

UNIVERSIDAD ACADEMIA HUMANISMO CRISTIANO
ESCUELA DE GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA
MAGISTER EN GERENCIA PÚBLICA



**ESTUDIO SOBRE EL SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN DE
COMPETENCIAS LABORALES, EN EL SECTOR DEL COMERCIO RETAIL DE LA
REGIÓN METROPOLITANA.**

JEANNETTE ARENAS VIDAL

RICARDO FIGUEROA GODOY

Profesor Guía: Juan Valeria

**Protocolo/Propósito: Tesis para optar al grado de Magister en
Gerencia Pública**

Santiago - Chile

Contenido

1. Introducción	3
2. Capítulo I: Planteamiento del Problema	5
La Productividad en Chile	5
Antecedentes de la Política Pública	8
Funciones del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales	13
Atributos del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales	14
Fundamentación	15
Pregunta de Investigación	18
Objetivo general	19
Objetivos específicos	19
3. Capítulo II: Marco Teórico	20
Teoría del Capital Humano	20
Definición del Capital Humano	21
El tránsito de las “Calificaciones” a las “Competencias”	23
Las credenciales y la necesidad de instaurar un Sistema de Certificación de Competencias	26
Sistema de Certificación de Competencias como Sistema de Protección Social	27
Chile: ‘Neoliberalismo Corregido’ y surgimiento del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales	28
4. Capítulo III: Marco Metodológico	33
Estrategia de recopilación de información	33
Levantamiento de Información Secundaria:	33
Levantamiento de Información Primaria:	34
Técnica cualitativa:	34
5. Capítulo IV: Presentación y Análisis de Datos	36
6. Capítulo V: Conclusiones	56
8. Referencias:	63
9. Anexos:	68

1. Introducción

La educación y formación técnica y profesional se halla hoy en día frente a importantes demandas, desafíos y oportunidades. Los mercados laborales cambian rápidamente y el desempleo y la desvinculación social de los jóvenes figuran entre las numerosas preocupaciones acuciantes a las que deben hacer frente los Estados. En todo el mundo, los gobiernos y otras partes interesadas confían en que la educación, formación técnica y profesional, responda a múltiples prioridades del desarrollo social y económico, desde la reducción de la pobreza, la seguridad alimentaria y la cohesión social, hasta el crecimiento económico y la competitividad.

En contextos de desempleo y subempleo crónicos, los propios jóvenes piden más posibilidades de recibir educación y formación y una mayor adecuación de éstas al mundo del trabajo. En este sentido nos aguardan inmensos desafíos.

un 35% de la población entre 20 y 65 años no tiene educación media completa (CASEN, 2013). Son escasos los jóvenes y adultos que, cuentan con las condiciones de desarrollar las competencias, conocimientos y actitudes necesarias en el campo laboral que está expuesto a cambios constantes, debido a la demanda y al modelo económico.

Por lo expuesto, las empresas no cuentan con una fuerza de trabajo que tenga las competencias necesarias para mejorar su producción o embarcarse en proyecto innovador; esto es señalado como uno de los factores más problemáticos para hacer negocios en el país (Schwab y Sala-i-Martin, 2014).

Se requiere de mecanismos que permitan reconocer las aptitudes profesionales y reconocer los aprendizajes previos, sea que se hayan adquirido de manera formal o no formal (Organización Internacional del Trabajo, OIT, 2004). Bajo este contexto, el 25 de junio de 2008 se crea “El Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales en Chile” (SNCCCL desde ahora en adelante) cuya misión es buscar e identificar las competencias laborales y de empleabilidad de mayor relevancia para el mundo del trabajo, intentando poner en ejecución un mecanismo que permita evaluar y certificar las competencias desarrolladas por los trabajadores a lo largo de la vida, sin importar la forma en que éstas

fueron adquiridas. Esto constituiría un referente que mejorará la calidad, pertinencia de la formación y capacitación, aportando información que facilite el encuentro entre la demanda-oferta en sistemas de intermediación laboral y servicios de orientación vocacional.

Desde el año 1962 al 1979 existió en Chile el carnet profesional, como un sistema de clasificación, habilitación y acreditación laboral para trabajadores de algunos gremios determinados y que incluía entre sus responsabilidades la certificación de competencias laborales (Ministerio del Trabajo y Previsión Social, 1962).

Por medio de la siguiente investigación, se busca evaluar el impacto de la implementación Programa de Certificación de Competencias Laborales en el sector del comercio retail de la Región Metropolitana, entre los años **2009 al 2015**.

Con este fin se describirá como se diseñó el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales y se evaluará el impacto de su implementación como política pública en la empleabilidad, productividad e inserción laboral de los trabajadores del comercio retail de la región metropolitana en base a los distintos actores involucrados.

.

2. Capítulo I: Planteamiento del Problema

La Productividad en Chile

Hoy en día, existe un preocupante diagnóstico sobre las escasas ganancias de Productividad Total de los Factores (PTF) en la economía chilena en los últimos años. Como se puede ver en la Tabla 1.1, la Productividad Total de los Factores en Chile creció en promedio 3,1% entre 1991 y 1997 (años en que la economía creció 8,2% promedio anual) sin embargo, para el período entre los años 1999 -2007 la economía chilena sufre una desaceleración del crecimiento económico producida por dos efectos: el primero, fue la Crisis Asiática y segundo, fue el sobre ajuste monetario que realizó el Banco Central, quien casi duplicó la tasa de interés en respuesta al sobreendeudamiento de las familias chilenas, afectadas por el fuerte desempleo y lento crecimiento, pero luego se estancó desde 1999 – 2007.

Tabla 1:

	PTF	PIB
1991 -1997	3.1	8.2
1999 – 2007	0.1	4.4
2010 – 2014	0.7	N.A

Fuente: acta de resultados del comité consultivo del PIB, tendencia año 2010

A partir de lo expuesto anteriormente, se puede apreciar que después de la “Época Dorada” de la economía chilena (1986 -1997) donde tanto el PIB como la PTF crecieron a tasas promedios bastante elevadas, se ha producido un notorio estancamiento, tanto del crecimiento del PIB como de la PTF, abarcando casi por completo el período 1998-2010. Posteriormente, crece moderadamente entre los años 2010 - 2014.

Según la comisión nacional de la productividad (Greve, 2016), existe un consenso que el rápido crecimiento de Chile durante “Época Dorada” sería explicado en tres puntos:

- 1) Reformas estructurales realizadas en la década de los 70s y 80s (privatizaciones, apertura económica, cambio en el rol del Estado, crecimiento del mercado de capitales).
- 2) Las buenas políticas económicas seguidas posteriormente (fortalecimiento de las instituciones, mayor énfasis en competencia, aumento de la educación básica y terciaria, aumento sostenido de los beneficios sociales y de salud).
- 3) Escenarios externos favorables (precios del cobre, por medio de los *commodities*¹ los cuales son transables en el mercado de los valores, en un período sostenido de crecimiento mundial).

El sector de la Agroindustria alimentaria no se ha quedado atrás, sino que, por el contrario, ha promovido e impulsado la formación de competencias laborales en el sector Agroindustrial como una manera de estimular y fortalecer la inserción de éste en los mercados internacionales.

El proceso de Certificación de Competencias Laborales, es un proceso que permite reconocer formalmente las competencias adquiridas por los individuos a lo largo de su trayectoria laboral, independientemente, del modo en que estas hayan sido desarrolladas y, en base a estándares definidos por el propio sector productivo, considerando parámetros y buenas prácticas internacionales. Además, los estándares de competencias laborales pueden ser utilizados para diseñar programas de formación técnica y/o capacitación laboral, así como para orientar la gestión de recursos al interior de empresas.

Cuadro N° 1. De Distribución de Personas Evaluadas por sector Económico

SECTOR	TOTAL	% POR SECTOR
Acuícola	2.054	3.4%
Agrícola	18.116	29.7%
Comercio	4.646	7.6%
comunicaciones	830	1.4%
Construcción	3.932	6.4%
Empresas de menor tamaño	1-.592	2.6%
Gas y Electricidad	1.723	2.8%
Industria del Pan	1.396	2.3%

¹ el precio de los metales base (incluidos el cobre y aluminio) y de los metales preciosos se despeja en bolsas especializadas en commodities, tales como la Bolsa de Metales de Londres o el COMEX.

Logística	6.528	10.7%
Medio ambiente	15	0.0%
Metalmecánico	3.662	6.0%
Minero	179	0.3%
Pecuario	4.255	7.0%
Pesquero	1.412	2.3%
Transporte	979	1.6%
Turismo	7.203	11.8%
Vitivinícola	2.499	4.1%
Sub total	61.020	100%
Perdido por el Sistema	242	
Total personas evaluadas	61.262	

Fuente: ODEPA²

Chile tiene importantes desafíos en materia de productividad, innovación y de equidad salarial, lo que se corresponde con el enfoque de que los individuos que realizan trabajos similares, deben recibir la misma remuneración sin discriminar el género. Para ello, se requiere de la acción coordinada y coherente de todos los actores públicos y privados. La formación de las personas tiene un rol clave. En este punto, es donde la política pública focalizada en el Programa de la Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, Chile Valora se ve enfrentado a un gran desafío de avanzar hacia un sistema integrado de formación para el trabajo con especial énfasis en el diálogo social tripartito.

Una de las razones que explican el crecimiento en el largo plazo y los mayores niveles de bienestar de la sociedad es su productividad total. Específicamente, la productividad es aquella parte del crecimiento que es explicada por incrementos de eficiencia y esfuerzo que permiten producir más con los mismos factores.

Nuestra economía ha experimentado una reducción sostenida en su crecimiento y productividad. Uno de los aspectos centrales que explican esta reducción es el déficit en materia de capital humano, esto es, en las competencias de las personas. A su vez, el capital humano se correlaciona con las brechas de ingreso de la población, por ello alcanzar

² Oficina de Estudios Y Políticas Agrarias www.odepa.gob.cl

mayores niveles de equidad está condicionado por mejorar este punto clave a nivel nacional.

1.) Antecedentes de la Política Pública

En junio de 2008 entra en vigencia la Ley 20.267; que crea el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales y perfecciona el Estatuto de Capacitación y Empleo.

Su propósito queda de manifiesto en el “*Artículo 1°* (Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Ley 20.267 Art. 1º, 2008):

Créase el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, en adelante “El Sistema”, que tiene por objeto el reconocimiento formal de las competencias laborales de las personas, independientemente de la forma en que hayan sido adquiridas y de si tienen o no un título o grado académico otorgado por la enseñanza formal 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.

Asimismo, en su artículo N° 2 de dicha Ley realiza definiciones conceptuales básicas para su implementación (Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Ley 20.267 Art. 1º, 2008):

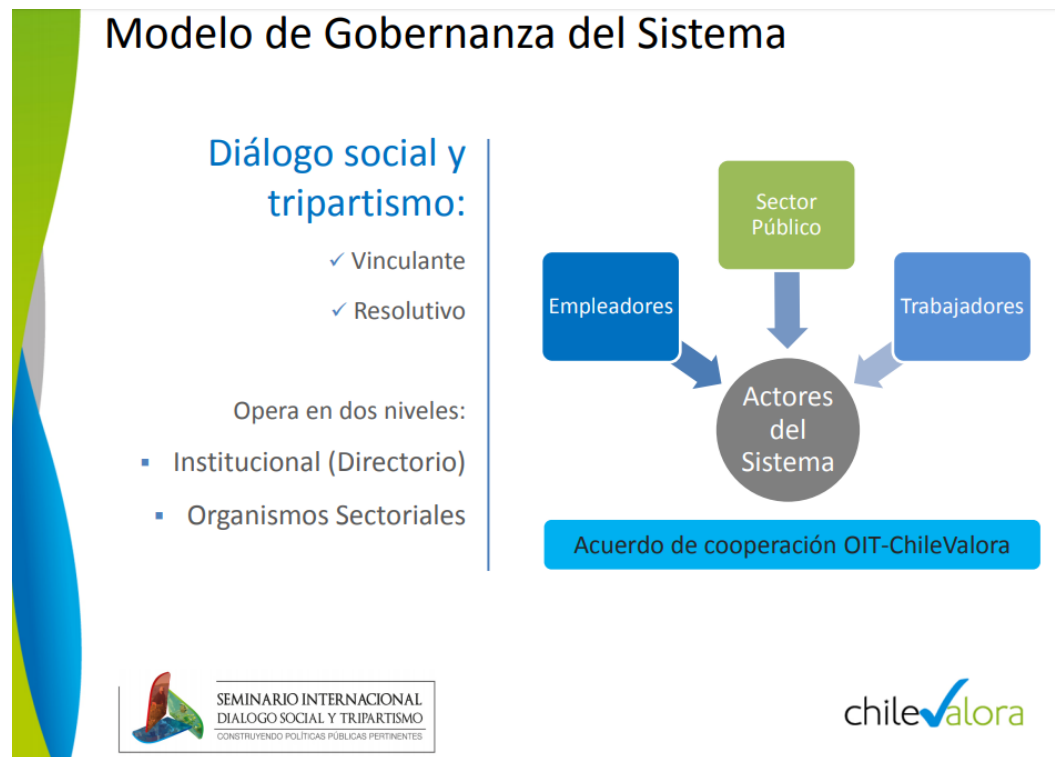
Para los efectos de esta ley, se entenderá por: a) Competencia Laboral: aptitudes, conocimientos y destrezas necesarias para cumplir exitosamente las actividades que componen una función laboral, según estándares definidos por el sector productivo. b) Evaluación de Competencias Laborales: es un proceso de verificación del desempeño laboral de una persona contra una unidad de competencia laboral previamente acreditada. c) Certificación de Competencia Laboral o Certificación de Competencia: corresponde al proceso de reconocimiento formal, por una entidad independiente, de las competencias laborales demostradas por un individuo en el

proceso de evaluación. d) Unidad de Competencia Laboral: es un estándar que describe los conocimientos, las habilidades y aptitudes que un individuo debe ser capaz de desempeñar y aplicar en distintas situaciones de trabajo, incluyendo las variables, condiciones o criterios para inferir que el desempeño fue efectivamente logrado.

Para el cumplimiento del objetivo de esta Ley, se definen tres pilares para el funcionamiento del sistema. Primero, la Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales ChileValora, Institución responsable de la conducción estratégica y técnica del sistema, que promueve la colaboración de los actores sindicales, gremiales y del Estado relacionados con los diferentes sectores productivos. Le corresponde, además, acreditar los perfiles ocupacionales levantados a nivel sectorial, así como acreditar a las entidades que desarrollan procesos de evaluación y certificación y supervisar la calidad de sus procesos.

La Comisión tiene un carácter tripartito (véase figura N°1. Modelo de Gobernanza del Sistema (ChileValora, 2015) en su composición con representantes del Estado, a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, el Ministerio de Educación y las organizaciones de empleadores y trabajadores de mayor representatividad del país.

Figura N°1 Modelo de Gobernanza del Sistema



Fuente: Presentación ChileValora “Seminario Internacional Diálogo Social y Tripartismo” 26 de octubre 2015

Primero, “la Comisión estará integrada por nueve miembros que tengan reconocida calidad técnica en el ámbito de las competencias laborales, (...) a) Un miembro designado por el Ministro del Trabajo y Previsión Social. b) Un miembro designado por el Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción. c) Un miembro designado por el Ministro de Educación. d) Tres miembros designados por las organizaciones de empleadores de mayor representatividad del país entre los representantes de los sectores productivos participantes del Sistema. e) Tres miembros designados por las centrales de trabajadores de mayor representatividad del país” (Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Ley 20.267 Art. 1º, 2008).

Segundo, los Organismos Sectoriales de Competencias Laborales (OSCL) los que también tiene una composición tripartita en relación con sectores productivos específicos “[...] deberán estar compuestos, al menos, por representantes de la Administración Central del Estado, del sector productivo y de los trabajadores, y funcionarán con el apoyo

metodológico y administrativo de la Secretaría Ejecutiva” (Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Ley 20.267; Art. 14º, año 2008).

Estos organismos, son una instancia estratégica de coordinación y consenso, cuya función es identificar los perfiles ocupacionales prioritarios para determinado sector, validarlos, mantener su actualización y solicitar a ChileValora su acreditación.

Tercero, entidades privadas denominadas Centros de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales que efectúan los procesos de evaluación certificación de competencias laborales. En el texto legal, al respecto, se señala (Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Ley 20.267 Art. 15º, 2008):

Para los efectos de esta ley, los procesos de evaluación y certificación de competencias laborales serán desarrollados por entidades ejecutoras acreditadas, denominadas Centros de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales, (...) Los Centros tendrán la responsabilidad de evaluar las competencias laborales de las personas que lo soliciten, de acuerdo a las unidades de competencias laborales acreditadas por la Comisión, y otorgar las certificaciones cuando corresponda.

Se define, así, una institucionalidad basada en la cooperación público-privada, de modo que, ciertas funciones y controles siguen la lógica del sector público; y la administración se realiza básicamente por personas y normas del sector privado.

Figura N°2 Sistema Funcional y su operatividad



"ChileValora , Sistema funcional" (ChileValora, Chile Valora, 2015)



Figura Nº 2 "Pilares del funcionamiento del SNCCCL"

El Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales posee funciones y atributos que se describen a continuación:

Funciones del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales

El mensaje presidencial con que se inicia la tramitación de la Ley Nº 20.267, en el año 2004, y la misma ley en cuestión, señalan las funciones del sistema (Ministro Nicolas Eyzaguirre, S.E. Presidente Ricardo Lagos y Ministro Ricardo Solari, 2004):

1. Clasificación y divulgación pública de los perfiles ocupacionales.

“La Comisión tiene por objetivo:

Desarrollar, adquirir, actualizar y aprobar, previa evaluación, las propuestas presentadas por los Organismos Sectoriales de Competencias Laborales respecto a la generación, adquisición y actualización, así como también la acreditación, de las Unidades de Competencias Laborales que se aplicarán en el Sistema” (Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Ley 20.267 Art. 4º, 2008).

Del mismo modo, la Comisión debe mantener un Registro Público de Unidades de Competencias Laborales, instrumento destinado a difundir los perfiles ocupacionales, y crear y mantener un registro público de las certificaciones otorgadas por los Centros de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales habilitados.

2. Acreditación formal y de carácter nacional

Una segunda función es la acreditación a nivel nacional de las competencias laborales.

3. Reconocimiento social

En tercer lugar, el sistema tiene la función del reconocimiento en el mundo laboral de la certificación de las competencias laborales. Al respecto, en el cuerpo legal se señala:

De esta forma el proyecto considera que el valor del certificado radica en el reconocimiento que el mundo privado le otorgue, por ello el Sistema se desarrolla y orienta fundamentalmente de acuerdo a la demanda del sector productivo y de las personas. La certificación tiene valor en la medida que los agentes privados, empresarios y trabajadores, consideren que ésta les entrega información útil y confiable (Eyzaguirre et al., 2004, p. 6).

Atributos del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales

1. Sectoriales Voluntario y no habilitante

En primer lugar, el sistema es de carácter absolutamente voluntario y no habilitante.

“El proyecto considera que la certificación laboral es una actividad desarrollada al amparo del interés privado, donde la participación del Estado responde a la necesidad de capturar las externalidades que el Sistema tiene, especialmente sobre la población más desfavorecida del país, al entregarles la posibilidad de reconocer formalmente los conocimientos, habilidades y actitudes adquiridas a lo largo de la vida, independientemente de la educación formal. Es por esto que la certificación

laboral tiene un carácter voluntario al no constituir obligación o requisito para el desempeño de una determinada actividad” (Eyzaguirre et al., 2004, p. 5).

Para más abundamiento, la Ley 20.267 en su artículo 1° señala expresamente: “Las personas podrán, voluntariamente, solicitar la certificación de sus competencias laborales según el Sistema que establece esta ley, y sin que ésta constituya obligación o requisito para desempeñar una determinada actividad económica u ocupacional” (Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Ley 20.267, Art. 1º, 2008).

2. Tripartismo

Un segundo atributo es el carácter triestamental del Sistema, tanto en la composición de sus principales pilares de funcionamiento como en sus funciones.

El tripartismo cumple con dos objetivos inherentes al éxito del Sistema. Primero, involucrar a actores que resguarden la pertinencia del Sistema a las políticas públicas en materia de educación y trabajo impulsadas desde el Ejecutivo. Y segundo, la legitimidad del sistema entre los actores privados participantes.

Es importante destacar que, la concepción de tripartimos del Sistema involucra que los representantes del sector público, de los empleadores y de los trabajadores posean importantes capacidades resolutivas en el trabajo interno tanto de la Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales ChileValora; como en los Organismos de Competencias Laborales (OSCL).

3. Certificación Nacional no exclusiva

Si bien, como antecede la lectura, el Sistema tiene una función de certificación de carácter nacional, no es exclusivo en su función acreditadora de competencias laborales.

“Ninguna entidad u organismo podrá ser obligado a acreditarse bajo el sistema que crea esta ley, para efectos de certificar competencias laborales. En este último caso, estas entidades no podrán optar a los mecanismos de financiamiento público establecidos en la presente ley” (Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Ley 20.267 Art. 1º, 2008).

Fundamentación

De acuerdo al estudio “Competencias Laborales para Chile 1999- 2004” realizado por Fundación Chile (2004), el volumen de capital humano en el país medido por los años de escolaridad promedio de la población adulta, ha sido moderado. El ritmo de acumulación y la tasa de renovación del capital humano han sido lentos, en comparación a los observados en países desarrollados.

Atendiendo a esta problemática, el mundo productivo comenzó a crear mecanismos de medición y certificación de competencias laborales que operaban de manera paralela a los certificados otorgados por la educación formal. Las motivaciones de estas iniciativas se fundan en las visibles carencias del capital humano, como en la prevalencia de problemas serios de pertinencia y calidad de la oferta de formación / capacitación.

De manera de institucionalizar estas experiencias, el año 1999 Fundación Chile, en conjunto con instituciones del sector público y privado -el Fondo de Desarrollo e Innovación de la CORFO, el Fondo Multilateral de Inversiones del BID, el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), el Ministerio del Trabajo y CIDA (Canadá) y de las áreas de recursos humanos de los sectores productivos interesados- comienzan a implementar proyectos pilotos con el objetivo de diseñar, instalar y probar mecanismos de definición de estándares de competencias laborales (Fundación Chile, 2004). A través, de estas experiencias se evaluaron y certificaron competencias laborales de trabajadores, ayudando a establecer estándares de calidad para la capacitación y facilitar la adopción de un modelo de competencias laborales para las empresas. Los proyectos pilotos de evaluación y certificación de competencias, fueron llevados a cabo durante el periodo 2000-2004 comprendieron a los sectores: agrícolas, construcción, turismo, minería, metalúrgico-metalmecánico e informático, y muestran que con la implementación de estos procesos es posible generar diversos beneficios que superan su ámbito específico de aplicación inicial (Fundación Chile, 2004).

Entre los impactos se evidencia un aumento de la productividad laboral de las personas y un incremento en sus ingresos laborales. Por otra parte, los estándares de competencias desarrollados comenzaron a ser asumidos por las instituciones de formación y capacitación, mejorando la calidad y pertinencia de la oferta (Fundación Chile, 2004).

Estas experiencias permitieron desarrollar diversos avances en el plano institucional, los que finalmente propiciaron la concreción del proyecto de ley presentado a la Cámara de Diputados durante el 2004, cuyo fin se señala a continuación:

El objetivo principal de esta ley es contribuir a la empleabilidad de los trabajadores, aumentar la productividad de las empresas e insertar a Chile en una economía abierta y competitiva, así como también favorecer las oportunidades de aprendizaje continuo de las personas, su reconocimiento y valoración (Cámara de Diputados, Comisión de Trabajo y Seguridad Social, 2005).

Junto con lo anterior, se enfatiza que el Sistema debía estar basado en una estructura liviana y cercana al mundo productivo. El Sistema Nacional de Certificación por Competencias debía legitimarse por su capacidad de sintonizar las necesidades del mercado y construir una marca de alto prestigio y legitimidad para los potenciales usuarios.

En consecuencia, la institucionalidad del Sistema Nacional de Capacitación y Certificación por Competencias debe tener una naturaleza fundamentalmente técnica y con una gran capacidad y credibilidad para lograr la adhesión y participación de los sectores productivos en la generación de estándares y en la validación por parte del mercado de los certificados de competencias laborales emitidos (Araneda, 2006, p. 20).

En la línea de lo planteado, la importancia del SNCCL trasciende a las necesidades concretas que busca resolver -conocimiento y desarrollo de las competencias de los trabajadores- constituyendo un nuevo referente de diálogo y articulación de distintos actores vinculados al desarrollo del capital humano. Este Sistema permite generar un espacio de comunicación y reflexión acerca de las dinámicas laborales, campos de

desarrollo productivo, políticas de protección a los trabajadores, desarrollo de nuevas y mejores propuestas educativas articuladas con el sistema productivo, entre otras temáticas. En este escenario, el principal valor que se le puede otorgar al Sistema es su capacidad de promover y desarrollar nuevas y buenas prácticas de integración social. Es así como se crea una nueva institucionalidad de competencias laborales para Chile, como un servicio público descentralizado que se relaciona con el Presidente de la Republica, a través del Ministerio del Trabajo, conformado por un directorio tripartito que incluye a los empleadores, trabajadores y al sector público.

Sin embargo, actualmente el Reporte de Competitividad Global 2012-2013 (World Economic Forum, The Global Competitiveness Report, 2012-2013)³ detecta como uno de los principales factores problemáticos para hacer negocios en Chile el inadecuado nivel de educación de la fuerza laboral (2° de un total de 15 factores problemáticos). A partir de estos indicadores, pareciera ser que el SCCL no está dando los resultados esperados y se hace evidente que Chile enfrenta un desafío: *“potenciar el desarrollo de habilidades y competencias de la fuerza laboral”*. Esta exigencia se traduce, no sólo en la necesidad de fortalecer el capital humano, sino que también en la necesidad de generar instancias efectivas de comunicación y certificación de las competencias de los trabajadores del país. Se deben crear mecanismos que permitan, por un lado, conocer la presencia de competencias y, por otro, la posibilidad de desarrollarlas en el caso de que haga falta.

Pregunta de Investigación

¿Cuáles es el impacto de la implementación del programa de certificación de competencias laborales en el sector comercio retail de la región metropolitana, entre los años 2009 y 2015?

3: Informe del Foro económico mundial «World Economic Forum, The Global Competitiveness Report 2012-2013» que clasifica a los países en función de su competitividad actual y potencial

Hipótesis

El Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, ha impactado insuficientemente en la empleabilidad de los trabajadores, la productividad y su inserción en una economía abierta en el sector comercio retail de la Región Metropolitana, entre los años 2009 y 2015.

Objetivo general

Evaluar el impacto de la implementación Programa de Certificación de Competencias Laborales en el sector del comercio retail de la Región Metropolitana, entre los años 2009 al 2015.

Objetivos específicos

1. Describir el proceso de diseño del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales y evaluar su implementación como política pública, particularmente en el sector retail.
2. Evaluar el impacto del programa de Certificación de Competencias Laborales en el sector comercio retail de la región metropolitana a nivel de los trabajadores.
3. Evaluar el impacto del programa de Certificación de Competencias Laborales en el sector comercio retail de la región metropolitana a nivel de los empleadores.

3. Capítulo II: Marco Teórico

Teoría del Capital Humano

La teoría asociada a la generación del capital humano está centrada en aspectos que son fundamentales para que el trabajador sea una verdadera fuente de ventaja competitiva sostenible en el tiempo, puesto que la formación e inversión en los recursos humanos de un país es una estrategia relevante para asumir la competitividad de las empresas en los mercados internacionales. En este sentido, se puede ver a la Certificación de Competencias Laborales, principal y centralmente asociada al aumento de la productividad del trabajo en la empresa, mejorando con ello las condiciones para incorporarse exitosamente en mercados globalizados y competitivos. Sin embargo, desde otro punto de vista, se puede ver como una forma de mitigar y aminorar los riesgos asociados a la precarización de la vida socioeconómica a la que están expuestos una gran parte de los chilenos, a partir de nuevas formas de riesgo y exclusión social e impedir la pérdida de competencias que se originaría en el acelerado proceso de desarrollo tecnológico. Esto nos sitúa ante dos perspectivas diferentes de observar la capacitación, ponen el acento en problemas distintos, planteándose así la paradoja entre crecimiento o igualdad, aspectos que debe ser capaz de articular una nación que pretende ser desarrollada, más aún considerando que Chile es el primer país sudamericano en ser miembro pleno de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)⁴ y segundo en Latinoamérica después de México.

Inmersa dentro de la generación de Capital Humano, es la de Recursos y Capacidades, que señala que los límites del crecimiento de la empresa no se encuentran en el mercado, sino en el interior de la organización, según su potencial para desarrollar precisamente recursos y capacidades. El análisis no termina solo con la creación de estos, sino que se hace necesario saber mantenerlo y desarrollarlo.

⁴Chile, primer país sudamericano miembro de la OCDE <http://www.oecd.org> 11/01/10

Mantener → es la única manera de sostener la ventaja competitiva de la empresa

Desarrollar → debido a los bruscos cambios del entorno, las capacidades base de ventajas competitivas también deben ir evolucionando para adaptarse o, en el mejor de los casos, adelantarse a las turbulencias del ambiente que rodea a la empresa

La productividad, (junto a factores como educación y la tecnología) es considerada determinante del crecimiento económico, más allá de la inversión en bienes tangibles y activos físicos. El conocimiento aplicado a la producción se ha transformado en un elemento central para aumentar la productividad, la competitividad y el ingreso de un país. “Aun cuando, el conocimiento siempre ha tenido un papel central en el desarrollo, lo nuevo es que está siendo creado y transferido con una rapidez inusual en la producción de bienes y servicios, transformando procesos no sólo económicos, sino que sociales” (Instituto Nacional de Estadísticas, INE, 2011).

Los recursos aportados por el capital humano, (considerado un activo intangible) integrado por experiencia, conocimiento, propensión a aceptar riesgos, motivación, lealtad y sabiduría de los individuos asociados a la empresa, así como al capital social acumulado por los mismos. En la actualidad, se concede gran importancia a este tipo de recursos intangibles, especialmente a desarrollar las habilidades y competencias del recurso humano. Finalmente, el desarrollo del capital humano es una gran determinante del desarrollo económico de las empresas y como efecto agregado en el de un país.

Definición del Capital Humano

En los años sesenta las teorías del capital humano adquirieron gran relevancia, imponiéndose la idea que el incremento en las *calificaciones y competencias* permitiría a las personas acceder a ventajas individuales, económicas y sociales, favoreciendo la obtención de mejores empleos y remuneraciones. El auge de estas ideas se gestó en el seno de las sociedades de posguerra capitalistas y de Estados de Bienestar.

La idea de Capital Humano es un concepto adecuado para abordar temáticas relacionadas con la *calificación de los trabajadores* y su incorporación en modelos de desarrollo de los países. Más allá de la calificación o los años de experiencia, el capital social y cultural de las personas se transforma en aspectos centrales a la hora de definirlo.

Algunas Definiciones

- A nivel de los organismos internacionales, el concepto de Capital Humano se define de manera bastante amplia. La OCDE lo precisa como los “conocimientos, habilidades, competencias y otros atributos encarnados en los individuos que son relevantes para la actividad económica” (OECD, 1998, p.9).
- Laroche, Merette y Ruggeri (1999, citados en Giménez, 2005).) sugirieron la necesidad de ampliar la definición tradicional de capital humano, de manera que incluyera el potencial de captación de capital humano, junto con el capital poseído. Los autores definieron el capital humano como “la suma de habilidades innatas y del conocimiento y destrezas que los individuos adquieren y desarrollan a lo largo de su vida” (p.89).
- En la misma línea de lo planteado por los autores anteriores, Ruggeri y Yu (2000) postulan que el capital humano “es un concepto dinámico y multifacético” (p. 105) y debería analizarse dinámicamente abarcando o ampliándose hacia una diversidad de propósitos o dimensiones que incorporan el rendimiento obtenido y reflejan de alguna forma el aspecto de la demanda del capital humano:
 1. El potencial de capital humano
 2. La adquisición de capital humano
 3. La disponibilidad de dicho capital
 4. El uso efectivo del mismo.
- La perspectiva de capital humano ve a los individuos como agentes dotados de habilidades, conocimientos y esfuerzos, que reciben una remuneración en función de su productividad y contribuyen de esta forma al crecimiento. En este

caso, el valor del Capital Humano radicaría en el salario correspondiente a la valoración que otorga la sociedad a las capacidades, habilidades y conocimientos que posee, utiliza y mercadea un individuo. Así, la adquisición de conocimientos y habilidades es percibida como una inversión por la cual es posible obtener retornos (Ministerio de Planificación, 2004).)

En resumen, la conceptualización original de Capital Humano que lo entendía como un proceso en el cual todas las personas podían invertir, fue dando curso a una idea más amplia: las calificaciones no sólo responden a un valor agregado adquirido de forma voluntaria, sino también al rol e interés que tenga primero el Estado y luego las organizaciones. La definición que se reconoce actualmente, da una mayor valoración a componentes cualitativos, vale decir, que explican la posición de las personas, más allá de lo meramente formal.

El tránsito de las “Calificaciones” a las “Competencias”.

Desde los años 80 el término “saber hacer” se utilizó en los discursos con lo cual, la noción de competencias adquiere la misma importancia que antes tenía el concepto de calificación, comúnmente usado en la década de los 70’ y 80’ y que:

[...] está vinculado con el modelo social de los [Gloriosos Años Treinta], caracterizado por el desarrollo de grandes firmas industriales, una organización taylorizada⁵ del trabajo, un management-centralizador, negociaciones salariales en la cima, una gestión de la mano de obra por antigüedad, un sindicalismo fuerte (Barbier,1996, citado en Lichtenberger, 2000, p. 6).

Por Certificación vamos a entender al conjunto de conocimientos y capacidades, que los individuos adquieren durante los procesos de socialización. Es un "activo" con que cuentan las personas y es utilizado para desempeñar determinados puestos. Se la puede

⁵ De Taylorismo: Sistema de organización del trabajo y de los tiempos de ejecución del mismo que sigue los principios señalados por el ingeniero y economista estadounidense Frederick Taylor (1856-1915).

"el taylorismo intentó cronometrar el tiempo de ejecución del trabajo e ideó un sistema de remuneración que recompensaba el esfuerzo del obrero para de este modo aumentar la producción"

denominar "la capacidad potencial para desempeñar o realizar las tareas correspondientes a una actividad o puesto".

Desde la perspectiva de las relaciones laborales, la noción de calificación puede concebirse como una modalidad de la relación salarial industrial, mediante la cual el trabajador pone a disposición del empleador las capacidades requeridas, a cambio de un estatus y de una identidad social. "La calificación tiene que ver con las relaciones sociales en un lugar y tiempo determinados, y en este sentido, es un concepto relativo e inestable: una construcción individual (las cualidades del asalariado) y social (la manera de clasificarlo darle un valor a esas cualidades)" (Lichtenberger, 1992, citado en Salas, 2005). Durante la década de los 80' el contexto industrial las organizaciones taylorianas comienzan a evidenciar dificultades competitivas. A partir de este momento se abre el debate acerca los nuevos desafíos productivos, que se traduce en la búsqueda de una movilización más descentralizada de los recursos, a partir de nuevas definiciones de los empleos y tareas. "El taylorismo aparece hoy como el punto de tránsito obligado de toda reflexión sobre las nuevas formas de organización del trabajo" (Maurice 1986, citado en Valdebenito, 2009, p. 9).

Surge así la noción de competencias que se inscribe en "un contexto marcado por una contradicción de los empleos, cambios acelerados de las tecnologías y procesamiento de la información, mayor competencia en los mercados y una decadencia de las organizaciones profesionales y políticas de los asalariados y de los sindicatos especialmente" (Tanguy, 2001, citado en Valdebenito, 2009, p. 9).

Bajo esta concepción, el trabajo tiende a desplazarse hacia empleos con más iniciativa. "Lo que cuenta ya no es esencialmente las capacidades requeridas incluidas en la calificación del asalariado y definidas en función de una racionalización abstracta del trabajo, sino el trabajo concreto y la implicación de los asalariados en sus tareas. El trabajo real desborda más ampliamente aún las tareas prescriptas; ya no se trata solamente de adaptar la acción en situación, sino de definir y planificar la organización de manera más autónoma" (Lichtenberger, Competencia y Calificación, p.11 y 12, 1999/2000).

Existen múltiples definiciones y usos del término competencia laboral. Entre las más generalizadas podemos encontrar la noción de competencia como “unidad integrativa (de sus constituyentes empíricos saberes, saber ser, autonomía, etc.) referibles a una unidad situacional” (Berthelot, 1985, citado en Valdebenito, 2009, p. 9). Por su parte, Rozenblatt (1999, citado en Valdebenito, 2009, p. 9) sintetiza en el concepto de competencia tres ámbitos del saber: “saber general”, “saber hacer” y “saber ser”. Al primero y al último se les otorga el carácter de necesarios, mientras que al saber hacer se lo considera útil, aunque no se hace referencia a su necesidad. La competencia introduce la primacía de lo actitudinal (comunicación, adscripción al grupo, autonomía). Desde estas concepciones podemos enunciar dos características propias de la noción de competencia (Valdebenito, 2009, p. 9 y 10):

1. La competencia laboral sólo se aprecia en situación real, es decir, en la aplicación efectiva y no únicamente en la capacidad.
2. En segundo lugar, la competencia se aprecia individualmente, se traduce en una personalización de la manera de trabajar.

Así, los conceptos como "iniciativa" y "motivación" aparecen con fuerza entre las preocupaciones. El trabajador puede considerarse como el único que puede movilizar dichas competencias (Valdebenito, 2009, p. 10)

Si contrastamos el concepto de calificación con el de competencia, podemos decir, que la calificación remite a un saber y un saber hacer que encontraba sentido en un esquema de organización del trabajo que clasificaba a la fuerza de trabajo. El concepto de competencia se coloca frente al problema del saber ser. “Los elementos por los que se busca regir el ordenamiento y la movilización de la fuerza de trabajo serán entonces los requerimientos de actitudes y disposiciones personales, con el propósito de adecuar su organización a nuevas reglas de división del trabajo y en un contexto diferente en lo que hace al funcionamiento del mercado de empleo” (Tanguy, 2001, citado en Valdebenito, 2009, p. 10).

En el cambio de calificaciones a competencias hay una transformación en el orden, jerarquía, y valor de los saberes. Antes primaba la valorización de la experiencia (saber hacer), ahora prima la valorización de la autonomía, la responsabilidad, la polivalencia (saber ser, Valdebenito, 2009, p. 10).

Las credenciales y la necesidad de instaurar un Sistema de Certificación de Competencias Laborales

Una vez instalado el concepto de competencias surge la interrogante acerca de cómo tales saberes y habilidades se construyen. Éstas ya no se logran tan fácilmente mediante la formación y la costumbre, como era el caso de los saberes y saber hacer propios de las calificaciones. “El hecho de que un individuo haya aprendido a hacer ya no es garantía suficiente de que sabrá hacer en situaciones variadas y variables no predeterminadas. La apelación al término competencias es así la contrapartida de los límites del organizador para prescribir las tareas y su dependencia recuperada respecto de la profesionalidad de aquellos que ya no se pueden considerar simples “ejecutantes”. (Lichtenberger, 2000, citado en Valdebenito, 2009, p. 10) “La calificación no es una simple etiqueta, es una dimensión esencial de las identidades sociales, incorporadas en las personalidades y exteriorizadas en las prácticas” Dubar (1994, citado en Valdebenito, 2009, p. 11).

Este nuevo ordenamiento del mercado de trabajo deja de estar guiado por criterios de antigüedad y carrera interna en las organizaciones productivas, “pasan a ser las credenciales las que juegan el papel de “moneda de cambio”, en tanto se supone expresan los “activos” con el que la persona cuenta para desempeñar un trabajo”. (Spinoza, 2006, citado en Valdebenito, 2009, p. 11). Aparece la necesidad construir un mercado del trabajo más flexible y adaptado a las transformaciones rápidas, al “just in time”, que conllevó también a un cuestionamiento al sistema educativo, en tanto distribuidor legítimo de saberes y sobre todo de certificaciones (Tanguy, 1994, citado en Valdebenito, 2009, p. 11).

Desde los sectores de la producción, los conocimientos, habilidades y destrezas desarrollados por el sistema educativo son tildados de obsoletos y sus credenciales como excesivamente formalistas (Informe SCANS, 1992, citado en Valdebenito, 2009, p. 11).

Tal como lo enuncia Spinoza (2006, citado en Valdebenito, 2009, p. 11) bajo esta problemática es posible evidenciar varias dimensiones en juego. Por una parte, los sectores económicos concentrados ponen nuevamente en la agenda pública la disputa acerca de los costos y responsabilidades de los saberes generales y específicos. Se discute a quién le corresponde formar las calificaciones sociales generales y con qué orientación; y a quién las específicas. Por otra parte, el acceso generalizado de la población a niveles educativos mayores conlleva a la homogeneización de las clasificaciones que provee la educación. Esto se traduce en una pérdida de vigencia de su utilidad, en tanto organizador de las relaciones de trabajo y a su capacidad de selección. Así es como se comienzan a buscar nuevas formas de ordenamiento, de clasificación y de distribución de responsabilidades entre los sectores de la educación y del trabajo. “La economía por su lado, y específicamente la economía de la educación y del empleo, empantanada en sus argumentos de origen, intenta infructuosamente dar cuenta de a lo menos que no son nuevos tales como el desajuste entre certificaciones y puestos de trabajo; las capacidades de innovación en las organizaciones o la productividad” (Spinoza, 2006, citado en Valdebenito, 2009, p. 11-12).

En este contexto, se generan nuevos movimientos y políticas que buscan construir referenciales de formación y de certificación de las competencias de los trabajadores. El problema que se plantea entonces, refiere a la capacidad que tendrá el Estado y los actores sociales para definir políticas de intervención y desarrollar estrategias de implementación.

Sistema de Certificación de Competencias como Sistema de Protección Social

“La capacitación y certificación por competencias representa un soporte importante para aquellos trabajadores desactualizados, ya que constituye una herramienta clave de inserción laboral y protección de los trabajadores en un contexto de flexibilidad y movilidad”.

(Cepal, 2004)

Si bien la capacitación y certificación por competencias no permiten por sí mismas garantizar el pleno empleo o la total protección de los trabajadores, cumplen un rol fundamental como parte de las políticas activas de protección social (Schokolnik, et al, 2005). Como bien lo enuncian los autores, los nuevos modelos de organización de la producción y de contratación no aseguran la permanencia y la efectividad de los sistemas de protección social. La nueva organización de la producción genera una crisis en el modelo tradicional de prestaciones sociales, dado que el sistema de previsión social o de seguro social fue diseñado bajo el paradigma del empleo estable. Las exigencias actuales de competitividad y globalización de la economía plantean la necesidad de modificar las lógicas de la protección vinculadas al desarrollado del capital humano, y con ello la empleabilidad de los trabajadores. Hoy se concibe que las nuevas políticas de protección social dependen básicamente, del propio esfuerzo de los trabajadores, su competitividad y capacidad de mantenerse ocupado en el mercado del trabajo.

Tomando en consideración dicha perspectiva, las políticas de protección social deben permitir que los trabajadores tengan acceso a capacitación y certificación profesional o de oficios, aumentando la empleabilidad de aquellos trabajadores en riesgo de exclusión por desempleo o falta de competencias claves.

Bajo la mirada del análisis de los sistemas de protección social surge inevitablemente la pregunta acerca de las responsabilidades del Estado en materia de protección social. Sin embargo, antes de entender y dar cuenta de la contribución del Estado a los sistemas de protección social, es necesario señalar y comprender las nociones fundamentales del Estado en el sistema social y sus efectos en el desarrollo e implementación de política sociales.

Chile: 'Neoliberalismo Corregido' y surgimiento del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales

En nuestro país, luego de la recuperación democrática y los sucesivos gobiernos de la Concertación de Partidos por la Democracia, el orden neoliberal a ultranza instaurado por

el gobierno militar fue dando paso a lo que Manuel Antonio Garretón (1990 – 2010) ha caracterizado como el ‘neoliberalismo corregido’.

En el documento ‘Políticas Laborales para un Desarrollo con Igualdad en Chile’, la Organización Internacional del Trabajo se entrega un certero diagnóstico del desarrollo de las relaciones laborales del Chile, en el marco del ‘neoliberalismo corregido’ que describíamos anteriormente.

El documento señala que “Sabemos (...) que nuestras instituciones laborales, las regulaciones normativas y las prácticas de gestión no son suficientemente apropiadas para una economía que pretende ser estable, competitiva y sólida en el largo plazo. En definitiva, la cuestión laboral es todavía un tema con muchos pendientes”. (Manuel Antonio Garretón, los Gobiernos de la Concertación en Chile 1990 -2010)

El documento profundiza en la descripción de estas falencias “(...) En efecto, un mercado laboral segmentado, que opera con informalidad y empleos desprotegidos significativa, con una institucionalidad laboral débil en asegurar el cumplimiento de derechos laborales fundamentales, como el de asociación y de negociación, que no disponga de políticas eficaces para promover la inserción y el desempeño productivo de la fuerza de trabajo y brindar protección ante riesgos de la vida laboral, no sólo será ineficaz para corregir desigualdades iniciales, sino que puede contribuir a profundizarlas ”. Manuel Antonio Garretón, los Gobiernos de la Concertación en Chile 1990 -2010)

‘Manifiesto Laboral. Por un Nuevo Modelo de Relaciones Laborales’ que describe, a juicio de sus autores, el desarrollo de las relaciones laborales en el Chile reciente. “Con el golpe militar de 1973 se adoptó en Chile una estrategia de desarrollo basada en el dogma del libre mercado, instaurando uno de los sistemas más radicales del mundo dentro de ese paradigma, consistente en el establecimiento de un Estado subsidiario, una gran desregulación normativa y la apertura externa. Esto tuvo enormes repercusiones sobre los trabajadores, principalmente porque se suprimieron algunos derechos que habían sido conquistados en las décadas anteriores. Adicionalmente, se impuso una agenda tendiente a flexibilizar las condiciones de trabajo para garantizar a las empresas amplios grados de

libertad para organizarse, contratar, despedir, fijar remuneraciones y establecer número de funciones polifuncionalidad). Por otra parte, la progresiva apertura de los mercados internacionales generó sobre los trabajadores la presión de competir con aquellas economías con menores protecciones laborales y, por ende, con menores costos asociados.

Junto a esto, entre 1978 y 1979 se impuso el denominado “Plan Laboral” que, luego de 6 años de prohibición de la negociación colectiva, instauró un modelo de relaciones laborales radicalmente distinto al que se había ido construyendo democráticamente en las décadas anteriores. Este plan fue elaborado por la Junta Militar y sus asesores sin legitimidad alguna y cuyo objetivo fue dismantelar la fuerza de los sindicatos. Se trató de una institucionalidad diseñada para que el mercado operara sin contrapesos en el mundo del trabajo (...) Posteriormente, los gobiernos de la Concertación no modificaron sustantivamente esta situación, apoyando argumentos y políticas en las que primaban los equilibrios macroeconómicos más que la democracia y la calidad de vida de los trabajadores y las trabajadoras. Bajo esa óptica, los derechos laborales siguieron siendo percibidos como obstáculos y rigideces para la actividad económica y no como un elemento sustantivo que debe ser resguardado por la sociedad”.

Entonces, el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales se instaure a partir del actual orden socioeconómico de nuestro país que, manteniendo rasgos fundamentales del neoliberalismo impuesto en el gobierno militar, presenta una mixtura de elementos neoliberales y no neoliberales.

Así, el sistema se constituye a partir de una alianza estratégica del Estado con los actores del desarrollo productivo con el objetivo de avanzar en la optimización de la incorporación del país en los mercados globales y el aumento de la productividad empresarial, a través del perfeccionamiento de dos aspectos del mercado del trabajo: Facilitar la incorporación de los sectores más vulnerables a la fuerza de laboral y mejorar la inserción laboral de los trabajadores, especialmente aquellos que se desempeña en actividades de baja productividad. Esto último, en concordancia al estudio y “benchmarking” (RJ Boxwell, benchmarking para competir con ventaja, Madrid, Mc Graw

Hill 1995)⁶ internacional de los miembros de la OCDE que recomienda, para abordar la alta desigualdad de oportunidades, “llevar a cabo una estrategia de desarrollo de competencias para evaluar las necesidades del mercado laboral y orientar las políticas de educación y capacitación” (OCDE, 2015, p. 5), asimismo, para potenciar la inclusión y la calidad del empleo se recomienda:

Focalizar mejor los programas de capacitación proporcionados por las empresas para dirigirlos a los trabajadores más vulnerables, [...] evaluando continuamente las políticas activas del mercado de trabajo y la capacitación proporcionada por las empresas y las administraciones públicas para orientar el financiamiento a aquellos que consigan unos mejores resultados. (OCDE, 2018, p. 3).

Para ello, la certificación de competencias laborales opera como un mecanismo que permite aumentar la empleabilidad y la productividad de los trabajadores, por medio del mejoramiento de sus herramientas para enfrentar con mayores expectativas su trayectoria laboral en un contexto de alta flexibilidad y movilidad laboral. Además de mejorar la cadena de valor en gestión de Recursos Humanos pudiendo transformarse en una ventaja competitiva defendible.

El ya citado mensaje presidencial con el que se inicia un proyecto de ley que crea el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, nos da luces respecto a nuestras afirmaciones anteriores.

En su párrafo inicial, el texto del ejecutivo señala que “Con este proyecto se busca contribuir a la empleabilidad de los trabajadores, al aumento de la productividad de las empresas y a la inserción de Chile en una economía abierta y competitiva, así como favorecer las oportunidades de aprendizaje continuo de las personas, su reconocimiento y valorización”. En este mismo sentido, el ejecutivo entrega tres fundamentos para la iniciativa legal.

⁶ Se denomina Benchmarking al estudio comparativo en áreas o sectores de empresas competidoras con el fin de mejorar el funcionamiento de la propia organización.

Primero, fomentar la incorporación de los trabajadores y el mejoramiento de sus capacidades de inserción laboral en un mercado de trabajo regido por los actuales procesos de globalización.

Segundo, mejorar la incorporación de los trabajadores al mercado laboral a través de una herramienta de información confiable para la decisión de contratación de la empresa.

“En este contexto es fundamental contar con un Sistema que entregue información confiable respecto de las competencias laborales efectivas de la fuerza laboral, que permita, por un lado, a los trabajadores acceder a una herramienta que demuestre sus conocimientos, habilidades y actitudes efectivas participando de mejor manera en el mercado laboral, y por otro, a los empresarios contar con información útil y confiable para optimizar la toma de decisiones de contratación y de negocio”.

Y tercero, propiciar mejores oportunidades de inserción laboral para los trabajadores en relación con las demandas y objetivos de la empresa.

“El proyecto se inserta en un esfuerzo del Gobierno por instaurar un Sistema de Educación y Capacitación Permanente que permita a los trabajadores actualizar en forma constante sus conocimientos, habilidades y actitudes para responder adecuadamente a las demandas propias del sector productivo.

En este contexto el Sistema que se crea mediante este proyecto de ley responde a la necesidad que tiene un Sistema de Educación y Capacitación Permanente de disponer de información relevante que oriente a los trabajadores y a las empresas respecto de sus necesidades de formación y capacitación, de modo que los trabajadores accedan a mejores oportunidades de inserción laboral, y las empresas cuenten con información relevante que les permita optimizar sus procesos productivos y sus niveles de competitividad ”.

4. Capítulo III: Marco Metodológico

La presente investigación, analiza y evalúa el impacto de la implementación del programa de Certificación de Competencias Laborales en Chile, específicamente en el sector comercio-Sub sector Retail⁷ de la región Metropolitana.

La caracterización del diseño de investigación es, principalmente, de tipo descriptivo y exploratorio.

Estrategia de recopilación de información

Para poder cumplir con los objetivos de la investigación, se utilizarán estrategias de recolección de información de tipo secundaria y primaria.

Levantamiento de Información Secundaria:

Para efectos de poder abordar el primer objetivo específico, se procedió analizar la discusión legislativa que se llevó a cabo para constituir el SNCCL en Chile. Con este propósito, se utiliza el documento *Historia de Ley 20.267: Crea el Sistema Nacional de Certificación de Competencias y perfecciona el estatuto de Capacitación y Empleo* (Biblioteca del Congreso Nacional, s.f.). Este documento fue elaborado por la Biblioteca del Congreso Nacional a partir de la información proporcionada por el Sistema de Tramitación de Proyectos del Congreso Nacional (SIL). Sus contenidos incluyen todos los documentos de la tramitación legislativa, ordenados conforme a la ocurrencia de cada uno de los trámites del proceso de formación de la ley en ambas Cámaras. Se omiten sólo documentos de mera o simple tramitación que, a juicio del equipo a cargo de la biblioteca, no proporcionaron información relevante para efectos del documento. Con este análisis se podrá abstraer cual es el espíritu que persigue la política pública.

⁷ alude al comercio que se realiza al detalle, es decir, venta directa a los consumidores. Dentro de los formatos más tradicionales se encuentran las tiendas por departamentos, farmacias, supermercados, entre otros.

Junto con lo antecedente se procedió a un análisis de la estructura del SNCCL plasmado en la Ley 20.267 que crea el Sistema Nacional de Competencias Laborales que, es el producto final de la discusión legislativa.

En relación al análisis del proceso de discusión de la ley, se sustenta en el documento elaborado por la Biblioteca del Congreso Nacional, el cual, realiza una síntesis cronológica de los eventos más significativos del proceso de debate. Con ello, se buscará identificar los principales ejes discursivos que primaron en el parlamento, los actores involucrados y la dinámica política bajo la cual se discutió la ley.

Levantamiento de Información Primaria:

Para efectos de poder abordar el segundo objetivo específico, se analizó la percepción. Por otro lado, se realizará un análisis de las percepciones de distintos actores involucrados en el SNCCL, trabajadores y representantes de empleadores del sector comercio Retail de la Región Metropolitana.

Técnica cualitativa: herramienta investigativa Entrevista de actores involucrados

En relación a las estrategias de recopilación utilizadas para dar cuenta de las percepciones de los actores involucrados, se utilizan fundamentalmente entrevistas en profundidad.

El objetivo de estas entrevistas fue promover en los informantes el relato oral acerca de su propia experiencia. Por esta razón, el tipo de entrevistas realizadas se denominan entrevistas narrativas, siendo éstas semiestructuradas y su característica principal es activar en el entrevistado la capacidad narrativa. Dada la característica de semiestructurada, con antelación a cada una de las entrevistas se definió una pauta de temáticas a tratar⁸. Durante la aplicación de la herramienta investigativa el orden de las temáticas de las interrogantes

⁸ Ver anexo I

se ajustará de acuerdo a las dinámicas discursivas de los actores entrevistados. (Véase anexo N° 1)

Muestreo: El muestreo que se utilizará para aplicar estas entrevistas en profundidad será de tipo No probabilístico y de expertos.

El muestreo en base a expertos, “es la elección de individuos que conocen o están relacionados con el problema investigado en profundidad, lo cual es frecuente utilizar en estudios cualitativos y exploratorios para generar hipótesis más precisas o la materia prima del diseño de cuestionarios” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Técnica cuantitativa: Herramienta investigativa Encuestas a beneficiarios del SNCCL

El objetivo principal de las encuestas, es obtener una muestra (314 personas encuestadas por una aplicación interna) de beneficiarios del programa con los principales resultados que el SNCCL obtuvo en él. Se trata de la obtención de información de manera masiva con miras a puntos específicos señalados en la encuesta⁹. (véase anexo N° 2).

Finalmente, se contrastará el análisis de la discusión legislativa que evidenciará el espíritu del SNCCL, con el producto mismo de esta discusión; Ley 20.267, que crea el SNCCL y el resultado que ha obtenido en su implementación.

Para esta fase de la investigación, se utilizará un muestreo de tipo No probabilístico, por conveniencia.

⁹ Ver anexo II

5. Capítulo IV: Presentación y Análisis de Datos

Dentro de los avances logrados a través de la investigación nos encontramos con la información relevante de describir puesto que los antecedentes recopilados, a través del Servicio de Impuestos Internos (S.I.I.) nos muestran al sector del comercio como uno de los ejes centrales y en la economía de nuestro país, el número de empresa del sector comercio en el año 2014 asciende a 1.045.046 con un total de ventas de \$20.963.116.676, absorbe un total de 8.876.195 trabajadores a nivel Nacional, de los cuales 5.603.144 trabajadores corresponde a la Región Metropolitana lo que nos indica que este dato que la economía concentra el 63% del total de la fuerza laboral que mueve este *sector*.

Para nuestro estudio, una de nuestras fuentes principales es el programa Chile Valora quien define el sector del comercio (Retail), que está compuesto por dos subsectores uno corresponde a las grandes tiendas que cuenta con seis perfiles que se detallan a continuación:

- Asistente Servicio Atención Cliente del Retail.
- Auxiliar Bodega Retail.
- Reponedor Ordenador.
- Supervisar de Ventas del Retail.
- Vendedor.
- Cajero

En cuanto Al segundo subsector que es el área del supermercado cuenta con 19 perfiles que se detallan a continuación:

- Administrador.
- Atención al cliente
- Ayudante de panadero
- Ayudante pastelero
- Bodeguero
- Cajero
- Control de perdida
- Jefe de sección
- Operador de ventas asistidas electrónica
- Operador de ventas asistidas de ventas de perecibles
- Primer ayudante

Los perfiles antes mencionados son constituidos o declarados por los proyectos presentados por los organismos sectoriales correspondientes.

Definición y funciones de Los Organismos Sectoriales de Certificación Laboral (OSCL)

Es una instancia estratégica y consenso conformado al menos por un representante del Estado, empleadores y trabajadores relacionados al sector productivo, dentro de sus principales funciones esta;

- Convocar a los actores más representativos del sector a participar en el proceso.
- Proponer ámbitos de levantamiento actualización y adquisición de competencias laborales
- Levantar adquirir y actualizar y validar perfiles ocupacionales
- Incentivar la utilización de perfiles ocupacionales del sector

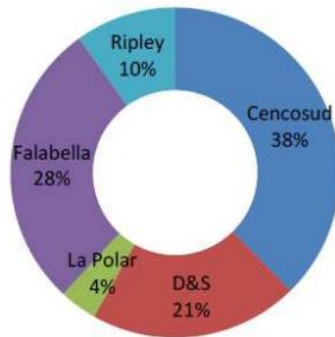
Sectores involucrados

- El Organismo Sectorial de Competencias Laborales para el subsector de comercio, Retail, se encuentra liderado por el Gerente de Servicios Empresariales de la Cámara de Comercio de Santiago “CCS”
- Director Ejecutivo – Centro de Capacitación CCS
- Director Nacional de Capacitación – Consfecove
- Departamento de Estudios – Ministerio de Economía

Principales empresas del Retail

Los principales actores del Retail en nuestro país (Centro de Estudios del Retail, s.f.), son los conglomerados Cencosud, Falabella, D&S y Ripley los que, en algunos casos, tienen una estructura multi formato para las distintas áreas de negocio.

Grafico Nº 1 Gráfico de Participación del Mercado, Principales Actores del Retail en Chile. Centro de Estudios del Retail, (CERET) 2010-2012



Relación Retail y Certificación.

La relación que existe entre Retail y certificación de acuerdo a la información obtenida en nuestra investigación es relativamente baja, esto debido a la inestabilidad laboral que trae consigo el sector del Retail y el bajo compromiso por certificar a sus trabajadores por parte del empresariado de este subsector.

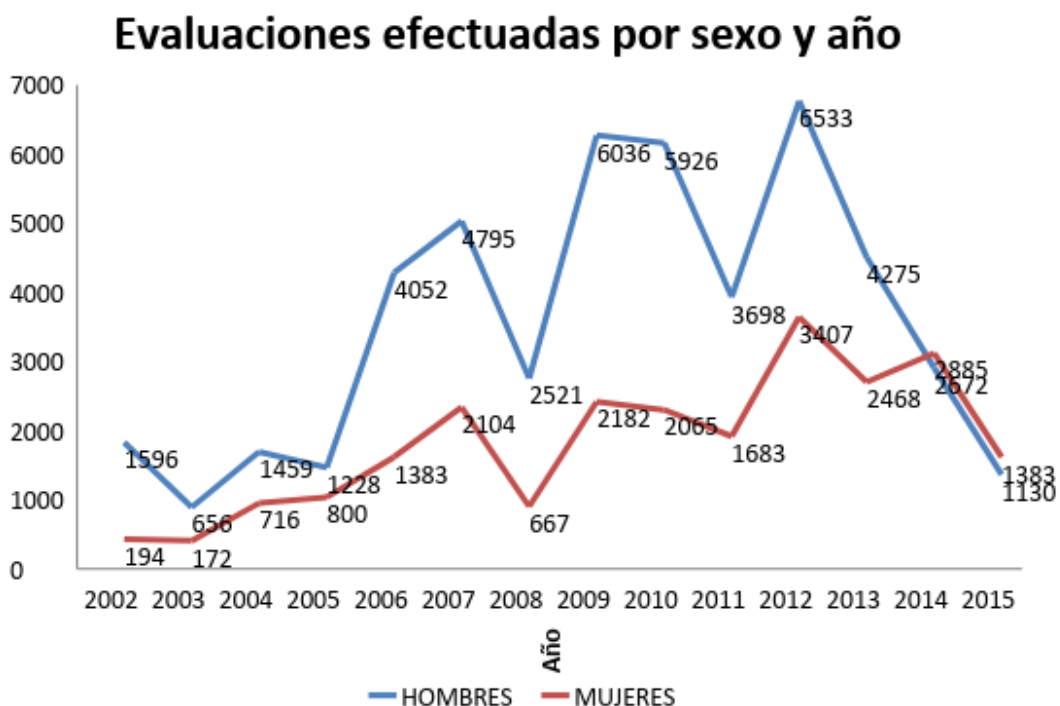
En los gráficos que presentamos a continuación da cuenta del nivel de participación de las empresas según en rubro, sexo y rango etario, por región.

Grafico Nº 2 Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Chile Valora. año 2015



Según los resultados arrojados por el gráfico realizado a partir de los datos entregados por Chile Valora, en el sector de comercio, un 1,50% del Capital Humano ha participado en el proceso de certificación de competencias laborales.

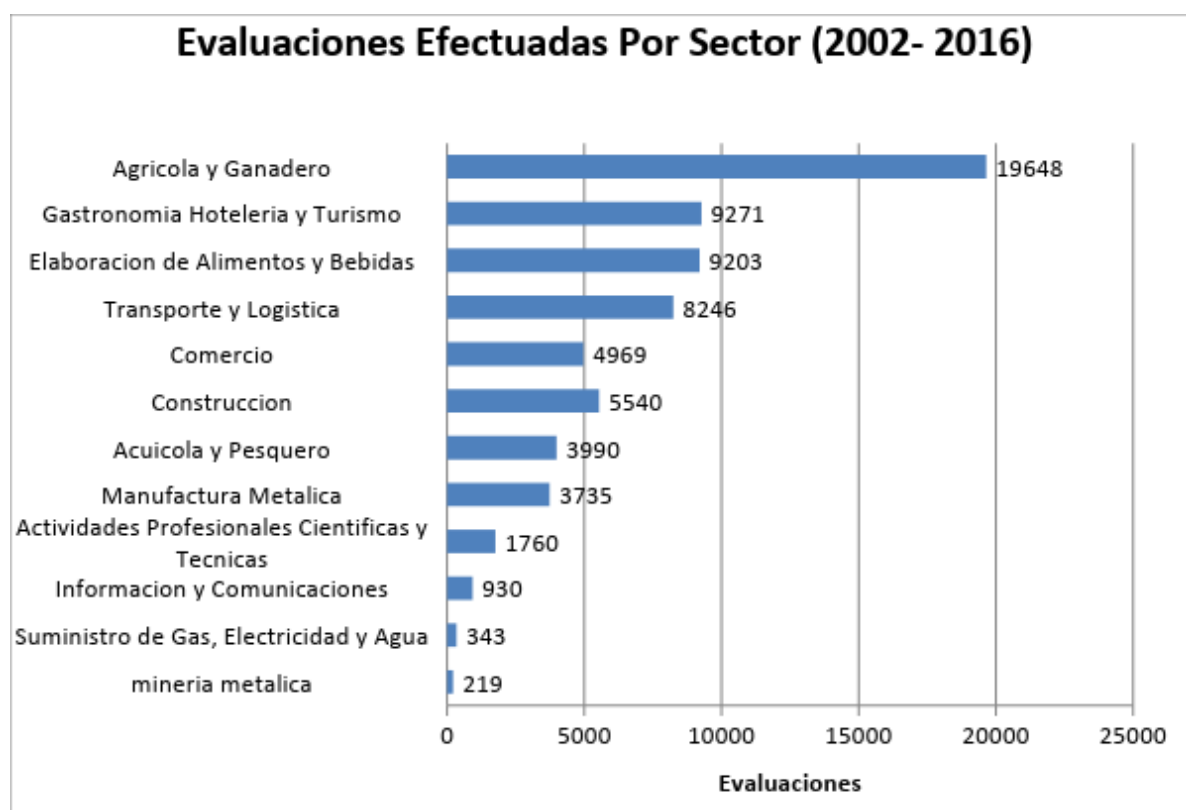
Grafico N° 3 Fuente: Elaboración propia a partir de datos de ChileValora. Año 2002 - 2015



Se observa la falta de equidad en temas de participación en el proceso de evaluación de competencias del sexo femenino sostenido desde el año 2008, mientras que desde el año 2014 el escenario cambia a 1383 v/s 1130.

Por otra parte, en vista general se aprecia fluctuante el indicador de evaluaciones en temas de certificación, esto se debe a la baja participación los sectores, por los cambios del entorno en el que están inmersos y la baja percepción de valor al programa y sus objetivos. Nótese en picada desde 2012 hasta la tendencia a la baja en 2014.

Grafico Nº 4 Evaluaciones de Certificaciones efectuadas por Sector 2002 - 2016



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de ChileValora.

En concordancia con los resultados arrojados por el gráfico podemos destacar la participación del sector de Agrícola y Ganadero con 19.648 evaluaciones realizadas en dicho periodo. Esto va de la mano con los cambios en la legislación medioambiental que afecta directamente a este sector y al 13,30% de empresas participantes en el proceso.

Específicamente, el sector de comercio que reúne a los subsectores de supermercados y Retail con 4.969 evaluaciones dentro del periodo 2002 a 2016, la mayoría de estas son de acuerdo a perfiles de supermercados descritos anteriormente.

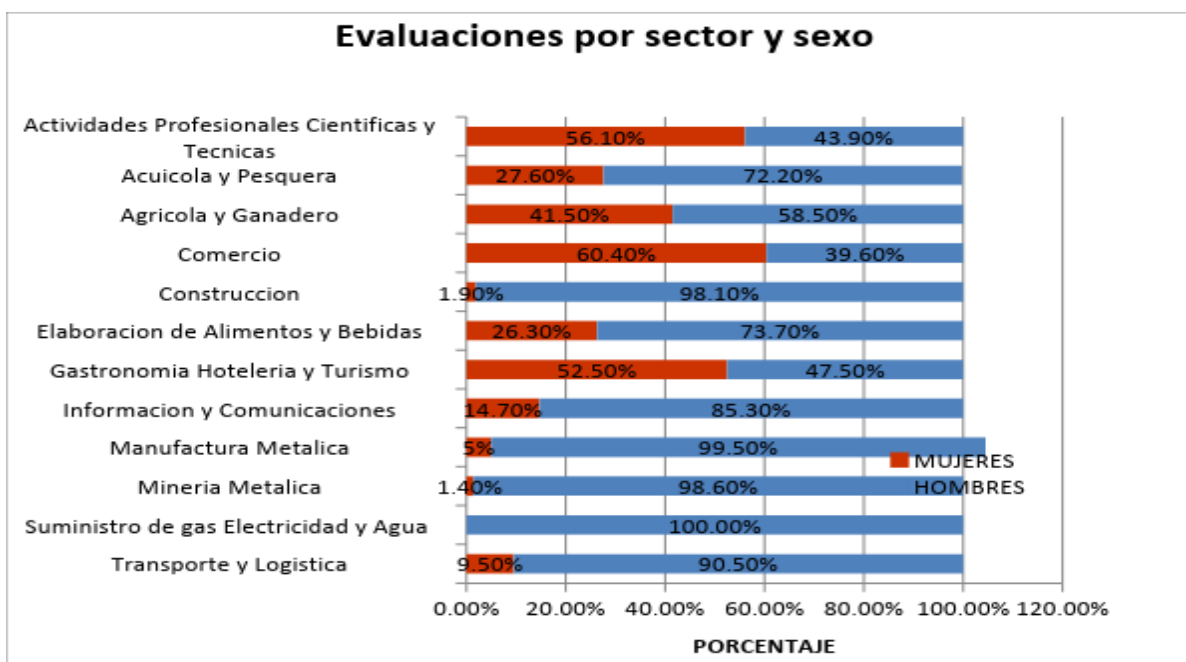
Grafico N° 5 Certificaciones otorgada por región



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de ChileValora.

La mayor concentración de certificaciones está en la Región Metropolitana con un 88,00%, ya que concentra la principal actividad comercial del país, y por la falta de políticas de descentralización de recursos. Luego siguen las regiones dedicadas a industria Alimenticia, Turismo, Portuarias y de Minería.

Grafico N° 6 Evaluaciones en el Sector Comercio



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de ChileValora

En el sector de Comercio un 60,4% corresponde a evaluaciones realizadas a mujeres y un 39,6% de hombres, sigue siendo una baja participación en comparación con el sector de la Minería que tiene mayor cantidad de perfiles levantados.

Presentación de resultados de encuesta

Con el objeto de concretar la evaluación sobre el verdadero impacto que tuvo el programa de Sistema de Certificación de Competencias Laborales (SCCL), para el sector del comercio hemos aplicado una encuesta a los trabajadores que fueron certificados entre los años **2009 y 2015**. El proceso se llevó acabo con el apoyo de la Cámara de Comercio de Santiago, quien hizo llegara en forma digital la encuesta aplicada a los trabajadores certificados entre los años 2009 y 2015, sin embargo, se respondieron 631 encuesta de un total 1560 enviada.

1.- Pregunta



En cuanto a las competencias laborales, aquellos trabajadores que obtuvieron la certificación, un 58% siente que existe en reconocimiento por parte de su entorno laboral y un 42% de ellos, no percibieron ningún tipo de reconocimiento formal luego de estar certificados en el “saber hacer”, solo la motivación intrínseca¹⁰.

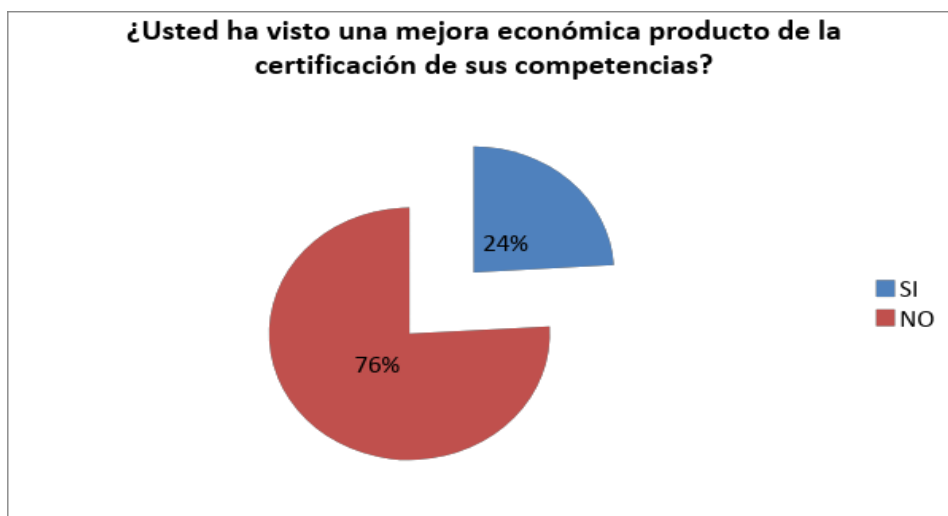
¹⁰ Satisfacción personal del individuo sin incentivo externo, tangible o no.

2.- Pregunta



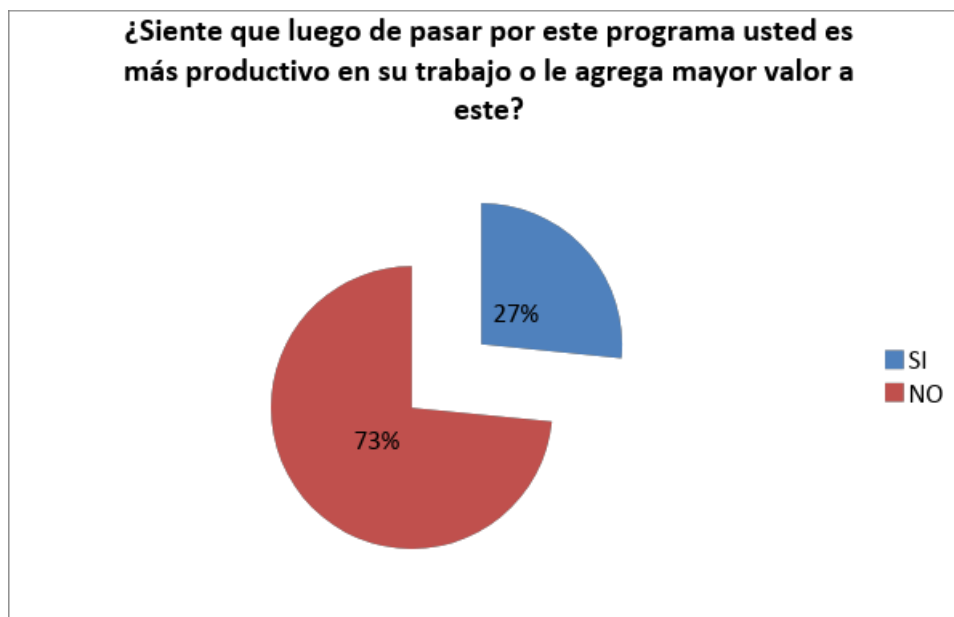
A pesar de existir un reconocimiento laboral en torno a la certificación de competencias, según el gráfico anterior, este no es conducente a una mejoría laboral abriendo el campo hacia mejores opciones de trabajo o cargo (movilidad) ya que un 58% considera que no existen más o mejores alternativas laborales en la empresa Retail para la cual prestan servicios, versus un 42% que si ha visto mejoras en su ámbito laboral.

3.- Pregunta



Para el caso de esta pregunta, la gran mayoría no ha visto una mejora económica¹¹, representado por un 76% de los encuestados, versus una minoría del 24% de los encuestados en donde la certificación de competencias si se tradujo en una mejora económica.

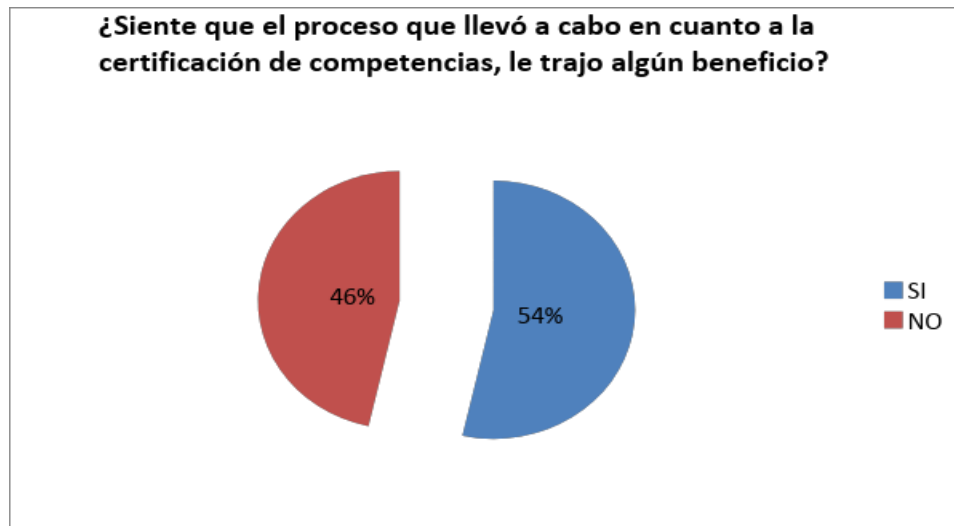
4.- Pregunta



Junto con el hecho de no existir una mejora económica, la mayoría de los empleados certificados (73%) señala que, luego de la certificación de sus competencias no están siendo más productivos y, solo para un 27% no represento mejora en cuanto a productividad o valor agregado.

¹¹ se concibe como motivación extrínseca todos aquellos tipos de premios o recompensas que obtenemos o se nos otorga al realizar una tarea o una labor determinada, por ejemplo el aumento salarial.

5.- Pregunta



Finalmente, podemos ver como 54% considera que este proceso trajo consigo algún tipo de beneficio, mientras un 46% considera que el proceso de certificación no tuvo incidencia alguna que pueda traducirse en algún beneficio para ellos.

ANALISIS DE ENTREVISTAS

Las entrevistas fueron realizadas a los principales actores del programa Chile Valora, con el objetivo de conocer las impresiones que cada uno de los involucrados tiene sobre programa de SCCL, Chile Valora. Con el afán de lograr nuestro objetivo de investigación, realizamos entrevistas en profundidad semiestructurada a las distintas partes que integran el sistema o programa.

En representación del Estado se ha entrevistado a la, encargada del Programa Chile Valora; a nivel de empresarios a la gerente, RR.HH. Falabella; a nivel de Organismo Sectorial Cámara de Comercio; Director , Confederación de Trabajadores del Comercio, finalmente al encargado de Capacitación , Presidente Sindicatos de Trabajadores de Sodimac.

A continuación, se irán presentando declaraciones claves de cada entrevistado, en forma de cuña¹².

Para comenzar, nuestra primera entrevista la sostuvimos con la Sra. Ximena Concha, Jefa del programa Chile Valora, quien nos cuenta a grandes rasgos sobre la implementación del programa, objetivos que persigue y funcionamiento, su misión, puesta en marcha del programa y avances. Hace hincapié el carácter tripartito de la mesa de trabajo y su relevancia, donde participan representante del Estado, de los empresarios, y los de los trabajadores.

La entrevistada, declara que la ley tiene como fin que las personas que no han podido finalizar sus estudios superiores y han tenido que entrar al mundo laboral aprendiendo un oficio puedan poner en valor su historia laboral “experiencia” y con ello al final de un proceso de evaluación, obtener un certificado que acredite que ellos son competentes en el trabajo que ellos realizan. Dicha ley busca entregar herramientas para una movilidad laboral más protegida, enfrentar los desafíos y cambios de trabajo de mejor manera, además de ser un paso de formación continua para los trabajadores.

Entrevistado, esto es parte de los argumentos que trae esta ley de sustentación, busca dar mayor estabilidad laboral, pero en distintas fuentes de trabajo, es decir, que los vertiginosos cambios que pueden darse entre las distintas empresas o instituciones puedan ser enfrentados de la mejor manera por el capital humano. Esto es más que la estabilidad en un mismo lugar.

Cabe señalar que, en Chile, no existe otra experiencia similar tripartita resolutive y de paridad igualdad de condiciones con las mesas sectoriales.

Entrevistado, dice que el programa pretendía mejorar la habilidad de los trabajadores mediante la capacitación y finalmente la remuneración, entendida como el resultado final y reconocimiento del proceso de certificación realizado.

¹² Frase del entrevistado que el periodista ocupa para insertarla en el texto del reportaje o en el guión radial o televisivo.

Esto a 6 años del sistema no ha llegado, Todavía está en curso, es decir, aún no hay mucha información, como para concluir en una evaluación final. Pero si los trabajadores ven con mucha expectativa el hecho que los estén certificando y que este proceso sea conducente a una mejora salarial.

Entrevistado, dice yo formo parte del Organismo Sectorial del Retail, donde están la multitiendas, participa también el Ministerio del Trabajo, Ministerio Economía y ChileValora. Esta instancia es similar en todos los sectores donde Chile Valora actúa certificando trabajadores, constituye organismo sectorial el OSL (Organismo Sectorial de Competencias Laborales) es como la mesa de conversación, planificación del tema de las competencias sectorialmente, en calidad que compone esta mesa, es en representación de los trabajadores del Retail.

Entrevistada , destaca los avances del programa en algunos sectores, donde el programa ha logrado penetrar y reconoce que hay sectores muy comprometidos con el programa y sus trabajadores y han logrado certificar a muchos de sus trabajadores entregándoles el reconocimiento logrado una vez evaluados, con ello Víctor Ulloa coincide que en los sectores donde en programa ha logrado penetrar hay grades avances en la materia. Ximena Concha, por su parte, reconoce que también existen sectores donde la certificación es muy baja como por ejemplo el sector del comercio en específico el Retail. Nos cuenta que ha sido muy difícil poder penetrar con el programa los empleadores aún no comprenden su importancia y el valor que le agrega a su producción, el tener trabajadores calificados e indudablemente son ellos quienes deben decidir sobre esta materia los empresarios no reconocen el programa los trabajadores.

Entrevistado, presidente del sindicato de SODIMAC, afirma que la información sobre el programa es más bien de la élite, debido a que no llega a los trabajadores. En cambio, Encargado de Capacitación de la Confederación del Comercio, coincide en que los empleadores no muestran interés por certificar a sus trabajadores, y prefieren usar el dinero en capacitación y no en certificación.

Entrevistado presidente mesa chile valora, manifiesta que el sistema no ha sido fácil, de echar a andar y darle funcionamiento precisamente, porque el sistema de evaluación de competencias en Chile no ha sido tan valorado por las empresas (empleadores). Sin embargo, existen sectores donde el programa ha logrado cumplir parte de los objetivos, entrevistado gobierno reconoce que, en lo que se refiere al Retail están al debe pues es un sector muy dinámico cambiante, y esto hace aún más difícil poder sensibilizar a los empleadores, son ellos quienes no logran identificar o ver los beneficios de la evaluación de competencias para sus trabajadores.

Entrevistado Director confederación del comercio nos comenta que, en el caso del Retail hace dos años se levantaron 6 perfiles (Cajero, Vendedor, Reponedor Ordenador, Auxiliar de Bodega Retail, Supervisor de Ventas del Retail, Asistente Servicio Atención Cliente del Retail). Y hoy ya están obsoletos, se requiere comenzar de nuevo con el proceso. Esto declara, conlleva que también sean muy pocas los trabajadores que realicen el proceso de certificación y nos pone el ejemplo de Ripley donde existen más de 500 trabajadores en el área de Bodega en la Región Metropolitana y solo 6 han pasado por el proceso de evaluación de sus competencias. Apunta a que la baja evaluación realizada por este sector tiene relación con el desconocimiento sobre el programa, es casi nula la información por la falta de difusión.

En cambio representate del gobierno cree que se están haciendo los esfuerzo necesarios para dar a conocer el programa, sus objetivos y el verdadero impacto que podrían obtener los empresarios, contando con mano de obra calificada y que además cuente con la habilidad necesaria para mejorar la productividad, además la importancia que debe tener para los trabajadores el contar con la certificación que le permita ser la puerta de entrada para mejorar sus remuneraciones, conseguir asensos, reconocimiento de sus pares y respectivas jefaturas.

Siguiendo en este mismo contexto presidente sindicato Sodimac, advierte que del total de los trabajadores que se han certificado, estos han manifestado que no ha existido ningún tipo de cambio para ellos en sus correspondientes empresas donde trabajan, así de

drástica es mi mirada, no he visto nada en relación a la mejora de la vida laboral de las personas que conozco, el reconocimiento no lo da Chile Valora, este solamente entrega el cartoncito de la certificación, el reconocimiento lo tiene que entregar la empresa privada y este no está dispuesto a incrementar su gasto y reflejarlo en su planilla de gasto de remuneración por pagar la certificación del trabajador.

El comercio no necesita personas certificadas, entrevistado. Existe pocas personas que han mejorado su calidad de vida por estar certificado, pero no hay antecedentes concretos sobre el tema Chile Valora no ha realizado un estudio sobre el impacto de aquellos trabajadores certificados, mucho menos se ha realizado un seguimiento, no debemos ignorar que el empleador ha desconocido la certificación, dado que no lo ven como una importancia funcional de la empresa.

Entrevistado Chile Valora, cree que la certificación de competencias laborales si tiene validez en términos emocionales para el trabajador. Nos comenta que, hace poco se certificó una empresa en el sur donde trabajadores que llevaban 30 años de trayectoria como vendedores y nunca nadie les había dado reconocimiento, estos demostraron plenamente sus competencias y habilidad. Se realizó como parte del formalismo la ceremonia de certificación, en la cual ellos pasan adelante a recibir sus Certificaciones donde están presente entre otros el SENCE regional, funcionarios de Chile Valora, la Cámara de Comercio, sus familiares, eso sí tiene un valor muy importante para el trabajador donde se siente reconocido y eso repercute en un mejor trabajo.

En cuanto al reconocimiento y posicionamiento del programa, entrevistada gobierno, dice que hay bastantes avances y que los logros en algunos sectores llegan casi al 100%. Director mesa chile valora, en cambio tiene una mirada diametralmente distinta, en la cual dice que existe muy mala difusión principalmente, porque es un proceso que está en formación, aún está en pañales, incluso está en proceso de perfeccionamiento. Bajo esta misma lógica José Luis Ortega, coincide en el desconocimiento existente, es a nivel masivo o generalizado de los trabajadores del Retail, la información está en la elite de los dirigentes sindicales, así mismo ocurre con los empleadores y obviamente el Estado, no ha sido

canalizada o bajada la información hacia el nivel de los trabajadores. Nótese que, la estructura comunicacional organizacional interna, sigue siendo vertical descendente (Swedberg & Agevall, 2005)¹³, obedeciendo a la asimetría y falta de feedback (retroalimentación).

Entrevistado, refiere que los trabajadores son quienes menos conocen el programa y cuál es la forma de acceder a este, una de las causas esta dado a que el problema pasa por la difusión al interior de la empresa. Porque se entiende que a este plan debiesen acceder el conjunto de empresas en Chile, y estas empresas debiesen ramificar a sus trabajadores un beneficio existente, pero no lo van efectivo debido a que es el propio empleador quien debe disponer de los recursos económicos para ejecutarlo, y estos no están dispuestos a hacer efectivo este beneficio.

Existen tres vías para certificar, una es que el empleador invierta en la evaluación para sus trabajadores, la segunda es que sea el propio trabajador que cancele la evaluación, y la tercera a través de SENCE, y por este último conducto se han introducido recursos económicos al programa con el objeto de realizar las evaluaciones correspondientes, agrega Ximena Concha. En lo opuesto, Víctor Ulloa dice que, efectivamente, el SENCE viene introduciendo recursos al programa con el objeto de que los trabajadores puedan certificarse, pero en definitiva los cupos que otorgan son escasos y además entregados sectariamente lo que se torna escaso influyendo en que la oferta se torna poco interesante y difícil de acceder.

En definitiva, entrevistada representate Chile Valora, percibe que los avances del programa si bien son importantes aún queda mucho por hacer, cosa que comparte entrevistado , no así, José Luis Ortega, quien visualiza que el programa tiene buenas intenciones, pero solo eso.

¹³ Teniendo como referencia la teoría planteada por Max Weber, en la cual la racionalización del trabajo es el principal factor que origina una estructura organizacional llamada “Burocracia” generando así una estructura jerarquizada, en la cual cada cargo inferior se encuentra bajo la influencia y control de un cargo superior, permitiendo el desarrollo de la comunicación descendente. Aquella que fluye desde los rangos superiores de la Organización, hasta los rangos inferiores.

Ricardo Vidal, ve con recelo la capacidad y experiencia de los evaluadores del programa, por lo mismo siente que esto podría traer consecuencias nefastas para el programa.

Entrevistada, aclara que el programa no ofrece algo interesante para la empresa y el beneficio solo se reflejaría a nivel del trabajador, por ese motivo su participación en el programa es casi nula.

En cuanto a los Organismos de Certificación Sectorial, OCS, quienes son los encargados de las evaluaciones de los trabajadores, Ximena Concha, cuenta que existen más de 40 organismos autorizados y certificados en condiciones de poder realizar las evaluaciones, que conlleva a la certificación de las competencias de los trabajadores y para poder acceder a ellos pueden hacerlo, a través de la página institucional de Chile Valora

Entrevistado, manifiesta que hay un tema con los centros de certificación, estos comentan que les ha costado mucho hacer certificación, e incluso señalan de que los centros de certificación que Chile Valora declara como acreditados, son muy pocos los que se encuentran activos, los otros estarían quebrados o cerrados. Cuando declara Chile Valora, en sus seminarios que tienen 40 centro de certificaciones acreditados, la verdad que de esos solo hay 8 u 10 trabajando y más encima a media marcha, eso da cuenta de la realidad y dificultad que el centro tiene debido a la falta de recursos para poder subsistir y mantenerse dentro del sistema. Ricardo Vidal, en cambio identifica otro problema y tiene relación con la falta de fiscalización el programa muchos de los evaluadores no cuentan con la habilidad necesaria para poder evaluar a los trabajadores lo que hace que el programa arriesgue caer desprestigios, y esto lo atribuye a la falta de fiscalización por parte de Chile Valora, Víctor Ulloa, insiste que es una de las razones que es una institución pequeña con poco presupuesto, yo diría que ha ido “allegando” presupuesto de otros servicios públicos, de manera de poder alcanzar mayor desarrollo y aspecto que le interesa alcanzar, es complicado, porque, tiene una tarea inmensa, y es una institución pequeña yo no sé qué estaba pensando el legislador en el momento que se generó esta institución.

Entrevistado, mesa Chile Valora agrega que tiene una falencia importante, que en el fondo es la cara del sistema que son los evaluadores, son estos los que llevan toda la credibilidad en sus espaldas, si ellos realizan mal su trabajo van a hablar mal de todo el sistema, nadie va a creer en el proceso si se ejecuta mal, el gran tema a resolver el tema de los evaluadores. Por el contrario, Ximena Concha, agrega que el programa cuenta con los profesionales necesarios para poder avanzar con éxito.

Entrevistado cámara de comercio, expresa cierta incertidumbre, no sabemos si el sistema funciona adecuadamente, no hay personal, profesionales que realicen estudio del sector o realicen monitoreo para ver si funciona realmente.

Hay que buscar términos de financiamiento; términos de ayuda técnica y ver los evaluadores. Se requiere mirara en serio el programa hacer un estudio con proyecciones que pueda entregar pistas para para poder focalizar los apoyos de concretar perfiles que perduren en el tiempo, Víctor Ulloa. En la falta de recursos también coincide José Luis Ortega.

Entrevistada, se está realizando un estudio para identificar los logros y falencias del programa, José Luis Ortega, siente que en la medida en que se pueda reprogramar Chile Valora, este va a crecer, se podrá desarrollar y con esto podría terminar siendo un éxito. Víctor Ulloa, hay que tener todos los elementos que constituyen la realidad para definir los requerimientos de capital humano, no hay un proceso una metodología clara para definir los requerimientos de perfiles del sector; yo diría que los últimos años el trabajo puede haber ido entregando algunas pistas respecto a esto.

Entrevistado, para los sindicatos del sector del comercio es todo un desafío y ciertamente complejo, porque no tenemos respuesta al problema debido al alcance muy rápido de la automatización del trabajo y de la tecnología¹⁴ que ha ido prescindiendo de trabajadores en forma muy fuerte y más rápida a comparación de otros sectores.

¹⁴ En los últimos años la industria del Retail ha tenido que adaptarse a las tendencias que las nuevas tecnologías han traído al mercado, dentro de las cuales destacan el comercio electrónico y móvil.

Entrevistado, nadie fue capaz de ver este fenómeno, por tanto, nadie pudo prever para poder tomar las medidas de caso y realizar una fuerte reconvención. En esto último sentido, Ximena Concha, expresa que es el Estado de Chile quien está tratando de manejar el tema de la reconversión a través de la capacitación.

6. Capítulo V: Conclusiones

En relación al primer objetivo específico, podemos concluir que, desde el año 2003 la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, OCDE, recomienda a sus países miembros la construcción de marcos de cualificaciones. Por ello en Chile, la Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, Chile Valora y el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) con el respaldo de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y su centro especializado CINTERFOR, además de la colaboración del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) construyeron el marco de cualificaciones para la formación y certificación laboral que, organiza los conocimientos, habilidades y destrezas necesarias para el desempeño de un oficio de manera progresiva y por niveles, permitiendo a aquellos trabajadores que no han podido optar al reconocimiento formal de sus competencias moverse dentro de un sector productivo o cambiarse a otro.

Chile Valora es una institución pública de carácter tripartito, en la que participan el Gobierno, los empleadores y los trabajadores de diferentes sectores productivos, entre ellos el que hemos estudiado. Al ser tripartito se entiende que todos los participantes tienen igualdad de voz en la mesa de diálogo.

Este organismo nació al amparo de la Ley 20.267 (2008) creando el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales y perfeccionando el Estatuto de Capacitación y Empleo, que entraron en vigencia en agosto de 2009. Su misión es aumentar las Competencias Laborales de las personas, a través de procesos de evaluación y certificación alineados con las demandas del mercado de trabajo y propiciando su articulación con una oferta de capacitación laboral basada en competencias.

Chile Valora reconoce formalmente las Competencias Laborales de los trabajadores, independientemente de cómo las hayan adquirido y si tienen o no títulos técnicos o estudios formales. Así, mediante de este reconocimiento ellos pueden optar a mejores condiciones laborales y a procesos de formación permanente a lo largo de su vida laboral.

La promesa de Chile Valora hacia los trabajadores de las áreas del comercio no parece haber respondido en forma eficazmente, ya que la certificación laboral no garantiza mejoras en las mejores condiciones de una proyección dentro de la empresa. Un 76% de los trabajadores encuestados declara que no ha percibido mejoras después del proceso de certificación. Que el reconocimiento que entrega la empresa no pasa de ser afectivo.

Para el sector de comercio en específico el Retail durante nuestra investigación nos encontramos con varios de los perfiles declarados para su calificación se encuentran obsoletos. Esto debido a los avances en la tecnología y la automatización del mercado. Donde el perfil de vendedor cajero, se va reduciendo progresivamente y durante este proceso de estudio no logramos encontrar algún índice que indique que se esté trabajando alguna propuesta que apunte a la reconversión laboral de estos trabajadores que se desempeñan en estas áreas. Por otro lado, de acuerdo a lo recogido en nuestras entrevistas con los empleadores y sus representantes pareciera no encontrar beneficios que sus empleados calificquen en estas áreas, otro de los factores que influye en forma negativa tiene relación con la alta rotación laboral en el área del Retail con un 13% (El Mercurio On Line, 2018).

La certificación de competencias laborales no garantiza que un individuo permanezca en su puesto de trabajo, tampoco que vaya haciendo escala o ascenso. Todo depende del valor que le otorgue el empleador, el sector Privado.

En el fondo existe un reconocimiento formal de las competencias, a través de la certificación, pero solo como un documento por parte de las empresas Retail. (Objetivo específico 3)

Esta situación presenta un origen multicausal. Primero, las empresas no asocian la certificación de sus trabajadores a mejoras en sus procesos de contratación o en sus procesos productivos. En segundo término, el certificado constituye una amenaza para los empleadores actuales en términos de que éstos pueden generar mayores demandas salariales y fuga de trabajadores (rotación). Por último, la cultura empresarial chilena no observa el capital humano como un factor crítico para la productividad de las empresas,

especialmente cuando se trata de trabajadores de bajo nivel de calificación o renta hacia donde está orientado principalmente el Sistema (CSP, 2014-2018).

El SNCCL favorece el aprendizaje continuo del capital humano. En este punto existe un desafío en el marco de cualificaciones, ya que este el levantamiento de nuevos perfiles y la asignación del nivel de cualificación a un perfil es producto del diálogo tripartito entre los trabajadores, empleadores y el Estado, OSCL.

Respecto a los OSCL (CSP, 2014-2018), una de las principales dificultades levantadas a través de las entrevistas efectuadas a diversos actores y sobre las que existe cierto consenso, es que no poseen un funcionamiento estable; no están enfocados hacia labores de prospección e inteligencia de mercado; su conformación no siempre permite generar procesos idóneos de validación de los perfiles (estándares); y, dado que su institucionalidad está diseñada desde una perspectiva sectorial y no intersectorial, la validez de los estándares se ve limitada a sectores o subsectores específicos, reduciendo con ello el valor del certificado en términos de contribuir a la empleabilidad y movilidad de los trabajadores, particularmente cuando las funciones son válidas para varios sectores.

A esto se suma la falta de interés del sector privado en colaborar e invertir en este proceso, obedece a que no percibe el principio win-win¹⁵, que es invertir para mejorar la gestión de Capital Humano, eslabón clave en la cadena de valor.

Existe la necesidad de invertir en el proceso de certificación, en tanto, gran parte de las dificultades que enfrenta Chile Valora responde a un problema de diseño que concibió un Sistema a partir de la existencia de una demanda de empleadores que no se ha dado en la práctica. Las empresas actuales tienen pocos incentivos para certificar a sus trabajadores debido al alto costo de los procesos de evaluación y certificación en comparación con la capacitación.

¹⁵ Ganar-Ganar en negociación

Entre los problemas observados a partir de la aplicación de las entrevistas se encuentra una baja oferta de Centros de Evaluación lo que responde a:

1. El carácter limitado y finito que tiene el mercado de las certificaciones, a diferencia del mercado de capacitación
2. Un bajo interés de participar y una baja disposición a pagar, por parte de los empleadores actuales, hacia los cuales están dirigidos los mecanismos de financiamiento.
3. El proceso progresivo de eliminación de alguno de los puestos de Trabajos que deja obsoletos algunos de los perfiles declarados por el sector del Retail

La Franquicia Tributaria (FT), es otra vía de financiamiento de la que dispone el Estado para que las empresas puedan realizar capacitación para sus empleados pudiendo descontar en impuestos hasta un máximo de un 1% de descuento del total de la planilla de remuneraciones de la empresa. Las modalidades existentes para utilizar esta franquicia son:

1. Capacitación regular (para cualquier trabajador contratado por la empresa)
2. Capacitación Pre-Contrato (se puede capacitar a trabajadores que no dependen de la empresa, por medio de un convenio que firma el trabajador y empresa, durante dos meses puede capacitar, pero no necesariamente el trabajador quedará empleado. Aunque le permite ser más empleable.
3. Capacitación Post Contrato, permite a los trabajadores desvinculados que durante un periodo de cinco meses se capaciten en rubros nuevos outplacement, para conseguir otro empleo.

La FT comprende un proceso largo de evaluación y certificación, particularmente aquellos que se financian mediante el Programa de subsidio o Becas OTIC (organismo intermediario), los que demoran meses desde que la demanda es levantada hasta que el trabajador se certifica, lo que se traduce en que la información contenida en el certificado sea poco oportuna para la toma de decisiones, reduciendo su valor ante los actores privados.

Cabe señalar, que el trabajador no tiene la obligación de asistir a la capacitación a menos que sea dentro de la jornada laboral. Esto significa que, no se descuentan estas horas del sueldo, y el trabajador deja de cubrir su puesto, para generar ventas y cumplir metas en el sector retail.

El perfil de los trabajadores del sector Retail se corresponde con las observaciones del informe OCDE. Las tiendas de las grandes empresas del Retail (Stecher, 2012) se caracterizan por emplear un perfil heterogéneo de trabajadores (jóvenes, de mediana edad y mayores, varones y mujeres, con y sin experiencia laboral previa y con un nivel de estudio desde la educación escolar incompleta a la técnica completa). Dentro de dicha heterogeneidad, predominan las mujeres (60 a 80% en las tiendas), los jóvenes (60% menor a 35 años), los trabajadores de baja calificación (aproximadamente 80% con educación media), sin mayor experiencia laboral previa y pertenecientes a sectores urbano-populares (Cámara de Diputados de Chile, 2007; Fundación Sol, 2011) de una fuerza de trabajo de baja empleabilidad, ampliamente disponible en el mercado laboral, de bajo costo para las empresas y para la cual las tiendas del Retail son unas de las pocas opciones de encontrar un “empleo formal”.

Un empleo formal, posee un contrato, indefinido o temporal y que, además, goza de un vacío legal en el término de part-time. Tomemos en cuenta que, en nuestro DF del Contrato Laboral, no contempla la modalidad de contratación part-time de un modo independiente (boleta honorario), sin perjuicio de lo cual, el Código del Trabajo contempla la posibilidad de pactar contratos de trabajo con jornada de tiempo parcial, que son aquellos en que se ha acordado una jornada de trabajo no superior a 30 horas semanales.

De esta forma, en el caso de los contratos part-time, el empleador no deseará invertir en esta modalidad debido a que, por ejemplo, son estudiantes y sólo necesitarían juntar dinero para sus gastos y al graduarse no les interesaría hacer carrera y buscarán nuevos horizontes. Obviamente, no se reflejará el ROI (Return On Investment, Retorno de la Inversión) y tampoco se puede realizar un seguimiento por Chile Valora debido a la limitación de recursos.

En base a la revisión de fuentes secundaria referida al primer objetivo específico, podemos afirmar que existe una baja implementación de la certificación de competencias laborales de los trabajadores del sector comercio retail, evidenciándose que del 100% de los trabajadores evaluados entre el año 2002 y 2016, el sector comercio en su conjunto realizó 4.969 evaluaciones que representan solo el 7,3%, siendo el subsector retail, una infima parte en comparación con una mayoría de las evaluaciones pertenecientes al subsector supermercados. Lo anterior se debería a la inestabilidad laboral asociada al comercio Retail y además, al bajo interés y compromiso de los empleadores por certificar a sus trabajadores.

En relación al segundo objetivo específico en torno a la evaluación del impacto que ha tenido para los trabajadores certificados del sector comercio entre los años 2009 y 2015, la implementación del programa de Certificación de Competencias Laborales (SCCL) y, en base a la encuesta aplicada la muestra de 631 personas encuestadas; se puede afirmar que, si bien los trabajadores del sector retail señalan sentirse reconocidos por su entorno laboral luego de certificarse (58%), esa mismo porcentaje señala que, lo anterior, no se ha traducido en una mejora de las condiciones laborales, lo que coincide con el hecho de que, para la mayoría de los encuestados (76%), la certificación de sus competencias no se ha traducido en una mejora de sus remuneraciones ni en brindarle una mayor valor agregado a su trabajo (73%), pero, de algún modo, si han podido observar algún beneficio (54%).

En relación al tercer objetivo específico referido a la evaluación del impacto que ha tenido para los empleadores, la implementación del programa de Certificación de Competencias Laborales (CCL) y, base a la entrevista semiestructurada, podemos señalar que, los expertos evaluados:

- Señalan que la implementación del programa ha evidenciado un bajo impacto en el gremio (empleadores), quienes reconocen las dificultades que ellos mismos han tenido en avanzar en el tema, debido al desconocimiento de la importancia, los beneficios y el valor que esta iniciativa aporta a sus procesos productivos, prefiriendo invertir los recursos en capacitación en vez de hacerlo en certificación,

evitando así incrementar el gasto por remuneración para poder pagar la certificación de los trabajadores.

- Señalan que, aun no se ha generado una base de información relevante que permita realizar una evaluación definitiva del tema y una difusión a nivel de los trabajadores.
- Indican que debido al alto dinamismo que manifiesta este sector productivo, la información que se ha levantado entra en obsolescencia rápidamente y exige reiniciar nuevamente el proceso de evaluación y certificación.
- A su vez, el vencimiento de la información levantada, desincentiva a los propios trabajadores a participar en el proceso.
- Se menciona que una relevancia que se ha evidenciado por parte de los empleadores ha sido la validez que ha tenido este proyecto en términos emocionales para los trabajadores.
- Se menciona la importancia de contar con un número mínimo de centros de certificación habilitados y personal debidamente capacitado para poder realizar la función de fiscalización de manera adecuada.
- Entre los desafíos que señalan se encuentra la automatización del trabajo y el avance de la Inteligencia Artificial que obligará a actualizar los perfiles y certificaciones en competencias para el rubro a la brevedad.

Finalmente, en relación al objetivo general, se puede señalar que no obstante el tiempo transcurrido y los avances en algunos sectores productivos nacionales, respecto del rubro comercio retail de la Región Metropolitana, entre los años 2009 al 2015, la implementación del Programa de Certificación de Competencias Laborales ha sido menor de la esperada por los representantes del sector público y trabajadores. En cambio, la implementación a nivel de los empleadores ha sido incipiente y requiere de la elaboración de propuestas de mejora que permitan difundir y profundizar en la implementación del Programa de CCL con objeto de aumentar los niveles de productividad total, crecimiento a largo plazo y bienestar de la sociedad.

HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES PARA POTENCIAR LA INCLUSIÓN Y CALIDAD DEL EMPLEO

En el Estudio Económico del OCDE de Chile 2018 (OCDE, 2018) se señalan los principales hallazgos y recomendaciones para potenciar la inclusión y calidad del empleo, algunos de los cuales, se detallan en la siguiente tabla:

Principales Hallazgos	Principales Recomendaciones
Los niveles de empleo en los jóvenes y las mujeres son bajos en comparación con la OCDE. Los esfuerzos en curso aumentarán la equidad en el acceso y la calidad de todos los niveles educativos. Una alta proporción de la población adulta carece de competencias básicas. La educación superior no prepara adecuadamente a los alumnos para el mercado de trabajo.	• Incrementar aún más los servicios de cuidado infantil de buena calidad y a precios asequibles para las familias más desfavorecidas y de zonas rurales, y ampliar el horario en los centros de cuidado infantil. • Profundizar los esfuerzos ya existentes para mejorar la calidad en todos los niveles educativos. • Desarrollar programas de aprendices, de manera que se integre el aprendizaje en centros educativos y el trabajo, a todos los niveles de la educación.
Una elevada proporción de la población desempeña trabajos temporales o informales.	• Reducir los costes de despido en los contratos indefinidos e incrementar la cobertura de las prestaciones por desempleo reduciendo los periodos mínimos de contribución.
La proporción de trabajadores con baja cualificación es elevada y tienen acceso limitado a los programas de capacitación.	• Focalizar mejor los programas de capacitación proporcionados por las empresas para dirigirlos a los trabajadores más vulnerables. • Evaluar continuamente las políticas activas del mercado de trabajo y la capacitación proporcionada por las empresas y las administraciones públicas para orientar el financiamiento a aquellos que consigan unos mejores resultados.

Referencias

- Araneda, H. (2006). Hacia un sistema de aprendizaje a lo Largo de la Vida: Oportunidad del sistema de certificación de competencias laborales. *En Foco*, 75. Recuperado de https://www.oei.es/historico/etp/sistema_aprendizaje_largo_vida_araneda.pdf
- Boxwell, R. J. (1995). *Benchmarking para Competir Con Ventaja*. McGraw-Hill.
- Centro de Estudios del Retail. (s.f.). Industria del Retail. Recuperado de <http://www.ceret.cl/industria-del-retail/>
- Chile. Ministerio de Desarrollo Social. (2013). *Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional CASEN 2013 Educación*. Recuperado de http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/documentos/Casen2013_Educacion.pdf
- Chile. Biblioteca del Congreso Nacional. (s.f.). Historia de la Ley Nº 20.267: Crea el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales y perfecciona el Estatuto de Capacitación y Empleo. Recuperado de <https://www.bcn.cl/historiadelaley/historia-de-la-ley/vista-expandida/5259/>
- Chile. Cámara de Diputados, Comisión de Trabajo y Seguridad Social. (11 de enero de 2005). Informe de la Comisión de Trabajo y Seguridad Social, recaído en el proyecto de ley que crea el Sistema Nacional de Certificación de Competencias y Perfecciona el Estatuto de Capacitación y Empleo. Boletín N° 3507-13-1. Recuperado de <https://www.camara.cl/trabajamos/media/docs/comisiones/citaciones/dat377.pdf>
- Chile, Instituto Nacional de Estadísticas. (2011). *Vigencia del concepto Capital Humano: Hacia una medición acorde con el advenimiento de la sociedad del conocimiento*. Recuperado de http://historico.ine.cl/canales/menu/publicaciones/estudios_y_documentos/documentostrabajo/capital_humano.pdf

- Chile. Ministerio de Planificación. (2004). *Distribución del Capital Humano en Chile*. Recuperado de http://200.6.99.248/~bru487cl/files/libros/MIDEPLAN_CH/KH.pdf
- Chile. Ministerio del Trabajo y Previsión Social. (9 de octubre de 1962). Dispone el uso obligatorio del carnet profesional para los gremios de Matarifes, Hoteleros y Empleados Cortadores de Carne en carnicerías. Ley N° 14. 890. Recuperada de <http://bcn.cl/2a45m>
- Chile. Ministerio del Trabajo y Previsión Social. (25 de junio de 2008). Crea el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales y perfecciona el Estatuto de Capacitación y Empleo. Ley N° 20.267. Recuperada de <http://bcn.cl/1v2qd>
- ChileValora. (2015). Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales [Presentación de diapositivas]. En Reunión Comisión de Usuarios Seguro de Cesantía. Recuperado de https://www.afc.cl/wp-content/uploads/2017/08/5_Presentacion_ChileValora_26_de_octubre_de_2015.pdf
- El Mercurio On Line. (13 de abril de 2018). Estos son los sectores y empresas con mayor rotación laboral según LinkedIn. *Capital Humano*. Recuperado de <https://capitalhumano.emol.com/11351/mayor-rotacion-laboral/>
- Eyzaguirre, N., Lagos, R y Solari R. (9 de marzo de 2004). *Mensaje de S.E. el Presidente de la Republica con el que se inicia un proyecto de ley que crea el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales y perfecciona el Estatuto de Capacitación y Empleo* (Mensaje N° 470-350). Recuperado de http://www.senado.cl/appsenado/index.php?mo=tramitacion&ac=getDocto&iddocto=3828&tipodoc=mensaje_mocion
- Fundación Chile. (2004). *Competencias Laborales para Chile 1999- 2004*. Recuperado de https://www.chilevalora.cl/wp-content/uploads/2016/08/competencias_laborales_para_chile_1999_2004_fundacion_chile.pdf

- Giménez, G. (2005). La Dotación de Capital Humano de América Latina y el Caribe. *Revista de la CEPAL*, 86. Recuperado de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/11071/1/086103122_es.pdf
- Greve, F. (2016). *Mediciones de Productividad Agregada en Chile Una Revisión de la literatura* (Nota Técnica No.3). Recuperado de <http://www.comisiondeproductividad.cl/wp-content/uploads/2016/10/Mediciones-de-Productividad-Agregada-en-Chile.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. México D.F., México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Lichtenberger, Y. (2000). *Competencias, organización del trabajo y confrontación social* (Trad. Irene Brousse,). Documento presentado en el Seminario Intensivo de Investigación Competencia y calificación: cambios de enfoques sobre el trabajo y nuevos contenidos de negociación, organizado por el Programa de Investigaciones Económicas sobre Tecnología, Trabajo y Empleo, PIETTE, Buenos Aires. (Reimpreso de "Compétence, organisation du travail et confrontation sociale", Formation Emploi N° 67, 1999). Recuperado de <http://www.ceil-conicet.gov.ar/wp-content/uploads/2013/06/ds7Lichtenberger.pdf>
- OCDE. (2015). *Estudios Económicos de la OCDE: Chile 2015*. Obtenido de <https://www.oecd.org/eco/surveys/Chile-2015-vision-general.pdf>
- OCDE. (2018). *Estudios Económicos de la OCDE: Chile 2018*. Recuperado de <https://www.oecd.org/eco/surveys/Chile-2018-OECD-economic-survey-Spanish.pdf>
- OECD (1998), *Human Capital Investment: An international Comparison*. Recuperado de <https://doi.org/10.1787/9789264162891-en>.

- Organización Internacional del Trabajo. (17 de junio de 2004). *R195 - Recomendación sobre el desarrollo de los recursos humanos, 2004 (núm. 195)* Recuperado de http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:R195
- Salas, J.M.A. (Agosto, 2005). El fenómeno de sobrecalificación: calificaciones y competencias. En J. Testa (Coordinador) y M. Spinosa (Co-coordinador), *Desempeños en las organizaciones productivas: calificaciones, saberes adquiridos y capacitación*. Simposio llevado en el Séptimo Congreso Nacional de Estudios del Trabajo de la Asociación Argentina de Especialistas en Estudios del Trabajo, ASET, realizado en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires. Recuperado de <https://www.aset.org.ar/congresos/7/11008.pdf>
- Schokolnik, M., Araos, C., y Machado, F. (2005). *Certificación por competencias como parte del sistema de protección social: la experiencia de países desarrollados y lineamientos para América Latina*. Recuperado del sitio web de Naciones Unidas - CEPAL https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/6115/S05987_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Schwab, K. y Sala-i-Martin, X. (2012). *The Global Competitiveness Report 2012–2013: Full Data Edition*. Recuperado del sitio web del World Economic Forum (Foro Económico Mundial). http://www3.weforum.org/docs/WEF_GlobalCompetitivenessReport_2012-13.pdf
- Schwab, K. y Sala-i-Martin, X. (2014). *The Global Competitiveness Report 2014–2015: Full Data Edition*. Recuperado del sitio web del World Economic Forum (Foro Económico Mundial). http://www3.weforum.org/docs/WEF_GlobalCompetitivenessReport_2014-15.pdf
- Stecher, A. (2012). Perfiles Identitarios de Trabajadores de Grandes Empresas del Retail en Santiago de Chile: Aportes Psicosociales a la Comprensión de las Identidades Laborales. *Psykhé*, 21(2). doi: [10.7764/psykhe.21.2.538](https://doi.org/10.7764/psykhe.21.2.538)

Swedberg, R. y Agevall, O. (2005). *The Max Weber dictionary: key words and central concepts*. Stanford University Press.

Valdebenito, M. J. (2009). *Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales: participación del estado y actores sociales en Chile, desde la perspectiva de los actores involucrados* (Tesis de Maestría en Política y Gobierno). FLACSO Chile, Santiago, Chile. Recuperado de <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/6572/4/TFLACSO-2009MJVI.pdf>

7. Anexos:

ANEXO I: "ENTREVISTA"

ORGANIZACIÓN : ChileValora

NOMBRE :

CARGO :

FECHA :

PREGUNTAS DIRECTRICES

1. ¿Ud. nos puede informar en que consiste el programa de SCCL DE ChileValora , cual es el objetivo principal y cómo funciona?
2. ¿Específicamente nos puede contar como ha sido el proceso de programa SCCL en el sector comercio, los avances?
3. ¿Usted cree que los trabajadores están en conocimiento del programa?
4. ¿De los trabajadores que ya pasaron por este programa, ha visto mejoras en su vida laboral, ya sea mayor reconocimiento, mejor salario, aumento de grado etc.?
5. ¿Cree usted que el SNCCL está produciendo un real impacto en la sociedad o en la vida particular de los trabajadores?
6. ¿Cuáles cree usted que son los nudos críticos o principales problemas que ha presentado el SNCCL?
7. ¿Cómo cree usted que se podría arreglar, es necesario reformular, definitivamente cambiar o eliminar el programa?

ANEXO I I: “ENTREVISTA”

ORGANIZACIÓN : Empresa

NOMBRE :

CARGO :

FECHA :

La entrevista será aplicada a representante de la empresa (RRRHH)

PREGUNTAS DIRECTRICES

1. ¿Conoce usted el SNCCL
2. ¿Sabe su funcionamiento y como puede acceder a él?
3. ¿Usted cree que los trabajadores están en conocimiento del programa?
4. ¿A qué cree usted que apunta este programa, que es lo que se pretende mejorar o que esperaría usted que mejore?
5. ¿Cree usted que el SNCCL está produciendo un real impacto en la productividad y el desarrollo de competencias en los trabajadores?
6. ¿Cuáles cree usted que son los nudos críticos o principales problemas que ha presentado el SNCCL?
7. ¿laSi ya cuenta con trabajadores certificados . usted nos puede mencionar las diferencias que se proyecta entre el trabajador certificado y el no certificado.

ANEXO III: "ENCUESTA"

La encuesta será aplicada solo a trabajadores del sector comercio de la región Metropolitana que han certificado alguna de sus competencias bajo el SNCCL.

NOMBRE :

PERFIL CERTIFICADO :

EMPRESA :

¿Usted siente que en su trabajo existe un reconocimiento formal de su competencia luego de certificarse?

SI _____ NO _____

¿La acreditación de sus competencias le ha otorgado más y mejores alternativas laborales?

SI _____ NO _____

¿Usted ha visto una mejora económica producto de la certificación de sus competencias?

SI _____ NO _____

¿Siente que luego de pasar por este programa usted es más productivo en su trabajo o le agrega mayor valor a este?

SI _____ NO _____

¿Siente que el proceso que llevó a cabo en cuanto a la certificación de competencias, le trajo algún beneficio?

SI _____ NO _____

¿Cuáles?

ANEXO IV:

HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES PARA POTENCIAR LA INCLUSIÓN Y CALIDAD DEL EMPLEO

En el Estudio Económico del OCDE de Chile 2018 (OCDE, 2018) se señalan los principales hallazgos y recomendaciones para potenciar la inclusión y calidad del empleo, algunos de los cuales, se detallan en la siguiente tabla:

Principales Hallazgos	Principales Recomendaciones
Los niveles de empleo en los jóvenes y las mujeres son bajos en comparación con la OCDE. Los esfuerzos en curso aumentarán la equidad en el acceso y la calidad de todos los niveles educativos. Una alta proporción de la población adulta carece de competencias básicas. La educación superior no prepara adecuadamente a los alumnos para el mercado de trabajo.	• Incrementar aún más los servicios de cuidado infantil de buena calidad y a precios asequibles para las familias más desfavorecidas y de zonas rurales, y ampliar el horario en los centros de cuidado infantil. • Profundizar los esfuerzos ya existentes para mejorar la calidad en todos los niveles educativos. • Desarrollar programas de aprendices, de manera que se integre el aprendizaje en centros educativos y el trabajo, a todos los niveles de la educación.
Una elevada proporción de la población desempeña trabajos temporales o informales.	• Reducir los costes de despido en los contratos indefinidos e incrementar la cobertura de las prestaciones por desempleo reduciendo los periodos mínimos de contribución.
La proporción de trabajadores con baja cualificación es elevada y tienen acceso limitado a los programas de capacitación.	• Focalizar mejor los programas de capacitación proporcionados por las empresas para dirigirlos a los trabajadores más vulnerables. • Evaluar continuamente las políticas activas del mercado de trabajo y la capacitación proporcionada por las empresas y las administraciones públicas para orientar el financiamiento a aquellos que consigan unos mejores resultados.