



Comisión Sistema Nacional de Certificación
de Competencias Laborales

Estudio de percepción del valor de la certificación de competencias laborales en empleadores

Proveedor: Pragmac

Fecha: 31/01/2022

Índice

Índice.....	2
1. Introducción.....	4
2. Objetivos del estudio	5
2.1.....	5
2.2. <i>Objetivo General</i>	5
2.3. <i>Objetivos específicos</i>	5
3. Metodología.....	5
3.1. <i>Método mixto</i>	5
3.1.1. Recolección información cuantitativa	6
A. Ficha técnica encuestas	6
B. Instrumento	6
C. Distribución de la muestra cuantitativa.....	7
D. Resultados años anteriores.....	8
E. Valores perdidos	8
F. Metodología Indicadores de evaluación, satisfacción y recomendación	8
G. Análisis univariado, bivariado y multivariado	9
3.1.2. Recolección información cualitativa.....	9
A. Ficha técnica entrevistas de profundización cualitativa	9
B. Instrumento	9
C. Selección de la muestra y segmentación de los casos.....	9
D. Análisis de datos cualitativos	11
4. Análisis de los resultados	12
4.1. <i>Conocimiento de ChileValora</i>	12
4.2. <i>Conocimiento de ChileValora y Razones que justificarían la decisión de evaluar y certificar entre los empleadores</i>	14
4.3. <i>Capacitación previa y posterior al proceso</i>	15
4.4. <i>Percepción en torno a los perfiles de ChileValora</i>	19
4.5. <i>Percepción sobre efectos y valor del proceso de certificación</i>	21
4.5.1. Valor general de la certificación	21
4.5.2. Efectos sobre las empresas	23
4.5.3. Efectos sobre las y los trabajadores	25
4.5.4. Valor de la certificación en el reclutamiento.....	31
4.6. <i>Evaluación del Sistema ChileValora</i>	33
4.6.1. Evaluación general.....	33
4.6.2. Satisfacción con etapas del proceso de certificación	34
4.6.3. Disposición a recomendar	36

4.7.	<i>Efectos de la pandemia COVID-19 en la empresa</i>	38
4.7.1.	Disposición a contratar a un trabajador certificado por ChileValora tras crisis COVID19	40
4.8.	<i>Análisis multivariado de regresión lineal múltiple</i>	41
4.9.	<i>Perfiles de evaluación y valor: Análisis multivariado de Cluster</i>	45
4.9.1.	Perfil 1: Pesimistas.....	45
4.9.2.	Perfil 2: Escépticos.....	45
4.9.3.	Perfil 3: Moderados	46
4.9.4.	Perfil 4: Promotores	47
5.	Conclusiones	49
6.	Recomendaciones	50
7.	Anexos	52
7.1.	<i>Pauta encuesta a empleadores</i>	52
7.2.	<i>Pauta entrevista profundización cualitativa: Preguntas disparadoras y referenciales</i>	58
7.3.	<i>Análisis multivariado de cluster</i>	59

1. Introducción

El Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, tiene por objetivo:

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 asociadas 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 valorización¹.

La misión del Sistema apunta a mejorar las competencias de las personas, a través de procesos de evaluación y certificación, basados en perfiles de competencia que establecen los estándares de desempeño que el mercado laboral exige para el ejercicio de una determinada ocupación, propiciando su articulación con una oferta de capacitación laboral basada en competencias. Junto con ello, se busca promover el enfoque de competencias, tanto en la educación formal de nivel medio como de nivel superior y también en programas de innovación y fomento productivo, como, asimismo, en la gestión de personas a nivel de empresas, en programas sociales y sistemas de intermediación laboral.

ChileValora realiza de forma anual un estudio que evalúa el valor que dan los empleadores a la certificación de competencias laborales

El presente informe corresponde reporte de la segunda etapa del *Estudio de Percepción del Valor de la para los Empleadores. Año 2021*, y presenta los resultados de la aplicación de la encuesta telefónica, realizando para ello un análisis uni, bi y multivariado.

¹ Ley 20.267, junio de 2008. Artículo primero.

2. Objetivos del estudio

2.1. Objetivo General

- Conocer la percepción de los empleadores del proceso de Evaluación y Certificación de competencias laborales.

2.2. Objetivos específicos

- Medir el nivel de satisfacción de los empleadores participantes con el proceso de Evaluación y Certificación de competencias laborales.
- Indagar respecto de cómo los empleadores conocen y se integran al sistema de certificación de Evaluación y Certificación de competencias laborales.
- Conocer el valor que los empleadores le asignan a su participación en el proceso de Evaluación y Certificación de competencias laborales.
- Identificar las debilidades y fortalezas que los empleadores perciben del proceso de Evaluación y Certificación.
- Conocer cuáles son los efectos o beneficios que los empleadores perciben en sus trabajadores, como consecuencia del proceso de Evaluación y Certificación de competencias laborales.
- Conocer cuáles son los efectos o beneficios que los empleadores perciben en las empresas, como consecuencia del proceso de Evaluación y Certificación.

3. Metodología

3.1. Método mixto

El estudio tiene un carácter mixto, siguiendo un modelo secuencial que va desde la exploración cuantitativa al análisis cualitativo.

La siguiente ilustración da cuenta del proceso metodológico del estudio, con una primera fase de recolección de información a través de encuestas telefónicas, seguida del análisis cuantitativo de los resultados de éstas. A partir de los hallazgos de la fase cuantitativa, se profundiza cualitativamente a través de entrevistas semiestructuradas. La información cualitativa es analizada y, en conjunto con la emanada de la primera etapa, son integrados, con el fin de brindar una explicación más comprensiva de los hallazgos.

Ilustración 1. Resumen metodológico²



3.1.1. Recolección información cuantitativa

A. Ficha técnica encuestas

Tipo de estudio	Estudio de tipo exploratorio, cuantitativo descriptivo.
Objetivo general	Conocer la percepción de los empleadores del proceso de Evaluación y Certificación de competencias laborales.
Universo	1502 empleadores participantes en el periodo mayo 2020 - junio 2021
Muestra	301 casos
Técnica	Encuesta telefónica
Análisis de datos	Análisis cuantitativo mediante software SPSS V.21

B. Instrumento

El cuestionario para la realización de las encuestas se presenta en **anexos 7.2**

² Modelo Diseño secuencial explicativo (Creswell, 2008)

C. Distribución de la muestra cuantitativa

La muestra, así como el universo, se encuentra compuesta mayoritariamente por empresas del sector construcción.

Tabla 1. Distribución del universo

Sector	Total casos	Porcentaje
Agrícola y ganadero	21	1.40%
Comercio	10	0.67%
Construcción	1.263	84.09%
Educación	11	0.73%
Elaboración de alimentos y bebidas	24	1.60%
Gastronomía, hotelería y turismo	90	5.99%
Manufactura metálica	14	0.93%
Minería metálica	26	1.73%
Servicios	10	0.67%
Suministro de gas, electricidad y agua	1	0.07%
Transporte y logística	32	2.13%
Total general	1.502	100.00%

Fuente: Pragmac 2021

Tabla 2. Distribución de la muestra

Sector	Total de encuestas	Porcentaje
Agrícola y ganadero	11	3,7%
Construcción	228	75,7%
Educación	1	0,3%
Elaboración de alimentos y bebidas	4	1,3%
Gastronomía, hotelería y turismo	31	10,3%
Manufactura metálica	5	1,7%
Minería metálica	5	1,7%
Servicios	4	1,3%
Transporte y logística	12	4,0%
Comercio	0	0,0%
Suministro de gas, electricidad y agua	0	0,0%
Total general	301	100,0%

Fuente: Pragmac 2021

Con el fin de dar mayor profundidad al análisis, la muestra fue segmentada en “Construcción” y “Otros sectores”, quedando distribuida del modo siguiente:

Tabla 3. Distribución de la muestra por sector

Sector	Total de encuestas	Porcentaje
Otros sectores	73	24,3%
Construcción	228	75,7%
Total general	301	100,0%

Fuente: Pragmac 2021

Del mismo modo, se definió un segundo nivel de segmentación en función de la condición del encuestado, fragmentando la muestra en “Empleadores” y “Trabajadores por cuenta propia”³, distribución que queda definida de la siguiente forma:

Tabla 4. Distribución de la muestra por segmento

Segmento	Cantidad de casos	Porcentaje
Empleadores	111	36,9%
Trabajadores por cuenta propia	190	63,1%
Total general	301	100%

Fuente: Pragmac 2021

D. Resultados años anteriores

De forma ilustrativa se presentan resultados de años anteriores, no obstante, los resultados no son comparables debido a la inconmensurabilidad del universo y muestra.

E. Valores perdidos

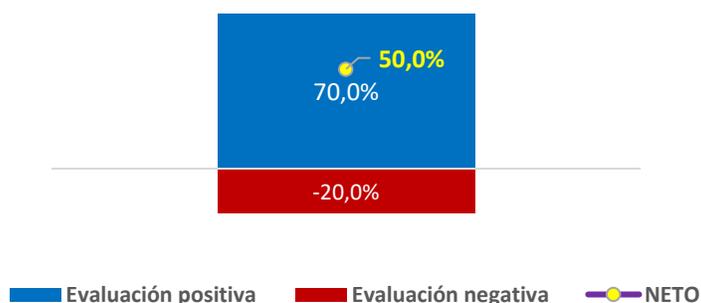
Para todo efecto, las categorías de respuesta No Sabe/No Responde, son consideradas valores perdidos en el procesamiento de los datos.

F. Metodología Indicadores de evaluación, satisfacción y recomendación

Considerando que algunas preguntas contenidas en la encuesta orientadas a conocer la disposición a recomendar y la percepción de satisfacción de los(as) usuarios(as) con el Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales, se aplicaron preguntas con escalas de 1 a 7, donde 1 representa el valor negativo más bajo y el 7 el valor positivo más alto. Para el análisis se utilizaron los valores NETOS mediante la siguiente operación:

$$\text{NETO} = (\% \text{ nota } 7 + \% \text{ nota } 6) - (\% \text{ nota } 4 \text{ o menos})$$

Gráfico 1. Ejemplos gráficos indicadores de evaluación NETO⁴



³ Dada la relevancia del sector construcción en la muestra, se vuelve necesario incorporar el tipo de relación “por cuenta propia”, en tanto que predominante en este sector.

⁴ Los gráficos de evaluación NETO, no grafican las notas 5.

G. Análisis univariado, bivariado y multivariado

En lo que respecta a las distintas dimensiones del proceso que aborda el cuestionario y que se relacionan con los objetivos del estudio, se realizó análisis univariado, bivariado y multivariado, considerándose para ello la presentación de resultados totales y aperturados en dos tipos de variables, las que se describen a continuación

- a) Sector: Corresponde al sector económico al cual pertenece el empleador. Debido a la alta representación del sector construcción, la apertura por sector se realiza considerando sólo dos categorías: “Construcción” y “Otros sectores”.
- b) Segmento. Se categorizan los casos según el tipo de empresa/negocio indicado en base de datos, generándose las categorías “Empleadores”, correspondiente a todos aquellos casos en los que la empresa/negocio cuenta con al menos una persona trabajadora; y, “trabajadores por cuenta propia”, correspondiente a trabajadores independientes que llevan adelante su propio negocio, sin empleados.

Se realizó análisis multivariado de cluster⁵ con el fin de, a la luz de los resultados, categorizar a los participantes y construir perfiles de valor y evaluación de ChileValora. Los detalles del análisis de cluster se presentan en **anexos 7.3**

Adicionalmente, se realizó análisis de regresión lineal múltiple con el fin de establecer qué variables o conjuntos de variables inciden más en la evaluación del proceso de certificación de competencias laborales.

3.1.2. Recolección información cualitativa

A. Ficha técnica entrevistas de profundización cualitativa

Tipo de estudio	Exploratorio, cualitativo descriptivo.
Objetivo general	Profundizar en los resultados sobre la percepción de valor de los empleadores respecto del proceso de Evaluación y Certificación de competencias laborales.
Universo	301 empresas encuestadas en fase cuantitativa
Muestra	20
Técnica	Entrevista semiestructurada, presencial o remota
Análisis de datos	Análisis cualitativo de contenidos mediante matriz de categorización

B. Instrumento

La Pauta de entrevista de profundización se presenta en **anexos 7.1**

C. Selección de la muestra y segmentación de los casos

La muestra cualitativa fue seleccionada a partir de una combinación entre dos variables. En primer lugar, el perfil del empleador, el cual se construyó a partir de un análisis de Cluster ya descrito con antelación, los que se agrupan

⁵ El análisis cluster es un conjunto de técnicas multivariantes utilizadas para clasificar a un conjunto de individuos en grupos homogéneos.

en función de su posición frente al proceso, su evaluación sobre el mismo y su percepción y/ expectativas sobre sus resultados y que dieron lugar a cuatro grupos: Pesimistas, Moderados, Escépticos, Promotores (Ver apartado 7.3). La segunda variable de segmentación fue el sector económico al cual pertenece el empleador.

Para comprender de mejor forma cómo es que se construyó la muestra final, resulta conveniente detenerse previamente en la distribución de ambas variables. Los grupos conformados por el análisis de Cluster quedaron distribuidos de la siguiente forma:

Tabla 5. Segmentación cluster

N° Perfil	Clasificación ⁶	Número de casos
1	Pesimistas	48
3	Escépticos	15
2	Moderados	97
4	Promotores	141

El perfil número 4 que concentra casi la mitad de los casos (47%), seguido por el perfil número 2 (32%), luego el número 1 (16%) y finalmente el número 3 (5%).

Resumiendo, la cantidad de casos por sector y perfil es la siguiente:

Tabla 6. Resumen casos por cluster y sector

	Cluster					Total
	Pesimistas	Moderados	Escépticos	Promotores		
AGRÍCOLA Y GANADERO	1	3	1	6	11	
COMERCIO	0	0	0	0	0	
CONSTRUCCIÓN	34	76	10	108	228	
EDUCACIÓN	0	0	0	1	1	
ELABORACIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	1	2	0	1	4	
GASTRONOMÍA, HOTELERÍA Y TURISMO	7	11	4	9	31	
MANUFACTURA METÁLICA	0	1	0	4	5	
MINERÍA METÁLICA	0	1	0	4	5	
SERVICIOS	1	0	0	3	4	
SUMINISTRO DE GAS, ELECTRICIDAD Y AGUA	0	0	0	0	0	
TRANSPORTE Y LOGÍSTICA	4	3	0	5	12	
Total	48	97	15	141	301	

Con el fin de lograr una agrupación que permitiera la profundización cualitativa, se fundieron los perfiles 1 y 3, siendo renombrados como Incredulos y, los perfiles 2 y 4, renombrados como Entusiastas. La distribución de casos por sector y agrupación finalmente fue la siguiente:

⁶ Detalle de clasificación Pesimistas: Evaluaciones y percepciones más negativas del proceso; Escépticos: Transitan en los extremos de las evaluaciones y regulares; Moderados: Evaluación y percepción regular o moderadamente buena, no excelente; Promotores: Manifestaron mayormente una valoración muy positiva o excelente. Resultados cuantitativos del análisis se presentan en **sección 4.8**

Tabla 7. Reagrupación de cluster

SECTOR	Incrédulos		Entusiastas		Total	
	Recuento	% de N columnas	Recuento	% de N columnas	Recuento	% de N columnas
Agrícola y ganadero	2	3,2%	9	3,8%	11	3,7%
Comercio	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Construcción	44	69,8%	184	77,3%	228	75,7%
Educación	0	0,0%	1	0,4%	1	0,3%
Elaboración de alimentos y bebidas	1	1,6%	3	1,3%	4	1,3%
Gastronomía, hotelería y turismo	11	17,5%	20	8,4%	31	10,3%
Manufactura metálica	0	0,0%	5	2,1%	5	1,7%
Minería metálica	0	0,0%	5	2,1%	5	1,7%
Servicios	1	1,6%	3	1,3%	4	1,3%
Suministro de gas, electricidad y agua	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Transporte y logística	4	6,3%	8	3,4%	12	4,0%
Total	63	100,0%	238	100,0%	301	100,0%

Dada la distribución de la muestra lograda y considerando la sobre representación del sector construcción, en conjunto con la contraparte técnica, se realiza un ajuste a la muestra cualitativa, quedando esta como se detalla en el cuadro siguiente.

Tabla 8. Muestra cualitativa

SECTOR	Incrédulos	Entusiastas	Total
AGRÍCOLA Y GANADERO	0	1	1
CONSTRUCCIÓN	3	5	8
EDUCACIÓN	0	0	0
ELABORACIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS/ MANUFACTURA/ MINERÍA (INDUSTRIA)	0	3	3
GASTRONOMÍA, HOTELERÍA Y TURISMO	2	3	5
SERVICIOS	0	0	0
SUMINISTRO DE GAS, ELECTRICIDAD Y AGUA	0	0	0
TRANSPORTE Y LOGÍSTICA	1	2	3
Total	6	14	20

D. Análisis de datos cualitativos

Se realiza análisis de contenido utilizando las dimensiones definidas para la construcción del instrumento. Los resultados se presentan integrados en el informe, apoyándose con citas para su mayor comprensión.

El análisis de la información cualitativa fue realizado con el método de matriz de categorización, construida a partir de las dimensiones de profundización contempladas para esta fase. El procedimiento de categorización fue manual sin requerimiento de software.

Ilustración 2. Dimensiones contempladas en la matriz de categorización



Fuente: Pragmac 2021

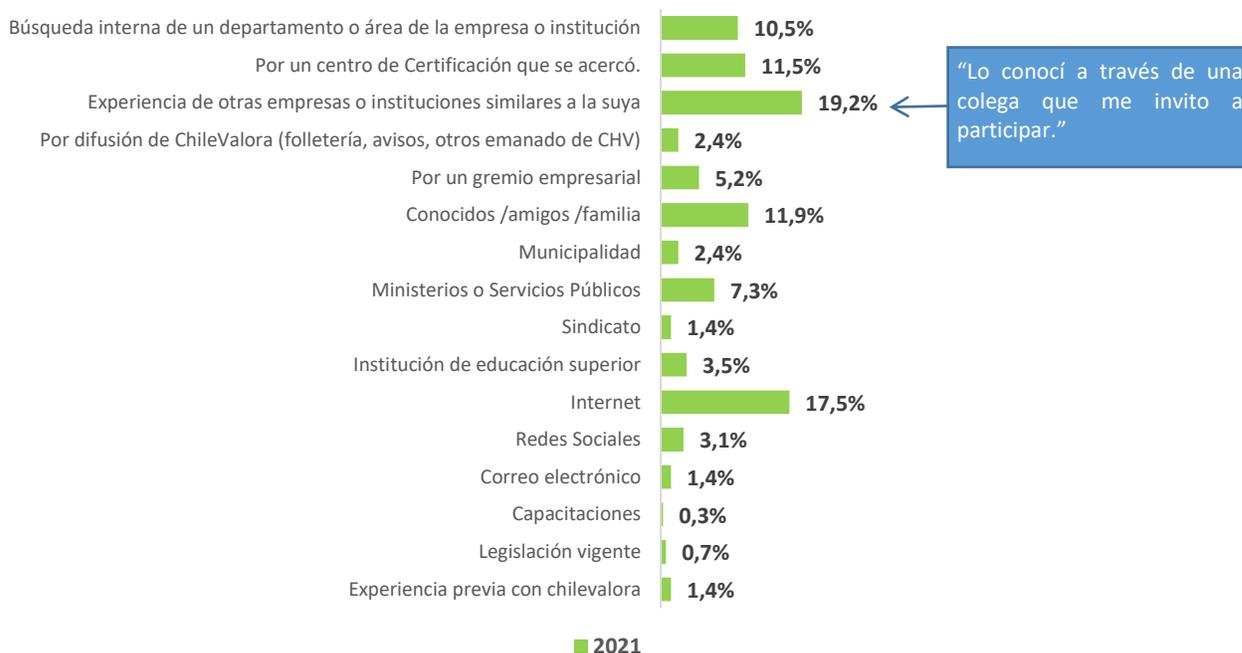
4. Análisis de los resultados

4.1. Conocimiento de ChileValora

En el siguiente gráfico se presentan resultados para el año 2021 respecto de los principales medios por los cuales las empresas tomaron conocimiento de la existencia de ChileValora⁷.

Gráfico 2. Toma de conocimiento de ChileValora (Base: Todos)

P1. ¿Cómo se enteró su empresa o institución de la existencia de ChileValora? ¿A través de que canal o medio se enteró de ChileValora?



Fuente: Pragmac 2021

⁷ En esta presentación de los resultados, con la excepción del análisis de cluster y la regresión, se optó por combinar las fuentes de información, con el propósito de enriquecer el análisis.

La experiencia o referencia de otras empresas o instituciones del sector de las empresas encuestadas, es el principal medio de toma de conocimiento (19,2%). En segundo lugar, aparece Internet (17,5%).

En la tabla siguiente se presenta la apertura de los resultados de la variable por sector y por segmento.

Tabla 9. Toma de conocimiento de ChileValora (BASE: TODOS)

P1. ¿Cómo se enteró su empresa o institución de la existencia de ChileValora? ¿A través de que canal o medio se enteró de ChileValora?	SECTOR		SEGMENTO		TOTAL
	Construcción	Otros sectores	Empleadores	Cuenta propia	
N	221	65	102	184	286
Búsqueda interna de un departamento o área de la empresa o institución	10,0%	12,3%	11,8%	9,8%	10,5%
Por un centro de Certificación que se acercó.	10,0%	16,9%	14,7%	9,8%	11,5%
Experiencia de otras empresas o instituciones similares a la suya	24,4%	1,5%	13,7%	22,3%	19,2%
Por difusión de ChileValora (folletería, avisos, otros emanado de CHV)	2,7%	1,5%	2,0%	2,7%	2,4%
Por un gremio empresarial	1,8%	16,9%	9,8%	2,7%	5,2%
Conocidos /amigos /familia	12,7%	9,2%	9,8%	13,0%	11,9%
Municipalidad	1,8%	4,6%	2,9%	2,2%	2,4%
Ministerios o Servicios Públicos	4,1%	18,5%	10,8%	5,4%	7,3%
Sindicato	0,9%	3,1%	2,9%	,5%	1,4%
Institución de educación superior	4,5%	0,0%	2,9%	3,8%	3,5%
Internet	21,7%	3,1%	11,8%	20,7%	17,5%
Redes Sociales	3,2%	3,1%	1,0%	4,3%	3,1%
Correo electrónico	1,4%	1,5%	2,0%	1,1%	1,4%
Capacitaciones	0,5%	0,0%	0,0%	,5%	0,3%
Legislación vigente	0,0%	3,1%	2,0%	0,0%	0,7%
Experiencia previa con ChileValora	0,5%	4,6%	2,0%	1,1%	1,4%

Fuente: Pragmac 2021

Los tres mecanismos principales a través de los cuáles las empresas se enteran de ChileValora son, en orden de prelación: Experiencias de otras empresas o instituciones similares a la suya (19,2%), Internet (17,5%), Conocidos/ amigos/ familia (11,9%). Ahora bien, la importancia relativa de estos tres se debe en gran parte al peso que ejerce el sector construcción en el universo de entrevistados, ya que son coincidentemente aquellos más relevantes en dicho sector. Sin embargo, en aquellas empresas que no pertenecen a él, los medios más relevantes a través de los cuáles se informan de la existencia de ChileValora son distintos, a saber: Ministerios o Servicios Públicos (18,5%), Gremios Empresariales (16,9%), Centro de Certificación (16,9%).

En cuanto a la distinción por segmento, si bien no se aprecian demasiadas diferencias, se puede observar que la Experiencia de otras empresas o instituciones similares a la suya juega un rol mucho mayor para los trabajadores por cuenta propia (22,3%) que para los empleadores (13,7%). Lo mismo pasa con Internet, para el cual la preferencia de los trabajadores por cuenta propia (TCP) alcanza el 20,7% en contraste con un 11,8% para los empleadores. En ambos casos se aprecia una correlación con el tipo de segmento al que pertenece el empleador, específicamente,

7 empresas declararon haber tomado conocimiento por un medio diferente, 2 de ellas a través del portal de ChileValora, 1 por ChileAtiende, 1 por redes sociales, 1 a través de ferias laborales o similares, 1 a través de prensa tradicional y finalmente 1 por el acercamiento de un representante de ChileValora. (p.2)

el de trabajadores por cuenta propia, cuyo peso en el sector construcción es relativamente alto por la presencia de los instaladores eléctricos.

4.2. Conocimiento de ChileValora y Razones que justificarían la decisión de certificar entre los empleadores

Las entrevistas aplicadas en la fase cualitativa de indagación relevan la importancia que tiene en ciertos sectores las asociaciones gremiales en el acercamiento inicial a la certificación. Así, por ejemplo, en el caso del sector agrícola, destaca la presencia de este tipo de organizaciones a las que se vinculan permanentemente los empleadores, tanto en la comunicación como en la motivación a participar, actuando como vínculo gatillador de confianza inicial.

“Fue un ofrecimiento a través de ANPROS y era como una forma de ver las competencias, lo que habían aprendido los trabajadores acá.” (Empleadores- Agrícola y ganadero)

Ahora bien, tan importante como el mecanismo de información a través del cual los empleadores conocen ChileValora, son las motivaciones que existen detrás de la certificación. En el caso de algunos sectores específicos, las exigencias derivadas de la competencia existente en el mercado, o la de organismos estatales, en aquellos mercados regulados, son un poderoso incentivo para acercarse a ChileValora e iniciar procesos de certificación de competencias.

“La oportunidad de SERNATUR, a través de SERNATUR nos llegó a nosotros la invitación y siempre es bueno estar en permanente capacitación o capacitaciones que nos permite conocer y reconocer cuáles son nuestras debilidades, nuestras fortalezas.” (Empleadores- Gastronomía, hotelería y turismo)

“Una de las condiciones [...] que nos puso el MINVU fue que estuvieran certificados y que la certificación tenía que ser por alguna institución evaluadora [...] lo buscamos y nos arrojó primero.” (Empleadores- Construcción)

Para quienes son parte del sector construcción y trabajan por cuenta propia, la búsqueda de mecanismos para certificación de sus competencias se vuelve crucial, pues contar con alguna acreditación agrega valor a la hora de una contratación. Se observa que existe un comportamiento activo de búsqueda de información sobre certificación.

“Lo que pasa que cuando se certifica te toman más en cuenta, o sea, necesitan gente más capacitada” (TCP- Construcción)

De este modo, las exigencias de la industria y el mercado son motivadores para la búsqueda de información sobre certificación y, posteriormente, dar curso a un proceso de certificación. La certificación es percibida como una fórmula de alta legitimidad para la acreditación de conocimientos y competencias, agregando valor en la recomendación y en la selectividad.

“Para definir aptitudes porque es parte del currículum, o sea con eso uno... digamos valora más, digamos su... la parte profesional” (TCP- Construcción)

De un modo más marginal y asociado a grandes empresas, aparece la certificación como inserta en dentro de un modelo de recursos humanos basado en un marco de cualificación de competencias, donde se establecen objetivos, metas y procesos asociados, que contemplan diagnósticos, capacitaciones, certificación, análisis de brechas, entre otros.

“Nosotros hicimos un proceso de diagnóstico basado en el modelo de certificación, por lo tanto, como le fue bien a mucha gente decidimos avanzar en el proceso de certificación de esas personas específicamente. [...] hace tres años cuando decidimos hacer nuestra matriz de competencia para los operadores y mantenedores nos basamos en las competencias del marco de cualificaciones de la minería que son las mismas del Chile Valora porque así va a ser posible estandarizar el tema de las competencias en la compañía y no estar inventando nosotros competencias si las competencias ya existían en la industria [...] La gente no maneja el concepto de competencias, no maneja el modelo de ChileValora, no maneja el modelo de marco de cualificación de la minería y yo creo que es una deuda que tenemos como país yo creo, de no haber promovido de mejor manera todo el beneficio que esto tiene.” (Empleadores- Minería)

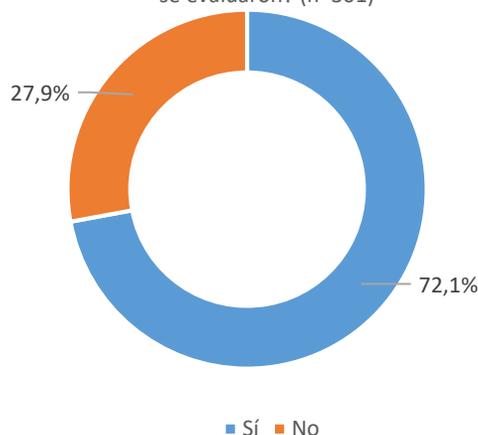
“Cuando trabajamos como en el plan de capacitación, las necesidades todas las levantan los jefes, todos los años nosotros generamos compromisos durante el año, [...] parte de los compromisos tenían en su objetivo poder obtener la licencia de grúa horquilla o la certificación [...] Nace por una necesidad en el área de bodega y de servicio de la empresa, que en el fondo nos ayuda después para poder darle más responsabilidad a cada colaborador en este sentido.” (Empleador- Transporte y logística)

4.3. Capacitación previa y posterior al proceso

Uno de los aspectos a destacar del proceso de evaluación y certificación dice relación con el hecho de que la mayor parte de los empleadores declara capacitar a los trabajadores. Dicha capacitación se encuentra vinculada a la certificación y ocurre tanto antes del proceso como después del mismo. Una mayoría de 72,1% de las empresas que participaron del estudio declararon haber capacitado a sus trabajadores de forma previa al proceso de certificación.

Gráfico 3. Capacitación en competencias previa a evaluación (Base: Todos)

P3. Antes de certificarlos ¿Capacitó a sus trabajadores en las competencias del perfil en que se evaluaron? (n=301)



Fuente: Pragmac 2021

La capacitación es un hecho transversal, con independencia del Sector, Perfil o Segmento al cual se pertenezca. En general todos los grupos presentan valores alrededor del 70% de capacitación previa. En lo que respecta al Segmento se destaca que la proporción de trabajadores por cuenta propia que declara haber participado en capacitación es ligeramente mayor (73,7%) que la de los empleadores (69,4%).

Tabla 10. Capacitación en competencias previa a evaluación (BASE: Todos)

P3. Antes de certificarlos ¿Capacitó a sus trabajadores en las competencias del perfil en que se evaluaron?	SECTOR		SEGMENTO		TOTAL
	Construcción	Otros sectores	Empleadores	Cuenta propia	
n	228	73	111	190	301
Sí	72,4%	71,2%	69,4%	73,7%	72,1%
No	27,6%	28,8%	30,6%	26,3%	27,9%

Fuente: Pragmac 2021

A través de la aplicación de la metodología cualitativa, se pudo indagar sobre el valor asignado a la capacitación en relación con la certificación. Al respecto los posicionamientos son disímiles, presentándose al menos las siguientes categorías de casos:

- a) Valoran la capacitación como proceso formativo continuo. Entre ellos se encuentran trabajadores por cuenta propia y empresas con procesos de capacitación permanente relacionados relativamente con los perfiles de competencias

“Es que tenemos una capacitación permanente nosotros, entonces creo que la evaluación se adapta muy bien a los parámetros, no necesitamos reforzar.” (Empleadores- Gastronomía, hotelería y turismo)

“Yo me capacité en Certifícate. [...] yo soy muy convencido de que el estudio es muy importante.” (TCP- Construcción)

- b) Desarrollan capacitación como proceso de nivelación de competencias con un carácter de preparación para la evaluación.

“Para reforzar conocimiento porque aparte las personas que nosotros mandamos eran ciudadanos extranjeros, entonces de repente podrían tener normas, porque fueron capacitaciones en la parte eléctrica, normas que a lo mejor eran distintas a las que tenían allá y pensamos que era mejor que se fueran con alguna información adicional.” (Empleadores- Construcción)

“Para estar más o menos segura de lo que estaba haciendo” (TCP- Gastronomía, hotelería y turismo)

- c) Vinculados a un proceso de capacitación que culminaba en evaluación de competencias

“Ellos tenían un convenio con Chile Valora, pero no me acuerdo si eran cursos SENCE.” (Empleadores- Construcción)

“Porque me capacite y ahí me evaluaron.” (TCP- Gastronomía, hotelería y turismo)

- d) Aquellos que consideran que el oficio y la supervisión son suficientes para enfrentar las evaluaciones, por lo que no se capacitaron previamente.

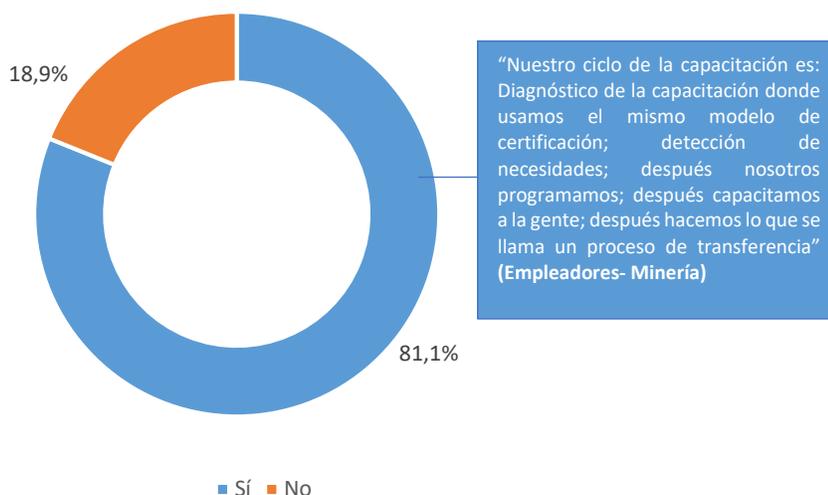
“Yo creo que la capacitación está en hacer el trabajo, el trabajo mismo, ahora tratamos de irles explicando para qué se hace cada labor, en ese sentido sería capacitación, pero no algo específico antes de la evaluación”. (Empleadores- Agrícola y ganadero)

“Yo creía, creo que tenía en ese momento las competencias porque me había desempeñado durante mucho tiempo en actividades de turismo para lo cual me quería certificar y no tuve la [...]la necesidad de capacitarme, no encontré necesario... encontré que no era necesario capacitarme.” (TCP- Gastronomía, hotelería y turismo)

Profundizando en los resultados, se indaga entre las empresas que Sí capacitaron si esta capacitación fue realizada a TODOS los trabajadores que pasaron por el proceso de certificación.

Gráfico 4. Capacitación a TODOS los trabajadores que pasaron por el proceso

P4. Antes de certificarlos ¿la capacitación se realizó a **todos** los trabajadores que pasaron por el proceso de Evaluación y Certificación? (n=217)



(Base: los que capacitaron antes del proceso)

Fuente: Pragmac 2021

Un 81,1% de las empresas que capacitaron lo hicieron para la totalidad de los trabajadores que pasaron por el proceso.

Tabla 11. Capacitación a TODOS los trabajadores que pasaron por el proceso

(Base: los que capacitaron antes del proceso)

P4. (...) ¿la capacitación se realizó a todos los trabajadores que pasaron por el proceso ...?	SECTOR		SEGMENTO		TOTAL
	Construcción	Otros sectores	Empleadores	Cuenta propia	
n	165	52	77	140	217
Sí	78,8%	88,5%	89,6%	76,4%	81,1%
No	21,2%	11,5%	10,4%	23,6%	18,9%

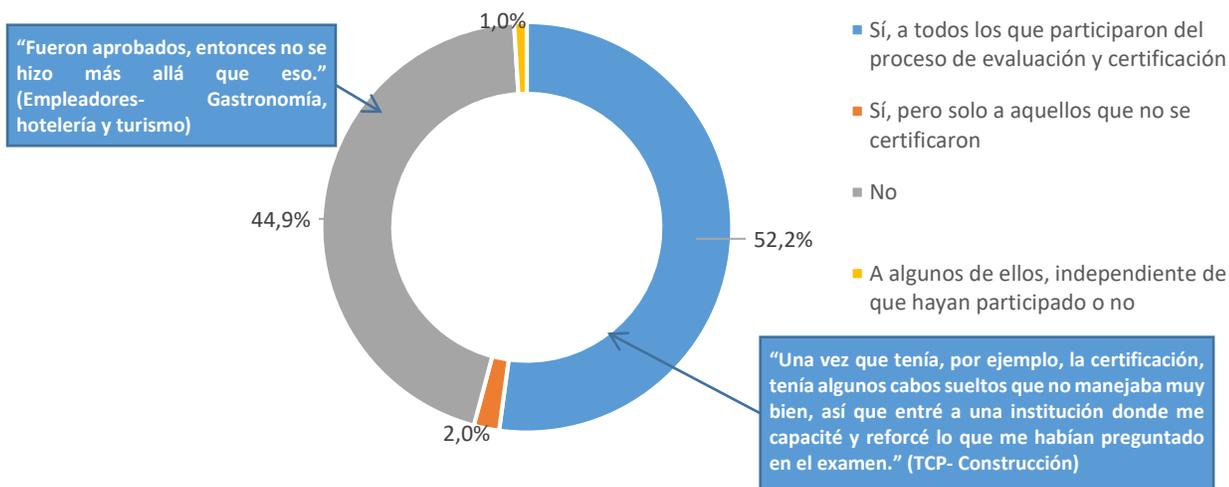
Fuente: Pragmac 2021

Si bien la capacitación a la totalidad de los trabajadores que participan en el proceso es un hecho transversal, al sector, perfil o segmento, se observan diferencias. Mientras que en “Otros sectores” un 88,5% realizó capacitación a todos los trabajadores que participaron en el proceso, “Construcción” se encuentra 9.7 puntos porcentuales más bajo. Es similar lo que ocurre con los segmentos de Empleadores y Trabajadores por cuenta propia, que alcanzan un 89,6% y un 76,4% respectivamente.

La encuesta también aborda si se efectuó capacitación con posterioridad al proceso de certificación, pregunta que fue pensada desde la perspectiva del cierre de brechas. Un hecho que resulta interesante y revelador es que si bien, la proporción de empleadores que declara capacitar trabajadores con posterioridad a la certificación es menor a la que declara hacerlo antes, dicha capacitación ocurre en la mayoría de los casos con independencia del resultado de la certificación.

Gráfico 5. Capacitación en competencias posterior a la evaluación (Base: Todos)

P.5. Después del proceso de evaluación y certificación ¿Capacitó a sus trabajadores en las competencias del perfil en que se evaluaron? (n=301)



Fuente: Pragmac 2021

En la siguiente tabla, se profundiza el presente análisis considerando el Sector, Segmento o Perfil del empleador.

Tabla 12. Capacitación en competencias posterior a la evaluación. Apertura. (BASE: Todos)

P5. Después del proceso [...] ¿Capacitó a sus trabajadores en las competencias del perfil en que se evaluaron?

	SECTOR		SEGMENTO		TOTAL
	Construcción	Otros sectores	Empleadores	Cuenta propia	
n	228	73	111	190	301
Sí, a todos los que participaron del proceso...	52,2%	52,1%	58,6%	48,4%	52,2%
Sí, pero solo a aquellos que no se certificaron	0,9%	5,5%	3,6%	1,1%	2,0%
No	46,5%	39,7%	36,9%	49,5%	44,9%
A algunos de ellos, independiente de que hayan participado o no	0,4%	2,7%	0,9%	1,1%	1,0%

Fuente: Pragmac 2021

A nivel de sectores los porcentajes de capacitación posterior a todos los trabajadores es similar, 52,2% y 52,1% respectivamente. En cuanto a la diferenciación por segmento, los trabajadores por cuenta propia se ubican aproximadamente 10 puntos porcentuales por debajo de los empleadores, con un 48,4% y un 58,6% respectivamente.

8 de las 9 empresas que capacitaron a trabajadores que no lograron certificarse, **contempla evaluar nuevamente sus competencias.**

De estas 8 empresas, 5 declararon que prevén evaluar a TODOS, mientras que 3 contemplan solo evaluar a algunos. (p.6; p.7)

4.4. Percepción en torno a los perfiles de ChileValora

En el análisis cualitativo fue posible observar que de forma general se desconoce la forma en que se construyen los perfiles de ChileValora. Solo en el caso de algunas grandes empresas, relacionadas con el sistema desde sus inicios, existe claridad del cómo se construyen y del modelo de competencias en las diversas industrias.

“No lo sé, solamente los vi en la página, vi la disponibilidad de perfiles en la página.” (Empleadores- Construcción)

“Yo siempre he sido representante de las empresas que he trabajado en el consejo de competencias mineras, por lo tanto, siempre supe del tema y conozco ChileValora desde que se llamaba ChileCalifica, desde los primeros estudios que hicieron sobre los modelos de competencia.” (Empleadores- Minería)

Cabe mencionar que, las personas entrevistadas al ser informadas sobre la construcción tripartita de los perfiles se mostraron interesadas, sin embargo, en uno de los casos se señaló que consideraban inadecuada la forma de construcción pues, a su juicio, debiera ser construido por trabajadores y considerar también a los clientes receptores de los servicios.

“Los funcionarios del Estado, con el respeto que se merecen como persona no saben de lo que pasa de sus pies hacia abajo y referente al empresariado, el empresariado como empresario no busca enseñarle a una persona, busca generar... hacer lucro con esto [...] yo creo que el gremio en sí, los sindicatos, esas personas yo creo que son más... como generar un perfil más ético, más moral, más humano, más profesional. [...] lo que piense el cliente también es muy importante para generar un perfil. (TCP- Construcción)

Pese a lo anterior, la percepción sobre los perfiles es positiva, aunque son reconocidos como exigentes, se consideran en general adecuados a los requerimientos de las diversas industrias. Se valora su ajuste en cuanto al alcance del perfil, contando con una suficiente especificidad.

“Yo creo que está bien que exijan, estoy súper de acuerdo porque le da valor a lo que uno hace.” (TCP- Construcción)

“Debería ser un intermedio, no ser muy exigente ni poco, está bien, se exige lo que corresponde en verdad.” (Empleadores- Turismo)

“La exigencia está bien, podría ser un poquito más específica para cada labor, aunque el rubro de nosotros es bien amplio, son hartas especies de plantas diferentes. Pero en eso podría ser un poquito más específico para distintas labores [...] aunque entiendo que puede ser difícil porque son muchas labores diferentes.” (Empleadores- Agrícola y ganadero)

“Yo lo encuentro completo, no considero que sea... de hecho nos pasó que el descriptor de cargo hay una parte que, por ejemplo, eran personas de bodega y de servicio, por lo tanto, el de bodega también hace pique, hay una parte ahí, no me acuerdo bien, pero había una parte que especificaba cosas de pique o de bodega, entonces hasta eso tenía considera el perfil del cargo, así que lo encontré súper al detalle.” (Empleadores- Transporte y logística)

Se manifiesta en una de las entrevistas que los perfiles no necesariamente se adecúan a las funciones que los trabajadores desempeñan, lo cual encarece el proceso, pues no se le puede certificar en más de un perfil.

“Cuando tú tienes el técnico haciendo las dos labores, no puedes certificarlo en las dos cosas y por lo tanto tienes que pagar dos [...] debieran estar de la mano creo yo”. (Empleadores- Construcción)

Es importante señalar que, como se indicara anteriormente, se visibiliza la problemática respecto de la adaptabilidad de ciertas pruebas a personas que puedan tener baja visión, así como atender a las brechas de base que pueden existir en ciertas industrias y cuyo carácter es estructural, como la comprensión lectora, y que no necesariamente son definitorias en lo que respecta a competencias.

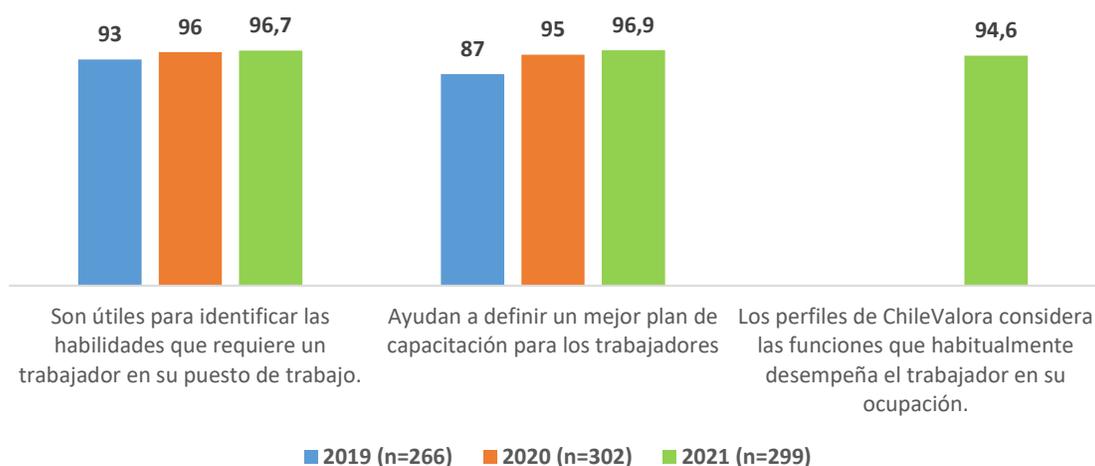
“Las pruebas que se tenían que realizar, había preguntas y de repente las personas que trabajan en cocina, ese tipo de cosas, tienen problemas a la vista o tienen problemas de comprensión lectora, entonces era como hartas letras, pero dentro de todo se tuvo que acompañar, asesorar, yo creo que se pueden agilizar, se pueden... sin bajar la exigencia, se pueden simplificar algunas cosas y exigir más en otras.” (Empleadores- Gastronomía, hotelería y turismo)

Teniendo en cuenta la necesidad de evaluar la pertinencia de los perfiles en relación con las funciones que desempeñan las personas, en la versión 2021 del cuestionario se incorporó el siguiente ítem a esta pregunta: “Los perfiles de ChileValora consideran las funciones que habitualmente desempeña el trabajador en su ocupación”.

Gráfico 6. Percepción utilidad de los perfiles (BASE: TODOS)

% acuerdo + % muy de acuerdo

P8. Respecto a los perfiles que define ChileValora... (%) (n=299)



Fuente: Pragmac 2021

El gráfico muestra los datos de años anteriores a modo referencial. Para el 2021, los porcentajes agregados por sobre el 90% de “acuerdo” y “muy de acuerdo”, dan cuenta de una muy positiva percepción de la utilidad de los perfiles de competencias de ChileValora.

Tabla 13. Percepción utilidad de los perfiles (BASE: TODOS)

Enunciado. Respecto a los perfiles que define ChileValora	% acuerdo + % muy de acuerdo				TOTAL
	SECTOR		SEGMENTO		
	Construcción	Otros sectores	Empleadores	Cuenta propia	
n	226	73	111	188	299
P8.1 Son útiles para identificar las habilidades que requiere un trabajador en su puesto de trabajo.	97,3%	94,5%	97,3%	96,3%	96,7%
P8.2 Ayudan a definir un mejor plan de capacitación para los trabajadores.	96,9%	97,2%	97,2%	96,8%	96,9%
P8.3 Los perfiles de ChileValora considera las funciones que habitualmente desempeña el trabajador en su ocupación.	95,1%	93,2%	95,4%	94,2%	94,6%

Fuente: Pragmac 2021

El promedio de porcentaje “% acuerdo + % muy de acuerdo” en los tres ítems supera el 94%, revelando un alto grado de valoración de la utilidad de los perfiles de competencias laborales.

Al realizar una diferenciación por sector y por segmento de “Empleadores” y “Trabajadores por cuenta propia” no presentan diferencias significativas en ninguno de los ítems.

Como se evidencia en los resultados cuantitativos, uno de los puntos de mayor valoración es la utilidad de los perfiles para la detección de brechas de capacitación. En este punto, la profundización cualitativa confirma los resultados de la encuesta, relevándose el potencial diagnóstico del proceso.

“Usamos el mismo proceso de certificación, lo usamos como diagnóstico. En el fondo el valor que tiene la certificación que tiene la empresa es el informe que te entrega el certificado y en el informe te dice lo que el viejo sabe y lo que no sabe entonces con lo que o sabe nosotros lo detectamos como necesidades de capacitación y en base a eso hacemos los programas de capacitación.” (Empleadores- Minería)

4.5. Percepción sobre efectos y valor del proceso de certificación

A continuación, se expondrán diversas aristas de la percepción que los representantes de las empresas y trabajadores por cuenta propia tienen acerca de la incidencia de los procesos de evaluación y certificación de competencias laborales, su utilidad y valor, tanto general, como en materia de reclutamiento.

Se presentan resultados de la fase cualitativa y cuantitativa, presentando, en el caso de esta última, la referencia de resultados de mediciones de años anteriores.

4.5.1. Valor general de la certificación

La certificación es percibida como valiosa desde una dimensión individual y comercial. Por una parte, se la considera un refuerzo en la confianza de quien se certifica, pues una entidad externa ha confirmado sus competencias. Por otra, constituye una carta de presentación a la hora de buscar nuevas oportunidades de empleo o negocios.

“Es que de hecho pude trabajar con más gente, bueno, dependiendo de cómo vaya todo esto y si poh es recomendarme para las personas que me piden, digamos, un reconocimiento como el suyo” (TCP- Gastronomía, hotelería y turismo)

“para las personas que necesitan después trabajar en otros lados eso le sirve mucho” (TCP- Gastronomía, hotelería y turismo)

“nosotros vamos a revisar si hay una vacante para un técnico y el técnico, y el técnico ya viene certificado se pasa inmediatamente o uno dice ‘ya, ok, pasémoslo a la siguiente fase porque ya está certificado’”. (Empleadores- Construcción)

Si bien en general se aprecia que la certificación constituye un elemento diferenciador entre quienes, contarían con las competencias laborales para desempeñarse en un oficio y quienes aún no cuentan con ellas.

“He conversado con varios colegas que no están certificados y me he podido dar cuenta de que están un paso más atrás que yo.” (TCP- Construcción)

“Te da seriedad, lo que tu estudiaste, o sea te das cuenta de que realmente lo que tu estudiaste alguien lo califica y mide tus competencias.” (TCP- Construcción)

Dicho consenso general exhibe matices, pues para algunos no todos quienes cuentan con capacidades y habilidades están en condiciones de certificarse, porque ésta no está al alcance de todos:

“Hay gente que tiene mucha experiencia en las cosas que realiza y lo que yo le encuentro positivo del certificado es que alguien puede decir “esta persona sí” pero hay personas que tienen habilidades y competencias que han ido adquiriendo en el transcurso de su vida que no han podido certificarse no más (TCP- Gastronomía, hotelería y turismo)

Una minoría, en cambio, relativiza la utilidad del certificado para distinguir a quienes se desempeñan correctamente en su oficio de quienes no logran alcanzar el estándar que el mercado exige para el ejercicio de una ocupación.

“No sabría decirte si eso marca alguna diferencia, la certificación.” (Empleadores- Construcción)

“Te da una tranquilidad un poquito mayor el tener una certificación de ChileValora, pero no necesariamente hace una distinción de alguien que sí sabe hacer su trabajo.” (Empleadores- Gastronomía, hotelería y turismo)

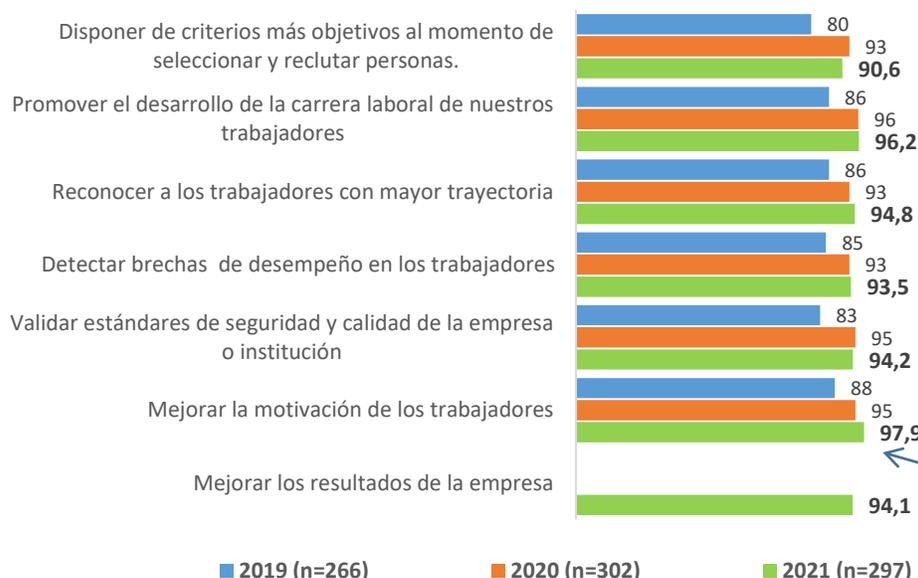
4.5.2. Efectos sobre las empresas

En este apartado se presentan los resultados obtenidos en torno a los efectos de la certificación en las empresas consultadas.

Gráfico 7. Percepción efectos de la certificación en la empresa (Base: todos)

% acuerdo + % muy de acuerdo

P.9. La Certificación de ChileValora ha permitido a nuestra empresa o institución...



“Perciben que hay una preocupación, ya sea de la empresa primero o de la empresa externa en buscar una mejora para cada uno de ellos, hay una buena percepción de la gestión, no hay una mala intención en realizar una evaluación, sino que existe una preocupación.”
(Empleadores-Gastronomía, hotelería y turismo)

Fuente: Pragmac 2021

Nuevamente se ilustran los resultados de años anteriores a modo de referencia. Como se puede comprobar, para la medición actual la mayoría de los ítems reporta altos porcentajes de acuerdo (sobre el 90%).

Tabla 14. Percepción efectos de la certificación en la empresa (Base: todos)

% acuerdo + % muy de acuerdo

P9. Enunciado. La Certificación de ChileValora ha permitido a nuestra empresa o institución...	SECTOR		SEGMENTO		TOTAL
	Construcción	Otros sectores	Empleadores	Cuenta propia	
P9.1 Disponer de criterios más objetivos al momento de seleccionar y reclutar personas. (n=288)	90,4%	91,3%	88,9%	91,7%	90,6%
P9.2 Promover el desarrollo de la carrera laboral de nuestros trabajadores. (n=296)	96,1%	97,1%	98,1%	95,2%	96,3%
P9.3 Reconocer a los trabajadores con mayor trayectoria. (n=291)	95,5%	92,6%	91,5%	96,8%	94,8%
P9.4 Detectar brechas de desempeño en los trabajadores. (n=295)	94,7%	90,0%	91,7%	94,6%	93,6%
P9.5 Validar estándares de seguridad y calidad de la empresa o institución. (n=297)	95,6%	90,0%	90,8%	96,3%	94,3%
P9.6 Mejorar la motivación de los trabajadores. (n=295)	98,7%	95,7%	98,1%	97,9%	98,0%
P9.7 Mejorar los resultados de la empresa. (n=290)	95,0%	91,4%	92,6%	95,1%	94,1%

Fuente: Pragmac 2021

Al realizar la segmentación de los datos, se reafirma la tendencia observada con altos porcentajes de acuerdo en la mayoría de los ítems, siendo Mejorar la motivación de los trabajadores el más alto con un 98,0% de acuerdo. Al comprobar la distribución tanto por sector como por segmentos de “Empleadores” y “Trabajadores por cuenta propia” se repiten los altos porcentajes de acuerdo en todos los ítems.

La profundización cualitativa releva la importancia de la certificación para los empleadores en lo que respecta a la motivación de los trabajadores, en tanto que representa preocupación por el mejoramiento y reconocimiento de quienes trabajan, y eventualmente, ascensos y/o mejoras salariales.

“Ellos [los trabajadores] lo perciben como una preocupación de la empresa o de quien sea, de que estén viendo, que estén viendo, que estén conversando con ellos, de que exista un dialogo, de que exista una retroalimentación de que lo hizo bien, de que lo hizo mal, de que falta esto, lo ven como una preocupación, siempre eso fortalece el trabajo en equipo, o acentúa el trabajo en equipo, el saber que existen.” (Empleadores- Gastronomía, hotelería y turismo)

“Es muy beneficioso sobre todo porque acá son personas que al no tener un título es como, están trabajando en este rubro, por lo menos este rubro es bien específico y no se aprende en otra parte entonces es beneficioso para ellos porque tienen como un currículum para trabajar en otras empresas o la misma empresa ir creciendo y además es un reconocimiento.” (Empleadores- Agrícola y ganadero)

En materia de competitividad, la certificación de los trabajadores contribuye a la validación de los estándares de calidad con los que se trabaja. En algunos casos el beneficio para la empresa es la posibilidad de cumplir con los requerimientos que los requirentes tienen para trabajar.

“Un cliente va a preferir que la empresa tenga a sus trabajadores certificados a los que no, además como una exigencia del MINVU también es como mejor mirado que los técnicos estén certificados” (Empleadores- Construcción)

La posibilidad que representa el proceso de identificar brechas de competencias, a través de criterios establecidos objetivamente de acuerdo a la realidad de cada sector, es importante entre las personas entrevistadas principalmente porque orienta la capacitación y las estrategias a seguir para subsanar los efectos de las brechas.

“Hubo un par de personas que estuvieron mal, que nosotros teníamos la impresión de que conocían bien el trabajo” (Empleadores- Agrícola y ganadero)

“Una visión externa ¿no cierto? De cómo estamos trabajando, una evaluación... más amplia y con criterios duros, o sea con cánones establecidos de... eso es un gran beneficio.” (Empleadores- Gastronomía, hotelería y turismo)

Es relevante destacar que el proceso de evaluación y certificación puede ser beneficioso para la empresa en la medida que, como se indica en la siguiente cita, le permite ordenar la operación de acuerdo con los perfiles de competencias.

“Se ordenó en cuanto a la operación, o sea se sabe ahora quien está a cargo de poder operar la grúa horquilla, en caso de la ausencia de esta persona la debe operar, en generar es un orden lo que provoca esto y también estandarizar como el trabajo” (Empleadores- Transporte y logística)

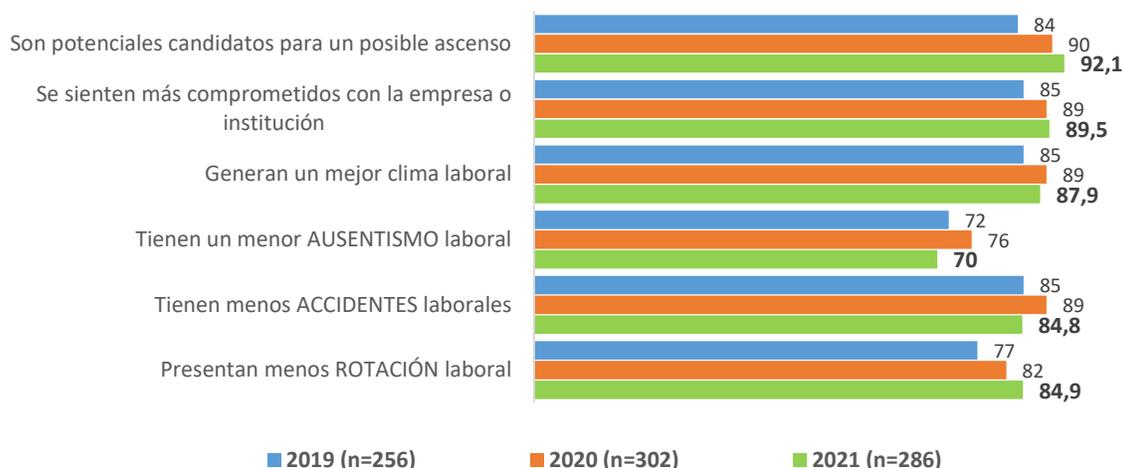
4.5.3. Efectos sobre las y los trabajadores

Tras contemplar los efectos de la certificación en los aspectos relacionados a la gestión de la empresa, corresponde realizar una revisión de los efectos que tuvo el proceso para los trabajadores que participaron.

Gráfico 8. Percepción efectos de la certificación en trabajadores (Base: todos)

% acuerdo + % muy de acuerdo

P.10. Respecto a sus trabajadores certificados por ChileValora



Fuente: Pragmac 2021

Respecto a los efectos de la certificación en los trabajadores, nuevamente se aprecian altos porcentajes de acuerdo en cada ítem, siendo el apartado “Son potenciales candidatos para un posible ascenso” el que registra el mayor porcentaje de acuerdo con un 92,1%, y “Tienen un menor AUSENTISMO laboral” el menor, con un 70%.

Tabla 15. Percepción efectos de la certificación en trabajadores (Base: todos)

P10. Enunciado. Respecto a sus trabajadores certificados por ChileValora

	SECTOR		SEGMENTO		TOTAL
	Construcción	Otros sectores	Empleadores	Cuenta propia	
P10.1 Son potenciales candidatos para un posible ascenso. (n=254)	94,1%	86,4%	87,7%	95,3%	92,1%
P10.2 Se sienten más comprometidos con la empresa o institución. (n=286)	88,5%	92,6%	90,4%	89,0%	89,5%
P10.3 Generan un mejor clima laboral. (n=282)	89,8%	81,8%	81,6%	91,6%	87,9%
P10.4 Tienen un menor AUSENTISMO laboral. (n=257)	72,5%	62,5%	60,2%	76,6%	70,0%
P10.5 Tienen menos ACCIDENTES laborales. (n=284)	86,8%	78,5%	82,7%	86,1%	84,9%
P10.6 Presentan menos ROTACIÓN laboral. (n=246)	86,7%	80,0%	76,9%	90,8%	85,0%

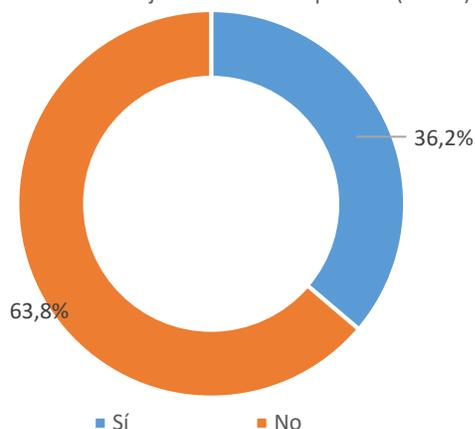
Fuente: Pragmac 2021

Llama la atención el desglose del ítem Tienen un menor AUSENTISMO laboral, para el cual se observa una diferencia de 10 puntos porcentuales entre el sector Construcción (72,5%) y Otros sectores (62,5%). Similar es lo que ocurre entre los Trabajadores por cuenta propia y los Empleadores, con un 76,6% y un 60,2% respectivamente.

En este punto, se hace relevante averiguar con mayor profundidad sobre la iniciativa por parte de las empresas de hacer alguna medición interna para conocer los efectos de la certificación en los trabajadores.

Gráfico 9. Mediciones para conocer efecto de certificación en trabajadores (Base: todos)

P11. ¿Ha realizado alguna medición para conocer el efecto que ha tenido la certificación de ChileValora en los trabajadores de su empresa? (n=301)



Fuente: Pragmac 2021

Al ser consultadas, un 36,2% de las empresas señaló que efectivamente realizó algún tipo de medición, en contraposición a un 63,8% que señaló lo contrario. A continuación, indagaremos en estos porcentajes para analizar sus implicancias.

Tabla 16. Mediciones para conocer efecto de certificación en trabajadores (Base: todos)

P11. ¿Ha realizado alguna medición para conocer el efecto que ha tenido la certificación de ChileValora en los trabajadores de su empresa?	SECTOR		SEGMENTO		TOTAL
	Construcción	Otros sectores	Empleadores	Cuenta propia	
n	228	73	111	190	301
Sí	40,8%	21,9%	34,2%	37,4%	36,2%
No	59,2%	78,1%	65,8%	62,6%	63,8%

Fuente: Pragmac 2021

Al comprobar la segmentación de esta pregunta, llama la atención que Otros sectores se encuentra aproximadamente 14 puntos por debajo de la proporción total de empresas que señalaron haber realizado alguna medición. En cuanto al segmento de Empleadores, este se ubica levemente bajo el de Trabajadores con cuenta propia, con un 34,2% y un 37,4% respectivamente.

Al profundizar en torno al tipo de mediciones realizadas, las “Evaluaciones en terreno/práctica” son la preferencia general, registrando un 59,3% del total de casos, tal cual se observa en el gráfico siguiente. Le siguen las “Evaluaciones de desempeño/habilidades” y “Midiendo la calidad del trabajo” con un 15,7% y un 12% respectivamente.

Gráfico 10. Tipo de medición realizada (Base: sí han realizado medición de efectos)

P12. ¿Cuál o qué tipo de medición? (n=108)



Fuente: Pragmac 2021

La tabla siguiente profundiza los resultados por cada uno de los segmentos.

Tabla 17. Tipo de medición realizada (Base: sí han realizado medición de efectos)

P12. ¿Cuál o qué tipo de medición?	SECTOR		SEGMENTO		TOTAL
	Construcción	Otros sectores	Empleadores	Cuenta propia	
n ⁸	93	15	37	71	108
Evaluaciones en terreno /práctica	62,4%	40,0%	45,9%	66,2%	59,3%
Evaluación de desempeño / habilidades	15,1%	20,0%	18,9%	14,1%	15,7%
Mediante reuniones/ charlas/ actividades grupales	1,1%	6,7%	5,4%	0,0%	1,9%
Persona a persona / entrevistas individuales	2,2%	13,3%	5,4%	2,8%	3,7%
Midiendo la calidad del trabajo	14,0%	0,0%	10,8%	12,7%	12,0%
Encuesta/evaluación de clima laboral	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Evaluaciones de jefes/gerencia	1,1%	0,0%	2,7%	0,0%	0,9%
Evaluación visual / observación	1,1%	13,3%	5,4%	1,4%	2,8%
Evaluación con clientes	1,1%	6,7%	2,7%	1,4%	1,9%
Evaluación escrita	1,1%	0,0%	2,7%	0,0%	0,9%
Conversaciones informales	1,1%	0,0%	0,0%	1,4%	0,9%

Fuente: Pragmac 2021

No se observan diferencias estadísticamente significativas⁹ respecto a los porcentajes totales al realizar un análisis por secciones. Tanto el sector construcción como el segmento de Trabajadores por cuenta propia marcan una

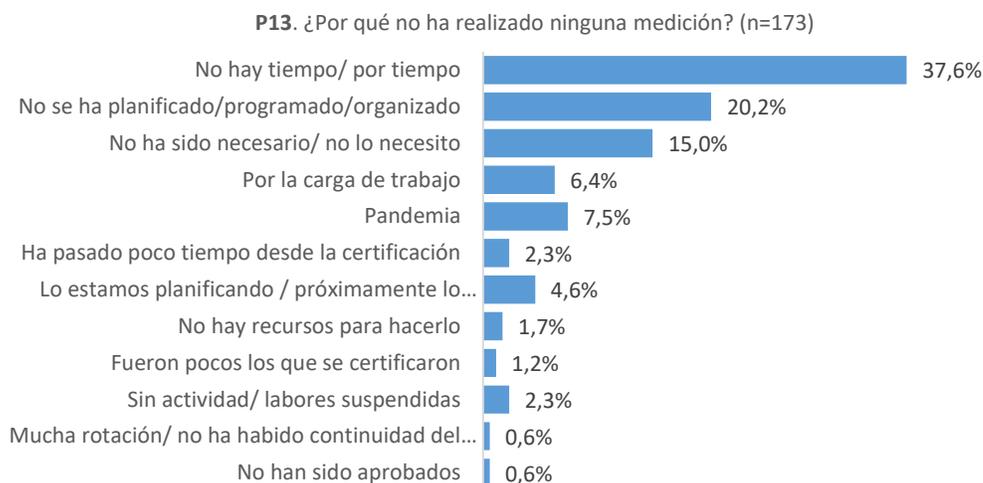
⁸ n<30 insuficiente para realizar inferencias estadísticas.

⁹ Se aplica Test diferencia de proporciones, significancia al 5%.

preferencia clara por las Evaluaciones en terreno/práctica (62,4% y 66,2% respectivamente), mientras que Otros sectores y el segmento de Empleadores registran una preferencia menos pronunciada (40,0% y 45,9% respectivamente), distribuyendo sus casos en otras mediciones que no llegan a incidir en la media general.

Para continuar, se ahondará en las motivaciones de las empresas que señalaron no haber realizado mediciones de ningún tipo.

Gráfico 11. Motivo para no realizar medición (Base: no han realizado medición de efectos)



Fuente: Pragmac 2021

Al ser consultadas por los motivos para no realizar mediciones, la mayoría de los informantes alude como principal razón la falta de tiempo, con un 37,6% de los casos. Le sigue No se ha planificado/programado/organizado con un 20,2% y luego No ha sido necesario/no lo necesito con un 15%.

Tabla 18. Motivo para no realizar medición (Base: no han realizado medición de efectos)

P13. ¿Por qué no ha realizado ninguna medición?	SECTOR		SEGMENTO		TOTAL
	Construcción	Otros sectores	Empleadores	Cuenta propia	
n	119	54	71	102	173
No hay tiempo/ por tiempo	50,4%	9,3%	36,6%	38,2%	37,6%
No se ha planificado/ programado/organizado	18,5%	24,1%	18,3%	21,6%	20,2%
No ha sido necesario/ no lo necesito	17,6%	9,3%	8,5%	19,6%	15,0%
Por la carga de trabajo	4,2%	11,1%	8,5%	4,9%	6,4%
Pandemia	2,5%	18,5%	11,3%	4,9%	7,5%
Ha pasado poco tiempo desde la certificación	0,0%	7,4%	4,2%	1,0%	2,3%
Lo estamos planificando / próximamente lo haremos	0,8%	13,0%	7,0%	2,9%	4,6%
No hay recursos para hacerlo	2,5%	0,0%	1,4%	2,0%	1,7%
Fueron pocos los que se certificaron	0,8%	1,9%	0,0%	2,0%	1,2%
Sin actividad/ labores suspendidas	0,8%	5,6%	2,8%	2,0%	2,3%
Mucha rotación/ no ha habido continuidad del personal	0,8%	0,0%	1,4%	0,0%	0,6%
No han sido aprobados	0,8%	0,0%	0,0%	1,0%	0,6%

Fuente: Pragmac 2021

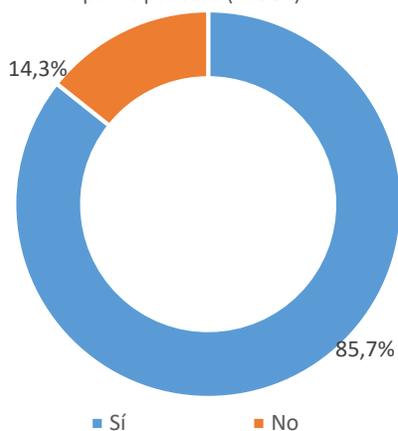
Un análisis cruzado muestra que en el sector construcción las razones para no realizar la medición se concentran principalmente en tres: No hay tiempo (50,4%), No se ha planificado/programado/organizado (18,5%), No ha sido necesario/no lo necesito (17,6%). En cambio, en las empresas que se sitúan fuera del sector construcción, los motivos se distribuyen en más alternativas. Así a las ya mencionadas, cuyos valores alcanzan 9,3%, 24,1%, y 9,3% respectivamente, se suman: Por la carga de trabajo (11,1%); Pandemia (18,5%); Lo estamos planificando/próximamente lo haremos (13%).

Tanto el segmento de Empleadores como el de Trabajadores por cuenta propia señalan “No hay tiempo/por tiempo” como la razón principal para no realizar mediciones, con un 36,6% y un 38,2% respectivamente. Sus porcentajes en las demás razones se mantienen bastante similares, presentando las mayores disimilitudes en “No ha sido necesario/no lo necesito”, donde los Trabajadores por cuenta propia registran un 19,6% y los Empleadores un 8,5%, así como en “Pandemia” donde los primeros registran un 4,9% en contraposición a un 11,3% de los segundos.

Continuando con los efectos de la certificación en los trabajadores, se consultó si el proceso de evaluación y certificación tuvo algún efecto concreto en los trabajadores participantes.

Gráfico 12. Efectos concretos en los trabajadores (Base: todos)

P14. ¿El proceso de evaluación y certificación tuvo algún efecto concreto en los trabajadores participantes? (n=301)



Fuente: Pragmac 2021

Tabla 19. Efectos concretos de la certificación en los trabajadores participantes (Base: todos)

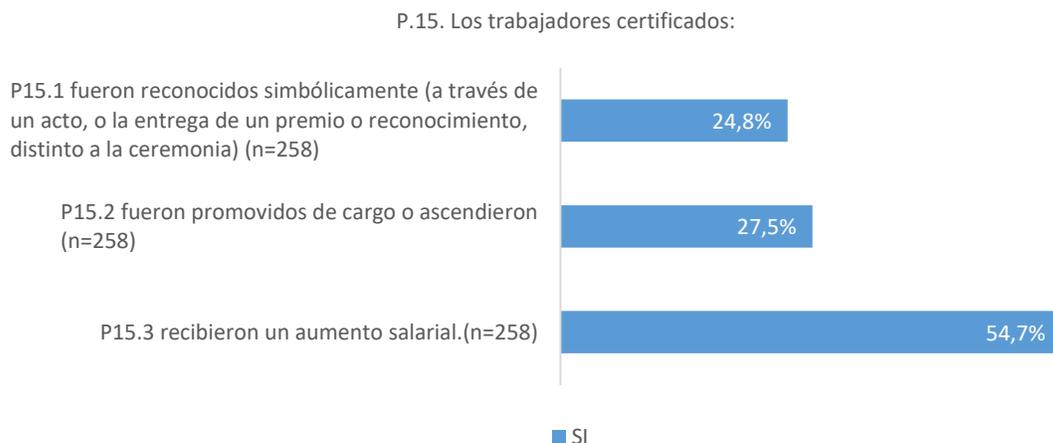
P14. ¿El proceso de evaluación y certificación tuvo algún efecto concreto en los trabajadores participantes?	SECTOR		SEGMENTO		TOTAL
	Construcción	Otros sectores	Empleadores	Cuenta propia	
n	228	73	111	190	301
Sí	85,5%	86,3%	87,4%	84,7%	85,7%
No	14,5%	13,7%	12,6%	15,3%	14,3%

Fuente: Pragmac 2021

La gran mayoría de los empleadores consultados respondió afirmativamente, con un 85,7% de los casos. Al comprobar las diferencias por sector y segmento no se aprecian mayores diferencias entre los datos.

En cuanto a las respuestas afirmativas, se hace apropiado indagar en el tipo de reconocimiento concreto que percibieron los trabajadores.

Gráfico 13. Tipos de reconocimiento (Base: sí tuvo efectos concretos)



Fuente: Pragmac 2021

En este sentido, un 54,7% de las empresas o empleadores señaló que sus trabajadores recibieron un aumento salarial, un 27,5% señaló que estos fueron promovidos de cargo o ascendieron, mientras que un 24,8% señaló que fueron reconocidos simbólicamente.

Tabla 20. P15 y P16. Efectos concretos en las y los trabajadores (Base: sí tuvo efectos concretos)

Enunciado: Los trabajadores certificados:	% SÍ				TOTAL
	SECTOR		SEGMENTO		
	Construcción	Otros sectores	Empleadores	Cuenta propia	
n	195	63	97	161	258
P15.1 fueron reconocidos simbólicamente (a través de un acto, o la entrega de un premio o reconocimiento, distinto a la ceremonia)	16,4%	50,8%	43,3%	13,7%	24,8%
	Todos fueron reconocidos				
	81,3%	78,1%	90,5%	59,1%	79,7%
P15.2 fueron promovidos de cargo o ascendieron	Algunos fueron reconocidos				
	18,8%	21,9%	9,5%	40,9%	20,3%
	Todos fueron promovidos				
P15.3 recibieron un aumento salarial.	27,7%	27,0%	36,1%	22,4%	27,5%
	Algunos fueron promovidos				
	44,4%	17,6%	25,7%	50,0%	38,0%
P15.3 recibieron un aumento salarial.	Todos recibieron aumento de sueldo				
	61,0%	34,9%	53,6%	55,3%	54,7%
	Algunos recibieron aumento de sueldo				
	70,6%	36,4%	40,4%	79,8%	65,2%
	29,4%	63,6%	59,6%	20,2%	34,8%

Fuente: Pragmac 2021

Al desagregar los resultados, llama la atención que “Otros sectores” registra su mayor porcentaje en el efecto “fueron reconocidos simbólicamente (a través de un acto, o la entrega de un premio o reconocimiento, distinto a la ceremonia)” con un 50,8%, es decir, 26 puntos porcentuales por sobre la proporción general. Caso similar ocurre con el segmento Empleadores, quienes registran un 43,3% en este ítem.

Por su parte, tanto el sector Construcción como el segmento Trabajadores por cuenta propia marcan sus mayores porcentajes en “recibieron un aumento salarial”, con un 55,3% y un 61,0% respectivamente. En este mismo ítem, Otros sectores registra un porcentaje de 34,9%, aproximadamente 20 puntos porcentuales por debajo de la proporción total de casos.

Cualitativamente se confirma la existencia de experiencias donde el reconocimiento va asociado a promoción y también a bonificación.

“Hay un bono asociado al dominio de su nivel” (Empleadores- Minería)

“Ellos pudieron ascender un poquito en las labores, por ejemplo, si ellos eran una labor de campo, ahora eran supervisores, por ejemplo.” (Empleadores- Agrícola y ganadero)

Cabe mencionar que la pandemia afectó la posibilidad de entrega de bonificaciones tal como se señala en el caso siguiente:

“La verdad que no se pudo hacer (entregar un bono) porque cuando nosotros nos capacitamos a los tres meses se había cerrado todo lo que era turismo, que es lo que trabajamos más y no se pudo hacer nada de eso.” (Empleadores- Gastronomía, hotelería y turismo)

4.5.4. Valor de la certificación en el reclutamiento

En el proceso de profundización cualitativa del estudio, se consultó a empleadores y trabajadores por cuenta propia, respecto del valor de la certificación en lo referente al reclutamiento de trabajadores.

De forma general se aprecia que el certificado es valioso para tener referencia de las competencias de trabajadores, no obstante, en algunos rubros altamente regulados, la certificación es requerida pues forma parte de los requerimientos para la participación en el mercado. De este modo, la certificación es valiosa y requerida para procesos de reclutamiento y selección. Por otra parte, en rubros donde existe fuerte encadenamiento productivo, con largas cadenas de proveedores, existe alta competitividad donde, la certificación opera como exigencia de calidad.

Los principales medios para la convocatoria y/o reclutamiento de trabajadores son la recomendación, grupos de WhatsApp, redes sociales y LinkedIn. Plataformas como Laborum o BNE son identificadas como menos efectivas.

En algunos casos se utilizan reclutadores asociados a institutos y CFT.

“La mayoría de las empresas que son de manipulación de alimento, lo que yo entiendo, exigen el certificado, que estén certificados.” (TCP- Gastronomía, hotelería y turismo)

“Las personas que uno lo contratan, son más selectivas, están exigiendo ese tipo de documentación.” (TCP- Construcción)

“Hoy día la idea es de la estandarización y de pedirle que estén certificados es para que nosotros no tengamos que estar evaluándonos y que, en Chile de una vez por todas, la industria se ponga seria

respecto a la gente y las empresas contratistas se empiecen a preocupar del desarrollo de su recurso humano [...] Si yo llego con la certificación es porque alguien me vio haciéndolo y porque ya demostré trabajando que sí hacer las cosas que dice mi certificación entonces yo creo que el valor es bastante más alto que solamente tener el título técnico o gente que no tiene título técnico pero el tema de la certificación te va a ayudar” (Empleadores- Minería)

En empresas que no mantienen como requerimiento de certificación, ésta parece como un aporte de valor en los procesos de selección y reclutamiento.

“Es una ayuda bien importante, es decir por ejemplo si nosotros tuviéramos que contratar a alguien acá y trajera el certificado nos daría bastantes garantías para saber que está calificado y que tiene nociones de lo que es trabajar con semilleros en este caso.” (Empleadores- Agrícola y ganadero)

En efecto, la certificación puede constituir un refuerzo a la hora de confrontar brechas estructurales como la de género, pues acredita las capacidades de una persona, mujer en este caso, de realizar un trabajo de forma competente.

“Me sirve para diferenciarme de una persona que dice ser electricista y por ser hombre que a uno que es mujer y que de pronto tú lo puedes decir, pero la gente no cree, porque igual hay un poco de... hacen un poco de diferencia en ese tema, entonces yo tomo mi teléfono y muestro mi certificado y se dan cuenta que lo que estoy diciendo es verdad y que tengo capacidad para hacer el trabajo.” (TCP- Construcción)

Las personas entrevistadas al ser consultadas respecto de las principales dificultades que enfrentan en procesos de reclutamiento plantean diversos puntos posibles categorizar en los siguientes:

- a) Escasez de mano de obra cualificada. Se observa dificultad en lo referente a la cualificación de las personas, quienes no contarían con experiencia y por tanto tampoco tienen certificación. Esto es un costo para las empresas en tanto que corresponde a éstas el asumir la inducción y capacitación de las personas en las labores que desempeñará. Se releva la problemática de que, en algunos casos, las personas que postulan no cuentan con la documentación necesaria para poder trabajar en el país, pues ha ingresado de forma irregular.

“Hay poca gente capacitada para hacer cosas, la mano de obra que hay hoy en día es más mano de obra sin experiencia.” (TCP- Construcción)

“La parte agrícola que es bien estacional ... acá vienen persona a trabajar, trabajan un tiempo, van aprendiendo el oficio y si esa persona se va a los dos, tres meses se pierde.” (Empleadores- Agrícola y ganadero)

“Llegan muchas personas, llegan algunos currículums, pero cuando los llamamos no contestan o no vienen a las entrevistas o ya están trabajando o tienen problemas de que son ilegales(sic).” (Empleador - Gastronomía, hotelería y turismo)

- b) Expectativas de sueldo. Se plantea en algunas entrevistas el hecho de que existen problemas en la relación entre expectativas de sueldo y experiencia; por otra parte, en casos de altos sueldos como es la minería, se

señala que existe baja disposición a asumir los costos que la faena minera tiene sobre la vida de los trabajadores.

“De repente te piden el sueldo más disparado de lo que tienen presupuestado y de repente la experiencia también, de repente nos complica la experiencia y el hecho de tener poca experiencia y piden sueldos más altos.” (Empleadores- Construcción)

“Los jóvenes no están dispuestos a hacer todos estos sacrificios porque dicen bueno gano menos, pero vivo mejor en un trabajo en la ciudad y no necesariamente quieren trabajar en la minería entonces no es tan fácil encontrar gente.” (Empleadores- Minería)

- c) Alto perfil de cargos dificulta contratos. Se plantea por parte de uno de los entrevistados que, debido a las exigencias normativas el perfil suele ser alto y, en muchos casos, para las empresas difícil de sostener bajo la modalidad de contrato.

“El perfil del conductor es demasiado alto en pago de sueldo, que lamentablemente nos complica tener gente contratada.” (Empleadores- Gastronomía, hotelería y turismo)

- d) Modelo de gestión de personas y/o recursos humanos. Por último, se identifica que en los procesos de reclutamiento aún no se ha incorporado de forma transversal el modelo de competencias, lo cual entorpece el proceso de reclutamiento.

“Ahí nos encontramos que muchas veces la gente de recursos humanos no tiene idea, entonces nosotros estamos cumpliendo una función social en el fondo. [...] Ellos tienen que tener a la gente, enviarnos su perfil de competencias y nos mandan cualquier cosa, una cuestión así, una hoja con actividades, nosotros le dijimos no, tienen que hacerlo con el formato de Chile Valora, si no existe el perfil, tienen que hacerlo” (Empleadores- Minería)

4.6. Evaluación del Sistema ChileValora

Los apartados siguientes presentan resultados de evaluación del sistema de certificación de competencias ChileValora. Se consideran tres niveles de evaluación: Evaluación general; Satisfacción con las etapas del proceso y disposición a recomendar.

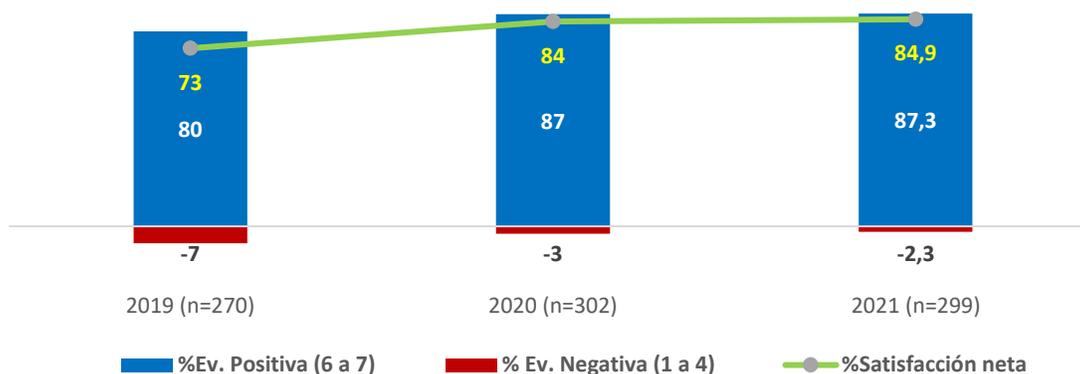
4.6.1. Evaluación general

La evaluación general del sistema ChileValora fue medida a través de notas en el rango de 1 a 7, a partir de las cuales se generó el indicador NETO, correspondiente a la diferencia entre las evaluaciones positivas y las negativas.

Gráfico 14. Evaluación general del Sistema de certificación ChileValora (%)

$$\% \text{ NETO} = (\% \text{ notas 6 a 7}) - (\% \text{ notas 1 a 4})$$

P19. ¿Qué nota de uno a siete – donde 1 es la peor y 7 es la mejor – le otorgaría al Sistema de Certificación de ChileValora?



Fuente: Pragmac 2021

Se observa una evaluación positiva del sistema de certificación, alcanzando un NETO de 84,9% en el año 2021 (84,9%). Los datos de años anteriores son sólo referenciales y no buscan establecer una comparación.

Tabla 21. P19. Evaluación negativa, positiva y Neta (BASE: TODOS)

P19. ¿Qué nota de uno a siete – donde 1 es la peor y 7 es la mejor – le otorgaría al Sistema de Certificación de ChileValora?	SECTOR		SEGMENTO		TOTAL
	Construcción	Otros sectores	Empleadores	Cuenta propia	
n	227	72	109	190	299
Evaluación negativa (1 a 4)	-1,3%	-5,6%	-1,8%	-2,6%	-2,3%
Evaluación positiva (6 a 7)	89,0%	81,9%	85,3%	88,4%	87,3%
NETO (notas 6 a 7) -(notas 1 a 4)	87,7%	76,4%	83,5%	85,8%	84,9%

Fuente: Pragmac 2021

Los resultados del NETO, en su apertura por segmento, dan cuenta de que la evaluación es más negativa en “otros sectores” y más positiva en el sector “Construcción”, esta diferencia es estadísticamente significativa¹⁰.

Al distribuir los datos por segmento de Empleadores y Trabajadores por cuenta propia no se aprecian mayores diferencias entre ambos.

4.6.2. Satisfacción con etapas del proceso de certificación

Se evaluó la satisfacción con las diversas etapas del proceso de certificación, a través de valores en el rango de 1 a 7, siendo el 1 el valor más bajo y 7 el que representa la más alta satisfacción. A partir de estos valores se realizó el cálculo del indicador NETO, correspondiente a la diferencia entre la satisfacción positiva y la negativa.

¹⁰ Se aplica Test diferencia de proporciones, significancia al 5%.

Gráfico 15. Satisfacción NETA etapas del proceso de certificación (Base: TODOS)



“Quizás un poquito lo más tedioso porque uno pasa todos los procesos y después esperar el documento certificado.” (TCP- Construcción)

$$\% NETO = (\% \text{ notas 6 a 7}) - (\% \text{ notas 1 a 4})$$

Fuente: Pragmac 2021

La satisfacción con las etapas del proceso de certificación es variada, llegando a su punto más alto en lo relativo a la “Coordinación del proceso...” con un 84,7% neto, y a su punto más bajo en lo relativo al “Tiempo que tomó conocer los resultados...” con un 50,8%.

El neto de este último ítem es significativamente más bajo que los netos de los restantes tres ítems¹¹. Lo anterior sitúa este aspecto del proceso como el peor evaluado.

Tabla 22. Satisfacción NETA etapas del proceso de certificación (BASE: TODOS)

P.18. %Satisfacción NETA (%notas 6 a 7) -(%notas 1 a 4)

	SECTOR		SEGMENTO		TOTAL
	Construcción	Otros sectores	Empleadores	Cuenta propia	
Facilidad del proceso de inscripción de trabajadores en la certificación (n=294)	83,3%	80,6%	84,3%	81,7%	82,7%
Coordinación del proceso de certificación de trabajadores (n= 295)	86,5%	79,2%	87,0%	83,4%	84,7%
Tiempo que requirió de parte de sus trabajadores el proceso de certificación, desde que se inscribió hasta que fue evaluado (n= 297)	70,7%	84,7%	77,8%	72,0%	74,1%
Tiempo que tomó conocer los resultados de la certificación (n=297)	51,1%	50,0%	47,2%	52,9%	50,8%

Fuente: Pragmac 2021

De forma general los resultados de satisfacción son positivos. En el ítem “Tiempo que tomó conocer los resultados de la certificación” se observan los porcentajes de satisfacción más bajos. El sector construcción y Otros sectores registran porcentajes similares de satisfacción, con un 51,1% y un 50,0% respectivamente. Para el segmento

¹¹ Se aplica Test diferencia de proporciones, significancia al 5%.

Empleadores, este último ítem es también el con menor satisfacción (47,2%). El segmento de Trabajadores por su propia cuenta también lo manifiesta de esta forma con un porcentaje levemente mayor (52,9%).

La profundización cualitativa permite corroborar que uno de los puntos críticos del proceso de evaluación y certificación es, en efecto, el tiempo de espera transcurrido entre la evaluación y la entrega de los resultados de la certificación.

“Los tiempos entre que se hizo la evaluación y se entregaron los certificados, pasaron seis meses.” (TCP- Gastronomía, hotelería y turismo)

“Creo que, como dos meses, tres meses para que nos entregaran la certificación, eso yo creo que, para una igual un poco de esperar, la espera un poco larga.” (TCP Construcción)

No obstante, aunque no se encuentra señalado en la encuesta, es positivamente valorado el perfil de las personas responsables de realizar la evaluación.

“Un proceso rápido, es un proceso administrativo claro, se entregan todas las herramientas, hay... el personal que trabaja con el tema es bien entendido, son personas que son capacitadas.” (TCP- Construcción)

“Destaco la seriedad, la honestidad que tiene Chile Valora como para decirte ‘mira, enfócate en lo que estás haciendo, tómalo en cuenta, esto te va a servir y también sácale provecho a lo que estudiaste’ o sea una persona que siempre nos estuvo incentivando en lo que nosotros estábamos preparando.” (TCP - Construcción)

El proceso de evaluación en sí mismo, es evaluado de forma positiva.

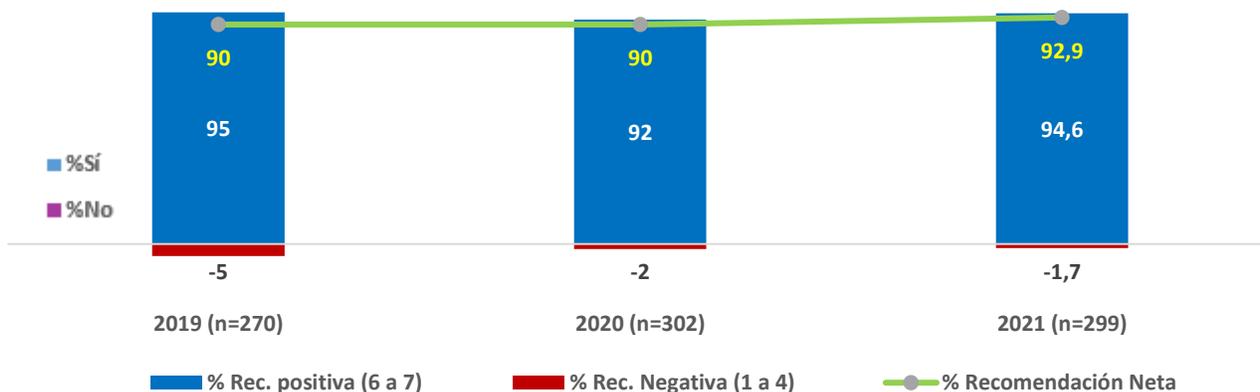
“Las dos partes principales del proceso que es la prueba de conocimientos teóricos y la prueba en terreno son como los más decisivos.” (Empleadores- Minería)

4.6.3. Disposición a recomendar

Considerando que la referencia de parte de otras empresas es uno de los principales medios por los que el sistema se da a conocer, la medición de la disposición a recomendar cobra especial relevancia. Inicialmente este indicador se midió de forma dicotómica, cambiando a escala de 1 a 7 en la medición de 2020. A partir de estos valores y calculando la diferencia entre los valores positivos y los valores negativos, se obtiene el NETO de recomendación.

Gráfico 16. Disposición a recomendar. Evolución trienal (%)

P17. Con una escala de 1 a 7 ¿con que nota recomendaría a otra empresa o institución participar del proceso de Certificación laboral?



$$\% \text{ NETO} = (\% \text{ notas 6 a 7}) - (\% \text{ notas 1 a 4})$$

Fuente: Pragmac 2021

Los valores netos de la recomendación se encuentran cerca del máximo (100%), lo que evidencia que más allá de que pueda haber aspectos del proceso que no se encuentran tan positivamente evaluados, esto no afecta el compromiso con el sistema y su visión, en tanto que la gran mayoría se encuentra dispuesta a recomendar.

Tabla 23. P17. Recomendación negativa, positiva y Neta (BASE: TODOS)

	SECTOR		SEGMENTO		TOTAL
	Construcción	Otros sectores	Empleadores	Cuenta propia	
n	227	72	109	190	299
Recomendación negativa (1 a 4)	1,8%	1,4%	0,9%	2,1%	1,7%
Recomendación positiva (6 a 7)	95,6%	91,7%	91,7%	96,3%	94,6%
NETO (notas 6 a 7) -(notas 1 a 4)	93,8%	90,3%	90,8%	94,2%	93,0%

Fuente: Pragmac 2021

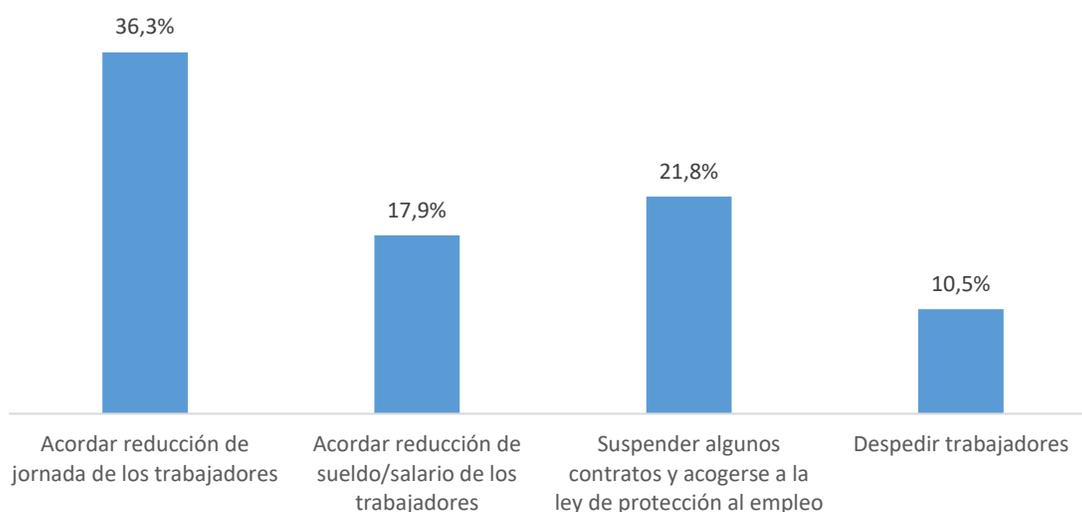
Para todos los grupos, la disposición a recomendar supera el 90% neto. Los porcentajes más altos los registran el sector Construcción (93,8%) y el segmento de trabajadores por cuenta propia (94,2%). Para el caso de otros sectores y el segmento de Empleadores, la disposición a recomendar sigue siendo alta, aunque con resultados levemente más bajos (90,3% y 90,8% respectivamente).

4.7. Efectos de la pandemia COVID-19 en la empresa

El siguiente segmento busca indagar en torno a las medidas de paliación que se vieron obligadas a tomar las empresas producto de la pandemia por COVID-19.

Gráfico 17. Medidas adoptadas a raíz de la pandemia (%Si)

P20. ¿En lo que respecta a los trabajadores de su empresa, cuál de las siguientes situaciones ha tenido que enfrentar producto de la crisis derivada de la pandemia COVID 19? (Base: Todos)



Fuente: Pragmac 2021

La medida más adoptada por parte de los empleadores fue la de acordar la reducción de la jornada de los trabajadores, con un 36,3% de casos. Le sigue la medida “Suspender algunos contratos y acogerse a la ley de protección al empleo” (21,8%) y muy de cerca “Acordar reducción de sueldo/salario de los trabajadores” (17,9%). Por su parte, un 10,5% señaló haber tomado la medida “Despedir trabajadores” producto de la pandemia.

Tabla 24. Medidas adoptadas a raíz de la pandemia (Base: Todos)

P20. [...] ¿cuál de las siguientes situaciones ha tenido que enfrentar producto de la crisis derivada de la pandemia COVID 19? (%Si)	SECTOR		SEGMENTO		TOTAL
	Construcción	Otros sectores	Empleadores	Cuenta propia	
Acordar reducción de jornada de los trabajadores (n=251)	35,0%	39,7%	38,8%	34,5%	36,3%
Acordar reducción de sueldo/ salario de los trabajadores (n=251)	17,5%	19,1%	11,7%	22,3%	17,9%
Suspender algunos contratos y acogerse a la ley de protección al empleo (n=248)	20,4%	25,4%	27,2%	17,9%	21,8%
Despedir trabajadores (n=248)	7,2%	19,4%	14,6%	7,6%	10,5%

Fuente: Pragmac 2021

Al cruzar la información según los grupos definidos, nos encontramos con valores relativamente homogéneos para cada ítem. Destaca Otros sectores, quienes se ubican 9 puntos porcentuales sobre el promedio para el ítem “Despedir trabajadores”, con un 19,4%.

En cuanto al Segmento de Empleadores y el de Trabajadores por cuenta propia, llama la atención la diferencia de aproximadamente 11 puntos porcentuales en el ítem “Acordar reducción de sueldo/salario de los trabajadores” (11,7% y 22,3% respectivamente) así como en el ítem “Suspender algunos contratos y acogerse a la ley de protección al empleo”, donde la diferencia alcanza aproximadamente los 10 puntos porcentuales (27,2% y 17,9% respectivamente).

Tabla 25. Despidos a raíz del COVID-19 (Base: Sí despidió trabajadores)¹²

	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
P21. ¿Podría indicar cuántas personas trabajaban en la empresa antes de la crisis del coronavirus? (n=25)	1	3500	178,28	694,425
P22. ¿Podría indicar cuántas personas fueron desvinculadas? (n=23)	1	200	20,35	40,992
P23. ¿Cuántos de los trabajadores desvinculados habían sido certificados por ChileValora? (n=11)	1	10	2,55	2,659

Fuente: Pragmac 2021

Hay datos bastante disímiles entre quienes señalaron haber despedido trabajadores, con casos que van desde empresas con 1 trabajador hasta empresas con 3500 trabajadores previo a la crisis del COVID-19. El conjunto de empresas registra una media de trabajadores de 178,3 con una desviación típica de 694,4, lo que refleja la alta dispersión de los casos. El dato de personas que fueron desvinculadas también tiene una dispersión bastante amplia, yendo desde 1 persona hasta 200 personas, con una media de 20,4 y una desviación típica de 40,9. Por su parte, en el ítem de trabajadores desvinculados que habían sido certificados por ChileValora las distancias se acortan, yendo desde 1 trabajador hasta 10 trabajadores, con una media de 2,55 y una desviación típica de 2,7.

Tabla 26. Despidos a raíz del COVID-19¹³

		SECTOR	
		Construcción	Otros sectores
P21 ¿Podría indicar cuántas personas trabajaban en la empresa antes de la crisis del coronavirus? (n=25)	Mín.	1	2
	Máx.	210	3500
	Media	35	311
P22 ¿Podría indicar cuántas personas fueron desvinculadas? (n=23)	Mín.	2	1
	Máx.	45	200
	Media	15	25
P23 ¿Cuántos de los trabajadores desvinculados habían sido certificados por ChileValora? (n=11)	Mín.	1	1
	Máx.	10	3
	Media	3	2

Fuente: Pragmac 2021

Al desagregar los datos según sector de la empresa, nos encontramos con que los casos con más trabajadores previos al COVID-19 y con más trabajadores desvinculados se ubican en Otros sectores (3500 y 200 respectivamente). No obstante, el caso con más trabajadores certificados por ChileValora que fueron desvinculados pertenece al sector Construcción (10 trabajadores).

¹² n<30 insuficiente para realizar inferencias estadísticas.

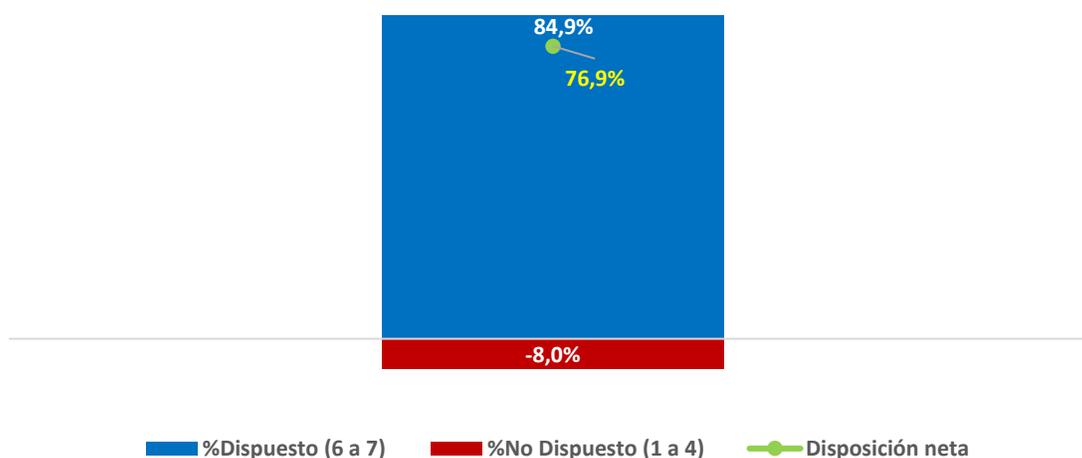
¹³ n<30 insuficiente para realizar inferencias estadísticas.

4.7.1. Disposición a contratar a un trabajador certificado por ChileValora tras crisis COVID19

En el marco de las preguntas por los efectos de la pandemia provocada por el virus del SARS COV2 que provoca el COVID19 y, entendiendo que muchas empresas se han visto afectadas negativamente, se les consultó respecto de su disposición a contratar trabajadores certificados por ChileValora si la situación de la empresa mejora y se requiriese aumentar la dotación.

Gráfico 18. Porcentaje disposición a contratar trabajadores certificados por ChileValora. % Neto

P24. 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? (n=299)



Fuente: Pragmac 2021

Los datos dan cuenta de la positiva reacción ante la consulta. Un 84,9% se manifestó dispuesto a hacerlo, en contraposición a un 8% que no expresó estar dispuesto.

Tabla 27. Disposición a contratar trabajadores certificados por ChileValora

P24. Si la situación de su empresa mejora [...] ¿qué tan probable sería contratar a un trabajador certificado por ChileValora?	SECTOR		SEGMENTO		TOTAL
	Construcción	Otros sectores	Empleadores	Cuenta propia	
n	227	72	109	190	299
%No Dispuesto (1 a 4)	7,0%	11,1%	6,4%	8,9%	8,0%
%Dispuesto (6 a 7)	85,9%	81,9%	89,0%	82,6%	84,9%
NETO (notas 6 a 7) -(notas 1 a 4)	78,9%	70,8%	82,6%	73,7%	76,9%

Fuente: Pragmac 2021

Al revisar los datos diferenciados, se observa que la disposición positiva se encuentra sobre el 80% en los dos grupos. En cuanto a la disposición neta, llama la atención la diferencia de casi 10 puntos porcentuales entre el segmento de Empleadores (82,6%) y el de Trabajadores por cuenta propia (73,7%).

4.8. Análisis multivariado de regresión lineal múltiple

La regresión lineal múltiple (RLM) es una técnica estadística multivariable que permite identificar cuáles de las variables independientes son las que pueden explicar el comportamiento de una variable dependiente.

En este contexto, la aplicación de la técnica buscó determinar una relación entre las variables que logren explicar el nivel de satisfacción alcanzado por los participantes.

$$\text{Ln}(Y) = \alpha_0 + \beta_1 * X_1 + \beta_2 * X_2 + \beta_3 * X_3 + \beta_4 * X_4 + \mu_i$$

La variable dependiente es el nivel de satisfacción con el proceso de evaluación y certificación, ésta se midió a través de una escala de notas de 1 a 7, donde 7 representa el nivel más alto de satisfacción y 1 el más bajo. En consecuencia, el nivel de satisfacción general podría representarse como el resultado de la sumatoria de una constante o valor fijo (α_0), un conjunto de variables de control (X_1), un conjunto que representa la información entregada por los Centros en la etapa previa a la evaluación (X_2), otro conjunto asociado a los sucesos acontecidos durante la evaluación (X_3), variables asociadas al cierre del proceso (X_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.

Para la realización del análisis se considera como variable dependiente la “Evaluación general de ChileValora”, de respuesta ordinal con calificaciones de 1 a 7 donde 1 es muy malo y 7 muy bueno. Se presentan sus descriptivos:

Tabla 28. Variables dependientes modelo RLM

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS					
Variable	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
P19. ¿Qué nota de uno a siete – donde 1 es la peor y 7 es la mejor – le otorgaría al Sistema de Certificación de ChileValora?	293	3	7	6,45	0,764

Las variables independientes utilizadas para el modelo fueron las siguientes:

- Región Empresa: Variable recodificada dicotómica correspondiente a región de origen de la empresa. Se evaluaron las empresas de la Región Metropolitana, versus las empresas del resto de las regiones
- Sector Empresa: Variable recodificada dicotómica sector de las empresas. Donde se evaluaron las empresas del sector construcción versus las empresas del resto de los sectores.
- Categoría empresa: Variable recodificada dicotómica tipo de empresa, utilizándose para el análisis aquellos registros de trabajadores por cuenta propia, versus empleadores. aquellas empresas de trabajador ya sea empleador o región de origen de las empresas. Donde se evaluaron las empresas de la región metropolitana, versus las empresas del resto de las regiones.
- Percepción de los perfiles: Respuesta a ítem “Son útiles para identificar las habilidades que requiere un trabajador en su puesto de trabajo” (P8.1). Respuesta ordinal con notas de 1 a 4 estandarizada (Z).
- Percepción de los perfiles: Respuesta a ítem “Ayudan a definir un mejor plan de capacitación para los trabajadores” (P8.2). Respuesta ordinal con notas de 1 a 4 estandarizada(Z).
- Percepción de los perfiles: Respuesta a ítem “Los perfiles de ChileValora considera las funciones que habitualmente desempeña el trabajador en su ocupación” (P8.3). Respuesta ordinal con notas de 1 a 4 estandarizada (Z).

- Satisfacción etapas del proceso de certificación: Respuesta a ítem “Facilidad del proceso de inscripción de trabajadores en la certificación” (P18.1). Respuesta ordinal con notas de 1 a 7 estandarizada (Z).
- Satisfacción etapas del proceso de certificación: Respuesta a ítem “Coordinación del proceso de certificación de trabajadores” (P18.2). Respuesta ordinal con notas de 1 a 7 estandarizada (Z).
- Satisfacción etapas del proceso de certificación: Respuesta a ítem “Tiempo que requirió de parte de sus trabajadores el proceso de certificación, desde que se inscribió hasta que fue evaluado” (P18.3). Respuesta ordinal con notas de 1 a 7 estandarizada (Z).
- Satisfacción etapas del proceso de certificación: Respuesta a ítem “Tiempo que tomó conocer los resultados de la certificación” (P18.4). Respuesta ordinal con notas de 1 a 7 estandarizada (Z).

Tabla 29. Variables independientes de control modelo RLM

Variable	Categoría	Frecuencia
Región empresa	Región metropolitana	150
	Otras regiones	151
Sector empresa	Construcción	228
	Otros sectores	73
Categoría empresa	Empleador	111
	Trabajador por cuenta propia	190

Tabla 30. Descriptivos de variables independientes en modelo RLM

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS					
Variable	N	Mínimo	Máximo	Media	Dev. típ.
P8.1 Son útiles para identificar las habilidades que requiere un trabajador en su puesto de trabajo.	293	2	4	3,2969	0,50737
P8.2 Ayudan a definir un mejor plan de capacitación para los trabajadores.	288	2	4	3,3056	0,50472
P8.3 Los perfiles de ChileValora considera las funciones que habitualmente desempeña el trabajador en su ocupación.	292	2	4	3,25	0,52677
P18.1 Facilidad del proceso de inscripción de trabajadores en la certificación	288	2	7	6,4757	0,82604
P18.2 Coordinación del proceso de certificación de trabajadores	289	2	7	6,481	0,79527
P18.3 Tiempo que requirió de parte de sus trabajadores el proceso de certificación, desde que se inscribió hasta que fue evaluado	291	2	7	6,2646	0,89563
P18.4 Tiempo que tomó conocer los resultados de la certificación	291	2	7	5,8832	1,12346

El primer modelo testeado, considera la variable independiente “Evaluación general de ChileValora” (transformada a log natural), y las variables de control REGIÓN, SECTOR y CATEGORIA, previamente dicotomizadas. El resultado del modelo de regresión lineal, indica que no existe ajuste entre las variables independiente con la dependiente, con errores de los coeficientes Beta superiores al 10%, y un valor de R-cuadrado de solo un 2,4%.

Tabla 31. Modelo 1 RLM

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
(Constante)	1,788	,027		65,158	,000
Dummy región empresa	,036	,022	,096	1,582	,115
Dummy sector empresa	,045	,028	,104	1,598	,111
Dummy categoría empresa	,010	,025	,025	,386	,700

El segundo modelo testeado, considera la variable “Evaluación general de ChileValora” (transformada a log natural), y las variables de control REGIÓN, SECTOR y CATEGORIA previamente dicotomizadas, más los ítems de la percepción de los perfiles (la P8.1; P8.2; P8.3 estandarizados). El resultado del modelo de regresión lineal, indica que las variables de control no resultan ser relevantes a efectos de explicar el nivel de satisfacción, con errores de los coeficientes Beta superiores al 10%, no obstante, existe significancia en los coeficientes Beta para el caso de los ítems de la P8 (P8.1 – P8.2 – P8.3). Lo anterior, con un R-cuadrado de solo 20%, o sea que el modelo propuesto solo explica esa proporción de la variabilidad total de la variable dependiente.

Tabla 32. Modelo 2 RLM

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
(Constante)	1,809	,024		74,086	,000
Dummy región empresa	,016	,020	,046	,813	,417
Dummy sector empresa	,037	,025	,091	1,481	,140
Dummy categoría empresa	,007	,022	,018	,300	,764
Puntuación Z: P8.1 Son útiles para identificar las habilidades que requiere un trabajador en su puesto de trabajo.	,027	,011	,155	2,403	,017
Puntuación Z: P8.2 Ayudan a definir un mejor plan de capacitación para los trabajadores.	,038	,011	,210	3,317	,001
Puntuación Z: P8.3 Los perfiles de ChileValora considera las funciones que habitualmente desempeña el trabajador en su ocupación.	,030	,012	,168	2,510	,013

El tercer modelo testeado, considera la variable P19 (transformada a log natural), y las variables de control REGIÓN, SECTOR y CATEGORIA previamente dicotomizadas, más los ítems de la P8 y la P18 (estandarizados). El resultado del modelo de regresión lineal, básicamente indica que no existe ajuste entre las variables independientes con las variables de control, con errores de los coeficientes Beta superiores al 10%, ni tampoco esta vez con los ítems de la P8, aun cuando, la P8.1 que hace referencia a la utilidad de los perfiles para identificar las habilidades de un trabajador en su puesto de trabajo, resulta significativa al 10%. No obstante, existe significancia en los coeficientes Beta para el caso de los ítems de la P18, en específico la P18.2 y la P18.4. Lo anterior, con un R-cuadrado de 55%, o sea que el modelo propuesto explicaría esa proporción de la variabilidad total de la variable dependiente.

Tabla 33. Modelo 2 RLM

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
(Constante)	1,832	,019		95,803	,000
Dummy región empresa	,019	,015	,054	1,252	,212
Dummy sector empresa	,014	,020	,035	,723	,470
Dummy categoría empresa	-,012	,017	-,032	-,683	,495
Puntuación Z: P8.1 Son útiles para identificar las habilidades que requiere un trabajador en su puesto de trabajo.	,017	,009	,094	1,904	,058
Puntuación Z: P8.2 Ayudan a definir un mejor plan de capacitación para los trabajadores.	,010	,009	,056	1,136	,257
Puntuación Z: P8.3 Los perfiles de ChileValora considera las funciones que habitualmente desempeña el trabajador en su ocupación.	,011	,009	,060	1,174	,241
Puntuación Z: P18.1 Facilidad del proceso de inscripción de trabajadores en la certificación	,017	,010	,093	1,601	,110
Puntuación Z: P18.2 Coordinación del proceso de certificación de trabajadores	,065	,011	,360	5,747	,000
Puntuación Z: P18.3 Tiempo que requirió de parte de sus trabajadores el proceso de certificación, desde que se inscribió hasta que fue evaluado	,018	,011	,099	1,567	,118
Puntuación Z: P18.4 Tiempo que tomó conocer los resultados de la certificación	,040	,010	,228	4,245	,000

Finalmente, este análisis da cuenta de que la satisfacción general con ChileValora no presenta una relación con la región de origen de las empresas, el sector y el tipo, ya sea empleador o trabajador por cuenta propia. Lo que sí se puede inferir es que las variables relacionadas con el proceso, principalmente la coordinación del proceso de certificación de los trabajadores y el tiempo que tomó conocer los resultados de la certificación tienen una influencia en la evaluación final con la Institución y, en menor medida, la percepción de la utilidad del perfil a efectos de identificar las habilidades asociadas a un puesto de trabajo.

4.9. Perfiles de evaluación y valor: Análisis multivariado de Cluster

A través de análisis de Clúster, se exploró la existencia de agrupaciones de similitud entre participantes del estudio, que permitiesen definir la existencia de perfiles asociados a la valoración y evaluación de ChileValora.

4.9.1. Perfil 1: Pesimistas

El primer cluster está conformado por 48 casos, los cuales presentan las evaluaciones y percepciones más negativas del proceso de certificación de competencias laborales.

Tabla 34. Distribución de casos Cluster 3

Sector	Cantidad de casos	Porcentaje
Agrícola y ganadero	1	2,1%
Construcción	34	70,8%
Elaboración de alimentos y bebidas	1	2,1%
Gastronomía, hotelería y turismo	7	14,6%
Servicios	1	2,1%
Transporte y logística	4	8,3%
TOTAL	48	100%

Fuente: Pragmac 2021

El siguiente cuadro resume los principales elementos que definen a este clúster:

- **Más baja valoración de los perfiles**, en particular de su ajuste a “las funciones que desempeña el trabajador”. (77,1% acuerdo)
- **Más baja valoración de los efectos de la certificación en la empresa**, principalmente respecto de que la certificación “ayuda a mejorar los resultados de la empresa” (77,1% acuerdo)
- **Percepción negativa** sobre efecto de certificación en un “menor ausentismo laboral” (37,5%).
- **Pésima experiencia** en lo relativo al proceso de “entrega de resultados” (-47.9% Neto)
- **Más baja disposición a recomendar ChileValora** (66,7% Neto) y **más baja evaluación general de ChileValora** (27,1%)
- **Baja disposición a contratar certificados por ChileValora**, post crisis COVID (70,8%).

Como se puede apreciar, en términos generales este grupo contiene las evaluaciones más bajas sobre el sistema de certificación de competencias laborales. En cuanto a datos específicos, resulta particularmente baja la experiencia en torno a la entrega de resultados, con un valor de -47,9% neto.

4.9.2. Perfil 2: Escépticos

El clúster número 2 está conformado por 15 casos, con resultados mixtos de evaluación. Este grupo se caracteriza por transitar los términos medios de las evaluaciones, sin embargo, se mostraron escépticos en lo relativo a que la certificación aumente las posibilidades de contratación de los trabajadores y mostraron poca disposición a contratar a un trabajador certificado.

Para todo efecto debe considerarse que, dado que el n del clúster de Escépticos contempla solo 15 casos, este resulta insuficiente para realizar inferencias estadísticas.

Tabla 35. Distribución de casos Cluster 2

Sector	Cantidad de casos	Porcentaje
Agrícola y ganadero	1	6,6
Construcción	10	66,6
Gastronomía, hotelería y turismo	4	26,7
TOTAL	15	100

Fuente: Pragmac 2021

El siguiente cuadro agrupa los principales factores definatorios de este grupo:

- **Regular o mala experiencia en lo relativo al proceso de “entrega de resultados” (40% Neto)**
- **Regular valoración de los efectos de la certificación en la empresa.** Perciben menos positivamente que la certificación contribuye a “Validar estándares de seguridad y calidad de la empresa o institución” (75% acuerdo).
- **Perciben más negativamente** que la certificación se asocia a un “menor ausentismo laboral” (37,5%).
- **Tienen la más baja disposición a contratar certificados por ChileValora, post crisis COVID (-86,7%).**

Como se menciona previamente, se deja ver el carácter mixto de las percepciones que este grupo tiene del proceso de certificación. Sus porcentajes rondan en torno a los valores medios, pero decaen en algunos elementos específicos como la aseveración de que la certificación se asocia a un menor ausentismo laboral o más pronunciadamente en la disposición a contratar trabajadores certificados por ChileValora posterior al COVID 19.

4.9.3. Perfil 3: Moderados

El clúster número 3, a diferencia de los anteriores, contempla aquellas empresas que manifiestan un optimismo moderado en el rango de respuestas mayormente positivas, pero en este caso los informantes manifestaron una valoración positiva tendiente a moderada. Esto significa que a pesar de que una gran cantidad de casos se ubicaron en los rangos más altos de evaluación (“Muy de acuerdo” y calificaciones de 6-7), también hubo una considerable cantidad de casos que se posicionaron en los rangos más moderados de estos espectros (“De acuerdo” y calificaciones 4-5).

La mayoría de los casos se concentran en el sector Construcción, con un 78,4% del total

Tabla 36. Distribución de casos Cluster 3

Sector	Cantidad de casos	Porcentaje
Agrícola y ganadero	3	3,1
Construcción	76	78,4
Elaboración de alimentos y bebidas	2	2,1
Gastronomía, hotelería y turismo	11	11,3
Manufactura metálica	1	1
Minería metálica	1	1
Transporte y logística	3	3,1
TOTAL	97	100

Fuente: Pragmac 2021

En el siguiente cuadro se encuentran resumidos los principales factores determinantes de este perfil:

- **Alta valoración de los perfiles**, un poco menor respecto de la utilidad para “identificar las habilidades que requiere un trabajador en su puesto de trabajo” (95,8% acuerdo).
- **Moderada valoración de los efectos de la certificación en la empresa**, principalmente respecto de que la certificación permite “Disponer de criterios más objetivos al momento de seleccionar y reclutar personas.” (87,2% acuerdo). **Moderada valoración de los efectos de la certificación en trabajadores**, más baja respecto a un “menor ausentismo laboral” (73,2%).
- **Los de mejor experiencia en lo relativo al proceso de “entrega de resultados”** (88,5% Neto)
- **Alta disposición a recomendar ChileValora** (96,9% Neto) y **alta evaluación general de ChileValora** (96,9%)
- **La más alta disposición a contratar certificados por ChileValora**, post crisis COVID (90,6%).

El perfil moderado manifiesta una valoración mayormente positiva del proceso, en algunos casos alcanzando los porcentajes más altos de satisfacción. Sólo decaen levemente en algunos valores tales como la afirmación de que la certificación conduce a un menor ausentismo laboral, pero estos elementos no empañan la visión general que este grupo tiene del proceso, que los ubica consistentemente en los grados más altos de satisfacción.

4.9.4. Perfil 4: Promotores

El clúster número 4 concentra casi la mitad de los casos (47%). Está conformado por informantes que manifestaron mayormente una valoración positiva del proceso de evaluación y certificación de competencias laborales. Esto se refleja en su tendencia a responder “De acuerdo” o “Muy de acuerdo” en las preguntas orientadas a conocer el grado de aprobación del proceso de evaluación y certificación, así como en su tendencia a evaluar con notas de 5 a 7 los diferentes aspectos del proceso (con la mayoría de los casos concentrados en las calificaciones 6 y 7). Es también, con 141 sujetos, el clúster que concentra la mayor cantidad de casos, lo que refleja una tendencia general a responder positivamente por parte de las personas encuestadas.

Tabla 37. Distribución de casos Cluster 4

Sector	Cantidad de casos	Porcentaje
Agrícola y ganadero	6	4,3
Construcción	108	76,5
Educación	1	0,7
Elaboración de alimentos y bebidas	1	0,7
Gastronomía, hotelería y turismo	9	6,4
Manufactura metálica	4	2,9
Minería metálica	4	2,9
Servicios	3	2,1
Transporte y logística	5	3,5
TOTAL	141	100

Fuente: Pragmac 2021

Al realizar una división por sector, se percibe que la mayoría de los casos se ubican en el sector Construcción, concentrando el 76,5% de los casos del clúster. A gran distancia, le sigue el sector de gastronomía, hotelería y turismo con un 6,4% de los casos.

El siguiente cuadro reúne los principales factores determinantes en la conformación de este perfil:

- **Alta y excelente valoración de perfiles**, en particular para “identificar las habilidades que requiere un trabajador en su puesto de trabajo” (100% acuerdo)
- **Alta valoración de los efectos de la certificación en la empresa**, máxima sobre “Mejorar la motivación de los trabajadores” (100% acuerdo).
- **Alta valoración de los efectos de la certificación en trabajadores** en todos los aspectos.
- **Muy buena evaluación del proceso**, pero **regular** en el proceso de “entrega de resultados” (60% Neto)
- La más alta evaluación de ChileValora (97,1%) y la total disposición a recomendar (100%).
- Buena **disposición a contratar certificados** por ChileValora, post crisis COVID (87,1%).

Como se aprecia, este grupo alcanza una satisfacción virtualmente perfecta en diversos elementos cruciales del sistema de certificación, tales como la evaluación de los perfiles de competencia o los efectos de la certificación en la empresa. Ocasionalmente, acusan evaluaciones regulares en torno a ciertos elementos del proceso, en particular en torno al proceso de entrega de resultados. No obstante, esto último no interfiere con la percepción global de ChileValora, lo que se refleja en una evaluación general neta del 97,1%.

5. Conclusiones

La medición de la percepción de valor del proceso de certificación por parte de los empleadores en su medición 2021, evidencia una valoración altamente positiva del Sistema, la cual se ha mantenido y consolidado en el tiempo pese las afectaciones que los procesos pudieran haber sufrido como efecto de la pandemia Covid19.

De forma general, la recomendación de las asociaciones gremiales, instituciones y colegas aparecen como relevantes medios de acercamiento a ChileValora, no obstante, se evidencia que en ciertos sectores industriales la certificación ha cobrado una progresiva relevancia, por lo que la búsqueda activa de mecanismos certificadores con reconocimiento institucional e industrial es también una forma de conocer el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales. La certificación es percibida como una fórmula de alta legitimidad para la acreditación de conocimientos y competencias, agregando valor en la recomendación y en la selectividad.

La capacitación aparece como un elemento relevante entre empleadores y trabajadores por cuenta propia, mostrándose que existe un alto número de ellos que contempla acciones de capacitación previa y posterior a los procesos de certificación. Se distinguen tres usos posibles de la capacitación y la ausencia de la misma: a) Capacitación vista como un proceso formativo continuo; b) Capacitación vista como proceso de nivelación de competencias con un carácter de preparación para la evaluación de competencias; c) Capacitación vista como parte de un proceso que culmina en la certificación; d) Ausencia de capacitación porque el ejercicio del oficio y la supervisión son suficientes para enfrentar las evaluaciones.

De forma bastante transversal se desconoce el cómo se construyen los perfiles de competencias de ChileValora. Sin embargo, se observa una positiva valoración de estos, considerándose en general que la exigencia requerida es adecuada a los requerimientos de la industria. Se valora su ajuste en cuanto al alcance del perfil, contando con una suficiente especificidad. No obstante, los resultados cualitativos y cuantitativos llaman la atención sobre la adecuación de los perfiles a las funciones o tareas más específicas que los trabajadores desarrollan habitualmente en el ejercicio de su cargo.

Se identifica como hallazgo del proceso cualitativo la indicación sobre la necesidad de revisión de los mecanismos de evaluación, de modo que el proceso se proyecte hacia la inclusión y no opere como un mecanismo de exclusión. Lo anterior hace referencia a la necesidad de que las pruebas contemplen adaptaciones para personas en situación de discapacidad (ej: baja visión) y que también se contemple la existencia brechas de base de carácter es estructural, como la comprensión lectora, y que no necesariamente son definitorias en lo que respecta a competencias, pero que pueden afectar el desempeño dependiendo del tipo de evaluación.

Lo resultados dan cuenta que de forma transversal que el principal nudo crítico del proceso es el “Tiempo que tomó conocer los resultados de la certificación”. La importancia de este nudo crítico fue confirmada también en la fase cualitativa, por lo que se recomienda revisar los procesos asociados a fin de volverlos más eficientes, así como clarificar y transparentar los tiempos asociados a este punto, de modo de ajustar las expectativas de quienes participan del proceso de certificación. En la misma línea se requiere revisar el aspecto el “Tiempo que requirió de parte de sus trabajadores el proceso de certificación, desde que se inscribió hasta que fue evaluado”, que aparece como segundo nudo crítico.

En lo referente a la evaluación de ChileValora, si bien los resultados son en general muy positivos, es posible distinguir la existencia de agrupaciones de similitud entre los representantes de empresas y trabajadores por cuenta propia que fueron encuestados. Se lograron identificar claramente 4 grupos, los que fueron denominados según su percepción del sistema y el proceso.

Los “Promotores” respecto del sistema y el proceso, con una alta valoración y disposición a recomendar, son promotores de ChileValora y en tal sentido es colaboradores en el cumplimiento del propósito del Sistema nacional de certificación de competencias laborales. Por otra parte, se identifican a los “Moderados”, quienes, si bien valoran positivamente y se encuentran dispuestos a recomendar, son más críticos respecto del proceso. Este grupo es valioso en la medida que visualiza y valora el sistema tanto en sus fortalezas y debilidades, permitiendo la identificación de oportunidades de mejora. En tercer lugar, se identificaron a los empleadores “Escépticos”, cuya valoración sobre el proceso puede variar, sin embargo, a la hora de contratar a una persona certificada por ChileValora no muestra una disposición positiva a hacerlo. En este grupo se requiere en torno al fondo de las resistencias a la contratación a fin de estudiar el mejor modo de revertirlas. Finalmente, se encuentran los “Pesimistas”, críticos con el proceso y que han tenido experiencias que no les llevan a evaluar de forma satisfactoria. Los motivos de la baja valoración y evaluación requieren ser profundizados, a fin de establecer si constituyen oportunidades de mejora del proceso, toda vez que inclusive entre los más pesimistas existen promotores del sistema nacional de certificación de competencias laborales.

La percepción de los empleadores y trabajadores por cuenta propia, sobre los efectos de la certificación en la empresa y los trabajadores es bastante positiva en forma general. La certificación es percibida como valiosa desde una dimensión individual y comercial. Por una parte, se la considera un refuerzo en la confianza de quien se certifica, pues una entidad externa ha confirmado sus competencias. Por otra, constituye una carta de presentación a la hora de buscar nuevas oportunidades de empleo o negocios. Una alta proporción de los empleadores declaró que la certificación tuvo efectos concretos, a modo de reconocimiento, en las y los trabajadores, siendo el principal el aumento salarial.

Se aprecia que la certificación constituye un diferenciador entre quienes, si se han certificado y quienes no, no necesariamente se considera que sea el único, sobre todo en un escenario en el cual muchas personas no han tenido la oportunidad de certificarse por motivos ajenos a su voluntad o que, debido a brechas preexistentes, no necesariamente relacionadas con el perfil, no logran aprobar la evaluación. se aprecia que el certificado es valioso para tener referencia de las competencias de trabajadores, no obstante, en algunas industrias la certificación es la línea base y por tanto una exigencia a la hora de reclutar.

6. Recomendaciones

- ✓ Los resultados cualitativos revelaron que de forma bastante transversal se desconoce el proceso de elaboración de los perfiles. Se recomienda realizar procesos de visibilización de la institucionalidad de ChileValora y del rol de la Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales.
- ✓ Los perfiles de evaluación y valor permiten identificar “promotores”, que pueden constituirse en colaboradores en la tarea de dar a conocer ChileValora. Desarrollar instancias focales con este grupo podría ser un apoyo para identificar los mejores mecanismos de visibilización.
- ✓ Pese a lo limitado de la muestra, el proceso de elaboración de perfiles y sus resultados, invitan a indagar en los puntos críticos identificados en los grupos menos cuya percepción de valor y evaluación de ChileValora es menos favorable. Del mismo modo, a explorar aspectos que puedan estar incidiendo en la experiencia de los grupos más positivos.
- ✓ Existe un estrecho vínculo entre procesos de capacitación y certificación. En este vínculo la capacitación emerge como preparatoria para la certificación más que solo como instrumento para subsanación de brechas. De este modo cabría explorar esta relación a fin de fortalecer integralmente el sistema,

contribuyendo a los desafíos del Estado en materias como empleabilidad, estandarización de competencias en las industrias, competitividad, regulación, entre otras.

- ✓ La evaluación y valoración de ChileValora decae significativamente frente al retraso en la entrega de los resultados de la evaluación. Es necesario identificar internamente los factores que pudieran estar influyendo en los retrasos de este proceso a fin de implementar las gestiones necesarias para subsanarlo. Del mismo modo, se hace necesario que los tiempos comprometidos en cada etapa del proceso sean conocidos tanto por los empleadores, los trabajadores por cuenta propia, como por trabajadores/empleados que certifican competencias, todo a fin de un adecuado ajuste de expectativas.
- ✓ Se sugiere la implementación de una mesa de trabajo intersectorial con organismos e instituciones comprometidas en materia de inclusión, con el objetivo de evaluar mecanismos de accesibilidad e inclusión durante el proceso de certificación.

7. Anexos

7.1. Pauta encuesta a empleadores

ENCUESTA A EMPLEADORES PARTICIPANTES DEL
SISTEMA DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES 2021

Fecha	Folio

Me comunico con el/la señor/a **(NOMBRE DEL ENCUESTADO)**

Buenos días / Buenas tardes, mi nombre es **(NOMBRE ENCUESTADOR/A)** lo estamos llamando por encargo CHILEVALORA para conocer su opinión sobre el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales realizado el año 2020-2021, donde su empresa participó ¿Me podría conceder un par de minutos para hacerle unas consultas sobre su experiencia durante este proceso? Las respuestas que usted nos entregue son totalmente confidenciales.

I. Conocimiento acerca de ChileValora

P1. ¿Cómo se enteró su empresa o institución de la existencia de ChileValora? **(RESPUESTA ÚNICA ESPONTANEA)**

Alternativas	Selección
Búsqueda interna de un departamento o área de la empresa o institución	1
Por un centro de Certificación que se acercó.	2
Experiencia de otras empresas o instituciones similares a la suya	3
Por difusión de ChileValora (folletería, avisos, otros emanado de CHV)	4
Por un gremio empresarial	5
Conocidos /amigos /familia	6
Municipalidad	7
Ministerios o Servicios Públicos	8
Sindicato	9
Institución de educación superior	10
Otro. Especifique _____	11
No sabe/No responde	99

SOLO SI 4 EN P1.

P2. ¿A través de que canal o medio se enteró de ChileValora? **(RESPUESTA ÚNICA. LEER ALTERNATIVAS)**

Alternativas	Selección
Prensa digital	1
Portal de Internet de ChileValora	2
ChileAtiende	3
Redes Sociales	4

Ferías laborales/gobierno en terreno/Diálogos ciudadanos	5
Medios tradicionales (TV, Radio, Prensa escrita, etc.)	6
Otro. Especifique_____	7
No sé/ No recuerdo	99

Decisión de participar

TODOS

P3. Antes de certificarlos ¿Capacitó a sus trabajadores en las competencias del perfil en que se evaluaron? **(RESPUESTA ÚNICA ESPONTANEA)**

Alternativas	Selección
SÍ	1
No	2 (PASE A P5.)

SOLO SI 1 EN P3

P4. ¿Antes de certificarlos, la capacitación se realizó a todos los trabajadores que pasaron por el proceso de Evaluación y Certificación? **(RESPUESTA ÚNICA ESPONTANEA)**

Alternativas	Selección
SÍ	1
NO	2

TODOS

P5. Después del proceso de evaluación y certificación ¿Capacitó a sus trabajadores en las competencias del perfil en que se evaluaron? **(RESPUESTA ÚNICA ESPONTANEA)**

Alternativas	Selección
Sí, a todos los que participaron del proceso de evaluación y certificación	1
Sí, pero solo a aquellos que no se certificaron	2
No	3
Otro. Especifique_____	4

SOLO SI 2 EN P5		No sabe/No responde	SOLO SI 1 EN P6	TODOS	ALGUNOS
P6. En el futuro, ¿Piensa evaluar nuevamente a los trabajadores que no se certificaron?		99	P7. En caso de que Sí desee evaluarlos, ¿Evaluará a todos o solo a algunos de los que no se certificaron?	1	2

II. Perfiles

TODOS

A continuación, le leeré unas afirmaciones sobre los perfiles de competencias.

P8. Por favor indíqueme su grado de acuerdo o desacuerdo con estas afirmaciones: (LEER AFIRMACIONES UTILIZANDO ENUNCIADO. LEA CATEGORÍAS DE RESPUESTA DE MANERA TEXTUAL)

Enunciado: Respecto a los perfiles que define ChileValora...

Afirmaciones (ROTAR)	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De Acuerdo	Muy de acuerdo	No contesta
1) Son útiles para identificar las habilidades que requiere un trabajador en su puesto de trabajo.	1	2	3	4	99
2) Ayudan a definir un mejor plan de capacitación para los trabajadores.	1	2	3	4	99
3) Los perfiles de ChileValora considera las funciones que habitualmente desempeña el trabajador en su ocupación.	1	2	3	4	99

III. Efectos certificación en empresa

P9. Ahora pensando en los efectos de la certificación, por favor indíqueme su grado de acuerdo o desacuerdo con estas afirmaciones: (LEER AFIRMACIONES UTILIZANDO ENUNCIADO. LEA CATEGORÍAS DE RESPUESTA DE MANERA TEXTUAL)

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

Afirmaciones (ROTAR)	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De Acuerdo	Muy de acuerdo	No contesta
1) Disponer de criterios más objetivos al momento de seleccionar y reclutar personas.	1	2	3	4	99
2) Promover el desarrollo de la carrera laboral de nuestros trabajadores.	1	2	3	4	99
3) Reconocer a los trabajadores con mayor trayectoria.	1	2	3	4	99
4) Detectar brechas de desempeño en los trabajadores.	1	2	3	4	99
5) Validar estándares de seguridad y calidad de la empresa o institución.	1	2	3	4	99
6) Mejorar la motivación de los trabajadores	1	2	3	4	99
7) Mejorar los resultados de la empresa	1	2	3	4	99

SOLO SI 3 O 4 EN P9.7

P.9.7.A ¿Podría indicar qué resultados ha contribuido mejorar la certificación (RESPUESTA ABIERTA ESPONTANEA)

TODOS

IV. Efectos certificación en trabajadores

P10. Enunciado: Respecto a sus trabajadores certificados por ChileValora...

Afirmaciones (ROTAR)	Muy desacuerdo	en	En desacuerdo	De Acuerdo	Muy acuerdo	de	No contesta
1) Son potenciales candidatos para un posible ascenso.	1		2	3	4		99
2) Se sienten más comprometidos con la empresa o institución.	1		2	3	4		99
3) Generan un mejor clima laboral.	1		2	3	4		99
4) Tienen un menor AUSENTISMO laboral.	1		2	3	4		99
5) Tienen menos ACCIDENTES laborales.	1		2	3	4		99
6) Presentan menos ROTACIÓN laboral.	1		2	3	4		99

P11. ¿Ha realizado alguna medición para conocer el efecto que ha tenido la certificación de ChileValora en los trabajadores de su empresa? (RESPUESTA ÚNICA. SONDEAR)

SI	NO
1	2 (PASE A P13)

SOLO SI 1 EN P11

P12. ¿Cuál o qué tipo de medición? (RESPUESTA ÚNICA ESPONTANEA)

Alternativas	Selección
Evaluaciones en terreno /práctica	1
Evaluación de desempeño / habilidades	2
Mediante reuniones/ charlas/ actividades grupales	3
Persona a persona / entrevistas individuales	4
Midiendo la calidad del trabajo	5
Encuesta/evaluación de clima laboral	6
Evaluaciones de jefes/gerencia	7
Evaluación visual / observación	8
Otro Especifique_____	9

SOLO SI 2 EN P11

P13. ¿Por qué no ha realizado ninguna medición? (RESPUESTA ÚNICA ESPONTANEA)

Alternativas	Selección
No hay tiempo/ por tiempo	1
No se ha planificado/programado/organizado	2
No ha sido necesario/ no lo necesito	3
Por la carga de trabajo	4
Pandemia	5

Ha pasado poco tiempo desde la certificación	6
Lo estamos planificando / próximamente lo haremos	7
No hay recursos para hacerlo	8
Fueron pocos los que se certificaron	9
Sin actividad/ labores suspendidas	10
Mucha rotación/ no ha habido continuidad del personal	11
No han sido aprobados	12
Otro Especifique _____	13
No sabe/ No Responde	99

TODOS

P14. ¿El proceso de evaluación y certificación tuvo algún efecto concreto en los trabajadores participantes? (RESPUESTA ÚNICA ESPONTÁNEA)		SI	NO			
		1	2			
SOLO SI 1 EN P14 P15. ¿Los trabajadores certificados... (LEER ENUNCIADOS DE UNO EN UNO. PARA CADA RESPUESTA AFIRMATIVA EN P14 APLICAR P15)	Enunciados	SI	NO	SOLO SI 1 EN P15X P16. Los trabajadores que (LEER TEXTO SUBRAYADO DE P15) fueron "TODOS" o "ALGUNOS"	TODOS	ALGUNOS
	1) fueron reconocidos simbólicamente (a través de un acto, o la entrega de un premio o reconocimiento, distinto a la ceremonia)	1	2		1	2
	2) fueron promovidos de cargo o ascendieron?	1	2		1	2
	3) recibieron un aumento salarial.	1	2		1	2

V. Recomendación

P17. Con una escala de 1 a 7 ¿con que nota recomendaría a otra empresa o institución participar del proceso de Certificación laboral? **(RESPUESTA ÚNICA)**

Nota						
1	2	3	4	5	6	7

VI. Satisfacción etapas proceso de certificación

P18. 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...

Afirmaciones (ROTAR)	Nada satisfecho						Muy satisfecho	No contesta
1) Facilidad del proceso de inscripción de trabajadores en la certificación	1	2	3	4	5	6	7	99
2) Coordinación del proceso de certificación de trabajadores	1	2	3	4	5	6	7	99
3) Tiempo que requirió de parte de sus trabajadores el proceso de certificación, desde que se inscribió hasta que fue evaluado	1	2	3	4	5	6	7	99
4) Tiempo que tomó conocer los resultados de la certificación	1	2	3	4	5	6	7	99

P19. ¿Qué nota de uno a siete – donde 1 es la peor y 7 es la mejor – le otorgaría al Sistema de Certificación de ChileValora? **(RESPUESTA ÚNICA)**

Nota						
1	2	3	4	5	6	7

VII. Efectos de pandemia COVID-19 en la empresa

P20. ¿En lo que respecta a los trabajadores de su empresa, cuál de las siguientes situaciones ha tenido que enfrentar producto de la crisis derivada de la pandemia COVID 19? **(RESPUESTA ÚNICA ESPONTÁNEA)**

	SI	NO	NS/NR
1) Acordar reducción de jornada de los trabajadores	1	2	99
2) Acordar reducción de sueldo/salario de los trabajadores	1	2	99
3) Suspender algunos contratos y acogerse a la ley de protección al empleo	1	2	99
4) Despedir trabajadores	1	2	99

SOLO SI "1" EN P20.4

P21. ¿Podría indicar cuántas personas trabajaban en la empresa antes de la crisis del coronavirus?	(ANOTE NÚMERO)
P22. ¿Podría indicar cuántas personas fueron desvinculadas?	_____ (ANOTE NÚMERO)
P23. ¿Cuántos de los trabajadores desvinculados habían sido certificados por ChileValora?	_____ (ANOTE NÚMERO)

P24. 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? **(RESPUESTA ÚNICA)**

Nota						
1	2	3	4	5	6	7

FIN DE LA ENCUESTA

HEMOS FINALIZADO CON LA ENCUESTA,

MUCHAS GRACIAS POR SU COOPERACIÓN

QUE TENGA BUEN DÍA

7.2. Pauta entrevista profundización cualitativa: Preguntas disparadoras y referenciales

I. VALOR PERCIBIDO DE LA CERTIFICACIÓN
<p>Preguntas disparadoras</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cómo conoce y qué le motiva a participar (a ud., a la empresa) del proceso <ol style="list-style-type: none"> a. ¿Qué lo motivó a tomar la decisión de certificar (se) a sus trabajadores? Referencias: Sondar si la decisión surge de un análisis racional vinculado a una política de RRHH, si surge para cumplir con ciertas obligaciones que imponen clientes/ mercados, o algún tipo de normativa (licencias habilitantes SEC), o si simplemente decidió hacerlo porque se lo ofreció un Centro y es gratis, u otros motivos. b. ¿Antes de participar conocía con antelación a ChileValora? ¿Es primera vez que participa o ya lo había hecho con antelación? Referencias: Sondar qué sabía de ChileValora y cómo se entera de la institución. Qué imagen tenía de la misma. Averiguar si son capaces de hacer la distinción entre el centro evaluador y la institución ChileValora (Organismo regulador del Estado) o si para ellos son lo mismo. Si durante el proceso, además del centro tienen contacto de gente de ChileValora (supervisores, etc.). Esto es importante para saber si finalmente cuando pone la nota, a quien le pone la nota. 2. Habiendo participado en el proceso de evaluación y certificación ¿Ud. diría que la certificación le agrega valor a un trabajador al momento de llenar una determinada vacante? ¿Por qué? 3. ¿El certificado de ChileValora sirve para diferenciar entre quién sabe hacer bien el trabajo y quién no? ¿Por qué?
II. Perfiles de ChileValora y Capacitación laboral
<ol style="list-style-type: none"> 4. Considerando las características de los trabajadores (de su empresa/organización) que participaron del proceso de evaluación y certificación ¿Qué juicio le merecen los perfiles de competencias laborales? ¿Son poco exigentes o son muy exigentes? ¿Pueden mejorarse? ¿En qué sentido? <ol style="list-style-type: none"> a. ¿Ud. sabe cómo se construyen o se levantan los perfiles de competencias de ChileValora? b. ¿Sabe Ud. de cuál es el rol que juegan los empleadores y los trabajadores en la definición de dichos perfiles? <p>Referencias. Los perfiles de ChileValora contienen los estándares de competencias contra el cual se evalúa cada trabajador para determinar si se certifica o no</p> 5. CAPACITACION EXANTE → Ocho de cada diez entrevistados en la encuesta respondieron que habían capacitado a sus trabajadores en las competencias del perfil en el cual serían evaluados más tarde. ¿Hizo Ud. lo mismo? ¿Por qué creyó necesario hacerlo? ¿Cómo se decide a quiénes capacitar previo a una certificación? Considerándolo en retrospectiva y viendo los resultados de la evaluación... si tuviera que tomar la decisión hoy, haría lo mismo ¿Por qué? Por último, ¿Cómo se construyó el curso de capacitación? (lo pidió a una OTEC, uso un plan formativo de ChileValora asociado al perfil, etc.) ¿Cómo lo financió? (recursos propios, franquicia tributaria, etc.) 6. CAPACITACION EX POST → Cinco de cada diez entrevistados en la encuesta señalaron que habían capacitado a todos sus trabajadores con posterioridad a la evaluación con independencia de si se habían certificado o no ¿Hizo Ud. lo mismo? ¿Sí o No y Por qué?

III. RESULTADOS DE LA CERTIFICACIÓN
<p>7. ¿Qué tan beneficioso es para una empresa certificar a sus trabajadores? ¿Existen otros beneficios para la empresa? ¿Cuáles serían éstos?</p> <p>Referencias. Es posible que una importante parte de las y los trabajadores certificados mantienen una larga relación laboral con su empleador, de modo que son conocidas sus capacidades en la tarea que realiza. Sondar si la afirmación es correcta o si por el contrario por el contrario la certificación proporciona información adicional con la que no cuenta el empleador y cuáles son las razones por las que no cuenta con dicha información.</p> <p>a. ¿Qué impactos concretos destacaría Ud. tiene la certificación para su empresa u organización?</p> <p>Referencias: Sondar si es sólo clima laboral, disminución de la rotación, retención, productividad agregada (ya que hubo capacitación), desarrollo de una política de RRHH, mejoramiento de la reputación de la empresa ante mercados/clientes, Mejoramiento del diagnóstico a nivel de desempeño, aumento en la eficiencia de la política de capacitación, etc.</p> <p>b. ¿Qué impactos concretos tuvo la certificación en sus trabajadores?</p> <p>Referencias: Sondar si es sueldo, bonos, ascensos, desarrollo de carrera laboral (quienes, cuantos y cuándo), señal “objetiva” al resto de la empresa/trabajadores respecto de cómo es que se promoverá/evaluará a los trabajadores.</p>
8. Miden los resultados a nivel de empresa o trabajadores ¿Si o No y Por qué? ¿Con qué regularidad?
IV. RECLUTAMIENTO DE TRABAJADORES
<p>9. ¿Cuáles son los principales problemas que enfrentan cuando tienen que reclutar a un nuevo trabajador? (gente que no cumple con el perfil, falta de competencias y experiencia, exigencias de salarios demasiado altos para las competencias que trae consigo el trabajador, etc.) ¿Qué mecanismos utilizan y por qué? (redes de amigos y familiares, portales de empleo, avisos en los diarios, etc.).</p> <p>10. ¿Sirve el certificado de competencias de ChileValora para decidir a quién contratar?</p>

7.3. Análisis multivariado de cluster

El análisis cluster es un conjunto de técnicas multivariantes utilizadas para clasificar a un conjunto de individuos en grupos homogéneos. En el análisis cluster los grupos son desconocidos a priori y es mediante esta técnica que se busca poder establecerlos.

Mediante ensayo-error, se testean agrupaciones (cluster) utilizando métodos jerárquicos. Esto significa que no existe a priori una cantidad predeterminada de clúster, si no que se establecen en función del análisis exploratorio que se realice. Las variables contempladas en el proceso de clusterización son las siguientes:

Tabla 38. Variables proceso de clusterización

P1. Antes de certificarlos ¿Capacitó a sus trabajadores en las competencias del perfil en que se evaluaron?
P8.1 Son útiles para identificar las habilidades que requiere un trabajador en su puesto de trabajo
P8.2 Ayudan a definir un mejor plan de capacitación para los trabajadores.
P8.3 Los perfiles de ChileValora considera las funciones que habitualmente desempeña el trabajador en su ocupación.
P9.1 Disponer de criterios más objetivos al momento de seleccionar y reclutar personas.

P9.2 Promover el desarrollo de la carrera laboral de nuestros trabajadores.
P9.3 Reconocer a los trabajadores con mayor trayectoria.
P9.4 Detectar brechas de desempeño en los trabajadores
P9.5 Validar estándares de seguridad y calidad de la empresa o institución.
P9.6 Mejorar la motivación de los trabajadores
P9.7 Mejorar los resultados de la empresa
P10.1 Son potenciales candidatos para un posible ascenso.
P10.2 Se sienten más comprometidos con la empresa o institución
P10.3 Generan un mejor clima laboral.
P10.4 Tienen un menor AUSENTISMO laboral
P10.5 Tienen menos ACCIDENTES laborales.
P10.6 Presentan menos ROTACIÓN laboral.
P14. ¿El proceso de evaluación y certificación tuvo algún efecto concreto en los trabajadores participantes?
P18.1 Facilidad del proceso de inscripción de trabajadores en la certificación
P18.2 Coordinación del proceso de certificación de trabajadores
P18.3 Tiempo que requirió de parte de sus trabajadores el proceso de certificación, desde que se inscribió hasta que fue evaluado
P18.4 Tiempo que tomó conocer los resultados de la certificación
P.19 Qué nota de uno a siete – donde 1 es la peor y 7 es la mejor – le otorgaría al Sistema de Certificación de ChileValora?
P.24 ¿qué tan probable sería contratar a un trabajador certificado por ChileValora?

Atendiendo la naturaleza de las variables involucradas en el presente análisis, se testean los siguientes métodos:

- a) Método vecino más lejano
- b) Método vecino más cercano
- c) Método de Ward

El método de Ward con 4 agrupaciones es aquel que entrega una aceptable relación entre cantidad de agrupaciones y frecuencias dentro de cada grupo. También resulta interesante la agrupación en 3 grupos, no obstante, existe 1 de ellos que aglomera por sí solo casi el 80% del total de observaciones.

Tabla 39. Número de casos por agrupación, método Ward

		Recuento
	1	46
	2	97
Ward Method	3	15
	4	141
	5	2
	Total	301
	1	48
	2	97
Ward Method	3	15
	4	141
	Total	301
	1	48
Ward Method	2	238
	3	15
	Total	301
	1	48
Ward Method	2	253
	Total	301

Fuente: Pragmac 2021

Con la finalidad de testear la significancia estadística de las agrupaciones realizadas, vale decir, que existan diferencias significativas “en media” entre los grupos establecidos como clústeres. De esta manera, al realizar un análisis ANOVA con los 4 clúster descritos en punto anterior como variable dependiente, es que se obtiene un ajuste de R-cuadrado de aproximadamente un 76%, valor aceptable de acuerdo con la literatura.

Tabla 40. Test significancia estadística

Pruebas de los efectos inter-sujetos

Variable dependiente: Ward Method

Origen	Suma de cuadrados tipo III	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Modelo corregido	298,958 ^a	81	3,691	7,689	,000
Intersección	10,742	1	10,742	22,380	,000
P8.1	,086	2	,043	,090	,914
P8.2	,771	2	,386	,803	,449
P8.3	3,846	2	1,923	4,006	,020
P9.1	2,873	3	,958	1,995	,116
P9.2	3,250	3	1,083	2,257	,083
P9.3	1,163	3	,388	,808	,491
P9.4	4,354	3	1,451	3,024	,031
P9.5	2,053	3	,684	1,426	,236
P9.6	1,120	3	,373	,778	,508
P9.7	3,944	4	,986	2,054	,088
P10.1	1,584	3	,528	1,100	,350
P10.2	2,388	3	,796	1,658	,177
P10.3	3,559	3	1,186	2,471	,063
P10.4	9,472	4	2,368	4,934	,001
P10.5	,889	3	,296	,617	,605
P10.6	5,838	4	1,459	3,041	,018
P18.1	,448	4	,112	,233	,919
P18.2	1,938	4	,484	1,009	,404
P18.3	2,001	5	,400	,834	,527
P18.4	7,519	5	1,504	3,133	,010
P19	7,945	3	2,648	5,517	,001
P24	2,809	5	,562	1,171	,325
P3_r	,196	1	,196	,408	,524
P14_r	,188	1	,188	,392	,532
Error	94,077	196	,480		
Total	2638,000	278			
Total corregida	393,036	277			

a. R cuadrado = ,761 (R cuadrado corregida = ,962)

Se presentan resultados “en media” para cada ítem del Dataset, según sea el clúster de pertenencia.

Tabla 41. Media de respuesta en cada cluster

	Ward Method			
	1 Media	2 Media	3 Media	4 Media
P8.1 Son útiles para identificar las habilidades que requiere un trabajador en su puesto de trabajo.	3,02 _a	3,10 _a	3,27 _{a,b}	3,49 _b
P8.2 Ayudan a definir un mejor plan de capacitación para los trabajadores.	2,96 _a	3,13 _{a,b}	3,36 _{a,c}	3,49 _b
P8.3 Los perfiles de ChileValora considera las funciones que habitualmente desempeña el trabajador en su ocupación.	2,85 _a	3,10 _b	3,13 _{a,b,c}	3,46 _c
P9.1 Disponer de criterios más objetivos al momento de seleccionar y reclutar personas.	2,90 _a	3,06 _a	3,93 _b	3,46 _c
P9.2 Promover el desarrollo de la carrera laboral de nuestros trabajadores.	3,00 _a	3,04 _a	3,87 _b	3,66 _b
P9.3 Reconocer a los trabajadores con mayor trayectoria.	3,06 _a	3,01 _a	3,40 _{a,b}	3,47 _b
P9.4 Detectar brechas de desempeño en los trabajadores.	2,96 _a	2,98 _a	3,40 _b	3,38 _b
P9.5 Validar estándares de seguridad y calidad de la empresa o institución.	3,06 _a	3,03 _a	3,67 _b	3,64 _b
P9.6 Mejorar la motivación de los trabajadores	3,15 _a	3,19 _a	3,67 _b	3,72 _b
P9.7 Mejorar los resultados de la empresa	2,83 _a	3,16 _b	3,67 _c	3,63 _b
P10.1 Son potenciales candidatos para un posible ascenso.	3,06 _a	3,06 _a	4,20 _b	3,81 _b
P10.2 Se sienten más comprometidos con la empresa o institución.	2,85 _a	3,12 _a	3,80 _b	3,43 _b
P10.3 Generan un mejor clima laboral.	2,79 _a	3,02 _a	3,60 _b	3,45 _b
P10.4 Tienen un menor AUSENTISMO laboral.	2,37 _a	2,72 _a	3,60 _b	3,62 _b
P10.5 Tienen menos ACCIDENTES laborales.	2,67 _a	2,97 _a	3,67 _b	3,65 _b
P10.6 Presentan menos ROTACIÓN laboral.	2,88 _a	2,86 _a	4,27 _b	3,83 _b
P18.1 Facilidad del proceso de inscripción de trabajadores en la certificación	5,58 _a	6,68 _b	6,73 _b	6,51 _b
P18.2 Coordinación del proceso de certificación de trabajadores	5,29 _a	6,75 _b	6,33 _b	6,60 _b
P18.3 Tiempo que requirió de parte de sus trabajadores el proceso de certificación, desde que se inscribió hasta que fue evaluado	5,02 _a	6,66 _b	6,43 _{b,c}	6,26 _b
P18.4 Tiempo que tomó conocer los resultados de la certificación	4,10 _a	6,42 _b	5,67 _c	5,98 _b
P19 ¿Qué nota de uno a siete – donde 1 es la peor y 7 es la mejor – le otorgaría al Sistema de Certificación de ChileValora? (RESPUESTA ÚNICA)	5,25 _a	6,68 _b	6,13 _b	6,64 _b
P24 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? (RESPUESTA ÚNICA)	6,12 _a	6,67 _b	1,60 _c	6,62 _b
P3. Antes de certificarlos ¿Capacitó a sus trabajadores en las competencias del perfil en que se evaluaron? (RESPUESTA Ú)	,71 _a	,72 _a	,73 _a	,72 _a
P14 ¿El proceso de evaluación y certificación tuvo algún efecto concreto en los trabajadores participantes? (RESPUESTA)	,69 _a	,93 _b	,73 _{a,b}	,88 _b

Nota: Los valores de la misma fila y subtabla que no comparten el mismo subíndice son significativamente diferentes en $p < ,05$ en la prueba de igualdad bilateral de medias de las columnas. Las casillas sin subíndices no se incluyen en la prueba. Las pruebas asumen varianzas iguales.¹

1. Utilizando la corrección de Bonferroni, se han ajustado las pruebas para todas las comparaciones por pares dentro de una fila para cada subtabla situada más al interior.