

**UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO**

**Facultad de Ciencias Empresariales**



**TESIS PARA OBTAR A TÍTULO DE MAGÍSTER EN GESTIÓN DE  
RECURSOS HUMANOS Y HABILIDADES DIRECTIVAS**

**CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES 2014  
PARA PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS  
DE LA PROVINCIA DE CONCEPCIÓN**

**ALUMNAS:**

MARÍA JOSÉ BÓRQUEZ GUINAN

PATRICIA CONTRERAS SEPÚLVEDA

**PROFESORA:**

PATRICIA HUERTA RIVEROS

**CONCEPCIÓN, ABRIL 2015**

## **AGRADECIMIENTOS**

María José Bórquez Guinan y Patricia Contreras Sepúlveda, alumnas del Magister en Gestión de Recursos Humanos y Habilidades Directivas, expresan su enorme sentimiento de gratitud hacia nuestra Profesora Guía Patricia Huerta Riveros, por la cooperación y guía durante las clases y en el transcurso de la investigación que ha concluido con el presente Informe Final. Asimismo, manifiestan su gran reconocimiento a todos y cada uno y una de las profesoras y profesores que hicieron posible nuestra formación como profesionales en materias de gestión de recursos humanos y habilidades directivas, conscientes de la importancia de las personas ya sea en las instituciones del estado o en la empresa privada, capaces de entender la dinámica organizacional, de definir y aplicar políticas de recursos humanos y capaces de dirigir personas como establece señeramente el objetivo general del programa. También, nuestro agradecimiento eterno a quienes nos acompañan y apoyan día a día en el hogar, y a quienes habitando por siempre en nuestros corazones nos animan y protegen desde el cielo, a mi padre en el caso de María José y a mi madre en el de Patricia.

A todas y a todos, nuestra eterna e infinita gratitud.

## INDICE DE CONTENIDOS

<b>I. RESUMEN.....</b>	<b>5</b>
<b>II. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>7</b>
<b>III. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>9</b>
III.1 Objetivo General.....	9
III.2 Objetivos Específicos .....	9
<b>IV. MARCO TEORICO .....</b>	<b>11</b>
A. Competencias.....	11
Tipos de Competencias.....	12
Componentes de las competencias .....	13
Modelos de competencias.....	14
B. Gestión por competencias .....	14
C. Competencia Laboral .....	16
D. Certificación De Competencias Laborales .....	21
E. Proceso de Certificación de Competencias .....	23
F. Sistema Nacional de Certificación de Competencia .....	27
G. Proyecto "Competencias Laborales para Chile 1999-2004" .....	29
H. Ley 20.267, año 2008 .....	31
<b>IV. METODOLOGÍA .....</b>	<b>36</b>
A. Diseño de la Investigación.....	36
B. Población y Muestra .....	36
C. Técnicas de recolección de datos .....	37
D. Determinación de la muestra .....	38
E. Técnicas de Análisis de Datos .....	39
<b>V. RESULTADOS .....</b>	<b>43</b>
A. Tipo de Empresa .....	43
B. Número de Trabajadores.....	44
C. Sistema de Calidad implementado.....	45
D. Promedio de Edad de Trabajadores .....	46
E. Nivel Educativo de Empleados.....	47
F. Calificación del Personal.....	48
G. Existencia de un Manual de Cargo y tareas bien definidas .....	49
H. Evaluación del Personal.....	50
I. Capacitación del Personal .....	52
J. Rotación Promedio.....	53
K. Concepto de Gestión por Competencia .....	54
L. Concepto de Competencia Laboral .....	55
M. Certificación de Competencias Laborales.....	56
N. Correlaciones .....	65

<b>VII. CONCLUSIONES .....</b>	<b>67</b>
<b>VIII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>71</b>
Aspecto COMUNICACIONAL .....	71
Aspecto de OPORTUNIDADES.....	71
Aspecto de FINANCIAMIENTO.....	71
Aspecto de CAPACITACIÓN.....	71
<b>IX. BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>72</b>
<b>X. ANEXOS.....</b>	<b>75</b>
<b>ANEXO 1. ENCUESTA: A PyMes DEL GRAN CONCEPCIÓN SOBRE</b> <b>CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL .....</b>	<b>75</b>
<b>ANEXO 2. TABLAS DE RESULTADOS .....</b>	<b>79</b>
<b>ANEXO 3. GLOSARIO: CONCEPTOS SOBRE COMPETENCIAS LABORALES ..</b>	<b>89</b>

## **I. RESUMEN**

El tiempo del presente trabajo se ubica en los años 2014 – 2015, promediando la segunda década del siglo XXI, en que Chile es desde hace cinco años miembro pleno de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo, OECD, y la economía chilena se encuentra abierta a un mundo cada vez más competitivo y globalizado, teniendo como correlato la existencia de una creciente demanda por trabajadores calificados y la necesidad de una permanente preocupación por el recurso humano.

En ese contexto surge en los inicios del año 2000 la necesidad de crear un Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, entendida como el conjunto de conocimientos y habilidades que permiten a un trabajador obtener un desempeño considerado aceptable y competente en su labor.

Los conocimientos adquiridos en la vida académica quedarán rápidamente obsoletos, por eso se requerirá cada vez más habilidades y condiciones para ir actualizando saberes y competencias acorde con las cambiantes necesidades para adaptarse a los nuevos tiempos del trabajo.

El desafío ha sido asumido por el país como una tarea de Estado, dictándose la Ley N°20.267, publicada en el Diario Oficial el día 25 de junio de 2008, la cual creó el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales perfeccionando el Estatuto Nacional de Capacitación y Empleo.

La situación descrita como escenario espacial global y el antecedente básico de esta investigación, un trabajo de tesis realizado el año 2004, el cual tenía por objetivo examinar si las PyMes de la zona de Concepción contaban con las condiciones necesarias para desarrollar un proceso de certificación de competencias laborales. Galleguillos y Urra (2004), autores de esta investigación, llegaron a concluir que los empresarios de las PyMes no conocían muy bien el concepto de Competencia Laboral y por ende no estaban preparadas para implementar un proceso de certificación en las mismas.

A modo de ejemplo, indicaban que existía tal nivel de confusión con el concepto de “competencias”, que aparecía relacionado a la competencia con las empresas rivales en el mercado y no con las actitudes de las personas.

Esta nueva investigación buscó analizar del grado de conocimiento en Certificación de Competencias Laborales en las Pequeñas y Medianas Empresas, PYMES, a una década del trabajo de tesis de Galleguillos y Urra, y a seis años de la promulgación de la Ley N°20.267, política pública que crea el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales.

Como diseño metodológico se realizó un estudio descriptivo para conocer el estado de la Certificación de Competencias Laborales -2004 a 2014- en las Pequeñas y Medianas Empresas, PYMES, en la provincia de Concepción. Fue una investigación de tipo no experimental que asumió la realidad tal como fue observada sin intervenir los factores o variables involucradas. La muestra se acotó a la provincia de Concepción y el muestreo fue probabilístico y transversal. Se aplicó una encuesta común –durante los meses de diciembre 2014, enero y febrero 2015- utilizando el mismo cuestionario usado en el estudio del 2004, sólo con mínimos ajustes de forma para adecuarlo a la realidad actual.

Las conclusiones en general fueron positivas, aunque también el estudio arrojó otras conclusiones con un resultado menor al esperado. En lo negativo, se aprecia un bajo nivel de receptividad del mensaje y visualización de la institucionalización de este sistema público-privado. Asimismo, de la necesidad de certificar las competencias laborales del capital humano. Resumiendo, se constata que sobre el 50% de los encuestados, no se encuentran preparados, por desconocimiento, para implementar un proceso de certificación de competencias. En lo positivo, se comprueba que sobre el 60% de las PyMes hacen uso de los instrumentos públicos para la capacitación de sus trabajadores. Y, al margen de las encuestas realizadas, durante el curso de la investigación se pudo apreciar el considerable grado de formalización e institucionalización del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales a nivel país.

Los desafíos siguen presentes, la brecha se ha acortado pero continúa siendo grande. Se requieren nuevas políticas públicas, ampliación de oportunidades y financiamiento para desarrollar la Certificación de Competencias Laborales para Chile y la provincia de Concepción.

## II. INTRODUCCIÓN

Las competencias laborales entendidas como el conjunto de conocimientos y habilidades que permiten a un trabajador obtener un desempeño considerado aceptable, competente en su labor, o sea que entiende lo que se le comunica sobre el trabajo y las normas establecidas en el contexto de la actividad productiva, son un desafío presente y futuro en Chile. El reto que enfrenta el país es de proporciones ante la acelerada globalización e incorporación de nuevas tecnologías de la información y comunicación (NTIC).

La economía chilena se encuentra abierta al mundo, posee bajos aranceles, ha suscrito numerosos tratados de libre comercio o de complementación económica, y son escasos los bienes de producción nacional que reciben subsidios del Estado, lo cual ha hecho que la economía del país sea altamente competitiva. Ello ha tenido como correlato la existencia de una alta y creciente demanda por capital humano calificado, y la necesidad de una permanente capacitación de la mano de obra.

Según Uribe, Aristizabal, Barona y López (2009), citado por Ormeño (2012), los cambios tecnológicos, económicos, humanos y sociales generados en la actualidad comprometen a las organizaciones a competir con el mayor capital que cuentan: las personas. Estas deben ser capaces de generar resultados eficientes a partir de capacidades, conocimientos y habilidades evidenciadas en su labor.

Los conocimientos adquiridos en la vida académica quedarán rápidamente obsoletos, por eso se requerirá cada vez más habilidades y condiciones para ir actualizando saberes y competencias acorde con las cambiantes necesidades para adaptarse a los nuevos tiempos del trabajo.

A ello responde, paralelamente la discusión nacional sobre la calidad de la educación y la pertinencia de la capacitación, la creación de un Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales. Esta plataforma institucional público-privado deberá gestionar el reconocimiento formal de las competencias laborales de los trabajadores, independientemente de cómo éstas hayan sido incorporadas al acervo del quehacer laboral de las personas.

El desafío fue asumido por el país como una tarea de Estado, dictándose la Ley N°20.267, publicada en el Diario Oficial el día 25 de junio de 2008, la cual creó el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales perfeccionando el Estatuto Nacional de Capacitación y Empleo.

La ley que crea el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales establece que “la participación es de carácter voluntario, sienta las bases de un sistema público-privado de certificación de competencias que permitirá a los trabajadores acceder a mejores oportunidades de inserción laboral y a las empresas contar con información relevante para optimizar sus procesos productivos y sus niveles de competitividad.”

“Los procesos de evaluación y certificación serán desarrollados por Centros de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales, que estarán acreditados ante la autoridad y tendrán la responsabilidad de evaluar las competencias de las personas que lo solicitan.”

Según Blunder (1996), citado por Corominas (2001) y Ormeño (2012), la adquisición de competencias es compleja y cíclica, más que lineal o modular como pretenden ciertos enfoques conductistas, esto es especialmente relevante en la adquisición de competencias genéricas y cualidades personales. Puede que posea un buen nivel de competencias personales y competencias genéricas cuando se accede a la educación, pero siempre es posible incrementarlas o mejorarlas.

En el año 2004, se realizó un estudio que tenía por objetivo examinar si las PyMes de la zona de Concepción contaban con las condiciones necesarias para desarrollar un exitoso proceso de certificación de competencias laborales. Galleguillos y Urrea, autores de esta investigación, llegaron a concluir que los empresarios de las PyMes no conocían muy bien el concepto de Competencia Laboral y por ende no estaban preparadas para implementar un proceso de certificación de las mismas. Además, existía una confusión con el concepto competitividad, ya que se relacionaba a la competencia con la empresa rival y no con las actitudes de las personas.

### **III. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **III.1 Objetivo General**

El objetivo general de este estudio es analizar el grado de conocimiento en Certificación de Competencias Laborales -2004 a 2014- en las Pequeñas y Medianas Empresas, PYMES, en la Provincia de Concepción, a una década de desarrollo de esta política pública y a seis años de la promulgación de la Ley N°20.267 que crea el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales.

#### **III.2 Objetivos Específicos**

Del objetivo general podemos desprender los siguientes objetivos específicos:

- Conocer el nivel de formalización e institucionalización del Sistema Nacional de Certificación de Competencias en la última década en el país 2004-2014, con los estudios bibliográficos contingentes, recogiendo la información dispersa y variada.
- Confirmar que en su mayoría las PyMes, consideradas dentro de la muestra de este estudio, están más informadas y conocen el proceso de Certificación de Competencias, incluso algunas lo han implementado en forma exitosa, permitiendo que se mejore la productividad de aquellos trabajadores certificados, y por ende los resultados de las PyMes en cuanto a su competitividad.
- Constatar que las empresas han asumido y comprenden la importancia de invertir en esta materia, considerando que es una herramienta que les permitiría contar con empleados de calidad, entregándoles a aquellos que no contaban con la acreditación de sus conocimientos en la educación formal, pero si cuentan con una extensa experiencia a lo largo de su vida laboral, la posibilidad de contar con una calificación formal.
- Comprobar que la capacitación no se observa como algo innecesario dentro de las PyMes, si no que la mayoría ha establecido sus propios programas de capacitaciones, apoyadas por las herramientas que entrega el Estado, como la

Franquicia Tributaria a través del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo.

- Proponer acciones de capacitación en cuanto a la Certificación de Competencias Laborales en la provincia de Concepción y su incidencia en el modelamiento de políticas empresariales en el área de los recursos humanos para las Pymes.

## **IV. MARCO TEORICO**

### **A. Competencias**

Si se remonta al año 1930, el diccionario Larousse (2002) plantea que "en asuntos comerciales e industriales, la competencia es el conjunto de conocimientos, cualidades, capacidades y aptitudes que permiten discutir, consultar y decidir sobre lo que concierne al trabajo".

Pero el concepto tiene variadas definiciones, dentro de las cuales se puede mencionar:

- Según Mertens (1996), la competencia se refiere sólo a algunos aspectos de este conjunto de conocimientos y habilidades: aquellos que son necesarios para llegar a ciertos resultados exigidos en una circunstancia determinada. Es la capacidad real para lograr un objetivo o resultado en un contexto dado.
- Competencias es un conjunto necesario de conocimientos, destrezas y actitudes para ejercer una profesión, resolver problemas de forma autónoma y creativa, y estar capacitado para colaborar en su entorno laboral y en la organización del trabajo (González y González, 2008).
- La Organización Internacional del Trabajo (2003), define la competencia profesional como la capacidad que tiene la persona para llevar a cabo una tarea de manera eficaz debido a que posee calificaciones que, a su vez, son la capacidad adquirida para hacer un trabajo determinado o desempeñado en un cargo.
- Una competencia es un conjunto específico de formas de conductas observables y evaluables que pueden ser clasificadas de una forma lógica, en definitiva, categorías de conductas (Aledo, 1995).
- Conocimientos, habilidades y capacidades relacionadas con el trabajo (Nordhaug y Grootings, 1994).
- La competencia es un grupo relacionado de conocimientos, habilidades y actitudes que afectan en su mayor parte a un trabajo (roles o responsabilidades) o que se

correlacionan con la actuación en el trabajo, el cual puede ser medido frente a los estándares correctamente aceptados y pueden ser perfeccionados por medio de acciones formativas y de desarrollo (Parry, 1996).

- El conjunto de patrones de comportamiento que una persona necesita para desempeñar un puesto de trabajo, de tal manera que lleve a cabo las funciones y tareas correspondientes son competencia. Es una dimensión de conductas abiertas y manifiestas que le permiten a una persona rendir efectivamente (Woodruffe, 1993).
- Características subyacentes de las personas que indican formas de comportarse o pensar, generalizables de una situación u otra, y que se mantienen durante un tiempo razonablemente largo (Spencer y Spencer, 1993).

### **Tipos de Competencias**

Según Mertens (1996), las competencias pueden ser de tres tipos generales, específicas o técnicas.

- Competencias Básicas o Generales, son de carácter universal y ligadas al comportamiento más superficial del individuo, que le permiten adaptarse a los diferentes contextos, tanto laborales como de otra índole, poder comunicarse, analizar y sintetizar diferentes hechos, al enmarcar dentro de principios, valores y códigos éticos y morales.
- Competencias Transversales, también llamadas Genéricas se refieren a las capacidades requeridas en diversas áreas, sub-áreas o sectores, que permiten llevar a cabo funciones laborales con niveles de complejidad, autonomía y variedad. Están relacionadas con la capacidad de trabajar en equipo, de planear, programar, administrar y utilizar distintos recursos, atender clientes, etc.
- Competencias Técnicas o Específicas, son las capacidades específicas de un área ocupacional o de competencia determinada, relacionadas con el uso de tecnologías y metodologías y lenguaje técnico para una determinada función productiva.

Los tres tipos de competencia se conjugan para constituir la competencia integral del individuo. Las competencias básicas y transversales se pueden adquirir mediante programas educativos y capacitación, y las competencias técnicas, se pueden conseguir con las formas antes mencionadas y también en el desarrollo del trabajo o en forma autodidacta.

### **Componentes de las competencias**

Según Boyatzis (1982), una competencia puede ser "una motivación, un rasgo, una destreza, la autoimagen, la percepción de su rol social, o un conjunto de conocimientos que se utilizan para el trabajo".

Para Boterf (1996), las competencias tienen tres componentes principales:

**Saber Actuar**, se relaciona con la información y formación que una persona posee sobre áreas de contenido específico y la capacidad para desempeñar una tarea física o mental. Los conocimientos predicen lo que alguien puede hacer, pero no lo que hará en el contexto específico del puesto.

**Querer Actuar**, tiene relación con la motivación que una persona tiene consistentemente de realizar una acción. Por ejemplo, una persona orientada al éxito establece de forma consistente metas retadoras y se esfuerza para conseguirlas. Influye fuertemente la imagen que la persona tenga de sí misma, si cree que es capaz de conseguir los objetivos, el ser una persona fiable, y lo que los demás puedan pensar de él.

**Poder Actuar**, se trata netamente de las condiciones con las que la persona cuenta para desarrollar funciones. Puede saber hacerlo, querer hacerlo, pero puede que los medios con los que cuenta no sean los suficientes.

## **Modelos de competencias**

En base a numerosas propuestas que se han elaborado con el objetivo de la implementación de las competencias laborales en las organizaciones, Mertens (1996), establece una agrupación de estas propuestas en tres modelos fundamentales:

- **Modelo Funcional**, este modelo establece que las competencias se definen en base a funciones claves, importando los resultados más que la manera de conseguirlos. Este enfoque permite medir el nivel de competencias técnicas del personal de una empresa y definir las brechas, permitiendo emprender procesos de certificación de competencias.

Entendiendo competencias funcionales como la capacidad de una persona para desempeñar las actividades que componen sus funciones laborales según los estándares y calidad esperados por el mundo productivo.

- **Modelo Conductual**, en este modelo las competencias son definidas a partir de los empleados con mejor desempeño o empresas con mejores prácticas en su industria. Se busca explicar qué determina, en igualdad de condiciones, un desempeño más destacado que el promedio, identificando atributos como la iniciativa, la resistencia al cambio, la tolerancia al estrés, la ambigüedad, el riesgo, la capacidad de persuasión o el liderazgo, todas características personales asociadas al alto desempeño.
- **Modelo Constructivista e Integrativo**, en este enfoque las competencias son definidas de acuerdo a lo que una persona es capaz de hacer para lograr resultados, cumpliendo con normas y criterios de calidad. Este enfoque valora tanto la formación formal como la adquirida por la experiencia en una función.

## **B. Gestión por competencias**

Las empresas que gestionen correctamente sus recursos humanos se beneficiarán de una ventaja competitiva para entrar en un nuevo milenio, pues el éxito de una organización se basa en la calidad y en la disposición de su equipo humano. Cuanto mejor integrado esté el

equipo y más se aprovechen las cualidades de cada uno de sus integrantes, más fuerte será la empresa. Esto es lo que se conoce como gestión por competencias (Ernst y Young Consultores, 2008).

Según Cuesta (2000), "la gestión de competencias surge con el sesgo del paradigma positivista y con la impronta del pragmatismo, tomando auge en la práctica empresarial avanzada y de éxito a partir de la década de 1990".

Estudios empíricos apuntan a que las trayectorias más efectivas de innovación, en cuanto a impacto en la mejora de productividad, son aquellas donde, en forma simultánea, se introducen innovaciones en los sistemas de tecnología, organización y gestión de recursos humanos (Mertens, 1997).

La Gestión por competencias representa una de las herramientas más actuales, dinámicas e integrales que permiten obtener una visión global de los requerimientos necesarios para desempeñarse con eficiencia y éxito en un puesto, en función de evaluar el desempeño de los mejores en su clase, y así establecer de una manera medible todas las características necesarias que debe tener un candidato para asegurar el máximo rendimiento en la ejecución de una actividad (Camejo, 2008).

El objetivo de un enfoque de competencias es lograr una gestión de la empresa más ajustada al activo humano utilizando las características claves que tiene el personal actual y aquellas que hacen que, también, un determinado puesto de trabajo se desarrolle más eficazmente. La consecuencia de todo ello es la integración de un equipo de trabajo que conseguirá alcanzar los objetivos a corto, mediano y largo plazo de manera efectiva. Para lograrlo, es necesario desarrollar el perfil de los puestos desde la perspectiva de las competencias (Ernst y Young Consultores, 2008).

Según la Norma UNE 66173 (2003), la gestión por competencias se entiende como la búsqueda de relación entre los empleos y las personas, haciendo énfasis en las personas. Este enfoque trata de buscar el modo de desarrollar y explotar las competencias individuales y colectivas, considerando el aprovechamiento óptimo que puede hacerse incluso mediante modificaciones en la organización y sus productos o servicios. La gestión

por competencias tiene indudables ventajas para las empresas, dentro de las cuales podemos mencionar:

- Mejora el clima laboral
- Aumenta la eficacia y eficiencia de los empleados
- Mejora la deserción y rotación
- Aumenta las capacidades de la organización
- Mejora el desempeño general de la organización

### **C. Competencia Laboral**

El concepto de Competencia Laboral surge en la década de los 70, cuando las industrias de todo el mundo comenzaron a experimentar cambios radicales en los sistemas de producción, debido en parte a la globalización, los estándares de exigencia en productividad y competitividad, pero en mayor parte por las nuevas tecnologías. Se considera al psicólogo David Mc Clelland (1970), como uno de los pioneros en este tema, al realizar una serie de investigaciones enfocadas en identificar algunas variables que permitieran explicar el desempeño en el trabajo (Vargas, 2001).

Lo anterior provocó que los empresarios hicieran notar la importancia que tenía modificar el sistema educativo, porque no se acercaba a la realidad. Es entonces cuando varios países industrializados comenzaron a revisar los programas educativos para mejorarlos y hacer que éstos se ajustaran a la realidad social y laboral.

Según el Centro Interamericano de Investigación y Documentación sobre Formación Profesional (CINTERFOR, 2003), el Reino Unido comenzó en 1980 con el análisis de los programas educativos, buscando principalmente asociarlos a la realidad laboral existente. Fue así como en 1986 se crea el National Council for Vocational Qualifications (NCVQ) con el objetivo de reformar el esquema de titulaciones profesionales que existía en Inglaterra, Gales e Irlanda del Norte (Saldaña, 2003).

La NCVQ identificó seis niveles de competencias básicas que incluían la comunicación, la

aritmética, el manejo de la tecnología de la información, trabajo en equipo, responsabilidad y resolución de conflictos (Mertens, 1999). Actualmente, existen 3 formas de obtener una titulación, titulaciones educativas tradicionales, las NVQ (Titulaciones Vocacionales Nacionales) y las GNVQ (Titulaciones Profesionales Nacionales Generales).

Al comienzo de la década de los 90, México sintió la necesidad de modernizar el sistema de formación y capacitación del país, para lo cual se realizó un diagnóstico de la capacitación que los trabajadores recibían en algunos de los sectores productivos, así como la enseñanza básica, medio, medio superior y superior (Saldaña, 2003). Es entonces, el 02 de agosto de 1995, que se crea el Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (CONOCER), cuyo propósito es el desarrollo y certificación de las personas mediante la capacitación continua (Ibarra, 2000). CONOCER promueve el desarrollo productivo de las personas y la certificación de las competencias, para que así, los trabajadores certificados demuestren que son capaces de realizar las tareas productivas de calidad cumpliendo con los requerimientos de calidad exigidos por las empresas.

Según Mertens, este sistema vincula la formación recibida en instituciones educativas, con la formación que se da en la empresa, lo que permite que tanto quienes preparen al capital humano (escuelas, universidades o empresas), como quienes lo reciben (las empresas) compartan el mismo lenguaje.

Actualmente, se requieren personas competentes que puedan dar respuesta a los problemas actuales de manera eficaz, es por esto que se hace necesario que desde los procesos de la educación, se dé énfasis al desarrollo de habilidades, aptitudes, conocimientos y destrezas que contribuyan al perfecto desempeño de las personas en el marco productivo (Raham et al., 2006).

Según Ghersi y Aguirre (2010), antes la preocupación del empleador era hacerse de empleados con conocimientos y eventualmente formados. Ahora los requiere formados y las áreas de RRHH hacen selecciones altamente exigentes y entre una demanda creciente.

En Chile, los orígenes del esfuerzo sistemático de una institucionalidad referida a la creación de un Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales se remontan

al año 2002, con el programa llamado Chilecalifica, este fue un desafío que tomo el gobierno de Chile, bajo el mandato del presidente Ricardo Lagos, de crear un Sistema de Capacitación y Educación Permanente dirigido a la educación y capacitación de adultos. Chilecalifica fue financiado mediante un crédito del Banco Mundial e implementado en el país por los ministerios de Educación, Economía y del Trabajo y Previsión Social. Su objetivo fue que se transitara desde una situación institucional en que sólo se reconocen las calificaciones y capacidades académicas obtenidas en el sistema formal de educación a otro que reconociera la experiencia plasmada en las competencias que los trabajadores van adquiriendo a lo largo de su vida laboral por diferentes medios sean formales o informales en cuanto a su institucionalidad legal.

Asimismo, se buscaba establecer una red y nexos entre las distintas modalidades de educación y formación técnica de adultos con los sectores productivos para que, en esas interacciones de coordinación los trabajadores pudiesen transitar por itinerarios de formación que fuera habilitándolos en diferentes categorías técnicas e incluso se pudiesen alcanzar títulos técnico profesionales hasta llegar a las ingenierías acreditando y certificando competencias, las que se irían creando tanto en la experiencia laboral como en capacitaciones pertinentes que fueran cerrando brechas académicas. La formación de adultos entendida como la que abarca tanto la capacitación, la formación técnica como la nivelación de estudios.

El Programa surge a partir del diagnóstico de la situación existente el año 2001 en cuanto a la formación y capacitación de adultos insertos en la vida laboral. La situación a la fecha indicaba que existía una deficiente oferta y calidad en la formación técnica, baja cobertura para el aprendizaje y adiestramiento de técnicos de nivel superior, insuficiente articulación entre las necesidades de la industria y los servicios con los ejes productivos de las regiones con el mundo de la formación técnico profesional. Así como una casi inexistente información referida a la capacitación y/o formación permanente.

El objetivo central de la capacitación permanente y la certificación de competencias laborales fue: “Establecer las bases de un sistema articulado de capacitación y educación permanente.” En cuanto a sus objetivos específicos se indicaba que debía establecer “un

sistema articulado de educación y capacitación permanente que permita a las personas disponer de oportunidades a lo largo de la vida para adquirir las competencias laborales, desarrollar itinerarios de formación técnica e informarse, para mantenerse vigente su empleabilidad, incorporando nuevos aprendizajes...” los cuales debiesen haber tenido como etapas del itinerario, la certificación de las competencias en cada ciclo de la formación técnico profesional.

Las competencias laborales son instancias de cooperación entre empresas para ir definiendo los elementos en común que el mercado requiere en materia de formación profesional. A la larga, las normas de competencia y su certificación reducirán los costos de capacitación porque serán enseñadas de manera amplia por el sistema de formación, así reducirán los costos de selección de personal, porque se pueden comparar fácilmente (Levine, 1995).

En el año 2004, se realizó un estudio que tenía por objetivo examinar si las PyMes de la zona de Concepción contaban con las condiciones necesarias para desarrollar un exitoso proceso de certificación de competencias laborales. Galleguillos y Urra (2004), autores de esta investigación, llegaron a concluir que los empresarios de las PyMes no conocían muy bien el concepto de Competencia Laboral y por ende no estaban preparadas para implementar un proceso de certificación de las mismas. Además, existía una confusión con el concepto competitividad, puesto que se relacionaba a la competencia con la empresa rival y no con las actitudes de las personas.

Los autores citados destacan que ninguna de las empresas encuestadas se encontraban certificadas, porque según los empresarios el mercado no lo requería aún y, en caso de ser necesario, se priorizaba la certificación en las normas más conocidas dentro del mundo empresarial (ISO 9001-2000, HACCP, etc.). Así mismo, si bien el 92% de las empresas encuestadas estaban interesadas en recibir más información sobre los procesos de certificación de competencias laborales existente en Chile, el 50% de ellas no estaban dispuestas a destinar recursos económicos para este tipo de certificaciones, aludiendo a no contar recursos financieros necesarios, no tener tiempo o definitivamente no considerarlo necesario.

En este mismo estudio, se planteó como primer paso para disminuir la brecha existente

entre las PyMes y la Certificación de Competencias, informar a las empresas lo que realmente significaba la Certificación de Competencias Laborales, los beneficios que esto trae consigo tanto para la empresa como para el trabajador, y que en lo posible, las PyMes desarrollen un sistema de Gestión por Competencias, que les permita identificar las competencias que poseen sus trabajadores, determinar óptimamente las necesidades de capacitaciones y evaluar en forma periódica y adecuada el desempeño de sus empleados.

El concepto de Competencia Laboral tiene variadas definiciones, sin embargo una de las más completas indica que es un conjunto de destrezas, habilidades, conocimientos y características conductuales que, correctamente combinados frente a una situación de trabajo, predicen un desempeño superior. Es aquello que distingue el rendimiento excepcional de lo normal y que se observa directamente a través de las conductas de cada empleado, en la ejecución diaria de su cargo.

Según la Fundación Chile en su documento "Competencias Laborales para Chile 1999-2004" se define Competencia en función de su naturaleza, contexto en el que se desarrollan y sus usos más frecuentes, identificando cuatro tipos:

- Competencias Básicas: son aquellas que se desarrollan en la educación básica, secundaria y postsecundaria.
- Competencias de Empleabilidad: son las capacidades necesarias para integrarse, mantenerse y desarrollarse en el mundo laboral.
- Competencias Conductuales: son aquellas que explican un alto desempeño en el mundo laboral, por atributos personales que enfocan a una persona hacia el logro o la productividad.
- Competencias Funcionales: son las competencias técnicas requeridas para desempeñar una actividad laboral, determinadas y exigidas por las empresas y/o el sector productivo.

De acuerdo a lo que indica la Ley 20.267, Competencia Laboral son aptitudes, conocimientos y destrezas necesarias para cumplir exitosamente las actividades que

componen una función laboral, según estándares definidos por el sector productivo.

Fundación Chile (2004) agrega, que una persona es competente cuando sabe movilizar recursos personales (conocimientos, habilidades, actitudes) y del entorno (tecnología, organización, otros) para responder a situaciones complejas, y cuando realiza actividades según criterios de éxito explícitos y logrando los resultados esperados.

Las competencias laborales se refieren a las “aptitudes, conocimientos y destrezas necesarias para cumplir exitosamente las actividades que componen una función laboral, según estándares definidos por el sector productivo”. Se podría decir también que es el HACER, la capacidad de unir destrezas y habilidades prácticas con el SABER, el conocer, conocimientos adquiridos con anterioridad, junto con el SER (actuar correctamente, ser honesto y cumplir con las ordenanzas de la empresa o institución), por tanto, una síntesis de competencia laboral podría ser, la unión del SER, con el SABER y el saber HACER.

#### **D. Certificación De Competencias Laborales**

La ley N°20.267 publicada en el Diario oficial con fecha 25 de junio de 2008, creó la institucionalidad que configura y da vida al Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, el cual tiene como objetivo “reconocer formalmente las competencias laborales de las personas, independientemente de la forma en que hayan sido adquiridas y de si tienen o no un título o grado académico otorgado por la enseñanza formal de conformidad a las disposiciones de la ley N°18.962 Orgánica Constitucional de Enseñanza; así como favorecer las oportunidades de aprendizaje continuo de las personas, su reconocimiento y valorización” (del Proyecto de Ley sobre la Certificación de Competencias Laborales, Art. 1° pp. 1)

El Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales (SNCCCL) se rige sobre la base de cuatro principios básicos: VOLUNTARIEDAD, entendida como la manifestación libre de la voluntad de incorporarse al proceso de certificación, tanto por parte de los empleadores y de los trabajadores; DEMANDA, debe estar alineado con la demanda de tales competencias, por eso, el valor de la misma se encuentra en el reconocimiento formal

que le otorgue el sector productivo correspondiente; **COMPETENCIA**, competencia de proveedores, tanto en servicios de evaluación como en la certificación; e **IMPARCILIDAD**, la certificación debe ser lo más objetiva posible, ésta será entregada por Centros de Evaluación y Certificación seleccionados por una comisión sobre la base de antecedentes imparciales y de acuerdo a metodologías y a un procedimiento único y común para todos los Centros de Evaluación y Certificación.

El SNCCCL como eje del Sistema de Formación Permanente, brindará al país mayor efectividad en la intermediación laboral, el cual es uno de los pilares de la capacidad de movilidad laboral de los trabajadores, porque les permitirá buscar mejores condiciones de trabajo y remuneración al hacer más eficiente el pareo de la oferta con la demanda de trabajo. También validará procesos más transparentes en el Sistema, al tener públicamente registros nacionales de Centros de Evaluación y Certificación, y de Unidades de Competencias Laborales (Ver [www.chilevalora.cl](http://www.chilevalora.cl)), propenderá a crear “una moneda común” (el principio de Unidad de Competencia Laboral, UCL) que logrará articular la educación técnica (tanto en sus niveles de enseñanza media o superior) con la formación en capacitación, así como con los ejes productivos y necesidades de las regiones.

En el contexto del país lo más relevante son las personas, los trabajadores y para ellos el SNCCCL les permitirá programar, planear sus itinerarios y trayectorias de desarrollo personal, laboral y trazar las líneas prácticas por donde debiesen ir los puntos que unan los ámbitos de la educación formal con el trabajo. Junto con significar un imput para continuar en un permanente desarrollo personal, también abrirá espacios para la movilidad laboral en búsqueda de mejores oportunidades de trabajo y para la valoración de la especialización en la empresa.

Otro actor clave del Sistema son las empresas y ellas podrán maximizar la inversión en capacitación al poder reconocer el resultado de la labor del trabajador capacitado y certificado; así como hacer parte a sus trabajadores de la certificación de calidad de la misma. También disminuirán los costos de selección de personal, y las dejará en mejores condiciones para competir en nuevos mercados.

Las UCL poseen en su formulación todo aquello que un trabajador debe ser capaz de hacer

para obtener un objetivo determinado previamente. Ellas deben contener “los criterios de desempeño (según indicadores de desempeño competente); las conductas asociadas (ejemplos de cómo realizar las actividades claves); los conocimientos mínimos para ejecutar de manera competente una actividad clave; las habilidades cognitivas, psicomotrices y psicosociales relevantes para el desempeño adecuado de las actividades claves”.

### **E. Proceso de Certificación de Competencias**

El proceso de Certificación de Competencias consta de 6 pasos, los cuales se describen a continuación:

**Paso 1:** El interesado debe verificar que su oficio se encuentre acreditado en el catálogo de Chile Valora, y debe buscar algún centro acreditado que certifique dicho oficio.

Una UCL sólo puede ser evaluada y certificada por los Centros de Evaluación y Certificación acreditados.

La intención de certificar competencias laborales, puede nacer del trabajador como de la empresa.

**Paso 2:** El interesado debe dirigirse al centro acreditado y expresar su voluntad de postular formalmente a la certificación.

**Paso 3:** Se realiza una revisión de todos los antecedentes y documentos presentado por el interesado al momento de postular.

**Paso 4:** Se realiza la evaluación en Terreno, que consta de:

- Observaciones en terreno
- Prueba Técnica de conocimientos
- Autoevaluación del candidato
- Evaluación del Jefe directo
- Simulación de habilidades

Se realizar un proceso de comprobación del desempeño laboral del trabajador de acuerdo a

los estándares indicados en esa Unidad de Competencia Laboral, la que debe estar debidamente acreditada.

**Paso 5:** Cierre del proceso de Evaluación.

En esta etapa se determina si el trabajador es declarado como “competente” en la UCL correspondiente o aún posee insuficientes conocimientos y/o habilidades para ser certificado.

**Paso 6:** Si es declarado competente, el trabajador acreditado recibirá un certificado inscrito en un Registro Nacional de Competencias el que además, es reconocido y valorado por la industria.

De presentar brechas y ser declarado no competente, se recomienda recibir capacitación y/o entrenamiento para volver a ser evaluado.

El financiamiento de la certificación podrá tener diferentes orígenes, como provenir de servicios públicos cuyo objetivo sea el fomento productivo: Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE; Servicio de Cooperación Técnica, SERCOTEC; Corporación de Fomento de la Producción, CORFO; Instituto de Desarrollo Agropecuario, INDAP, etc., con recursos propios de la persona interesada; con recursos obtenidos por la empresa a través del uso de la Franquicia tributaria para Capacitación, acogándose a la ley SENCE N°19.518 Art. 36); o, mediante recursos provistos en la misma ley, pero de acuerdo a su artículo 44 que establece un Fondo Nacional de Capacitación (FONCAP) para acudir a trabajadores de empresas de los sectores más vulnerables.

ChileValora actualmente cuenta con 2.734 perfiles vigentes, correspondientes a 18 sectores económicos los cuales son:

- Actividades profesionales, científicas y técnicas
- Acuícola y pesquero
- Administración pública
- Agrícola y ganadero
- Arte, entretenimiento y recreación
- Comercio

- Construcción
- Educación
- Elaboración de alimentos y bebidas
- Gastronomía, hotelería y turismo
- Información y comunicaciones
- Manufactura metálica
- Manufactura no metálica
- Minería metálica
- Minería no metálica
- Servicios
- Suministro de gas, electricidad y agua
- Transporte y logística

Los actuales Centros de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales a nivel nacional, son los que a continuación se mencionan:

**Tabla N° 1: Registro de Centros de Evaluación y Certificación**

<b>NOMBRE ORGANIZACIÓN</b>	<b>SECTOR ECONÓMICO</b>	<b>REGIÓN CASA MATRIZ</b>
<i>ECERLAB LIMITADA</i>	<i>ACTIVIDADES PROFESIONALES, CIENTÍFICAS Y TÉCNICAS</i>	<i>REGIÓN DE LA ARAUCANÍA</i>
<i>ECERLAB LIMITADA</i>	<i>GASTRONOMÍA, HOTELERÍA Y TURISMO</i>	<i>REGIÓN DE LA ARAUCANÍA</i>
<i>ASOCIACIÓN DE EMPRESAS ELÉCTRICAS A.G.</i>	<i>SUMINISTRO DE GAS, ELECTRICIDAD Y AGUA</i>	<i>REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO</i>
<i>UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL NORTE</i>	<i>ACTIVIDADES PROFESIONALES, CIENTÍFICAS Y TÉCNICAS</i>	<i>REGIÓN DE COQUIMBO</i>
<i>UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL NORTE</i>	<i>ACUÍCOLA Y PESQUERO</i>	<i>REGIÓN DE COQUIMBO</i>
<i>UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL NORTE</i>	<i>MANUFACTURA METÁLICA</i>	<i>REGIÓN DE COQUIMBO</i>
<i>UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL NORTE</i>	<i>MINERÍA METÁLICA</i>	<i>REGIÓN DE COQUIMBO</i>
<i>ALOG CHILE A.G</i>	<i>TRANSPORTE Y LOGÍSTICA</i>	<i>REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO</i>
<i>CERTIFICACIÓN Y SERVICIOS CCS LIMITADA</i>	<i>COMERCIO</i>	<i>REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO</i>
<i>CERTIFICACIÓN Y SERVICIOS CCS LIMITADA</i>	<i>TRANSPORTE Y LOGÍSTICA</i>	<i>REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO</i>
<i>ASIMET ASESORÍAS S.A.</i>	<i>MANUFACTURA METÁLICA</i>	<i>REGIÓN METROPOLITANA</i>

		DE SANTIAGO
ASIMET ASESORÍAS S.A.	MINERÍA METÁLICA	REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO
ASIMET ASESORÍAS S.A.	TRANSPORTE Y LOGÍSTICA	REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO
CAMARA CHILENA DE REFRIGERACION Y CLIMATIZACIÓN A.G.	CONSTRUCCIÓN	REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIVERSIDAD TÉCNICA FEDERICO SANTA MARÍA	ACTIVIDADES PROFESIONALES, CIENTÍFICAS Y TÉCNICAS	REGIÓN DE VALPARAÍSO
UNIVERSIDAD TÉCNICA FEDERICO SANTA MARÍA	CONSTRUCCIÓN	REGIÓN DE VALPARAÍSO
UNIVERSIDAD TÉCNICA FEDERICO SANTA MARÍA	MANUFACTURA METÁLICA	REGIÓN DE VALPARAÍSO
UNIVERSIDAD TÉCNICA FEDERICO SANTA MARÍA	MINERÍA METÁLICA	REGIÓN DE VALPARAÍSO
CECC SIMOC	CONSTRUCCIÓN	REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO
CENTRO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES DEL SECTOR VITIVINÍCOLA LIMITADA	AGRÍCOLA Y GANADERO	REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO
CENTRO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES DEL SECTOR VITIVINÍCOLA LIMITADA	ELABORACIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO
ASOEX - ASOCIACIÓN DE EXPORTADORES DE FRUTAS DE CHILE A.G	AGRÍCOLA Y GANADERO	REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO
SERVICIOS Y MANTENIMIENTO ABC LTDA - FULCRO ABC	MINERÍA METÁLICA	REGIÓN DE ANTOFAGASTA
CENTRO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES CNC SPA	GASTRONOMÍA, HOTELERÍA Y TURISMO	REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO
CENTRO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES CNC SPA	GASTRONOMÍA, HOTELERÍA Y TURISMO	REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA METROPOLITANA	CONSTRUCCIÓN	REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO
CENTRO INTEGRADO DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES S.A.	TRANSPORTE Y LOGÍSTICA	REGIÓN DE VALPARAÍSO
ASESORÍAS XITLA LTDA	GASTRONOMÍA, HOTELERÍA Y TURISMO	REGIÓN DE LOS LAGOS
INDUPAN SERVICIOS LTDA.	ELABORACIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO
PETRINOVIC CENTRO DE EVALUACIONES PSICOSENSOMÉTRICAS LTDA.	MINERÍA METÁLICA	REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO
BUREAU VERITAS CERTIFICATION CHILE S.A.	AGRÍCOLA Y GANADERO	REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO
BUREAU VERITAS CERTIFICATION CHILE S.A.	COMERCIO	REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO
CERTIFICA CL S.A.	COMERCIO	REGIÓN DE VALPARAÍSO
CERTIFICA CL S.A.	GASTRONOMÍA, HOTELERÍA Y TURISMO	REGIÓN DE VALPARAÍSO

CERTIFICA CL S.A.	TRANSPORTE Y LOGÍSTICA	REGIÓN DE VALPARAÍSO
CENTRO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES EMT	ACTIVIDADES PROFESIONALES, CIENTÍFICAS Y TÉCNICAS	REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO
MG CERTIFICA LTDA.	CONSTRUCCIÓN	REGIÓN DE VALPARAÍSO
MG CERTIFICA LTDA.	MINERÍA METÁLICA	REGIÓN DE VALPARAÍSO
SALMONCHILE A.G.	ACUÍCOLA Y PESQUERO	REGIÓN DE LOS LAGOS
CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA UDA S.A.	MANUFACTURA METÁLICA	REGIÓN DE ATACAMA
CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA UDA S.A.	MINERÍA METÁLICA	REGIÓN DE ATACAMA
CONSEJO REGIONAL MINERO DE COQUIMBO ASOCIACIÓN GREMIAL	MINERÍA METÁLICA	REGIÓN DE COQUIMBO
A.C. EVALUACIONES Y CERTIFICACIONES LTDA.	TRANSPORTE Y LOGÍSTICA	REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO
CENTRO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES EVACERCOM LTDA.	GASTRONOMÍA, HOTELERÍA Y TURISMO	REGIÓN DE LA ARAUCANÍA
CENTRO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES EVACERCOM LTDA.	MANUFACTURA METÁLICA	REGIÓN DE LA ARAUCANÍA
UNIVERSIDAD DE ANTOFAGASTA	MINERÍA METÁLICA	REGIÓN DE ANTOFAGASTA
CENTRO DE EVALUACION Y CERTIFICACION DE COMPETENCIAS LABORALES, C.E.A. SIGLO XXI LIMITADA	GASTRONOMÍA, HOTELERÍA Y TURISMO	REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO
CERTIFICADORA LABORAL CPCC SPA	ACTIVIDADES PROFESIONALES, CIENTÍFICAS Y TÉCNICAS	REGIÓN DEL BIOBÍO
CERTIFICADORA LABORAL CPCC SPA	MANUFACTURA METÁLICA	REGIÓN DEL BIOBÍO
CERTIFICADORA LABORAL CPCC SPA	TRANSPORTE Y LOGÍSTICA	REGIÓN DEL BIOBÍO
SERVICIOS INDUSTRIALES INTEGRA LIMITADA	EDUCACIÓN	REGIÓN DEL BIOBÍO

Fuente: [www.chilevalora.cl](http://www.chilevalora.cl)

## F. Sistema Nacional de Certificación de Competencia

La población objetivo o potencialmente beneficiaria de la Certificación de Competencias Laborales es de 8.225.557 de ellos, aproximadamente el 45,8% unos 3.768.770 trabajadores posee sólo hasta educación media completa. Según datos entregados por la Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional, CASEN, 2011, sólo el 25% de los trabajadores/as del país posee estudios que certifican sus conocimientos y aptitudes laborales. El 75% restante (cerca de 5 millones 500 mil personas), no posee estudios superiores formales, situación que dificulta su ingreso al mundo laboral, a pesar de contar con las competencias necesarias para desarrollar el empleo, debido a la falta de respaldos que corroboren sus aptitudes y conocimientos (Servicio Nacional de Capacitación y

Empleo, [www.sence.cl](http://www.sence.cl)).

La Evaluación y Certificación de Competencias Laborales se convierte en una herramienta que otorga valor agregado al trabajador, convirtiéndolo en un sujeto más calificado para el mercado y otorgando la posibilidad de demostrar sus competencias y diferenciarse de sus pares no certificados, de manera de aumentar sus expectativas de ingresos, orientar mejor su trayectoria formativa y laboral y por último, obtener reconocimiento y satisfacción personal.

En ese contexto del capital humano nacional se inserta el SNCCL, el cual es entendido como un sistema público y privado. En este último, participan 34 organismos sectoriales que representan y agrupan a los sectores más importantes de la economía del país. Estos realizan una prospección del mercado de trabajo en su sector y visualizan las necesidades presentes y futuras en cuanto a demanda de capital humano.

Existen 2734 perfiles acreditados en 18 sectores productivos (fuente [www.chilevalora.cl](http://www.chilevalora.cl)). Un perfil de competencia laboral es el conjunto de rasgos que debe poseer la persona al término de cierto grado o nivel escolar para considerarse competente. Por competencias se refiere a que no sólo deberá de saber conceptos y fórmulas, sino que será competente para aplicar esos conocimientos para mejorar su nivel laboral. Un perfil laboral puede estar compuesto por uno o más módulos o Unidades de Competencia Laboral, UCL.

**Figura 1: 31 CENTROS DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS  
LABORALES**



Fuente: [www.chilevalora.cl](http://www.chilevalora.cl)

### **G. Proyecto "Competencias Laborales para Chile 1999-2004"**

Desde el año 1999, Chile a través de la Fundación Chile ha desarrollado un programa piloto para certificar las competencias de trabajadores de los sectores del turismo, minería y construcción. Este proyecto comenzó diseñando y validando los estándares de las competencias para más tarde certificar a los trabajadores que se ajustan a lo establecido.

En el año 2001, se comenzó a trabajar en lo que se denominó Formación Para el Trabajo, que aprovechaba la demanda de los institutos de formación técnica en ofrecer carreras que

se ajustaran a los requerimientos de los sectores productivos.

En el 2003, se inició en Chile la certificación de competencias básicas en el uso de aplicaciones computacionales a nivel usuario, sobre la base del estándar internacional ICDL.

Este proyecto contó con 4 Líneas de trabajo:

- Certificación de Competencias
- Formación para el Trabajo y Competencias de Empleabilidad
- Gestión de Recursos Humanos en empresas
- Licencia Digital ICDL

Además, el proyecto enfatizó en la importancia de contar con un sistema de Certificación de Competencias laborales que favoreciera a la empresa, al trabajador y en definitiva al sector productivo, y con esto obtener:

- Reducción en costos de transacción gestión de recursos humanos (reclutamiento, selección).
- Movilidad laboral de trabajadores competentes pero con bajas o sin calificaciones.
- Mejor pertinencia y calidad de oferta de capacitación / formación.
- Eficiencia de inversión en recursos humanos.
- Lenguaje común entre empleadores, trabajadores, capacitadores.

**Los principales logros obtenidos de este proyecto:**

- Certificación de más de 30.000 trabajadores.
- La interacción con empresas facilita la adopción del modelo de competencias en selección, evaluación de desempeño y compra de capacitación.
- Sectores de servicios claves con estándares validados: turismo, logística y transporte, capacitación y comercio.

- Instalación de metodología común de identificación y levantamiento de estándares de competencias.
- Accesibilidad de estándares para pequeñas y medianas empresas.
- Construcción de Catálogo de Perfiles Ocupacionales y estándares de competencias laborales.
- Construcción de Registros de Certificados, Estándares, Evaluadores y Certificadores.

#### **H. Ley 20.267, año 2008**

El 25 de junio de 2008 se publica en el Diario Oficial la Ley 20.267, que crea el sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales y perfecciona el Estatuto de Capacitación y Empleo.

Se crea así Chile Valora, organismo con personalidad jurídica y patrimonio propio, regido por el Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

La misión de esta comisión es aumentar las competencias laborales de las personas, a través de procesos de evaluación y certificación alineados con las demandas del mercado del trabajo y propiciando su articulación con una oferta de capacitación laboral basada en competencias.

Además, debe promover el enfoque de competencias en la educación formal de nivel medio y superior, en 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.

Las funciones y deberes de la comisión son:

- Proponer políticas globales y velar por la transparencia, calidad y fe pública del sistema.
- Crear y acreditar la nueva institucionalidad certificadora CECCL.

- Levantar y acreditar competencias laborales a través de los sectores productivos OSCL.
- Informar y educar a los usuarios respecto del uso y beneficios del sistema.

La certificación de competencias laborales se lleva a cabo a través de un trabajo en conjunto entre Chile Valora y Sence, ambos dependientes del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, donde a través de convenios de transferencia de recursos entre el Sence y Asociaciones Gremiales u organizaciones de trabajadores, se selecciona a los trabajadores que serán evaluados y posteriormente certificados.

Pueden participar de estos programas de certificación:

- Trabajadores de empresas adheridas a Asociaciones Gremiales o a organizaciones sindicales, que presenten propuestas de evaluación y certificación de competencias al Sence.
- Los participantes deben poseer experiencia laboral en el área en que serán evaluados.
- Las experiencias y competencias deben utilizar los perfiles ocupacionales vigentes en ChileValora, para poder ser evaluados y certificados.

## Gráfico N°1

### ¿Cómo Funciona el Sistema ChileValora?



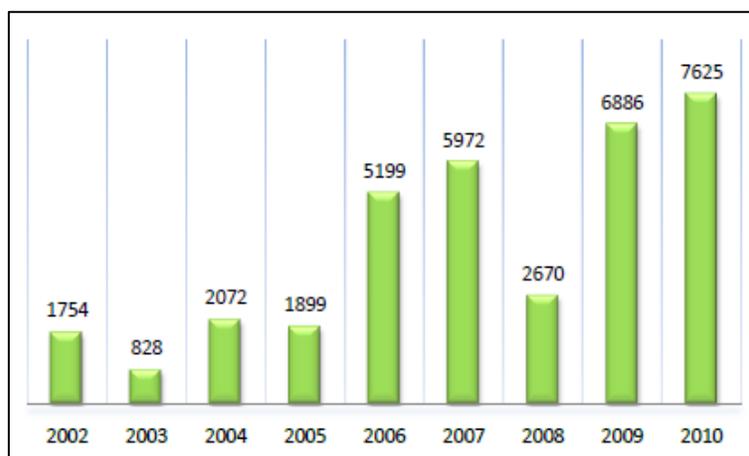
Fuente: [www.chilevalora.cl](http://www.chilevalora.cl)

### Personas certificadas al año 2010

Hasta el año 2010 se han certificado un total de 35.080 personas. Entre los años 2002 y el 2008 se certificó cerca de 20 mil personas (Fase demostrativa). Los años 2009 y 2010 se certificaron aprox. 15 mil personas. El gráfico N° 2 entrega información acumulada por año, dando cuenta de los pasos dados año tras año:

## Gráfico N°2

### Personas certificadas por año

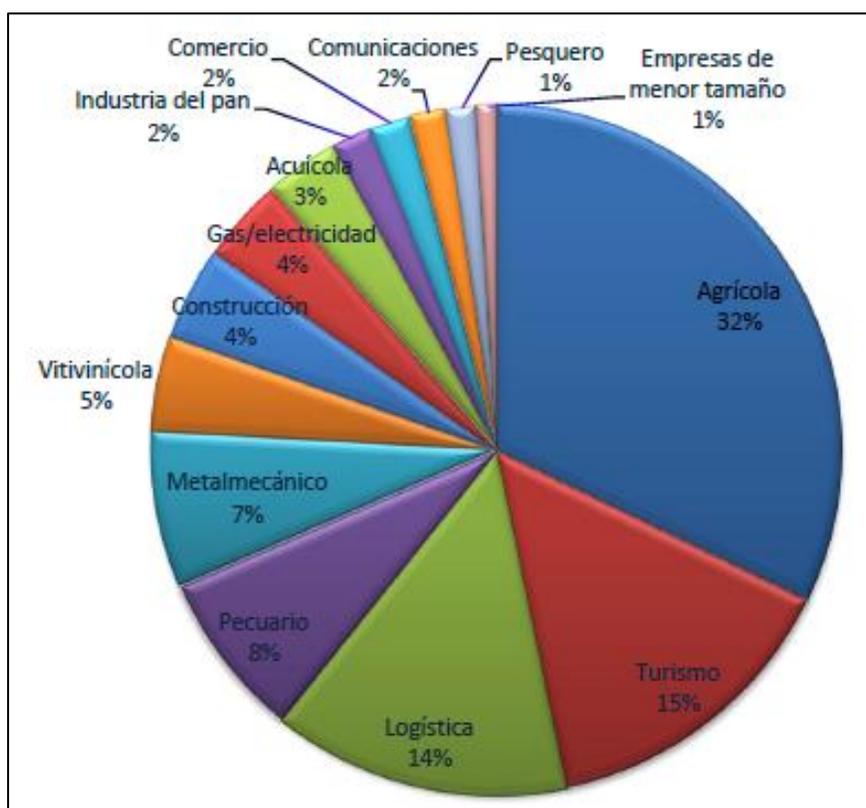


Fuente: [www.chilevalora.cl](http://www.chilevalora.cl)

### Personas certificadas por sector

Al año 2010 se han certificado 35.080 en 14 sectores productivos. El gráfico N° 3 permite apreciar que el sector Agrícola agrupa la mayor cantidad de personas certificadas con un 32% del total de las certificaciones; a continuación siguen los sectores de Turismo y Logística, con un 15% y 14% respectivamente.

**Gráfico N° 3**  
**Personas certificadas por sector**

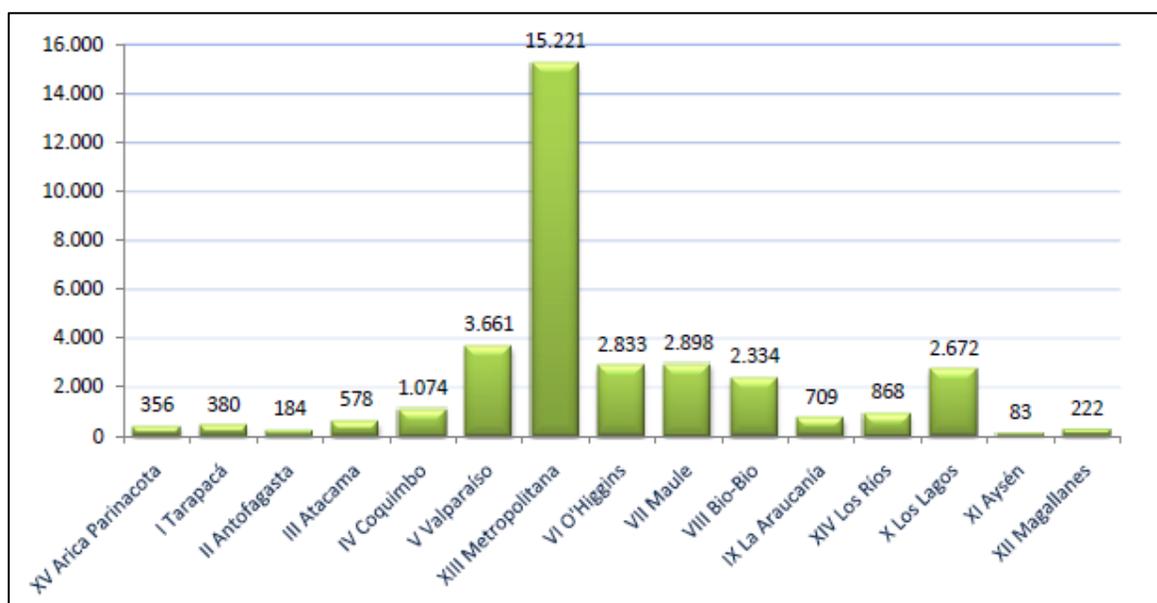


Fuente: [www.chilevalora.cl](http://www.chilevalora.cl)

### Personas certificadas por región

Al observar el siguiente gráfico N° 4 se puede ver que la distribución de personas acreditadas se concentra principalmente en la Región Metropolitana y en la zona central del país. Aunque es necesario destacar que existen personas certificadas en cada una de las regiones de Chile. Durante el año 2012 se realizaron esfuerzos para que esta distribución se desconcentre y se pueda llegar a la mayor cantidad de trabajadores/as.

**Gráfico N°4**  
**Personas certificadas por región**



Fuente: [www.chilevalora.cl](http://www.chilevalora.cl)

## **IV. METODOLOGÍA**

### **A. Diseño de la Investigación**

Con el objetivo de analizar el grado de conocimiento de Certificación de Competencias Laborales en las PyMes del Provincia de Concepción, en esta investigación se realizó un Estudio Descriptivo - No Experimental, donde se observó la realidad, no se intervinieron los factores o variables involucradas teniendo presente que existe una investigación sobre Competencias Laborales en el año 2004. El presente estudio es de tipo Transversal, porque no se encuestaron a las mismas PyMes que consideró la anterior investigación, y los datos fueron recolectados en un período determinado de tiempo.

### **B. Población y Muestra**

El Universo de esta investigación lo constituyen todas las PyMes de la región del Bio Bio. Para acotar este estudio la población seleccionada se compuso sólo por PyMes pertenecientes a la provincia de Concepción.

El universo de donde se seleccionó la muestra, proviene de bases de datos del SII, actualizadas al año 2012, donde se clasifica a las Empresas por tamaño, según las ventas en UF anuales:

- ✓ Sin ventas, según información entregada, no se puede determinar nivel de ventas.
- ✓ De 1 a 2.400 UF identificada como Micro Empresa
- ✓ De 2.400,1 a 25.000 UF identificada como Pequeña Empresa
- ✓ De 25.000,1 a 100.000 UF identificada como Mediana Empresa
- ✓ De 100.000,1 a más de 1.000.000 UF identificada como Gran Empresa

De acuerdo a ésta, se puede identificar que en la región, existen 102.051 empresas, clasificadas por provincia y por tamaño:

PROVINCIA	TIPO DE EMPRESA					TOTAL
	SIN VENTAS	MICRO	PEQUEÑA	MEDIANA	GRANDE	
ARAUCO	743	5.385	948	123	27	7.226
BIO BIO	2.954	13.442	2.855	372	112	19.735
CONCEPCION	6.096	32.583	8.131	1.033	426	48.269
ÑUBLE	3.503	19.326	3.488	400	104	26.821
<b>TOTAL</b>	<b>13.296</b>	<b>70.736</b>	<b>15.422</b>	<b>1.928</b>	<b>669</b>	<b>102.051</b>

Fuente: SII, Estadísticas de Empresas según ventas y región (2012)

Ahora, considerando esta misma clasificación sólo para la provincia de Concepción, se obtiene:

COMUNA	TIPO DE EMPRESA					TOTAL
	SIN VENTAS	MICRO	PEQUEÑA	MEDIANA	GRANDE	
CHIGUAYANTE	374	2.178	<b>392</b>	<b>39</b>	6	2.989
CONCEPCION	2.762	11.868	<b>4.073</b>	<b>541</b>	206	19.450
CORONEL	531	3.005	<b>561</b>	<b>77</b>	55	4.229
FLORIDA	39	263	<b>57</b>	<b>3</b>	0	362
HUALPEN	227	1.934	<b>327</b>	<b>50</b>	20	2.558
HUALQUI	54	616	<b>77</b>	<b>3</b>	2	752
LOTA	191	1.244	<b>162</b>	<b>16</b>	5	1.618
PENCO	173	1.207	<b>215</b>	<b>21</b>	12	1.628
SAN PEDRO DE LA PAZ	623	3.275	<b>786</b>	<b>114</b>	38	4.836
SANTA JUANA	22	329	<b>63</b>	<b>2</b>	2	418
TALCAHUANO	795	4.976	<b>1.199</b>	<b>151</b>	75	7.196
TOME	305	1.688	<b>219</b>	<b>16</b>	5	2.233
<b>TOTAL</b>	<b>6.096</b>	<b>32.583</b>	<b>8.131</b>	<b>1.033</b>	<b>426</b>	<b>48.269</b>

Fuente: SII, Estadísticas de Empresas según ventas, región y comunas(2012)

En definitiva, se consideró como Población todas las Pymes de las comunas de la Provincia de Concepción siendo un total de 9.164 empresas.

El muestreo es de tipo Probabilístico, puesto que todas las PyMes tienen la misma probabilidad de ser parte de esta investigación.

### C. Técnicas de recolección de datos

La recolección de datos se realizó a través de la aplicación de encuestas para lo cual, y continuando con uno de los objetivos de este estudio de ver cuánto se ha avanzado en el tema respecto de la investigación realizada en el año 2004, se utilizó como base el mismo

cuestionario que se aplicó en esa oportunidad, al cual se le realizaron algunas modificaciones de manera de ajustarlo a la actualidad. Este cuestionario (ver anexo n° 1) consta de preguntas cerradas y preguntas abiertas, de manera de conocer las opiniones de los encuestados. Los sujetos a quienes se aplicó esta encuesta fueron ejecutivos con un alto cargo en las empresas seleccionadas (Gerentes RRHH, Directivos, Encargados área Capacitación) anteriormente en la muestra. Las encuestas fueron aplicadas a través de correo electrónico y en forma presencial.

#### **D. Determinación de la muestra**

La encuesta fue aplicada durante los meses de Diciembre de 2014, Enero y Febrero 2015, en primera instancia se envió por correo electrónico, para luego comenzar con un seguimiento telefónico, de manera de agendar entrevistas con representantes de cada una de las empresas consideradas en la muestra.

En un comienzo se determinó aplicar la encuesta durante los meses de Diciembre y Enero, pero considerando el tamaño de la muestra, y el poco interés de algunos empresarios en responder, se amplió el plazo de aplicación del cuestionario, de manera de obtener las 196 respuestas que se determinó como muestra final.

Se trabajó con un nivel de confianza del 95%, y al calcular  $n_0$ , se tiene que:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

$$n_0 = \left( \frac{z_0 S}{d} \right)^2$$

$$n_0 = \left( \frac{z_0 SN}{d} \right)^2$$

$$n_0 = \frac{z_0^2 PQ}{d^2}$$

Lo que da un  $n_0 = 196$ , considerando:

Si  $\frac{n_0}{N} < 0,05$ , el tamaño muestral es  $n_0$

Si  $\frac{n_0}{N} \geq 0,05$ , el tamaño muestral se obtiene de  $n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$

Como  $n_0 = 196$ , y por ende  $<$  que  $0,05$ , la muestra será de 196 empresas, con un 95% de confianza, varianza máxima y un margen de error de 7%.

### E. Técnicas de Análisis de Datos

Los datos que resultaron de la aplicación de las encuestas fueron analizados a través del Programa Estadístico SPSS, para lo cual se procedió a tabular de manera adecuada todos los datos obtenidos. El análisis estadístico univariable, se realizó a través de tablas de frecuencias para variables nominales, ordinales y el cálculo de estadísticos descriptivos (media, mediana, porcentaje, distribución estándar, varianza, etc.).

#### Modelo a utilizar

$VD = \beta_0 + X_1 + X_2 + \dots + X_i$ , entonces

Conocimiento Competencia Laboral =  $\beta_0 + (X_1 + X_2 + X_3 + X_4 + X_5 + X_6 + X_7 + X_8 + X_9 + X_{10} + X_{11} + X_{12} + X_{13} + X_{14} + X_{15}) + \epsilon$ , donde

$X_1$  = Tipo de Empresa

$X_2$  = Número de Trabajadores

$X_3$  = Sistema de Calidad Implementado

$X_4$  = Promedio de Edad de Trabajadores

$X_5$  = Nivel Educativo de empleados

$X_6$  = Calificación del personal

X<sub>7</sub> = Existencia de manual de cargo

X<sub>8</sub> = Evaluación del personal

X<sub>9</sub> = Capacitación del personal

X<sub>10</sub> = Índice de rotación

X<sub>11</sub> = Conocimiento del concepto de Gestión por Competencia

X<sub>12</sub> = Conocimiento del concepto Competencia Laboral

X<sub>13</sub> = Conocimiento de la Ley 20.267

X<sub>14</sub> = Recepción de información

X<sub>15</sub> = Dispuesto a destinar recursos

**Las variables se construyeron de acuerdo a la siguiente clasificación:**

Variable	Tabulación
Tipo de Empresa	1= Micro Empresa 2= Pequeña Empresa 3= Mediana Empresa
Número de Trabajadores	1= 0-25 2= 26-50 3= 51-75 4= 76-100 5= 101 o +
Estrategia utilizada por la Empresa	1= Diferenciación 2= Liderazgo en Costos
Sistema de Calidad implementado	1= Si 2= No
Qué tipo de sistema de calidad tiene implementado	1= ISO 9001 2= NChC 2728 3= HACCP 4= Otra 5= Ninguna
Rango promedio de edades de trabajadores	1= 18-25 años 2= 26-35 años

	<p>3= 36-45 años                  4= 46-55 años                  5= 56 a +</p>
Estudios importantes al momento de contratar	<p>1= Educación Básica                  2= Educación Media                  3= Educación Superior                  4= Cursos de Capacitación                  5= Ninguno</p>
Calificación del personal	<p>1= Estudios Tradicionales                  2= Estudios Técnicos Profesionales                  3= Estudios Universitarios                  4= Cursos Formales                  5= Se formó en el trabajo</p>
La empresa posee descripción de Cargos	<p>1= Si                  2= No</p>
Tareas definidas de acuerdo a capacidades	<p>1= Si                  2= Regularmente                  3= No</p>
Se realiza Evaluación del personal	<p>1= Si                  2= No</p>
¿Cada cuanto tiempo?	<p>0= No se realiza                  1= Semestral                  2= Trimestral                  3= Anual</p>
Se realiza capacitación a los trabajadores	<p>1= Si                  2= No</p>
¿Cada cuánto tiempo?	<p>1= 1 al año                  2= 2 al año                  3= 3 o más                  4= No se realiza</p>
Rotación promedio en su empresa	<p>1= 0-20                  2= 21-40                  3= 41-60</p>
Conoce el Concepto de Gestión por Competencia	<p>1= Si                  2= No, nunca he escuchado sobre el concepto                  3= No, no sé lo que realmente significa</p>
Conoce el Concepto de Competencia Laboral	<p>1= Si, he identificado competencias laborales en mi empresa                  2= Si, no he identificado competencias laborales en mi empresa                  3= No, nunca he escuchado sobre el concepto</p>

	4= No, no sé lo que realmente significa
Tiene conocimiento sobre la Ley 20.267	1= Si 2= No
Su empresa posee alguna certificación de Competencia Laboral	1= Si 2= No 3= En proceso
Ventajas de contar con una competencia laboral certificada	1=Calidad 2= Participación de mercado 3= Eficiencia en la producción 4= Demanda 5= Proveedores 6= Otro
Motivos de no contar con una competencia laboral certificada	1= Capital 2= No es necesario aún 3= Demanda de mercado 4= Desconocimiento sobre el tema 5= Otro
Le gustaría recibir más información sobre el proceso	1= Si 2= No
Estaría dispuesto a destinar recursos para realizar certificaciones de competencias laborales	1= Si 2= No
La empresa compite con más de un negocio y son relacionados	1= Si, son relacionados 2= Si, no son relacionados 3= No
La empresa es Familiar	1= Si 2= No
A través de que plataforma la empresa realiza sus negocios	1= Pagina web 2= Venta Directa 3= Ambos
La empresa dispone de internet para sus trabajadores	1= Si 2= No

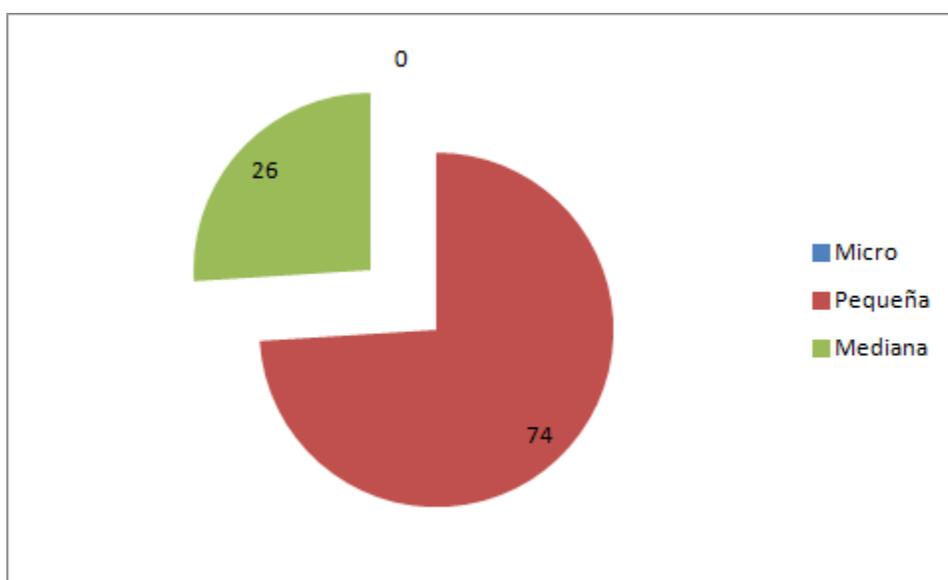
## V. RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados y discusión de los datos obtenidos a través del cuestionario aplicado a las 196 PyMes de la provincia de Concepción, con la finalidad de conocer el grado de avance en materia de Certificación de Competencias que las empresas encuestadas poseen, respecto a la investigación realizada en el año 2004.

### A. Tipo de Empresa

**Gráfico N°5, de la Tabla N°2**

Tipo de Empresa



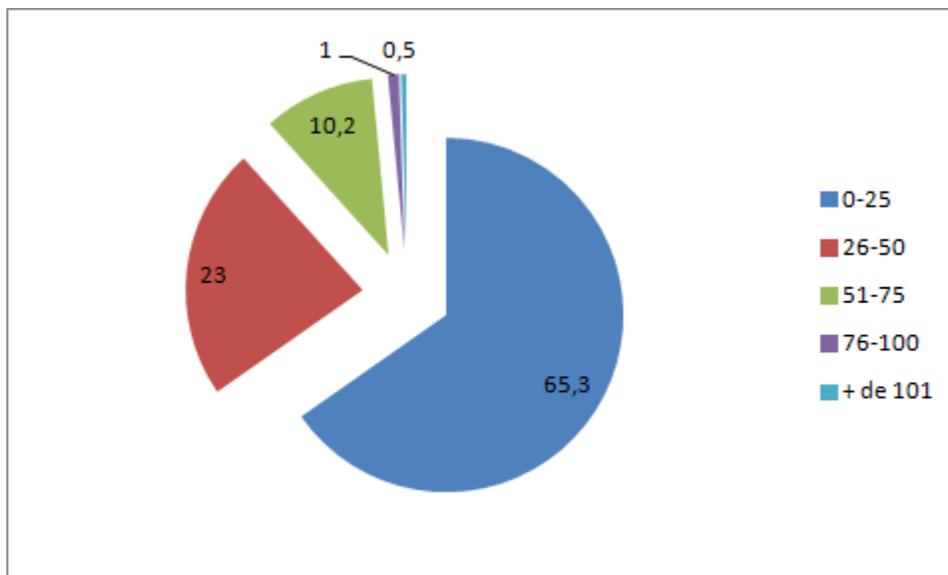
Elaboración propia, en base a encuestas realizadas

Según el Gráfico N° 5, se puede observar que el 74% de las empresas encuestadas corresponden Pequeñas empresas y el otro 26% corresponde a Medianas empresas.

## B. Número de Trabajadores

**Gráfico N°6, de la Tabla N°4**

En qué rango se encuentra el N° de trabajadores en su empresa



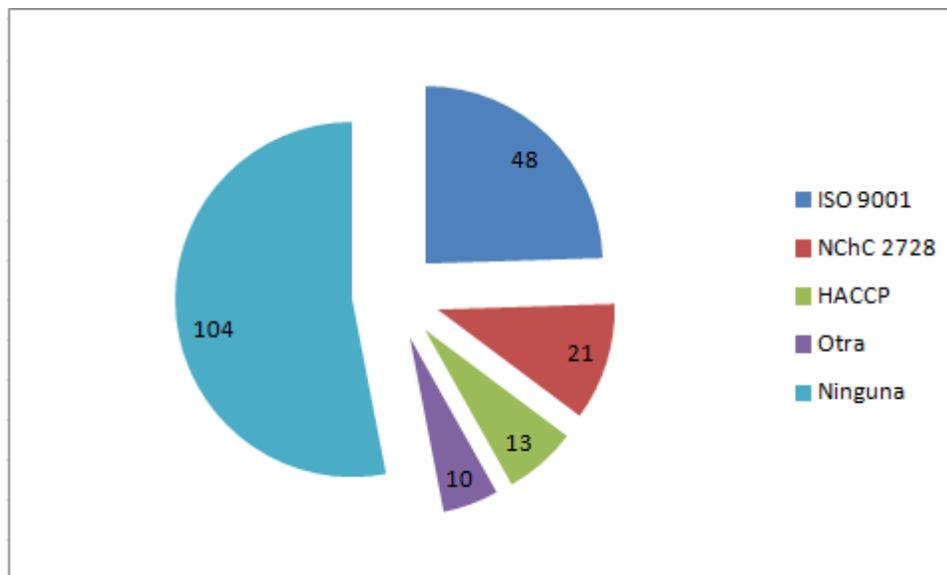
Elaboración propia, en base a encuestas realizadas

Si bien el número de trabajadores varía de entre 3 a 104 trabajadores por empresa, al observar el Gráfico N° 6, se puede indicar que en el 65,3% de las empresas encuestadas el número de trabajadores oscila entre 0-25, otro 23% tiene entre 26-50 trabajadores. Esto concuerda con el promedio de trabajadores según la Tabla N° 3 (ver Anexo 2), donde se puede determinar que el promedio general es de 25 trabajadores por empresa.

### C. Sistema de Calidad implementado

**Gráfico N°7, de la Tabla N°6**

¿Su empresa tiene implementado algún sistema de gestión de Calidad?



Elaboración propia, en base a encuestas realizadas

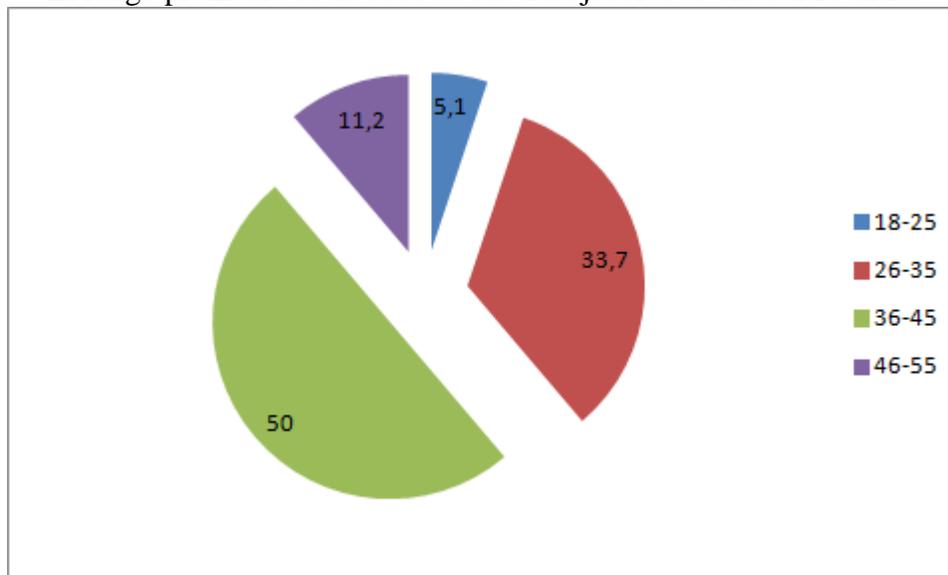
Sólo el 46,9% de las empresas posee algún tipo de certificación, principalmente esta muestra está certificada con la Norma ISO 9001 (48 empresas), NChC 2728 (21 empresas), HACCP (13 empresas) y 10 empresas poseen certificaciones en materia Forestal, Satisfacción de clientes, Comparación con competencia, etc.

Lo anterior se puede observar en el Gráfico N°7, donde sin duda es preocupante la cantidad de empresas que no poseen ningún tipo de sistema de Gestión de Calidad y más aún, considerando que se puede deber al desconocimiento que tienen las empresas sobre esta materia.

## D. Promedio de Edad de Trabajadores

**Gráfico N°8, de la Tabla N°7**

El rango promedio de la edad de sus trabajadores se encuentra entre:



Elaboración propia, en base a encuestas realizadas

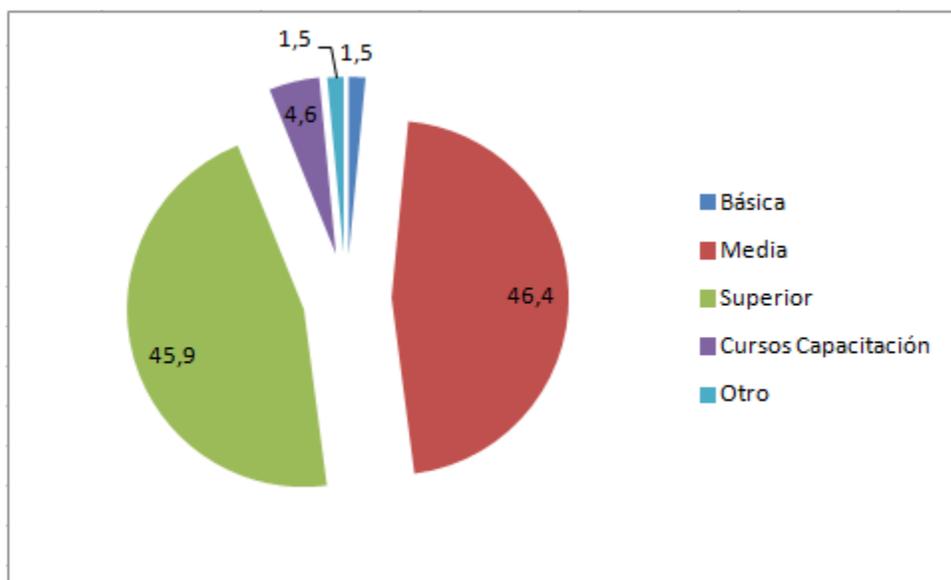
Según el Gráfico N° 8, el 50% de las empresas encuestadas, declara que el promedio de edad de sus trabajadores fluctúa entre 36 - 45 años, otro 37% dice que el promedio fluctúa entre 26 - 35 años, el 11,2% entre 46 - 55 años, y sólo el 5,1% indica que las edades de sus trabajadores se encuentra entre 18 y 25 años.

Con lo anterior, se puede establecer que las empresas están contratando a personas relativamente jóvenes, o que la movilidad laboral ha aumentado. El Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, tiene un programa especial que incentiva y bonifica a las empresas por la contratación de jóvenes entre 18 y 25 años, sin embargo este rango de edad es el menos contratado.

## E. Nivel Educativo de Empleados

Gráfico N° 9, de la Tabla N°8

Al momento de reclutar personal ¿Qué estudios previos usted considera importantes?



Elaboración propia, en base a encuestas realizadas

Al analizar los resultados de la encuesta aplicada en las empresas, se puede determinar que al momento de contratar a personal nuevo, las empresas buscan personal que al menos posea completa su enseñanza media o algún tipo de estudio superior, con lo que se puede concluir que, en general el 92,3% las empresas encuestadas buscan personal que tenga algún tipo de calificación ya sea media o superior (Ver Gráfico N° 9).

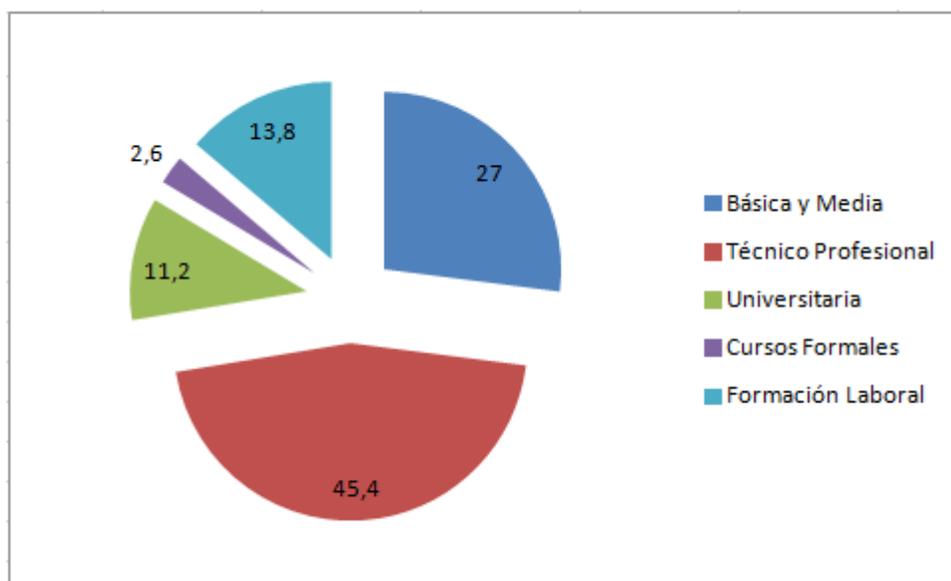
El 7,6% de las empresas encuestadas sólo pide la enseñanza básica, cursos de capacitación u otro tipo de calificación especial.

Esto concuerda con lo planteado por Ghersi y Aguirre (2010), quien indica que antes la preocupación del empleador era hacerse de empleados con conocimientos y eventualmente formados. Ahora los requiere formados y las áreas de RRHH hacen selecciones altamente exigentes y entre una demanda creciente.

## F. Calificación del Personal

**Gráfico N° 10, de la Tabla N°9**

El nivel de calificación del personal de la Empresa en cantidad de trabajadores es:



Elaboración propia, en base a encuestas realizadas

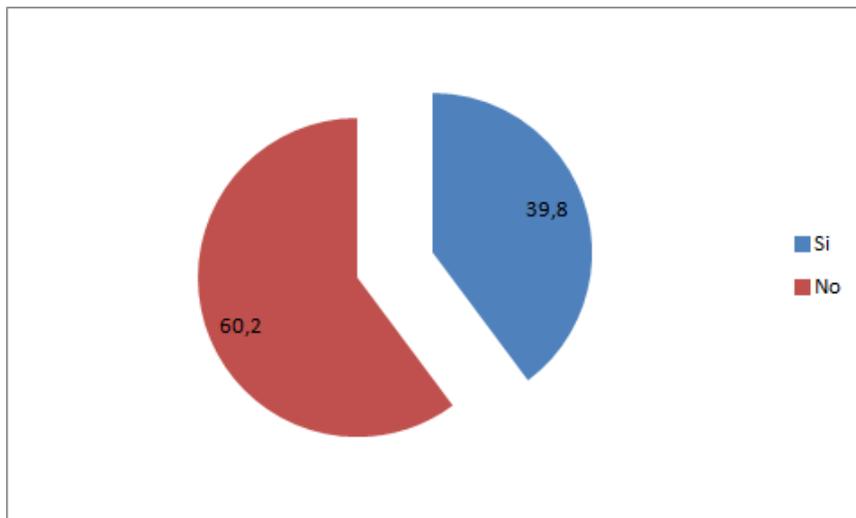
Al observar los resultados expuestos en el Gráfico N°10, en cuanto a la calificación del personal, el 45,4% de las empresas encuestadas posee personal con algún título técnico profesional, otro 27% sólo posee trabajadores con estudios básicos o medios, un 13,8% sólo posee formación laboral, sólo un 11,2% posee trabajadores con estudios universitarios, y por último, un 2,6% posee cursos de capacitación formal.

Al igual que la pregunta anterior, se puede verificar que efectivamente las empresas, en su mayoría, al buscar y reclutar trabajadores, seleccionan a candidatos que posean algún tipo de estudio o título técnico.

### G. Existencia de un Manual de Cargo y tareas bien definidas

Gráfico N° 11, de la Tabla N°10

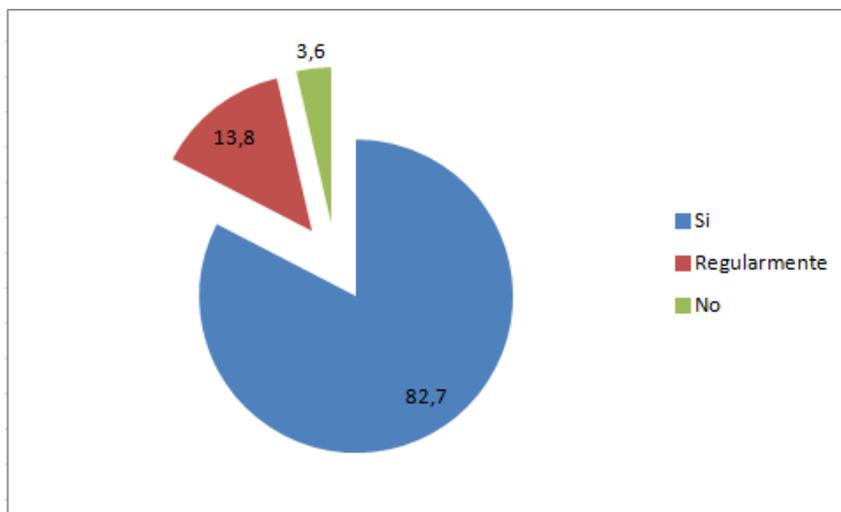
Su empresa posee manuales de descripción de cargos.



Elaboración propia, en base a encuestas realizadas

Gráfico N°12, de la Tabla N°11

Los trabajadores de su Empresa tienen definidas las tareas de acuerdo a sus capacidades y conocimientos.



Elaboración propia, en base a encuestas realizadas

Si bien en nuestro estudio se encuestaron empresas de distintos tamaños, sólo el 39,8% de ellas posee un manual con descripción de cargos, el otro 60,2% restante no posee (ver gráfico N°11).

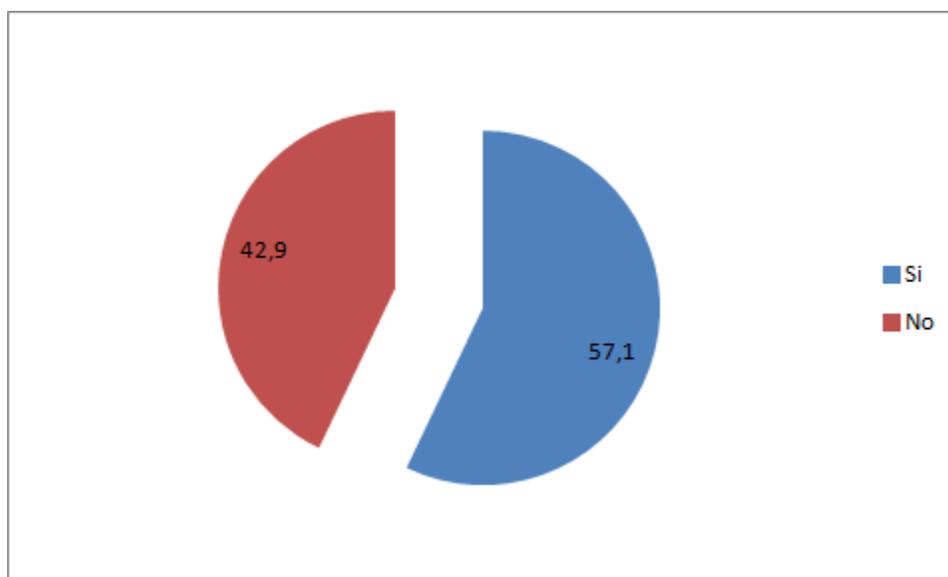
A pesar de lo anterior, el 82,7% de las empresas encuestadas declara que sus trabajadores tienen definidas sus funciones de acuerdo a sus competencias personales (ver gráfico N°12).

Por lo anterior, se puede indicar que las empresas están realizando un buen proceso de reclutamiento y selección, eligiendo a los candidatos idóneos al cargo de acuerdo a sus capacidades.

## H. Evaluación del Personal

**Gráfico N° 13, de la Tabla N°12**

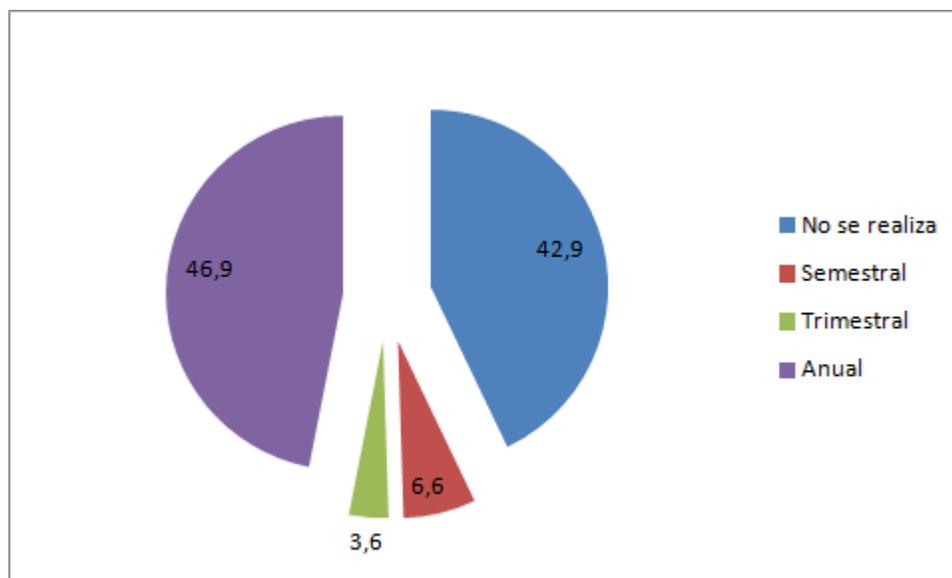
¿Dentro de su empresa se realiza evaluación de personal?



Elaboración propia, en base a encuestas realizadas

**Gráfico N°14, de la Tabla N°13**

¿Con que periodicidad se realiza la evaluación de personal?



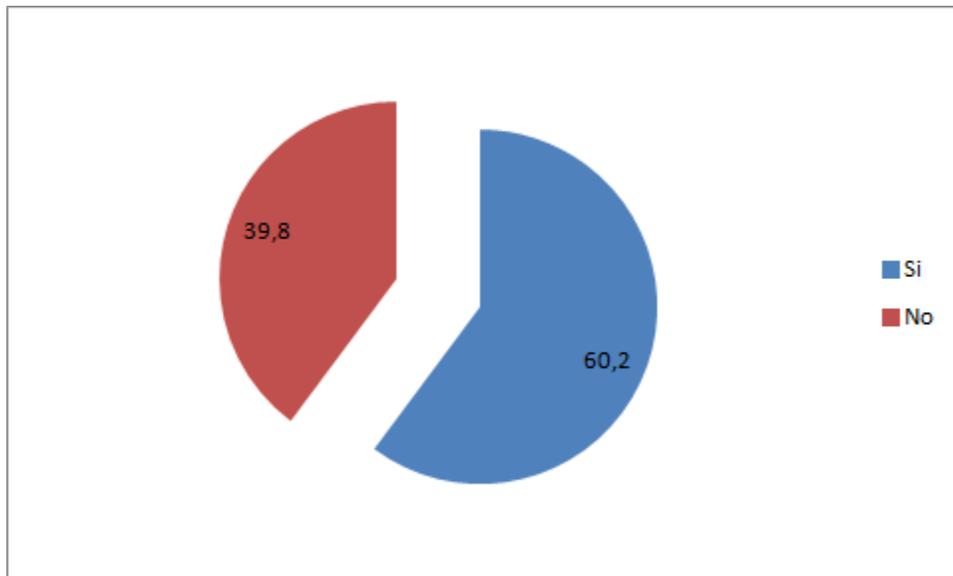
Elaboración propia, en base a encuestas realizadas

De acuerdo a los Gráfico N°13 y 14, el 57,1% (112 empresas) de la muestra realiza evaluación a sus trabajadores, el 46,9% de ellas realiza una vez al año la evaluación de personal, el otro 10% realiza 2 ó 3 evaluaciones en el año.

El otro 42,9% (84 empresas) no realiza evaluaciones, lo que se justifica principalmente porque no consideran que sea necesario, por el alto número de rotaciones o simplemente porque la empresa es familiar, no necesitan realizar evaluación del personal, porque no se desea medir el desempeño para desvincular a alguien, desconociendo, en algunas ocasiones, que las evaluaciones pueden ser útiles para buscar mejoras o determinar las necesidades de capacitación.

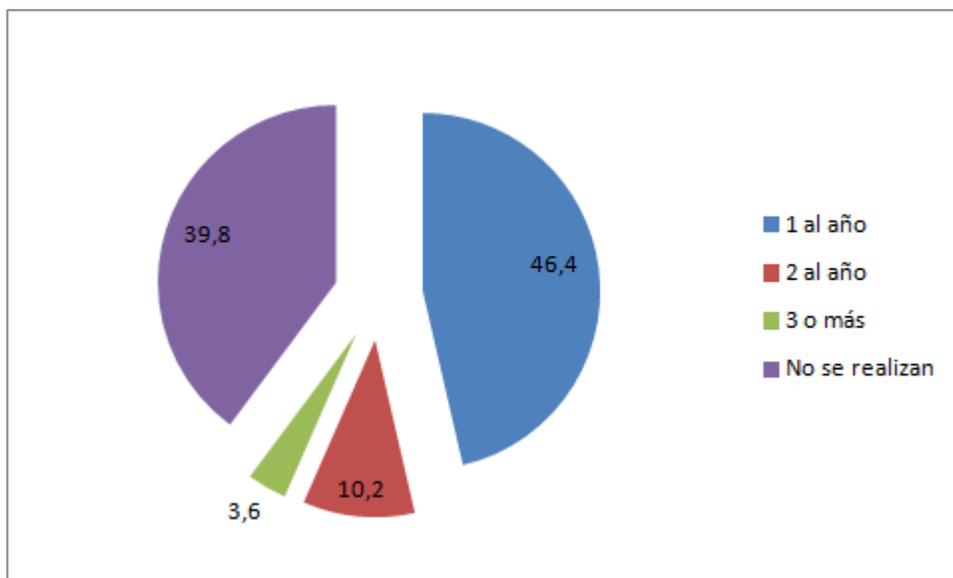
## I. Capacitación del Personal

**Gráfico N° 15, de la Tabla N°14**  
¿Su empresa capacita a los trabajadores?



Elaboración propia, en base a encuestas realizadas

**Gráfico N°16, de la Tabla N°15**  
¿Con que periodicidad capacita a trabajadores?



Elaboración propia, en base a encuestas realizadas

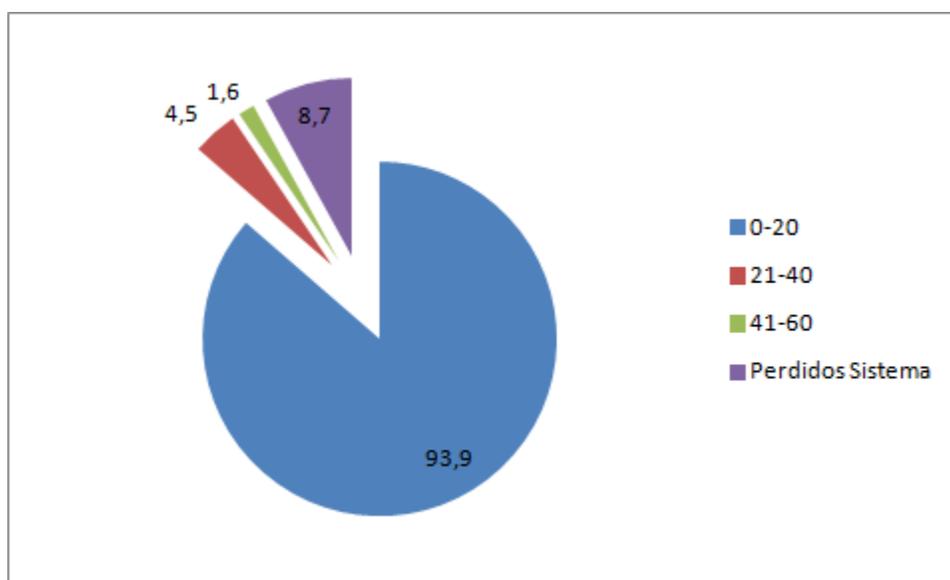
En base a la información presentada en los Gráficos N° 15 y 16, se puede establecer que el 60,2% de las empresas realiza capacitaciones a sus trabajadores, el 46,4% de estas capacitaciones se realiza según programa de capacitación que contempla una capacitación por trabajador al año. El 10,2% realiza 2 capacitaciones y sólo el 3,6% realiza 3 o más capacitaciones por trabajador al año.

El otro 39,8% no realiza capacitaciones a sus trabajadores, indicando que no considera que sea necesario, donde se puede mencionar que el hecho que la empresa sea una empresa familiar hace creer a los empresarios que no se requiere capacitación.

### J. Rotación Promedio

**Gráfico N°17, de la Tabla N°17**

Rango en que se encuentra el índice de Rotación en su empresa:



Elaboración propia, en base a encuestas realizadas

El índice de Rotación de personal en las empresas encuestadas fluctúa entre 0% y 60% (Ver Tabla N° 16 en Anexo 2).

Al observar el Gráfico N° 17, se puede observar que en un 93,9% de las empresas, el índice de rotación se encuentra entre 0-20%.

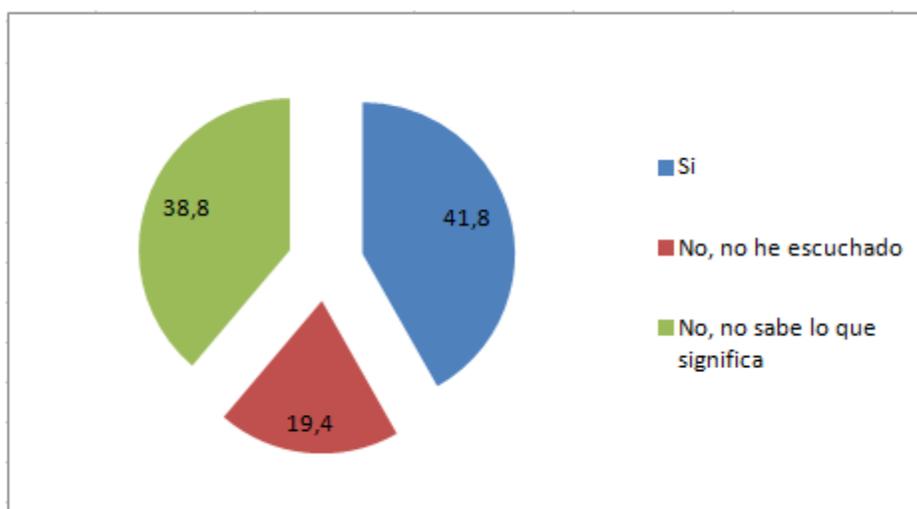
Al analizar los datos y según las respuestas que entregaron los empresarios, se puede indicar que tanto en empresas familiares, como en aquellas donde no se realizaba evaluación de personal, el índice de rotación era cero o muy cercano a cero, en cambio en aquellas donde no se realizaba capacitación el indicador era muy elevado.

El promedio equivale a un 8,41%, considerando que sólo 179 empresas respondieron a esta pregunta y 17 no lo hicieron, porque no lo sabían o simplemente no consideraban que fuera un dato relevante.

### K. Concepto de Gestión por Competencia

**Gráfico N° 18, de la Tabla N° 18**

¿Usted conoce el concepto de Gestión por Competencia?



Elaboración propia, en base a encuestas realizadas

Al analizar los resultados, que se detallan en el Gráfico N° 18, se puede determinar que el 41,8% de la muestra (82 empresas) señala conocer el concepto de Gestión por Competencia, otro 19,4% dice no haber escuchado antes sobre este concepto, y el 38,8% indica no saber lo que realmente significa.

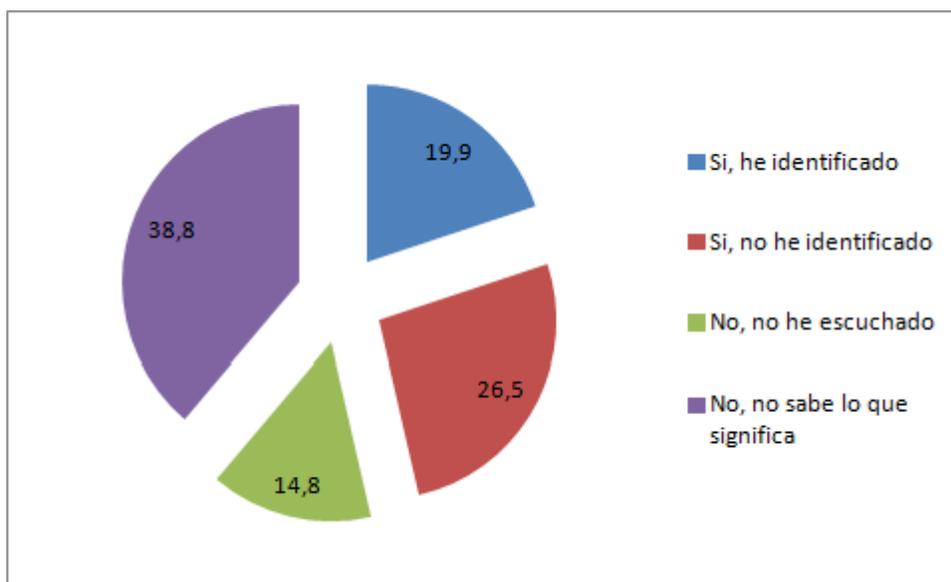
Dentro de las empresas que declararon conocer el concepto de Gestión por competencias, al contestar de qué manera se aplicaba en la empresa, las respuestas eran similares entre una empresa y otra, y principalmente coincidían en:

- ✓ Al momento de reclutar, se contrata al candidato que cumpla con las competencias que requiere el puesto vacante.
- ✓ Se ubica a un trabajador en un puesto acorde a sus capacidades.

## L. Concepto de Competencia Laboral

**Gráfico N°19, de la Tabla N° 19**

¿Usted conoce el concepto de Competencia Laboral?



Elaboración propia, en base a encuestas realizadas

Un 46,4% (91 empresas) declara conocer el concepto de Competencia Laboral, de las cuales, por un lado 39 empresas encuestadas equivalentes al 19,9% señala además, haber identificado alguna en su empresa, las otras 52 empresas 26,5% indican que si bien conoce el concepto, no ha identificado ninguna competencia laboral en sus trabajadores (ver Gráfico N° 19).

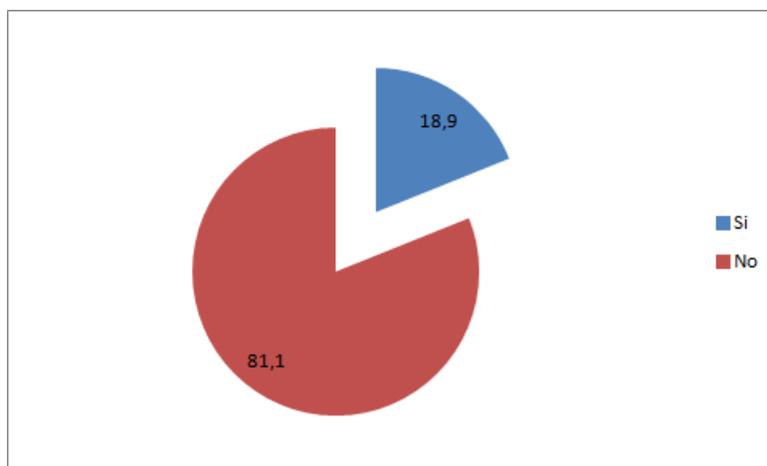
El otro 56,3% de la muestra (105 empresas), indica no conocer el Concepto de Competencia Laboral, donde 29 empresas equivalentes al 14,8% dicen no haber escuchado antes sobre este concepto, y 76 empresas que representan al 38,8% indican no saber lo que realmente significa este concepto (ver Gráfico N°19).

Esta pregunta, además de sólo consultar si conocía o no el concepto, solicita definirlo brevemente, y en general, todas las empresas que declararon conocer el concepto (46,4%), concuerdan con la definición, la cual se puede sintetizar en "conocimientos, destrezas y habilidades que debe poseer un trabajador para desarrollar efectivamente una labor".

### M. Certificación de Competencias Laborales

**Gráfico N° 20, de la Tabla N° 20**

¿Ud. tiene conocimiento que en Chile existe una Ley, N°20.267, que crea el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales y perfecciona el Estatuto de Capacitación y Empleo?

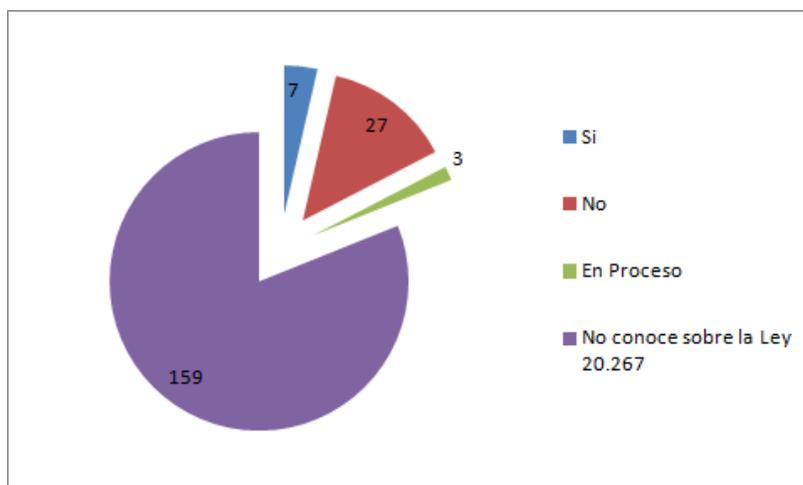


Elaboración propia, en base a encuestas realizadas

Al observar el Gráfico N°20, se puede indicar que 37 empresas de las 196 dice que sí tiene conocimiento de que en Chile existe la Ley 20.267, en cambio 159 empresas (más del 80%) no tienen conocimiento de esta Ley.

### Gráfico N° 21, de la Tabla N° 21

La empresa a la cual pertenece posee alguna Certificación de Competencia Laboral.



Elaboración propia, en base a encuestas realizadas

Según el Gráfico N° 21, de estas 37 empresas que declara conocer sobre la Ley 20.267, 7 empresas poseen algún trabajador con certificación laboral, otras 27 empresas no poseen trabajadores certificados, pero 3 empresas indican que se encuentran en proceso de certificación las competencias laborales de sus trabajadores.

#### **¿Qué hace diferentes a las empresas que si tienen alguna certificación de competencia laboral con aquellas que no la tienen?**

Para responder a esta interrogante se procedió a realizar un Análisis de Cluster en el programa Estadístico SPSS, análisis que arrojó el resultado que se ve en la Tabla N° 22 (ver anexo 2).

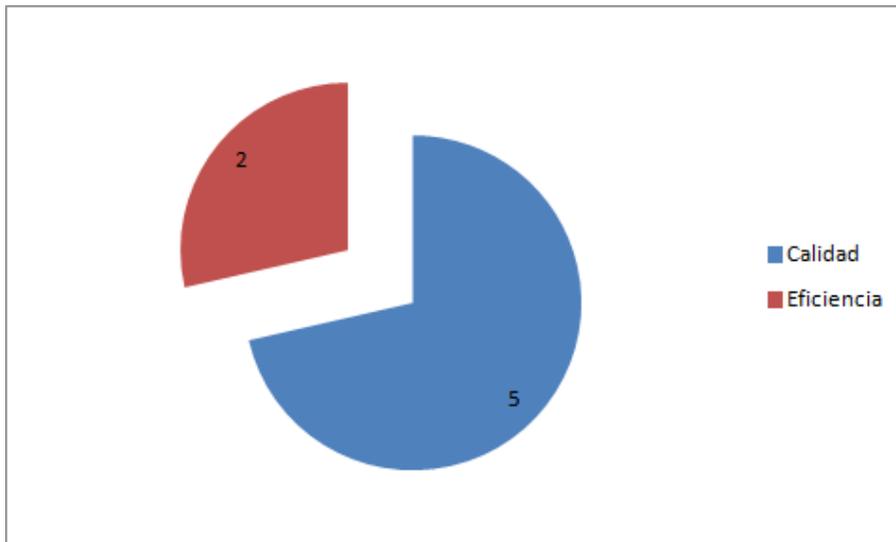
Según la Tabla antes mencionada, puede determinar que en el conglomerado 3 se agrupan las empresas que tienen alguna certificación de competencia laboral, donde se pueden mencionar las siguientes características:

- Se trata de empresas Medianas
- Poseen un sistema de gestión de calidad implementado, específicamente ISO 9001
- Declaran conocer tanto el concepto de Gestión por Competencia, Competencia Laboral y la Ley 20.267
- El Nivel educacional de sus trabajadores es principalmente Educación Superior

- Están dispuestos a destinar recursos para seguir implementando este proceso
- Capacitan y evalúan, al menos una vez al año, al personal

**Gráfico N° 22, de la Tabla N° 23**

Qué tipo de ventajas ha obtenido por el hecho de tener trabajadores Certificados.

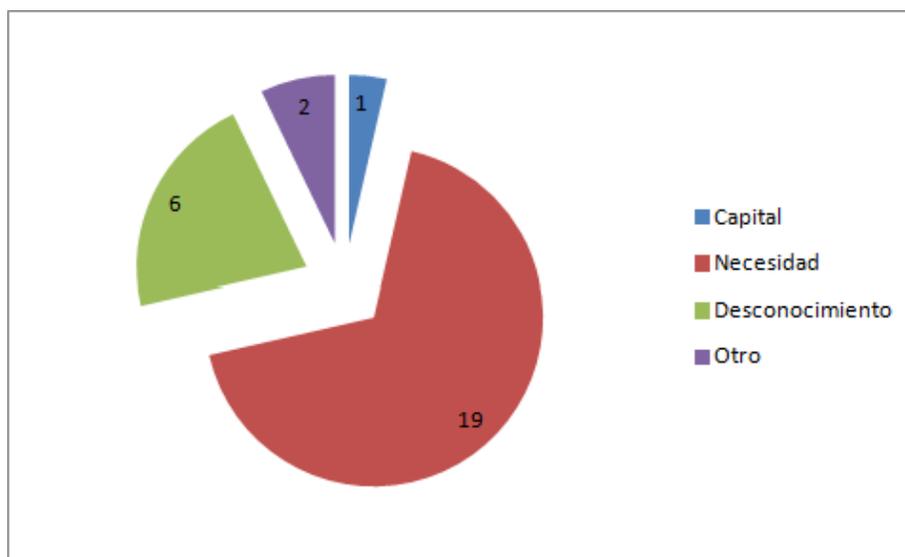


Elaboración propia, en base a encuestas realizadas

Al observar el Gráfico N° 22, de las 7 empresas que posee alguna Certificación Laboral, 5 empresas declaran que las principales ventajas o beneficios obtenidos por la empresa son en materia de calidad y las otras 2 empresas indican que son en materia de eficiencia en las labores y en los procesos de producción. En el ámbito que sea, queda de manifiesto que al contar con una Competencia Laboral Certificada, los beneficios no son sólo para el trabajador, si no que la empresa también se ve beneficiada.

**Gráfico N° 23, de la Tabla N° 24**

Motivos por los cuales no cuentan con certificación de competencias



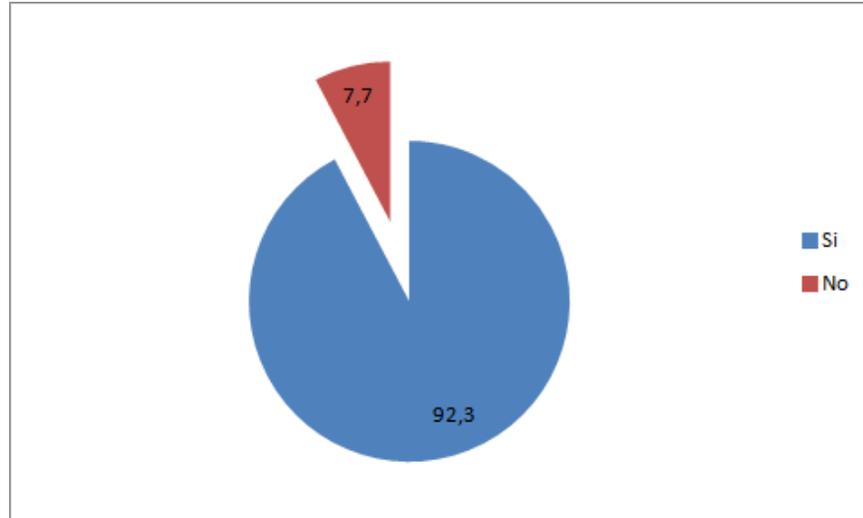
Elaboración propia, en base a encuestas realizadas

Según el Gráfico N°23, de las 27 empresas que dicen tener conocimiento sobre la Ley 20.267 pero que declaran que no tiene certificaciones laborales dentro de su empresa, 18 indican como motivo principal que no es necesario aún para la empresa, 6 dicen que es sólo por desconocimiento, 1 empresa indica que es por falta de recursos y 2 declaran que es por algún otro motivo.

Sólo 3 empresas del total de la muestra indican que alguna certificación de competencia laboral está en proceso aún, por lo que no pueden indicar que tipo de beneficio podría verse reflejado en la empresa.

**Gráfico N° 24, de la Tabla N° 25**

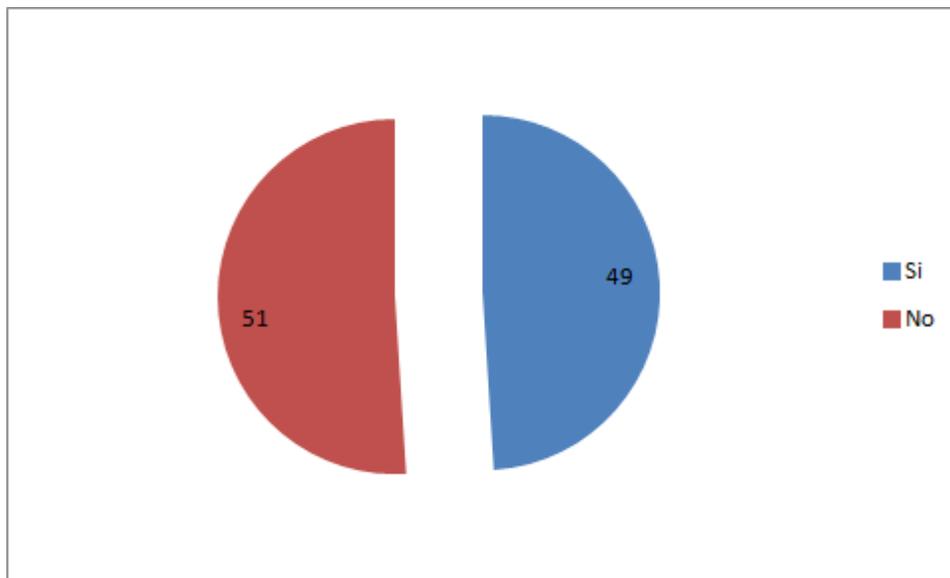
¿Le gustaría recibir más información de cómo obtener la Certificación de Competencia Laboral?



Elaboración propia, en base a encuestas realizadas

**Gráfico N° 25, de la Tabla N° 26**

¿Está dispuesto a destinar recursos para realizar Certificaciones de Competencias Laborales de sus trabajadores?



Elaboración propia, en base a encuestas realizadas

Más del 90% de las empresas encuestadas está interesada en recibir más información sobre la certificación de competencias laborales (ver Gráfico N° 24), pero sólo el 49% estaría dispuesta a destinar dinero para el proceso de certificar competencias en su empresa (Ver Gráfico N° 25). Se puede concluir que el estar dispuesto a destinar recursos a la Certificación de Competencias Laborales, implica estar interesado en el proceso y en recibir información adicional.

**Tabla N°27**  
**Resumen de principales resultados de la investigación.**

<b>Pregunta</b>	<b>Resultado</b>
Tipo de Empresa	Micro Empresa 0%
	Pequeña Empresa 74% (145 empresas)
	Mediana Empresa 26% (51 empresas)
Sistema de Calidad implementado	Si 46,9% (92 empresas) ISO 9001, NCHC 2728, HACCP
	No 53,1% (104 empresas)
Nivel Educacional de Trabajadores	Básica 1,5% (3 empresas)
	Media 46,4% (91 empresas)
	Superior 45,9% (90 empresas)
	Cursos de Capacitación 4,6% (9 empresas)
Calificación de personal considerada importante al momento de contratar	Básica 27% (53 empresas)
	Técnico Profesional 45,4% (89 empresas)
	Universitarias 11,2% (22 empresas)
	Cursos Formales 2,6% (5 empresas)
	Formación Laboral 13,8% (27 empresas)
Existe un Manual de Cargo	Si 39,8% (78 empresas)
	No 60,2% (118 empresas)
Trabajadores tienen definidas las tareas en base a sus capacidades y conocimientos	Si 82,7% (162 empresas)
	Regularmente 13,8% (27 empresas)
	No 3,6% (7 empresas)
Se realiza Evaluación de personal y con qué periodicidad	Semestral 6,6% (13 empresas)
	Trimestral 3,6% (7 empresas)
	Anual 46,9% (92 empresas)
	No se realiza 42,9% (84 empresas)

Se realiza Capacitación al personal y con qué periodicidad	Anual 46,4% (91 empresas)
	2 veces al año 10,2% (20 empresas)
	3 veces al año o más 3,6% (7 empresas)
	No se realiza 39,8 (78 empresas)
Rotación promedio del personal	8,41%
Conoce sobre el concepto de Gestión por Competencia	Si 41,8% (82 empresas)
	No, no he escuchado nunca sobre el concepto 19,4% (38 empresas)
	No, no sabe lo que significa realmente 38,8% (76 empresas)
Conoce sobre el concepto de Competencia Laboral y ha identificado alguna en su empresa	Si, si he identificado 19,9% (39 empresas)
	Si, no he identificado 26,5% (52 empresas)
	No, no he escuchado nunca sobre el concepto 14,8% (29 empresas)
	No, no sabe lo que significa realmente 38,8% (76 empresas)
Tiene conocimiento sobre la existencia de la Ley 20.267	Si 18,9% (37 empresas)
	No 81,1% (159 empresas)
La empresa posee alguna Certificación de Competencia Laboral (en base a pregunta anterior)	Si 3,6% (7 empresas)
	No 13,8% (27 empresas)
	En proceso 1,5% (3 empresas)
Le gustaría recibir más información	Si 92,3% (181 empresas)
	No 7,7% (15 empresas)
Esta dispuesto a destinar dinero para este proceso	Si 49% (96 empresas)
	No 51% (100 empresas)

Elaboración propia, en base a resultados obtenidos.

**Tabla N° 28**

Comparación 2014 v/s 2004

<b>Pregunta realizada</b>	<b>Opciones respuesta</b>	<b>Res.% 2015</b>	<b>Empresas 2015</b>	<b>Res.% 2004</b>	<b>Empresas 2004</b>
Clasificación de la empresa según sus ventas anuales	De 1 a 2,400 UF	0%	0	0%	0
	De 2,401 a 25,000 UF	74%	145	53,10%	26
	De 25,001 a 100.000 UF	26%	51	46,90%	23
Nivel Educativo de Trabajadores	Básica	1,50%	3	8%	4
	Media	46,40%	91	65%	32
	Superior	45,90%	90	22%	11
	Cursos de Capacitación	4,60%	9	5%	2
Sistema de Calidad Implementado	Si	46,90%	92	34,70%	17
	No	53,10%	104	65,30%	32
Calificación de personal considerada importante al momento de contratar	Básica –Media	27%	53	48,50%	24
	Técnico Profesional	45,40%	89	42,10%	21
	Universitarias	11,20%	22	3,22%	1
	Cursos Formales	2,60%	5	6,18%	3
	Formación Laboral	13,80%	27	61,80%	
Existe Manual de descripción de Cargo	Si	39,80%	78	38,80%	19
	No	60,20%	118	61,20%	30
Trabajadores tienen definidas las tareas en base a sus capacidades y conocimientos	Si	82,70%	162	61,20%	30
	Regularmente	13,80%	27	36,70%	18
	No	3,60%	7	2%	1
Se realiza Evaluación de personal	Sí se realiza	57,10%	112	55,10%	27
	No se realiza	42,90%	84	44,90%	22
Se realiza Capacitación al personal	Sí se realiza	60,20%	118	67,30%	33
	No se realiza	39,80%	78	32,70%	16
Rotación Promedio del Personal		8,41%		9,04%	
Conoce sobre el concepto de Gestión por Competencia	Si	41,80%	82	36,70%	18
	No	58,20%	114	63,3%	31
Conoce sobre el concepto de Competencia Laboral	Si	46,40%	91	40,80%	20
	No	53,60%	105	59,20%	29

Tiene conocimiento sobre la existencia de la Ley 20.267	Si	18,90%	37	22,40%	11
	No	81,10%	159	77,60%	38
La empresa posee alguna certificación de Competencia Laboral	Si	3,60%	7	0	0
	No	13,80%	27	100%	49
	En proceso	1,50%	3	0	0
Le gustaría recibir más información sobre la Certificación de Competencias Laborales	Si	92,30%	181	91,80%	45
	No	7,70%	15	8,20%	4
Está dispuesto a destinar dinero para este proceso de Certificación de Competencias Laborales	Si	49%	96	46,90%	23
	No	51%	100	53,10%	26

Elaboración propia, en base a resultados obtenidos.

**N. Correlaciones**

**Tabla N° 29**  
**Correlaciones**

		Competencia Laboral
Tipo de Empresa	Corr. de Pearson	,194**
	Sig.	0,006
Número de Trabajadores	Corr. de Pearson	,179*
	Sig.	0,012
Certificación	Corr. de Pearson	,211**
	Sig.	0,003
Promedio de Edad	Corr. de Pearson	-0,115
	Sig.	0,110
Estudios Importantes al contratar	Corr. de Pearson	0,014
	Sig.	0,845
Calificación del Personal	Corr. de Pearson	0,119
	Sig.	0,097
Descripción de Cargo	Corr. de Pearson	,414**
	Sig.	0,000
Tareas Definidas correctamente	Corr. de Pearson	,274**
	Sig.	0,000
Evaluación del Personal	Corr. de Pearson	,227**
	Sig.	0,001
Capacitación del Personal	Corr. de Pearson	,381**
	Sig.	0,000
Rotación	Corr. de Pearson	-,175*
	Sig.	0,019
Gestión por Competencias	Corr. de Pearson	,504**
	Sig.	0,000
Ley 20.267	Corr. de Pearson	,492**
	Sig.	0,000
Recibir información	Corr. de Pearson	-0,117
	Sig.	0,103
Destinar Dinero	Corr. de Pearson	,275**
	Sig.	0,000

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

\* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Al realizar un análisis de Correlaciones en sistema SPSS, y al observar la Tabla N° 29, se puede indicar que:

- El tamaño de la empresa y el número de trabajadores que tiene la empresa, tienen una correlación estadísticamente significativa baja de 0,194 y 0,179 respectivamente, con Competencia Laboral.
- El que la empresa cuente con algún sistema de Gestión de Calidad implementado, se correlaciona estadísticamente y en forma significativa (Correlación de 0,211) con el conocimiento que las empresas tienen sobre competencias laborales.
- Las Variables Descripciones de Cargo y Tareas bien definidas tienen una correlación estadísticamente significativa de 0,414 y 0,274 respectivamente con el conocimiento sobre competencias laborales que tienen las empresas, porque al contar con personal calificado y con funciones acordes a sus capacidades, implica conocer y aplicar lo que es el concepto de Competencia Laboral.
- La Evaluación del personal y la Capacitación de éste, se correlacionan estadísticamente y de forma significativa (0,227 y 0,381 respectivamente) con el conocimiento sobre competencia laboral, esto se refleja al determinar si el personal está capacitado o si requiere de esta herramienta para desarrollar en forma optima sus labores.
- Así también, conocer sobre el concepto de Gestión por Competencia y sobre la Ley 20.267, tienen una correlación estadísticamente significativa considerable de 0,504 y 0,492 respectivamente, con el conocimiento sobre competencias laborales que tienen las empresas.
- Que la empresa esté dispuesta a destinar recursos para implementar el proceso de certificación de competencias laborales en su organización, se correlaciona significativamente con el conocimiento que tengan sobre competencias laborales. Esto es posible observarlo en la Tabla N° 29 (anexo 2), donde la correlación entre estas dos variables es de un 0,275.
- La variable dependiente se correlaciona estadísticamente y de forma significativa pero de manera negativa con el índice de Rotación (correlación de un -0,175), lo que puede deberse a que si en la empresa este índice es muy alto, no se van a interesar en capacitar y certificar a un trabajador, porque no tendrán la certeza de que este trabajador continuara trabajando en la empresa.

## VII. CONCLUSIONES

De acuerdo a los datos obtenidos a través de encuesta aplicada a las pequeñas y medianas empresas en la provincia de Concepción, se pudo determinar lo siguiente:

El avance de la Certificación de Competencias Laborales en el país, específicamente en la provincia de Concepción, se puede calificar como un crecimiento “evolutivo”. En efecto, si se comparan las mediciones realizadas por Galleguillos y Urra el año 2004, con el presente estudio del año 2014, se concluye que el grado de avance ha sido gradual.

Por ejemplo, si antes existía desconocimiento y confusión con el concepto de “competencias” (en el estudio del 2004, sólo el 41% decía conocer el concepto) él que, además, se confundía y relacionaba sólo con la idea de competencia con las empresas rivales y no con las actitudes laborales de las personas, en la actualidad un 43,7% dice conocer de que se tratan las competencia laborales y, además, al solicitar que las definieran lo hicieron correctamente.

Respecto de PyMes que cuentan con un Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001, NChC 2728, HACCP, etc.), desde el 2004 a la fecha se ha avanzado un 12,2% (de un 34,7% a un 46,9%).

En relación a la importancia que el empresario entrega a los estudios que debe tener un trabajador para ser contratado, en el 2004 un 65% consideraba importante tener enseñanza media, y un 29% educación superior, actualmente un 45,9% privilegia los estudios superiores y sólo el 46,4% considera importante tener sólo enseñanza media concluida. Lo anterior indica que las empresas prefieren trabajadores con un grado de calificación mayor a la requerida hace 10 años.

En relación a la edad promedio de los trabajadores actualmente el 87% de las empresas encuestadas, indica poseer trabajadores entre 26 y 45 años, en este punto se ha producido un aumento de un 8% porque en el año 2004 este porcentaje alcanzaba un 79%.

Los resultados del estudio indican además, que en el año 2004 un 39% de las empresas tenía Manuales de Descripción de Cargos, lo que en la actualidad aumento a 39,8%. Respecto de la Evaluación de Personal, el porcentaje ha aumentado de 55,1% a un 57,1%. Lo anterior indica que en un gran porcentaje de PyMes no existe un documento formal que detalle las funciones que el trabajador debe desempeñar ya que no poseen Manual de

Descripción de Cargos, sin embargo, en el 82,7% de las empresas las tareas se encuentran definidas de acuerdo a las capacidades de cada trabajador.

El primer objetivo específico era conocer el nivel de formalización e institucionalización del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales a nivel nacional y en la provincia de Concepción, en relación a esto, se puede apreciar un considerable avance, porque actualmente a nivel país se cuenta con 31 Centros de evaluación y Certificación de Competencias, con 2.734 perfiles vigentes, correspondientes a 18 sectores económicos diferentes, con presencia en 8 regiones y con 35.080 trabajadores certificados al año 2010 de los cuales 2.334 corresponden a la región del Bio Bio, la cual posee actualmente dos centros de Evaluación y Certificación, aunque el uso de estos centros por parte de las PyMes es insuficiente. De lo anterior es posible deducir que este instrumento es utilizado sólo por grandes empresas por la facilidad que les entrega la utilización de Franquicia Tributaria que absorbe el 100% del costo de esta certificación.

Respecto del grado de conocimiento de la existencia de Procesos de Certificación de Competencias Laborales en Chile, desde el 2004 a la fecha ha disminuido el número de empresas que declaran tener conocimiento en un 4,4% lo que evidencia la falta de comunicación de esta política pública tanto hacia las PyMes como hacia los trabajadores, considerando además, que el número de empresas encuestadas en esa oportunidad era muy inferior al considerado en esta investigación. A pesar de lo anterior el 92,3% de las empresas indica estar interesados en recibir información acerca de este proceso, lo que se traduce en un aumento desde el 2004 (91,8%) a la fecha en un 0,5%, con lo que se responde nuestro segundo objetivo específico que buscaba conocer el nivel de conocimiento acerca del proceso de Certificación de Competencias.

Sin embargo, las empresas que afirman conocer las ventajas de certificar las competencias de sus trabajadores en su gran mayoría no lo han implementado, sólo un 3,7% la posee y un 1,5% se encuentra en proceso, cifra que continúa siendo insuficiente para las PyMes de la provincia, lo que responde a nuestro tercer objetivo específico que buscaba saber si las empresas han invertido en la certificación de sus trabajadores.

No se confirma plenamente el cuarto objetivo específico de este estudio que se relaciona con la capacitación de trabajadores, porque se pudo identificar que el nivel de capacitación de los trabajadores se ha mantenido estacionario en torno al 60%, aunque tal mantención demuestra en cierta forma, que un número relevante de empresas han asumido y

comprenden la importancia de invertir en esta materia y que valoran contar con empleados competentes. Evidenciando así, que la capacitación ha pasado a ser algo conocido, asumido y necesario para elevar la empleabilidad y movilidad de los trabajadores. Incluso en algunas empresas se creó un departamento o área encargada de capacitaciones y las necesidades se evalúan año a año, considerando los cambios tecnológicos y económicos de la empresa.

En relación al quinto objetivo específico, relacionado con la necesidad de acciones de capacitación en cuanto a la Certificación de Competencias Laborales en la provincia de Concepción dirigida a las empresas de menor tamaño, a las PyMes, dicho programa debiese contener líneas de información sobre qué es y los beneficios de desarrollar y certificar las competencias de los trabajadores, las ventajas que ello conlleva para la empresa en cuanto a elevar su productividad y competitividad. Los trabajadores informados y motivados en invertir en sí mismos al certificar sus competencias y/o a capacitarse para cerrar las brechas existentes y alcanzar el reconocimiento formal, certificando sus saberes, darían contenido y vida a una capacitación continua.

Es el Gobierno el encargado de hacer mayor difusión, para lo cual se pueden gestionar reuniones con empresas por rubros, dándoles a conocer y capacitándolos en el proceso de certificación de competencias. Además, como Sence maneja parte de este proceso, en las actividades que este Servicio realiza se puede considerar este tema, de manera de explicárselos a las empresas y motivarlos así, para que se atrevan y certifiquen a sus trabajadores.

Las empresas que certifiquen pueden recibir algún premio o incentivo, por ejemplo, el reconocimiento que se hace con las empresas que implementan responsabilidad social empresarial.

La incidencia en el modelamiento de la planificación empresarial en el área de los recursos humanos de una política como la propuesta sería de alto impacto, como se mencionaba, para la empresa en cuanto a elevar su productividad y competitividad.

Por último, la investigación realizada ha permitido conocer y profundizar un conjunto amplio de conceptos relacionados con las competencias laborales lo que ha contribuido a enriquecer el vocabulario de los recursos humanos y de la capacitación.

En resumen, se puede concluir que la brecha desde la medición anterior en el año 2004 se ha acortado, pero aún está lejos de alcanzar el nivel necesario para que las PyMes se desarrollen, promuevan y apoyen las competencias laborales, como lo hace la gran empresa.

## VIII. RECOMENDACIONES

Teniendo presente los resultados, conclusiones y teoría tenida a la vista durante el proceso de investigación se podría recomendar lo siguiente:

- a) **Aspecto COMUNICACIONAL.** Considerando el grado de formalización e institucionalización del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, y la repercusión de la Certificación de Competencias Laborales en la provincia de Concepción y su incidencia en el modelamiento de políticas empresariales en el área de los recursos humanos para las PyMes, se recomienda diseñar una campaña comunicacional permanente y sostenida en el tiempo sobre la necesidad para los trabajadores de certificar sus competencias laborales independientemente de la forma en que estas fueron adquiridas. Y, para la empresa sobre la conveniencia de participar activamente en dichos procesos para contar con capital humano competente, motivado y productivo.
  
- b) **Aspecto de OPORTUNIDADES.** Ampliar los perfiles ocupacionales acreditados y los centros de evaluación y certificación de competencias laborales en la provincia de Concepción y región del Biobío.
  
- c) **Aspecto de FINANCIAMIENTO.** Diseñar y promover políticas públicas que contribuyan a la participación y financiamiento del proceso de certificación de competencias. Puede ser mediante becas para cerrar las brechas de conocimientos mediante la capacitación y, o bonos que cubran el valor del evento de la certificación en los centros de evaluación y certificación de competencias laborales.
  
- d) **Aspecto de CAPACITACIÓN.** Implementación de una política pública propuesta como acción de capacitación en cuanto a la Certificación de Competencias Laborales en las PyMes de la provincia de Concepción, la cual podría ser de carácter nacional a través del Ministerio del Trabajo o a nivel regional con diseño y recursos del gobierno regional, GORE.

## IX. BIBLIOGRAFÍA

- Camejo, A. (2008). El Modelo de gestión por competencias y la evaluación del desempeño en la gerencia de los recursos humano, Revista Interdisciplinar N° 8, pp. 106.
- Cuesta, A. (2000): “Learning Organization: la organización que aprende?”. Ponencia. Forum Ramal de Ciencia y Técnica del Ministerio de Educación Superior 2000. La Habana.
- Corominas, E. (2001). Competencias genéricas en la formación universitaria, N° 325. Madrid, pp. 299-321.
- Chile Valora, [www.chilevalora.cl](http://www.chilevalora.cl)
- Cojulún, M. (2011). Competencias Laborales como base para la Selección de personal. Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades, Quetzaltenango, Guatemala.
- Encuesta A Pymes del gran Concepción sobre Certificación de Competencia Laboral.
- Diario Oficial (2008, Junio 25). Anteproyecto de Ley N° 20.267. [www.bcn.cl](http://www.bcn.cl)
- Dalziel, M., Cubeiro, & Fernández, G. (1996). Las competencias: clave para una gestión integrada de los recursos humanos. España. Ediciones Deusto.
- [www.economia.gob-cl](http://www.economia.gob-cl) Ley N°20.416 Sobre las Empresas de Menor Tamaño.
- Ernst & Young (1998). Innovación en la gestión empresarial. Fascículo N° 6. Gestión por competencia, Cuadernos Cinco Días, Madrid.
- Escobar, M. (2005). Las Competencias Laborales: ¿La estrategia laboral para la competitividad de las organizaciones? Universidad Icesi, 96, pp. 31-55. Un marco de cualificaciones para la capacitación y la certificación de competencias laborales en Chile. (2013, diciembre). Calidad en la Educación, 39, pp. 238-269.
- Fundación Chile, [www.fundacionchile.cl](http://www.fundacionchile.cl)
- Galleguillos, L., Urra, A. (2004). Certificación de Competencias Laborales en las Pymes de la zona de Concepción, Chile. Departamento de Ingeniería Industrial,

Facultad de Ingeniería, Universidad del Biobío, Chile.

- Ghersi, E., Aguirre, M. (2010). Formación y evaluación por competencias del Egresado Contador Público de UCES (primera etapa: perspectiva docente), Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales (UCES), Buenos Aires, Argentina.
- González, A., González, C. (2013). Modelo de Evaluación y Certificación de competencias del taller integrado de tecnología y procesos: Experiencia piloto en la formación por competencia en ingeniería en construcción UCN. Revista de la Construcción, vol. 12, n° 1, pp. 53-61.
- Levine, D. (1995) Reinventing the workplace. Washington, The Brookings Institution.
- Mota, A., De Ibarrola, M. (2012). La Competencias como referentes curriculares: el proceso de traducción de lo laboral a la formación en las Universidades Tecnológicas. Revista de la Educación Superior, vol. XLI, n°164, pp. 35-55.
- Organización Internacional del Trabajo: Estudio, libro la situación de la Micro y Pequeña Empresa en Chile, OIT – SERCOTEC Chile.
- Oyarzun, O., Méndez, P. (2001). Proyectos de Evaluación de Competencias Laborales. Revista Semestral Pharos, vol.8, n° 2.
- Rahman, M.; Vahter, M.; Wahed, MA.; Sohel, N.; Yunus, M; Streatfield, PK. et al. 2006. Prevalence of arsenic exposure and skin lesions. A population based survey in Matlab, Bangladesh. J Epidemiol Community Health 60(3):242–248.
- Uribe, A., Aristizabal, A., Barona, A., López, C. (2009). Competencias laborales del psicólogo javeriano en diferentes áreas aplicativas: Clínica, educativa, social y organizacional. Psicología desde el Caribe, núm. 23, enero-julio, 2009, pp. 21-45, Universidad del Norte, Colombia.
- Spencer y Spencer (1993). Competencia en el trabajo, el modelo de evaluación superior. John Wiley & San, Inc, Nueva York, Estados Unidos.
- Sandoval, F., Montaña, N., Miguel, V., Ramos, E. (2012). Gestión de perfiles de

cargos laborales basados en competencias. *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 17, N° 60, pp. 660-675.

- Vargas, F., Casanova, F., y Montanaro, F. (2001). *El enfoque de competencia laboral: manual de formación*. CINTERFOR/OIT. Montevideo, Uruguay.

## X. ANEXOS

### ANEXO 1. ENCUESTA: A PyMes DEL GRAN CONCEPCIÓN SOBRE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

ENCUESTA A PYMES DEL GRAN CONCEPCIÓN SOBRE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL



Solicitamos responder las siguientes preguntas, marcando con una x la alternativa que más represente la realidad de su empresa.

#### I. Organización

1.- Para poder clasificar su empresa de acuerdo a la Ley N°20.416, sobre empresas de menor tamaño, sus ingresos por ventas o servicios anuales, en Unidades de Fomento (UF), se encuentra dentro del siguiente rango:

De 1 hasta 2.400 UF	Micro Empresa	
De 2.401 a 25.000 UF	Pequeña Empresa	
De 25.001 a 100.000 UF	Mediana Empresa	

2.- ¿Cuál es el número de trabajadores que posee la empresa?

3.- ¿Tiene implementado un Sistema de Gestión de la Calidad? (Entendido como un conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre sí, para hacer cumplir los requisitos de calidad que una empresa requiere para satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes a través de una mejora continua, de una manera ordenada y sistemática)

Sí		No	
----	--	----	--

¿Cuál o cómo?	
¿Por qué?	

#### II. Recursos humanos

1.- El rango promedio de la edad de sus trabajadores se encuentra entre:

18 a 25 años.		26 a 35 años	
36 a 45 años		46 a 55 años	
56 años o más			

ENCUESTA A PYMES DEL GRAN CONCEPCIÓN SOBRE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL



2.- Al momento de reclutar personal, qué estudios previos usted considera importantes.

Educación básica		Educación media	
Educación superior		Cursos de Capacitación	
Ninguno			

3.- El nivel de calificación del personal de la Empresa en cantidad de trabajadores es:

Estudios tradicionales (básica, media)	
Estudios técnico profesional	
Estudios Universitarios	
Ha recibido cursos formales	
Se formó en el trabajo	

4.- Su empresa posee manuales de descripción de cargos.

Sí		No	
----	--	----	--

5.- Los trabajadores de su Empresa tienen definidas las tareas de acuerdo a sus capacidades y conocimientos.

Sí		Regularmente		No	
----	--	--------------	--	----	--

6.- Dentro de su empresa se realiza evaluación de personal.

Sí		¿Cada cuánto tiempo?	
No		¿Por qué no?	

7.- Su empresa capacita a los trabajadores.

Sí		¿Cada cuánto tiempo?	
No		¿Por qué no?	

8.- La rotación promedio del personal es aproximadamente (%): \_\_\_\_\_%

ENCUESTA A PYMES DEL GRAN CONCEPCIÓN SOBRE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL



**III. Gestión por Competencia y Competencia Laboral**

1.- Ud. Conoce el concepto de Gestión por Competencia.

Sí		No	
----	--	----	--

De qué forma lo aplica en su empresa

---

**En caso de No**

Nunca ha escuchado el concepto Gestión por Competencia	
No sabe lo que realmente significa	

2.- Ud. Conoce el concepto de Competencia laboral

Sí		No	
----	--	----	--

**En caso de Sí**

Defínalo brevemente

---

Ud. Dentro de su Empresa, ha identificado las competencias laborales de sus trabajadores.

Sí		¿Cómo?	
No			

**En caso de No**

Nunca ha escuchado el concepto Competencia Laboral	
No sabe lo que realmente significa	

3.- Ud. Tiene conocimiento que en Chile existe una Ley, N°20.267, que crea el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales y perfecciona el Estatuto de Capacitación y Empleo?

Sí		No	
----	--	----	--

ENCUESTA A PYMES DEL GRAN CONCEPCIÓN SOBRE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL



Si su respuesta es positiva continúe, en caso contrario siga con la pregunta 4

La empresa a la cual pertenece posee alguna Certificación de Competencia Laboral.

Sí		No		Está en proceso	
----	--	----	--	-----------------	--

En caso de Sí.

Qué tipo de ventajas ha obtenido por el hecho de tener trabajadores Certificados.

Mejor calidad de los productos		Mayor participación en el mercado	
Mayor eficiencia en la producción		Mayor demanda de sus productos o servicio	
Nuevos proveedores		Otro	

En caso de No

Por qué motivo no tiene trabajadores con Certificación de Competencias Laborales.

No posee el capital suficiente		No lo considera necesario aún	
No lo demanda el mercado		Desconoce el tema	
Otro			

4.- Le gustaría recibir más información de cómo obtener la Certificación de Competencia Laboral.

Sí		No	
----	--	----	--

5.- Está dispuesto a destinar recursos para realizar Certificaciones de Competencias Laborales de sus trabajadores.

Sí		¿Cuánto?		No	
----	--	----------	--	----	--

## ANEXO 2. TABLAS DE RESULTADOS

**Tabla N° 2**

Tipo de Empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Micro	,0	,0	,0	,0
	Pequeña	145	74,0	74,0	74,0
	Mediana	51	26,0	26,0	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Elaboración sistema SPSS, en base a encuestas realizadas

**Tabla N° 3**

Promedio de Número de Trabajadores

N	Válidos	196
	Perdidos	0
Media		24,93
Mínimo		3
Máximo		104

Elaboración sistema SPSS, en base a encuestas realizadas

**Tabla N° 4**

En qué rango se encuentra el n° de trabajadores en su empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0-25	128	65,3	65,3	65,3
	26-50	45	23,0	23,0	88,3
	51-75	20	10,2	10,2	98,5
	76-100	2	1,0	1,0	99,5
	+ de 101	1	,5	,5	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Elaboración sistema SPSS, en base a encuestas realizadas

**Tabla N° 5**

¿Tiene implementado un Sistema de Gestión de la Calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	92	46,9	46,9	46,9
	No	104	53,1	53,1	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Elaboración sistema SPSS, en base a encuestas realizadas

**Tabla N° 6**

¿Qué tipo de Sistema de Gestión de Calidad tiene implementado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ISO 9001	48	24,5	24,5	24,5
	NChC 2728	21	10,7	10,7	35,2
	HACCP	13	6,6	6,6	41,8
	Otra	10	5,1	5,1	46,9
	Ninguna	104	53,1	53,1	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Elaboración sistema SPSS, en base a encuestas realizadas

**Tabla N° 7**

El rango promedio de la edad de sus trabajadores se encuentra entre:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	18-25	10	5,1	5,1	5,1
	26-35	66	33,7	33,7	38,8
	36-45	98	50,0	50,0	88,8
	46-55	22	11,2	11,2	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Elaboración sistema SPSS, en base a encuestas realizadas

**Tabla N° 8**

Al momento de reclutar personal, qué estudios previos usted considera importantes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Básica	3	1,5	1,5	1,5
	Media	91	46,4	46,4	48,0
	Superior	90	45,9	45,9	93,9
	Cursos Capacitación	9	4,6	4,6	98,5
	Otro	3	1,5	1,5	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Elaboración sistema SPSS, en base a encuestas realizadas

**Tabla N° 9**

El nivel de calificación del personal de la Empresa en cantidad de trabajadores es:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Básica y Media	53	27,0	27,0	27,0
	Técnico Profesional	89	45,4	45,4	72,4
	Universitaria	22	11,2	11,2	83,7
	Cursos Formales	5	2,6	2,6	86,2
	Formación Laboral	27	13,8	13,8	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Elaboración sistema SPSS, en base a encuestas realizadas

**Tabla N° 10**

Su empresa posee manuales de descripción de cargos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	78	39,8	39,8	39,8
	No	118	60,2	60,2	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Elaboración sistema SPSS, en base a encuestas realizadas

**Tabla N° 11**

Los trabajadores de su Empresa tienen definidas las tareas de acuerdo a sus capacidades y conocimientos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si		82,7	82,7	82,7
	Regularmente	27	13,8	13,8	96,4
	No	7	3,6	3,6	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Elaboración sistema SPSS, en base a encuestas realizadas

**Tabla N° 12**

Dentro de su empresa se realiza evaluación de personal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	112	57,1	57,1	57,1
	No	84	42,9	42,9	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Elaboración sistema SPSS, en base a encuestas realizadas

**Tabla N° 13**

¿Con que periodicidad se realiza?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No se realiza	84	42,9	42,9	42,9
	Semestral	13	6,6	6,6	49,5
	Trimestral	7	3,6	3,6	53,1
	Anual	92	46,9	46,9	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Elaboración sistema SPSS, en base a encuestas realizadas

**Tabla N° 14**

Su empresa capacita a los trabajadores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	118	60,2	60,2	60,2
	No	78	39,8	39,8	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Elaboración sistema SPSS, en base a encuestas realizadas

**Tabla N° 15**

¿Con que periodicidad capacita a trabajadores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1 al año	91	46,4	46,4	46,4
	2 al año	20	10,2	10,2	56,6
	3 o más	7	3,6	3,6	60,2
	No se realizan	78	39,8	39,8	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Elaboración sistema SPSS, en base a encuestas realizadas

**Tabla N° 16**

Rotación Promedio

N	Válidos	179
	Perdidos	17
Media		8,41
Mínimo		0
Máximo		60

Elaboración sistema SPSS, en base a encuestas realizadas

**Tabla N° 17**

Entre que rango se encuentra el índice de rotación en su empresa:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0-20	168	93,9	93,9	93,9
	21-40	8	4,5	4,5	98,4
	41-60	3	1,6	1,6	100,0
	Perdidos Sistema	17	8,7		
	Total	196	100,0	100,0	

Elaboración sistema SPSS, en base a encuestas realizadas

**Tabla N° 18**

¿Usted conoce el concepto de Gestión por Competencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	82	41,8	41,8	41,8
	No, no he escuchado	38	19,4	19,4	61,2
	No, no sabe lo que significa	76	38,8	38,8	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Elaboración sistema SPSS, en base a encuestas realizadas

**Tabla N° 19**

¿Usted conoce el concepto de Competencia Laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí, he identificado	39	19,9	19,9	19,9
	Sí, no he identificado	52	26,5	26,5	46,4
	No, no he escuchado	29	14,8	14,8	61,2
	No, no sabe lo que significa	76	38,8	38,8	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Elaboración sistema SPSS, en base a encuestas realizadas

**Tabla N° 20**

¿Ud. tiene conocimiento que en Chile existe una Ley N°20.267, que crea el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales y perfecciona el Estatuto de Capacitación y Empleo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	37	18,9	18,9	18,9
	No	159	81,1	81,1	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Elaboración sistema SPSS, en base a encuestas realizadas

**Tabla N° 21**

La empresa a la Cual pertenece posee alguna Certificación de Competencia Laboral.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	7	3,6	18,9	18,9
	No	27	13,8	73,0	91,9
	En Proceso	3	1,5	8,1	100,0
	Total	37	18,9	100,0	
Perdidos	Sistema	159	81,1		
Total		196	100,0		

Elaboración sistema SPSS, en base a encuestas realizadas

**Tabla N° 22**

**Centros de los conglomerados finales**

	Conglomerado			
	1	2	3	4
TipoEmpresa	3	3	2	2
NTrab	2	2	1	1
Certificacion	1	2	1	2
TipoCert	1	5	1	5
PromEdad	3	2	3	3
EstudImport	2	2	3	2
CalificPers	2	4	2	2
DescripCargo	1	1	1	1
TareasDefin	1	1	1	1
EvalPersonal	1	1	1	1
CapacPersonal	1	1	1	1
Rotación	1	1	1	1
GestCompet	2	1	1	2
CompLaboral	2	2	2	2
Ley20267	1	1	1	1
RecibirInfo	1	1	1	1
DestDinero	1	1	1	1
CertLabTrab	2	2	2	2

Elaboración sistema SPSS, en base a encuestas realizadas

**Tabla N° 23**

Qué tipo de ventajas ha obtenido por el hecho de tener trabajadores Certificados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	
Válidos	Calidad	5	2,6	71,4	71,4
	Eficiencia	2	1,0	28,6	100,0
	Total	7	3,6	100,0	
Perdidos	Sistema	189	96,4		
Total		196	100,0		

Elaboración sistema SPSS, en base a encuestas realizadas

**Tabla N° 24**

Motivos por los cuales no cuentan con certificación de competencias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Capital	1	,5	3,7	3,7
	Necesidad	18	9,2	66,7	70,4
	Desconocimiento	6	3,1	22,2	92,6
	Otro	2	1,0	7,4	100,0
	Total	27	13,8	100,0	
Perdidos	Sistema	169	86,2		
Total		196	100,0		

Elaboración sistema SPSS, en base a encuestas realizadas

**Tabla N° 25**

Le gustaría recibir más información de cómo obtener la Certificación de Competencia Laboral.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	181	92,3	92,3	92,3
	No	15	7,7	7,7	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Elaboración sistema SPSS, en base a encuestas realizadas

**Tabla N° 26**

Está dispuesto a destinar recursos para realizar Certificaciones de Competencias Laborales de sus trabajadores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	96	49,0	49,0	49,0
	No	100	51,0	51,0	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Elaboración sistema SPSS, en base a encuestas realizadas

## ANEXO 3. GLOSARIO: CONCEPTOS SOBRE COMPETENCIAS LABORALES

### Introducción

#### Competencias Laborales para un país más productivo<sup>1</sup>

*El ingreso de Chile como primer país sudamericano a la OCDE, involucra un importante reto respecto de superar las brechas que todavía nos separan del desarrollo. Una de las principales es la de **augmentar la productividad y es un dato de amplio consenso que una manera de alcanzarlo es desarrollando más su capital humano**. Chile registra un alto porcentaje de trabajadores con bajas calificaciones formales, un todavía insuficiente acceso a la capacitación laboral, así como la falta de competencias básicas en la población adulta, entre otras.*

*La puesta en marcha del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, ChileValora, representa una **oportunidad para que Chile inicie una ruta cierta hacia una mayor productividad y equidad social**, especialmente, en la medida que disponga de un mecanismo transparente y confiable a nivel nacional, para acreditar de manera independiente los conocimientos, habilidades y aptitudes de aquella parte de la fuerza de trabajo que no dispone de un título o certificado, esto es, de un mecanismo que de fe pública de lo que “saben hacer”.*

*El Sistema tiene un impacto directo en reducir las asimetrías de información que se verifican en el mercado del trabajo y que retardan y encarecen los procesos de contratación y búsqueda de nuevos empleos para las personas. Una persona certificada es un trabajador más calificado para el mercado porque ha logrado demostrar sus competencias en un proceso independiente y es esperable que tenga un mejor desempeño en la función laboral que se le asigne, respecto de uno que no cuente con dicha certificación.*

*Finalmente, los trabajadores que hoy tienen empleo y certifican sus competencias mejoran la calidad de su desempeño y contribuyen a mejorar la productividad de sus empresas.*

---

<sup>1</sup> De [www.chilevalora.cl](http://www.chilevalora.cl)

## GLOSARIO DE TÉRMINOS TÉCNICOS<sup>2</sup>

**ACREDITACIÓN DE ORGANISMOS CERTIFICADORES:** Procedimiento por el cual una entidad autorizada reconoce formalmente que un órgano o persona es competente para desarrollar tareas específicas de certificación.

**ANÁLISIS COGNITIVO:** Es el abordaje surgido después del rompimiento con el behaviorismo, por parte de un grupo de estudiosos. En 1960, Jerome Bruner y George Miller, fundaron el Centro de Estudios Cognitivos de la Universidad de Harvard. El Centro se apartó del conductivismo clásico y pasó a considerar en el comportamiento humano, los planos de acción (procesos jerárquicamente organizados), las imágenes (todo el conocimiento disponible), los procesos internos de raciocinio y otras concepciones mentalistas.

En 1965, R. M. Gagné rompió con el aprendizaje funcionalista por asociación que confundía sistema nervioso con mente. Para él, la diferencia en el aprendizaje humano y sub-humano no estaba en los mecanismos y sí en la complejidad del procesamiento intelectual y en el almacenamiento de los datos de la memoria. De ese modo, habría diferentes tipos de aprendizaje, cada uno requiriendo un conjunto distinto de condiciones para su ocasión.

El análisis cognitivo agrupa los objetivos del aprendizaje en cinco categorías: 1. Información verbal; 2. Habilidades intelectuales; 3. Estrategias cognitivas; 4. Actitudes; y 5. Habilidades motoras.

**ANÁLISIS DE COMPETENCIAS:** Análisis del conjunto de conocimientos y habilidades que permiten a un trabajador obtener un desempeño considerado competente (o sea, que atiende los criterios o normas, generalmente establecidos por acuerdo o consenso de especialistas, trabajadores y empleadores), dentro de una división funcional de la actividad productiva.

**ANÁLISIS OCUPACIONAL:** **Levantamiento** analítico y sistemático de conocimientos, habilidades, actitudes y demás informaciones, considerados necesarios por el mercado de trabajo, referentes al desempeño de una persona, en las formas de competencias o calificaciones. (Ejemplos; Análisis Funcional, DACUM). Los análisis tratan también de diferenciar entre el trabajo indicado y el desempeño real, donde puede observarse la

---

<sup>2</sup> Publicación de la Oficina Internacional del Trabajo (OIT) y la Secretaría de Políticas Públicas de Empleo del Ministerio del Trabajo y Empleo (MTE) de Brasil, en el marco del proyecto: “Avance Conceptual y Metodológico de la Formación Profesional en el Campo de la Diversidad en el Trabajo y de la Certificación Profesional”.

contribución del trabajador para la solución de problemas que no están previstos en el planeamiento del trabajo.

El análisis ocupacional tradicional está generalmente relacionado con el puesto de trabajo y el abordaje taylorista de racionalización de la producción. Está ligado a la cantidad de trabajo, a la magnitud de los esfuerzos, al ambiente de trabajo, al nivel educativo, en la complejidad de las tareas, y menos en la dirección en el que el esfuerzo se aplica y en la calidad de los resultados obtenidos.

**ANÁLISIS FUNCIONAL: Metodología** de levantamiento y organización de la información ocupacional de una empresa, de un sector económico o de un área ocupacional, ordenada en torno a una función principal a ser desempeñada.

Con el enfoque de sistemas, el análisis funcional separa sucesivamente la función principal en funciones clave, siguiendo la lógica de responder: “¿que es preciso hacer para que esa función se logre?” Ese es un proceso interactivo, sin la precisión de una fórmula matemática, y sin recetas previas para ser realizado. Al completar el ejercicio se obtiene un mapa funcional, esto es, un esquema de las funciones de la empresa que, interrelacionadas, logran cumplir sus objetivos finales. Debe contar, para su realización, con la participación de trabajadores que conozcan plenamente las áreas y las funciones estudiadas y de un facilitador, o asesor, que esté a cargo de la coordinación general del proceso. El mapa es construido a partir de la estructuración de un grupo de trabajo que se reúne periódicamente hasta que completarlo.

Enseguida el mapa debe ser validado por un grupo de control.

El análisis funcional parte de la definición de la “misión” de una empresa, de un negocio o actividad productiva y después se subdivide en funciones y sub-funciones hasta llegar a las actividades que pueden ser desempeñadas por un trabajador. Para cada actividad se describen los criterios de desempeño, el campo de aplicación y las evidencias de desempeño.

**ANÁLISIS CUALITATIVO DEL TRABAJO:** Identificación de los contenidos del trabajo que forman parte de una ocupación. Existen diferentes metodologías, desde los análisis ocupacionales tradicionales, hasta los modelos de la familia DACUM (AMOD/SCID). Debe incluir también levantamiento sobre las condiciones y relaciones de trabajo. (Ver Análisis Ocupacional).

*DACUM* – Método pragmático de análisis ocupacional para el desarrollo de competencias, basado en las técnicas de desarrollo curricular. Fue desarrollado en los años 60 en Canadá, como un modelo de planeamiento curricular.

El proceso *DACUM* se inicia sobre la forma de un Workshop que incluye dos coordinadores y un mínimo de 8 y hasta 15 representantes de los empleados, y parte de la identificación de las áreas de competencia. Enseguida, cada categoría cubre un número específico de habilidades que contribuyen para el desempeño del trabajo. En resumen, el

Workshop incluye los siguientes pasos: 1. Orientación; 2. Establecimiento del título de alcance de la ocupación; 3. Identificación de las áreas generales de la ocupación; 4. Identificación de las habilidades potenciales; 5. Revisión y refinamiento del mapa.

*AMOD* – Sigla que proviene del inglés *A Model* (Un Modelo). Es un método de desarrollo curricular en el cual se establece una secuencia formativa tomando como base la matriz *DACUM*, patrocinado en oficinas con los trabajadores, construyendo una matriz de funciones y elementos de competencia, reforzando la vinculación entre la identificación de competencias y la elaboración de currículos.

El funcionamiento inicial del *AMOD* es esencialmente el mismo del *DACUM*, en el cual se planea el proceso, se organiza el panel de especialistas, se usa la técnica de “lluvia de ideas” consultando las tarjetas que son fijadas en la pared. A partir de las tarjetas, con el apoyo de un facilitador, es posible filtrar las funciones poco claras o las que están repetidas. Así son establecidas las grandes funciones y, a seguir, las tareas que componen cada una de las funciones. Esas tareas son, entonces, organizadas en estructura modular, comenzando por las más simples y avanzando hacia las más complejas, y de lo más teórico a lo más práctico.

*SCID* – *Systematic Curriculum and Instructional Development* (Desarrollo Sistemático de un Currículum) – Es un método dirigido al desarrollo de un currículum relevante. Parte de un análisis bastante detallado de las tareas que son identificadas a partir del *DACUM*. Se divide en 5 fases: Análisis, Planeamiento, Desarrollo Sistemático, Operación y Evaluación.

**APTITUDES:** Son atributos innatos del individuo. Pueden ser desarrollados en el correr de la vida o de la formación. Como ejemplo podemos citar la aptitud musical, la aptitud del lenguaje, la numérica y la espacial.

**BANCO DE PRUEBAS:** Banco de datos que almacena diversos tipos de preguntas y pruebas teóricas y prácticas que permanecen disponibles para consulta de las instituciones acreditadas para efectuar la certificación. El banco de datos debe tener una clasificación codificada según los requisitos de cada norma profesional de competencias, funciones productivas, elementos de competencia, contenido tecnológico y nivel de complejidad. Las preguntas deben corresponder a los criterios de desempeño especificados en cada uno de los elementos de las normas de competencias.

**CAMBIO DE PARADIGMA DE LA PRODUCCIÓN:** Es la tesis defendida por muchos economistas, según la cual las transformaciones del modelo de producción ocurren principalmente en los sectores de punta exportadores, particularmente en el sector automovilístico, pero tendiéndose a generalizar, habiendo una influencia creciente en el cambio de otros sectores, estableciéndose reformas a veces amplias, a veces parciales en el modelo tradicional de producción de base fordista-taylorista.

Tales cambios, que elevaron la productividad de la fuerza de trabajo, se resumen básicamente:

- en la eliminación de las líneas intermediarias atribuidas a los supervisores, ingenieros y especialistas;
- en la mayor concentración de responsabilidades en los trabajadores de línea;
- en la dilución del trabajo anteriormente fragmentado y ultra especializado, en el trabajo de equipo y rotación de puestos (flexibilidad), eliminando la indispensabilidad de determinadas funciones e involucrando a los empleados en la toma de decisiones;
- en la introducción de los círculos de control de calidad (CCQ) con equipos autónomos o semi autónomos que asumen las funciones de la supervisión directa;
- en el entrenamiento cruzado permitiendo que dentro de cada equipo todos aprendan las demás funciones;
- en la sustitución de los trabajos reiterativos y monótonos y mecánicos por la introducción de herramientas tecnológicas automatizadas que requieren niveles de calificación más elevados y resulta en economía de trabajo manual e incremento de conocimiento intensivo;
- en la introducción de elementos compensatorios y políticas de incentivos a la productividad para obtener mayor adhesión, motivación e identificación del trabajador con la producción; entre esas está la participación de las ganancias, remuneración proporcional al desempeño, flexibilidad de horario y vacaciones, incremento de beneficios, aumento de la vida social dentro de la empresa, entrenamiento e información sobre el proceso de producción como un todo y transparencia en los objetivos de la empresa, mejora en el relacionamiento interpersonal, comunicación y pasatiempo entre los empleados; y, en la necesidad de incrementar las habilidades básicas, de gestión, los conocimientos transferibles y la capacidad de aprender siempre para un medio ambiente de constante innovación.

**CAMPO DE APLICACIÓN:** **Descripción** de las circunstancias, ambiente, materiales, máquinas e instrumentos en relación con los cuales se realiza el desempeño descrito en el *elemento de competencia*.

**CANDIDATO A LA CERTIFICACIÓN:** **Persona** que pretende su certificación, y se somete a la evaluación de competencia con relación a un desempeño definido por la conformidad de una norma.

**CAPACIDADES:** Atributos adquiridos principalmente en la primera infancia y posteriormente desarrollados.

Los adultos tienen menos posibilidades de desarrollar nuevas capacidades. Como ejemplo podemos citar la capacidad de aprender a andar en bicicleta, la capacidad de nadar o de

escribir o tocar un instrumento musical. Las capacidades son una extensión del uso de las aptitudes.

**CAPITAL HUMANO**<sup>3</sup>: se define como el conjunto de las capacidades productivas que un individuo adquiere por acumulación de conocimientos generales o específicos. La noción de capital expresa la idea de un depósito inmaterial imputado a una persona que puede ser acumulado, usarse. Es una opción individual, una inversión. Se evalúa por la diferencia entre gastos iniciales: el costo de los gastos de educación y los gastos correspondientes (compra de libros...), el costo de productividad, es decir, el salario que recibiría si estuviera inmerso en la vida activa, y sus rentas futuras actualizadas.

El capital humano es un término usado en ciertas teorías económicas del crecimiento para designar a un hipotético factor de producción dependiente no sólo de la cantidad, sino también de la calidad, del grado de formación y de la productividad de las personas involucradas en un proceso productivo.

A partir de ese uso, el concepto de capital humano se ha extendido para designar el conjunto de recursos humanos que posee una empresa o institución económica. Igualmente se habla de modo informal de "mejora en el capital humano" cuando aumenta el grado de destreza, experiencia o formación de las personas de dicha institución económica.

El Sistema de Certificación de Competencias Laborales es una política pública que se orienta preferentemente a ampliar los recursos de que dispone la población con menos calificación, mejorando el acceso al conocimiento y facilitando la formación de capacidades, el reconocimiento de competencias laborales y, por lo tanto, fortalecer y aumentar el capital humano de los trabajadores de nuestro país.

**CENTRO DE EVALUACIÓN:** Órgano o unidad de una empresa o institución, capacitado, reconocido y acreditado para aplicar exámenes de evaluación en candidatos a la certificación (Centro de Examen).

**CERTIFICACIÓN:** Reconocimiento formal de los conocimientos, habilidades, aptitudes y competencias del trabajador, requeridos por el sistema productivo y definidos en términos de padrones o normas acordadas, independientemente de la forma como hayan sido adquiridos.

Proceso dirigido para el testimonio escrito de la cualificación de una persona para desempeñar determinada ocupación, de acuerdo con los requisitos de la norma de certificación.

La certificación debe tener como objetivo principal reconocer las competencias prácticas individuales y sociales obtenidas por el trabajador a lo largo de la vida profesional y documentar y señalar las competencias exigidas en la realidad práctica del trabajo de modo de permitir la orientación de los programas de formación, preparación para el empleo, las

---

<sup>3</sup> De [www.chilevalora.cl](http://www.chilevalora.cl)

estrategias de negociación, la definición de normas de seguridad y desempeño en el trabajo y el ejercicio de la ciudadanía.

El concepto de certificación posee algunas variantes que necesitan ser distinguidas para que no haya interpretaciones equivocadas. Actualmente pueden constatarse certificaciones de diversas naturalezas que no pueden ser confundidas con el diploma académico o escolar.

La certificación puede ser considerada en dos sentidos: un sentido de naturaleza técnica y otro de naturaleza política y jurídica. Uno no puede ser implementado sin el otro. En cuanto al aspecto técnico, la certificación representa un proceso evaluador que termina con la concesión de un certificado validado y legitimado por el órgano autorizado y acreditado, por otro lado, es considerado por el aspecto que define los mandamientos institucionales, jurídicos, burocráticos y legales.

**CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS:** Procedimiento por el cual se verifica la conformidad del desempeño de una persona con una norma de competencia.

**CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS PROFESIONALES:** Certificado expedido por el órgano acreditado, de la competencia del trabajador en los conocimientos, habilidades y aptitudes, en determinadas funciones profesionales, independientemente del hecho de tener, o no, cursado un sistema regular de formación o haber adquirido la experiencia en la práctica del trabajo. Se caracteriza por ser voluntaria, realizada por organismos especializados, o por una empresa, según enunciados reconocidos, asegurando imparcialidad y accesibilidad, facilitando la movilidad laboral a través de la eliminación de barreras de ingreso al mercado de trabajo. Debe estar centrada en lo que el trabajador debe saber hacer.

**CERTIFICACIÓN OCUPACIONAL:** Procedimiento por el cual se verifica la conformidad de una persona a las normas correspondientes a una ocupación. Es un certificado expedido por el órgano reconocido y acreditado, de aptitud plena en el ejercicio de las tareas y operaciones de una ocupación para el trabajador experimentado, aunque no tenga cursado un sistema regular de formación.

**CERTIFICACIÓN DE PERSONAS:** Procedimiento por el cual un tercero verifica públicamente que una persona cumple con los requisitos de una norma, independientemente de la forma de cómo lo haya adquirido.

**CERTIFICACIÓN PROFESIONAL:** Procedimiento dirigido para el testimonio escrito de la cualificación de una persona para desempeñar determinada ocupación correspondiente a una posición reglamentada en el mercado de trabajo, que corresponda a un título profesional.

**CERTIFICACIÓN DE PRIMERA PARTE:** Son los certificados de cualificación profesional que son otorgados al final del proceso de formación, o sea, es efectuada directamente por la institución formadora.

**CERTIFICACIÓN DE SEGUNDA PARTE:** Son las certificaciones académicas de la educación formal en las cuales el Estado o alguna institución gubernamental participa emitiendo el certificado después que la institución educativa considera satisfactoria la conclusión de los estudios.

**CERTIFICACIÓN DE TERCERA PARTE:** Es la certificación resultante de un proceso evaluatorio, realizado por una tercera persona o institución independiente de las partes interesadas, acreditada y reconocida como órgano independiente, confiable y habilitado por las partes involucradas en la formación y en el trabajo.

**CERTIFICADO:** Documento que comprueba el dominio de una determinada competencia dentro de una actividad, función u ocupación.

**CERTIFICADO DE COMPETENCIA:** Documento emitido de acuerdo con las reglas de un sistema de certificación, que indica, con un nivel suficiente de confianza, que una persona es competente en relación con los requisitos establecidos en la norma respectiva.

**COMPETENCIA:** Capacidad de articular y movilizar condiciones intelectuales y emocionales en términos de conocimientos, habilidades, actitudes y prácticas, necesarias para el desempeño de una determinada función o actividad, de manera eficiente, eficaz y creativa, conforme a la naturaleza del trabajo. Capacidad productiva de un individuo que se define y mide en términos de desempeño real y demostrando en determinado contexto de trabajo y que no resulta solo de la instrucción, sino que, de la experiencia en situaciones concretas de ejercicio ocupacional.

**COMPETENCIAS BÁSICAS:** Son aquellas adquiridas en el preescolar y en el inicio de la escuela (hasta los 11 o 12 años).

Comprenden la lectura, la escrita, las cuatro operaciones, las operaciones lógico-formales, la geometría básica, el uso de la computadora y máquinas terminales bancarias, la comunicación oral, el uso de los signos y símbolos de su cultura, las nociones de ética y civismo y las relaciones interpersonales.

**COMPETENCIAS ESPECÍFICAS:** Son aquellas adquiridas en la especialización profesional. No pueden ser transferibles, a no ser indirectamente, por las habilidades

adquiridas que puedan ser readaptadas. Los contenidos, mientras, son ligados estrictamente a una especialidad definida.

**COMPETENCIAS ESENCIALES:** También llamadas habilidades o competencias genéricas. Pueden referirse a resoluciones de problemas, comunicación, actitudes personales, competencias aritméticas, uso de la información tecnológica y uso de la lengua moderna.

**COMPETENCIAS GENERALES (GENÉRICAS):** **Adquiridas** en el período escolar y en la práctica del trabajo. Sirven para cualquier actividad profesional. Son apoyadas en bases científicas y tecnológicas y en atributos humanos, tales como creatividad, condiciones intelectuales y capacidad de transferir conocimientos a nuevas situaciones. Son competencias genéricas para la toma de decisión, iniciativa, la empatía y la simpatía, la habilidad numérica y computacional, la habilidad verbal y de conversación.

**COMPETENCIAS PROFESIONALES:** Adquiridas en el ejercicio de la experiencia profesional. Un profesional es competente cuando es reconocidamente bueno en su práctica profesional. Implica la aceptación de una evaluación positiva por parte de su entorno social.

**COMPETENCIAS TÁCITAS:** Son las competencias adquiridas y ejercidas en la práctica del trabajo diario, los llamados secretos del oficio, que tenga resultado del aprendizaje en el sistema formal, que se haya obtenido en el ambiente de trabajo o en la interacción de las dos formas.

El conocimiento tácito (o práctico) era denominado por Aristóteles como “*phronesis*” o “*juicio práctico*”, en contraste con “*episteme*” o conocimiento científico y con “*techne*”, o conocimiento artesanal.

El sentido común se basa en el conocimiento tácito, o sea, el saber adquirido durante un largo proceso de aculturación en el oficio.

**COMPETENCIAS TRANSVERSALES:** Aquellas que son comunes a diversas actividades profesionales. Permiten la transferencia de un perfil profesional a otro o de un conjunto de módulos curriculares a otros. Como ejemplos podemos presentar el dominio de un procesador de textos que sirve para todas las profesiones que necesiten la competencia de la escritura. También las nociones de la estadística fundamental son necesarias en muchas profesiones. Las nociones de ventas son importantes en un gran número de profesiones del sector servicios. La lectura de la partitura musical es indispensable en aquellas profesiones que están ligadas a la música.

**COMPETENCIAS LABORALES Y LA EMPLEABILIDAD<sup>4</sup>:** La empleabilidad se refiere a las competencias que tiene una persona para el ingreso, desarrollo y mantención de un puesto de trabajo en el mercado laboral. Esto implica que las competencias de empleabilidad deben ser desarrolladas durante toda la vida, y no sólo al iniciar la vida como trabajador, como ocurrían en décadas anteriores, donde el mercado del trabajo era estable y, por lo tanto, era deseable y posible que una persona no cambiara de trabajo en toda su vida, haciendo “carrera” al interior de la misma empresa.

Hoy en Chile las tendencias del mundo productivo y los desafíos que el país enfrenta para mejorar su capacidad de innovación, competitividad y productividad, afectan directamente el mercado laboral, generando cambios tecnológicos acelerados y la demanda de mano de obra flexible, y especializada en todos los sectores de la economía, que ponen de relieve la necesidad de continuar con la educación y la formación de los trabajadores para seguir siendo competitivos en una economía global.

En este escenario, por un lado, los trabajadores deben ser aprendices de por vida, para seguir aumentando y actualizando sus conocimientos permanentemente y contar con una movilidad ascendente en el mercado del trabajo; y por otro, las empresas, deben generar procesos de gestión de personal para el mejoramiento permanente y continuo de la competencia de sus recursos humanos, así como identificar y reclutar a los trabajadores con las mejores competencias laborales.

El desarrollo de competencias laborales y la empleabilidad son prioritarios para nuestro país. Los países que avanzan han sido capaces de generar un círculo virtuoso capaz de vincular con eficacia redes de producción, de conocimiento y de innovación. En este sentido, la certificación de competencias laborales permite generar oportunidades para el mejoramiento de la empleabilidad y simultáneamente potenciar el desarrollo productivo del país.

**CONSEJO DE CERTIFICACIÓN:** Unidad superior de regulación y administración de un sistema de certificación, compuesta de las partes interesadas, generalmente en representación de órganos oficiales y de los agentes económicos relacionados.

**CRITERIOS DE DESEMPEÑO:** Características de los resultados relacionados con el elemento de competencia mediante las cuales se evalúa una persona. Se refieren a los aspectos esenciales de una competencia, expresando las características de los resultados, relacionándose con el alcance descrito en el elemento de competencia, como base para evaluar si un trabajador es o no competente.

Descripción de los requisitos de calidad para el resultado obtenido en el desempeño laboral, que permite establecer si el trabajador alcanza, o no, el resultado indicado en el elemento de competencia. Sustentan la elaboración del material de evaluación y permiten precisar acerca de lo que se hace y la calidad con que fue realizado.

---

<sup>4</sup> De [www.chilevalora.cl](http://www.chilevalora.cl)

**CUALIFICACIÓN:** Cualidad comprobada y documentada según procedimientos formales, que declaran que una persona está capacitada para el desempeño de actividades de trabajo previamente definidas.

**DIPLOMA:** Es el certificado obtenido al final de la formación escolar regular. Es un certificado de conclusión de curso de educación formal.

**ELEMENTO DE COMPETENCIA:** Conjunto mínimo de acciones o resultados que pueden ser realizados por una persona. Debe ser definido en términos de calidad a ser alcanzada, de las evidencias de desempeño, del campo de aplicación y de los conocimientos requeridos.

Es la descripción de una realización que debe ser lograda por una persona en el ámbito de su ocupación. Se refiere a una acción, un comportamiento o un resultado que el trabajador debe demostrar.

**EMPLEABILIDAD:** El concepto es tomado en diferentes sentidos. Por un lado es el reconocimiento de la capacidad de un trabajador de atender a diversas posiciones en el mercado de trabajo, o sea, de superar los límites de una ocupación o campo circunscripto de trabajo, para transitar para otros campos de la misma área profesional o áreas afines. Supone polivalencia.

Por otro lado, corresponde a las oportunidades abiertas por el modelo económico y la legislación trabajadora. Sería la capacidad de la economía y de las empresas para absorber al trabajador que adquirió nuevas habilidades o competencias o recicló las ya dominadas, en el sentido de ser aprovechado o reaprovechado dentro de la demanda de empleo existente. El movimiento sindical rechaza concepciones que pretendan atribuir al trabajador la responsabilidad unilateral por los problemas del desempleo.

**ENSEÑANZA BASADA EN COMPETENCIAS:** Movimiento educacional surgido en los Estados Unidos en los inicios de los años 70, basado en cinco principios:

1. Todo aprendizaje es individual.
2. El individuo, como cualquier sistema, se orienta por metas a ser alcanzadas.
3. El proceso de aprendizaje es más fácil cuando el alumno sabe precisamente la *performance* que se espera de él.
4. El conocimiento preciso de los resultados a ser alcanzados favorece el aprendizaje.
5. Es más probable que el alumno haga lo que se espera de él y lo que desea de sí mismo si le es concedida responsabilidad en las tareas de aprendizaje.

La enseñanza para competencias, dentro de la concepción de la época de planeamiento sistémico, sirvió para introducir en la educación los conceptos de modulación, análisis de contenidos e itinerarios de aprendizaje.

**EQUIVALENCIA:** Mecanismo comparativo que conduce al reconocimiento de créditos que posibiliten pasar de la educación formal a la no formal y viceversa. Debe atender dos cuidados especiales:

- De un lado debe asegurar la obtención de equivalencias sin prejuizar o volverse rígida la forma de obtención de conocimientos.
- Por otro lado debe abstenerse de establecer normas que perjudiquen la flexibilidad necesaria del trabajo de las agencias de formación cuya lógica de organización y trabajo difiera de la lógica de las instituciones académicas, con las cuales se intenta la equivalencia.

**EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS:** Proceso a través del cual se verifica la capacidad de una persona con relación al desempeño requerido, que puede estar traducido en una norma. Puede ser efectuada mediante pruebas, test prácticos, observación o examen de evidencias.

Proceso de recolección de evidencias sobre el desempeño laboral del trabajador, con el propósito de formarse un concepto sobre su competencia, a partir de un padrón (normas) e identificar aquellas áreas de desempeño que requieren ser fortalecidas mediante capacitación para alcanzar la competencia.

**EVALUACIÓN FORMATIVA:** Destinada a determinar el grado en el cual la persona conoce o es capaz de realizar una tarea de aprendizaje, y que identifica partes que no fue capaz de realizar y que por lo tanto pueden ser objeto de capacitación.

**EVALUACIÓN SUMATIVA:** Se realiza después de la conclusión de una o varias unidades de estado o de actividad específica, para determinar el conocimiento y habilidades con el fin de culminar el proceso de aprendizaje.

**EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO:** Son descripciones sobre las variables, condiciones o informaciones que permiten deducir si un desempeño fue efectivamente alcanzado y que si se utiliza el conocimiento necesario. La evidencia confirma o prueba que la veracidad de la actuación profesional descrita en el padrón o norma fue realizada o atendió el criterio de desempeño. Las evidencias pueden ser directas o indirectas. Las primeras indican la razón del desempeño real y se originan directamente del ejercicio profesional. Las indirectas dan informaciones adicionales sobre el desempeño. Pueden ser referencias, fotografías, premios

o reconocimientos obtenidos, cartas de presentación, registro de actividades y otros indicadores de desempeño real.

**EXAMEN:** Actividad de verificación y comprobación de los conocimientos, habilidades y actitudes de un candidato a la certificación (examen o test de competencia y examen o test de cualificación).

**EXAMINADOR:** Persona calificada responsable por la realización de exámenes de comprobación de competencias de candidatos a la certificación.

**FORMACIÓN POR ALTERNANCIA:** Es la modalidad de educación profesional que articula de diferentes maneras la formación en un centro educativo con la práctica en el ambiente de una empresa. Está muy identificada con la experiencia alemana. La idea esencial es que el trabajo contribuya a la evolución de la formación y que recíprocamente la formación haga evolucionar el trabajo (formación dual).

**HABILIDADES BÁSICAS:** Competencias y conocimientos generales, esenciales para el mercado de trabajo y para la construcción de la ciudadanía, como comunicación verbal y escrita, lectura y comprensión de textos, raciocinio, cálculo y requisitos similares. Son fundamentales para reconocer y resolver problemas, pensar estratégicamente y actuar con prevención, evaluar resultados y comprender las bases científicas y tecnológicas del proceso de producción de bienes y servicios.

**HABILIDADES ESPECÍFICAS:** Conocimientos técnicos, actitudes y competencias demandadas por el ejercicio ocupacional en el mercado de trabajo.

**HABILIDADES GENERALES:** Son capacidades o atributos relacionados con la percepción, coordinación motora, destreza manual o capacidad intelectual, esenciales al desempeño de una tarea o de una competencia.

Son adquiridas con la práctica diaria o a través de entrenamiento intenso. Las habilidades están estrechamente ligadas a las aptitudes. Como ejemplos, se citan, la habilidad manual, la habilidad musical, la habilidad cinestesia (danza y deporte), la habilidad de orientación espacial (conducir un auto), la habilidad visual, la auditiva o vocal (diseñar o cantar).

**HABILIDADES DE GESTIÓN:** Son las habilidades referentes a la capacidad de tomar decisiones, liderazgo y gerencia.

**IDENTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS:** El proceso de reconocimiento formal de elementos de competencia demostrados por una persona para realizar una actividad regularizada de trabajo.

**ISO (NORMA ISO O PADRÓN ISO)** *International Organization for Standardization* – es una federación con sede en Ginebra, Suiza, que reúne mundialmente una oficina de padrones nacionales de cada uno de los 130 países miembros. Es una organización no gubernamental fundada en 1947. La estandarización internacional comenzó con la *IEC – International Electrotechnical Commission*, creada en 1906. También precede a *ISA – International Federation of the National Standardizing Associations*, fundada en 1926, con énfasis en la ingeniería mecánica.

La misión de la ISO es promover el desarrollo de la estandarización y de actividades relacionadas en el mundo, con vistas a facilitar el cambio internacional de bienes y servicios e incrementar la cooperación en las esferas intelectual, científica, tecnológica y económica. El trabajo de la ISO resulta en acuerdos internacionales que son publicados como padrones internacionales.

El objetivo de la ISO no es limitado a ningún ramo en particular; ella cubre todos los campos, con la única excepción de la ingeniería eléctrica y electrónica, cuya responsabilidad es de la IEC. El trabajo en el campo de la tecnología de la información es conducido por la conjunción

*ISO/IEC Technical Committee.*

Los padrones ISO son desarrollados de acuerdo con tres principios: el consenso – tiene en cuenta la visión de todos los intereses involucrados en el ramo, como fabricantes, vendedores, usuarios, grupos de consumidores y organizaciones de encuestas; el conjunto de las industrias – soluciones globales para satisfacer a las industrias y a los consumidores en todo el mundo; y el voluntarismo – la estandarización internacional está dirigida al mercado y, por tanto, basada en el desarrollo voluntario de todos los interesados en la colocación en el mercado.

Los procesos de desarrollo de padrones ISO comprenden tres fases principales:

1ª fase – comprende la definición del objetivo técnico del futuro padrón. Esa fase es comúnmente conducida en grupos de trabajo que cuentan con especialistas de los países interesados en el asunto.

2ª fase – una vez que se logra un acuerdo en que los aspectos técnicos son contemplados en los padrones, se entra en la segunda fase que consiste en la negociación del detalle de las especificaciones dentro del padrón. Esa fase es construida en consenso.

3ª fase – comprende la aprobación formal del primer texto del padrón internacional. El criterio de aceptación estipula la aprobación por dos tercios de los miembros de la ISO que participaran activamente en el proceso de desarrollo del padrón y aprobado por el 75% de todos los miembros votantes. Enseguida el texto es publicado como un Padrón ISO Internacional.

**MODULACIÓN:** Es la técnica de desarrollo curricular que establece etapas de aprendizaje, que permiten el cambio de curso formativo con el correr del proceso de aprendizaje. La modulación también posibilita al aprendiz rehacer los módulos en los que no le fue posible adquirir un aprendizaje significativo.

**NEGOCIACIÓN DE COMPETENCIAS:** Proceso según el cual empleados y empleadores discuten con la ayuda de los especialistas, y acuerdan los límites de vigencia de las normas de competencias y de las condiciones de trabajo que implican.

**NIVELES DE COMPETENCIA:** Grados diferenciados de complejidad, autonomía, responsabilidad, uso de conocimientos, habilidades y actitudes dentro de una estratificación ocupacional (Niveles de Calificación).

**NORMA:** Documento establecido por acuerdo o consenso y aprobado por una institución reconocida que provee, para uso común y reiterado, reglas, directrices o características para actividades o sus resultados, proponiéndose la obtención de un desempeño estandarizado. Las normas deben explicitar títulos ocupacionales identificables por el mercado de trabajo (Norma de Competencia).

**NORMAS DE COMPETENCIA:** Es un conjunto estandarizado de elementos de competencia, resultante de la negociación entre las diversas partes involucradas en la definición funcional y reglamentación de las habilidades y operaciones que un individuo debe ser capaz de desempeñar y aplicar en distintas situaciones de trabajo. Las normas están asociadas a atributos generales que facilitan el desempeño, atributos específicos para tratar situaciones posibles y comportamiento y conocimientos relacionados con las tareas. Existen normas de reconocimiento nacional, regionales, mínimas, comprensivas, uniformes y auto-reguladas. Las normas de carácter nacional son más igualitarias y sirven para evitar la separación y posibilitar la transitabilidad.

Las normas mínimas permiten una preparación inicial, facilitando la transición de la escuela al mercado o a la movilidad de trabajadores.

**NORMALIZACIÓN:** Procedimiento destinado a la estandarización de un conjunto de elementos de competencia, resultante de estudios y de la negociación entre las partes interesadas en la definición funcional de una ocupación y en la reglamentación de sus condiciones de trabajo. Proceso por el cual se institucionaliza una norma o estándar (Normalización).

**OCUPACIÓN:** Actividad diferenciada, condicionada al tipo de estrato social y al grado de división del trabajo alcanzado por una determinada sociedad, caracterizada por un conjunto

articulado de funciones, tareas y operaciones, que constituyen las obligaciones atribuidas al trabajador, destinadas a la obtención de productos o prestación de servicios.

**ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN:** Organismo autorizado que realiza certificación conforme a una o más normas.

**PARADIGMA:** Sistema de referencia o patrón según el cual se compara o analiza algún fenómeno.

**PORTAFOLIO:** Carpeta o libro de memorias que reúne el *curriculum vitae* de las experiencias vividas por el trabajador. Es un instrumento muy importante en el proceso de evaluación cualitativa. Junto con el libro de memorias profesional y la comprobación del desempeño en las normas de competencia (certificación), constituye la documentación necesaria para evaluar la condición del trabajador.

**PRODUCTIVIDAD Y CAPITAL HUMANO<sup>5</sup>:** Diversos estudios sugieren que el capital humano está directa y positivamente relacionado con el incremento de la productividad de los trabajadores y, por lo tanto, y el de las empresas. En tal sentido, la pregunta que sigue es ¿cómo aumentar el capital humano de los trabajadores?

Una forma sería a través del acceso a la educación formal, que podría ser vista como una señal de productividad y un mecanismo transmisión de capacidades. Sin embargo, ¿qué ocurre con aquellos trabajadores que, por diversos motivos, no han logrado obtener la “señal de productividad” en la educación formal, y se desempeñan eficientemente en diferentes puestos de trabajo?, o, ¿aquellos trabajadores que han ido construyendo su trayectoria laboral específica, que la educación formal no asume como oficio, carrera o profesión?

La respuesta es simple, no pueden ser reclutados, aunque cuenten con las competencias necesarias, pues no tienen con las señales productivas. Con lo que queda en evidencia una asimetría de información entre el Mercado Laboral y los trabajadores, ya que por un lado, los trabajadores son eficientes en el desempeño en sus puestos de trabajo, pero el mercado no sabe quiénes son.

Hoy en Chile, la economía ha progresado, en términos relativos, de manera aún insuficiente, siendo un desafío permanente incrementar capital humano. Sin embargo, se hace patente que las desigualdades educacionales impactan tanto en la acumulación de capital humano como en la desigualdad de los ingresos.

---

<sup>5</sup> De [www.chilevalora.cl](http://www.chilevalora.cl)

Como una alternativa para los trabajadores que aún no cuentan con la señal y para las empresas que desean contar con los mejores trabajadores, es que surge el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, cuya misión es identificar y aumentar las competencias laborales de las personas, a través de procesos de evaluación y certificación alineados con las demandas del mercado del trabajo. Con lo que se promueve el incremento de la productividad y competitividad de las empresas mediante el mejoramiento permanente y continuo de la competencia de los recursos humanos; las empresas, reducen los costos y oportunidad de los procesos de gestión de personal y se acercan las necesidades del empleador con las competencias certificadas en una persona.

**PUESTO DE TRABAJO:** Cada unidad de trabajo disponible o satisfecha en una estructura funcional u ocupacional, que está constituida por tareas, obligaciones y responsabilidades atribuidas a cada trabajador.

**REQUISITOS DE COMPETENCIA:** Exigencias consideradas necesarias para el desempeño de una competencia establecida en una norma y que deben ser verificadas en el proceso de certificación.

**SIMULACIÓN:** Es la técnica que reproduce el ambiente de trabajo, sea a través de la creación de salas o espacios especiales, donde se reproduce con la mayor realidad posible una situación-problema de trabajo. Un simulador puede ser hecho por un sistema o “software” de computación que reproduzca virtualmente situaciones prácticas.

**SISTEMA DE CERTIFICACIÓN:** Mecanismo dotado de reglas propias de procedimientos y de gestión, destinado a efectuar certificación de conformidad a una o más normas.

**TRANSFERIBILIDAD:** Es la posibilidad del aprovechamiento de determinadas competencias (básicas, genéricas o específicas), en la formación de otros itinerarios formativos opcionales. Son contenidos o créditos, que pueden ser transferidos de un curso para otro.

**TRANSVERSALIDAD:** Es la posibilidad de determinadas competencias (básicas o genéricas) de permitir la abertura de un abanico de alternativas de aplicaciones en diversos tipos de formación. La transversalidad permite aumentar el potencial de empleabilidad del trabajador.

**UNIDAD DE COMPETENCIA:** Conjunto de elementos de competencia afines que representan una realización concreta, revistiéndose de un significado claro y de valor reconocido en el proceso productivo. La unidad no solo se refiere a las funciones

directamente relacionadas al objetivo del empleo, sino que incluyen cualquier requerimiento ligado a la salud, a la seguridad, a la calidad y a las relaciones de trabajo.

**VALIDACIÓN:** Proceso en el que se asegura que los contenidos o evidencias de desempeño correspondan al trabajo real, o sea, que los elementos o tareas levantadas están de acuerdo con los padrones del sector productivo o de las normas de competencia establecidas.

**VERIFICACIÓN:** Es el proceso de confirmación y supervisión de la evaluación. En él se da la revisión del proceso evaluador que examina cada evaluación efectuada por sus evaluadores e intenta asegurar la confiabilidad y transparencia.