



Comisión Sistema Nacional de Certificación
de Competencias Laborales

Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

Informe Final

Fecha: 3 de diciembre de 2024

Ipsos Chile (2024). *Informe Final: Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora*. Licitación ID 568963-14-LE24 - JOB: 24-052946-01. ChileValora. - Public Affairs Ipsos Chile. Santiago: 3 de diciembre de 2024 [Manuscrito inédito en Portable Document Format].

Este documento ha sido elaborado por área de Public Affairs de Ipsos Chile.

En el presente informe siempre que es posible se intenta usar un lenguaje no discriminator ni sexista a pesar de que, en nuestra lengua, hasta el momento, no hay soluciones generales que sean consensuadas y sistemáticas ni que necesariamente facilitan una lectura convencional; se usa el masculino genérico en algunas ocasiones y se especifican las diferencias entre hombres y mujeres cuando corresponde.

Contacto:

Alejandra Ojeda Mayorga

Service Line Leader

Public Affairs Ipsos Chile

Pedro de Valdivia 555, Piso 10

Providencia- Santiago- Chile

E-mail: alejandra.ojeda@ipsos.com

Índice

Índice.....	3
1. Resumen Ejecutivo.....	5
2. Introducción.....	12
2.1. Antecedentes.....	12
2.2. Objetivo general y objetivos específicos del estudio.....	15
3. Metodología del Estudio.....	17
3.1. Fase cuantitativa: Encuesta a empleadores.....	17
3.1.1. Universo.....	17
3.1.2. Diseño muestral.....	18
3.1.3. Descripción del trabajo de campo cuantitativo.....	19
3.1.4. Perfil de la muestra Cuantitativa.....	22
3.2. Fase cualitativa: Entrevista a empleadores.....	22
3.2.1. Diseño muestral cualitativo.....	23
3.2.2. Tratamiento de la muestra para el análisis cualitativo.....	24
3.2.3. Perfiles cualitativos de la muestra.....	25
4. Análisis de la Información.....	26
4.1. Conocimiento y experiencias previas con ChileValora.....	26
4.2. Evaluación del proceso de certificación.....	31
4.3. Perfiles de ChileValora y capacitación previa.....	47
4.4. Impacto de la certificación en la organización.....	52
4.5. Habilitación de las y los empleadores.....	63
4.6. Financiamiento.....	66
4.7. Análisis de relaciones entre variables y satisfacción general.....	68
5. Conclusiones y recomendaciones.....	78
5.1. Conclusiones.....	78
5.2. Recomendaciones sobre la gestión del servicio y su satisfacción.....	83
5.3. Recomendaciones metodológicas.....	86
6. Referencias bibliográficas.....	88
7. Anexos.....	89

Anexo N°1: Cuestionario.....	90
Anexo N°2: Pauta de Exploración Cualitativa	99
Anexo Digital N°3: Base de Datos.....	103
Anexo Digital N°4: Manual de Usuario de la Base de Datos	103
Anexo Digital N°5: Tablas Estadísticas	103
Anexo Digital N°6: Informe gráfico	103
Anexo Digital N°7: Presentación ejecutiva	103

1. Resumen Ejecutivo

El presente documento corresponde al Informe Final del "Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora", cuyo objetivo principal fue analizar la percepción y satisfacción de los empleadores respecto al proceso de certificación de competencias laborales ofrecido por ChileValora.

El estudio empleó una metodología mixta, con aplicación de la técnica cuantitativa de la encuesta y la técnica cualitativa de entrevistas en profundidad. El levantamiento de la encuesta se llevó a cabo desde el 22 de agosto hasta el 22 de octubre del 2024. Mientras que la aplicación de las entrevistas fue entre el 4 de octubre y el 18 de octubre del 2024.

Perfil de la muestra

La muestra cuantitativa estuvo compuesta por un 62% de empleadores del sector servicios, un 24% del sector construcción y un 22% de otros sectores. Los cargos de las personas encuestadas incluyeron roles diversos, donde las mayores menciones se registraron en cargos de administración, Gerentes de Recursos Humanos, analistas de capacitación y jefes de personal. En el caso del análisis cualitativo, para la construcción de su muestra se diseñaron perfiles según grupos de satisfacción, además de la agrupación de empresas en grupos según su tamaño: Grandes empresas, medianas empresas y pequeñas empresas. El tamaño de estos grupos se definió según la cantidad de trabajadores que se concentra en cada organización

Conocimiento y Experiencias Previas con ChileValora

Un 30% de los empleadores reportó haber tenido experiencias previas con ChileValora, y la mayoría se enteró de su existencia a través de internet (24%) o por recomendaciones de otras empresas (11%). Además, dentro de las empresas que indicaron haber tenido experiencias previas, un 79% señaló que fue la misma persona respondiente o su unidad quienes se encargaron de la toma de decisiones sobre avanzar con la evaluación y certificación de competencias laborales en aquella ocasión anterior. En el ámbito cualitativo, se destaca como hallazgo que los principales motivos para la elección de entrar en contacto con ChileValora tienen que ver con el cumplimiento de normativas vigentes, así como también por la reputación de la entidad con un respaldo estatal.

Evaluación del Proceso de Certificación de Competencias Laborales

La satisfacción general con el proceso de certificación es alta, con un promedio de 6,4 y una satisfacción neta de 85%. Los aspectos mejor evaluados fueron la facilidad del proceso de inscripción de las y los trabajadores en la certificación (88% de satisfacción neta) y la coordinación del proceso de certificación de las y los trabajadores por parte del centro de certificación (83% de satisfacción neta). Sin embargo, el tiempo de entrega de resultados es un área que requiere atención, con una satisfacción neta de solo 45%, siendo la dimensión con evaluación más baja entre aquellas medidas.

Adicionalmente, la profundización cualitativa permitió identificar una serie de "dolores" asociados a cada etapa del proceso de certificación. En la etapa de inscripción de los trabajadores se menciona lo burocrático de los trámites, además de la lentitud para responder a demandas de documentos. En tanto, en la coordinación de la evaluación con el centro de certificación los dolores mencionados tienen que ver con los retrasos ocasionales en la planificación de las evaluaciones y la falta de claridad en algunos de los roles y responsabilidades de las

entidades involucradas. En el caso del proceso de evaluación en sí, se menciona la necesidad de un mayor enfoque práctico en las evaluaciones, además de dificultades logísticas en regiones alejadas (problemas de movilización en largas distancias). En el caso de la comunicación entre la empresa y el centro, los problemas identificados son la limitada claridad sobre el rol de ChileValora en el proceso, la necesidad de actualizaciones más frecuentes sobre el progreso de la certificación y las respuestas lentas a consultas. Finalmente, en la etapa de entrega de certificación y resultados el dolor identificado tiene relación con las demoras significativas en esta etapa del proceso.

Además, un 76% de los empleadores señaló que su organización recibió un documento con los resultados del proceso por parte del centro de certificación, y dentro de este conjunto de respondientes la evaluación de dicho documento es alta, con un promedio de 6,5 y una evaluación neta de 88%. Además, gran parte de los contenidos del documento que fueron consultados alcanzan altos porcentajes de recordación asistida entre los empleadores, alcanzando todos ellos más de 75% de recordación. No obstante lo anterior, el análisis cualitativo también muestra que existen espacios de mejora en torno a este documento, en específico se menciona un deseo de tener información más específica sobre las áreas en las cuales no se cumplió con el requisito de aprobación, así como también sobre la idea de una mayor estandarización del documento.

Respecto de la experiencia de problemas durante el proceso de certificación, el 10% indicó haber tenido algún problema, destacando con mayores menciones los problemas de “fallas en la organización y coordinación del proceso de certificación” (10 menciones) y “problemas con los tiempos de respuesta y entrega” (9 menciones).

En tanto, el análisis de regresión reveló que la satisfacción con la coordinación del proceso es un predictor significativo de la satisfacción general, al igual que la percepción del tiempo requerido para el proceso y la ocurrencia de problemas. Estos hallazgos indican que mejorar la coordinación y reducir los problemas experimentados durante el proceso puede tener un impacto positivo en la satisfacción general de los empleadores.

Perfiles de ChileValora y Capacitación Previa

Los perfiles de ChileValora son percibidos como herramientas útiles para identificar habilidades laborales y definir planes de capacitación, con un 91% de los empleadores de acuerdo con su utilidad. Misma cifra de acuerdo se alcanzó respecto de que ayudan a definir un mejor plan de capacitación para las y los trabajadores, mientras que el 89% indicó estar de acuerdo con que consideran las funciones que habitualmente desempeñan el trabajador en su ocupación.

Un 72% planea utilizar estos perfiles en sus programas de capacitación en algún momento de los próximos 12 meses, aunque también se debe mencionar que aumentó significativamente el porcentaje que indicó que no los utilizará con respecto al año 2022, pasando de 14% a 24%.

Respecto de la capacitación previa a la evaluación del perfil, se observa que un 85% manifestó haber capacitado a sus trabajadores en el perfil a evaluar, siendo la cifra mayor en el sector servicios (90%). Dentro de este conjunto de empleadores, el promedio de horas de duración de la capacitación fue de 54 horas, mientras que el 65% afirmó haber tomado como referencia los perfiles de ChileValora para el diseño de las instancias de capacitación. Adicionalmente, el 75% indicó que dichas capacitaciones fueron realizadas a todos los trabajadores que iban a participar del proceso de evaluación y certificación.

Impacto de la Certificación

La certificación es vista positivamente en términos de cumplimiento de requisitos legales, con un 90% de acuerdo, siendo el beneficio con mayor nivel de acuerdo entre los consultados, seguido también por la promoción del desarrollo profesional de las y los trabajadores, con un 85% de acuerdo. Además, un 85% de los empleadores coincidió en que la certificación mejora la motivación de las y los trabajadores. Sin embargo, el impacto de la certificación en la reducción de la rotación laboral y la disminución de accidentes laborales es menos claro, con un 72% y un 68% de acuerdo respectivamente, sugiriendo áreas de mejora potencial en estas dimensiones.

El 24% de los empleadores manifestó haber tenido dificultades para contratar trabajadores en los últimos 12 meses en su organización, siendo el principal puesto u oficio demandado el de personas operarias. Dentro de este grupo, el 71% se manifestó muy dispuesto a contratar a un trabajador certificado por ChileValora para ese determinado puesto que estaban buscando. En tanto, del total de empleadores, el 70% indicó conocer el registro público de personas certificadas, lo que plantea una oportunidad relevante para dar un mayor valor al proceso de certificación como una potencial plataforma para poder encontrar empleo.

Respecto del acuerdo con las mejoras laborales derivadas de la certificación, el 60% de los empleadores indicó estar de acuerdo con que la certificación garantiza mayor estabilidad laboral de los trabajadores y trabajadoras, mientras que cifras de 59% y 56% indicaron que la certificación es un factor que se considera para definir ingresos y posibles ascensos de los trabajadores, respectivamente. En tanto, un 77% indicó que el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales tuvo algún efecto concreto en los trabajadores participantes, aunque solo un 13% de este grupo indicó que todos las y los trabajadores certificados recibieron un aumento salarial, mientras que solo un 7% señaló que todos los trabajadores fueron promovidos de cargo o ascendidos. Estos elementos son relevantes de tener en consideración para informar de modo claro a las y los trabajadores respecto de las expectativas que pueden tener en términos de beneficios asociados a la certificación.

El análisis cualitativo del impacto de la certificación de ChileValora revela múltiples beneficios tanto para los trabajadores como para las organizaciones. Para los trabajadores, la certificación actúa como una credencial profesional significativa, especialmente en sectores sin titulaciones formales, mejorando su empleabilidad y oportunidades de ascenso. Los trabajadores sienten que la certificación incrementa su seguridad laboral y autoestima, al validar sus habilidades y ofrecer un sentido de logro. Además, la certificación está vinculada a mejoras en la motivación y, en algunos casos, a aumentos salariales y nuevas oportunidades laborales. Las empresas, por su parte, utilizan la certificación como herramienta de gestión del talento, mejorando la calidad del trabajo, reduciendo la rotación y aumentando la satisfacción laboral. La certificación agrega valor también en procesos de licitación y cumplimiento normativo, destacándose en sectores como la minería y la construcción, donde puede ser un diferenciador clave frente a la competencia.

Habilitación

El índice de habilitación muestra que el 71% de los empleadores está completamente habilitado/a para interactuar con el proceso de certificación. Este resultado refleja la efectividad de ChileValora en proporcionar la información necesaria para que los empleadores comprendan y utilicen efectivamente sus servicios. Además, el índice de habilitación se mantiene estable comparado con años anteriores, indicando un nivel consistente de conocimiento y comprensión entre los empleadores respecto al proceso de certificación. No obstante lo anterior, en el análisis cualitativo aparecen algunos destellos de información que podría potencialmente utilizarse para complementar

la medición de la habilitación, ya que si bien los empleadores manifestaron una comprensión clara del propósito de cada etapa del proceso de certificación, de todos modos persiste una falta de distinción entre algunas etapas y los actores involucrados en cada una de ellas.

Financiamiento

En cuanto al financiamiento, se observó que los empleadores manifiestan estar dispuestos a destinar en promedio un 41% de los recursos de la franquicia tributaria a la certificación de competencias laborales, con solo un 10% de empleadores afirmó que asignaría más del 50% de los recursos a procesos de certificación.

En las entrevistas se exploraron diversos métodos de financiamiento utilizados por los empleadores para el proceso de certificación validado por ChileValora, identificándose la franquicia tributaria de SENCE y el financiamiento directo por parte de las empresas como las principales fuentes. Estos mecanismos permiten a empresas de distintos tamaños acceder a la certificación sin que el costo sea un impedimento significativo, lo que puede influir positivamente en las percepciones de compromiso hacia el desarrollo profesional de los empleados/as. Sin embargo, pequeñas empresas enfrentan desafíos financieros, especialmente cuando carecen de acceso a la franquicia tributaria, lo que en algunos casos se ha abordado mediante programas piloto financiados por subsidios o alianzas con instituciones.

Conclusiones

El estudio concluye que los empleadores muestran una alta satisfacción general con el proceso de certificación, teniendo como fortalezas la facilidad del proceso de inscripción y la coordinación del proceso, aunque es necesario optimizar el tiempo de entrega de resultados para mejorar aún más en este indicador.

La intención de uso de los perfiles de ChileValora es alta, pero se requiere una comunicación más efectiva sobre sus beneficios para contrarrestar el aumento en el porcentaje de empleadores que no planean utilizarlos. Además, aunque la certificación es valorada por sus beneficios potenciales, los efectos concretos en términos de aumentos salariales y ascensos no son tan claros, lo que sugiere la necesidad de ajustar las expectativas de las y los trabajadores.

En términos de la habilitación, los empleadores alcanzan indicadores altos en este indicador, lo que resulta fundamental porque esta dimensión refleja la capacidad de los empleadores para comprender y utilizar de manera efectiva los procedimientos y beneficios que ofrece el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales.

Adicionalmente, también en términos metodológicos se plantea la importancia de abordar el problema de la tasa de respuesta del sector construcción, evaluando como posibles motivos la duración de instrumento y la pertinencia de las preguntas para este sector en específico, lo que queda como un elemento a revisar en futuras mediciones.

Recomendaciones sobre la gestión del servicio y su satisfacción

- Fortalecimiento de canales de comunicación e información continua

Para mejorar la fluidez y claridad de la comunicación se sugiere implementación de un sistema de comunicación más directo y centralizado en algún ejecutivo asignado a la empresa en particular, el cual guíe a las entidades participantes del proceso (empleadores y trabajadores) a través del desarrollo de cada etapa. Se sugiere

nuevamente implementar sistemas de seguimiento en línea en donde las empresas y colaboradores puedan ver el estado de sus certificaciones en tiempo real. En otras palabras, fortalecer la trazabilidad del proceso, por ejemplo con un código de seguimiento.

Este fortalecimiento de la trazabilidad del proceso debe ser acompañado por puntos de contacto claros y con disponibilidad para la atención, para que las empresas, así como las y los trabajadores, puedan obtener asistencia y resolver sus dudas durante el proceso.

- **Optimización de tiempos de entrega de resultados y sobre la información relacionada con los tiempos**

Informar desde un comienzo los plazos aproximados que tardan en llegar los resultados, una vez que haya finalizado la evaluación. Además, establecer plazos realistas para cada etapa del proceso, lo que permitirá gestionar mejor las expectativas

Empleadores y personas trabajadoras entienden que puede haber retrasos, pero la falta de información al respecto es uno de los principales problemas que identifican. Por tanto, es relevante que en el desarrollo del proceso se emitan notificaciones proactivas: enviar notificaciones regulares a las y los trabajadores durante el proceso de espera para mantenerles informados sobre el estado de su certificación.

En la misma línea, es un deber mejorar los tiempos de entrega de resultados. Esta acción operaría directamente sobre la satisfacción general con el proceso. Al respecto, se sugiere implementar sistemas de seguimiento más eficientes y automatizados para acelerar la comunicación de resultados a los empleadores.

- **Fortalecimiento de la Comunicación sobre Perfiles**

Si bien un alto porcentaje de empleadores se encuentran interesados en utilizar los perfiles de ChileValora para sus planes de capacitación (73% planea usarlos en los próximos 12 meses), un porcentaje relevante de alrededor de una cuarta parte la población (24%) indicó que no los usará, siendo particularmente preocupante en tanto esta cifra aumenta significativamente respecto del 14% que lo indicó el año 2022. En este sentido, resulta relevante adoptar estrategias para poner freno a esta tendencia evolutiva negativa, una posible medida al respecto sería impulsar campañas de comunicación, donde se destaquen los casos de éxito y testimonios de empleadores que han integrado eficazmente estos perfiles en sus estrategias de capacitación.

Considerando que los perfiles son valorados, se les asocian beneficios y que hay una importante disposición a su uso en capacitaciones y que además existe la intención de capacitar a quienes no aprueban la evaluación, se sugiere poner a disposición los perfiles y darles impulso público para el diseño de capacitaciones. De esta forma será posible vincular los perfiles con acciones que van más allá del proceso de evaluación y certificación. Además, se convierte en una oportunidad para fortalecer la presencia de marca de ChileValora.

- **Integración del proceso de certificación con las estrategias organizacionales de empleadores**

Se sugiere promover la integración de la certificación en las estrategias de gestión de recursos humanos, enfatizando su potencial para reducir la rotación laboral y mejorar la seguridad, lo que además podría aumentar su valor organizacional percibido. En este sentido, dado que lo que se busca es maximizar el impacto de la certificación, y aumentar su valor percibido a nivel organizacional, resulta fundamental articularla en conjunto con las estrategias de capacitación de la organización. Ambas herramientas son fundamentales para cerrar brechas en

el mercado laboral, asegurando que las y los trabajadores no sólo cumplan con los estándares requeridos, sino que también desarrollen habilidades que preparen para futuros desafíos.

Las estrategias de gestión de recursos humanos deben avanzar en integrar la certificación y la capacitación como ejes centrales del desarrollo de la fuerza laboral. La certificación proporciona un reconocimiento formal de las competencias adquiridas, mientras que la capacitación continua asegura que las y los trabajadores puedan adaptarse a nuevas tecnologías y métodos de trabajo, promoviendo así un ciclo de mejora continua. Este enfoque integrado no solo ayuda a reducir la rotación laboral al aumentar la satisfacción y el compromiso de empleados con su desarrollo profesional, sino que también mejora la seguridad en el lugar de trabajo al asegurar que cada persona trabajadora esté al día con las mejores prácticas y estándares de la industria. Al vincular estrechamente la certificación con la capacitación, las organizaciones pueden crear una cultura de aprendizaje y desarrollo continuo que fortalezca su posición en el mercado y fomente una fuerza laboral más competente y motivada.

- **Capacitación continua de personal de evaluación y supervisión de contenidos**

Se registraron reportes de empleadores de una desvinculación entre el contenido a evaluar y el hito evaluativo. Este desencuentro tendría dos posibles orígenes: la desactualización de las personas que evalúan y la evaluación de contenidos no especificados previamente. En el segundo caso, no queda claro si es una falla de coordinación entre entidades (ChileValora y OTEC) o es por iniciativa propia de la persona evaluadora.

Respecto de las personas evaluadoras, se debe asegurar que las y los evaluadores estén bien formados y puedan adaptarse a las necesidades específicas de cada industria y empresa en el contexto actual del país. Procurando también tener comunicación con el centro de capacitación y claridad de los contenidos impartidos en los cursos. Además, se debe supervisar que los contenidos evaluados sean coherentes con lo señalado en los perfiles.

- **Diferentes niveles de certificación**

A partir de las entrevistas surgió una idea o recomendación interesante. Se planteó que la evaluación hoy es sería una suerte de revisión dicotómica, donde se cumple o no. Pero, que no reconoce niveles de conocimiento y/o antigüedad en el oficio. Por tanto, dos trabajadores pueden resultar igualmente aprobados y certificados, pero estar en niveles distintos de conocimiento o de experiencia.

Se sugiere explorar la posibilidad de establecer diversos niveles de certificación, como por ejemplo, estándar, avanzado y senior. En un contexto de alto nivel satisfacción con el proceso, el contar con niveles podría promover la actualización de conocimientos para una recertificación y así avanzar en niveles.

- **Descentralización, una barrera para el servicio**

Uno de los temas planteados desde las regiones o desde entidades con sucursales en regiones, fue la necesidad de contar con entidades evaluadoras regionales, instaladas en las capitales regionales.

Hoy la evaluación conducente a la certificación implica en muchos casos traslados, alojamientos y/o gasto de alimentación para las empresas que requieren que su personal se traslade a otras regiones. Y en algunos casos, son viajes considerables según el lugar donde se pueda realizar la evaluación. Esto se puede instalar como una barrera para el uso del servicio.

En función de lo anterior, a mediano plazo se requiere de optimizar el proceso aumentando la oferta de entidades evaluadoras desde una planificación de orden territorial que permita promover y facilitar el acceso al servicio.

- **Mayor presencia de marca y posicionamiento de ChileValora en el proceso**

La mayor presencia de la marca sigue siendo un desafío para ChileValora, la que debe ir acompañada de mayor claridad sobre el papel que tiene en el proceso en el proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales. Hay que avanzar en una mayor comprensión de su rol por parte empleadores, donde la meta sea que las entidades evaluadas conozcan y entiendan el rol de ChileValora. El desconocimiento y las confusiones son tolerables a nivel de las y los trabajadores, pero los empleadores deberían estar completamente informados de quién está detrás del servicio y cuál es el valor que genera ChileValora en el proceso.

Al respecto, se recomienda generar estrategias colaborativas con asociaciones industriales con objeto de establecer alianzas que puedan ayudar a difundir información relevante sobre las certificaciones a sus miembros. Y sumar el desarrollo de jornadas informativas en empresas y zonas industriales para ofrecer detalles sobre los beneficios y procesos de inscripción de las certificaciones.

2. Introducción

El presente documento corresponde al Informe final del Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024, licitado por ChileValora en Mercado Público con el ID 568963-14-LE24, estudio adjudicado por Ipsos Chile.

2.1. Antecedentes

El servicio de ChileValora se enmarca en el desarrollo de capital humano en el país. El capital humano corresponde a los conocimientos, las capacidades y la salud que las personas acumulan y en los que invierten a lo largo de su vida y que les permiten desplegar su potencial como miembros productivos de la sociedad. (Banco Mundial, 2024) Para promover el desarrollo del capital humano, los países deben realizar inversiones y mantener políticas públicas focalizadas en las personas a través de la nutrición, la atención médica, la educación de calidad, el empleo y las capacidades. El desarrollo del capital humano es una de las principales claves del desarrollo sostenible de un país.

Para el Programa de Naciones Unidas, el capital humano corresponde a uno de los insumos más importantes para la generación de riqueza, la disminución de la pobreza de manera sostenible, la reducción de inequidades y, por ende, mayor desarrollo y aumento de la competitividad. (PNUD; Cámara de Comercio de Bogotá, 2018)

En el caso del capital humano en su dimensión laboral, como personas trabajadoras de un país, el Informe sobre el desarrollo mundial (Banco Mundial, 2019) estableció que el trabajo tiene una naturaleza cambiante. Los límites y requerimientos respecto de las competencias necesarias del capital humano tienen un ritmo cambiante que avanza con rapidez, lo que genera tanto oportunidades como riesgos. Y las evidencias indican que, “a menos que se fortalezca el capital humano, los países no podrán mantener el crecimiento económico, no contarán con una fuerza laboral preparada para los empleos más calificados del futuro ni podrán competir eficazmente en la economía mundial. El costo de la inacción en lo que respecta al desarrollo del capital humano es cada vez mayor”.

Por su parte, PNUD indica que “el mercado laboral y sus continuos ajustes demandan de manera constante nuevos conocimientos, destrezas, competencias y habilidades que tienen que ser suplidas por trabajadores cada vez mejor capacitados”. (PNUD; Cámara de Comercio de Bogotá, 2018)

El punto es que cuando existen brechas en el capital humano, o en otras palabras, cuando las organizaciones privadas (empresas) demandan conocimientos o habilidades en las y los trabajadores y la oferta en el mercado laboral no es suficiente o cuando la cantidad de personas trabajadoras no es suficiente para dar respuesta a esas demandas, se observa como en un país la economía se resiente, se afecta la productividad y se limitan las posibilidades de crecimiento y de bienestar.

La conclusión que expone PNUD es que existe una relación directa entre la capacidad de generar procesos oportunos y pertinentes de educación y de formación para el trabajo y el desarrollo de la capacidad productiva de un país o de una región. (PNUD; Cámara de Comercio de Bogotá, 2018)

En esa misma línea, ChileValora declara que la relación entre capital humano y productividad sugiere que el aumento y mejoramiento de las competencias laborales de los trabajadores está directa y positivamente

relacionado con el incremento en productividad de las empresas, siendo una de las claves de la competitividad de éstas. (ChileValora, 2024)

En consecuencia, la educación como un proceso que inicia desde la temprana edad, la educación profesional y la técnico-profesional se instalan al centro, como claves de la productividad y del éxito económico de un país.

A lo anterior, se agregó una alternativa para desarrollar el capital humano que corresponde a la certificación de competencias laborales. Este proceso busca reconocer formalmente los conocimientos, habilidades y destrezas de las personas en un determinado oficio, independiente de la forma en que hayan sido adquiridas y de si tienen o no un título o grado académico. En Chile, la definición de certificación laboral está delimitada por la Ley 20.067, que establece que “la Certificación de Competencias Laborales busca reconocer formalmente los conocimientos, habilidades y destrezas de las personas en un determinado oficio, independiente de la forma en que hayan sido adquiridas y de si tienen o no un título o grado académico”.

El objeto es reconocer a las competencias laborales como una oportunidad, avanzando en su reconocimiento formal y fortaleciendo el capital humano disponible en el país.

Las competencias laborales se definen como las aptitudes, conocimientos y destrezas necesarias para cumplir exitosamente las actividades que componen una función laboral, según estándares definidos por el sector productivo. (Congreso de Chile, 2008)

Como indica ChileValora, facilitar la certificación de competencias de las y los trabajadores permitirá contar con “Capital Humano” con conocimientos y experiencia certificada, permitiendo saber a las y los trabajadores lo que se espera de ellos y a los empleadores saber qué competencias están requiriendo en su organización.

En Chile, la institucionalidad y los procesos de certificación laboral quedaron establecidos en la Ley 20.267 promulgada el 25 de junio del 2008, la que creó al Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales y perfecciona el estatuto de capacitación y empleo, cuyo objeto quedó definido como el reconocimiento formal de las competencias laborales de las personas, independientemente de la forma en que hayan sido adquiridas y de si tienen o no un título o grado académico otorgado por la enseñanza formal; así como favorecer las oportunidades de aprendizaje continuo de las personas, su reconocimiento y valorización.

Este servicio es voluntario, no constituyendo una obligación o requisito para desempeñar una determinada actividad económica u ocupacional, sin perjuicio de las normas específicas que las regulan. Además, la ley estableció que la certificación será otorgada mediante entidades acreditadas a través de un marco metodológico común aceptado por los distintos sectores productivos.

Para poder entregar una certificación es necesario primero evaluar competencias laborales, lo que corresponde a es un proceso de verificación del desempeño laboral de una persona contra una unidad de competencia laboral previamente acreditada.

¿Contra qué se comparan las competencias?

La evaluación se realiza en base a un perfil ocupacional, el cual es el estándar que indica cuáles son los conocimientos que una persona debe tener para ejercer adecuadamente un oficio u ocupación. Para poder ofrecer una evaluación de competencias, primero debe establecer una oferta de evaluación y certificación que se basa en los siguientes criterios:

- Unidad de Competencia Laboral: es un estándar que describe los conocimientos, las habilidades y aptitudes que un individuo debe ser capaz de desempeñar y aplicar en distintas situaciones de trabajo, incluyendo las variables, condiciones o criterios para inferir que el desempeño fue efectivamente logrado.
- Perfil Ocupacional: es una agrupación de Unidades de Competencias Laborales relevantes para una determinada área ocupacional u oficio en un sector productivo determinado, alineado a los niveles del Marco Nacional de Cualificaciones para la formación técnico profesional. Este Perfil es definido de forma tripartita mediante un acuerdo entre empleadores, trabajadores y el Estado, en mesas de trabajo representativas de una industria o sector productivo.
- Plan Formativo: es un conjunto de módulos de formación asociados a Unidades de Competencias Laborales de un perfil, ocupación u oficio, que describe los aprendizajes esperados, contenidos, criterios de evaluación y orientaciones metodológicas y evaluativas para desarrollar cada uno de los módulos propuestos.

¿Cómo se realizan los procesos de Certificación de competencias laborales de ChileValora?

El primer paso corresponde a que un empleador o persona trabajadora debe solicitar el proceso de evaluación.

Los pasos a seguir para acceder a la certificación corresponden a:

1. Verificar si el Perfil ocupacional u oficio se encuentra acreditado en el Catálogo de Competencias Laborales de ChileValora.
2. Una vez que encontrado el perfil, contactar a él o los Centros Acreditados que se indican en el Registro de Centros de Evaluación y Certificación, según cada perfil.
3. Coordinar con el Centro para la evaluación si el trabajador será evaluado directamente en su puesto de trabajo o en un espacio simulado, considerando sus conocimientos, habilidades y destrezas.
4. Si el trabajador o trabajadora cumple con los requisitos, es considerado Competente y recibe su diploma de Certificación en una ceremonia.
5. Ingresar al trabajador certificado en el Registro de Personas Certificadas.
6. En caso de no cumplir con el estándar definido y ser considerado aún No Competente, el Centro entregará un informe de brechas para que pueda capacitarse en aquello que le falta.

Quienes realizan estas evaluaciones son los Centros de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales CECCL; que corresponden a entidades ejecutoras, acreditadas por la Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales; para el desarrollo de los procesos de evaluación y certificación de competencias laborales.

En términos generales, los beneficios para las y los trabajadores de someterse a un proceso de certificación se pueden reconocer, entre otros, como el permitir demostrar lo que saben hacer, su experiencia y conocimiento; ofrecen una mayor empleabilidad a futuro producto de la certificación que se puede presentar clientes o posibles empleadores; visibiliza su competencias en el mercado laboral, generando aspectos diferenciadoras en procesos de selección; profesionaliza los oficios; y orienta las trayectorias laborales y formativas para seguir desarrollándose.

En el caso de los empleadores, la certificación permite asegurar la entidad pública o privada que se cumple con lo requerido en un oficio; es un elemento que mejora la gestión de recursos humanos; facilita el reclutamiento y

selección de trabajadores; rentabiliza la inversión en capacitación al contar con información sobre brechas; además se ha logrado establecer que mejora el clima laboral y disminuye la rotación de empleados e incrementa la productividad y competitividad de la empresa. Pero, además es importante mencionar que demuestra el interés de una empresa en materia de responsabilidad social empresarial, desde la inversión en sus trabajadores.

Y, como se han indicado previamente, el impacto directo de la certificación laboral para un país es poder contar con más y mejor capital humano para el desarrollo, y así a promover el crecimiento económico y el desarrollo sostenible.

Figura 1. Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias ChileValora



Fuente: ChileValora <https://www.chilevalora.cl/certificacion-que-es/que-es/>

El estudio respondió a la necesidad de contar con información actualizada por parte de los empleadores respecto de cómo observan, vivencian y evalúan al servicio de certificación de ChileValora. Tuvo como antecedente directo la evaluación realizada en el año 2022 Estudio de Percepción de valor de la certificación para los empleadores año 2022 de ChileValora. (ChileValora; Ipsos Chile, 2022)

2.2. Objetivo general y objetivos específicos del estudio

El objetivo general del estudio correspondió a analizar la percepción y medir la satisfacción de los empleadores con el proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales. Para el logro de este objetivo se desarrollaron los siguientes objetivos específicos:

- Medir el nivel de satisfacción de los empleadores participantes con el proceso de Evaluación y Certificación de competencias laborales.

- b) Indagar respecto de cómo los empleadores conocen y se integran al sistema de certificación de Evaluación y Certificación de competencias laborales.
- c) Conocer el valor que los empleadores le asignan a su participación en el proceso de Evaluación y Certificación de competencias laborales.
- d) Identificar las debilidades y las fortalezas que los empleadores perciben del proceso de evaluación y certificación.
- e) Conocer cuáles son los efectos o beneficios que los empleadores perciben en sus trabajadores, como consecuencia del proceso de evaluación y certificación de competencias laborales.
- f) Conocer cuáles son los efectos o beneficios que los empleadores perciben en las empresas como consecuencia del proceso de evaluación y certificación.
- g) Medir la satisfacción de empleadores con aspectos específicos del proceso de Evaluación y certificación de competencias laborales (Proceso de inscripción, coordinación con el centro, tiempo para conocer los resultados, claridad de los aspectos evaluados, etc.)

La metodología de investigación tuvo un carácter metodológico mixto basado en un diseño secuencial explicativo, es decir, que contó con una primera fase de investigación y análisis cuantitativo, seguido de una segunda fase de profundización cualitativa. En el caso de la metodología cuantitativa, el estudio contó con un diseño muestral probabilístico consistente en muestreo estratificado aporportional, donde el sector de la empresa generó tres estratos a trabajar (Sector servicios, construcción y otros sectores). La técnica fue la encuesta telefónica aplicada por persona encuestadora capacitada, con cuestionario semiestructurado de duración promedio de 15 minutos. El universo fue de empresas y/o empleadores que participaron de los procesos de evaluación y certificación en el período transcurrido entre julio 2022 y abril 2024, con un tamaño estimado de 3.362 casos. La muestra levantada fue de 300 casos, lo que corresponde a un margen de error máximo de resultados de $\pm 5,4\%$ para resultados globales para un nivel de confianza de 95% y universo finito de 3.362 casos.

3. Metodología del Estudio

La metodología del estudio correspondió a un estudio de diseño secuencial explicativo, el que se caracteriza por contar por una fase de investigación inicial cuantitativa, seguida del análisis cuantitativo para la elaboración de hallazgos y formulación de nuevas preguntas, las que avanzan luego a una fase de profundización cualitativa. En este sentido, la etapa cualitativa buscó comprender las razones detrás de los datos obtenidos en la encuesta a empleadores, por lo que la fase cualitativa dependió de los resultados de la fase cuantitativa y se utilizó para profundizar en la comprensión de esos resultados. Posteriormente, los resultados de ambas fases se integraron para obtener una visión más completa del fenómeno estudiado.

3.1. Fase cuantitativa: Encuesta a empleadores

La metodología de la fase cuantitativa se puede resumir en la siguiente figura:

Figura 2. Diseño metodológico de la fase cuantitativa

Metodología	<ul style="list-style-type: none"> • Metodología cuantitativa, diseño muestral probabilístico consistente en muestreo estratificado no proporcional (factible de ser modificado a muestreo por cuotas).
Técnica	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta telefónica aplicada por encuestador capacitado, con cuestionario semiestructurado de duración máxima de 13 minutos.
Universo	<ul style="list-style-type: none"> • Empresas y/o empleadores que participaron de los procesos de evaluación y certificación en el período transcurrido entre Julio 2022 y abril 2024. Universo estimado en 3.362 casos.
Muestra	<ul style="list-style-type: none"> • 300 casos, lo que corresponde a margen de error máximo de resultados de $\pm 5,4\%$ para resultados globales considerando nivel de confianza de 95% y universo finito de 3.362 casos.

Fuente: Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

3.1.1. Universo

El universo se definió como empresas y/o empleadores que participaron de los procesos de evaluación y certificación en el período transcurrido entre Julio 2022 y abril 2024. Se estima que el perfil de las personas respondientes por unidad será los contactos con mejor posición de observación del proceso y sus resultados, correspondiendo a dueños, gerentes, encargados de RRHH, jefes de equipos, entre otros. Pero correspondiendo la unidad de análisis a empleadores. El tamaño del universo alcanzó un total de 3.362 procesos, lo que definió al universo como finito.

3.1.2. Diseño muestral

El diseño muestral correspondió a muestreo probabilístico estratificado aporportional. Esto implicó que se trabajó en de tres estratos correspondientes a sector servicios, sector construcción y otros sectores, con una selección aleatoria de casos por estrato y previniendo las muestras de reemplazo.

La muestra lograda fue de 300 casos con encuestas completamente respondidas. Esta muestra lograda implicó un margen de error máximo de $\pm 5,4\%$ para resultados en escenario de máxima varianza. Sin embargo, difirió de la muestra originalmente planificada en su composición debido a la relación marco muestral disponible y muestra lograr, que obligó a tomar decisiones durante el trabajo de campo

Tabla 1. Muestra planificada y efectiva

Sector	Muestra Planificada	Muestra Efectiva
Servicios	150	184
Construcción	100	66
Otros Sectores	50	50
Total	300	300

Fuente: Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

Para el cálculo del margen de error se aplicó la fórmula de cálculo para universos finitos (menores a 100.000 casos) que se presenta a continuación:

Figura 3. Fórmula de cálculo de muestra y/o margen de error para universos finitos

$$n = \frac{n_0}{1 + (n_0 / N)}$$

$$n_0 = \frac{Z^2 * P * Q}{ME^2}$$

Donde:

n = Muestra para representar al universo finito en base a supuestos del cálculo.

n_0 = Muestra estimada para supuestos del cálculo.

Z^2 = Probabilidad de error en el cálculo del parámetro en base al estadígrafo. Se adoptó el alpha de 0,05 o nivel de confianza de 95% en cada cálculo.

PQ = Varianza estimada de resultados. Se adoptó escenario de varianza máxima ($V = 0,25$).

ME^2 = Precisión de la estimación o cuadrado del margen de error deseado para la extrapolación de resultados.

N = Tamaño del universo.

3.1.3. Descripción del trabajo de campo cuantitativo

El trabajo de levantamiento de datos se extendió desde el 22 de agosto al 22 de octubre de 2024, incluyendo en dicho período desde el piloto del estudio, hasta el levantamiento de las últimas encuestas del proyecto, logrando la totalidad de la muestra comprometida una vez finalizada la supervisión.

Respecto de la duración del cuestionario, el tiempo promedio registrado fue de 15 minutos, con un mínimo de 10 minutos y un máximo de 35 minutos.

Las únicas incidencias registradas tuvieron relación con el recorrido de la base de datos, la que resultó insuficiente en su delimitación original (julio 2022 a abril 2024), por lo que se requirió de base de datos adicional para los tres sectores a medir, la cual correspondió a datos de primer semestre de 2024.

La siguiente tabla muestra el resumen del recorrido de la base de datos en algunos de sus principales indicadores utilizados para el cálculo de tasas de respuesta, cooperación y rechazo. A nivel total, la cantidad de encuestas logradas fue de 300 casos, mientras que se registraron 425 rechazos o quiebres, 600 casos sin contacto, 1.326 casos con elegibilidad desconocida¹ y 683 casos no elegibles (número equivocado o malo, no cumple con el filtro, fuera de servicio, entre otros).

Tabla 2. Resumen Recorrido de la BBDD

Código de Disposición General	N	%
Encuesta Completa	300	9,00%
Entrevista Parcial	0	0,00%
Rechazo o quiebre	425	12,75%
Sin Contacto	600	18,00%
Elegibilidad Desconocida	1.326	39,77%
No elegible	683	20,49%
Total	3.334	100%

Fuente: Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

En el proceso de recolección de datos mediante la encuesta telefónica dirigida a empleadores, se calcularon varias tasas clave para evaluar la efectividad del estudio. Estas tasas son esenciales para comprender el nivel de interacción y participación de las y los encuestados.

¹ Los casos de "elegibilidad desconocida" son todos aquellos casos en que no fue posible determinar si las unidades muestrales cumplen o no los requisitos de elegibilidad para participar en la encuesta, esto principalmente ocurre producto de que no fue posible contactar a la persona de la base de datos después de múltiples intentos de llamado. Esto se diferencia de la categoría "sin contacto", en tanto en este último caso aún existe la posibilidad de determinar la elegibilidad si se logra el contacto en el futuro. El "sin contacto" representa una barrera temporal en la comunicación (buzón de voz, agendado para llamar más tarde, número ocupado), no una imposibilidad de determinar la elegibilidad (no tener respuesta después de superar la cantidad de llamados definidos según la metodología).

Figura 4. Fórmulas de Indicadores de Desempeño del Trabajo de Campo

$$Tasa\ de\ respuesta = \frac{Encuesta\ completa\ o\ parcial}{\left(\begin{matrix} Encuesta\ completa \\ o\ parcial \end{matrix} \right) + \left(\begin{matrix} Rechazo\ o\ quiebre \\ +Sin\ contacto \\ +Otro \end{matrix} \right) + (Elegibilidad\ desconocida)}$$

$$Tasa\ de\ rechazo = \frac{Rechazo\ o\ quiebre}{\left(\begin{matrix} Encuesta\ completa\ + \\ o\ parcial \end{matrix} \right) + \left(\begin{matrix} Rechazo\ o\ quiebre \\ +Sin\ contacto \\ +Otro \end{matrix} \right) + (Elegibilidad\ desconocida)}$$

$$Tasa\ de\ cooperación = \frac{Encuesta\ completa\ o\ parcial}{\left(\begin{matrix} Encuesta\ completa\ + \\ parcial \end{matrix} \right) + Rechazo\ o\ quiebre + Otro}$$

Fuente: Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

A continuación, se presentan las tasas de respuesta, cooperación y rechazo obtenidas, calculadas de acuerdo con las fórmulas estándar del campo:

Tabla 3. Indicadores de Desempeño del Trabajo de Campo

Tasa de Respuesta	Encuestas completas o parciales	300
	Encuestas completas, parciales, rechazos o quiebres, sin contacto y elegibilidad desconocida	2651
	Tasa de Respuesta	11%
Tasa de Rechazo	Rechazos o quiebres	425
	Encuestas completas, parciales, rechazos o quiebres, sin contacto y elegibilidad desconocida	2651
	Tasa de Rechazo	16%
Tasa de Cooperación	Encuestas completas o parciales	300
	Encuestas completas, parciales, rechazos o quiebres	725
	Tasa de Cooperación	41%

Fuente: Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

El resumen de los indicadores por cada uno de los estratos del universo corresponde al siguiente:

Tabla 4. Indicadores de Desempeño del Trabajo de Campo según sector

	Servicios	Construcción	Otros	Total
Tasa de Respuesta	10%	12%	15%	11%
Tasa de Rechazo	13%	26%	19%	16%
Tasa de Cooperación	45%	33%	43%	41%

Fuente: Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

En el análisis de las tasas de respuesta, cooperación y rechazo por sectores, se observa una variabilidad notable en el nivel de participación de las y los encuestados. El sector Servicios mostró una tasa de respuesta del 10% y una tasa de cooperación del 45%, indicando una disposición relativamente alta a participar una vez contactados.

Sin embargo, la tasa de rechazo del 13% sugiere que todavía hay un grado de resistencia inicial que podría mejorarse con estrategias de contacto más efectivas. En el sector Otros, la tasa de respuesta fue la más alta con un 15%, lo que refleja una mayor efectividad en el contacto inicial, y una tasa de cooperación del 43%, similar a la de Servicios. A pesar de una tasa de rechazo del 19%, este sector mostró un interés significativo en participar una vez contactados.

El sector Construcción presentó los mayores desafíos, con una tasa de cooperación significativamente baja del 33% y una alta tasa de rechazo del 26%. Estos factores combinados afectaron la capacidad de alcanzar la muestra planificada, limitando la cantidad de datos obtenidos de este sector.

La supervisión se realizó mediante la técnica de escuchas telefónicas. Para tal efecto, todas las encuestas fueron grabadas, por tanto, se contó con el audio de la situación de entrevistas, el que fue escuchado por parte del equipo de supervisión. Esta escucha telefónica fue guiada en base a una pauta de supervisión que evaluó aspectos tales como: El trato del encuestador, cumplimiento del filtro, lectura correcta y completa de las preguntas de la encuesta, nivel de inducción de las respuestas del encuestado, consistencia entre respuesta entregada por encuestado y respuesta digitada por el encuestador, entre otros.

En definitiva, el levantamiento de información telefónica arrojó como resultado 300 encuestas aplicadas, y la supervisión cubrió 152 casos del estudio, distribuyéndolos entre los distintos encuestadores y encuestadoras participantes, llegando a un 51% de supervisión respecto del total de encuestas aplicadas. En términos de resultados de la supervisión, cabe destacar que durante el proceso no se detectaron motivos para realizar ninguna anulación en las encuestas aplicadas.

Figura 5. Resultado de la supervisión (B: 300 casos, Total Muestra)



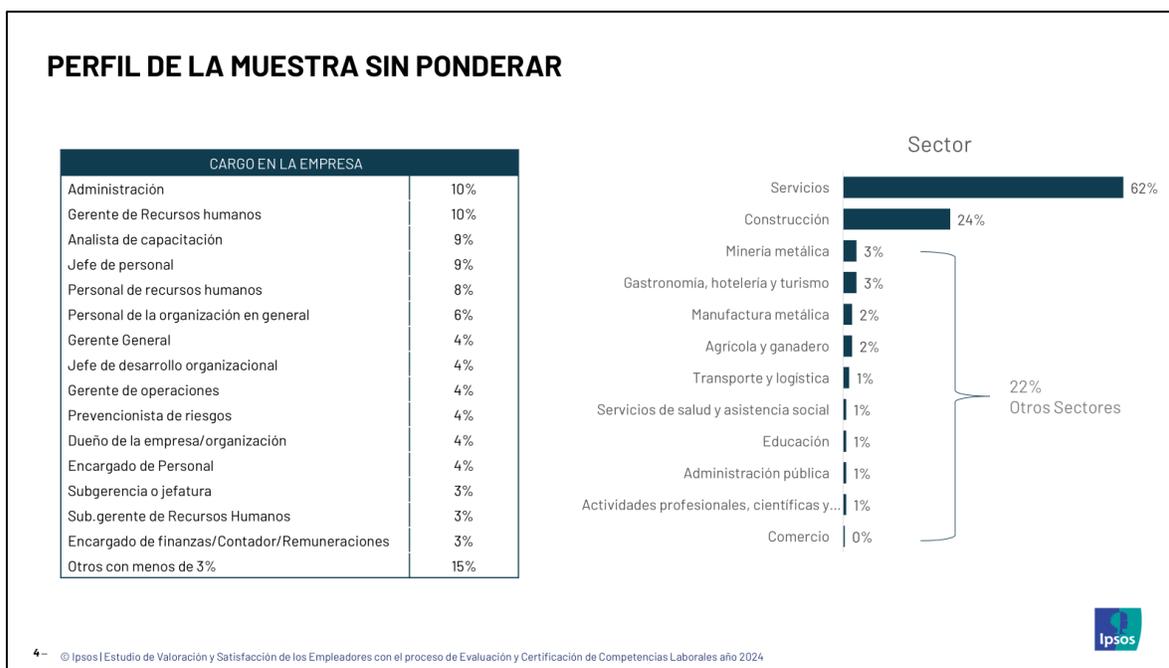
Fuente: Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

3.1.4. Perfil de la muestra Cuantitativa

Los 300 casos que respondieron la encuesta fueron seleccionados aleatoriamente en cada estrato del estudio, correspondiendo a la muestra finalmente acordada. El sector servicios es aquel con mayor representatividad, con un 62% de la muestra, seguido por el sector construcción con un 24%, y finalmente los otros sectores con un 22%.

En tanto, respecto de los cargos en la empresa de las personas empleadoras que respondieron la encuesta, el 10% indicó algún cargo de administración, 10% Gerencia de Recursos Humanos, 9% analistas de capacitación, 9% jefe de personal y 8% personal de recursos humanos, siendo las alternativas con mayores porcentajes de menciones.

Figura 6. Perfil de la Muestra previo a la ponderación



Fuente: Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

3.2. Fase cualitativa: Entrevista a empleadores

La técnica cualitativa fue la entrevista semiestructurada aplicada por entrevistadores y entrevistadoras profesionales, capacitados para tal efecto. La muestra de entrevista correspondió a 20 casos extraídos desde la muestra que respondió el cuestionario. El detalle de la metodología se presenta en la siguiente figura.

Figura 7. Resumen metodológico de la Fase Cualitativa

Metodología	<ul style="list-style-type: none"> • Metodología cualitativa, de carácter descriptivo y explicativo para la profundización de resultados.
Técnica	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista semiestructurada online con uso de la plataforma Teams.
Universo	<ul style="list-style-type: none"> • Representantes de empresas o empleadores participantes del proceso de evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora en el período de julio 2022 a abril 2024, segmentados según resultados cuantitativos previos.
Muestra	<ul style="list-style-type: none"> • 20 entrevistas a empleadores seleccionados según los resultados del análisis cuantitativo previo.
Registro de información	<ul style="list-style-type: none"> • Grabación de videos. • Transcripción de audios a documento word.

Fuente: Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

3.2.1. Diseño muestral cualitativo

La muestra de participantes se dividió en seis grupos de acuerdo con las experiencias y niveles de satisfacción obtenidos a partir del análisis cuantitativo previo: insatisfechos, satisfechos, pero no con tiempo de resultados, y satisfechos, desagregados por sectores industriales (construcción, servicios y otros). Esta segmentación aseguró que se capturara una amplia gama de experiencias y perspectivas, proporcionando una base sólida para el análisis.

En primer lugar, se revisó la distribución de calificaciones de la satisfacción general y se encontró una alta concentración en las notas 6 y 7, por lo que se procedió a destacar a aquellos casos con notas del 1 al 5 como “insatisfechos”, quedando como un grupo único debido a su baja satisfacción con el proceso. En segundo lugar, se analizaron los casos “satisfechos” (notas 6 y 7) respecto de los atributos específicos del proceso y la utilidad de la certificación para identificar si había algún grado de variación o consideración.

Se identificó que no existía tal variación, pero sí se observó que, dentro de los atributos del proceso, los tiempos de espera de los resultados de la certificación presentaban una distribución interesante, ya que las calificaciones de los empleadores satisfechos con el proceso se encontraban divididas respecto al tiempo de espera de los resultados. De esta forma, aparte de los grupos de empleadores satisfechos de cada sector, se generaron dos grupos más para clasificar la muestra, “Construcción, Satisfechos, pero no con tiempo de resultados”, y “Servicios y Otros, Satisfechos, pero no con tiempo de resultados”. La distribución quedó segmentada de la siguiente forma:

Tabla 5. Segmentación de personas entrevistadas según área de servicio y grado de satisfacción

N° grupo	Perfil	A1	A2.6	N Entrevistas
Grupo 1	Insatisfechos	Notas 1 a 5	-	5
Grupo 2	Construcción, Satisfechos, pero no con tiempo de resultados	Notas 6 y 7	Notas 1 a 5	3
Grupo 3	Servicios y Otros, Satisfechos, pero no con tiempo de resultados	Notas 6 y 7	Notas 1 a 5	3
Grupo 4	Construcción satisfechos	Notas 6 y 7	Notas 6 y 7	3
Grupo 5	Servicios satisfechos	Notas 6 y 7	Notas 6 y 7	3
Grupo 6	Otros satisfechos	Notas 6 y 7	Notas 6 y 7	3

Informe 3, Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

3.2.2. Tratamiento de la muestra para el análisis cualitativo

Para el análisis de la información, se decidió consolidar los seis grupos iniciales de empleadores, en tres categorías más amplias. La primera categoría, "Empleadores insatisfechos", se mantuvo independiente para concentrar los esfuerzos en identificar y abordar las preocupaciones críticas que pueden afectar negativamente la percepción del proceso de certificación. Este grupo fue esencial para comprender las debilidades y áreas que requieren mejoras.

Por otro lado, se unificaron los sectores de servicios, construcción y otros, dentro de las categorías de "Empleadores satisfechos, pero no con tiempo de resultados" y "Empleadores satisfechos". Esta decisión se fundamentó en la observación de que los temas relacionados con los tiempos de espera, entrega de resultados finales y dificultades con centros de certificación eran preocupaciones comunes entre los empleadores, independiente del sector empresarial. Al combinar estos rubros, se pudo identificar patrones operativos que afectan a un espectro más amplio de industrias, lo que permite la implementación de mejoras que sean beneficiosas de manera transversal.

Al mantener la distinción entre las personas satisfechos, que no estaban conformes con el tiempo de resultados y quienes estaban completamente satisfechos, se pudo destacar también las fortalezas operativas que son valoradas de manera uniforme. En última instancia, esta reconfiguración ayudó a ofrecer recomendaciones más efectivas y aplicables, alineadas con las necesidades diversificadas pero comunes de los empleadores.

Pese a la reagrupación general de los segmentos de empleadores, es importante destacar, que el análisis cualitativo igualmente incorporó especificidades sectoriales cuando fue necesario y del tamaño de las empresas.

Tabla 6. Agrupamiento de la muestra cualitativa

MUESTRA ORIGINAL	NUEVA AGRUPACIÓN
Insatisfechos	Grupo 1: Empleadores insatisfechos
Servicios, satisfechos, pero no con tiempo de resultados	Grupo 2: Empleadores satisfechos, pero no con tiempos de resultados
Construcción y otros, satisfechos, pero no con tiempo de resultados	
Servicios satisfechos	Grupo 3: Empleadores satisfechos
Construcción satisfechos	
Otros satisfechos	

Fuente: Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

3.2.3. Perfiles cualitativos de la muestra

Durante el desarrollo de la etapa cualitativa para lograr un análisis más representativo se crearon perfiles según grupos de satisfacción. Se presenta a continuación un perfil general de las empresas representadas por los empleadores, según el tamaño de aquellas y los roles de los entrevistados. Se agrupó a las empresas en tres categorías: grandes empresas, medianas empresas y pequeñas empresas. El tamaño de estos grupos se definió según la cantidad de trabajadores que se concentra en cada organización (información entregada en rango aproximado por los entrevistados).

Tabla 7. Perfiles cualitativos de la muestra

<p>Grandes Empresas (4):</p> <p>Las grandes empresas agrupadas para esta investigación abarcan los sectores de servicios sanitarios, servicios generales, agroindustria y transporte. Tienen una cantidad de trabajadores que oscila entre aproximadamente 2.300 y 13.000 empleados. Los roles de los entrevistados para este grupo incluyeron analistas de formación, gerentes de recursos humanos, coordinadores de cursos y capacitación, y responsables de capacitación.</p>
<p>Medianas Empresas (6):</p> <p>Las empresas medianas se conformaron abarcando sectores como servicios eléctricos, construcción, call centers, automotoras, sector público y aseo industrial. Se consideró medianas ya que tienen en promedio entre 270 y 700 empleados. Las entrevistas para recopilar esta información se realizaron a jefes de operaciones, gerentes de recursos humanos y finanzas, gestores de capacitación y coordinadores de personal.</p>
<p>Pequeñas Empresas (10):</p> <p>El grupo de pequeñas empresas se configuró con sectores como administración de propiedades, reparación de artefactos a gas y metal mecánica. Promedian una fuerza laboral que varía desde 5 hasta aproximadamente 140 empleados. Para este sector, se entrevistaron a líderes de departamentos de personal, encargados de desarrollo organizacional, dueños, operarios técnicos y personal administrativo.</p>

Fuente: Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

4. Análisis de la Información

En el presente capítulo se desarrolla el análisis de la información de la encuesta aplicada a 300 personas que respondieron en calidad de empleadores de personas beneficiarias del servicio de ChileValora de evaluación y certificación de competencias laborales.

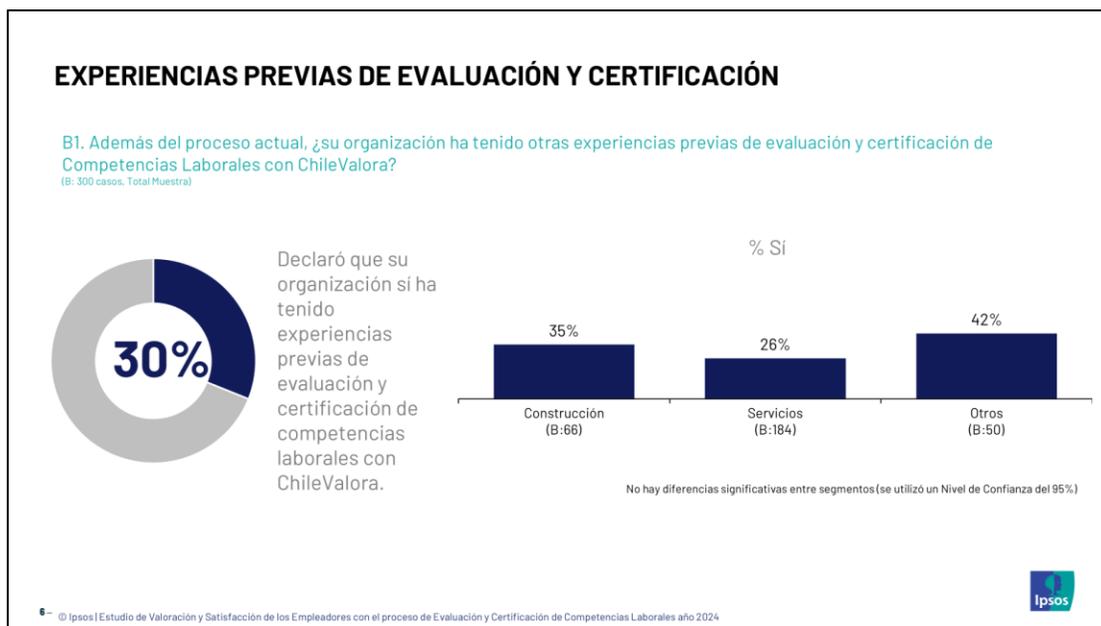
Este capítulo se acompaña del informe gráfico de resultados, archivo PowerPoint que se adjunta en anexo digital del presente informe. Cabe destacar que durante esta sección se realizaron una serie de pruebas destinadas a verificar si existen diferencias estadísticamente significativas entre segmentos dentro del estudio, y también entre mediciones para las variables que sean comparables con la medición previa de 2022, y para comprobar esto se utilizó la prueba z para cálculo de diferencias entre proporciones, con un nivel de confianza del 95% ($Z \geq \pm 1,96$).

El análisis cuantitativo se integra con el análisis cualitativo de las entrevistas realizadas, cuyos hallazgos permiten profundizar, explicar y/o complementar el análisis cuantitativo.

4.1. Conocimiento y experiencias previas con ChileValora

En esta primera sección de resultados se explorará el conocimiento y experiencias previas que tienen las personas empleadoras y sus empresas con respecto a ChileValora. En primer término, se consultó a las y los personas encuestadas que representaban a los empleadores respecto de si su organización había tenido otras experiencias previas de evaluación y certificación de competencias laborales con ChileValora, observándose que un 30% indicó que sí ha tenido experiencias previas, sin que esta cifra varíe significativamente según el sector de la empresa: 35% en el sector construcción, 26% en servicios y 42% en otros sectores.

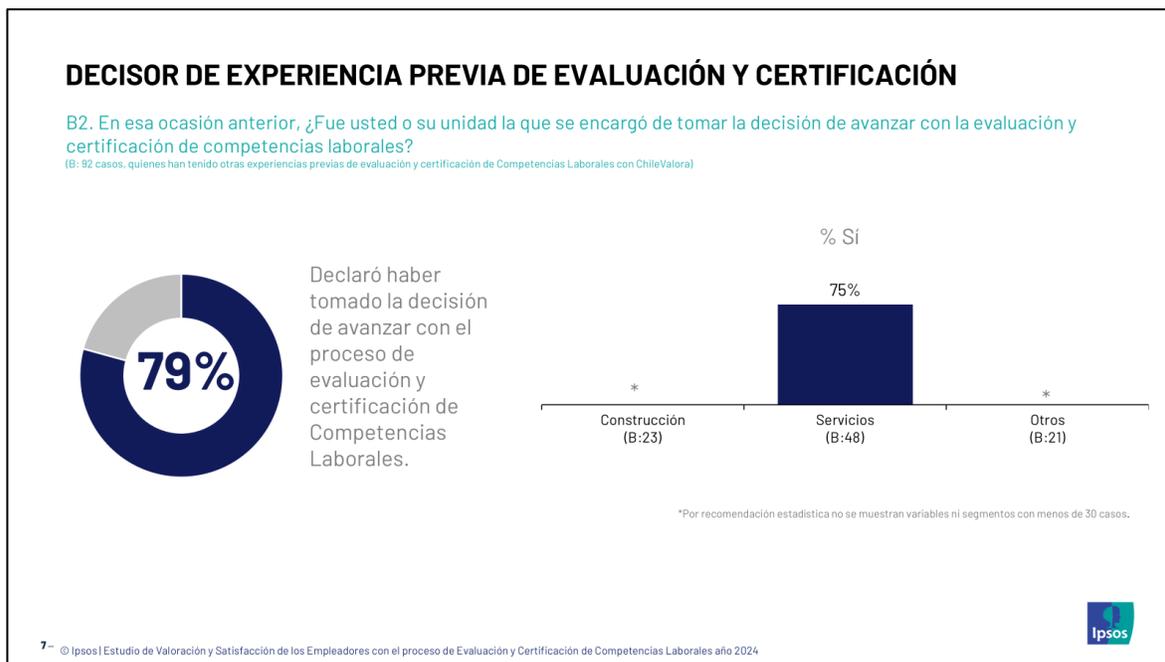
Figura 8. Experiencias previas de Evaluación y Certificación



Fuente: Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

Adicionalmente, entre las personas que indicaron haber tenido alguna experiencia previa con ChileValora, se consultó si fue esa misma persona, o bien su unidad, la que se encargó de tomar la decisión de avanzar con la evaluación y certificación de competencias laborales, observándose que un 79% de este conjunto de personas indicó haber sido ella misma o la unidad la encargada de la decisión. Este resultado solo puede visualizarse para el sector servicios (75%) producto de la baja cantidad de casos en construcción y otros sectores

Figura 9. Decisor de experiencias previas de Evaluación y Certificación



Fuente: Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

Por otra parte, también se consultó a los empleadores respecto de cómo se enteró su empresa de la existencia de ChileValora, en donde las principales menciones señaladas fueron haberse informado por internet (24%), por una empresa u organización (11%), las y los trabajadores de la organización utilizaron sus servicios anteriormente (11%), se informó en web o contacto con algún servicio del Estado (10%) y se informó por redes sociales (10%).

Adicionalmente, entre las personas que indicaron haberse enterado de la existencia de ChileValora por algún medio de contacto asociado a la institución, se consultó respecto de específicamente por qué canal o medio de contacto se informaron, registrándose 6 menciones para la prensa digital (portales de internet), 3 casos para el portal ChileAtiende, 3 casos para ferias laborales o gobierno en terreno, 3 casos en otros medios y 1 caso que indicó no saber cuál fue el medio de contacto.

Figura 10. Medios de información sobre ChileValora



Fuente: Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

En términos de los segmentos según sector, se observa que las personas empleadoras del sector construcción indicaron haberse informado de la existencia de ChileValora en mayor porcentaje que los demás sectores por medio de internet (42%), mientras que en los “otros sectores” la cifra es significativamente más baja, llegando a solo un 8%. En tanto, este último sector alcanza un porcentaje significativamente mayor que indicó haberse informado por medio de web o contacto con algún servicio del Estado (IPS/ChileAtiende, SENCE, etc.), con un 26%.

Tabla 8. Medios de información sobre ChileValora, según segmentos

	Total	Sector		
		Construcción	Servicios	Otros
Base	300	66	184	50
Se informó por internet	24	42	24	8
Por una empresa/organización	11	9	11	12
Los trabajadores/as de la empresa/organización utilizaron sus servicios anteriormente	11	8	10	16
Se informó en web o contacto con servicio del Estado (IPS/ChileAtiende, SENCE, etc.)	10	9	7	26
Se informó por redes sociales	10	20	8	8
Por un centro de certificación que se contactó	8	9	8	6
Por un colega o compañero de trabajo que la habló de ChileValora	8	12	7	8
Por una capacitación o curso, lo contactó una empresa o centro de capacitación	6	2	8	0
Por la normativa, la ley	5	0	7	2
Se informó en web o contacto con ChileValora / Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias	5	5	4	10
Por correo electrónico	3	6	3	0
Por OTIC	3	0	3	2
Asociación gremial	2	3	2	6
Por amigos, familiares o conocidos le han hablado sobre ChileValora	2	3	2	6
Medios de comunicación (televisión, radio, etc.)	2	3	2	0
Por OTEC	2	0	2	0
Otro	11	6	10	18
No sabe, no responde	4	6	4	6

Fuente: Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

Complementando los hallazgos cuantitativos por medio de la profundización obtenidas en el análisis cualitativo. Se desarrollan las principales razones por las que los empleadores eligieron ChileValora, incluyendo comparaciones con otros programas de certificación; la comprensión inicial de proceso, así como también las expectativas iniciales que tenían sobre este.

En general, se identificó al igual que con los resultados cuantitativos, que la elección por ChileValora está altamente influenciada por cumplir normativas vigentes —gestores de inclusión, o quienes debían manejar alimentos o residuos—. En ese marco, ChileValora se escoge por su reputación y por la necesidad de contar con certificaciones oficiales que cumplan con los estándares requeridos por los diversos tipos de industria y ayuden a mantener estándares de calidad y seguridad. Además de que mejoraba la imagen de la empresa frente a auditores y clientes, sumado al hecho de que ChileValora se adapta a las demandas específicas del mercado laboral chileno, lo cual permite certificar competencias de manera estandarizadas.

“(...) la certificación que yo viví en particular (...) es un tema normativo, legal, que tiene que ver con tener un gestor de inclusión laboral.” (Insatisfechos).

“(...), pero sé que estamos muy ligados al acuerdo de producción limpia con está con los alimentos. Y dentro de nuestro programa de participación, tenemos la obligación de certificar competencias laborales cada cierto tiempo.” (Satisfechos, pero no con tiempos de resultados).

Se escoge ChileValora también por su reputación como una entidad con respaldo estatal, lo que le confiere reconocimiento y credibilidad en el mercado laboral. Esta reputación, junto con los perfiles específicos ofrecidos por ChileValora son factores determinantes para elegirlo por sobre otros programas de certificación. En ese sentido, la certificación implica un reconocimiento a las capacidades y competencias adquiridas por los trabajadores a lo largo de su experiencia laboral. Esto se veía como una oportunidad para validar competencias laborales dentro de un marco regulatorio formal, lo cual podría implicar mejoras en la empleabilidad y el valor de los colaboradores en el mercado laboral. A su vez, existía la expectativa de que la certificación ayudara a identificar y cerrar brechas de competencias entre los colaboradores, lo cual podría conducir a un mejor desempeño laboral y eficiencia operativa dentro de las distintas empresas.

“Entonces, creemos que es una entidad que tiene mucho peso por el tema que lo respalda el gobierno, o el Estado, y por el tema que llega a este público objetivo que es el nuestro.” (Satisfechos).

“Bueno, de partida, (...) ChileValora es bien conocida, así que de partida si nos capacitamos por una empresa que está asociada o validada, de por sí el valor de eso ya te da un poco más de credibilidad.” (Satisfechos)

“Mi expectativa es que yo tenga un grado de diferenciación con mi competencia al estar certificado en ChileValora. (...), que signifique un rasgo diferenciador.” (Insatisfechos)

Las expectativas respecto al desarrollo del proceso de certificación eran que el proceso fuera directo, claro y con una comunicación eficaz. Es importante para los representantes que se cuente con información clara sobre los

pasos a seguir y los tiempos involucrados. Muchas veces la comprensión sobre el proceso no era profunda en un comienzo, ya que se delegaba dicha comprensión y gestión del proceso a las casas capacitadoras

“Entonces los tiempos de espera y la falta de comunicación fue lo más latero y lo más desagradable, por lo menos en este proceso”. (Satisfechos, pero no con tiempos de resultados).

“Mayor comunicación me imagino, con ChileValora no tuve ninguna oportunidad de contactarme”. (Insatisfechos).

Las empresas por lo general toman cursos preparatorios a través de una OTEC (Organismos Técnicos de Capacitación) antes de someterse a las evaluaciones de ChileValora. No obstante, los participantes han señalado que la conexión entre el contenido de los cursos y los procesos de evaluación a menudo son insuficientes, lo cual deviene en confusión y frustración. Este desajuste también genera la percepción de que la certificación final no siempre refleja adecuadamente las competencias adquiridas durante la capacitación.

“Era super complejo el sistema, lo encontré largo, tedioso y complejo. (...). Es decir, la prueba que aplicó ChileValora, no tenía mucha relación con la realidad, (...).” (Satisfechos, pero no con tiempos de resultados).

“Y las cosas de la prueba son tan específicas que no conversan con cómo se evaluaron los conocimientos en la OTEC, ni cómo te entregaron los contenidos en la OTEC” (Insatisfechos).

“Ahora, en sí, yo creo que la personalidad del evaluador o cómo tú te sientes frente al evaluador, igual te juega en contra o a favor.” (Insatisfechos).

Se esperaba que la capacitación abordara contenidos relevantes y actualizados, lo cual significaría que los colaboradores adquirieran habilidades prácticas y aplicables de manera inmediata a las diversas labores.

A su vez, esperaba que la evaluación fuera estandarizada, para medir de manera uniforme las competencias y acorde a los contenidos entregados en la capacitación.

“Mi expectativa era contar con un buen curso, para poder contar con los conocimientos y así poder dar una buena prueba, un buen examen. Había expectativas altas y sabíamos también la complejidad que tenían estos exámenes (...). (Insatisfechos).

“La expectativa la teníamos todas, que iba a ser algo positivo, (...) yo te cuento que este trabajo es super inseguro, porque si un supervisor te dice que no almacenaste un producto bien, (...) esa trabajadora a fin de año o cuando había un proceso de licitación quedaba afuera por solo el hecho de no haberlo almacenado bien” (Satisfechos, pero no con tiempos de espera)

Aunque algunos empleadores podían tener un conocimiento más profundo de las distintas etapas del proceso, especialmente aquellos que han estado más involucrados o quienes tenían experiencias previas con ChileValora, en general, hay una comprensión clara del propósito de cada fase del ciclo de certificación. Sin embargo, en ciertos

casos se percibe una falta de distinción entre las etapas y actores involucrados en la capacitación, evaluación y certificación.

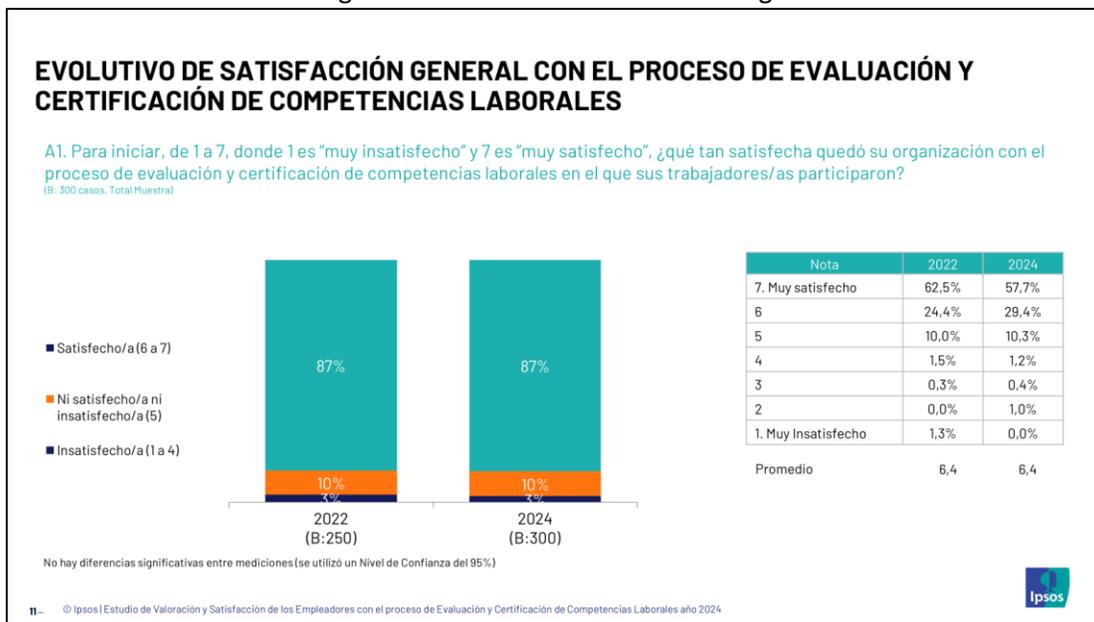
“Hicimos el curso, ya, ahora viene la evaluación, ¿cuándo es la evaluación?, ¿Cuánto tiempo se demora la evaluación? Ya, después de la evaluación, ¿qué viene? Así fue como íbamos descubriendo en el camino (Insatisfechos).

“La verdad, del funcionamiento de ChileValora, desconozco en gran sentido. (...) Yo participé en la de gestor de inclusión laboral (...). Sé que es algo muy burocrático, que hay que tener millones de respaldo, y adjuntar toda la información, pero más allá de eso, no lo sé.” (Satisfechos, pero no con tiempos de resultados).

4.2. Evaluación del proceso de certificación

Otra de las dimensiones de análisis que fueron abordadas con las personas empleadoras tiene que ver con su evaluación y niveles de satisfacción asociados al proceso de certificación y sus distintas etapas. En este sentido, un primer indicador global que se midió corresponde a la satisfacción general inicial con el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales, proceso que fue evaluado en general con muy buenas notas, alcanzando un promedio de 6,4, con 58% de notas 7 y 29% de notas 6 (87% de notas 6 y 7 en total), mientras que solo un 3% evaluó su satisfacción con notas de 1 a 4. Adicionalmente, cabe destacar que estos buenos resultados tienen una alta estabilidad en el tiempo, sin presentar variaciones estadísticamente significativas en comparación con los resultados de 2022.

Figura 11. Evolutivo de Satisfacción general

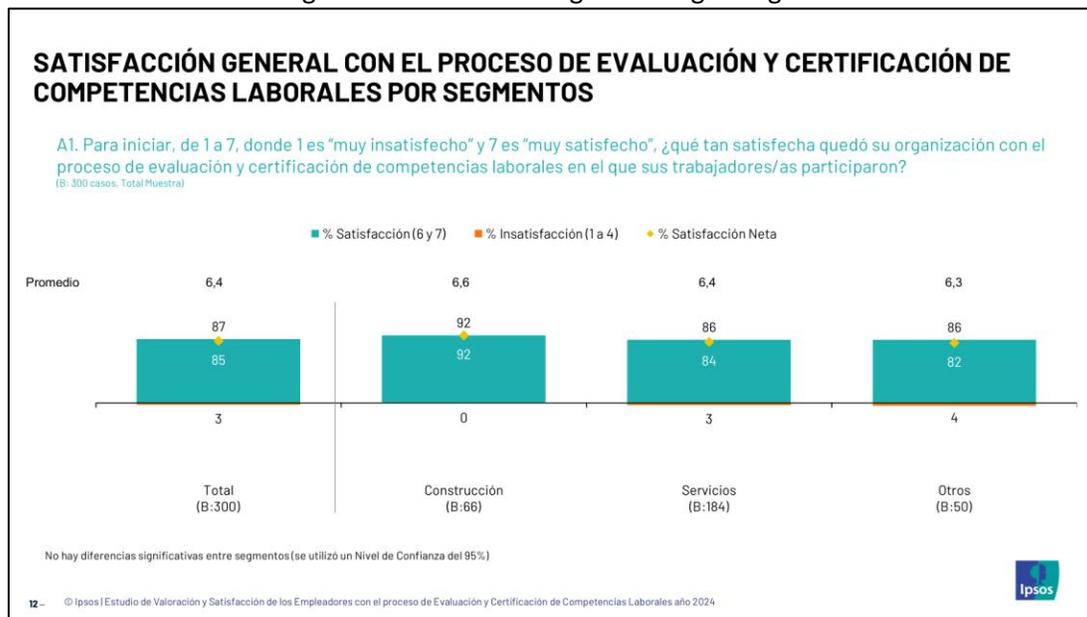


Fuente: Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

En tanto, al observar los resultados de la satisfacción general inicial según los segmentos por sector, se observa que la buena evaluación es transversal a todos los sectores, sin presentar diferencias significativas entre los

segmentos. El sector construcción alcanza una satisfacción neta de 92%, mientras que en el sector servicios es de un 84% y en otros sectores un 82%.

Figura 12. Satisfacción general según segmentos

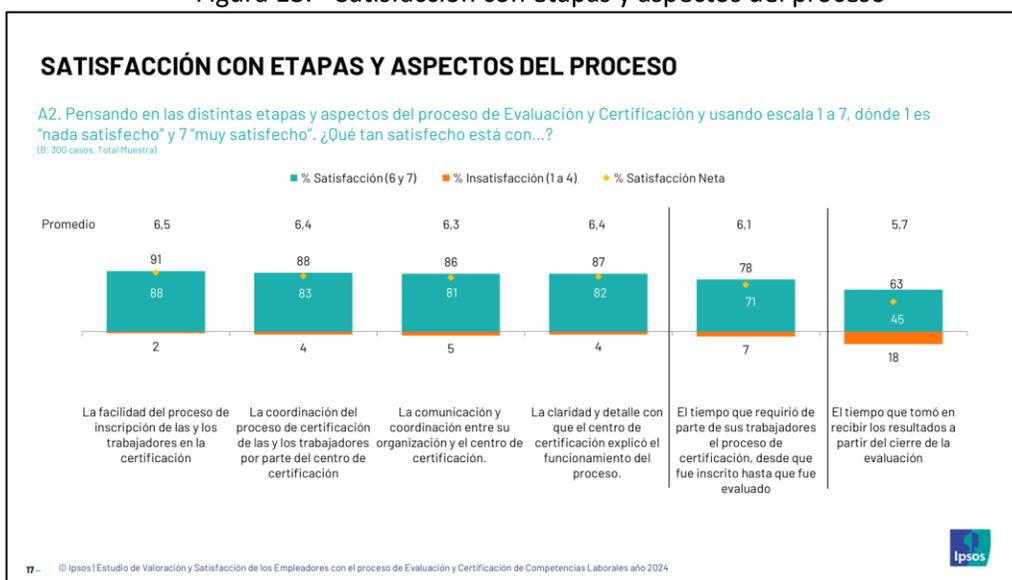


Fuente: Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

En segundo término, se consultó a las personas empleadoras respecto de sus niveles de satisfacción con distintas etapas y aspectos del proceso, observándose que en términos generales la evaluación es bastante positiva, con evaluaciones netas de 70% o más en cinco de las dimensiones consultadas: “La facilidad del proceso de inscripción de las y los trabajadores en la certificación” alcanza una neta de 88%, siendo el atributo mejor evaluado, “la coordinación del proceso de certificación de las y los trabajadores por parte del centro de certificación” registra una neta de 83%, “la comunicación y coordinación entre su organización y el centro de certificación” tiene una neta de 81%, “la claridad y detalle con que el centro de certificación explicó el funcionamiento del proceso” alcanzó una neta de 82%, y “el tiempo que requirió de parte de sus trabajadores el proceso de certificación, desde que fue inscrito hasta que fue evaluado” con una neta de 71%.

En tanto, el único atributo que se escapa de este desempeño de excelencia, pero que de todos modos mantiene un buen desempeño, es “el tiempo que tomó en recibir los resultados a partir del cierre de la evaluación”, que registra una satisfacción neta de 45%, con un promedio de 5,7.

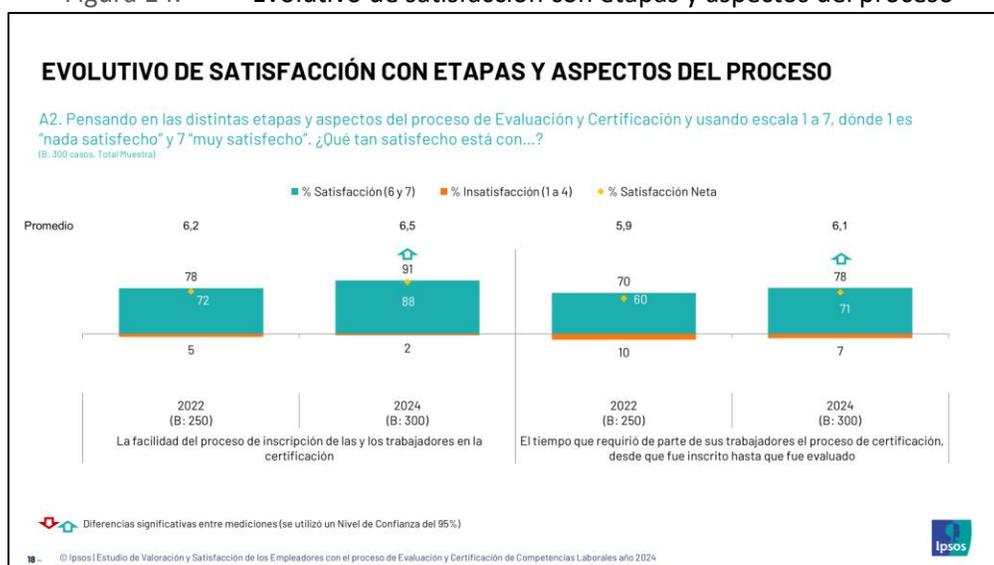
Figura 13. Satisfacción con etapas y aspectos del proceso



Fuente: Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

Entre este conjunto de atributos consultados, existen dos atributos que mantuvieron su fraseo y estructura con respecto a la medición de 2022, y que por lo tanto resulta posible analizar su comportamiento evolutivo entre ambas mediciones. En primer lugar, el atributo “la facilidad del proceso de inscripción de las y los trabajadores en la certificación” aumenta en su satisfacción neta, pasando de 72% en 2022 a 88% en 2024. En tanto, en atributo “el tiempo que requirió de parte de sus trabajadores el proceso de certificación, desde que fue inscrito hasta que fue evaluado” pasó de un 60% de satisfacción neta en 2022 a un 71% en 2024. Adicionalmente, cabe destacar que en ambos indicadores se registra un aumento estadísticamente significativo en la satisfacción (notas 6 y 7)

Figura 14. Evolutivo de satisfacción con etapas y aspectos del proceso



Fuente: Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

En tanto, al observar los segmentos según sector, se observa que solo dos de los atributos consultados presentan variaciones estadísticamente significativas, y en ambos casos se trata de valores de satisfacción (notas 6 y 7) más altos en el caso del sector construcción. Esta situación ocurre con los atributos “La claridad y detalle con que el centro de certificación explicó el funcionamiento del proceso” (98% de satisfacción en el sector construcción) y “El tiempo que tomó en recibir los resultados a partir del cierre de la evaluación” (80% de satisfacción en el sector construcción).

Tabla 9. Satisfacción con etapas y aspectos del proceso, según segmentos

		Total	Sector		
			Construcción	Servicios	Otros
Base		300	66	184	50
A2.1 La facilidad del proceso de inscripción de las y los trabajadores en la certificación	%Satisfacción (6 y 7)	91	97	90	86
	% Insatisfacción (1 a 4)	2	0	3	2
	Satisfacción Neta	88	97	87	84
	Promedio	6,5	6,7	6,4	6,4
A2.2 La coordinación del proceso de certificación de las y los trabajadores por parte del centro de certificación	%Satisfacción (6 y 7)	87	92	87	82
	% Insatisfacción (1 a 4)	4	0	5	6
	Satisfacción Neta	83	92	83	76
	Promedio	6,4	6,6	6,4	6,2
A2.3 La comunicación y coordinación entre su organización y el centro de certificación	%Satisfacción (6 y 7)	86	95	84	88
	% Insatisfacción (1 a 4)	5	0	6	8
	Satisfacción Neta	81	95	78	80
	Promedio	6,3	6,6	6,3	6,3
A2.4 La claridad y detalle con que el centro de certificación explicó el funcionamiento del proceso	%Satisfacción (6 y 7)	87	98	85	82
	% Insatisfacción (1 a 4)	4	2	5	4
	Satisfacción Neta	82	97	80	78
	Promedio	6,4	6,7	6,3	6,3
A2.5 El tiempo que requirió de parte de sus trabajadores el proceso de certificación, desde que fue inscrito hasta que fue evaluado	%Satisfacción (6 y 7)	78	86	76	76
	% Insatisfacción (1 a 4)	7	0	9	4
	Satisfacción Neta	71	86	67	72
	Promedio	6,1	6,5	6,0	6,2
A2.6 El tiempo que tomó en recibir los resultados a partir del cierre de la evaluación	%Satisfacción (6 y 7)	63	80	60	60
	% Insatisfacción (1 a 4)	18	8	21	15
	Satisfacción Neta	45	72	38	46
	Promedio	5,7	6,2	5,5	5,7

Fuente: Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

Si bien los resultados cuantitativos son de alta satisfacción, desde la aplicación de las entrevistas fue posible identificar dos procesos o momentos que son fundamentales para una mejor comprensión de los resultados en función de problemas o deficiencias que se identificaron por parte de los empleadores insatisfechos a nivel general o con algún aspecto. Estos se describen a continuación y al cierre de la sección se presenta un cuadro resumen de la información cualitativa

- Inscripción de personas trabajadoras

El proceso de inscripción para la certificación de las y los trabajadores parece variar en cuanto a su complejidad, dependiendo de la experiencia individual, del centro de capacitación y casa evaluadora involucrada. Algunos empleadores reportaron que el proceso fue sencillo y directo sin distinción por segmento, destacando la claridad en requisitos y la facilidad para completar los formularios necesarios. Sin embargo, otros encontraron que la

inscripción requería una cantidad excesiva de documentación o pasos adicionales que no siempre estaban claros desde un inicio, esto particularmente en segmento insatisfechos.

"El proceso de inscripción no fue para nada engorroso. Yo creo que quizás el proceso, como te comentaba, que ya hace directamente la casa certificadora [...] es lo que podría señalar como que quizás no fue ordenado". (Insatisfechos)

Se identifica que el proceso de inscripción para la certificación es generalmente percibido como accesible y directo por la mayoría de los empleadores. Se ha señalado que la simplicidad del procedimiento puede variar dependiendo del centro en el cual se deben realizar la evaluación y la región en la que se realice. Por ejemplo, en minería se vuelve un problema porque tienes que mandar al trabajador fuera de la faena, el empleador piensa si inscribir o no debido a la falta de centros cercanos

"El proceso fue bastante fácil, solo tuve que enviar mis datos y en poco tiempo ya estaba inscrito". (satisfecho, pero no con tiempo de resultados)

"En regiones, a veces es complicado porque hay que viajar a la ciudad donde está el centro de certificación, y eso puede ser un problema". (satisfecho, pero no con tiempo de resultados)

En síntesis, más allá de las particularidades, el proceso de inscripción de los trabajadores para la certificación con ChileValora, parece ser ágil y directo.

"La verdad es que sí, el proceso fue rápido, conciso, preciso" (Satisfecho).

Esto indica que, el proceso no presentó mayores dificultades y es ejecutado con eficiencia. Sin embargo, podría beneficiarse de más difusión para aumentar la participación futura.

- **La claridad y detalle con que el centro de certificación explicó el funcionamiento del proceso**

La claridad y el detalle con los que los centros de certificación explicaron el funcionamiento del proceso de certificación parecen haber sido insuficientes para insatisfechos. Algunos empleadores describieron la experiencia como confusa, con una falta de explicación adecuada sobre lo que se esperaba en cada etapa del proceso. La falta de guías claras y detalladas puede transmitir inseguridad sobre los pasos a seguir, lo que generó una sensación de desorganización.

"No sabía a quién recurrir. La persona a las que supuestamente tenía contacto de la empresa tampoco tenía claridad". (insatisfecho)

La diferenciación de las distintas etapas con la que los centros de certificación explican el proceso de certificación es fundamental, según empleadores para asegurar que los trabajadores comprendan plenamente lo que se espera de ellos. Hay satisfacción en cuanto a la comunicación acerca de los criterios de evaluación y las competencias específicas a certificar. Sin embargo, algunos empleadores mencionan que la explicación inicial podría ser más exhaustiva, especialmente en cuanto a las expectativas durante las evaluaciones.

"El centro nos dio una buena idea de lo que esperar, pero algunos detalles sobre los documentos necesarios no fueron claros desde el principio" (satisfecho, pero no tiempo de espera)

- **Tiempos en el funcionamiento del proceso**

El tiempo requerido para que los trabajadores completaran el proceso de certificación, desde la inscripción hasta la evaluación, varió significativamente entre las experiencias recolectados en el segmento insatisfecho. Algunos pudieron completar el proceso en un marco de tiempo razonable, mientras que otros enfrentaron demoras inesperadas que impactaron su percepción del proceso. La falta de un cronograma determinado y predecible contribuyó a la frustración.

"El cálculo de los tiempos no era el adecuado. No considero que el proceso haya estado bien diseñado respecto a la al agendamiento de ese día". (insatisfecho)

En el segmento satisfecho, pero no con tiempo de resultados se menciona el tiempo que los trabajadores deben invertir en el proceso de certificación como aspecto crucial que puede influir en la disposición a participar. En general, los entrevistados indicaron que el proceso, desde la inscripción hasta la evaluación, fue razonablemente administrado, es decir bajo tres meses de espera para la recepción de la certificación, aunque puede variar dependiendo del perfil de certificación y la demanda del centro, casos relacionados con la certificación para gestor de inclusión requirieron una espera de hasta seis meses.

"Desde que me inscribí, todo el proceso fue bastante ágil (satisfecho, pero no con tiempo de espera). En unas semanas ya estaba siendo evaluado". Sin embargo, otro mencionó: "Hubo algunas demoras porque había mucha gente inscrita para el mismo perfil, lo que retrasó un poco las evaluaciones"(satisfecho, pero no con tiempo de espera).

- **Coordinación con el centro de certificación**

La coordinación entre el centro evaluador y el empleador en el contexto de ChileValora, parece depender de la cantidad de actores en el proceso. Por ejemplo, se identifican casos minoritarios donde hay acuerdos previos entre instituciones educativas y entidades certificadoras.

En este tipo de ocasiones se menciona a Usach, donde realizó se realiza un proceso de nivelación de conocimientos, en aquella ocasión, la entidad tenía un convenio con Certificate, facilitando el proceso y reduciendo el papeleo para los participantes. Esto sugiere que la existencia de convenios o asociaciones previas entre las instituciones de formación y las certificadoras puede agilizar el proceso de certificación, haciendo que los datos y resultados fluyan de manera más eficiente entre las partes involucradas.

Ahora bien, en la mayoría de los casos, los canales e instancias de comunicación entre las empresas y las entidades involucradas en el proceso de certificación se sistematiza de la siguiente manera:

- a) Comunicación directa con centros de certificación: Las empresas suelen mantener una comunicación directa con los centros de certificación acreditados por Chile Valora. Por ejemplo, se menciona que las empresas trabajan con centros como Yesidor y MG Certificado que proporcionan una guía clara y rápida

para el proceso de certificación. Esto sugiere un canal directo (mail y telefónico) y eficiente entre la empresa y los centros de certificación para gestionar las necesidades de certificación de los trabajadores.

- b) Coordinación interna en las empresas: En las empresas, suele haber un encargado o un equipo responsable de gestionar el proceso de certificación. Por ejemplo, hay una coordinación interna con el área de formación y recursos humanos para organizar las certificaciones. Esta coordinación interna facilita la comunicación y el cumplimiento de los requisitos necesarios para certificarse.
- c) Relación con ChileValora: La relación con Chile Valora generalmente se maneja a través de las instituciones certificadoras. En gran parte de los casos, la empresa capacitadora se encarga de coordinar directamente con Chile Valora para la inscripción y la gestión de la certificación, liberando a las empresas de esta carga.
- d) Feedback y evaluaciones: La comunicación también incluye la retroalimentación post-certificación. Las empresas reciben informes que detallan los resultados de las evaluaciones y certificaciones, se destaca la utilidad de los informes detallados en las competencias evaluadas.

Profundizando en la coordinación del proceso de certificación por parte de los centros de certificación, también se observan ciertas áreas problemáticas. En los testimonios se reportaron inconsistencias en cómo se manejan las diferentes etapas del proceso, desde la evaluación hasta la entrega de resultados. La coordinación del proceso de certificación es parte importante para la percepción de satisfacción con el proceso en su totalidad. Los centros de certificación juegan un papel fundamental para los empleadores, pues permite asegurar que cada etapa del proceso se desarrolle sin contratiempos.

En general, los empleadores evaluaron positivamente la coordinación en los segmentos satisfechos, destacando la profesionalidad y la organización mostrada por los centros. No obstante, se mencionan ciertos retrasos en la planificación de evaluaciones debido a la alta demanda de ciertos perfiles de certificación, específicamente en gestores de inclusión.

"El centro se encargó de todo, y eso nos dio mucha tranquilidad porque sabíamos que estaba en manos de profesionales". (Satisfecho)

"Hubo un poco de descoordinación al principio, pero se solucionó rápidamente cuando contactamos al coordinador". (Satisfecho)

"El muchacho estaba muy bien preparado para responder a cualquier duda que tenía el trabajador". (Satisfecho)

- **Comunicación entre empresa y centro**

La comunicación y coordinación entre las organizaciones de los participantes y los centros de certificación fueron señaladas como áreas con margen de mejora. Transversalmente se identifican comentarios que indicaron falta de comunicación clara sobre el estado de los procesos, lo que resultaba en incertidumbre. La ausencia de un canal de comunicación directo y efectivo con ChileValora durante el proceso de certificación, mencionado por los empleadores, fue un tema recurrentemente señalado en las entrevistas.

"Yo no tenía contacto con Chile Valora. Solamente tengo que esperar que le llegue el resultado a las personas que dieron la evaluación". (Insatisfechos)

La mayoría de las organizaciones mantienen una comunicación efectiva con los centros de certificación, asegurando que las necesidades y expectativas de ambas partes se cumplan.

"Siempre tuvimos una línea abierta con el centro de certificación, lo que facilitó resolver cualquier duda rápidamente" (satisfecho, pero no con tiempo de espera).

No obstante, las áreas de mejora apuntan a la necesidad de recibir actualizaciones más frecuentes sobre el progreso de las certificaciones: *"A veces, la comunicación no era tan rápida, y teníamos que esperar para obtener respuestas sobre el estado de las certificaciones". (satisfecho, pero no con tiempo de espera)*

- **La evaluación de personas trabajadoras**

Impacta en el nivel de satisfacción de esta etapa la zona geográfica en donde esté ubicada la empresa, el rubro y la "calidad" de la capacitación que hayan obtenido, junto con que esté relacionada a los elementos abordados en la evaluación misma para obtener la certificación.

Algunos empleadores en áreas urbanas han encontrado el proceso más sencillo debido a la proximidad de los centros en el cual los trabajadores se evalúan, mientras que aquellos en regiones más alejadas han enfrentado mayores desafíos logísticos

Genera insatisfacción la dificultad que implica encontrar centros de capacitación y evaluación en ciertas áreas y regiones que no sean la Región Metropolitana, sobre todo zonas en el norte y sur de Chile.

"Nosotros somos de la quinta región, buscamos y no había, entonces tuvieron que ir a Santiago. Tuvimos una chica de Punta Arenas, lo más cercano era Puerto Montt, pero no se cumplió el quórum, y al final tuvo que venir a Santiago para poder rendir el examen." (Satisfechos, pero no con tiempos de resultados).

También empleadores del segmento insatisfecho sintieron que los tiempos asignados para las evaluaciones no eran adecuados y/o que la calidad de éstas variaba significativamente según el evaluador. Esto indica que la planificación varía según casa certificadora y la estandarización de los procesos para asegurar una experiencia más uniforme podría mejorar.

"La prueba era bastante mal confeccionada [...] con preguntas bastante capciosas, rebuscada". (Insatisfechos)

- **Entrega de certificación y resultados**

El tiempo que tomó recibir los resultados de la certificación fue una fuente común de insatisfacción entre los participantes. En varios casos, los resultados se entregaron mucho más tarde de lo esperado (hasta diez meses luego de la evaluación), lo que generó incertidumbre y ansiedad en los candidatos. La falta de actualizaciones regulares y comunicación proactiva durante el período de espera solo exacerbó estos sentimientos, dejando a trabajadores y empleadores en la incertidumbre sobre el estado de certificación.

"Pasaron meses que no, nosotros insistíamos nomás en que no nos dijeran que es lo que había, que es lo que había pasado". (Insatisfecho)

En cuanto a empleadores satisfechos, el proceso de certificación parece haber sido bastante eficiente en términos de tiempo. Se encuentran aseveraciones como: "fue rápido, conciso, preciso", lo que indica que no tuvieron que invertir un tiempo excesivo desde la inscripción hasta la evaluación y se mantuvo dentro de los tres meses esperado. Experiencia que distancia fuertemente a los segmentos satisfecho e insatisfecho y satisfechos, pero no con tiempo de espera. En ese sentido, se refleja que la satisfacción está relacionada con el proceso y si es o no una carga significativa que se gestionó de manera ágil.

Adicionalmente fue posible encontrar otros hallazgos relacionados con sectores específicos de empresas, los que se detallan a continuación:

En el **sector de la minería**, la facilidad del proceso de inscripción para la certificación presenta desafíos particulares debido a las ubicaciones remotas de las faenas. Los trabajadores pueden enfrentar dificultades logísticas para acceder a los centros donde se realiza la evaluación, lo que representa una mayor problemática en términos de desplazamiento hacia áreas urbanas para completar la inscripción. Sin embargo, un punto de satisfacción se encuentra en la implementación de procesos administrativos simplificados que buscan facilitar la inscripción, aliviando de esta manera las cargas logísticas que enfrentan los trabajadores mineros.

La coordinación del proceso de certificación en el sector minero es de suma importancia debido al alto riesgo inherente a las operaciones y las estrictas normas de seguridad que deben cumplirse. Un dolor comúnmente experimentado es la necesidad de coordinar con múltiples turnos y horarios de faena, lo que puede complicar la planificación. No obstante, los centros de certificación que ofrecen una planificación flexible y adaptada a los turnos mineros son altamente valorados, ya que permiten una coordinación efectiva y alineada con las necesidades específicas del sector.

En cuanto a la comunicación y coordinación entre las empresas mineras y los centros de certificación, se reconoce que es esencial para cumplir con los estándares de seguridad y normativas. Un dolor en este ámbito es la falta de comunicación clara sobre la disponibilidad de evaluadores, lo que puede dificultar la planificación. Por otro lado, una comunicación efectiva que permite ajustes rápidos en la planificación de evaluaciones es un punto de satisfacción clave, contribuyendo a una mejor colaboración y cumplimiento de normas.

En el **sector de servicios**, el tiempo para recibir los resultados de certificación en ocasiones es problemático, especialmente en un área donde la rotación de personal puede ser alta. Los retrasos en la entrega de resultados afectan la planificación del personal y pueden ser un dolor relevante. Los procesos que tardan menos tiempo de entrega de resultados son altamente valorados, ya que facilitan la gestión de trabajadores y permiten a las organizaciones responder rápidamente a las necesidades cambiantes del mercado.

Para algunos empleadores del **área construcción**, la facilidad del proceso de inscripción es generalmente bien recibida. Aunque se identifica la necesidad de una mayor promoción y difusión de las oportunidades de inscripción, especialmente en empresas pequeñas donde la información puede no estar fácilmente disponible y se requiere de mayor difusión y disposición de canales de información, de todos modos, el proceso en sí es percibido como rápido y eficiente, lo que facilita la participación de los soldados sin mayores complicaciones.

La comunicación y coordinación, específicamente en el área construcción con los centros de certificación también destacan por efectividad. Aunque la falta de claridad sobre el papel de ChileValora dentro de la coordinación del

proceso puede causar confusión, la comunicación es percibida clara y los tiempos de respuesta son rápidos, facilitando una buena colaboración entre las empresas y el centro de certificación.

Las entrevistas abordaron las diversas etapas del proceso de certificación y su evaluación. A partir de los hallazgos cualitativos se formuló un cuadro que ordena etapas, su descripción relatada de los empleadores, los actores involucrados, los elementos de satisfacción y los “dolores” o aspectos relacionados con la insatisfacción y/o factibles de ser mejorados.

Tabla 10. Satisfacción con etapas y aspectos del proceso, según segmentos

ETAPA	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	ACTORES INVOLUCRADOS	ELEMENTOS DE SATISFACCIÓN	DOLORES
INSCRIPCIÓN DE PERSONAS TRABAJADORAS	Esta etapa se centra en cómo el encargado de RRHH inscribe el programa de certificación. El proceso generalmente comienza con la difusión de información sobre la certificación a través de la empresa o directamente por los centros de certificación. Se recolecta documentación personal y requisitos previos para ser elegibles.	<ul style="list-style-type: none"> •Centros de certificación •Representantes de recursos humanos (grandes empresas) o responsable de la empresa 	<p>Proceso rápido y sin complicaciones, facilitando la inscripción. (Transversal)</p> <p>Proceso en línea simplificado y accesible. (Transversal)</p>	Trámites considerados burocrático o lentos por demandas de documentos en físico y no digitalizados. (insatisfecho)
COORDINACIÓN DE LA EVALUACIÓN CON EL CENTRO DE CERTIFICACIÓN	Una vez inscritos, el centro de certificación organiza y coordina las evaluaciones necesarias. Esto implica la planificación de fechas y horarios para las evaluaciones, así como la logística para ejecutarlas.	<ul style="list-style-type: none"> •Centros de certificación •Empresas 	<p>Buena organización y preparación del personal del centro, lo que contribuye a un proceso fluido y bien gestionado. (Transversal)</p> <p>Coordinación eficiente y asignación clara de tareas. (Transversal)</p>	<p>Retrasos ocasionales en la planificación de evaluaciones debido a la alta demanda de ciertos perfiles (gestores de inclusión).</p> <p>Falta de claridad en los roles y responsabilidades (ChileValora/Centro de certificación).</p>
EVALUACIÓN	Momento en que se realiza la evaluación (teórica y/o práctica)	<ul style="list-style-type: none"> •Centros de certificación •Trabajadores a certificarse •Evaluadores 	<p>Cuando las evaluaciones han sido acorde y pertinentes a los contenidos abordados en la capacitación previa</p> <p>Cuando el evaluador demuestra las competencias suficientes para evaluar</p>	<p>Necesidad de mayor enfoque práctico en las evaluaciones, ante exceso de enfoque teórico.</p> <p>Dificultades logísticas en regiones alejadas, donde los trabajadores deben viajar largas distancias. (insatisfecho y satisfecho, pero no con tiempo de espera)</p>
COMUNICACIÓN ENTRE EMPRESA Y CENTRO	Esta etapa continua entre la empresa y el centro de certificación entre la coordinación de la evaluación y la entrega de certificado.	<ul style="list-style-type: none"> •Centros de certificación •Representantes de recursos humanos •Evaluadores 	<p>Comunicación clara y tiempos de respuesta cortos, lo que facilita buena colaboración entre las partes involucradas. (Transversal)</p> <p>Línea de comunicación abierta y efectiva con el</p>	<p>Limitada claridad sobre el rol de ChileValora en el proceso, lo que podría generar confusión. (transversal)</p> <p>Necesidad de actualizaciones más frecuentes sobre el progreso de las certificaciones. (transversal)</p>

			centro, facilitando la resolución de dudas rápidamente. (Transversal)	Respuestas lentas a consultas. (insatisfecho)
ENTREGA DE CERTIFICACIÓN Y RESULTADOS	Finalmente, esta etapa describe el tiempo que transcurre entre la finalización de las evaluaciones y la recepción de los resultados. Un tiempo de respuesta rápido es crucial para mantener la motivación de los trabajadores y permitir a las empresas tomar decisiones informadas sobre la planificación del personal y el desarrollo profesional.	<ul style="list-style-type: none"> •Centros de certificación •Empresas •Trabajadores •ChileValora 	Entrega rápida de resultados, cumplimentando las expectativas de los participantes. (Satisfechos)	Demoras significativas que generan incertidumbre y ansiedad. (insatisfecho, satisfecho, pero no con tiempo de espera)

Fuente: Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

Si bien se identifican “dolores” o aspectos perfectibles del proceso, también se pudo identificar como a dos gatilladores claves de la insatisfacción, es decir, dolores que llevados a un punto crítico se convierten en fuente de insatisfacción:

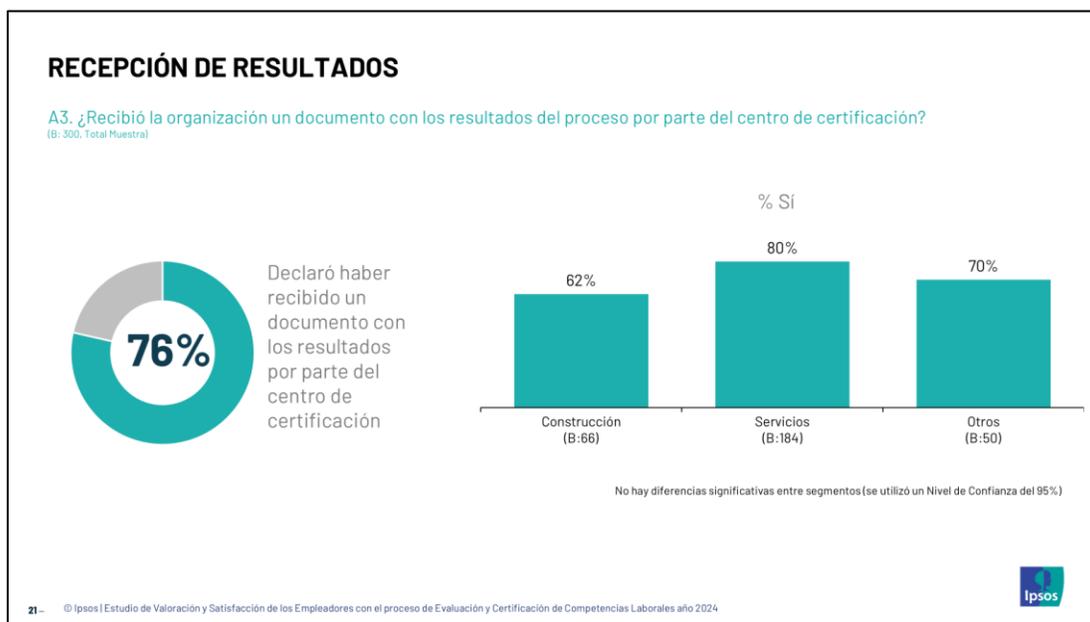
Tabla 11. Gatilladores de Insatisfacción

ASPECTOS DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN	DOLORES	PUNTOS DE SATISFACCIÓN
La claridad y detalle con que el centro de certificación explicó el funcionamiento del proceso	En esta etapa, el centro de certificación proporciona a trabajadores y en ocasiones a la empresa una explicación detallada de lo que implica el proceso de certificación. Esto incluye los objetivos de la certificación, los criterios de evaluación	Complejidad en entender completamente el papel de ChileValora, sugiriendo necesidad de mayor claridad. (Transversal) Falta de información exhaustiva sobre requisitos y expectativas de las evaluaciones. (insatisfecho, satisfecho, pero no con tiempo de espera)	Explicación detallada del proceso y evaluación, proporcionando confianza a participantes y empleadores. (satisfecho)
El tiempo que requirió de parte de sus trabajadores el proceso de certificación, desde que fue inscrito hasta que fue evaluado	Esta etapa mide el tiempo que los trabajadores deben dedicar al proceso de certificación, desde su inscripción hasta la realización de las evaluaciones.	Retrasos debido a la alta demanda y falta de disponibilidad de evaluadores certificados. (Certificación gestor de inclusión)	Proceso ágil para la mayoría, permitiendo evaluaciones en un plazo razonable.

Fuente: Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

Por otra parte, también se consultó a los empleadores respecto de si su organización recibió un documento del proceso por parte del centro de certificación, registrándose un 76% de personas empleadoras que indicaron sí haberlo recibido. Dicha cifra no presenta variaciones estadísticamente significativas en ninguno de los sectores, con un 80% en el sector construcción, 70% en otros sectores y 62% en el sector servicios.

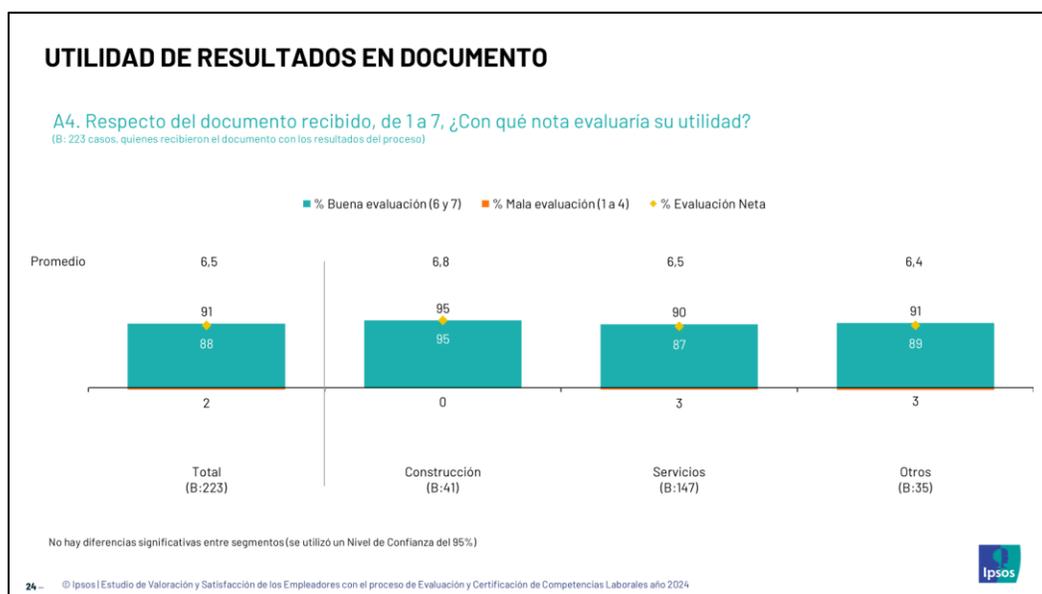
Figura 15. Recepción de resultados



Fuente: Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

En tanto, dentro del conjunto de empleadores que indicaron haber recibido el documento, el 91% evaluó el documento con una nota 6 o 7, y solo un 2% lo evaluó con notas de 1 a 4, alcanzándose una evaluación neta de 88%, con un promedio de 6,5. Esta evaluación positiva se mantiene de modo transversal en todos los sectores, con evaluaciones netas de más de 85% en los tres sectores, sin que se presenten diferencias estadísticamente significativas entre sus resultados.

Figura 16. Utilidad de resultados en documento



Fuente: Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

En base a los hallazgos cualitativos, se ha señalado por parte de los empleadores que la documentación, en ocasiones, carece de detalles específicos acerca de áreas en las cuales no se cumple el requisito de aprobación. Mayor detalle podría ser útil tanto para los trabajadores como para las empresas. Por ejemplo, se mencionó que *“resultados no incluían información concreta sobre áreas de mejora, lo que limitaría su utilidad para planificar futuras capacitaciones o intervenciones” (Satisfechos, pero no con tiempo de resultados).*

“Que la trabajadora estaba, que bueno, entregaba un porcentaje de la certificación como y además acreditaba que la trabajadora estaba certificada y aparecía con una nota y todo eso. Era como bien generalizado el certificado.” (Satisfechos)

“Lo que incluye es, aparte de tus datos personales, es el código ID de la certificación, que es un código, entiendo que es único, tu cargo en la empresa, qué estudios tiene, y te incluye tu calificación por cada uno de los módulos y al último un puntaje de evaluación general.” (Satisfechos)

“A ver, nos llegó una hoja con una con unos porcentajes de acuerdo con los ítems que eran los evaluados, pero no se nos dijo, por ejemplo, nuestro porcentaje de cumplimiento en la prueba, no se nos dijo. En la parte de la entrevista, no se nos dijo separado cuál fue la evaluación del certificador, no se nos dijo tampoco.” (Insatisfechos)

“Sí, recuerdo que lo entregaron, pero lamentablemente nosotros nos robaron dos veces acá. Entonces todo lo que llegó en mi computador se perdió, no lo pudimos recuperar.” (Satisfecho, pero no con tiempo de espera)

“Solamente los datos de la persona. Y si era aprobado o reprobado, no tengo más.” (Satisfecho, pero no con tiempo de espera)

En algunos casos, los empleadores han expresado su deseo de recibir informes más detallados que no sólo indiquen el resultado, sino que también proporcionen un análisis de las áreas de competencia y aquellas que requieren mejora. Esto permitiría a la organización identificar fortalezas y debilidades específicas en las habilidades de sus empleados, facilitando así la planificación.

En este sentido, la entrega de resultados se podría beneficiar de estandarizar su forma a un informe que desglosara el desempeño en diferentes áreas de competencia proporcionaría a las empresas una visión más clara de cómo podrían apoyar mejor a los trabajadores en el desarrollo profesional continuo.

En síntesis, mientras que los documentos actuales cumplen con su propósito básico de informar² la aprobación en porcentajes y en ocasiones contadas con comentarios anexados, existe un potencial considerable para que se conviertan en herramientas más poderosas para el desarrollo organizacional. Estandarizando el tipo de informe entregando comentarios detallados según dimensión evaluada y expectativas de cumplimiento.

“Encuentro que es útil, o sea, obviamente señala las brechas y la verdad es que es bastante explícito como decir dónde están según lo que se evaluó. Lo que hemos tenido que ver con el

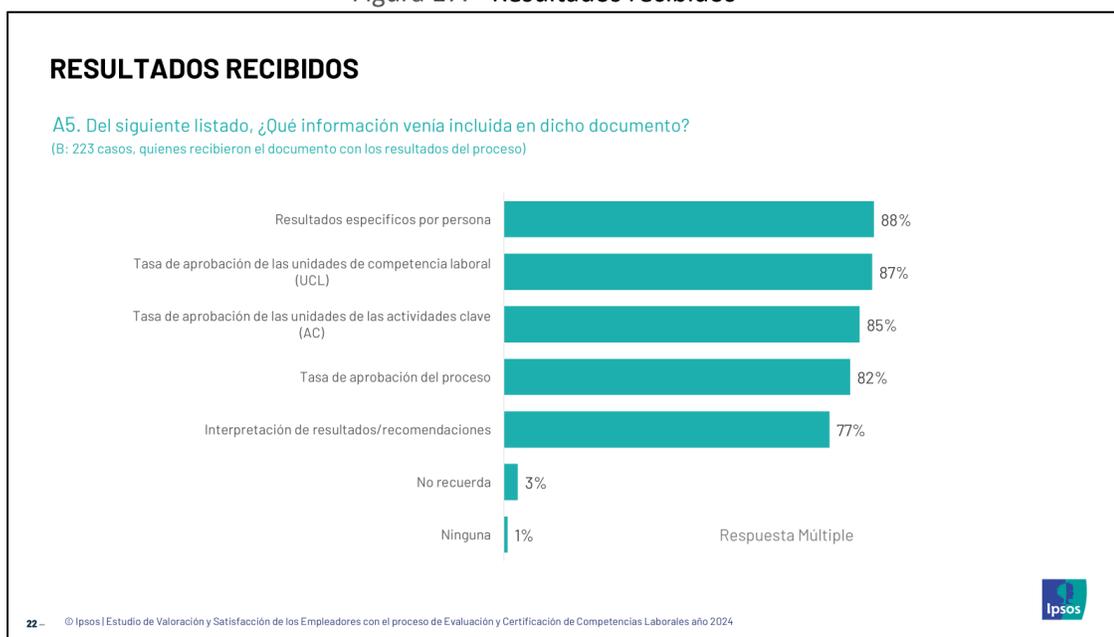
² En ocasiones se mencionó que no se reciben documentos aparte de la certificación.

centro, ya más en reunión, que quizás podría también asimilarse en el informe inicialmente, tiene que ver con ir un poco más allá la explicación." (Satisfechos)

Es relevante también señalar, que ciertos informes de resultados llegan solo de manera directa a los trabajadores, por lo que en áreas de recursos humanos este documento no llega individualizado. De lo cual se espera una centralización de toda la información con el fin de dar orden al respectivo proceso. Si bien fueron casos aislados, es posible identificarlos en los distintos segmentos analizados.

Adicionalmente, al mismo conjunto de empleadores que afirmaron haber recibido el documento, se les solicitó que indicaran que información venía incluida en dicho documento, observándose que el 88% señaló que tenía los resultados específicos por persona, 87% la tasa de aprobación de las unidades de competencia laboral (UCL), 85% la tasa de aprobación de las unidades de las actividades clave (AC), 82% la tasa de aprobación del proceso y 77% la interpretación de resultados o recomendaciones. Solo un 3% indicó que no recuerda el contenido del documento, mientras que un 1% indicó que no tenía ninguno de los contenidos consultados.

Figura 17. Resultados recibidos



Fuente: Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

En los resultados de contenido de los documentos según segmentos, no se observan variaciones estadísticamente significativas según el sector del empleador/a.

Tabla 12. Resultados recibidos, según segmentos

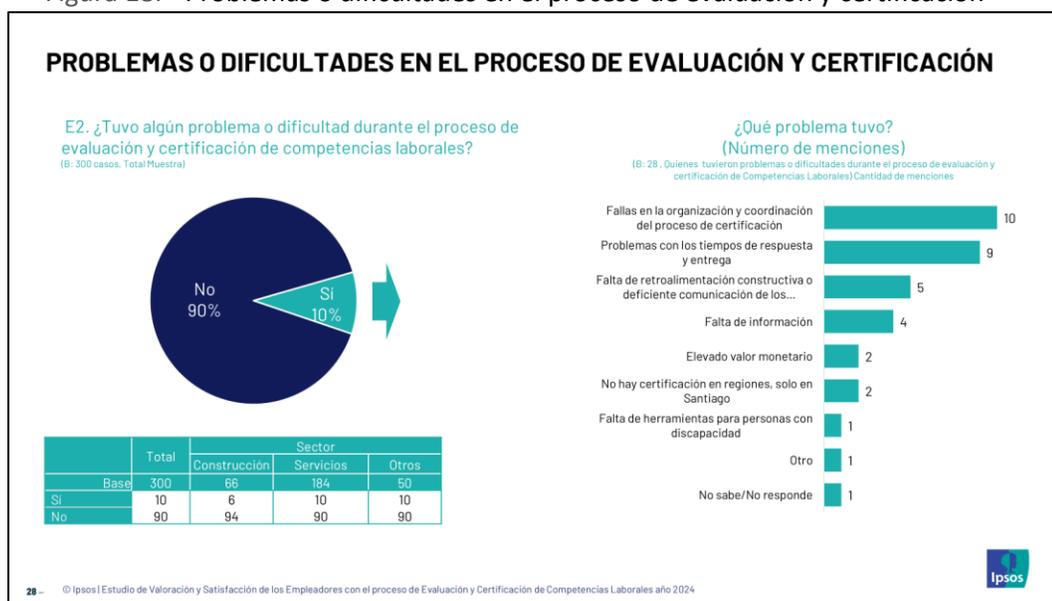
	Total	Sector		
		Construcción	Servicios	Otros
Base	223	41	147	35
Resultados específicos por persona	88	88	88	89
Tasa de aprobación de las unidades de competencia laboral (UCL)	87	88	88	86
Tasa de aprobación de las unidades de las actividades clave (AC)	85	90	84	80
Tasa de aprobación del proceso	82	78	82	86
Interpretación de resultados/recomendaciones	77	80	77	77
No recuerda	3	0	3	6
Ninguna	1	2	1	0

Fuente: Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

Otro aspecto del proceso de evaluación y certificación de competencias laborales que fue consultado tiene que ver con la experiencia de problemas o dificultades durante el proceso, en donde un 10% de las personas empleadoras indicaron haber tenido algún problema. Esta cifra es bastante estable entre los sectores, sin presentar diferencias estadísticamente significativas, y alcanzando un 10% en servicios y otros sectores, mientras que en construcción corresponde a un 6%.

Respecto de los problemas específicos declarados, las principales menciones fueron las fallas en la organización y coordinación del proceso de certificación (10 menciones) y problemas en los tiempos de respuesta y entrega (9 menciones).

Figura 18. Problemas o dificultades en el proceso de evaluación y certificación

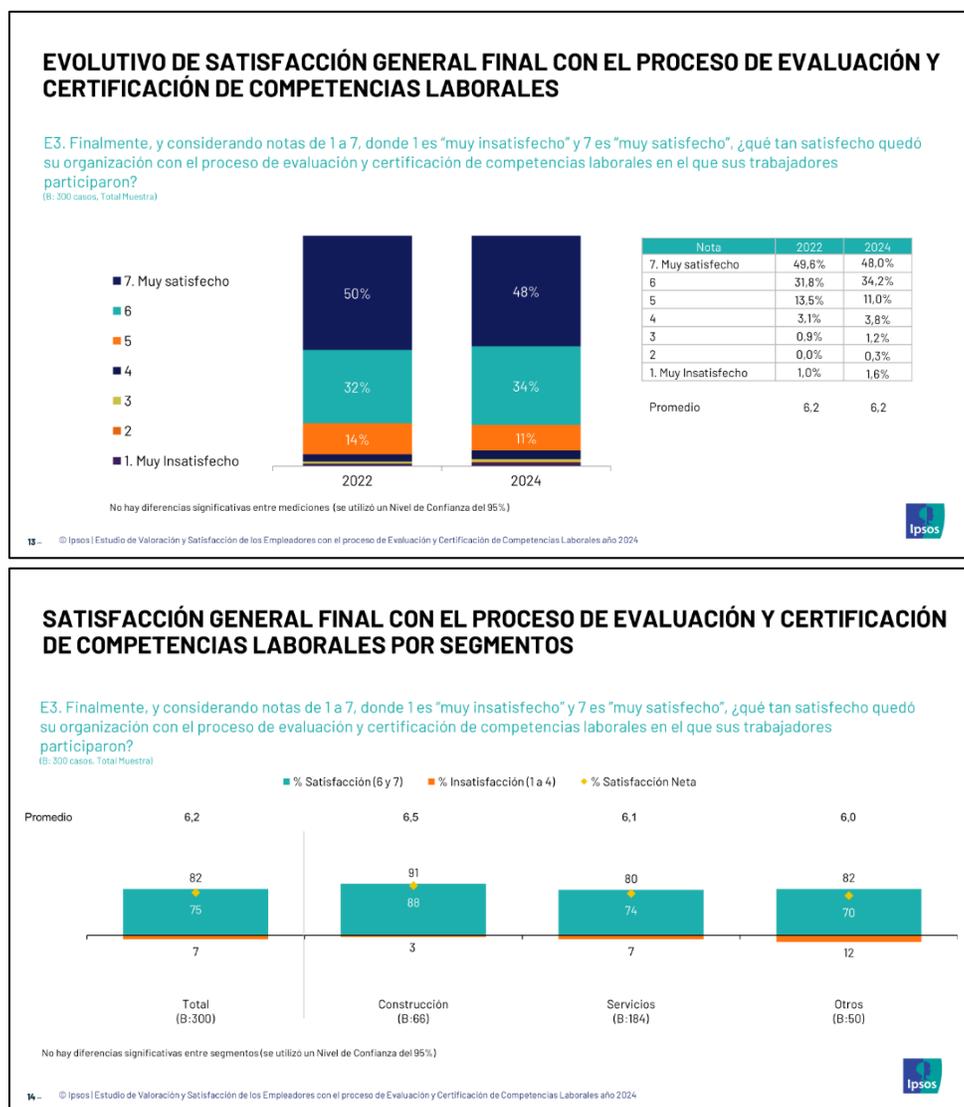


Fuente: Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

Adicionalmente, una vez finalizada la aplicación completa del instrumento, se consultó a las personas empleadoras nuevamente respecto de su nivel de satisfacción con el proceso de evaluación y certificación de

competencias laborales en que participaron sus trabajadores³. Al respecto, en la pregunta final se observó que un 82% evaluó con notas 6 y 7, mientras que un 7% evaluó su satisfacción con notas de 1 a 4, alcanzando una satisfacción neta de 75% y un promedio de 6,2. Nuevamente no se alcanzan a observar diferencias significativas entre los sectores. Esta pregunta de satisfacción al cierre del cuestionario también se aplicó en el año 2022, por lo que es posible comparar los resultados evolutivos del segmento de empleadores. Al respecto, los resultados son muy estables entre ambas mediciones, con promedios de 6,2 en ambos casos, y porcentajes de empleadores que evalúan con notas 6 y 7 de 81% en 2022 y 82% en 2024.

Figura 19. Evolutivo de satisfacción general final



Fuente: Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

³ Respecto del ejercicio concreto de medición del efecto del cuestionario, se observa que la satisfacción disminuye levemente en la medición final de satisfacción, pasando de una satisfacción neta de 85% en la pregunta inicial, a una neta de 75% en la satisfacción final (baja de 10 puntos porcentuales). Esta disminución también se refleja en los promedios, en donde se pasa de un promedio de 6,4 a un 6,2.

Si bien en la pregunta final de satisfacción no tiene una diferencia significativa respecto de la misma pregunta realizada el año 2022, si tiene resultados que son coherentes con la satisfacción inicial: Pese a no haber diferencias estadísticamente significativas sí se observa una tendencia en donde empleadores del sector Construcción tienden a evaluar en forma más positiva al proceso de evaluación y certificación, superando el 90% de evaluaciones positivas. La segunda posición la ocupan la agrupación de Otros Servicio con 82% de evaluaciones positivas. Mientras que la tercera posición se instala Servicios con 80% de evaluaciones positivas.

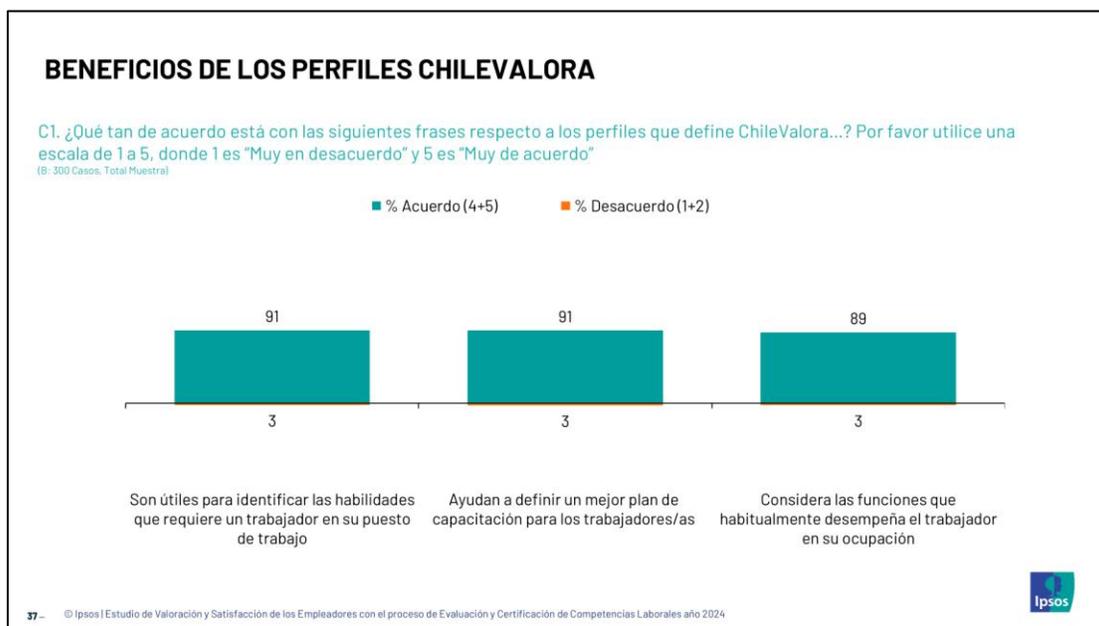
Y también es importante indicar entre la pregunta de satisfacción general inicial, que corresponde a la recomendada en estudios de satisfacción dado que recoge de forma más natural y sin sesgos la opinión de las personas consultadas, y la pregunta final no hay diferencias significativas, sí hay una tendencia a la baja. En el caso de la satisfacción general se pasa de 87% a 82% de evaluaciones positivas, mientras que la evaluación negativa pasa de 3% a 7%. Esto produce un cambio del neto de 85% inicial a 75% final. Y esto es efecto del cuestionario, es decir, el efecto reactivo que tienen las dimensiones y aspectos consultados. Y por sectores, Construcción pasa de un neto de 84% a 74%, Servicios cambia de 84% a 74% y los Otros Sectores bajan desde 82% a 70%.

Por tanto, se establece que en este caso hay un efecto cuestionario negativo que estaba siendo relevado en mediciones previas, mientras que en el estudio 2024 se logra bloquear ese efecto y describir la satisfacción simulando la forma en la que las y los representantes de los empleadores hablarían naturalmente a otros de su experiencia.

4.3. Perfiles de ChileValora y capacitación previa

Una cuarta dimensión de análisis relevante para profundizar en la evaluación y percepciones de los empleadores tiene que ver con la evaluación y el uso de los perfiles que define ChileValora. Al respecto, se consultó a las personas empleadoras por su nivel de acuerdo con determinadas afirmaciones asociadas con la utilidad de dichos perfiles. En primer término, cabe destacar que existe una muy buena percepción de la utilidad de los perfiles, con porcentajes de 89% o más de acuerdo con las tres afirmaciones consultadas. Las afirmaciones “Son útiles para identificar las habilidades que requiere un trabajador en su puesto de trabajo” y “Ayudan a definir un mejor plan de capacitación para los trabajadores/as” alcanzan un 91% de acuerdo, mientras que la afirmación “Consideran las funciones que habitualmente desempeña el trabajador en su ocupación” registró un 89% de acuerdo.

Figura 20. Beneficios de los Perfiles ChileValora



Fuente: Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

Adicionalmente, al comparar los resultados de las afirmaciones sobre los perfiles según el sector del empleador, se observa que en el caso de los “otros sectores” se registra un menor nivel de acuerdo con la frase “Ayudan a definir un mejor plan de capacitación para los trabajadores/as”, con un 80%. De todos modos, se debe tener presente que el porcentaje de acuerdo sigue siendo muy alto, pese a que estadísticamente es menor a lo observado en los demás segmentos.

Tabla 13. Beneficios de los Perfiles ChileValora, según segmentos

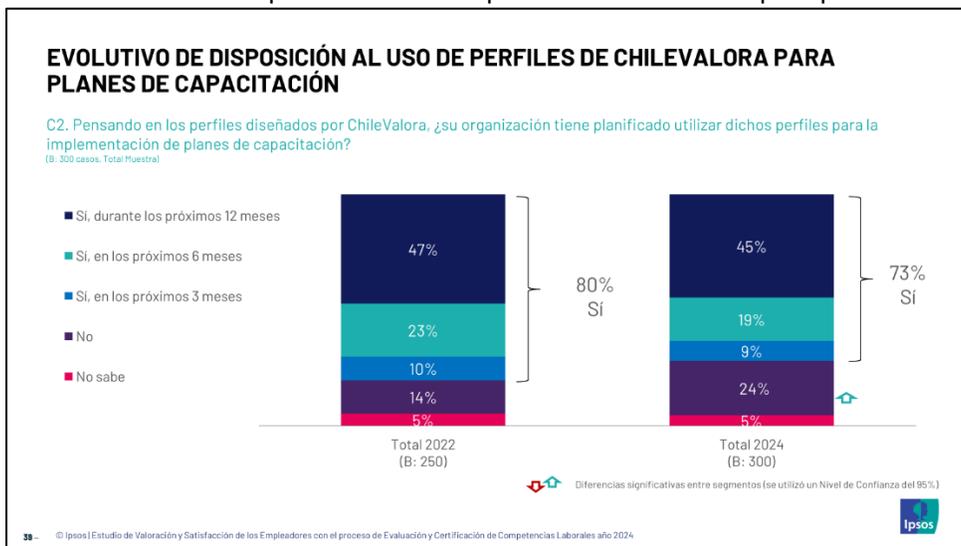
		Total	Sector		
			Construcción	Servicios	Otros
	Base	300	66	184	50
Son útiles para identificar las habilidades que requiere un trabajador en su puesto de trabajo	% Acuerdo (4 y 5)	91	92	92	84
	% Desacuerdo (1 y 2)	9	8	8	8
Ayudan a definir un mejor plan de capacitación para los trabajadores/as	% Acuerdo (4 y 5)	91	94	92	80
	% Desacuerdo (1 y 2)	9	6	8	20
Consideran las funciones que habitualmente desempeña el trabajador en su ocupación	% Acuerdo (4 y 5)	89	89	90	82
	% Desacuerdo (1 y 2)	11	11	10	18

Fuente: Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

Por otra parte, para profundizar en las percepciones en torno a los perfiles diseñados por ChileValora, se consultó respecto de si la organización tiene planificado usar dichos perfiles para la implementación de planes de capacitación, observándose que un 72% indicó que si los utilizaría en algún momento, con un 9% que afirmó que tiene planificado utilizarlos en los próximos 3 meses, 19% en los próximos 6 meses, y 45% en los próximos 12 meses. No obstante, a nivel genera un 24% indicó que no tiene planificado usarlos, cifra que aumenta

significativamente en comparación al resultado del año 2022, donde fue un 14% (10 puntos porcentuales de aumento significativo).

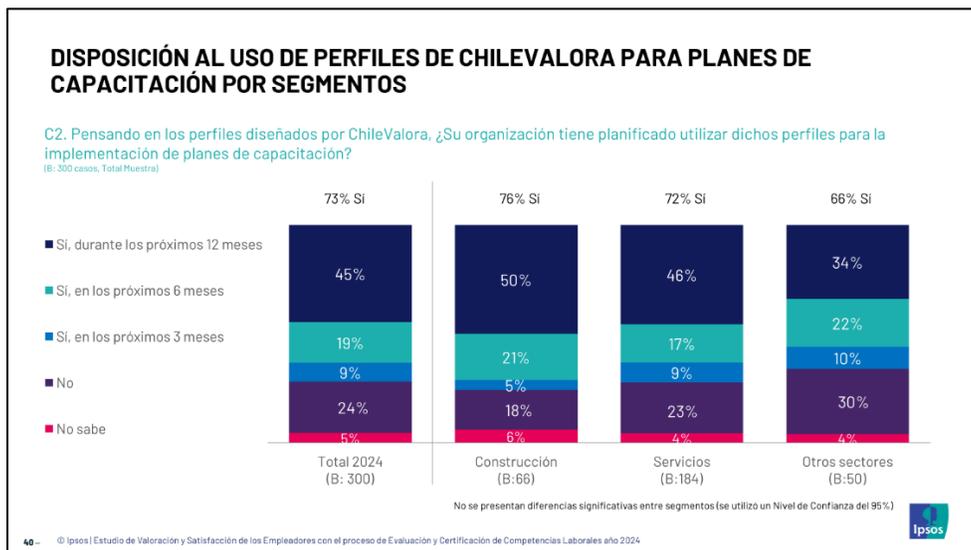
Figura 21. Evolutivo de disposición al uso de perfiles de ChileValora para planes de capacitación



Fuente: Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

Al observar los resultados del potencial uso de los perfiles según el sector, no se observan diferencias estadísticamente significativas, en el caso de construcción un 76% indicó que tiene planificado usarlos en algún momento, 72% en el caso de servicios y 66% en los otros sectores.

Figura 22. Disposición al uso de perfiles de ChileValora para planes de capacitación, según segmentos

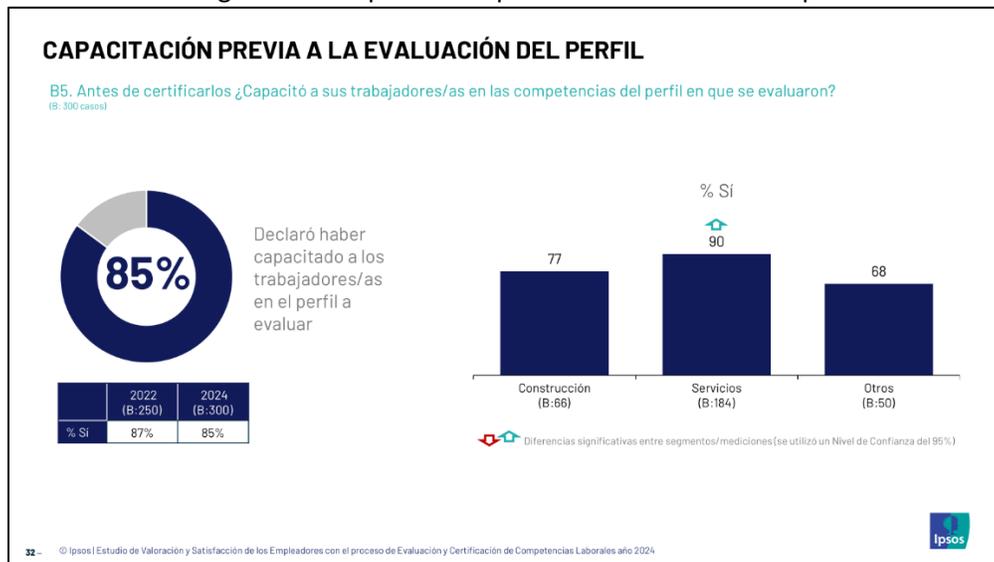


Fuente: Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

Otro aspecto relacionado con el uso de los perfiles corresponde a la realización de capacitaciones previas a la evaluación del perfil, en donde un 85% de los empleadores indicaron haber capacitado a sus personas

trabajadoras en el perfil a evaluar. Esta cifra alcanza un valor significativamente mayor en el caso del sector servicios, en donde un 90% indicó haber capacitado a sus trabajadores, cifra que es de un 77% en el sector construcción y 68% en otros sectores.

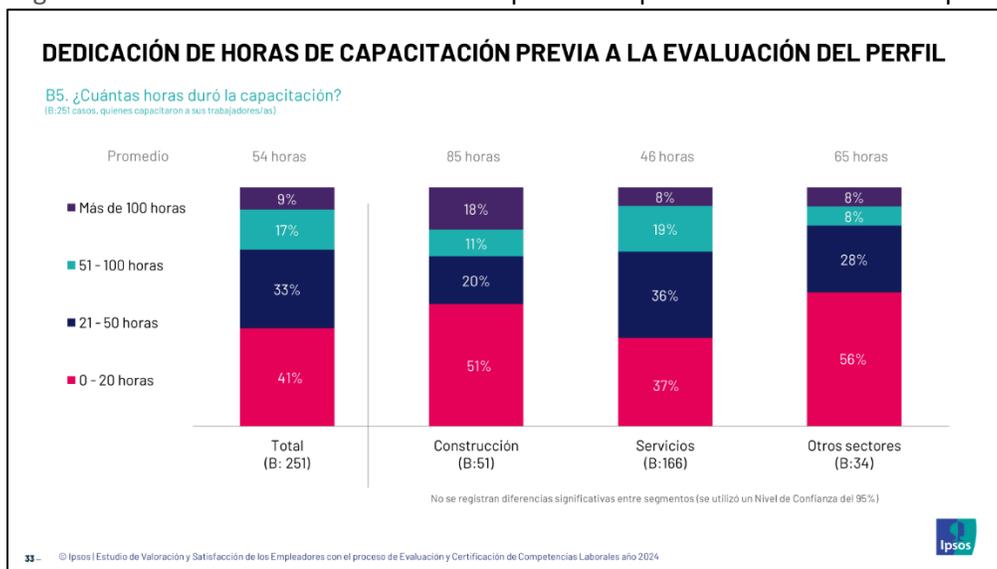
Figura 23. Capacitación previa a la evaluación del perfil



Fuente: Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

Dentro del conjunto de empleadores que indicaron haber capacitado a sus trabajadores antes de la evaluación, el promedio de horas de duración de la capacitación fue de 54 horas, cifra que varía a 85 horas en el sector construcción, 46 horas en servicios y 65 horas en otros sectores.

Figura 24. Dedicación de horas de capacitación previa a la evaluación del perfil

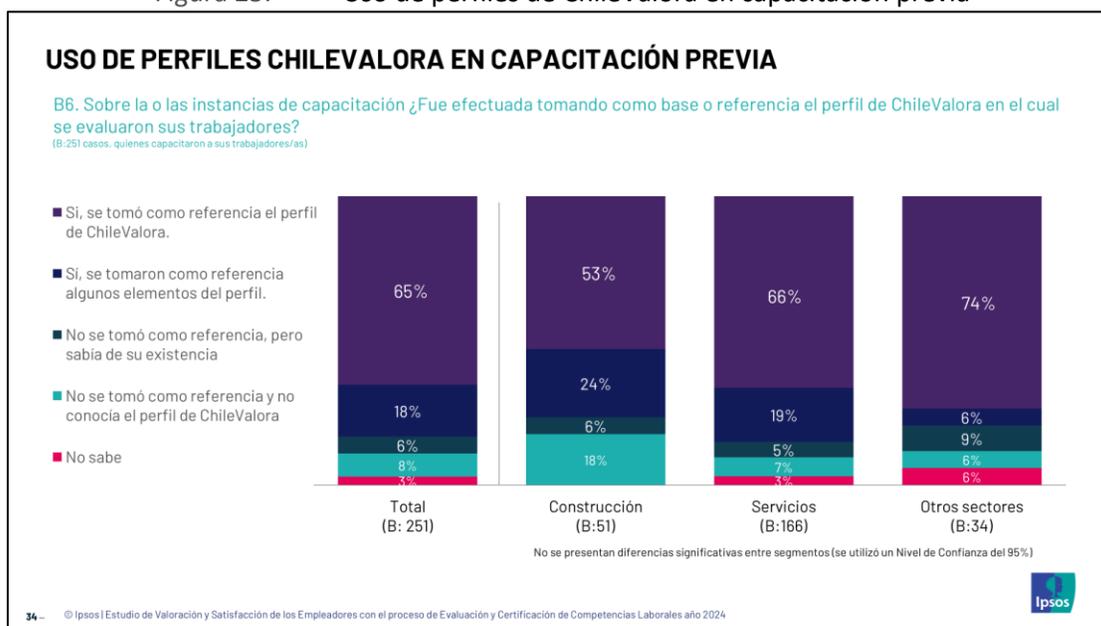


Fuente: Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

Adicionalmente, dentro de este 85% de empleadores que indicaron haber capacitado a sus trabajadores, se les consultó también sobre si las instancias de capacitación fueron efectuadas tomando como base o referencia los perfiles de ChileValora en que se evaluaría a las y los trabajadores, observándose que un 65% indicó que sí se tomaron como referencia, 18% que solo se tomaron como referencia algunos elementos del perfil, 6% que no los tomaron como referencia, pero sabían de su existencia, y un 8% que no los tomaron como referencia y no conocían los perfiles de ChileValora.

En el caso de los segmentos según sector, si bien no se alcanzan a registrar diferencias que sean estadísticamente significativas, de todos modos cabe mencionar que en el caso del sector construcción un 53% indicó haber tomado como referencia los perfiles, 66% en el caso del sector servicios y 74% en los otros sectores.

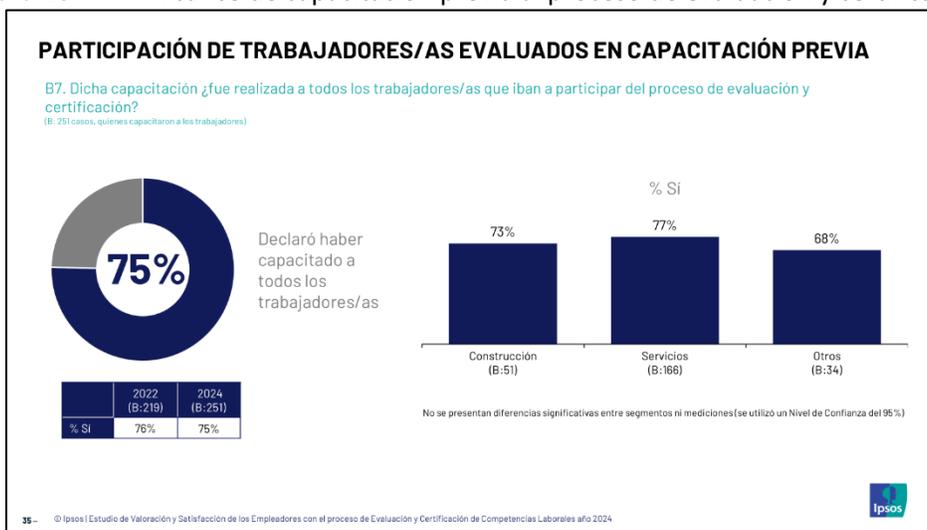
Figura 25. Uso de perfiles de ChileValora en capacitación previa



Fuente: Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

Un último aspecto consultado a las personas empleadoras que indicaron haber capacitado a sus trabajadores fue respecto del alcance de la capacitación, en donde el 75% declaró haber capacitado a todos los y las trabajadoras. Esta cifra es consistente con lo observado en 2022, en donde fue un 76% el porcentaje que indicó haberlos capacitados a todos/as. Además, este dato no presenta variación estadísticamente significativa en los segmentos por sector, con un 77% en el caso de servicios, 73% en construcción y 68% en otros sectores.

Figura 26. Alcance de capacitación previa al proceso de evaluación y certificación



Fuente: Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

4.4. Impacto de la certificación en la organización

En la presente sección se desarrollarán una serie de preguntas asociadas a los efectos que ha tenido el proceso de evaluación y certificación dentro de las organizaciones de los empleadores.

En primer término, se consultó respecto del nivel de acuerdo con una serie de beneficios asociados a la certificación, en donde se observa que a nivel general existe un alto acuerdo con todos los beneficios consultados, en donde destacan particularmente con altos porcentajes de acuerdo el cumplimiento de algún tipo de requisito de carácter legal (90% de acuerdo), promover el desarrollo de la carrera laboral de sus trabajadores/as (85% de acuerdo) y mejorar la motivación de las y los trabajadores/as (85% de acuerdo).

Figura 27. Beneficios asociados a la certificación ChileValora



Fuente: Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

Por el lado opuesto, los beneficios que presentan un acuerdo relativamente más bajo, aunque aún manteniendo niveles altos, son el reconocimiento a las y los trabajadores de mayor trayectoria (77% de acuerdo), contribuir a disminuir la rotación laboral de sus trabajadores/as (72% de acuerdo) y contribuir a disminuir la tasa de accidentes laborales (68% de acuerdo).

En el caso de los resultados según segmentos de sector de la organización, se observa que el sector construcción alcanza porcentajes significativamente más altos que los demás sectores en el acuerdo con los beneficios de “detectar brechas de desempeño en las y los trabajadores” (89% de acuerdo), “validar estándares de seguridad y calidad de la organización” (94% de acuerdo), “contribuir a disminuir la rotación laboral de sus trabajadores/as” (85% de acuerdo). En tanto, en el caso de los “otros sectores”, existe un acuerdo significativamente menor respecto del beneficio de cumplimiento de algún requisito de carácter legal (73% de acuerdo).

Tabla 14. Beneficios asociados a la certificación ChileValora, según segmentos

		Total	Sector		
			Construcción	Servicios	Otros
Base		300	66	184	50
Disponer de criterios más objetivos al momento de seleccionar y reclutar personas	% Acuerdo (4 y 5)	81	88	81	76
	% Desacuerdo (1 y 2)	8	3	7	16
Promover el desarrollo de la carrera laboral de sus trabajadores/as	% Acuerdo (4 y 5)	85	94	85	78
	% Desacuerdo (1 y 2)	5	3	5	8
Reconocer a las y los trabajadores con mayor trayectoria	% Acuerdo (4 y 5)	77	89	74	73
	% Desacuerdo (1 y 2)	9	5	10	6
Detectar brechas de desempeño en las y los trabajadores	% Acuerdo (4 y 5)	80	89	78	82
	% Desacuerdo (1 y 2)	8	3	8	12
Validar estándares de seguridad y calidad de la organización	% Acuerdo (4 y 5)	82	94	81	74
	% Desacuerdo (1 y 2)	7	2	8	12
Mejorar la motivación de las y los trabajadores	% Acuerdo (4 y 5)	85	92	84	82
	% Desacuerdo (1 y 2)	7	3	8	8
Otorga una ventaja competitiva en el mercado	% Acuerdo (4 y 5)	84	89	85	78
	% Desacuerdo (1 y 2)	7	11	6	6
Cumplimiento de algún tipo de requisito de carácter legal	% Acuerdo (4 y 5)	90	91	93	73
	% Desacuerdo (1 y 2)	4	3	3	10
Contribuye a disminuir la TASA DE ACCIDENTES laborales	% Acuerdo (4 y 5)	68	79	65	73
	% Desacuerdo (1 y 2)	15	6	17	17
Contribuye a disminuir la ROTACIÓN laboral de sus trabajadores/as	% Acuerdo (4 y 5)	72	85	70	68
	% Desacuerdo (1 y 2)	12	5	13	14

Fuente: Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

A través del análisis cualitativo fue posible identificar categorías para las cuales la certificación proporcionada por ChileValora tiene múltiples utilidades tanto para los trabajadores como para las organizaciones, siendo consideradas de manera transversal, más allá del nivel de satisfacción otorgado al proceso. A continuación, se detallan los aspectos mencionados transversalmente:

- Credenciales profesionales

Esto es particularmente valioso en sectores donde no existe una titulación formal y el reconocimiento de habilidades se vuelve considerable para acceder a mejores oportunidades laborales para los trabajadores, puesto

que se benefician de tener una validación institucional, lo cual puede ser un factor para considerar al postular a nuevos empleos o aspirar a ascensos⁴ dentro de sus organizaciones actuales.

"Tiene un impacto a nivel de competencia, ya, porque claramente, y que me ha tocado hacer muchas presentaciones, el poder presentar que nosotros hemos realizado, nos preocupamos y hemos realizado certificaciones con nuestro personal" (Satisfecho, pero no con tiempo de espera)

Así mismo, contar con una certificación reconocida les permite mejorar su perfil profesional. En las entrevistas, se destacó por parte del empleador que los trabajadores sienten que la certificación les otorga un plus en el mercado laboral, incrementando sus posibilidades. Esto se traduce en seguridad laboral, ya que las certificaciones son vistas como un aval en la zona norte de Chile, mayoritariamente para el área minería.

"Los trabajadores se sienten más seguros, más confiados de las herramientas que adquirieron. Además, no es una herramienta que solo van a usar hoy día, sino que, al momento de ellos querer cambiarse de trabajo, lo ponen en su currículum y muestran esto como parte de su desarrollo profesional." (insatisfechos)

Según reconocen los empleadores satisfechos, aunque con reparos en los tiempos de espera, consideran que los procesos de ChileValora le da a los trabajadores acceso a mejores oportunidades laborales, además de incrementar su motivación para seguir capacitándose en otras áreas. En sectores donde la experiencia práctica es clave, la certificación no solo valida habilidades, sino que proporciona sentido de logro y pertenencia. La certificación ha mejorado su reconocimiento profesional y, en algunos casos, ha permitido aumentos salariales y nuevas oportunidades laborales.

"con esta misma certificación algunos operadores pasan más a supervisores o pasaron a otro puesto operativo, porque se vieron capaces de que pueden estudiar, pueden certificarse (...) A nivel de jefaturas, a nivel de bueno, y a nivel también de los mismos operadores y supervisores, le dio un poco más sentido a su pega y también al que pueden aspirar a más" (satisfecho)

"el trabajador lo agradece, o sea por lo que yo hablo con los chicos lo agradece, se sintió a gusto la persona que la verdad como te digo que no atendió súper amable, contestó las preguntas de los chicos, le entregó tranquilidad." (Satisfecho)

- **Reforzamiento de la confianza y autoestima**

La certificación también tiene un impacto psicológico positivo en los trabajadores, según los empleadores. Al reconocer formalmente sus habilidades, los trabajadores experimentan un aumento en su autoestima y confianza profesional. Esto es especialmente importante en sectores donde los trabajadores pueden no haber tenido acceso previo a formación académica o técnica formal.

⁴ Se menciona que en ocasiones algunos trabajadores han acumulado distintas certificaciones otorgadas por ChileValora, lo que les ha permitido mejorar su posición al interior de la organización.

"Ellos fueron tratados siempre como de poca capacidad. Y hoy día se sienten importantes. Estamos al mismo nivel. [...] Yo te digo, si hubiese sabido que era tan fácil y tan, tan proactivo la certificación, lo habría hecho hace 10 años atrás, 15 años atrás." (Satisfecho, pero no con tiempo de espera)

"Hay una sensación de orgullo de esas personas y eso genera mucho mejor compromiso, digamos, un mejor clima, ya que está reconocido, o sea, como de alguna manera yo creo que tiene un impacto positivo en el clima laboral y credenciales. " (Satisfecho, pero no con tiempo de espera)

- **Herramienta de gestión para las empresas: gestión del talento, rotación, mejor clima y calidad del trabajo**

Para las empresas, el documento de certificación es una herramienta para gestionar el talento dentro de la organización. Se indica que según años de antigüedad se toman decisiones de certificación respecto de quiénes serán sometidos al proceso dada su experiencia y antigüedad. Se posiciona como un reconocimiento. Además, en distintas oportunidades se menciona que la certificación es una oportunidad para las y los trabajadores que llevan mayor tiempo en la organización, facilitando así la asignación de responsabilidades acorde a los años en el lugar de trabajo en combinación con la certificación.

En ocasiones, la certificación puede reducir la rotación al aumentar la lealtad de los empleados, ya que se sienten más integrados y reconocidos en la organización.

Los trabajadores certificados tienden a sentirse más valorados y seguros en sus roles, lo que aumenta su satisfacción laboral y compromiso con la empresa.

La certificación para algunos empleadores tiene un efecto inicial (que no se mantiene en el tiempo) de realizar las tareas de manera más efectiva, que se traduce como hacer "mejor" el trabajo por parte del certificado. Es un impulso de la mejora en desempeño, que posteriormente tiende a normalizarse. Este efecto se atribuye a la validación de sus habilidades y al sentimiento de logro que experimentan los trabajadores al obtener la certificación. Sin embargo, este impulso inicial tiende a disminuir con el tiempo si no se implementan estrategias para mantenerlo. La falta de reconocimiento continuo y la ausencia de nuevos desafíos pueden contribuir a que la motivación decline, normalizando el efecto y llevando el rendimiento de los trabajadores a niveles previos a la certificación. Si bien no se especifica un tiempo determinado, el rango de efecto inicial sería de unos tres meses posterior a la certificación.

- **Agrega valor en procesos de licitación y contratación de los servicios**

En sectores como minería y construcción, las empresas que participan en procesos de licitación pueden beneficiarse al presentar trabajadores certificados, ya que esto puede ser un factor diferenciador frente a la competencia. Las certificaciones proporcionan un grado de garantía sobre el cumplimiento de normativas, lo cual es atractivo para potenciales clientes y contratistas.

Las certificaciones ayudan a las empresas a cumplir con normativas legales y estándares de calidad exigidos en su sector, especialmente en industrias reguladas como la minería.

"Nos preocupamos y hemos realizado certificaciones con nuestro personal, o sea que estamos ahí, digamos, desarrollando, también tiene un impacto a la hora de poder presentar los números en las licitaciones comerciales, como una ventaja competitiva." (Satisfecho, pero no con tiempo de espera)

Además, en rubros de servicio, permite diferenciarse de la competencia al tener un personal certificado que puede ser un aspecto diferenciador clave frente a la competencia, mostrando a clientes y socios que la empresa valora la formación y la calidad.

Para concluir, se identifica que ChileValora genera elementos que entregan valor tanto en las empresas como en sus trabajadores. Para las empresas, a pesar de los desafíos, la certificación asegura que los empleados posean las **habilidades necesarias, mejorando la credibilidad, la confianza en sus usuarios y el cumplimiento normativo por ley**. Esto es especialmente relevante en sectores donde la certificación es obligatoria, como por ejemplo en oficios como la minería, la salud, entre otros, donde la manipulación de elementos como maquinaria pesada, productos químicos, aparatos eléctricos, etc. requieren de un personal capacitado para su utilización.

"Lo que pasa es que actualmente, por lo menos en el área eléctrica, todos los que trabajan en el área eléctrica tienen que tener una certificación, ya tienen que tener una certificación, es normativo el mandato. Varias empresas de acá de la región están en eso, en ese proceso. Están capacitando a la gente y la están certificando." (Satisfecho)

Para los trabajadores, la certificación proporciona un reconocimiento formal de sus habilidades, lo que incrementa su confianza, autoestima y empleabilidad. Esto es particularmente valioso para aquellos sin títulos formales, ya que, valida su experiencia práctica y habilidades adquiridas, permitiéndoles avanzar en sus carreras o trabajos.

"Al momento de que se hizo esta ceremonia de Chile Valora, se hizo acá en el edificio corporativo, vino con la familia, un tema. Sentía como ese, se sentía que estaba contento y feliz de haber logrado ese título" (Satisfecho)

Además, en grandes empresas con muchos trabajadores, alinear las habilidades con las demandas del mercado laboral agrega elementos de valor como la eficiencia y la continuidad de sus estudios.

"La certificación es crucial para cumplir con la normativa (...) se requiere de una figura que tenga las competencias para que aquello que se implemente esté bien implementado y tenga continuidad". (Satisfecho, pero con reparo en el tiempo)

Las empresas ven en ChileValora elementos que agregan valor como las herramientas que aseguran las competencias del personal, mejorando la calidad del trabajo y fomentando una cultura de capacitación continua que les permite adaptarse a cambios dentro del mercado y asegurar su competitividad a largo plazo.

En este sentido, empleadores asocian el entusiasmo y reconocimiento de los trabajadores con miras a una educación continua, entendiendo por esto una variedad de enfoques, como la participación en cursos adicionales, talleres, seminarios, programas de mentoría o incluso estudios formales en instituciones educativas. El objetivo es crear un entorno donde el aprendizaje sea una parte integral del desarrollo profesional, ayudando a los empleados a mantenerse competitivos y motivados.

“Los trabajadores inicialmente se sienten más seguros y motivados después de recibir la certificación, pero esta motivación tiende a disminuir con el tiempo. (Insatisfechos)

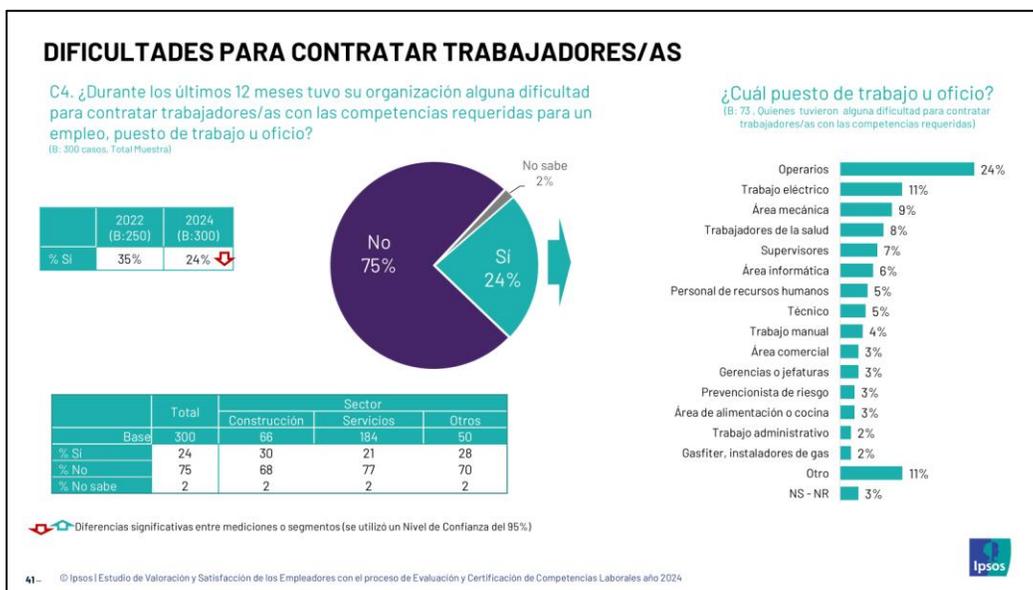
“Después de algunos meses, la motivación de los trabajadores comienza a declinar si no hay un esfuerzo continuo para mantenerla.” (Insatisfechos)

Se les consultó a las personas empleadoras si durante el último año presentaron dificultades para contratar trabajadores con las competencias laborales requeridas para algún puesto de trabajo u oficio, y se observó que una cuarta parte (24%) de los empleadores encuestados/as manifestaron dificultades para contratar trabajadores con las competencias necesarias, mientras que la gran mayoría (75%) no reportó ninguna dificultad, y solo un 2% no supo o no respondió.

Comparando con el año 2022, se observa una disminución estadísticamente significativa en el porcentaje de empleadores que reportan dificultades de contratación, pasando de un 35% en 2022 a un 24% en 2024. Por sector, la construcción presentó un 30% de empleadores con dificultades de contratación, seguido por otros sectores con un 28% y servicios con un 21%, sin que existan diferencias significativas entre estos porcentajes.

En tanto, entre los empleadores que sí tuvieron dificultades para contratar, los puestos más difíciles de cubrir fueron los operarios (24%), trabajo eléctrico (11%), trabajadores del área mecánica (9%), trabajadores de la salud (8%) y supervisores (7%).

Figura 28. Dificultades para contratar a trabajadores

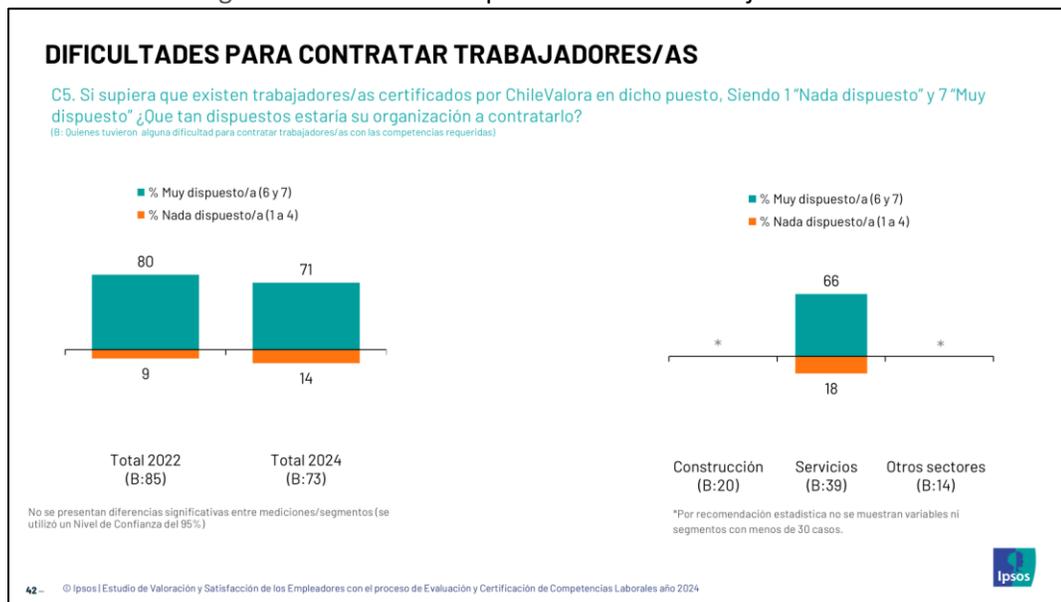


Fuente: Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

A quienes reportaron haber tenido dificultades para contratar a las y trabajadores durante el último año, se les preguntó sobre si sus organizaciones estarían dispuestas a contratar trabajadores certificados por ChileValora para el puesto de trabajo requerido. Al respecto, la mayoría de las organizaciones manifestaron estar dispuestas a contratar trabajadores certificado por ChileValora, con un 71% que evaluó con notas 6 o 7 su nivel de disposición.

Este resultado no presenta variación estadísticamente significativa respecto del año 2022, en donde el porcentaje de disposición fue de un 80%.

Figura 29. Dificultades para contratar a trabajadores

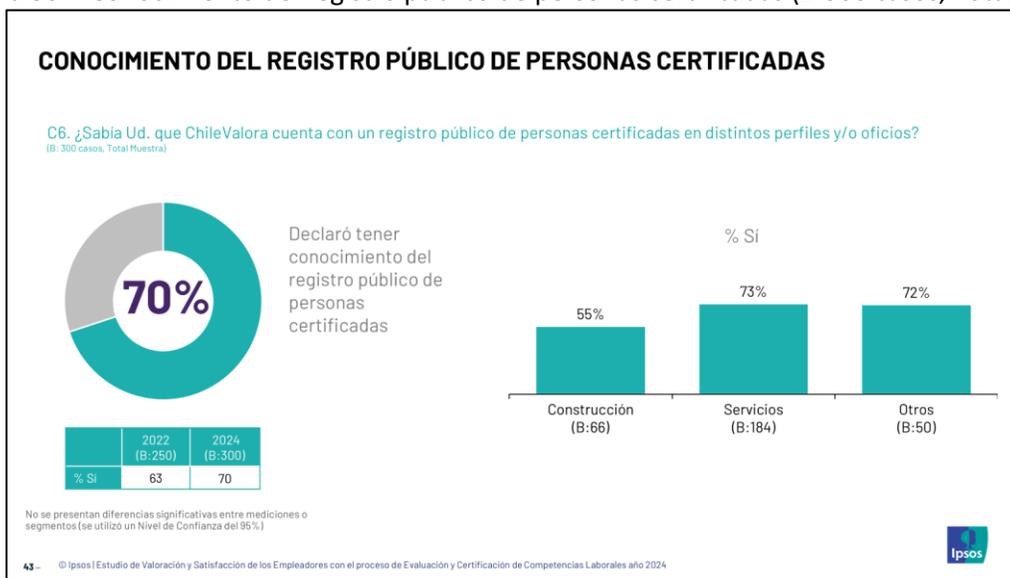


Fuente: Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

Relacionado con lo anterior, también se indagó respecto del conocimiento que tienen las personas empleadoras sobre el registro público de personas certificadas de ChileValora, indicador en el cual el año 2022 existió un 63% de conocimiento, mientras que en el año 2024 la cifra alcanza el 70%, aunque sin que dicha variación alcance a ser estadísticamente significativa.

En cuanto a los segmentos por sector, la mayoría de las personas empleadoras ya sea en construcción (55%), servicios (73%) u otros sectores (72%), declaran conocer la existencia de este registro, sin que se detecten diferencias significativas entre estos porcentajes.

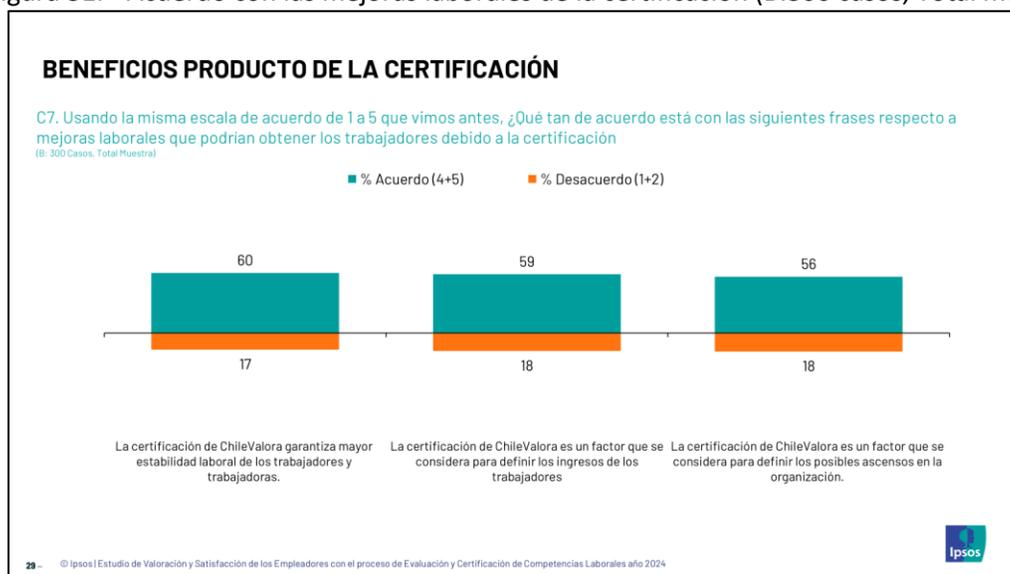
Figura 30. Conocimiento del registro público de personas certificadas (B:300 casos, Total muestra)



Fuente: Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

En general, las personas empleadoras encuestadas están ampliamente de acuerdo con que la certificación de ChileValora ofrece mejoras laborales a sus trabajadores. Un 60% concuerda con que la certificación garantiza mayor estabilidad laboral, un 59% declara que la certificación es un factor que se considera para definir los ingresos de los trabajadores, y un 56% afirma que la certificación se considera para definir posibles ascensos dentro de la organización. Las tasas de desacuerdo son bajas en los tres casos, variando entre 17% y 18%.

Figura 31. Acuerdo con las mejoras laborales de la certificación (B:300 casos, Total muestra)



Fuente: Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

Respecto del análisis de estos indicadores según el sector de los empleadores, se observan diferencias estadísticamente significativas asociadas al sector construcción. Esto ocurre en el porcentaje de acuerdo sobre la

frase que afirma que la certificación es considerada para definir los posibles ascensos en la organización, ya que obtuvo un acuerdo del 73% por sobre el 53 % y el 55% que obtuvieron los sectores servicios y otros sectores respectivamente, y, por consiguiente, sus niveles de desacuerdo con la frase son menores y estadísticamente significativos (8%, frente a un 19% y 27%). Esto también ocurre con la frase que afirma que la certificación garantiza mayor estabilidad laboral, ya que el sector construcción obtuvo un porcentaje de acuerdo del 77% frente al 58% del sector servicios y el 52% de otros sectores.

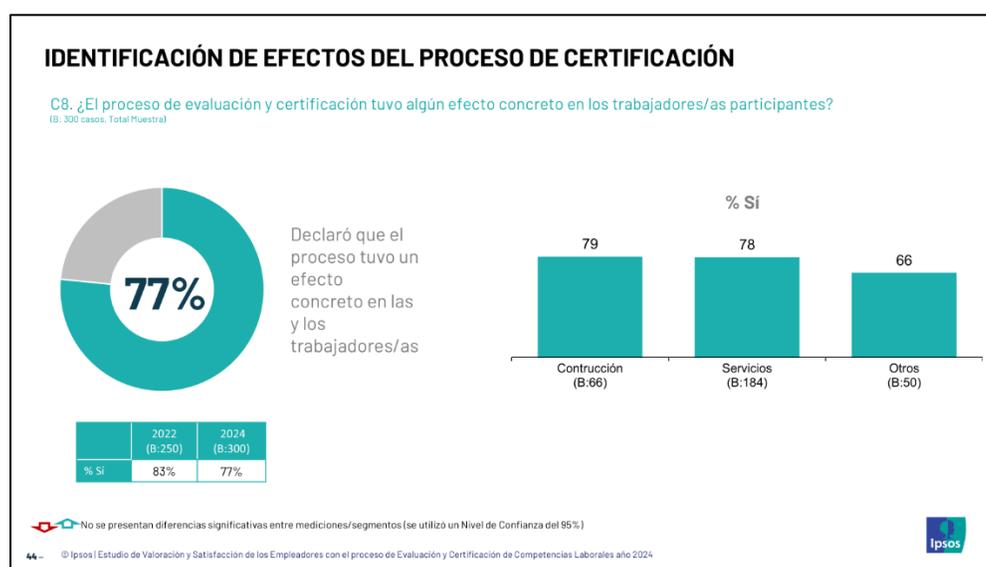
Tabla 15. Acuerdo con las mejoras laborales de la certificación

		Total	Sector		
			Construcción	Servicios	Otros
Base		300	66	185	50
La certificación de ChileValora es un factor que se considera para definir los ingresos de los trabajadores	% Acuerdo (4 y 5)	59	65	56	63
	% Desacuerdo (1 y 2)	18	23	15	27
La certificación de ChileValora es un factor que se considera para definir los posibles ascensos en la organización	% Acuerdo (4 y 5)	56	73	53	55
	% Desacuerdo (1 y 2)	18	8	19	27
La certificación de ChileValora garantiza mayor estabilidad laboral de los trabajadores y trabajadoras	% Acuerdo (4 y 5)	60	77	58	52
	% Desacuerdo (1 y 2)	17	8	17	24

Fuente: Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

Se les preguntó a las personas empleadoras sobre si el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales tuvo algún efecto concreto en los trabajadores que participaron. El 77% de las organizaciones consultadas afirma que efectivamente tuvo un efecto concreto en los trabajadores participantes. En 2022, el porcentaje de empresas que reportaron un efecto concreto fue del 83%, lo que indica una ligera disminución en 2024, aunque esta diferencia no es estadísticamente significativa. Tampoco se reportaron diferencias significativas entre segmentos según el sector.

Figura 32. Identificación de efectos del proceso de certificación



Fuente: Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

En esta misma línea, se les consultó a los empleadores que indicaron que la evaluación y certificación tuvo un efecto concreto en sus trabajadores respecto del alcance que tuvieron dichos efectos. Un 38% de los empleadores indicaron que capacitaron a todos los trabajadores que no aprobaron, mientras que un 18% lo hizo solo con algunos y un 44% con ninguno. Estos son resultados bastante relevantes en tanto dan cuenta de que incluso en los casos en que el proceso de certificación de competencias laborales no tiene un final exitoso para la o el trabajador, de todos modos se mantiene un ciclo virtuoso, en tanto parte relevante de los empleadores (más de la mitad), avanza con procesos de capacitación para algunos o todos los trabajadores que no aprobaron.

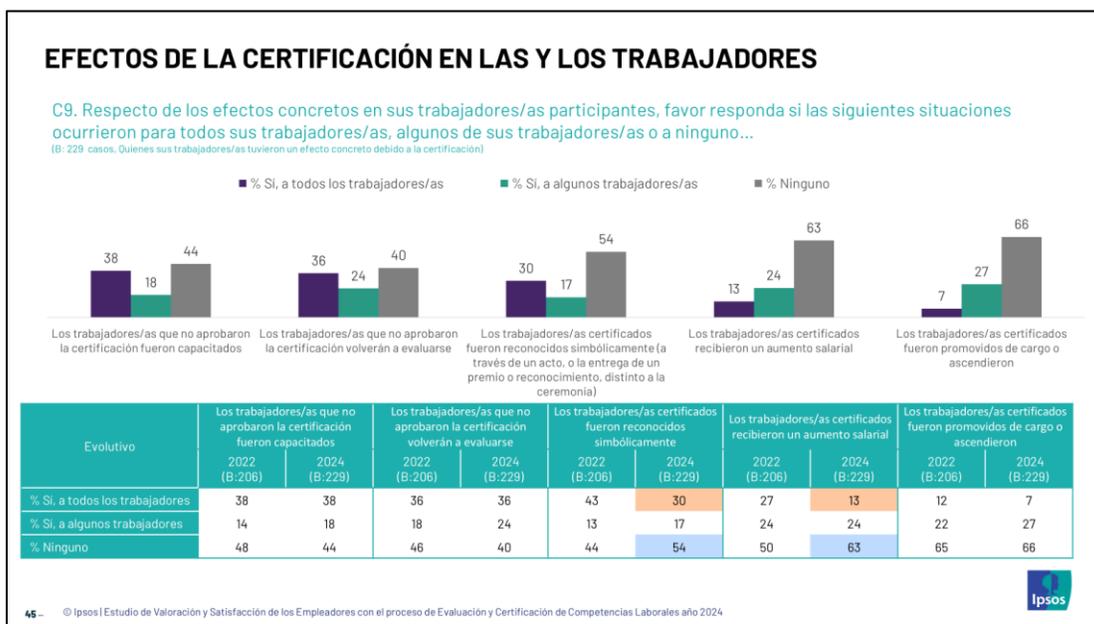
En cuanto a la reevaluación de quienes no aprobaron la certificación, un 36% de las organizaciones indicó que todos los trabajadores no aprobados volverán a evaluarse, mientras que un 24% indicó que se reevaluará sólo a algunos trabajadores. También destaca que el 40% de organizaciones indicó no reevaluará a ningún trabajador.

Respecto a ofrecer un reconocimiento simbólico para los trabajadores certificados, podemos observar ciertos cambios significativos, ya que un 30% de las organizaciones indicó haber reconocido a todos sus trabajadores certificados, lo cual disminuye respecto del 43% que señaló lo mismo en el año 2022, mientras que solo un 17% de empleadores indicó que algunos trabajadores fueron reconocidos simbólicamente. En tanto, también se puede observar un aumento significativo en el porcentaje de organizaciones que no reconocieron a ninguno de sus trabajadores certificados (de 44% en 2022 a 54% en 2024).

En el caso de los aumentos salariales se observa una tendencia similar a la de los reconocimientos simbólicos, ya que las organizaciones que ofrecieron aumentos salariales a todos sus trabajadores certificados disminuyeron de un 27% a un 13% respecto al año 2022; y, por otra parte, el porcentaje de organizaciones que no ofrecieron aumentos de salarios a ninguno de sus trabajadores certificados aumentó de un 50% en 2022 a un 63% en 2024. Ambas diferencias de porcentajes entre 2022 y 2024 son estadísticamente significativas.

Por último, en cuanto a los ascensos y promoción de cargos, se observó que un 7% de las organizaciones señaló haber ascendido a todos sus trabajadores certificados, un 27% solo a algunos de ellos, mientras que un 66% de las organizaciones no lo realizó con ninguno de sus trabajadores. Estos resultados no presentan variaciones significativas en relación con el año 2022. Este elemento resulta de preocupación ya que puede generar una brecha entre las expectativas y la realidad en términos de los efectos concretos de la certificación. Si recordamos una de las variables anteriormente analizadas, un 56% de los empleadores manifestó estar de acuerdo con que la certificación de ChileValora es un factor que se considera para definir los posibles ascensos en la organización, sin embargo vemos que en la práctica, solo un porcentaje muy menor efectivamente promovió de cargo o ascendió a los trabajadores certificados (ya sea a todos o a solo algunos), esto sugiere que sería relevante profundizar en cuál es efectivamente el peso real que tiene la certificación en una decisión de ascenso de cargo, y transmitir esta información de modo claro a los trabajadores, para evitar generar falsas expectativas que resulten en malestar por parte de los trabajadores y/o en una mala percepción del proceso de certificación en sí.

Figura 33. Efectos de la certificación en las y los trabajadores



Fuente: Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

Si establecer las diferencias entre distintos segmentos por sectores, se observa que la única diferencia estadísticamente significativa se presenta respecto del efecto de entrega de un aumento salarial a las y los trabajadores, en donde en el sector construcción un 40% de las organizaciones consultadas indicaron que no se entregó aumento salarial a ninguno de sus trabajadores, cifra que es estadísticamente menor en comparación a los datos del sector servicios (67%) y otros sectores (64%).

Tabla 16. Efectos de la certificación en las y los trabajadores

		Total	Sector		
			Construcción	Servicios	Otros
Base		229	52	144	33
Las y los trabajadores certificados fueron reconocidos simbólicamente (a través de un acto, o la entrega de un premio o reconocimiento, distinto a la ceremonia)	% Sí, a todos las y los trabajadores	30	38	26	39
	% Sí, a algunos trabajadores/as	17	21	15	18
	% Ninguno	54	40	58	42
Las y los trabajadores certificados fueron promovidos de cargo o ascendieron	% Sí, a todos las y los trabajadores	7	19	5	6
	% Sí, a algunos trabajadores/as	27	29	26	33
	% Ninguno	66	52	69	61
Las y los trabajadores certificados recibieron un aumento salarial	% Sí, a todos las y los trabajadores	13	31	9	15
	% Sí, a algunos trabajadores/as	24	29	24	21
	% Ninguno	63	40	67	64
Las y los trabajadores que no aprobaron la certificación fueron capacitados	% Sí, a todos las y los trabajadores	38	37	40	27
	% Sí, a algunos trabajadores/as	18	21	17	24
	% Ninguno	44	42	43	48
Las y los trabajadores que no aprobaron la certificación volverán a evaluarse	% Sí, a todos las y los trabajadores	36	40	38	21
	% Sí, a algunos trabajadores/as	24	25	22	30
	% Ninguno	40	35	40	48

Fuente: Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

4.5. Habilitación de las y los empleadores

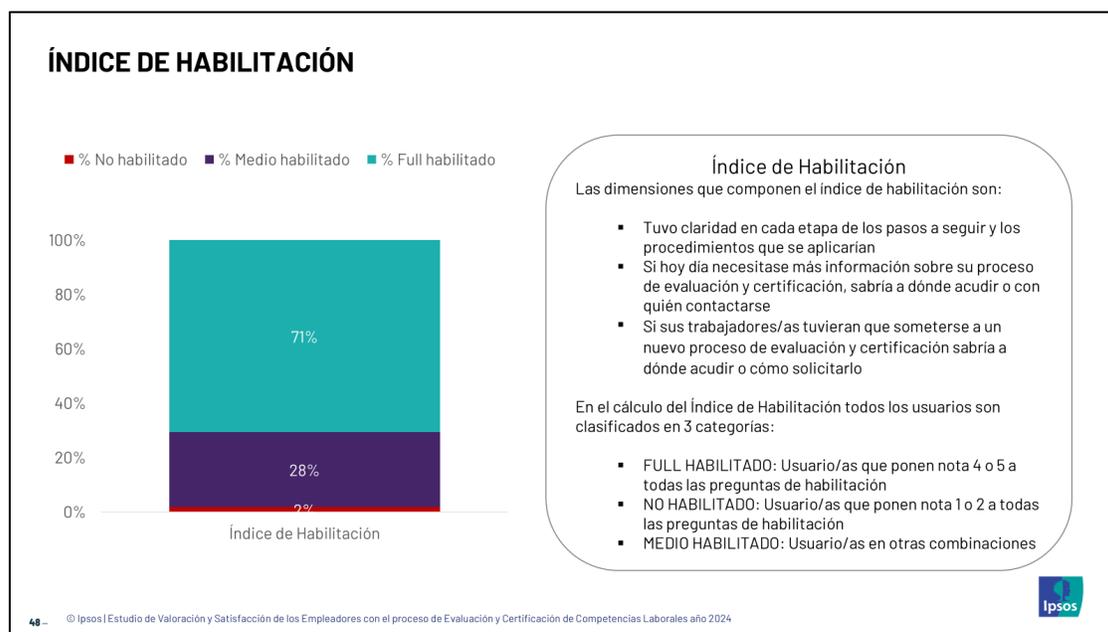
La habilitación mide la capacidad de la institución para disminuir el desconocimiento que tiene un usuario o usuaria respecto de cómo funciona la institución y cuáles son los pasos que la persona debe seguir para hacer uso efectivo del servicio. El concepto a la base de habilitación es el respeto por la persona usuaria desde su condición ciudadana.

La adecuación en indicadores es ad-hoc a cada servicio e implica conocer el funcionamiento del mismo y su oferta de valor. En el caso del servicio de ChileValora, se establecieron tres indicadores que compusieron el índice de habilitación:

- Tuvo claridad en cada etapa de los pasos a seguir y los procedimientos que se aplicarían
- Si hoy día necesitase más información sobre el proceso de evaluación y certificación, sabría a dónde acudir o con quién contactarse
- Si sus trabajadores/as tuvieran que someterse a un nuevo proceso de evaluación y certificación sabría a dónde acudir o cómo solicitarlo

A partir de estos tres indicadores, se construyó el índice de habilitación, el cual clasifica a las personas empleadoras en 3 grupos: Usuarios/as full habilitados, medio habilitados y no habilitados/as.

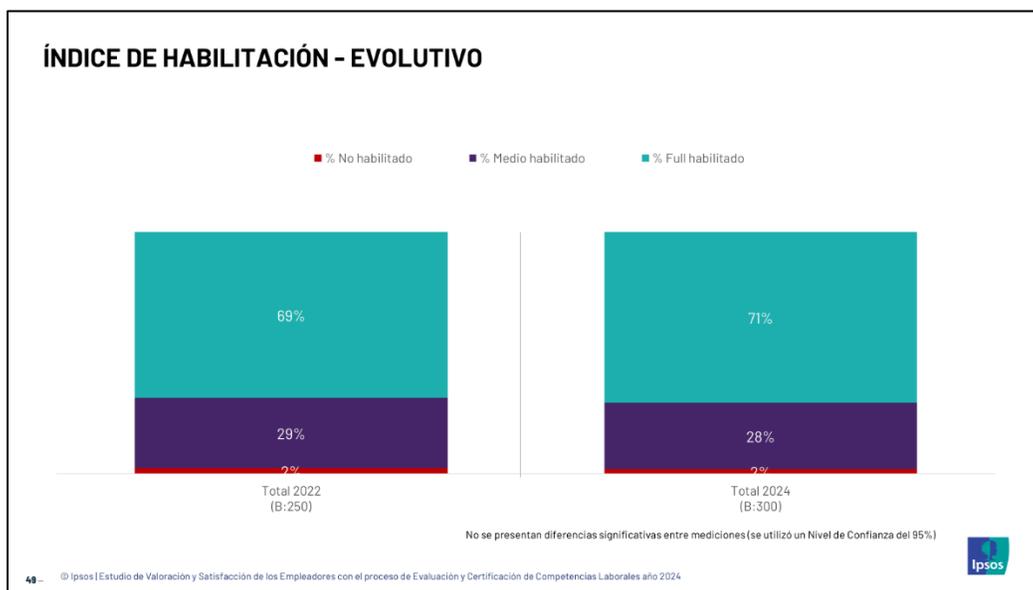
Figura 34. Índice de habilitación



Fuente: Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

Respecto de los resultados del índice de habilitación, en el año 2024 un 71% de las personas empleadoras fueron clasificadas como full habilitadas, 28% como medio habilitadas y solo un 2% como no habilitadas. Estos resultados son consistentes con lo observado en el año 2022, sin que existan diferencias estadísticamente significativas entre las mediciones.

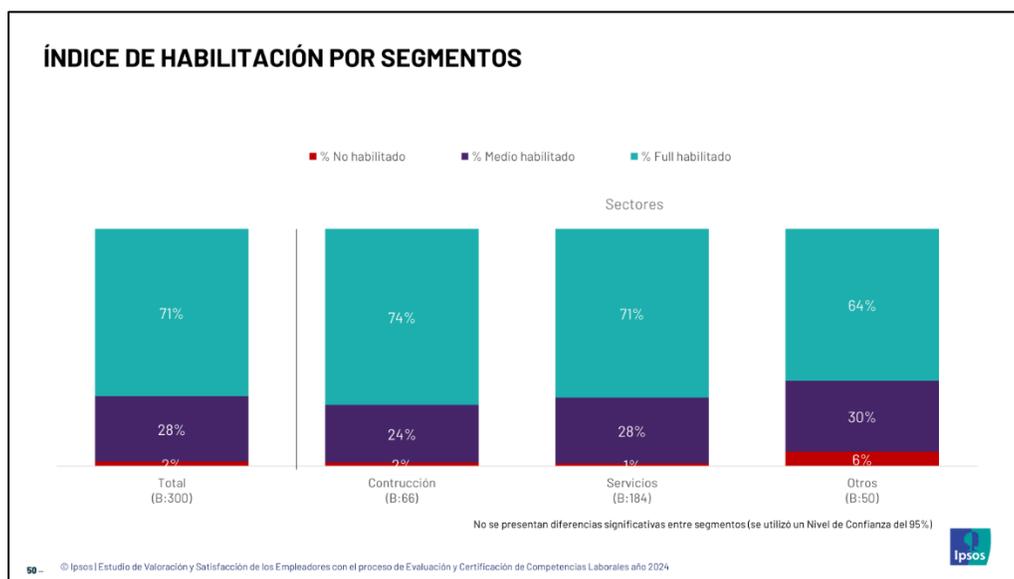
Figura 35. Índice de habilitación – evolutivo



Fuente: Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

En el caso de los segmentos según sector, la alta presencia de empleadores full habilitados es transversal a los tres sectores estudiados, con porcentajes de más de 60% de empleadores full habilitados/as en todos ellos, y sin que se detecten diferencias estadísticamente significativas en ninguno de los sectores.

Figura 36. Índice de habilitación según segmentos

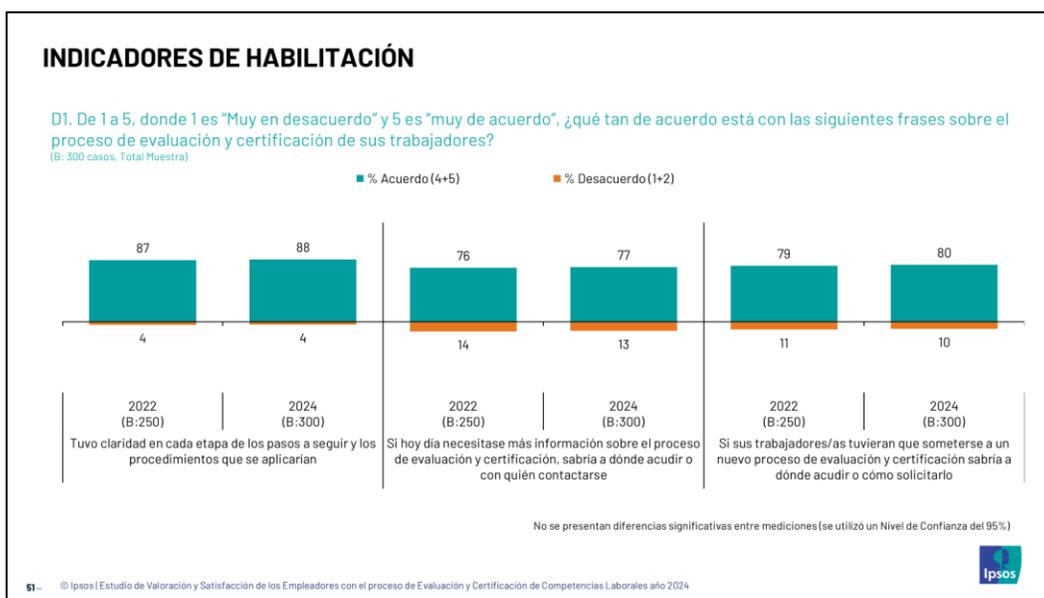


Fuente: Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

Estas tendencias de estabilidad que han sido destacadas en el índice de habilitación también pueden observarse en los tres indicadores que se utilizan para su diseño, ya que los resultados del nivel de acuerdo y desacuerdo de los tres indicadores no presentan variaciones estadísticamente significativas entre los años 2022 y 2024.

En el caso de la afirmación “tuvo claridad en cada etapa de los pasos a seguir y los procedimientos que se aplicarían” el nivel de acuerdo fue de 88%, siendo el atributo con mayor acuerdo, le sigue en menciones de acuerdo el atributo “Si sus trabajadores/as tuvieran que someterse a un nuevo proceso de evaluación y certificación sabría a dónde acudir o cómo solicitarlo” con un 80% de acuerdo, y finalmente el atributo “Si hoy día necesitase más información sobre el proceso de evaluación y certificación, sabría a dónde acudir o con quién contactarse” con un 77% de acuerdo.

Figura 37. Indicadores de habilitación (B:300 casos, Total muestra)



Fuente: Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

Finalmente, esta estabilidad de indicadores también tiene un correlato con los sectores analizados, en donde para los tres indicadores medidos los resultados son transversalmente buenos en todos los sectores, sin que se detecten diferencias estadísticamente significativas en ninguno de los atributos consultados.

Tabla 17. Indicadores de habilitación por segmentos (B:300 casos, Total muestra)

		Total	Sector		
			Construcción	Servicios	Otros
	Base	300	66	185	50
Tuvo claridad en cada etapa de los pasos a seguir y los procedimientos que se aplicarían	% Acuerdo (4 y 5)	88	89	88	86
	% Desacuerdo (1 y 2)	4	3	3	8
Si hoy día necesitase más información sobre el proceso de evaluación y certificación, sabría a dónde acudir o con quién contactarse	% Acuerdo (4 y 5)	77	83	77	69
	% Desacuerdo (1 y 2)	13	9	13	18
Si sus trabajadores/as tuvieran que someterse a un nuevo proceso de evaluación y certificación sabría a dónde acudir o cómo solicitarlo	% Acuerdo (4 y 5)	80	82	82	69
	% Desacuerdo (1 y 2)	10	11	8	20

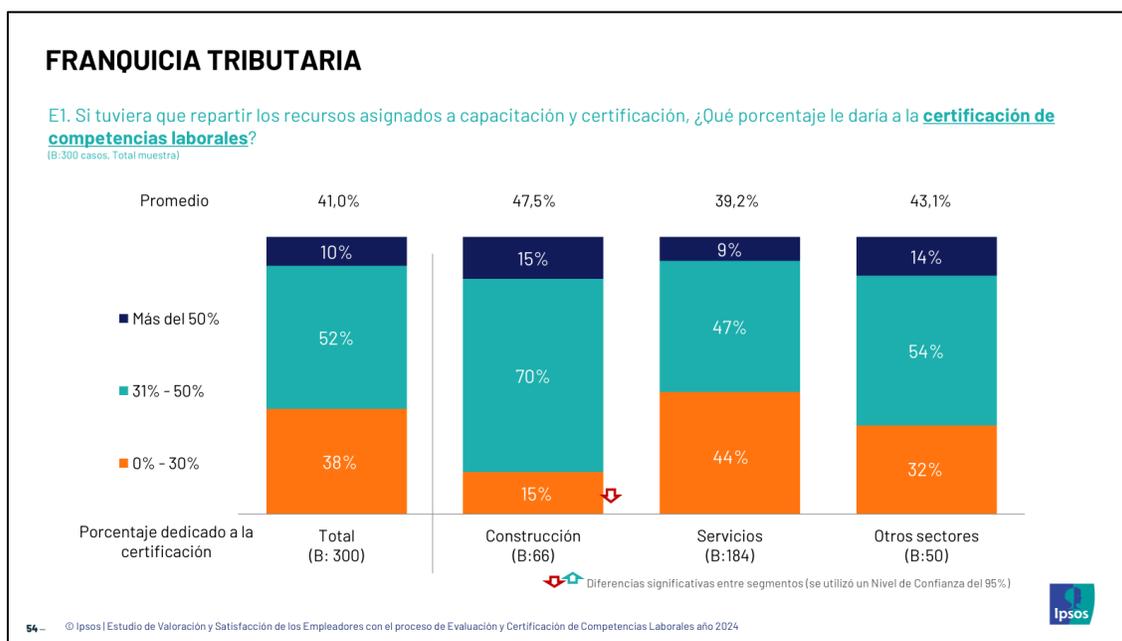
Fuente: Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

4.6. Financiamiento

Una última dimensión de análisis consultada en el cuestionario aplicado a los empleadores refiere a la franquicia tributaria, en específico a la posibilidad de repartir los recursos asignados por franquicia tributaria entre capacitación o en la certificación de competencias laborales de sus trabajadores. Al respecto, se pidió a las personas que indicaran que porcentaje de los recursos de la franquicia tributaria designarían a certificación de competencias laborales, observándose que en promedio el porcentaje asignado es de un 41%, con un 10% de empleadores que asignarían más del 50% de los recursos, 52% que asignaría entre 31% y 50% de los recursos, y un 38% que asignaría 30% o menos de los recursos.

Al observar los segmentos, se observa que el sector construcción es aquel que muestra una mayor disposición a asignar recursos a la certificación de competencias laborales, con un promedio de 47,5%, y un valor significativamente menor en el tramo más bajo porcentaje dedicado a la certificación (15% en el tramo de 0% a 30% de los recursos).

Figura 38. Franquicia tributaria



Fuente: Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

En las entrevistas, los empleadores se refirieron a distintos tipos de financiamientos, así como el relativo impacto en las expectativas y percepciones de las y los involucrados.

Se logró incluir en la base de datos la información de financiamiento para 212 de los 300 casos, para determinar si el porcentaje de financiamiento estaba correlacionado con la satisfacción. Pero, la correlación alcanzó a sólo -0,032, con probabilidad de error de 64% al descartar la hipótesis nula, es decir, establecer que sí relación entre variables.

Además, después de agrupar los porcentajes de financiamiento, se procedió a cruzar la información para observar cómo quedaba la distribución por notas:

Tabla 18. Distribución del financiamiento por calificación de la satisfacción

A1. De 1 a 7, donde 1 es "muy insatisfecho" y 7 es "muy satisfecho", ¿qué tan satisfecha quedó su organización con el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales en el que sus trabajadores/as participaron?							
Financiamiento (agrupado)	Nota 2	Nota 3	Nota 4	Nota 5	Nota 6	Nota 7	Total
0 - 50%	0,0%	100,0%	33,3%	3,2%	18,5%	19,3%	18,0%
51 - 99%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	9,4%	5,0%	5,8%
100%	100,0%	0,0%	66,7%	96,8%	72,0%	75,7%	76,2%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Base	1	1	3	20	266	114	205

Fuente: Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

Y como se observa en la tabla precedente, quienes lograron 100% de financiamiento se distribuyeron entre casi todas las notas. Mientras que al observar la distribución por nota, el 100% de financiamiento tuvo una alta y equivalente concentración tanto en las notas 5, 6 y 7 de la satisfacción. En otras palabras, No hubo una tendencia observable entre financiamiento y satisfacción.

- Diversidad de fuentes de financiamiento

Se identificó a partir de lo comentado por empleadores que, la manera en que financian el proceso validado por ChileValora ofrece la posibilidad de (I) financiar el proceso de certificación a través de diversos mecanismos, tales como la franquicia tributaria de SENCE (Servicio Nacional de Capacitación y Empleo) y (II) el financiamiento directo por parte de las empresas. Estas distintas opciones permiten que tanto pequeñas como grandes empresas puedan acceder al beneficio de la certificación sin que el costo sea un impedimento significativo.

"O sea, ni siquiera diría 50 50, porque al menos por Chile Valora se cubre una totalidad, un 100 % como en otros programas Por SENCE en este caso no sé, en por SENCE se habrá cubierto yo creo que hasta un 25 y menos porcentaje y la diferencia fue netamente inversión de la empresa." (satisfechos)

"Nosotros usamos SENCE. Es que, para las certificaciones, SENCE no nos cubre el 100 %. Va a depender del tramo de la persona, pero lo que más nos va a cubrir va a ser un 90 %." (Satisfechos, pero no con tiempo de espera)

- Influencia en las expectativas de los participantes

En el caso de que la empresa cubra los costos, los trabajadores pueden percibir un mayor compromiso por parte de su empleador hacia su desarrollo profesional y bienestar, algunos empleadores mencionan esto como una valoración del trabajador hacia la organización. En efecto, esto puede fortalecer la relación laboral y aumentar la lealtad hacia la empresa.

- Barreras financieras y soluciones

En algunas entrevistas, se mencionó que las pequeñas empresas enfrentan desafíos para financiar la certificación cuando no cuentan con acceso a la franquicia tributaria o tienen recursos limitados. En estos casos, una solución

viable fue la implementación de programas piloto con financiamiento inicial a través de subsidios o alianzas estratégicas con instituciones gubernamentales o educativas.

"[el financiamiento] Es prácticamente es individual, pero igual nosotros le damos un aporte, pero no tenemos código SENCE. Entonces es generalmente individual, como aporte, es como va de tu parte" (Satisfechos)

4.7. Análisis de relaciones entre variables y satisfacción general

Complementando la información descriptiva presentada en los apartados anteriores, se procedió a realizar análisis estadísticos bivariados y multivariados para poder profundizar en el entendimiento de la satisfacción por parte de las personas empleadoras. Con este propósito, se seleccionó una serie de variables de interés para analizar su comportamiento respecto de la satisfacción general, dichas variables fueron las siguientes:

Tabla 19. Variables de interés para análisis multivariado

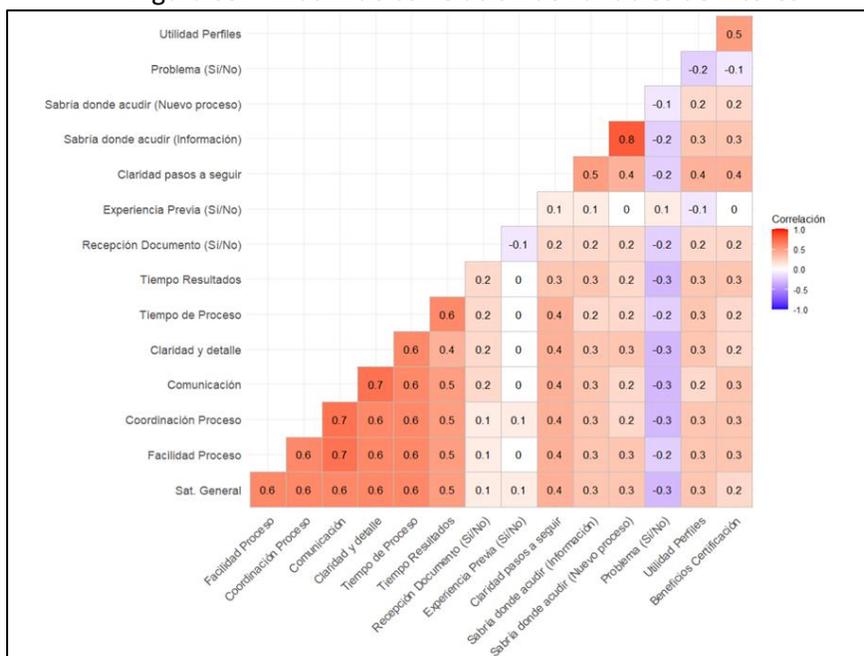
Variable	Etiqueta	Categorías
A1	De 1 a 7, donde 1 es "muy insatisfecho" y 7 es "muy satisfecho", ¿qué tan satisfecha quedó su organización con el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales en el que sus trabajadores/as participaron?	8 [1 = 1; 2 = 2; 3 = 3; 4 = 4; 5 = 5; 6 = 6; 7 = 7; 99 = NS – NR]
A2.1	(La facilidad del proceso de inscripción de las y los trabajadores por parte del centro de certificación) Pensando en el proceso de la Evaluación y Certificación y usando escala 1 a 7. ¿Qué tan satisfecho está con...	8 [1 = Nada satisfecho (1); 2 = 2; 3 = 3; 4 = 4; 5 = 5; 6 = 6; 7 = Muy satisfecho (7); 99 = No sabe]
A2.2	(La coordinación del proceso de certificación de las y los trabajadores por parte del centro de certificación) Pensando en el proceso de Evaluación y Certificación y usando escala 1 a 7. ¿Qué tan satisfecho está con...	8 [1 = Nada satisfecho (1); 2 = 2; 3 = 3; 4 = 4; 5 = 5; 6 = 6; 7 = Muy satisfecho (7); 99 = No sabe]
A2.3	(La comunicación y coordinación entre su organización y el centro de certificación) Pensando en el proceso de Evaluación y Certificación y usando escala 1 a 7. ¿Qué tan satisfecho está con...	8 [1 = Nada satisfecho (1); 2 = 2; 3 = 3; 4 = 4; 5 = 5; 6 = 6; 7 = Muy satisfecho (7); 99 = No sabe]
A2.4	(La claridad y detalle con que el centro de certificación explicó el funcionamiento del proceso) Pensando en el proceso de Evaluación y Certificación y usando escala 1 a 7. ¿Qué tan satisfecho está con...	8 [1 = Nada satisfecho (1); 2 = 2; 3 = 3; 4 = 4; 5 = 5; 6 = 6; 7 = Muy satisfecho (7); 99 = No sabe]
A2.5	(El tiempo que requirió de parte de sus trabajadores el proceso de certificación, desde que fue inscrito hasta que fue evaluado) Pensando en la Evaluación y Certificación, usando escala 1 a 7. ¿Qué tan satisfecho está con...	8 [1 = Nada satisfecho (1); 2 = 2; 3 = 3; 4 = 4; 5 = 5; 6 = 6; 7 = Muy satisfecho (7); 99 = No sabe]
A2.6	(El tiempo que tomó en recibir los resultados a partir del cierre de la evaluación) Pensando en el proceso de Evaluación y Certificación y usando escala 1 a 7. ¿Qué tan satisfecho está con...	8 [1 = Nada satisfecho (1); 2 = 2; 3 = 3; 4 = 4; 5 = 5; 6 = 6; 7 = Muy satisfecho (7); 99 = No sabe]
A3	¿Recibió la organización un documento con los resultados del proceso por parte del centro de certificación?	Recodificada: 2 [1=Sí, 0=No]
B1	Además del proceso actual, ¿Su organización ha tenido otras experiencias previas de evaluación y certificación de Competencias Laborales con ChileValora?	Recodificada: 2 [1=Sí, 0=No]
D1.1	(Tuvo claridad en cada etapa de los pasos a seguir y los procedimientos que se aplicarían) De 1 a 5 ¿Qué tan de acuerdo está con las siguientes frases sobre el proceso de evaluación y certificación de sus trabajadores/as?	6 [1 = Muy en desacuerdo; 2 = En Desacuerdo; 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4 = De Acuerdo; 5 = Muy de acuerdo; 99 = No sabe]
D1.2	(Si hoy día necesitase más información sobre el proceso de evaluación y certificación, sabría a dónde acudir o con quién contactarse) De 1 a 5 ¿Qué tan de acuerdo está con las siguientes frases sobre el proceso...?	6 [1 = Muy en desacuerdo; 2 = En Desacuerdo; 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4 = De Acuerdo; 5 = Muy de acuerdo; 99 = No sabe]
D1.3	(Si sus trabajadores/as tuvieran que someterse a un nuevo proceso de evaluación y certificación sabría a dónde acudir o cómo solicitarlo) De 1 a 5 ¿Qué tan de acuerdo está con las siguientes frases sobre el proceso...?	6 [1 = Muy en desacuerdo; 2 = En Desacuerdo; 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4 = De Acuerdo; 5 = Muy de acuerdo; 99 = No sabe]
E2	¿Tuvo algún problema o dificultad durante el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales?	Recodificada: 2 [1=Sí, 0=No]
-	Indicador Utilidad Perfiles (Diseñado a partir de promedio de C1)	Indicador Escalar recodificado en 5 niveles (Variable ordinal)
-	Indicador Beneficios de la certificación (Recodificado a partir de promedio de C3)	Indicador Escalar recodificado en 5 niveles (Variable ordinal)

Fuente: Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

A partir de este subconjunto de variables, el primer análisis que se realizó fue de correlación entre las variables, para lo cual se generó una matriz de correlación a partir de la correlación de Spearman, habiendo previamente recodificado las variables escalares para ser medidas como ordinales en el análisis. Las principales conclusiones que pueden obtenerse a partir de esta matriz tienen relación con la correlación media-alta que existe entre la satisfacción general y los indicadores de satisfacción de las etapas del proceso de evaluación y certificación, en

donde alcanza valores de 0,6 su correlación con cinco de los seis atributos medidos. Adicionalmente, si miramos la dirección que tiene la correlación, en general las variables muestran una direccionalidad positiva, es decir, a medida que aumenta una de ellas, aumenta también la satisfacción general, siendo la única excepción a esta norma la ocurrencia de problemas en el proceso, en donde el aumento del atributo (es decir, la afirmación de haber experimentado un problema), tiene una correlación inversamente proporcional con la satisfacción general.

Figura 39. Matriz de correlación de variables de interés



Fuente: Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

Teniendo estos antecedentes a la mano, se procedió a generar un modelo de regresión lineal múltiple que explicara la satisfacción general a partir de todas las variables de interés identificadas. Y el resultado de dicho modelo fue una capacidad explicativa de un 64,9% para el total de variables incluidas, lo que representa un buen ajuste para el modelo, el cual considera un total de 270 observaciones, habiendo excluido en el proceso los casos que no tenían información en alguna de las variables⁵. En tanto, las variables que alcanzan un mayor impacto a partir de su nivel de significancia fueron las siguientes⁶:

- La satisfacción con La coordinación del proceso de certificación de las y los trabajadores por parte del centro de certificación (0,24): Por cada unidad que aumenta en la evaluación de la coordinación del proceso, el modelo predice que la satisfacción general aumentaría en 0,24 unidades. Este predictor es bastante fuerte y estadísticamente significativo (p<0,001)

⁵ También se calcularon modelos con imputación de datos perdidos por la media, pero el resultado no sufrió variaciones relevantes en la capacidad explicativa de modelo, manteniéndose el mismo porcentaje en el R cuadrado.

⁶ Los resultados de los coeficientes de la regresión se presentan en la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**, en donde el primer valor de cada variable corresponde al coeficiente estimado beta, mientras que el dato inmediatamente debajo entre paréntesis corresponde al Error estándar.

- La satisfacción con el tiempo que requirió de parte de sus trabajadores el proceso de certificación (0,12): Un aumento de una unidad en la satisfacción con el tiempo que tomo el proceso se traduce en un aumento de 0,12 unidades en la satisfacción. Es estadísticamente significativo ($p < 0,01$).
- La satisfacción con el tiempo que tomó en recibir los resultados a partir del cierre de la evaluación (0,08): Un aumento de una unidad en la satisfacción con el tiempo para obtener resultados implica un aumento de 0,08 en la satisfacción. Es estadísticamente significativo ($p < 0,05$).
- Ocurrencia de problemas (-0,28): Experimentar un problema se asocia con una disminución sustancial en la satisfacción de 0,28 unidades. Es estadísticamente significativo ($p < 0,05$).

El resumen total del modelo para todas las variables incluidas puede observarse en la siguiente figura.

Tabla 20. Resumen del Modelo de Regresión Lineal Múltiple de la Satisfacción General

	Satisfacción Inicial ChileValora
Intercepto	1.512*** (0.315)
Facilidad Proceso	0.100 (0.062)
Coordinación Proceso	0.245*** (0.071)
Comunicación	0.098 (0.066)
Claridad y detalle	0.103 (0.057)
Tiempo de Proceso	0.121** (0.046)
Tiempo Resultados	0.081* (0.033)
Recepción Documento (Sí/No)	0.008 (0.084)
Experiencia Previa (Sí/No)	-0.027 (0.072)
Claridad pasos a seguir	0.070 (0.049)
Sabría donde acudir (Información)	0.044 (0.048)
Sabría donde acudir (Nuevo proceso)	-0.015 (0.051)
Problema (Sí/No)	-0.277* (0.121)
Utilidad Perfiles	-0.048 (0.070)
Beneficios Certificación	0.003 (0.052)
R ²	0.667
Adj. R ²	0.649
Num. obs.	270

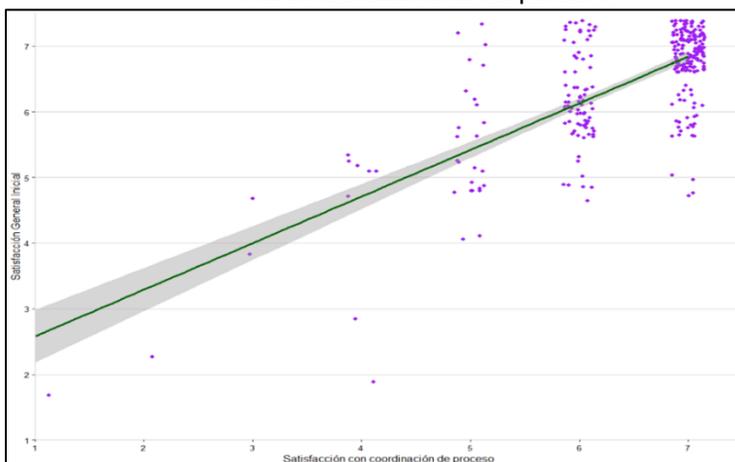
*** $p < 0.001$; ** $p < 0.01$; * $p < 0.05$

Fuente: Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

Considerando los resultados anteriores, se decidió también diseñar una representación visual de dos de las variables que mostraron tener un mayor impacto en la satisfacción general: La satisfacción con la coordinación del proceso y la experiencia de problemas.

En primer término, la siguiente figura muestra de modo gráfico la relación entre las variables de satisfacción general y satisfacción con la coordinación del proceso, en donde la nube de puntos fue ajustada para poder mostrar la cantidad de casos y su alta concentración en las notas 7 de la satisfacción general cuando la satisfacción con la coordinación también corresponde a una nota 7. Posteriormente, en la medida en que va disminuyendo la evaluación de la coordinación del proceso, se observa como los datos van perdiendo homogeneidad, y existe una mayor dispersión de la nube de puntos, la cual pierde su concentración a partir de la nota 3 y sus valores menores.

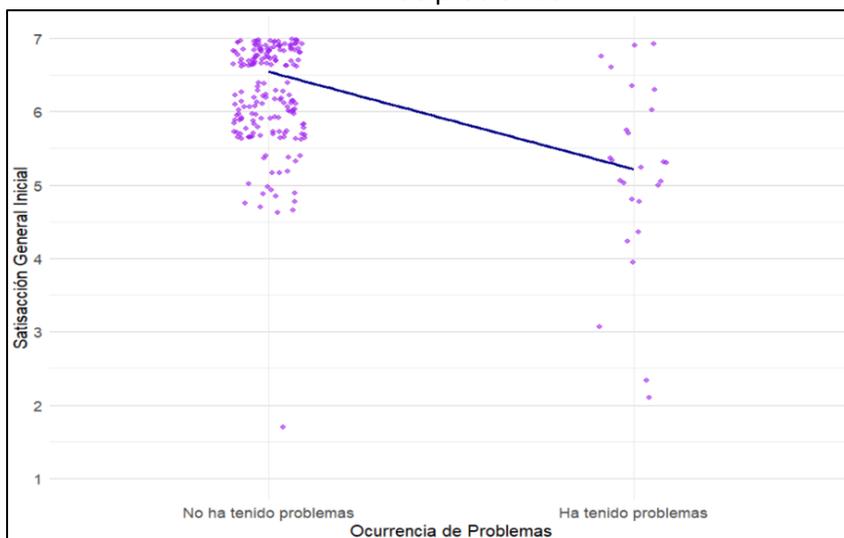
Figura 40. Gráfico de Dispersión con línea de regresión para variables de Satisfacción general y satisfacción con la coordinación del proceso



Fuente: Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

En tanto, si se revisa la gráfica asociada a la relación entre la ocurrencia de problemas y la satisfacción general, se observa que la línea de la regresión toma una direccionalidad negativa, en tanto a medida que los empleadores experimentan un problema, existe una menor satisfacción con la institución. Esto también queda visualizado a partir de la alta concentración de casos en la nube de puntos de las personas que no han experimentado problemas, en donde salvo la existencia de un caso atípico, las notas se concentran entre los valores 5 a 7, mientras que en el segmento de personas que si han tenido problemas se observa una mayor dispersión de sus resultados, abarcando una mayor cantidad de notas en la satisfacción general.

Figura 41. Gráfico de Dispersión con línea de regresión para variables de Satisfacción general y ocurrencia de problemas



Fuente: Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

En tercer lugar se aplicó un análisis Chaid o de segmentación de resultados⁷ para determinar agrupaciones de variables que se superponen, generando condiciones que permiten comprender qué tienen en común aquellos empleadores más satisfechos y menos satisfechos. Este análisis Chaid estuvo basado en condiciones del proceso de evaluación y certificando, las que se van combinando y construyendo (o no) satisfacción. Dado el tamaño muestral de 300 casos, se definió para nodos parentales un mínimo de 30 casos y para nodos filiales sólo 15 casos. De lo contrario, el análisis no hubiese generado profundidad quedándose sólo en el nodo parental o primera ramificación. Además, no se configuraron respuesta No sabe – No responde como missing, se optó para no perder casos y rebajar aún más el tamaño muestral y dado que sus pesos fueron marginales en las respuestas.

Las variables incluidas en el análisis fueron las siguientes:

Tabla 21. Variables de interés para análisis multivariado

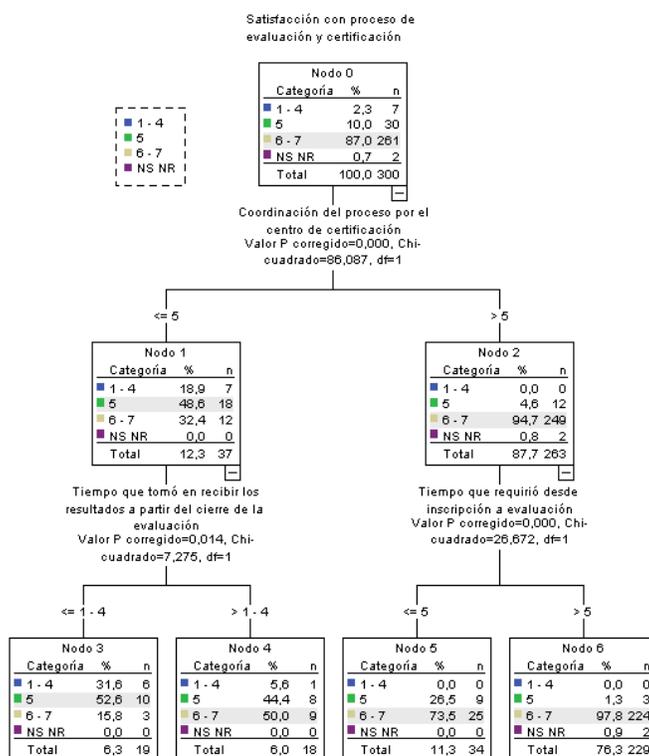
Variable	Etiqueta	Categorías
A1X	De 1 a 7, donde 1 es "muy insatisfecho" y 7 es "muy satisfecho", ¿qué tan satisfecha quedó su organización con el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales en el que sus trabajadores/as participaron?	4 [1 = 1 a 4; 2 = 5; 3 = 6 y 7; 99 = NS - NR]
A2.1X	(La facilidad del proceso de inscripción de las y los trabajadores por parte del centro de certificación) Pensando en el proceso de la Evaluación y Certificación y usando escala 1 a 7. ¿Qué tan satisfecho está con...	4 [1 = 1 a 4; 2 = 5; 3 = 6 y 7; 99 = NS - NR]
A2.2X	(La coordinación del proceso de certificación de las y los trabajadores por parte del centro de certificación) Pensando en el proceso de Evaluación y Certificación y usando escala 1 a 7. ¿Qué tan satisfecho está con...	4 [1 = 1 a 4; 2 = 5; 3 = 6 y 7; 99 = NS - NR]
A2.3X	(La comunicación y coordinación entre su organización y el centro de certificación) Pensando en el proceso de Evaluación y Certificación y usando escala 1 a 7. ¿Qué tan satisfecho está con...	4 [1 = 1 a 4; 2 = 5; 3 = 6 y 7; 99 = NS - NR]
A2.4X	(La claridad y detalle con que el centro de certificación explicó el funcionamiento del proceso) Pensando en el proceso de Evaluación y Certificación y usando escala 1 a 7. ¿Qué tan satisfecho está con...	4 [1 = 1 a 4; 2 = 5; 3 = 6 y 7; 99 = NS - NR]
A2.5X	(El tiempo que requirió de parte de sus trabajadores el proceso de certificación, desde que fue inscrito hasta que fue evaluado) Pensando en la Evaluación y Certificación, usando escala 1 a 7. ¿Qué tan satisfecho está con...	4 [1 = 1 a 4; 2 = 5; 3 = 6 y 7; 99 = NS - NR]
A2.6X	(El tiempo que tomó en recibir los resultados a partir del cierre de la evaluación) Pensando en el proceso de Evaluación y Certificación y usando escala 1 a 7. ¿Qué tan satisfecho está con...	4 [1 = 1 a 4; 2 = 5; 3 = 6 y 7; 99 = NS - NR]
A3	¿Recibió la organización un documento con los resultados del proceso por parte del centro de certificación?	3 [1=Sí; 0=No; 99= NS - NR]
B1	Además del proceso actual, ¿Su organización ha tenido otras experiencias previas de evaluación y certificación de Competencias Laborales con ChileValora?	3 [1=Sí; 0=No; 99= NS - NR]
D1.1X	(Tuvo claridad en cada etapa de los pasos a seguir y los procedimientos que se aplicarían) De 1 a 5 ¿Qué tan de acuerdo está con las siguientes frases sobre el proceso de evaluación y certificación de sus trabajadores/as?	4 [1 = 1 y 2; 2 = 3; 3 = 4 y 5; 99 = NS - NR]
D1.2X	(Si hoy día necesitase más información sobre el proceso de evaluación y certificación, sabría a dónde acudir o con quién contactarse) De 1 a 5 ¿Qué tan de acuerdo está con las siguientes frases sobre el proceso...?	4 [1 = 1 y 2; 2 = 3; 3 = 4 y 5; 99 = NS - NR]
D1.3X	(Si sus trabajadores/as tuvieran que someterse a un nuevo proceso de evaluación y certificación sabría a dónde acudir o cómo solicitarlo) De 1 a 5 ¿Qué tan de acuerdo está con las siguientes frases sobre el proceso...?	4 [1 = 1 y 2; 2 = 3; 3 = 4 y 5; 99 = NS - NR]
E2	¿Tuvo algún problema o dificultad durante el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales?	3 [1=Sí; 0=No; 99= NS - NR]

Fuente: Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

El resultado del Análisis Chaid fue el siguiente:

⁷ El análisis CHAID (Chi-Square Automatic Interaction Detector) es una técnica de segmentación para descubrir la relación entre las variables de respuesta categóricas (u ordinales de menos 5 categorías), así como las características que definen a determinados grupos. Permite perfilar qué variables específicas tienen un mayor impacto en la diferenciación de los grupos. Se basa en prueba de Chi-cuadrado.

Figura 42. Chaid de Satisfacción general con el proceso de evaluación y certificación de habilidades laborales



Fuente: Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

En el resultado del análisis Chaid se observa en el primer casillero el inicio de la satisfacción, con el 100% del grupo y un total de 87% de satisfacción. La primera variable que genera los dos nodos parentales o diferenciación principal corresponde a la evaluación que se realiza de la Coordinación del proceso por parte del centro de certificación. Entre quienes evalúan esta coordinación con notas entre 1 y 5 (12,3% del total muestra), la satisfacción baja a 32,4%. Mientras que quienes evalúan con nota 6 o 7 la satisfacción general aumenta a 94,7%.

El primer nodo parental, que denominaremos “Insatisfechos con coordinación del proceso por el centro de certificación”, se divide en dos nodos filiales, o grupos secundarios. El primero de ellos corresponde a quienes califican con nota 1 a 4 al tiempo de espera entre evaluación y recepción de resultados, siendo el 19% del total del grupo, nodo en el que satisfacción desciende hasta 15,8%. Por su parte, quienes habiendo evaluado negativamente la coordinación del proceso, evalúan de 5 a 7 al tiempo transcurrido entre evaluación y recepción de resultados, presentan un nivel de satisfacción que alcanza 50%.

Por su parte, el segundo nodo parental correspondiente al 87,7% de la muestra, se divide en dos nodos filiales a partir de la evaluación del tiempo que requirió el proceso completo desde la inscripción de las y los trabajadores hasta la realización de la evaluación. Entre quienes evalúan negativamente (nota 1 a 5) este tiempo transcurrido, 73,5% clasifica como satisfechos con el proceso (este grupo alcanza al 11,3% de la muestra). Mientras que el grupo de mayor nivel de satisfacción corresponde a quienes, además de evaluar positivamente a la coordinación del

proceso, también evalúan positivamente al tiempo transcurrido desde el inicio del proceso hasta la realización de la evaluación, la satisfacción alcanza a 97,8%.

Estas tres variables que segmentan la satisfacción, evaluación de la coordinación con el centro de certificación, tiempo entre inicio del proceso y evaluación, así como tiempo entre evaluación y recepción de resultados, son las variables identificadas por el análisis cualitativo como gatilladores de la insatisfacción y ratificadas por el análisis de regresión como variables significativas. Lo que aporta el análisis Chaid en la visualización respecto de cómo operan estas variables segmentando al grupo.

Es importante indicar que la ocurrencia de problemas resulta una variable que discrimina en la satisfacción como confirma el análisis cuantitativo de regresiones. Sin embargo, la ocurrencia de problemas es de sólo 10%, es decir, afecta a un grupo menor, que no alcanza el peso necesario para segmentar en el análisis Chaid. Una cifra de 10% de problemas está dentro de lo esperable, sin embargo es necesario mantenerla controlada y tratar de acercarla a 5%. Además, cuando se pidió el reporte de problemas, las dos principales menciones aludieron a problemas en la coordinación del proceso con el centro certificador y a los tiempos del proceso, ambas variables relevadas en el análisis Chaid y, por tanto, correlacionadas con la declaración de existencia un problema en el proceso.

- **Áreas de Insatisfacción: etapas del proceso que generan insatisfacción y sugerencias para su mejora**

Se profundiza a través del análisis cualitativo, las propuestas de mejora del proceso de certificación de ChileValora según el nivel de satisfacción. Se desarrollan las principales áreas que generaron insatisfacción en el proceso, y luego se exponen ciertas propuestas para optimizar el desarrollo del proceso de certificación.

Las críticas más recurrentes que se mencionaron tenían relación con la falta de claridad y eficiencia en la comunicación y coordinación en el transcurso de las diferentes etapas del proceso de certificación, genera insatisfacción la comunicación entre ChileValora y las empresas, se considera deficiente en términos de las actualizaciones sobre el estado del proceso de certificación. A menudo, los empleadores mencionaban que se sentían desorientados debido a la falta de información clara sobre los pasos a seguir y los plazos para la obtención de resultados. Los participantes señalan que, aunque el proceso en sí es beneficioso, la información sobre cómo funciona y qué implica no siempre es comunicado de manera efectiva. Esto puede llevar a confusiones y a una falta de comprensión completa de los elementos y requisitos del programa.

“No, no sabía a quién recurrir. La persona que supuestamente tenía contacto de la empresa tampoco tenía claridad. El proceso en sí también era poco claro.” (Insatisfechos)

“La organización en la evaluación, sí el encuentro un poco deficiente, porque si te citan en un horario, por lo menos que se respete el horario” (Satisfechos).

“Mira, no hay tanta claridad. El proceso que me tocó vivir a mí, yo no lo sentí que había mucha claridad, no había mucha información.” (Satisfechos, pero no con tiempos de resultados).

“Ahí parte la falla, hasta cuando hacía el curso, todo bien, pero cuando ya viene la certificación como tal, la información no estaba disponible, no se sabía lo que venía después, ¿qué es lo que se va a evaluar? Eso no estaba” (Insatisfechos).

“O sea, a nosotros al principio nos dijeron que los resultados de la evaluación iban a tomar 10 días. Después, a corto plazo se cambió a que eran 15 días hábiles, y al final terminó tomando tres meses.” (Insatisfechos).

Esta insatisfacción se agrava producto de que los empleadores perciben que los centros de evaluación y ChileValora son dos entidades que no están bien coordinadas. Esto llevaría a retrasos significativos que en algunos casos pueden llegar a extenderse hasta casi un año (particularmente en casos de certificación por el gestor de inclusión laboral)⁸. A lo anterior, se agrega el hecho de que el proceso de evaluación en sí mismo es criticado cuando existe alguna inconsistencia, es decir, diferencias significativas en la forma en que las personas evaluadoras conducen la prueba respecto de lo informado previamente a evaluar. Hay una percepción de las y los participantes, expuesta por los empleadores, de que el éxito en la certificación puede depender de la persona evaluadora asignada, lo cual introduce elementos de incertidumbre, ansiedad y frustración. Se señala que difiere la conexión entre los contenidos expuestos por las OTEC, y lo que se evalúa.

“Entonces, cuando sales del curso, necesitas mucho apoyo después, porque hay muchos detalles que tu no ves. (...). Por eso yo entiendo que la persona que da el curso tiene que tener previo bagaje técnico, o si no van a andar perdidos” (Satisfechos, pero no con tiempos de espera).”

“Finalmente, cuando nos fuimos a certificar, a dar la prueba, nada que ver, nada que ver, no entendíamos nada.” (Satisfechos, pero no con los tiempos de resultados).

“Con mi socia nos tocó evaluador distinto, y los criterios entre una evaluación y la otra eran completamente diferentes. El proceso en sí, que hizo ella con respecto al que hice yo, no tenía nada que ver” (Insatisfechos).

La combinación previamente descrita, es consistente con los análisis multivariados realizados con los datos cuantitativos, donde se identificó que la coordinación exitosa junto con tiempos considerados como apropiados para el proceso de evaluación y certificación con la combinación más influyente en la generación de la satisfacción. Mientras que experiencias negativas en ambas etapas del proceso son conducentes a insatisfacción.

Hay críticas respecto a que los perfiles de certificación no siempre se ajustan a las necesidades específicas del sector y se tiene que optar por ofertas parecidas, pero no adecuadas las necesidades de las empresas. Se espera una mejor y mayor difusión tanto de los programas que ofrece Chile Valora como de las ofertas de certificación, abarcando mayor variedad de roles y habilidades. Hay un deseo de que los programas de certificación sean más accesibles y conocidos, especialmente en pequeñas empresas, las cuales podrían beneficiarse significativamente de la certificación, pero pueden no estar al tanto de su disponibilidad.

“Tener más perfiles de acuerdo con la evaluación, porque a veces, o siempre, son escasos.” (Satisfechos)

⁸ Hubo reiteradas quejas respecto a la demora en la certificación por gestión de inclusión laboral, se entiende que influye la aprobación de la Ley 21.275 en el aumento de la demanda por dicha certificación.

“Sí creo que en el tiempo se ha ido perdiendo, no se ha actualizado, acomodado, a los cambios actuales que hay. Entonces, hoy en día yo reviso las competencias, y siento que están dentro de un marco muy normativo, y poco técnico.” (Satisfechos, pero no con tiempo de resultados).

“En un momento, las mismas trabajadoras nos decían, que la certificación no fuera sólo en el rubro propio, en nuestro caso el de la alimentación. Certificarse, por ejemplo, en pintar” (Satisfechos, pero no con tiempos de resultados).

“El tema de la adecuación de perfiles. El centro quería la ampliación del perfil, y no se la han habilitado, porque tienen que tener una justificación detrás” (Satisfechos, pero no con tiempos de resultados).

Algunos participantes señalan que les gustaría ver un enfoque más dinámico en las capacitaciones, que incluya componentes prácticos, especialmente en aquellos trabajos manuales y técnicos. La falta de oportunidades para aplicar y practicar las habilidades aprendidas durante la capacitación puede disminuir la percepción de que ésta agrega valor.

“Es un término bien coloquial, pero está como bien chacreado el tema de los cursos. O sea, te venden cualquier cosa, el e-learning lo están mal utilizando” (Insatisfechos).

Respecto a la optimización de etapas se identifican cuatro puntos principales:

1. La inscripción y la comunicación inicial podría ser más detallada y clara respecto al desarrollo de las distintas etapas del proceso: Se podría incluir una guía del paso a paso, y un canal único de contacto para resolver dudas.
2. La coordinación entre entidades: ésta se podría optimizar estableciendo protocolos claros de coordinación entre las entidades involucradas. Chile Valora podría desempeñar un papel más activo en la supervisión y gestión de relación entre entidades (empresa que se certificación, institución que capacita, evaluador).
3. La evaluación y retroalimentación podría ser mejorada al ser estandarizados los criterios, además de proporcionar comentarios detallados que hagan entender a los participantes sus fortalezas y áreas de mejora. Explicación detallada de la nota obtenida.
4. Respecto a la entrega de resultados es importante reducir los tiempos de procesamiento y entrega de resultados mediante la optimización de los procedimientos internos, y el uso de tecnologías que agilicen la entrega de respuestas. Es importante establecer sistemas de actualización periódicas del proceso para mantener al tanto a los participantes del seguimiento del proceso.

“Yo creo que falta un poco de publicidad en los cursos, mantener esa retroalimentación” (Satisfechos)

“Quizás un poco más de apoyo en qué es lo que realmente es ChileValora, qué significa, y en qué impacta. En la parte inicial y en la parte final, que es donde viene efectivamente el proceso de los informes” (Satisfechos)

“Yo insisto, difusión de ChileValora, ¿qué es ChileValora? ¿Qué importancia tiene ChileValora? Que haya comunicación con las personas que se van a certificar, en qué va su proceso, qué deben reforzar” (Satisfechos, pero no con tiempo de resultados).

“Yo creo que debe haber más casas certificadoras, sobre todo para regiones, porque donde uno va a encontrar seguro siempre es en Santiago” (Satisfechos, pero no con tiempo de resultados).

“Bueno, los dinamismos en los tiempos, de los plazos” (Satisfechos, pero no con tiempo de resultados).

“ChileValora tiene que preocuparse más de las certificaciones que están entregando, de estar más empapada en el proceso” (Insatisfechos).

“Creo que debería haber una conversación más directa entre lo que se va a evaluar, lo que está ofreciendo el curso, y cómo lo evalúan” (Insatisfechos).

5. Conclusiones y recomendaciones

5.1. Conclusiones

- Satisfacción Global y Evaluación del Proceso

Los empleadores expresaron un alto nivel de satisfacción con el proceso de evaluación y certificación, con un promedio de satisfacción general de 6,4 y un 85% de satisfacción neta. La facilidad del proceso de inscripción y la coordinación del proceso de certificación fueron particularmente bien evaluadas, con satisfacciones netas del 88% y 83% respectivamente. Además, esta última variable demostró ser significativa en el modelo de regresión lineal para explicar la varianza de la satisfacción general ($p < 0,001$). No obstante lo anterior, el tiempo de recepción de los resultados fue identificado como un área de mejora, con una satisfacción neta de solo 45%, lo que sugiere que este aspecto del servicio podría beneficiarse de mejoras. Además, esta variable también resultó significativa en el modelo explicativo de la satisfacción ($p < 0,05$), por lo que sería relevante tomarla en consideración en futuras medidas en la institución

Pese a que desde la evaluación cuantitativa la coordinación del proceso resulta bien evaluado, al profundizar de manera cualitativa se perciben ciertas críticas y expectativas de mejora. Específicamente en relación a no tener total claridad de las etapas que forman parte del proceso, así como la falta de información respecto del avance del mismo y en particular de la entrega de resultados y sus tiempos.

Otro elemento de la satisfacción que se evaluó fue respecto del documento con resultados del proceso por parte del centro de certificación, donde 3 de cada 4 empleadores indicaron haberlo recibido. Mientras que dentro del conjunto que afirmó que lo recibió, se observan altos porcentajes de empleadores que señalaron que el documento tenía toda la información consultada en el instrumento, con solo un 3% que indicó que no recuerda la información del documento. Estos resultados son positivos en tanto muestra un acompañamiento efectivo y una retroalimentación activa por parte de los centros de certificación, lo que definitivamente sería recomendable que se estableciera como estándar en futuros procesos.

Además, para complementar de mejor medida la medición de la calidad de este documento, se recomienda en futuras mediciones incluir la pregunta de modo espontáneo en primer lugar, de modo que sea posible medir la recordación espontánea de los empleadores respecto del documento, y luego complementarla con la pregunta asistida que se utilizó en este estudio. Esto no solo mejoraría la comprensión de cómo los empleadores perciben el valor del documento, sino que también permitiría identificar oportunidades para mejorar su contenido y presentación. Adicionalmente, podría ser beneficioso generar instancias en que se invite a los empleadores a proporcionar retroalimentación sobre el mismo, fomentando un ciclo de mejora continua y asegurando que el documento siga siendo una herramienta útil y relevante.

- Uso de los Perfiles de ChileValora

Los perfiles de ChileValora son valorados, especialmente como un modelo a seguir para definir planes de capacitación por parte de los empleadores, independientemente de si se procederá posteriormente; o no, a un proceso de Certificación de Competencias Laborales.

La intención de uso de los perfiles de ChileValora por parte de los empleadores es alta, con un 72% planeando utilizarlos en planes de capacitación futuros. Sin embargo, un 24% no tiene planes de usarlos, un aumento respecto al 14% observado en 2022. Este incremento sugiere la necesidad de reforzar la comunicación sobre los beneficios de estos perfiles, particularmente en los "otros sectores", donde el interés es menos pronunciado.

La intención de uso de los perfiles de ChileValora en planes de capacitación por parte de empleadores puede tener un efecto positivo en la productividad de las empresas, ya que estos perfiles están diseñados para identificar habilidades específicas necesarias en los puestos de trabajo. Según los datos del estudio, un 72% de los empleadores planea utilizar estos perfiles en sus planes de capacitación futuros. Además, los perfiles son considerados útiles para identificar las habilidades requeridas por los trabajadores en sus puestos de trabajo (91% de acuerdo) y para definir un mejor plan de capacitación (91% de acuerdo). Al implementar planes de capacitación alineados con los perfiles definidos por ChileValora, las empresas pueden asegurarse de que sus trabajadores adquieran las competencias necesarias para desempeñar sus funciones de manera más eficiente y efectiva. Esto, a su vez, puede mejorar la calidad del trabajo, reducir errores y aumentar la productividad general de la organización. Además, al tener trabajadores mejor capacitados, las empresas pueden experimentar menos rotación y mayor motivación, lo cual también contribuye a un ambiente laboral más productivo.

- **Impacto de la Certificación en la Organización**

La certificación es percibida positivamente en términos de sus beneficios para la organización, especialmente en el cumplimiento de requisitos legales (90% de acuerdo), la promoción del desarrollo de la carrera laboral de las y los trabajadores y en la mejora de la motivación de los trabajadores (85% de acuerdo). No obstante, su impacto en la reducción de la rotación laboral (72% de acuerdo) y en la tasa de accidentes (68% de acuerdo) es menos claro, lo que indica áreas potenciales para un mayor aprovechamiento de la certificación en las estrategias organizacionales. Es relevante tener en consideración que la alta percepción positiva de la certificación como un elemento clave para el cumplimiento de requisitos legales se ve altamente influenciada por el perfil del gestor/a de inclusión laboral, ya que esto se constituyó como un requisito legal para las empresas que registren al menos 100 trabajadores.

Desde las entrevistas con empleadores se pudo concluir que se observan beneficios tanto la empresa como para las y los trabajadores involucrados en el proceso. Pero, también que la falta de información adecuada sobre las oportunidades de certificación puede limitar la participación de las y los trabajadores, especialmente en empresas pequeñas donde la información no circula fácilmente. Aumentar la difusión asegurará que un mayor número de trabajadores y empresas puedan beneficiarse de las certificaciones, mejorando así la calidad y la competitividad del sector.

Respecto de las empresas, los beneficios observados son:

1. A nivel general, la evaluación y certificación de trabajadores permite cumplir con normativas legales y estándares de calidad exigidos en cada sector, especialmente en industrias reguladas como la minería. Esto origina la búsqueda del proceso y su ejecución.

2. El documento de certificación se posiciona como una herramienta para gestionar el talento dentro de la organización, permite tomar decisiones, simplificando procesos de selección y de proyección del personal a mediano y largo plazo.
3. Facilita la asignación de responsabilidades por parte de la empresa en la organización de equipos o en la selección interna de personal para la asignación de una tarea. Esto se transforma en una oportunidad para las y los trabajadores en la organización.
4. Trabajadores certificados tienden a sentirse más valorados y seguros en sus roles, lo que aumenta su satisfacción laboral y compromiso con la empresa, ganando en un mejor clima laboral.
5. Puede reducir la rotación en la empresa al aumentar la lealtad de las y los empleados, ya que se sienten más integrados y reconocidos por su trabajo.
6. Para algunos empleadores tiene un efecto inicial (pero que no se mantiene en el tiempo) de realizar las tareas de manera más efectiva.
7. Quienes participan en licitaciones, como minería y construcción, indican que se benefician al presentar trabajadores certificados, convirtiéndose en factor diferenciador. Por tanto, operan como garantía sobre el cumplimiento de normativas.

Las personas entrevistadas como representantes de los empleadores además identificaron beneficios que observan en las y los trabajadores:

1. La certificación es valiosa en trabajadores que pertenecen a sectores o que realizan tareas donde no existe una titulación formal. Permite acceder a mejores oportunidades laborales, puesto que se cuenta con una validación institucional para postular a nuevos empleos o aspirar a ascensos dentro de sus organizaciones actuales.
2. Es un plus o diferenciador en el mercado laboral, incrementando posibilidades futuras tanto internas o externas. A nivel del actual lugar de trabajo, esto se traduce en seguridad laboral en función de que las certificaciones son vistas como un aval de la calidad de la o el trabajador, especialmente para el área minería.
3. La certificación mejora el reconocimiento profesional por la empresa y los pares. Y, en algunos casos, ha permitido aumentos salariales y nuevas oportunidades laborales.
4. Incrementa la motivación para seguir capacitándose en otras áreas por parte de la o el trabajador.
5. La certificación no solo valida habilidades y conocimiento, sino que proporciona sentido de logro y pertenencia para la o el trabajador. En otras palabras, tiene un impacto psicológico positivo. Al reconocer formalmente sus habilidades, los trabajadores experimentan un aumento en su autoestima y confianza profesional.

- **Atención a la etapa de evaluación y los evaluadores**

Si bien no es un aspecto destacado a nivel cuantitativo, profundizando en el discurso de los empleadores, se apreció alguna tendencia a dudar del estándar de la certificación debido a la evaluación, que no siempre se consideraba acorde a las necesidades actuales de rubro o lo que se había enseñado por los institutos de capacitación.

- **Habilitación y Efectividad del Servicio**

El índice de habilitación muestra que el 71% de los empleadores son clasificados como full habilitados para interactuar con el proceso de certificación, un resultado consistente con el año anterior. Este nivel de habilitación es fundamental para asegurar que los empleadores sigan percibiendo valor en los servicios de ChileValora. Tener un buen resultado en el índice de habilitación es crucial porque refleja la capacidad de los empleadores para comprender y utilizar de manera efectiva los procedimientos y beneficios que ofrece el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales. Cuando los empleadores se sienten habilitados, están más capacitados para maximizar las ventajas de la certificación, lo que puede traducirse en una mejor implementación de estándares de competencia laboral dentro de sus organizaciones. Además, un alto nivel de habilitación fomenta la confianza y la satisfacción con el servicio.

- **Los efectos de la Certificación**

Los resultados del estudio evidencian que la certificación de Competencias Laborales de ChileValora tiene una percepción positiva en cuanto al desarrollo profesional y cumplimiento de requisitos legales; sin embargo, los efectos concretos en términos de aumentos salariales y ascensos no son tan evidentes, lo que sugiere la necesidad de ajustar las expectativas de los trabajadores. Es importante destacar que solo un 13% de las organizaciones que indicaron que sus trabajadores tuvieron un efecto concreto debido a la certificación otorgaron aumentos salariales a todos sus trabajadores certificados, y un 7% promovió a todos sus trabajadores en términos de ascensos, lo que indica que, aunque la certificación es un factor considerado en la gestión de recursos humanos, no siempre se traduce directamente en beneficios económicos o de promoción. Por lo tanto, es esencial comunicar claramente a los trabajadores que, si bien la certificación puede ser un componente valioso para su desarrollo profesional, no garantiza automáticamente mejoras salariales o ascensos. Esta claridad ayudará a alinear las expectativas de las y los trabajadores con la realidad organizacional, evitando desilusiones y fomentando una comprensión más realista de los beneficios de la certificación.

- **Desafíos Metodológicos en el Sector Construcción**

El sector de construcción presentó desafíos significativos para el logro de la muestra inicialmente planificada, con una tasa de cooperación del 33% y una alta tasa de rechazo del 26%. Esto limitó la capacidad de alcanzar la muestra planificada y sugiere la necesidad de estrategias de comunicación y compromiso más efectivas para aumentar la participación en futuros estudios para este sector en específico.

Para poder abordar de modo adecuado este desafío se requiere profundizar en los motivos que llevaron a esta alta tasa de respuesta, y un primer elemento que nos entrega información al respecto es el tipo de rechazo, ya que parte importante de las encuestas rechazadas consisten en rechazos durante la lectura del script, y no rechazos directos a responder la encuesta, esto nos sugiere que las estrategias para abordar este problema deben orientarse hacia mantener el interés de la persona en responder el instrumento, y algunas acciones clave en este

punto tienen que ver, en primer término, con revisar si la duración del instrumento es adecuada para la modalidad de aplicación telefónica, quizá sería prudente disminuir un poco la duración de instrumento para facilitar la obtención de una mayor cantidad de respuestas. Adicionalmente, se debe evaluar la pertinencia de las preguntas que se aplican al sector construcción, de modo que sea posible validar si las preguntas efectivamente se ajustan a la naturaleza de este sector, ya que podría ocurrir que exista una disonancia que genera la pérdida de interés en terminar el instrumento.

- **Las recomendaciones de los empleadores**

Las y los representantes de las entidades empleadoras emitieron espontáneamente recomendaciones a través del desarrollo de las entrevistas, las que se pueden organizar en cuatro aspectos generales:

1. La inscripción y la comunicación inicial podría ser más detallada y clara respecto al desarrollo de las distintas etapas del proceso: incluir una guía del paso a paso y un canal único de contacto para resolver dudas.
2. La coordinación entre entidades: Se debería optimizar estableciendo protocolos claros de coordinación entre las entidades involucradas. ChileValora debería desempeñar un papel más activo en la supervisión y gestión de relación entre entidades (empresa que se certifican, institución que capacita y persona evaluadora).
3. La evaluación y retroalimentación podría ser mejorada al ser estandarizados los criterios, además de proporcionar comentarios detallados que hagan entender a los participantes sus fortalezas y áreas de mejora.
4. Respecto a la entrega de resultados es importante reducir los tiempos de procesamiento y entrega de resultados mediante la optimización de los procedimientos internos, y el uso de tecnologías que agilicen la entrega de respuestas. Es importante establecer sistemas de actualización periódicas del proceso para mantener al tanto a las y los participantes del seguimiento del proceso.

- **Las variables claves de la gestión: coordinación del proceso, gestión de tiempos y evitar problemas**

Finalmente, a modo de conclusión general los diversos análisis (cuantitativos descriptivos, cuantitativos multivariados y cualitativos) confluyeron en que hay tres aspectos del proceso que definen el nivel de satisfacción que tendrá un empleador respecto del proceso de evaluación y certificación.

El primero de ellos, y que más impacto genera, es la coordinación del proceso. Hay abordarlo cualitativamente para una mejor comprensión de su contenido, se estableció que la coordinación del proceso es observada como la información relevante, completa y exacta que se entrega a los empleadores desde el inicio del proceso, así como el ajuste de esa información con la forma cómo se desarrolla efectivamente el proceso. Este aspecto fue identificado como una de las tres variables significativas en el análisis de regresión múltiple, luego se instaló como la primera y más importante variable segmentadora del resultado de satisfacción en el análisis Chaid y además, fue mencionada en forma persistente en las entrevistas como una fuente explicativa de los discursos que se desplegaban en relación al proceso y la satisfacción que había generado.

El segundo aspecto corresponde a los tiempos. Las dos variables medidas que estaban relacionadas con los tiempos resultaron significativas en el análisis de la satisfacción: el tiempo desde que se ingresó el requerimiento

de evaluación y certificación hasta que se produjo la evaluación. Y el tiempo desde la evaluación hasta la recepción de resultados. Ambas variables generaron segmentación de resultados, llevando a su punto más bajo a la satisfacción general si se evaluó negativamente la coordinación del proceso en combinación con una evaluación negativa del tiempo del proceso; y maximizando la satisfacción con el proceso de evaluación y certificación cuando la experiencia de coordinación del proceso había sido satisfactoria y los tiempos de entrega de resultados adecuados. Es importante considerar que los tiempos tienen su correlato en la comunicación informativa del proceso y en correcto desarrollo de este proceso. Por tanto, una correcta y clara comunicación de tiempos del proceso se posiciona como especialmente relevante para delimitar las expectativas iniciales. Pero, además se debe acompañar de un control de esos tiempos basado en un protocolo claro asociado a tiempos máximos por actividad a cumplir por parte de las entidades evaluadoras.

Finalmente, la ocurrencia de problemas en el proceso es el elemento que más mueve la satisfacción. Sin embargo, la ocurrencia de problemas en el proceso de evaluación y de certificación de ChileValora está controlada, alcanzando a 10 %, cifra que es la esperable en el marco de un proceso de entrega de un servicio. ¿Es mejorable el indicador? Por cierto, pero desaparecerá. Pero, más importante es mantener la tasa de problemas controlada y que no supere la actual cifra.

5.2. Recomendaciones sobre la gestión del servicio y su satisfacción

- Fortalecimiento de canales de comunicación e información continua

Para mejorar la fluidez y claridad de la comunicación se sugiere implementación de un sistema de comunicación más directo y centralizado en algún ejecutivo asignado a la empresa en particular, el cual guíe a las entidades participantes del proceso (empleadores y trabajadores) a través del desarrollo de cada etapa. Se sugiere nuevamente implementar sistemas de seguimiento en línea en donde las empresas y colaboradores puedan ver el estado de sus certificaciones en tiempo real. En otras palabras, fortalecer la trazabilidad del proceso, por ejemplo con un código de seguimiento.

Este fortalecimiento de la trazabilidad del proceso debe ser acompañado por puntos de contacto claros y con disponibilidad para la atención, para que las empresas, así como las y los trabajadores, puedan obtener asistencia y resolver sus dudas durante el proceso.

- Optimización de tiempos de entrega de resultados y sobre la información relacionada con los tiempos

Informar desde un comienzo los plazos aproximados que tardan en llegar los resultados, una vez que haya finalizado la evaluación. Además, establecer plazos realistas para cada etapa del proceso, lo que permitirá gestionar mejor las expectativas

Empleadores y personas trabajadoras entienden que puede haber retrasos, pero la falta de información al respecto es uno de los principales problemas que identifican. Por tanto, es relevante que en el desarrollo del proceso se emitan notificaciones proactivas: enviar notificaciones regulares a las y los trabajadores durante el proceso de espera para mantenerles informados sobre el estado de su certificación.

En la misma línea, es un deber mejorar los tiempos de entrega de resultados. Esta acción operaría directamente sobre la satisfacción general con el proceso. Al respecto, se sugiere implementar sistemas de seguimiento más eficientes y automatizados para acelerar la comunicación de resultados a los empleadores.

- **Fortalecimiento de la Comunicación sobre Perfiles**

Si bien un alto porcentaje de empleadores se encuentran interesados en utilizar los perfiles de ChileValora para sus planes de capacitación (73% planea usarlos en los próximos 12 meses), un porcentaje relevante de alrededor de una cuarta parte la población (24%) indicó que no los usará, siendo particularmente preocupante en tanto esta cifra aumenta significativamente respecto del 14% que lo indicó el año 2022. En este sentido, resulta relevante adoptar estrategias para poner freno a esta tendencia evolutiva negativa, una posible medida al respecto sería impulsar campañas de comunicación en donde se destaquen los casos de éxito y testimonios de empleadores que han integrado eficazmente estos perfiles en sus estrategias de capacitación.

Considerando que los perfiles son valorados, se les asocian beneficios y que hay una importante disposición a su uso en capacitaciones y que además existe la intención de capacitar a quienes no aprueban la evaluación, se sugiere poner a disposición los perfiles y darles impulso público para el diseño de capacitaciones. De esta forma será posible vincular los perfiles con acciones que van más allá del proceso de evaluación y certificación. Además, se convierte en una oportunidad para fortalecer la presencia de marca de ChileValora.

- **Integración del proceso de certificación con las estrategias organizacionales de empleadores**

Se sugiere promover la integración de la certificación en las estrategias de gestión de recursos humanos, enfatizando su potencial para reducir la rotación laboral y mejorar la seguridad, lo que además podría aumentar su valor organizacional percibido. En este sentido, dado que lo que se busca es maximizar el impacto de la certificación, y de este modo aumentar su valor percibido a nivel organizacional, resulta fundamental articularla en conjunto con las estrategias de capacitación de la organización. Ambas herramientas son fundamentales para cerrar brechas en el mercado laboral, asegurando que las y los trabajadores no sólo cumplan con los estándares requeridos, sino que también desarrollen habilidades que preparen para futuros desafíos.

Las estrategias de gestión de recursos humanos deben avanzar en integrar la certificación y la capacitación como ejes centrales del desarrollo de la fuerza laboral. La certificación proporciona un reconocimiento formal de las competencias adquiridas, mientras que la capacitación continua asegura que las y los trabajadores puedan adaptarse a nuevas tecnologías y métodos de trabajo, promoviendo así un ciclo de mejora continua. Este enfoque integrado no solo ayuda a reducir la rotación laboral al aumentar la satisfacción y el compromiso de empleados con su desarrollo profesional, sino que también mejora la seguridad en el lugar de trabajo al asegurar que cada persona trabajadora esté al día con las mejores prácticas y estándares de la industria. Al vincular estrechamente la certificación con la capacitación, las organizaciones pueden crear una cultura de aprendizaje y desarrollo continuo que fortalezca su posición en el mercado y fomente una fuerza laboral más competente y motivada.

- **Capacitación continua de personal de evaluación y supervisión de contenidos**

Se registraron reportes de empleadores de una desvinculación entre el contenido a evaluar y el hito evaluativo. Este desencuentro tendría dos posibles orígenes: la desactualización de las personas que evalúan y la evaluación

de contenidos no especificados previamente. En el segundo caso, no queda claro si es una falla de coordinación entre entidades (ChileValora y OTEC) o es por iniciativa propia de la persona evaluadora.

Respecto de las personas evaluadoras, se debe asegurar que las y los evaluadores estén bien formados y puedan adaptarse a las necesidades específicas de cada industria y empresa en el contexto actual del país. Procurando también tener comunicación con el centro de capacitación y claridad de los contenidos impartidos en los cursos. Y se debe supervisar que los contenidos evaluados sean coherentes con lo informado y con los perfiles.

- **Diferentes niveles de certificación**

A partir de las entrevistas surgió una idea o recomendación interesante. Se planteó que la evaluación hoy es sería una suerte de revisión dicotómica, donde se cumple o no. Pero, que no reconoce niveles de conocimiento y/o antigüedad en el oficio. Por tanto, dos trabajadores pueden resultar igualmente aprobados y certificados, pero estar en niveles distintos de conocimiento o de experiencia.

Se sugiere explorar la posibilidad de establecer diversos niveles de certificación, como por ejemplo, estándar, avanzado y senior. En un contexto de alto nivel satisfacción con el proceso, el contar con niveles podría promover la actualización de conocimientos para una recertificación y así avanzar en niveles.

- **Descentralización, una barrera para el servicio**

Uno de los temas planteados desde las regiones o desde entidades con sucursales en regiones, fue la necesidad de contar con entidades evaluadoras regionales, instaladas en las capitales regionales.

Hoy la evaluación conducente a la certificación implica en muchos casos traslados, alojamientos y/o gasto de alimentación para las empresas que requieren que su personal se traslade a otras regiones. Y en algunos casos, son viajes considerables según el lugar donde se pueda realizar la evaluación. Esto se puede instalar como una barrera para el uso del servicio.

En función de lo anterior, a mediano plazo se requiere de optimizar el proceso aumentando la oferta de entidades evaluadoras desde una planificación de orden territorial que permita promover y facilitar el acceso al servicio.

- **Mayor presencia de marca y posicionamiento de ChileValora en el proceso**

La mayor presencia de la marca sigue siendo un desafío para ChileValora, la que debe ir acompañada de mayor claridad sobre el papel que tiene en el proceso de evaluación y certificación. Hay que avanzar en una mayor comprensión de su rol por parte empleadores, donde la meta sea que las entidades evaluadas conozcan y entiendan el rol de ChileValora. El desconocimiento y las confusiones son tolerables a nivel de las y los trabajadores, pero los empleadores deberían estar completamente informados de quién está detrás del servicio y cuál es el valor que genera ChileValora en el proceso.

Al respecto, se recomienda generar estrategias colaborativas con asociaciones industriales con objeto de establecer alianzas que puedan ayudar a difundir información relevante sobre las certificaciones a sus miembros. Y sumar el desarrollo de jornadas informativas en empresas y zonas industriales para ofrecer detalles sobre los beneficios y procesos de inscripción de las certificaciones.

5.3. Recomendaciones metodológicas

Finalmente, desde el diseño del estudio y sus posibilidades, se establecen tres recomendaciones metodológicas

- Sobre la clasificación del respondiente

A modo de hipótesis, es posible asumir que entre los empleadores hay una diversidad de roles y por tanto de formas de relacionarse y niveles de comprensión con el servicio de ChileValora. Por lo que se recomienda incluir preguntas que clasifiquen a los informantes por perfil con mayor detalle, en lugar de sólo preguntar por el cargo de la persona.

De esta forma, será posible establecer si el conocimiento sobre el funcionamiento de ChileValora, los niveles de habilitación u otros indicadores varían en función de la formación o de la experiencia previa que presentan quienes representan a los empleadores en el estudio.

- Sobre la recepción del informe de la evaluación

Se recomienda que en futuras mediciones se incluya una pregunta espontánea que permita medir recepción de informes de la evaluación y sus contenidos. Hoy se pregunta en forma asistida, pero es posible que haya algún efecto del cuestionario en la declaración de recepción y de lo que se indica haber recibido.

Revisar esta sección del cuestionario mejoraría la comprensión de cómo los empleadores perciben el valor del documento e identificar oportunidades para mejorar su contenido y presentación. Adicionalmente, podría ser beneficioso generar instancias en que se invite a los empleadores a proporcionar retroalimentación sobre el mismo, fomentando un ciclo de mejora continua y asegurando que el documento siga siendo una herramienta útil y relevante.

Además, se recomienda consultar si se comprende o no el por qué el documento no puede entregar detalles específicos de la evaluación de cada trabajador o trabajadora a su empleador.

- Sobre la medición de la habilitación

Las entidades empleadoras alcanzan altos niveles de habilitación respecto del servicio (71% full habilitado), es decir, se informan y entienden correctamente cómo usar el servicio y qué pueden esperar. Y este alto nivel de habilitación mantiene estabilidad respecto de la medición previa.

No obstante, resulta relevante que para las instituciones ir replanteándose sus propias expectativas sobre lo que esperan que sus usuarios y usuarias conozcan sobre su funcionamiento, y en este sentido sería importante que ChileValora, desde una mirada de sus propios objetivos institucionales, revisite estas expectativas para poder mantener actualizado el índice de habilitación.

Además, es posible pensar en un segundo indicador de habilitación relacionado con los perfiles ChileValora, su conocimiento y uso. Algunas alternativas posibles de fraseo que podrían evaluarse para futuras mediciones, a modo de incluir a los perfiles, podrían ser las siguientes:

- *“Conozco cómo utilizar los perfiles de ChileValora para diseñar planes de capacitación efectivos para mis trabajadores/as”*

- *“Tengo claridad de los beneficios que los perfiles de ChileValora pueden aportar al desarrollo de competencias en mi organización”*
- *“Comprendo el rol de los perfiles de ChileValora en la identificación de brechas de habilidades dentro de mi organización”*

- **Sobre la complementación de información con empleadores que no avanzan en el servicio (o no retornan)**

Hoy ChileValora evalúa en base a quienes concluyen el proceso de evaluación y certificación, tanto a nivel de empleadores como trabajadores evaluados. Y en estos grupos la satisfacción es muy alta.

Pero, principalmente los relatos sobre las dificultades para trasladar a las y los trabajadores a una evaluación en otra región abren preguntas sobre si habrá entidades que se manifestaron interesadas pero encontraron barreras en el uso, o entidades que iniciaron el proceso y abandonaron. O entidades que evaluaron y certificaron, pero no lo volvieron hacer posteriormente con otros grupos de trabajadores.

En esta línea, se recomienda el desarrollo de estudios complementarios que permitan tener un panorama más amplio sobre el servicio. Estos entregarán información adicional que permitirán comprender qué requieren otras entidades para poder acceder al servicio y qué elementos puede ser factores de retención una vez iniciados el servicio.

6. Referencias bibliográficas

Banco Mundial. (2019). *Informe sobre el desarrollo mundial 2019*. Banco Mundial.

Banco Mundial. (2024). Obtenido de <https://www.bancomundial.org/es/publication/human-capital/brief/the-human-capital-project-frequently-asked-questions#2>

ChileValora. (2024). *ChileValora.cl*. Obtenido de <https://www.chilevalora.cl/>

ChileValora; Ipsos Chile. (2022). *Estudio de Percepción de valor de la certificación para los empleadores año 2022 de ChileValora*. Santiago.

Congreso de Chile. (2008). Ley 20.267. Chile.

PNUD; Cámara de Comercio de Bogotá. (2018). *Identificación y cierre de brechas de capital humano para el Clúster de Salud de Bogotá-región*.

7. Anexos

Anexo N°1: Cuestionario

IPSOS CHILE		
NOMBRE DEL ESTUDIO:	Satisfacción Empleadores 2024	Método
CÓDIGO DEL ESTUDIO:	24-052946-01	CATI
AREA DE ESTUDIOS:	PUBLIC AFFAIRS	

DATOS BASE DE DATOS

- F1. Folio
- F2. Tipo Base
- F3. Sector
- F4. Sector_cuota
- F5. subsector
- F6. perfil_nombre
- F7. tipo_entidad
- F8. rut_empresa
- F9. empresa_nombre
- F10. telefono_contacto_empresa
- F11. correo_empresa
- F12. contacto_empresa
- F13. direccion_empresa
- F14. correo_empresa2
- F15. contacto_empresa2

PRESENTACIÓN

Buenos días/tardes/noches, mi nombre es (ENC: MENCIONE SU NOMBRE) y soy encuestador/a de Ipsos Chile. lo estamos llamando por encargo de CHILEVALORA para conocer su opinión sobre el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales de algunas de las personas que trabajan en su organización. Esta encuesta le tomará unos cuantos minutos, pero con sus respuestas se podrá mejorar la experiencia para otras personas.

- F16. ¿Me comunico con (XXX)? (ENCUESTADOR/A: SI EL CASO VIENE SIN NOMBRE, MARCAR "NO" SIN PREGUNTAR)
1. Sí
 2. No

SCRIPTER: RELLENAR (XXX) CON EL NOMBRE DE LA PERSONAS SEGÚN LA VARIABLE "XXXXXX" DE LA BASE DE DATOS.

- F17. (QUIENES RESPONDEN F16=2) ¿En su organización hay otra persona, ya sea usted o alguien más, que participe en la toma de decisiones respecto de capacitaciones y/o certificaciones del personal? (RU)
1. Sí
 2. Sí, otra persona ¿Nos podría entregar el contacto? Nombre: _____ Teléfono: _____ → (AGRADECER Y PEDIR CONTACTO DE LA PERSONA INDICADA)
 3. No (AGRADECER Y TERMINAR)

F18. ¿Cuál es su cargo en la organización? (ESPONTANEA - RU)

1. Dueño de la empresa/organización.
2. Administración
3. Subgerencia o jefatura
4. Personal de la organización en general
5. Gerente general
6. Gerente de operaciones
7. Jefe de Personal
8. Representante legal
9. Encargado de Personal
10. Gerente de Recursos Humanos.
11. Sub-gerente de Recursos Humanos
12. Analista de capacitación
13. Socio/a de la Empresa/organización
14. Otro ¿Cuál? _____
99. No sabe

ISO GRABACIÓN

Para efectos de supervisión esta entrevista será grabada y sus respuestas serán tratadas de forma confidencial (RU)

A. SATISFACCIÓN

A1. Para iniciar, de 1 a 7, donde 1 es “muy insatisfecho” y 7 es “muy satisfecho”, ¿qué tan satisfecha quedó su organización con el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales en el que sus trabajadores/as participaron? (RU)

1	2	3	4	5	6	7	99
							NS - NR

A2. Pensando en las distintas etapas y aspectos del proceso de Evaluación y Certificación y usando escala 1 a 7, dónde 1 es “nada satisfecho” y 7 “muy satisfecho”. ¿Qué tan satisfecho está con...

	Nada satisfecho (1)	2	3	4	5	6	Muy satisfecho (7)	No sabe
1. La facilidad del proceso de inscripción de las y los trabajadores en la certificación	1	2	3	4	5	6	7	99
2. La coordinación del proceso de certificación de las y los trabajadores por parte del centro de certificación	1	2	3	4	5	6	7	99
3. La comunicación y coordinación entre su organización y el centro de certificación.	1	2	3	4	5	6	7	99
4. La claridad y detalle con que el centro de certificación explicó el funcionamiento del proceso.	1	2	3	4	5	6	7	99
5. El tiempo que requirió de parte de sus trabajadores el proceso de certificación, desde que fue inscrito hasta que fue evaluado	1	2	3	4	5	6	7	99
6. El tiempo que tomó en recibir los resultados a partir del cierre de la evaluación	1	2	3	4	5	6	7	99

A3. ¿Recibió la organización un documento con los resultados del proceso por parte del centro de certificación?

1. Sí
2. No
99. No sabe

A4. (SOLO SI A3=1) Respecto del documento recibido, de 1 a 7, ¿Con qué nota evaluaría su utilidad?

1	2	3	4	5	6	7	99
							NS - NR

A5. (SOLO SI A3=1) Del siguiente listado, ¿Qué información venía incluida en dicho documento? (RESPUESTA MÚLTIPLE. LEER ALTERNATIVAS 1 A 5 UNA A UNA)

1. Tasa de aprobación del proceso
2. Tasa de aprobación de las unidades de competencia laboral (UCL)
3. Tasa de aprobación de las unidades de las actividades clave (AC)
4. Resultados específicos por persona.
5. Interpretación de resultados/recomendaciones.
97. Ninguna (NO LEER.) (R.U.)
99. No recuerda (NO LEER) (R.U.)

B. CONOCIMIENTO CHILEVALORA

- B1.** Además del proceso actual, ¿Su organización ha tenido otras experiencias previas de evaluación y certificación de Competencias Laborales con ChileValora?
1. Sí
 2. No
 99. No sabe (NO LEER)
- B2.** (SOLO SI B1=1) En esa ocasión anterior, ¿Fue usted o su unidad la que se encargó de tomar la decisión de avanzar con la evaluación y certificación de competencias laborales?
1. Sí
 2. No
 99. No sabe (NO LEER)
- B3.** ¿Cómo se enteró su organización de la existencia de ChileValora? (ESPONTÁNEA. RESPUESTA MÚLTIPLE)- ANOTE MÁXIMO LAS PRIMERAS 3 ALTERNATIVAS MENCIONADAS.
1. Las y los trabajadores de la empresa/organización utilizaron sus servicios anteriormente
 2. Se informó por internet
 3. Se informó por redes sociales
 4. Se informó en web o contacto con algún servicio del Estado (IPS/ChileAtiende, SENCE, etc.)
 5. Se informó en web o contacto con ChileValora/Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias
 6. Se contactó con el Call Center de ChileValora (Servicio de Atención Ciudadana)
 7. Por ferias laborales
 8. Por Gobierno en terreno
 9. Por un colega o compañero de trabajo que le habló de ChileValora
 10. Por amigos, familiares o conocidos le han hablado sobre ChileValora
 11. Por un centro de certificación que se contactó
 12. Medios de comunicación (televisión, radio, etc.)
 13. Por una empresa/organización
 14. Asociación gremial
 15. Otro, ¿cuál? _____
- B4.** (SOLO SI B3=5 o 6) ¿Qué canal o medio de contacto de ChileValora? (LEER ALTERNATIVAS. RESPUESTA ÚNICA)
1. Prensa digital (portales de internet)
 2. Portal ChileAtiende
 3. Ferias laborales/gobierno en terreno/Diálogos ciudadanos
 4. Otro
 99. No sabe/no responde (NO LEER)
- B5.** Antes de certificarlos ¿Capacitó a sus trabajadores/as en las competencias del perfil en que se evaluaron?
1. Sí, ¿Cuántas horas duro la capacitación? ____ (SI NO CONOCE, MARCAR 999)
 2. No

B6. (SOLO SI B5=1) Sobre la o las instancias de capacitación ¿Fue efectuada tomando como base o referencia el perfil de ChileValora en el cual se evaluaron sus trabajadores? (LEER ALTERNATIVAS 1 A 4)

1. Sí, se tomó como referencia el perfil de ChileValora.
2. Sí, se tomaron como referencia algunos elementos del perfil.
3. No se tomó como referencia, pero sabía de su existencia
4. No se tomó como referencia y no conocía el perfil de ChileValora
99. No sabe

B7. (SOLO SI B5=1) Dicha capacitación ¿fue realizada a todos las y los trabajadores que iban a participar del proceso de evaluación y certificación? (LEER ALTERNATIVAS)

1. Sí, a todos las y los trabajadores
2. No, solo a algunos de las y los trabajadores

C. PERFILES

C1. ¿Qué tan de acuerdo está con las siguientes frases respecto a los perfiles que define ChileValora...? Por favor utilice una escala de 1 a 5, donde 1 es "Muy en desacuerdo" y 5 es "Muy de acuerdo" (LEER ALTERNATIVAS – REPETIR ESCALA SI ES NECESARIO)

	Muy en desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De Acuerdo	Muy de acuerdo	No sabe
1. Son útiles para identificar las habilidades que requiere un trabajador en su puesto de trabajo	1	2	3	4	5	99
2. Ayudan a definir un mejor plan de capacitación para las y los trabajadores	1	2	3	4	5	99
3. Consideran las funciones que habitualmente desempeña el trabajador en su ocupación	1	2	3	4	5	99

C2. Pensando en los perfiles diseñados por ChileValora, ¿Su organización tiene planificado utilizar dichos perfiles para la implementación de planes de capacitación? (LEER ALTERNATIVAS)

1. Sí, en los próximos 3 meses
2. Sí, en los próximos 6 meses
3. Sí, durante los próximos 12 meses
4. No
99. No sabe (NO LEER)

- C3.** ¿Qué tan de acuerdo está con que la certificación de ChileValora le ha permitido a su organización contar con los siguientes beneficios...? Por favor utilice una escala de 1 a 5, donde 1 es “Muy en desacuerdo” y 5 es “Muy de acuerdo” (LEER ALTERNATIVAS – REPETIR ESCALA SI ES NECESARIO)

	Muy en desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De Acuerdo	Muy de acuerdo	No sabe
1. Disponer de criterios más objetivos al momento de seleccionar y reclutar personas	1	2	3	4	5	99
2. Promover el desarrollo de la carrera laboral de sus trabajadores/as	1	2	3	4	5	99
3. Reconocer a las y los trabajadores con mayor trayectoria	1	2	3	4	5	99
4. Detectar brechas de desempeño en las y los trabajadores	1	2	3	4	5	99
5. Validar estándares de seguridad y calidad de la organización	1	2	3	4	5	99
6. Mejorar la motivación de las y los trabajadores	1	2	3	4	5	99
7. Otorga una ventaja competitiva en el mercado	1	2	3	4	5	99
8. Cumplimiento de algún tipo de requisito de carácter legal.	1	2	3	4	5	99
9. Contribuye a disminuir la TASA DE ACCIDENTES laborales	1	2	3	4	5	99
10. Contribuye a disminuir la ROTACIÓN laboral de sus trabajadores/as	1	2	3	4	5	99

- C4.** ¿Durante los últimos 12 meses tuvo su organización alguna dificultad para contratar trabajadores/as con las competencias requeridas para un empleo, puesto de trabajo u oficio?

1. Sí, ¿Cuál puesto de trabajo u oficio? _____
2. No
99. No sabe

- C5.** (Quienes responden en C4=1) Si supiera que existen trabajadores/as certificados por ChileValora en dicho puesto, Siendo 1 “Nada dispuesto” y 7 “Muy dispuesto” ¿Que tan dispuesta estaría su organización a contratarlos?

1	2	3	4	5	6	7	99
							NS - NR

- C6.** ¿Sabía Ud. que ChileValora cuenta con un registro público de personas certificadas en distintos perfiles y/u oficios?

1. Sí
2. No

C7. Usando la misma escala de acuerdo de 1 a 5 que vimos antes, ¿Qué tan de acuerdo está con las siguientes frases respecto a mejoras laborales que podrían obtener los trabajadores debido a la certificación? ([LEER ALTERNATIVAS](#))

	Muy en desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De Acuerdo	Muy de acuerdo	No sabe
1. La certificación de ChileValora es un factor que se considera para definir los ingresos de los trabajadores.	1	2	3	4	5	99
2. La certificación de ChileValora es un factor que se considera para definir los posibles ascensos en la organización.	1	2	3	4	5	99
3. La certificación de ChileValora garantiza mayor estabilidad laboral de los trabajadores y trabajadoras.	1	2	3	4	5	99

C8. ¿El proceso de evaluación y certificación tuvo algún efecto concreto en las y los trabajadores participantes? ([RESPUESTA ÚNICA](#))

1. Sí
2. No

C9. (SOLO SI C8=1) Respecto de los efectos concretos en sus trabajadores/as participantes, favor responda si las siguientes situaciones ocurrieron para todos sus trabajadores/as, algunos de sus trabajadores/as o a ninguno... ([LEER ÍTEMS Y ALTERNATIVAS](#))

	Sí, a todos las y los trabajadores	Sí, a algunos trabajadores/as	Ninguno
1. Las y los trabajadores certificados fueron reconocidos simbólicamente (a través de un acto, o la entrega de un premio o reconocimiento, distinto a la ceremonia)	1	2	3
2. Las y los trabajadores certificados fueron promovidos de cargo o ascendieron	1	2	3
3. Las y los trabajadores certificados recibieron un aumento salarial	1	2	3
4. Las y los trabajadores que NO aprobaron la certificación fueron capacitados	1	2	3
5. Las y los trabajadores que NO aprobaron la certificación volverán a evaluarse	1	2	3

D. HABILITACIÓN

D1. De 1 a 5, donde 1 es “Muy en desacuerdo” y 5 es “muy de acuerdo”, ¿Qué tan de acuerdo está con las siguientes frases sobre el proceso de evaluación y certificación de sus trabajadores/as?

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	No sabe
Tuvo claridad en cada etapa de los pasos a seguir y los procedimientos que se aplicarían	1	2	3	4	5	99
Si hoy día necesitase más información sobre el proceso de evaluación y certificación, sabría a dónde acudir o con quién contactarse	1	2	3	4	5	99
Si sus trabajadores/as tuvieran que someterse a un nuevo proceso de evaluación y certificación sabría a dónde acudir o cómo solicitarlo	1	2	3	4	5	99

E. FRANQUICIA TRIBUTARIA Y EVALUACIÓN FINAL

E1. Recientemente se aprobó la ley 21.666 que moderniza la Institucionalidad de ChileValora. Esta ley permite igualar los incentivos con los que opera la franquicia tributaria. Es decir, el beneficio tributario que percibe la empresa es equivalente, con independencia de si se usa para capacitación o para certificación. Si tuviera que repartir los recursos asignados a capacitación y certificación, ¿Qué porcentaje le daría a capacitación y que porcentaje a certificación de competencias laborales?

Capacitación de trabajadores/as	Certificación de Competencias Laborales de trabajadores/as
%	%

99. No sabe/No responde

SCRIPTER: PROGRAMAR COMO BARRA ACUMULADA QUE DEBE SUMAR 100%, PERMITIENDO DISTRIBUIR EL PORCENTAJE PARA CADA UNA DE LAS DOS ALTERNATIVAS.

E2. ¿Tuvo algún problema o dificultad durante el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales?

1. Sí, ¿Qué problema tuvo? _____ (ESPONTÁNEA. SONDEAR)
2. No

E3. Finalmente, y considerando notas de 1 a 7, donde 1 es “muy insatisfecho” y 7 es “muy satisfecho”, ¿qué tan satisfecho quedó su organización con el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales en el que sus trabajadores participaron?

1	2	3	4	5	6	7	99
							NS - NR

E4. ¿Está interesado en recibir más información sobre ChileValora?

1. Sí
2. No

E5. Esta investigación tiene como objeto generar acciones de mejora para la institución, ¿nos autoriza a entregar sus datos junto con sus respuestas a ChileValora?

1. Sí
2. No

DESPEDIDA: Le agradezco mucho su tiempo, si desea contactarse con Ipsos Chile, puede hacerlo a través de la página web:

www.ipsos.cl

¡Que tenga un buen día!

Anexo N°2: Pauta de Exploración Cualitativa**PAUTA DE EXPLORACIÓN CUALITATIVA EMPLEADORES****Presentación (3 Minutos)**

- Presentación de Ipsos Chile y del moderador. Agradecimiento por su asistencia.
- Explicar dinámica y objetivos de la sesión: *La idea de invitarlo a esta reunión es profundizar en la comprensión de su experiencia respecto al proceso de evaluación y certificación de competencias laborales, los tiempos de espera por resultados y la utilidad de certificación de competencias laborales brindado por Chile Valora.*
- Esta entrevista debería durar 45 a 60 min máximo
 - Confidencialidad de la información y rol de personas que observan online
 - Necesidad de apagar los celulares o dejar en modo silencio.
 - Nos gustaría asegurarle que usted dispone de plena libertad para expresar sus opiniones y compartir sus experiencias durante esta sesión. Valoramos profundamente su perspectiva única y le animamos a responder con total sinceridad y apertura. Su voz es de suma importancia para nosotros.

I. CONTEXTO DE LA EMPRESA Y EL ENTREVISTADO (5 min)

- ¿Podría describir brevemente la empresa en la cual trabaja, su misión y visión?
- ¿Cuál es su rol dentro de la empresa y cuánto tiempo lleva en este puesto?
- ¿Cuánto tiempo lleva su empresa participando en el sistema de certificación de Chile Valora?
- ¿En qué sector opera su empresa? (Servicios, Construcción, Otros)
- En su opinión, ¿La certificación es capaz de captar los principales desafíos para lograr precisión en la mejora de los procesos de trabajo?
- ¿Qué tanto considera que la certificación logra captar lo esencial de sector al establecer tareas y procesos de evaluación?
- ¿Cuántos trabajadores tiene su empresa, y cuántos de ellos han sido certificados por Chile Valora?
- ¿Qué estructuras o dinámicas tiene su empresa para fomentar el desarrollo profesional de sus trabajadores? (*Profundizar por el tamaño de la organización si existe un área, unidad, cargos o dinámicas orientadas al bienestar y desarrollo profesional de trabajadores y trabajadoras*)

II. ELECCIÓN (PROFUNDIZAR SEGÚN EL TAMAÑO DE LA ORG) (5 min)

- ¿Por qué eligió Chile Valora como institución para certificar las competencias de sus trabajadores?, ¿Cuáles fueron todos los actores involucrados en el proceso de certificación?
 - ¿Realizaron alguna capacitación previa a la evaluación para la certificación? Si responde que sí ¿Cómo se realizó/ interna o externa/ etc.?
- ¿Qué factores fueron más determinantes en su decisión para optar por Chile Valora? (Ej. reputación, costo, facilidad del proceso)
- ¿Consideraron otros programas de certificación? Si es así, ¿por qué finalmente optaron por Chile Valora?
- ¿Qué valor cree que tiene la certificación de Chile Valora para la empresa en que se desempeña VS otras instituciones?
- ¿Cómo evalúa su comprensión del funcionamiento del sistema de ChileValora? ¿Se siente capacitado para participar nuevamente en el proceso?
- ¿Qué expectativas tenía antes de iniciar el proceso de certificación con Chile Valora?

III. IMPACTO DE LA CERTIFICACIÓN (15 min)

- ¿Ha percibido algún impacto en la organización/ empresa tras la certificación de sus trabajadores?, ¿Cuáles?, ¿En qué lo ha notado?
- Si no surge de forma espontánea indagar en:
 - ¿Ha notado cambios en la **calidad** del trabajo realizado por los trabajadores certificados?
 - ¿Cree que obtener la certificación de Chile Valora cambia la **satisfacción** laboral de sus trabajadores? ¿De qué manera?
 - ¿Ha notado algún cambio en la **actitud** o comportamiento de los trabajadores certificados en comparación con los no certificados?
- ¿Ha percibido si afecta la certificación de Chile Valora al **compromiso y lealtad** de sus trabajadores hacia la empresa?
- ¿Ha observado alguna diferencia en la rotación de trabajadores certificados versus no certificados?
- ¿Han realizado encuestas de satisfacción laboral antes y después de la certificación? Si es así, ¿cuáles han sido los resultados?
- ¿Se ha indagado por el impacto o valoración de haber podido acceder a esta certificación?
- ¿Ha implementado alguna estrategia para retener a los trabajadores certificados?
- ¿Cree que los trabajadores certificados están más motivados para permanecer en la empresa a largo plazo?
- ¿Ha percibido mayor satisfacción/ orgullo/ valoración u otra emoción positiva en sus trabajadores tras obtener la certificación?
- ¿Cree que la certificación tiene un impacto en la autoestima y confianza de sus trabajadores? ¿Cómo lo ha notado?
- ¿Han compartido sus trabajadores algún testimonio personal sobre cómo la certificación ha influido en su vida profesional y/o personal?
- ¿Ha percibido alguna frustración o inconveniente manifestado por sus trabajadores tras obtener la certificación?

IV. CENTRO DE CERTIFICACIÓN, OPERACIÓN Y TIEMPO DE CIERRE (15 min)

Percepción del Chile Valora

- ¿Cómo describiría la precisión y oportunidad de la información proporcionada por el Chile Valora?
- ¿Considera que el Chile Valora proporciona una guía clara y útil respecto al proceso de certificación?
- ¿De qué manera percibe la presencia de Chile Valora a lo largo de todo el proceso?

Inscripción y Coordinación

- ¿Cómo evaluaría la facilidad del proceso de inscripción de los trabajadores en la certificación?
- ¿Qué tan efectiva fue la coordinación del proceso de certificación por parte de ChileValora?

Comunicación y Claridad del Proceso:

- ¿Cómo evaluaría la comunicación y coordinación entre su organización y el centro de certificación?
- ¿Cómo podría mejorar la comunicación y claridad del proceso de certificación?

Documentación y Seguimiento

- ¿Recibió su organización un documento con los resultados del proceso de certificación? Si es así, ¿cómo evaluaría la utilidad de este documento? ¿Qué tipo de documento o reporte sería de utilidad para la empresa?
- ¿Qué tipo de información contenía el documento recibido (tasa de aprobación, resultados específicos, recomendaciones, etc.)?
- ¿Ha recibido algún tipo de actualización o seguimiento mientras esperaba los resultados? ¿Cómo fue esa experiencia?
- A partir de los resultados de la certificación ¿Se generan acciones por parte de la empresa en torno a

Tiempos de Espera

- ¿Cómo evaluaría el tiempo que tomó en recibir los resultados a partir del cierre de la evaluación?
- ¿Cómo afectan estos tiempos de espera a la percepción del proceso de certificación?
- ¿Podría proporcionar algún ejemplo específico donde los tiempos de espera han afectado la satisfacción o el desempeño de su empresa?

IV. MEJORAS EN LA CERTIFICACIÓN (10 min)

Mejoras Propuestas:

- Desde su punto de vista, ¿cómo podría mejorarse el proceso de certificación de Chile Valora?
- ¿Qué aspectos del proceso actual generan más insatisfacción o podrían mejorarse?
- ¿Hay alguna etapa del proceso que considere innecesaria o redundante? ¿Por qué?

Expectativas y Satisfacción:

- ¿Cuáles eran sus expectativas respecto a la certificación de Chile Valora antes de iniciar el proceso? ¿Se han cumplido esas expectativas?
- ¿Qué brechas ha identificado entre sus expectativas iniciales y los resultados reales del proceso?

V. ELEMENTOS DE VALOR Y SATISFACCIÓN (5 min)

Elementos que Agregan Valor:

- ¿Qué elementos del proceso de certificación de Chile Valora considera que realmente agregan valor a su empresa?
- ¿Qué métodos de financiamiento se han utilizado para el proceso de certificación en su empresa?

- ¿Ha utilizado su empresa más de una forma de financiamiento para este proceso?
- ¿Cómo influye el método de financiamiento utilizado en sus expectativas sobre el proceso de certificación?
- ¿Qué aspectos del proceso de certificación de ChileValora encuentra especialmente valiosos para sus trabajadores y su desarrollo profesional?

Satisfacción con el Proceso:

- ¿Qué aspectos del proceso de certificación le generan mayor satisfacción?
- ¿Qué cambios o mejoras le harían sentir más satisfecho con el proceso de certificación?
- ¿Recomendaría Chile Valora a otras empresas? ¿Por qué o por qué no?

RESUMEN Y AGRADECIMIENTOS

Anexo Digital N°3: Base de Datos

La base de datos en formato SPSS se adjunta como anexo digital: “Anexo N°3 - Base de Datos Estudio ChileValora Empleadores”.

Anexo Digital N°4: Manual de Usuario de la Base de Datos

El manual de usuario de la base de datos se adjunta como anexo digital: “Anexo N°4 - Manual del usuario de la BBDD - ChileValora Empleadores”.

Anexo Digital N°5: Tablas Estadísticas

Las tablas estadísticas en formato Excel se adjuntan como anexo digital: “Anexo N°5 - Tablas Estudio Satisfacción Empleadores ChileValora”.

Anexo Digital N°6: Informe gráfico

El informe gráfico del estudio en formatos PPT y PDF se adjunta como anexo digital: “Anexo N°6 - Informe Gráfico Estudio Empleadores ChileValora 2024”

Anexo Digital N°7: Presentación ejecutiva

La presentación ejecutiva del estudio realizada el lunes 25 de noviembre 2024 en formatos PPT y PDF se adjunta como anexo digital: “Anexo N°7 – Presentación ejecutiva ChileValora 2024”