



Comisión Sistema Nacional de Certificación
de Competencias Laborales

“Estudio cualitativo y cuantitativo de los usuarios del sistema nacional de certificación de competencias laborales – ChileValora”

Pro

Proveedor: CADEM
Fecha: febrero 2015

1.	Contenido	
1.	Antecedentes	3
2.	Resumen Ejecutivo	3
3.	Estudio Cualitativo.....	8
	3.1 Metodologías utilizadas.....	8
	3.2 Diseño Muestral	10
	3.3 Resultados del Estudio Cualitativo	11
4.	Estudio Cuantitativo	113
	4.1 Análisis Base de Datos ChileValora.....	117
	4.1.1 Resultados del Proceso de Certificación	123
	4.1.2 Proceso de certificación por subsector	125
	4.2 Fuentes de Información Secundaria.....	138
	4.2.1 Rama de Actividad.....	140
	4.2.2 Oficio	146
	4.3 Conclusiones y Recomendaciones Análisis Cuantitativo.....	151
5.	Conclusiones y Recomendaciones Generales	153

1. Antecedentes

En el marco del contrato suscrito entre ChileValora y Cadem, se presenta a continuación el Informe Final de Resultados del Estudio, que contempla los siguientes contenidos:

- Resumen ejecutivo del estudio cualitativo y cuantitativo.
- Revisión y análisis de los indicadores provistos por ChileValora, y su medición en el caso de ser factible.
- Análisis de los resultados del estudio cualitativo y cuantitativo, que permita a ChileValora tener una descripción acabada de los actores y una mirada de sus impresiones respecto del Sistema y de los efectos sobre los usuarios, identificando espacios de mejora y fortalezas.
- Recomendaciones que sirvan de insumo a ChileValora para tomar decisiones respecto al Sistema Nacional de Certificación propiamente tal, en relación a los usuarios del Sistema.
- Respaldo de la información levantada (entrevistas, focus group u otros) y base de datos correspondiente.

2. Resumen Ejecutivo

2.1 Resumen Ejecutivo del Estudio Cualitativo

A partir de lo observado en la Fase de terreno Cualitativa y desde el análisis en profundidad de los datos obtenidos, se puede afirmar lo siguiente:

- Se observan niveles diferenciados de **conocimiento** acerca de ChileValora, según el segmento y el rol que cumplen los entrevistados dentro del sistema:
 - Los Trabajadores y Empleadores, en tanto son Usuarios del sistema, presentan un nivel de conocimiento bajo, cercano al desconocimiento. Este desconocimiento se da a dos niveles: por un lado, se observa que ChileValora no se encuentra posicionada como marca en la mente de los entrevistados; por otro lado, existe un bajo nivel de conocimiento respecto a la labor que ChileValora desempeña, salvo en las situaciones en que el entrevistador ayuda a recordar al entrevistado su experiencia de certificación, asociándose en aquellos casos, al reconocimiento de los oficios.
 - Los Evaluadores y Centros de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales, en tanto cumplen el rol de implementar el sistema (reconociéndose a sí mismos como parte importante de éste), muestran un mayor nivel de conocimiento. En este contexto, identifican a ChileValora por su nombre y conocen su historia, lógica de funcionamiento, objetivos y mecanismos de financiamiento.
- En este contexto de desconocimiento desde los usuarios, se levantan diversos **significados** asociados a ChileValora, que surgen desde tres fuentes principales: el nombre, el conocimiento sobre el sistema (en el caso de quienes efectivamente tienen un mayor nivel de conocimiento acerca de éste) y el recuerdo acerca de la experiencia de Evaluación y Certificación vivida. A partir de aquí, los principales significados asociados a ChileValora son:

Significado	Percibido por	Fuente
Reconocimiento / Valoración de las personas	Transversalmente	Surge desde las tres fuentes mencionadas, dependiendo del nivel de conocimiento del segmento.
Gobierno / Estado	Transversalmente	Nombre.
Oportunidad / ayuda	Transversalmente	Nombre.
Desempeño / Competencias Laborales	Centros y algunos Trabajadores Competentes y Aún No Competentes	Conocimiento y la experiencia asociada al sistema.
Evaluación / Certificación	Trabajadores Competentes, Centros, Evaluadores y algunos Empleadores	Conocimiento y la experiencia con el sistema.
Capacitación	Trabajadores de todos los sub-segmentos	Principalmente desde el desconocimiento y la confusión con procesos de capacitación.

- A un nivel más funcional, el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales es valorado por los entrevistados a partir de su objetivo principal, que se entiende como el reconocimiento del trabajador y de su oficio. Desde aquí, se levantan **aspectos positivos** respecto a la labor que cumple el sistema y el tipo de metodología utilizada para realizar la evaluación (observación externa y en terreno), pero surgen **críticas** principalmente hacia su difusión, implementación y mecanismos de financiamiento.
- Más allá de lo anterior, se identifican ciertos **beneficios** que pueden ser obtenidos mediante la Certificación de ChileValora, entre los que se encuentran:
 - En Trabajadores: reconocimiento, satisfacción / valoración personal y movilidad laboral
 - En Empleadores: mayor motivación de los trabajadores, que impactaría también en la productividad e imagen de la empresa
 - En Evaluadores y Centros: realizar un trabajo con sentido social (y específicamente para los Evaluadores, les permite acceder a formación en Competencias Laborales).

Sin embargo, algunos entrevistados, especialmente desde los segmentos usuarios del sistema, no logran proyectar beneficios claros del sistema, tanto por desconocimiento de posibles consecuencias, como por la percepción de ausencia de cambios en su vida laboral tras la certificación.

- Desde aquí, el **principal elemento que motiva** a los entrevistados a formar parte del sistema es el Reconocimiento de los oficios, ya sea porque les impacta directamente (en el caso de los Trabajadores), como también al cumplir un rol social importante al contribuir al reconocimiento de los trabajadores (para el resto de los segmentos).
- En contraste, transversalmente se percibe que la principal **barrera** hacia la participación en el sistema es el desconocimiento de su labor.
- Por otro lado, el sistema levanta una serie de **expectativas** en cada uno de los segmentos entrevistados, tanto respecto a su funcionamiento general, como en torno al impacto que puede generar en sus usuarios. Sin embargo, gran parte de estas expectativas no se cumplen en la realidad, generando molestias e insatisfacciones en los entrevistados.

- Gran parte del incumplimiento de las expectativas se relaciona con el hecho de que la mayoría de los usuarios entrevistados (tanto Trabajadores como Empleadores) **no percibe grandes efectos** o cambios tras la obtención de la certificación. Esto, a su vez, se explica desde el desconocimiento de gran parte de los Empleadores entrevistados sobre los posibles **usos** de la Certificación de ChileValora. Todo lo anterior resta relevancia a la Certificación.
- Ahora bien, respecto a la **validez** de la Certificación, existen opiniones divididas:
 - Algunos entrevistados de todos los segmentos y sub-segmentos consideran que la Certificación entregada por ChileValora es válida, en tanto tiene un carácter único, se asocia con el gobierno / Estado y se mantiene un proceso riguroso de Evaluación.
 - Por otro lado, otros entrevistados cuestionan dicha validez, en tanto consideran que sólo se da en un plano teórico (al no percibirse efectos a partir de ella) y además se plantea que tendría poca relevancia y valoración en ciertos rubros y empresas.
- En general, se percibe que la Certificación tendría un **carácter inclusivo**, al considerarse que está dirigida hacia gran parte de los Trabajadores del país: apunta a los trabajadores que se desempeñan en un determinado oficio, que presentan un nivel bajo de estudios formales. Algunos entrevistados, además, consideran que estaría dirigida a trabajadores de bajo nivel socioeconómico y de ciertos rubros específicos (esto último desde el desconocimiento de los verdaderos alcances de la Certificación, por lo que se asocia sólo a su propio rubro).
- Dentro del **Proceso de Evaluación**, se distinguen cinco fases sucesivas, las cuales adquieren importancia en tanto:
 - Contacto con el Empleador / empresa: es la primera aproximación hacia las empresas, en un contexto de desconocimiento respecto al sistema. Resulta clave para la entrada del sistema a las empresas.
 - Reunión informativa: permite la comunicación de beneficios a los usuarios, por lo que resulta importante para el manejo de las expectativas que pueden levantarse en torno al sistema.
 - Evaluación / Observación en terreno: es la fase más valorada por los entrevistados y da cuenta de la rigurosidad, transparencia y calidad del proceso de evaluación.
 - Toma de decisiones en torno a la entrega de certificaciones: permite fiscalizar el trabajo realizado por los Evaluadores en Terreno, desde los Centros.
 - Entrega de resultados y cierre del proceso: es el último contacto con los trabajadores, donde resulta fundamental entregar toda la información correspondiente a su performance en el proceso; esto da cuenta de la transparencia del proceso.
- Respecto a los **roles y relaciones** de los actores, se puede observar que:
 - El rol principal de los Centros de Evaluación y Certificación de Competencias es el de velar por la correcta implementación del sistema. En este contexto, se observan dos tipos de Centros, los cuales cumplen el mismo rol, pero se relacionan de forma distinta con los Empleadores:
 - Por un lado, se encuentran los Centros – Gremio, los cuales son los más antiguos y aportaron en la creación del Sistema Nacional de Evaluación y Certificación de Competencias. Se encuentran asociados a agrupaciones gremiales, por lo que mantienen una relación cercana con los Empleadores, que va más allá de la Certificación de competencias.

- Adicionalmente, están los Centros – Centros, que se crearon en conjunto con el sistema. Estos no se encuentran especializados en ningún rubro en particular ni están asociados a sindicatos ni agrupaciones gremiales. Estos Centros mantienen una relación más distante con los distintos Empleadores, caracterizada como una relación de cliente-proveedor de servicios.
- Los Evaluadores cumplen la función de implementar en terreno el sistema, supervisados por los Centros. Al respecto, se observa que la relación entre los Evaluadores y los Centros se ha visto deteriorada con el pasar del tiempo, en tanto los primeros perciben un exceso de exigencias desde los Centros, y éstos perciben un bajo nivel de compromiso desde los Evaluadores.
- Los Trabajadores son los principales beneficiarios de este sistema. En este segmento se declara mantener buenas relaciones con los demás actores implicados en el sistema en general, excepto con los Centros, ya que desconocían su existencia como tales. En este sentido, aun cuando en algunos casos los representantes de los Centros acuden a la empresa a presentar el proceso de Evaluación y Certificación de Competencias a los Trabajadores, éstos últimos no los reconocen como actores relevantes dentro del sistema, en tanto no conocen explícitamente su cargo y función. Así, en los casos en que un Centro asociado a un gremio es el encargado del proceso de certificación dentro de la empresa, los trabajadores sólo reconocen su función como gremio y no como Centro de Evaluación y Certificación de Competencias. Por otro lado, en los casos en que los otros tipos de Centros (no asociados a Gremios) son los encargados del proceso de evaluación y certificación dentro de la empresa, los trabajadores afirman no tener un contacto directo con ellos, sino sólo con los evaluadores.
- Los Empleadores, por su parte, también se reconocen a sí mismos como usuarios del sistema y son quienes toman la decisión de implementar o no los procesos de Evaluación y Certificación en sus empresas. Desde aquí, la relación más importante y cercana que establecen los Empleadores es con los Centros (especialmente con los Centros asociados a un Gremio).
- Las organizaciones de trabajadores actualmente no tienen un rol definido dentro del sistema y existen distintas opiniones respecto al rol que estos podrían cumplir, desde la visión de los entrevistados:
 - Gran parte de los entrevistados de todos los sub-segmentos de Trabajadores consideran que deberían interceder por los trabajadores en momentos previos a la Certificación, promoviéndola en las empresas y fiscalizando los procesos de selección de los trabajadores a evaluar.
 - Algunos entrevistados de todos los sub-segmentos de Trabajadores plantean que deberían actuar tras la entrega de las Certificaciones, promoviendo cambios / beneficios favorables a los trabajadores certificados, actuando, así, como un representante de los trabajadores ante la empresa.
 - Finalmente, algunos Trabajadores Competentes y Desertores del proceso entrevistados consideran que las organizaciones de trabajadores no deberían cumplir ningún rol en estas Certificaciones, ya que se plantea como un rol que la empresa debe cumplir, en términos de promoverlas y facilitar su implementación.

Con base en todo lo anterior, se identifican las siguientes **áreas de mejora** respecto al sistema:

1. Escaso conocimiento acerca de ChileValora como marca y su labor en el reconocimiento de los oficios.
2. Percepción de baja relevancia de la certificación desde los usuarios.

3. Problemas de financiamiento, que afectan principalmente a los Centros.
4. Problemas de adecuación a la realidad (condiciones laborales y socio-culturales de los Trabajadores).
5. Problemas de coordinación y comunicación en el Proceso de Evaluación y Certificación.

Desde aquí, Cadem ha propuesto una serie de recomendaciones y sugerencias, las cuales se encuentran al final del reporte de resultados del Estudio Cualitativo.

2.1 Resumen Ejecutivo del Estudio Cuantitativo

Las bases de datos de ChileValora entregan información que permiten definir a los sectores que participan en mayor medida en el proceso de certificación de sus trabajadores, estos Sectores, son el Agrícola, Hoteles y Restaurantes, Construcción, Supermercados y Almacenaje, en general las empresas grandes son quienes más certifican a sus trabajadores que en general tienen niveles de educación inferior a los 12 años de escolaridad.

En cuanto a la fuente de financiamiento, se puede observar para el año 2013 que en general se utilizan los instrumentos del SENCE, ya que no se refleja en los datos que las empresas sean quienes paguen por este proceso. No se observa financiamiento directo de trabajadores.

Los resultados de la certificación muestran que este es un proceso exitoso ya que un 96,2% es calificado como “Competente”, lo que muestra que efectivamente los trabajadores no tienen otra forma de validar sus conocimientos ya que la mayor parte de ellos no cuenta con un título o certificado educacional que lo acredite.

Los oficios que más han sido certificados de acuerdo a los datos son embaladores, cajeros, Operadores de grúas, garzones, carpinteros, maestros de cocina, manipuladores de alimentos. En general, oficios que requieren de poca calificación inicial y que requieren de un conocimiento muy específico, asociado a la experiencia, para su desarrollo del trabajo.

En cuanto a los tramos de edad las personas que más se certifican se encuentran sobre los 35 años, y hasta los 65, lo que podría ser explicado desde el punto de vista del ciclo de vida de las personas donde su prioridad para invertir en educación no es la misma que a los 20 años.

Para tratar de cuantificar a los posibles participantes de los procesos de certificación se utilizó principalmente la encuesta Casen 2013, la que entrega un universo de poco más de 600.000 trabajadores que se ubican en las ramas y oficios más demandantes de procesos de certificación entre 2009 y 2013 y que cumplieran con el requisito de financiamiento de SENCE de pertenecer a los primeros tres quintiles de ingreso.

3. Estudio Cualitativo

A continuación, se presentan los resultados finales del Estudio Cualitativo, describiendo brevemente las metodologías y muestra utilizadas.

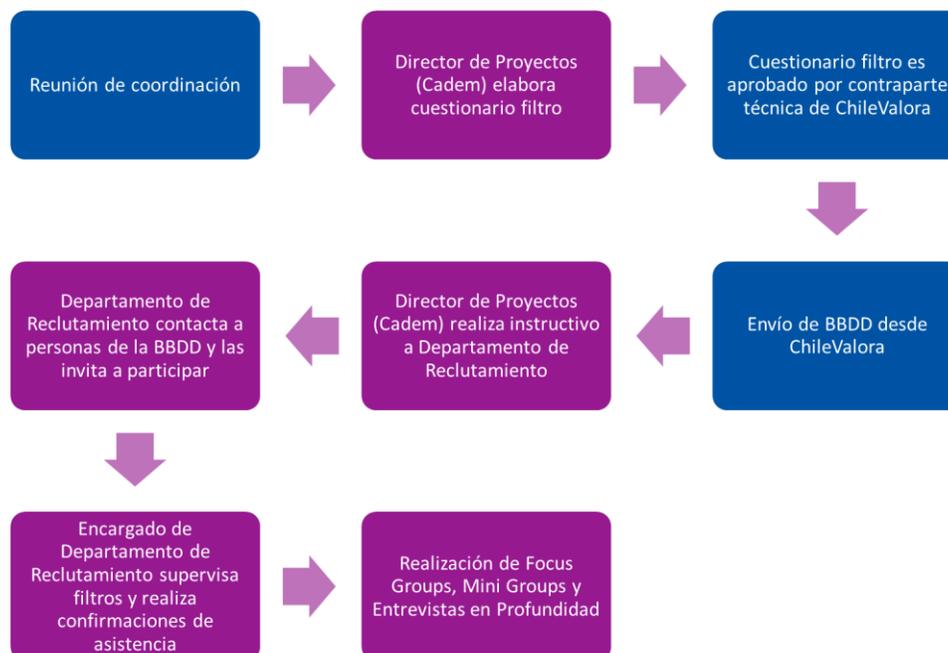
3.1 Metodologías utilizadas

Se utilizaron las siguientes técnicas de recolección de información:

Técnica	Descripción	Target con que se utilizó esta técnica
Focus Groups	Sesiones de conversación y discusión grupal con 6 a 8 personas, de alrededor de 90 minutos de duración, que permiten levantar y confrontar distintas perspectivas en torno a las temáticas investigadas, identificar las distintas posturas u opiniones existentes, y facilitar la construcción de un relato colectivo en torno a los tópicos planteados. Así, permiten conjugar una mirada macro con otra más puntual, observando cómo se relacionan e interactúan las distintas posiciones discursivas.	<ul style="list-style-type: none"> Trabajadores Usuarios Competentes (Región Metropolitana y Quinta Región)
Mini Groups	Sesiones de conversación y discusión grupal con 4 a 5 personas, de alrededor de 90 minutos de duración. Son instancias similares a los Focus Groups, aunque su menor tamaño permite indagar con mayor profundidad en cada una de las distintas posiciones o discursos levantados frente a las temáticas a investigar. Dado esto, se recomienda cuando las temáticas a explorar pueden involucrar de manera más personal/emocional a los participantes, permitiendo un contexto más íntimo para su abordaje. Por otra parte, se recomienda también su uso en situaciones cuando –como en este caso– se proyecta difícil reunir en una misma instancia y locación a una cantidad mayor de personas.	<ul style="list-style-type: none"> Trabajadores Usuarios Competentes (Sexta Región) Trabajadores Usuarios Aún no Competentes (Región Metropolitana, Quinta y Sexta Región)

Entrevistas individuales en profundidad	<p>Instancias de conversación y consulta individual, cuya riqueza consiste en que –al interactuar con una sola persona a la vez– permite conocer y entender en profundidad el discurso de los entrevistados, a fin de comprender a cabalidad la forma en que cada entrevistado se relaciona con las temáticas y realidades investigadas. En términos logísticos, se recomienda utilizar esta técnica cuando el target o grupo objetivo a entrevistar es escaso o plantea dificultades para congregar a varias personas pertenecientes a él en un mismo horario y locación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajadores Usuarios desertores del Proceso (Región Metropolitana y Quinta Región) • Empleadores de trabajadores usuarios (Región Metropolitana, Quinta y Sexta Región) • Evaluadores de Competencias Laborales Habilitados (Región Metropolitana, Quinta y Sexta Región) • Centros de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales
--	--	---

El reclutamiento de los participantes en cada una de las instancias estuvo a cargo del Departamento de Reclutamiento de Cadem. El proceso implicado en el reclutamiento de los participantes fue el siguiente:



3.2 Diseño Muestral

La muestra final con la que se trabajó en este estudio, es la siguiente:

Segmento		Región Metropolitana	Quinta región	Sexta región
Trabajadores Usuarios	Subsegmento Competentes	3 Focus Groups (1 en comercio, 1 en logística, 1 en turismo y metalmecánico)	1 Focus Group (pesquero-transporte)	2 Mini Groups (1 en agrícola, 1 en vitivinícola)
	Subsegmento Aún No Competentes	2 Mini Groups y 3 Entrevistas en Profundidad (combinando agrícola, logística, comercio, construcción y metalmecánico)	1 Mini Group (combinando todos los rubros)	3 Entrevistas en Profundidad (agrícola-vitivinícola)
	Subsegmento Desertores del Proceso	7 Entrevistas en Profundidad (logística, comercio, turismo)	2 Entrevistas en Profundidad (pesquero)	-
Empleadores de trabajadores usuarios		8 Entrevistas en Profundidad (industria del pan, comercio, transporte)	3 Entrevistas en Profundidad (turismo, pesquero)	4 Entrevistas en Profundidad (agrícola, turismo, vitivinícola)
Evaluadores de Competencias Laborales Habilitados		8 Entrevistas en Profundidad	5 Entrevistas en Profundidad	1 Entrevista en Profundidad
Centros de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales		5 Entrevistas en Profundidad		

3.3 Resultados del Estudio Cualitativo

A continuación, se presentan los resultados de la Fase Cualitativa, ordenados de acuerdo a las temáticas en estudio.

a. Conocimiento Acerca del Sistema

Se observan niveles diferenciados de conocimiento respecto a ChileValora, de acuerdo a la función que cumple cada segmento dentro del sistema. Así, los Trabajadores Usuarios y los Empleadores se encuentran en un nivel de bajo conocimiento respecto al sistema, mientras los Evaluadores y Centros de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales se encuentran en un nivel similar en el que demuestran mayor conocimiento acerca de ChileValora. Esto queda graficado en el siguiente esquema:

Figura 1. Conocimiento acerca de ChileValora según función en el sistema



Como se muestra en el esquema, los **Evaluadores** y **Centros de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales** son los encargados de implementar los Procesos de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales. En este contexto, especialmente los Centros mantienen una relación cercana con ChileValora y se encuentran más familiarizados con su funcionamiento e historia.

En el caso de los Evaluadores, si bien mantienen una relación cercana con ChileValora, ésta se encuentra mediada por los Centros en tanto son ellos quienes contratan, reciben y supervisan los informes del proceso de evaluación que realizan los Evaluadores. Así, si bien algunos Evaluadores entrevistados declaran mantener una relación directa con los encargados del sistema, gran parte de los Evaluadores se relaciona sólo con los Centros de forma directa, siendo éstos últimos un puente para comunicarse y saber acerca de ChileValora.

Más allá de esta leve diferencia en torno al nivel de cercanía con ChileValora y a las formas de acceder al conocimiento, se observa que ambos actores manejan un nivel similar de información acerca del sistema. Al respecto, se observa que:

- Conocen a “ChileValora” por su nombre y lo asocian al Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, al proceso de evaluación y a la certificación entregada.

- Especialmente los Centros conocen en detalle su historia y los distintos hechos y elementos que explican su origen, reconociéndose a sí mismos como una parte importante de la formación y establecimiento del sistema. Al narrar la historia de ChileValora, gran parte de los entrevistados nombra a instituciones que participaron en la fase demostrativa de la certificación de competencias laborales, tales como: Fundación Chile y ChileCalifica. Para los entrevistados, cada una de estas instituciones marca una etapa en la historia del sistema:
 - Fundación Chile se asocia a una primera etapa del sistema, en la cual éste se gesta y comienza a funcionar como una suerte de proyecto piloto. Fundación Chile se reconoce como el principal referente en temas de Competencias Laborales de la época, por lo que hace sentido que esta etapa piloto haya estado a cargo de esta institución.
 - Con ChileCalifica se percibe que el sistema toma mayor fuerza, asociándose al gobierno / Estado. Por otro lado, se potencia la creación de perfiles para distintos cargos y rubros. Sin embargo, se cree que esta entidad no logra otorgar la fuerza necesaria para posicionar al sistema en el contexto país, por lo que se crea ChileValora.
 - La creación de ChileValora se asocia a la promulgación de una ley que le da origen, lo que se identifica como el momento en que el Sistema Nacional de Evaluación y Certificación de Competencias se crea como sistema propiamente tal. Algo que permite fortalecer la visión de ChileValora como un sistema, es la creación de otras entidades asociadas, como los Centros de Evaluación y Certificación de Competencias y los Organismos Sectoriales. Esto, en tanto a partir de este momento no se trata sólo de una entidad encargada de llevar a cabo evaluaciones y certificaciones de competencias, sino que la certificación de competencias se concibe como un esfuerzo conjunto de diversas instituciones.

‘hay un ChileCalifica que tenía como objetivo crear un sistema de evaluación y certificación de competencias laborales y para lo cual se levantan los perfiles ocupacionales (...) ahora una vez que el sistema se crea ahí se plantean los grandes objetivos que era contar con centros de evaluación y certificación y con los organismos sectoriales de competencias laborales’ (Centro de Evaluación y Certificación de Competencias, Sector Turismo)

‘nosotros incluso estamos antes de ChileValora en este sistema, como gremio estamos desde el 2001, o sea partimos cuando la Fundación Chile trajo este sistema y se lo vendió al Ministerio de Agricultura e hicieron los primeros perfiles y cuando después partió ChileCalifica, entonces nosotros conocemos completo ChileValora’ (Centro de Evaluación y Certificación de Competencias, Sector Turismo)

‘esto partió en Fundación Chile, partimos con los pilotos hasta que se promulgó la ley, creo que el 2008. Y después se creó la entidad ChileValora, después pasó a los gremios la parte de hacerse responsable de los centros y se armaron otros centros también’ (Evaluador, Sector Agrícola, Región Metropolitana)

- Tanto Evaluadores como Centros declaran conocer el objetivo principal del sistema, identificándolo como el reconocimiento de las competencias laborales de aquellos trabajadores dedicados a distintos *oficios*, es decir, aquellos trabajos que se aprenden a través de la experiencia y no mediante la educación formal. Este reconocimiento se otorga mediante la entrega de certificaciones específicas para cada rubro y cargo evaluado.

‘el espíritu de ChileValora apunta a esas personas, que son especialistas pero nadie estudia para ser vendedor, no hay institutos orientados a eso’ (Centro de Evaluación y Certificación de Competencias, Sector Comercio)

‘ChileValora está regido por la ley 20.267 que busca reconocer los oficios, dar un reconocimiento un poco más formal a los años que hemos trabajado. Nosotros trabajamos con gente de la construcción y eso es lo que se ve, si es competente en su oficio la persona’ (Centro de Evaluación y Certificación de Competencias, Sector Construcción)

‘lo que Chile Valora está queriendo hacer es justamente profesionalizar el oficio, están haciendo un reconocimiento a través de una certificación a todos los oficios de Chile desde el joven que pisa la uva hasta los reponedores, cajeros, en todo ámbito’ (Evaluador, Sector Comercio Región Metropolitana)

‘es como dar un título técnico a una persona que ha ejercido un oficio por tantos años y que eso se iba a evaluar y certificar de que él efectivamente era un profesional en su área’ (Evaluador, Sector Construcción, Sexta Región)

‘lo que busca ChileValora es profesionalizar a las personas o sea en el fondo personas que han tenido un oficio durante mucho tiempo y lo hacen bien, es como una manera de respaldar lo que ellos saben hacer’ (Evaluador, Sector Turismo, Región Metropolitana)

- Ambos segmentos se encuentran familiarizados con la metodología de trabajo que se utiliza en ChileValora, en tanto ellos son los encargados de implementarla. En este contexto, se conoce tanto la metodología de levantamiento de perfiles, como la que se refiere a la evaluación de los trabajadores en base a dichos perfiles.

‘conozco la ley que los regula y la metodología que se utiliza para poder evaluar a las personas’ (Evaluador, Sector Logística y Transporte, Quinta Región)

‘ellos se ponen de acuerdo y hacen un levantamiento de perfiles que se llama, levantan el perfil para que lo evalúen y la persona se certifique y mida con el estándar que ellos determinaron’ (Evaluador, Sector Turismo, Quinta Región)

‘ChileValora es el que acredita centros, el que acredita los perfiles, el que acredita a los evaluadores’ (Centro de Evaluación y Certificación de Competencias, Sector Construcción)

- Se conocen además los mecanismos de financiamiento del sistema, los cuales son ampliamente criticados por ambos segmentos, especialmente por los Centros, en tanto se percibe que no permiten contar con recursos suficientes para mantener el sistema en funcionamiento (más adelante se profundizará en este punto). Más allá de lo anterior e independientemente de los mecanismos reales de financiamiento de ChileValora (regidos por ley), los entrevistados mencionan diversos mecanismos de financiamiento que inyectan recursos al sistema:
 - Traspaso de recursos desde el Estado.
 - Financiamiento desde las empresas a través de franquicia tributaria. Desde aquí, se asocia a SENCE.
 - Inversión realizada por los Centros, la cual se describe como una “cuota de incorporación”, seguida de “cuotas de mantención” en el sistema.

Por otro lado, los **Trabajadores y Empleadores** entrevistados forman parte de los usuarios del sistema, siendo los trabajadores los principales beneficiarios. En esta posición, ambos segmentos reciben información sobre ChileValora en momentos acotados, los cuales no son fácilmente recordados, por lo que presentan un nivel de conocimiento mucho menor al de los dos segmentos ya descritos.

Al dividir por sub-segmentos, se observa que los **Trabajadores Aún no Competentes, los Trabajadores Desertores del Proceso y algunos Empleadores** entrevistados cuentan con un menor manejo de información respecto a ChileValora, en comparación a los Trabajadores Competentes y el resto de los Empleadores.

De esta manera, se observa lo siguiente:

- En el segmento completo de los Trabajadores entrevistados, a los entrevistados les resulta difícil recordar la experiencia de evaluación y certificación de competencias que vivieron; esto se da con mayor fuerza en el segmento de Trabajadores Aún No Competentes y Desertores del Proceso.

*‘la verdad esto yo lo hice hace mucho tiempo entonces no me recuerdo mucho de lo que era pero me acuerdo que nos preguntaban para tratar de mejorar el mercado, o sea el trabajo para la gente’
(Trabajador Desertor del Proceso, Sector Logística, Retail, Región Metropolitana)*

- Adicionalmente, tanto algunos Empleadores como los Trabajadores Aún No Competentes y Desertores entrevistados no logran asociar espontáneamente “ChileValora” a dicha experiencia, concibiéndolo como algo separado de ésta, sobre lo que no tienen información. Sólo con la colaboración del entrevistador estos entrevistados logran establecer la conexión entre ChileValora y la experiencia de evaluación y Certificación vivida, pero al no recordarla fácilmente, no manejan mayor información sobre el funcionamiento ni sobre los objetivos del sistema.

*‘yo antes no había escuchado de ChileValora’
(Trabajador Desertor del Proceso, Sector Turismo, Región Metropolitana)*

*‘no lo había escuchado, a lo mejor lo escuché en algún momento pero no me acuerdo’
(Trabajador Aún no Competente, Sector Logística, Región Metropolitana)*

‘la verdad lo desconocía hasta que llegó al fundo’ (Empleador, Sector Vitivinícola, Sexta Región)

‘nunca había escuchado de ChileValora, se habló de certificación de competencias. ChileValora no tengo idea qué es, yo digo ChileValora porque tú me dices eso pero antes de esto no sabía qué era’

(Empleador, Sector Agrícola, Región Metropolitana)

*‘yo la verdad es que haya ido gente de ChileValora a preguntarme no me recuerdo porque sí en el trabajo siempre nos han hecho preguntas pero ChileValora no lo recuerdo’
(Trabajador Aún no Competente, Sector Comercio, Región Metropolitana)*

- Relacionado con lo anterior, para gran parte de los Empleadores entrevistados, la experiencia de certificación de sus Trabajadores se asocia a otras instituciones que no se reconocen como ligadas a ChileValora. Dentro de éstas, destacan las organizaciones gremiales, como por ejemplo INDUPAN, ASOEX o FEDEPESCA. Esto puede deberse a que estas organizaciones mantienen un contacto directo y constante con las empresas de los Empleadores entrevistados, tanto en el contexto de la certificación como en el de otros temas relacionados con el rubro en cuestión; en

cambio, ChileValora mantiene un contacto indirecto con estas empresas, el cual se encuentra mediado por la acción de los Centros y Evaluadores.

‘me parece que hicimos un proceso de certificación con la Cámara de Comercio (...) me acuerdo que se hizo especialmente para garzones y camareras y gente de cocina’ (Empleador, Sector Turismo, Quinta Región)

‘nos llamaron de FEDEPESCA y nos dijeron que íbamos a ser pescadores certificados y que íbamos a tener una representatividad mejor’ (Empleador, Sector Pesquero, Quinta Región)

*‘fue una empresa que calificaba en el rubro e hizo un estudio con auditores que venían directamente en secciones de trabajo, vieron la calificación de cada trabajador y se creó una carpeta también’
(Empleador, Industria del Pan, Región Metropolitana)*

‘se evaluaron competencias laborales a través de nuestra asociación gremial INDUPAN, vinieron el año pasado y se hizo con gran parte del personal’ (Empleador, Industria del Pan, Región Metropolitana)

*‘yo no he escuchado nada, no he asistido nunca, nunca he estado ahí. Aquí vinieron de INDUPAN’
(Empleador, Industria del Pan, Región Metropolitana)*

- En el caso de los Trabajadores Competentes entrevistados, si bien enfrentan algunas dificultades iniciales para recordarla, éstos logran asociar ChileValora a la experiencia de certificación vivida con la colaboración y ayuda del entrevistador. Relacionado con estas dificultades, algunos entrevistados confunden la experiencia de certificación con capacitaciones, cursos o talleres experimentados en su trayectoria laboral.

*‘lo que hicieron supuestamente era una certificación, entregaron un diploma’
(Trabajador Competente, Sector Comercio, Región Metropolitana)*

‘la capacitación se fue a hacer con nosotros donde nosotros trabajamos, yo he ido a otras capacitaciones y uno tiene que ir’ (Trabajador Competente, Sector Agrícola, Sexta Región)

A partir de lo anterior, es posible observar que ChileValora **no tiene una presencia real** para gran parte de los Trabajadores Usuarios y Empleadores del Sistema, en tanto no es algo concreto con lo que puedan relacionarse directamente.

En este contexto, en que hay niveles diferenciados de manejo de información respecto a ChileValora, también se observan diferencias respecto a las fuentes desde las cuales obtienen la mayor o menor información que manejan en cada segmento:

Tabla 1. Fuentes principales y secundarias de información por segmento

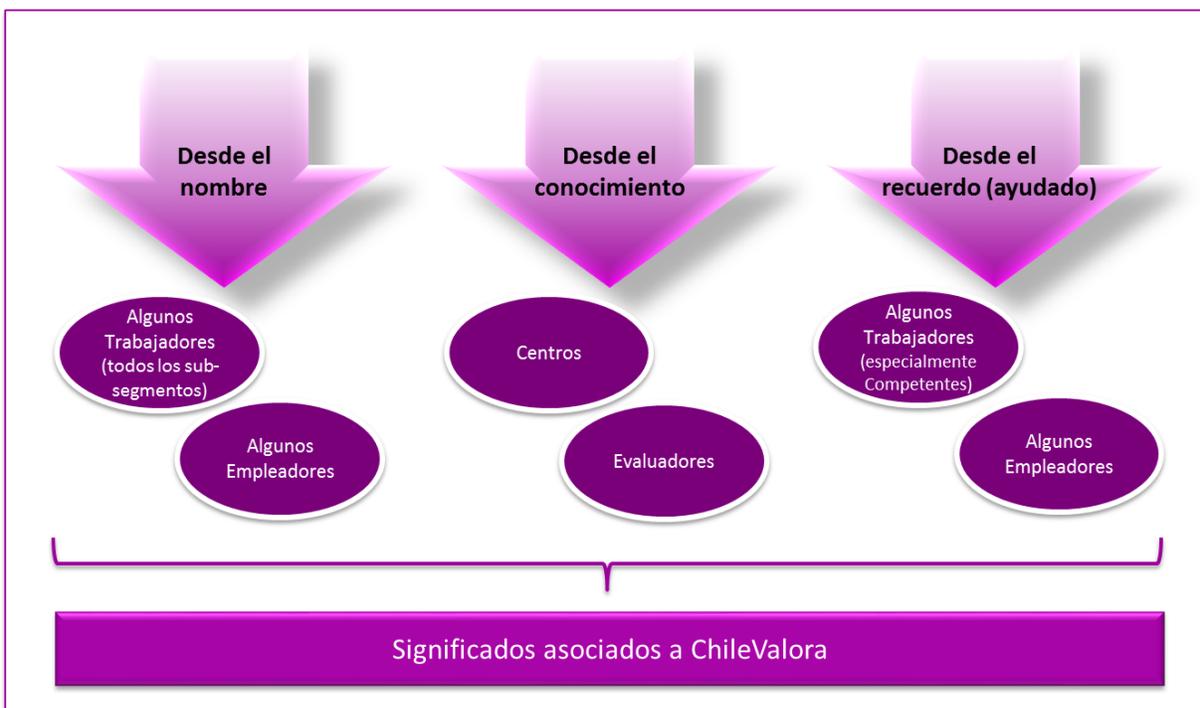
Segmento	Principal fuente de información	Fuentes secundarias de información
Trabajadores Usuarios	Experiencia propia de evaluación y certificación de competencias (recordada con la ayuda del entrevistador): al no contar con información de mayor calidad por parte de otras fuentes, la propia experiencia se vuelve la principal forma de enterarse sobre lo que trata el sistema.	<p>Jefaturas directas: algunos entrevistados señalan haber sido advertidos por sus jefaturas directas sobre la evaluación. Sin embargo, no les entregaron mayor información respecto a cómo sería y qué implicaría esta evaluación.</p> <p><i>‘el jefe me dijo que iba a ir una persona a evaluarme lo que yo hacía, en mi trabajo’ (Trabajador Competente, Sector Vitivinícola, Sexta Región)</i></p> <p>Sin embargo, algunos Trabajadores (especialmente en el segmento de Desertores) señalan que ni siquiera fueron informados sobre la posible presencia de evaluadores en sus lugares de trabajo: <i>‘llegó así, de improviso, es que llegan tantas personas ahí que uno está acostumbrada’ (Trabajador Desertor del proceso, Sector Turismo, R.M.)</i></p> <p>Sindicatos: especialmente los entrevistados pertenecientes al sector pesquero identifican a los sindicatos como una fuente de información respecto a la certificación. Sin embargo, en la mayoría de estos casos no se brindó suficiente información de forma previa a la experiencia de evaluación, por lo que no sabían cómo sería.</p> <p><i>‘llamaron los sindicatos y dijeron que iban a hacer esto para certificarnos como pescadores’ (Trabajador Competente, Sector Pesquero, Quinta Región)</i></p>
Empleadores	Experiencia propia con el proceso de certificación de sus trabajadores: gran parte de los entrevistados señala no haber contado con gran cantidad de información respecto al proceso antes de comenzar con su implementación, por lo que su principal fuente de información respecto a éste proviene de sus	Asociaciones gremiales: se identifica que la invitación a participar en estos procesos de certificación les llegó a través de las organizaciones gremiales a las que pertenecen. Si bien declaran haber tenido poca información respecto al proceso, algunos lo aceptaron sólo desde su confianza en el gremio y sus dirigentes.

	experiencias. En este escenario, en ocasiones se recuerda como contraparte más bien a los Centros que a personal directamente relacionado con ChileValora.	
Centros de Evaluación y Certificación	ChileValora: se obtuvo la información directamente desde ChileValora, señalando que se mantiene un nivel de comunicación constante con ellos.	No se identifican otras fuentes de información.
Evaluadores	Curso de habilitación de evaluadores: se señala que en esta instancia se les explicó respecto al funcionamiento y la metodología utilizada por ChileValora.	Centros de Evaluación y Certificación: casi al mismo nivel del curso de habilitación de evaluadores, se identifica a los Centros como una fuente importante de información respecto a ChileValora y su funcionamiento.

b. Principales Significados Asociados a ChileValora

En un contexto en que existen distintos niveles de conocimiento sobre ChileValora, como se presentó anteriormente, la marca se asocia a múltiples significados o contenidos emocionales. Estos surgen tanto desde su nombre como también desde la relación que los entrevistados han establecido con el sistema a partir de su propia experiencia o el nivel de conocimiento respecto al sistema, los cuales son diferenciados por segmento. Esto se explica en el siguiente esquema:

Figura 2. Fuentes desde donde surgen los significados asociados a ChileValora



Si bien existen significados que aparecen transversalmente en todos los segmentos de actores entrevistados, hay otros que se asocian a la realidad particular de cada actor dentro del sistema, en tanto se relacionan directamente con el nivel de conocimiento de los entrevistados.

A continuación, se presenta un esquema en el que se exhiben todos los significados asociados a ChileValora, identificando el segmento al que pertenecen:

Figura 3. Significados asociados a ChileValora



- **Reconocimiento / valoración de las personas (Transversal a todos los segmentos)**

Transversalmente, se percibe que ChileValora se relaciona con algún tipo de reconocimiento o valoración de distintas personas.

Esta asociación surge principalmente desde el descriptor “Valora” contenido en el nombre del sistema, especialmente para aquellos entrevistados que en una primera instancia no logran asociar la marca a la experiencia vivida, es decir, esto aplica especialmente para los Trabajadores Aún No Competentes y Desertores del Proceso, además de algunos Empleadores. Al no hacer esta asociación y desconocer sobre qué trata el sistema en términos concretos, estos entrevistados no logran acotar la “valoración” / reconocimiento a un ámbito específico de la vida de las personas que serían “valoradas” por este sistema (y en algunas ocasiones, incluso por Chile).

*‘valora, no sé, yo creo que la gente, su país, lo que piensa la gente’
(Trabajador Aún No Competente, Sector Transporte, Región Metropolitana)*

*‘es una preocupación por valorar a las personas’
(Trabajador Aún No Competente, Sector Metal-mecánico, Región Metropolitana)*

*‘me imagino que tiene que ver con las personas, más que nada’
(Empleador, Industria del Pan, Región Metropolitana)*

Por otro lado, quienes sí logran asociar a ChileValora con el Sistema Nacional de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales así como también con la experiencia de evaluación y certificación que tuvieron, perciben que es una forma de reconocer a los trabajadores en su labor diaria, acotando entonces este significado a un contexto netamente laboral. Desde aquí, se asocia a emociones positivas como la alegría y al sentimiento de orgullo por tener acceso a recibir u otorgar dicho reconocimiento. Esto aplica para Trabajadores Competentes, Centros, Evaluadores y algunos Empleadores.

‘viene a dar una respuesta a muchos trabajadores que no han tenido la oportunidad de terminar sus estudios’ (Centro de Evaluación y Certificación de Competencias, Sector Comercio)

‘porque a uno lo reconocen, reconocen el trabajo que está haciendo, se siente bien uno como persona, valorado’ (Trabajador Competente, Sector Comercio, Región Metropolitana)

‘que a los trabajadores se les está tomando en cuenta, dando importancia, no es el obrero de tantos años atrás que trabajaba y nunca tenía un reconocimiento’ (Trabajador Competente, Sector Agrícola, Sexta Región)

‘se certifica lo que hace cada uno en su trabajo, porque no todos están reconocidos’ (Trabajador Competente, Sector Turismo, Región Metropolitana)

Sin importar desde donde provenga la asociación de ChileValora con el reconocimiento de las personas / trabajadores, transversalmente se percibe que ésta sería la misión principal de la marca.

- **Gobierno / Estado (Transversal a todos los segmentos)**

Transversalmente, se cree que ChileValora es un organismo estatal, o bien, está asociado al gobierno de turno, ya que se incorpora la palabra “Chile” dentro de su nombre:

‘a mí me da la idea de que es del Estado porque dice Chile’ (Trabajador Competente, Sector Comercio, Región Metropolitana)

‘algo tiene que ver con el gobierno’ (Trabajador Desertor, Sector Pesquero, Quinta Región)

‘un organismo del Estado, una revisión de lo que está pasando a nivel nacional, una cosa así’ (Empleador, Sector Vitivinícola, Sexta Región)

En tanto conocen la labor del sistema, los Trabajadores Competentes, Centros, Evaluadores y algunos Empleadores entrevistados la sitúan como una organización dependiente o al menos asociada al Ministerio del Trabajo, en tanto certifica las competencias de los trabajadores. A partir de esta creencia, la marca adquiere un carácter serio e importante para los entrevistados, otorgándole así credenciales de credibilidad:

‘tu valor te lo está reconociendo una institución que está respaldada por el Ministerio del Trabajo’ (Trabajador Competente, Sector Logística, Región Metropolitana)

‘es un proyecto del gobierno, que habían profesiones u oficios no reconocidos y con esto empezaron a reconocerlos’ (Trabajador Competente, Sector Turismo, Región Metropolitana)

Sin embargo, desde los Centros de Evaluación y Certificación de Competencias y algunos Evaluadores, el carácter estatal de ChileValora se asocia también a otro significado: **burocracia**. Desde aquí, adquiere adicionalmente una connotación negativa, que convive con la seriedad y

credibilidad del sistema, evaluadas positivamente. La burocracia se percibe como una característica negativa del sistema, en tanto se asocia a ideas de lentitud en la atención, exceso de requisitos y documentaciones en el procesamiento de los datos y distancia en la relación entre los distintos actores involucrados.

*‘están envueltos en la burocracia del sector público y no hay como salirse de ahí. Entonces nosotros como estamos acreditados a través de un proceso: cartas para acá, cartas para allá... Cosas que se podrían solucionar mucho más simples sin veinte mil vueltas’
(Centro de Evaluación y Certificación de Competencias, Sector Agrícola)*

- **Oportunidad / ayuda (Transversal a todos los segmentos)**

A partir de los significados anteriores, transversalmente se reconoce como una institución que presta ayuda a los trabajadores ofreciendo oportunidades mediante el reconocimiento de sus capacidades, lo que les permite optar a mejores situaciones económicas y laborales, tanto a nivel de sueldos, condiciones de trabajo, cargos y responsabilidades.

‘las posibilidades de tener otros trabajos porque uno no sabe si va a estar siempre en el mismo lugar entonces ya tener una certificación, tener algo, tienes mayores posibilidades de optar a un trabajo mejor’ (Trabajador Competente, Sector Logística, Región Metropolitana)

*‘es una oportunidad para un nuevo trabajo’
(Trabajador Competente, Sector Comercio, Región Metropolitana)*

‘tu currículum se potencia’ (Trabajador Competente, Sector Turismo, Región Metropolitana)

‘un aporte, una ayuda, con la gente’ (Trabajador Aún No Competente, Sector Agrícola, Sexta Región)

‘en la medida en que la gente esté más capacitada puede emprender sus propios negocios o mejorar su posición dentro de la empresa donde esté trabajando’ (Evaluador, Sector Logística y Transporte, Quinta Región)

Desde aquí, ChileValora se asocia a emociones positivas, especialmente en el segmento de los Trabajadores Usuarios, en tanto se perciben a sí mismos como los principales beneficiados con esta “ayuda”. Por su parte, los Evaluadores, Empleadores y Centros también lo asocian a emociones positivas, al sentirse parte del sistema y colaborar para que éste siga en funcionamiento, de forma de brindar efectivamente la ayuda necesaria para los trabajadores.

Puntualmente, algunos Trabajadores Desertores del Proceso entrevistados proyectan que el sistema estaría relacionado con la **vulnerabilidad social**, en tanto se presta una ayuda que vendría desde el gobierno / Estado, lo que los hace pensar que estaría dirigida a personas de escasos recursos o en situación de vulnerabilidad social:

*‘Chile valora a las personas que están sin recursos’
(Trabajador Desertor del Proceso, Sector Turismo, Región Metropolitana)*

*‘ayuda a la gente más necesitada’
(Trabajador Desertor del Proceso, Sector Turismo, Región Metropolitana)*

- **Desempeño / Competencias laborales (Centros y Trabajadores Competentes)**

Especialmente desde los Centros y algunos Trabajadores entrevistados (algunos Competentes y puntualmente algunos Aún No Competentes) que demuestran tener un mayor nivel de conocimiento respecto al sistema, ChileValora se asocia al concepto de Competencias o Capacidades Laborales, en tanto se trabaja en torno a las capacidades del trabajador, evaluándolas y certificándolas. Esto se reconoce como uno de los objetivos principales del sistema.

A partir de lo anterior, algunos entrevistados de Centros de Evaluación y Certificación lo posicionan como el principal organismo encargado de velar por la correcta evaluación de las competencias de los trabajadores:

*‘ChileValora es el ente regulador del sistema de competencias laborales’
(Centro de Evaluación y Certificación de Competencias, Sector Construcción)*

‘se creó para reconocer los conocimientos de las personas que han adquirido durante su vida laboral o a través de la formación, capacitación’ (Centro de Evaluación y Certificación de Competencias, Sector Turismo)

Sin embargo, se observa que el nivel de cercanía de gran parte de los entrevistados con este concepto no resulta ser muy alto, resultando más fácil asociar ChileValora con el término “capacidades”. El concepto de “competencias” confunde a gran parte de los entrevistados, al tener distintas acepciones, siendo la más común aquella que se refiere al enfrentamiento entre dos rivales (la cual no es pertinente de utilizar en el caso de ChileValora):

*‘competencias, porque puedo competir con los demás’
(Trabajador Desertor del Proceso, Sector Turismo, Región Metropolitana)*

*‘competencias laborales... eso es como que hay mucha competencia entre las empresas, ¿cierto?’
(Trabajador Desertor del Proceso, Sector Logística, Región Metropolitana)*

- **Evaluación / certificación (Trabajadores Competentes, Centros, Evaluadores y algs. Empleadores)**

Desde el recuerdo de su propia experiencia con ChileValora, algunos entrevistados (Trabajadores Competentes, Centros, Evaluadores y algunos Empleadores) asocian la marca a la evaluación de las capacidades de cada trabajador, mediante la observación directa de su desempeño en el lugar de trabajo. Al entregarse un diploma al finalizar la evaluación de forma exitosa, se asocia también a la certificación / calificación de las capacidades de los trabajadores.

Es posible pensar que este contenido no aparece de forma transversal, al relacionarse directamente con el nivel de conocimiento de los entrevistados acerca de ChileValora: si no se conoce su labor, no se asocia a procesos de evaluación ni certificación.

*‘tengo entendido que es para certificar al personal, cosas así, el personal que no esté calificado’
(Trabajador Aún No Competente, Sector Comercio, Quinta Región)*

*‘se dedica a certificar las competencias laborales de los trabajadores’
(Evaluador, Sector Turismo, Quinta Región)*

En este contexto y a partir de este significado, puntualmente algunos Trabajadores Aún No Competentes entrevistados recuerdan a ChileCalifica, asemejándolo a ChileValora, desde sus funciones y objetivos:

‘es como Chile Califica antiguamente ¿no? Que califican a las personas en su trabajo, a lo que se dedican’ (Trabajador Aún no Competente, Sector Transporte, Región Metropolitana)

- **Capacitación (Trabajadores de todos los sub-segmentos)**

Especialmente para los Trabajadores entrevistados, ChileValora se asocia a capacitaciones y cursos, en tanto no se recuerda clara ni espontáneamente cómo fue la experiencia vivida. Por otro lado, señalan haber sido invitados a participar en numerosos cursos y talleres en su trayectoria laboral, por lo que se encuentran muy familiarizados con este tipo de procesos, más que con las certificaciones.

Desde aquí, se observa una confusión en la mente de estos entrevistados respecto a la misión de ChileValora, observándose que no se logra percibir claramente si el proceso realizado por esta organización se trata de una capacitación o una evaluación. Esta confusión se da a distintos niveles:

→ Algunos entrevistados la asocian plenamente a capacitación: *‘lo que entiendo yo es que hacen capacitaciones para una mejor imagen de las empresas hacia el exterior’ (Trabajador Competente, Sector Vitivinícola, Sexta Región)*

→ Otros asocian ChileValora tanto a capacitación como evaluación, asimilando ambos procesos como parte de uno solo:

‘como van in situ a evaluar, te están capacitando también cuando te están entrevistando, porque tienes que estar leyendo pa’ cuando te pregunten’ (Trabajador Competente, Sector Turismo, Región Metropolitana)

→ Algunos asocian sólo a evaluación, distinguiéndola de la capacitación desde la falta de traspaso de conocimientos en el proceso experimentado: *‘por eso dije la palabra evaluación, porque los noté, más que enseñando, evaluando en silencio lo que uno hacía’ (Trabajador Competente, Sector Logística, Región Metropolitana)*

Puntualmente hay entrevistados que asocian ChileValora a:

- **Dedicación: algunos Trabajadores Competentes** perciben que existe dedicación por parte del equipo de ChileValora, en tanto se percibe que el trabajo realizado por los evaluadores toma tiempo y requiere de esfuerzo.

‘la persona que te evalúa se da el tiempo de estar al lado tuyo evaluando como es tu trabajo, tiene la dedicación de ir a cada local a evaluar a cada persona’ (Trabajador Competente, Sector Comercio, Región Metropolitana)

- **Emprendimiento: algunos Empleadores**, desde el desconocimiento y al asociar ChileValora al contexto laboral y al trabajo en sí mismo, lo asocian al emprendimiento.

‘parece que es gente que va en un emprendimiento de PYMES y ese tipo de cosas’ (Empleador, Industria del Pan, Región Metropolitana)

c. Aspectos de Agrado y Desagrado en Torno al Sistema

Desde una perspectiva más funcional, se identifican los siguientes **aspectos positivos** en torno al Sistema Nacional de Evaluación y Certificación de Competencias:

- ✓ **Objetivo principal (Transversal):** se valora el fin principal de ChileValora, al identificarse como una forma de otorgarle un reconocimiento a aquellos trabajadores que se desempeñan en un determinado oficio, tradicionalmente poco reconocido.

Al ser éste su objetivo principal, se rescata la labor de ChileValora, en tanto se considera como algo noble y necesario para la sociedad chilena actual, al estar acorde a las necesidades del país y de los trabajadores que se dedican a la realización de oficios.

Los entrevistados de todos los segmentos declaran no conocer otras certificaciones similares; especialmente los Trabajadores entrevistados señalan que no han recibido un reconocimiento del mismo estilo anteriormente. Desde aquí, se destaca transversalmente el **carácter único** de la certificación entregada por ChileValora en el reconocimiento de los oficios.

‘el gran mérito que tiene ChileValora es reconocer el saber que tienen los trabajadores y eso qué es: un reconocimiento primero de tu empresa, dos de la industria donde te rodeas, todo el mundo sabe que estoy reconocido como vendedor de retail’ (Centro de Evaluación y Certificación de Competencias, Sector Comercio)

*‘es bueno que te reconozcan lo que sabes hacer’
(Trabajador Competente, Sector Transporte, Quinta Región)*

*‘es bonito decirle a la gente "tú haces un buen trabajo" y la gente llora y te dice "llevo tanto tiempo haciendo esto y nunca me habían dicho que había hecho un buen trabajo"'
(Evaluador, Sector Turismo, Región Metropolitana)*

‘es un sistema que apunta a la gente, a la realidad que ocurre en las distintas industrias y en nuestro caso, el 60, 70% de los trabajadores no termina el cuarto medio, entonces en este sector era súper sentido eso de que hay gente que lleva 20, 40 años y que sabe hacer mejor que nadie su trabajo y no tenga nada que lo acredite’ (Centro de Evaluación y Certificación de Competencias, Sector Agrícola)

*‘me gusta que las personas se sienten consideradas y valoradas en sus conocimientos, en cómo han ido adquiriendo sus conocimientos en todos los años de trabajo’
(Evaluador, Sector Logística y Transporte, Quinta Región)*

- ✓ **Rol social:** a partir de lo anterior, algunos entrevistados perciben que ChileValora estaría cumpliendo un rol social, en distintos ámbitos:

- Se observa un impacto a nivel personal en quienes han sido evaluados y certificados, ya que al no haber sido reconocidos antes en su labor, se sienten valorados y tomados en consideración, lo que impacta positivamente en su autoestima y auto-concepto, generando sentimientos de orgullo, logro y alegría. Esto es observado por los **Empleadores, Centros y Evaluadores** y sentido por los **Trabajadores**.

*‘para ellos como algo personal rico que los vengan a evaluar y les digan "tú haces bien tu trabajo de acuerdo al conocimiento de lo que nosotros sabemos que tienes que hacer"'
(Empleador, Industria del Pan, Región Metropolitana)*

‘valorar la experiencia que ellos tienen en un pedazo de papel, en un certificado, es algo que los enorgullece mucho’ (Evaluador, Sector Turismo, Quinta Región)

‘me sentí bien, sentí que estaban valorando mi trabajo, que me estaban tomando en cuenta, a pesar de que éramos tantos trabajadores y si me eligieron a mí para participar, que rico, me sentí bien de que vieran mi trabajo’ (Trabajador Competente, Sector Comercio, Región Metropolitana)

‘que nos valoren así es como bueno, se nota que uno les importa o que uno no por el hecho de no tener estudios eres un don nadie entonces es bueno’ (Trabajador Aún No Competente, Sector Agrícola, Sexta Región)

- Para los **Evaluadores y Centros**, esto implica que su trabajo estaría dotado de sentido social, en tanto son ellos los encargados de implementar el sistema. Esto se valora, ya que otorga un valor agregado a su trabajo y los motiva a llevarlo a cabo, en tanto saben que están aportando a las vidas de otras personas.

‘tiene mucho sentido en cuanto a valorar a la gente en lo que realmente sabe hacer y certificar sus conocimientos’ (Evaluador, Sector Logística y Transporte, Quinta Región)

‘estoy entregándoles algo importante a los trabajadores, me gusta que su trabajo sea reconocido’ (Evaluador, Sector Comercio, Región Metropolitana)
- **Algunos Trabajadores Desertores del Proceso** perciben que el sistema estaría dirigido a personas con escasos recursos o en situación de vulnerabilidad social, como se mencionó anteriormente. Por esto, se cree que ChileValora cumple un rol social, al apoyar a estas personas y reconocer su trabajo.
- ✓ **Evaluación externa (Empleadores y Trabajadores):** la evaluación realizada por una persona que no conoce al trabajador, ni su historia se valora en tanto otorga seriedad y objetividad al proceso de evaluación. Se cree que mientras el evaluador no mantenga una relación emocional con el evaluado, su percepción no se verá influida por elementos externos al desempeño del trabajador en sus funciones, por lo que los resultados de la evaluación son considerados más válidos que al ser ejecutada por un ente interno a la empresa donde trabaje la persona evaluada.

‘es alguien que no te conoce, que no te van a decir que es por pituto’ (Trabajador Desertor del Proceso, Sector Logística – Retail, Región Metropolitana)

‘antes era distinto porque teníamos que ver una persona que los fuera viendo si lo estaban haciendo bien o mal y era de los mismos nuestros y con esto no, con esto vino una persona externa a decirnos "su trabajador está calificado y sabe lo que está haciendo" y con eso nos quedamos mucho más tranquilos y satisfechos’ (Empleador, Sector Agrícola, Sexta Región)

‘lo encontré bastante bueno, más que capacitaciones internas o evaluaciones nuestras, que vengan de afuera, de otros lados, a ver cómo trabajan’ (Empleador, Industria del Pan, Región Metropolitana)

- ✓ **Ahorro de tiempo (Algunos Empleadores y Algunos Trabajadores Desertores del proceso):** ligado a lo anterior, algunos trabajadores y empleadores destacan la comodidad de realizar evaluaciones en los puestos de trabajo de cada persona a evaluar, en tanto les significa un ahorro de tiempo en comparación a otros procesos de evaluación experimentados (en el contexto de capacitaciones, principalmente), en los cuales deben invertir tiempo en desplazamientos hacia los lugares donde se realizan las evaluaciones.



*‘es algo más corto que un curso, no ocupa tanto tiempo y van y te evalúan en tu pega’
(Trabajador Desertor, Sector Logística – Retail, Región Metropolitana)*

*‘es difícil sacar a un grupo grande de personas y estar haciendo capacitaciones de 3 o 4 horas (...) a diferencia de lo que hace Chile Valora que no los saca de su puesto de trabajo, que está ahí mismo’
(Empleador, Sector Vitivinícola, Sexta Región)*

- ✓ **Certificación como respaldo de las capacidades del trabajador (Trabajadores):** para los Trabajadores entrevistados resulta muy importante contar con un certificado que ratifique el proceso de evaluación experimentado, para así dar cuenta de sus capacidades y respaldar su experiencia en el rubro.

*‘me dieron el diploma y una carta de recomendación y eso a mí me sirve después para otro trabajo’
(Trabajador Competente, Sector Turismo, Región Metropolitana)*

‘así tienes algo que dice que eres bueno, si yo digo que soy bueno para hacer esto viene de muy cerca la recomendación, pero si tienes algo que te respalde es bueno’ (Trabajador Desertor del Proceso, Sector Logística, Región Metropolitana)

- ✓ **Observación en terreno (Algunos trabajadores competentes):** gran parte de este segmento de entrevistados valora que la evaluación sea realizada en su lugar de trabajo, ya que permite observar en contexto el desempeño del trabajador en sus funciones diarias. De esta forma, esta metodología se considera válida, al entregar información fidedigna y acorde a la realidad de cada trabajador y sus condiciones laborales.

‘a uno lo iban a mirar cuando tenía más pega, pero es parte del cuento porque ellos tienen que saber si realmente uno se desenvuelve de la mejor forma’ (Trabajador Competente, Sector Turismo, Región Metropolitana)

- ✓ **Metodología de levantamiento de perfiles (Algunos Evaluadores):** algunos entrevistados de este segmento valoran la forma en que se construyen los perfiles de competencias de los distintos cargos, al existir participación de los distintos actores involucrados en el desempeño de un cargo, los cuales se reúnen en una mesa de trabajo tripartita. Se cree que esto otorga mayor información para la creación de cada perfil, lo que permite construir perfiles ajustados a la realidad de cada sector productivo y cada cargo en cuestión.

‘los perfiles no fueron levantados por ChileValora, sino por una mesa tripartita donde habían representantes de los sindicatos de los trabajadores, de los gremios empresariales y del gobierno a través de los ministerios del trabajo, economía y educación’ (Evaluador, Sector Comercio, Región Metropolitana)

- ✓ **Existencia de instrumentos de evaluación (Algunos Evaluadores Sector Comercio y Turismo):** para algunos evaluadores es relevante contar con instrumentos de evaluación como los que son entregados en el contexto de la implementación del sistema de evaluación y certificación de competencias de ChileValora, ya que les otorga un marco para poder realizar sus observaciones

en terreno. Así, se agradece la existencia de los materiales entregados, los cuales se perciben de buena calidad.

*‘todo lo que son los instrumentos de evaluación es bueno, ahora mismo, hace pocas semanas, toda la codificación tanto de perfiles como de UCL fue versión 2.0’
(Evaluador, Sector Comercio, Región Metropolitana)*

‘hay un estándar que eso permite que no sea tan discrecional la asignación de quién es o no competente’ (Evaluador, Sector Logística, Quinta Región)

Por otro lado, se identifican algunos **elementos de desagrado**, que levantan ciertas críticas hacia el sistema:

- ✘ **Falta de difusión de la marca a nivel masivo (Transversal):** se percibe que éste no es un sistema conocido a nivel masivo en la población chilena, lo que según los entrevistados se debe a la ausencia de una campaña comunicacional que permita dar visibilidad a ChileValora en el país.

*‘lo que falta es hacer más masivo esto, que se conozca mucho más’
(Trabajador Competente, Sector Turismo, Región Metropolitana)*

‘tú dices ChileValora y te dicen “¿qué es ChileValora?” Decíamos que era de SENCE y ahí “ah perfecto, SENCE”’ (Evaluador, Sector Turismo, Región Metropolitana)

Desde los Centros y Evaluadores, se cree que esta falta de comunicación / difusión a nivel masivo acerca de ChileValora es la causante principal del bajo nivel de conocimiento general que presentan tanto los Trabajadores como los Empleadores entrevistados, ya que al no ser una marca visible ni presente a nivel de recordación en la mente de estos entrevistados, no se logra asociar a contenidos específicos ni a la experiencia de evaluación y certificación vivida.

Por otro lado, la falta de difusión masiva podría estar afectando indirecta y negativamente la entrada del sistema a las empresas, ya que gran parte de los Empleadores no se encuentra en conocimiento de los objetivos y metodología utilizados por ChileValora, antes de ser ofrecido directamente a la empresa. Así, se podría pensar que esto afecta su disposición a recibir a los Centros, Evaluadores y a personal de ChileValora para una primera reunión de aproximación al sistema.

‘lo que sí se tiene que hacer es hacer una difusión más fuerte, porque lo que hacemos es casi un apostolado en las reuniones explicando desde un principio para que lo entiendan, lo asimilen y lo valoren’ (Centro de Evaluación y Certificación de Competencias, Sector Comercio)

‘le falta ser más conocido, porque cuando llegamos a evaluar hacemos una reunión informativa a los jefes y lo que falta es que a ChileValora lo conozcan más para que digan “¡qué bueno! Viene Chile Valora, que rico que vienen a evaluar a mis trabajadores”’ (Evaluador, Sector Comercio, Región Metropolitana)

‘a lo mejor si desde el gobierno hubiera más información en la radio, en la televisión, que nombren en algún minuto a SERCOTEC o CONUPIA o ChileValora, cosa que alguien en algún minuto alguien te dice “soy de ChileValora” y le digas “ah sí, por favor, quédese conmigo acá”’ (Empleador, Sector Transporte, Región Metropolitana)

- ✘ **Falta de difusión focalizada de la labor de ChileValora (Transversal):** sumado a lo anterior, transversalmente se percibe que no se ha realizado una difusión focalizada hacia los principales beneficiarios / usuarios del sistema, es decir, hacia los Trabajadores y Empleadores, comunicando no sólo la existencia de la marca, sino que además de la posibilidad de certificar las competencias de los trabajadores y de sus beneficios para éstos.

Esta falta de difusión impacta directamente en la apertura de las empresas hacia el sistema de evaluación y certificación de competencias, ya que al no conocerlo es más difícil que los empleadores decidan implementarlo en sus empresas.

‘hoy no se conoce el concepto de reconocimiento del oficio, a mí me parece que falta mayor difusión, principalmente para las empresas. Hoy estamos contactando empresas y desconocen lo que son las competencias laborales, desconocen el sistema’ (Evaluador, Sector Comercio, Región Metropolitana)

‘tiene que haber mayor conocimiento tanto de los empleadores como de los trabajadores para que esto se vaya implementando y se vayan viendo los beneficios del sistema’ (Evaluador, Sector Logística y Transporte, Quinta Región)

‘que sea más transparente, que nos orientaran bien, nos explicaran de qué se trata y si hay algunos beneficios (...) falta información de todo este proceso’ (Trabajador Desertor del Proceso, Sector Pesquero, Quinta Región)

‘yo creo que sería mucho más fácil que ellos pudieran llegar a todos para ofrecer programas en que uno pueda participar, uno tendría la información y sabría a qué atenerse y obviamente habría mucha más información (...) porque muchas veces no llega la información’ (Empleador, Sector Pesquero, Quinta Región)

En este contexto, se observan procesos dispares de difusión de información en las empresas, quedando éstos a cargo de los Centros y Evaluadores principalmente: mientras algunos Trabajadores y Empleadores recuerdan haber participado de reuniones informativas en momentos previos a la evaluación, otros señalan que no recibieron la información suficiente y sólo fueron evaluados. Esto explica que para muchos de los Trabajadores y Empleadores entrevistados su principal fuente de información respecto a ChileValora y el Sistema Nacional de Evaluación y Certificación de Competencias sea su propia experiencia con éstos, como se señaló en secciones anteriores de este informe.

A partir de lo anterior, se señala que la tarea de difundir información acerca del sistema corresponde a ChileValora directamente, observándose ciertas molestias desde los **Evaluadores** y **Centros**, en tanto sienten que actualmente esta tarea recae sólo en ellos, sin recibir apoyo desde ChileValora:

‘Chile Valora estaba pidiendo a los Centros que incluyan dentro del programa un proceso de información a la gente, cuando ellos son los que deberían hacer eso’ (Evaluador, Sector Turismo, Región Metropolitana)

‘la mayor pega de esto, de difusión la hace cada Centro. ChileValora aparece para decir que es la entidad que regula’ (Evaluador, Sector Agrícola, Región Metropolitana)

- ✘ **Sin impacto visible (Trabajadores Competentes y algunos Empleadores):** especialmente desde los Trabajadores evaluados como competentes y Empleadores (especialmente aquellos pertenecientes al sector pesquero y de turismo), se percibe que la obtención de la certificación y

el proceso de evaluación en sí mismo no tiene un impacto visible en los trabajadores, al menos de forma inmediata.

‘en mi trabajo no todos salieron bien evaluados y no ha habido una diferencia para los que salimos bien evaluados y en el aspecto económico menos todavía’ (Trabajador Competente, Sector Logística, Región Metropolitana)

Desde los Empleadores específicamente, no se logra identificar de forma clara cómo utilizar esta evaluación como insumo para futuros procesos, si bien se le asocia a capacitación y se cree que podría ser útil en este aspecto.

‘debería tener un valor agregado esto, en términos de que la gente que realiza esta "certificación / capacitación", por algo se invierten recursos en esto, porque no es solamente venir y ver lo que tú estás observando y ya, y estás listo, creo que debería ser más que eso. Creo que como aporte en términos de capacitación es extremadamente pobre, por lo tanto mi crítica va orientada en ese sentido, que las personas que participan de esta certificación pudieran corregir, modificar y sugerir cuando están observando’ (Empleador, Sector Turismo, Región Metropolitana)

‘no lo hemos ocupado en nada entonces yo a veces pienso ¿de qué sirvió haber hecho esto?’ (Empleador, Sector Pesquero, Quinta Región)

✘ **Falta de comunicación entre ChileValora - Centros y los usuarios (Trabajadores Desertores del Proceso y algunos Empleadores):** estos entrevistados señalan que no han tenido respuestas oportunas tanto desde ChileValora como desde los Centros de Evaluación, distinguiéndose dos situaciones de disconformidad, en las cuales ha fallado la comunicación con estas organizaciones:

- Al inicio del proceso: gran parte de los **Trabajadores Desertores del proceso** entrevistados fueron informados respecto a la evaluación, pero luego ésta no se llevó a cabo, señalando así que ellos no abandonaron efectivamente el proceso de evaluación, sino que más bien, nunca fueron evaluados.

En gran parte de los casos entrevistados, se señala que esta situación fue informada a sus supervisores, sindicatos u otras organizaciones gremiales, sin obtener una respuesta oportuna y sin ser finalmente evaluados por ChileValora.

‘yo les avisé que no habían venido y dijeron "qué raro, a lo mejor en cualquier momento vienen" y nunca llegaron’ (Trabajador Desertor del Proceso, Sector Turismo – Manipulación de alimentos, Región Metropolitana)

Esto generó molestias en ellos, las que derivaron en una falta de confianza hacia el sistema:

‘mala experiencia, porque había harta gente que estaba interesada en eso, que quería surgir un poco más, pero fue como una burla’ (Trabajador Desertor del Proceso, Sector Pesquero, Quinta Región)

- Al final del proceso: **algunos Empleadores** señalaron no haber obtenido los resultados de la evaluación, a pesar de haberlos solicitado. Esto generó ciertas molestias en ellos, al no poder dar respuesta a sus trabajadores respecto a los resultados de la evaluación. En estos casos, ni el Centro ni los Evaluadores se comunicaron con los Empleadores al finalizar el proceso; al no obtener los resultados de los procesos de evaluación, en estas empresas no se realizaron ceremonias de certificación.

‘a INDUPAN le quedaron pendientes algunas carpetas y algunos todavía me preguntan pero no nos han sabido dar una buena respuesta de lo que pasó’ (Empleador, Industria del Pan, Región Metropolitana)

*‘desde ese minuto no he sabido nada al respecto, no sé qué habrá pasado porque la evaluación se hizo y después tenían que hacernos saber los resultados y esos no los tenemos ahora, no sé si los van a entregar este año’
(Empleador, Sector Agrícola, Sexta Región)*

- ✘ **Contingencia de la prueba escrita (Algunos Trabajadores Competentes y Aún no Competentes):** especialmente desde estos sub-segmentos de Trabajadores entrevistados, se critica la contingencia de los temas evaluados en las pruebas escritas que les fueron aplicadas, al considerarse lejanos a sus labores cotidianas. Desde aquí, se considera que esta parte de la evaluación no se adapta correcta ni completamente a la realidad particular de los entrevistados.

‘las preguntas que hacen son muy generalizadas de empresas, no del rubro en que uno está entonces ahí uno queda de repente un poquito colgado y es lógico que no se sepa, hace falta que sea más específico’ (Trabajador Competente, Sector Logística, Región Metropolitana)

‘lo que no me gustó fue el examen... era con alternativas entonces habían informaciones que nosotros no manejábamos, en el caso mío una medida americana y jamás en mi trabajo hemos hablado de esos temas’ (Trabajador Aún no Competente, Sector Metalmeccánico, Región Metropolitana)

- ✘ **Ausencia de ciertos perfiles (Algunos Empleadores):** se critica que ciertos perfiles existentes en su rubro no estén dentro de los que ofrece ChileValora para la evaluación y certificación de competencias, en tanto esto no les permite realizar un proceso único de certificación de toda la empresa y sus cargos.

Esto genera molestias principalmente al provocar problemas de clima laboral entre los trabajadores, que surgen desde aquellos que no han sido evaluados aún por el sistema.

‘de a poco se abren perfiles entonces hay como un poco de envidia entre la gente, como “este grupo fue seleccionado para que lo evalúen y yo no”’ (Empleador, Sector Vitivinícola, Sexta Región)

- ✘ **Perfiles incompletos (Puntualmente algunos Empleadores, Sector Agrícola y Vitivinícola):** algunos Empleadores consideran que se excluyeron ciertos temas importantes en la evaluación de algunos perfiles de su rubro, sin representar fielmente la complejidad del cargo a evaluar. Estos entrevistados no conocen la metodología de construcción de perfiles de ChileValora, por lo que critican la falta de participación de los trabajadores y empleadores en este proceso.

‘tenemos otros tópicos en los que pueden evaluarse, pueden ser más aspectos. Por ejemplo para un operador de maquinarias enológicas: cumplir normas de higiene y seguridad’ (Empleador, Sector Vitivinícola, Sexta Región)

*‘cuando leí la minuta de lo que les iban a evaluar a ellas me pareció que era un poco básica, faltó a lo mejor juntarse más con la gente de laboratorios y hacerlo un poquito más complejo’
(Empleador, Sector Agrícola, Región Metropolitana)*

Lo anterior da cuenta de cierta distancia entre el perfil evaluado y las necesidades del sector (especialmente en el caso de los sectores Agrícola y Vitivinícola, ya que aquí se levantó este elemento de desagrado). Se podría pensar que esto proviene desde dos posibles causas: por un lado, pueden haberse dado cambios tecnológicos que llevan a una aceleración de la pérdida de vigencia de cada perfil levantado. Otra hipótesis es que el perfil no se haya levantado con la pertinencia necesaria, lo que sitúa el problema en el proceso de levantamiento de información para la construcción de perfiles, o bien, en el vínculo que mantienen los Organismos Sectoriales con las industrias en cuestión.

- ✘ **Proceso de evaluación breve (Algunos Trabajadores):** algunos trabajadores de diversos sectores productivos perciben que el proceso de evaluación tiene una duración muy breve, por lo que en algunos casos no resulta posible observar a cabalidad el desempeño del trabajador.

‘es que fue tan rápido... la niña que me evaluó a mí fue 3 veces, fue dos veces en una semana y a la siguiente una vez y eso fue todo’ (Trabajador Competente, Sector Comercio, Región Metropolitana)

*‘encontré que fue muy poco tiempo para evaluar’
(Trabajador Competente, Sector Vitivinícola, Sexta Región)*

Puntualmente los Trabajadores (de todos los sub-segmentos) entrevistados pertenecientes al sub-sector de la pesca artesanal, señalan que no fueron observados en su puesto de trabajo durante esta evaluación. Así, el proceso de evaluación vivido por estos trabajadores parece ser distinto al del resto de los trabajadores entrevistados: se les aplicaron pruebas escritas, se les solicitaron documentos, se les explicó en qué consistía la certificación y se les entregó a quienes tuviesen todos sus documentos en orden. Así, el proceso de evaluación es percibido como aún más breve para estos trabajadores, en tanto sólo tiene una instancia de contacto y pseudo-observación de los trabajadores.

‘me recuerdo como hace 3 años aquí en Valparaíso y a mí ese diploma no me lo dieron porque se me quedó la matrícula en la casa pero a otros compañeros sí’ (Trabajador Desertor del Proceso, Sector Pesquero, Quinta Región)

*‘nosotros no teníamos supervisores mirando (...) nos miraron solamente, es que de partida el bote no es lo mismo, se van a mojar, les va a dar frío, sueño, no es lo mismo porque nosotros trabajamos toda la noche ¿de dónde un evaluador te va a aguantar toda la noche con frío?’
(Trabajador Competente, Sector Pesquero, Quinta Región)*

- ✘ **Formación de Evaluadores centrada en la teoría y no la práctica (Centros y Evaluadores):** tanto los Centros como los Evaluadores entrevistados perciben que el curso de habilitación de evaluadores se focaliza en la teoría y deja de lado la práctica, considerándose que esta última es más relevante para la realización de las evaluaciones. Se describe como un curso que permite conocer acerca de ChileValora y su historia, lo que se considera relevante especialmente para aquellos evaluadores que se están incorporando por primera vez al sistema. Sin embargo, no se

ahonda en las metodologías y formas de evaluar en terreno, más allá de presentar los documentos a entregar por parte del Evaluador al Centro.

Así, se considera que el curso no resulta completamente satisfactorio en tanto no entrega las herramientas suficientes para el trabajo en terreno que deben realizar los Evaluadores.

‘los cursos, antes los hacía INACAP y eran como el forro, ahora la Santa María no se baja de las 300 lucas y con el cariño que le tengo a la Santa María es un curso teórico, no alcanzan a ver nada’

(Centro de Evaluación y Certificación de Competencias, Industria del Pan)

‘te enseñan qué es Chile Valora, los organismos que lo componen, de donde surge, cómo nace y te enseñan a llenar los documentos y eso es todo, te juro que es una lata el curso’

(Evaluador, Sector Turismo, Región Metropolitana)

‘este curso te enseña teoría, no te enseña a evaluar’ (Evaluador, Sector Agrícola, Región Metropolitana)

‘para ser honesto he aprendido más en terreno que en el curso. Porque el curso era genérico’

(Evaluador, Sector Comercio, Región Metropolitana)

‘falta también más práctica porque es solamente teoría y hay ciertos talleres dinámicos donde se hacen ciertas actividades, pero generalmente son en grupo entonces no permiten ver si la persona entendió bien o no’ (Evaluador, Sector Comercio, Región Metropolitana)

‘no quedé muy conforme con el curso porque muchas cosas eran de campo, creo que yo tenía mucho más que aportar al curso de lo que ellos me estaban aportando’ (Evaluador, Sector Logística, Quinta Región)

- ✘ **Exceso de exigencias desde ChileValora hacia los Centros (Centros):** los entrevistados de los Centros de Evaluación y Certificación de Competencias perciben que el sistema se encuentra aún en un proceso de formación y cambios, por lo que sería necesario trabajar desde la colaboración y la flexibilidad, en pos de aprender en conjunto cuáles son las mejores formas de trabajar y dirigir el funcionamiento del sistema.

Sin embargo, los Centros entrevistados perciben que esto no se da en la realidad, sino que más bien existe una política de alta exigencia hacia ellos, en las cuales prima la lógica de la fiscalización, por sobre la de la colaboración. Esto genera molestias, en tanto los Centros sienten que son una parte importante del sistema y no perciben que reciben el apoyo correspondiente desde ChileValora para poder desarrollar sus funciones correctamente. En este contexto, algunos entrevistados señalan que dentro de este apoyo, esperarían contar al menos con el dinero suficiente para poder funcionar, a cambio de cumplir con las múltiples exigencias percibidas desde ChileValora, pero esto tampoco se cumple en la realidad.

‘en este proceso estamos todos aprendiendo y todos aprendiendo de ChileValora. Ellos también sobre la marcha están implementando sistemas y mejorando, pero además están en un proceso de fiscalización muy duro, cuando debería ser una etapa en que crezcamos juntos’ (Centro de Evaluación y Certificación de Competencias, Sector Comercio)

‘por un lado el mismo Chile Valora tiene un área de supervisión y normativas que te exige como que las lucas estuvieran fluyendo a borbotones desde la otra área y no es así... te exigen, te fiscalizan, que aquí, que allá, que la cuestión, la norma, los documentos, los perfiles y ¿ya, y las lucas?’ (Centro de Evaluación y Certificación de Competencias, Industria del Pan)

‘son demasiado exigentes, yo creo que están basados en la ISO 9001’ (Centro de Evaluación y Certificación de Competencias, Sector Construcción)

‘hoy Chile Valora frente a los centros es más un fiscalizador que un colaborador, hoy la figura para los centros es "Chile Valora me va a fiscalizar"' (Evaluador, Sector Comercio, Región Metropolitana)

- ✘ **Burocracia (Centros y Evaluadores):** desde la rigidez en la forma de trabajo y el exceso de exigencias, estos entrevistados perciben que ChileValora trabaja de forma burocrática, lo que no permite acelerar procesos y a veces produce atrasos en la entrega de resultados.

‘el papeleo, la burocracia, es demasiado papel porque yo no vivo de esto, a mí me interesa certificar a la gente de mi rubro pero yo tengo mi pega, entonces como es tanto papel es demasiado y te genera mucha pérdida de tiempo’ (Evaluador, Sector Pesquero, Quinta Región)

Adicionalmente, los **Evaluadores** entrevistados perciben que esta forma de trabajo burocrática, asociada al uso de múltiples documentos y papeles, no se ajusta a la modalidad de evaluación en terreno, ya que las condiciones de trabajo de los trabajadores a evaluar no siempre permiten la presencia de documentación, o bien, los evaluados no tienen las capacidades necesarias para poder llenar dicha documentación (como leer y escribir), pero sí para desempeñarse correctamente en sus trabajos.

‘nosotros que nos manejamos dentro de la mina subterránea, las condiciones de repente no están como pa’ andar con libros, con papeles, que de repente se llueve, se gotea, que hay mugre, polvo (...) no puedes andar con tanto papeleo, hay que andar más preparado para la batalla’ (Evaluador, Sector Construcción, Sexta Región)

‘son muy formales cuando ellos mismos tratan de buscar beneficios para gente que no es tan formal, que no entiende la formalidad como tú o como yo, entiendo que se necesita la fotocopia del carnet de identidad, pero por ejemplo que me pongan problemas porque una persona no firmó el currículum que está hecho casi a mano... no entiendo la relevancia de una firma’ (Evaluador, Sector Pesquero, Quinta Región)

‘es todo como muy regulado pero en la construcción no puede ser (...) si usted quedó de ir mañana y hay un accidente la obra está cerrada, eso hemos dicho nosotros pero no lo han entendido bien aún (...) hay que hacer una prueba técnica, hay que presentar currículums y en la construcción hay gente que no lee ni escribe’ (Centro de Evaluación y Certificación de Competencias, Sector Construcción)

- ✘ **Financiamiento (Centros):** especialmente desde los Centros de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales, se critica fuertemente la modalidad de financiamiento que posee ChileValora, en tanto no genera ningún tipo de ganancias para ellos y, de hecho, los ha llevado a tener que invertir fondos de otras actividades a las que se dedican en paralelo, para así cubrir los gastos que genera la implementación de los procesos de Evaluación y Certificación, además de los costos que surgen desde la mantención del Centro de Evaluación y Certificación como tal, para que puedan seguir operando dentro del sistema.

Así, se percibe que el sistema de financiamiento de ChileValora es deficiente, en tanto la modalidad actual no permite disponer de los recursos cuando estos efectivamente se necesitan.

*‘le falta, para que los Centros se robustezcan realmente hay que tener un financiamiento basal’
(Centro de Evaluación y Certificación de Competencias, Industria del Pan)*

‘tienen poco financiamiento, nosotros tenemos que pagar todos los años, si queremos sumar un perfil tenemos que pagarlo, los evaluadores los paga también uno (...) nos parece injusto, es como el permiso de circulación, si uno lo pagó una vez no tiene por qué pagarlo siempre’ (Centro de Evaluación y Certificación de Competencias, Sector Construcción)

En este contexto, se critica la poca participación de las empresas y del Estado en los mecanismos de financiamiento de ChileValora, considerándose que su aporte actual es demasiado bajo o nulo, lo que no permite que el sistema funcione de manera óptima. Se señalan estos dos actores, en tanto los entrevistados creen que deberían jugar un papel más activo y potente en el financiamiento del sistema.

‘también es injusto para ChileValora porque ellos tienen que autofinanciarse en el fondo (...) cuando el Estado debería darlo (...) El Estado debería hacerse cargo, si ChileValora es parte del Estado y está regulado por ley, no es una cosa privada’ (Centro de Evaluación y Certificación de Competencias, Sector Construcción)

‘no existen los recursos, o sea primero las empresas no reconocen este sistema, no lo conocen y al no conocerlo para ellos es prioridad el uso de la franquicia en capacitación. Las empresas no invierten y como no invierten no les interesa focalizar recursos. Por otro lado, el Estado los recursos que tiene a disposición son mínimos porque tú cuando analizas lo que el Estado tiene para realizar capacitaciones y para realizar programas de evaluación y certificación de competencias no tiene nada, nada’ (Centro de Evaluación y Certificación de Competencias, Sector Turismo)

- ✘ **Ley rígida (Algunos Centros):** los problemas de financiamiento y la falta de flexibilidad señalados anteriormente se atribuyen principalmente a la existencia de una ley calificada como rígida por los entrevistados de los Centros, que no permite hacer modificaciones y hace que el sistema completo funcione de manera rígida.

‘para crear el sistema hubo que hacer una ley que está mala. Entonces después cuando se terminó de implementar, ChileValora no tenía un peso para nada, no tenía plata para nadie entonces hay que estar hablando con el SENCE’ (Centro de Evaluación y Certificación de Competencias, Sector Agrícola)

- ✘ **Poca presencia en regiones (Centros y Evaluadores de la Quinta y Sexta Región):** especialmente los **Evaluadores** entrevistados de la Quinta y Sexta Región y algunos Centros perciben que la distribución de los Centros a lo largo del país se concentra principalmente en la zona central, lo que dificulta la realización de evaluaciones en otras zonas del país.

*‘al menos acá en la zona no hay Centros, los que me han llamado son Centros de Santiago o del sur’
(Evaluador, Sector Logística y Transporte, Quinta Región)*

*‘comprendo que esto lo que busca es regular y que no aparezcan muchos Centros pero lo cierto es que en regiones no hay mucha presencia de Centros y los Centros que están en la zona céntrica del país necesitan cobrar muy caro para poder habilitar trabajadores en Punta Arenas por ejemplo’
(Evaluador, Sector Logística y Transporte, Quinta Región)*

‘el sistema no está en todo el país, no hay centros en todo el país (...) no hay centros para los 6 millones de trabajadores que hay en Chile’ (Centro de Evaluación y Certificación de Competencias, Sector Construcción)

Desde los **Centros**, además, se percibe que no existe una presencia real de ChileValora en otras regiones del país, contando sólo con una oficina ubicada en la Región Metropolitana. Esto podría estar relacionado con la falta de apoyo percibida por algunos Centros y Evaluadores, especialmente aquellos ubicados en otras regiones.

‘ChileValora tiene un gran déficit: funciona en Miraflores 134 y no tiene nada en regiones, sólo está ahí entonces le faltan los brazos para llegar y ver lo que realmente ocurre en las regiones’ (Centro de Evaluación y Certificación de Competencias, Sector Agrícola)

- ✘ **Problemas en la contratación de evaluadores (Centros):** los entrevistados de los Centros de Evaluación y Certificación de Competencias perciben que la forma en la que se dispone de los Evaluadores para trabajar con cada Centro no contribuye a la realización de un buen trabajo, ya que no fomenta su compromiso con un determinado Centro ni rubro, lo que además fomenta que se pierda la especialización de cada Evaluador.

Por otro lado, gran parte de los Centros señala que invierte en la formación de sus evaluadores, por lo que al emigrar hacia otro Centro pierden dicha inversión y deben buscar nuevos recursos humanos para poder trabajar. Esto genera gran parte de las molestias de los Centros respecto a este tema.

‘trajimos evaluadores pero esas personas a partir de septiembre quedaron sin ocupación, entonces lo normal es que empiece a trabajar en otro lado y cuando salga una nueva licitación ya no va a estar disponible’ (Centro de Evaluación y Certificación de Competencias, Sector Comercio)

‘aquí hay un tema de mercado, por lo que tanto si hay un evaluador que está habilitado cualquier Centro puede trabajar con él, esa es la mirada. El problema es que a los evaluadores que yo tengo, yo les pagué el curso y cuando se creó BURO VERITA me levantó dos evaluadores a los que yo les pagué el curso’ (Centro de Evaluación y Certificación de Competencias, Industria del Pan)

‘el gran drama que tiene son los evaluadores (...) porque no responden a nadie, sólo tienen que estar registrados en ChileValora entonces ellos no entregan informes, se mueven de la forma que el mercado lo define’ (Centro de Evaluación y Certificación de Competencias, Sector Turismo)

‘tú puedes tener evaluadores hoy día y después se van porque se les ofrece un poco más de lucas y el sistema no funciona así, está bien que las tarifas las defina el mercado pero no es posible que tú no tengas ciertas responsabilidades con el rol que estás cumpliendo’ (Centro de Evaluación y Certificación de Competencias, Sector Turismo)

De esta forma, se presentan tanto aspectos de agrado como de desagrado en torno al sistema, los cuales se resumen en el cuadro que se presenta en la página siguiente:

Figura 4. Cuadro Resumen de Aspectos de Agrado y Desagrado en torno al sistema

		Aspectos de agrado		Aspectos de desagrado	
Transversales		Objetivo principal Rol social		Falta de difusión de la marca a nivel masivo Falta de difusión focalizada de la labor de ChileValora	
Trabajadores	Competentes	Certificación como respaldo de las capacidades del Trabajador Evaluación externa	Observación en terreno	Proceso de evaluación breve (algunos)	Sin impacto visible (algunos) Contingencia de la prueba escrita (algunos)
	Aún no Competentes				Contingencia de la prueba escrita (algunos)
	Abandonadores del Proceso		Ahorro de tiempo (algunos)		Falta de comunicación entre ChileValora – Centros y usuarios
Empleadores		Evaluación externa Ahorro de tiempo (algunos)		Sin impacto visible (algunos) Falta de comunicación entre ChileValora – Centros y usuarios (algunos) Ausencia de ciertos perfiles (algunos) Perfiles incompletos (algunos)	
Centros				Formación de evaluadores centrada en la teoría y no la práctica Burocracia Poca presencia en regiones (algunos)	Exceso de exigencias desde ChileValora hacia los Centros Financiamiento Problemas en la contratación de evaluadores Ley rígida (algunos)
Evaluadores		Metodología de levantamiento de perfiles (algunos) Existencia de instrumentos de evaluación (algunos)			

d. Beneficios Percibidos

Los entrevistados perciben distintos beneficios dependiendo del segmento al que pertenecen. Estos beneficios, a su vez, pueden estar dirigidos a su propio segmento como también hacia otros. Esto queda expresado en el siguiente esquema, en el que se presenta la totalidad de beneficios percibidos:

Figura 5. Beneficios percibidos según segmento

Beneficios	Dirigido a...	Percibido por...
Reconocimiento	Trabajadores	Transversalmente
Satisfacción / Valoración personal	Trabajadores	Transversalmente
Movilidad laboral	Trabajadores	Transversalmente
Mayor motivación de los trabajadores	Trabajadores y Empleadores	Empleadores
Trabajo con sentido social	Centros y Evaluadores	Centros y Evaluadores
Formación en Competencias Laborales	Evaluadores	Evaluadores

A continuación, se explican en detalle cada uno de los beneficios percibidos:

- **Reconocimiento:**

Transversalmente, se cree que el principal beneficio del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales está dirigido **hacia los Trabajadores Usuarios del sistema**, en tanto permite reconocer su labor y su experiencia. Así, este reconocimiento es el principal beneficio percibido, así como también es el más importante, ya que se distingue como la misión principal del sistema.

*‘fue choro porque es reconocer estos trabajos de especialidad que no se imparten en ninguna parte, que se aprenden con el tiempo, que son súper específicos y darles un reconocimiento especial’
(Empleador, Sector Agrícola, Región Metropolitana)*

*‘cuando uno tiene algo, un certificado, no es como decir "trabajó ahí no más", no po’, significa que a lo mejor ella es una buena embaladora, por eso tiene ese título, por eso aprendió y se ganó el cartón’
(Trabajador Aún no Competente, Sector Agrícola, Sexta Región)*

‘creo que es bien importante porque dice que eres bueno, no es tu palabra contra la palabra de alguien, sino que es un papel que dice que eres importante en lo que estás haciendo’ (Trabajador Desertor del Proceso, Sector Logística, Región Metropolitana)

A partir de este beneficio, se derivan otros que afectan a distintos segmentos por separado:

- **Satisfacción / Valoración personal:**

Esta certificación otorga satisfacción personal y aumenta la valoración personal y autoestima de los **Trabajadores**, ya que el hecho de poder obtener la Certificación se considera como un logro y reconocimiento a su esfuerzo. Este beneficio es **percibido transversalmente** y considerado como algo muy relevante por los trabajadores, ya que parte de su identidad personal se encuentra definida por su trabajo y su desempeño en este mismo; así, el hecho de recibir un reconocimiento en sus actividades laborales afecta directamente su vida personal.

‘un cartón que diga las capacidades que tienes de hacer un trabajo y que lo dé una institución igual es importante, un pequeño título’ (Trabajador Competente, Sector Vitivinícola, Sexta Región)

‘nos consideraron dentro de varias personas porque yo puedo tener el mismo puesto que una compañera pero me certificaron a mí y no a mi compañera, siendo que hacíamos las mismas labores’ (Trabajador Competente, Sector Logística, Región Metropolitana)

- **Movilidad laboral:**

Transversalmente se reconoce que este Certificado permite que **los Trabajadores calificados como Competentes** puedan optar a mejores trabajos, en tanto es un documento que los respalda como buenos trabajadores. Esto se sustenta en la creencia de que los trabajadores evaluados y certificados, en general, no cuentan con suficientes documentos que respalden su experiencia y conocimientos.

‘que unas personas te califiquen de que tú haces bien tu trabajo, yo creo que igual te sirve como una carta de presentación, una cosa así, ya tiene algo que certifica que hace bien su trabajo’ (Trabajador Aún no Competente, Sector Transporte, Región Metropolitana)

*‘si va a otro establecimiento ya la van a recibir porque tiene el diploma, ya está reconocida’
(Trabajador Aún no Competente, Sector Agrícola, Sexta Región)*

*‘es para encontrar pega más fácil en el rubro’
(Trabajador Desertor del Proceso, Sector Logística – Retail, Región Metropolitana)*

‘así como ellos son buzos, marineros de cubierta, etcétera, eso no se enseña en ninguna parte, eso lo aprendes tú con el oficio entonces esto iba a ser la oportunidad de que esto fuera reconocido, en el caso de que tú quisieras tener una movilidad laboral y te quieras cambiar a una empresa, tengas una certificación en que se te reconozca ese conocimiento’ (Trabajador Competente, Sector Pesquero y Transporte, Quinta Región)

‘yo trabajo en un sector donde el certificado tiene mucha importancia (...) es un antecedente que ellas tienen para ser contratadas, una evidencia’ (Centro de Evaluación y Certificación de Competencias, Sector Turismo)

Es importante señalar que hablamos de la expectativa de un beneficio que, según los participantes, debería tener la certificación y no de la percepción de dicho beneficio. Por consiguiente, a pesar de que la posibilidad de obtener un mejor puesto de trabajo o bien, en caso de desempleo, un puesto laboral en menos tiempo, sea altamente valorada, una parte importante de los trabajadores consideran que ello deberá someterse al test de la realidad.

‘lo pondría en mi currículum para ver si realmente es eficiente o no, si realmente funciona la certificación para entrar a una pega’ (Trabajador Aún no Competente, Sector Logística, Región Metropolitana)

○ **Mayor motivación de los trabajadores:**

Los **Empleadores** entrevistados consideran que la certificación potencia la motivación de los trabajadores, lo que los beneficia a ambos:

- **A los Trabajadores:** aumentando su motivación y ganas de trabajar, lo que mejora su estado de ánimo y quizás impacte en su clima / ambiente laboral de manera positiva.
- **A los Empleadores:** en la medida que la mayor motivación impacta en una mayor productividad y un mejor ambiente laboral, afirmando que “un trabajador contento y motivado, trabaja mejor”. Esto se suma al hecho de que al certificar a todos los trabajadores de su empresa, ésta proyecta una imagen de mayor calidad hacia el mercado, al contar con personal calificado.

‘tener a todas las personas certificadas nos hace mejor como empresa y también la gente trabaja mejor’ (Empleador, Sector Metalmecánico, Región Metropolitana)

‘desde el punto de vista de la empresa, yo diría que el resultado también es positivo, por cuanto, en la medida que el personal se siente mejor preparado y se siente satisfecho con estas herramientas que se le dieron eso redundo en un mejor rendimiento y una mejor gestión dentro de la empresa’ (Empleador, Sector Turismo, Región Metropolitana)

‘también es un aporte para la empresa porque tenemos gente calificada, que nosotros podemos decir “yo tengo un trabajador que está calificado para hacer la labor”’ (Empleador, Sector Agrícola, Sexta Región)

‘en la asociación nos decían que nos iba a favorecer a futuro con el tema de exportar porque en otros países lo que más les importa es el tema de las personas’ (Empleador, Sector Agrícola, Sexta Región)

Más allá de lo anterior, se valora el beneficio en sí mismo (el aumento de la motivación de los trabajadores), desde la satisfacción que genera a los Empleadores el hecho de ver a sus trabajadores felices, lo que podría impactar positivamente en su permanencia en la empresa.

‘la satisfacción de la gente de sentirse reconocido en lo que están haciendo y que alguien les está entregando un diploma porque saben hacer su pega’ (Empleador, Sector Turismo, Quinta Región)

*‘el beneficio inmediato que me trajo es de motivación para ellas (...) es algo entretenido de hacer, después ir a una ceremonia, que te entreguen un cuento, que te digan "tú sí cumples"’
(Empleador, Sector Agrícola, Región Metropolitana)*

‘un poco más de motivación para el personal, les gustó harto, algunos querían estar para la próxima’ (Empleador, Industria del Pan, Región Metropolitana)

○ **Trabajo con sentido social:**

Al entregar reconocimiento y mayores oportunidades a los trabajadores a través de la certificación de ChileValora, los **Evaluadores** y **Centros** sienten que cumplen un rol social importante, que dota de sentido a su trabajo.

‘el otro beneficio es que ayudas a la gente’ (Evaluador, Sector Pesquero, Quinta Región)

‘la satisfacción es más que las lucas, porque son viejos que conozco hace muchos años y quedan contentos con su papelito, con su cartón’ (Evaluador, Sector Pesquero, Quinta Región)

‘tenemos centros de capacitación como te comentaba, pero este es un tema relevante, es gente nuestra, estimábamos unas 600 mil personas en el sector comercio a nivel nacional, es el potencial de nuestro sector que debieran ser certificados’ (Centro de Evaluación y Certificación de Competencias, Sector Comercio)

Si bien este es un beneficio relevante para los Centros de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales, entra en conflicto con los importantes **costos** asociados a la implementación del sistema (descritos anteriormente). Si bien existe cierto malestar respecto a este tema, los entrevistados señalan que el beneficio que les genera ser parte del sistema (si bien no es monetario) es más relevante que los costos: ser parte del Sistema Nacional de Evaluación y Certificación de Competencias es más importante que las pérdidas de dinero que han sufrido. Sin embargo, proyectan que de mantenerse esta situación, muchos Centros se verán obligados a dejar de funcionar, especialmente aquellos que no están asociados a otras actividades (como los que no pertenecen a asociaciones gremiales).

‘un centro que no está asociado a un gremio o a una entidad que lo pueda subsidiar está destinado a desaparecer’ (Centro de Evaluación y Certificación de Competencias, Industria del Pan)

Adicionalmente, los evaluadores identifican un beneficio dirigido hacia ellos:

- **Formación en temas de Competencias Laborales:**

Los **Evaluadores** entrevistados valoran la posibilidad de aprender respecto a temas relacionados con las competencias laborales y su metodología de evaluación, en tanto se considera un tema útil para desempeñarse en otros trabajos. La formación en estos temas, que se da principalmente desde la experiencia en terreno / desde la observación es altamente relevante para los evaluadores.

‘es como estar haciendo un postgrado, porque yo a la vez estoy evaluando a los trabajadores estoy viendo lo último en vanguardia tecnológica, en administración del personal, todo lo nuevo. Uno nunca termina de aprender’ (Evaluador, Sector Comercio, Región Metropolitana)

‘ahora me ha tocado trabajar en paralelo en una empresa que tiene que ver con instituciones de educación técnica que están trabajando con el modelo de competencias laborales y ahí me ha tocado poder formular los grandes estudios de cargos mediante la metodología de competencias laborales’ (Evaluador, Sector Logística y Transporte, Quinta Región)

Por otro lado, hay algunos entrevistados que **no logran identificar beneficios** a partir de la implementación del sistema, por diversas razones:

- Para **algunos Trabajadores y Empleadores**, no se observa un impacto o cambio inmediato en sus trabajos. De esta forma, no se perciben beneficios para estos entrevistados, ya que su situación continúa de la misma manera que antes de realizar la evaluación y obtener la certificación.

‘nada, lo único fue que fue esa vez una niña y no fue más’ (Trabajador Desertor del Proceso, Sector Turismo, Región Metropolitana)

‘nada, nos dieron esa charla y de ahí nada más, dijeron que iban a mandar unos certificados pero no llegaron nunca y ahí quedó’ (Trabajador Aún no Competente, Sector Construcción, Región Metropolitana)

‘encuentro que no hay elementos de valor, porque hay una inversión de parte nuestra también, de hecho hay una gran inversión, le dedicamos mucho tiempo, entonces, siendo bien honesto, prefiero, o preferiría en esos términos contratar directamente un plan de capacitación’ (Empleador, Sector Turismo, Región Metropolitana)

- **Algunos Empleadores y algunos Trabajadores Aún No Competentes y Desertores del Proceso**, en tanto exhiben un bajo nivel de conocimiento sobre ChileValora, desconocen las posibles consecuencias que podrían derivarse de la certificación. Desde aquí, no se conocen beneficios asociados a ChileValora y al proceso de evaluación y certificación, al menos en el momento previo a someterse al proceso de evaluación.

‘yo respondía por responder no más’ (Trabajador Aún no Competente, Sector Agrícola, Sexta Región)

‘la niña que me fue a evaluar no me dijo si me iba a servir a futuro’ (Trabajador Aún no Competente, Sector Agrícola, Sexta Región)

- En **algunos Trabajadores**, especialmente aquellos evaluados como **Aún No Competentes**, se percibe cierto nivel de desesperanza aprendida respecto a sus posibilidades de movilidad laboral y crecimiento profesional, por lo que no visualizan que esta certificación logre generar un cambio en esta situación. De esta forma, no se perciben beneficios de esta certificación ni de otra certificación similar, ya que no creen que ninguna de éstas logre cambiar la situación de “estancamiento laboral” en la que se encuentran.

‘no porque siempre vas a estar en el mismo lugar (...) tú siempre vas a estar ahí dentro del montón no más’ (Trabajador Aún no Competente, Sector Agrícola, Sexta Región)

- En este mismo sentido, **algunos Trabajadores** (de todos los sub-segmentos) piensan que todas las acciones emprendidas por la empresa no son en directo beneficio de los trabajadores, sino más bien, están diseñadas para beneficiar a la empresa.

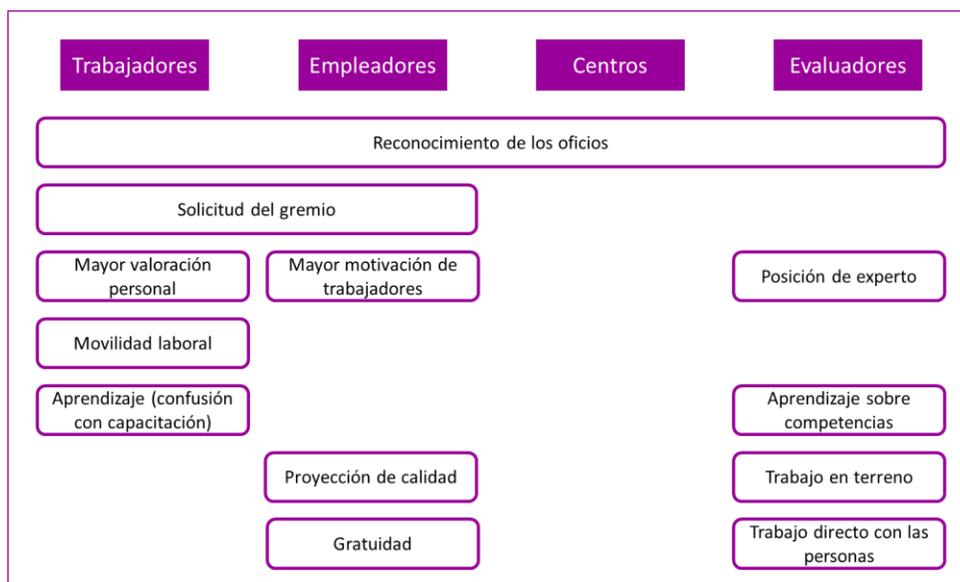
‘no nada, en realidad uno sabe que son beneficios casi siempre para la empresa, para que la empresa esté bien, para que la empresa esté bien mirada’ (Trabajador Desertor del proceso, Sector Logística, Región Metropolitana)

e. Principales Drivers y Barreras hacia el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales

Los drivers para formar parte del proceso de Evaluación y Certificación de ChileValora dependen del segmento al que pertenece el entrevistado, en tanto su experiencia con el sistema difiere según su posición en el mismo.

A continuación, se señalan los principales **drivers** que motivaron a los distintos actores a formar parte del sistema:

Figura 6. Drivers para participar en el sistema según segmento



Como se muestra en el esquema, el **reconocimiento de los oficios** actúa como el principal driver para todos los segmentos de entrevistados, si bien adquiere un significado distinto según actor:

- **Trabajadores:** en tanto va dirigido hacia ellos, les impacta directamente, por lo que se busca el reconocimiento en sí mismo al formar parte del proceso de evaluación y certificación de ChileValora. Cabe mencionar que este reconocimiento es buscado por los trabajadores, en tanto perciben que no han recibido hasta el momento el reconocimiento suficiente por la realización de su trabajo.

*‘para ser valorado, para saber que se está realizando un trabajo y lo estás haciendo bien’
(Trabajador Competente, Sector Comercio, Región Metropolitana)*

*‘para que alguna vez en la vida a uno le digan "usted sirve, usted tiene un valor"’
(Trabajador Competente, Sector Agrícola, Sexta Región)*

*‘yo creo que al final cada uno quería evaluarse para ver cuál era la capacidad de cada uno’
(Trabajador Competente, Sector Vitivinícola, Sexta Región)*

‘para poder sentirse más valorada dentro de la empresa, éramos como todos lo mismo y con eso yo sentía que íbamos a destacar nuestra participación en el trabajo’ (Trabajador Desertor del proceso, Sector Logística – Retail, Región Metropolitana)

- **Empleadores:** para este segmento, el reconocimiento se concibe como una forma de retribuir a sus trabajadores por su esfuerzo, años de experiencia y dedicación a la empresa. De esta forma, el reconocimiento a los trabajadores actúa como un driver para este segmento, al presentarse como una posibilidad de retribución que no implica un esfuerzo extra de los empleadores, ya que son los evaluadores quienes guían e implementan la evaluación.

‘la verdad era para reconocer a la gente que no había tenido estudios, la mayoría es gente mayor, dueñas de casa, mamás que no han tenido la oportunidad de poder estudiar y es una manera de reconocerles que tienen un oficio y ese oficio está reconocido por lo menos en el certificado de competencias laborales’ (Empleador, Sector Turismo, Quinta Región)

‘yo solicité esto porque nosotros tenemos gente que lleva como 40 años trabajando con nosotros cada temporada, señoras, abuelitas que nadie las ha calificado o nadie les ha dicho "usted sabe hacer esto, aquí está su reconocimiento"’ (Empleador, Sector Agrícola, Sexta Región)

- **Centros y Evaluadores:** para ambos segmentos, la posibilidad de otorgar este reconocimiento a los trabajadores tiene un rol social, que es altamente valorado y dota de sentido el trabajo realizado por ambos segmentos de entrevistados.

*‘para nosotros es un tema importante, piensa que tenemos un millón y medio de trabajadores y en su gran mayoría que no ha terminado cuarto medio, por lo tanto es un tema relevante, no sólo como un tema de negocio, velo como un tema de responsabilidad social empresarial... La Cámara no se podía restar de este tema, donde el capital humano es intensivo en mano de obra, no podía restarse’
(Centro de Evaluación y Certificación de Competencias, Sector Comercio)*

‘por los trabajadores, a ellos les va a permitir... Esperamos en el futuro más remuneración pero hoy día les permite movilidad laboral, les permite que, cuando la construcción esté en baja, al

tipo que sepa no lo contraten como el último de la construcción, que eso pasa' (Centro de Evaluación y Certificación de Competencias, Sector Construcción)

Adicionalmente, se observan otros drivers que difieren según segmento, los cuales se describen a continuación:

Segmento Trabajadores

- ◆ **Solicitud del gremio:** algunos **Trabajadores Desertores del Proceso** (especialmente del sector pesquero) fueron invitados a participar desde sus sindicatos y/o asociaciones gremiales, en los cuales depositan altos niveles de confianza. Desde aquí, se señala que no se les entregó gran cantidad de información respecto a la evaluación y certificación ni sus posibles consecuencias, por lo que su principal motivación para participar no se relaciona tanto con la certificación en sí misma, sino con formar parte de algo propuesto por la organización en la cual confían.

'prácticamente como en ese tiempo nos reuníamos con el sindicato y salió la idea esa e hizo hincapié el presidente de que teníamos que hacer ese curso para darnos ese diploma pero nunca se habló de que iban a haber beneficios ni nada' (Trabajador Desertor del Proceso, Sector Pesquero, Quinta Región)

- ◆ **Mayor valoración personal:** para algunos entrevistados el hecho de obtener la certificación de ChileValora conlleva cierto orgullo, por lo que aporta a su valoración personal y autoestima, en tanto significa un logro para ellos.

'para subirte el autoestima, para sentirte bien tú' (Trabajador Competente, Sector Comercio, Región Metropolitana)

'para sentirme bien conmigo, porque sé que terminé algo, que lo hice bien' (Trabajador Desertor del Proceso, Sector Logística – Retail, Región Metropolitana)

- ◆ **Movilidad laboral:** gran parte de los Trabajadores entrevistados señala que uno de sus principales drivers es la posibilidad de tener mayor movilidad laboral, en tanto la Certificación actúa como un respaldo / aval de su buen desempeño laboral y les permitiría acceder a mejores empleos. Esto cobra especial relevancia para los trabajadores, ya que no cuentan con un gran número de certificaciones que respalden sus conocimientos y experiencia y en algunos casos ésta es la única certificación que tienen.

Cabe destacar que este driver sólo se aplica a los **Trabajadores jóvenes** entrevistados (menores a 45 años), ya que son ellos quienes buscan cambiarse de trabajo o acceder a mejores puestos dentro de la misma empresa, al percibir que sólo se encuentran al comienzo o la mitad de su vida laboral, por lo que tienen suficiente tiempo para decidir hacer un cambio de rumbo y buscar nuevos horizontes profesionales. Los trabajadores de mayor edad, por su parte, no presentan esta ambición, ya que se encuentran próximos a la jubilación y sólo desean tener estabilidad laboral hasta que llegue este momento.

'si me echan, puedo entrar con este oficio en cualquier otra empresa, como le pasó a él' (Trabajador Competente, Sector Logística, Región Metropolitana)

‘yo creo que lo que esperamos es que si ni Dios quiera algún día quedamos sin trabajo poder irnos a otro lado’ (Trabajador Competente, Sector Pesquero y Transporte, Quinta Región)

*‘que sirva pa’l currículum, cuando uno busca trabajo’
(Trabajador Competente, Sector Comercio, Región Metropolitana)*

*‘me daría oportunidades, otras fuentes laborales porque me valorarían un poco más’
(Trabajador Aún no Competente, Sector Agrícola, Sexta Región)*

- ◆ **Aprendizaje (desde el desconocimiento de la labor de ChileValora):** algunos trabajadores, especialmente aquellos con un menor nivel de conocimiento respecto a ChileValora (como lo son algunos Trabajadores Aún No Competentes y gran parte de los Trabajadores Desertores del Proceso), confunden al sistema de evaluación y certificación de competencias con cursos y capacitaciones. En este contexto, señalan que uno de sus drivers es el aprendizaje.

‘yo lo hice porque me gusta aprender’ (Trabajador Competente, Sector Logística, Región Metropolitana)

‘uno nunca termina de aprender’ (Trabajador Desertor del Proceso, Sector Turismo – Manipulación de alimentos, Región Metropolitana)

Segmento Empleadores

- ◆ **Solicitud del gremio:** algunos Empleadores, especialmente aquellos pertenecientes al **Sector Pesquero** y a la **Industria del Pan**, accedieron a formar parte de este proceso en tanto las asociaciones gremiales a las que pertenecen los instaron a participar. Desde la confianza depositada en estas asociaciones, no se cuestionó su solicitud / invitación a participar.

‘nosotros pertenecemos al gremio... FECHIPAN, INDUPAN... entonces nos interiorizaron respecto al tema de la capacitación y competencias laborales y nosotros decidimos participar’ (Empleador, Industria del Pan, Región Metropolitana)

‘es que como nosotros pertenecemos a la FEDEPESCA, entonces como sindicato asociado tenía yo que llevar a mi gente, les expliqué que había una certificación’ (Empleador, Sector Pesquero, Quinta Región)

*‘nosotros lo hicimos porque INDUPAN nos dijo que lo hiciéramos’
(Empleador, Industria del Pan, Región Metropolitana)*

- ◆ **Mayor motivación para los trabajadores:** desde la entrega de un reconocimiento, algunos Empleadores entrevistados señalan que la posibilidad de aumentar la motivación de sus trabajadores actuó como un driver, tanto desde la felicidad que produce ver a sus trabajadores contentos y orgullosos de su expertise (respaldada por el certificado de ChileValora), como desde la creencia en que este aumento de motivación impacta en la productividad de la empresa.

‘para que los trabajadores estén contentos’ (Empleador, Industria del Pan, Región Metropolitana)

*‘los trabajadores quedaron más motivados y sus trabajos los valoraron más de acuerdo a mercado’
(Empleador, Industria del Pan, Región Metropolitana)*

*‘vi a la gente muy contenta, se sentían tomados en cuenta, lo que antes nunca pasó’
(Empleador, Sector Agrícola, Sexta Región)*

- ◆ **Proyección de calidad:** algunos empleadores, pertenecientes principalmente al **sector de servicios**, se incorporaron al sistema porque deseaban proyectar una imagen de calidad desde sus empresas hacia sus clientes finales, comparando este tipo de certificaciones a las que son entregadas en el contexto de las Normas ISO y otras certificaciones internacionales. Así, al certificar a sus trabajadores como competentes, la empresa proyecta una mejor imagen hacia los clientes, indicando que entregan un servicio de calidad.

*‘en el caso de nosotros, trabajamos con SODEXO y ARAMARK y tenemos anualmente auditoría de calidad, entonces nos interesa que sepan que nuestro personal ha sido evaluado no solamente con nosotros sino por otras personas, que sepan que nuestro personal tiene un estándar bueno’
(Empleador, Industria del Pan, Región Metropolitana)*

‘entrega una mayor calidad al trabajo que ellos realizan y eso favorece la producción de la empresa también’ (Empleador, Sector Vitivinícola, Sexta Región)

‘nosotros estamos certificados en el ISO 9001, 14000 y 22000 entonces necesitamos tener evaluaciones de los perfiles de las personas’ (Empleador, Sector Vitivinícola, Sexta Región)

- ◆ **Gratuidad:** algunos Empleadores entrevistados participaron del proceso en tanto éste tenía un carácter gratuito, es decir, no les significaba un costo extra al poder acceder a él desde la franquicia tributaria u otros mecanismos de financiamiento.

‘por Chile Vinos nos sale gratuito’ (Empleador, Sector Vitivinícola, Sexta Región)

‘cuando se planteó la primera vez esto fue gratis gratis’ (Empleador, Sector Agrícola, Sexta Región)

Segmento Evaluadores

- ◆ **Posición de experto:** algunos entrevistados señalan que la posición de evaluador es significativamente distinta a la de trabajador, en tanto los distingue como expertos en el rubro. Así, especialmente los entrevistados con mayor experiencia en el rubro, visualizaron la posibilidad de ser evaluador de ChileValora como una oportunidad para validarse como expertos en el mercado.

‘porque puede ser un escalafón diferente’ (Evaluador, Sector Turismo, Región Metropolitana)

*‘por la validación del sector. Yo visualizo que ser evaluador debería ser gratificante, un peso’
(Evaluador, Sector Transporte, Región Metropolitana)*

- ◆ **Aprendizaje:** los entrevistados señalan que uno de sus drivers para formar parte de ChileValora es la oportunidad de aprender sobre Competencias Laborales, ya que es un tema que se utiliza mucho en la actualidad, en distintos tipos de empresas. Así, participar del equipo de ChileValora les permite adquirir conocimientos y experiencia sobre modelos de Competencias Laborales, para así poder aplicarlos luego a otros contextos laborales y/o futuros empleos.

‘es importante tener una ampliación, porque yo igual trabajaba en capacitación y el tema de las competencias lo encontré interesante, es un tema nuevo, no muy desarrollado, entonces yo creo que es un ámbito profesional interesante’ (Evaluador, Sector Turismo, Quinta Región)

- ◆ **Trabajo en terreno:** trabajar con ChileValora les ofrece la posibilidad de trabajar en terreno, la cual es asociada a un trabajo dinámico y poco rutinario, que les permite conocer distintas realidades in situ y así tener una mirada más amplia respecto a la industria en la que se desempeñan.

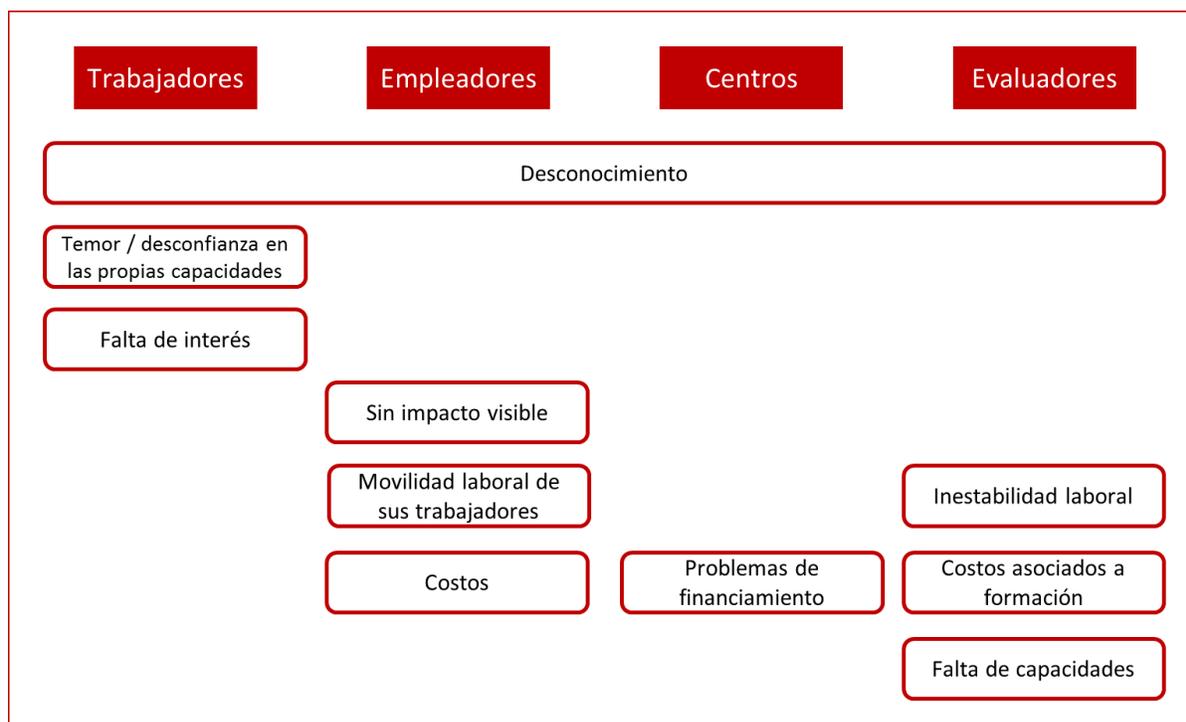
‘el trabajo a mí me encanta, trabajar en terreno es fascinante, no estás todo el día encerrado en una oficina’ (Evaluador, Sector Turismo, Región Metropolitana)

- ◆ **Trabajo directo con las personas:** si bien se distingue que éste no es un atributo específico del trabajo como evaluador de ChileValora, se rescata que este rol permita tener un contacto directo con las personas y así ver su evolución en el tiempo, mediante la observación y evaluación de sus dinámicas y funcionamiento en el lugar de trabajo.

*‘me gusta el contacto con la gente, el participar en que las personas puedan demostrar lo que saben hacer’
(Evaluador, Sector Agrícola, Región Metropolitana)*

Por otro lado, se identifican algunos elementos que podrían erigirse como **barreras** para formar parte del sistema, los cuales se exhiben en el siguiente esquema y se describen a continuación:

Figura 7. Barreras para formar parte del sistema según segmento



El elemento más importante y que aparece de forma **transversal** en el discurso de los entrevistados como posible barrera es el **desconocimiento**, a partir del bajo nivel de difusión percibido respecto al sistema y sus alcances.

En general, los entrevistados de todos los segmentos consideran que el sistema realiza una labor positiva en el reconocimiento de las capacidades de los trabajadores, siendo un aporte para ellos y para todo aquel que participe en el sistema (como se ha descrito en secciones anteriores de este informe). En este contexto, se identifica que el desconocimiento es la principal barrera a la participación, ya que transversalmente se cree que al conocer acerca del sistema no existen grandes razones para negarse a participar.

‘pienso que alguien no podría querer serlo por el poco conocimiento, quizás no en todos los rubros se conozca tanto’ (Evaluador, Sector Transporte, Región Metropolitana)

‘no es muy conocido el tema, en mi rubro no. No sé, no hay mucha publicidad respecto a ChileValora’ (Evaluador, Sector Pesquero, Quinta Región)

‘no es muy conocido, nadie me pregunta sobre esta pega’ (Evaluador, Sector Pesquero, Quinta Región)

‘probablemente le faltan más explicaciones de lo que es, más comunicación’ (Trabajador Competente, Sector Pesquero, Quinta Región)

Adicionalmente, se distinguen otras posibles barreras específicas a cada uno de los segmentos entrevistados, las que se detallan a continuación. Cabe destacar que estas barreras no aparecen con tanta

fuerza como la del desconocimiento, ya descrita, sino que corresponden a elementos específicos y acotados a cada segmento, apareciendo de forma puntual en cada uno de ellos.

Segmento Trabajadores

- ◆ **Temor / desconfianza en las propias capacidades:** se cree que no todas las personas estarían dispuestas a pasar por un proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales, ya que en algunas de ellas puede existir desconfianza en las propias capacidades. En estos casos, estas personas no se sentirían cómodas con el formato de evaluación propuesto por ChileValora y podrían considerarlo amenazante, especialmente si esto va acompañado de un contexto de desconocimiento sobre el proceso y las posibles consecuencias de los resultados de la evaluación. Especialmente si existe la creencia en que los resultados de la evaluación podrían afectar su continuidad en la empresa, pueden levantarse resistencias desde los trabajadores, negándose así, a participar.

*‘quizás no se siente capacitado, quizás tiene falencias y las ha ido encubriendo’
(Trabajador Competente, Sector Logística, Región Metropolitana)*

‘por temor a que lo puedan evaluar mal’ (Trabajador Competente, Sector Turismo, Región Metropolitana)

‘porque te puede ir mal’ (Trabajador Aún no Competente, Sector Comercio, Región Metropolitana)

- ◆ **Falta de interés:** los entrevistados reconocen que existen algunas personas que no están interesadas en someterse a este tipo de procesos, principalmente debido a que no conocen sus posibles consecuencias. Desde aquí, se cree que esta posible barrera se deriva del desconocimiento, mencionada anteriormente.

‘porque siente que no es necesario pasar por eso, porque hoy en día las evaluaciones son un mero trámite, porque todo es por pituto’ (Trabajador Competente, Sector Comercio, Región Metropolitana)

‘en nuestro caso hubieron 3 o 4 que no aceptaron pero nunca supe por qué, no se interesaron no más, les daba lo mismo’ (Trabajador Competente, Sector Agrícola, Sexta Región)

*‘a mí más que nada porque me da lata que vayan una vez, que vayan otra vez’
(Trabajadores Aún no Competentes, Sector Turismo)*

Segmento Empleadores

- ◆ **Sin impacto visible:** gran parte de los Empleadores entrevistados señala que esta Certificación no tuvo un impacto visible en sus empresas, más allá de aumentar la motivación de los trabajadores. De esta forma, al no visualizar un uso concreto de la certificación, ni vincularla a los procesos internos que se llevan a cabo en la empresa, existe desinterés para sumarse a futuros procesos de evaluación y certificación de competencias.

Desde aquí, algunos Empleadores comparan la certificación con la capacitación, identificando una mayor cantidad de beneficios a partir de esta última. Desde aquí, se observa una menor motivación para participar de los procesos de evaluación y certificación de competencias, que para

participar en procesos de capacitación en algunos casos. Se cree que esto sucede, probablemente, al no existir claridad acerca de los beneficios / consecuencias de la certificación.

‘cuando llegó esta noticia todos querían porque dijeron "bueno, ahora yo voy a ser un pescador de calidad" pero no pasó nada’ (Empleador, Sector Pesquero, Quinta Región)

*‘no veo que haya un aporte, más que, en definitiva, que la persona tenga un cartoncito, que sí, para ella es importante, pero de igual forma, al hacer una capacitación también tiene su cartoncito’
(Empleador, Sector Turismo, Región Metropolitana)*

- ◆ **Movilidad laboral de sus trabajadores:** se cree que algunos Empleadores podrían mostrarse reacios a que sus trabajadores obtengan una Certificación, en tanto esto representa un peligro para la permanencia del trabajador en la empresa: al tener más credenciales que avalen su desempeño y experiencia, el trabajador puede buscar otras oportunidades laborales.

*‘lo otro es el temor de que los evalúen y se vayan a otra parte’
(Empleador, Sector Metalmecánico, Región Metropolitana)*

Cabe destacar que esto no se declara como un temor presente entre los entrevistados, pero reconocen haber escuchado comentarios al respecto desde algunos de sus colegas en el rubro.

‘hay panaderos que piensan eso, que decían en reuniones: ¿qué sacas con mandarlo a eso si cuando tengan el cartón se van a ir?’ (Empleador, Industria del Pan, Región Metropolitana)

- ◆ **Costos:** algunos Empleadores entrevistados perciben que la implementación de la evaluación y certificación de ChileValora conlleva costos para sus empresas, lo que podría impedir la participación de ciertos empleadores que no disponen de los recursos suficientes para invertir en certificaciones.

*‘porque hay costos asociados, desconozco cuanto pero sé que hay costos’
(Empleador, Sector Metalmecánico, Región Metropolitana)*

‘porque tienes que pagar’ (Empleador, Sector Agrícola, Región Metropolitana)

Esto, sumado a la falta de consecuencias visibles a partir de la certificación, se erige como una barrera a la participación dentro del sistema.

Segmento Centros de Evaluación y Certificación de Competencias

- ◆ **Problemas de financiamiento:** para los Centros de Evaluación y Certificación de Competencias, el principal elemento que debe considerarse como una posible barrera en su continuidad dentro del sistema, son los problemas de financiamiento, que conllevan gastos y costos adicionales para los Centros. Como se señaló anteriormente, esto ha llevado a varios Centros a importantes pérdidas de dinero y a tener que invertir recursos de otras actividades en la mantención del Centro. Se proyecta, además, que en el caso de no cambiar la forma de financiar el sistema, algunos Centros deberán dejar de funcionar (como se mencionó al hablar de los costos para los Centros en secciones anteriores).

Segmento Evaluadores

- ◆ **Inestabilidad laboral:** se distingue como la principal barrera para formar parte del sistema. Se critica la jornada de trabajo, describiéndose como un trabajo esporádico. Este tipo de trabajo no permite a los Evaluadores mantenerse económicamente, en tanto no cuentan con un sueldo fijo, sino que dependen de la convocatoria a participar en los distintos procesos de evaluación; se señala, además, que estas convocatorias no suceden de forma continua, por lo que pueden encontrarse por largos períodos sin trabajo como evaluador, lo que los lleva a buscar otros trabajos para compensar la falta de sueldo.

‘inestabilidad laboral, eso es lo principal’ (Evaluador, Sector Turismo, Región Metropolitana)

‘es rentable, pero es demasiado esporádico, por ejemplo haces un proyecto en un mes, mes y medio y después que terminas quedas un mes, dos o tres meses sin trabajo, que es lo que me pasó a mí’

(Evaluador, Sector Comercio, Región Metropolitana)

‘he tenido dos casos cercanos, ex colegas, que les he dicho que se metan en esto y cuando saben que hay lagunas, me dicen que no, porque necesitan algo los doce meses del año’

(Evaluador, Sector Comercio, Región Metropolitana)

‘hay momentos en el año en que no hay pega, como esto se mueve con licitaciones públicas hay períodos en el año en que es muerto y ahí no tienes pega’ (Evaluador, Sector Turismo, Quinta Región)

- ◆ **Costos asociados a la formación:** se percibe que los costos asociados a la formación / habilitación como evaluadores del sistema son altos, lo que genera molestias entre los entrevistados. Estos costos se refieren principalmente al valor del Curso de Habilitación de Evaluadores de ChileValora, que deben costear los mismos Evaluadores con sus propios recursos, o bien, algunos son financiados por los Centros para los que trabajan; sin este Curso, los Evaluadores no pueden formar parte del sistema.

Por otro lado, algunos Evaluadores entrevistados consideran que la calidad del Curso no se condice con su valor, lo que aumenta las molestias.

Adicionalmente, se percibe que es un trabajo en el que existe inestabilidad laboral (como se mencionó anteriormente), por lo que se cuestiona el valor del curso en tanto se considera que es una inversión que no es fácil ni inmediatamente recuperable.

*‘porque es caro certificarse, el curso, para el nivel de conocimientos que te entrega’
(Evaluador, Sector Turismo, Quinta Región)*

‘no hay incentivos para que haya evaluadores, aparte hay un costo que tienes que asumir, a mí me lo pagó mi empresa pero tiene un costo, un costo alto’ (Evaluador, Sector Pesquero, Quinta Región)

‘igual no es fácil desembuchar \$ 350.000 un día y eso me hizo dudar un poco: “¿irá a valer la pena?”’

(Evaluador, Sector Construcción, Sexta Región)

- ◆ **Falta de capacidades:** puntualmente algunos entrevistados consideran que para ser Evaluador se necesitan ciertas capacidades específicas, como el orden y la rigurosidad en el tratamiento de los datos. En este contexto, podrían existir ciertas personas que no posean dichas habilidades y por lo tanto no presenten interés en trabajar como Evaluador del sistema.

‘hay que ser metódico para trabajar porque es mucha documentación, son muchos procesos que hay que hacerlos de manera ordenada y eso muchas veces marea a la gente’ (Evaluador, Sector Comercio, Región Metropolitana)

‘hay gente a la que simplemente no le gusta evaluar, no tiene el carácter o no encuentra que tiene los conocimientos suficientes para evaluar’ (Evaluador, Sector Logística y Transporte, Quinta Región)

Adicionalmente, se identifican ciertos **elementos característicos de ciertos rubros, que podrían presentarse como barreras hacia la participación** de los trabajadores y empleadores en el Sistema Nacional de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales:

- **Comercio:** especialmente en el Retail, se considera que no existen grandes oportunidades de ascenso ni promociones internas, como tampoco oportunidades de aumento de sueldo. Así, se percibe que aquí se encuentran trabajos que no permiten visualizar un desarrollo de carrera. Esto resulta importante en el contexto de esta Certificación, en tanto podría estar influyendo en la proyección de efectos y consecuencias a partir de la Certificación, y por consiguiente, podrían influir en las expectativas en torno a la Certificación de ChileValora.
- **Sector Turismo, Manipulación de Alimentos:** se caracteriza como un rubro en el que principalmente trabajan mujeres, en su mayoría personas mayores de 50 años, que llevan muchos años en el mismo rubro. Al igual que en el Retail, en este sector no se perciben posibilidades de obtener cargos mayores, ni ganar mejores sueldos, ya que no existen cargos intermedios entre la “manipuladora de alimentos” y el “supervisor de la empresa”, los cuales realizan funciones muy distantes entre sí. Esto, sumado a la alta edad promedio de las personas que trabajan en el rubro, genera que no se presenten grandes ambiciones en términos de las posibles consecuencias de la certificación: sólo se espera un reconocimiento. Esto también podría influir en el levantamiento de expectativas y proyección de usos del sistema y la Certificación.
- **Industria del Pan:** es caracterizado por los entrevistados del rubro como un sector tradicional, en el que no se espera realizar grandes cambios. En este rubro trabajan principalmente personas mayores (especialmente en lo que se refiere a los puestos de maestros panaderos y pasteleros), los cuales son caracterizados por sus empleadores como personas seguras de sí mismas, obstinadas y que tienen sólo una forma de hacer las cosas, sin aceptar muchas modificaciones ni sugerencias en su quehacer. Desde aquí, los efectos y usos de la Certificación, así como su relevancia, podrían verse limitados.

f. Expectativas Frente Al Sistema

Se observan dos tipos de expectativas respecto al sistema: unas frente al funcionamiento del sistema en general y otras que surgen en torno al impacto que puede producir el sistema. A continuación, se describen ambos tipos, junto a las expectativas específicas que se levantan en cada una.

Expectativas en torno al funcionamiento del sistema

Se refiere a lo que los entrevistados esperan acerca de ciertos aspectos generales del sistema, tales como su funcionamiento, difusión, continuidad y posicionamiento, entre otros temas, que no se relacionan directamente con el impacto o posibles consecuencias que la implementación del sistema pudiese provocar. Dentro de éstas, se identifican las siguientes expectativas:

- **Continuidad (Transversal)**

Transversalmente se espera que el Sistema Nacional de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales continúe funcionando, ya que se valora su labor en el reconocimiento de los oficios de las personas y se reconoce como el único mecanismo de reconocimiento de dichas capacidades.

*‘que se mantenga de todas maneras, que siga adelante porque le dio cierta motivación al personal’
(Empleador, Industria del Pan, Región Metropolitana)*

‘espero que siga adelante y que funcione’ (Empleador, Industria del Pan, Región Metropolitana)

*‘sería súper choro que esto siguiera adelante (...) hay montones de otras pegas no reconocidas y específicas entonces encontraría súper choro que se fuera expandiendo a otras cosas más’
(Empleador, Sector Agrícola, Región Metropolitana)*

‘que sigan haciendo esto de nuevo porque a nosotros fue hace como 2 años y ahí nunca más hemos sabido de ChileValora hasta hoy día’ (Trabajador Competente, Sector Agrícola, Sexta Región)

- **Consolidación del sistema (Evaluadores y Centros)**

Se espera que el sistema logre robustecerse y posicionarse con mayor fuerza en el mercado y en la mente de los Trabajadores y Empleadores, en tanto se percibe que aún se encuentra funcionando bajo la lógica de un proyecto que se encuentra en una etapa de prueba y no como un sistema establecido (si bien ya lleva algunos años en funcionamiento).

‘que creciera, que se posicione en el país’ (Evaluador, Sector Transporte, Región Metropolitana)

*‘es un modelo que tiene que consolidarse un poco más, conocerse un poco más’
(Evaluador, Sector Logística y Transporte, Quinta Región)*

‘es un proyecto aún, porque se supone que la empresa debiera demandar esto, debiese pedirlo y no veo que pase’ (Evaluador, Sector Transporte, Región Metropolitana)

*‘es una estructura que aún no ha generado el dinamismo que debiera tener a la fecha, aun es una entidad que si yo le pregunto en la calle a una persona ¿Qué es Chile Valora? Esa persona no sabe’
(Evaluador, Sector Comercio, Región Metropolitana)*

- **Mayor y mejor difusión (Transversal)**

Para lograr la consolidación del sistema en el escenario nacional (descrito en el punto anterior), transversalmente se espera que ChileValora realice una mayor y mejor difusión de sus funciones, beneficios y posibles alcances. Esto se basa en la creencia de que, al comunicar lo que se está haciendo (que es altamente valorado por quienes conocen el sistema), se logrará motivar a más personas, especialmente a empleadores, a formar parte del sistema y certificar a sus trabajadores.

Desde los **Centros y Evaluadores**, se cree que la mejor forma de llevar a cabo el proceso de difusión de este sistema debe contemplar dos formatos o modalidades:

- **Focalizada:** inicialmente, estos segmentos consideran relevante presentar esta propuesta a un mayor número de Empleadores, en tanto son ellos quienes toman realmente la decisión de certificar a sus trabajadores. Para realizar esta acción, sería importante definir qué se va a ofrecer a los Empleadores como beneficio, de forma de hacer más atractiva la propuesta y generar mayores alcances / impacto en las empresas en que se haya certificado trabajadores.

‘yo creo que hay que hacer una campaña hacia la demanda, pero la directa, los jefes de RRHH, y cuando esté masificado y el empresario le dé el valor que corresponde, llevarlo a la gente para que lo hagan, si no, no va a funcionar’ (Centro de Evaluación y Certificación de Competencias, Sector Comercio)

‘yo creo que falta difusión con las empresas... hay empresas que no saben lo que es ChileValora (...) nosotros tuvimos que vender puerta a puerta el sistema’ (Centro de Evaluación y Certificación de Competencias, Sector Construcción)

- **Masiva:** paralelamente, los Centros y Evaluadores entrevistados creen necesario realizar una campaña de difusión masiva del sistema, para darlo a conocer en la población general. Esta campaña debe llevarse a cabo en distintos medios masivos, a juicio de los entrevistados, para que logre tener el impacto deseado, es decir, llegar a toda la población nacional.

‘que se promoció como tal, que se introduzca como marca al mercado, porque eso facilitaría todo el proceso’ (Evaluador, Sector Turismo, Región Metropolitana)

‘falta mayor difusión, que rico sería que las empresas nos llamen, que la gente lo conozca. Hubo una campaña publicitaria que se estuvo haciendo muy fuerte en LUN, pero fue como una raya en el agua, porque si no es televisión, no resulta mucho’ (Evaluador, Sector Comercio, Región Metropolitana)

g. Expectativas en torno al impacto del sistema

Por otro lado, se presentan distintas expectativas respecto al impacto que puede producir la Certificación para los usuarios, como también el impacto que puede generar para Evaluadores y Centros el hecho de pertenecer a un sistema consolidado de Evaluación y Certificación de Competencias a nivel nacional. Así, se presentan expectativas diferenciadas por segmento, las cuales se describen a continuación.

Expectativas de los Usuarios del Sistema: Trabajadores y Empleadores

- **Sin expectativas (Empleadores y Trabajadores):**

Gran parte de los Empleadores y Trabajadores entrevistados no sabía con exactitud qué debía esperarse como resultado del proceso de evaluación y certificación de ChileValora, en tanto desconocían los posibles alcances y usos de la Certificación y no contaban con suficiente información sobre el sistema en general ni sus objetivos.

Por otro lado, en tanto existen drivers tales como *aceptar la solicitud del gremio* a participar y la *gratuidad*, se observa que en estos entrevistados no se generó un cuestionamiento inicial respecto al “para qué” de la certificación; si bien en algunos casos este cuestionamiento surge al finalizar el proceso, no se cuenta con suficiente información como para poder proyectar posibles usos de la certificación, que resulten útiles para ambos segmentos de entrevistados.

Así, se observa un gran número de entrevistados que no presenta expectativas sobre el impacto de la certificación, lo que proviene principalmente desde el desconocimiento del sistema y sus implicancias.

‘yo no sabía de qué se trataba la primera vez’ (Empleador, Sector Turismo, Región Metropolitana)

*‘yo al principio la verdad es que no sabía mucho de qué se trataba’
(Empleador, Sector Turismo, Quinta Región)*

‘si yo como jefatura conociera más de ChileValora, podríamos generar nuevas cosas, pero como desconozco todo lo que hacen no tengo idea’ (Empleador, Sector Metalmecánico, Región Metropolitana)

- **Mejor imagen como empresa / ventajas competitivas (algunos Empleadores y puntualmente algunos Trabajadores):**

Especialmente los Empleadores de empresas que brindan servicios (Sector Vitivinícola, Turismo, Industria del Pan, por ejemplo) esperan que la Certificación de sus trabajadores como competentes tenga un impacto en la imagen de la empresa, siendo así más atractivos para sus clientes.

De esta forma, esperan que la Certificación sea un aval de la calidad de la empresa y sus trabajadores, constituyéndose, así como una suerte de ventaja comparativa frente a las empresas de la competencia.

*‘yo pensé que íbamos a tener más preferencia para la exportación, nosotros los certificados’
(Empleador, Sector Pesquero, Quinta Región)*

‘yo pienso que esto es para subir el nivel de la empresa, para poder competir’

(Trabajador Aún no Competente, Sector Metalmecánico, Región Metropolitana)

- **Impacto en capacitaciones (Trabajadores y puntualmente algunos Empleadores):**

Por un lado, algunos Trabajadores entrevistados esperan poder recibir un mayor número de capacitaciones tras la certificación. Relacionado con esto, se espera que estas capacitaciones sean más dirigidas hacia su área de expertise y acorde a su nivel de conocimientos, a partir de estas evaluaciones.

Esta expectativa es compartida con algunos Empleadores, que esperan poder tener información que sirva de insumo para mejorar sus procesos de capacitación actuales.

*‘que nos capaciten más porque habían términos que yo no sabía y los aprendí’
(Trabajador Competente, Sector Turismo, Región Metropolitana)*

*‘mejorar las capacitaciones que hacemos con ASIMET, pero no sé si Chile Valora tendrá algo que ver’
(Empleador, Sector Metalmecánico, Región Metropolitana)*

Adicionalmente y como se ha mencionado antes, algunos Trabajadores y puntualmente algunos Empleadores entrevistados confunden este proceso de evaluación y certificación con el de una capacitación / taller. En este contexto, las expectativas sobre la certificación se mezclan con las asociadas a una capacitación; de esta forma, se espera aprender sobre nuevos tópicos, términos y técnicas en su rubro.

*‘como para aprender más cosas, estudiar más cosas’
(Trabajador Aún no Competente, Sector Construcción, Región Metropolitana)*

*‘yo le aportarí a esta certificación más elementos de valor, en términos de poder al mismo tiempo de observar, hacer que la gente quede mejor preparada durante este proceso’
(Empleador, Sector Turismo, Región Metropolitana)*

- **Movilidad laboral (Trabajadores):**

Con esta Certificación, gran parte de los Trabajadores entrevistados, especialmente los más jóvenes (hasta 45 años), espera tener un respaldo que les permita acceder a mejores empleos y facilitar así, los procesos de búsqueda de trabajo. Desde aquí, se percibe que la certificación entregada por ChileValora sería parte de su “carta de presentación” hacia el mercado laboral y las diferentes empresas a las que podrían acceder.

*‘que sea un respaldo para buscar otro trabajo si me quiero cambiar’
(Trabajador Competente, Sector Turismo, Región Metropolitana)*

‘que sea una puerta de entrada’ (Trabajador Aún no Competente, Sector Turismo, Quinta Región)

‘me imagino que pa’l currículum debe servir como experiencia o como que uno se dedica bien a eso o hace bien su trabajo’ (Trabajador Aún no Competente, Sector Transporte, Región Metropolitana)

*‘supuestamente iba a ser un cartón que te iba a dar más posibilidades de trabajo en otra empresa cuando quisieras cambiarte o te echaran de allá, o sea con eso tenías más posibilidades de entrar a otro trabajo porque estabas calificado, estabas certificado por esa empresa’
(Trabajador Aún no Competente, Sector Logística, Región Metropolitana)*

Algunos **Trabajadores Competentes** señalan que existe la posibilidad de quedar registrados en una Base de Datos donde pueden acceder los empleadores del rubro. Este dato sustenta esta expectativa de movilidad laboral para quienes lo conocían.

*‘yo esperaba que nuestros datos quedaran en el sistema’
(Trabajador Competente, Sector Comercio, Región Metropolitana)*

- **Aumento de sueldo / bonificación (Trabajadores):**

En el caso de mantenerse en los mismos puestos de trabajo que poseían antes de certificarse, algunos trabajadores de todos los sub-segmentos esperan obtener un beneficio monetario al estar certificados. Si bien la mayoría de estos entrevistados espera un aumento de sueldo, también otros señalan que esperan al menos obtener un bono asociado a su buen desempeño en el proceso de evaluación y certificación.

‘yo pensaba que iban a subir el sueldo’ (Trabajador Competente, Sector Vitivinícola, Sexta Región)

‘que se refleje en las lucas, claro’ (Trabajador Competente, Sector Comercio, Región Metropolitana)

*‘sería regio un bono que fuera todos los meses, que si lo haces bien te premien por lo que haces’
(Trabajador Aún no Competente, Sector Turismo, Región Metropolitana)*

‘uno siempre espera ganar más lucas, y yo considero que mientras más trabajas y mejor haces tu pega más deberías ganar’ (Trabajador Desertor del Proceso, Sector Logística, Región Metropolitana)

En este contexto, gran parte de los entrevistados señala que si bien se valora la existencia de otros tipos de reconocimiento, el más importante para ellos es aquel correspondiente a un incentivo de carácter monetario.

- **Mayor reconocimiento (Trabajadores):**

Gran parte de los Trabajadores entrevistados espera obtener algún tipo de reconocimiento, no necesariamente monetario, junto con la obtención de la certificación de ChileValora, en tanto dicha certificación habla del desempeño del trabajador evaluado. Este tipo de reconocimientos demuestra la valoración que tiene la empresa respecto a sus trabajadores y se encuentra casi al mismo nivel de importancia que los incentivos monetarios, descritos anteriormente. Como ejemplos de estos reconocimientos se mencionan: felicitaciones desde las jefaturas (públicas o privadas), ceremonias de celebración, entrega de regalos, etc.

‘una de las cosas es que los jefes nos valoraran un poco más, o sea en el sentido puede ser monetario o en el sentido de un puesto de trabajo más cómodo’ (Trabajador Competente, Sector Logística, Región Metropolitana)

*‘yo esperaba que la empresa nos iba a reconocer un poco más’
(Trabajador Competente, Sector Vitivinícola, Sexta Región)*

‘es que es rico que te reconozcan, aunque uno no lo busque, a mí una vez me destacaron con una foto mía en la gerencia’ (Trabajador Aún no Competente, Sector Turismo, Región Metropolitana)

*‘que se acercara el administrador y me dijera que estoy haciendo un buen trabajo, felicitaciones’
(Trabajador Desertor del Proceso, Sector Logística – Retail, Región Metropolitana)*

Para quienes trabajan de forma independiente y fueron evaluados mediante la metodología de ChileValora (principalmente trabajadores del sector pesquero, turismo y comercio), este reconocimiento debe ser de carácter público, de forma de promocionar su buen desempeño en el mercado y así poder atraer una mayor cantidad de clientes a sus negocios. Desde aquí, se menciona muy puntualmente el registro público de los trabajadores certificados por ChileValora como una forma de reconocimiento público al buen desempeño laboral, pero no todos los entrevistados estaban informados de dicho beneficio.

‘que me den de premio que mi negocio salga en El Mercurio, en la revista Cosas y en la Revista Caras, yo quedo feliz porque sé que me va a traer plata’ (Trabajador Aún no Competente, Sector Comercio, Quinta Región)

‘yo creo que obviamente una certificación sirve como un aval, como un respaldo... una certificación de ese tipo te sirve para entrar en licitaciones, para que otras empresas más grandes te busquen y vean que cumples ciertos requisitos y quieran trabajar contigo’ (Trabajador Aún no Competente, Sector Turismo, Quinta Región)

‘que se sepa lo que sabes hacer’ (Trabajador Aún no Competente, Sector Turismo, Quinta Región)

Los Empleadores, por su parte, consideran que la Certificación entregada por ChileValora ya es un reconocimiento / premio suficiente para los trabajadores, por su esfuerzo y compromiso durante numerosos años dentro de la empresa, por lo que no debiese existir un reconocimiento aparte, derivado de la certificación.

*‘lo encontré interesante más por ellos que por nosotros, en realidad la mayoría de la gente que ha llegado a trabajar acá han llegado sin experiencia alguna en el oficio y lo han aprendido acá entonces de alguna forma es que tengan un reconocimiento de lo que han aprendido’
(Empleador, Sector Turismo, Quinta Región)*

*‘pensamos que había que hacerlo, era la oportunidad de tomar en cuenta a la gente en otro aspecto, como te decía, nosotros trabajamos con mucha gente que no sabe leer ni escribir y que lleva años con nosotros, 40- 50 años entonces que los tomaran en cuenta fue muy importante’
(Empleador, Sector Agrícola, Sexta Región)*

- **Nuevas oportunidades de evaluación (Trabajadores Aún No Competentes):**

Los Trabajadores evaluados como Aún No Competentes esperan poder someterse nuevamente al proceso de Evaluación de ChileValora, contando así con una segunda oportunidad. En este nuevo proceso, se espera tener mayor éxito y así aprobar la certificación.

Esta expectativa se sustenta en las promesas realizadas tanto a nivel de empresa (desde sus jefaturas directas o desde el Departamento de Recursos Humanos) como desde los evaluadores.

*‘dijeron que iban a hacerlo una segunda vez para que sacáramos el diploma’
(Trabajador Aún no Competente, Sector Metalmecánico, Región Metropolitana)*

*‘incluso ellos (evaluadores) dijeron que el proceso iba a continuar para los que habían reprobado’
(Trabajador Aún no Competente, Sector Metalmecánico, Región Metropolitana)*

*‘igual ellos dijeron que se la iban a repetir a los que no pasaron la certificación pero nunca sucedió eso’
(Trabajador Aún no Competente, Sector Logística, Región Metropolitana)*

- **Posibilidades de ascenso (puntualmente algunos Trabajadores Competentes):**

Puntualmente algunos Trabajadores, especialmente aquellos que fueron calificados como Competentes, esperan contar con la posibilidad de acceder a cargos más altos, al tener una certificación que avala su experiencia y buen desempeño. Esto se da especialmente en el segmento más joven de entrevistados de este segmento, en tanto consideran que tienen muchos años de trayectoria laboral por delante y tienen la ambición de obtener cargos más altos a lo largo de dicha carrera. Las personas mayores, por su parte, no presentan esta ambición, en tanto no les resulta necesaria, considerando su cercanía con el momento de la jubilación y retiro de la vida laboral.

‘yo pensé que podíamos ascender’ (Trabajador Competente, Sector Comercio, Región Metropolitana)

Sin embargo, para estos entrevistados, estas posibilidades de ascenso no son tan relevantes como las posibilidades de recibir incentivos monetarios o premios de cualquier otro tipo, adquiriendo así, un menor peso.

- **Mejores condiciones laborales (puntualmente algunos Trabajadores):**

Muy puntualmente, y en tanto ChileValora se asocia al gobierno / Estado, algunos entrevistados pertenecientes al Sector Pesquero creen que la certificación debería impactar en las condiciones laborales de los trabajadores. Desde aquí, se espera obtener implementación que les brinde mayor seguridad y les permita realizar adecuadamente sus funciones.

*‘que den ayuda, material para la gente, implementos, buenas caletas, buenos baños’
(Trabajador Desertor del Proceso, Sector Pesquero, Quinta Región)*

*‘que nos den implementación, lo que es salud también, isapre, fonasa, todo eso’
(Trabajador Desertor del Proceso, Sector Pesquero, Quinta Región)*

Se podría pensar que estas expectativas se encuentran influenciadas por ciertas promesas realizadas por los sindicatos de pescadores, al momento de ofrecer la posibilidad de evaluarse y certificarse: según recuerdan los trabajadores entrevistados, se habló de mejorar la implementación y condiciones generales de las caletas, al mismo tiempo que se habló de la certificación. Puntualmente algunos recuerdan que al obtener la certificación, se les prometió que recibirían ciertos implementos.

Expectativas de los Implementadores del Sistema: Evaluadores y Centros

- **Cierta estabilidad laboral (Evaluadores)**

Al incorporarse al sistema, los evaluadores esperan contar con un trabajo relativamente estable, que les dé la posibilidad de contar con nuevos ingresos constantemente, en tanto se espera que los procesos de evaluación y certificación se realicen de forma continua.

En este contexto, se espera tener ofertas de trabajo de forma periódica, provenientes de distintos Centros, ya que formarían parte de una Base de Datos de evaluadores, que estaría disponible para todos los Centros del sistema.

Así, esta Base de Datos les permitiría estar visibles y disponibles para todos los Centros del país, lo que aportaría a su empleabilidad y estabilidad laboral.

‘nosotros estamos en un sistema y se supone que van a buscar gente que ya sepa hacer la evaluación’ (Evaluador, Sector Agrícola, Región Metropolitana)

- **Nueva posibilidad de ingresos (algunos Centros)**

Si bien ninguno de los entrevistados de los Centros de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales pensó que el hecho de formar parte de ChileValora significaría una nueva oportunidad de hacer grandes negocios o ganar importantes sumas de dinero, sí se esperaba poder contar con un ingreso extra a las labores que hacen habitualmente.

Lo anterior se aplica para todo tipo de Centros, es decir, tanto para aquellos que ya existían antes de la creación de ChileValora como Asociaciones Gremiales, como para aquellos que se formaron exclusivamente a partir de la creación del sistema. Especialmente para estos últimos tipos de Centros, esta expectativa se vuelve relevante en tanto no cuentan con recursos ni ingresos desde otras actividades, que les permitieran sustentar sus gastos habituales.

A continuación, se presenta un resumen de los distintos tipos de expectativas frente al sistema, de acuerdo a cada segmento.

Figura 8. Resumen de expectativas por tipo y segmento

		Expectativas en torno al funcionamiento		Expectativas en torno al impacto	
Usuarios	Trabajadores	Continuidad Mayor y mejor difusión		Sin expectativas (algunos)	Movilidad Laboral
	Empleadores				Aumento de sueldo / bonificación
Implementadores	Evaluadores	Mejor posicionamiento			Mayor reconocimiento
	Centros				Impacto en capacitaciones
					Nuevas oportunidades de evaluación (Aún no Competentes)
					Mejor imagen como empresa (puntualmente)
					Posibilidades de ascenso (puntualmente T. Competentes)
					Condiciones Laborales (puntualmente Sector Pesquero)
					Mejor imagen como empresa (algunos)
					Impacto en capacitaciones (puntualmente)
					Cierta estabilidad laboral
					Nueva posibilidad de ingresos (algunos)

h. Cumplimiento de Expectativas y Necesidades Insatisfechas

En primer lugar, cabe señalar que sólo se puede observar el nivel de cumplimiento de aquellas expectativas levantadas en torno al impacto de la certificación, en tanto son posibles de contrastar con la percepción de efectos reales de la certificación desde el juicio de los entrevistados. Las expectativas en torno al funcionamiento, en cambio, plantean en sí mismas ciertos cambios al sistema y mientras éstos no sean aplicados, no es posible observar el nivel de cumplimiento de dichas expectativas. Así, en adelante sólo se hará referencia a las expectativas en torno al impacto de la certificación, al ser las únicas posibles de contrastar con la realidad actual.

Al evaluar el **nivel de cumplimiento** de las expectativas en torno al impacto de la certificación, se observa que en la mayor parte de los casos éstas no fueron satisfechas en la realidad, desde lo que perciben los entrevistados. A partir de lo anterior, se genera una brecha entre la expectativa y la realidad, la cual da origen a una **insatisfacción**, en tanto no se ha dado un cumplimiento total a la expectativa levantada.

A continuación, se describe el nivel de cumplimiento de cada una de las expectativas levantadas en torno al impacto de la certificación y su consecuente insatisfacción:

Expectativas	Cumplimiento	Insatisfacción
<p>Mejor imagen como empresa / ventajas competitivas (algunos Empleadores y puntualmente algunos Trabajadores)</p>	<p>Existe la sensación de un cumplimiento parcial, ya que los entrevistados sienten que su empresa podría tener mejor imagen, en tanto se considera que todas las certificaciones aportan. En este sentido, esta certificación se valora como un respaldo de la imagen de calidad de la empresa, lo que es especialmente relevante en las áreas de servicios y en empresas que brindan servicios a otras empresas.</p> <p>A pesar de lo anterior, no se han observado grandes cambios concretos a partir de la obtención de la certificación, tales como mayores ingresos para las empresas, mayor número de clientes, etc., lo cual pone en duda la real ventaja competitiva que esto representa. Esto sucede especialmente en el sector pesquero (específicamente en la pesca artesanal), en el cual se pensaba que al proyectar una imagen de mayor calidad, podrían obtener beneficios inmediatos de la certificación; estos beneficios no se han obtenido y no han observado mayores cambios en su situación laboral.</p>	<p>Si bien en cierta medida se cumple la expectativa al proyectar una mejor imagen desde la empresa hacia el mercado, algunos entrevistados (especialmente aquellos del sector pesquero y específicamente los que se dedican a la pesca artesanal) consideran que la certificación podría estar ligada a efectos más concretos, que conlleven beneficios para ellos y sus empresas.</p> <p>De esta forma, la insatisfacción en este aspecto dice relación con la no obtención de beneficios concretos para la empresa, al recibir la certificación de sus trabajadores.</p>
<p>Impacto en Capacitaciones (Trabajadores y puntualmente algunos Empleadores)</p>	<p>No se cumple en tanto gran parte de los empleadores desconocen cómo utilizar esta certificación como insumo para futuras capacitaciones.</p> <p>Sólo algunos Empleadores (Sector Metalmecánico, Vitivinícola y algunos de la Industria del Pan) señalan que los informes entregados sobre el desempeño de los Trabajadores en la Evaluación les permiten identificar brechas de competencia y por lo tanto necesidades de capacitación.</p> <p>Estas diferencias en el uso de la certificación desde los Empleadores pueden explicarse desde distintos ámbitos (sólo a modo de hipótesis):</p> <ul style="list-style-type: none"> • En las empresas evaluadas podría existir un área de Recursos Humanos y Gestión de Personas poco desarrollada o inexistente (especialmente en los casos de empresas familiares y pequeñas y medianas 	<p>A partir de este no cumplimiento, surge la necesidad de vincular el Sistema de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales con el de Capacitación de forma evidente para los empleadores, posicionando así a la capacitación como uno de los posibles usos de los resultados de la evaluación.</p>

	<p>empresas), lo que lleva a contar con poca experiencia y expertise en el uso de los resultados de este tipo de evaluaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los outputs entregados a las empresas desde los Evaluadores y Centros podrían diferir entre sí, encontrándose más información en algunos que en otros reportes, dependiendo del estilo utilizado por el Centro. • Cualquiera de las dos posibles razones presentadas anteriormente, podría sumarse al bajo nivel de conocimiento existente en gran parte de los entrevistados de estos segmentos, que impide tener información disponible sobre los posibles usos de la certificación. <p>Por otro lado, los Trabajadores entrevistados tampoco observan que esta expectativa se cumpla en la realidad, ya que no perciben haber recibido más ni mejores capacitaciones desde que obtuvieron la certificación. Así, se condice con la visión de los Empleadores en torno al bajo nivel de impacto de la Certificación en el ámbito de la Capacitación.</p>	
<p>Movilidad laboral (Trabajadores)</p>	<p>Existen <u>opiniones divididas</u> respecto a este punto:</p> <p>Se cumple en los casos de Trabajadores calificados como Competentes que efectivamente iniciaron un proceso de búsqueda laboral tras la certificación, en tanto señalan que la certificación de ChileValora les ha facilitado el acceso a nuevos trabajos, ya que respalda su buen desempeño en el rubro. Desde aquí, estos trabajadores observan que el certificado es bien recibido por las empresas en general, ya que han logrado disminuir los períodos de cesantía entre un trabajo y otro.</p> <p><i>‘resulta que el hecho de estar certificado me ayudó enormemente, me han despedido de trabajos, pero he estado cesante dos días’ (Trabajador Competente, Sector Logística, Región Metropolitana)</i></p>	<p>A partir de lo anterior, se observa una necesidad de contar con mayores herramientas / acciones concretas que brinden seguridad a los Trabajadores Certificados respecto a la posibilidad de tener mayor movilidad laboral tras la Certificación. Estas herramientas o acciones deben ser puestas en marcha tanto al comenzar como al finalizar el proceso de evaluación.</p> <p>Dentro de las posibles acciones a desarrollar, se distinguen las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informar a los Trabajadores sobre los casos exitosos de movilidad laboral tras la

	<p>Para los demás Trabajadores entrevistados, no es posible comprobar si esta expectativa se cumple en la realidad, en tanto no se han encontrado en la situación de búsqueda de trabajo.</p> <p>Por otro lado, se menciona que no saben con certeza si el registro de trabajadores certificados por ChileValora (el cual actúa para ellos como una herramienta de movilidad laboral) existe realmente y si fueron incluidos en éste. Al respecto cabe mencionar que sólo algunos entrevistados han buscado efectivamente este registro pero no han logrado encontrarlo.</p> <p>A partir de lo anterior, se podría decir que tanto los trabajadores que no han buscado un nuevo empleo como aquellos que desconocen acerca de la existencia del registro de trabajadores certificados, no cuentan con la información suficiente para afirmar que el certificado actúa como una herramienta de movilidad laboral.</p>	<p>certificación, para dar mayor credibilidad a este tema y posicionarlo como un beneficio posible tras la certificación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informar sobre la Base de Datos de Trabajadores Certificados, para que sea conocida por todos los trabajadores que sean evaluados. • Facilitar el acceso a la Base de Datos de Trabajadores Certificados, ya sea desde la difusión, como también otorgándole mayor visibilidad.
<p>Aumento de sueldo / bonificación (Trabajadores)</p>	<p>No se cumple, ya que los Trabajadores entrevistados no observaron ningún cambio en este ámbito.</p>	<p>En tanto se considera que la Certificación actúa como un respaldo de su buen desempeño como trabajadores, surge la necesidad de vincular este buen desempeño a un premio o compensación (ya sea en la forma de un aumento de sueldo, reconocimiento o ascenso), que los distinga de los trabajadores no certificados.</p>
<p>Reconocimiento (Trabajadores)</p>	<p>Se cumple sólo en ciertas condiciones: cuando las jefaturas validan la certificación, considerándola como algo importante para su empresa y sus trabajadores; en estos casos, por lo general, se entregan felicitaciones a los trabajadores que la obtuvieron y se organizan celebraciones tras la obtención de la certificación.</p> <p>En los casos en que los Empleadores / jefaturas directas no consideran relevante esta certificación, los Trabajadores no perciben cambios en términos de reconocimiento: no se realizan celebraciones ni se entregan felicitaciones; en algunos casos puntuales, se declara que ni siquiera tuvieron acceso a los resultados de su evaluación.</p> <p>De esta manera, la realización o no de acciones de reconocimiento a los trabajadores</p>	<p>Desde aquí, surge la necesidad de explicitar la relación que existe entre los resultados de la Evaluación y otros procesos de Gestión de Personas, como lo son las Remuneraciones, Incentivos y Promociones / Desarrollo de carrera, en caso de ser posible tal vínculo. Este posible vínculo debe quedar explícito tanto para los Trabajadores como para los</p>

	<p>certificados queda a discreción de los empleadores, dependiendo además del estilo de jefatura de cada uno de ellos (algunos son más cercanos a los trabajadores, por lo que son más propensos a realizar este tipo de actos, mientras otros mantienen una relación distante, en la que no es usual realizar estas acciones).</p>	<p>Empleadores, para sí no crear falsas expectativas en los primeros y colaborar con los segundos en la facilitación de los procesos de Gestión de Personas en sus empresas.</p>
<p>Posibilidades de ascenso (puntualmente algunos Trabajadores Competentes)</p>	<p>En general, no se cumple, ya que gran parte de los Trabajadores entrevistados no observan ningún cambio en este ámbito.</p> <p>Puntualmente algunos declaran que fueron promovidos en sus empresas, tras la certificación. Sin embargo, estos entrevistados no saben si atribuir el mérito de estos ascensos a la certificación, ya que esto no fue explícitamente comunicado así por sus jefaturas al informarles de su promoción. Así, estos ascensos son mayormente atribuidos a su desempeño a lo largo de su trayectoria laboral, más que al certificado entregado por ChileValora.</p> <p>Por su parte, los Empleadores entrevistados señalan que no han realizado promociones internas basándose en la información de la evaluación y Certificación de ChileValora, lo que sería consistente con esta última visión de los Trabajadores.</p>	
<p>Condiciones laborales (puntualmente algunos Trabajadores sector pesquero)</p>	<p>No se cumple, ya que no se observó ningún cambio en este ámbito.</p>	<p>Al no cumplirse la expectativa al contrastarla con la realidad, ésta se transforma en una insatisfacción para estos entrevistados.</p>
<p>Nuevas oportunidades de evaluación (Trabajadores Aún No Competentes)</p>	<p>No se cumple, ya que no se les otorgó la posibilidad de tener una segunda oportunidad. Esto, sumado a que no se presentaron explicaciones al respecto, generó ciertas molestias en gran parte de los entrevistados de este segmento.</p>	<p>Se necesita contar con una segunda oportunidad para acceder a la certificación y así no afectar el auto-concepto de los trabajadores que resultaron mal evaluados en una primera</p>

		oportunidad. En caso de no ser posible brindar esta segunda oportunidad, resulta necesario entregar las explicaciones correspondientes a los Trabajadores Aun No Competentes.
Estabilidad laboral (Evaluadores)	No se cumple , en tanto los períodos de evaluación se dan de forma muy espaciada en el tiempo y se producen “lagunas” laborales entre medio de éstos.	Surge la necesidad de coordinar los timings de los distintos períodos de evaluación, para evitar períodos muy prolongados sin trabajo para los evaluadores. Esto podría disminuir el riesgo de deserción y aumentar su compromiso con el sistema.
Nueva posibilidad de ingresos (algunos Centros)	No se cumple . Por el contrario, los entrevistados de los Centros señalan que han sufrido importantes pérdidas de dinero a causa de su pertenencia al sistema. Desde aquí, se critica la forma de financiamiento de ChileValora, como se ha mencionado en puntos anteriores.	Desde la visión de los Centros, se requiere revisar los mecanismos de financiamiento del sistema, de forma de poder apoyar económicamente a los Centros, sin arriesgar el futuro financiamiento del sistema.

i. Efectos y Usos de La Certificación

Acorde al bajo nivel de cumplimiento de las expectativas en torno a ChileValora, gran parte de los Empleadores y Trabajadores entrevistados observa que, **en general, no se realizaron cambios relevantes** en las empresas y trabajadores tras la entrega de la Certificación, sino más bien, se percibe que la situación de los usuarios continuó de la misma forma en la que se estaba desarrollando antes de aplicar la evaluación.

‘las sentí más motivadas pero ningún cambio extra’ (Empleador, Sector Agrícola, Región Metropolitana)

‘no han subido los sueldos, nada’ (Trabajador Competente, Sector Agrícola, Sexta Región)

*‘seguí haciendo las mismas cosas (...) ganando lo mismo’
(Trabajador Aún no Competente, Sector Vitivinícola, Sexta Región)*

‘la gente que pasó la certificación hasta el momento siguen igual, ganando lo mismo que ganaba yo, no hay cambios’ (Trabajador Aún no Competente, Sector Logística, Región Metropolitana)

La ausencia de efectos / cambios percibidos tras la certificación en gran parte de las empresas entrevistadas, se podría explicar principalmente desde dos posibles causas, desde la visión de los **Empleadores**:

- Por un lado, está la falta de utilidad percibida desde algunos Empleadores respecto a la certificación de ChileValora. Esta percepción se origina en el desconocimiento, ya que la mayoría de ellos no sabe cómo aplicar los resultados de la evaluación a la gestión de sus empresas y las personas que las componen, como se mencionó anteriormente en el cuadro respecto a las insatisfacciones.

‘honestamente no ha sido útil, yo lo tomo como una mera formalidad. Lo que ahí (en los portafolios) está expresad... Está indicado lo que en teoría yo tengo clarísimo, por lo tanto, no me aporta nada nuevo en ese sentido’ (Empleador, Sector Turismo, Región Metropolitana)

- En línea con lo anterior, algunos Empleadores entrevistados consideran que existen otros procesos que son más relevantes y urgentes de resolver que aquellos que podrían derivarse de la Certificación. Desde aquí, el proceso de evaluación y certificación no se toma en consideración en la medida necesaria para poder hacer sentir al trabajador que ha sido reconocido en su labor. Esto sucede principalmente en empresas pequeñas o en aquellas que no tienen un área de Recursos Humanos y/o Gestión de Personas desarrollada: estos Empleadores se centran principalmente en las labores directamente relacionadas con la mantención del negocio, más que en la gestión del personal.

*‘no hemos hecho nada más con eso. Cuando terminó el proceso estábamos en plena temporada de verano y teníamos que atender a los clientes, no había tiempo para estar dedicándole a estas cosas más administrativas y la verdad es que cuando llegó marzo y se terminó la temporada ya nadie se acordó’
(Empleador, Sector Turismo, Región Metropolitana)*

En línea con la visión de estos Empleadores, gran parte de los **Trabajadores entrevistados** tampoco percibe grandes cambios en sus trabajos, tras haber recibido la Certificación. Si bien se identifican efectos a nivel personal, como aumento de la valoración personal, auto-concepto y auto-estima más positivos, los entrevistados señalan que habría sido importante contar con un correlato de cambios a nivel laboral para así fortalecer la percepción de haber sido reconocidos y valorados en sus trabajos.

A partir de la ausencia de cambios percibidos tras la certificación, estos entrevistados consideran que la Certificación entregada por ChileValora **no entrega un valor agregado** al trabajo realizado diariamente.

‘no veo el valor agregado a lo que ya están haciendo, me parece que sólo valida lo que están haciendo porque si me dicen que no está calificado es solamente visualizar algo que ya está’ (Empleador, Sector Transporte, Región Metropolitana)

Sin embargo, **algunos entrevistados señalan que sí lograron visualizar cambios en sus trabajos:**

- **Algunos Empleadores** señalan que sí utilizaron la Certificación para guiar procesos de Gestión de Personas, tanto a nivel de capacitación como de construcción de perfiles de cargo. Estos Empleadores pertenecen a empresas de gran tamaño, en las cuales se encuentra presente un área dedicada a la gestión de personas.

*‘complementando con el diploma se han hecho capacitaciones’
(Empleador, Industria del Pan, Región Metropolitana)*

‘los informes me permiten saber si es que hay alguna brecha y sobre esa brecha yo después trabajar el año siguiente’ (Empleador, Sector Vitivinícola, Sexta Región)

*‘hemos definido también los cargos, el cargo de panadero, de maestro, batea, etc.’
(Empleador, Industria del Pan, Región Metropolitana)*

Desde aquí, se observa que, para Empleadores como éstos, la certificación adquiere gran importancia, en tanto se considera como una fuente de información para guiar procesos de desarrollo y gestión de sus trabajadores.

- Por otro lado, **algunos Trabajadores Competentes** entrevistados perciben cambios en su situación laboral, más allá de los efectos emocionales que produjo la Certificación. Dentro de estos cambios, se señala el aumento de la movilidad laboral para quienes buscaron un nuevo empleo y puntualmente se mencionan algunos casos de promociones dentro de las empresas donde trabajaban desde antes de la entrega de la Certificación.

Al lograr visualizar cambios a partir de la Certificación, estos entrevistados consideran que ésta entrega un **valor agregado** a sus trabajos y empresas: entrega reconocimiento a los trabajadores, otorgándoles una ventaja comparativa frente a otros no certificados; también entrega información sobre el desempeño de los trabajadores a los empleadores, lo que a su vez puede aportar en la proyección de una imagen de calidad como empresa.

*‘agrega valor por el reconocimiento, por saber que uno es capaz’
(Trabajador Competente, Sector Comercio, Región Metropolitana)*

*‘a iguales capacidades quienes están certificados tienen un plus, un mayor valor’
(Trabajador Competente, Sector Logística, Región Metropolitana)*

*‘siempre tener la gente capacitada y certificada entrega valor, en el fondo nosotros somos una empresa de servicios, yo siempre estoy diciendo que una empresa de servicios son experiencias, puede ser buena o mala experiencia del cliente y esa experiencia en la medida que el funcionario esté capacitado y sepa transmitir su función en forma correcta se está mejorando la gestión’
(Empleador, Sector Turismo, Quinta Región)*

Sin embargo, desde la visión de los Trabajadores calificados como **Aún No Competentes** y **Desertores del proceso**, al observar a sus compañeros que sí fueron certificados y compararlos con su propia situación laboral como trabajadores no certificados, se señala que no se identifican diferencias relevantes entre la situación ambos tipos de trabajadores.

A partir de todo lo anterior, se podría pensar que a pesar de que algunos Trabajadores Competentes y Empleadores perciban cambios en su situación laboral, éstos **no son visibilizados** por otros actores relevantes, o bien, que existen efectivamente diferencias en el uso dado a la Certificación entregada por ChileValora, habiendo algunos Empleadores que consideran los resultados de la evaluación como input para otros procesos y otros Empleadores que no logran visualizar la utilidad de estos datos. En el caso de existir efectivamente diferencias en los usos posteriores de la Certificación, se pueden identificar las siguientes posibles causas:

- Problemas a nivel de difusión: los beneficios y posibles usos de la certificación no están siendo comunicados a todos los Empleadores de la misma forma o con la misma intensidad / claridad, por lo que la información no llega a todos por igual.

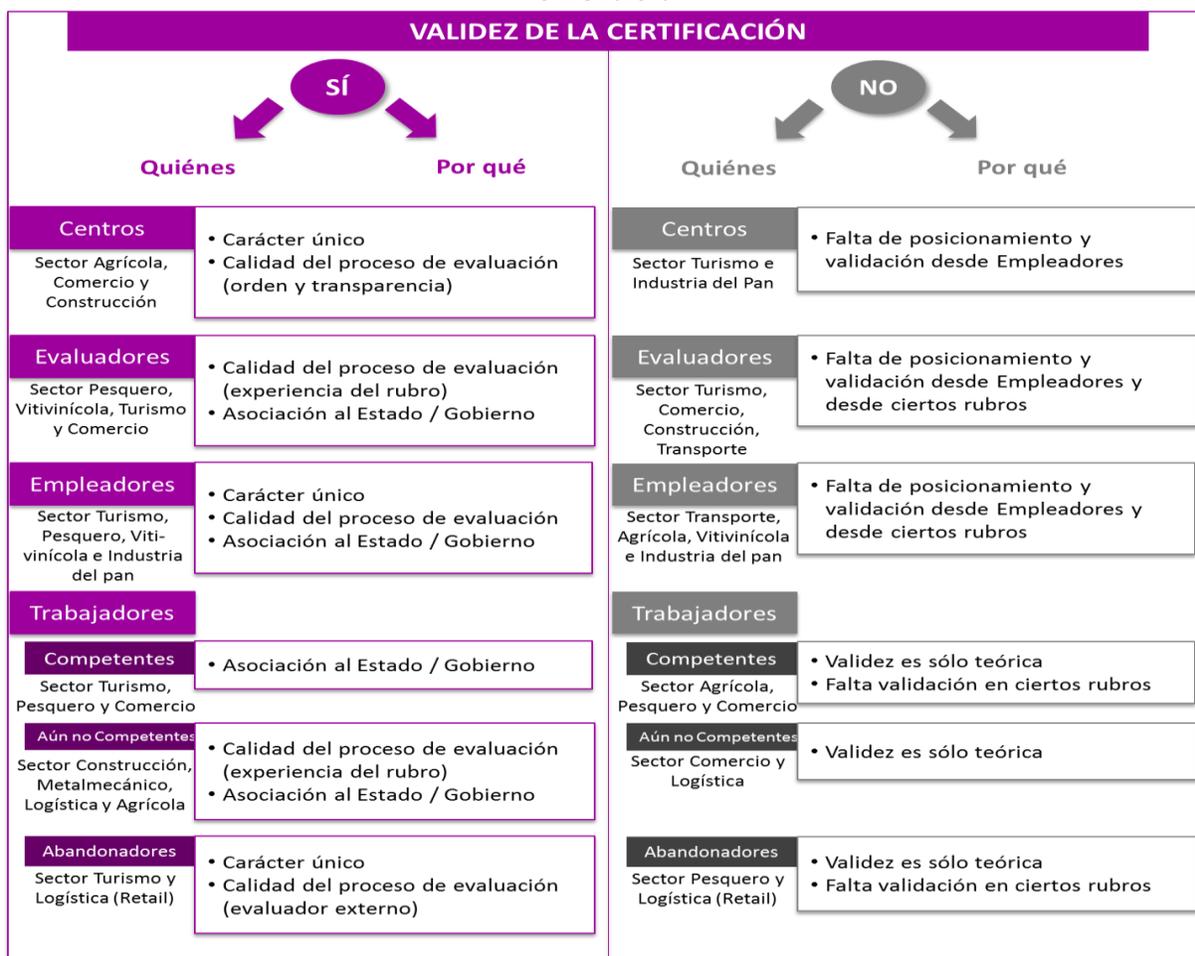
- Problemas en la entrega de resultados: pueden existir diferencias en la metodología y forma de entrega de resultados hacia los empleadores, siendo algunas más fáciles de comprender que otras.
- Distancia de ciertos Empleadores de los procesos de Gestión de Personas: en algunas empresas, los Empleadores pueden no estar tan familiarizados con los procesos necesarios para gestionar su personal e ir desarrollándolo. En este contexto, estos empleadores no utilizarían la información recopilada desde la evaluación, al no saber cómo utilizarla y estar más enfocados en los procesos propios del negocio, más que en los de desarrollo y gestión de personas.

j. Validez Percibida de la Certificación Entregada por ChileValora

Existen **opiniones divididas** respecto a la validez de la Certificación entregada por ChileValora: si bien gran parte de los entrevistados la evalúa positivamente, otros dudan y perciben que tiene potencial para convertirse en una certificación válida, pero aún le faltan algunos elementos por mejorar.

En el siguiente esquema se resumen las distintas posturas respecto a la validez percibida de la certificación de ChileValora, las cuales serán explicadas en detalle a continuación:

Figura 9. Resumen de la Validez percibida por los distintos actores respecto a la Certificación de ChileValora



Quienes consideran que la Certificación es **válida**, sustentan su validez en varios factores, entre los cuales se mencionan:

Novedad y carácter único de esta Certificación

Algunos Empleadores, Trabajadores y Centros entrevistados consideran que no existe (o al menos estos entrevistados no conocen) otra Certificación que reconozca y valide la experiencia en un oficio, más allá de los estudios que pueda tener la persona. Esto es especialmente valorado por los Trabajadores entrevistados, ya que en su mayoría no poseen estudios superiores ni certificados de especialización en sus rubros, que avalen su experiencia y nivel de conocimiento.

Así, el hecho de ser una certificación única en su tipo, junto a la ausencia de otras certificaciones en la trayectoria laboral de los trabajadores entrevistados, le otorga credenciales a esta Certificación para poder ser considerada como válida, ya que llena un vacío y una necesidad de reconocimiento sentida por los trabajadores.

‘es que yo no terminé ningún curso más entonces para mí sería válido (...) yo llegué hasta primero medio y nada más, a los 14 años ya estaba trabajando’ (Trabajador Desertor del Proceso, Sector Turismo, Región Metropolitana)

‘yo creo que igual es válida sobre todo para las que son mayores y no alcanzan a rendir la educación necesaria, hay muchas que son viejitas, que tienen octavo, algunas tienen menos’ (Trabajador Desertor del Proceso, Sector Turismo, Región Metropolitana)

‘el señor en su casa no tiene nada entonces vale mucho’ (Centro de Evaluación y Certificación de Competencias, Sector Agrícola)

‘no conozco otras certificaciones, pero para nosotros es indudable que es válida y para el trabajador aún más’ (Empleador, Industria del Pan, Región Metropolitana)

Asociación al Estado / Gobierno

Algunos Trabajadores, Empleadores y Evaluadores asocian esta Certificación al Estado o Gobierno, lo que le otorga un peso importante, en tanto:

- a. Esta característica indica que el Certificado entregado tiene validez a nivel nacional.
- b. El Estado / Gobierno se reconoce como un actor válido e importante en el reconocimiento de los oficios en el país, en tanto dentro de su figura existe un Ministerio del Trabajo y otras entidades relacionadas al mundo del trabajo. Desde aquí, la Certificación adquiere un carácter serio y creíble.

Entonces, a partir de estas características, la certificación se considera válida, en tanto contenga algún código que indique que ha sido fiscalizada o desarrollada por el gobierno o el Estado.

‘bueno, la respalda el gobierno, debe ser válida’ (Trabajador Competente, Sector Pesquero, Quinta Región)

‘venía con un timbre del gobierno el certificado, tanto la empresa estas que iniciaron el proceso como FECHIPAN, INDUPAN y también con un timbre del gobierno entonces era algo bastante serio y también los trabajadores lo recibieron así’ (Empleador, Industria del Pan, Región Metropolitana)

‘el hecho de ser estatal le da más peso’ (Evaluador, Sector Comercio, Región Metropolitana)

*‘es más válida que otras porque es a nivel nacional’
(Trabajador Competente, Sector Turismo, Región Metropolitana)*

Calidad del proceso de evaluación

Los elementos que aportan a construir calidad en la implementación del proceso de evaluación y certificación son:

-Evaluación en terreno (Algunos Trabajadores Competentes y algunos Empleadores): en tanto se observa directamente al trabajador, se percibe que la evaluación entrega resultados válidos sobre la calidad de su trabajo y su desempeño en el oficio que realiza, ya que se basan en la realidad de cada trabajador, en su contexto de trabajo particular. Se valora además, que las observaciones se realicen en reiteradas ocasiones, en tanto esto da cuenta de forma más fidedigna de la realidad laboral del evaluado y no sólo de un momento particular de un día de trabajo específico.

*‘mientras se siga manteniendo así, tiene una validez espectacular, pero si la cosa queda ahí y va a ser una visita solamente, no, la gente va a decir que les vendieron la pomada’
(Empleador, Industria del Pan, Región Metropolitana)*

-Evaluador externo (Algunos Trabajadores Desertores del proceso y algunos Empleadores): se valora que el evaluador sea una persona externa, ya que se cree que al no conocer al trabajador de antemano no presenta sesgos que influyan en su calificación. Desde aquí, los entrevistados creen que se resguarda la rigurosidad y objetividad necesarias para llevar un proceso de evaluación y certificación de calidad.

‘que alguien les venga a reconocer lo que han aprendido durante todos estos años, yo creo que esa es la parte importante, que no somos nosotros sino que es un tercero que les viene a reconocer lo que han hecho’ (Empleador, Sector Turismo, Quinta Región)

-Evaluación diseñada a partir de la experiencia (Evaluadores y puntualmente algunos Empleadores y Trabajadores): se considera positivo que los perfiles sean construidos por expertos de cada rubro, en conjunto con otros actores que conocen la realidad de los cargos a evaluar. Esto otorga credibilidad a la evaluación, ya que se confía que al existir participación de distintos actores, se consideran entonces distintas realidades para la creación de cada perfil de cargo.

‘ésto es más válido porque supuestamente es creado... los perfiles son creados por personas metidas en el gremio’ (Evaluador, Sector Turismo, Región Metropolitana)

‘le da mucho peso que todo el sistema se ha hecho siempre en mesas tripartitas, están todos involucrados’ (Evaluador, Sector Comercio, Región Metropolitana)

-Orden y transparencia (Algunos Centros, Evaluadores y Empleadores): se valora que el proceso de evaluación se lleve a cabo de forma ordenada, seria y transparente, para lo que resultan fundamentales los siguientes aspectos:

- La figura del evaluador y su compromiso con el proceso de evaluación: que asista a las sesiones de observación comprometidas, que asista a observar más de una vez, etc.
- La existencia de portafolios con la información recopilada en el proceso de evaluación, que actúa como un aval de la transparencia.

- Acceso a la información contenida en los portafolios, para Empleadores y Trabajadores (especialmente en el caso de ser calificados como Aún No Competentes), que también avala la transparencia del proceso.
- Fácil acceso a las Bases de Datos de Trabajadores Certificados, tanto para trabajadores como para empleadores. Este aspecto, al igual que los dos anteriores, también se constituye como un respaldo de la transparencia.

Por otro lado, como se había señalado anteriormente, algunos entrevistados **questionan la validez** de la Certificación, basándose en los siguientes argumentos:

La validez percibida es sólo teórica

Se observa que **para algunos Trabajadores (de todos los sub-segmentos) y Empleadores** la validez de la Certificación es más bien teórica, al no lograr visualizar un impacto claro de ésta en la vida laboral de los trabajadores y en las empresas: si bien en el plano personal provoca sentimientos de satisfacción y orgullo para los Trabajadores certificados, a nivel laboral no se observan cambios relevantes (como se describió en puntos anteriores). Por otro lado, si bien gran parte de los trabajadores cree que podría significar un aporte para su movilidad laboral, este aspecto se encuentra sujeto a comprobación hasta encontrarse en un proceso de búsqueda de trabajo y verificar a través de su propia experiencia si esto sucede efectivamente.

Adicionalmente a esta falta de comprobación desde la experiencia propia, gran parte de los Trabajadores entrevistados declara no conocer historias de éxito en este ámbito, lo que acerca la validez de la certificación aún más a un plano meramente teórico.

*‘no sabemos qué tan válida es porque no se vio ningún cambio’
(Trabajador Competente, Sector Comercio, Región Metropolitana)*

*‘yo siento que como no me he movilizado a otros sectores dentro de la misma empresa no ha tenido mucho peso, una vez que me mueva a lo mejor a la competencia quizás pueda ver el peso, dimensionarlo’
(Trabajador Competente, Sector Pesquero, Quinta Región)*

‘va a ser válido cuando se vea el proceso, cuando se vea que trae beneficios porque hasta el momento es pura palabra’ (Trabajador Aún no Competente, Sector Turismo, Quinta Región)

Falta posicionamiento y validación del sistema desde los Empleadores:

Para algunos Evaluadores, Centros y Empleadores, si bien la certificación entregada se considera válida en cierta medida, se cree que podría aumentar su validez si el sistema fuese más conocido a nivel nacional, especialmente desde las empresas y Empleadores.

Así, se observa que es una herramienta que posee un alto potencial, el cual no ha sido completamente explotado hasta el momento: si bien se asocia al Gobierno / Estado y esto le otorga credenciales de calidad, seriedad y credibilidad, se cree necesario potenciar también la marca “ChileValora” por sí misma, desde la difusión de sus objetivos y funcionamiento, para así facilitar la entrada a las empresas: se cree que al tener mayor conocimiento respecto a ChileValora y su labor en el reconocimiento de los oficios, las empresas abrirán más fácilmente sus puertas a la evaluación y certificación.

Por otro lado, desde este mismo desconocimiento, los Evaluadores y Centros perciben que algunos Empleadores no valoran ni validan la Certificación, ya que no saben para qué podrían utilizar sus resultados.

*‘no se conoce mucho, los empleadores no saben bien de qué se trata, pero yo creo que si se potencia es una muy buena herramienta para el trabajador y el empleador’
(Evaluador, Sector Comercio, Región Metropolitana)*

‘hasta el momento no mucha validez porque no está reconocido como un organismo, por ejemplo SEC uno sabía que estaba trabajando bajo la Superintendencia, es una licencia habilitante, que tú podías trabajar con eso’ (Evaluador, Sector Construcción, Región Metropolitana)

‘como no es obligatorio hay un tema de compromiso de las empresas. Hoy día a nosotros nos cuesta más encontrar gente para evaluar en las empresas’ (Centro de Evaluación y Certificación de Competencias, Industria del Pan)

Falta de relevancia de la certificación en ciertos rubros / condiciones:

Algunos Trabajadores y puntualmente algunos Evaluadores entrevistados perciben que existen rubros o ciertos momentos del año en rubros específicos, en los cuales no sería necesaria la certificación, por lo que se cuestiona su utilidad y validez. Dentro de estos rubros se mencionan:

- Sector Agrícola en temporada alta: dada la alta demanda de trabajadores en este sector en temporada alta, los entrevistados creen que no sería necesaria la Certificación. Esto en un contexto, donde la demanda supera a la oferta de trabajadores, o al menos, se percibe como una proporción pareja, por lo que los empleadores no *eligen* a sus trabajadores, sino más bien, contratan a todos los que puedan para así poder desempeñar con éxito la tarea requerida.

‘en el momento en que los empleadores necesitan gente para cosechar y esas cosas que es un peak, se necesita mucha gente y toman al que viene no más, no les importa si están capacitados, si no lo están, ahí se pasan el certificado por cualquier parte’ (Trabajador Competente, Sector Agrícola, Sexta Región)

- Sector Pesquero: se percibe que el certificado entregado por ChileValora no es solicitado para ningún tipo de formalidad, trámite ni transacción en el rubro. Así, al carecer de utilidad práctica, se cuestiona su validez en el rubro.

‘yo pensé cuando nos llamaron por la federación referente a Chile Valora, que era para un carnet que iba a ser representado como pescador calificado, una cosa así, pero me he dado cuenta que en ni un lado a nosotros nos han pedido’ (Empleador, Sector Pesquero, Quinta Región)

- Sector Logístico en ciertos cargos del Retail: de forma similar a como sucede en el Sector Agrícola, existen temporadas en las cuales la oferta de trabajadores del sector es menor a la demanda, por lo que los empleadores no realizan una selección de personal propiamente tal, sino que reciben todo tipo de trabajadores. Esto, sumado a la percepción de que en el rubro, en estos cargos en Retail, no es necesario contar con experiencia, ni con conocimientos ni certificaciones que avalen al trabajador. Así, nuevamente la falta de relevancia determina la percepción de que la certificación es poco válida.

‘no lo encontré nada tan válido porque cualquiera puede reponer igual, si yo hubiese buscado pega sin ese curso igual me habrían recibido y con ese curso igual me reciben pero por la misma plata, no tienen un cambio’ (Trabajador Desertor del Proceso, Sector Logística – Retail, Región Metropolitana)

k. Público Objetivo Proyectado

Transversalmente, gran parte de los entrevistados proyectan que la Certificación de ChileValora está dirigida a **todos los trabajadores**, sin importar sus características.

En los sub-segmentos de trabajadores entrevistados, esta proyección surge a partir de la percepción de que en sus empresas han evaluado a muchas personas, de distintas edades, antigüedad y cargos, de la misma forma en que ellos mismos fueron evaluados.

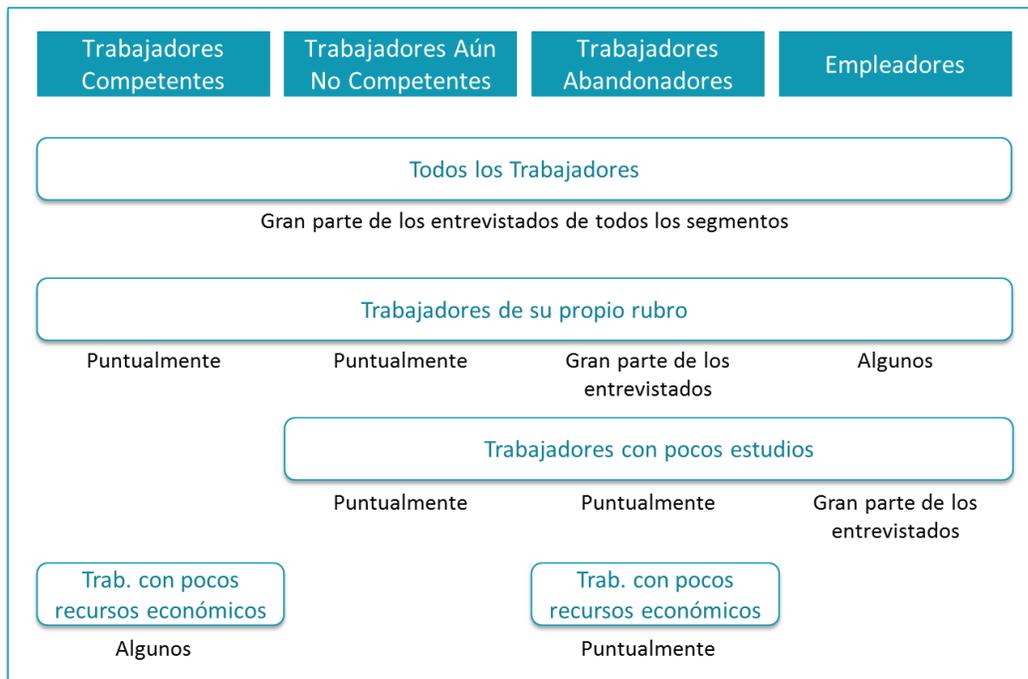
Entre los Empleadores entrevistados, esta visión surge a partir de su participación en ceremonias de entrega de certificaciones de ChileValora, en las cuales se percataron de la presencia de distintos rubros y empresas.

*‘yo creo que es en general porque cuando hicieron esta evaluación también iba el jefe’
(Trabajador Competente, Sector Logística, Región Metropolitana)*

‘fuimos a una ceremonia, una premiación creo, lo que vi es que está hecha para todo tipo de empresas, tengo la impresión de que sirve para todo’ (Empleador, Sector Metalmeccánico, Región Metropolitana)

En este contexto, la Certificación adquiere cierto **carácter transversal e inclusivo**, al no excluir a ningún tipo de trabajador o empresa de la posibilidad de certificarse (desde la proyección de los entrevistados). Desde aquí, para estos entrevistados, la Certificación se siente como algo diseñado para ellos mismos, generando así altos niveles de **identificación**.

Por otro lado, algunos entrevistados mencionan algunos elementos que acotarían la descripción del público objetivo de esta Certificación a Trabajadores con ciertas características, ya que no consideran que esté diseñado para todo tipo de trabajadores. Estas características se presentan en el esquema a continuación:

Figura 10. Características del público objetivo de la Certificación, según segmento

De esta forma, para algunos entrevistados del sub-segmento de **Trabajadores Competentes**, la Certificación está dirigida a **Trabajadores con pocos recursos económicos** y puntualmente algunos señalan que sólo está diseñada para **personas de su mismo rubro**. Esta última característica surge principalmente desde el desconocimiento sobre los alcances de la certificación, en tanto no conocen que se aplica a nivel nacional y en otras empresas y rubros, atribuyéndose este proceso a asociaciones o instituciones propias del rubro y distintas a ChileValora.

‘creo que más que nada para el sector obrero’ (Trabajador Competente, Sector Comercio, Región Metropolitana)

‘yo creo que es para el rubro de los supermercados, el retail, porque en la premiación había gente de todos los supermercados y tiendas’ (Trabajador Competente, Sector Comercio, Región Metropolitana)

A partir de la proyección de estas dos características, estos entrevistados se sienten **identificados** con el público objetivo de la certificación, reconociéndose a sí mismos como personas que no cuentan con altos niveles de ingresos y que, además, pertenecen al rubro en el que se están realizando las evaluaciones y certificaciones (esto en el contexto de que cada uno piensa que su rubro es el único que se evalúa desde ChileValora).

Por su parte, en el sub-segmento de **Trabajadores evaluados como Aún No Competentes**, se señalan puntualmente dos características que definen al público objetivo de ChileValora: la **poca cantidad de años de estudio** de los Trabajadores y la **pertenencia a su propio rubro**. Al igual que en el sub-segmento descrito anteriormente, esta última característica surge desde el desconocimiento respecto a los alcances de la certificación. Por otro lado, la proyección del público objetivo como aquellos trabajadores con menos

estudios, surge al percibir que no existen otro tipo de certificaciones destinadas para estos trabajadores. Desde aquí, se considera como una buena posibilidad de reconocimiento y respaldo de sus años de experiencia, para aquellas personas que no han estudiado una carrera, sino que más bien, se dedican a realizar un oficio.

‘para la gente que a lo mejor no pudo terminar su enseñanza media o no pudo tener estudios superiores, que alguien le certifique que sí hace bien su trabajo’ (Trabajador Aún no Competente, Sector Transporte, Región Metropolitana)

‘yo tengo por ejemplo un maestro que corta folletos y eso no lo estudió en ningún lado, un oficio, es súper bueno en lo que hace, pero no tiene ningún título, yo creo que por ahí va el tema’ (Trabajador Aún no Competente, Sector Turismo, Quinta Región)

A partir de esta descripción, estos entrevistados **también se identifican** con el público objetivo proyectado, ya que se reconocen a sí mismos como personas que no cuentan con muchos años de estudio y se desempeñan en un oficio específico, por el que no han obtenido un reconocimiento hasta el momento.

‘ahí estamos las personas que no tenemos estudios’ (Trabajador Aún no Competente, Sector Agrícola, Sexta Región)

En el sub-segmento de **Trabajadores Desertores del Proceso**, gran parte de los entrevistados caracteriza al público objetivo de ChileValora como **trabajadores de su propio rubro**; al igual que en los dos sub-segmentos ya descritos, esto surge desde el desconocimiento, el que alcanza niveles bastante altos en este sub-segmento.

Puntualmente, se señala también que esta Certificación está dirigida hacia **trabajadores con pocos estudios** o sin estudios superiores, y personas que cuentan con un **bajo nivel de ingresos**.

‘yo creo que es más para las que no están capacitadas’ (Trabajador Desertor del Proceso, Sector Turismo, Región Metropolitana)

‘para la gente humilde que no tiene para estudiar, una cosa así’ (Trabajador Desertor del Proceso, Sector Logística – Retail, Región Metropolitana)

Ambas características también surgen desde el desconocimiento y principalmente desde la descripción de la propia situación del entrevistado, haciendo el siguiente razonamiento: en tanto él / ella fue evaluado por ChileValora, esto quiere decir que cumple con las características para ser parte de su público objetivo. Desde aquí, sumado a la proyección de que la Certificación estaría dirigida sólo para personas de su propio rubro, se genera **identificación** en la mayor parte de los entrevistados de este segmento.

Puntualmente, una persona entrevistada no se identifica con esta Certificación, en tanto no logra visualizar su utilidad, ni se identifica con la característica de “personas con pocos estudios”:

‘no sé qué tanto me pueda servir porque yo igual tengo hartos cursos de capacitación en lo que trabajo porque he trabajado en varias empresas, tengo más capacitación que mis compañeras’ (Trabajador Desertor del Proceso, Sector Turismo, Región Metropolitana)

Por último, gran parte de los **Empleadores** entrevistados proyecta que el público objetivo de ChileValora corresponde a **personas con pocos estudios**, ya que dadas las características de la Certificación, podría otorgarles el reconocimiento que necesitan.

‘la verdad era para reconocer a la gente que no había tenido estudios, la mayoría es gente mayor, dueñas de casa, mamás que no han tenido la oportunidad de poder estudiar y es una manera de reconocerles que tienen un oficio y ese oficio está reconocido por lo menos en el certificado de competencias laborales’ (Empleador, Sector Turismo, Quinta Región)

Algunos Empleadores, además, señalan que está dirigida a **trabajadores y empresas de su mismo rubro**, en tanto desconocen los alcances reales de la certificación y no tienen acceso a comunicarse con otros empresarios de otros rubros.

‘para todos, lo que es panadería para todos los panaderos que quieran hacerlo. Para el mesón, panadería y pastelería’ (Empleador, Industria del Pan, Región Metropolitana)

A partir de lo anterior, estos entrevistados sienten que la Certificación está dirigida a empresas como las que ellos dirigen, en tanto cuentan con trabajadores con estas características. Así, genera **identificación** en estos entrevistados también.

Con base en todo lo anterior, se puede observar que en general la Certificación de ChileValora genera identificación en los entrevistados, desde las distintas proyecciones de público objetivo que realizan los diferentes segmentos y sub-segmentos.

Adicionalmente, si bien la mayoría de los entrevistados percibe que ésta es una Certificación que puede aplicarse a todo tipo de trabajos y rubros, se distinguen **algunas características distintivas**, que podrían ayudar a definir el público objetivo de ChileValora:

- Trabajadores que se desempeñan en un determinado oficio, que no se enseña en centros de educación superior, sino más bien, se aprende de la experiencia en un determinado rubro.
- Con pocos estudios.
- Bajo nivel socioeconómico.
- Pertenecientes a determinados rubros.

Respecto a esta última característica, cabe señalar que los entrevistados que la proyectan pertenecen a los siguientes rubros: Pesquero, Comercio, Turismo (especialmente quienes se dedican a la Manipulación de Alimentos), la Industria del Pan y puntualmente la Construcción.

I. Criterios de Selección para La Evaluación

Ahora bien, teniendo definido un público objetivo al que se dirige la Certificación de ChileValora, se indagó también en los criterios para seleccionar a las personas a evaluar, dentro de dicho público objetivo.

En este contexto, se observa que:

i. Los **Trabajadores** entrevistados desconocen cuáles son los criterios explícitos mediante los cuales sus empleadores seleccionan a los distintos trabajadores evaluados en sus empresas, por lo que señalan algunos criterios hipotéticos que consideran como válidos para seleccionar a quienes deberían atravesar por el proceso de evaluación y certificación de ChileValora. Éstos son:

- **Responsabilidad (algunos Trabajadores Aún No Competentes y Desertores):** se cree que aspectos como la puntualidad, el correcto manejo y cuidado de los materiales son elementos que dan cuenta de una actitud responsable por parte del trabajador. Se transforma en un criterio de selección, en tanto se considera como un aspecto relevante dentro del trabajo, el cual debe ser recompensado de alguna manera, y también, al considerarse que esta certificación actúa como una especie de reconocimiento para el trabajador.

‘para el que sea responsable’

(Trabajador Desertor del Proceso, Sector Turismo, Región Metropolitana)

‘por responsabilidad, puntualidad, no sé’

(Trabajador Aún no Competente, Sector Logística, Región Metropolitana)

- **Desempeño (gran parte de los Trabajadores Aún No Competentes):** de forma similar al criterio anterior, se cree que las personas que demuestren un mejor desempeño en su trabajo tendrían cierto derecho a ser certificadas, por sobre otras que no realizan de forma correcta su trabajo, ya que el buen desempeño da cuenta de cierto mérito que posee el trabajador, por sobre otro que tiene un peor desempeño. Dentro de un buen desempeño laboral, se consideran las siguientes variables: competencias en un nivel óptimo para realizar el trabajo y la realización de cada tarea encomendada por las jefaturas de forma completa y bien lograda.

‘por las capacidades’ (Trabajador Competente, Sector Comercio, Región Metropolitana)

‘por premiar a la persona, porque lo merece, porque es tiempo de que reconozcan lo que haces’

(Trabajador Competente, Sector Comercio, Región Metropolitana)

‘las que siempre elegían eran como las que sabían más embalar’

(Trabajador Aún no Competente, Sector Vitivinícola, Región Metropolitana)

‘por ser buenos trabajadores’

(Trabajador Aún no Competente, Sector Turismo, Región Metropolitana)

- **Área (algunos Trabajadores Competentes, Aún No Competentes y Desertores):** a partir de lo que algunos entrevistados observaron en sus propias experiencias de evaluación, se percibe que muchas veces los empleadores utilizan como criterio la certificación de todas las personas de una misma área, lo que daría un cierto orden y sentido para el resto de la organización.

‘nosotros éramos toda la sección, en este caso, abarrotes’

(Trabajador Competente, Sector Comercio, Región Metropolitana)

‘a nosotros nos evaluaron por cuadrilla’ (Trabajador Competente, Sector Agrícola, Sexta Región)

- **Antigüedad (algunos Trabajadores Competentes):** algunos entrevistados señalan que se debe privilegiar la antigüedad de las personas dentro de la empresa, ya que esto da cuenta de su compromiso y esfuerzo en el trabajo. Por otro lado, éste es un criterio que algunos observaron en sus empresas.

‘en el caso de nosotros cuando partieron lo hicieron con gente más antigua, después lo hicieron con todo el personal’ (Trabajador Competente, Sector Vitivinícola, Sexta Región)

*‘podría ser por los años de servicio’
(Trabajador Competente, Sector Comercio, Región Metropolitana)*
 - **Edad (puntualmente algunos Trabajadores Aún No Competentes):** puntualmente se menciona que la edad sería un criterio a considerar, en tanto existe la creencia de que a menor edad resulta más fácil aprender. Desde aquí, se observa una confusión entre certificación y capacitación, en tanto se considera necesario tener capacidades para aprender para poder ser sometido a la evaluación y certificación de ChileValora.

‘quizás por edad también, si te van a enseñar algo se supone que uno mientras más joven más va a tener la capacidad de aprender’ (Trabajador Aún no Competente, Sector Turismo, Región Metropolitana)
 - **Azar (puntualmente algunos Trabajadores Desertores):** puntualmente se piensa que éste sería un criterio válido en tanto no se observa un patrón ni elementos comunes entre los trabajadores que fueron certificados en sus empresas; desde aquí, la única respuesta posible como criterio de selección resulta ser el azar.

*‘parece que eligieron al azar a algunas personas’
(Trabajador Desertor del Proceso, Región Metropolitana)*
- ii. Desde la visión de los **Empleadores**, sólo **algunos entrevistados** reconocieron la existencia de un proceso de selección explícito en sus empresas, en el que se utilizaron los siguientes criterios:
- **Experiencia / antigüedad (algunos Empleadores):** se utilizó como principal criterio a la hora de elegir a quiénes certificar, priorizando evaluar a quienes llevaban más tiempo trabajando en la empresa. Este es un criterio especialmente importante para los sectores Agrícola, Vitivinícola y para la Industria del Pan, en tanto conciben que existen numerosos trabajadores con amplia trayectoria en sus empresas, a quienes se busca reconocer por este medio.

*‘partimos con poquitos y después colocamos más... partimos por la antigüedad’
(Empleador, Sector Agrícola, Sexta Región)*
 - **Áreas dentro de la empresa (algunos Empleadores, especialmente Sector Vitivinícola):** al no contar con suficientes perfiles como para certificar a todos los trabajadores de la empresa, se fue certificando por áreas o departamentos, dependiendo de los perfiles que se encontrasen disponibles.

‘primero certificamos a las personas que están directamente relacionadas con nuestra producción en uva y después la producción de vinos, esos son los perfiles que requerimos nosotros que estén más evaluados’ (Empleador, Sector Vitivinícola, Sexta Región)

- **Desempeño (puntualmente algunos Empleadores, sector Turismo):** se seleccionó a aquellos trabajadores que demostraron tener mejor desempeño que sus compañeros, como una forma de reconocer y retribuir su esfuerzo.

*‘se seleccionó a la gente que tenía un poco más de mérito para participar del programa’
(Empleador, Sector Turismo, Quinta Región)*

- iii. Por otro lado, **gran parte de los Empleadores** señala que **no se realizó una selección** propiamente tal en sus empresas, sino que se instó para que todos los trabajadores fueran partícipes del proceso de evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora. Desde aquí se observa que gran parte de los Empleadores entrevistados prefiere que todos sus trabajadores sean certificados y no sólo unos pocos, lo que es posible pensar que se ve favorecido por no requerir una inversión de parte de la empresa. Esto puede deberse también a la necesidad de proyectar una imagen de calidad como empresa, para lo que se necesita que estén todos los trabajadores certificados.

‘llevé a todos los que estaban en esa época’ (Empleador, Sector Pesquero, Quinta Región)

‘por lo que tengo entendido, fueron casi todos los trabajadores que estaban ese día, porque las carpetas que llegaron fueron para todos’ (Empleador, Sector Vitivinícola, Sexta Región)

*‘el criterio es que quiero a toda la gente evaluada’
(Empleador, Sector Metalmecánico, Región Metropolitana)*

‘se lo ofrecimos a todos’ (Empleador, Industria del Pan, Región Metropolitana)

m. Rol y Caracterización de los Centros de Evaluación y Certificación de Competencias

En general, se observan dos tipos de Centros:

Centro asociado a un Gremio	Centro – Centro
Están relacionados con una asociación gremial o sindical.	Surgen de forma independiente a cualquier otro tipo de organización / asociación y no mantienen relaciones con otras organizaciones desde el momento de su creación.
Se asocian a un rubro en particular, por lo que sólo realizan certificaciones en este rubro, caracterizándose a sí mismos como especialistas en estos cargos y temas.	No están asociados a un rubro en particular, por lo que pueden dedicarse a certificar una amplia variedad de perfiles, sin auto-imponerse limitaciones en este sentido.

Se reconocen a sí mismos como los Centros más antiguos, en tanto realizaban la función de certificar a los trabajadores desde antes de la existencia de ChileValora.	Llevan menor tiempo en funcionamiento y existen sólo desde la creación oficial de ChileValora.
Se dedican a diversas actividades, más allá de la Evaluación y Certificación de Competencias Laborales. Para esto, tienen destinada un área específica de su organización a la Evaluación y Certificación de ChileValora.	Su actividad principal es llevar a cabo procesos de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales, al alero de ChileValora.
Deben invertir recursos de sus otras actividades para sustentar el funcionamiento del Centro como tal.	Se tiene la percepción de que estos Centros se han ido a pérdida financiera y que algunos han tenido que cerrar sus puertas. Esta percepción se da tanto en Centros – Centros como en Centros – Gremios.
En lo que concierne a los procesos de evaluación y certificación de competencias, se encuentran especializados en un rubro en particular.	Evalúan y certifican considerando perfiles de diversos rubros, sin especializarse en ninguno en particular, utilizando en mayor medida que los Centros – Gremio las bases de datos de evaluadores disponibles desde ChileValora.
Son conocidos y valorados por los trabajadores y empleadores de sus rubros, no en tanto Centros, sino como asociaciones gremiales o sindicales.	No son ampliamente conocidos ni identificados por los trabajadores ni por los empleadores.
Ejemplos: ASOEX, INDUPAN, ASIMET, SIMOC, Cámara de Comercio, entre otros.	Ejemplos: Siglo XXI, Bureau Veritas, etc.
<i>‘un tipo de Centro es el que surge de la necesidad sectorial que es una necesidad que emana de una institución como ésta, como ASOEX, y otras, Chile Vinos puede ser, la Cámara de Comercio...’ (Centro de Evaluación y Certificación de Competencias, Industria del Pan)</i>	<i>‘hay otros que son como una consultora o una fundación que son los que tienen más problemas’ (Centro de Evaluación y Certificación de Competencias, Industria del Pan)</i>

Más allá de las diferencias que puedan existir entre los distintos tipos de Centros, se cree que su **rol principal** es ser el encargado de **velar por la correcta implementación** del Sistema Nacional de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales. Si bien algunos (especialmente los Centros más antiguos) reconocen haber aportado a la creación y diseño del sistema, sintiendo cierto orgullo al respecto, se identifica que su rol actual se relaciona más con la implementación, es decir, con la coordinación y ejecución de las evaluaciones y certificaciones, reconociéndose a sí mismos como un engranaje clave dentro del sistema.

‘yo los creo como unos certificadores de la calidad de la evaluación, yo creo que los Centros debieran tender a eso’ (Centro de Evaluación y Certificación de Competencias, Industria del Pan)

Este rol implica la realización de numerosas **tareas**, como las que se mencionan a continuación:

- Ofrecer la implementación del sistema a las empresas, contactándolas directamente.
- Comunicar a los empleadores los beneficios de la certificación.
- Contactar y coordinar a los distintos evaluadores que llevarán a cabo los procesos de Evaluación de Competencias Laborales.
- Supervisar la labor de los evaluadores.
- Algunos entrevistados mencionan que dentro de las labores de los Centros, se encuentra la formación de los evaluadores: si bien se reconoce la existencia del curso de formación de evaluadores que dicta ChileValora directamente, algunos piensan que los Centros deben proveer y/o reforzar la formación del evaluador en terreno.
- Recibir y analizar los informes provenientes de los evaluadores, respecto al desempeño de los trabajadores en sus puestos de trabajo.
- Decidir si el trabajador evaluado será certificado como competente o no, en base a la información presentada por los Evaluadores y en contraste con el perfil de competencias determinado para el cargo del evaluado.
- Comunicar los resultados de la Certificación a los empleadores.
- Informar oportunamente a ChileValora sobre el proceso de evaluación de los trabajadores y sus resultados.

Relacionado con el rol principal descrito anteriormente, los entrevistados asocian a los Centros asociados a un Gremio **el rol de actualizar continuamente los perfiles de competencias** de los distintos rubros, en tanto perciben que son éstos quienes tienen el contacto con las empresas y a través de los evaluadores, tienen el contacto con los trabajadores. Siendo ellos los encargados de coordinar las evaluaciones en terreno y supervisar los resultados que se obtengan a través de éstas, son percibidos como los posibles principales encargados de recopilar información para la construcción y actualización de los perfiles. Cabe destacar que esta visión surge desde el desconocimiento de los entrevistados (tanto en Empleadores como en trabajadores) respecto a la existencia y rol de los Organismos Sectoriales de Competencias Laborales.

Adicionalmente, los Centros asociados a gremios, tienen además la sensibilidad para detectar las necesidades del mercado en los rubros de los cuales son especialistas, por lo que pueden ofrecer esta información a ChileValora como un input complementario a lo recopilado desde las observaciones en terreno de los evaluadores.

n. Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales

Transversalmente, se percibe que el proceso de Evaluación y Certificación se caracteriza en general por ser riguroso, ordenado y suficiente para determinar si un trabajador debe ser calificado como competente para su cargo o no.

En este proceso, se distinguen distintas fases sucesivas, que se exponen a continuación:

Figura 11. Fases del Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales



Fase 1: Contacto con el empleador / empresa

Gran parte de los Evaluadores entrevistados señala que **es el Centro el encargado de contactar** a distintas empresas, para ofrecer el servicio de Evaluación y Certificación, explicando en qué consistirá e intentando convencer a las empresas para que decidan formar parte del sistema y así se pueda evaluar a sus trabajadores. Esta tarea es realizada tanto por los coordinadores de los Centros, como también por algunos Evaluadores.

‘el Centro le ofrece el servicio a la empresa. Como no es tan conocido, hay que salir a vender todavía’ (Evaluador, Sector Comercio, Región Metropolitana)

‘convocamos a la empresa, hacemos difusión de qué se trata’ (Evaluador, Sector Comercio, Región Metropolitana)

Algunos Trabajadores y Empleadores entrevistados mencionan que no siempre es el Centro quien contacta a los Empleadores o jefaturas de las empresas de forma directa, sino que en algunos casos se recurre a las distintas asociaciones de trabajadores / sindicatos, para que actúen como intermediadores entre el Centro y la empresa. Esto sucede especialmente en los rubros en los que los sindicatos tienen un mayor poder y logran aglomerar a un gran número de trabajadores que trabajan de forma dependiente e independiente, como lo es el Sector Pesquero o el sub-sector que comprende a las Manipuladoras de Alimentos. Esto explica que especialmente en estos sectores, sean los sindicatos la principal fuente de información respecto al sistema para los trabajadores entrevistados y así, no conozcan la existencia de los Centros de Evaluación y Certificación de Competencias.

Puntualmente, **algunos Evaluadores** entrevistados mencionan que **hay empleadores que piden al Centro que se lleve a cabo el proceso** de Evaluación y Certificación en sus empresas, acercándose directamente y por su propia cuenta a solicitar el servicio. Sin embargo, en estos casos no se logró identificar cuál fue la fuente de información que dio a conocer la existencia de ChileValora al empleador en primera instancia.

*‘las personas o la empresa se acercan al Centro y hablan con la coordinadora’
(Evaluador, Sector Agrícola, Región Metropolitana)*

De acuerdo a lo relatado por los **Evaluadores** entrevistados, la primera fase finaliza cuando el empleador ha aceptado que ChileValora o, más bien, el Centro asociado a ChileValora realice procesos de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales en su empresa.

Se podría pensar que esta fase resulta **clave** dentro del proceso, en tanto podría estar determinando la entrada de ChileValora a las empresas, ya que en un contexto donde existe un amplio desconocimiento acerca del sistema y su funcionamiento, éste es el primer acercamiento entre las empresas y ChileValora.

Fase 2: Reunión informativa

De acuerdo a la información brindada por los **Evaluadores** entrevistados, una vez que el empleador ha decidido formar parte del sistema, se procede a **comunicar sobre el proceso** de Evaluación y Certificación a los demás actores involucrados en el proceso: los trabajadores. Esto se realiza habitualmente en el formato de una “reunión informativa” en la cual se espera que estén presentes los representantes de los cuatro actores principales del sistema: Centros, Evaluadores, Empleadores y Trabajadores.

‘la reunión informativa debería hacerla el coordinador técnico más un evaluador, más la gente que va a participar en el proceso y un responsable del área’ (Evaluador, Sector Turismo, Región Metropolitana)

‘posteriormente viene la reunión informativa. El evaluador tiene que ir a hacer la reunión informativa con el trabajador’ (Evaluador, Sector Comercio, Región Metropolitana)

‘conversar con la gente que va a ser evaluada, hacer una reunión previa, involucrar a la jefatura, dar a conocer la ley que fija este proceso y mostrarles todos los beneficios que puede significar para los trabajadores como para la empresa’ (Evaluador, Sector Logística y Transporte, Quinta Región)

Sin embargo, se observó que en la práctica esto no siempre sucede, ya que:

- Según observan **algunos Trabajadores** entrevistados, **puede ausentarse el empleador** o la persona que aceptó que se llevase a cabo este proceso dentro de la empresa, otorgando la responsabilidad de informar a los trabajadores a otros actores, que pueden ser los representantes de los Centros, los Evaluadores, o bien, los sindicatos de la empresa (en tanto estén informados al respecto).

- Como señala **gran parte de los Evaluadores**, especialmente aquellos ubicados en la Quinta Región, **los representantes de los Centros pueden no estar presentes**, delegando la responsabilidad de comunicar acerca del proceso a los Evaluadores. Esto despierta ciertas molestias en **algunos Evaluadores** entrevistados, en tanto sienten que ésta es una responsabilidad que corresponde al Centro y no a ellos.
- **Gran parte de los Trabajadores** entrevistados señalan que **ellos mismos pueden no estar presentes** en esta primera reunión formal que da el puntapié inicial al proceso de evaluación, siendo informados respecto a la evaluación desde sus jefaturas directas, desde algún encargado de Recursos Humanos de la empresa o desde algún tipo de organización de trabajadores o sindicato; desde aquí, sólo puntualmente algunos entrevistados recuerdan haber participado en una reunión informativa con los demás actores del sistema. **Algunos Trabajadores** entrevistados señalan que al no participar de esta reunión, por lo general no son debida ni oportunamente informados respecto al proceso de evaluación y sus implicancias, viéndose enfrentados a éste sin mayor conocimiento ni expectativas, lo que suele levantar barreras ligadas al temor y ansiedad frente la evaluación.

"llegó el gerente operacional con el caballero y nos dijo "este caballero les va a contar a lo que viene y aquí se los dejo" (Trabajador Desertor del Proceso, Sector Logística – Retail, Región Metropolitana)

Desde aquí, se explica por qué **gran parte de los Trabajadores** entrevistados **no conocen acerca de la existencia de los Centros** de Evaluación y Certificación de Competencias, ni su función o labor en el sistema. Si bien algunos conocen a las organizaciones gremiales que cuentan con Centros, no sabían de su labor dentro del sistema, ni tampoco que efectivamente estuviesen involucrados en el proceso de Evaluación y Certificación de Competencias.

*'primera vez que escucho de eso de los Centros'
(Trabajador Desertor del Proceso, Sector Turismo, Región Metropolitana)*

*'nunca había escuchado de los Centros'
(Trabajador Aún No Competente, Sector Comercio, Región Metropolitana)*

*'no sé es eso de los Centros'
(Trabajador Competente, Sector Comercio, Región Metropolitana)*

Fase 3: Evaluación / observación en terreno

A partir de la información brindada por **Evaluadores, Centros y Trabajadores**, se puede decir que esta fase consiste en la evaluación propiamente tal del trabajador y de sus competencias, mediante la técnica de la observación en terreno, es decir, en el lugar de trabajo del evaluado, además de la aplicación de instrumentos de evaluación (como pruebas y cuestionarios). En este contexto, se realizan concretamente entre dos y tres visitas a terreno al trabajador, en las cuales el evaluador observa todas las conductas y actitudes del trabajador, y las registra para luego poder codificarlas y evaluarlas en contraste al perfil de competencias definidas para el cargo / oficio evaluado.

'hay que evaluarlos sistemáticamente porque no es llegar y a una simple impresión evaluar'

(Evaluador, Sector Agrícola, Región Metropolitana)

*‘se aplican 12 instrumentos, en las 3 visitas que le hago al candidato’
(Evaluador, Sector Comercio, Región Metropolitana)*

*‘después viene toda la etapa de evaluación en sí, que es en base a formularios que uno prepara (...) ahí hay que observar, básicamente observar o poner a hacer algún ejercicio, poner a la persona en situaciones de lo que debiera estar haciendo, de qué harían en ciertas circunstancias’
(Evaluador, Sector Logística y Transporte, Quinta Región)*

*‘iban a mirarte trabajar, eran unos observadores’
(Trabajador Competente, Sector Transporte, Quinta Región)*

Cabe mencionar que puntualmente en el caso de los **Trabajadores y Empleadores entrevistados pertenecientes al rubro pesquero**, específicamente aquellos que trabajan en pesca artesanal y embarcaciones pequeñas y medianas, se señaló que esta fase **no se llevó a cabo**. Los entrevistados explican esta situación desde los obstáculos logísticos que suponen la realización de observaciones en el lugar de trabajo en este rubro, considerando los tamaños de las embarcaciones, las jornadas laborales y sus horarios, además de los peligros asociados a las malas condiciones laborales a los que están sometidos los pescadores (a los cuales también estaría expuesto el evaluador al realizar la observación en terreno). Sin embargo, se cree posible coordinar visitas a terreno, de forma de regularizar este proceso y otorgar así mayor validez a la certificación entregada.

‘sería bueno que vayan a vernos, para que se demuestre como trabajamos nosotros, cómo se cuida el recurso, el trato que se le da, cómo se desembarca’ (Empleador, Sector Pesquero, Quinta Región)

Cabe destacar que ésta es la **fase más valorada** por los entrevistados **a nivel transversal**, en tanto permite tener una visión real acerca de las competencias del trabajador, al observarlo en su ambiente natural de trabajo. En este contexto, ésta es la fase en la que se demuestra y se pone a prueba la rigurosidad del proceso en su totalidad; así, si esta fase presenta irregularidades, puede poner en duda el proceso completo de evaluación y certificación de competencias.

Fase 4: Toma de decisiones en torno a la entrega de certificaciones

De acuerdo a lo informado por los **Evaluadores** entrevistados, tras realizar la evaluación en terreno, el Evaluador debe **elaborar un informe** que debe presentar al Centro de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales. En este informe se debe incluir toda la información recopilada en la observación en terreno, además de un detalle de los instrumentos aplicados y los antecedentes del trabajador evaluado.

De acuerdo a lo señalado por los **Evaluadores** y **Centros** entrevistados, en base a la información, **los Evaluadores hacen una recomendación** respecto al nivel de competencia del trabajador para el

cargo en el que se desempeña. **Esta recomendación es evaluada por el Centro**, quien toma la decisión final respecto a la entrega de certificaciones a los trabajadores. Para esta toma de decisiones, el Centro considera además, la opinión de los empleadores respecto al desempeño del trabajador evaluado, la cual viene plasmada en una evaluación escrita, contenida en los portafolios de cada trabajador evaluado.

*‘después viene un trabajo de escritorio, de oficina, que es plasmar lo que uno recogió, consolidarlo en un formato final. Yo se lo presento al comité para que decida si la persona será o no certificada’
(Evaluador, Sector Transporte, Región Metropolitana)*

*‘uno recomienda pero tiene que pasar por un proceso de auditoría para que le den la certificación’
(Evaluador, Sector Agrícola, Región Metropolitana)*

Fase 5: Entrega de resultados y cierre del proceso

De acuerdo a información brindada por los **Evaluadores** entrevistados, una vez que se han tomado las decisiones correspondientes, respecto a la certificación de los trabajadores, el Centro, en conjunto con los Evaluadores, **comunican a la empresa los resultados del proceso** de Evaluación y Certificación. Lo mínimo que debe ser comunicado en esta fase es quiénes de los trabajadores evaluados fueron calificados como competentes y quiénes no.

Idealmente, desde el punto de vista de los **Empleadores** entrevistados, en este momento el Centro debe entregar las carpetas / portafolios que contienen los resultados de cada uno de los trabajadores evaluados. Adicionalmente, se pueden ilustrar las brechas de competencia de los evaluados, ya que esta información permite guiar procesos de Gestión de Personas dentro de la empresa.

Ahora bien, **no se observa claridad respecto a quién o quiénes son los encargados de comunicar** los resultados a los trabajadores evaluados, desde lo comentado por **Centros y Evaluadores** en las entrevistas realizadas. Esto puede llevar a entorpecer o anular el proceso de comunicación de resultados: si nadie se siente únicamente responsable de esta actividad, se puede producir una difusión de responsabilidad, y finalmente el trabajador puede terminar el proceso sin obtener los resultados del mismo, lo que es negativamente evaluado por los trabajadores (ya que se observó que efectivamente esto ocurrió en algunos casos). Esto queda ilustrado en la visión de los Trabajadores entrevistados respecto a este momento del proceso:

- **Algunos entrevistados del sub-segmento de Trabajadores Competentes** señalan que fueron sus jefaturas directas quienes les comunicaron sus resultados. Esto fue recibido de forma positiva, en tanto se les entregó el feedback necesario sobre su desempeño en la evaluación.
- **Otros Trabajadores Competentes** señalan que esto fue comunicado por los Evaluadores que los observaron directamente. Esto también fue evaluado positivamente, en tanto sienten que los Evaluadores son los expertos en su evaluación y logran explicarles con mayor detalle los resultados de su evaluación.
- Otros entrevistados, especialmente del **sub-segmento de Trabajadores Aún no Competentes** señalan que no saben quiénes fueron los encargados de comunicar los resultados, ya que sólo tuvieron acceso a un listado de trabajadores Certificados que se

publicó en el diario mural de la empresa. Esto generó ciertas molestias, ya que, al no encontrarse dentro del listado, no supieron a quién o quiénes recurrir para buscar información sobre su evaluación.

→ Ninguno de los Trabajadores señaló que los resultados les fueran comunicados desde los Centros.

Por otro lado, los **Evaluadores** entrevistados señalan que el **cierre ideal del proceso** consiste en la entrega de diplomas / certificados a los trabajadores que resultaron evaluados como competentes y la entrega de explicaciones que respalden la decisión de no certificar a aquellos que resultaron evaluados como Aún No Competentes. De acuerdo a la experiencia de **Evaluadores, Centros, empleadores y Trabajadores Competentes**, la entrega de diplomas / certificados se realiza habitualmente en el formato de una ceremonia de celebración, que puede llevarse a cabo al interior de la empresa, o bien, con otras empresas en un evento masivo organizado por el Centro.

*‘nos hicieron un coctel allá en Huechuraba y nos dieron el diploma’
(Trabajador Competente, Sector Logística, Región Metropolitana)*

*‘hicieron un cóctel en el cerro Santa Lucía’
(Trabajador Competente, Sector Comercio, Región Metropolitana)*

‘hubo una ceremonia, con tapaditos’ (Trabajador Competente, Sector Turismo, Región Metropolitana)

Esta fase del proceso también cobra especial relevancia, en tanto es la última instancia de contacto con los trabajadores, en el caso de quienes resultaron evaluados como competentes. Por otro lado, en el caso de quienes no resultaron calificados como competentes, los **Evaluadores y Trabajadores Aún No Competentes** entrevistados señalan que es importante transparentar las razones de su no certificación y no generar expectativas sobre nuevos procesos de evaluación (“una segunda oportunidad”) sin tener la certeza acerca de la factibilidad de esta promesa.

Al respecto, **gran parte de los Trabajadores evaluados como Aún No Competentes** que fueron entrevistados señalan que no tuvieron acceso a la información que respalda el resultado de su evaluación. Algunos de ellos, además, no fueron comunicados respecto a los resultados del proceso de forma oportuna, e infirieron que no habían sido certificados al no obtener respuesta de sus empleadores en un largo tiempo tras terminado el proceso de evaluación.

‘pusieron una lista de las personas que tenían que ir a la licenciatura, por decir, que habían salido aprobados y si no estabas en la lista es porque reprobaste’ (Trabajador Aún No Competente, Sector Metalmecánico, Región Metropolitana)

*‘yo después reclamé de mi portafolio que tenía el historial del curso y hasta el día de hoy no lo entregan. Supuestamente está en un estante, la persona que lo tenía que entregar no me lo ha entregado’
(Trabajador Aún No Competente, Sector Metalmecánico, Región Metropolitana)*

*‘dijeron que iban a hacerlo una segunda vez para que sacáramos el diploma y no pasó nada’
(Trabajador Aún No Competente, Sector Metalmecánico, Región Metropolitana)*

‘nunca me llegó (el diploma), nunca me explicaron por qué no llegó’

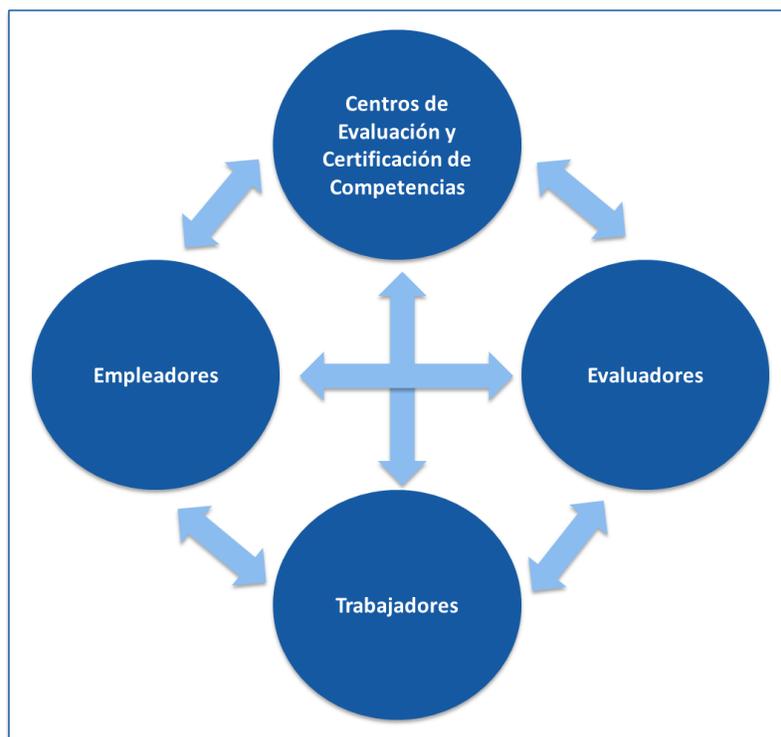
(Trabajador Aún No Competente, Sector Agrícola, Sexta Región)

'al final iban a dar un diploma, al final yo nunca más supe de eso. Y mis otras compañeras tampoco supieron nada más' (Trabajador Aún No Competente, Sector Vitivinícola, Sexta Región)

o. Relaciones Entre los Actores

Entre los actores que conforman el sistema se dieron distintos tipos de relaciones, siendo algunas más cercanas que otras y definiéndose algunas como relaciones positivas, mientras otras no fueron tan bien evaluadas. En el siguiente esquema se muestran todas las posibles relaciones entre los actores, las cuales se describen en detalle a continuación:

Figura 12. Relaciones entre los distintos actores del sistema



Centros de Evaluación y Certificación de Competencias

Relación con los Trabajadores

Los entrevistados señalan que en general existe una **buena relación** con los trabajadores, en tanto éstos entienden de qué se trata el sistema y la evaluación en sí. Así, al tener claro el objetivo de la evaluación, no se genera ninguna clase de problemas entre ellos.

Sobre este tema, algunos entrevistados señalan que, al principio del proceso de evaluación, al no existir tanta claridad al respecto desde los trabajadores, se generan en ellos ciertas resistencias y miedos frente al proceso y sus posibles consecuencias, los cuales son disipados en cuanto se les explica de qué trata y cómo será la metodología de evaluación a utilizar.

‘los trabajadores de partida están contentos, a ellos les interesa el sistema, lo entienden yo creo que un poco mejor que los empresarios’ (Centro de Evaluación y Certificación de Competencias, Sector Construcción)

‘la gente cuando la evalúan le explican, entiende, se pone contenta, vienen a recibir su diploma, se sacan una bonita foto’ (Centro de Evaluación y Certificación de Competencias, Industria del Pan)

‘al inicio es un poco de miedo de parte del trabajador porque no saben qué es lo que va a ocurrir con ellos, pero ya en la segunda supervisión ellos ya entienden que esto es observar lo que ellos están haciendo porque al observar tú puedes mejorar o puedes conocer lo que saben’ (Centro de Evaluación y Certificación de Competencias, Sector Turismo)

Adicionalmente y de manera puntual, algunos entrevistados caracterizan la relación con los Trabajadores como una relación “profesor – alumno”, en la que los Centros, a través de los evaluadores, juegan el papel de profesores de los Trabajadores. Si bien se entiende que el proceso vivido no corresponde a una relación de enseñanza-aprendizaje formal, comparte ciertas características con ésta: el profesor es un experto en ciertos temas, al igual que los Centros, mientras los Trabajadores son evaluados por dichos expertos y agradecen la oportunidad de participar de este proceso.

‘es una relación de profe - alumno, una relación súper de agradecimiento’ (Centro de Evaluación y Certificación de Competencias, Sector Agrícola)

Relación con los Empleadores

Las características de la relación que se establece con los Empleadores dependen del tipo de Centro de Evaluación y Certificación de Competencias. Como se revisó anteriormente, se identifican dos tipos de Centros, que son los Centros – Gremio y los Centros – Centros. A continuación, se describe la relación de cada uno de ellos con los Empleadores:

- **Centro asociado a un Gremio:** desde este tipo de Centros entrevistados, la relación con los Empleadores se describe como **cercana**, en la que existe una **constante comunicación** y traspaso de la información necesaria para mantener un correcto funcionamiento de ambos. Esta relación va **más allá de los procesos de Certificación**, comprendiendo otras áreas de desarrollo dentro de las empresas, ya que, al funcionar paralelamente como asociaciones gremiales, tienen otro tipo de responsabilidades con las empresas de su rubro. Así, existe cierta confianza entre ambos actores, en tanto está conformada por personas que se conocen hace muchos años atrás.

*‘la relación es permanente, nos están llamando, preguntando ¿hay cupos?’
(Centro de Evaluación y Certificación de Competencias, Sector Agrícola)*

*‘yo no les voy a vender un servicio, me siento a hablar muchos temas’
(Centro de Evaluación y Certificación de Competencias, Sector Agrícola)*

- **Centro – Centro:** desde estos entrevistados la relación se define sólo desde la **prestación de servicios** por parte del Centro hacia los Empleadores. Así, se caracteriza como una relación **distante**, en la que los actores sólo se reúnen para discutir sobre el servicio específico que se está brindando en el momento.

*‘es como un servicio que tú les estás entregando, venta de servicios’
(Centro de Evaluación y Certificación de Competencias, Sector Turismo)*

Relación con los Evaluadores

Gran parte de los entrevistados señala que la relación con los Evaluadores comenzó siendo buena, pero con el pasar del tiempo **se ha ido desgastando** por los siguientes factores:

- Por un lado, se critica la forma en la que los Centros disponen de los Evaluadores: existe una lista común para todos los Centros, que contiene a todos los Evaluadores habilitados para trabajar con la metodología de ChileValora. A partir de esta lista, los Centros pueden disponer libremente de los Evaluadores, en la medida que ellos acepten trabajar para el Centro que lo contacte. A partir de esta forma de trabajo, gran parte de los entrevistados señala que no se fomenta el compromiso de los Evaluadores con un determinado Centro específico y últimamente han observado que el Centro que ofrezca una mayor renta al Evaluador, se queda trabajando con él. Esto genera molestias en tanto se señala que se ha invertido en la formación de ciertos evaluadores, que luego son reclutados por otros Centros, perdiendo así su inversión inicial. Este factor ha dañado la relación con los Evaluadores, a juicio de los entrevistados, ya que no se puede contar con los mismos Evaluadores siempre.

‘nosotros empezamos reclutando varios y en el transcurso del camino no les interesó porque otros pagaban mejor’ (Centro de Evaluación y Certificación de Competencias, Sector Turismo)

- Adicionalmente, algunos señalan que dada la forma de trabajo en modalidad de proyectos, es decir, una modalidad de trabajo que no es constante ni permanente, se producen ciertos vacíos en los cuales no se realizan evaluaciones. Estos vacíos producen que los Evaluadores abandonen sus labores y se dediquen a realizar otros trabajos. De esta forma, no estarían siempre disponibles para realizar evaluaciones cuando éstas finalmente son aprobadas. Desde aquí, también se generan problemas con los Evaluadores, al no poder satisfacer la demanda de evaluaciones desde la oferta de Evaluadores disponible. Asimismo, se observa que el número de Evaluadores disponibles ha ido disminuyendo a lo largo de los años, lo que se atribuye a la misma causa.

‘han disminuido, cada vez van siendo menos especializados porque los mejores son buenos en cualquier cosa entonces se fueron, porque aquí de repente puedes tener trabajo y de repente no tienes trabajo’ (Centro de Evaluación y Certificación de Competencias, Sector Agrícola)

Puntualmente, algunos entrevistados señalan que la relación con los Evaluadores no se ha deteriorado, en tanto han logrado mantener trabajando consigo a las mismas personas, las cuales cuentan con su confianza.

*‘nosotros con los evaluadores que tenemos no tenemos problemas porque es gente nuestra’
(Centro de Evaluación y Certificación de Competencias, Sector Construcción)*

Más allá de todo lo anterior, transversalmente en este segmento se afirma que la relación con los Evaluadores es la más importante de todas, ya que ellos son la cara visible del Centro ante las empresas y trabajadores. Esto resulta especialmente importante para los Centros – Gremios, en tanto no pueden arriesgarse a perder una buena relación con los empleadores y con las empresas de su sector en general.

‘este señor, lo tenemos que mandar a evaluar, imagínate que no lo conocemos, cualquier error o algo que haga, porque es nuestro representante, es parte de mi empresa’ (Centro de Evaluación y Certificación de Competencias, Sector Comercio)

Evaluadores

Relación con los Empleadores

Los entrevistados caracterizan la relación con los Empleadores como un **nexo entre ellos mismos y los Trabajadores** evaluados. Desde aquí, se destaca la función de los Empleadores como los encargados de abrir las puertas de la empresa para los Evaluadores, lo que es fundamental para la realización de su trabajo. Desde aquí, una buena relación se define como aquella que permite no tener trabas para realizar la evaluación.

*‘uno se presenta con la persona encargada y él nos presenta a las personas que vamos a evaluar’
(Evaluador, Sector Turismo, Región Metropolitana)*

*‘generalmente he tenido buenas experiencias, porque necesitamos que sea bueno’
(Evaluador, Sector Agrícola, Región Metropolitana)*

*‘el hecho de tener al gerente de la tienda como tu “partner” te da todas las facilidades’
(Evaluador, Sector Comercio, Región Metropolitana)*

Adicionalmente, se menciona que algunos Empleadores se involucran un poco más en el proceso de evaluación, preguntando acerca de cómo va avanzando el proceso y pidiendo algunos resultados preliminares de la evaluación de sus trabajadores.

‘ellos me preguntaban mucho, estaban muy interesados en saber cómo iba la gente porque ellos necesitaban ponte tú para exportar tener un plus de ese tipo’ (Evaluador, Sector Agrícola, Región Metropolitana)

‘he tenido la oportunidad, no siempre, pero he podido estar informando más que relacionándome directamente’ (Evaluador, Sector Metalmecánico, Quinta Región)

Relación con los Centros

La mayoría de los entrevistados percibe que la relación con los Centros es una **buena relación**, que se define principalmente desde el **traspaso de información**: los Evaluadores entregan información respecto al proceso de evaluación de los Trabajadores en sus informes a los Centros y éstos a su vez les van comunicando respecto al avance de los procesos administrativos de los Centros.

‘en relación a lo que es el trato, buena, o sea, tú tienes que cumplir con lo que te piden, las fechas estipuladas y eso es todo’ (Evaluador, Sector Turismo, Región Metropolitana)

‘en general está bien, en el fondo es una instancia de organización dentro del sistema’ (Evaluador, Sector Logística y Transporte, Región Metropolitana)

Sin embargo, algunos entrevistados perciben que la relación con los Centros, si bien es una buena relación, es caracterizada como **lejana**, ya que ellos mismos reconocen no tener ningún compromiso con un Centro en particular. Así, se percibe sólo como una relación contractual temporal.

‘yo no estoy trabajando con ningún Centro’ (Evaluador, Sector Construcción, Sexta Región)

‘fui una vez a la Cámara de Comercio pero este fue el único Centro que fui y firmé contrato de honorarios con ellos pero no he sabido mucho más de ellos’ (Evaluador, Sector Comercio, Quinta Región)

Puntualmente algunos entrevistados difieren de esta percepción, en tanto consideran que los Centros mantienen una **relación de exigencia** con ellos, más que una relación colaborativa y positiva.

‘los veo re poco, me llaman pa’ puro pedirme cosas’ (Evaluador, Sector Pesquero, Quinta Región)

Empleadores

Relación con los Centros

Los entrevistados sólo reconocen haber establecido una relación como tal con los Centros – Gremios. Desde aquí, gran parte de los entrevistados caracteriza esta relación como **buena**, ya que existe comunicación constante con los Centros, se revisan temas variados con ellos y no sólo aquellos que tienen que ver directamente con la Certificación de ChileValora, valorándose el apoyo brindado en todos estos temas. En general, estos entrevistados no distinguen problemas en la relación con estos Centros.

‘sólo con INDUPAN, ellos ven el tema de las negociaciones colectivas, nos informan de innovación de los equipos, ellos pueden negociar con proveedores, etc.’ (Empleador, Industria del Pan, Región Metropolitana)

‘con AMPROX tenemos una relación constante y muy buena, se hacen capacitaciones, se nos mantiene informados (...) nos aglomera’ (Empleador, Sector Agrícola, Región Metropolitana)

*‘muy buena, estamos conectados por Whatsapp, por mails, tenemos bastante información’
(Empleador, Industria del Pan, Región Metropolitana)*

‘buena, siempre ha sido muy buena, nosotros hemos hecho muchos proyectos con ellos (...) estamos asociados a la Cámara, yo creo que por eso nos invitaron a participar, porque estamos asociados a ellos’ (Empleador, Sector Turismo, Quinta Región)

Por otro lado, algunos entrevistados perciben que la relación con los Centros no es tan positiva como se describió anteriormente, ya que se considera **distante** y puntualmente algunos tuvieron problemas con ciertas personas dentro de los Centros, los cuales no han logrado ser resueltos hasta el momento.

‘ahora no hay relación porque yo no estaba de acuerdo con la manera de actuar de una persona en las platas y me retiré’ (Empleador, Industria del Pan, Región Metropolitana)

Relación con los Evaluadores

Gran parte de los entrevistados considera que existe una **buena relación** con los Evaluadores, valorando su labor en la evaluación de competencias laborales. Lo que más se rescata de la relación con ellos es su vasta experiencia en el rubro, lo que les permite realizar un trabajo de calidad; por otro lado, se valora también su experiencia en las evaluaciones y la modalidad de valuación implementada, que no interfiere con el trabajo realizado por sus empleados.

*‘bien, no interfirió mucho en la labor que hacen los trabajadores, se dedicó a observar’
(Empleador, Industria del Pan, Región Metropolitana)*

*‘eran todos chiquillos universitarios y obviamente eran profesionales del área pesquera entonces ellos iban a la caleta y hacían reuniones con los diferentes sindicatos y explicaban de qué se trataba todo, le daban toda la información a los pescadores artesanales y ahí iban avanzando y certificándolos’
(Empleador, Sector Pesquero, Quinta Región)*

*‘buena, ellos saben en qué están metidos. Normalmente viene gente que ha trabajado en maestranza y se han jubilado y les queda una mechita para seguir haciendo otras cosas’
(Empleador, Sector Metalmecánico, Región Metropolitana)*

En este contexto, algunos de estos entrevistados mencionan que ya conocían a los Evaluadores de antemano, lo que les permite tener una aún **mejor relación**, en tanto existe **confianza** entre ellos. Esto se da especialmente en el Sector Pesquero, en el cual existe gran camaradería entre los compañeros de trabajo.

‘súper buena relación, lo que pasa es que los profesionales de la pesca son amigos nuestros porque trabajan en el mismo rubro’ (Empleador, Sector Pesquero, Quinta Región)

‘el que nos hizo preguntas y llenó documentos me recuerdo que fue R.B. y es una relación buena porque a él lo conozco hace muchos años’ (Empleador, Sector Pesquero, Quinta Región)

Por otro lado, algunos entrevistados señalan que **no existió una relación especialmente cercana** con los evaluadores, más allá de presentarlos a los trabajadores y de recibir información respecto al proceso. Esto se evalúa positivamente, si bien no se percibe como una relación estrecha.

‘yo era el encargado de presentarlos al personal, en la noche, en el turno de noche, venir y presentarlos y dejarlos con ellos para que los reciban’ (Empleador, Industria del Pan, Región Metropolitana)

‘parece que la presenté y me dijo que en tal mes venía y eso’ (Empleador, Sector Agrícola, Región Metropolitana)

‘ellos pasan a saludarte, te dicen “voy a comenzar mi jornada de trabajo, voy a estar en la mañana con esta persona”’ (Empleador, Sector Vitivinícola, Sexta Región)

Finalmente, algunos Empleadores entrevistados señalan que **no existió una relación propiamente tal** con los Evaluadores, ya que como Empleadores se relacionaron directamente con los Centros y los Evaluadores con los Trabajadores. Esta situación no adquiere una connotación positiva pero tampoco una negativa, sino que se reconoce como parte del proceso. Esto sucede especialmente en la Industria del Pan, donde los Empleadores deben revisar muchos y variados temas a la vez, por lo que no se tomaron el tiempo suficiente para compartir con los Evaluadores y adentrarse más en el proceso de evaluación de sus trabajadores.

‘esa fue gente que contrató esa empresa (Centro). Nosotros dispusimos el local y la gente para la evaluación’ (Empleador, Industria del Pan, Región Metropolitana)

‘yo no los vi’ (Empleador, Industria del Pan, Región Metropolitana)

Trabajadores Competentes

Relación con los Empleadores

Respecto a la relación con los Empleadores durante la evaluación, existen opiniones divididas entre los entrevistados:

- Algunos entrevistados consideran que la relación es **lejana**, lo que se evalúa **positivamente** en tanto implica tener menor presión durante la evaluación al no tener a las jefaturas observando al mismo tiempo que los Evaluadores. Por otro lado, al no participar directamente los Empleadores en la observación, se considera que la evaluación se adquiere un carácter imparcial, al ser ejecutada principalmente por una persona que no los conoce de antemano.

‘no estaban ahí, solamente la persona que evaluaba (...) pero si están ahí añade una presión innecesaria a la labor que uno realiza’ (Trabajador Competente, Sector Logística, Región Metropolitana)

‘en mi caso estuvieron como bien imparciales, alejados’ (Trabajador Competente, Sector Turismo, Región Metropolitana)

- Otros entrevistados también consideran que la relación con los Empleadores durante la evaluación fue **lejana**, pero esto es evaluado de forma **negativa**, ya que no tuvieron la oportunidad de demostrar a sus jefes que estaban haciendo un buen trabajo.

*‘en parte me habría gustado que estuviera, para que vea lo que uno hace diario’
(Trabajador Competente, Sector Vitivinícola, Sexta Región)*

- Finalmente, algunos entrevistados señalan que la relación durante la evaluación fue **cercana**, lo que se evalúa **positivamente**. Esta cercanía se observa en: (a) algunos jefes estaban constantemente preguntándoles sobre el proceso de evaluación y cómo se sentían respecto a éste; (b) la realización de celebraciones internas en la empresa para los Trabajadores certificados. Estas acciones hicieron que estos entrevistados se sintieran reconocidos y respaldados por los empleadores, lo que se considera positivo.

‘cuando nos dieron el diploma nos estaban esperando con un almuerzo en el supermercado (...) yo sentí el apoyo de mis jefes’ (Trabajador Competente, Sector Comercio, Región Metropolitana)

*‘a mí todos los días me preguntaban qué hizo, qué te preguntó’
(Trabajador Competente, Sector Turismo, Región Metropolitana)*

*‘mi jefe estaba ahí, me sentí más respaldado’
(Trabajador Competente, Sector Vitivinícola, Sexta Región)*

Relación con los Centros

Transversalmente en este sub-segmento se percibe que no fue posible establecer una relación con los Centros, en tanto los entrevistados desconocían su existencia.

Relación con los Evaluadores

Los entrevistados señalan que se estableció una **buena relación** con los Evaluadores, valorándose su paciencia y trato amable, además de la seriedad con la que llevó el proceso de evaluación. A partir de estas características, los entrevistados señalan que es posible tomar confianza y dejarse observar sin problemas y sin pensar que podrían ser perjudicados de alguna forma como consecuencia de la evaluación.

*‘el compadre estaba bien, hablaba, te da confianza’
(Trabajador Competente, Sector Logística, Región Metropolitana)*

*‘por lo menos la niña que me evaluó a mí fue siempre súper gentil, amable, tenía paciencia’
(Trabajador Competente, Sector Comercio, Región Metropolitana)*

‘el mío fue muy profesional, me observaba, preguntaba ciertas cosas, pero siempre fue muy profesional’ (Trabajador Competente, Sector Turismo, Región Metropolitana)

Trabajadores Aún No Competentes

Relación con los Empleadores

Respecto a esta relación existen opiniones divididas entre los entrevistados:

- Algunos Trabajadores Aún No Competentes entrevistados consideran que la relación con sus Empleadores se mantuvo de la misma forma en que funcionaba antes de realizar la evaluación. Desde aquí, se evalúa como una relación **normal**, lo que es **positivo**.

*‘era normal, fue como una actividad más no más’
(Trabajador Aún No Competente, Sector Metalmecánico, Región Metropolitana)*

*‘bien, no teníamos problemas con los jefes’
(Trabajador Aún No Competente, Sector Construcción, Región Metropolitana)*

- Por otro lado, algunos entrevistados consideran que la relación con sus empleadores durante la evaluación **no fue buena**, en tanto existían conflictos de antemano, que pudieron influenciar en los resultados de la evaluación.

*‘la parte de mi jefe me fue mal, es que en ese tiempo estábamos peleados’
(Trabajador Aún No Competente, Sector Logística, Región Metropolitana)*

Relación con los Centros

Al igual que en el caso de los Trabajadores Competentes, estos entrevistados consideran que **no existió una relación** con los Centros, en tanto desconocían su existencia y labor en la evaluación.

Relación con los Evaluadores

La mayor parte de los entrevistados considera que se logró establecer una **buena relación** con los Evaluadores en tanto ellos mostraron un **trato amable** hacia los entrevistados. Esto se evalúa positivamente, en tanto no se reconocen problemas en el desarrollo de la evaluación.

*‘con él bien, ningún problema’
(Trabajador Aún No Competente, Sector Logística, Región Metropolitana)*

*‘bien, era amable la persona, nada que decir’
(Trabajador Aún No Competente, Sector Comercio, Región Metropolitana)*

Puntualmente algunos entrevistados caracterizan a la relación con los Evaluadores como **distante**, en la cual no fue posible interactuar ni conversar profundamente. Sin embargo, esto no obstruyó la realización de la evaluación por lo que se evalúa **positivamente**.

*‘o sea cuando los veía conversaba con ellos pero los veía tarde mal y nunca’
(Trabajador Aún No Competente, Sector Metalmecánico, Región Metropolitana)*

Trabajadores Desertores del Proceso

Relación con los Empleadores

Esta relación es evaluada de forma diferenciada por los entrevistados:

- Algunos entrevistados consideran que se mantuvo una **relación lejana** con los Empleadores, en tanto no los notaron involucrados en el proceso. Esto es evaluado **negativamente** por estos entrevistados, ya que demuestra un bajo nivel de preocupación desde los Empleadores hacia el proceso de evaluación.

*‘no preguntaban nada’
(Trabajador Desertor del Proceso, Sector Logística – Retail, Región Metropolitana)*

*‘yo le dije al jefe que había venido alguien, pero me dijo "son de otro lado"... así no más’
(Trabajador Desertor del Proceso, Sector Turismo, Región Metropolitana)*

- Otros entrevistados consideran que la relación con sus empleadores **se mantuvo de la misma forma** en que se desarrolló antes de realizar la evaluación. Esto se evalúa **positivamente** ya que no interfirió con la evaluación.

*‘siempre fue buena, nada que decir de los jefes’
(Trabajador Desertor del Proceso, Sector Logística – Retail, Región Metropolitana)*

Relación con los Centros

Al igual que en los otros dos sub-segmentos de Trabajadores entrevistados, en éste no se identifica una relación con los Centros, desde el desconocimiento acerca de su existencia y participación en el Sistema de Evaluación y Certificación de Competencias.

Relación con los Evaluadores

Respecto a la relación establecida con los Evaluadores, surgen opiniones divididas:

- Algunos entrevistados consideran que se dio una **buena relación** con los Evaluadores, ya que se mantuvo un trato amable entre ambos. Esto es evaluado positivamente por los entrevistados.

*‘era una señorita bien simpática, me preguntó y me dijo que estaba todo bien’
(Trabajador Desertor del Proceso, Sector Turismo, Región Metropolitana)*

‘era súper buena relación porque era simpático y él decía que nosotras no nos teníamos que sentir que nos estaba vigilando y la verdad es que nunca nos interrumpió en el trabajo, nada, él estaba sentado y veía lo que nosotros hacíamos’ (Trabajador Desertor del Proceso, Sector Logística - Retail, Región Metropolitana)

- Algunos entrevistados señalan que **no lograron establecer una relación** con los Evaluadores, ya que, si bien se les anunció que atravesarían por un proceso de evaluación de competencias, éste nunca se llevó efectivamente a cabo. Así, no conocieron a los Evaluadores.

*‘me acuerdo que iban a ir unos compadres a ver la faena, pero parece que no fueron’
(Trabajador Desertor del Proceso, Sector Pesquero, Región Metropolitana)*

- Puntualmente algunos entrevistados señalan que al principio de la relación con los Evaluadores se sintieron un poco amenazados y con ciertos **miedos**, al no entender claramente los objetivos de la evaluación y desconocer sus consecuencias.

*‘de repente uno se siente un poquito perseguido, pero es natural’
(Trabajador Desertor del Proceso, Sector Logística - Retail, Región Metropolitana)*

p. Rol de Las Organizaciones de Trabajadores

Se consultó a todos los sub-segmentos de Trabajadores cuál debería ser el rol de las organizaciones de trabajadores, tales como sindicatos y asociaciones de sindicatos, dentro del proceso de Evaluación y Certificación de Competencias. Al respecto, surgen distintas opiniones, que se presentan a continuación en la siguiente tabla:

Rol	Descripción	Sub-segmento
Interceder ante la empresa previo a la evaluación	<p>Se considera que las organizaciones de trabajadores, en su afán por velar por el bienestar de todos los trabajadores, deberían promover este tipo de iniciativas en las empresas, ya que se consideran positivas y que aportan al reconocimiento de la labor del trabajador. Para esto, las organizaciones de trabajadores tendrían que mantenerse informados respecto a los procesos de Evaluación y Certificación de ChileValora, atendiendo a sus timings y comunicando a los trabajadores de forma oportuna, cuáles son los beneficios a los cuáles podrían optar al someterse a dicha evaluación (esto último se considera que debería ser realizado en conjunto con la empresa).</p> <p>Puntualmente algunos señalan que además sería necesario que las organizaciones de trabajadores fiscalizaran la transparencia de los procesos de evaluación, especialmente al momento de elegir a quiénes evaluar.</p> <p><i>‘deberían promover que pasen estas cosas en las empresas, deberían ser como intermediarios para que vayan a las empresas y certifiquen a la gente, deberían participar como intermediarios para que pasen las cosas’ (Trabajador Desertor del Proceso, Sector Logística, Región Metropolitana)</i></p> <p><i>‘yo creo que tienen que velar por el bienestar de todas, que todas tengamos una mejoría en el trabajo, velar para que podamos surgir, que haya beneficios (...) la certificación es</i></p>	Gran parte de los entrevistados de todos los sub-segmentos (Trabajadores Competentes, Aún No Competentes y Desertores del Proceso)

	<p><i>parte de eso creo yo, ayudar a las que quieren surgir’ (Trabajador Desertor del Proceso, Sector Turismo, Región Metropolitana)</i></p> <p><i>‘un rol más fiscalizador, este es un beneficio para la empresa y para los trabajadores, entonces el sindicato debería velar para que a todos los trabajadores se les diera o se les diera por igual’ (Trabajador Competente, Sector Pesquero, Quinta Región)</i></p> <p><i>‘deberían informar y decirle a la gente de lo que se trata para que uno esté consciente de lo que estás haciendo porque de repente te dicen que tienes que ir y tú vas no más porque tienes que ir’ (Trabajador Aún No Competente, Sector Logística, Región Metropolitana)</i></p>	
<p>Interceder ante la empresa tras la evaluación</p>	<p>Se menciona que las organizaciones de trabajadores podrían promover que se aplicaran ciertas consecuencias positivas para los trabajadores que resultaron bien evaluados en este proceso. Dentro de estas posibles consecuencias, se mencionan: interceder para conseguir aumentos de sueldos, reconocimientos y premios, celebraciones y promociones / ascensos.</p> <p>Se cree que las organizaciones de trabajadores son los actores indicados para interceder ante los empleadores en tanto se consideran como actores que representan al conjunto de trabajadores de una empresa y se encuentran validados ante las jefaturas.</p> <p><i>‘también con los resultados de la evaluación ver qué se puede hacer después con el sindicato, ver si se puede ascender o reconocer a alguien’ (Trabajador Aún No Competente, Sector Metalmeccánico, Región Metropolitana)</i></p> <p><i>‘que se preocuparan de las personas que fueron evaluadas, darles una mejor remuneración, valorar económicamente a los trabajadores que fueron evaluados bien’ (Trabajador Competente, Sector Comercio, Región Metropolitana)</i></p> <p><i>‘a todas las que hicimos curso nos deberían hacer una buena once y premiarlas, como una graduación’ (Trabajador Desertor del Proceso, Sector Turismo, Región Metropolitana)</i></p>	<p>Algunos entrevistados de todos los sub-segmentos (Trabajadores Competentes, Aún No Competentes y Desertores del Proceso)</p>
<p>Ningún rol</p>	<p>Algunos entrevistados consideran que las organizaciones de trabajadores no deben cumplir ningún rol en este tipo de procesos, ya que se percibe que es rol de la empresa promover</p>	<p>Algunos Trabajadores Competentes y</p>

	<p>y comunicar los distintos procesos de evaluación y certificación existentes. De esta forma, las organizaciones de trabajadores tienen otras obligaciones que cumplir, dentro de las que no se encuentra ésta.</p> <p>Por otro lado, algunos Trabajadores Competentes y Desertores del Proceso, pertenecientes al Sector Pesquero y Agrícola, demuestran cierta desconfianza hacia las organizaciones de trabajadores, a partir de la experiencia que han tenido con éstas: en general, su experiencia ha sido negativa, recibiendo numerosas promesas desde los sindicatos, las cuales no han tenido el nivel de cumplimiento esperado. A partir de esta desconfianza, se cree que no deberían estar involucradas en los procesos de Evaluación y Certificación de Competencias.</p> <p><i>‘yo creo que ahí no tienen nada que ver porque si a mí me manda un jefe para un lado, el sindicato no puede contradecir al jefe’ (Trabajador Desertor del Proceso, Sector Logística – Retail, Región Metropolitana)</i></p> <p><i>‘los sindicatos no tienen ninguna representatividad y lo que yo veo es que los más mal mirados son los agrícolas’ (Trabajador Competente, Sector Agrícola, Sexta Región)</i></p> <p><i>‘te venden (...) es que si no encajas en el sistema por el pensamiento y las formas de hacer las cosas, te aíslan y no es un rol fuerte el que juegan’ (Trabajador Competente, Sector Pesquero, Quinta Región)</i></p>	Desertores del Proceso
--	---	------------------------

q. Ámbitos de Mejora y Sugerencias (Desde Los Entrevistados)

Si bien la labor que se realiza desde el Sistema Nacional de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales es altamente valorada por los entrevistados, rescatándose como un elemento necesario dentro del país, se identifican numerosos ámbitos de mejora, entre los que se mencionan los siguientes:

- i. **Difusión: transversalmente**, el principal aspecto por mejorar del sistema es su difusión. Se percibe que actualmente tanto la marca (ChileValora), como sus objetivos, funcionamiento y alcances son altamente desconocidos por la ciudadanía. Esto se atribuye a la falta de difusión acerca del sistema, sin identificarse campañas ni acciones concretas de comunicación realizadas por ChileValora.
 - Desde aquí, se sugiere diseñar una campaña comunicacional que permita dar a conocer el sistema a la ciudadanía en general, especialmente a los empleadores. Los contenidos principales a comunicar son: descripción del sistema y proceso de evaluación, beneficios o posibles alcances de la Certificación para los trabajadores y posibles usos de la Certificación para los empleadores.

‘es que uno no tiene mayor información de ChileValora, nosotros sabemos que hay una página web pero no sabemos qué hay más allá’ (Trabajador Competente, Sector Comercio, Región Metropolitana)

‘más publicidad de estos temas que se están haciendo de competencias laborales para que ellos sepan (los trabajadores) y lo tomen seriamente, más serio, no solamente porque lo dijo INDUPAN’ (Empleador, Industria del Pan, Región Metropolitana)

‘hay varios medios de comunicación, la radio, la tele... en videos... en los diarios... en folletos en la calle o en la empresa’ (Trabajador Aún No Competente, Sector Comercio, Región Metropolitana)

ii. **Levantamiento de información:** a nivel de los **trabajadores y empleadores** entrevistados se observa que falta recopilar información acerca de ellos y sus trabajos, para así lograr dos fines principales:

- Por un lado, esta información levantada desde los mismos trabajadores y empleadores permitiría hacer actualizaciones a los perfiles de competencias, para así acercarlos más a la realidad que enfrentan día a día los trabajadores. Respecto a este tema, algunos entrevistados (especialmente del sub-segmento de **Aún No Competentes**) mencionaron que las preguntas contenidas en los instrumentos de evaluación no siempre tenían relación directa con las funciones del trabajador. Así, esto sería un importante aspecto por mejorar, que agregaría aún mayor credibilidad y peso a la evaluación contenida en el proceso de certificación.

‘recoger información de nosotros, porque nos sirve a nosotros, para que nos evalúen mejor’ (Trabajador Competente, Sector Turismo, Región Metropolitana)

‘yo creo que los perfiles siempre se deben estar evaluando, y eso me parece que no lo han hecho. Siempre hay algo nuevo, las máquinas, todo lo que es la modernidad’ (Empleador, Sector Metalmecánico, Región Metropolitana)

- Adicionalmente, los **trabajadores competentes** entrevistados plantean la necesidad de hacer un seguimiento a los trabajadores certificados, con el fin de analizar el impacto de la certificación en sus rutinas de trabajo y desde aquí también, poder sugerir diversos usos de la certificación a los empleadores.

‘que vayan a la empresa a preguntar cómo estamos, que hablen con el jefe, que pregunten cómo ha estado, si le sirvió o no que Chile lo valorara’ (Trabajador Competente, Sector Comercio, Región Metropolitana)

A partir de lo anterior, sería importante constatar que los trabajadores no tienen conocimiento acerca del proceso de construcción de perfiles. En efecto, sienten que la participación de los trabajadores no está contemplada dentro del proceso, más allá de ser considerados como personas a evaluar.

→ Desde aquí, los entrevistados sugieren evaluar la posibilidad de hacer efectivamente un levantamiento de información o un análisis de la información recopilada a lo largo de las evaluaciones, de forma de ir actualizando los perfiles actuales y levantar nuevos.

iii. **Impacto / cambios post certificación: gran parte de los trabajadores y empleadores** entrevistados no observó cambios tras la entrega de la certificación. Si bien muchos de ellos no presentaron expectativas iniciales respecto al posible impacto de la certificación, hubo otros que sí proyectaron posibles cambios a partir de los beneficios ofrecidos (como aumentos de sueldo, promociones o mayor facilidad para encontrar trabajo, entre otras).

→ Desde aquí, los **Empleadores** proponen promover los posibles usos de la certificación al resto de los empleadores, para así facilitar cambios a partir de ésta.

‘que se demuestre en el tiempo, que si me capacitaron en algo no quede ahí, que se vean resultados’ (Empleador, Sector Pesquero, Quinta Región)

‘si yo como jefatura conociera más de ChileValora, podríamos generar nuevas cosas, pero como desconozco todo lo que hacen no tengo idea’ (Empleador, Sector Metalmecánico, Región Metropolitana)

iv. **Retroalimentación en la entrega de resultados:** especialmente para los **trabajadores evaluados como Aún No Competentes**, resulta importante mejorar el proceso de entrega de resultados, en tanto se considera que no se da una debida / satisfactoria retroalimentación respecto al desempeño en la evaluación. Algunos entrevistados de este segmento señalaron desconocer los resultados de su evaluación, a pesar de que algunos de ellos los habían solicitado explícitamente a sus jefaturas. A otros, si bien se les comunicó que habían reprobado en el proceso de evaluación, no se les explicaron las razones de su reprobación, lo que generó molestias.

‘que te digan las cosas: “hiciste esto mal, tienes que mejorar esto”’ (Trabajador Aún No Competente, Sector Comercio, Región Metropolitana)

‘que no sea solamente que te fue mal, que te digan por qué, que no quedé ahí’ (Trabajador Aún No Competente, Sector Metalmecánico, Región Metropolitana)

Adicionalmente, es importante considerar aquellos casos en que el trabajador se retira de la empresa antes de que los resultados de la Evaluación sean entregados. Entre los entrevistados, se señaló que en algunos rubros existe una alta rotación, o bien, que por necesidades de la empresa u otras circunstancias, ellos dejaron los puestos de trabajo en los cuales fueron evaluados y nunca recibieron retroalimentación respecto a su desempeño en la evaluación. Esto sucedió tanto a nivel de los Trabajadores Aún No Competentes como de los Desertores del Proceso.

→ A partir de lo anterior, estos entrevistados sugieren definir o estructurar una metodología de entrega de resultados que deje espacios para la

retroalimentación, especialmente en los casos en que los trabajadores reprueben el proceso.

- v. **Financiamiento:** especialmente desde los **Centros y Evaluadores** entrevistados, se critica la modalidad de financiamiento utilizada por ChileValora, en tanto no permite disponer constante y continuamente de recursos para mantener los Centros en funcionamiento, al competir por recursos con capacitación. Así, gran parte de los entrevistados mencionan que han tenido importantes pérdidas financieras para poder cubrir sus gastos fijos (como por ejemplo los sueldos de los coordinadores y personas encargadas del Centro).

‘hoy día el financiamiento se supone que es vía SENCE pero es complicado obtenerlo, es imposible porque compites con capacitación y la gente prefiere capacitar que certificar’ (Centro de Evaluación y Certificación de Competencias, Sector Agrícola)

Adicionalmente, se indagó sobre la disposición a pagar de **Empleadores y Trabajadores** y se obtuvo lo siguiente:

- **Gran parte de los Trabajadores (especialmente los evaluados como Aún No Competentes y Desertores del Proceso)** muestran no tener disposición a pagar por el proceso de certificación, en tanto su situación económica no les permite pensar en agregar más gastos a los que tienen actualmente contemplados. Adicionalmente, estos entrevistados señalan que es deber de las empresas pagar por estos procesos, en tanto son ellos los que se favorecen finalmente (si bien no tenían claridad respecto a los beneficios que recibirían las empresas al realizar estos procesos de certificación).

‘la mayoría de los cursos le sirven más a la empresa que a uno como trabajador. Yo no pagaría’ (Trabajador Aún No Competente, Sector Metalmecánico, Región Metropolitana)

‘los cursos obviamente los hacen las empresas para que uno sea más productivo y aquí por lo que he escuchado nadie ha tenido un reconocimiento, (...) aquí el único que gana es la empresa’ (Trabajador Aún No Competente, Sector Metalmecánico, Región Metropolitana)

- **Algunos Trabajadores Competentes** entrevistados señalan que estarían dispuestos a pagar por la certificación, en tanto se les asegurase un beneficio posterior, que idealmente se materialice en dinero (como una forma de recuperar la inversión):

‘yo creo que si uno ve que los compañeros tienen certificaciones y tienen mayor beneficios uno mismo va a querer tener los mismos beneficios, pero como en este momento no veo...’ (Trabajador Competente, Sector Logística, Región Metropolitana)

‘dependiendo de lo que te ofrezcan para obtener eso, si me dicen que me van a evaluar y voy a obtener un 10 o 15 % de aumento de sueldo, obvio que voy a pagar porque voy a obtener una mejoría económica’ (Trabajador Competente, Sector Comercio, región Metropolitana)

- Respecto a la disposición para utilizar la franquicia tributaria para pagar por este tipo de procesos, los **Empleadores** presentan reacciones divididas: algunos estarían dispuestos

a utilizar esta modalidad, otros no la conocen y otros prefieren utilizarla para pagar por procesos de capacitación.

‘sí, hay excedentes para esto’ (Empleador, Sector Metalmeccánico, Región Metropolitana)

‘no lo hemos ocupado para nada, íbamos a hacer algo por ahí con la CORFO, pero no se pudo’ (Empleador, Industria del Pan, Región Metropolitana)

‘para certificaciones no, pero sí por ejemplo para capacitaciones, mandar a los pasteleros a cursos y que no te cobren nada, eso sí’ (Empleador, Industria del Pan, Región Metropolitana)

- Al indagar en la posibilidad de utilizar recursos de la empresa para pagar por los procesos de certificación, también surgen opiniones divididas entre los **Empleadores**: algunos están dispuestos a pagar en tanto la empresa cuente con suficientes utilidades, otros están dispuestos a pagar si es en un formato de copago junto con el Estado y otros no están dispuestos a pagar al no representar una necesidad relevante para la empresa.

‘sí, de todas maneras, pero dependiendo de cómo esté el tema económico, porque a veces vienen vacas flacas’ (Empleador, Industria del Pan, Región Metropolitana)

‘yo creo que uno debería pagar pero también así como el Estado le entran miles de millones de utilidades por lo que nosotros producimos, también el estado debería ponerse, por último compartido, que se comparta, que pague algo’ (Empleador, Sector Pesquero, Quinta Región)

‘en este minuto como están las cosas yo creo que no, porque la verdad es que es importante hacerlo pero no es algo de primera prioridad en la decisión de cosas que hay que hacer (...) estos son casi reconocimientos, palmaditas en la espalda a la gente que trabaje bien pero hay otras formas de poder hacerlo’ (Empleador, Sector Turismo, Quinta Región)

→ En este contexto, los entrevistados de los **Centros** sugieren buscar nuevas fuentes de financiamiento, que permitan asegurar la continuidad del funcionamiento de los Centros de Evaluación y Certificación. Dentro de estas nuevas posibilidades de financiamiento, se encuentra la inversión de los empleadores, en tanto se les comunique debidamente los beneficios de la certificación y no se compita con recursos destinados a la capacitación.

- vi. **Relación entre ChileValora y los Centros de Evaluación y Certificación:** de acuerdo a la percepción de los **entrevistados pertenecientes a este segmento**, la relación se caracteriza por su verticalidad, es decir, no se establece una relación de trabajo y colaboración, como ellos esperarían tener. Así, se requiere mayor apoyo desde ChileValora hacia los Centros.

‘yo creo que hoy día la relación la han mantenido demasiado auditor-auditado entonces es una relación de cliente-proveedor, no es una relación de trabajo’ (Centro de Evaluación y Certificación de Competencias, Sector Agrícola)

‘al mismo tiempo que hay una mano dura que fiscalice, tiene que haber una mano que apoye, porque estamos partiendo’ (Centro de Evaluación y Certificación de Competencias, Sector Comercio)

→ En este contexto, los Centros recomiendan establecer relaciones de apoyo entre ellos y ChileValora, en conjunto con la fiscalización que se está llevando a cabo. Especialmente se sugiere brindar más apoyo en la fase de difusión del proceso.

vii. **Presencia en regiones:** especialmente desde los **Centros y Evaluadores** entrevistados se critica la falta de presencia en las diversas regiones del país, señalando que ChileValora sólo posee una oficina central, ubicada en la Región Metropolitana. Considerando la diversidad de contextos y diferencias entre las regiones, se hace necesario contar con oficinas regionales, que permitan brindar apoyo a los Centros en las fases de terreno de los procesos de evaluación. Esto además, podría aumentar el posicionamiento de ChileValora como marca.

→ Así, se sugiere considerar la posibilidad de tener una mayor presencia en las diversas regiones del país, ya sea instalando oficinas de ChileValora en otras ciudades o bajo otra modalidad que permita estar disponible para los Centros y Evaluadores de todo Chile.

viii. **Atención a las diferencias entre rubros:** algunos rubros / sectores funcionan de manera muy distinta a la mayoría, por lo que el proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales también es distinto. En este contexto, en algunos casos no logra ajustarse a las necesidades del sector:

- El sector pesquero presenta un funcionamiento particular, que no se condice con el de los otros sectores productivos: los horarios, condiciones de trabajo y el lugar donde se ejercen las labores productivas distan de los que se presentan en la mayoría de las industrias. Especialmente en el caso de la pesca artesanal, donde se trabaja de noche o madrugada, en un bote pequeño. En este contexto, el proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales es descrito como carente de observaciones al trabajo diario del pescador y dotado de una serie de documentos que los trabajadores debían llenar para obtener la certificación. En muchos casos se mencionó además la existencia de una charla como parte del proceso de Certificación.

Por otro lado, el proceso de Evaluación y Certificación estuvo a cargo de los sindicatos y asociaciones de pescadores, los cuales han ido perdiendo legitimidad a lo largo del tiempo, según relata la mayoría de los entrevistados. Así, la seriedad y validez del proceso se contaminó con esta pérdida de legitimidad para una parte importante de los entrevistados; esto en un contexto en que tras la entrega del Certificado no se produjeron cambios (ni positivos ni negativos) en sus trabajos.

- En el sector agrícola se menciona como un factor importante y que lo distingue de otros sectores productivos, el hecho de trabajar por temporada, lo que limita las posibilidades de Evaluación y Certificación a los tiempos que fija el rubro, ya que de lo contrario no se pueden realizar las observaciones en terreno. Así, los timings de los procesos de

Evaluación y Certificación para este sector deben ir acordes a la realidad específica de los trabajadores del mismo.

- ix. **Relación con el Gobierno: algunos Centros** entrevistados consideran que ChileValora ha trabajado de forma independiente del Gobierno hasta el momento, lo que se percibe que podría estar influyendo en su falta de visibilidad a nivel nacional.

‘Chile Valora tiene que encontrar su punto de conexión con el gobierno, está demasiado independiente y no se pueden conectar los temas importantes’ (Centro de Evaluación y Certificación de Competencias, Sector Agrícola)

→ Desde aquí, estos entrevistados sugieren establecer relaciones más estrechas con organismos del gobierno, como algunos ministerios.

- x. **Contacto con Organismos Sectoriales y otras organizaciones: puntualmente algunos Empleadores y Evaluadores** entrevistados consideran que ChileValora mantiene poco contacto con las asociaciones gremiales o con otras organizaciones que podrían ser de interés en el contexto de las evaluaciones y certificaciones de competencias laborales.

‘tendría que ser más al amparo de AMPROX’ (Empleador, Sector Agrícola, Región Metropolitana)

‘hoy los Centros no tienen claro quiénes son los organismos sectoriales, no saben a los acuerdos que llegan, eso no es público entonces ellos dan las directrices básicas para certificar perfiles y no tenemos esa información’ (Evaluador, Sector Comercio, Región Metropolitana)

→ A partir de lo anterior, estos entrevistados sugieren establecer relaciones más estrechas con las distintas organizaciones gremiales y asociaciones de trabajadores que podrían estar involucradas en la definición del rumbo del mercado y de los distintos perfiles de cada rubro.

- xi. **Curso de formación de Evaluadores con ciertas deficiencias: algunos Evaluadores, Empleadores y puntualmente algunos Trabajadores Competentes** señalan que la formación de los Evaluadores sería deficiente para enfrentar las vicisitudes propias de los procesos de evaluación y certificación de competencias. Desde los Evaluadores, se percibe que el curso se queda en un plano teórico, que no permite saber cómo enfrentar los aspectos prácticos del trabajo en terreno. Desde los Empleadores y algunos Trabajadores, se percibe que algunos Evaluadores no cuentan con la experiencia necesaria para realizar evaluaciones de este tipo.

‘el joven que andaba haciendo la evaluación no tenía idea de la pega, no sabía mucho de campo o si sabía era solamente teoría’ (Trabajador Competente, Sector Agrícola, Sexta Región)

‘me gustaría que los evaluadores supieran 100% del tema que están evaluando’ (Empleador, Sector Agrícola, Sexta Región)

‘a la gente nueva deberían sacarla a terreno y ejemplificar en terreno porque en terreno es muy distinto que en papel’ (Evaluador, Sector Turismo, Región Metropolitana)

→ Desde aquí, especialmente los Evaluadores entrevistados sugieren mejorar el curso de habilitación de evaluadores, incorporando aspectos prácticos que vayan más allá de simulaciones y juegos de rol; el curso debería incorporar salidas a terreno.

- xii. **Fiscalización desde el gobierno o desde ChileValora: algunos Trabajadores Competentes** señalan que falta fiscalizar el proceso de evaluación y certificación de competencias desde organismos gubernamentales o desde las mismas oficinas centrales de ChileValora. Se percibe que se delega demasiada responsabilidad en los Centros y Evaluadores y hace falta un fiscalizador “externo”, que asegure la transparencia del proceso.

‘en el caso mío yo no vi una persona que fuera del gobierno que dijera "yo soy de ChileValora y voy a fiscalizar lo que están haciendo en la empresa"' (Trabajador Competente, Sector Transporte, Quinta Región)

‘es muy autónomo entonces se presta para comentar y decir "en esta empresa cualquiera pasa"' (Trabajador Competente, Sector Transporte, Quinta Región)

‘que se aseguren de que se entregue el certificado a cada persona y que sea personal porque si llega a la empresa ¿qué voy a saber si lo entregaron a la empresa o no? Si no me llamaron nunca ¿y qué puedo hacer para tomar conocimiento de eso?’ (Trabajador Competente, Sector Vitivinícola, Sexta Región)

3.4 Conclusiones y Recomendaciones Estudio Cualitativo

- Independiente del grado de conocimiento que se tiene respecto a ChileValora, **su misión es valorada transversalmente a nivel emocional**, en la medida que reconoce la labor de trabajadores que desempeñan oficios que no tienen otro tipo de reconocimiento formal. Desde aquí ChileValora es connotado como una iniciativa “noble”, en la medida que valoriza a estas personas.

Lo anterior queda en evidencia en el hecho de que todos los actores plantean la **expectativa de que esta iniciativa continúe**, se consolide y se dé a conocer más, y en que, tanto para trabajadores como empleadores, el simple hecho de participar dentro del proceso de evaluación y certificación de competencias, representa un reconocimiento para el trabajador.

Adicionalmente, la labor de ChileValora es altamente valorada en tanto presenta un **carácter único** en dos sentidos:

- No existe otra certificación similar, que realice la misma labor actualmente en el reconocimiento de los oficios que cubre el sistema.
- Los trabajadores que son reconocidos por esta certificación, en general no cuentan con otras certificaciones que respalden su desempeño y experiencia en el rubro y cargo que ocupan.

- A pesar de lo anterior, en un nivel más funcional, ChileValora presenta una **serie de áreas de debilidad**, que, en los distintos segmentos, atentan contra su performance y ponen en riesgo su consolidación como sistema.

a. Escaso conocimiento de ChileValora y su misión

Existe un bajo nivel de conocimiento sobre ChileValora, lo que se observa a dos niveles:

→ **Escaso conocimiento de ChileValora como marca**

ChileValora carece de presencia en la mente de los usuarios, situación que puede ser aún más aguda en aquellos que no han tenido hasta ahora ningún tipo de relación con el sistema. Esto representa una debilidad, en la medida que, si no se conoce ChileValora, no es posible establecer una relación con él.

→ **Escaso conocimiento de la misión de ChileValora**

Más allá de que ChileValora no se conozca como marca, tampoco se está familiarizado con el concepto de certificar a este tipo de trabajadores de acuerdo a sus competencias. Esto determina que este tipo de certificaciones no sean requeridas, ni buscadas por los Empleadores ni los Trabajadores.

b. Percepción de baja relevancia de la certificación

En general los usuarios no reportan la percepción de un impacto relevante de la certificación en sus distintas realidades:

→ **Trabajadores:**

El proceso de certificación introduce cierto nivel de expectativas en ellos, que tienen que ver con: reconocimiento emocional por parte del Empleador, aumento en el nivel de remuneraciones, mejor empleabilidad y puntualmente ascenso laboral.

En la mayoría de los casos, **estas expectativas no fueron satisfechas**, lo cual podría restarle relevancia y validez al sistema, lo que proyectado en el tiempo, impone el riesgo de devaluarlo para los potenciales futuros usuarios.

→ **Empleadores:**

Así como para los trabajadores este proceso levanta expectativas, en los Empleadores se espera obtener beneficios ligados a: una mejor imagen de marca / de la empresa y a partir de esto, una mejor posición competitiva que reporte beneficios a nivel de negocio.

En la mayoría de los casos, **estas expectativas se ven cumplidas sólo de manera parcial**, ya que, si bien existe la sensación de tener una imagen más sólida como empresa, esto no se ha visto reflejado en beneficios concretos a nivel del negocio, quedando muchas veces esta sensación en un plano más bien teórico. Nuevamente aquí, es posible pensar en que a largo plazo esta situación podría llevar a devaluar al sistema en los potenciales futuros empleadores usuarios.

c. Problemas de financiamiento

Esta es un área de debilidad que afecta principalmente a los Centros y como consecuencia de ello, también a los Evaluadores.

La percepción dentro de los Centros es que éste es un sistema que no se financia y que carece de los aportes necesarios como para generar utilidades. Como consecuencia, la certificación a través de ChileValora aparece hoy como una actividad que desde el punto de vista económico no es sostenible en el tiempo y que más bien va a pérdida financiera.

d. Problemas de adecuación a la realidad

Se percibe que muchas veces el sistema funciona de forma rígida y burocrática, no ajustándose a las condiciones laborales y/o socioculturales de los evaluados, lo que impone barreras desde la forma, más que desde el contenido y la misión del sistema.

e. Problemas de coordinación y comunicación

En distintos momentos del proceso de Evaluación y Certificación de Competencias, se identifican ciertas descoordinaciones y problemas de comunicación que podrían afectar la percepción de validez del sistema. Dentro de estos problemas, se encuentran:

- **Falta de difusión inicial** sobre el sistema y sus implicancias, especialmente hacia los Trabajadores. Esto impacta directamente en la relevancia asignada al sistema y a la evaluación, además de afectar al levantamiento de expectativas desde los usuarios.
- **Descoordinación** entre los Centros, Evaluadores, Empleadores y personal de ChileValora en la entrega de resultados, que puede llevar a la no entrega de resultados.
- **Falta de canales de comunicación establecidos entre los Trabajadores y los demás actores del sistema**, para consultar sobre los resultados de la evaluación y la información que respalda dichos resultados. Esto sucede especialmente en el caso de los Trabajadores calificados como Aún No Competentes.

RECOMENDACIONES

A la luz de los resultados del estudio, es posible recomendar las siguientes acciones a fin de potenciar al Sistema Nacional de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales, que a nuestro juicio determinan las condiciones de éxito de éste:

1. Crear una **estrategia de difusión** tanto sobre ChileValora como marca como también acerca de su misión. Dentro de esta estrategia, se recomienda considerar los siguientes elementos:
 - a. Incorporar en su estilo comunicacional el carácter inclusivo, único y chileno que despierta el sistema en los entrevistados.
 - b. No delegar la difusión completamente en los Centros de Evaluación y Certificación de Competencias. Se recomienda seguir apoyándose en ellos para este proceso, para así lograr establecer el contacto necesario con las empresas y promover su apertura hacia el sistema, pero no delegar completamente esta función en los Centros ya que no permite asociar la experiencia a la marca ChileValora. Así, parece necesario que ChileValora en sí adopte un rol más activo y visible en la difusión de su labor, dándose a conocer como marca.
2. **Ajustar expectativas** en torno a los procesos de certificación de acuerdo a la realidad particular de cada empresa y en un trabajo de colaboración mutua, tanto a nivel de empleadores como de trabajadores, a fin de evitar que surja la percepción de irrelevancia y falta de validez, así como sentimientos de “desencanto”.

Por otra parte, se recomienda también que ChileValora defina junto con las empresas los beneficios a comunicar a los trabajadores antes de realizar los procesos de certificación. En este sentido, parece necesario establecer conjuntamente y de manera ad-hoc al caso particular de cada empresa y sus características particulares.

3. **Comunicar los beneficios** de la Certificación a los usuarios del sistema, considerando:
 - a. Para los Trabajadores:
 - En línea con el punto anterior, utilizar un tono / códigos que favorezcan la sensación de orgullo y valoración personal (como forma de contrarrestar posibles casos en que desde el entorno laboral no se otorguen beneficios concretos al trabajador).
 - Mostrar los casos de éxito en términos de movilidad laboral y reconocimiento emocional.
 - Comunicar los beneficios específicos que se aplicarán en su empresa, definidos previamente en conjunto con el empleador.
 - b. Para los Empleadores:
 - Mostrar cómo la Certificación puede servir como un reconocimiento para los trabajadores y por lo tanto podría generar un mayor compromiso de su parte hacia la empresa.

- Comunicar y asesorar respecto a cómo la Certificación puede ser utilizada como herramienta en los procesos de Gestión de Personas dentro de la empresa.
- Ofrecerlo como una opción para mostrar una buena imagen de la empresa hacia sus clientes.

Es necesario tener en cuenta que la comunicación de beneficios hacia los empleadores es clave, en la medida que –tal como se estructura hoy el sistema-, son ellos quienes toman la decisión de implementar o no los procesos de certificación en sus empresas. Así, este segmento debe percibir beneficios a partir de la certificación.

4. Definir una **estrategia de financiamiento** para el sistema, que considere los problemas que afectan actualmente a los Centros de Evaluación y Certificación de Competencias, y logre ser sostenible en el tiempo.

De esta forma, hoy resulta indispensable instaurar un sistema de financiamiento que permita cubrir los gastos operacionales fijos de los Centros, en la medida que el sistema aún no se ha consolidado y, por ende, no cuenta con una demanda constante de certificaciones que redunde en un ingreso de recursos suficiente.

5. **Definir herramientas de evaluación acorde a las condiciones de trabajo** características de los distintos sectores incluidos en el sistema, respetando además la realidad de los trabajadores evaluados.

Desde aquí, se recomienda mantener y abogar por la rigurosidad de los procesos de evaluación, pero flexibilizando la metodología / documentación utilizada, a fin de resguardar la calidad de los procesos de evaluación y adaptarse mejor a la realidad.

6. **Ajustar ciertos procedimientos** a fin de mejorar los procesos de comunicación y coordinación que hoy aparecen debilitados:

- a. Apoyar a los Centros y Evaluadores en la difusión inicial del sistema a las empresas, a fin de obtener una mayor presencia de marca y fiscalizar lo que se ofrece a los distintos empleadores (evitando así también, el levantamiento de falsas expectativas en torno a la Certificación).
- b. Comunicar de forma clara y oportuna, los beneficios de la Certificación a todos los Trabajadores y Empleadores que formarán parte del proceso de Evaluación y Certificación de Competencias, antes de implementar dicho proceso. De esta manera, se recomienda fortalecer la instancia de la reunión informativa.
- c. Definir un responsable de entregar los resultados de la certificación a los Empleadores y fiscalizar la entrega efectiva de los diplomas y portafolios a cada empresa participante, y posteriormente, a todos los Trabajadores calificados como Competentes.
- d. Definir un responsable de entregar los resultados de la certificación a los trabajadores, estableciendo momentos de feedback sobre el desempeño de cada trabajador en la evaluación, especialmente en el caso de los Trabajadores Aún No Competentes.

4. Estudio Cuantitativo

4.1 Objetivos

El presente estudio contempló también un análisis cuantitativo de los usuarios del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, teniendo en cuenta los siguientes objetivos específicos:

- Caracterizar a los trabajadores usuarios del Sistema que se encuentran en las bases de datos ChileValora, en el periodo 2009-2013, en función de las variables relevantes¹.
- Realizar una caracterización del mercado laboral relevante para el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales y de las poblaciones, a partir de las bases de datos secundarias como la encuesta CASEN y otra(s) que sean consideradas pertinentes al análisis. A partir de dicha información se busca identificar las características más relevantes de la población potencialmente usuaria del Sistema, incorporando desagregaciones pertinentes, como sector y nivel educacional.

4.2 Antecedentes sobre Competencias Laborales

El concepto de competencia laboral tiene su origen más menos en el año 1973, y consiste básicamente según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en la “capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada. La competencia laboral no es una probabilidad de éxito en la ejecución de un trabajo; es una capacidad real y demostrada” (Vargas, 2004).

El concepto de competencia laboral se acuñó primero en los países industrializados a partir de la necesidad de formar personas para responder a los cambios tecnológicos, organizacionales y, en general, a la demanda de un nuevo mercado laboral. A su vez, en los países en desarrollo su aplicación ha estado asociada al mejoramiento de los sistemas de formación para lograr un mayor equilibrio entre las necesidades de las personas, las empresas y la sociedad en general.

El concepto de competencia laboral cuenta con al menos tres enfoques, que son los más aceptados a nivel mundial: el funcionalista, el conductista y el constructivista. El primero de ellos establece desempeños o resultados concretos y predefinidos que la persona debe demostrar. El segundo identifica las capacidades de fondo que conllevan a desempeños superiores. Se aplica a los niveles directivos, y se circunscriben a las capacidades ante circunstancias no predefinidas, para lo cual es necesario tener capacidad analítica, de toma de decisiones, creatividad. Y el último de ellos, da valor al nivel de educación y al contexto laboral, donde se construyen la competencia.

La aplicación del enfoque de competencias laborales se inició en el Reino Unido en 1986; posteriormente fue asumido por Australia (1990) y México (1996), a través de políticas impulsadas por los respectivos gobiernos centrales para consolidar sistemas nacionales de elaboración, formación y certificación de

¹ En términos de las variables que se encuentran disponibles, éstas son aproximadamente 50, de las cuales 15 son de identificación y contacto del trabajador; 10 son de identificación de la empresa; 10 de la evaluación de las competencias y su resultado; y otras 10 del perfil que se está evaluando (todos son valores aproximados).

competencias, con el propósito de generar competitividad en todos los sectores de la economía. En otros países como Alemania, Francia, España, Colombia y Argentina, dichos sistemas han sido promovidos por la acción de los Ministerios de Educación, Empleo y Seguridad Social. En Estados Unidos, Canadá, Japón y Brasil, entre otros, surgen por iniciativa de empresarios y trabajadores para propiciar la competitividad de algunos sectores económicos².

La Autoridad Nacional de Cualificaciones (QCA) de Inglaterra³, define la competencia laboral en el marco de las cualificaciones vocacionales nacionales (National Vocational Qualifications – NVQ). Las NVQ son cualificaciones basadas en competencias. Reflejan las habilidades y conocimientos necesarios para realizar un trabajo efectivamente, y demuestran que el candidato es competente en el área de trabajo que la NVQ representa.

La NVQ se basa en estándares ocupacionales para describir la competencia que un trabajador debería ser capaz de demostrar. Tales estándares cubren los principales aspectos de una ocupación, la capacidad para adaptarse a cambios futuros y el conocimiento y comprensión necesarios para el desempeño competente.

En el sistema inglés, más que hacer énfasis en una definición de competencia laboral, el concepto se le encuentra latente en la estructura misma del sistema normalizado. La competencia laboral se identifica en las normas a través de la definición de elementos de competencia (logros laborales que un trabajador es capaz de conseguir), criterios de desempeño (definiciones acerca de la calidad que debe exhibir el desempeño), el campo de aplicación (área física, materiales, personas y herramientas con las que el trabajador interactúa) y los conocimientos requeridos.

En este arreglo se han definido cinco niveles de competencia que permiten diferenciar el grado de autonomía, la variabilidad, la responsabilidad por recursos, la aplicación de conocimientos básicos, la amplitud y alcance de las habilidades y destrezas, la supervisión del trabajo de otros y la transferibilidad de un ámbito de trabajo a otro.

Por otra parte, el Instituto Nacional de Empleo (INEM) de España⁴, afirma que: “Las competencias profesionales definen el ejercicio eficaz de las capacidades que permiten el desempeño de una ocupación, respecto a los niveles requeridos en el empleo”. “Es algo más que el conocimiento técnico que hace referencia al saber y al saber hacer”. El concepto de competencia engloba, no sólo las capacidades requeridas para el ejercicio de una actividad profesional, sino también un conjunto de comportamientos, facultad de análisis, toma de decisiones, transmisión de información, etc., considerados necesarios para el pleno desempeño de la ocupación.

En nuestro país el Ministerio del Trabajo de Chile⁵ define las competencias laborales como la capacidad de un individuo para desempeñar una función productiva en diferentes contextos, de acuerdo a los requerimientos de calidad esperados por el sector productivo.

² López E. y Chaparro M. (2006). Competencias Laborales del Trabajador Social Vistas desde el Mercado Laboral. *Tabula Rasa*, (5), 261-293. [Fecha de consulta 14 de noviembre de 2014] disponible en http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-24892006000200014&Ing=en&tlng=es.

³ Qualifications and Curriculum Authority (QCA). www.qca.org.uk

⁴ Instituto Nacional de Empleo (INEM), *Metodología para la ordenación de la formación profesional ocupacional*. Subdirección general de gestión de formación ocupacional, Madrid, 1995.

⁵ Nota de prensa a propósito del trámite de la Ley sobre el Sistema Nacional de Certificación de Competencias en 2004. www.mintrab.gob.cl

A diferencia de los conocimientos y las aptitudes prácticas, que pueden ser validados a través de los diplomas y títulos del sistema de educación técnica y profesional, las competencias requieren de un sistema especial de evaluación y certificación. Así la determinación de las competencias laborales, según Leyva y Jornet (2006) se realiza en base a un conjunto de habilidades, conocimientos, procedimientos, técnicas y actitudes que son necesarias para realizar tareas que demanda un puesto de trabajo, resolver problemas en forma autónoma y creativa; y colaborar en la organización del trabajo y el entorno socio laboral.

En nuestro país quien se encarga de certificar dichas competencias es el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, independiente de la forma en que se adquirieron y si tienen o no asociadas un título o grado académico. Este sistema es el mediador entre las personas y las empresas, que con sus procesos de certificación se aproximan a los SABERES de las personas, a lo que estas pueden hacer con dichos saberes y la disposición efectivamente a hacer aquello que SABEN HACER.

Desde sus inicios y hasta el año 2014, el Sistema cuenta con los primeros 31 Centros de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales ya en pleno funcionamiento. Participan 23 sectores productivos que se organizan en 46 organismos sectoriales de Competencias laborales y que reúnen a más de 100 organizaciones de trabajadores, 59 de empleadores y 48 entidades públicas. A la fecha existen 753 perfiles ocupacionales que forman parte del catálogo Nacional que administra ChileValora, con el resultado de 28.000 trabajadores certificados.

No obstante lo anterior, las empresas no reciben financiamiento extra para las actividades de certificación laboral de los trabajadores, ya que la Ley promueve que éstas empresas utilicen los recursos de su franquicia tributaria para financiar dichas actividades. Así el uso de la certificación compite con el uso de la capacitación.

En la Ley se deja la posibilidad de que los instrumentos del SENCE (el FONCAP) financien procesos de certificación, que estén destinados a trabajadores de escasos recursos. En la práctica, ésta ha sido la principal modalidad de financiamiento con la que ha operado el sistema hasta ahora, en los que SENCE licita paquetes de certificación en distintos sectores a los que los centros habilitados postulan y se adjudican cupos. Esta realidad se refleja al analizar la fuente de financiamiento por año de certificación, de acuerdo a los datos administrativos registrados por los Centros de certificación, donde para el año 2013 la distribución de la fuente de financiamiento fue: 62,2% Bono certificación, 20,9% financiamiento de tipo mixto, 2,3% Franquicia tributaria y 14,6% de los registros no tienen información. No habiendo financiamiento de los trabajadores con recursos propios.

Para entender esta forma de financiamiento y el por qué las empresas podrían estar interesadas en los procesos de certificación de trabajadores en una primera mirada, desde la teoría económica de las señales en el mercado del trabajo desarrollada por Arrow (1973), Spence (1973) y Stiglitz (1975) se podría plantear que un sistema de certificación de competencias contribuye a reducir asimetrías de información, beneficiando con ello tanto a trabajadores (los más productivos visibilizan su productividad, señalizan en el mercado del trabajo y exigen el salario que corresponde a su experiencia o mejores condiciones laborales) como a empresas (éstas reducen costos de transacción, específicamente de búsqueda de trabajadores idóneos, de aprendizaje y entrenamiento). Luego, se estima bajo estas condiciones que la certificación de competencias sería una intervención pública que beneficiaría a ambos sectores por igual.

Si bien, teóricamente, tanto empresas como trabajadores deberían estar interesados en financiar este tipo de iniciativas, la evidencia aportada por el estudio cualitativo incluido en el presente informe no aporta fundamento empírico a dicha hipótesis debido a la percepción transversal, de que la certificación permite una mayor movilidad laboral del trabajador, pero no beneficia directamente a la empresa a la que pertenece dicho trabajador, salvo en cuestiones relativas al clima laboral. Lo anterior, hace que la certificación sea percibida menos atractiva que la capacitación, en tanto consideran que ella aumentaría su productividad (a diferencia de la certificación que sólo visibiliza la productividad de los más capaces).

Sin embargo, esta cierta indiferencia de parte de las empresas por certificación, comparada con la capacitación, podría admitir algunas excepciones, a saber:

- Empresas que se desenvuelven en sectores altamente competitivos que enfrentan exigencias de trazabilidad de los productos o servicios que venden o prestan.
- Empresas que prestan servicios a otras empresas, como es el caso de aquellos servicios que se subcontratan, es decir, que se encuentran a la base de la cadena de valor. Así, las empresas mandantes, pueden exigir a las empresas proveedoras que sus trabajadores se encuentren certificados, por lo que ésta se ve en la necesidad de contar con la certificación⁶.
- Sectores productivos que realizan grandes inversiones cuya rentabilidad es en el largo plazo y que, sin embargo, enfrentan restricciones de personal calificado en sus distintos niveles. En ese marco, levantan perfiles de competencias (asociadas a las distintas actividades), certifican a sus trabajadores y desarrollan planes de capacitación (basados en las competencias asociadas a dichos perfiles) a los que someten a sus trabajadores que reclutan. Así, más que la certificación en sí misma, a estas empresas les interesa levantar perfiles de competencias y evaluar a sus trabajadores para abordar las brechas que tienen de capital humano⁷.

Por lo tanto, una de las preguntas que se pretende responder con el análisis de las bases de datos de ChileValora es qué tipo de empresas estaría interesada en certificar a sus trabajadores y qué tipo de perfiles de trabajadores se están certificando. Una vez respondida dicha pregunta, el análisis de otras fuentes secundarias de información, tales como la encuesta Casen 2013 o la encuesta de empleo del trimestre móvil septiembre-noviembre, podrían contribuir a responder una segunda, a saber: qué potencial de crecimiento por certificación podría existir en torno de dichos sectores.

A continuación, se analizarán las mencionadas bases de datos, comenzando con la base proporcionada por ChileValora, la que da cuenta de la información de las personas evaluadas y certificadas en el período que va desde los años 2009 y 2013. Con dicha información se pretende generar una caracterización de los trabajadores usuarios del sistema ChileValora que hayan formado parte de un proceso de certificación, lo que permitirá conocer la situación actual del sistema. Luego a partir de dicho análisis, se revisarán las otras fuentes mencionadas (Encuesta CASEN) para determinar el potencial crecimiento en los sectores

⁶ Este sería el caso, por ejemplo, de sectores como el agrícola o la construcción.

⁷ Este sería el caso del sector minero. Al respecto ver: “Fuerza Laboral de la Gran Minería Chilena: 2013-2022. Diagnóstico y Recomendaciones”. Innovum – Fundación Chile. Documento elaborado para el Consejo Minero. A su vez, hay que recordar que, en este sector, existe un número importante de empresas proveedoras de servicios por lo que éstas podrían tener interés en certificar sus trabajadores.

reconocidos como más relevantes para ChileValora de acuerdo al levantamiento de la caracterización usuaria.

4.3 Análisis Base de Datos ChileValora

Tomando en consideración el periodo 2009-2013 de la base de datos administrativos de ChileValora, se establece que el sector que más personas ha realizado el proceso de evaluación/certificación, es el agrícola con cerca de un 25% de la participación en el total de sectores. Le siguen en importancia el sector comercio con un 12%, el sector turismo con cerca del 10% y los sectores de la construcción y el pecuario, cada uno con un 9%. En suma, estos cinco sectores concentran aproximadamente el 65% de la participación en los procesos de certificación. Dentro de los otros sectores que logran más del 5% de penetración, tenemos a logística (7%) y el metalmecánico (6%), como se observa en la Tabla 1.

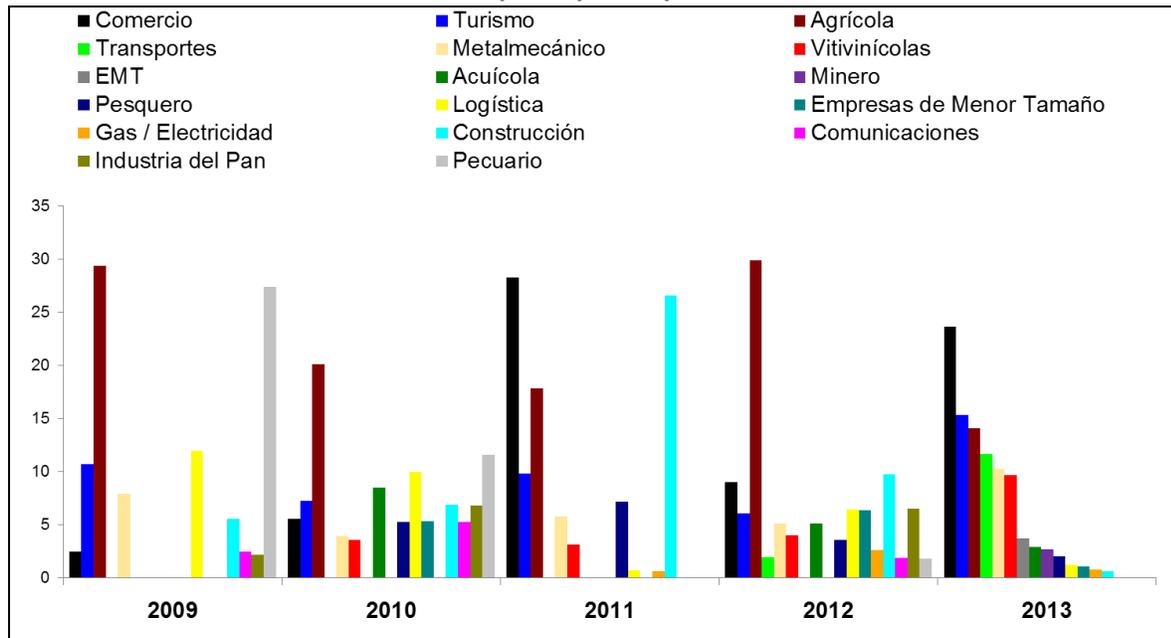
Tabla 1. Sector de las Empresas

Sector	N	Porcentaje
Agrícola	8.947	23,2
Comercio	4.646	12,1
Turismo	3.634	9,4
Construcción	3.447	9,0
Pecuario	3.403	8,8
Logística	2.570	6,7
Metalmecánico	2.480	6,4
Vitivinícolas	1.511	3,9
Acuícola	1.412	3,7
Industria del Pan	1.396	3,6
Pesquero	1.304	3,4
Empresas de menor tamaño	1.149	3,0
Transportes	979	2,5
Comunicaciones	830	2,2
Gas / Electricidad	343	0,9
EMT	253	0,7
Minero	179	0,5

Fuente: Elaboración Propia a partir de base de datos administrativa ChileValora 2009-2013

Al revisar la participación histórica de cada uno de los sectores, se puede apreciar que el sector Agrícola, constantemente su ubica dentro de los principales sectores demandantes de certificación, mientras que otros sectores, como el Comercio y la Construcción, presentan comportamientos más variables, tal y como se aprecia en el Gráfico 1.

Gráfico 1. Participación de cada sector en los procesos de certificación según su proporción de participación por año.



Fuente: Elaboración Propia a partir de base de datos administrativa ChileValora 2009-2013

A nivel de subsectores, se aprecia que los que presentan un mayor porcentaje de participación en procesos de certificación de competencias laborales, son el subsector Frutícola (10,8%), Agrícola Transversal (10,5%), ambos pertenecientes al sector Agrícola, Supermercados (9,8%), que pertenece a Comercio, Edificación (9,0%) por parte del sector de la Construcción, Gastronomía (7,3%) del sector Turismo y Almacenaje (5,4%), también perteneciente al sector Agrícola. El resto de los subsectores tienen una participación menor al 5% y en general no alcanzan el 1%, como muestra la Tabla 3.

Tabla 3. Subsector de Empresas

Subsector	N	Porcentaje
Frutícola	4.138	10,8%
Agrícola Transversal	4.039	10,5%
Supermercados	3.765	9,8%
Edificación	3.447	9,0%
Gastronomía	2.799	7,3%
Almacenaje	2.096	5,4%
Gestión	1.402	3,6%
Pesca Artesanal	1.302	3,4%
Productos Alimenticios	1.265	3,3%
Operación y Fabricación	1.064	2,8%
Salmón	1.061	2,8%
Retail	881	2,3%
Radiodifusión	830	2,2%
Mecanizado	825	2,1%
Secundario Carnes	794	2,1%
Secundario Leche	784	2,0%
Alojamiento	736	1,9%
Marítimo portuario	710	1,8%
Viñas	616	1,6%
Carnes	471	1,2%
Distribución	448	1,2%
Fundición	426	1,1%
Bodegas	412	1,1%
Secundario Porcino	383	1,0%
Alimentos Elaborados	362	0,9%
Envasado	352	0,9%
Mantenimiento aéreo liviano	312	0,8%
Lácteos	265	0,7%
Taxis Colectivos	252	0,7%
Cultivo	179	0,5%
Primario Porcino	177	0,5%
Hortalizas	172	0,4%
Primario Leche	170	0,4%
Mantenimiento	165	0,4%
Secundario Avícola	152	0,4%
Mitilidos	129	0,3%
Secundario Avícola Porcino	128	0,3%
Producción	121	0,3%
Operación	117	0,3%

Apícola	91	0,2%
Extracción Tajo Abierto	90	0,2%
Mantenimiento mecánico	89	0,2%
Pecuario Transversal	72	0,2%
Primario Avícola	67	0,2%
Semillas	59	0,2%
Local de comida rápida	58	0,2%
Procesamiento	43	0,1%
Agencias de viajes	38	0,1%
Servicios Postales	37	0,1%
Medidas eléctricas	31	0,1%
Camiones de Carga	17	0,0%
Gestión de Panadería	14	0,0%
Marketing	11	0,0%
S/I	11	0,0%
Actividad de asistencia a turistas	5	0,0%
Contenedores	3	0,0%

Fuente: Elaboración Propia a partir de base de datos administrativa ChileValora 2009-2013

Al focalizarnos en los seis subsectores donde se registra un mayor número de personas con procesos de certificación de competencias laborales (que representan un 53% de total de personas certificadas), y al analizar la información en función de los últimos años como se observa en la Tabla 4, se puede observar que existe una caída general en el número de personas certificadas hacia el año 2013, siendo la demanda un 56% menor en relación al año 2012.

La principal disminución se observa en el subsector Edificación y en el subsector de Almacenaje (con un retroceso del 96% y 85% respectivamente en comparación al año 2012), por otro lado, quienes más demandaron en 2013 procesos de certificación, fueron los Supermercados con 840 trabajadores (un 9% más que el año 2012). Finalmente, se aprecia que el subsector de Gastronomía fue el único de entre los subsectores más relevantes, que presenta un número mayor de personas certificadas en 2013 en relación a años pasados, presentando una tendencia al alza desde el año 2009.

Tabla 4. Subsector por año de certificación de los trabajadores

Subsector	2009	2010	2011	2012	2013	Total
Agrícola Transversal	1.466	818	221	1.076	458	4.039
Almacenaje	700	729	33	553	81	2.096
Edificación	455	573	1.406	970	43	3.447
Frutícola	728	495	708	1.791	416	4.138
Gastronomía	680	489	353	552	725	2.799
Supermercados	201	460	1.495	769	840	3.765
Total	4.230	3.564	4.216	5.711	2.563	20.284

Fuente: Elaboración Propia a partir de base de datos administrativa ChileValora 2009-2013

En cuanto a las empresas que participan de los procesos de certificación, se aprecia un gran nivel de dispersión, ya que solamente 10 superan el 1% de participación en los procesos respecto del total de empresas, liderados por Cencosud (1,7%), SMU y Ripley (1,6%), Walmart (1,4%), Frutera San Fernando S.A. (1,3%), Agricom Agroindustrial Rauquén S.A. (1,2%), Dole Chile S.A. (1,1%) y Pesquera Los Fiordos, Ultraport Valparaíso y Alimentos y Frutos S.A. (1,0% cada uno) como se aprecia en la Tabla 5, por lo que se puede apreciar que, generalmente las empresas que más forman parte de procesos de certificación, son grandes empresas, lo que se replica al momento de hacer el análisis dentro de cada subsector.

Tabla 5. Empresas que más trabajadores certifican

Empresa	% Total	Número de trabajadores entre 2009 y 2013
Cencosud	1,7	663
SMU	1,6	609
Ripley	1,6	601
Walmart	1,4	536
Frutera San Fernando S.A.	1,3	512
Agricom Agroindustrial Rauquén S.A.	1,2	475
Dole Chile S.A.	1,1	413
Pesquera Los Fiordos	1,0	397
Ultraport Valparaíso	1,0	381
Alimentos y Frutos S.A.	1,0	372

Fuente: Elaboración Propia a partir de base de datos administrativa ChileValora 2009-2013

En el subsector **Agrícola Transversal**, Invertec Foods S.A es la empresa que registra mayor número de trabajadores certificados. Esta empresa comienza este proceso en 2009 con 155 personas, en 2010 se envía a evaluación a 24 personas al igual que en 2012, mientras en 2013 no se registra ningún trabajador de esta empresa evaluándose o certificando sus competencias laborales. Alimentos y Frutos S.A también es de las empresas que parte en 2009 con la certificación de sus trabajadores concentrando a 141 de ellos en este año, mientras que para 2010 solo registra 31 personas. En el área Frutícola se tiene que Frutera San Fernando, destaca dos años en la evaluación de su personal en competencias laborales, año 2009 con 187 trabajadores/as y en 2012 con 296 personas, en DOLE Chile S.A se observa un comportamiento similar donde parte en 2009 con 268 personas y en 2012, 210 trabajadores/as, en el resto de los años reducen incluso a 0 su participación como en 2013 por ejemplo (hay que destacar que estas últimas empresas tienen participación en 2 de los subsectores principales presentados en este análisis: frutícola y Agrícola Transversal).

En **Almacenaje**, la empresa Unilever es quien muestra un mayor número de personas que realizaron el proceso de certificación, y solo requirió este servicio en 2009 y 2010. Por otro lado, el Sindicato Nacional certificó a sus trabajadores solo en 2011 y 2012.

La empresa Constructora Jomar, en el subsector **Edificación**, ha participado con sus trabajadores del proceso de certificación básicamente en 2011 con 222 personas y en 2012 con 4 funcionarios. A su vez, la

empresa EBCO tiene registro de participación en este proceso en los años 2011, 2012 y 2013, concentrado su participación el año 2012 con 150 trabajadores en el proceso de certificación de competencias laborales.

En el subsector **Gastronomía**, destaca la empresa Central de Restaurantes, quien registra el mayor número de personas evaluadas. En 2009 comienza con 89 personas para luego en 2012 llevar el proceso más masivo de certificación con un total de 166 trabajadores. Por su parte SODEXO es la segunda empresa en importancia respecto de certificación de competencias de sus trabajadores. Ésta parte en 2010 registrando este proceso hasta 2013, sin embargo, los años 2010 y 2013 son los más importantes en procesos de certificación respectivamente.

En el subsector de los **Supermercados** Walmart es quien lleva la delantera ya que ha estado certificando a sus trabajadores desde 2011. Al mismo tiempo, se observa que CENCOSUD tiene un comportamiento similar.

En la Tabla 6 se presenta el resumen de las principales empresas por cada uno de los principales subsectores.

Tabla 6. Subsector y Empresas que más personas han certificado

Subsector	Empresa con más trabajadores certificados	Segunda Empresa con más trabajadores certificados	Total de Empresas por subsector*
Agrícola Transversal	INVERTEC FOODS S.A (203)	ALIMENTOS Y FRUTOS S.A (172)	192
Almacenaje	Unilever (134)	Sindicato Nacional (100)	76
Edificación	Constructora Jomar Ltda. (226)	EBCO (214)	84
Frutícola	Frutera San Fernando (374)	DOLE CHILE S.A (281)	97
Gastronomía	Central de Restaurantes (250)	SODEXO (205)	158
Supermercado	Wallmart (699)	CENCOSUD (659)	38
Total			645

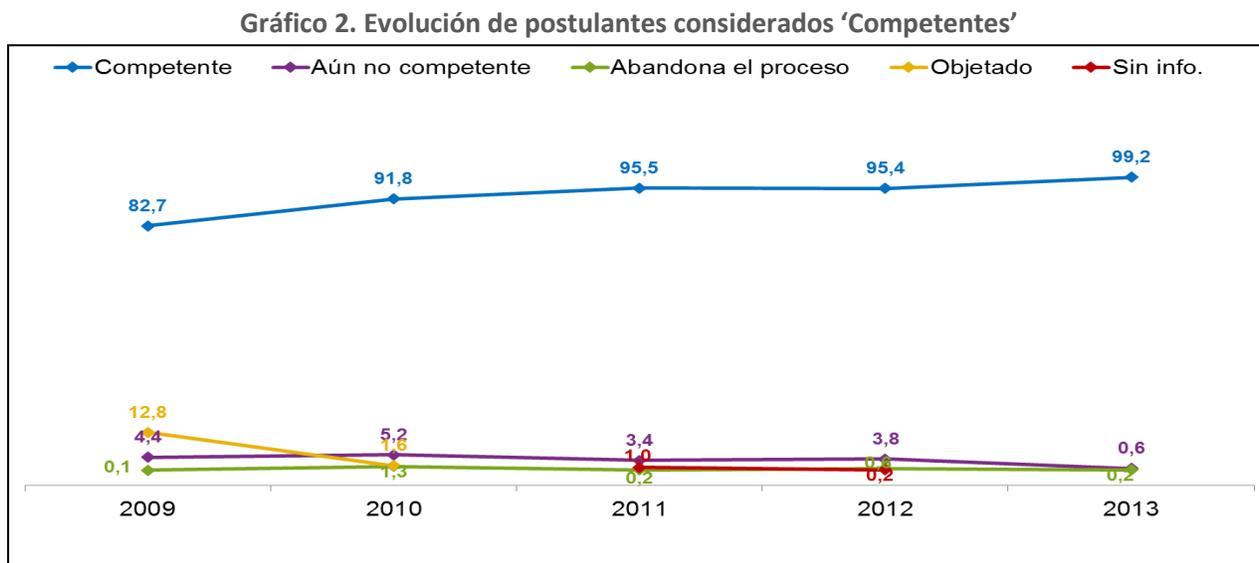
*Se cuentan las empresas de acuerdo a RUT valido / Fuente: Elaboración Propia a partir de base de datos administrativa ChileValora 2009-2013

Al momento de hacer el análisis de fuente de financiamiento por año de certificación, se hace patente el problema de dato faltante que tiene la base de datos de ChileValora respecto de esta variable. La información sólo está disponible para el año 2013 y teniendo en cuenta solamente ese año, la distribución de la fuente de financiamiento sería la siguiente: 62,2% Bono certificación, 20,9% financiamiento de tipo mixto, 2,3% Franquicia tributaria y 14,6% de los registros no tienen información.

4.3.1 Resultados del Proceso de Certificación

Al revisar la condición final de los sujetos que participaron de los procesos de certificación, se observa que un 92,6% de las personas registradas en la base datos es clasificado como 'Competente', mientras que un 3,6% clasifica como 'No competente', un 3,1% se presenta como 'Objetado' y un 0,5% abandona el proceso (el restante 0,2% corresponde a registros sin información).

Al analizar la condición de los postulantes a través de los años, se puede apreciar que los postulantes considerados como 'Competentes' han ido en aumento desde el año 2009 y alcanzaron su máximo durante el año 2013. Mientras que los sujetos objetados disminuyeron notablemente entre los años 2009 y 2010, para ya no tener registros de ellos, tal y como se puede apreciar en el Gráfico 2.



Fuente: Elaboración Propia a partir de base de datos administrativa ChileValora 2009-2013

Ahora al analizar la condición final de los postulantes por sector económico, se puede apreciar que en general el porcentaje de personas competentes es bastante alto superando el 90% en 14 de 17 sectores. Solo en los sectores de Empresas de Menor Tamaño (66,8%) y Pecuario (67,2%) tienen un porcentaje distinto en términos estadísticamente significativos al resto de los sectores. Luego el sector Pesquero estaría alcanzando el 90% acercándose a la mayoría de los sectores con excelentes resultados de certificación.

Del total de personas clasificadas como 'Competentes', la mayor parte trabaja en empresas ligadas al sector Agrícola (24%), seguido por el Comercio (13%), y Turismo y Construcción (10% cada sector).

Por último, los sectores que se ven afectados por el abandono de los participantes al proceso de certificación, son las empresas de menor tamaño (7% de los postulantes que abandonan vienen de este tipo de empresas) y el sector pesquero (3,37%).

La composición con respecto a los demás sectores de acuerdo a la condición final de los postulantes se puede apreciar en la Tabla 7.

Tabla 7. Condición final del postulante según sector económico

	Abandona el proceso	Aún no competente	Competente	Objetado
Acuícola	0.00	0.99	98.73	0.28
Agrícola	0.08	4.00	95.67	0.25
Comercio	0.47	0.60	98.86	0.06
Comunicaciones	0.60	6.51	92.17	0.72
Construcción	0.12	0.96	98.40	0.52
Empresas de Menor Tamaño	7.14	24.37	66.84	1.65
EMT	0.00	0.00	100.00	0.00
Gas / Electricidad	1.75	6.12	92.13	0.00
Industria del Pan	0.14	5.30	91.91	2.65
Logística	0.78	7.21	91.07	0.94
Metalmecánico	0.00	2.88	96.83	0.29
Minero	0.00	0.00	100.00	0.00
Pecuario	0.00	2.62	67.20	30.19
Pesquero	3.37	5.83	89.80	1.00
Transportes	0.00	0.00	100.00	0.00
Turismo	0.44	2.29	97.02	0.25
Vitivinícolas	0.00	1.65	98.35	0.00
Total	0.54	3.62	92.74	3.10

Fuente: Elaboración Propia a partir de base de datos administrativa ChileValora 2009-2013

En cuanto a los perfiles en donde más personas se certifican, se puede apreciar que el embalador de frutas de exportación lleva la delantera con un total de 6,2% de todos los trabajadores certificados, seguido por el perfil de gestor MYPE (3,6%) y reponedor de abarrotes (3,4%), en la Tabla 8 se presentan todos los perfiles que obtienen más de un 2% de representación entre los certificados.

Tabla 8. Perfiles con mayores niveles de certificación

	Porcentaje
Embalador De Fruta De Exportación	6,2
Gestor MYPE	3,6
Reponedor De Abarrotes	3,4
Cajero	3,3
Pescador Artesanal	2,8
Operador De Grúa Horquilla	2,7
Jefe De Sección	2,2
Garzón	2,0
Operario De Manejo De Frutales	1,9
Supervisor	1,9
Carpintero Obra Gruesa	1,8
Maestro De Cocina	1,7
Manipulador De Alimentos	1,6

Fuente: Elaboración Propia a partir de base de datos administrativa ChileValora 2009-2013

4.3.2 Proceso de certificación por subsector

A continuación se presenta una evaluación detallada por cada uno de los principales subsectores:

a) Subsector Frutícola

Dentro del subsector frutícola, los 3 principales perfiles con mayor participación son: embalador de frutas de exportación (57,6% de los registros), operario de manejo de frutales (18,1%) y jefe de cuadrilla (5,9%), tal y como se aprecia en la Tabla 9.

Tabla 9. Principales perfiles subsector frutícola

Perfil	Porcentaje
Embalador de fruta de exportación	57,6
Operario de manejo de frutales	18,1
Jefe de cuadrilla	5,9
Tarjador de packing	4,7
Supervisor de línea de proceso	2,7
Tractorista aplicador de agroquímicos	2,1
Operario aplicador de agroquímicos en huerto	1,9
Operador de ingreso y acondicionado de fruta	1,5
Encargado de bpa	1,3
Programador de línea de packing	1,2
Abocador	0,8
Tractorista operador de suelos	0,7
Encargado de bodega	0,6
Jefe de packing	0,5
Operador de frío	0,4
Operador de fumigación y gasificación de fruta	0,1

Fuente: Elaboración Propia a partir de base de datos administrativa ChileValora 2009-2013

En cuanto al tipo de empresa que busca certificar a sus trabajadores en el subsector frutícola, destacan principalmente Frutera San Bernardo y Dole Chile S.A., ambas caracterizadas por ofrecer altos estándares de calidad medidos a través de certificaciones, no sólo de sus procesos y productos, sino que también de sus trabajadores, por lo que para estas empresas resulta fundamental que su capital humano tenga una forma de mostrar sus competencias.

En relación al género, se reconoce que este subsector posee una naturaleza de perfil que define el género de las personas certificadas, ya que se reconoce que del total de personas que formaron parte de algún proceso de certificación, el 28,5% fueron hombres, mientras que un mayoritario 71,5% fueron mujeres. Lo que se debe a una condición de composición de género del subsector y no a una preferencia por certificar más mujeres que hombres en este subsector.

Lo que se puede observar con respecto a la edad de las personas certificadas del subsector frutícola, es que, en promedio, ésta bordea los 44 años de edad y su distribución se presenta en la Tabla 10.

Tabla 10. Edad personas certificadas subsector frutícola

	Porcentaje
15 – 25 años	6,2
26 – 34 años	18,7
35 – 45 años	27,9
46 – 60 años	39,6
61 y más años	7,6

Fuente: Elaboración Propia a partir de base de datos administrativa ChileValora 2009-2013

Ahora, de acuerdo al nivel educacional y como se puede apreciar en la Tabla 11, las personas que participan de certificaciones en el sector frutícola y de la que se tenía información acerca de su nivel educacional, registran en su mayoría haber alcanzado el nivel educacional básico (completa o incompleta), aunque cabe destacar que un importante 29% alcanzó el nivel científico humanista completa, seguido de un 15% que llegó hasta el nivel científico humanista incompleto.

Tabla 11. Nivel Educativo personas certificadas subsector frutícola

	Sub sector Frutícola
Sin educación Formal	0,4
Básica	40,7
Media Técnica Profesional	9,9
Media científico-humanista incompleta	15,4
Media científico-humanista completa	28,9
Técnico nivel superior o profesional	3,4
Universitaria	1,2
Posgrado	0,0

Fuente: Elaboración Propia a partir de base de datos administrativa ChileValora 2009-2013

Y finalmente, de acuerdo a la región de procedencia, se puede observar que la mayoría de las personas certificadas en el subsector frutícola pertenecen a las regiones en que está concentrada esta industria como son las regiones del General Libertador Bernardo O'Higgins y del Maule, mientras que otras regiones importantes en este rubro son la Metropolitana, Valparaíso y de Coquimbo, como se puede apreciar en la Tabla 12.

Tabla 12. Región de procedencia personas certificadas subsector frutícola

Región	Porcentaje
Región del libertador Gral. Bernardo O'Higgins	28,9
Región del Maule	21,0
Región Metropolitana	19,2
Región de Valparaíso	17,5
Región de Coquimbo	12,2
Región de Tarapacá	0,7
Región de Atacama	0,3

Fuente: Elaboración Propia a partir de base de datos administrativa ChileValora 2009-2013

b) Agrícola Transversal

Dentro del subsector Agrícola Transversal, los 3 principales perfiles con mayor participación son: Supervisor (17,8% de los registros), operador de grúa horquilla (14,1%) y paletizador (9,1%), tal y como se aprecia en la Tabla 13, en donde se registran los perfiles que obtuvieron más de un 1% de las menciones.

Tabla 13. Perfiles con mayor participación en el proceso de certificación subsector Agrícola

Perfil	Porcentaje
Supervisor	17,8
Operador de grúa horquilla	14,1
Paletizador	9,1
Electromecánico	8,2
Ayudante de producción en industria alimentaria	7,5
Recepcionista de productos e insumos	6,0
Tractorista	5,9
Auxiliar de aseo	5,5
Encargado de riego tecnificado	5,0
Operario de armado y distribución de cajas auto armables	4,7
Analista de control de calidad	3,0
Encargado de cámara frigorífica	2,8
Operador encargado de bodega	2,3
Operador de calderas	1,9
Encargado de bodega	1,6
Recepcionista	1,0

Fuente: Elaboración Propia a partir de base de datos administrativa ChileValora 2009-2013

En cuanto al tipo de empresa que busca certificar a sus trabajadores en el subsector agrícola transversal, destacan principalmente INVERTEC FOODS S.A y ALIMENTOS Y FRUTOS S.A, ambas caracterizadas, al igual que las empresas del subsector frutícola, por contar con certificaciones internacionales, las cuales requieren de altos estándares de calidad (que van de la mano con las aptitudes de sus trabajadores y por ende con que éstos cuenten con certificaciones).

En relación al género, se reconoce que este subsector posee una naturaleza de perfil que define el género de las personas certificadas, ya que se reconoce que del total de personas que formaron parte de algún proceso de certificación, la mayoría son hombres, representando el 77,7% de las personas certificadas en agricultura transversal, el que se explica al revisar los principales perfiles, los cuales están relacionados al manejo de maquinaria pesada como grúas.

Lo que se puede observar con respecto a la edad de las personas certificadas del subsector agrícola transversal, es que, en promedio, ésta bordea los 40 años de edad y su distribución se presenta en la Tabla 14.

Tabla 14. Edad personas certificadas subsector agrícola

	Porcentaje
15 – 25 años	9,5
26 – 34 años	27,7
35 – 45 años	28,8
46 – 60 años	27,7
61 y más años	6,2

Fuente: Elaboración Propia a partir de base de datos administrativa ChileValora 2009-2013

Ahora, de acuerdo al nivel educacional y como se puede apreciar en la Tabla 15, las personas que participan de certificaciones en el sector agrícola transversal y de la que se tiene información, registran en su mayoría haber alcanzado el nivel educacional de media científico-humanista completa (33,5%), seguido de quienes cuentan con educación básica (completa o incompleta). En relación a este subsector, se aprecia que cuenta con más trabajadores con un mayor nivel de educación (11% de ellos cuenta con educación técnica nivel superior o universitaria).

Tabla 15. Nivel Educacional subsector agrícola

	Sub sector Agrícola
Sin educación Formal	0,2
Básica	23,3
Media Técnica Profesional	17,8
Media científico-humanista incompleta	14,5
Media científico-humanista completa	33,5
Técnico nivel superior o profesional	7,3
Universitaria	3,3
Posgrado	0,0

Fuente: Elaboración Propia a partir de base de datos administrativa ChileValora 2009-2013

Y finalmente, de acuerdo a la región de procedencia, se puede observar que la mayoría de las personas certificadas en el subsector agrícola transversal se concentran en la zona centro-sur del país: un 25% de los certificados son de la región de O'Higgins, mientras que un 24% de la Metropolitana. La distribución del resto de las regiones se presenta en la Tabla 16.

Tabla 16. Región de procedencia subsector agrícola

Región	Porcentaje
Región del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	25,0
Región Metropolitana	24,1
Región del Maule	14,3
Región de Valparaíso	10,3
Región de Tarapacá	7,4
Región del Biobío	6,0
Región de Coquimbo	4,4
Región de Los Lagos	4,0
Región de Los Ríos	2,4
Región de La Araucanía	0,8
Región de Magallanes	0,7
Región de Atacama	0,5

Fuente: Elaboración Propia a partir de base de datos administrativa ChileValora 2009-2013

c) Supermercados

Dentro del subsector Supermercados, perteneciente al sector comercio, los 3 principales perfiles con mayor participación son: Reponedor de Abarrotes (34,6% de los registros), Cajero (33,9%) y Jefe de Sección (22,8%), tal y como se aprecia en la Tabla 17, en donde se registran los perfiles que obtuvieron más de un 1% de las menciones.

Tabla 17. Principales perfiles subsector supermercados

Perfil	Porcentaje
Reponedor de abarros	34,6
Cajero	33,9
Jefe de sección	22,8
Operador de platos preparados	8,1

Fuente: Elaboración Propia a partir de base de datos administrativa ChileValora 2009-2013

En el subsector de los Supermercados, la empresa Walmart es quien lleva la delantera, seguido por la empresa CENCOSUD, ambas caracterizadas por ser empresas de gran tamaño y de carácter multinacional.

En relación al género, se reconoce que este subsector posee una mayoría de mujeres participantes de procesos de certificación, logrando un poco más de la mitad de todos los certificados, por lo mismo, no se reconoce una tendencia tan clara en cuanto al género como se observa en otros subsectores.

Con respecto a la edad de las personas certificadas del subsector supermercados, se puede observar que, en promedio, ésta bordea los 38 años de edad y su distribución se presenta en la Tabla 18.

Tabla 18. Edad personas subsector supermercados

	Porcentaje
15 – 25 años	9,9
26 – 34 años	29,8
35 – 45 años	34,5
46 – 60 años	24,5
61 y más años	1,4

Fuente: Elaboración Propia a partir de base de datos administrativa ChileValora 2009-2013

Ahora, de acuerdo al nivel educacional y como se puede apreciar en la Tabla 19, las personas que participan de certificaciones en el sub sector supermercados y de las que se tiene información, éstas registran en su gran mayoría haber alcanzado el nivel educacional de media científico-humanista completa o superior, registrando un nivel de educación mayor en comparación a los subsectores analizados previamente. Sólo un 3% aproximado alcanzó sólo el nivel educacional básico o inferior.

Tabla 19. Nivel Educacional

	Sub sector Supermercados
Sin educación Formal	0,2
Básica	2,5
Media Técnica Profesional	15,4
Media científico-humanista incompleta	4,0
Media científico-humanista completa	64,9
Técnico nivel superior o profesional	10,0
Universitaria	3,0
Posgrado	0,1

Fuente: Elaboración Propia a partir de base de datos administrativa ChileValora 2009-2013

Finalmente, de acuerdo a la región de procedencia de los trabajadores certificados, se puede observar que la principal demanda se concentra en la región Metropolitana (69% de los registros), seguida por la región de Valparaíso con un 12%. La distribución del resto de las regiones se presenta en la Tabla 20.

Tabla 20. Región de procedencia subsector supermercados

Región	Porcentaje
Región Metropolitana	68,7
Región de Valparaíso	12,2
Región del Biobío	7,9
Región de Coquimbo	3,6
Región del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	3,5
Región del Maule	1,8
Región de la Araucanía	0,8
Región de Tarapacá	0,7
Región de Los Lagos	0,5
Región de Atacama	0,2
Región de Antofagasta	0,2

Fuente: Elaboración Propia a partir de base de datos administrativa ChileValora 2009-2013

d) Edificación

Dentro del subsector Edificación, perteneciente al sector construcción, los 3 principales perfiles con mayor participación son: Carpintero de Obra Gruesa (19,7% de los registros), Carpintero de Terminaciones (15,9%) y Albañil (13,2%), tal y como se aprecia en la Tabla 21, en donde se registran los perfiles que obtuvieron más de un 1% de las menciones.

Tabla 21. Principales perfiles subsector edificación

Perfil	Porcentaje
Carpintero obra gruesa	19,7
Carpintero de terminaciones	15,9
Albañil	13,2
Capataz de obra de la construcción	8,3
Supervisor de obra	7,7
Trazador	6,9
Concretero	6,8
Bodeguero	4,2
Pintor	4,2
Administrativo obra	3,9
Enfierrador	1,9
Ceramista de obra de la construcción	1,7
Encargado de mantención de obra	1,6
Rigger	1,5
Yesero	1,1

Fuente: Elaboración Propia a partir de base de datos administrativa ChileValora 2009-2013

En el subsector de Edificación, la empresa Constructora Jomar Ltda., es quien lleva la delantera, seguido por la empresa EBCO, ambas caracterizadas por ser empresas de gran tamaño.

En relación al género, se reconoce que este subsector posee una naturaleza de perfil que define el género de las personas certificadas, ya que se reconoce que del total de personas que formaron parte de algún proceso de certificación, la mayoría son hombres, representando el 97,7% de las personas certificadas en edificación.

Con respecto a la edad de las personas certificadas del subsector edificación, se puede observar que, en promedio, ésta bordea los 44 años de edad y su distribución se presenta en la Tabla 22.

Tabla 22. Edad personas subsector edificación

	Porcentaje
15 – 25 años	4,8
26 – 34 años	20,3
35 – 45 años	28,8
46 – 60 años	37,6
61 y más años	8,4

Fuente: Elaboración Propia a partir de base de datos administrativa ChileValora 2009-2013

Ahora, de acuerdo al nivel educacional y como se puede apreciar en la Tabla 23, las personas que participan de certificaciones en el sub sector de edificación y de las que se tiene información, se aprecia que en su gran mayoría alcanzaron solo hasta el nivel educacional básico (completa o incompleta), mención que registra un 45% de las menciones. Del total de entrevistados, aproximadamente un 70% alcanzó el nivel básico o inferior.

Tabla 23. Nivel Educacional

	Sub sector Edificación
Sin educación Formal	25,5
Básica	45,1
Media Técnica Profesional	2,4
Media científico-humanista incompleto	8,2
Media científico-humanista completo	14,2
Técnico nivel superior o profesional	2,5
Universitaria	2,1
Posgrado	0,0

Fuente: Elaboración Propia a partir de base de datos administrativa ChileValora 2009-2013

Finalmente, de acuerdo a la región de procedencia de los trabajadores certificados, se puede observar que la principal demanda se concentra en la región Metropolitana (21%), y en la región de Tarapacá (20%). La distribución del resto de las regiones se presenta en la Tabla 24.

Tabla 24. Región de procedencia subsector supermercado

Región	Porcentaje
Región Metropolitana	21,1
Región de Tarapacá	20,3
Región de Coquimbo	18,0
Región del Biobío	18,0
Región de La Araucanía	12,0
Región del Maule	5,1
Región de Los Lagos	1,6
Región de Arica y Parinacota	1,5
Región de Los Ríos	1,2
Región de Valparaíso	0,8
Región del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	0,2

Fuente: Elaboración Propia a partir de base de datos administrativa ChileValora 2009-2013

e) Gastronomía

Dentro del subsector Gastronomía, perteneciente al sector turismo, los 3 principales perfiles con mayor participación son: Garzón (27,3% de los registros), Maestro de Cocina (24%) y Manipulador de alimentos (22,4%), tal y como se aprecia en la Tabla 25, en donde se registran los perfiles que obtuvieron más de un 1% de las menciones.

Tabla 25. Principales perfiles subsector gastronomía

Perfil	Porcentaje
Garzón	27,3
Maestro de cocina	24,0
Manipulador de alimentos	22,4
Ayudante de cocina	15,1
Barman	2,8
Pastelero	2,4
Maître	2,0
Steward	2,0
Copero (steward)	1,6

Fuente: Elaboración Propia a partir de base de datos administrativa ChileValora 2009-2013

En el subsector de Gastronomía, destacan las empresas Central de Restaurantes y SODEXO, como las que certifican más a sus empleados, ambas caracterizadas por ser empresas de gran tamaño y prestadoras de servicios a medianas y grandes empresas, por lo que existe la posibilidad de que las empresas que contratan sus servicios les exija que sus trabajadores sean calificados, lo que se podría obtener a través de la certificación.

En relación al género de las personas certificadas en el subsector de gastronomía, no se reconoce una tendencia, ya que ambos bordean el 50% del total de personas certificadas.

Con respecto a la edad de las personas certificadas del subsector gastronomía, se puede observar que, en promedio, ésta bordea los 40 años de edad y su distribución se presenta en la Tabla 26.

Tabla 26. Edad personas subsector gastronomía

	Porcentaje
15 – 25 años	11,4
26 – 34 años	28,0
35 – 45 años	27,5
46 – 60 años	29,0
61 y más años	4,2

Fuente: Elaboración Propia a partir de base de datos administrativa ChileValora 2009-2013

Ahora, de acuerdo al nivel educacional y como se puede apreciar en la Tabla 27, las personas que participan de certificaciones en el sub sector de gastronomía y de la que se tiene información, se aprecia que en su gran mayoría alcanzaron hasta el nivel científico-humanista completo, mención que registra un 45% de las menciones. Del total de entrevistados, se reconoce que un 15% aproximado, alcanzó niveles técnicos superiores o universitarios.

Tabla 27. Nivel Educativo

	Sub sector Gastronomía
Sin educación Formal	2,4
Básica	8,6
Media Técnica Profesional	15,9
Media científico-humanista incompleta	13,3
Media científico-humanista completa	44,6
Técnico nivel superior o profesional	11,4
Universitaria	3,7
Posgrado	0,1

Fuente: Elaboración Propia a partir de base de datos administrativa ChileValora 2009-2013

Finalmente, de acuerdo a la región de procedencia de los trabajadores certificados, se puede observar que la principal demanda de certificación del subsector de gastronomía se concentra en la región Metropolitana (47%). La distribución del resto de las regiones se presenta en la Tabla 28.

Tabla 28. Región de procedencia subsector gastronomía

Región	Porcentaje
Región Metropolitana	47,2
Región de Valparaíso	9,9
Región de Coquimbo	8,8
Región de Los Lagos	6,3
Región del Biobío	6,2
Región de Tarapacá	6,1
Región de Los Ríos	5,0
Región de La Araucanía	3,8
Región del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	2,3
Región del Maule	1,8
Región de Arica y Parinacota	1,0

Fuente: Elaboración Propia a partir de base de datos administrativa ChileValora 2009-2013

f) Almacenaje

Dentro del subsector Almacenaje, perteneciente al sector agrícola, los 3 principales perfiles con mayor participación son: Preparador de Pedidos (20,6% de los registros), Operador de grúa horquilla (18,2%) y Operador de grúa (13,4%), tal y como se aprecia en la Tabla 29, en donde se registran los perfiles que obtuvieron más de un 1% de las menciones.

Tabla 29. Principales perfiles subsector almacenaje

Perfil	Porcentaje
Preparador de pedidos	20,6
Operador de grúa horquilla	18,2
Operador de grúa	13,4
Despachador de productos	10,4
Recepcionista de productos	9,8
Supervisor de operaciones logísticas	9,6
Administrativo logístico	9,4
Encargado de inventario	3,9
Supervisor de operaciones	2,5

Fuente: Elaboración Propia a partir de base de datos administrativa ChileValora 2009-2013

En el subsector de Almacenaje, destacan las empresas Unilever y Sindicato Nacional, la primera caracterizada por ser una empresa de gran tamaño a nivel multinacional, mientras que la segunda es una agrupación nacional de gran tamaño que representa a los sindicatos a nivel nacional.

En relación al género, se reconoce que este subsector posee una naturaleza de perfil que define el género de las personas certificadas, ya que se reconoce que del total de personas que formaron parte de algún proceso de certificación en el área de almacenaje, la mayoría son hombres, representando el 92.7%.

Con respecto a la edad de las personas certificadas del subsector almacenaje, se puede observar que, en promedio, ésta bordea los 39 años de edad y su distribución se presenta en la Tabla 30.

Tabla 30. Edad personas subsector almacenaje

	Porcentaje
15 – 25 años	7,8
26 – 34 años	32,0
35 – 45 años	32,3
46 – 60 años	24,5
61 y más años	3,4

Fuente: Elaboración Propia a partir de base de datos administrativa ChileValora 2009-2013

Ahora, de acuerdo al nivel educacional y como se puede apreciar en la Tabla 31, las personas que participan de certificaciones en el sub sector de almacenaje y de las que se tiene información, se aprecia que en su gran mayoría alcanzaron hasta el nivel científico-humanista completo, mención que registra un 61% de las menciones. Del total de entrevistados, se reconoce que la segunda categoría que reúne a más certificados del subsector, es quienes alcanzaron el nivel medio técnico profesional (completo o incompleto). Por otro lado, aproximadamente un 8% alcanzó niveles técnicos superiores o universitarios.

Tabla 31. Nivel Educacional

	Sub sector Almacenaje
Sin educación Formal	0,0
Básica	3,6
Media Técnica Profesional	21,6
Media científico-humanista incompleta	5,7
Media científico-humanista completa	61,0
Técnico nivel superior o profesional	4,9
Universitaria	3,2
Posgrado	0,0

Fuente: Elaboración Propia a partir de base de datos administrativa ChileValora 2009-2013

Finalmente, de acuerdo a la región de procedencia de los trabajadores certificados, se puede observar que la principal demanda de certificación del subsector de almacenaje proviene de la región Metropolitana (79%). La distribución del resto de las regiones se presenta en la Tabla 32.

Tabla 32. Región de procedencia subsector almacenaje

Región	Porcentaje
Región Metropolitana	78,7
Región del Biobío	10,4
Región de Valparaíso	5,7
Región del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	4,0
Región de Coquimbo	0,7
Región de Antofagasta	0,4
Región del Maule	0,2

Fuente: Elaboración Propia a partir de base de datos administrativa ChileValora 2009-2013

Una vez analizados los distintos subsectores y los perfiles destacados de cada uno de ellos procederemos a llevar a la población total dichos perfiles para tratar de cuantificar el universo de posibles participantes de procesos de certificación mediante el uso de las fuentes secundarias de información.

Con respecto al análisis de la base institucional entregada por Chile Valora y en relación a las hipótesis planteadas, se puede decir lo siguiente:

- Las empresas que se desenvuelven en sectores altamente competitivos y que enfrentan exigencias de trazabilidad, si se encuentran más interesadas en certificar a sus trabajadores. Lo anterior se puede apreciar al momento de reconocer que dentro de los subsectores más importantes en términos de cantidad de certificados, se encuentran el frutícola y el Agrícola transversal, dos subsectores que para poder mantener los niveles de exportación, deben apegarse a las exigencias de trazabilidad de los mercados internacionales.
- Por otro lado, también se aprecia que las empresas que prestan servicios a otras empresas, se encontrarían bastante interesadas en certificar a sus trabajadores. Esto se puede reconocer al observar principalmente el subsector Gastronomía (nuevamente uno de los más relevantes dentro de todos los que participaron en procesos de certificación), ya que las empresas Central de Restaurantes y SODEXO aparecen como las que más certifican, caracterizándose ambas por brindar servicios a otras empresas.
- Por último, y en cuanto a sectores productivos que realizan grandes inversiones como el caso del sector minero, se puede decir que esta hipótesis no resulta concluyente, debido a que la minería no apareció como un subsector destacado en términos de número de certificados. Lo que se puede apreciar, es que aparecen algunos subsectores que podrían compartir características de inversión a largo plazo similares a los que tiene el sector minero, como podrían ser el sector de edificación y de supermercados. Dicho esto, y pensando en que estos sectores podrían tener ciertos puntos en común con el sector minero, es que aceptaríamos nuevamente la hipótesis con respecto al interés de este tipo de empresas por certificar a sus trabajadores.⁸

⁸ Si bien, la data de ChileValora no muestra evidencia de una alta participación del sector minero, ello se debe a que dicho sector realizaba sus procesos de evaluación y certificación de competencias con antelación a la creación del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales y sólo se incorpora en el año 2014 al sistema.

A continuación, y a partir del análisis de quienes efectivamente son los que más participan en los procesos de certificación, es que se buscará en fuentes de información secundarias, quienes serían los potenciales beneficiarios de ChileValora.

4.4 Fuentes de Información Secundaria

En la sección anterior se definieron los subsectores que más certifican a sus trabajadores a partir de la información histórica que mantiene ChileValora, siendo estos subsectores los siguientes: Agrícola Transversal, Frutícola, Edificación, Supermercados y Gastronomía, adicionalmente se considerará el sector de la minería por su importante potencial de crecimiento en los procesos de certificación desde 2014. En cada subsector se determina que perfiles son los que más participan en dicho proceso, sin embargo ChileValora no cuenta con la información respecto del universo de potenciales participantes del proceso de certificación y para contar con una medida aproximada del universo de cada uno de los subsectores mencionados y los perfiles que se determinaron como más probables de participar en este proceso se utilizarán fuentes secundarias de información para estimar estas poblaciones.

La fuente de información secundaria principal para el análisis a realizar es la Encuesta Casen en su última versión disponible (2013), que por su carácter nacional y de representatividad de la población a nivel regional es la mejor fuente de información disponible, incluso por sobre la encuesta nacional de empleo que si bien tiene las mismas características tiene un tamaño de muestra menor, aunque se utilizará para reforzar la identificación de la población objetivo.

Basándonos entonces en la población objetivo que se establece en el capítulo anterior, el análisis se realizará para los subsectores más importantes en términos de certificación por nivel educacional y otras características sociodemográficas de acuerdo al perfil analizado, tales como género, oficio, actividad, entre otras.

La encuesta Casen 2013 tiene representatividad nacional y regional, con niveles de error muestral entre 1 y 4 puntos porcentuales, por lo que se cuenta con una muestra suficientemente grande para realizar un análisis cuantitativo preciso (66.725 hogares, 218.491 personas)⁹.

El perfil de las personas que podrían ser universo probable de certificación de competencias laborales correspondería a las personas ocupadas y cesantes, ya que estas podrían cambiar de estado de acuerdo a las condiciones económicas, en términos de educación se considerarán a personas ocupadas o cesantes con 12 o menos años de educación. Los datos de la versión 2013 de la Encuesta Casen en la Tabla 33 nos indica en una primera mirada que el universo a determinar, tomando en cuenta solo el nivel de educación hasta técnico superior para la población de 15 años y más ocupada y desocupada, es de 6.171.046 personas. De ellas aproximadamente un 43,7% cuenta con educación media completa, ya sea científico humanista o técnico profesional, un 16,6% cuenta con educación media incompleta y un 13,5% aproximadamente con educación técnica superior. Mientras el resto de la población no tiene educación formal (1,24%) o tiene educación básica completa o incompleta (24,9%).

⁹ Para mayor detalle ver <http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/resultados-encuesta-casen-2013/>

Tabla 33. Nivel Educativo y condición de actividad

Nivel Educativo	Condición de actividad			
	ocupados	desocupados	inactivos	Total
Sin Educación Formal	72.987	3.280	280.685	356.952
	1,27	0,76	5,64	3,20
Básica Incompleta	709.688	38.350	1.012.716	1.760.754
	12,36	8,89	20,36	15,80
Básica Completa	745.363	45.050	729.542	1.519.955
	12,99	10,44	14,66	13,64
Media Científico-Humanista Incompleta	802.977	65.424	1.127.354	1.995.755
	13,99	15,17	22,66	17,91
Media Técnico Profesional Incompleta	142.303	12.489	225.138	379.930
	2,48	2,90	4,53	3,41
Media Científico-Humanista Completa	1.770.384	147.111	1.005.830	2.923.325
	30,84	34,10	20,22	26,23
Media Técnico Profesional Completa	727.038	54.649	283.305	1.064.992
	12,67	12,67	5,69	9,55
Técnico Nivel Superior Incompleta	211.268	27.625	175.413	414.306
	3,68	6,40	3,53	3,72
Técnico Nivel Superior Completa	557.682	37.378	135.257	730.317
	9,72	8,67	2,72	6,55
Total	5.739.690	431.356	4.975.240	11.146.286
	100,00	100,00	100,00	100,00

Fuente: Elaboración Propia a partir de la Encuesta Casen 2013

En el análisis de las bases de datos de la Institución (ChileValora), si bien se observa que personas de todas las edades han efectuado el proceso de evaluación, también se detecta que a partir de los 25 años se nota un aumento de trabajadores evaluados y/o certificados, que se extiende sin variaciones mayores hasta alrededor de los 65 años, y que en la mayoría de los casos bordean los 40 años en promedio, por lo que si tomamos en cuenta a la población ocupada y desocupada para los niveles educativos considerados tenemos que la población entre 25 y 65 años correspondería, según los datos de la encuesta a 5.070.212. De los cuales 58% son hombres y 42% mujeres.

4.4.1 Rama de Actividad

Al observar los datos de la encuesta Casen en 2013, en la Tabla 34, las personas sin educación formal se desempeñan principalmente en la agricultura, ganadería (24,5%) el cual es uno de los sectores donde se observa mayor probabilidad de que los trabajadores o sus empresas los evalúen y/o certifiquen en sus competencias laborales, otro sector relevante para ChileValora es la Industria manufacturera donde se observa un 8,5% de trabajadores sin educación formal, similar al sector de la construcción, el cual registra un 15,2%. Luego los sectores de Hoteles y Restaurantes (que podrían estar comprendidos dentro del área turismo) Transporte, Almacenaje y Minería cuentan con trabajadores con un promedio superior de años de educación que las áreas antes mencionadas.

Se deduce, por lo tanto, que los recursos de certificación y/o capacitación, en el futuro, deberían concentrarse en la población sin educación formal y vulnerable (definida por los quintiles de ingresos) como prioridad y luego al conjunto de población con menos de 12 años de escolaridad, de manera de permitir un posible incremento en sus ingresos y/o tener opciones de nuevos empleos con mejores condiciones laborales que de acuerdo a Agustín E. Ibarra Almada, Secretario Ejecutivo del Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (CONOCER) es uno de los objetivos que persiguen los sistemas de certificación laboral según lo expuesto en el **Seminario Formación basada en competencia laboral: situación actual y perspectivas**: *“los sistemas de formación de recursos humanos, orientados por normas de competencia laboral y certificación, no sólo buscan elevar la calificación y competitividad de la fuerza de trabajo para satisfacer los requerimientos de desempeño laboral que demandan mayor flexibilidad y creatividad, así como creciente capacidad de adaptación y aprendizaje, sino también, y fundamentalmente, establecer las bases para mejorar las condiciones de vida de los trabajadores y ampliar el bienestar de la población.”*.

Tabla 34. Rama de Actividad a un dígito y Nivel Educativo pertenecientes a Quintiles I, II y III

Rama de Actividad	Sin Educ.	Básica Inc	Básica Com	M. Hm. Inc	M. Téc. Com	M. Hm. Com	M. Téc. Inc	Téc. Sup. Inc	Téc. Sup. Com	Total
A. Agricultura, ganadería	24,5	27,4	18,4	9,4	7,5	6,5	5,0	2,6	2,3	11,5
B. Pesca	1,8	1,7	1,7	0,8	0,9	0,6	0,6	0,3	0,1	0,9
C. Explotación de minas	1,3	1,5	1,4	1,7	2,4	2,4	2,7	2,1	2,0	2,0
D. Industrias manufactureras	8,5	10,9	13,6	13,5	18,7	13,1	15,3	11,9	10,0	13,0
E. Suministro de Electricidad	0,1	0,2	0,4	0,4	0,6	0,6	0,7	0,9	0,4	0,5
F. Construcción	15,2	13,1	12,7	16,3	11,1	9,8	8,7	6,9	6,1	11,4
G. Comercio al por mayor	19,8	17,1	17,9	19,8	28,1	25,4	24,5	26,8	17,1	21,7
H. Hoteles y restaurantes	3,4	2,7	4,2	5,3	3,3	5,5	4,4	6,3	4,9	4,6
I. Transporte, almacenaje	1,6	4,2	6,2	9,5	9,2	8,9	9,3	7,1	6,5	7,7
J. Intermediación final	0,0	0,3	0,1	0,3	0,3	0,8	1,0	1,2	2,5	0,6
K. Actividades inmobiliarias	4,1	2,3	4,0	4,0	4,0	4,7	5,4	10,9	7,1	4,5
L. Administración pública	2,1	1,8	1,7	1,5	2,4	2,7	3,4	5,3	9,3	2,7
M. Enseñanza	1,8	1,4	1,8	2,6	2,1	4,3	7,5	5,0	9,3	3,8
N. Servicios sociales	0,6	0,7	1,9	1,3	1,5	3,4	4,3	6,2	15,5	3,2
O. Otras actividades	4,2	2,1	1,9	3,0	1,3	2,8	2,6	3,9	2,8	2,6
P. Hogares privados	10,8	12,5	11,4	10,0	6,0	7,7	4,3	2,2	2,9	8,5
Q. Organizaciones	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0
R. No bien especificado	0,4	0,2	0,8	0,6	0,7	0,8	0,6	0,7	1,0	0,7
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia a partir de la Encuesta Casen 2013

Las bases administrativas de ChileValora y la información presentada en la Encuesta Casen 2013, hacen patente la relevancia del sector de la Agricultura tanto en empleo como en certificación, por lo que es importante identificar que existe una población que podría estar quedando fuera del análisis que es la población considerada como ocupado no tradicional (no identificado en la encuesta Casen 2013).

La Nueva Encuesta Nacional de Empleo da cuenta que por rama de actividad, según el informe de Empleo Trimestral N°194 del INE, en doce meses los principales sectores que incidieron en el aumento de Ocupados fueron Servicios Sociales y de Salud; Agricultura y Administración Pública. Siendo Agricultura uno de los sectores en que se registra mayor certificación de competencias laborales, se establece que este sector anotó su tercer aumento consecutivo y fue incidido por Asalariados y Trabajadores por Cuenta Propia, lo que, sin embargo, corresponde a un fenómeno estacional que se experimenta en esta época del

año. Otro de los sectores importantes para la Certificación es Construcción que registró su octava disminución consecutiva, explicada por la baja de los Asalariados¹⁰.

La Tabla 35 muestra la distribución del tipo de ocupación por rama de actividad, donde para los sectores identificados como más importantes en cuanto a demanda efectiva y potencial de procesos de certificación de competencias laborales, tales como Agricultura donde se da la mayor participación de quienes se desempeñan en esta área clasificados como ocupados no tradicionales (4,1%), es decir, que por horas y/o condiciones de trabajo no habrían sido considerados como ocupados¹¹. En la misma situación se encuentra la Industria manufacturera y la construcción con un 3,4% y 3,1% respectivamente. Mientras las ramas de Transporte, almacenamiento y comunicaciones y explotación de minas se observa un porcentaje menor de ocupados no tradicionales bajo un 1%.

Tabla 35. Rama de Actividad por Condición de Actividad

Rama de Actividad (CIIU Revisión 3 - 1 dígito)	Ocupado Tradicional	Ocupado no tradicional	Ocupado Ausente	Total
Agricultura, ganadería, caza y silvicultura	92.68	4.10	3.22	100.00
Pesca	80.63	1.39	17.98	100.00
Explotación de minas y canteras	90.42	0.32	9.26	100.00
Industrias manufactureras	91.25	3.44	5.31	100.00
Suministro de electricidad, gas y agua	96.49	0.07	3.44	100.00
Construcción	91.29	3.09	5.63	100.00
Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores, motocicletas, efectos personales y enseres	92.09	3.20	4.70	100.00
Hoteles y restaurantes	91.73	3.27	5.00	100.00
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	94.33	0.91	4.76	100.00
Intermediación financiera	94.88	0.03	5.10	100.00
Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler	94.41	1.22	4.37	100.00
Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria	93.76	0.32	5.93	100.00
Enseñanza	91.90	0.99	7.11	100.00
Servicios sociales y de salud	93.88	0.18	5.95	100.00
Otras actividades de servicios comunitarios, sociales y personales	91.65	3.48	4.87	100.00
Hogares privados con servicio doméstico	92.26	3.86	3.88	100.00
Organizaciones y órganos extraterritoriales	96.30	0.00	3.70	100.00
Total	92.41	2.38	5.22	92.41

¹⁰ Para mayor detalle ver <http://www.ine.cl/descarga.php?archivo=567&codigo=GkFK6iCH8BO5p0QI>

¹¹ Para mayor detalle ver http://www.ine.cl/canales/chile_estadistico/mercado_del_trabajo/nene/pdf/separata_nene_web2010.pdf

Fuente: Encuesta Nacional de Empleo 2014, trimestre móvil Septiembre-Octubre-Noviembre

Ahora bien, al analizar la rama de actividad a un dígito de la Encuesta Casen, ésta es demasiado general para tratar de cuantificar la población potencial para los procesos de certificación laboral, es por eso que de acuerdo al análisis de los datos administrativos se establece que las ramas a cuatro dígitos que muestra la Tabla 36, son aquellas asociadas a los subsectores que más procesos de certificación han realizado entre los años 2009 y 2013 de acuerdo a la información administrativa de ChileValora, sumando el sector de explotación de minas y canteras.

Según la información a continuación en la Tabla 36, se observa que las personas con menor nivel de educación (sin educación y básica incompleta), se concentran principalmente en la rama de cultivo de frutas, nueces y plantas, mientras que las personas que cuentan con educación básica completa, se encuentran divididas más equitativamente entre las ramas de cultivo de frutas y construcción y acondicionamiento de edificios, rama que también es la prioritaria para quienes tiene un nivel educacional hasta media científico incompleta o técnica incompleta.

Para mayores niveles educacionales (humanista o técnica completa), se observa una mayor diversificación de ocupación en ramas laborales, en donde destacan las relacionadas con atención y/o relación con clientes: venta al por menor en almacenes no especializados y trabajos en restaurantes, bares o cantinas, aunque se aprecia que existe un porcentaje importante de trabajadores con estos niveles educacionales que se dedican a la rama de la construcción y la minería (extracción de minerales). Con lo que se cubren los sectores de comercio, hotelería, construcción y minería donde se encontrarían enmarcados los subsectores de edificación, gastronomía y supermercados identificados previamente como población objetivo de los procesos de certificación.

Caber mencionar que la población objetivo se determinará en base a los niveles de educación y quintil de ingreso como variables base, tomando en cuenta que la certificación de las competencias laborales debiese contribuir a mejorar la empleabilidad de los trabajadores que no cuentan con experiencias de educación formal conducentes a un título que acredite dominio sobre determinadas ocupaciones y que además se encuentran en la parte inferior de la distribución de ingresos. Además, se consideran tanto personas ocupadas como cesantes, ya que si bien los procesos de certificación laboral se han orientado solo a la población ocupada a través de la empresa, es posible que en el futuro los procesos de certificación laboral fueran tomados directamente por los trabajadores sin el apoyo de la empresa y eventualmente estas personas podrían estar cesantes y tomar la decisión de certificarse para acceder a mejores puestos de trabajo.

Tabla 36. Rama de Actividad a cuatro dígitos y Nivel Educativo pertenecientes a Quintiles I, II y III

Rama de Actividad	Sin Educ.	Básica Inc	Básica Com	M. Hm. Inc	M. Téc. Com	M. Hm. Com	M. Téc. Inc	Téc. Sup. Inc	Téc. Sup. Com	Total
Cultivos en general	35	197	174	201	179	127	469	0	41	1.423
	0,15	0,09	0,09	0,10	0,67	0,04	0,40	0,00	0,10	0,12
Cultivo de cereales y otros cultivos	2.572	24.325	14.054	6.871	878	7.951	1.758	142	257	58.808
	10,69	10,80	6,93	3,29	3,30	2,29	1,51	0,44	0,63	4,81
Cultivo de hortalizas y legumbres	2.378	20.889	13.008	6.51	851	7.731	3.097	148	353	54.965
	9,88	9,28	6,41	3,12	3,20	2,23	2,67	0,46	0,86	4,49
Cultivo de frutas, nueces, plantas	4.740	59.102	44.613	27.020	2.814	37.617	9.275	2.029	2.470	189.680
	19,70	26,25	21,99	12,94	10,58	10,86	7,98	6,32	6,04	15,51
Cultivo de productos agrícolas	181	4.119	1.653	801	439	1.028	72	69	23	8.385
	0,75	1,83	0,81	0,38	1,65	0,30	0,06	0,22	0,06	0,69
Actividades de servicios agrícolas y ganaderos	1.877	10.872	9.440	4.481	428	6.084	2.401	253	704	36.540
	7,80	4,83	4,65	2,15	1,61	1,76	2,07	0,79	1,72	2,99
Extracción y aglomeración de carbón	0	247	96	64	0	69	215	22	27	740
	0,00	0,11	0,05	0,03	0,00	0,02	0,19	0,07	0,07	0,06
Extracción de petróleo crudo y gas natural	0	12	120	106	66	118	142	0	32	596
	0,00	0,01	0,06	0,05	0,25	0,03	0,12	0,00	0,08	0,05
Actividades de servicios relacionadas con la extracción de petróleo y gas.	0	0	0	15	0	82	0	0	0	97
	0,00	0,00	0,00	0,01	0,00	0,02	0,00	0,00	0,00	0,01
Extracción de minerales no especificado	0	338	1.061	934	106	2.341	830	76	267	5.953
	0,00	0,15	0,52	0,45	0,40	0,68	0,71	0,24	0,65	0,49
Extracción de minerales de hierro	0	8	13	277	70	667	349	37	78	1.499
	0,00	0,00	0,01	0,13	0,26	0,19	0,30	0,12	0,19	0,12
Extracción de minerales metalíferos	612	5.419	5.017	7.362	1.647	21.573	8.948	2.156	3.159	55.893
	2,54	2,41	2,47	3,53	6,19	6,23	7,70	6,72	7,72	4,57
Extracción de piedra, arena y arcilla	100	1.423	1.025	965	178	989	906	0	64	5.650
	0,42	0,63	0,51	0,46	0,67	0,29	0,78	0,00	0,16	0,46

Extracción de minerales para la fabricación	0	69	234	112	0	366	106	0	174	1.061
	0,00	0,03	0,12	0,05	0,00	0,11	0,09	0,00	0,43	0,09
Extracción de sal	0	89	0	0	0	180	26	0	92	387
	0,00	0,04	0,00	0,00	0,00	0,05	0,02	0,00	0,22	0,03
Explotación de otras minas y canteras	0	179	76	163	0	72	158	0	0	648
	0,00	0,08	0,04	0,08	0,00	0,02	0,14	0,00	0,00	0,05
Elaboración de productos alimenticios y bebidas	0	532	1.159	1.316	140	2.443	1.906	167	439	8.102
	0,00	0,24	0,57	0,63	0,53	0,71	1,64	0,52	1,07	0,66
Elaboración de otros productos alimenticios	0	200	265	1.405	66	2.645	975	181	1.911	7.648
	0,00	0,09	0,13	0,67	0,25	0,76	0,84	0,56	4,67	0,63
Construcción de edificios	3.435	42.622	46.238	60.629	6.192	60.746	18.807	4.605	6.563	249.837
	14,27	18,93	22,79	29,04	23,28	17,53	16,19	14,35	16,05	20,43
Acondicionamiento de edificios	429	4.199	5.203	9.723	1.812	18.235	11.783	1.687	4.482	57.553
	1,78	1,86	2,56	4,66	6,81	5,26	10,14	5,26	10,96	4,71
Terminación de edificios	4.182	20.271	16.285	22.531	1.608	25.153	6.038	943	596	97.607
	17,38	9,00	8,03	10,79	6,05	7,26	5,20	2,94	1,46	7,98
Venta al por mayor de materias primas agropecuarias	13	1.074	753	915	295	1.488	604	0	196	5.338
	0,05	0,48	0,37	0,44	1,11	0,43	0,52	0,00	0,48	0,44
Venta al por menor en almacenes no especializados	1.123	13.990	16.976	23.226	5.217	80.382	27.469	7.799	8.088	184.270
	4,67	6,21	8,37	11,12	19,62	23,20	23,65	24,30	19,77	15,06
Venta al por menor de otros productos	632	3.092	5.515	6.258	1.089	16.024	3.550	5.042	2.558	43.760
	2,63	1,37	2,72	3,00	4,09	4,62	3,06	15,71	6,25	3,58
Restaurantes, bares y cantinas	1.758	11.920	19.920	26.900	2.519	52.371	16.280	6.734	8.327	146.729
	7,30	5,29	9,82	12,88	9,47	15,12	14,01	20,98	20,36	12,00
Total	24.067	225.188	202.898	208.785	26.594	346.482	116.164	32.090	40.901	1.223.169
	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Fuente: Elaboración Propia a partir de la Encuesta Casen 2013

4.4.2 Oficio

Luego del análisis por rama de actividad de los trabajadores potenciales demandantes de certificación de competencias laborales y tomando como universo estas ramas desagregadas, detalladas en la Tabla 36 que alcanza a 1.223.169 personas, observaremos a la población desde el punto de vista del oficio que desempeñan. La Encuesta Casen 2013 entrega la clasificación internacional de oficio a uno y cuatro dígitos, cuya distribución se muestra en la Tabla 37, donde la mayor parte de la población objetivo definida por las ramas del punto anterior, se desempeña como oficiales, operarios y artesanos de arte, con un 29,5%, seguido de quienes se desempeñan como trabajadores no calificados con un 27,1%.

Tabla 37. Oficio a un dígito pertenecientes a Quintiles I, II y III

Oficio	Frecuencia	%
Miembros del poder ejecutivo	45.704	4,1
Profesionales, científicos e intelectuales	4.892	0,4
Técnicos profesionales de nivel medio	26.496	2,3
Empleados de oficina	92	0,0
Trabajadores de los servicios y vendedores	240.425	21,3
Agricultores y trabajadores calificados	127.793	11,3
Oficiales, operarios y artesanos de arte	332.862	29,5
Operadores de instalaciones y maquinas	45.613	4,0
Trabajadores no calificados	303.788	27,1
Total	1.127.665	100,0

Fuente: Elaboración Propia a partir de la Encuesta Casen 2013

Dado que la desagregación a un solo dígito es muy general para tratar de cuantificar la población de los perfiles que se han certificado más en los años 2009 y 2013 además del sector minero, es que se utilizaron los oficios asociados más directamente a las ramas que se desagregaron en el punto anterior, de manera que se muestran en la Tabla 38 aquellos oficios que son más afines a lo observado en las bases de datos administrativos de ChileValora.

Dentro de todas las ramas analizadas en la sección previa, se puede observar que la mayor concentración de personas, según la encuesta Casen 2013, se encuentran en los niveles de educación básica (completa e incompleta), además de media humanista completa e incompleta. Al mismo tiempo, se reconoce que para la mayoría de las ramas, existen bajos porcentajes de personas que cuenten con educación superior o técnica profesional (a excepción de electricistas de obra, cajeros y cocineros).

La Tabla 38, muestra finalmente a la población objetivo determinada en base a la rama de actividad y dentro de ella a los perfiles asociados alcanzaría a 665.988 personas. La diferencia evidente entre la Tabla 36 y 38 se da debido a que los perfiles seleccionados, de acuerdo al criterio de semejanza con lo registrado en ChileValora y dentro de las ramas definidas en el apartado anterior, no cubren el 100% de la clasificación a un dígito, por lo que el universo de posibles participantes se reduce a casi el 50%.

Tabla 38. Oficio a cuatro dígitos por nivel de educación, pertenecientes a Quintiles I, II y III

Rama de Actividad	Sin Educ.	Básica Inc	Básica Com	M. Hm. Inc	M. Téc. Com	M. Hm. Com	M. Téc. Inc	Téc. Sup. Inc	Téc. Sup. Com	Total
Electrotécnicos	0	0	0	0	0	0	31	136	82	249
	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,06	1,10	0,65	0,04
Inspectores de seguridad y salud	0	0	0	99	0	848	193	159	445	1.744
	0,00	0,00	0,00	0,08	0,00	0,48	0,35	1,29	3,55	0,26
Cajeros y expendedores de billetes	0	639	1.161	3.332	1.565	23.122	9.256	1.195	1.756	42.026
	0,00	0,47	0,94	2,67	11,93	13,18	16,60	9,67	14,00	6,31
Cocineros	1.076	5.312	8.379	10.510	1.204	23.455	8.950	1.538	1.856	62.280
	8,11	3,95	6,76	8,41	9,18	13,37	16,05	12,45	14,79	9,35
Camareros y taberneros	442	1.269	8.080	4.703	680	14.238	2.992	2.552	909	35.865
	3,33	0,94	6,52	3,76	5,18	8,12	5,37	20,65	7,25	5,39
Mineros y canteros	391	2.881	1.119	1.015	210	2.192	601	61	438	8.908
	2,95	2,14	0,90	0,81	1,60	1,25	1,08	0,49	3,49	1,34
Tronzadores, labrantes y grabadores	0	51	93	0	0	78	0	0	0	222
	0,00	0,04	0,08	0,00	0,00	0,04	0,00	0,00	0,00	0,03
Albañiles y mamposteros	1.988	18.920	13.295	24.830	1.884	20.010	3.822	1.156	617	86.522
	14,98	14,05	10,73	19,87	14,36	11,41	6,85	9,35	4,92	12,99
Operarios en cemento armado, enfoscador	199	1.138	819	1.850	271	378	153	0	0	4.808
	1,50	0,85	0,66	1,48	2,07	0,22	0,27	0,00	0,00	0,72
Carpinteros de armar y de blanco	1.750	15.187	18.849	13.703	1.289	11.740	3.764	511	42	66.835
	13,18	11,28	15,21	10,96	9,82	6,69	6,75	4,13	0,33	10,04
Oficiales y operarios de la construcción	0	2.698	4.577	3.378	0	4.373	1.957	621	466	18.070
	0,00	2,00	3,69	2,70	0,00	2,49	3,51	5,03	3,71	2,71
Electricistas de obras y afines	0	1.204	968	3.943	981	8.983	5.127	655	3.178	25.039
	0,00	0,89	0,78	3,15	7,48	5,12	9,19	5,30	25,33	3,76
Pintores y empapeladores	543	4.362	5.757	8.901	636	7.290	2.569	281	351	30.690
	4,09	3,24	4,65	7,12	4,85	4,16	4,61	2,27	2,80	4,61
Soldadores y oxicortadores	0	1.545	2.557	8.852	298	5.002	2.387	102	274	21.017
	0,00	1,15	2,06	7,08	2,27	2,85	4,28	0,83	2,18	3,16
Mecánicos y reparadores de aparatos eléctricos	0	0	0	0	51	614	1.298	0	220	2.183
	0,00	0,00	0,00	0,00	0,39	0,35	2,33	0,00	1,75	0,33
Oficiales y operarios del procesamiento	0	0	79	338	0	297	542	82	0	1.338
	0,00	0,00	0,06	0,27	0,00	0,17	0,97	0,66	0,00	0,20
Operarios de la conservación de fruta	0	179	182	253	0	520	69	0	64	1.267
	0,00	0,13	0,15	0,20	0,00	0,30	0,12	0,00	0,51	0,19
Op. de instalaciones mineras	74	447	993	632	79	2.035	742	141	141	5.284
	0,56	0,33	0,80	0,51	0,60	1,16	1,33	1,14	1,12	0,79
Op. de hornos de mineros	0	9	45	0	19	84	0	0	102	259

	0,00	0,01	0,04	0,00	0,14	0,05	0,00	0,00	0,81	0,04
Op. de máq. para elaborar frutos húmedo	24	87	0	0	0	428	0	0	67	606
	0,18	0,06	0,00	0,00	0,00	0,24	0,00	0,00	0,53	0,09
Montadores de equipos	0	0	0	0	0	66	42	0	0	108
	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,04	0,08	0,00	0,00	0,02
Montadores de equipos	0	0	0	0	0	241	257	0	114	612
	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,14	0,46	0,00	0,91	0,09
Op. de maquinaria agrícola móvil	0	0	0	0	0	202	0	0	0	202
	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,12	0,00	0,00	0,00	0,03
Op. de maquinaria agrícola y forestal	66	2.338	3.227	1.753	288	1.204	239	0	55	9.17
	0,50	1,74	2,60	1,40	2,19	0,69	0,43	0,00	0,44	1,38
Op. de grúas, de aparatos elevadores	0	483	245	326	14	3.693	96	216	0	5.073
	0,00	0,36	0,20	0,26	0,11	2,11	0,17	1,75	0,00	0,76
Op. de carretillas elevadoras	75	375	260	888	31	1.169	680	0	87	3.565
	0,56	0,28	0,21	0,71	0,24	0,67	1,22	0,00	0,69	0,54
Mozos de labranza y peones agropecuario	5.680	65.511	44.808	25.215	2.505	28.378	6.743	1.233	960	181.033
	42,79	48,66	36,16	20,18	19,09	16,18	12,09	9,98	7,65	27,18
Peones de la construcción de edificios	967	9.230	7.424	9.456	864	12.154	2.265	424	113	42.897
	7,28	6,86	5,99	7,57	6,58	6,93	4,06	3,43	0,90	6,44
Embaladores manuales y otros peones	0	762	997	1.002	253	2.615	984	1.295	208	8.116
	0,00	0,57	0,80	0,80	1,93	1,49	1,76	10,48	1,66	1,22
Total	13.275	134.627	123.914	124.979	13.122	175.409	55.759	12.358	12.545	665.988
	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Fuente: Elaboración Propia a partir de la Encuesta Casen 2013

Dado que los trabajadores no calificados son un porcentaje importante de la población objetivo, potenciales demandantes de certificación de competencias laborales, al caracterizar este segmento tenemos que la mayor proporción de personas, tiene entre 35 y 44 (23,3%) y 45 y 54 (23,7%), no se presentan mayores diferencias entre tramos de edad como muestra la Tabla 39.

Al mismo tiempo, se puede apreciar que los oficios más usuales para los más jóvenes son, montadores de equipos, embaladores manuales y otros peones, camareros y taberneros y mecánicos y reparadores de aparatos eléctricos, operarios de hornos mineros y cajeros. Al mismo tiempo, para los adultos de entre 35 y 54 años, los principales oficios son: operador de horno minero, mineros y canteros, operador de instalaciones mineras, cocineros y soldadores y oxicortadores. Finalmente, para el otro segmento que resulta más relevante (45 a 54 años), tenemos que tronzadores, labrantes y grabadores; operador de grúas, operarios de cemento, electricista de obra, soldadores y pintores y empapeladores, resultan ser los oficios más relevantes.

Tabla 39. Oficio a un cuatro dígitos y Edad pertenecientes a Quintiles I, II y III

Oficio	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y más	Total
Electrotécnicos	22	227	0	0	0	0	249
	8,84	91,16	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00
Inspectores de seguridad	265	1.053	120	285	21	0	1.744
	15,19	60,38	6,88	16,34	1,20	0,00	100,00
Cajeros y expendedores de billetes	10.993	16.562	7.695	6.100	390	0	41.740
	26,34	39,68	18,44	14,61	0,93	0,00	100,00
Cocineros	9.397	13.090	17.393	14.729	5.399	1.440	61.448
	15,29	21,30	28,31	23,97	8,79	2,34	100,00
Camareros y taberneros	11.688	11.417	5.856	4.772	1.396	438	35.567
	32,86	32,10	16,46	13,42	3,92	1,23	100,00
Mineros y canteros	758	1.402	3.427	1.614	1.085	605	8.891
	8,53	15,77	38,54	18,15	12,20	6,80	100,00
Tronzadores, labrantes y grabadores	0	0	0	137	51	34	222
	0,00	0,00	0,00	61,71	22,97	15,32	100,00
Albañiles y mamposteros	7.645	13.184	23.194	23.904	14.774	3.815	86.516
	8,84	15,24	26,81	27,63	17,08	4,41	100,00
Operarios en cemento	1.436	903	801	1.299	347	22	4.808
	29,87	18,78	16,66	27,02	7,22	0,46	100,00
Carpinteros de armar y de blanco	6.210	9.991	13.420	19.095	11.970	5.977	66.663
	9,32	14,99	20,13	28,64	17,96	8,97	100,00
Oficiales y operarios de la construcción	1.086	4.688	4.202	3.416	2.713	1.965	18.070
	6,01	25,94	23,25	18,90	15,01	10,87	100,00
Electricistas de obra	5.640	5.254	4.800	6.877	1.888	580	25.039
	22,52	20,98	19,17	27,47	7,54	2,32	100,00
Pintores y empapeladores	5.820	6.381	5.925	8.289	3.126	751	30.292
	19,21	21,06	19,56	27,36	10,32	2,48	100,00
Soldadores y oxicortadores	1.792	4.780	5.395	6.981	1.768	301	21.017
	8,53	22,74	25,67	33,22	8,41	1,43	100,00
Mecánicos y reparadores de aparatos eléctricos	737	790	431	171	54	0	2.183
	33,76	36,19	19,74	7,83	2,47	0,00	100,00
Oficiales y operarios del procesamiento	415	339	300	284	0	0	1.338

	31,02	25,34	22,42	21,23	0,00	0,00	100,00
Operarios de la conservación de fruta	337	354	207	34	253	82	1.267
	26,60	27,94	16,34	2,68	19,97	6,47	100,00
Op. de instalaciones mineras	904	1.420	1.531	1.125	304	0	5.284
	17,11	26,87	28,97	21,29	5,75	0,00	100,00
Op. de hornos de mineros	84	54	121	0	0	0	259
	32,43	20,85	46,72	0,00	0,00	0,00	100,00
Op. de máq. para elaboración de cemento	0	479	36	67	0	24	606
	0,00	79,04	5,94	11,06	0,00	3,96	100,00
Montadores de equipos eléctricos	108	0	0	0	0	0	108
	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00
Montadores de equipos electrónicos	0	247	257	108	0	0	612
	0,00	40,36	41,99	17,65	0,00	0,00	100,00
Op. de maquinaria agrícola móvil	8	79	115	0	0	0	202
	3,96	39,11	56,93	0,00	0,00	0,00	100,00
Op. de maquinaria agrícola y forestal	997	1.550	2.189	2.982	1.030	356	9.104
	10,95	17,03	24,04	32,75	11,31	3,91	100,00
Op. de grúas, de aparatos elevadores	120	831	295	3.463	321	43	5.073
	2,37	16,38	5,82	68,26	6,33	0,85	100,00
Op. de carretillas elevadoras	471	1.071	1.204	576	211	32	3.565
	13,21	30,04	33,77	16,16	5,92	0,90	100,00
Mozos de labranza y peones agropecuario	25.437	32.041	45.103	41.641	25.990	8.232	178.444
	14,25	17,96	25,28	23,34	14,56	4,61	100,00
Peones de la construcción de edificios	9.542	10.688	8.390	7.854	5.399	893	42.766
	22,31	24,99	19,62	18,37	12,62	2,09	100,00
Embaladores manuales y otros peones	3.222	1.499	1.128	415	671	58	6.993
	46,07	21,44	16,13	5,93	9,60	0,83	100,00
Total	105.134	140.374	153.535	156.218	79.161	25.648	660.07
	15,93	21,27	23,26	23,67	11,99	3,89	100,00

Fuente: Elaboración Propia a partir de la Encuesta Casen 2013

4.5 Conclusiones y Recomendaciones Análisis Cuantitativo

El análisis realizado a partir de los datos administrativos de ChileValora, buscaba responder que tipo de empresas ha estado participando en procesos de certificación desde 2009 a 2013. A partir de ello se estableció que los subsectores Frutícola, Agrícola Transversal, Gastronomía, Supermercado, Edificación y Almacenaje son aquellos que concentran la mayor cantidad de certificaciones en este período alcanzando un 65% de todos los certificados siendo los subsectores Frutícola y Agrícola Transversal quienes más trabajadores han certificado en el período como más de 4.000 procesos completos.

En estos subsectores las empresas que certifican a sus trabajadores en general son grandes empresas como DOLE, Walmart, Cencosud, Alimentos y Frutos S.A, Unilever, EBCO, Central de Restaurantes y SODEXO entre otras, que cumplen de alguna manera con las hipótesis planteadas al inicio de este análisis ya que todas estas empresas se enfrentan a sectores altamente competitivos que enfrentan exigencias de trazabilidad de los productos que venden o prestan. Además empresas como Central de Restaurantes y SODEXO, son empresas que prestan servicios, que son contratadas por otras empresas que exigen trabajadores calificados, por lo que el certificarlos se convierte en una necesidad.

Por otra parte un sector que es de especial interés por su potencial crecimiento en los temas de certificación laboral, es el sector minero, que si bien solo representa un 0,5% de los procesos de certificación realizados, es un sector que cuenta con personal no calificado que podría tomar los beneficios del proceso de certificación laboral. Es así como al tratar de cuantificar la población objetivo de este sector nos encontramos con que 8.908 personas se desempeñan como mineros y canteros, oficio que se concentraría principalmente en el sector minero, que en conjunto con otros perfiles suman alrededor de 72.524 personas potenciales de ser certificados solo en este sector.

Si bien tenemos empresas grandes que están certificando a sus trabajadores, de acuerdo a la teoría de las señales en el mercado del trabajo ambos sectores se beneficiarían de este proceso, es decir, trabajadores y empleadores. Sin embargo, es más bien una intuición que una afirmación en base a los datos analizados. Para poder establecer los reales beneficios para cada sector se requiere de información adicional que no está contenida en las bases de datos administrativos ni en las fuentes secundarias de información, como por ejemplo las trayectorias laborales de las personas certificadas que permitirían establecer si las personas logran cambiar de trabajos y con mejores condiciones que previo a sus procesos de certificación. De esta manera se podría cuantificar el beneficio de los trabajadores después del proceso. Otra forma es realizar una evaluación de impacto del proceso de certificación con grupos de tratamiento y control donde se pudiera establecer las variables básicas a comparar para establecer el valor real de la certificación en los trabajadores. Para identificar los beneficios de la empresa se requerirían datos de contratación y rotación de trabajadores para establecer si los costos de dichos procesos han disminuido en el tiempo.

Otra forma de poder establecer la valoración del proceso de certificación por parte de los trabajadores y establecer su disposición a pagar es que se debería implementar una encuesta de satisfacción de usuarios/as y empresas que permita determinar el valor real del proceso en dichos actores.

Con los datos disponibles de ChileValora no es posible establecer la disposición de las empresas a seguir realizando procesos de certificación de sus trabajadores y no se tiene información de que algún instrumento cuantitativo que recoja información sobre la certificación en particular. Si sabemos que existen instrumentos que indagan en las empresas por la capacitación y sus condiciones, que se puede usar como proxy respecto de los procesos de certificación a pesar de que compiten en la fuente de financiamiento.

La última encuesta ENCLA publicada del año 2011 muestra que un número importante de empresas muestra que la capacitación y/o las políticas de formación del personal pueden mostrar un compromiso de la empresa con los trabajadores respecto de la conciliación entre trabajo y familia. Esto se refleja en que un 70% de las empresas había realizado algún tipo de capacitación entre los años 2009-2011. Luego un dato importante a considerar es el horario en que esta capacitación se realiza, lo que podría ser igualmente relevante para establecer la disposición de las empresas de enviar a certificar a sus trabajadores donde alrededor de un 50% de las empresas capacita a sus trabajadores dentro de la jornada de trabajo. En cuanto a la rama de actividad económica de las empresas, tenemos que la Agricultura (75,4%) y los servicios Comunitarios, Sociales y Personales (72,7%) son quienes más capacitan a sus trabajadores¹², donde Agricultura se repite también en los procesos de certificación como el sector que más certifica. Esto en particular como muestran los datos, porque cuenta con una gran dotación de empleados como menos de 12 años de escolaridad.

¹² El sector minero no se refleja en los resultados de capacitación de la ENCLA. Ver página 166, Capítulo 5, capacitación para el trabajo del informe de resultados de la Séptima Encuesta Laboral de la Dirección del Trabajo.

1. Conclusiones y Recomendaciones Generales

Conclusiones

- A modo de conclusión conjunta del estudio cualitativo y cuantitativo, ambos estudios en conjunto logran responder a varias hipótesis e interrogantes sobre el sistema de certificación laboral.
- Una de ellas es si las empresas tienen o no incentivos para certificar a sus trabajadores:
 - Tanto el estudio cuantitativo como cualitativo muestran que las empresas que han participado alguna vez en los procesos de certificación, tienen disposición a seguir realizando estos procesos, en particular empresas grandes y de servicios que cuentan con personal no calificado o con niveles de educación menor a 12 años de escolaridad.
 - Del análisis cualitativo, se observa que las empresas muestran disposición a certificar a sus trabajadores porque valoran el proceso, el entregar a sus trabajadores la oportunidad de evidenciar sus competencias, para que estos respondan con un compromiso mayor frente a la empresa y mediante esto aumenten su productividad.
 - Adicionalmente, desde los resultados del estudio cualitativo, se observa que especialmente los empleadores del sector de servicios muestran interés en certificar a sus trabajadores, en tanto esto les permite proyectar una imagen de mayor calidad a sus clientes.
- No obstante lo anterior, ni las empresas ni los trabajadores tienen claro para qué sirve la certificación y las expectativas que este proceso levanta no se han visto satisfechas en ambos actores:
 - Por parte de los trabajadores no se han obtenido mejores condiciones de empleabilidad, no han sido ascendidos ni su remuneración ha sido ajustada.
 - Las empresas tampoco han logrado obtener los resultados esperados en términos de fortalecimiento de su marca y de generación de nuevos negocios.

Así, en respuesta a la pregunta sobre los ganadores y perdedores al dar mayor transparencia al mercado del trabajo, es posible plantear que hoy, ambos actores perciben que no obtienen beneficios tangibles, quedando en una situación de “status quo”. Esto, a la larga podría generar una devaluación del sistema.

- Adicionalmente, al problema de expectativas no cumplidas se suman los problemas de coordinación y comunicación de los trabajadores con los demás actores del sistema, lo que dificulta la experiencia del trabajador, principalmente en términos de obtener feedback respecto al proceso (en especial, aquellos que están calificados como Aún no Competentes).
- Respecto al financiamiento, los datos nos indican que este es principalmente a través de SENCE, pero éste no le alcanza a los Centros y por ende a los evaluadores para cubrir sus costos básicos.
- ChileValora no es reconocido por su marca y escasamente se conoce su misión. Al conocerla se valora desde lo emocional por los actores, ya que reconoce la experiencia de los trabajadores que no tienen otra forma de certificar sus conocimientos, habilidades y productividad. Sin embargo, la evidencia aportada por el estudio cualitativo muestra que, tal cual se ejecuta hasta ahora el proceso de evaluación y certificación, los trabajadores que participan de él no tienen muy claro las razones por las cuales se evalúan y se certifican, aun cuando llegan a intuir que dicho proceso debería redundar en una mejor empleabilidad y eventualmente en un mejor salario, expectativa

que, salvo algunos casos puntuales que se mencionan en las entrevistas, no llega a cumplirse. Por otra parte, la mayoría de las empresas entrevistadas que dicen participar de los procesos de certificación, tampoco parecieran identificar los beneficios potenciales de la certificación, más allá de aportar al clima laboral por la vía del reconocimiento y consideración hacia los trabajadores y eventualmente a su imagen pública. En este contexto, se entiende que ChileValora no estaría entregando la información con un nivel de detalle y claridad tal que cada uno de estos actores sepa de los beneficios que es posible esperar de la certificación.

Recomendaciones

- Posicionar la marca de ChileValora y dar visibilidad a su labor.
- Establecer y mantener una comunicación fluida con todos los actores del sistema.
- Comunicar claramente los beneficios de la certificación en particular a los empleadores que son quienes toman la decisión de certificar o no hoy en día. El segundo objetivo deberían ser los trabajadores para que en la eventualidad de poder usar sus propios recursos recurran a este sistema para certificar sus conocimientos.
- Ajustar las expectativas tanto de los trabajadores como de los empleadores para que el sistema siga siendo evaluado como una buena iniciativa y que se consolide en el tiempo. Por lo que se recomienda fuertemente definir con las empresas los beneficios a comunicar al trabajador, previo al proceso de certificación.
- Definir herramientas de evaluación acorde a las condiciones de trabajo y características de los distintos sectores incluidos en el sistema, respetando además la realidad de los trabajadores evaluados.
- Para realizar un análisis cuantitativo más profundo se requiere mejorar la calidad de la información de ChileValora, partiendo por la creación de un sistema centralizado que permita observar lo que sucede en línea y que la información faltante se pueda obtener o recuperar rápidamente. Además se requiere la incorporación de nuevos instrumentos para la evaluación del proceso, por ejemplo utilizar un cuestionario al ingreso al proceso y realizar un seguimiento de los trabajadores para cuantificar los reales beneficios que tienen para ellos en cuanto a las posibles mejoras en empleabilidad.