representantes de la Administración Central del Estado, del sector Productivo y de los Trabajadores-, cuyo objetivo es definir y proyectar la participación del sector en el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, identificar los perfiles ocupacionales prioritarios para dicho sector, validarlos, solicitar a ChileValora su acreditación y velar por la vigencia y actualización de los mismos, cuando corresponda, a través de un proyecto de levantamiento o actualización de perfiles de competencias laborales. Este proceso culmina con la publicación de los perfiles de competencias laborales en un registro público o catálogo de competencias laborales.

¹ Una competencia laboral es un estándar que describe los conocimientos, las habilidades y aptitudes que un individuo es capaz de desempeñar y aplicar en distintas situaciones de trabajo, incluyendo las variables, condiciones o criterios para inferir que el desempeño fue efectivamente logrado. Un perfil de competencias laborales, es un conjunto de competencias laborales asociadas al desempeño de una determinada función laboral

Este Catálogo contiene todos los perfiles ocupacionales vigentes, organizados en sectores y subsectores de la economía, contra los cuales las personas son evaluadas y certificadas. Pero no sólo eso, como lo establece la ley, la información contenida en dicho catálogo debe ponerse a disposición de las personas e instituciones usuarios del Sistema, especialmente del Sistema de Capacitación y las instituciones educacionales, a fin de incorporar las competencias en el diseño de planes formativos que sean útiles para el desarrollo de cursos de capacitación financiados con recursos de SENCE, como asimismo, contribuir al desarrollo de una oferta curricular de Formación Técnica más pertinente y que sea capaz de relacionar las competencias levantadas con los diferentes niveles educacionales y programas de estudio, de forma de facilitar el reconocimiento de aprendizajes previos en los procesos formales de educación.

Finalmente, los Centros de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales son personas jurídicas, que son previamente acreditadas por ChileValora, cuya función es evaluar y certificar a las personas que lo solicitan, en base a los perfiles ocupacionales existentes en el Catálogo y según los marcos metodológicos y estándares de calidad que establece ChileValora. Las personas que obtienen la certificación pasan a formar parte del Registro Público de Personas Certificadas, en tanto que las personas que no lo consiguen, pueden volver a intentarlo, buscando alternativas en el sistema de capacitación que les permitan el cierre de las brechas detectadas. Para el desarrollo de su labor, los Centros deben contratar evaluadores de competencias laborales que son personas naturales, previamente habilitadas por ChileValora, cuya función es ejecutar el proceso de evaluación de las personas bajo la supervisión de los Centros.

Es importante destacar que los Centros entran en operación al término del año 2012, es decir, cuatro años después de creada la Comisión. En este mismo sentido, cabe señalar que la propia ley que dio origen a ChileValora, mandató a la Comisión para que ésta incorporase al registro público de personas certificadas, todas aquellas personas que habían sido certificadas al amparo de las experiencias demostrativas que venía desarrollando desde el año 2002 el Programa Chile Califica y su principal organismo ejecutor: La Fundación Chile. En el transcurso de los cuatro años que siguieron a la publicación de la ley y la entrada en operación de los Centros, los procesos fueron ejecutados por los gremios empresariales, financiados a través de una glosa presupuestaria, a fin de garantizar la continuidad de los mismos hasta la existencia de los Centros de Evaluación y Certificación. A partir del año 2002 y a junio del año 2020, se habían ejecutado 144.746 procesos de evaluación otorgándose 131.192 certificaciones.

4. Objetivos

El mundo del trabajo se ve representado en el sistema de certificación a través de trabajadores y empleadores. En el caso de estos últimos, su participación resulta relevante en la medida que participan en el proceso de levantamiento y validación de los perfiles de competencias laborales y, por otro lado, promueven la certificación de competencias laborales de sus trabajadores. En este marco resulta relevante medir el valor que le otorgan dichos empleadores a la certificación, como, asimismo, el nivel de satisfacción alcanzado con el proceso de evaluación y certificación. Por esta razón, ChileValora viene realizando desde el año 2018, estudios orientados a dicho propósito, cuyos objetivos generales y específicos se precisan a continuación.

4.1. Objetivo general

El objetivo principal es conocer la percepción que tienen los empleadores sobre su participación en los procesos de evaluación y certificación de competencias laborales realizadas en el año 2019 y el primer cuatrimestre de 2020.

4.2. Objetivos específicos

- Determinar el medio por el cual se conoce a ChileValora.
- Conocer la percepción de utilidad de los perfiles de competencias y la existencia de capacitación a los trabajadores evaluados.
- Conocer los efectos percibidos y reales de la certificación en la empresa y en los trabajadores.
- Determinar el nivel de recomendación con el proceso de certificación, sugerencias para mejorar el proceso y aspectos valorados.
- Medir el nivel de satisfacción con el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales, tanto en términos generales como en relación a las diferentes etapas que lo componen.
- Determinar la presencia en las empresas de cierto tipo de situaciones vinculadas a la crisis sanitaria generada por el Coronavirus.

5. Conceptualización

La mejora continua del servicio entregado debe estar ligada a la comprensión de las expectativas y percepciones de sus usuarios/as, considerando no solamente el trato, sino que también otros aspectos que integran la experiencia usuaria global. Con ello se refiere a elementos como: satisfacción con las diferentes etapas de contacto, perfiles, efectos en la empresa y trabajadores y facilidad en la certificación otorgada, entre otros.

Para comprender las expectativas y percepciones de clientes de diversas industrias, se proponen modelos que consideran a grandes rasgos, la propuesta de valor que toda institución pone a disposición de sus clientes. Existen elementos de la propuesta de valor que están “naturalmente” relacionados con la creación de valor para los clientes. Componentes relacionados con el uso/consumo del servicio medular o lo que podríamos llamar el “viaje del uso”. Por ejemplo, se refiere a los beneficios obtenidos con la adquisición de un determinado servicio.

Respecto de lo anterior, es posible hacer una breve mención de los Multiplicadores de la satisfacción con la experiencia del servicio. Estos multiplicadores se encuentran determinado por la comunicación. Corresponden a los efectos de la comunicación de las empresas u organizaciones para con los clientes. Por ejemplo, que clientes beneficiarios sepan en que consiste el servicio que están adquiriendo, sus costos, funcionamiento, actualizaciones, entre otros. El supuesto inicial del modelo era que en la medida que las empresas/entidades fueran eficaces en estos esfuerzos de comunicación los clientes serían capaces de “conocer” y, por lo tanto, “valorar” lo que la empresa tiene y despliega para ellos. Clientes habilitados, es decir que saben lo que están comprando, que entienden y saben cómo usar los servicios, que saben qué pagan y por qué pagan lo que pagan y que están al día de lo nuevo que la institución tiene

para ellos, son clientes que están mucho más satisfechos, leales y que tienen menos problemas con la institución.

6. Metodología

6.1. Técnica

El estudio es de carácter cuantitativo en base a entrevistas telefónicas, utilizando una base de datos a nivel nacional provista por el cliente de acuerdo a los registros de empresas que participaron en el proceso de certificación.

Acorde a las bases técnicas se construyó un marco muestral a partir de los registros de los usuarios que la contraparte puso a disposición del consultor a través de una plataforma especialmente habilitada para resguardar la confidencialidad de la información. En este contexto el marco muestral recibido fue de 1.114 registros, los que fueron revisados y validados para lograr el máximo de registros con información que permita la contactabilidad.

6.2. Grupo objetivo

Responsables de la gestión del proceso de evaluación y certificación de competencias laborales o el jefe de las personas certificadas, de empresas ubicadas en todas las regiones del país.

6.3. Marco muestral

El marco muestral, a partir del cual se logró la muestra teórica, corresponde a las empresas que participaron en el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales. Para abril del año 2020, ChileValora había ejecutado 143.328 procesos de evaluación y certificación y se habían otorgado 129.864 certificaciones. El número de procesos ejecutados durante el año 2019 y primer cuatrimestre de 2020 alcanzó a 19.321. Las certificaciones otorgadas llegaron a 17.412. Durante dicho periodo, el número de entidades que envió sus trabajadores a evaluación fue de 1.279. Ello, contemplando empresas, empresas individuales, municipios, entidades de gobierno, entre otros. En esta versión 2020 se contempla sólo empresas y empresas individuales las que corresponden a 1.180.

En este contexto se esperaba 1.180 contactos, pero la base de datos final para el levantamiento de las encuestas entregada por la contraparte fue de 1.114 registros totales. Se debe indicar que con esta base validada se seleccionó aleatoriamente 100 registros para la realización del test piloto de 5 casos. Los registros con los que se obtuvieron estas entrevistas efectivas quedaron excluidos de la muestra normal. Además, se excluyeron 3 registros de empresas repetidas (aunque el RUT era diferente) y 66 registros sin fono o fono no útil.

Considerando lo anterior, al momento de abordar la muestra normal se realizó con 1.040 registros, los que contaban con información que permitían la contactabilidad. Los 66 registros sin fono o con fono no útil quedaron de back up con la idea de abordarlos en caso de no lograr la muestra con los registros con

información de contacto, buscando los teléfonos en internet u otras fuentes, lo que finalmente no fue necesario. Se realizó un muestreo por conveniencia que es una técnica de muestreo no probabilístico ni aleatorio que permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. El resultado de la validación de los registros se detalla en la Tabla N°1.

TABLA N°1 DETALLE DE VALIDACIÓN DE REGISTROS

Estado Registro	Cantidad de registros	% de registros
Registros recibidos	1.114	100%
Entrevistas Piloto	5	0,4%
Nombre empresa repetido	3	0,3%
Sin fono o fono no útil	66	5,9%
Registros libres para muestra normal	1.040	93,4%

6.4.Muestra

Considerando que el marco muestral usado fue de 1.040 registros, se lograron 302 entrevistas, con 2 entrevistas extras a la muestra comprometida. Esto significa que la tasa de logro es de 100% más 2 encuestas adicionales. La muestra lograda de 302 casos se asocia a un error estadístico de +/- 4,01% considerando el supuesto de varianza máxima y un nivel de confianza del 95%. De las 302 entrevistas logradas, el 44% corresponde a la región Metropolitana y 56% a regiones. La distribución de entrevistas logradas por región se detalla en la Tabla N°2.

TABLA N°2 DISTRIBUCIÓN DE ENTREVISTAS LOGRADAS POR REGIÓN

Región	Universo	% Universo	Cantidad de entrevistas realizadas	% de entrevistas realizadas
13 Metropolitana	560	54%	133	44%
15 Arica y Parinacota	4	0%	-	-
1 Tarapacá	16	2%	4	1%
2 Antofagasta	43	4%	19	6%
3 Atacama	17	2%	5	2%
4 Coquimbo	20	2%	7	2%
5 Valparaíso	88	8%	30	10%
6 L. Gral B. O'Higgins	37	4%	13	4%
7 Maule	47	5%	14	5%
16 Ñuble	21	2%	6	2%
8 Bío-Bío	70	7%	22	7%
9 La Araucanía	24	2%	6	2%
14 Los Ríos	37	4%	18	6%
10 Los Lagos	42	4%	22	7%
11 Aysén	4	0%	1	0%
12 Magallanes	10	1%	2	1%
TOTAL	1040	100%	302	100%

6.5.Trabajo de terreno

El trabajo de terreno para el logro de la muestra final se inició el día 4 de noviembre de 2020 y finalizó el 26 de noviembre 2020 (17 días hábiles).

7. Trabajo de campo

7.1.Pre test

Antes de abordar la muestra normal se realizó un pre-test y para la construcción del instrumento utilizado para la aplicación del pretest se tomó como base el cuestionario que se usó en la medición realizada en la versión 2019, al que se realizaron algunos ajustes. Entre los ajustes que se realizaron, los más relevantes fueron:

- Agregar un set de preguntas que tiene relación con las diferentes etapas del proceso de certificación con el uso de una escala de satisfacción de 1 a 7.
- Se cambió la escala de la recomendación, pasando de pregunta con respuesta dicotómica (si/no) a una con escala de 1 a 7.
- Considerando la contingencia sanitaria presente en el país frente a la presencia del COVID-19 se realizaron algunas preguntas sobre los efectos que ha tenido al interior de la empresa y sus trabajadores.

El pretest consistió en 5 entrevistas y se realizó con un equipo reducido de encuestadores/as para constatar aspectos potenciales de mejora del instrumento mismo, duración de la entrevista y recolectar observaciones de parte de los encuestadores.

A partir del pretest se sugiere ajustar el cuestionario, específicamente cuando se pregunta si el proceso de evaluación y certificación tuvo algún efecto concreto en los trabajadores participantes, en los casos en que responde que sí, se procedió a mencionar en forma rotada los 5 efectos listados y no dejarlo en forma espontánea. Esto permite enriquecer la información recolectada y no depender del recuerdo del entrevistado. Además, se realizaron algunos otros ajustes de fraseo. Junto a esto se planificaron aspectos del trabajo de campo de la muestra normal.

7.2.Equipo de campo

Se debe indicar que en el proceso de levantamiento de la información se abordó con dos equipos diferentes. Cada uno de los equipos se seleccionó de acuerdo con las capacidades propias que debe tener un encuestador y que habitualmente trabaja en estudios telefónicos que realiza CADEM. Ambos equipos fueron capacitados en el cuestionario final de manera previa al inicio de las entrevistas. Inicialmente se abordó con un equipo de 17 personas que lograron en promedio 3,5 entrevistas en 4 días de trabajo, esto es en promedio menos de 1 entrevista al día por encuestador. Se agrega que la incidencia de “no

contesta”, no se logró hablar con nadie y que el teléfono no registra ningún problema, fue 2 de cada 3 contactos. Con este rendimiento se hacía urgente generar una nueva estrategia para abordar el estudio para lograr las 300 entrevistas en el tiempo comprometido.

Considerando lo anterior, con respecto al bajo rendimiento y la necesidad de realizar un “seguimiento” de los contactos para adecuarse a horarios o posibles agendamientos de citas en horarios más extendidos se tomó la decisión de cambiar el equipo de campo por un equipo totalmente diferente de 12 personas (esto fue informado a la contraparte, antes de reiniciar el trabajo de campo con el nuevo equipo). El segundo equipo con características de “dirigido” con asignación de rastreo y búsqueda del sujeto a entrevistar aplica las entrevistas en una Tablet que no requiere tener conexión on line (en cambio el primer equipo usa PC con conexión online) por lo que le otorga mayor flexibilidad al momento de generar citas y oportunidad del llamado. Con estas características se obtiene un mucho mejor rendimiento, con un logro de 24 entrevistas por día. En la Tabla N°3 se observa el rendimiento de cada uno de los equipos que participaron y el total de estudio.

TABLA N°3 RENDIMIENTO TOTAL Y POR EQUIPO

Ítem	Equipo 1	Equipo 2	Total
Cantidad de encuestadores	17	12	29
Cantidad de entrevistas realizadas	60	242	302
Días de campo con entrevistas efectivas	4	10	14
Promedio de entrevistas por encuestador	3,5	20,2	10,4
Promedio de entrevistas por día	15,0	24,2	21,6

Considerando los días hábiles entre el inicio y fin del trabajo de campo (4 y el 26 de noviembre inclusive), el rendimiento promedio por día fue de 18 entrevistas aproximadamente.

7.3. Incidencias

En términos de no logro de la entrevista el motivo más recurrente fue “no hay respuesta” (50%), esto quiere decir que no se logró hablar con nadie y que el teléfono no registra ningún problema. La relación de teléfonos fijos y celulares de los 522 registros con esta incidencia es aproximadamente 1/3 fijos y 2/3 celulares, además considerando estudios telefónicos realizados en fechas similares esta incidencia fluctúa en el rango de 60% a 70%, por lo cual se puede indicar que el tema del teletrabajo no fue una dificultad adicional. Luego y muy distante vienen otros motivos de no logro de entrevista no superan el 6%. El detalle por tipo de incidencia se describe en la Tabla N°4 y un resumen en la Tabla N°5.

TABLA N°4 TIPO DE INCIDENCIAS

Descripción Incidencia	Cantidad de registros	% Incidencia
<i>Entrevistas completada</i>		
10 Entrevistas completas	302	29%
<i>Citas no logradas</i>		

Descripción Incidencia	Cantidad de registros	% Incidencia
11 Concertó cita para nuevo llamado con el Entrevistado	25	2%
Factibles de entrevistar no logradas		
21 Se negó y cortó (sin identificarse)	12	1%
23 Confirmó el nombre de la BBDD y NO es el responsable	9	1%
50 Confirmó el nombre de la BBDD, Sí es el responsable y se negó	1	0%
51 BBDD sin nombre y No sabe quién es el responsable	5	0%
52 BBDD sin nombre, confirmó que era el responsable y se negó	1	0%
24 Cortaron	8	1%
No contacto		
25 Entrevistado no está disponible	4	0%
32 Otra razón. Especifique	52	5%
33 Siempre ocupado	17	2%
34 No hay respuesta	522	50%
35 Máquina contestadora	11	1%
36 Buzón de voz	62	6%
37 Línea de fax	1	0%
38 Número no funcionando	6	1%
39 Número desconectado	2	0%
TOTAL	1.040	100%

TABLA N°5 RESUMEN DE INCIDENCIAS

Descripción Incidencia	N°	% Incidencia
Entrevistas completadas	302	29%
Cita no logradas	25	2%
Factibles de entrevistar no logradas	36	4%
No contacto	677	65%
Total	1.040	100%

8. Estadísticas sobre las entrevistas

Las estadísticas que se exponen en esta sección son la distribución de entrevistas por sector, por día, y el tiempo promedio de las entrevistas.

8.1. Distribución por sector

Se realizó al menos una entrevista en cada uno de los doce sectores que componen la muestra. El sector con mayor cantidad de entrevistas es “Construcción” (64%), le sigue muy de lejos “Suministro de gas, electricidad y agua” con un 10%. Con esta información se realizarán análisis en sector “Construcción” vs “No construcción” para obtener datos más robustos, además de los análisis que contemplan la muestra total. El detalle de las entrevistas logradas por sector está en la Tabla N°6.

TABLA N°6 ENTREVISTAS REALIZADAS POR SECTOR

Sector	Cantidad de entrevistas realizadas	% de entrevistas realizadas	% del universo
CONSTRUCCIÓN	193	64%	70%
SUMINISTRO DE GAS, ELECTRICIDAD Y AGUA	29	10%	5%
TRANSPORTE Y LOGÍSTICA	18	6%	5%
MINERÍA METÁLICA	15	5%	5%
GASTRONOMÍA, HOTELERÍA Y TURISMO	12	4%	4%
ACUÍCOLA Y PESQUERO	8	3%	1%
AGRÍCOLA Y GANADERO	8	3%	3%
COMERCIO	6	2%	1%
MANUFACTURA METÁLICA	6	2%	5%
ELABORACIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	5	2%	2%
EDUCACIÓN	1	0%	0%
SERVICIOS	1	0%	1%
TOTAL	302	100%	100%

8.2. Tiempo promedio de entrevistas

En cuanto al tiempo reportado, como usamos dos plataformas, tenemos 2 tipos de tiempo:

- Tiempo del cuerpo del cuestionario: este es el tiempo medido desde la respuesta a la primera pregunta y no incluye la lectura del protocolo ni la confirmación del nombre del entrevistado que

hace el encuestador como pasos previos a realizarse la primera pregunta (P1).

- Tiempo total de la entrevista: este es el tiempo es un tanto diferente dependiendo de la plataforma usada. En la plataforma usada las dos primeras semanas, es decir, para las primeras 60 entrevistas, es el tiempo desde que se hace contacto con alguna persona que atiende al otro lado de la línea y que termina en la aplicación de la entrevista. En la plataforma usada en las dos últimas semanas el tiempo corresponde no sólo al momento de tener contacto con alguna persona, sino también podría incluir las gestiones de algún llamado que no termine en entrevista efectiva en ese momento. En este caso, se excluyeron tiempos en donde el cierre de la entrevista se realizó en horarios inadecuados o muy extensos, por ejemplo 10 casos en que algún encuestador comenzó un día la entrevista y la cerró al día siguiente.

El tiempo del cuerpo del cuestionario fue de 10 minutos y 15 segundos, y el tiempo total de la entrevista fue de 22 minutos y 51 segundos. Más detalles se pueden ver en la tabla resumen Tabla N°10 en el anexo de tablas.

Considerando lo anterior, y analizando comparativamente en base al sector de las empresas entrevistadas, se observa que las entrevistas que se realizaron a empresas que pertenecen al sector construcción tuvieron una duración 5 minutos 37 segundos inferior, pero con un trabajo de contacto mayor que en el segmento No construcción. Los datos de duración de la entrevista y tiempo total de las entrevistas están en la Tabla N°11, en el anexo.

9. Información cualitativa y cuantitativa de las dificultades en la aplicación de los instrumentos

9.1. Versión piloto

Con el objeto de evaluar y ajustar el instrumento se realizaron 5 entrevistas piloto y dieron luces de ciertos ajustes que se realizaron para la versión final. Los ajustes propuestos y que fueron aceptados por la contraparte fueron:

- P10.1 Se sugirió que esta pregunta se realice leyendo las alternativas descritas para no perder información si la persona que se entrevista no recuerda alguno de los puntos de a) a d)

P10.1 ¿Qué tipo de efecto tuvo el proceso de evaluación y capacitación en los trabajadores participantes? (RESPUESTA MÚLTIPLE ESPONTÁNEA LA INTERROGANTE BUSCA DAR CUENTA DE QUÉ EFECTO, POR LO TANTO, COMO EL ENCUESTADO SEÑALA “SI TUVO EFECTO”, LA RESPUESTA ESPONTÁNEA QUE EL ENCUESTADOR DEBE CONSIGNAR ES QUÉ TIPO DE EFECTO TUVO EL PROCESO DE EVALUACIÓN Y CAPACITACIÓN)

P11. (SOLO SI RESPUESTA EN P10.1 LA RESPUESTA ES QUE “SÍ TUVO EFECTO”) Los efectos que señala, ¿afectaron a TODOS o sólo a ALGUNOS de los trabajadores que participaron del proceso?

	P10.1		P11	
	Si	No	A TODOS	A ALGUNOS
a) Los trabajadores certificados fueron reconocidos simbólicamente (a través de un acto, o la entrega de un premio o reconocimiento, distinto a la ceremonia	1	2	1	2
b) Los trabajadores certificados fueron promovidos de cargo o ascendieron.	1	2	1	2
c) Los trabajadores certificados recibieron un aumento salarial.	1	2	1	2
d) Los trabajadores que no aprobaron la certificación fueron capacitados.	1	2	1	2
e) Los trabajadores que no aprobaron la certificación volverán a evaluarse.	1	2	1	2

- P17 alternativa e) en donde no quedaba muy claro si es que la empresa cierra para siempre o sólo cierra por motivos de Covid-19 en forma temporal.

P17 ¿Cuál o cuáles de las siguientes situaciones tuvo que enfrentar su empresa en este escenario de Coronavirus...

ROTAR	Si	No	No sabe / no responde (NO)
a. Disminución de las ventas/ingresos	1	2	99
b. Cancelación de algunas actividades /proyectos	1	2	99
c. Cierre temporal de algunas oficinas	1	2	99
d. Cierre permanente de algunas oficinas	1	2	99
e. La empresa cerró o está en proceso de cierre => SI DICE SI FIN ENTREVISTA	1	2	99

En la alternativa e) fue necesario realizar una aclaración y se sugirió:

- e. La empresa cerró en forma definitiva o está en proceso de cierre definitivo => SI DICE SI FIN ENTREVISTA

9.2. Versión muestra normal

Durante la primera semana de aplicación de las entrevistas surgió un tema atendible en la pregunta P19b, en donde el entrevistado no sabe cuántos trabajadores fueron desvinculados, por lo que se agregó la opción “no sabe / no responde”.

P.19. SI EN P18d ¿Podría indicar cuántas personas trabajaban en la empresa antes de la crisis del coronavirus y cuántas fueron desvinculadas?

a. Trabajaban		
b. Fueron desvinculadas	Debe ser menor a a. Trabajan	NO SABE/NO RESPONDE

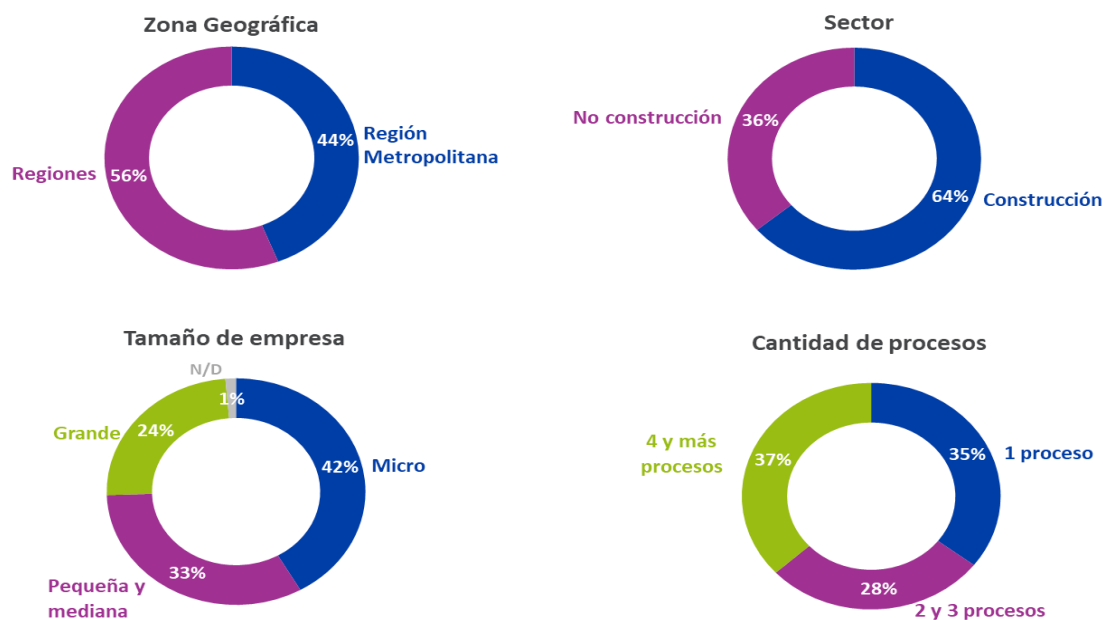
10. Resultados y análisis

10.1. Caracterización de la muestra

Como se mencionó con anterioridad, la muestra lograda es de 302 casos. Los segmentos que se considerarán en el análisis y la distribución de la muestra en dichos segmentos son los siguientes:

- Área geográfica, donde hay un 56% de entrevistas en regiones y 44% en la región metropolitana.
- Sector al cual pertenece la empresa, se clasifican en construcción y no construcción con un 64% y 36%, respectivamente.
- Tamaño de empresa, se clasificó en micro, con un 42%, pequeña y mediana con un 33% y grandes empresas, 24%.
- Finalmente, por cantidad de procesos, en donde se agrupó en 1 proceso, con un 35%, 2 y 3 procesos con un 28% y 4 y más procesos con un 37%.

GRÁFICO N°1 Caracterización de la muestra lograda

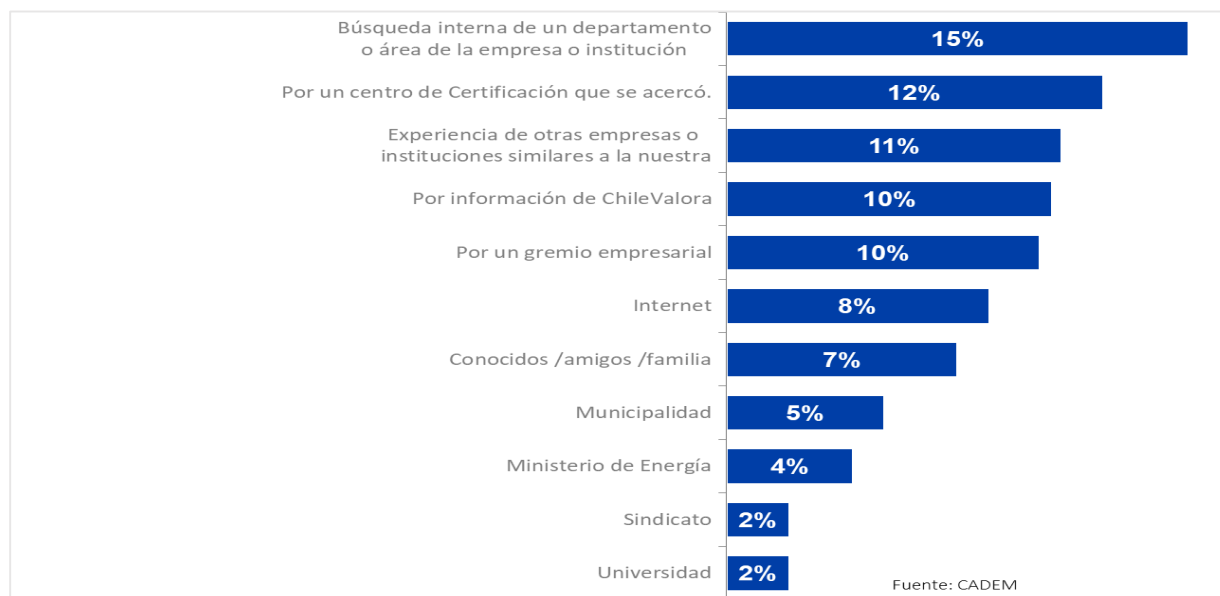


Fuente: CADEM

10.2. Conocimiento de ChileValora

En el contexto de cómo las empresas llegan a conocer a ChileValora, se preguntó a los entrevistados cómo se enteró su empresa de la existencia de ChileValora. Las menciones más frecuentes son: por una búsqueda interna de un departamento o área de la empresa (15%), por un centro de certificación que se acercó (12%), experiencia de otras empresas similares (11%), por información de ChileValora y por un gremio empresarial (ambas alternativas con un 10%).

GRÁFICO N°2: COMO SE ENTERA DE LA EXISTENCIA DE CHILEVALORA



A quienes mencionaron que conocían a ChileValora gracias a la información proporcionada por la propia institución, se les solicitó precisar a través de qué canales o medio de ChileValora conocieron a la institución. Estos entrevistados señalan prensa digital (29%), portal ChileAtiende (16%) y ferias laborales/gobierno en terreno/diálogos ciudadanos (16%).

TABLA N°12 CANAL O MEDIO POR EL QUE SE ENTERA QUIENES MENCIONAN “POR INFORMACIÓN DE CHILEVALORA”

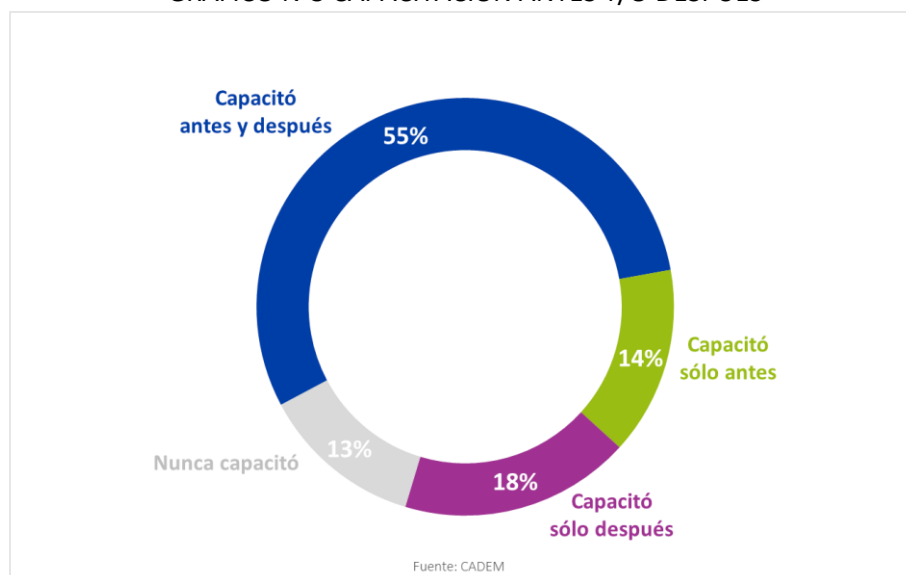
Canal o medio de ChileValora	N=31
Prensa digital (portales de internet)	29%
Portal ChileAtiende	16%
Ferias laborales/gobierno en terreno/diálogos ciudadanos	13%
Otro	16%
No sé / no recuerdo	26%

10.3. Capacitación en las competencias del perfil

Uno de los aspectos relevantes de la indagación, era conocer cómo es que se relaciona la certificación con las políticas de recursos humanos de las empresas. En ese sentido, interesaba conocer si, por una parte, capacitaban a sus trabajadores con antelación al proceso de evaluación o, ante la eventualidad de que algunos de ellos no se certificaran y, por tanto, no cumplieran con el estándar exigido en el perfil, desarrollaban acciones de capacitación para el cierre de brechas.

El 87% de los entrevistados declara que capacitó a sus trabajadores en las competencias del perfil evaluado ya sea antes o después de la certificación. Un 55% capacitó antes y después a sus trabajadores (todos y/o a algunos) que pasaron por el proceso de evaluación y certificación.

GRAFICO N°3 CAPACITACIÓN ANTES Y/O DESPUÉS



En cuanto a la cantidad de trabajadores que capacitaron, un 47% de las empresas capacitó a todos sus trabajadores antes y después en las competencias del perfil en que se evaluaron, un 12% capacitó a todos los trabajadores sólo antes del proceso y un 14% capacitó a todos sus trabajadores sólo después del proceso.

TABLA N°13 CAPACITACIÓN ANTES Y/O DESPUÉS:
A TODOS, ALGUNOS, A LOS QUE NO SE CERTIFICARON

Capacitaron antes y después		%
Antes	Después	
Todos	Todos	47%
Todos	A los que no se certificaron	5%
Algunos	Todos	2%
Algunos	A los que no se certificaron	1%
Total que se capacitaron antes y después		55%

Sólo capacitaron antes	%
Todos	12%
Algunos	3%
Total capacitaron antes	15%
Sólo capacitaron después	%
Todos	14%
A los que no se certificaron	4%
Total capacitaron después	18%

A nivel de los segmentos analizados, las empresas que más capacitaron antes y después a sus trabajadores son aquellas con 1 proceso (62%). La capacitación solo antes del proceso ocurre en mayor medida en empresas Micro y que tienen 2 a 3 procesos (21% en ambos segmentos). Las empresas de regiones y con 4 o más procesos, capacitaron más solo después del proceso (22% y 23%, respectivamente).

TABLA N°14 CAPACITACIÓN ANTES Y/O DESPUÉS²

	Total	ZONAS		SECTOR		TAMAÑO EMPRESA			N° DE PROCESOS		
		RM	Regiones	Construcción	No construcción	Micro	Mediana + Pequeña	Grande	1	2 y 3	4 y más
BASE	302	133	169	193	109	126	99	73	107	84	111
Capacitó Antes y después	55%	60%	51%	56%	53%	52%	64%	48%	62%	45%	56%
Sólo capacitó antes	15%	13%	16%	15%	15%	21%	9%	11%	13%	21%	11%
Solo capacitó después	18%	13%	22%	16%	21%	14%	21%	22%	18%	12%	23%
Nunca capacitó	13%	14%	11%	14%	11%	13%	6%	19%	8%	21%	11%

10.4. Perfiles

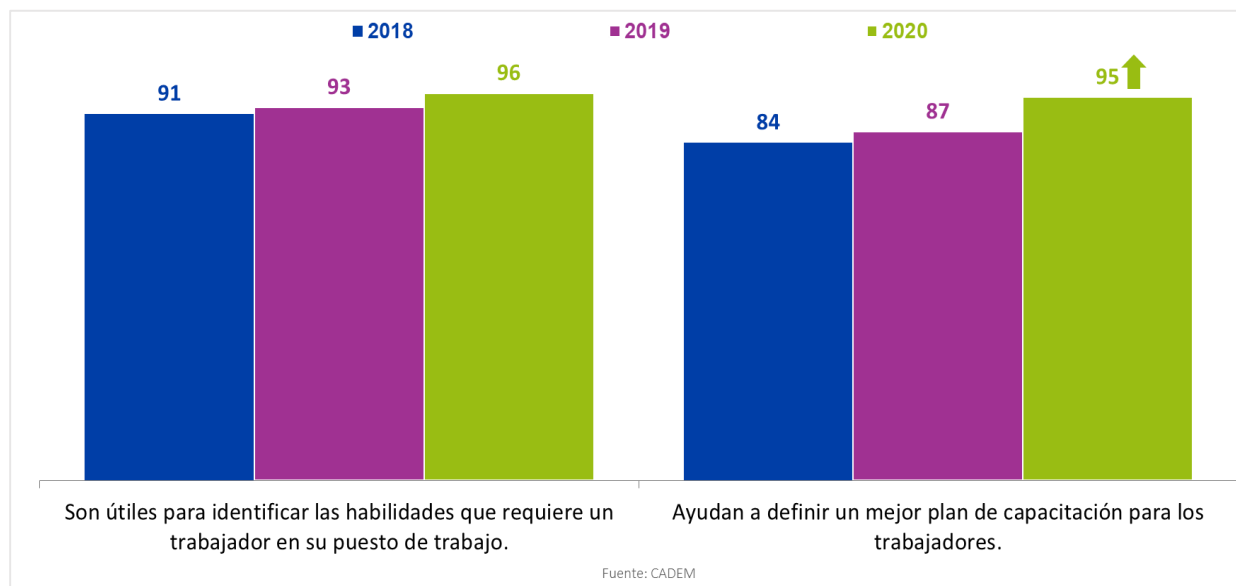
Si bien los perfiles de competencias laborales son levantados y validados con representantes del mundo productivo, esto es, trabajadores y empleadores, existe la posibilidad de que dicho proceso no refleje plenamente la realidad diversa del mundo del trabajo. Por ello, resultaba relevante conocer la opinión acerca de dichos perfiles y la utilidad que podrían tener para la política de recursos humanos de la propia empresa. En ese sentido, se evaluó, si éstos: (a) son útiles para identificar las habilidades que requiere un trabajador en su puesto de trabajo y si (b) ayudan a definir un mejor plan de capacitación para los trabajadores. En ambos casos la evaluación se realizó a través de una escala de tipo Likert que establecía un continuo desde “muy en desacuerdo” a “muy de acuerdo”.

Un 96% de los entrevistados están de acuerdo o muy de acuerdo con que los perfiles son útiles para identificar las habilidades que requiere un trabajador en su puesto de trabajo y un 95% con que ayudan a definir un mejor plan de capacitación para los trabajadores. Este último aspecto presenta un aumento de 8 puntos respecto al año 2019. Lo anterior puede observarse en el Gráfico N°4.

² Para las diferencias de mayor relevancia se dibuja una línea entre segmentadas roja, en donde se encierra el o los valores más altos.

GRÁFICO N°4 ACUERDO CON LOS PERFILES DE COMPETENCIAS³

% notas 3 y 4, de acuerdo y muy de acuerdo, respectivamente



10.5. Efecto de la certificación en la empresa

Otro aspecto relevante de indagar dice relación ya no con la utilidad de los perfiles, sino con la utilidad del proceso de evaluación y certificación, más específicamente, con sus resultados y, por tanto, el valor que tiene para los empleadores. Por ello, se consultó por seis efectos de la certificación de ChileValora que podrían presentarse en la empresa, donde se preguntó “ahora pensando en los efectos de la certificación, por favor indíqueme su grado de acuerdo o desacuerdo con estas afirmaciones, la certificación de ChileValora ha permitido a nuestra empresa o institución...”.

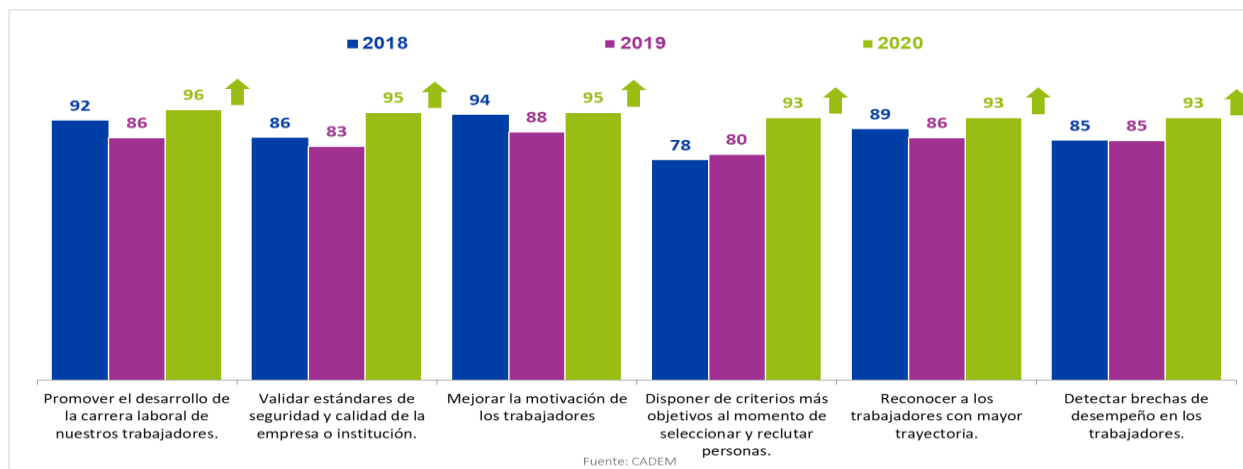
En todos los efectos medidos hay un alto grado de acuerdo (% de notas 3 de acuerdo y 4 muy de acuerdo): promover el desarrollo de la carrera laboral de nuestros trabajadores (96%), validar estándares de seguridad y calidad de la empresa o institución (95%), mejorar la motivación de los trabajadores (95%), disponer de criterios más objetivos al momento de seleccionar y reclutar personas, reconocer a los trabajadores con mayor trayectoria y detectar brechas de desempeño en los trabajadores (estos 3 últimos con un 93% de acuerdo cada uno).

Al comparar estos resultados con los obtenidos el año anterior se observa que todos aumentan, en la medición pasada los niveles de acuerdo fluctuaron entre 80% y 88%, este año rompen la barrera del 90%, quedando en niveles entre 93% y 96%. Los que más aumentan son disponer de criterios más objetivos al momento de seleccionar y reclutar personas y validar estándares de seguridad y calidad de la empresa o

³ La flecha de color verde en la figura, señala básicamente la existencia de diferencias porcentuales que se consideran relevantes en comparación con años anteriores.

institución, que aumentan 13 y 12 puntos respectivamente. Estos resultados pueden observarse en el Gráfico N°5.

GRAFICO N°5 EFECTO DE LA CERTIFICACIÓN EN LA EMPRESA
% notas 3 y 4, de acuerdo y muy de acuerdo, respectivamente



A nivel de segmentos, se observa que “reconocer a los trabajadores con mayor trayectoria” logra mayor nivel de acuerdo en el sector construcción (97% vs 90%) y en las empresas con 4 y más procesos es mayor con respecto a las empresas con 2 y 3 procesos (96% vs 88%).

TABLA N°15 EFECTO DE LA CERTIFICACIÓN EN LA EMPRESA
% notas 3 y 4, de acuerdo y muy de acuerdo, respectivamente

	Total	ZONAS		SECTOR		TAMAÑO EMPRESA			N° DE PROCESOS		
		RM	Regiones	Construcción	No construcción	Micro	Mediana+Pequeña	Grande	1	2 y 3	4 y más
BASE	302	133	169	193	109	126	99	73	107	84	111
Promover el desarrollo de la carrera laboral de nuestros trabajadores.	96%	94%	97%	95%	97%	94%	98%	96%	95%	96%	96%
Validar estándares de seguridad y calidad de la empresa o institución.	95%	94%	96%	95%	96%	95%	94%	97%	95%	98%	94%
Mejorar la motivación de los trabajadores	95%	95%	96%	95%	96%	94%	94%	99%	95%	96%	95%
Disponer de criterios más objetivos al momento de seleccionar y reclutar personas.	93%	93%	94%	93%	95%	92%	96%	92%	92%	95%	94%
Reconocer a los trabajadores con mayor trayectoria.	93%	91%	94%	90%	97%	91%	96%	93%	93%	88%	96%
Detectar brechas de desempeño en los trabajadores.	93%	96%	92%	92%	95%	92%	93%	96%	94%	93%	94%

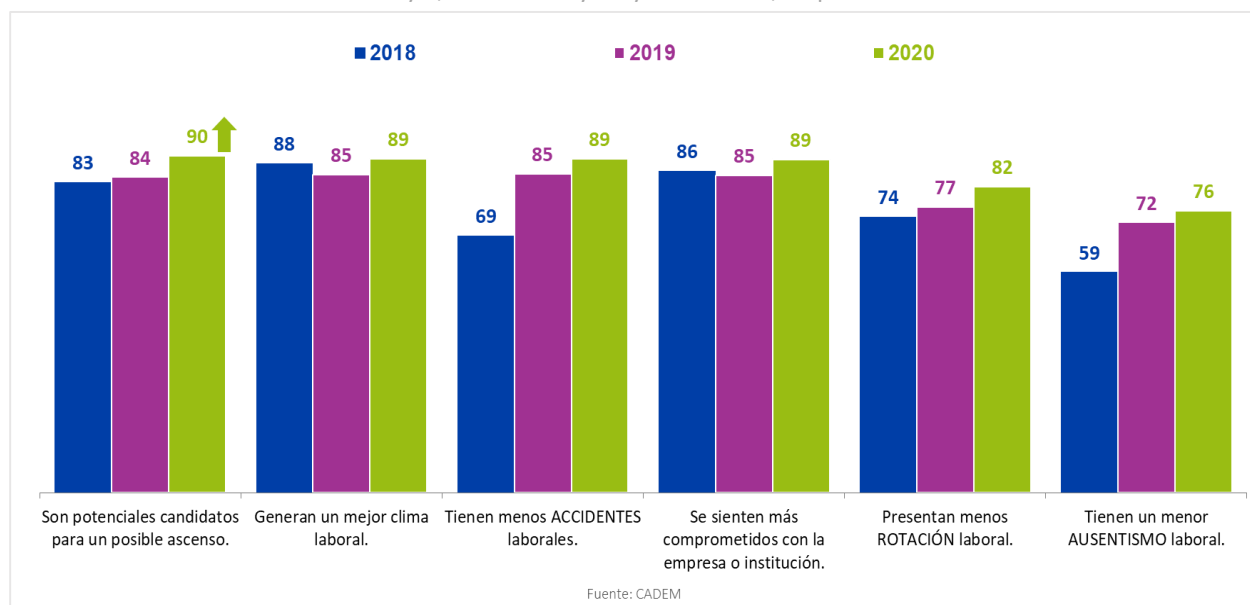
10.6. Efecto de la certificación en los trabajadores

También resultaba relevante indagar el impacto que genera la certificación en los trabajadores, el que, sin embargo, está mediado por las propias políticas de recursos humanos que desarrollan los empleadores. Por ello, se consultó por seis potenciales efectos de la certificación en los trabajadores, utilizando una escala de acuerdo de 4 puntos, en donde 1 es muy en desacuerdo y 4 es muy de acuerdo.

Dentro de los aspectos que se midieron destaca el grado de acuerdo con la afirmación “son potenciales candidatos para un posible ascenso” con un 90% de acuerdo con un aumento de 6 puntos respecto a la medición anterior. Los otros cinco aspectos muestran una tendencia positiva aumentando entre 4 a 5 puntos en comparación con la medición anterior: generan un mejor clima laboral, tienen menos accidentes laborales, se sienten más comprometidos con la empresa o institución, logran un 89% de acuerdo, presentan menos rotación laboral obtiene un 82% y tienen un menor ausentismo laboral alcanza un 76% de acuerdo.

GRAFICO N°6 EFECTO DE LA CERTIFICACIÓN EN LOS TRABAJADORES

% notas 3 y 4, de acuerdo y muy de acuerdo, respectivamente



A nivel de segmentos, el efecto “potenciales candidatos para un posible ascenso” se destaca en la pequeña y mediana empresa con un 96% con respecto a las empresas Micro, 87%. En la disminución de la rotación en las empresas Micro obtiene un nivel de acuerdo un poco más bajo (72%) con respecto a los otros tamaños de empresas, y las con 1 proceso (77%) con respecto a las que tienen 4 o más procesos, con diez puntos más.

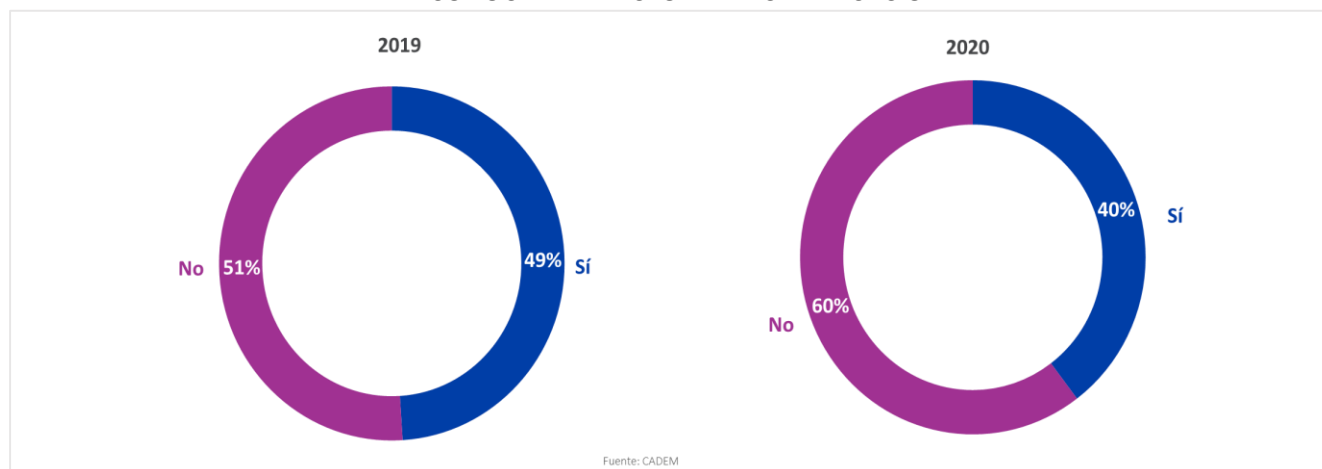
TABLA N°16 EFECTO DE LA CERTIFICACIÓN EN LOS TRABAJADORES

% notas 3 y 4, de acuerdo y muy de acuerdo, respectivamente

	Total	ZONAS		SECTOR		TAMAÑO EMPRESA			N° DE PROCESOS		
		RM	Regiones	Construcción	No construcción	Micro	Mediana +Pequeña	Grande	1	2 y 3	4 y más
BASE	302	133	169	193	109	126	99	73	107	84	111
Son potenciales candidatos para un posible ascenso.	90%	90%	91%	91%	88%	87%	96%	88%	91%	87%	92%
Generan un mejor clima laboral.	89%	90%	89%	89%	90%	87%	94%	89%	91%	88%	89%
Tienen menos ACCIDENTES laborales.	89%	88%	91%	90%	89%	87%	92%	89%	91%	88%	89%
Se sienten más comprometidos con la empresa o institución.	89%	92%	87%	90%	88%	88%	88%	93%	90%	87%	90%
Presentan menos ROTACIÓN laboral.	82%	84%	81%	81%	84%	72%	89%	89%	77%	81%	87%
Tienen un menor AUSENTISMO laboral.	76%	77%	75%	75%	76%	73%	77%	78%	73%	75%	78%

Para indagar más profundamente sobre este punto, se consultó sobre la iniciativa por parte del empleador o la empresa de hacer alguna medición interna, sin intervención de ChileValora, para conocer el efecto que ha tenido la certificación de ChileValora en los trabajadores. La pregunta exacta es: ¿Ha realizado alguna medición para conocer el efecto que ha tenido la certificación de ChileValora en los trabajadores de su empresa? A los que responden que sí, se les consulta ¿cuál o qué tipo de medición? y a los que responden que no, ¿por qué no ha realizado ninguna medición? Un 40% responde que efectivamente realizó alguna medición y el tipo de medición más mencionada son evaluaciones en terreno/ en forma práctica (44% de quienes sí realizaron medición). Luego se mencionan evaluaciones de desempeño/habilidades (14%), reuniones / charlas / actividades grupales (13%), y entrevistas individuales (10%). Entre quienes no han realizado ninguna medición (60%), aluden como principales razones a que no hay tiempo 24%, no se ha planificado o no ha sido necesario, con un 19% cada uno. El año anterior se mencionó que esta iniciativa se realizó en un 49% de las empresas entrevistadas. En el gráfico siguiente se observan los dos últimos resultados.

GRAFICO N°7 REALIZACIÓN DE ALGUNA MEDICIÓN PARA CONOCER EL EFECTO DE LA CERTIFICACIÓN



Continuando con los efectos del proceso, se consultó si el proceso de evaluación y certificación tuvo algún efecto concreto entre los trabajadores participantes. El 90% indica que sí. Este resultado es muy parecido en los segmentos estudiados (zona geográfica, sector, tamaño de empresa y cantidad de procesos). A aquellos que mencionaban que sí tuvo algún efecto concreto, se les consultó por 5 efectos predefinidos y para cada uno de los efectos reconocidos, se preguntó si afectaron a TODOS o sólo a ALGUNOS de los trabajadores que participaron del proceso.

Dentro de los efectos concretos que se mencionaron es que los trabajadores certificados fueron reconocidos simbólicamente a través de un acto, o la entrega de un premio o reconocimiento, distinto a la ceremonia. En un 42% de empresas esto ocurrió para todos los trabajadores, a lo que se agrega un 11% de empresas que sólo lo realizaron para algunos de ellos. A nivel de segmentos, el hacer esto solo con algunos trabajadores se da más en empresas Micro y con 2 y 3 procesos.

Un 27% de las empresas mencionaron que todos los trabajadores que no aprobaron la certificación volverán a evaluarse, a lo que se suma un 15% de las empresas que lo hará con algunos de sus trabajadores. El realizar este proceso en todos los trabajadores que no aprobaron se da más en empresas grandes (40%) y con 4 y más procesos (34%). En una de cada 4 empresas (25%) todos los trabajadores que no aprobaron la certificación fueron capacitados, a lo que se suma un 12% de empresas en que lo hicieron a algunos trabajadores. El capacitar solo a algunos ocurre en mayor medida en empresas Micro (18%).

En un 23% de las empresas todos los trabajadores certificados tuvieron un aumento salarial, a lo que se agrega un 19% en donde este efecto fue para algunos de los trabajadores. En un 12% de las empresas todos los trabajadores certificados fueron promovidos de cargo o ascendieron, a lo que se agrega un 20% en donde se hizo con algunos de estos trabajadores (32% promovieron a todos o algunos de los trabajadores certificados). A nivel de segmento, la promoción de algunos trabajadores se da más en el sector construcción (24%) y en empresas Micro (25%).

GRAFICO N°8 EFECTO CONCRETO DE LA CERTIFICACIÓN EN LOS TRABAJADORES PARTICIPANTES

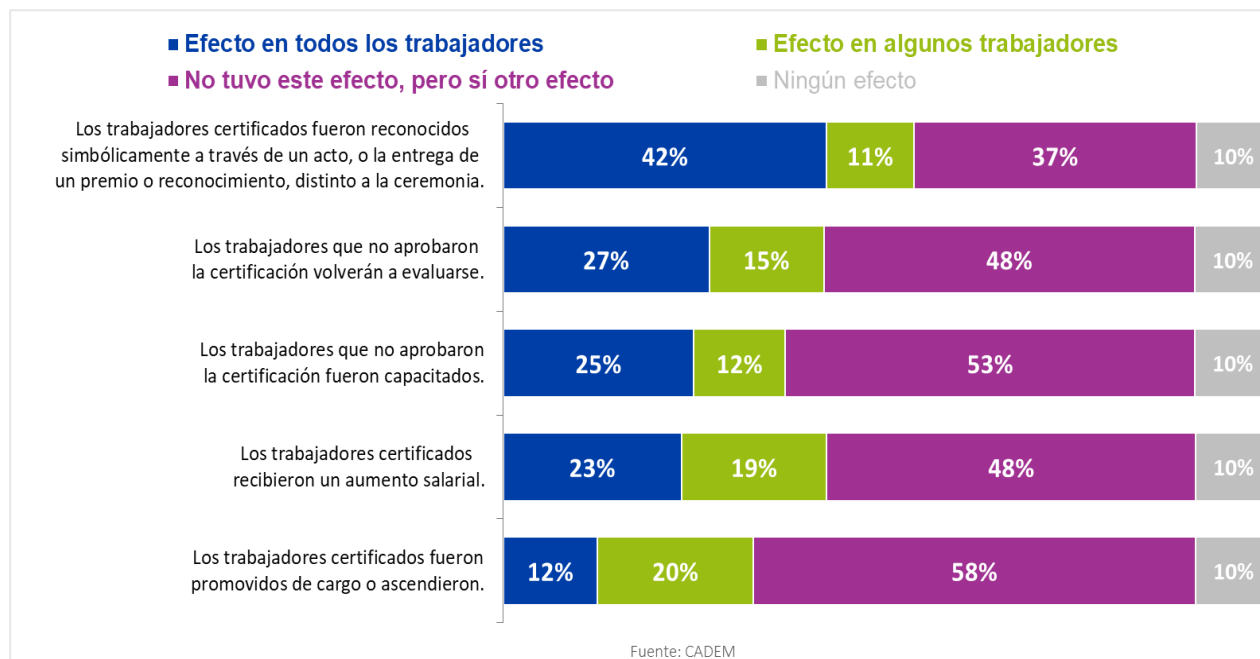


TABLA N°17 EFECTO CONCRETO DE LA CERTIFICACIÓN EN LOS TRABAJADORES PARTICIPANTES

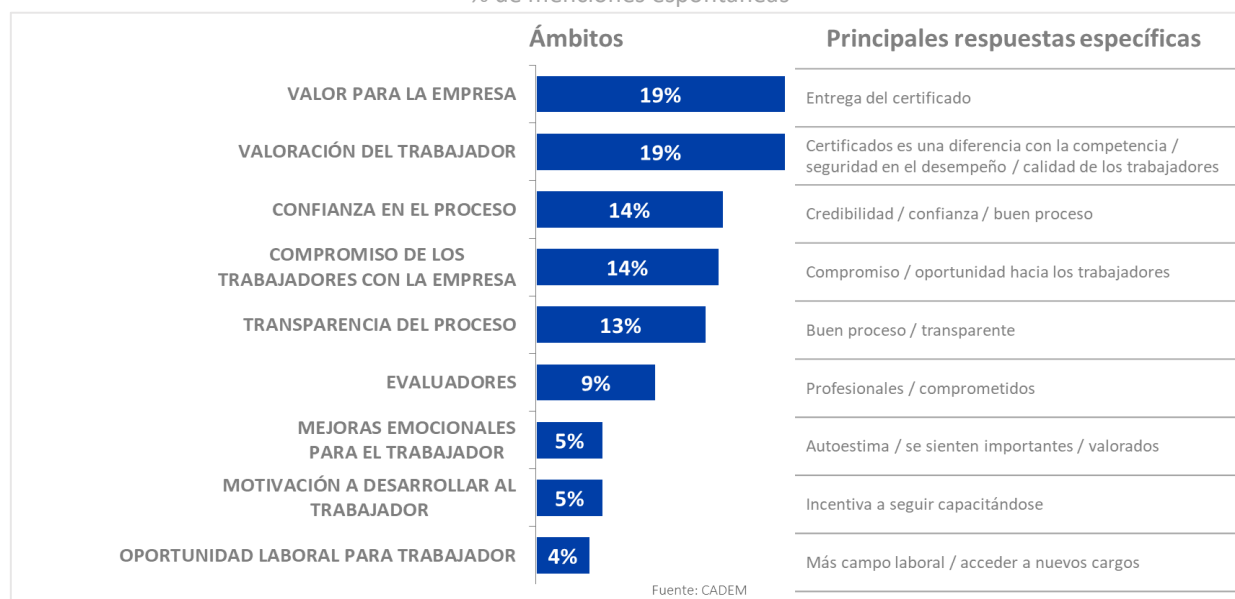
		Total	ZONAS		SECTOR		TAMAÑO EMPRESA			N° DE PROCESOS		
			RM	Regiones	Construcción	No construcción	Micro	Mediana+Pequeña	Grande	1	2 y 3	4 y más
BASE		302	133	169	193	109	126	99	73	107	84	111
Los trabajadores certificados fueron reconocidos simbólicamente a través de un acto, o la entrega de un premio o reconocimiento, distinto a la ceremonia	Todos	42%	40%	44%	39%	47%	43%	42%	40%	39%	41%	46%
	Algunos	11%	11%	11%	12%	10%	17%	9%	6%	11%	19%	5%
Los trabajadores que no aprobaron la certificación volverán a evaluarse.	Todos	27%	29%	25%	26%	28%	21%	24%	40%	22%	24%	34%
	Algunos	15%	14%	16%	17%	11%	18%	15%	10%	19%	16%	11%
Los trabajadores que no aprobaron la certificación fueron capacitados	Todos	25%	26%	24%	24%	26%	21%	25%	33%	22%	21%	30%
	Algunos	12%	14%	10%	14%	8%	18%	5%	11%	16%	12%	8%
Los trabajadores certificados recibieron un aumento salarial.	Todos	23%	23%	23%	26%	17%	24%	27%	16%	24%	23%	23%
	Algunos	19%	17%	21%	21%	16%	22%	14%	21%	20%	16%	21%
Los trabajadores certificados fueron promovidos de cargo o ascendieron.	Todos	12%	11%	14%	14%	9%	15%	11%	8%	16%	7%	13%
	Algunos	20%	18%	22%	24%	13%	25%	14%	21%	18%	21%	22%

10.7. Aspectos valorados del proceso

Se realizó una pregunta para capturar de forma espontánea los aspectos que más valoran las empresas del proceso. Como es una pregunta espontánea, se realizaron agrupaciones de respuestas. Dentro de lo más mencionado está el valor que tiene para la empresa el contar con un certificado del trabajador y la diferenciación y valor que le aporta esto al trabajador, con un 19% cada uno. Otros aspectos mencionados, se refieren a la confianza en el proceso y un efecto positivo en el compromiso de los trabajadores con la empresa, con 14% cada uno. Si se agrupan los aspectos mencionados, se podrían visualizar 3 grandes dimensiones de aspectos valorados: Empresa, Trabajador y Certificación. La Empresa, 33%: valor para la empresa y compromisos de los trabajadores con la empresa. Trabajador 33%: valoración del trabajador, mejoras emocionales, motivación a desarrollar al trabajador y oportunidad laboral. Certificación 36%: confianza en el proceso, transparencia y los evaluadores.

GRAFICO N°9 ASPECTOS MÁS VALORADOS DEL PROCESO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN LABORAL DE CHILEVALORA

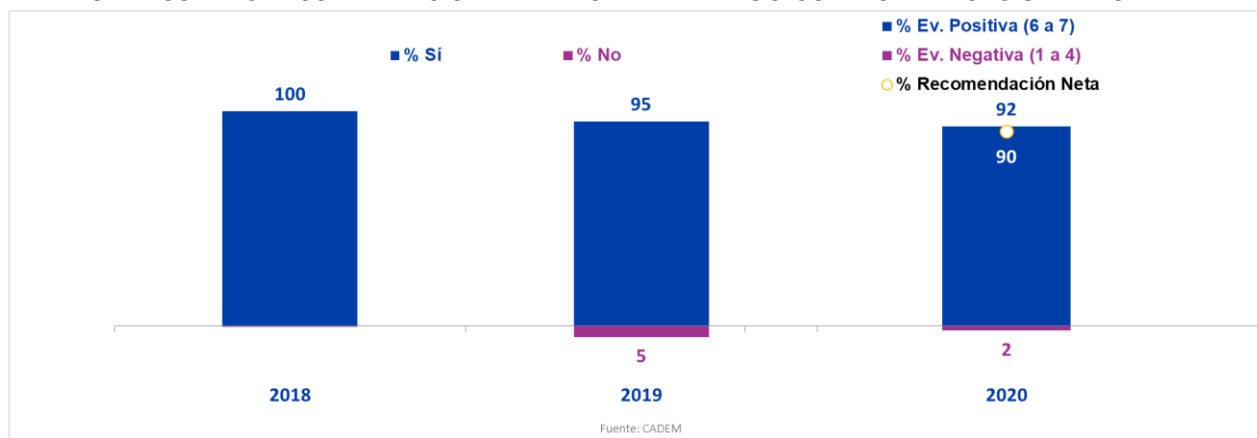
% de menciones espontáneas



10.8. Recomendación y sugerencias

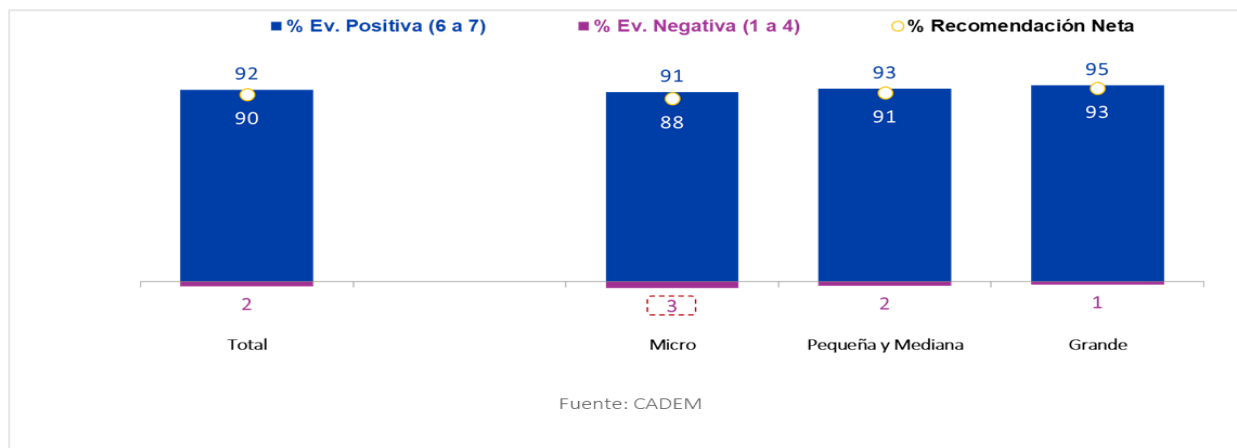
En la versión 2020, se realizó un ajuste a la escala para conocer cuánto recomendaría a otras empresas o institución participar en el proceso de Certificación laboral. Este ajuste significó pasar de una escala dicotómica (si / no) a una escala de 1 a 7. La pregunta exacta es “con una escala de 1 a 7 ¿con que nota recomendaría a otra empresa o institución participar del proceso de Certificación laboral? La recomendación neta⁴ del proceso de evaluación y certificación laboral es de un 90% (con un 92% de notas 6 y 7). En el siguiente gráfico están los resultados evolutivos, pero, considerando el cambio en la escala respecto a los años anteriores, los datos no son estrictamente comparables.

GRAFICO N°10 RECOMENDACIÓN A PARTICIPAR DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN LABORAL



Al interior de los segmentos estudiados, se observa mayor nivel de evaluaciones negativas en las empresas Micro 3%, en comparación con las grandes empresas 1%.

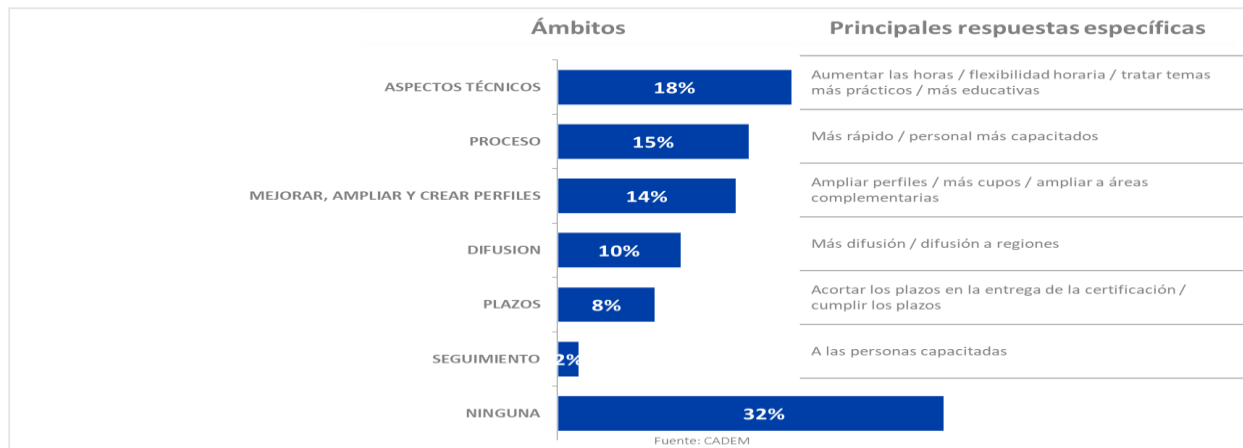
GRAFICO N°11 RECOMENDACIÓN A PARTICIPAR DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN LABORAL



⁴ Esta escala de 7 puntos permite tener la recomendación neta que es el resultado de restar el porcentaje de notas de 1 a 4 al porcentaje de entrevistados que otorgó un 6 y 7. Es decir: $IRN = (\%X - \%Y)$, donde: %X: Porcentaje de usuarios/as que califican como 6+7, %Y: Porcentaje de usuarios/as que califican como 1 a 4.

Se consultó en forma espontánea con respecto a las recomendaciones que realizarían para mejorar el proceso de certificación laboral. Como es una pregunta espontánea se realizaron agrupaciones de respuestas. Entre estas agrupaciones se mencionan aspectos técnicos de la evaluación con un 18%, como aumentar las horas, que haya flexibilidad horaria y tratar temas más prácticos. En un segundo nivel, se mencionan aspectos del proceso, 15%, como mayor rapidez y con personal más capacitado. Luego temas relacionados con los perfiles, 14%, como ampliarlos o que haya más cupos. Estos aspectos y otros con menciones más bajas se pueden ver en el siguiente gráfico.

GRAFICO N°12 RECOMENDACIONES PARA MEJORAR EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN LABORAL
% de menciones espontáneas



10.9. Satisfacción con las etapas del proceso y satisfacción general

La satisfacción neta que se midió con la escala 1 a 7, se calcula de la siguiente manera (Porcentaje de notas 6 y 7) - (Porcentaje de notas 1 a 4), es decir:

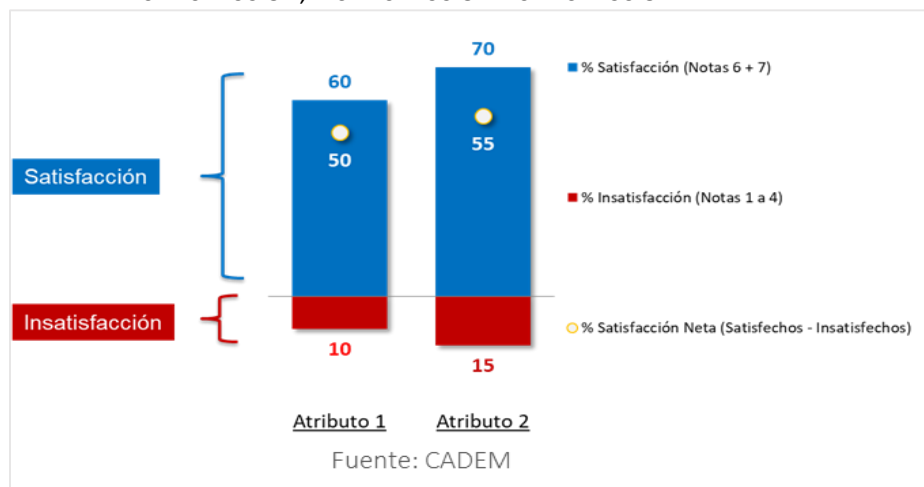
$$ISN = (\%X - \%Y)$$

Dónde:

%X: Porcentaje de usuarios/as que califican como 6+7

%Y: Porcentaje de usuarios/as que califican como 1 a 4

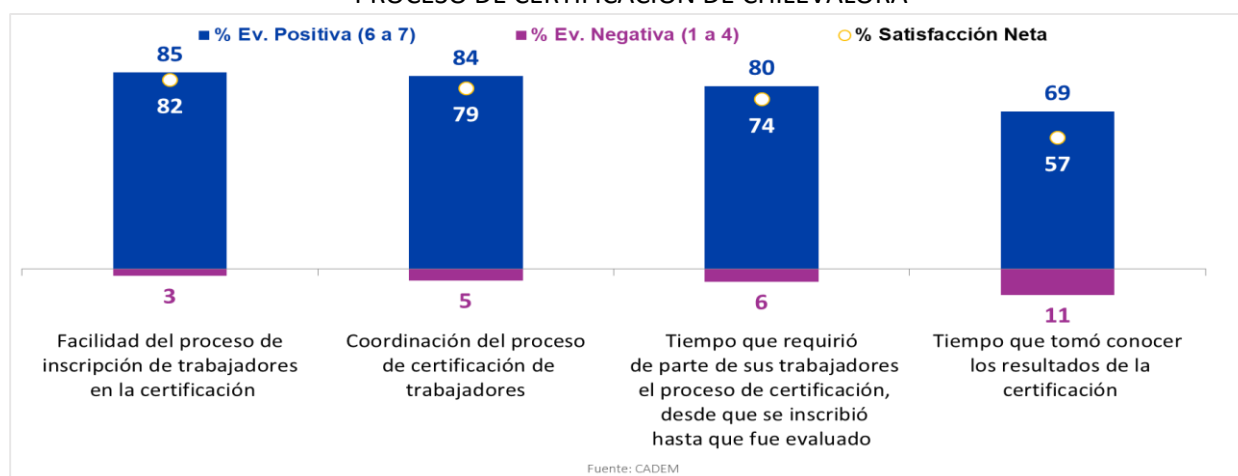
FIGURA 1. VISUALIZACIÓN DE RESULTADOS SEGÚN SATISFACCIÓN, INSATISFACCIÓN Y SATISFACCIÓN NETA



Considerando esto, se evaluó la satisfacción en 4 etapas del proceso de certificación: la facilidad del proceso de inscripción de los trabajadores, la coordinación del proceso de certificación, tiempo que requirió de parte de los trabajadores desde que se inscribió hasta que fue evaluado y el tiempo que tomó conocer los resultados de la certificación.

Dentro de las etapas mencionadas del proceso de certificación laboral, la facilidad del proceso de inscripción de trabajadores es el que logra el mayor nivel de satisfacción, alcanzando un valor neto de 82%. Le siguen la coordinación del proceso de certificación (79% de satisfacción neta) y el tiempo que requirió los trabajadores desde que se inscribió hasta que fue evaluado (74% de satisfacción neta). El aspecto con menor nivel de satisfacción es el tiempo que tomó conocer los resultados (57% de satisfacción neta).

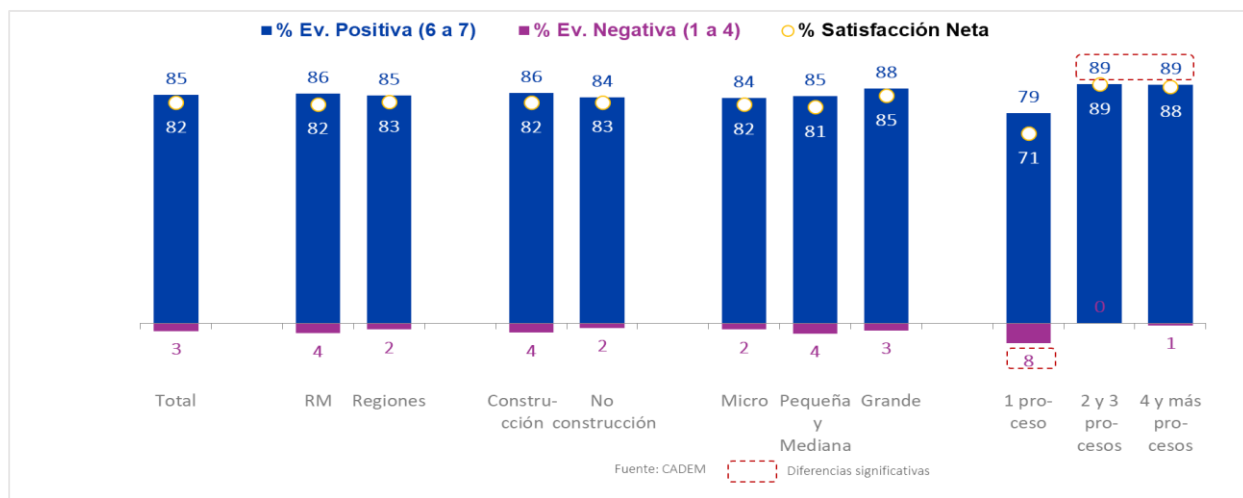
GRAFICO N°13 SATISFACCIÓN DE LAS ETAPAS DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN DE CHILEVALORA



El gráfico número 14 presenta la satisfacción con la facilidad del proceso de inscripción (82% de satisfacción neta) a nivel desagregado. Como se aprecia en la figura no se identifican diferencias

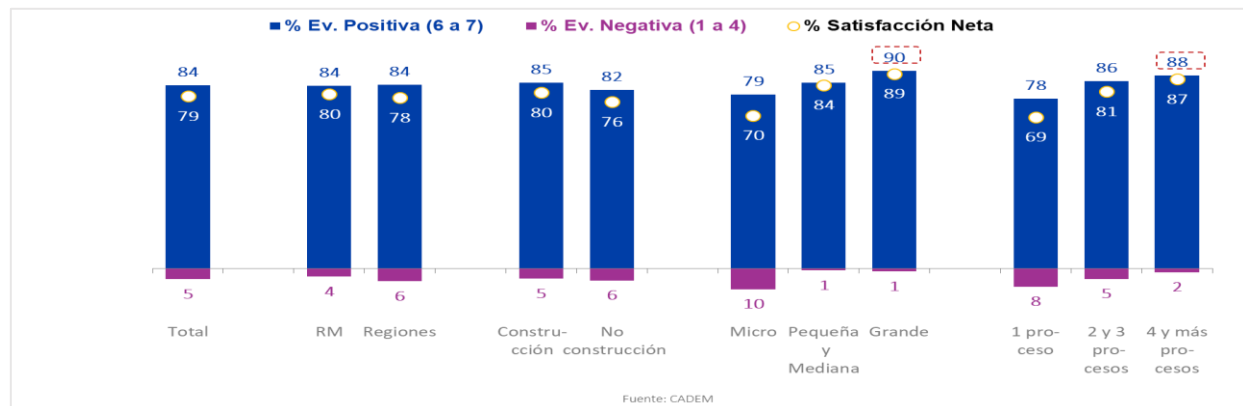
relevantes entre las categorías presentadas. Únicamente, las empresas que registran un solo proceso, evalúan de peor forma (71%) que las empresas que han gestionado 2 o más procesos (88% y 89%).

GRAFICO N°14 SATISFACCIÓN CON LA FACILIDAD DEL PROCESO DE INSCRIPCIÓN



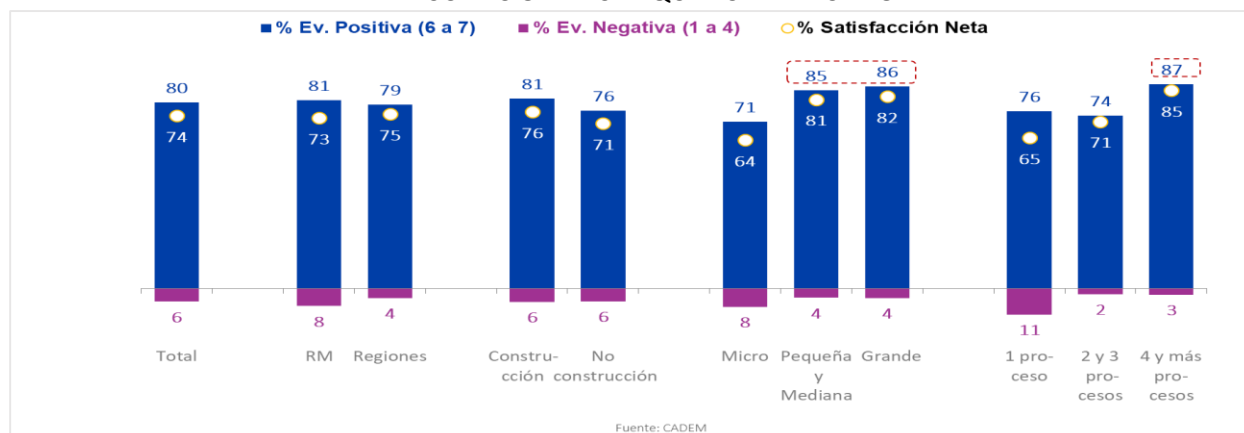
El gráfico número 15 da cuenta la satisfacción neta con la coordinación del proceso (79%) a nivel desagregado, considerando categorías más específicas. Según esto, es posible destacar que hay diferencias respecto del tamaño de las empresas. Las micro empresas registran un 70% de satisfacción neta para la coordinación del proceso, en tanto que las empresas pequeñas/ medianas (84%) y grandes (89%) presentan mayor nivel de satisfacción para la coordinación del proceso.

GRAFICO N°15 SATISFACCIÓN CON LA COORDINACIÓN DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN



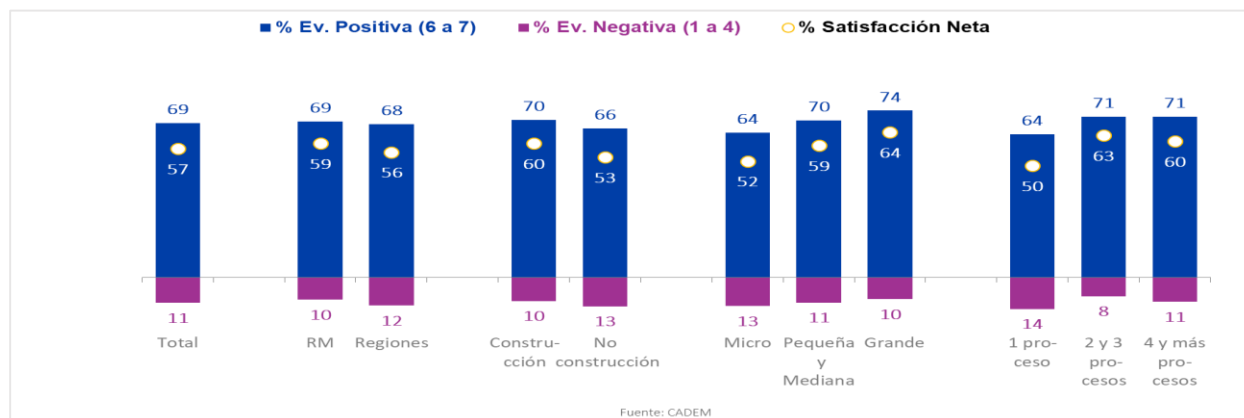
El gráfico número 16 da cuenta la satisfacción neta con el tiempo que se requirió de los trabajadores (74%). Como se aprecia en la figura, se experimentan diferencias tamaño de las empresas. Las micro empresas registran una satisfacción neta (64%), bastante menor que las empresas pyme (81%) y grandes (82%). Podría inferirse, que las micro empresas al contar lógicamente con una menor dotación de trabajadores, resientan en mayor medida el tiempo que sus trabajadores necesitan para participar del proceso y, por ende, los personeros de micro empresas encuestados declaren un menor nivel de satisfacción para este apartado.

GRAFICO N°16 SATISFACCIÓN CON EL TIEMPO QUE REQUIRIÓ DE PARTE DE SUS TRABAJADORES, DESDE LA INSCRIPCIÓN HASTA QUE FUE EVALUADO



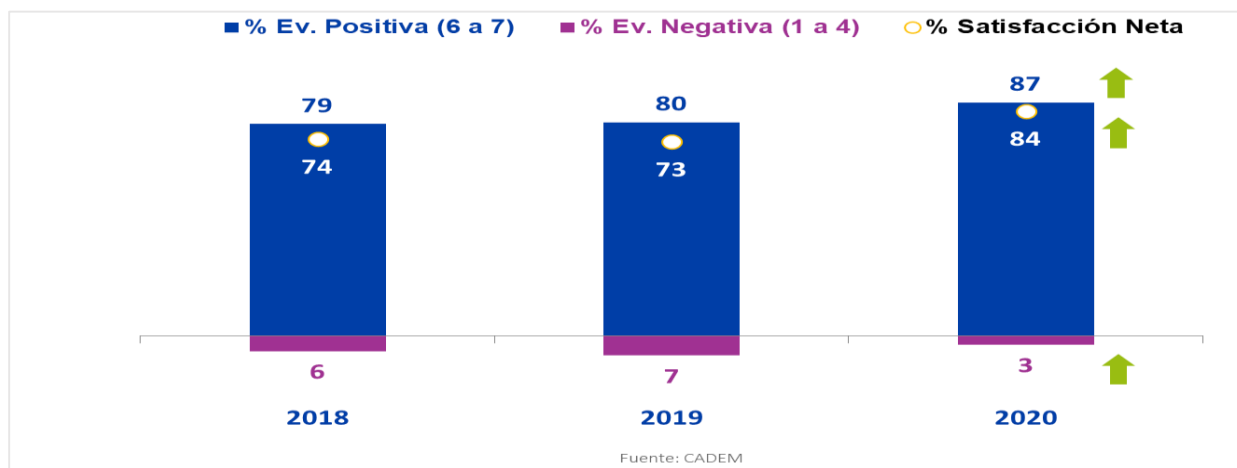
El gráfico número 17 presenta la satisfacción neta a -nivel desagregado- respecto del tiempo para conocer los resultados de la certificación. Como se indica anteriormente, la satisfacción neta para este ítem es de 57%. Pueden destacarse las diferencias entre las categorías: construcción (60%)/no construcción (53%), donde la primera supera a la segunda en 7 puntos porcentuales. Por otro lado, se identifican también diferencias según tamaño de empresa: micro empresa (52%), pyme (59%) y gran empresa (64%). Como se evidencia, 12 puntos porcentuales separan a la evaluación de microempresas de la calificación de empresas grandes.

GRAFICO N°17 SATISFACCIÓN CON EL TIEMPO PARA CONOCER LOS RESULTADOS DE LA CERTIFICACIÓN



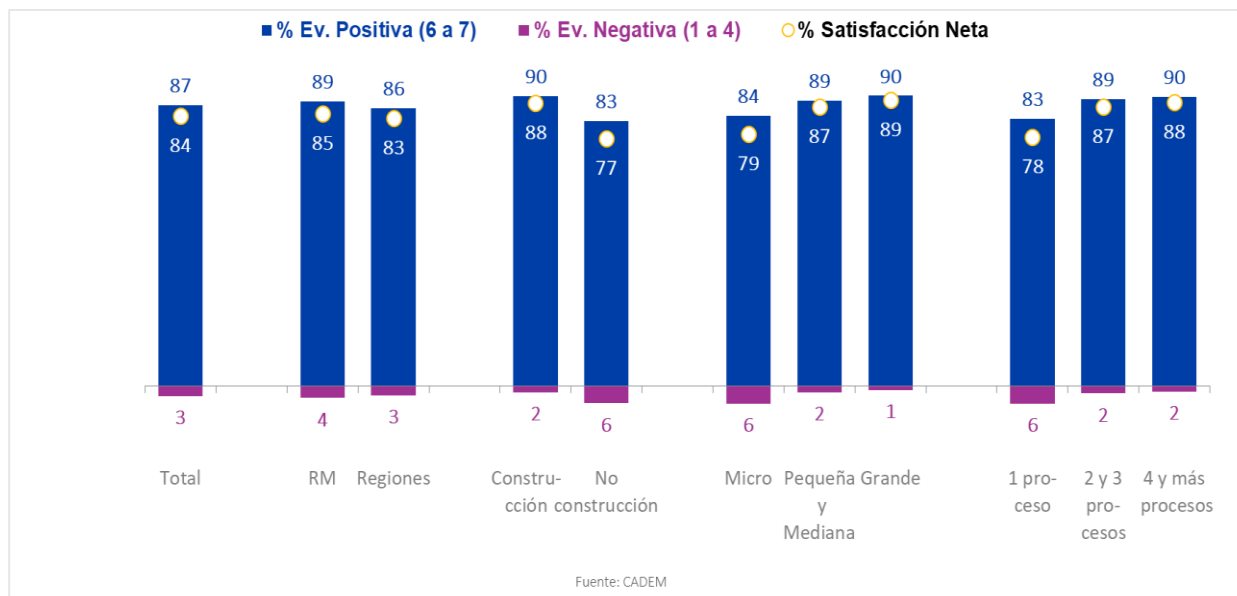
El gráfico número 18 presenta la satisfacción general neta con el sistema de certificación de ChileValora, para los 3 años de aplicación de la encuesta. Para el año 2020, se alcanza un 84% de satisfacción neta, que presenta un aumento con respecto a la medición del año anterior (73%), superando también a la medición de 2018 (74%). Lo anterior, se aumentó en las evaluaciones positivas, por un lado: 80% a 87%; además de la reducción de las evaluaciones negativas: 7% a 3%. Lógicamente, se rescata como un resultado positivo de la encuesta la mejora experimentada durante el último año de medición.

GRAFICO N°18 EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON EL SISTEMA DE CERTIFICACIÓN DE CHILEVALORA



El gráfico número 19 da cuenta de la satisfacción con el sistema de certificación desagregada por segmentos. Como se evidencia en la figura, no hay diferencias relevantes entre las categorías RM/regiones. Se identifican diferencias relevantes entre las categorías Construcción (88%)/No construcción (77%), diferencia de 11 puntos porcentuales. Por otro lado, las micro empresas (79%) evalúan el proceso de peor forma que las empresas pyme (87%) y (89%).

GRAFICO N°19 SATISFACCIÓN CON EL SISTEMA DE CERTIFICACIÓN DE CHILEVALORA DESAGREGADA POR SEGMENTOS

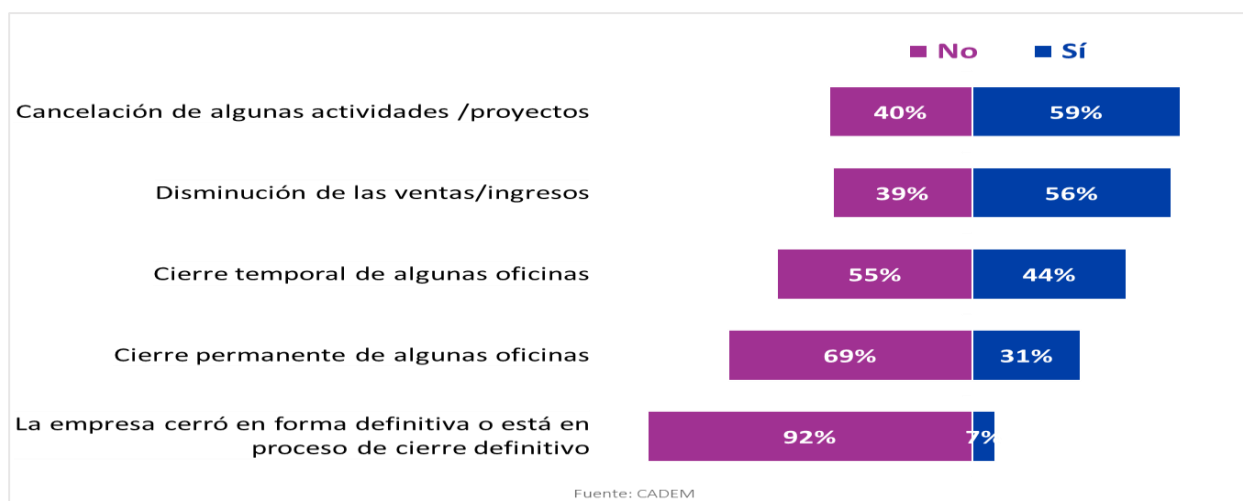


10.10. Efectos de coronavirus en la empresa y con los trabajadores

Considerando que desde marzo de 2020 el país se ve afectado por una condición de pandemia y que esta ha tenido efectos en la empresas y trabajadores, se consideró atingente abordar este aspecto. Por ello, se realizaron algunas preguntas para conocer el grado de afección que han presentado las empresas que

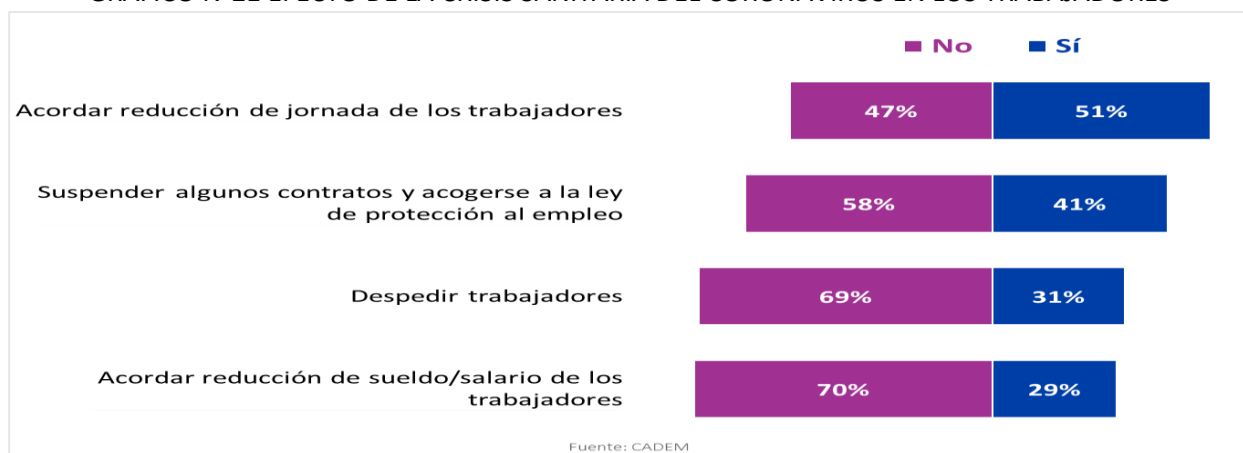
participaron en el proceso de certificación de ChileValora. Se consultó específicamente sobre algunos efectos, indagando cuál o cuáles de las siguientes situaciones tuvo que enfrentar su empresa en el escenario de pandemia. Dentro de las alternativas presentadas, la cancelación de algunas actividades o proyectos es la situación que más empresas se han enfrentado, con un 59% de menciones. En segundo lugar, la disminución de ventas/ingresos (56%). Continúan: cierre temporal o definitivo de algunas oficinas, con un 44% y 31%, respectivamente. Finalmente, un 7% mencionó el cierre definitivo o el inicio del proceso de cierre definitivo de la empresa. En el caso del cierre temporal de oficinas, se identifican diferencias a nivel territorial. Esto, porque el cierre temporal de oficinas se produce más en la región metropolitana (51%), en comparación con las empresas ubicadas en otras regiones (38%).

GRAFICO N°20 EFECTO DE LA CRISIS SANITARIA DEL CORONAVIRUS EN LA EMPRESA



Las empresas también han tenido que enfrentar algunas situaciones con los trabajadores, por lo que se indaga si en lo que respecta a los trabajadores de la empresa, se ha debido enfrentar alguna de las siguientes situaciones, presentándose 4 situaciones. Del total de las empresas que fueron consultadas, 209 de ellas sufrieron alguna situación con sus trabajadores. La que más se presentó es acordar la reducción de jornada de los trabajadores, con un 51%. Un 41% han tenido que suspender algunos contratos y acogerse a la ley de protección del empleo. Un 31% ha despedido trabajadores y un 29% ha acordado reducción de sueldos/salarios de los trabajadores.

GRAFICO N°21 EFECTO DE LA CRISIS SANITARIA DEL CORONAVIRUS EN LOS TRABAJADORES



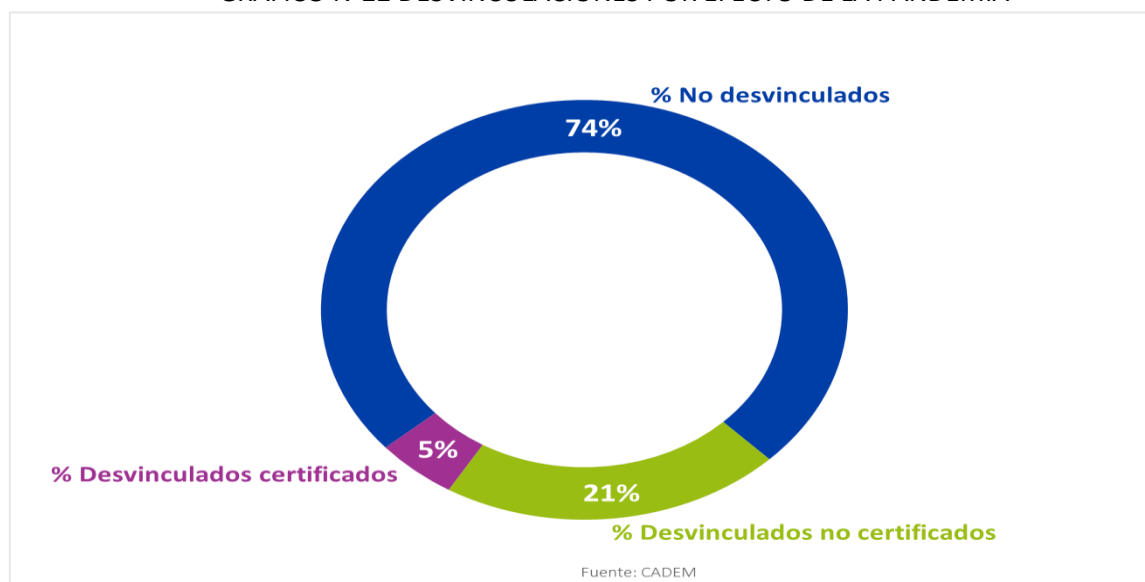
Al interior de los segmentos, la reducción de la jornada de los trabajadores está más presente en las empresas Micro, suspender algunos contratos y acogerse a la ley de protección del empleo en las medianas y pequeñas empresas, despedir trabajadores ha ocurrido más en las empresas en donde se han realizado hasta 3 procesos y acordar la reducción de sueldo a los trabajadores en empresas de la región metropolitana y con 1 proceso.

TABLA N°18 EFECTO DE LA CRISIS SANITARIA DEL CORONAVIRUS EN LOS TRABAJADORES

	Total	ZONAS		SECTOR		TAMAÑO EMPRESA			N° DE PROCESOS		
		RM	Regiones	Construcción	No construcción	Micro	Mediana +Pequeña	Grande	1	2 y 3	4 y más
BASE	209	95	114	133	76	80	71	55	72	54	83
Acordar reducción de jornada de los trabajadores	51%	53%	50%	51%	51%	66%	38%	47%	53%	48%	52%
Suspender algunos contratos y acogerse a la ley de protección al empleo	41%	41%	41%	43%	38%	35%	51%	40%	40%	43%	41%
Despedir trabajadores	31%	31%	32%	30%	33%	39%	27%	26%	36%	39%	22%
Acordar reducción de sueldo/salario de los trabajadores	29%	39%	21%	29%	30%	38%	20%	31%	38%	26%	24%

En las 65 empresas donde han despedido trabajadores, se consultó estos fueron certificados o no. Para esto se preguntó “¿Podría indicar cuántas personas trabajaban en la empresa antes de la crisis del coronavirus y cuántas fueron desvinculadas?, ¿Cuántos de los trabajadores desvinculados habían sido certificados por ChileValora?”⁵. El resultado es que del total de los trabajadores de las empresas que declararon que se habían producido despidos (65 empresas) se había desvinculado a un 26% de los trabajadores, proporción que se compone de 21% de trabajadores no certificados y 5% certificados.

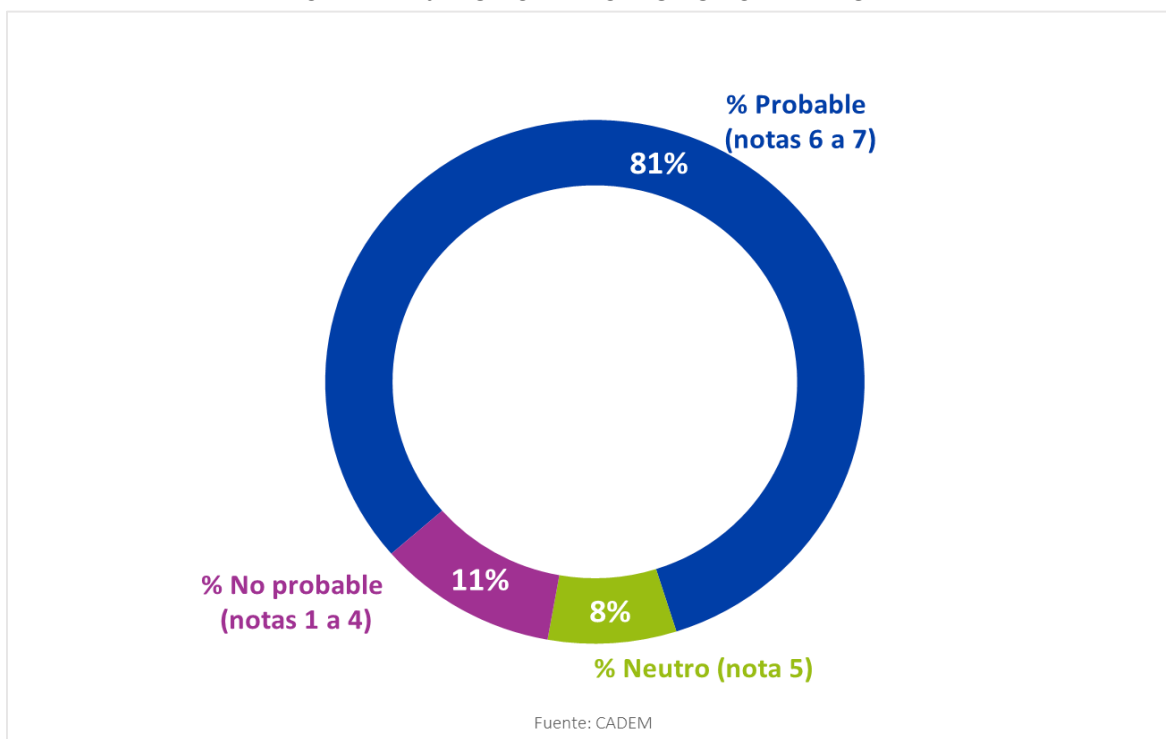
GRAFICO N°22 DESVINCULACIONES POR EFECTO DE LA PANDEMIA



⁵ La información empresa a empresa está en la base de datos de respuesta.

Pensando en el futuro, les consultamos a los entrevistados que declararon que en su empresa se realizó desvinculaciones de trabajadores, si la situación de su empresa mejora y necesitan aumentar su dotación, ¿qué tan probable sería contratar a un trabajador certificado por ChileValora? usando una escala de 1 a 7, donde 1 es muy poco probable y 7 es muy probable. El 81% indicaron con notas 6 y 7 la probabilidad de contratar a trabajadores certificados por ChileValora. Este alto interés implica que se otorga un valor relevante a la certificación.

GRAFICO N°23 PROBABILIDAD DE CONTRATAR
A UN TRABAJADOR CERTIFICADO POR CHILEVALORA



10.11. Análisis multivariado

Además de los análisis descriptivos uni y bivariado ya presentados se proponen dos tipos de análisis estadísticos multivariados: regresiones y ecuaciones estructurales. En ambos tipos de análisis, la variable dependiente es la satisfacción general. Las variables independientes se detallan en cada modelo, se incluyen variables nominales como tamaño de empresa, sector, zona como perfiles, etapas de certificación efectos en la empresa y el trabajador.

Respecto al uso de regresiones, la idea principal de estos modelos es explicar la variabilidad de una variable y su covariación con otras variables. El análisis de regresión es útil para conocer las relaciones entre las variables, cuya finalidad última es estimar o predecir el valor de una variable en función de un conjunto de variables independientes. En este caso, por ejemplo, importa evaluar cómo variables explicativas estiman o predicen el nivel de satisfacción de las empresas participantes. De este modo, podemos identificar qué variables son relevantes en dicha explicación y cuales no tienen capacidad

explicativa. De aquí que podamos rechazar o confirmar determinadas hipótesis, lo que nos permite orientar las conclusiones y recomendaciones del estudio.

Complementariamente agregamos como análisis Ecuaciones Estructurales, las cuales permiten el desarrollo de un modelo que establece la influencia de variables independientes en otras variables dependientes. Así, el análisis de los resultados de las ecuaciones estructurales permitirá finalmente perfeccionar los hallazgos realizados previamente, definiendo los factores que más influyen o impactan en los indicadores de satisfacción, definiendo las dimensiones de mayor impacto en las variables dependientes definidas e identificando las palancas de acción más prioritarias para la contraparte.

Por tanto, tendremos un índice de satisfacción general o global, que estará compuesto por distintas dimensiones relacionadas con la experiencia de las personas y donde el peso de cada dimensión relevante para la determinación de la satisfacción se definirá a través de las técnicas de ecuaciones estructurales.

10.12. Modelo de regresiones lineales

Este método multivariado buscaba determinar cuáles eran aquellas variables relacionadas con el proceso de evaluación y certificación más relevantes. Para determinar el nivel de satisfacción o si la percepción de utilidad de la certificación podía estar influyendo entre otros aspectos en el nivel de satisfacción alcanzado.

La variable dependiente es el nivel de satisfacción con el proceso de evaluación y certificación, esta se midió a través de una escala de notas continua de 1 a 7, donde 7 representaba el nivel más alto de satisfacción y 1 el más bajo. En consecuencia, el nivel de satisfacción general, (Y), podría representarse como el resultado de la sumatoria de una constante o valor fijo (β_0), de un conjunto de variables de control (tamaño de empresa, Región, Sector); un set de variables relacionadas con la percepción de utilidad de los perfiles de competencias laborales ($P6_1$, $P6_2$); un conjunto variables asociadas a los efectos de la certificación percibidos en la empresa y en los trabajadores ($P7_1...P7_6$; $P8_1...P8_6$); un conjunto de variables relacionadas con la ejecución del proceso (proceso de inscripción, coordinación con los trabajadores, duración del proceso de evaluación, tiempo para conocer resultados) ($P15_1$, $P15_2$, $P15_3$, $P15_4$) y un error aleatorio no relacionado con ninguna de los otros predictores, que representa a variables no consignadas en la encuesta con la que se midió el nivel de satisfacción alcanzado. La expresión del modelo es la siguiente:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 * x_1 + \beta_2 * x_2 + \dots + \beta_m x_m + \varepsilon$$

El grupo de variables independientes a utilizar son:

- Sector: Variable dicotómica con valor 1 si pertenecía al sector construcción y 0 si es que no pertenecía a dicho sector.
- Región: Variable dicotómica con valor 1 si pertenece a la región metropolitana y 0 si es que no pertenece a la región metropolitana.
- Tamaño de empresa: variable ordinal, medida en escala likert 1 micro, 2 mediana y pequeña, 3 grande.
- Proceso de certificación: variable ordinal medida en escala likert 1 al 7 para facilidad del proceso de inscripción de trabajadores en la certificación, coordinación del proceso de certificación de trabajadores, tiempo que requirió de parte de sus trabajadores el proceso de certificación, desde

que se inscribió hasta que fue evaluado y tiempo que tomó conocer los resultados de la certificación.

- Percepción de la utilidad de los perfiles: variable ordinal medida en escala likert 1 a 4 para son útiles para identificar las habilidades que requiere un trabajador en su puesto de trabajo y ayudan a definir un mejor plan de capacitación para los trabajadores.
- Efectos de la certificación en la empresa y en los trabajadores: variable ordinal medida en escala likert de 1 a 4 para 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 o institución, mejorar la motivación de los trabajadores, son potenciales candidatos para un posible ascenso, se sienten más comprometidos con la empresa o institución, generan un mejor clima laboral, tienen un menor AUSENTISMO laboral, tienen menos ACCIDENTES laborales, presentan menos ROTACIÓN laboral.

TABLA N°19 MODELOS DE REGRESIONES LINEALES

Variable	Coeficiente Beta estandarizado (*)			
	Modelo	Modelo	Modelo	Modelo
	1	2	3	4
Tamaño Empresa	0,077 (0,090)	0,061 (0,073)	0,075 (0,089)	0,004 (0,004)
Región	0,042 (0,079)	0,042 (0,080)	0,044 (0,083)	0,013 (0,025)
Sector	-0,186** (-0,361**)	-0,193** (-0,376**)	-0,193** (-0,376**)	-0,131** (-0,256**)
P6_1 Son útiles para identificar las habilidades que requiere un trabajador en su puesto de trabajo.		0,106 (0,169)	0,045 (0,072)	-0,032 (-0,051)
P6_2 Ayudan a definir un mejor plan de capacitación para los trabajadores.		0,154 (0,235)	0,005 (0,007)	-0,07 (-0,106)
P7_1 Disponer de criterios más objetivos al momento de seleccionar y reclutar personas.			0,141 (0,218)	0,143* (0,221*)
P7_2 Promover el desarrollo de la carrera laboral de nuestros trabajadores.			0,257* (0,398)	0,125* (0,194*)
P7_3 Reconocer a los trabajadores con mayor trayectoria.			-0,064 (-0,086)	-0,036 (-0,049)
P7_4 Detectar brechas de desempeño en los trabajadores.			-0,009 (-0,014)	-0,027 (-0,041)
P7_5 Validar estándares de seguridad y calidad de la empresa o institución.			0,004 (0,006)	0,007 (0,011)
P7_6 Mejorar la motivación de los trabajadores			-0,131 (-0,208)	-0,125* (-0,197*)
P8_1 Son potenciales candidatos para un posible ascenso.			-0,018 (-0,025)	0,066 (0,092)
P8_2 Se sienten más comprometidos con la empresa o institución.			-0,012 (-0,015)	-0,092 (-0,114)
P8_3 Generan un mejor clima laboral.			0,036 (0,047)	-0,028 (-0,036)
P8_4 Tienen un menor AUSENTISMO laboral.			0,161 (0,180)	0,107* (0,119*)
P8_5 Tienen menos ACCIDENTES laborales.			-0,026	-0,051

			(-0,033)	(-0,066)
P8_6 Presentan menos ROTACIÓN laboral.			0,071 (0,087)	-0,006 (-0,008)
P15_1 Facilidad del proceso de inscripción de trabajadores en la certificación				-0,033 (-0,036)
P15_2 Coordinación del proceso de certificación de trabajadores				0,223*** (0,203***)
P15_3 Tiempo que requirió de parte de sus trabajadores el proceso de certificación, desde que se inscribió hasta que fue evaluado				0,224** (0,201**)
P15_4 Tiempo que tomó conocer los resultados de la certificación				0,332*** (0,238***)
R cuadrado	0,032	0,092	0,2	0,496
R cuadrado corregida	0,022	0,077	0,152	0,458

*** p<0.01, **p<0.05, *p<0.1

(*) En paréntesis se encuentra el coeficiente beta no estandarizado

El modelo 1 indica el impacto de las variables de control por lo que presenta un menor valor de bondad de ajuste explicativa del modelo en comparación con el resto de los modelos. El modelo número 2 agrega las variables relacionadas con la utilidad de los perfiles de ChileValora. Mientras tanto, el modelo número 3 suma a los anteriores, las variables que hacen referencia a la utilidad de la certificación para la empresa y los trabajadores. Como se aprecia en la tabla número 19, el modelo número 2 logra un coeficiente R2 corregido de 0,077. Este indicador aumenta a 0,152 en el modelo número 3.

Sin embargo, el mayor registro para el coeficiente R2 corregido se logra con el modelo número 4, el que agrega las variables asociadas con la ejecución del proceso. El modelo 4 - que incluye todas las variables independientes descritas – presenta un R2 corregido de 0,458. Según esto, se observa que el modelo 4 es el que presenta una mejor bondad de ajuste, explicando un 45,8% de la varianza de la variable dependiente. Es decir, de la satisfacción con el proceso.

En el modelo 4 podemos percibir un aumento de las variables que inciden significativamente en la satisfacción, por lo que resolvemos el sesgo de variable omitida y le damos un mayor poder explicativo al modelo 4. Considerando lo anterior, se observa en el modelo 4 las variables que tendrían capacidad explicativa sobre la satisfacción de las empresas. Las variables que resultan ser significativas⁶ para el modelo corresponden a: Sector, (P7_1) Disponer de criterios más objetivos al momento de seleccionar y reclutar personas, (P7_2) Promover el desarrollo de la carrera laboral de nuestros trabajadores, (P7_6) Mejorar la motivación de los trabajadores, (P8_4) Tienen un menor AUSENTISMO laboral, (P15_2) Coordinación del proceso de certificación de trabajadores, (P15_3) Tiempo que requirió de parte de sus trabajadores el proceso de certificación desde que se inscribió hasta que fue evaluado y (P15_4) Tiempo que tomó conocer los resultados de la certificación.

A partir de este grupo de variables, el coeficiente Beta estandarizados de la tabla número 19 permiten identificar a las variables que tienen mayor impacto sobre la satisfacción con el proceso. Esto, porque el coeficiente beta estandarizado permite establecer comparaciones entre las variables. Según esto, las variables – en orden descendente - con mayor capacidad explicativa del modelo son: (P15_4) Tiempo que tomó conocer los resultados de la certificación (0,332); (P15_3) Tiempo que requirió de parte de sus trabajadores el proceso de certificación desde que se inscribió hasta que fue evaluado (0,224); (P15_2)

⁶ Tests de significancia estadística contenidos en la tabla número 19.

Coordinación del proceso de certificación de trabajadores (0,223); (P7_1) Disponer de criterios más objetivos al momento de seleccionar y reclutar personas (0,143) y Sector (-0,131).

Una vez seleccionadas las variables que tienen una mejor capacidad explicativa sobre la satisfacción de las empresas, se puede interpretar brevemente como inciden⁷ sobre la variable explicada. A medida que aumenta un punto el tiempo que tomó en conocer los resultados de la certificación, aumenta en 0,238 la satisfacción. En segundo lugar, según aumenta un punto el tiempo que requirió de parte de sus trabajadores el proceso de certificación, aumenta en 0,201 puntos la satisfacción. En tercer lugar, mientras aumenta en un punto la coordinación del proceso de certificación de trabajadores, se observa un aumento de 0,203 puntos en la satisfacción. En la misma línea, el aumento en un punto de disponer criterios más objetivos al momento de seleccionar y reclutar personas; aumenta en 0,221 puntos la satisfacción con el proceso. Finalmente, respecto de la variable sector (construcción/no construcción) se hace una interpretación distinta⁸. Las empresas que no corresponden al sector construcción en: -0,256 puntos, respecto a las empresas del sector construcción.

10.13. Modelo de Ecuaciones Estructurales

Para complementar y tener otro tipo de análisis se realizó un análisis estadístico de Ecuaciones Estructurales. Esta técnica es del tipo multivariado para probar y estimar relaciones a partir de datos estadísticos y suposiciones cualitativas sobre causalidad⁹, para realizar esta técnica se usó el software AMOS (Analysis of Moment Structures) de SPSS. El modelo se compone con diferentes variables con respecto a la satisfacción, con lo que se construye índices o “pesos” en que contribuye cada variable para lograr la satisfacción. Las variables independientes consideradas y las escalas en que se midieron están en la tabla siguiente:

TABLA N°20 VARIABLES INDEPENDIENTES Y DEPENDIENTE DEL MODELO DE ECUACIÓN ESTRUCTURAL

Variables independientes		Escala
P6_1	Son útiles para identificar las habilidades que requiere un trabajador en su puesto de trabajo.	1 muy en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 de acuerdo y 4 muy de acuerdo
P6_2	Ayudan a definir un mejor plan de capacitación para los trabajadores.	1 muy en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 de acuerdo y 4 muy de acuerdo
P7_1	Disponer de criterios más objetivos al momento de seleccionar y reclutar personas.	1 muy en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 de acuerdo y 4 muy de acuerdo
P7_2	Promover el desarrollo de la carrera laboral de nuestros trabajadores.	1 muy en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 de acuerdo y 4 muy de acuerdo
P7_3	Reconocer a los trabajadores con mayor trayectoria.	1 muy en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 de acuerdo y 4 muy de acuerdo
P7_4	Detectar brechas de desempeño en los trabajadores.	1 muy en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 de acuerdo y 4 muy de acuerdo
P7_5	Validar estándares de seguridad y calidad de la empresa o institución.	1 muy en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 de acuerdo y 4 muy de acuerdo
P7_6	Mejorar la motivación de los trabajadores	1 muy en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 de acuerdo y 4 muy de acuerdo

⁷ Para efectuar estas interpretaciones, se observan los coeficientes Beta no estandarizados de la tabla 19.

⁸ Esto, porque se trata de una variable de tipo nominal, cuya naturaleza es no numérica.

⁹ Esta definición ha sido articulada por el genetista [Sewall Wright](#) (1921), el economista [Trygve Haavelmo](#) (1943) y el científico cognitivo [Herbert Simon](#) (1953), y formalmente definido por [Judea Pearl](#) (2000) utilizando el cálculo contrafactual.

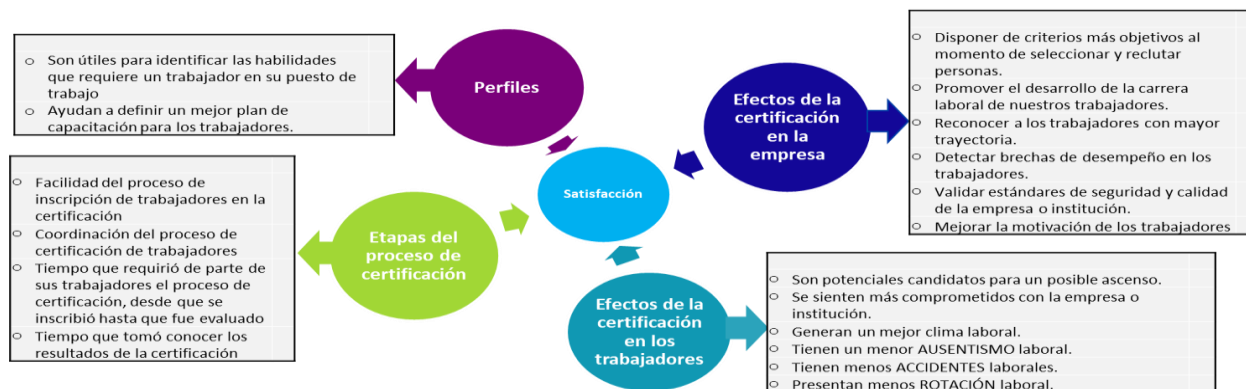
Variables independientes		Escala
P8_1	Son potenciales candidatos para un posible ascenso.	1 muy en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 de acuerdo y 4 muy de acuerdo
P8_2	Se sienten más comprometidos con la empresa o institución.	1 muy en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 de acuerdo y 4 muy de acuerdo
P8_3	Generan un mejor clima laboral.	1 muy en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 de acuerdo y 4 muy de acuerdo
P8_4	Tienen un menor AUSENTISMO laboral.	1 muy en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 de acuerdo y 4 muy de acuerdo
P8_5	Tienen menos ACCIDENTES laborales.	1 muy en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 de acuerdo y 4 muy de acuerdo
P8_6	Presentan menos ROTACIÓN laboral.	1 muy en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 de acuerdo y 4 muy de acuerdo
P15_1	Facilidad del proceso de inscripción de trabajadores en la certificación	1 nada satisfecho, 2, 3, 4, 5, 6 y 7 muy satisfecho
P15_2	Coordinación del proceso de certificación de trabajadores	1 nada satisfecho, 2, 3, 4, 5, 6 y 7 muy satisfecho
P15_3	Tiempo que requirió de parte de sus trabajadores el proceso de certificación, desde que se inscribió hasta que fue evaluado	1 nada satisfecho, 2, 3, 4, 5, 6 y 7 muy satisfecho
P15_4	Tiempo que tomó conocer los resultados de la certificación	1 nada satisfecho, 2, 3, 4, 5, 6 y 7 muy satisfecho
Variable dependiente		Escala
P16	P16.- ¿Qué nota de uno a siete – donde 1 es la peor y 7 es la mejor – le otorgaría al Sistema de Certificación de ChileValora?	1 es peor y 7 es la mejor

El análisis considera que la satisfacción es una variable dependiente, que depende de 4 “dimensiones” que están previamente estructurados, en nuestro modelo corresponden a:

- ⇒ Perfiles
- ⇒ Efectos de la certificación en la empresa
- ⇒ Efectos de la certificación en los trabajadores
- ⇒ Etapas del proceso de certificación

La estructura del modelo en donde se visualiza las dimensiones y las variables consideradas están en la Figura N°2.

FIGURA N°2 PROPUESTA DEL MODELO DE ECUACIÓN ESTRUCTURAL



Fuente: CADEM

El software utilizado AMOS de SPSS, arroja la estructura del Modelo de Ecuación Estructural que se visualiza en la Figura N°3.

FIGURA N°3 ESTRUCTURA DEL MODELO DE ECUACIÓN ESTRUCTURAL

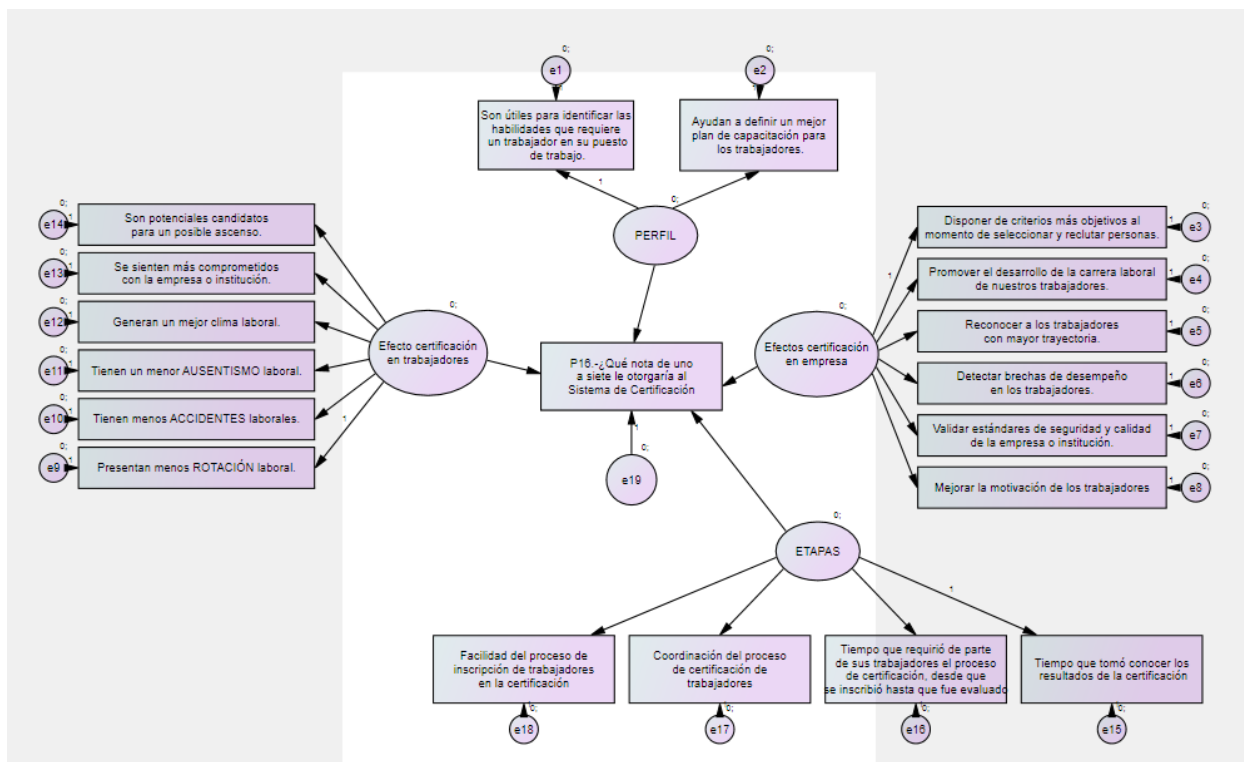


TABLA N°21 SALIDA DE LA INFORMACIÓN DEL MODELO DE ECUACION ESTRUCTURAL

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

				Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Son útiles para identificar las habilidades que requiere un trabajador en su puesto de trabajo.	P6_1	<---	PERFIL	1				1
Ayudan a definir un mejor plan de capacitación para los trabajadores.	P6_2	<---	PERFIL	0,962	0,22	4,378	***	0,962
Disponer de criterios más objetivos al momento de seleccionar y reclutar personas.	P7_1	<---	ECE	1				1
Promover el desarrollo de la carrera laboral de nuestros trabajadores.	P7_2	<---	ECE	1,056	0,07	14,99	***	1,056
Reconocer a los trabajadores con mayor trayectoria.	P7_3	<---	ECE	1,036	0,083	12,485	***	1,036
Detectar brechas de desempeño en los trabajadores.	P7_4	<---	ECE	0,925	0,075	12,403	***	0,925
Validar estándares de seguridad y calidad de la empresa o institución.	P7_5	<---	ECE	0,986	0,073	13,576	***	0,986
Mejorar la motivación de los trabajadores	P7_6	<---	ECE	0,947	0,07	13,536	***	0,947
Presentan menos ROTACIÓN laboral.	P8_6	<---	ECT	1				1
Tienen menos ACCIDENTES laborales.	P8_5	<---	ECT	0,96	0,075	12,78	***	0,96

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

				Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Tienen un menor AUSENTISMO laboral.	P8_4	<---	ECT	1,15	0,088	13,067	***	1,15
Generan un mejor clima laboral.	P8_3	<---	ECT	0,987	0,074	13,356	***	0,987
Se sienten más comprometidos con la empresa o institución.	P8_2	<---	ECT	0,957	0,077	12,438	***	0,957
Son potenciales candidatos para un posible ascenso.	P8_1	<---	ECT	0,804	0,07	11,517	***	0,804
Tiempo que requirió de parte de sus trabajadores el proceso de certificación, desde que se inscribió hasta que fue evaluado	P15_3	<---	ETAPAS	0,858	0,051	16,895	***	0,858
Coordinación del proceso de certificación de trabajadores	P15_2	<---	ETAPAS	0,777	0,051	15,276	***	0,777
Facilidad del proceso de inscripción de trabajadores en la certificación	P15_1	<---	ETAPAS	0,536	0,045	11,975	***	0,536
Tiempo que tomó conocer los resultados de la certificación	P15_4	<---	ETAPAS	1				1
P16.-¿Qué nota de uno a siete – donde 1 es la peor y 7 es la mejor – le otorgaría al Sistema de Certificación de	P16	<---	PERFIL	-0,254	0,089	-2,869	0,004	0,254
	P16	<---	ECT	-0,041	0,075	-0,556	0,578	0,041
	P16	<---	ECE	0,204	0,092	2,229	0,026	0,204
	P16	<---	ETAPAS	0,623	0,048	12,968	***	0,623

Para facilitar la visualización de las variables más relevantes al interior de las dimensiones, se realizó un cálculo que consiste en que el impacto de las variables de cada dimensión se llevó a 100%. (Ver Tabla N°22).

TABLA N°22 INFORMACIÓN DEL MODELO DE ECUACIÓN ESTRUCTURAL

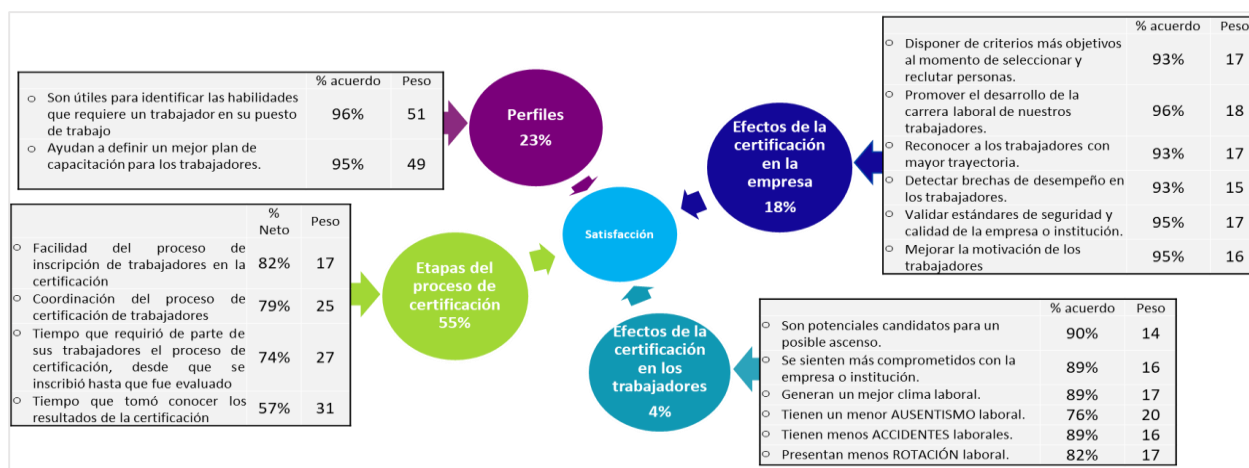
Variables		Dimensión		IMPACTO	IMPACTO CON BASE DIMENSIÓN
Son útiles para identificar las habilidades que requiere un trabajador en su puesto de trabajo.	P6_1	<---	PERFIL	11,5%	51%
Ayudan a definir un mejor plan de capacitación para los trabajadores.	P6_2	<---	PERFIL	11,1%	49%
Disponer de criterios más objetivos al momento de seleccionar y reclutar personas.	P7_1	<---	ECE	3,1%	17%
Promover el desarrollo de la carrera laboral de nuestros trabajadores.	P7_2	<---	ECE	3,2%	18%
Reconocer a los trabajadores con mayor trayectoria.	P7_3	<---	ECE	3,2%	17%
Detectar brechas de desempeño en los trabajadores.	P7_4	<---	ECE	2,8%	15%
Validar estándares de seguridad y calidad de la empresa o institución.	P7_5	<---	ECE	3,0%	17%
Mejorar la motivación de los trabajadores	P7_6	<---	ECE	2,9%	16%
Presentan menos ROTACIÓN laboral.	P8_6	<---	ECT	0,6%	17%
Tienen menos ACCIDENTES laborales.	P8_5	<---	ECT	0,6%	16%
Tienen un menor AUSENTISMO laboral.	P8_4	<---	ECT	0,7%	20%
Generan un mejor clima laboral.	P8_3	<---	ECT	0,6%	17%
Se sienten más comprometidos con la empresa o institución.	P8_2	<---	ECT	0,6%	16%
Son potenciales candidatos para un posible ascenso.	P8_1	<---	ECT	0,5%	14%

Variables		Dimensión		IMPACTO	IMPACTO CON BASE DIMENSIÓN
Tiempo que requirió de parte de sus trabajadores el proceso de certificación, desde que se inscribió hasta que fue evaluado	P15_3	<---	ETAPAS	15,0%	27%
Coordinación del proceso de certificación de trabajadores	P15_2	<---	ETAPAS	13,6%	25%
Facilidad del proceso de inscripción de trabajadores en la certificación	P15_1	<---	ETAPAS	9,4%	17%
Tiempo que tomó conocer los resultados de la certificación	P15_4	<---	ETAPAS	17,5%	31%
P16.-¿Qué nota de uno a siete – donde 1 es la peor y 7 es la mejor – le otorgaría al Sistema de Certificación de	P16	<---	PERFIL	22,6%	23%
P16.-¿Qué nota de uno a siete – donde 1 es la peor y 7 es la mejor – le otorgaría al Sistema de Certificación de	P16	<---	ECT	3,7%	4%
P16.-¿Qué nota de uno a siete – donde 1 es la peor y 7 es la mejor – le otorgaría al Sistema de Certificación de	P16	<---	ECE	18,2%	18%
P16.-¿Qué nota de uno a siete – donde 1 es la peor y 7 es la mejor – le otorgaría al Sistema de Certificación de	P16	<---	ETAPAS	55,5%	56%

El resultado del análisis arroja que la dimensión que más “pesa” en la satisfacción es “Etapas del proceso de certificación” (ETAPAS) con un 56%, luego están los “perfiles” con un 23%, con un peso un poco menor se ubica “Efectos de la certificación en la empresa” (ECE) con un 18%. Finalmente, la dimensión que menos influye en la satisfacción es “Efecto de la certificación en los trabajadores” (ECT) con un 4%.

Si visualizamos los atributos al interior de las dimensiones, observamos que en la dimensión más relevante “Etapas del proceso de certificación” el atributo con mayor importancia es el tiempo que tomó en conocer los resultados de la certificación con un peso de 31%, y como describimos anteriormente es el que tiene el más bajo nivel de satisfacción neta (57%), seguido del tiempo que requirió de parte de sus trabajadores el proceso de certificación, desde que se inscribió hasta que fue evaluado con un peso de 27% y muy cerca de éste está la coordinación del proceso de certificación de trabajadores. El modelo de ecuación estructural aplicado tiene un índice de NFI (por sus siglas en inglés Normed Fix Index), que es una estimación de bondad del modelo (la capacidad explicativa) de 79%.

FIGURA N°8 MODELO DE INTERACCIÓN DE LA SATISFACCIÓN



11. Conclusiones

El proceso de mejoramiento de la experiencia en los servicios entregados debe estar directamente relacionado con las expectativas y las percepciones que tengan los usuarios en el servicio recibido. Con ello, es posible dar cuenta de distintos elementos de importancia para la evaluación del proceso por parte de las empresas. Con ello, puede hacerse referencia a: las diferentes etapas del contacto, los efectos que tiene en la empresa, trabajadores y la facilidad en la realización de los trámites. De esta forma, es posible afirmar que la satisfacción con el proceso puede ser entendida desde distintos ejes. El primer eje podría ser entendido como el índice de satisfacción neta (ISN) y las variables que se identifican como más relevantes para su explicación.

- En términos globales, el sistema de certificación de ChileValora alcanza un índice de satisfacción neta (ISN) de 84%, mejorando en este indicador respecto del 2019 (73%).
- En este escenario positivo, los aspectos mejor evaluados son la facilidad del proceso de inscripción de los trabajadores (82% de satisfacción neta) y la coordinación del proceso de certificación de trabajadores (79% de satisfacción neta). Por el contrario, el aspecto más débil es el tiempo que demora conocer los resultados de la certificación, aspecto que consigue solo un 57% de satisfacción neta. En este escenario, aparece como el principal aspecto del proceso a mejorar.
- Los análisis de carácter multivariado que se llevan a cabo, identifican las variables de mayor capacidad explicativa sobre la satisfacción de las empresas. Sobre esto, cabe mencionar que tanto el análisis de regresión lineal múltiple como el modelo de ecuaciones estructurales identifican a las variables: el tiempo que demora conocer los resultados de la certificación; facilidad del proceso de inscripción de los trabajadores y coordinación del proceso de certificación de trabajadores. Que ambas técnicas de análisis estadístico cuya naturaleza es distinta, se asemejen en sus resultados más relevantes, permitiría tener cierto nivel de certeza sobre la importancia de las variables seleccionadas.

Un segundo eje que permita comprender la utilidad del proceso de Evaluación y Certificación, se relaciona a los beneficios/utilidad que perciben las empresas. De manera consistente con los altos niveles de satisfacción y recomendación, los empleadores muestran una percepción favorable del sistema de certificación, percibiendo beneficios tanto para la empresa como para los trabajadores:

- Entre los aspectos positivos, destaca la percepción que los perfiles resultan útiles para identificar las habilidades que requiere un trabajador en su puesto de trabajo y también que sirven de ayuda para identificar un mejor plan de capacitación para los trabajadores (96% y 95%, respectivamente). Este aspecto es relevante, en la medida que el 87% de las empresas entrevistadas llevó a cabo un proceso de capacitación previo o posterior a la evaluación para la certificación.

- A nivel de la empresa, se percibe que permite disponer de criterios objetivos al reclutar y seleccionar (93%), promover el desarrollo de la carrera laboral de los trabajadores (96%), validar estándares de seguridad y calidad (95%), mejorar la motivación de los trabajadores (95%) reconocer a los trabajadores con mayor trayectoria (93%) y detectar brechas de desempeño (93%).
- A nivel de los trabajadores, permite ver potenciales candidatos a ascensos (90%), genera un mejor clima laboral (89%) y compromiso con la empresa (89%), disminuye los accidentes (89%), la rotación (82%) y, en menor medida, el ausentismo laboral (76%).

A partir de esto, podría entenderse que el proceso en si tiene una valoración positiva considerando los beneficios reportados. Por otro lado, puede entenderse la valoración del proceso desde la perspectiva de su ejecución. Es decir, que además de reportar elementos positivos para las empresas, se reconoce también una ejecución expedita. Probablemente acorde a las expectativas de las empresas previo a su participación. Esto último es relevante de cara a los próximos años, dado que un proceso bien evaluado en cuanto a su implementación, podría facilitar el ingreso de nuevas empresas al sistema. Probablemente, sería un incentivo para el ingreso de empresas de menor tamaño. Esto, porque se asume que estas cuentan con menos recursos de cara a la gestión de personal. Lo anterior, se ve complementado por el índice de recomendación registrado. La recomendación del sistema de certificación alcanza el 90% de recomendación neta. A partir de los resultados descritos y con el objetivo de generar mejoras, considerando que la aplicación del proceso de evaluación y certificación de las competencias laborales cuenta con una evaluación positiva, se recomienda enfatizar en lo siguiente:

- ✓ A nivel del proceso de certificación, se debe enfocar el trabajo en el tiempo que tomó en conocer los resultados de la certificación, el cuál impacta significativamente en los modelos explicativos y corresponde al aspecto con menor valor neto. Potenciar este aspecto debiera traducirse en mejoras en la evaluación de la experiencia.
- ✓ En términos de segmentos, resulta recomendable enfocar los esfuerzos en:
 - Las empresas que no pertenecen al rubro de la construcción: como podemos observar en el modelo 4 del análisis multivariado y en los resultados descriptivos, los entrevistados que no pertenecen a la construcción tienden a estar menos satisfechos que aquellos que si pertenecen a dicho rubro, por lo que se sugiere enfocar los esfuerzos en estos grupos.
 - En las micro-empresas, segmento donde, si bien se observa una evaluación neta que es positiva en términos generales, tiende a evaluar menos positivamente el proceso.
- ✓ Finalmente, y considerando las futuras mediciones, se recomienda incorporar algunas preguntas que permitan identificar los efectos más directos del tiempo que demora conocer los resultados en el proceso de certificación. Por ejemplo, incorporar preguntas que permitan conocer cuál es el tiempo que perciben las empresas que demoró la entrega de los resultados y, por otro lado, cuáles son sus expectativas de tiempo.

12. ANEXOS.

Se incluyen las principales tablas de respuesta a nivel total con datos de frecuencia y porcentajes. Las tablas de campo con mayor detalle y las salidas de datos de los modelos estadísticos.

12.1. Tablas de respuestas

TABLA N°23 PRINCIPALES TABLAS DE RESULTADOS TOTAL MUESTRA

CONOCIMIENTO ACERCA DE CHILEVALORA

¿Cómo se enteró su empresa de la existencia de ChileValora?	Frecuencia	%
<i>P1 – BASE</i>	302	302
Búsqueda interna de un departamento o área de la empresa o institución	44	15%
Por un centro de Certificación que se acercó.	36	12%
Experiencia de otras empresas o instituciones similares a la nuestra	32	11%
Por información de ChileValora	31	10%
Por un gremio empresarial	30	10%
Internet	25	8%
Conocidos /amigos /familia	22	7%
Municipalidad	15	5%
Ministerio de Energía	11	4%
Sindicato	7	2%
Universidad	7	2%
Otros (menciones con menos de 2%)	37	12%
No sabe / no responde	5	2%
TOTAL	302	100%

¿Qué canal o medio de ChileValora?	Frecuencia	%
<i>P1B – BASE Quienes mencionan que se enteraron por información de ChileValora</i>	31	31
Prensa digital (portales de internet)	9	29%
Portal ChileAtiende	5	16%
Ferias laborales/gobierno en terreno/Diálogos ciudadanos	4	13%

Otro	5	16%
No sé / no recuerdo	8	26%
TOTAL	31	100%

DECISIÓN DE PARTICIPAR

Antes de certificarlos ¿Capacitó a sus trabajadores en las competencias del perfil en que se evaluaron?	Frecuencia	%
<i>P3 – BASE</i>	302	302
SI	210	70%
NO	92	31%
TOTAL	302	100%

Antes de certificarlos, la capacitación se realizó a todos los trabajadores que pasaron por el proceso de Evaluación y Certificación	Frecuencia	%
<i>P4 – BASE Quienes sí capacitaron a sus trabajadores en las competencias del perfil en que se evaluaron</i>	210	210
SI	192	91%
NO	18	9%
TOTAL	210	100%

Después de certificarlos ¿Capacitó a sus trabajadores en las competencias del perfil en que se evaluaron?	Frecuencia	%
<i>P5 – BASE</i>	302	302
Sí, a todos los que participaron del proceso de evaluación y certificación	187	62%
Sí, pero sólo a aquellos que no se certificaron	33	11%
No	82	27%
TOTAL	302	100%

PERFILES

Respecto a los perfiles que define ChileValora...

...Son útiles para identificar las habilidades que requiere un trabajador en su puesto de trabajo.	Frecuencia	%
<i>P6_1 – BASE</i>	302	302
1.- Muy en desacuerdo	4	1%

...Son útiles para identificar las habilidades que requiere un trabajador en su puesto de trabajo.	Frecuencia	%
2.- En desacuerdo	5	2%
3.- De Acuerdo	95	32%
4.- Muy de acuerdo	196	65%
No contesta (NO LEER)	2	1%
TOTAL	302	100%
NET¹⁰ 1+2	9	3%
NET 3+4	291	96%

...Ayudan a definir un mejor plan de capacitación para los trabajadores.	Frecuencia	%
<i>P6_2 – BASE</i>	<i>302</i>	<i>302</i>
1.- Muy en desacuerdo	4	1%
2.- En desacuerdo	8	3%
3.- De Acuerdo	102	34%
4.- Muy de acuerdo	186	62%
No contesta (NO LEER)	2	1%
TOTAL	302	100%
NET 1+2	12	4%
NET 3+4	288	95%

EFFECTOS CERTIFICACIÓN EN EMPRESA

La Certificación de ChileValora ha permitido a nuestra empresa o institución...

...Disponer de criterios más objetivos al momento de seleccionar y reclutar personas.	Frecuencia	%
<i>P7_1 – BASE</i>	<i>302</i>	<i>302</i>
1.- Muy en desacuerdo	1	0%
2.- En desacuerdo	15	5%
3.- De Acuerdo	102	34%
4.- Muy de acuerdo	180	60%
No contesta (NO LEER)	4	1%
TOTAL	302	100%

¹⁰ NET, corresponde a la suma de los porcentajes de menciones de cada una de las notas, por ejemplo NET 1+2 = % de menciones nota 1 + % de menciones nota 2

...Disponer de criterios más objetivos al momento de seleccionar y reclutar personas.	Frecuencia	%
NET 1+2	16	5%
NET 3+4	282	93%

...Promover el desarrollo de la carrera laboral de nuestros trabajadores	Frecuencia	%
<i>P7_2 – BASE</i>	302	302
1.- Muy en desacuerdo	3	1%
2.- En desacuerdo	9	3%
3.- De Acuerdo	103	34%
4.- Muy de acuerdo	186	62%
No contesta (NO LEER)	1	0%
TOTAL	302	100%
NET 1+2	12	4%
NET 3+4	289	96%

...Reconocer a los trabajadores con mayor trayectoria.	Frecuencia	%
<i>P7_3 – BASE</i>	302	302
1.- Muy en desacuerdo	7	2%
2.- En desacuerdo	14	5%
3.- De Acuerdo	103	34%
4.- Muy de acuerdo	177	59%
No contesta (NO LEER)	1	0%
TOTAL	302	100%
NET 1+2	21	7%
NET 3+4	280	93%

...Detectar brechas de desempeño en los trabajadores.	Frecuencia	%
<i>P7_4 – BASE</i>	302	302
1.- Muy en desacuerdo	1	0%
2.- En desacuerdo	17	6%
3.- De Acuerdo	114	38%
4.- Muy de acuerdo	168	56%
No contesta (NO LEER)	2	1%

...Detectar brechas de desempeño en los trabajadores.	Frecuencia	%
TOTAL	302	100%
NET 1+2	18	6%
NET 3+4	282	93%

...Validar estándares de seguridad y calidad de la empresa o institución.	Frecuencia	%
<i>P7_5 – BASE</i>	<i>302</i>	<i>302</i>
1.- Muy en desacuerdo	4	1%
2.- En desacuerdo	8	3%
3.- De Acuerdo	100	33%
4.- Muy de acuerdo	188	62%
No contesta (NO LEER)	2	1%
TOTAL	302	100%
NET 1+2	12	4%
NET 3+4	288	95%

...Mejorar la motivación de los trabajadores	Frecuencia	%
<i>P7_6 – BASE</i>	<i>302</i>	<i>302</i>
1.- Muy en desacuerdo	2	1%
2.- En desacuerdo	11	4%
3.- De Acuerdo	89	30%
4.- Muy de acuerdo	199	66%
No contesta (NO LEER)	1	0%
TOTAL	302	100%
NET 1+2	13	4%
NET 3+4	288	95%

EFFECTOS CERTIFICACIÓN EN TRABAJADORES

Respecto a sus trabajadores certificados por ChileValora...

...Son potenciales candidatos para un posible ascenso.	Frecuencia	%
<i>P8_1 – BASE</i>	<i>302</i>	<i>302</i>
1.- Muy en desacuerdo	4	1%
2.- En desacuerdo	19	6%
3.- De Acuerdo	116	38%

...Son potenciales candidatos para un posible ascenso.	Frecuencia	%
4.- Muy de acuerdo	156	52%
No contesta (NO LEER)	7	2%
TOTAL	302	100%
NET 1+2	23	8%
NET 3+4	272	90%

...Se sienten más comprometidos con la empresa o institución.	Frecuencia	%
<i>P8_2 – BASE</i>	<i>302</i>	<i>302</i>
1.- Muy en desacuerdo	9	3%
2.- En desacuerdo	22	7%
3.- De Acuerdo	111	37%
4.- Muy de acuerdo	158	52%
No contesta (NO LEER)	2	1%
TOTAL	302	100%
NET 1+2	31	10%
NET 3+4	269	89%

...Generan un mejor clima laboral.	Frecuencia	%
<i>P8_3 – BASE</i>	<i>302</i>	<i>302</i>
1.- Muy en desacuerdo	7	2%
2.- En desacuerdo	20	7%
3.- De Acuerdo	107	35%
4.- Muy de acuerdo	163	54%
No contesta (NO LEER)	5	2%
TOTAL	302	100%
NET 1+2	27	9%
NET 3+4	270	89%

...Tienen un menor AUSENTISMO laboral.	Frecuencia	%
<i>P8_4 – BASE</i>	<i>302</i>	<i>302</i>
1.- Muy en desacuerdo	14	5%
2.- En desacuerdo	45	15%
3.- De Acuerdo	112	37%
4.- Muy de acuerdo	116	38%

...Tienen un menor AUSENTISMO laboral.	Frecuencia	%
No contesta (NO LEER)	15	5%
TOTAL	302	100%
NET 1+2	59	20%
NET 3+4	228	76%

...Tienen menos ACCIDENTES laborales.	Frecuencia	%
<i>P8_5 – BASE</i>	302	302
1.- Muy en desacuerdo	8	3%
2.- En desacuerdo	19	6%
3.- De Acuerdo	104	34%
4.- Muy de acuerdo	166	55%
No contesta (NO LEER)	5	2%
TOTAL	302	100%
NET 1+2	27	9%
NET 3+4	270	89%

...Presentan menos ROTACIÓN laboral.	Frecuencia	%
<i>P8_6 – BASE</i>	302	302
1.- Muy en desacuerdo	8	3%
2.- En desacuerdo	39	13%
3.- De Acuerdo	124	41%
4.- Muy de acuerdo	123	41%
No contesta (NO LEER)	8	3%
TOTAL	302	100%
NET 1+2	47	16%
NET 3+4	247	82%

¿Ha realizado alguna medición para conocer el efecto que ha tenido la certificación de ChileValora en los trabajadores de su empresa?	Frecuencia	%
<i>P9 – BASE</i>	302	302
SI	120	40%
NO	182	60%
TOTAL	302	100%

¿Cuál o qué tipo de medición?	Frecuencia	%
<i>P9A - Base</i>	120	120
Evaluaciones en terreno /práctica	53	44%
Evaluación de desempeño / habilidades	17	14%
Mediante reuniones/ charlas/ actividades grupales	16	13%
Persona a persona / entrevistas individuales	12	10%
Midiendo la calidad del trabajo	7	6%
Encuesta/evaluación de clima laboral	7	6%
Evaluaciones de jefes/gerencia	4	3%
Evaluación visual / observación	2	2%
Otro	2	2%
TOTAL	120	100%

¿Por qué no ha realizado ninguna medición?	Frecuencia	%
<i>P9B - Base</i>	182	182
No hay tiempo/ por tiempo	43	24%
No se ha planificado/programado/organizado	35	19%
No ha sido necesario/ no lo necesito	34	19%
Por la carga de trabajo	17	9%
Pandemia	9	5%
Ha pasado poco tiempo desde la certificación	6	3%
Lo estamos planificando / próximamente lo haremos	6	3%
No hay recursos para hacerlo	5	3%
Fueron pocos los que se certificaron	4	2%
Sin actividad/ labores suspendidas	4	2%
Mucha rotación/ no ha habido continuidad del personal	3	2%
Estallido	2	1%
No han sido aprobados	1	1%
Otro	5	3%
No sabe / no responde	9	5%
TOTAL	182	100%

¿El proceso de evaluación y certificación tuvo algún efecto concreto en los trabajadores participantes?	Frecuencia	%
<i>P10 - BASE</i>	302	302
SI	272	90%
NO	30	10%
TOTAL	302	100%

Los trabajadores certificados fueron reconocidos simbólicamente (a través de un acto, o la entrega de un premio o reconocimiento, distinto a la ceremonia)	Frecuencia	%
<i>P10_1A – BASE Quienes el proceso de evaluación y certificación sí tuvo algún efecto en los trabajadores participantes</i>	272	272
SI	161	59%
NO	111	41%
TOTAL	272	100%

Los trabajadores certificados fueron reconocidos simbólicamente (a través de un acto, o la entrega de un premio o reconocimiento, distinto a la ceremonia)	Frecuencia	%
<i>P11A – BASE Quienes los trabajadores certificados fueron reconocidos simbólicamente (a través de un acto, o la entrega de un premio o reconocimiento, distinto a la ceremonia)</i>	161	161
A TODOS	127	79%
A ALGUNOS	34	21%
TOTAL	161	100%

Los trabajadores certificados fueron promovidos de cargo o ascendieron.	Frecuencia	%
<i>P10_1B - BASE Quienes el proceso de evaluación y certificación sí tuvo algún efecto en los trabajadores participantes</i>	272	272
SI	98	36%
NO	174	64%
TOTAL	272	100%

Los trabajadores certificados fueron promovidos de cargo o ascendieron.	Frecuencia	%
<i>P11B – BASE Quienes tuvieron trabajadores certificados que fueron promovidos de cargo o ascendieron</i>	98	98
A TODOS	37	38%
A ALGUNOS	61	62%
TOTAL	98	100%

Los trabajadores certificados recibieron un aumento salarial.	Frecuencia	%
---	------------	---

<i>P10_1C - BASE Quienes el proceso de evaluación y certificación sí tuvo algún efecto en los trabajadores participantes</i>	272	272
SI	127	47%
NO	145	53%
TOTAL	272	100%
Los trabajadores certificados recibieron un aumento salarial.	Frecuencia	%
<i>P11C – BASE Quienes tuvieron trabajadores certificados que recibieron un aumento salarial</i>	127	127
A TODOS	70	55%
A ALGUNOS	57	45%
TOTAL	127	100%

Los trabajadores que no aprobaron la certificación fueron capacitados.	Frecuencia	%
<i>P10_1D – BASE Quienes el proceso de evaluación y certificación sí tuvo algún efecto en los trabajadores participantes</i>	272	272
SI	111	41%
NO	161	59%
TOTAL	272	100%

Los trabajadores que no aprobaron la certificación fueron capacitados.	Frecuencia	%
<i>P11D – BASE Quienes tuvieron trabajadores que no aprobaron la certificación</i>	111	111
A TODOS	75	68%
A ALGUNOS	36	32%

Los trabajadores que no aprobaron la certificación volverán a evaluarse.	Frecuencia	%
<i>P10_1E - BASE Quienes el proceso de evaluación y certificación sí tuvo algún efecto en los trabajadores participantes</i>	272	272
SI	126	46%
NO	146	54%
TOTAL	272	100%

Los trabajadores que no aprobaron la certificación volverán a evaluarse.	Frecuencia	%
<i>P11E – BASE Quienes tuvieron trabajadores que no aprobaron la certificación y sí volverán a evaluarse</i>	126	126
A TODOS	81	64%
A ALGUNOS	45	36%
TOTAL	126	100%

RECOMENDACIÓN

Con una escala de 1 a 7 ¿con que nota recomendaría a otra empresa o institución participar del proceso de Certificación laboral?	Frecuencia	%
<i>P13 – BASE</i>	302	302
1	1	0%
2	1	0%
3	2	1%
4	3	1%
5	16	5%
6	65	22%
7	214	71%
TOTAL	302	100%
NET 1 a 4	7	2%
NET 6+7	279	92%
Promedio	6,6	

ETAPAS DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN

Pensando en las distintas etapas y aspectos del proceso de Certificación y usando escala 1 a 7 dónde 1 es nada satisfecho y 7 muy satisfecho. ¿Qué tan satisfecho está con...

...Facilidad del proceso de inscripción de trabajadores en la certificación	Frecuencia	%
<i>P15_1 – BASE</i>	302	302
1.-Nada satisfecho	0	0%
2	2	1%
3	2	1%
4	5	2%

...Facilidad del proceso de inscripción de trabajadores en la certificación	Frecuencia	%
5	31	10%
6	96	32%
7.- Muy satisfecho	162	54%
No contesta (NO LEER)	4	1%
TOTAL	302	100%
NET 1-4	9	3%
NET 6+7	258	85%
Promedio	6,4	

...Coordinación del proceso de certificación de trabajadores	Frecuencia	%
<i>P15_2 – BASE</i>	302	302
1.-Nada satisfecho	1	0%
2	5	2%
3	2	1%
4	7	2%
5	31	10%
6	93	31%
7.- Muy satisfecho	160	53%
No contesta (NO LEER)	3	1%
TOTAL	302	100%
NET 1-4	15	5%
NET 6+7	253	84%
Promedio	6,3	

...Tiempo que requirió de parte de sus trabajadores el proceso de certificación, desde que se inscribió hasta que fue evaluado	Frecuencia	%
<i>P15_3 – BASE</i>	302	302
1.-Nada satisfecho	1	0%
2	4	1%
3	5	2%
4	7	2%
5	42	14%
6	112	37%
7.- Muy satisfecho	128	42%
No contesta (NO LEER)	3	1%
TOTAL	302	100%

NET 1-4	17	6%
NET 6+7	240	80%
Promedio	6,1	

...Tiempo que tomó conocer los resultados de la certificación	Frecuencia	%
<i>P15_4 – BASE</i>	302	302
1.-Nada satisfecho	6	2%
2	4	1%
3	8	3%
4	16	5%
5	56	19%
6	93	31%
7.- Muy satisfecho	114	38%
No contesta (NO LEER)	5	2%
TOTAL	302	100%
NET 1-4	34	11%
NET 6+7	207	69%
Promedio	5,9	

SATISFACCIÓN GENERAL

¿Qué nota de uno a siete – donde 1 es la peor y 7 es la mejor – le otorgaría al Sistema de Certificación de ChileValora?	Frecuencia	%
<i>P16 – BASE</i>	302	302
1	1	0%
2	2	1%
3	4	1%
4	3	1%
5	28	9%
6	86	29%
7	178	59%
TOTAL	302	100%
NET 1-4	10	3%
NET 6+7	264	87%
Promedio	6,4	

EFECTOS CORONAVIRUS EN LA EMPRESA

¿Cuál o cuáles de las siguientes situaciones tuvo que enfrentar su empresa en este escenario de Coronavirus...

Disminución de las ventas/ingresos	Frecuencia	%
<i>P17_1 – BASE</i>	302	302
SI	170	56%
NO	119	39%
No sabe / no responde (NO LEER)	13	4%
TOTAL	302	100%

Cancelación de algunas actividades /proyectos	Frecuencia	%
<i>P17_2 – BASE</i>	302	302
SI	178	59%
NO	122	40%
No sabe / no responde (NO LEER)	2	1%
TOTAL	302	100%

Cierre temporal de algunas oficinas	Frecuencia	%
<i>P17_3 – BASE</i>	302	302
SI	132	44%
NO	166	55%
No sabe / no responde (NO LEER)	4	1%
TOTAL	302	100%

Cierre permanente de algunas oficinas	Frecuencia	%
<i>P17_4 – BASE</i>	302	302
SI	93	31%
NO	208	69%
No sabe / no responde (NO LEER)	1	0%
TOTAL	302	100%

La empresa cerró en forma definitiva o está en proceso de cierre definitivo	Frecuencia	%
<i>P17_5 – BASE</i>	302	302
SI	20	7%
NO	277	92%
No sabe / no responde (NO LEER)	5	2%
TOTAL	302	100%

¿En lo que respecta a los trabajadores de su empresa, se ha debido enfrentar alguna de las siguientes situaciones?

Acordar reducción de jornada de los trabajadores	Frecuencia	%
<i>P18_1 – BASE Empresas que no están en proceso de cierre definitivo, pero han tenido que enfrentar situaciones por efecto del coronavirus</i>	209	209
SI	107	51%
NO	99	47%
No sabe / no responde (NO LEER)	3	1%
TOTAL	209	100%

¿En lo que respecta a los trabajadores de su empresa, se ha debido enfrentar alguna de las siguientes situaciones?

Acordar reducción de sueldo/salario de los trabajadores	Frecuencia	%
<i>P18_2 - BASE Empresas que no están en proceso de cierre definitivo, pero han tenido que enfrentar situaciones por efecto del coronavirus</i>	209	209
SI	61	29%
NO	146	70%
No sabe / no responde (NO LEER)	2	1%
TOTAL	209	100%

¿En lo que respecta a los trabajadores de su empresa, se ha debido enfrentar alguna de las siguientes situaciones?

Suspender algunos contratos y acogerse a la ley de protección al empleo	Frecuencia	%
<i>P18_3 - BASE Empresas que no están en proceso de cierre definitivo, pero han tenido que enfrentar situaciones por efecto del coronavirus</i>	209	209
SI	86	41%
NO	121	58%
No sabe / no responde (NO LEER)	2	1%
TOTAL	209	100%

¿En lo que respecta a los trabajadores de su empresa, se ha debido enfrentar alguna de las siguientes situaciones?

Despedir trabajadores	Frecuencia	%
<i>P18_4 – BASE Empresas que no están en proceso de cierre definitivo, pero han tenido que enfrentar situaciones por efecto del coronavirus</i>	209	209
SI	65	31%
NO	144	69%
TOTAL	209	100%

¿Podría indicar cuántas personas trabajaban en la empresa antes de la crisis del coronavirus?	Frecuencia	%
<i>P19_1 - Base</i>	65	65
2	1	2%
3	2	3%
4	5	8%
5	3	5%
6	2	3%
7	2	3%
8	5	8%
9	5	8%
10	3	5%
11	1	2%
12	3	5%
13	1	2%
14	1	2%
15	1	2%
17	1	2%
25	1	2%
26	1	2%
35	2	3%
45	1	2%
60	2	3%
70	1	2%
80	1	2%
90	1	2%
103	1	2%
110	1	2%
120	1	2%
129	1	2%

¿Podría indicar cuántas personas trabajaban en la empresa antes de la crisis del coronavirus?	Frecuencia	%
150	1	2%
180	1	2%
250	1	2%
270	1	2%
350	1	2%
400	1	2%
450	1	2%
700	1	2%
1470	1	2%
No sabe / no responde	6	9%
Total	65	100%

¿Podría indicar cuántas personas fueron desvinculadas?	Frecuencia	%
<i>P19_2 - Base</i>	65	65
0	1	2%
1	4	6%
2	5	8%
3	8	12%
4	11	17%
5	5	8%
6	1	2%
7	1	2%
8	3	5%
9	4	6%
12	1	2%
13	1	2%
15	1	2%
20	1	2%
30	2	3%
40	5	8%
45	1	2%
50	2	3%
100	3	5%
250	1	2%
No sabe / no responde	4	6%
TOTAL	65	100%

¿Cuántos de los trabajadores desvinculados habían sido certificados por ChileValora?	Frecuencia	%
<i>P20 - Base</i>	65	65
0	23	35%
1	15	23%
2	8	12%
3	3	5%
4	3	5%
5	2	3%
6	2	3%
7	1	2%
9	1	2%
10	2	3%
20	1	2%
30	1	2%
50	1	2%
No sabe / no responde	2	3%
TOTAL	65	100%

Si la situación de su empresa mejora y necesitan aumentar su dotación, en una escala de 1 a 7, donde 1 es muy poco probable y 7 es muy probable, ¿qué tan probable sería contratar a un trabajador certificado por ChileValora.	Frecuencia	%
<i>P21 – BASE Empresas que han despedido trabajadores</i>	65	65
1	0	0%
2	0	0%
3	1	2%
4	6	9%
5	5	8%
6	11	17%
7	42	65%
TOTAL	65	100%
NET 1-4	7	11%
NET 6+7	53	82%
Promedio	6,3	

12.2. Tablas de campo

En esta sección se incluyen tablas correspondientes al trabajo de campo

TABLA N°7 CANTIDAD DE ENTREVISTAS POR DÍA Y ACUMULADAS

Fecha de entrevista	Cantidad de entrevistas realizadas	% de entrevistas realizadas por día	Cantidad de entrevistas acumuladas	% de entrevistas realizadas acumuladas
04-11-2020	31	10%	31	10%
05-11-2020	13	4%	44	15%
09-11-2020	4	1%	48	16%
10-11-2020	12	4%	60	20%
16-11-2020	3	1%	63	21%
17-11-2020	32	11%	95	31%
18-11-2020	57	19%	152	50%
19-11-2020	83	27%	235	78%
20-11-2020	25	8%	260	86%
21-11-2020	2	1%	262	87%
23-11-2020	12	4%	274	91%
24-11-2020	16	5%	290	96%
25-11-2020	7	2%	297	98%
26-11-2020	5	2%	302	100%
TOTAL	302	100%	302	100%

TABLA N°8 PROMEDIO DE ENTREVISTAS POR ENCUESTADOR POR DÍA

Fecha de entrevista	Cantidad de encuestadores con al menos 1 entrevista efectiva	Promedio de entrevistas por encuestador
04-11-2020	12	2,6
05-11-2020	8	1,6

Fecha de entrevista	Cantidad de encuestadores con al menos 1 entrevista efectiva	Promedio de entrevistas por encuestador
09-11-2020	4	1,0
10-11-2020	5	2,4
16-11-2020	2	1,5
17-11-2020	7	4,6
18-11-2020	11	5,2
19-11-2020	12	6,9
20-11-2020	8	3,1
21-11-2020	1	2,0
23-11-2020	4	3,0
24-11-2020	5	3,2
25-11-2020	3	2,3
26-11-2020	3	1,7
TOTAL	29	10,4

TABLA N°9 ENTREVISTAS REALIZADAS POR ENCUESTADOR

Semana de trabajo	Código Encuestador	Cantidad de entrevistas realizadas	% de entrevistas realizadas
1 y 2	81	8	3%
1 y 2	135	7	2%
1 y 2	18	4	1%
1 y 2	770	4	1%
1 y 2	2553	4	1%
1 y 2	2588	4	1%
1 y 2	98	3	1%
1 y 2	125	3	1%
1 y 2	148	3	1%
1 y 2	154	3	1%
1 y 2	1276	3	1%
1 y 2	1515	3	1%

Semana de trabajo	Código Encuestador	Cantidad de entrevistas realizadas	% de entrevistas realizadas
1 y 2	1527	3	1%
1 y 2	2578	3	1%
1 y 2	29	2	1%
1 y 2	2549	2	1%
1 y 2	535	1	0%
3 y 4	2045	25	8%
3 y 4	4915	25	8%
3 y 4	1925	21	7%
3 y 4	2919	21	7%
3 y 4	1992	20	7%
3 y 4	1998	20	7%
3 y 4	2053	20	7%
3 y 4	2066	20	7%
3 y 4	2070	20	7%
3 y 4	2086	20	7%
3 y 4	2547	20	7%
3 y 4	5257	10	3%
TOTAL		302	100%

TABLA N°10 RESUMEN DE LA DESCRIPCIÓN DEL TIEMPO DE ENTREVISTA

Tiempo de entrevista	Detalle
Tiempo del cuerpo del cuestionario	Desde la Pregunta 1 hasta el final del cuestionario
Tiempo total entrevista	Incluye el protocolo
	Incluye la confirmación del nombre del entrevistado
	Incluye el tiempo del cuerpo del cuestionario
	Se mide desde que se realiza la conexión con el otro lado de la línea
	Sólo con el equipo 2: podría incluir las gestiones de algún llamado que no termine en entrevista efectiva en ese momento

TABLA N°11 DURACIÓN DE LAS ENTREVISTAS REALIZADAS POR SECTOR

Detalle		Sector Construcción	Sector No construcción	Total
Tiempo promedio por entrevista	Cuerpo del cuestionario	10 minutos 2 segundos	15 minutos 39 segundos	10 minutos 15 segundos
	Toda la entrevista	21 minutos 38 segundos	25 minutos 6 segundos	22 minutos 51 segundos

12.3. Tablas de análisis estadístico

Modelo 1:

Resumen del modelo ^b										
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación	Estadísticos de cambio					Durbin-Watson
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F	
1	,179 ^a	,032	,022	,926	,032	3,275	3	298	,021	2,032

Coeficientes ^a								
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.	Estadísticos de colinealidad	
		B	Error típ.	Beta			Tolerancia	FIV
1	(Constante)	6,598	,249		26,457	,000		
	Tamaño Empresa	,090	,071	,077	1,281	,201	,906	1,103
	Región	,079	,116	,042	,680	,497	,858	1,166
	Sector	-,361	,119	-,186	-3,044	,003	,874	1,144

Modelo 2

Resumen del modelo ^b										
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error tip. de la estimación	Estadísticos de cambio					Durbin-Watson
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F	
1	,674 ^a	,454	,441	,700	,454	34,912	7	294	,000	1,949

Coeficientes ^a								
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.	Estadísticos de colinealidad	
		B	Error típ.	Beta			Tolerancia	FIV
1	(Constante)	3,155	,362		8,727	,000		
	Tamaño Empresa	-,027	,054	-,023	-,493	,623	,875	1,142
	Región	,040	,088	,021	,458	,647	,850	1,177
	Sector	-,260	,090	-,134	-2,887	,004	,866	1,154
	P15_1 Facilidad del proceso de inscripción de trabajadores en la certificación	-,024	,061	-,022	-,385	,700	,586	1,705
	P15_2 Coordinación del proceso de certificación de trabajadores	,174	,058	,191	2,981	,003	,454	2,203
	P15_3 Tiempo que requirió de parte de sus trabajadores el proceso de certificación, desde que se inscribió hasta que fue evaluado	,188	,064	,210	2,927	,004	,361	2,769
	P15_4 Tiempo que tomó conocer los resultados de la certificación	,254	,045	,354	5,582	,000	,463	2,162

Modelo 3

Resumen del modelo ^b										
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error tip. de la estimación	Estadísticos de cambio					Durbin-Watson
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F	
1	,676 ^a	,457	,440	,701	,457	27,271	9	292	,000	1,947

Coeficientes ^a								
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.	Estadísticos de colinealidad	
		B	Error tip.	Beta			Tolerancia	FIV
1	(Constante)	3,304	,384		8,615	,000		
	Tamaño Empresa	-,027	,054	-,023	-,503	,615	,874	1,145
	Región	,038	,088	,020	,434	,665	,849	1,177
	Sector	-,253	,090	-,130	-2,799	,005	,862	1,160
	P15_1 Facilidad del proceso de inscripción de trabajadores en la certificación	-,015	,062	-,013	-,237	,813	,577	1,734
	P15_2 Coordinación del proceso de certificación de trabajadores	,186	,060	,205	3,113	,002	,430	2,325
	P15_3 Tiempo que requirió de parte de sus trabajadores el proceso de certificación, desde que se inscribió hasta que fue evaluado	,196	,065	,218	3,028	,003	,358	2,796
	P15_4 Tiempo que tomó conocer los resultados de la certificación	,256	,046	,357	5,602	,000	,457	2,187
	P6_1 Son útiles para identificar las habilidades que requiere un trabajador en su puesto de trabajo.	-,041	,112	-,026	-,368	,713	,373	2,682
	P6_2 Ayudan a definir un mejor plan de capacitación para los trabajadores.	-,058	,108	-,038	-,534	,594	,373	2,685

Modelo 4

Resumen del modelo ^b										
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error tip. de la estimación	Estadísticos de cambio					Durbin-Watson
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F	
1	,704 ^a	,496	,458	,690	,496	13,102	21	280	,000	1,942

Coeficientes ^a								
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.	Estadísticos de colinealidad	
		B	Error tip.	Beta			Tolerancia	FIV
1	(Constante)	3,173	,408		7,776	,000		
	Tamaño Empresa	,004	,055	,004	,079	,937	,823	1,215
	Región	,025	,089	,013	,282	,778	,814	1,228
	Sector	-.256	,091	-.131	-2,817	,005	,828	1,208
	P15_1 Facilidad del proceso de inscripción de trabajadores en la certificación	-.036	,062	-.033	-.574	,566	,543	1,843
	P15_2 Coordinación del proceso de certificación de trabajadores	,203	,063	,223	3,212	,001	,374	2,675
	P15_3 Tiempo que requirió de parte de sus trabajadores el proceso de certificación, desde que se inscribió hasta que fue evaluado	,201	,067	,224	2,990	,003	,322	3,109
	P15_4 Tiempo que tomó conocer los resultados de la certificación	,238	,047	,332	5,051	,000	,416	2,406
	P6_1 Son útiles para identificar las habilidades que requiere un trabajador en su puesto de trabajo.	-.051	,118	-.032	-.434	,665	,324	3,091
	P6_2 Ayudan a definir un mejor plan de capacitación para los trabajadores.	-.106	,114	-.070	-.935	,351	,323	3,098
	P7_1 Disponer de criterios más objetivos al momento de seleccionar y reclutar personas.	,221	,100	,143	2,218	,027	,436	2,295
	P7_2 Promover el desarrollo de la carrera laboral de nuestros trabajadores.	,194	,110	,125	1,755	,080	,356	2,810
	P7_3 Reconocer a los trabajadores con mayor trayectoria.	-.049	,080	-.036	-.604	,546	,506	1,978
	P7_4 Detectar brechas de desempeño en los trabajadores.	-.041	,088	-.027	-.464	,643	,536	1,864
	P7_5 Validar estándares de seguridad y calidad de la empresa o institución.	,011	,096	,007	,116	,908	,452	2,213
	P7_6 Mejorar la motivación de los trabajadores	-.197	,108	-.125	-1,833	,068	,389	2,574
	P8_1 Son potenciales candidatos para un posible ascenso.	,092	,084	,066	1,093	,275	,500	2,000
	P8_2 Se sienten más comprometidos con la empresa o institución.	-.114	,078	-.092	-1,463	,145	,458	2,183
	P8_3 Generan un mejor clima laboral.	-.036	,088	-.028	-.415	,678	,400	2,498
	P8_4 Tienen un menor AUSENTISMO laboral.	,119	,072	,107	1,649	,100	,431	2,322
	P8_5 Tienen menos ACCIDENTES laborales.	-.066	,081	-.051	-.819	,414	,456	2,192
	P8_6 Presentan menos ROTACIÓN laboral.	-.008	,077	-.006	-.101	,920	,450	2,222