



Comisión Sistema Nacional de Certificación  
de Competencias Laborales

## **Producto 3: Informe Final Estudio de Percepción de valor de la certificación para los empleadores año 2022 de ChileValora**

**ID: 568963-18-LE22**

**JOB: 22-079385 -01**

---

Fecha: 03/04/2023

Se sugiere citar este informe

Ipsos Chile (2023). *Producto 3: Informe de resultados de la aplicación del cuestionario, Estudio de Percepción de valor de la certificación para los empleadores Año 2022 de ChileValora*. Licitación ID: 568963-18-LE22 - JOB: 22-079385 -01. ChileValora. - Public Affairs Ipsos Chile. Santiago: 3 de abril de 2023 [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](mailto:alejandra.ojeda@ipsos.com)

# ÍNDICE

1.	RESUMEN EJECUTIVO.....	5
2.	INTRODUCCIÓN.....	6
3.	ANTECEDENTES.....	8
3.1	Antecedentes sobre ChileValora.....	8
3.2	Flujograma del proceso de evaluación y certificación de competencias laborales.....	9
4.	DISEÑO METODOLÓGICO.....	12
4.1	Encuesta a empleadores sobre el Proceso de evaluación y certificación de competencias laborales.....	13
4.1.1	Universo.....	13
4.1.2	Diseño muestral.....	14
4.1.3	Diseño muestral cuantitativo original.....	15
4.1.4	Muestra final.....	16
4.1.5	Comparación entre universo inicial y universo final.....	16
4.1.6	Período de levantamiento de datos.....	17
4.1.7	Informe de Supervisión.....	18
5.	ANÁLISIS DE LA ENCUESTA A EMPLEADORES CHILEVALORA.....	18
5.1	Perfil de la muestra.....	18
5.2	Satisfacción inicial.....	19
5.3	Conocimiento de ChileValora.....	20
5.4	Capacitación previa y luego del proceso de certificación.....	22
5.5	Perfiles definidos por ChileValora.....	24
5.6	Beneficios percibidos de la Certificación para las Empresas o Empleadores.....	27
5.7	Beneficios percibidos de la Certificación entre los Trabajadores.....	32
5.8	Habilitación de empleadores/as.....	37
5.9	Evaluación, recomendación y sugerencias con el proceso.....	40
5.10	Análisis de Regresión Lineal.....	44
6.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	48
6.1	Conclusiones.....	48
6.2	Recomendaciones de mejora.....	52
6.3	Recomendaciones Técnicas.....	54
7.	BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA.....	57
8.	ANEXOS.....	58
8.1	Informe de terreno.....	58
8.2	Informe gráfico del Estudio de Percepción del valor de la certificación para los Empleadores Año 2022 ..	60
8.3	Base de Datos de Resultados.....	60

8.4	Tablas Estadísticas.....	60
8.5	Manual del encuestador Estudio Percepción de valor de la certificación para los empleadores 2022 .....	60
8.6	Manual de trabajo de campo. Estudio Percepción de valor de la certificación para los empleadores 2022 60	
8.7	Cuestionario .....	60

## 1. RESUMEN EJECUTIVO

El estudio de percepción de valor de la certificación para los empleadores de ChileValora tuvo como objetivo conocer la percepción de los empleadores/as del proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales, durante el año 2022.

La metodología fue de tipo cuantitativa, contando con un diseño muestral probabilístico consistente en muestreo estratificado aporportional. La técnica fue la encuesta telefónica, con cuestionario semiestructurado de duración promedio de máximo 13 minutos, y una muestra total de 250 casos, con un margen de error máximo de resultados de  $\pm 5,83\%$ .

Respecto de los resultados principales del estudio, se observa un alto nivel de satisfacción con el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales, con un 84% de satisfacción neta inicial. Además, en términos de evaluación del sistema de certificación, la evaluación neta alcanzó al 71%, en donde aquellas variables a tomar en consideración por su alta incidencia en la evaluación y bajo nivel de satisfacción son los tiempos para conocer resultados de la certificación, los tiempos que requirió de parte de los trabajadores el proceso de certificación y la facilidad del proceso de inscripción de los trabajadores en la certificación.

Adicionalmente, se constató que existe un alto acuerdo tanto con la valoración de la certificación en sí, como con la valoración de los perfiles definidos por ChileValora, aunque resulta preocupante que un porcentaje relevante de los empleadores y empleadoras que han tenido contacto con ChileValora desconocen la existencia del registro público de personas certificadas.

Finalmente, se proponen una serie de recomendaciones, tanto de los procesos de ChileValora, como también recomendaciones técnicas para mejorar el estudio realizado. En términos de la primera dimensión, se recomienda principalmente profundizar en el conocimiento del sector servicios, ya que los datos mostraron menores niveles de satisfacción por parte de este sector, además de que se trata de un sector que ha ido aumentando en su participación a partir de la ley de inclusión, y también se recomendó entregar una mayor visibilidad al registro público de personas certificadas. En tanto, en el ámbito de las recomendaciones técnicas, se sugiere reorientar el estudio hacía un estudio de satisfacción en lugar de uno de percepción, esto con el objeto de obtener información más accionable para la institución pensando en la mejora de sus procesos. Además, también se recomienda ajustar el periodo de aplicación para que no coincida con la época estival, modificar el cuestionario para que incluya alternativas intermedias que permitan una mayor varianza, modificar el fraseo de algunas frases sobre beneficios de los trabajadores certificados, y mantener y complementar las preguntas de potencial uso de perfiles diseñados por ChileValora en futuros planes de capacitación.

## 2. INTRODUCCIÓN

A continuación, se presenta el segundo informe de avance del “*Estudio de Percepción de valor de la certificación para los empleadores Año 2022*” adjudicado por Ipsos Chile mediante la licitación pública, ID: 568963-18-LE22, cuyo destinatario es ChileValora, Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales. La identificación interna de Ipsos es JOB: 22-079385-01.

El objetivo general del estudio es conocer la percepción de los empleadores del proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales. Los objetivos específicos del estudio son los siguientes:

- a) 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.

La metodología de investigación tuvo un carácter cuantitativo. Cuenta con un diseño muestral probabilístico consistente en muestreo estratificado aporportional, donde el sector de la empresa genera dos estratos a trabajar (Sector construcción y otros sectores). La técnica es la encuesta telefónica aplicada por encuestador/a capacitado/a, con cuestionario semiestructurado de duración máxima de 13 minutos. El Universo es de empresas y/o empleadores que participaron de los procesos de evaluación y certificación en el período transcurrido entre junio 2021 y junio 2022, el que en la etapa de licitación pública se estimó de un tamaño de 1.055 casos<sup>1</sup>. La muestra por levantar fue de 250 casos, lo que corresponde a un margen de error máximo de resultados de  $\pm 5,8.3\%$  para resultados globales para un nivel de confianza de 95% y universo finito de 1.055 casos.

El desarrollo del estudio contempla tres informes, además del dossier final. El presente informe corresponde al producto 3 está organizado en siete capítulos, más los anexos. Se inicia con el resumen ejecutivo, para continuar luego con la introducción, en donde se plantea el contexto general del estudio y

---

<sup>1</sup> Este universo fue posteriormente modificado por decisión de la contraparte de ChileValora, aumentando su periodo hasta Febrero de 2023, alcanzando un total de 2.158 casos.

sus objetivos. Luego, en el tercer capítulo exponen los antecedentes del estudio y un flujograma del proceso de evaluación y certificación de competencias laborales. En el capítulo cuarto se describe diseño metodológico aplicado. En el quinto capítulo se desarrolla el análisis de resultados del proyecto, segmentando la revisión según las diversas dimensiones del instrumento. Luego, se desarrolla un sexto capítulo orientado a conclusiones y recomendaciones a partir del estudio. Finalmente, el séptimo capítulo corresponde a la bibliografía revisada para el desarrollo del producto, cerrando luego el informe con los anexos, que incluyen el informe de terreno, informe gráfico, además del cuestionario y materiales asociados al terreno

### 3. ANTECEDENTES

#### 3.1 Antecedentes sobre ChileValora

La Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, ChileValora, es un servicio público descentralizado que se relaciona con la Presidencia de la República a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, creado en el año 2008, bajo el alero de la ley 20.267. Su función principal es reconocer formalmente las competencias laborales de las personas mediante la certificación, independientemente de la forma en la cual estas personas hayan adquirido sus conocimientos, y, de si tienen, o no, un título académico que respalde sus funciones. Mediante esta premisa, es que se buscan favorecer las oportunidades de aprendizaje continuo de las personas, así como también su reconocimiento y valor de las funciones que realizan, mediante procesos de evaluación y certificación, basados en estándares definidos y validados por los sectores productivos.

ChileValora promueve el enfoque de competencias en la educación formal de nivel medio y superior, mediante programas de innovación y fomento productivo, en la gestión de personas a nivel de empresas, en programas sociales y sistemas de intermediación laboral, en un esquema de formación permanente. En este conjunto de propósitos y objetivos los principios que rigen el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales son los siguientes: (i) voluntariedad para certificarse; (ii) imparcialidad; (iii) orientación a la demanda; (iv) libre competencia; (v) irrestricto apego a los criterios y metodologías.

Acorde a la ley 20.267, le corresponde a ChileValora acreditar como centros a las personas jurídicas que cumplan con los requisitos establecidos en la misma, en el reglamento que regula la acreditación de centros y habilitación de evaluadores, y en las bases administrativas y técnicas que regulan el proceso de postulación a la acreditación como centro. Asimismo, corresponde a ChileValora habilitar a personas naturales como evaluadores de competencias laborales, para la ejecución de los procesos de evaluación a cargo de los centros, los cuales son incluidos en el listado de evaluadores habilitados.

Una vez obtenida la acreditación, el centro está en condiciones de implementar procesos, metodologías e instrumentos de evaluación y certificación de competencias laborales de quienes postulan voluntariamente a la certificación y reportar a ChileValora los resultados de estos procesos, de acuerdo a lo establecido en el reglamento que regula la acreditación de centros. El proceso de evaluación y certificación de competencias laborales está centrado en la verificación del cumplimiento de los estándares de competencias de un perfil ocupacional, de acuerdo a los procedimientos, metodologías y formatos establecidos por el Sistema y publicado en el catálogo de competencias laborales en la página web [www.chilevalora.cl](http://www.chilevalora.cl). En el marco descrito anteriormente, los lineamientos, orientaciones y criterios que se entregan a continuación deben ser considerados, tanto por los Centros, como por aquellas entidades que soliciten su acreditación como Centros, al momento de estructurar sus procesos, diseñar sus instrumentos e implementar metodologías en la evaluación y certificación de competencias laborales de un candidato.

### 3.2 Flujograma del proceso de evaluación y certificación de competencias laborales

Este flujograma se encuentra basado en la *Guía de evaluación y certificación de competencias laborales* en su actualización a marzo del año 2015 y en la resolución exenta No. 63 de 2021. Esta resolución exenta, en atención a los efectos de la pandemia del COVID-19, plantea ajustes en la evaluación y certificación de competencias laborales. En síntesis, el proceso completo se divide en cuatro etapas: (a) reclutamiento; (b) elegibilidad; (c) evaluación; (d) certificación:

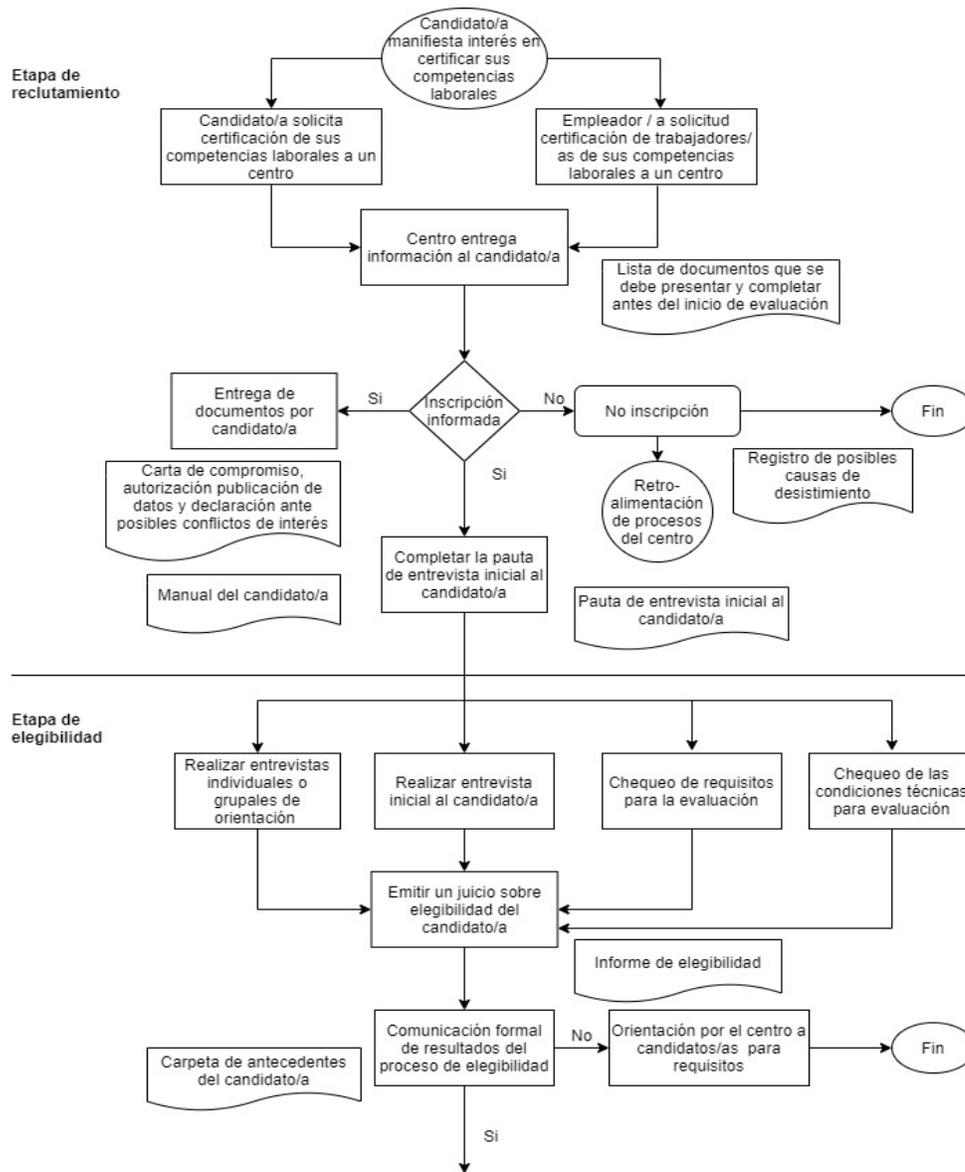
- a) **Reclutamiento:** se inicia cuando el candidato/a manifiesta su interés en certificar sus competencias laborales y solicita su certificación, de forma individual o a través de su empleador/a, al centro de evaluación y certificación de competencias laborales. El centro proporciona la información y documentación que permita al candidato/a una inscripción informada. En el caso de concretar la inscripción se procede a completar la pauta de entrevista inicial. En el evento de no inscripción se exploran las posibles causas de desistimiento con fines de retroalimentación para los procesos del centro.
- b) **Elegibilidad:** se realizan las actividades de entrevista inicial al candidato/a, chequeo de requisitos para la evaluación y de las condiciones técnicas para la evaluación. Se emite un juicio sobre la elegibilidad del candidato/a y un informe de elegibilidad. Se comunica formalmente los resultados de elegibilidad. Se consolida la carpeta de antecedentes del candidato/a. En el caso de no ser elegidos el centro orienta para obtener los requisitos.
- c) **Evaluación:** se consideran las actividades de información al candidato/a sobre el plan o planificación de las actividades de la evaluación y una reunión inicial entre evaluador/a del centro con el candidato/a. Se acompañan estas actividades con un acta de reunión inicial. Se realiza la apertura al portafolio de evidencias del candidato/a por el centro. Se efectúa la evaluación de competencias laborales y que puede dar origen a una certificación parcial por unidades de competencias o completa.
- d) **Certificación<sup>2</sup>:** En esta etapa se cierra el portafolio de evidencias y se cuenta con el resultado de la evaluación. Hay una sesión de retroalimentación del proceso y entrega de información de resultados. En el caso de no certificación se efectúa una sesión de retroalimentación del proceso y entrega de la información de resultado. Se cuenta con un informe de brechas respecto al perfil aún no competente. Para quienes se certifican se cuenta con un diploma y certificado que se entrega en un acto público en la modalidad presencial o virtual. Este acto es debidamente registrado.

El diagrama que se presenta ha sido elaborado mediante la sistematización de los documentos técnicos en consulta con el equipo de ChileValora y con el programa de acceso público <https://app.diagrams.net/>. Este diagrama busca proporcionar información para el diseño del instrumento en la fase de medición de la satisfacción usuaria.

---

<sup>2</sup> La certificación puede ser parcial o completa dependiendo de la naturaleza del perfil

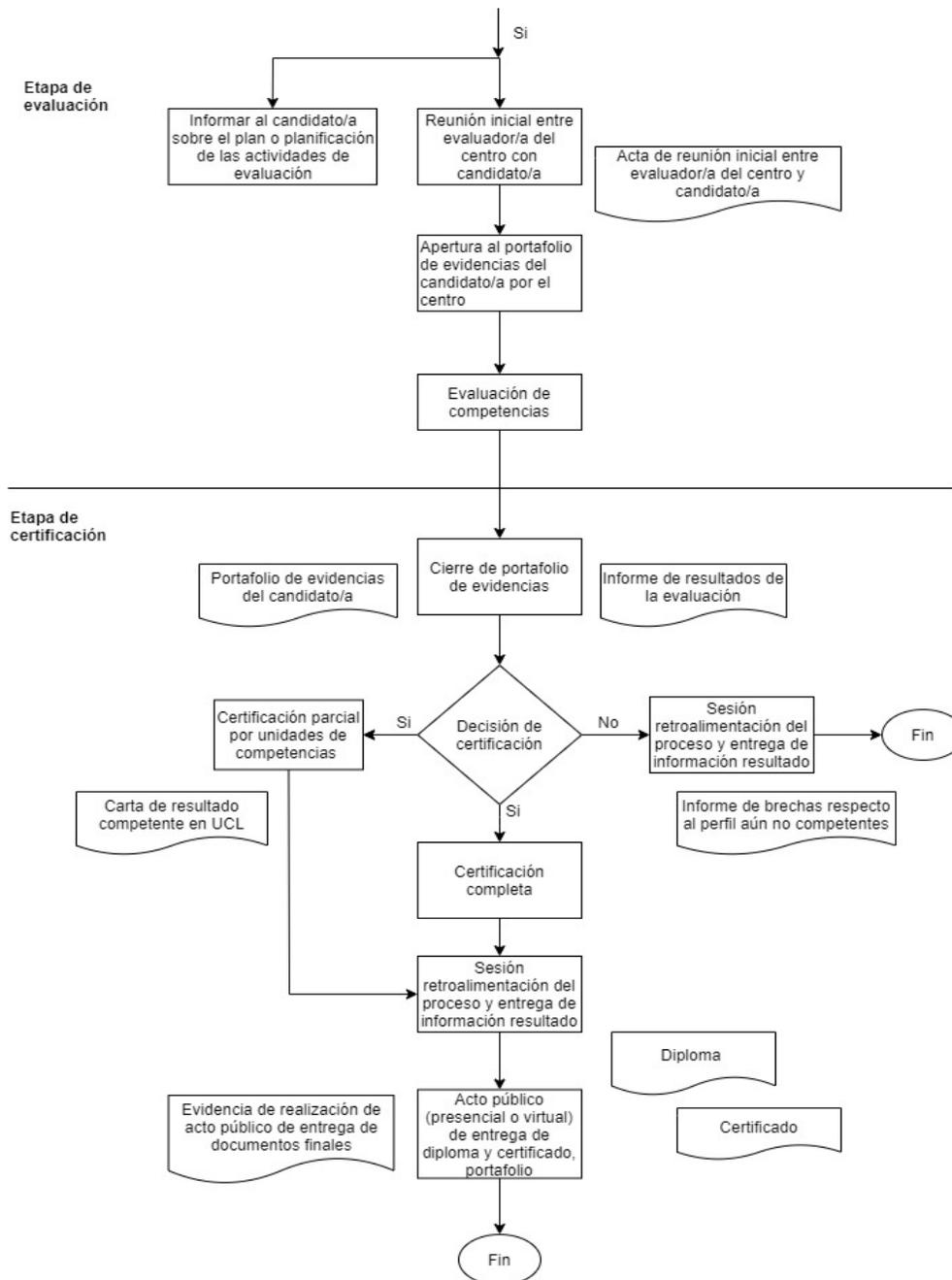
Figura 1. Flujograma del proceso de evaluación y certificación de competencias laborales



Simbología del flujograma:

-  = Inicio y fin del flujo
-  = Actividad
-  = Tomar decisión
-  = Documento
-  = Unión y dirección

Figura 1: Flujograma del proceso (continuación)



Fuente: Elaboración propia de Ipsos Chile basado en ChileValora (2015); ChileValora (2021)

Simbología del flujograma:

- = Inicio y fin del flujo
- = Actividad
- ◇ = Tomar decisión
- ▭ = Documento
- = Unión y dirección

#### 4. DISEÑO METODOLÓGICO

La metodología implementada en el presente proyecto se definió en torno a dos elementos: muestreo probabilístico y técnica telefónica de recolección de datos. El resumen de la metodología usada para el proyecto se presenta en la siguiente figura.

Figura 2. Resumen metodológico del estudio

<b>Metodología</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodología cuantitativa, diseño muestral probabilístico consistente en muestreo estratificado no proporcional.</li> </ul>
<b>Técnica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta telefónica aplicada por encuestador capacitado, con cuestionario semiestructurado de duración máxima de 13 minutos.</li> </ul>
<b>Universo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresas y/o empleadores que participaron de los procesos de evaluación y certificación en el período transcurrido entre julio 2021 y febrero 2023. Universo estimado en 2.158 casos.</li> </ul>
<b>Muestra</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 250 casos, lo que corresponde a margen de error máximo de resultados de <math>\pm 5,83\%</math> para resultados globales considerando nivel de confianza de 95% y universo finito de 2.158 casos.</li> </ul>

Fuente: Elaboración Ipsos Chile en base a Términos de Referencia

El muestreo probabilístico se caracteriza por pasos aleatorios en todas sus etapas, los que aseguraron la probabilidad distinta de cero de cada elemento del universo para formar parte de la muestra. Este procedimiento implica que los estadígrafos o resultados de la muestra cuentan con margen de error conocido y operan sobre nivel de confianza a definir para la aplicación de pruebas estadísticas (por convención estadística se trabaja con nivel de confianza de 95%, lo que implica un  $\alpha$  de 0,05 para pruebas estadísticas). El resultado de usar este tipo de muestreo corresponde a la posibilidad de extrapolar resultados al universo, es decir, de estimar parámetros. En otras palabras, el uso del muestreo probabilístico permite concluir sobre el universo. Este supuesto es fundamental en el marco de este estudio: asegurar la extrapolación de resultados al universo por uso de un diseño muestral probabilístico.

En cambio, un muestreo no probabilístico no aplica selecciones aleatorias, sino que se basa en búsqueda de cuotas en base a criterios de inclusión y exclusión en tipos sociales. En esa búsqueda no todos los elementos del universo tienen probabilidad de inclusión de la muestra y, por tanto, no es estimable el margen de error y el cálculo del nivel de confianza. La consecuencia es la imposibilidad de extrapolar al universo. No se debe entender que el muestreo no probabilístico es “malo”, sino que

aplica a universos en los cuales no es posible usar sorteos aleatorios (por ejemplo, los usuarios y usuarias del Metro de Santiago en una jornada típica), cuando la técnica de recolección no es habilitante para el tipo de muestreo (encuesta en punto, por ejemplo, a la salida de Tribunales o CAJ) o cuando el estudio no lo amerita (por ejemplo, la prueba de un producto).

En segundo lugar, se encuentra la elección de la técnica, la que se correlaciona fuertemente con el diseño muestral, como se puede desprender del análisis previo. La técnica que se aplicó fue la encuesta telefónica con uso de Sistema CATI. Esta elección se basó en los siguientes criterios:

- El uso de discador del Sistema CATI asegura la aplicación de la selección aleatoria, requisito del diseño probabilístico.
- La medición de la satisfacción y la lealtad de clientes y de usuarios/as es normalmente medida por encuesta telefónicas. La experiencia indica que los fraseos y el tipo de escala que se usa en este tipo de encuestas es especialmente ad-hoc para encuesta telefónicas.
- La encuesta telefónica ofrece una serie de virtudes en función del recorrido de bases de datos, como el permitir el agendamiento para un horario oportuno, el poder aplicar la encuesta en horarios que resultan de baja productividad en encuestas presenciales, o una mayor cantidad de intentos por casos y no el abandono estándar de 3 intentos de encuestas presenciales, entre otros. Además, ofrece la posibilidad de búsqueda del respondiente dentro de la entidad laboral contactada.

#### **4.1 Encuesta a empleadores sobre el Proceso de evaluación y certificación de competencias laborales**

La técnica aplicada fue la encuesta telefónica realizada por encuestador/a telefónico. Este instrumento permite medir la percepción del servicio. En las siguientes secciones se presenta el detalle de la metodología del proyecto.

##### **4.1.1 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 de 2021 y febrero de 2023. Estas fechas difieren levemente de aquellas mencionadas en las bases y la propuesta técnica de este proyecto, ya que la contraparte de ChileValora actualizó dichas fechas, ampliando de este modo el universo de contactos disponibles para ser encuestados. Se procuró que el perfil de las personas respondientes por unidad fueran 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 a un total de 2.158 procesos, lo que define al universo como finito.

### 4.1.2 Diseño muestral

El diseño muestral correspondió a muestreo probabilístico de muestreo estratificado aporportional. Esto implica que se trabajó a nivel total de dos estratos, sector construcción y otros sectores, con una selección aleatoria de casos por estrato y previendo las muestras de reemplazo. Los pasos que se siguieron para la aplicación del muestreo fueron los siguientes:

- Limpieza y depuración de la base de datos.
- Selección aleatoria de 250 casos a nivel total para recorrido telefónico, siendo 150 casos del sector de construcción y 100 para los otros sectores agrupados.
- Selección de muestra de reemplazo para casos que clasifiquen sin contacto efectivo, los no factibles de ser concretados pese a la realización del contacto y los rechazos en la participación.
- Nuevo recorrido de la selección muestral por sistema CATI.

La muestra comprometida es una muestra final de 250 casos con encuesta completamente respondida. Esta muestra implica un margen de error máximo de ±5,56% para resultados en escenario de máxima varianza.

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<sub>0</sub> = Muestra estimada para supuestos del cálculo.

Z<sup>2</sup> = 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.

### 4.1.3 Diseño muestral cuantitativo original

El diseño muestral propuesto en base al universo señalado en las bases técnicas correspondió a muestreo probabilístico estratificado aporportional. Esto implicó trabajar con 2 estratos con respecto a los sectores, cuya denominación es la que se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 1. Denominación de estratos

Sector	
Construcción	E1
Otros Sectores	E2
Total	

Fuente: Propuesta Técnica de Ipsos Chile para Estudio de Percepción de valor de la certificación para los empleadores Año 2022 de ChileValora

El muestreo estratificado correspondió a la versión no proporcional, es decir, se asignó una cantidad de encuestas para cada uno de los estratos siendo el criterio rector de esta decisión la obtención de un mínimo de 100 encuestas a lograr por segmento. En la siguiente tabla se comparan los pesos por estrato del universo y en la muestra.

Tabla 2. Comparación de peso por estrato en universo y muestra

Sector	UNIVERSO INICIAL		UNIVERSO FINAL	
	Total, Evaluados/as	Total, Evaluados/as	Total, Evaluados/as	Total, Evaluados/as
Construcción	633	60%	1.204	56%
Otros Sectores	422	40%	954	44%
Total	1.055	100%	2.158	100%

Fuente: Elaboración Propia

Al revisar los registros disponibles para levantar la muestra para cada uno de los segmentos, se decidió el mantener tener la muestra propuesta originalmente fue la siguiente:

Tabla 3. Muestra Propuesta

Sector	Muestra
Construcción	150
Otros Sectores	100
Total	250

Fuente: Propuesta Técnica de Ipsos Chile para Estudio de Percepción de valor de la certificación para los empleadores Año 2022 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 4. 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.

n0 = Muestra estimada para supuestos del cálculo.

Z2 = 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).

ME2 = Precisión de la estimación o cuadrado del margen de error deseado para la extrapolación de resultados.

N = Tamaño del universo.

#### 4.1.4 Muestra final

En función del marco muestral efectivo del estudio, para la muestra final a lograr se asignó una cantidad de casos proporcional según la cantidad de registros disponibles por sector, respetando los 250 casos a nivel total con el fin de mantener el margen de error deseado para el total de la muestra, fijándose éste ±5,8% con supuesto de varianza máxima y nivel de confianza de 95%.

Tabla 4. Muestra final

Sector	Muestra
Construcción	108
Otros Sectores	142
<b>Total</b>	<b>250</b>

Fuente: Estudio de Percepción de valor de la certificación para los empleadores Año 2022 de ChileValora

#### 4.1.5 Comparación entre universo inicial y universo final

Una vez recibidas las bases de datos para contactar a los encuestados, correspondiente a 2.158 contactos, se procedió a limpiarla, con el objetivo de eliminar números de teléfono repetidos, sin contacto, números de teléfono no contactables, etc. Realizado este procedimiento, se procedió a revisar la muestra, con el objetivo de adecuarse a los contactos reales disponibles (marco muestra efectivo).

Tabla 5. Detalle limpieza BBDD según sector

	Caso Valido	Teléfono dañado, sin teléfono, etc.	Teléfono duplicado	Total
Construcción	1.033	157	14	1.204
Otros Sectores	751	168	35	954
<b>Total</b>	<b>1.784</b>	<b>325</b>	<b>49</b>	<b>2.158</b>

Fuente: Estudio de Percepción de valor de la certificación para los empleadores Año 2022 de ChileValora

#### 4.1.6 Período de levantamiento de datos

En relación con las fechas de las actividades de terreno, estas se extendieron desde el 25 de enero al 2 de marzo del 2023, incluyendo en dicho periodo desde el piloto del estudio, hasta el levantamiento de las últimas encuestas del proyecto. Esto, con propósito de alcanzar la totalidad de la muestra comprometida una vez finalizada la supervisión.

El levantamiento se realizó de acuerdo con la metodología planificada para encuestas telefónicas, no siendo necesario recurrir a estrategias consideradas en el plan de contingencia. No obstante, sí fue necesario un trabajo en conjuntos entre las partes para poder flexibilizar las cuotas y contar con más base de datos de contacto para poder lograr la muestra comprometida. En específico, en el ámbito de la flexibilización de cuotas, originalmente se había establecido un límite de 100 encuestas para el segmento de “otros sectores”, sin embargo, esta muestra se liberó y se permitió que siguiera acumulando casos dada la baja productividad de encuestas en el sector “construcción”, y considerando también que aún quedaban casos disponibles por recorrer para los demás sectores. En tanto, respecto de las bases de contacto, en la medida en que el estudio fue avanzando, la contraparte de ChileValora fue liberando nueva base de datos de los últimos meses para dar respuesta a la baja contactabilidad, de modo que se pasó de la base original recibida de 1.638 casos, a la base final ya referenciada con un total de 2.158 casos.

La duración promedio de las encuestas fue de 13 minutos con 53 segundos, con un máximo de 43 minutos y un mínimo de 9 minutos con 37 segundos. El tiempo originalmente previsto era de 10 minutos, pero se aceptó el aumento en la duración del instrumento, con el fin de no tener que eliminar preguntas del cuestionario.

Por otra parte, el terreno del estudio se desarrolló de forma normal, donde no se presentaron complicaciones por parte de las y los entrevistados sobre las temáticas del estudio, generándose una buena disposición a responder el instrumento. Esto también se vio reflejado en buenos indicadores de desempeño, con una baja tasa de rechazo (5,4%) y una alta tasa de cooperación (74,2%). El detalle de estos indicadores, así como también el desglose por dimensiones en los resultados de los contactos telefónicos, pueden revisarse en las siguientes tablas.

Tabla 6. Resultados de los contactos telefónicos

Dimensión	N	%
Entrevista Completa	250	14%
Entrevista Parcial	0	0%
Rechazo o Quiebre	87	5%
Sin contacto	671	37%
Elegibilidad desconocida, sin entrevista	608	34%
No elegible	168	9%
<b>Total</b>	<b>1.784</b>	<b>100%</b>

Fuente: Estudio de Percepción de valor de la certificación para los empleadores Año 2022 de ChileValora

Tabla 7. Indicadores de desempeño de la base de datos

Indicador	%
Tasa de Respuesta	15,5%
Tasa de Rechazo	5,4%
Tasa de Cooperación	74,2%

Fuente: Estudio de Percepción de valor de la certificación para los empleadores Año 2022 de ChileValora

#### 4.1.7 Informe de Supervisión

El levantamiento de información telefónica arrojó como resultado 250 encuestas aplicadas, de las cuales el 21% fueron supervisadas por medio de escuchas telefónicas. En definitiva, la supervisión cubrió 53 casos del estudio, distribuyéndolos entre los distintos encuestadores y encuestadoras. Durante el proceso de supervisión no se anuló ninguna encuesta.

### 5. ANÁLISIS DE LA ENCUESTA A EMPLEADORES CHILEVALORA

En el presente capítulo se desarrolla el análisis de la información de la encuesta aplicada a 250 personas que respondieron en calidad de empleadores de personas beneficiarias del servicio de ChileValora de evaluación y certificación de competencias entre junio de 2021 y febrero de 2023.

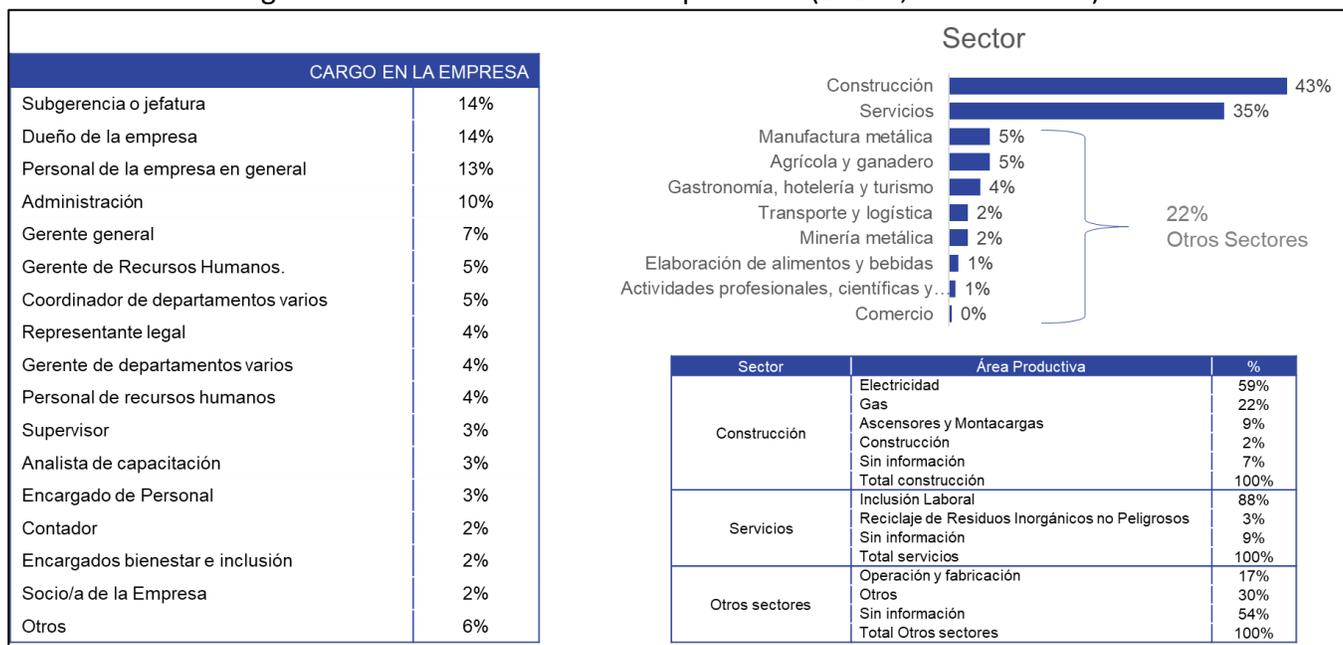
Este capítulo se acompaña del informe gráfico de resultados, archivo PowerPoint que se adjunta en anexo digital del presente informe. Cabe destacar que durante esta sección se realizará una serie de pruebas destinadas a verificar si existen diferencias estadísticamente significativas entre segmentos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

#### 5.1 Perfil de la muestra

Los 250 casos que respondieron la encuesta fueron seleccionados aleatoriamente en cada estrato, correspondiendo a la muestra finalmente acordada (ver sección 4.1.4. Muestra final).

Esta muestra tuvo las siguientes características:

Figura 5. Perfil de la muestra sin ponderar (B: 250, muestra total)



Fuente: Estudio de Percepción de valor de la certificación para los empleadores Año 2022 de ChileValora

Como se observa, los principales perfiles de los respondientes que participaron en la encuesta fueron subgerencias o jefaturas (14%), dueños/as de empresa (14%) y personal de la empresa en general (13%). En tanto, los principales sectores cubiertos en la muestra fueron el sector construcción (43%) y el sector servicios (35%), y cabe destacar que, dentro del sector servicios, el 88% corresponde al área productiva de inclusión laboral.

## 5.2 Satisfacción inicial

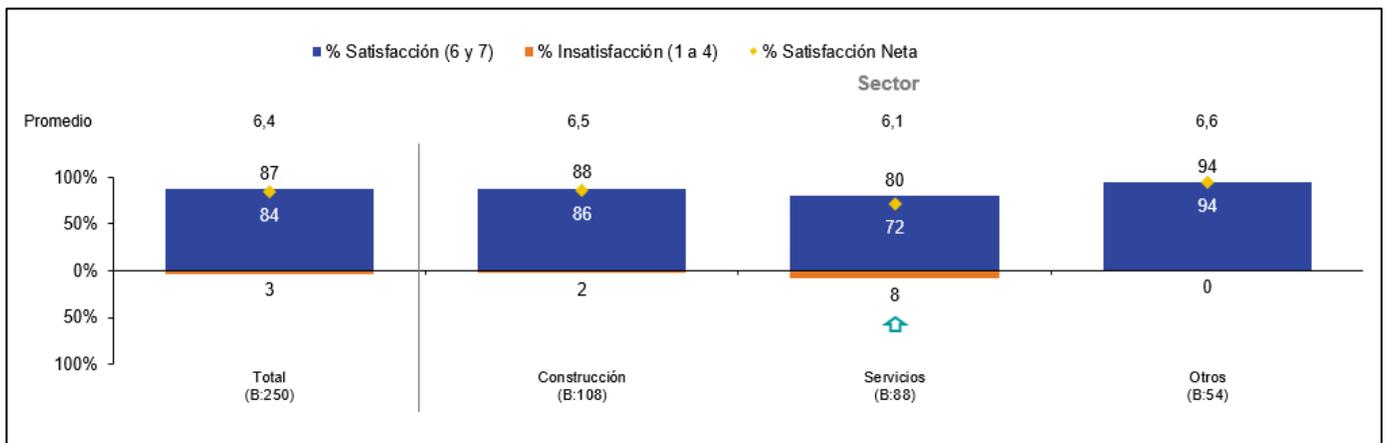
La primera variable consultada correspondió a su nivel de satisfacción con el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales en el cual participaron sus trabajadores/as. La escala de consulta fue de 1 a 7, donde 1 es “muy insatisfecho” y 7 es “muy satisfecho”.

A nivel de la nota directa de satisfacción, 62,5% evaluó con nota 7, 24,4% con nota 6, constituyendo ambas notas el porcentaje total de personas satisfechas. A nivel del neutro, 10% de las personas consultadas optó por la nota 5. Mientras que, en el polo de la insatisfacción, 1,5% calificó su satisfacción con nota 4; 0,3% calificó con nota 3; 0% con nota 2 y 1,3% con nota 1. El promedio de notas registrado para la evaluación del proceso fue de 6,4.

En resumen, el resultado fue de 87% de empleadores/as que se clasificaron como satisfechos/as (notas 7 y 6) mientras que sólo 3% se clasificaron como insatisfechos/as (nota 1 a 4). Este resultado arrojó una satisfacción neta de 84%.

La variación entre segmentos muestra una evaluación negativa significativamente mayor en el sector servicios (8%), en comparación con los resultados del sector construcción (2%) y de los otros sectores (0%). En tanto, no se registró variación significativa entre segmentos en la evaluación positiva, la cual fluctúa entre un 94% en los “otros sectores”, 88% en el sector construcción y 80% en el sector servicios.

Figura 6. Satisfacción general inicial con el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales, según sector (B: 250, total muestra)

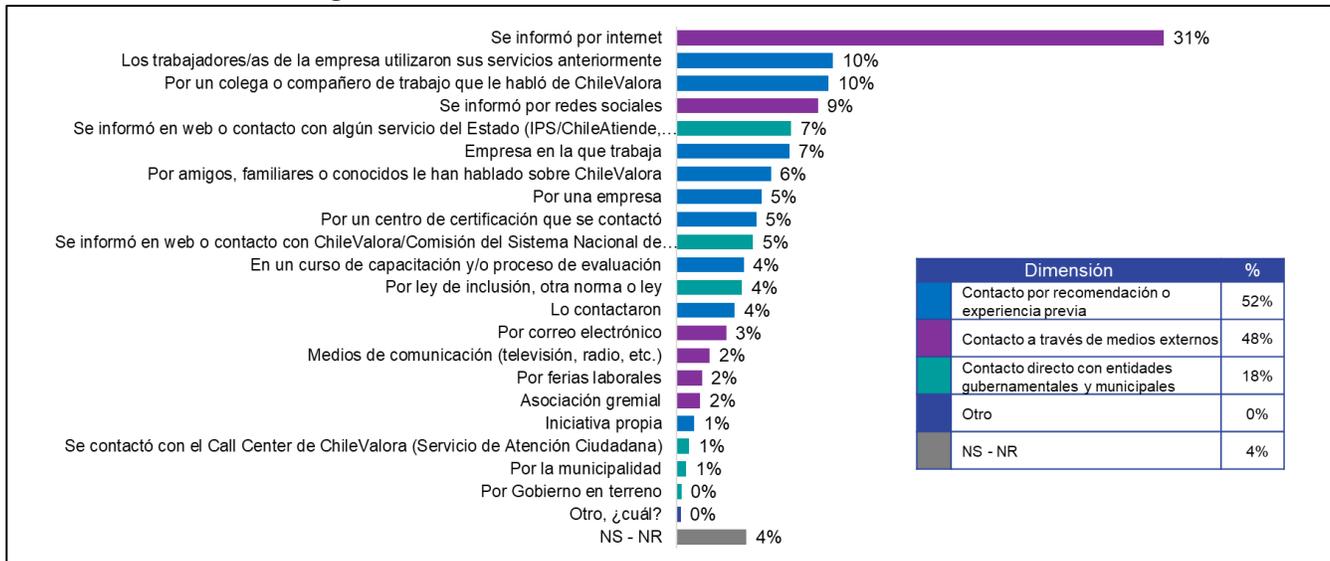


Fuente: Estudio de Percepción de valor de la certificación para los empleadores Año 2022 de ChileValora

### 5.3 Conocimiento de ChileValora

Se pidió a las personas encuestadas que mencionaran los 3 principales medios por los cuales se enteraron de la existencia de ChileValora. El 31% declaró que se informó a través de la internet, 10% por trabajadores de la empresa que utilizaron los servicios con anterioridad, 10% por un o una colega que le habló de ChileValora, 9% se informó a través de redes sociales, 7% en web o contacto con algún servicio del estado, 7% por la empresa en que trabaja, 6% por amigos, familiares o conocidos que le habían comentado sobre la institución, entre otras menciones. En términos agregados, es posible observar que la gran mayoría de los contactos se realizaron ya sea por recomendación o experiencia previa (52%) o a través de medios externos (48%), aunque también un porcentaje relevante indicó haberse contactado directo con entidades gubernamentales y municipales (18%).

Figura 7. Conocimiento ChileValora (B: 250, total muestra)



Fuente: Estudio de Percepción de valor de la certificación para los empleadores Año 2022 de ChileValora

Al hacer el análisis sobre el conocimiento de ChileValora según sectores, en el sector de construcción un 38% declara que se informó a través de internet, valor significativamente mayor a lo declarado por los sectores de servicios (24%) y otros sectores (19%), aunque cabe destacar que en ambos segmentos es el medio de información con más menciones.

En el caso de construcción, le siguen en menciones: redes sociales con un 12%, y por un o una colega de trabajo que le hablo de ChileValora con un 9%. Para el sector servicios, en segundo lugar, se encuentra que los trabajadores/as de la empresa utilizaron sus servicios anteriormente con 14%, seguido por ley de inclusión, otra norma o ley con 11%. En los otros sectores, el conocimiento por un colega o compañero/a de trabajo que le habló de ChileValora obtiene un segundo lugar con un 15% de menciones, seguido por los trabajadores/as de la empresa que utilizaron sus servicios anteriormente con 9%.

Tabla 8. Conocimiento ChileValora, según sector (B: 250, total muestra)

%	Base	Sector		
		Total	Construcción	Servicios
	250	108	88	54
Se informó por internet	31	38	24	19
Los trabajadores/as de la empresa utilizaron sus servicios anteriormente	10	8	14	9
Por un colega o compañero de trabajo que le habló de ChileValora	10	9	7	15
Se informó por redes sociales	9	12	3	7
Se informó en web o contacto con algún servicio del Estado (IPS/ChileAtiende, SENCE, etc..)	7	7	7	7
Empresa en la que trabaja	7	8	6	6
Por amigos, familiares o conocidos le han hablado sobre ChileValora	6	7	5	4
Por una empresa	5	5	7	6
Por un centro de certificación que se contactó	5	2	10	7
Se informó en web o contacto con ChileValora/Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias	5	4	7	6

En un curso de capacitación y/o proceso de evaluación	4	3	9	2
Por ley de inclusión, otra norma o ley	4	1	11	4
Lo contactaron	4	4	1	7
Por correo electrónico	3	3	2	6
Medios de comunicación (televisión, radio, etc.)	2	1	2	6
Por ferias laborales	2	2	2	0
Asociación gremial	2	1	0	6
Iniciativa propia	1	1	1	2
Se contactó con el Call Center de ChileValora (Servicio de Atención Ciudadana)	1	1	1	0
Por la municipalidad	1	0	1	2
Por Gobierno en terreno	0	0	0	2
Otro	0	0	1	0
NS - NR	4	5	5	4

	Porcentaje significativamente mayor entre segmentos
	Porcentaje significativamente menor entre segmentos

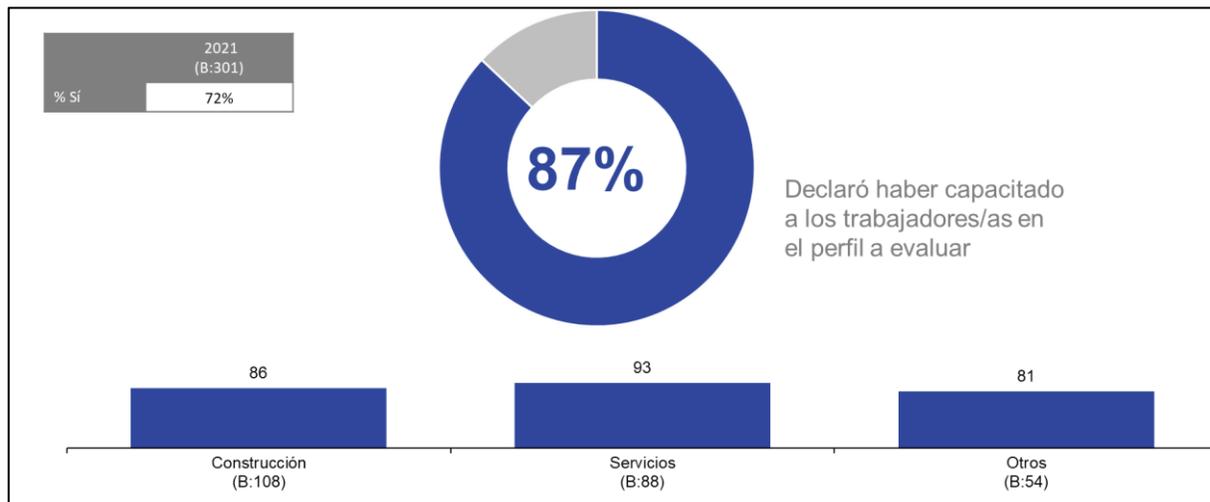
Fuente: Estudio de Percepción de valor de la certificación para los empleadores Año 2022 de ChileValora

#### 5.4 Capacitación previa y luego del proceso de certificación

Uno de los aspectos en los que indaga la encuesta es la relación entre capacitación y certificación. Por ello, se consultó respecto de si las o los empleadores/as optaron por capacitar, previo al proceso de evaluación, a las trabajadoras/as en el perfil que iban a ser evaluados. El 87% de las o los empleadores/as declararon haber capacitado a sus trabajadores/as en el perfil a evaluar, valor mayor al 72% declarado en la medición anterior del estudio del año 2021.

Al revisar el dato según los sectores, en el caso de servicios, el 93% declaró positivamente, seguido por construcción con 86% y un 81% en otros sectores, sin presentar diferencias significativas entre sectores.

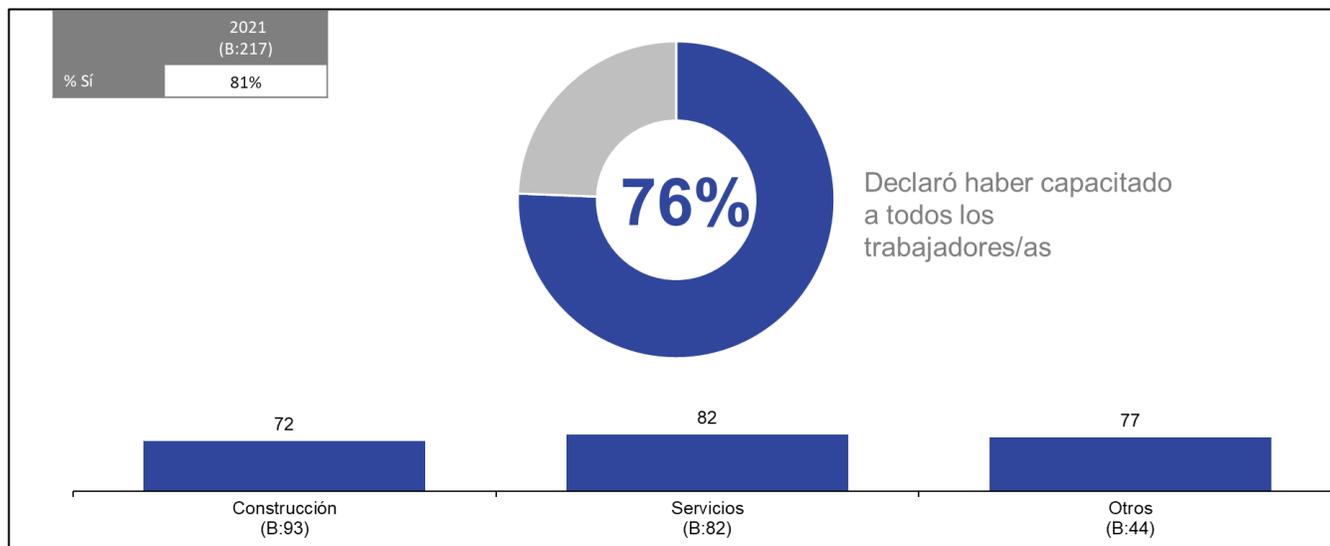
Figura 8. Capacitación previa a la evaluación del perfil (B: 250, total muestra)



Fuente: Estudio de Percepción de valor de la certificación para los empleadores Año 2022 de ChileValora

Para aquellos empleadores/as que declararon haber capacitado a los trabajadores/as, se les consultó si dicha capacitación se había realizado a todos los trabajadores/as o sólo algunos/as. El 76% señaló haber capacitados a todos los trabajadores/as, sin existir variación relevante con respecto a 2021 (81%) En el caso de los sectores, en servicios el 82% declaró haber capacitado a todos los trabajadores/as, luego un 77% en los otros sectores y un 72% en el caso de construcción.

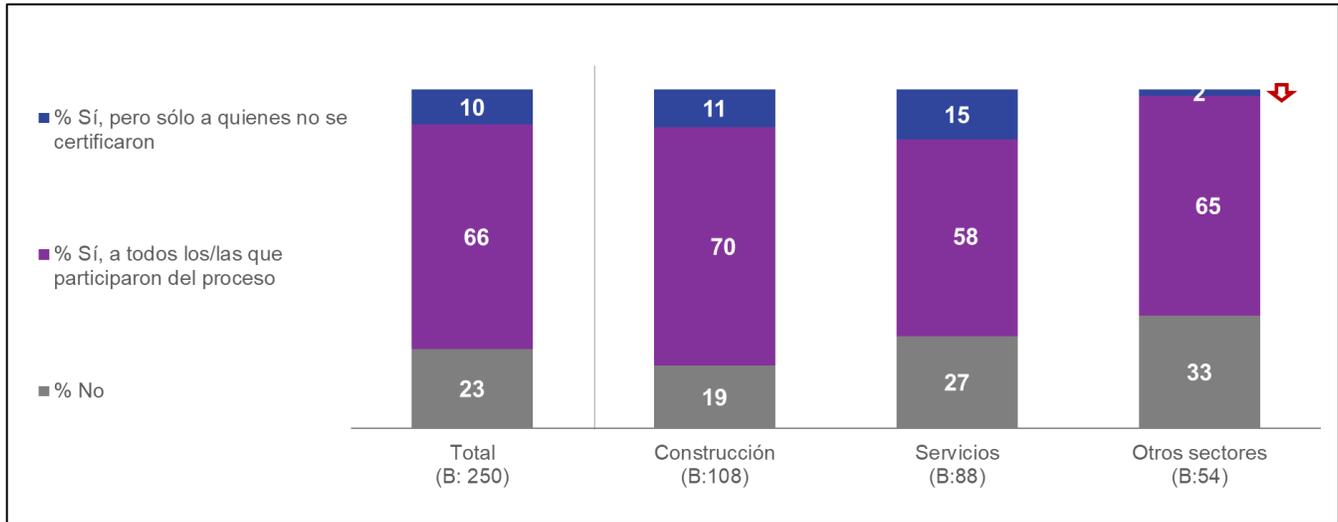
Figura 9. Alcance de la capacitación previa a la evaluación del perfil (B: 219, Quienes capacitaron a los trabajadores/as previo a la evaluación)



Fuente: Estudio de Percepción de valor de la certificación para los empleadores Año 2022 de ChileValora

Al concluir el proceso de evaluación y certificación, el 10% empleadores/a declaró que capacitó a los trabajadores/as que no se certificaron en las competencias del perfil que se evaluaron, 66% a todos quienes participaron en el proceso y un 23% no capacitó a sus trabajadores/as. Respecto de los segmentos, el grupo de “otros sectores” presenta valores significativamente menores, con un 2% que afirma sí haber capacitado, pero sólo a quienes no se certificaron, mientras que este valor corresponde a un 11% en el sector construcción y 15% en servicios.

Figura 10. Capacitación luego del proceso de evaluación y certificación (B: 250, total muestra)

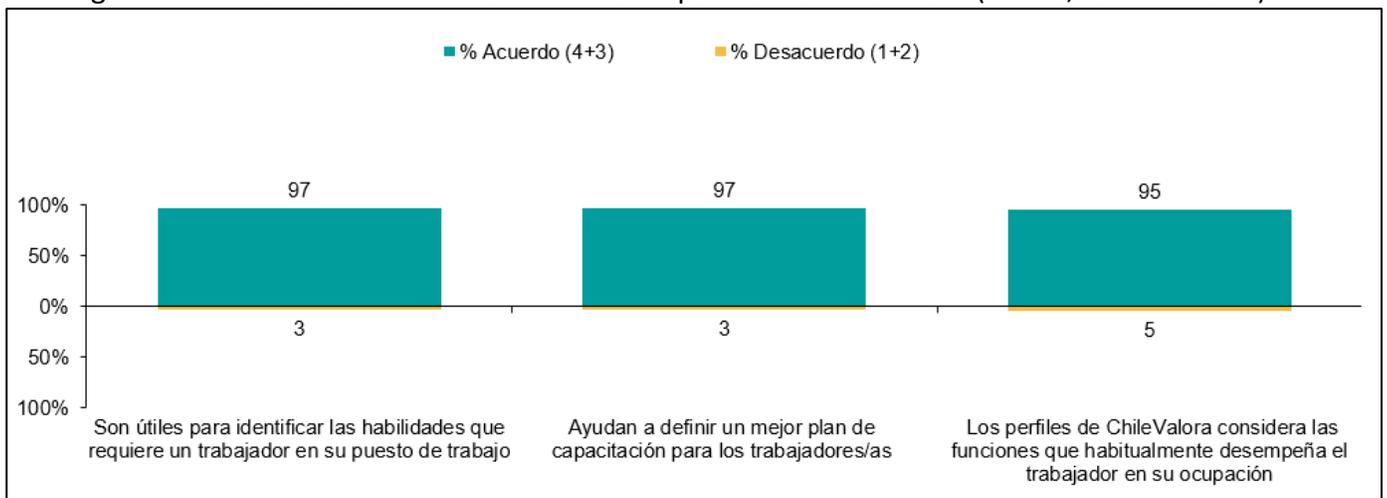


Fuente: Estudio de Percepción de valor de la certificación para los empleadores Año 2022 de ChileValora

### 5.5 Perfiles definidos por ChileValora

Dentro de las preguntas realizadas a los empleadores/as, relacionadas con la valoración hacia los diferentes perfiles que define ChileValora, se les planteó una serie de afirmaciones donde las personas encuestadas declaraban su nivel de acuerdo. 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” ambas obtienen un 97% de acuerdo y 3% en desacuerdo. Les sigue, con un 95% de acuerdo y 5% en desacuerdo la afirmación “los perfiles de ChileValora considera las funciones que habitualmente desempeña el trabajador en su ocupación”.

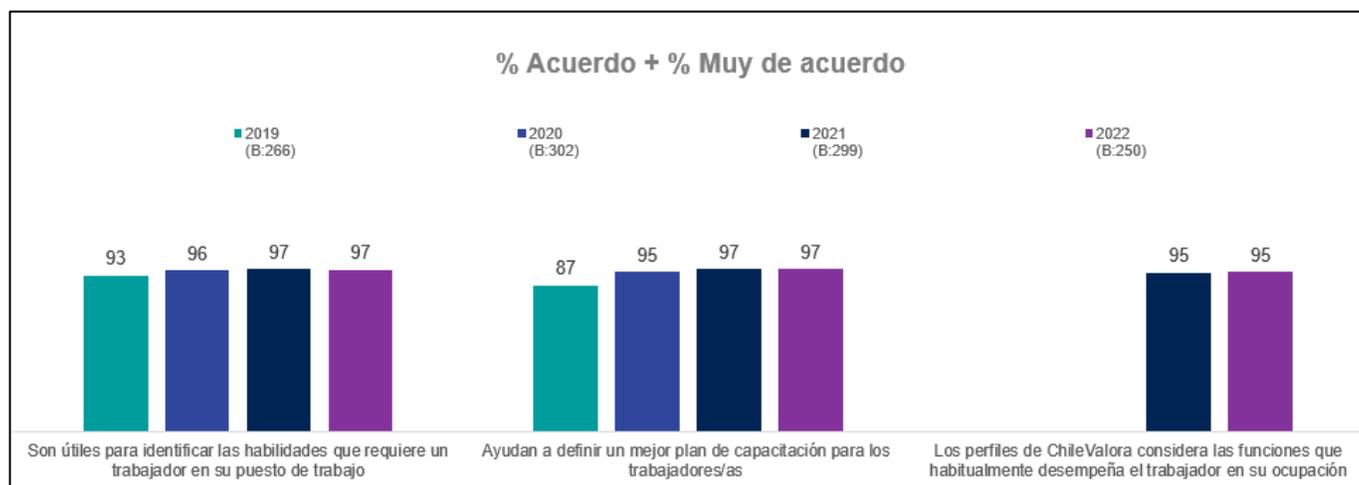
Figura 11. Acuerdo con afirmaciones sobre los perfiles de ChileValora (B: 250, total muestra)



Fuente: Estudio de Percepción de valor de la certificación para los empleadores Año 2022 de ChileValora

Las afirmaciones revisadas también fueron consultadas en la medición del año 2021, donde no se presentan variaciones entre sus resultados.

Figura 12. Acuerdo con afirmaciones sobre los perfiles de ChileValora - Evolutivo



Fuente: Estudio de Percepción de valor de la certificación para los empleadores Año 2022 de ChileValora

Al observar la respuesta de las afirmaciones según sector, únicamente en la frase “ayudan a definir un mejor plan de capacitación para los trabajadores/as” se presentan diferencias significativamente menores en el sector de servicios, con un 92% de acuerdo, en comparación a Construcción con un 98% y Otros Sectores con 100%.

Tabla 9. Acuerdo con afirmaciones sobre los perfiles de ChileValora según Sectores

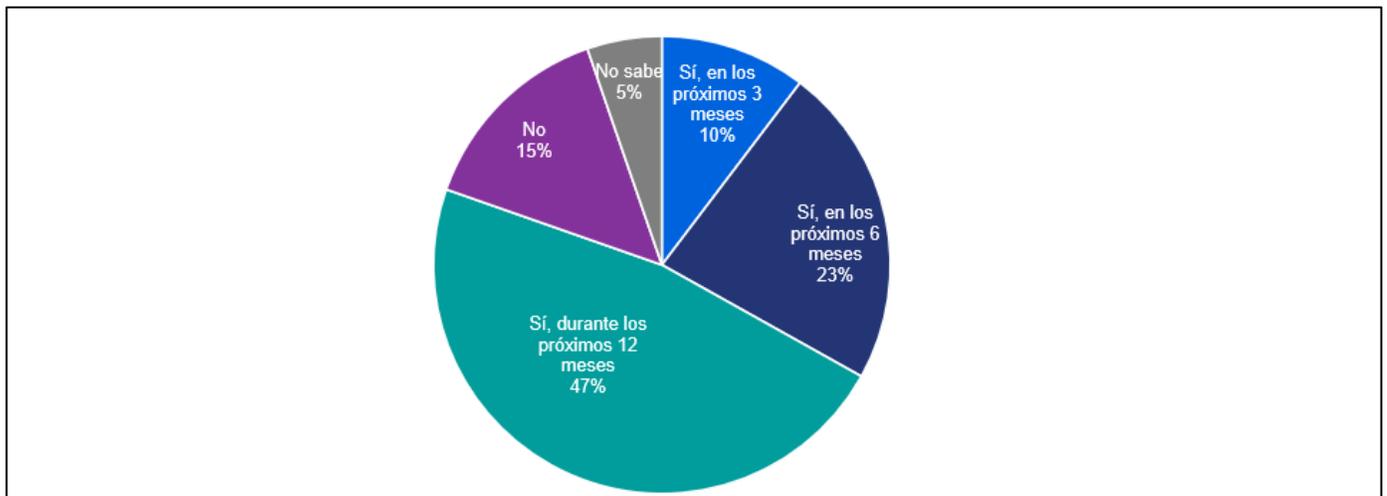
Base		Total	Sector		
			Construcción	Servicios	Otros
Son útiles para identificar las habilidades que requiere un trabajador en su puesto de trabajo	% Acuerdo (4 y 3)	97	97	95	96
	% Desacuerdo (1 y 2)	3	3	5	4
Ayudan a definir un mejor plan de capacitación para los trabajadores/as	% Acuerdo (4 y 3)	97	98	92	100
	% Desacuerdo (1 y 2)	3	2	8	0
Los perfiles de ChileValora considera las funciones que habitualmente desempeña el trabajador en su ocupación	% Acuerdo (4 y 3)	95	97	90	96
	% Desacuerdo (1 y 2)	5	3	10	4

	Porcentaje significativamente mayor entre segmentos
	Porcentaje significativamente menor entre segmentos

Fuente: Estudio de Percepción de valor de la certificación para los empleadores Año 2022 de ChileValora

A las personas encuestadas se les consultó si tenían pensado usar los perfiles levantados por ChileValora para construir planes de capacitación. Con respecto quienes declararon que sí, el 10% declaró que esto ocurriría en los próximos 3 meses, 23% en los próximos 6 meses, 47% en los próximos 12 meses, un 15% señaló que no los utilizaría y un 5% indicó que no sabe.

Figura 13. Uso de perfiles en futuros planes de capacitación (B: 250, total muestra)

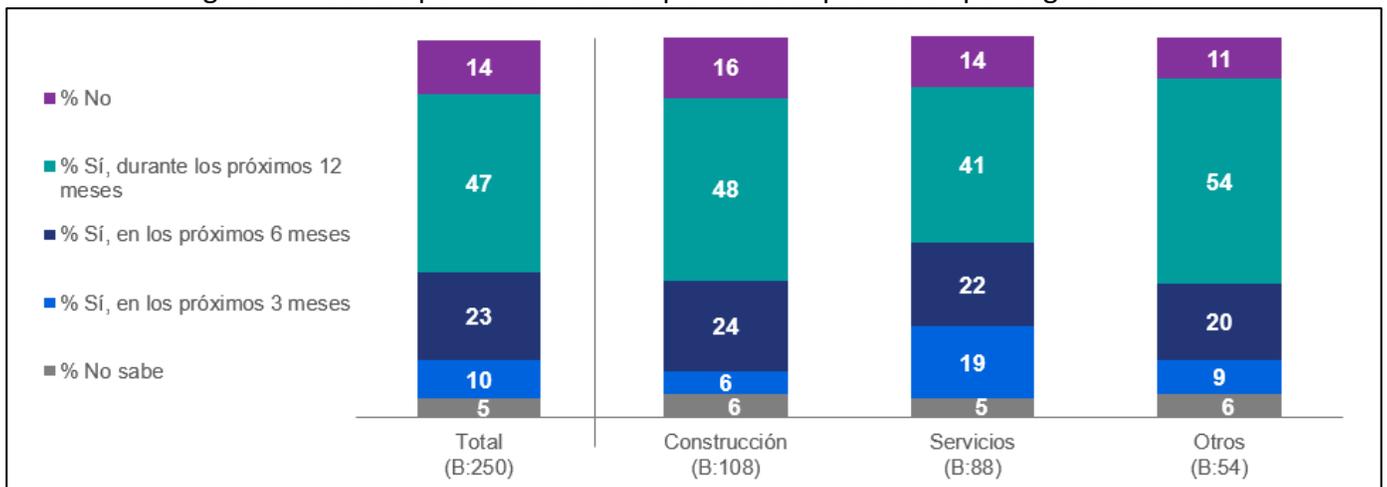


Fuente: Estudio de Percepción de valor de la certificación para los empleadores Año 2022 de ChileValora

Respecto de los sectores productivos, en el sector de servicios un 19% declara que planea utilizar los perfiles para planes de capacitación en los próximos 3 meses, valor mayor pero no significativos con respecto a construcción con un 6% y Otros Sectores con un 9%. En tanto, quienes planean utilizar los perfiles para planes de capacitación en los próximos 6 meses corresponden a un 24% en el sector construcción, seguido por servicios con un 22% y los Otros Sectores con un 20%. El sector que más declaran la posibilidad de utilizar los perfiles para planes de capacitación en los próximos 12 meses son los otros sectores, con un 54%, seguido por Construcción con 48% y Servicios con un 41%.

Por otra parte, en el sector de construcción el 16% declara no tener interés en usar los perfiles para planes de capacitación, en el caso de servicios un 14% declara lo mismo, mientras que dicha cifra es de 11% en los otros sectores.

Figura 14. Uso de perfiles en futuros planes de capacitación por segmentos



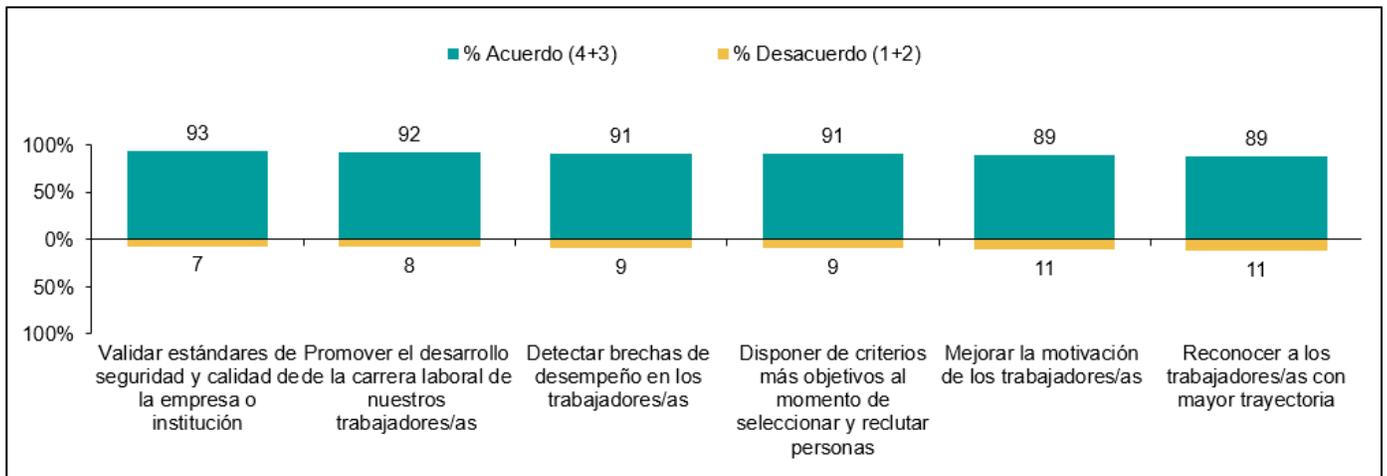
Fuente: Estudio de Percepción de valor de la certificación para los empleadores Año 2022 de ChileValora

### 5.6 Beneficios percibidos de la Certificación para las Empresas o Empleadores

Uno de los aspectos que la encuesta aborda, dice relación con los beneficios percibidos que trae consigo el proceso de evaluación y certificación para la empresa. Así, se les solicitó que expresarán su nivel de acuerdo, utilizando una escala 1 a 4, donde 1 es “Muy en desacuerdo” y 4 es “Muy de acuerdo”, con una serie de afirmaciones que aluden a efectos positivos de la certificación.

La mayoría de las afirmaciones obtuvieron altos porcentajes de acuerdo. En primer lugar, se encuentra la afirmación “Validar estándares de seguridad y calidad de la empresa o institución”, con un 93% de acuerdo y un 7% de desacuerdo; le sigue “Promover el desarrollo de la carrera laboral de nuestros trabajadores/as”, con un 92% de acuerdo y 8% de desacuerdo. Luego, las afirmaciones “Detectar brechas de desempeño en los trabajadores/as” y “Disponer de criterios más objetivos al momento de seleccionar y reclutar personas” presentan un 91% de acuerdo un 9% de desacuerdo. Para finalizar con un 89% de acuerdo y un 11% en desacuerdo las afirmaciones “Mejorar la motivación de los trabajadores/as” y “Reconocer a los trabajadores/as con mayor trayectoria”.

Figura 15. Acuerdo con afirmaciones sobre los beneficios de la Certificación con ChileValora (B: 250, total muestra)

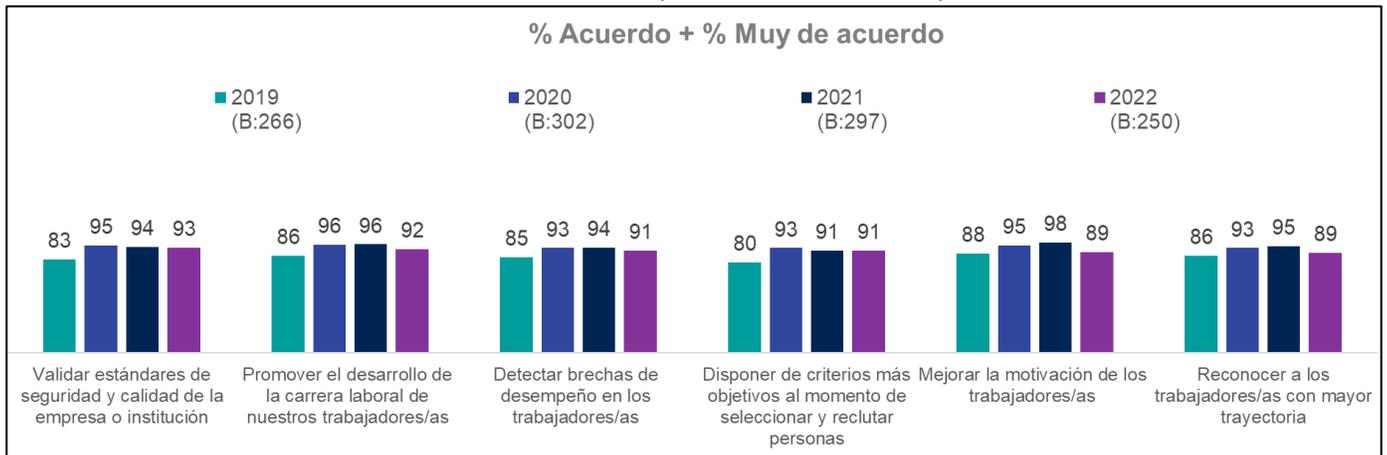


Fuente: Estudio de Percepción de valor de la certificación para los empleadores Año 2022 de ChileValora

Las mismas afirmaciones fueron consultadas en la medición del estudio el año 2021, tres de las seis afirmaciones presentaron disminuciones relevantes. En el caso de “Promover el desarrollo de la carrera laboral de nuestros trabajadores/as”, ésta bajó de 96% a 92% de acuerdo en el 2022. En tanto, la afirmación “Mejorar la motivación de los trabajadores/as” presentó una disminución de 9 puntos porcentuales pasando de 98% a 89% de acuerdo en el 2022. Mientras que la última afirmación con una variación relevante fue “Reconocer a los trabajadores/as con mayor trayectoria” pasando de un 95% a un 89% de acuerdo.

En el caso de “Validar estándares de seguridad y calidad de la empresa o institución” pasa de un 94% de acuerdo en 2021 a 93% en el presente año. “Detectar brechas de desempeño en los trabajadores/as” tiene una variación de 3 puntos porcentuales de 94% a 91% de acuerdo en 2022. Para finalizar, “Disponer de criterios más objetivos al momento de seleccionar y reclutar personas” se mantiene con respecto al 2021 con un 91%.

Figura 16. Acuerdo con afirmaciones sobre los beneficios de la Certificación con ChileValora – Evolutivo (B: 250, total muestra)



Fuente: Estudio de Percepción de valor de la certificación para los empleadores Año 2022 de ChileValora

Al revisar las afirmaciones según sector, “Reconocer a los trabajadores/as con mayor trayectoria” presenta un 98% de acuerdo en los otros sectores, 95% en construcción y 67% en el sector servicios, siendo este último porcentaje significativamente menor. En el caso de “Detectar brechas de desempeño en los trabajadores/as”, se presenta un 94% de acuerdo para construcción y otros sectores, mientras que servicios obtiene un valor significativamente menor, con un 80% de acuerdo. En tanto, el beneficio de “Validar estándares de seguridad y calidad de la empresa o institución” presenta valores de 80% de acuerdo en el sector de servicios siendo significativamente menor respecto a los valores de los sectores de construcción (98%) y otros sectores (96%). Por último, en el sector de construcción la frase “Mejorar la motivación de los trabajadores/as” obtiene un 93% de acuerdo, mientras que en otros sectores el acuerdo es de 94%, y en el caso de servicios un 77% declara estar de acuerdo, siendo este último valor significativamente menor en comparación a los demás sectores.

Tabla 10. Acuerdo con afirmaciones sobre los beneficios de la Certificación con ChileValora según sectores (B: 250, total muestra)

Base		Total 250	Sector		
			Construcción 108	Servicios 88	Otros 54
Disponer de criterios más objetivos al momento de seleccionar y reclutar personas	% Acuerdo (4 y 3)	91	94	84	89
	% Desacuerdo (1 y 2)	9	6	16	11

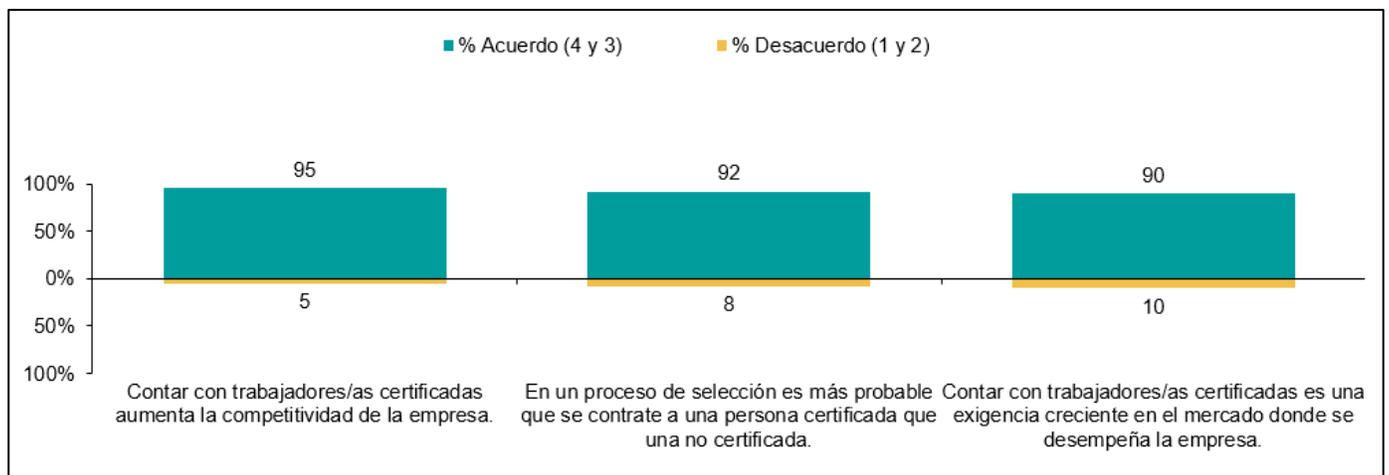
Promover el desarrollo de la carrera laboral de nuestros trabajadores/as	% Acuerdo (4 y 3)	92	94	86	94
	% Desacuerdo (1 y 2)	8	6	14	6
Reconocer a los trabajadores/as con mayor trayectoria	% Acuerdo (4 y 3)	89	95	67	98
	% Desacuerdo (1 y 2)	11	5	33	2
Detectar brechas de desempeño en los trabajadores/as	% Acuerdo (4 y 3)	91	94	80	94
	% Desacuerdo (1 y 2)	9	6	20	6
Validar estándares de seguridad y calidad de la empresa o institución	% Acuerdo (4 y 3)	93	98	80	96
	% Desacuerdo (1 y 2)	7	2	20	4
Mejorar la motivación de los trabajadores/as	% Acuerdo (4 y 3)	89	93	77	94
	% Desacuerdo (1 y 2)	11	7	23	6

	Porcentaje significativamente mayor entre segmentos
	Porcentaje significativamente menor entre segmentos

Fuente: Estudio de Percepción de valor de la certificación para los empleadores Año 2022 de ChileValora

También se consultó a los empleadores/as respecto del acuerdo con frases asociadas al valor asignado al proceso de certificación en su empresa, observándose niveles de acuerdo de 90% o más en las tres frases consultadas; la frase “contar con trabajadores/as certificados/as aumenta la competitividad de la empresa” con 95% de acuerdo; “en un proceso de selección es más probable que se contrate a una persona certificada que una no certificada” registro un 92% de acuerdo; y la frase “contar con trabajadores/as certificados/as es una exigencia creciente en el mercado donde se desempeña la empresa” alcanzó un 90% de acuerdo.

Figura 17. Acuerdo con el valor asignado al proceso de certificación (B: 250, total muestra)



Fuente: Estudio de Percepción de valor de la certificación para los empleadores Año 2022 de ChileValora

A nivel de los segmentos, el acuerdo es alto en todos los sectores, aunque cabe destacar que el sector servicios presenta niveles de acuerdo significativamente menores respecto de los demás sectores en dos de las frases: “En un proceso de selección es más probable que se contrate a una persona certificada que una no certificada” y “contar con trabajadores/as certificados/as es una exigencia creciente en el mercado donde se desempeña la empresa”.

una no certificada” (80% de acuerdo en el sector servicios) y “Contar con trabajadores/as certificados/as es una exigencia creciente en el mercado donde se desempeña la empresa” (77% de acuerdo en el sector servicios).

Tabla 11. Acuerdo con el valor asignado al proceso de certificación (B: 250, total muestra)

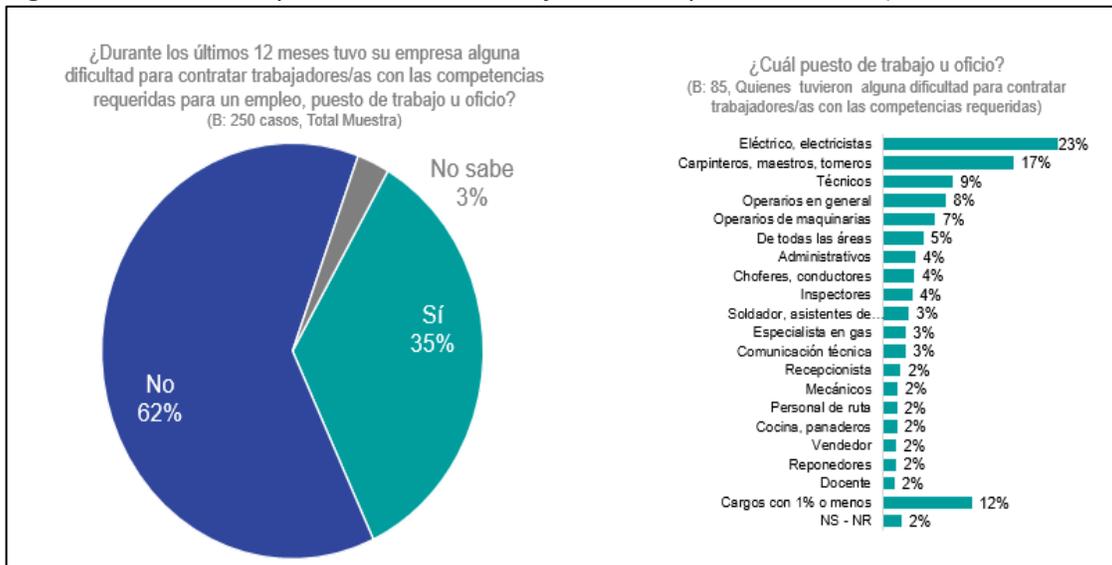
Base		Total 250	Sector		
			Construcción 108	Servicios 88	Otros 54
En un proceso de selección es más probable que se contrate a una persona certificada que una no certificada.	% Acuerdo (4 y 3)	92	96	80	96
	% Desacuerdo (1 y 2)	8	4	20	4
Contar con trabajadores/as certificadas es una exigencia creciente en el mercado donde se desempeña la empresa.	% Acuerdo (4 y 3)	90	95	77	94
	% Desacuerdo (1 y 2)	10	5	23	6
Contar con trabajadores/as certificadas aumenta la competitividad de la empresa.	% Acuerdo (4 y 3)	95	98	91	93
	% Desacuerdo (1 y 2)	5	2	9	7

	Porcentaje significativamente mayor entre segmentos
	Porcentaje significativamente menor entre segmentos

Fuente: Estudio de Percepción de valor de la certificación para los empleadores Año 2022 de ChileValora

Adicionalmente se busca conocer si en los últimos 12 meses, la empresa había tenido alguna dificultad para contratar trabajadores/as con las competencias necesarias para el cargo, donde el 62% declaró que no había tenido problemas, un 3% que no sabía, y un 35% declaró que sí había tenido dificultades. A las empresas que presentaron dificultades, se les pidió especificar cuál fue el puesto de trabajo u oficio en que ocurrió esto; el 23% señaló que electricistas o eléctrico; 17% carpinteros, maestros o torneros; 9% técnicos; 8% operarios en general; 7% operarios de máquinas; entre otros.

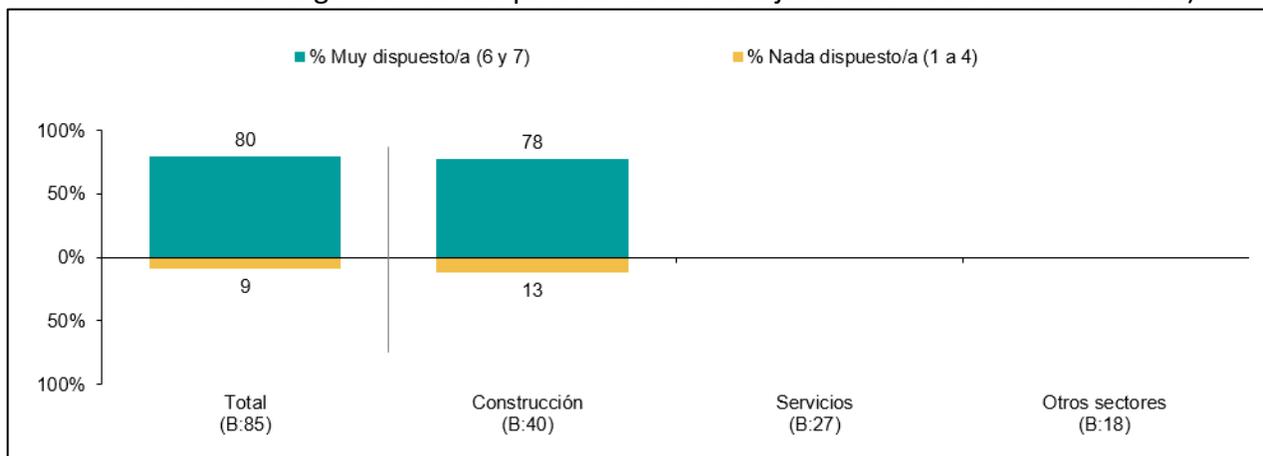
Figura 18. Dificultad para encontrar trabajadores/as para contratar (B: 250, total muestra)



Fuente: Estudio de Percepción de valor de la certificación para los empleadores Año 2022 de ChileValora

A los mismos empleadores/as que declararon tener problemas para contratar trabajadores/as, se les consultó por la disposición que tendrían de contratar a alguien si supieran que este certificado por ChileValora, observándose que el 80% declaró estar muy dispuesto/a, y solo el 9% nada dispuesto/a.

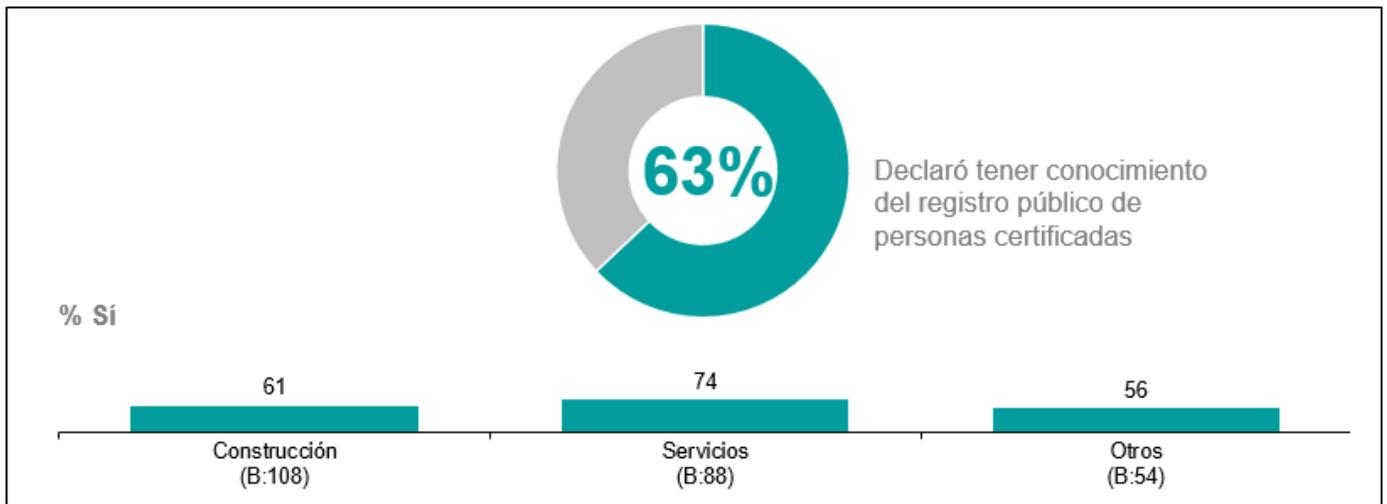
Figura 19. Disposición a contratar trabajadores/as certificados/as (B: 85, Empleadores/as que tuvieron alguna dificultad para contratar trabajadores en los últimos 12 meses)



Fuente: Estudio de Percepción de valor de la certificación para los empleadores Año 2022 de ChileValora

Con respecto al conocimiento que tienen los empleadores/as sobre el registro público de personas certificadas, el 63% declaró conocerlo. Según sectores, el 74% del sector servicios declaró tener conocimiento, le sigue el sector de construcción con 61% y luego los otros sectores con 56%, sin que estas variaciones sean estadísticamente significativas.

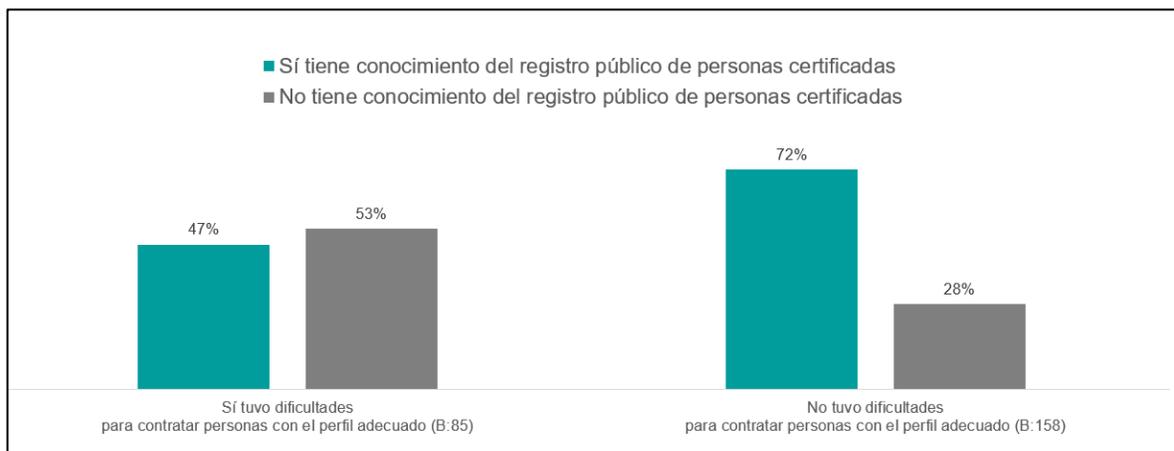
Figura 20. Conocimiento del registro público de personas certificadas (B: 250, total muestra)



Fuente: Estudio de Percepción de valor de la certificación para los empleadores Año 2022 de ChileValora

A modo de ejercicio, se realizó el cruce entre las preguntas de aquellas empresas que tuvieron alguna dificultad para encontrar trabajadores/as y el conocimiento del registro público de personas certificadas. Es posible identificar que quienes tuvieron dificultades para contratar personas, el 47% tenía conocimiento del registro, mientras que el 53% declara no haber tenido conocimiento de este. Mientras entre las empresas que no tuvieron dificultades el 72% declaró conocer el registro, mientras que el 28% declaró no tener conocimiento de este.

Figura 21. Cruce dificultades para contratar y conocimiento del registro público de personas certificadas



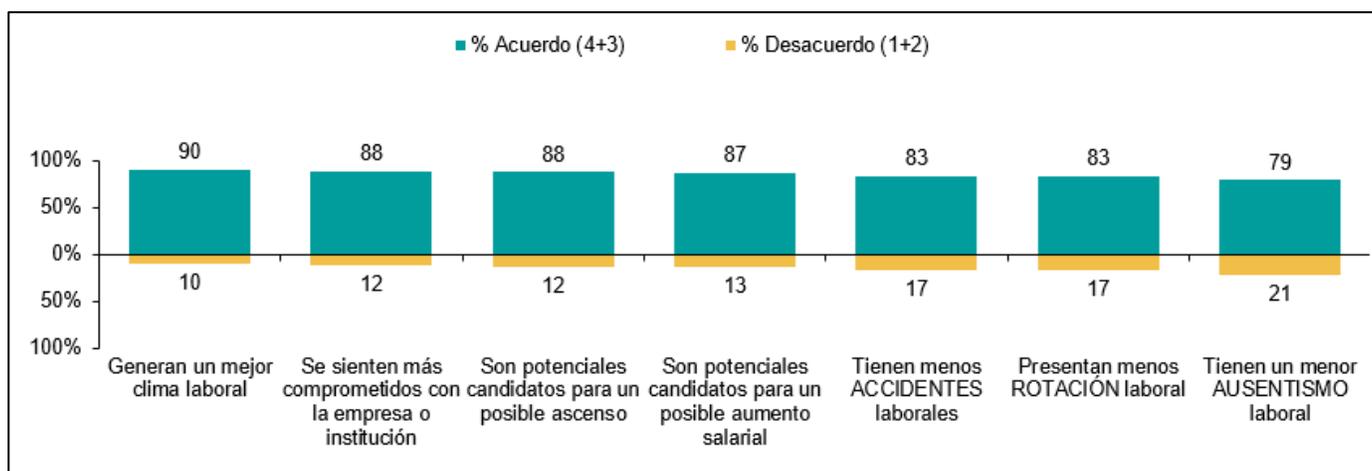
Fuente: Estudio de Percepción de valor de la certificación para los empleadores Año 2022 de ChileValora

### 5.7 Beneficios percibidos de la Certificación entre los Trabajadores

Otra dimensión consultada a los y las empleadores/as, fueron los atributos de los trabajadores/as certificados, como también de los efectos concretos que tuvo dicha certificación en la empresa misma y

sus trabajadores/as. En este sentido, una primera dimensión consultada fue el acuerdo con una serie de posibles atributos positivos asociados a sus trabajadores/as certificados/as por ChileValora. Los atributos en general tuvieron un alto nivel de acuerdo, con al menos 79% de acuerdo en todos ellos, y alcanzando los valores más altos en los atributos “generan un mejor clima laboral” (90% de acuerdo), “se sienten más comprometidos con la empresa o institución” (88%), “son potenciales candidatos para un posible ascenso” (88%) y “son potenciales candidatos para un posible aumento salarial” (87% de acuerdo). En tanto, la frase con menor nivel de acuerdo, aunque también alto, fue: “tienen un menor ausentismo laboral” (79% de acuerdo).

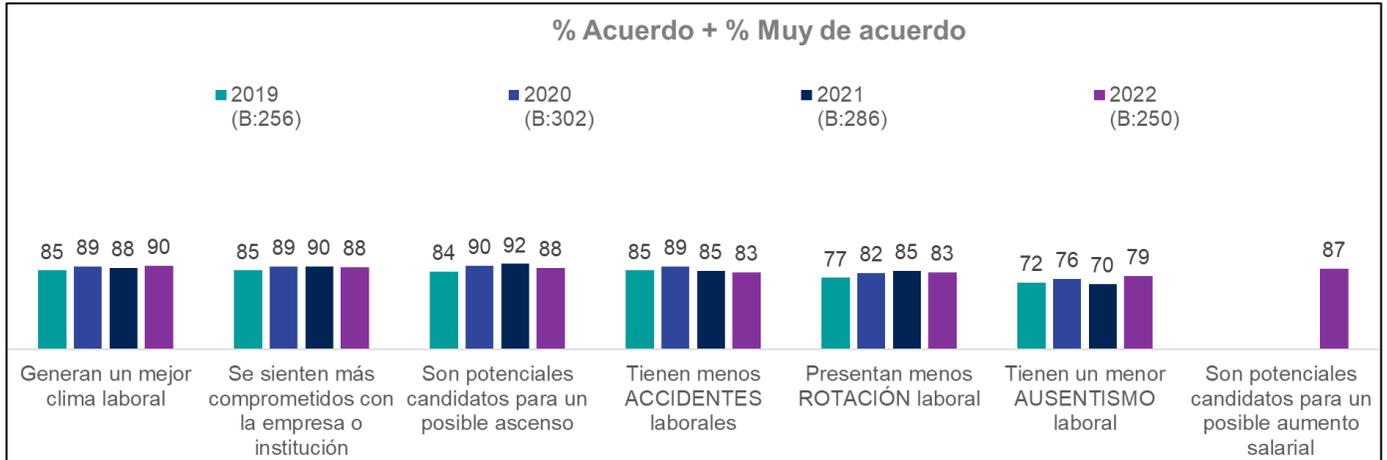
Figura 22. Acuerdo con atributos de trabajadores/as certificados/as por ChileValora (B: 250, total muestra)



Fuente: Estudio de Percepción de valor de la certificación para los empleadores Año 2022 de ChileValora

En términos evolutivos, en general el acuerdo se ha mantenido bastante alto en todas las mediciones comparadas desde el año 2019, aunque cabe destacar que este año en concreto, la dimensión “tienen un menor ausentismo laboral”, si bien es aquella con menor nivel de acuerdo, presenta un aumento relevante en su nivel de acuerdo en comparación con el año 2021, pasando de 70% de acuerdo en 2021, a un 79% de acuerdo en la medición de 2022.

Figura 23. Acuerdo con atributos de trabajadores/as certificados/as por ChileValora, a nivel evolutivo (B: 250, total muestra)



Fuente: Estudio de Percepción de valor de la certificación para los empleadores Año 2022 de ChileValora

En tanto, al observar los resultados de niveles de acuerdo según los sectores de las empresas estudiadas, se observa que el sector servicios presenta de manera transversal resultados significativamente menores en su nivel de acuerdo en casi todas las frases, con la única excepción de la frase “se sienten más comprometidos con la empresa o institución”.

Tabla 12. Acuerdo con atributos de trabajadores/as certificados/as por ChileValora según sectores (B: 250, total muestra)

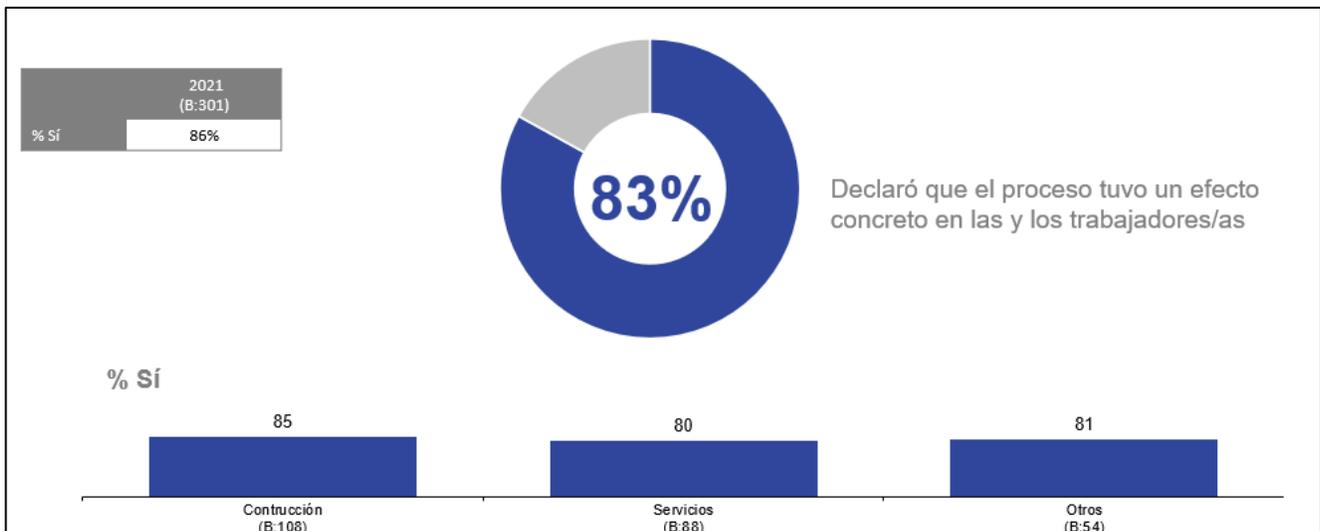
Base		Total	Sector		
		250	Construcción 108	Servicios 88	Otros 54
Son potenciales candidatos para un posible aumento salarial	% Acuerdo (4 y 3)	87	92	72	93
	% Desacuerdo (1 y 2)	13	8	28	7
Son potenciales candidatos para un posible ascenso	% Acuerdo (4 y 3)	88	92	77	91
	% Desacuerdo (1 y 2)	12	8	23	9
Se sienten más comprometidos con la empresa o institución	% Acuerdo (4 y 3)	88	88	85	94
	% Desacuerdo (1 y 2)	12	12	15	6
Generan un mejor clima laboral	% Acuerdo (4 y 3)	90	94	78	96
	% Desacuerdo (1 y 2)	10	6	22	4
Tienen un menor AUSENTISMO laboral	% Acuerdo (4 y 3)	79	84	63	85
	% Desacuerdo (1 y 2)	21	16	37	15
Tienen menos ACCIDENTES laborales	% Acuerdo (4 y 3)	83	90	62	91
	% Desacuerdo (1 y 2)	17	10	38	9
Presentan menos ROTACIÓN laboral	% Acuerdo (4 y 3)	83	85	75	88
	% Desacuerdo (1 y 2)	17	15	25	12

	Porcentaje significativamente mayor entre segmentos
	Porcentaje significativamente menor entre segmentos

Fuente: Estudio de Percepción de valor de la certificación para los empleadores Año 2022 de ChileValora

Una última variable consultada dentro de esta dimensión de análisis específica fue respecto de si el empleador/a considera que el proceso tuvo algún efecto concreto en los trabajadores/as participantes, observándose que un 83% declaró que sí tuvo un efecto concreto, cifra que no varía de modo relevante respecto del 86% que declaró lo mismo en la medición de 2021.

Figura 24. Efecto concreto del proceso de certificación en las y los trabajadores (B: 250, total muestra)

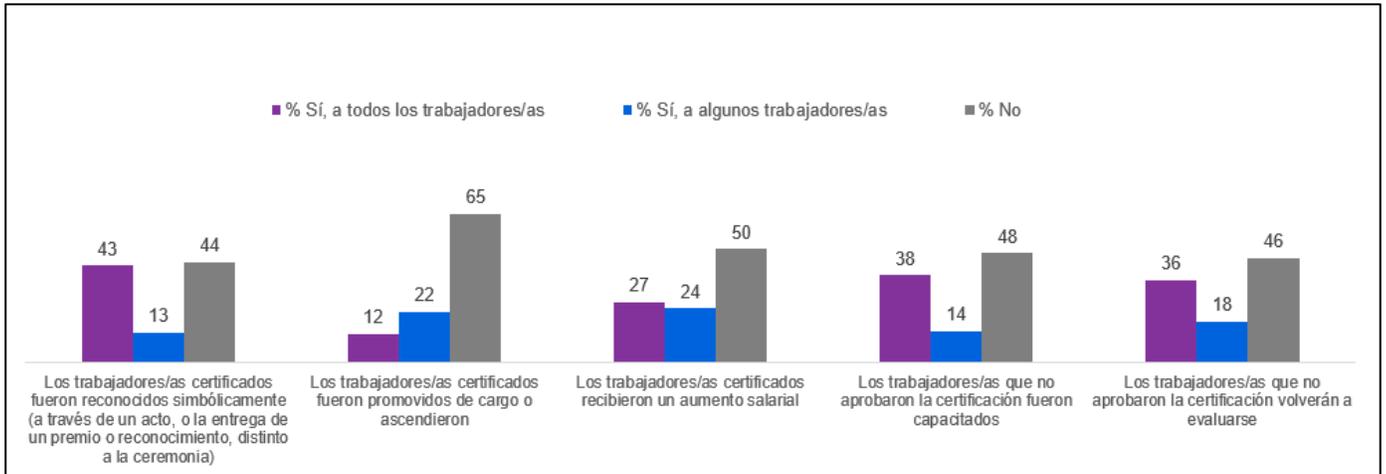


Fuente: Estudio de Percepción de valor de la certificación para los empleadores Año 2022 de ChileValora

Adicionalmente, dentro del total de empleadores y empleadoras que indicaron que sí hubo un efecto concreto, se consultó respecto de varios posibles escenarios positivos asociados a estos efectos declarados para evaluar su ocurrencia, ya sea para el total de trabajadores/as, solo algunos trabajadores/as, o bien para ninguno.

El escenario con mayor declaración de ocurrencia para todos los trabajadores/as fue que “los trabajadores/as certificados fueron reconocidos simbólicamente”, con un 43% de menciones para todos los trabajadores/as, 13% para algunos trabajadores/as y 44% para ninguno. Por otro lado, la situación con menor nivel de ocurrencia fue que “los trabajadores/as certificados/as fueron promovidos de cargo o ascendieron”, con solo un 12% que declaró que esto ocurrió a todos los trabajadores/as, 22% solo a algunos, y 65% que indicó que no ocurrió a ninguno.

Figura 25. Escenarios de efecto concreto del proceso de certificación en las y los trabajadores (B: 206, Quienes sus trabajadores/as tuvieron un efecto concreto debido a la certificación)



Fuente: Estudio de Percepción de valor de la certificación para los empleadores Año 2022 de ChileValora

En términos de los segmentos por sector, se observa que el sector servicios, presenta en mayor porcentaje, que ninguno de sus trabajadores certificados/as recibió un aumento salarial (77%, versus un 37% en construcción y 52% en otros sectores), mientras que el mismo sector servicios manifiesta en porcentajes significativamente menores respecto de los demás sectores, haber recibido aumento salarial y promoción de cargo o ascenso para algunos de los trabajadores certificados (11% y 9% respectivamente).

Tabla 13. Escenarios de efecto concreto del proceso de certificación en las y los trabajadores (B: 206, Quienes sus trabajadores/as tuvieron un efecto concreto debido a la certificación)

Base		Total	Sector		
		206	Construcción 92	Servicios 70	Otros 44
Los trabajadores/as certificados fueron reconocidos simbólicamente (a través de un acto, o la entrega de un premio o reconocimiento, distinto a la ceremonia)	% Sí, a todos los trabajadores/as	43	40	43	50
	% Sí, a algunos trabajadores/as	13	15	10	11
	% No	44	45	47	39
Los trabajadores/as certificados fueron promovidos de cargo o ascendieron	% Sí, a todos los trabajadores/as	12	15	10	7
	% Sí, a algunos trabajadores/as	22	28	9	23
	% No	65	57	81	70
Los trabajadores/as certificados recibieron un aumento salarial	% Sí, a todos los trabajadores/as	27	34	11	25
	% Sí, a algunos trabajadores/as	24	29	11	23
	% No	50	37	77	52

Los trabajadores/as que no aprobaron la certificación fueron capacitados	% Sí, a todos los trabajadores/as	38	40	29	45
	% Sí, a algunos trabajadores/as	14	17	9	9
	% No	48	42	63	45
Los trabajadores/as que no aprobaron la certificación volverán a evaluarse	% Sí, a todos los trabajadores/as	36	41	23	39
	% Sí, a algunos trabajadores/as	18	23	13	9
	% No	46	36	64	52

	Porcentaje significativamente mayor entre segmentos
	Porcentaje significativamente menor entre segmentos

Fuente: Estudio de Percepción de valor de la certificación para los empleadores Año 2022 de ChileValora

## 5.8 Habilitación de empleadores/as

Desde el año 2015 la Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda ha estado midiendo la satisfacción usuaria en diversos servicios del Estado, utilizando como marco teórico metodológico al Modelo de Propuesta de Valor. Este modelo busca ser integral, por lo tanto, considera la propuesta de valor que toda empresa (o servicio) pone a disposición de sus clientes como un continente que está compuesto por distintos territorios. (Aguilera, 2015).

Uno de estos territorios, corresponde a determinar el nivel de habilitación de clientes o beneficiarios en relación un servicio privado o público. “El supuesto central del modelo es que en la medida que las empresas fueran eficaces en estos esfuerzos de comunicación los clientes serían capaces de “conocer” y, por lo tanto, “valorar” lo que la empresa tiene y despliega para ellos (...) Clientes habilitados, es decir que saben lo que están comprando, que entienden y saben cómo usar los servicios, que saben qué pagan y por qué pagan lo que pagan y que están al día de lo nuevo que la empresa tiene para ellos, son clientes que están mucho más satisfechos, leales y que tienen menos problemas con la empresa.” (Ministerio Público, 2018).

Aunque resulta necesario hacer un ajuste para transitar desde el ámbito privado de un servicio al ámbito público, las premisas a la base de este análisis son que una persona enfrentada a un servicio cumpla con lo siguiente.

- Entienda en qué consiste el servicio que están comprando o usando
- Comprenda cómo funciona y se usa este servicio
- Sepa en qué consisten las tarifas/precios y cómo estas se aplican
- Estén enterado de las actualizaciones y novedades que la empresa tiene para ellos

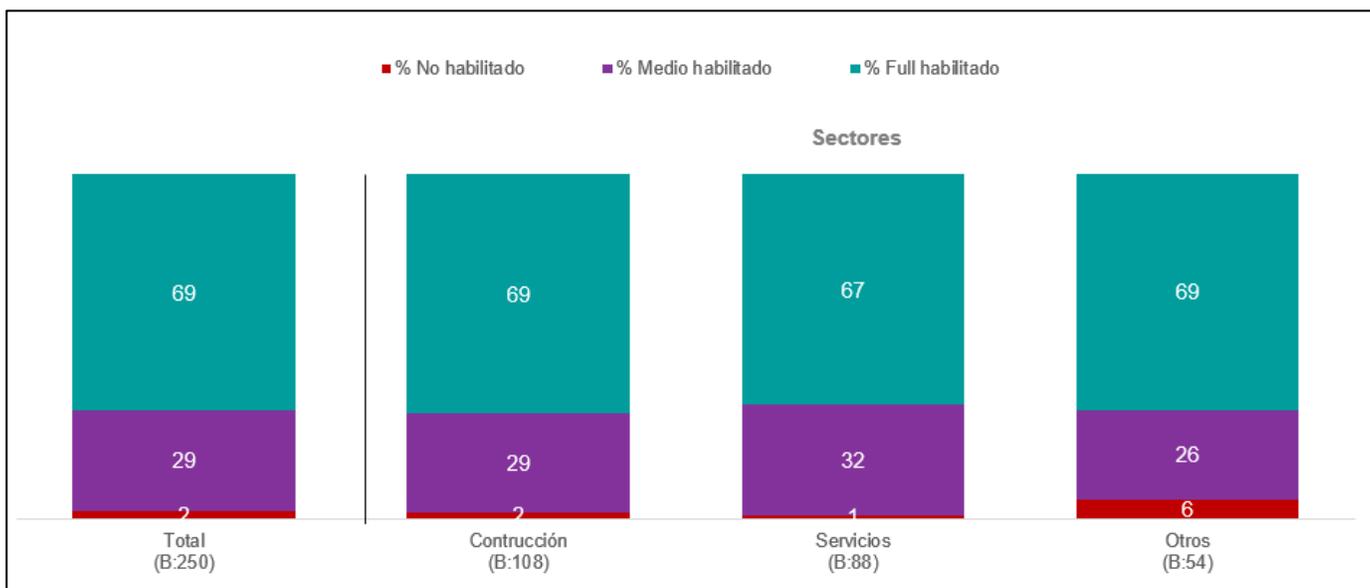
La adecuación en indicadores ad-hoc a cada servicio implica conocer el funcionamiento del mismo y su oferta de valor. En el caso del proceso de evaluación y certificación de competencias laborales, se establecieron tres indicadores que compusieron el Índice de habilitación:

- 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

En el cálculo del Índice de Habilitación todos los usuarios y usuarias son clasificados en 3 categorías: Usuarios/as full habilitados: Usuario/as que ponen nota 4 y 5 a todas las preguntas de habilitación; Usuarios/as no habilitados: Usuario/as que ponen nota 1 a 2 a todas las preguntas de habilitación; y usuarios/as medio habilitados: Usuario/as que cumplen con otras combinaciones de resultados.

El resultado indicó que el 69% de los empleadores/as fue clasificado en la categoría de full habilitada, es decir, personas que tuvieron claridad en cada paso y procedimiento, que si necesitaran más información sabría a donde recurrir y si debieran someter a un proceso sabrían a donde recurrir. En el caso de personas medio habilitadas la cifra llegó a 29% del total consultados. Mientras que las y los no habilitados fueron sólo 2%. Adicionalmente, cabe mencionar que no se observan diferencias significativas según sector en el índice de habilitación.

Figura 26. Índice de habilitación (B: 250, total muestra)

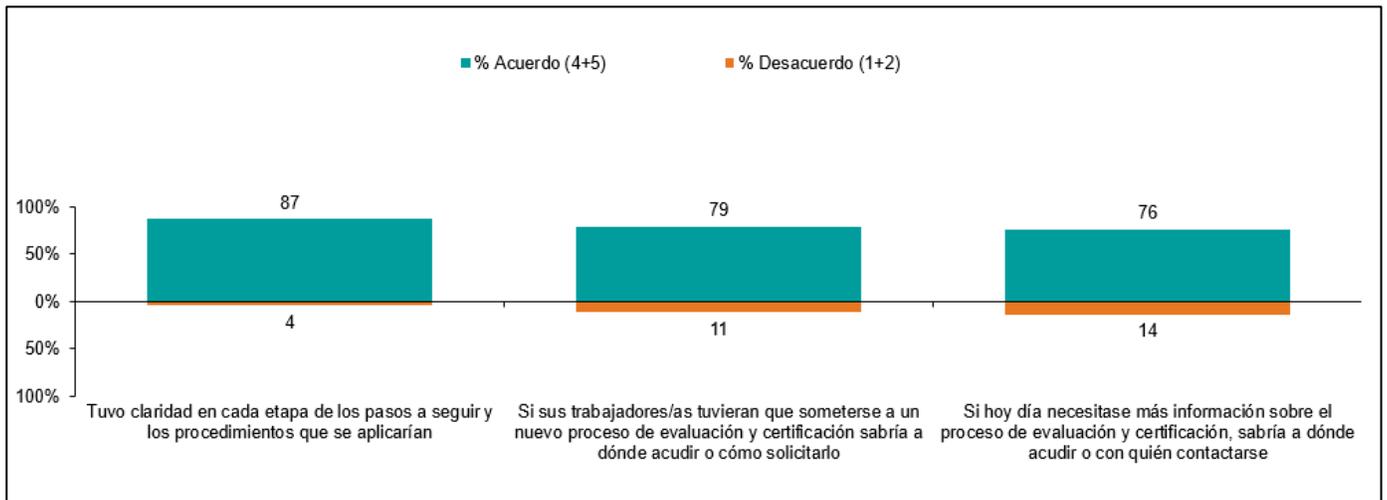


Fuente: Estudio de Percepción de valor de la certificación para los empleadores Año 2022 de ChileValora

En tanto, al revisar los indicadores que componen el Índice de habilitación se puede establecer que existe un muy alto cumplimiento de la respecto de entregar claridad sobre etapas, pasos y procedimientos a seguir, donde 87% estuvo de acuerdo con que tuvo claridad sobre estos aspectos y sólo 4% estuvo en desacuerdo.

En tanto, el acuerdo con los otros dos indicadores es bastante similar, con 79% de acuerdo respecto de la frase “Si sus trabajadores/as tuvieran que someterse a un nuevo proceso de evaluación y certificación sabría a dónde acudir o cómo solicitarlo” y un 76% de acuerdo con la frase “Si hoy día necesitase más información sobre el proceso de evaluación y certificación, sabría a dónde acudir o con quién contactarse”.

Figura 27. Indicadores del Índice de habilitación (B: 250, total muestra)



Fuente: Estudio de Percepción de valor de la certificación para los empleadores Año 2022 de ChileValora

En términos de los segmentos según sector, no se observan variaciones significativas en los resultados de ninguna de las tres frases consultadas respecto de la habilitación con el proceso.

Tabla 14. Indicadores del Índice de habilitación según segmentos (B: 250, total muestra)

Base		Total 250	Sectores		
			Construcción 108	Servicios 88	Otros 54
Tuvo claridad en cada etapa de los pasos a seguir y los procedimientos que se aplicarían	% Acuerdo (4+5)	87	91	77	89
	% Desacuerdo (1+2)	4	3	7	6
Si hoy día necesitase más información sobre el proceso de evaluación y certificación, sabría a dónde acudir o con quién contactarse	% Acuerdo (4+5)	76	76	81	70
	% Desacuerdo (1+2)	14	13	11	19
Si sus trabajadores/as tuvieran que someterse a un nuevo proceso de evaluación y certificación sabría a dónde acudir o cómo solicitarlo	% Acuerdo (4+5)	79	77	84	78
	% Desacuerdo (1+2)	11	11	6	19

	Porcentaje significativamente mayor entre segmentos
	Porcentaje significativamente menor entre segmentos

Fuente: Estudio de Percepción de valor de la certificación para los empleadores Año 2022 de ChileValora

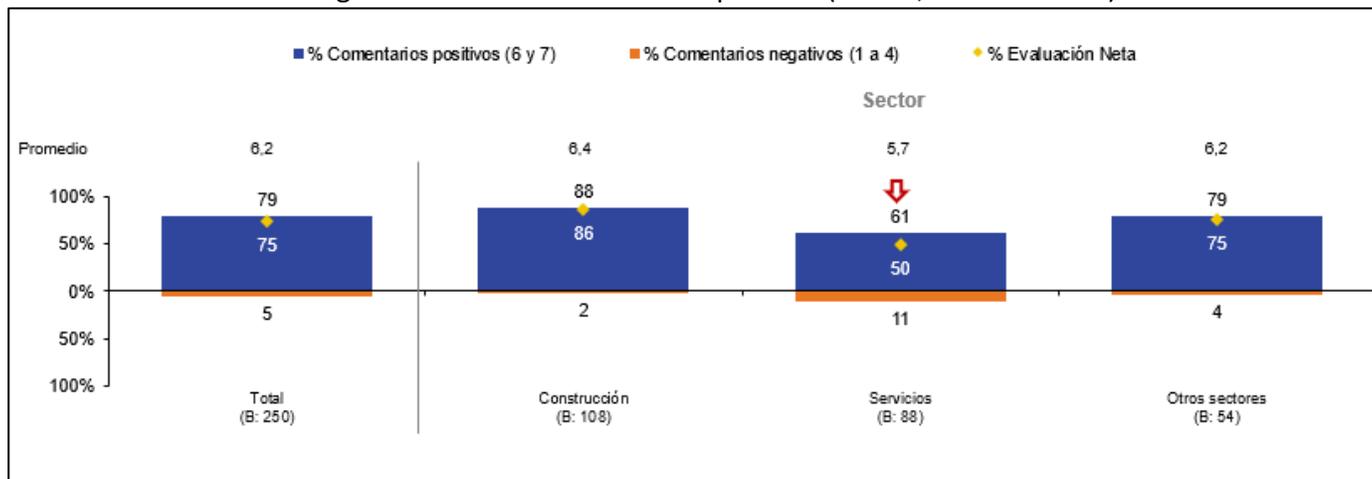
### 5.9 Evaluación, recomendación y sugerencias con el proceso

Como parte de la sección de cierre del instrumento, se consultó a las personas por sus niveles de satisfacción y recomendación asociados al proceso de certificación de competencias laborales al cual se sometieron los trabajadores/as de sus empresas.

En primer término, en el caso de la recomendación del servicio, medida en la pregunta *Si usted comentara a otras empresas su experiencia en el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales ¿qué tipo de comentarios haría? Use una escala de 1 a 7, donde 1 es “haría comentarios muy negativos” y 7 es “haría comentarios muy positivos”*, se estableció una importante probabilidad de buena recomendación entre las empresas, la que alcanza a 79%, siendo sólo 5% quienes harían comentarios negativos sobre el proceso.

En términos de los segmentos según sector, se observa que el sector servicios presenta un porcentaje significativamente menor de empleadores/as que harían comentarios positivos respecto de su experiencia, con un 61% de notas 6 y 7, cifra que alcanza un 79% en el caso de los otros sectores, y un 88% en el sector construcción.

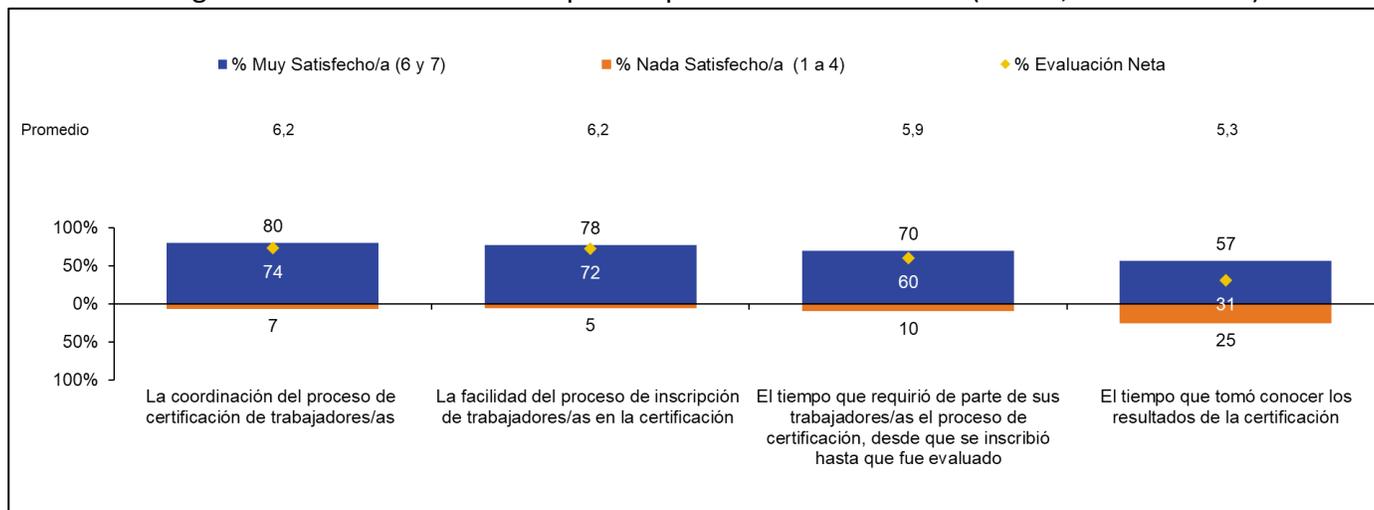
Figura 28. Recomendación del proceso (B: 250, total muestra)



Fuente: Estudio de Percepción de valor de la certificación para los empleadores Año 2022 de ChileValora

En segundo término, se consultó a las personas empleadoras respecto de sus niveles de satisfacción con cuatro etapas específicas del servicio entregado por ChileValora, observándose que en general existen altos porcentajes de satisfacción neta en todos ellos, alcanzando los niveles más altos en la coordinación del proceso de certificación de trabajadores/as (74% de satisfacción neta), seguido por la facilidad del proceso de inscripción de trabajadores/as en la certificación (72% de satisfacción neta) y luego por el tiempo que requirió de parte de sus trabajadores/as el proceso de certificación, desde que se inscribió hasta que fue evaluado (60% de satisfacción neta). En tanto, la satisfacción con el tiempo que tomó conocer los resultados de la certificación es un poco más baja, aunque se mantiene positiva, con un 31% de satisfacción neta.

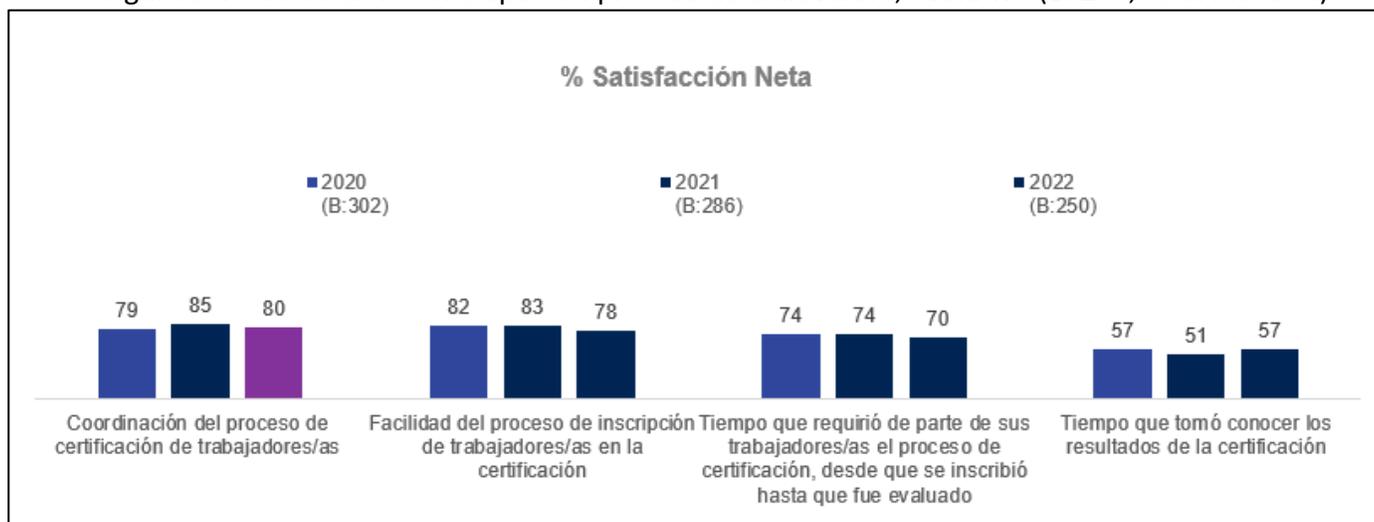
Figura 29. Satisfacción con etapas del proceso de ChileValora (B: 250, total muestra)



Fuente: Estudio de Percepción de valor de la certificación para los empleadores Año 2022 de ChileValora

En comparación con las mediciones previas en donde se consultó por la satisfacción con estas mismas cuatro etapas, cabe destacar que no se registraron variaciones relevantes en ninguna de las dimensiones.

Figura 30. Satisfacción con etapas del proceso de ChileValora, evolutivo (B: 250, total muestra)



Fuente: Estudio de Percepción de valor de la certificación para los empleadores Año 2022 de ChileValora

En tanto, al observar los resultados según segmentos de sector, se observa que el sector servicios presenta niveles de alta satisfacción (notas 6 y 7), significativamente más bajos que los demás segmentos en las dimensiones del tiempo que requirió de parte de sus trabajadores/as el proceso de certificación (50% de alta satisfacción) y el tiempo que tomó conocer los resultados de la certificación (28% de alta satisfacción).

Tabla 15. Indicadores del Índice de habilitación según segmentos (B: 250, total muestra)

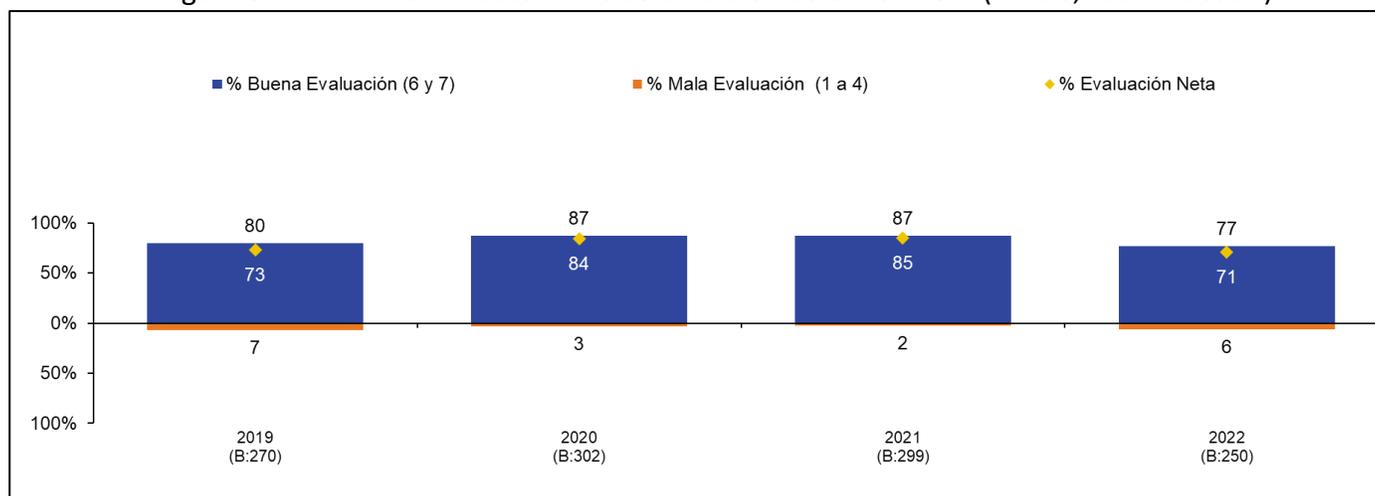
Base		Total 250	Sector		
			Construcción 108	Servicios 88	Otros 54
Facilidad del proceso de inscripción de trabajadores/as en la certificación	% Muy satisfecho/a (6 y 7)	78	80	71	81
	% Muy insatisfecho/a (1 y 4)	5	5	9	2
	% Evaluación Neta	72	75	62	80
	Promedio	6,2	6,3	5,9	6,4
Coordinación del proceso de certificación de trabajadores/as	% Muy satisfecho/a (6 y 7)	80	82	72	85
	% Muy insatisfecho/a (1 y 4)	7	5	14	2
	% Evaluación Neta	74	78	59	83
	Promedio	6,2	6,3	5,9	6,4
Tiempo que requirió de parte de sus trabajadores/as el proceso de certificación, desde que se inscribió hasta que fue evaluado	% Muy satisfecho/a (6 y 7)	70	74	50	85
	% Muy insatisfecho/a (1 y 4)	10	6	23	4
	% Evaluación Neta	60	69	27	81
	Promedio	5,9	6,1	5,3	6,4
Tiempo que tomó conocer los resultados de la certificación	% Muy satisfecho/a (6 y 7)	57	67	28	67
	% Muy insatisfecho/a (1 y 4)	25	16	51	17
	% Evaluación Neta	31	51	-23	50
	Promedio	5,3	5,8	4,1	5,8

	Porcentaje significativamente mayor entre segmentos
	Porcentaje significativamente menor entre segmentos

Fuente: Estudio de Percepción de valor de la certificación para los empleadores Año 2022 de ChileValora

Por otra parte, también se pidió a los empleadores y empleadoras que evaluaran el servicio de certificación de ChileValora con una nota de 1 a 7, observándose que las evaluaciones positivas fueron de un 77% de menciones, mientras que las negativas registraron un 6% de menciones, ambos resultados presentan diferencias relevantes respecto de la medición de 2021; en el caso de la evaluación positiva, ésta disminuyó de 87% en 2021, a 77% en 2022; mientras que la evaluación negativa aumentó de 2% en 2021 a 6% en 2022.

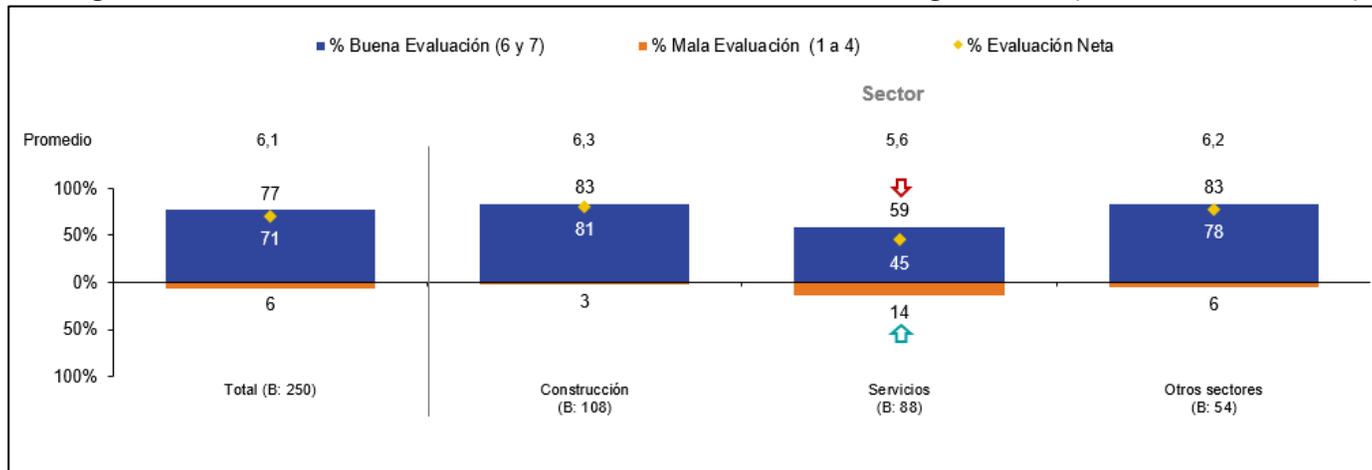
Figura 31. Evaluación al sistema de certificación de ChileValora (B: 250, total muestra)



Fuente: Estudio de Percepción de valor de la certificación para los empleadores Año 2022 de ChileValora

En el caso de los segmentos según sector, la evaluación positiva es significativamente menor en el sector servicios, donde alcanza un 59%, mientras que este mismo sector registra una evaluación negativa significativamente mayor respecto de los demás sectores, con un 14%.

Figura 32. Evaluación al sistema de certificación de ChileValora, según sector (B: 250, total muestra)



Fuente: Estudio de Percepción de valor de la certificación para los empleadores Año 2022 de ChileValora

Finalmente, al cierre de la encuesta se consultó a los empleadores y empleadoras por algún comentario o sugerencia respecto al proceso de evaluación y certificación de competencias laborales, observándose que un 64% indicó no tener ninguna, mientras que entre quienes si indicaron algún comentario o recomendación, aquellas con mayores menciones fueron respecto de la demora en resultados de las evaluaciones (9%), es posible mejorar (7%) y la mala comunicación con la empresa y los trabajadores/as (6%).

Figura 33. Comentarios o sugerencias con respecto al proceso de evaluación y certificación (B: 250, total muestra)



Fuente: Estudio de Percepción de valor de la certificación para los empleadores Año 2022 de ChileValora

En tanto, al observar los comentarios o recomendaciones según sector, se observa que el sector servicios registra porcentajes significativamente más altos en las recomendaciones asociadas a la demora en resultados de las evaluaciones y que el proceso en general es largo y debería acotarse (27% y 14% respectivamente). Mientras tanto, en el sector construcción, un porcentaje menor declara que no se da información sobre los resultados de las evaluaciones, con 1% de menciones.

Tabla 16. Sugerencias con respecto al proceso de evaluación y certificación (B: 250, total muestra)

	Base	Sector		
		Total	Construcción	Servicios
Ninguno	250	108	88	54
Demora en resultado de las evaluaciones	64	71	50	61
Puede mejorar	9	3	27	4
Mala comunicación para con la empresa y los trabajadores	7	6	10	6
Es una evaluación buena, completa	6	5	9	7
Eficiente en todos los procesos.	6	6	3	6
El proceso en general es largo, puede acotarse.	5	6	2	6
No dan información de los resultados de las evaluaciones	4	1	14	2
Falta más información en general	4	1	7	7
Faltan perfiles, no están enfocados en todas las especialidades	4	4	6	0
Es útil	3	2	2	6
Se deben mejorar las metodologías de evaluación	3	3	0	6
Faltó apoyo especializado al trabajador	3	0	5	7
Falta el respaldo de los certificados	2	2	0	7
Es un proceso burocrático, tedioso	2	1	2	6
Menciones con 1% o menos	2	2	1	2
	12	10	16	11

	Porcentaje significativamente mayor entre segmentos
	Porcentaje significativamente menor entre segmentos

Fuente: Estudio de Percepción de valor de la certificación para los empleadores Año 2022 de ChileValora

### 5.10 Análisis de Regresión Lineal

Adicional al análisis de resultados ya expuesto, se procedió a realizar un análisis multivariado consistente en una regresión lineal múltiple, considerando como variable dependiente la evaluación del sistema de certificación de ChileValora, dado que esta variable tiene un valor relevante en términos históricos, ya que ha sido aplicada en las mediciones previas al menos desde el año 2019. Mientras que las variables independientes consideran las preguntas de utilidad de los perfiles (3), beneficios de la certificación (6), valoración de la certificación (3), evaluación de las etapas del proceso de certificación (4) y habilitación (3). Cabe mencionar que originalmente se consideró el uso del análisis KDA como técnica multivariada de análisis, sin embargo, se descartó debido a que las variables disponibles para el análisis no eran adecuadas para este tipo de análisis, ya que el estudio no se encuentra enfocado como un estudio de satisfacción, por lo que las diversas dimensiones de la satisfacción no son cubiertas en el instrumento.

Figura 34. Variables incluidas en la regresión lineal múltiple

Variable dependiente

Variables independientes

E3. ¿Qué nota de uno a siete – donde 1 es la peor y 7 es la mejor – le otorgaría al Sistema de Certificación de ChileValora?

Dimensión	Variable	Etiqueta de Variable	Escala	Alta evaluación	Tipo Variable
Utilidad perfiles	Promedio C1	Son útiles para identificar las habilidades que requiere un trabajador en su puesto de trabajo	1 a 4	3 y 4	Ordinal
		Ayudan a definir un mejor plan de capacitación para los trabajadores/as	1 a 4	3 y 4	Ordinal
		Los perfiles de ChileValora considera las funciones que habitualmente desempeña el trabajador en su ocupación	1 a 4	3 y 4	Ordinal
Beneficios de la certificación	Promedio C3	Disponer de criterios más objetivos al momento de seleccionar y reclutar personas	1 a 4	3 y 4	Ordinal
		Promover el desarrollo de la carrera laboral de nuestros trabajadores/as	1 a 4	3 y 4	Ordinal
		Reconocer a los trabajadores/as con mayor trayectoria	1 a 4	3 y 4	Ordinal
		Detectar brechas de desempeño en los trabajadores/as	1 a 4	3 y 4	Ordinal
		Validar estándares de seguridad y calidad de la empresa o institución	1 a 4	3 y 4	Ordinal
Valoración certificación	C8.1	Mejorar la motivación de los trabajadores/as	1 a 4	3 y 4	Ordinal
		En un proceso de selección es más probable que se contrate a una persona certificada que una no certificada.	1 a 4	3 y 4	Ordinal
		Contar con trabajadores/as certificadas es una exigencia creciente en el mercado donde se desempeña la empresa.	1 a 4	3 y 4	Ordinal
Evaluación Etapas proceso certificación	C8.2	Contar con trabajadores/as certificadas aumenta la competitividad de la empresa.	1 a 4	3 y 4	Ordinal
		E2.1 La facilidad del proceso de inscripción de trabajadores/as en la certificación	1 a 7	6 y 7	Ordinal
		E2.2 La coordinación del proceso de certificación de trabajadores/as	1 a 7	6 y 7	Ordinal
		E2.3 'El tiempo que requirió de parte de sus trabajadores/as el proceso de certificación, desde que se inscribió hasta que fue evaluado	1 a 7	6 y 7	Ordinal
Habilitación	D1.3	E2.4 El tiempo que tomó conocer los resultados de la certificación	1 a 7	6 y 7	Ordinal
		D1.1 Tuvo claridad en cada etapa de los pasos a seguir y los procedimientos que se aplicarían	1 a 5	4 y 5	Ordinal
		D1.2 Si hoy día necesitase más información sobre el proceso de evaluación y certificación, sabría a dónde acudir o con quién contactarse	1 a 5	4 y 5	Ordinal
		D1.3 Si sus trabajadores/as tuvieran que someterse a un nuevo proceso de evaluación y certificación sabría a dónde acudir o cómo solicitarlo	1 a 5	4 y 5	Ordinal

Fuente: Estudio de Percepción de valor de la certificación para los empleadores Año 2022 de ChileValora

El modelo de regresión construido logró explicar un 65,2% de la varianza de la variable dependiente de evaluación del sistema de certificación de ChileValora. Además, dentro de este modelo, las variables que resultaron significativas fueron las siguientes:

- El tiempo que tomó conocer los resultados de la certificación
- La facilidad del proceso de inscripción de trabajadores/as en la certificación
- Tuvo claridad en cada etapa de los pasos a seguir y los procedimientos que se aplicarían
- El tiempo que requirió de parte de sus trabajadores/as el proceso de certificación, desde que se inscribió hasta que fue evaluado
- Promedio C1 (Utilidad Perfiles)
- Promedio C3 (Beneficios de la certificación)

Figura 35. Resultados modelo de regresión lineal múltiple

ANÁLISIS GENERAL					
Resumen del Modelo					
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error tip. de la estimación	
1	,818 <sup>a</sup>	,668	,652	,570	

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados		t	Sig.
	B	Error tip.	Beta			
(Constante)	,362	,360			1,008	,315
El tiempo que tomó conocer los resultados de la certificación	,136	,028	,247		4,918	,000
La facilidad del proceso de inscripción de trabajadores/as en la certificación	,226	,064	,244		3,546	,000
Tuvo claridad en cada etapa de los pasos a seguir y los procedimientos que se aplicarían	,158	,053	,147		2,947	,004
El tiempo que requirió de parte de sus trabajadores/as el proceso de certificación, desde que se inscribió hasta que fue evaluado	,130	,046	,171		2,828	,005
Promedio C1 (Utilidad Perfiles)	,186	,087	,097		2,139	,033
Promedio C3 (Beneficios de la certificación)	,174	,084	,109		2,064	,040
Contar con trabajadores/as certificadas aumenta la competitividad de la empresa.	,149	,078	,094		1,910	,057
La coordinación del proceso de certificación de trabajadores/as	,047	,059	,054		,807	,420
Si hoy día necesitase más información sobre el proceso de evaluación y certificación, sabría a dónde acudir o con quién contactarse	-,040	,052	-,053		-,779	,437
Contar con trabajadores/as certificadas es una exigencia creciente en el mercado donde se desempeña la empresa.	,029	,069	,022		,425	,671
Si sus trabajadores/as tuvieran que someterse a un nuevo proceso de evaluación y certificación sabría a dónde acudir o cómo solicitarlo	,007	,053	,008		,130	,897
En un proceso de selección es más probable que se contrate a una persona certificada que una no certificada.	,001	,063	,001		,019	,985

Atributos significativos a un Alpha = 0,05

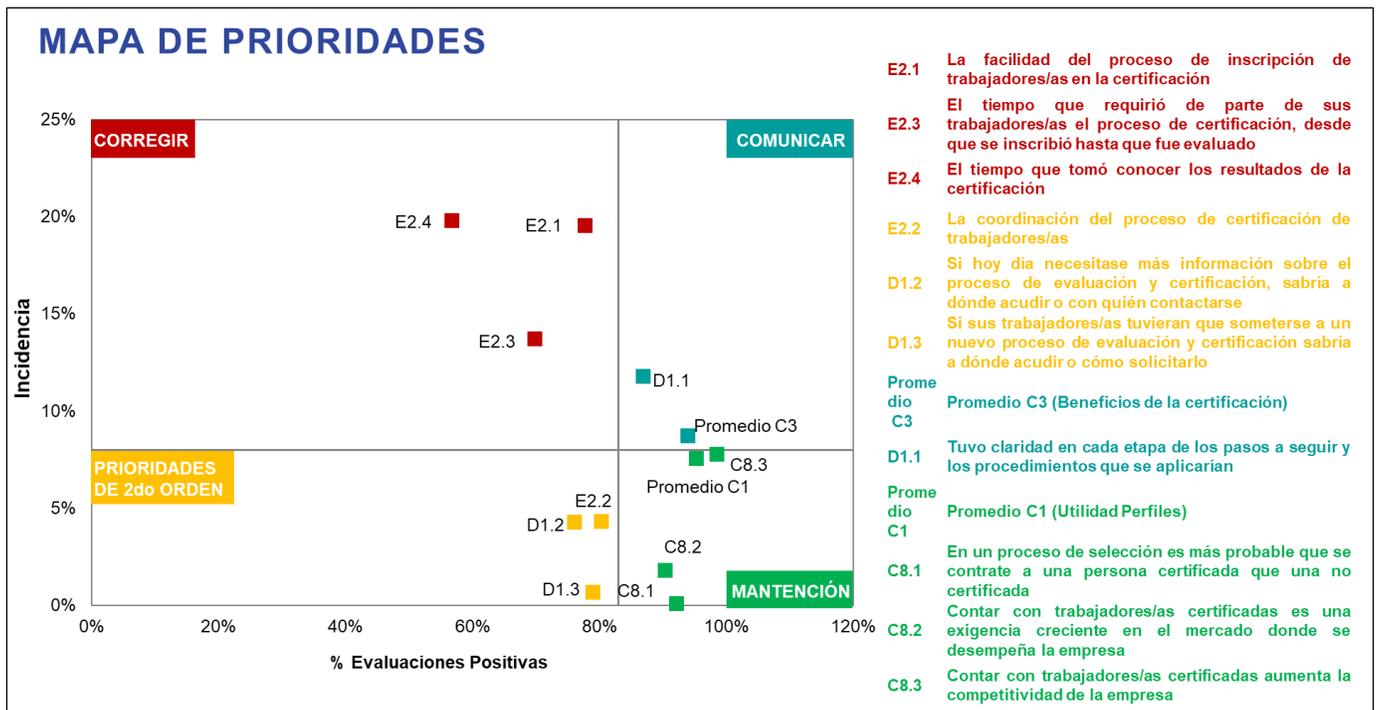
Fuente: Estudio de Percepción de valor de la certificación para los empleadores Año 2022 de ChileValora

A continuación, se presenta el mapa de prioridades el cual está conformado por dos ejes, en el eje X es posible encontrar las evaluaciones positivas considerada para cada una de las preguntas dentro de la regresión. Mientras que el eje Y, considera valor absoluto del coeficiente tipificado beta llevada a un 100% entregándole un peso a cada uno de los atributos, siendo el valor correspondiente en ese eje. El eje de corte para cada uno de estos corresponde al promedio dentro de cada eje.

- En el cuadrante de aspectos a comunicar por su alto impacto en la evaluación general y su positiva evaluación, es decir, las fortalezas del servicio, se ubicaron 2 atributos:
  - El atributo de promedio de los beneficios de la certificación
  - Un atributo de habilitación, en específico la claridad que tuve en cada etapa de los pasos a seguir y los procedimientos que se aplicarían.
  
- Los aspectos a mantener por su evaluación positiva, aun cuando no se trata de los atributos con mayor peso en la construcción de la evaluación general, pero que deben ser monitoreados para que no decaigan en su actual rendimiento, son 4 atributos:
  - El atributo promedio de utilidad de los perfiles
  - Los tres atributos de valoración de la certificación: En un proceso de selección es más probable que se contrate a una persona certificada que una no certificada; Contar con trabajadores/as certificadas es una exigencia creciente en el mercado donde se desempeña la empresa; Contar con trabajadores/as certificadas aumenta la competitividad de la empresa.

- En el cuadrante de las prioridades a corregir, es decir, atributos de alto impacto y baja evaluación, se posicionaron 3 atributos:
  - Tres atributos de evaluación de las etapas del proceso de certificación: La facilidad del proceso de inscripción de trabajadores/as en la certificación; El tiempo que requirió de parte de sus trabajadores/as el proceso de certificación, desde que se inscribió hasta que fue evaluado; El tiempo que tomó conocer los resultados de la certificación.
  
- Finalmente, en el cuadrante de prioridades de segundo orden, es decir de atributos de menor evaluación, pero también de menor impacto en la evaluación se posicionaron 3 atributos:
  - Un atributo de evaluación de las etapas del proceso: La coordinación del proceso de certificación de trabajadores/as;
  - Dos atributos de habilitación: 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.

Figura 36. Mapa de prioridades evaluación del sistema de certificación de ChileValora



Fuente: Estudio de Percepción de valor de la certificación para los empleadores Año 2022 de ChileValora

## 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 6.1 Conclusiones

El nivel de satisfacción inicial de las y los empleadores corresponde a un 87% de empleadores/as que se clasificaron como satisfechos/as (notas 7 y 6) sólo 3% se clasificaron como insatisfechos/as (nota 1 a 4), este resultado arrojó una satisfacción neta de 84%. La variación entre segmentos muestra una evaluación negativa significativamente mayor en el sector servicios (8%), en comparación con los resultados del sector construcción (2%) y otros sectores (0%). No se registró variación significativa entre segmentos en la evaluación positiva, la cual fluctúa entre un 94% en los “otros sectores”, 88% en el sector construcción y 80% en el sector servicios.

Con respecto al medio por el cual se enteraron de la existencia de la institución, 31% declaró que se informó a través de la internet, 10% por trabajadores de la empresa que utilizaron los servicios con anterioridad, 10% por un o una colega que le habló de ChileValora, 9% se informó a través de redes sociales, 7% en web o contacto con algún servicio del estado, 7% por la empresa en que trabaja, 6% por amigos, familiares o conocidos que le habían comentado sobre la institución, entre otras menciones. En términos agregados, las principales categorías mencionadas respecto de cómo se enteraron de la existencia de ChileValora fueron el contacto por recomendación o experiencia previa (52%), contacto a través de medios externos (48%) y contacto con entidades gubernamentales y municipales (18%). En el caso de los sectores de producción se presentan valores significativamente mayores en construcción, con un 38% de menciones para aquellos que declaran que se enteraron por internet.

Por otra parte, se buscó conocer si las y los trabajadores recibieron algún tipo de capacitación de forma previa al proceso de certificación, el 87% de las y los empleadores declararon que sí habían capacitado a sus trabajadores/as en los perfiles que se iban a evaluar. Este valor tiene una diferencia relevante respecto del 72% declarado en 2021. Con respecto a quienes fueron capacitados, se les consultó quienes habían sido capacitados/as, el 76% declaró que había capacitado a todos los trabajadores/as, sin existir variación relevante con respecto a 2021 (81%). Al concluir el proceso de evaluación y certificación, el 10% empleadores/a declaró que capacitó a los trabajadores/as que no se certificaron en las competencias del perfil que se evaluaron, 66% a todos quienes participaron en el proceso y un 23% no capacitó a sus trabajadores/as.

Pasando a los perfiles definidos por ChileValora, se buscó conocer la valoración hacia los diferentes perfiles definidos a través de afirmaciones como “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” cuales obtienen un 97% de acuerdo y 3% en desacuerdo, le sigue a estas con un 95% de acuerdo y 5% en desacuerdo la frase “los perfiles de ChileValora considera las funciones que habitualmente desempeña el trabajador en su ocupación”. No se presentaron variaciones relevantes con respecto al año 2021 en estas afirmaciones. La frase “ayudan a definir un mejor plan de capacitación para los

trabajadores/as” presenta diferencias significativamente menores en el sector de servicios, con un 92% de acuerdo, con respecto a construcción con un 98% y otros sectores con 100%.

En cuanto a el posible uso de los perfiles definidos por ChileValora para crear futuros planes de capacitación, el 10% señaló que esto ocurriría en los próximos 3 meses, 23% en los próximos 6 meses, 47% en los próximos 12 meses, un 15% señaló que no los utilizaría y un 5% indicó que no sabe. En el sector de servicios, el 19% declara que planea utilizar los perfiles para planes de capacitación en los próximos 3 meses, valor mayor pero no significativo con respecto a construcción con un 6% y otros sectores con un 9%.

Para conocer cuáles son los beneficios que pueden ser percibidos por los empleadores/as al contar con la certificación, la afirmación “Validar estándares de seguridad y calidad de la empresa o institución” es la que obtiene un mayor porcentaje de acuerdo con un 93% y un 7% de desacuerdo, seguido por “Promover el desarrollo de la carrera laboral de nuestros trabajadores/as” con un 92% de acuerdo y 8% de desacuerdo. En el caso de las afirmaciones “Detectar brechas de desempeño en los trabajadores/as” y “Disponer de criterios más objetivos al momento de seleccionar y reclutar personas” obtienen un 91% de acuerdo y un 9% de desacuerdo. Para finalizar, se encuentran las afirmaciones “Mejorar la motivación de los trabajadores/as” y “Reconocer a los trabajadores/as con mayor trayectoria” con un 89% de acuerdo y un 11% de desacuerdo. Con respecto al año 2021 se presentan variaciones relevantes en las afirmaciones; “Reconocer a los trabajadores/as con mayor trayectoria” pasando de un 95% a un 89% de acuerdo, “Promover el desarrollo de la carrera laboral de nuestros trabajadores/as”, bajó de 96% a 92% de acuerdo en el presente año y “Mejorar la motivación de los trabajadores/as” presentó una disminución relevante, pasando de 98% a 89%.

En cuanto si las y los empleadores habían tenido algún tipo de dificultad en contratar trabajadores/as con el perfil adecuado, el 35% declaró que sí había tenido dificultades, 62% no las había tenido y 3% no sabe. Aquellos que tuvieron dificultades declararon que los perfiles más difíciles de encontrar fueron; 23% electricistas o eléctrico; 17% carpinteros, maestros o torneros; 9% técnicos; 8% operarios en general; 7% operarios de máquinas; entre otros. A estos mismos empleadores se les consultó por la disposición que tendrían de contratar a alguien si supieran que se encuentra certificado/a por ChileValora, el 80% declaró estar muy dispuesto/a, y solo el 9% nada dispuesto/. Con respecto al conocimiento que tienen los empleadores/as sobre el registro público de personas certificadas, el 63% declaró conocerlo, por lo cual se realizó un cruce entre quienes conocían el registro y quienes habían tenido alguna dificultad para encontrar trabajadores. Entre aquellos/as que tuvieron dificultades para contratar personas, el 47% conocía el registro, mientras que el 53% declara no haber tenido conocimiento de este. En tanto, entre las empresas que no tuvieron dificultades, el 72% declaró conocer el registro, mientras que el 28% declaró no tener conocimiento de este.

Dentro de las preguntas, a las empresas se les consultó sobre los efectos concretos que percibieron de la certificación, todos los atributos tuvieron un alto nivel de acuerdo sobre el 78%. En primer lugar se encuentra “generan un mejor clima laboral” (90% de acuerdo), “se sienten más comprometidos con la empresa o institución” (88%), “son potenciales candidatos para un posible ascenso” (88%) y “son potenciales candidatos para un posible aumento salarial” (87% de acuerdo). Mientras que la frase con menor nivel de acuerdo fue “tienen un menor ausentismo laboral” (79% de acuerdo), esta misma obtiene valores con un aumento relevante respecto al 70% declarado en 2021. El sector de servicios es aquél que transversalmente presenta valores menores en gran parte de las afirmaciones a excepción de “se sienten más comprometidos con la empresa o institución”.

Con respecto al valor asignado por parte de la empresa al proceso de certificación, donde la frase “contar con trabajadores/as certificados/as aumenta la competitividad de la empresa” alcanza un 95% de acuerdo; “en un proceso de selección es más probable que se contrate a una persona certificada que una no certificada” registró un 92% de acuerdo; y la frase “contar con trabajadores/as certificados/as es una exigencia creciente en el mercado donde se desempeña la empresa” alcanzó un 90% de acuerdo. El sector servicios vuelve a presentar niveles de acuerdos significativamente menores respecto de los otros sectores, en las frases “En un proceso de selección es más probable que se contrate a una persona certificada que una no certificada” y “Contar con trabajadores/as certificados/as es una exigencia creciente en el mercado donde se desempeña la empresa”.

Al consultar si el empleador/a considera que el proceso tuvo algún efecto concreto en los trabajadores/as participantes, se observa que un 83% declaró que sí tuvo un efecto concreto, cifra que no varía de modo relevante respecto del 86% que declaró lo mismo en 2021. Quienes declararon que sí tuvo algún efecto se les consultó respecto a diferentes escenarios positivos, en donde el que tuvo mayor declaración de ocurrencia fue “los trabajadores/as certificados fueron reconocidos simbólicamente”, con un 43% de menciones para todos los trabajadores/as, 13% para algunos trabajadores/as y 44% para ninguno. En tanto, el aspecto para mantención con menor nivel de ocurrencia fue que “los trabajadores/as certificados/as fueron promovidos de cargo o ascendieron”, con solo un 12% que declaró que esto ocurrió a todos los trabajadores/as, 22% solo a algunos, y 65% que indicó que no ocurrió a ninguno.

Relacionado a las variables que conforman el índice de habilitación, es posible establecer que existe un muy alto cumplimiento respecto de entregar claridad sobre etapas, pasos y procedimientos a seguir, donde 87% estuvo de acuerdo con que tuvo claridad sobre estos aspectos y sólo 4% estuvo en desacuerdo. En tanto, el acuerdo con los otros dos indicadores con 79% de acuerdo respecto de la frase “Si sus trabajadores/as tuvieran que someterse a un nuevo proceso de evaluación y certificación sabría a dónde acudir o cómo solicitarlo” y un 76% de acuerdo con la frase “Si hoy día necesitase más información sobre el proceso de evaluación y certificación, sabría a dónde acudir o con quién contactarse”. Estas afirmaciones fueron utilizadas para conformar el índice de Habilidad, en donde el 69% de los empleadores/as fue clasificado en la categoría de full habilitada (usuario/as que ponen nota 6 y 7 a todas las preguntas de

habilitación), es decir son personas que tuvieron claridad en cada paso y procedimiento, que si necesitaran más información sabría a donde recurrir y si debieran someter a un proceso sabrían donde recurrir. Las y los no habilitados fueron sólo 2%, e involucran a aquellos/as usuario/as que ponen nota 1 a 4 a todas las preguntas de habilitación; y para finalizar están las personas medio habilitadas (usuario/as que cumplen con otras combinaciones de resultados) con una cifra que llegó a 29% del total de empleadores/as consultados/as.

Relacionado con la posible recomendación del proceso, se consultó con una escala de 1 a 7, donde se estableció una importante probabilidad de buena recomendación que alcanza a 79%, siendo sólo 5% quienes harían comentarios negativos sobre el proceso. Al revisar los datos según sector continúa observando que el sector servicios presenta un porcentaje significativamente menor de empleadores/as que harían comentarios positivos respecto de su experiencia, con un 61% de notas 6 y 7, cifra que alcanza un 79% en el caso de los otros sectores, y un 88% en el sector construcción.

En tanto, en el ámbito de la satisfacción con el proceso, se consultó por cuatro dimensiones del proceso y sus niveles de satisfacción, observándose que un 80% de los empleadores/as presenta una alta satisfacción con “la coordinación del proceso de certificación de trabajadores/as” y 78% está satisfecho/a con “la facilidad del proceso de inscripción de trabajadores en la certificación”, siendo las dimensiones mejor evaluadas. En tanto, la satisfacción disminuye levemente en el caso del tiempo que requirió de parte de sus trabajadores/as el proceso de certificación (70% de satisfacción), y disminuye aún más en el caso del tiempo que tomó conocer los resultados de la certificación (57% de satisfacción y 25% de insatisfacción). Además, cabe destacar que el sector servicios presenta menores niveles de satisfacción que los demás sectores en ambas variables asociadas a los tiempos.

Se consultó también por la evaluación general del sistema de certificación de ChileValora, observándose que el 77% evaluó positivamente el sistema, mientras que un 6% lo hizo negativamente. Estos resultados varían de modo relevante respecto del año 2021, disminuyendo la evaluación positiva, que pasa de 87% a 77%, y aumentando la evaluación negativa, que pasa de 2% a 6%. Además, consolidando lo revisado en los párrafos previos, el sector servicios mantiene una evaluación significativamente más baja que los demás sectores respecto del sistema de certificación de ChileValora. Adicionalmente, se utilizó la evaluación general del sistema como variable independiente de un modelo de regresión lineal que logró explicar un 65,2% de la varianza, utilizando las diversas variables incluidas en el cuestionario. Además, los resultados de la regresión sumados a los resultados de cada variable, fueron utilizados para armar un mapa de prioridades para el servicio de ChileValora, observándose que las 3 prioridades a corregir son; la facilidad del proceso de inscripción de trabajadores/as en la certificación; El tiempo que requirió de parte de sus trabajadores/as el proceso de certificación, desde que se inscribió hasta que fue evaluado; y el tiempo que tomó conocer los resultados de la certificación.

A modo de cierre, se pidió a las personas que indicaran si tenían algún comentario o sugerencia respecto del proceso de evaluación y certificación de competencias laborales, observándose que la gran mayoría no tuvo ninguno (64%), mientras que los más mencionados están relacionados con la demora en resultados de las evaluaciones (9%) y la afirmación de que el proceso puede mejorar (7%).

## 6.2 Recomendaciones de mejora

A partir de los resultados del proyecto, así como también del proceso de levantamiento y diseño de instrumento en sí, se desprende una serie de recomendaciones relevantes para la institución, las que varían entre recomendaciones asociadas al proceso y recomendaciones de tipo técnico. En esta subsección se desarrollarán en primer término aquellas recomendaciones de mejora asociadas al proceso.

### 1. Profundizar en el conocimiento específico de los usuarios/as directos (beneficiarios/as) y empleadores/as sector servicios mediante un estudio cualitativo

Uno de los elementos destacados en el análisis segmentado por sectores, fue la constatación de que el sector servicios, el cual tuvo una participación muestral mayor a la originalmente esperada en el diseño muestral del estudio, obtuvo indicadores significativamente más bajos en varias de las dimensiones de análisis consultadas a los empleadores y empleadoras, incluyendo una menor valoración de los beneficios de la certificación, menores niveles de acuerdo con los potenciales atributos positivos asociados a los trabajadores y trabajadoras certificados, menor acuerdo con las frases sobre el valor asignado al proceso de certificación, menor nivel de satisfacción con los tiempos de la certificación y menor nivel de recomendación de proceso, entre otros.

Estos resultados de por sí son indicadores que apuntan a poner un énfasis especial en este segmento, lo cual se ve aún más potenciado al constatar que se trata de un segmento emergente que ha ido creciendo en su participación de este tipo de procesos, especialmente a partir de los requerimientos de la ley de inclusión laboral, ya que esta temática se encuentra fuertemente presente en el proceso de certificación de este segmento.

Bajo estos argumentos, resulta necesario que ChileValora profundice su conocimiento sobre este segmento que se ha vuelto, y continuará siendo, relevante en los próximos años, indagando en sus expectativas y requerimientos en el ámbito de la certificación de competencias laborales (Por ejemplo, expectativas en el ámbito de la duración del proceso), de modo que sea posible en los próximos años tomar medidas de adecuación a las necesidades del sector en vistas de mejorar sus niveles de satisfacción con los procesos de certificación de ChileValora. Para abordar este objetivo existen diversas metodologías que pueden ser implementadas, aunque dado el tamaño de la población a estudiar, al menos en el ámbito de los empleadores/as, sería recomendable optar por una metodología de tipo cualitativa para su abordaje, tales como entrevistas en profundidad que permitan determinar qué aspectos del servicio deben ser mejorados para adecuarse a este sector. Adicionalmente, debe tomarse en consideración la necesidad de un enfoque

holístico que incluya los puntos de vista no solo de empleadores/as, sino que también de los mismos beneficiarios/as del sector servicios, haciendo énfasis en aquellos que optaron por la certificación a partir de la ley de inclusión.

## 2. Visibilizar el registro público de personas certificadas

Un segundo aspecto que resultó interesante a partir del análisis de los resultados fue la constatación de que solo un 63% de las personas empleadoras encuestadas declaró tener conocimiento del registro público de personas certificadas. Esta cifra resulta baja considerando que la encuesta fue aplicada a personas que han tenido algún tipo de contacto con la institución, y cuyos trabajadores/as se han sometido a procesos de certificación de competencias laborales, lo que permite especular que en los casos de empleadores y empleadoras que no han tenido contacto con ChileValora, la cifra podría ser aún más baja.

Esta problemática adquiere mayor preponderancia al anidar los datos de empleadores/as que no conocen el registro público de personas certificadas, con los datos de empleadores/as que durante los últimos 12 meses tuvieron alguna dificultad para contratar trabajadores/as con las competencias requeridas para un empleo, puesto de trabajo u oficio. Esto debido a que los datos muestran que, dentro del 35% que indico haber tenido algún problema para contratar trabajadores/as certificados/as, poco más de la mitad (53%) no tenía conocimiento del registro público de personas certificadas, lo que implica una pérdida de oportunidades laborales para aquellas personas certificadas que podrían haber sido consideradas para dichos puestos de trabajo si el empleador/a hubiera tenido conocimiento del registro.

En este sentido, la recomendación se orienta directamente a dar a conocer en mayor medida la existencia y la utilidad del registro de personas certificadas, para lo cual en una primera instancia el enfoque deberá estar en alcanzar un mayor conocimiento dentro de los empleadores y empleadoras que han tenido contacto con la institución en primer lugar, favoreciendo el uso de los medios de información y comunicación ya existentes dentro del proceso mismo de certificación, para luego ampliar el enfoque a todos los potenciales públicos de ChileValora, por ejemplo mediante campañas en medios de comunicación o redes sociales.

## 3. Mantener una comunidad activa e informada de trabajadores/as certificados/as

Uno de los elementos destacados respecto del conocimiento de ChileValora fue que gran parte de este conocimiento originario deriva de contacto por recomendación de otras personas, ya sea bajo la forma de trabajadores de la empresa que previamente utilizaron los servicios, colegas o compañeros, la empresa en que trabaja, amigos o familiares, entre otros. En definitiva, se observa que la experiencia previa de otras personas se establece como un factor clave para enterarse de la existencia de ChileValora.

En este sentido, resulta relevante para ChileValora hacer esfuerzos por mantener una comunidad activa e informada en relación a las personas que han tenido contacto previo con la institución, ya que estas

personas serán claves para la difusión de los servicios realizados por la misma. Las formas de mantener una comunidad activa pueden ser diversas, pero un factor que sería clave es mantenerlos siempre informados de las distintas actividades que realiza la institución, así como información relevante sobre el proceso de certificación en sí, para que dicha información se mantenga fresca en la memoria y puedan transmitirla en caso de ser necesario, incluyendo factores como la oferta disponible en términos de certificación, fechas clave, entre otros.

### 6.3 Recomendaciones Técnicas

En el ámbito de las recomendaciones técnicas, existen varios elementos posibles de ser sugeridos asociados al diseño de instrumento, enfoque general del estudio y levantamiento de los datos, entre otros.

#### 1. Reenfocar el estudio desde un estudio de “Percepción del valor de la certificación” a uno de “Satisfacción con el proceso de certificación”

El principal motivo que subyace en esta recomendación tiene que ver con la posibilidad de utilizar el estudio como insumo para acciones concretas que mejoren el servicio entregado por la institución. En su diseño actual, el estudio entrega información interesante y relevante respecto de cómo los empleadores y empleadoras perciben y valoran el proceso de certificación, sin embargo estos datos no entregan insumos suficientes respecto de la evaluación y satisfacción con diversos aspectos del proceso que pueden ser mejorados.

Por ejemplo, no se consulta respecto de problemas que puedan haber surgido en el proceso, no se evalúa la calidad, claridad o utilidad de la información entregada por la institución y no se consulta respecto del cumplimiento de etapas asociadas a la evaluación y certificación, entre otros aspectos. Todos estos elementos son susceptibles de ser evaluados desde el punto de vista de los empleadores y empleadoras, quienes podrían incluso tener visiones muy diferentes respecto de aquella de los beneficiarios y beneficiarias, ya que su interacción con la institución puede ocurrir en distintas etapas del proceso e incluso con distintas personas.

Un rediseño del estudio hacía uno de evaluación o satisfacción con el proceso, desde el punto de vista específico de empleadores y empleadoras, permitirá adquirir insumos nuevos para la toma de decisiones accionables enfocada en el público objetivo de empleadores y empleadoras, quienes son un actor clave para la institución tanto para promover la realización de actividades de certificación de competencias laborales, como también para dar una mayor legitimación a la certificación, que se concrete en mayores y mejores oportunidades para los trabajadores/as certificados/as.

#### 2. Ajustar el periodo de aplicación del levantamiento de datos del estudio

Una problemática que se destacó durante el periodo de planificación y levantamiento de datos del proyecto fue su dificultad en términos estacionales, esto debido a que el periodo de aplicación se concentró en medio del verano, estación en la cual una gran cantidad de personas toma sus vacaciones y por ende no se

encuentra disponible en sus oficinas. Este hecho aumentó la dificultad del proyecto en términos de la tasa de contactabilidad, por lo que la recomendación en este punto sería planificar la publicación de las licitaciones futuras y el cronograma de levantamiento de información pensando en evitar que el terreno se concentre en el periodo estival.

### **3. Modificar el cuestionario añadiendo escalas de respuesta con alternativa intermedia**

Si bien este elemento fue previamente señalado en la etapa de construcción del instrumento, se considera relevante reiterarlo en las recomendaciones técnicas del proyecto. El punto consiste en permitir que las personas tengan una alternativa intermedia en las preguntas de escala Likert, lo cual corresponde a un consenso utilizado de modo extendido en los estudios de opinión, y ha demostrado ser un recurso valioso por dos motivos, primero para permitir que los usuarios y usuarias de un servicio puedan efectivamente entregar una opinión que se ajuste más a su experiencia, sin ser forzados a ubicarse en los polos de acuerdo/satisfacción o desacuerdo/insatisfacción en circunstancias que su experiencia pueda no adecuarse a ello; y en segundo término, esta alternativa permite que exista una mayor varianza en las respuestas a algunas preguntas que actualmente tienen muy poca varianza (dado que el acuerdo/satisfacción es muy alto), permitiendo de ese modo realizar análisis más complejos que entreguen información de utilidad para la institución.

### **4. Modificar el fraseo de las frases sobre beneficios de los trabajadores/as certificados por ChileValora**

El foco de esta recomendación es generar un nuevo fraseo que mejore la calidad de la información recolectada, y para lograrlo se considera necesario disminuir el factor de deseabilidad social que actualmente tienen estas frases. Por ejemplo, existe un alto incentivo y un poco compromiso al afirmar que los trabajadores certificados “son potenciales candidatos para un posible aumento salarial”, esto dado que, al menos en teoría, cualquier trabajador/a es potencial candidato para un aumento salarial, no se especifica que esto sea una característica propia únicamente de los trabajadores/as certificados/as, o que al menos los trabajadores/as certificados/as tengan una mayor probabilidad que los no certificados/as. Además, sería mal visto para un empleador excluir a un grupo de trabajadores de la posibilidad de aumento salarial o ascenso, por lo que afirmar que son “potenciales candidatos” no implica ningún tipo de compromiso.

En definitiva, lo que se debe buscar es un modelo de pregunta en la cual el entrevistado/a se vea obligado a evaluar la frase en todas sus potenciales consecuencias, y en la cual la respuesta entregue información respecto de características que sean intrínsecas a los trabajadores de ChileValora, y no a cualquier trabajador. Por ejemplo, reemplazar la frase ya mencionada por “Los trabajadores certificados tienen una mayor probabilidad de recibir un aumento salarial que los trabajadores no certificados”.

### **5. Mantener y complementar las preguntas de potencial uso de los perfiles diseñados por ChileValora para planes de capacitación**

Una de las preguntas nuevas que se incorporó en la presente medición fue respecto de si los empleadores y empleadoras tienen pensado utilizar los perfiles diseñados por ChileValora para la construcción de planes de capacitación, obteniéndose resultados interesantes respecto del potencial uso en distintos tramos de tiempo. En este sentido, se recomienda por un lado mantener este tipo de pregunta en el futuro, y complementarlo con preguntas nuevas sobre el uso efectivo de los perfiles durante el año previo, de modo que sea posible tener cierto nivel de comparabilidad entre el potencial uso y el uso efectivo, profundizando luego, por ejemplo, en los motivos por los cuales no se han utilizado, pensando a futuro en diseñar estrategias para promover el uso de los perfiles entre los empleadores/as asociados a ChileValora.

## 7. BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

- ChileValora Comisión Sistema Nacional Certificación de Competencias Laborales (2015). Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales. *Guía de evaluación y certificación de competencias laborales*. Actualización a marzo de 2015. DOO5-04-13.
- IPSOS Chile (2022). Propuesta técnica Estudio de Percepción de valor de la certificación para los empleadores Año 2022 de ChileValora. ID: 568963-18-LE22.
- Resolución exenta No. 63 de 2021 [ChileValora Comisión Sistema Nacional Certificación de Competencias Laborales] Aprueba instrucciones complementarias para la implementación de ajustes en la evaluación y certificación de competencias laborales. 12 marzo de 2021.
- Ministerio Público. Informe 2 Modelo de propuesta de valor del Proyecto “Mejoramiento de la medición de la satisfacción de los usuarios del Ministerio Público”. 2018
- Aguilera, M. Informe de avance de la consultoría para la mejora de la gestión y transparencia en los servicios al ciudadano (ch-t1155). Santiago de Chile, 17 de junio de 2015

## 8. ANEXOS

### 8.1 Informe de terreno

En relación con a las fechas del terreno, este se extendió desde el 25 de enero al 2 de marzo del 2023, periodo dentro del cual no se registraron grandes incidencias en el levantamiento, aunque si fue necesario en una oportunidad reunirse con la contraparte de ChileValora para acordar algunos cambios específicos en la muestra del estudio, principalmente para ajustarse a la base de datos telefónica disponible para el levantamiento. Dicha muestra final corresponde a la ya expuesta en la sección de diseño metodológico de presente informe.

La duración promedio de las encuestas fue de 13 minutos con 53 segundos, con un máximo de 43 minutos y un mínimo de 9 minutos con 37 segundos. El tiempo originalmente previsto era de 10 minutos, pero se aceptó el aumento en la duración del instrumento, con el fin de no tener que eliminar preguntas del cuestionario.

Además de lo anterior, cabe destacar que, como resultado del levantamiento de la información, fue posible recolectar datos sobre el desempeño del recorrido de la base de datos telefónica, con lo cual se construyó el siguiente cuadro que muestra las frecuencias para los distintos códigos de disposición resultantes de dicho recorrido.

Tabla 1. Indicadores de desempeño

Dimensión	Código	N	%
Entrevista Completa	Encuesta finalizada	250	14%
Entrevista Parcial	Encuestas a medias	0	0%
Rechazo o Quiebre	Abandona Entrevista	3	0%
Rechazo o Quiebre	No desea contestar encuesta	81	5%
Rechazo o Quiebre	No llamar nunca más	3	0%
Sin contacto	Agendado/Llamar más tarde	0	0%
Sin contacto	Buzón de voz	490	27%
Sin contacto	Llamar nuevamente	180	10%
Sin contacto	Numero Ocupado	1	0%
Elegibilidad desconocida, sin entrevista	No Contesta	516	29%
Elegibilidad desconocida, sin entrevista	No se encuentra	92	5%
No elegible	Entrevista ya Realizada	0	0%
No elegible	Fuera de servicio	85	5%
No elegible	No cumple con el filtro	26	1%
No elegible	Número equivocado	57	3%
No elegible	Número malo	0	0%

No elegible	Segmento Cerrado	0	0%
Total		1.784	100%

Fuente: Ipsos Chile

A partir de los resultados obtenidos en cada llamada efectuada, es posible calcular indicadores de desempeño como tasa de respuesta, tasa de rechazo y tasa de cooperación. Para este fin, se utilizaron las definiciones estándar que dispone AAPOR en su novena edición (2016)<sup>3</sup>.

En primer lugar, respecto de la tasa de respuesta registrada por el estudio, esta asciende a un 15,5%, su cálculo puede observarse en la siguiente fórmula:

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

$$Tasa\ de\ respuesta = \frac{250}{1.616}$$

$$Tasa\ de\ respuesta = 15,5\%$$

Por otra parte, la tasa de rechazo del estudio alcanzó un 5,4%, resultante de la aplicación de la siguiente fórmula de cálculo:

**Tasa de rechazo**

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

$$Tasa\ de\ rechazo = \frac{87}{1.616}$$

$$Tasa\ de\ rechazo = 5,4\%$$

<sup>3</sup> AAPOR (American Association for Public Opinion Research) [en línea] [https://www.aapor.org/Standards-Ethics/Standard-Definitions-\(1\).aspx](https://www.aapor.org/Standards-Ethics/Standard-Definitions-(1).aspx)

Por último, la tasa de cooperación, que refleja la proporción de encuestas logradas respecto del total de contactos efectivos realizados, alcanza un valor de 74,2%, por lo que alrededor de 7 de cada 10 contactos efectivos resultó en una encuesta efectiva.

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

$$\textit{Tasa de cooperación} = \frac{250}{337}$$

$$\textit{Tasa de cooperación} = 74,2\%$$

## 8.2 Informe gráfico del Estudio de Percepción del valor de la certificación para los Empleadores Año 2022

Se adjunta archivo “Informe gráfico de resultados” en formato PowerPoint

## 8.3 Base de Datos de Resultados

Se adjunta archivo “BBDD - Estudio Percepción de valor de la certificación para los empleadores 2022” en formato PowerPoint

## 8.4 Tablas Estadísticas

Se adjunta archivo “Tablas Estadísticas - Estudio Percepción de valor de la certificación para los empleadores 2022”

## 8.5 Manual del encuestador Estudio Percepción de valor de la certificación para los empleadores 2022

## 8.6 Manual de trabajo de campo. Estudio Percepción de valor de la certificación para los empleadores 2022

## 8.7 Cuestionario