

Nota Técnica N°10 / Octubre 2009

Impacto de la Línea de Certificación de Competencias Laborales, Piloto Sector Logística

I. Introducción

La presente nota técnica reseña el trabajo realizado en el marco del proyecto “Contratación de servicios destinados a evaluar impacto de la Línea Certificación de Competencias Laborales Programa Chile Califica”¹, ejecutado por GUERNICA Consultores² a requerimiento del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), Programa de Educación y Capacitación Permanente – Chile Califica.

La inserción de la economía nacional en el sistema económico internacional trae consigo diversas exigencias, entre ellas la necesidad de mantener niveles de competitividad vis-à-vis de la producción de países que se encuentran en niveles industrial y tecnológicamente más avanzados. Ello implica elevar la calidad de los productos exportados, disminuir los costos de producción e incrementar la productividad, así como también, involucra la necesidad de elevar los estándares de preparación de los recursos humanos. Entonces resulta de la mayor relevancia para Chile reestrenar a su fuerza de trabajo en las nuevas competencias asociadas a la era post-industrial, recurriendo para ello a sucesivos procesos de formación profesional, capacitación y entrenamiento.

Bajo esta óptica, se plantea la necesidad de concebir a la formación para el trabajo como un proceso permanente de adquisición de nuevos conocimientos, habilidades y destrezas en el cual estarían involucrados el sistema de educación formal, los centros de formación técnica, las asociaciones gremiales y las organizaciones sindicales.

II. Antecedentes

La Línea de Certificación de Competencias Laborales constituye una experiencia piloto que se realiza en el marco del Programa ChileCalifica, la cual se sitúa en un esfuerzo de más largo plazo: la

instalación de un Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales (SNCCCL) en Chile.

La principal función del SNCCCL es propender al reconocimiento formal de las competencias laborales adquiridas por las personas, independientemente de las modalidades utilizadas para adquirirlas o del nivel alcanzado en la educación formal.

Entre los impactos esperados a través de la ejecución del SNCCCL, se espera que éste contribuya a la actualización y al progreso de la formación y de la capacitación de los trabajadores, que se constituya en un referente para mejorar la calidad y la pertinencia de la capacitación a impartir, que mejore la capacidad de las empresas para gestionar sus recursos humanos, que entregue orientaciones a la oferta formativa y de capacitación, y que mejore la calidad de la información disponible en torno al funcionamiento del mercado laboral.

De ahí que el propósito de la experiencia piloto denominada Línea de Certificación, desde el punto de vista de las personas, apunta a validar las competencias desarrolladas por los trabajadores sin importar la forma en que éstas hayan sido adquiridas. Desde el punto de vista institucional, el propósito de esta experiencia es doble. Por una parte, se trata de generar las condiciones para que las empresas comiencen a internalizar los beneficios potenciales de un sistema como el propuesto y se abran a la participación, particularmente, en lo que respecta a la necesaria definición de estándares de competencias asociados a determinados perfiles ocupacionales. Por la otra, generar cierta capacidad instalada en actores institucionales que tienen un rol importante: SENCE, organismos capacitadores, evaluadores, entre otros.

Los beneficios esperados de un sistema en régimen, o sea plenamente operativo, son:

a) A nivel del mercado laboral

- Reducción de asimetrías de información en el mercado del trabajo
- Estandarizar requerimientos de las empresas

¹ www.sence.cl, Estudios, ir a Informes de Consultorías.

² La fecha de inicio del estudio fue el mes de abril de 2008, con una duración de 14 meses, finalizando el mes de junio de 2009. No obstante, por diversas razones el proceso culminó en septiembre de 2009.

- Facilita matching oferta – demanda, disminuyendo la duración del desempleo y mejorando los salarios de los trabajadores certificados.
- Aumento de productividad global por movilidad laboral.

b) A nivel de las empresas

- Aumenta eficiencia de procesos de Recursos Humanos en la empresa
- Reorienta la gestión, relevando el rol central de los Recursos Humanos en la estrategia de negocio.

c) A nivel del sistema de formación y capacitación

- Estándares de competencia definidos por los sectores productivos ayudan a orientar y mejorar la pertinencia de la capacitación.
- Aporta antecedentes para la elaboración de currículum modularizados en base a competencias.
- Contribuye a la generación de estándares de calidad en materia de formación técnica y capacitación laboral, por ejemplo, por la vía de la acreditación de programas sobre la base de tasa de éxito de certificación.

Para realizar la certificación de competencias laborales es necesario la existencia de estándares de competencias en determinadas áreas. Chile Califica, a través de la Fundación Chile, promueve el levantamiento de estándares de competencias para distintos subsectores y áreas (o perfiles) ocupacionales.

El levantamiento se hace a través de una entidad especializada con experiencia en dicho campo, y con la participación de asociaciones gremiales que aglutinan a empresas de los sectores escogidos. Esta participación es esencial puesto que los trabajadores que más tarde se capacitarán son proporcionados por las empresas asociadas a la entidad gremial que colaboró en el levantamiento.

Una vez que los perfiles se encuentran contruidos se inicia el reclutamiento de los trabajadores que serán certificados. La selección de los candidatos se encuentra a cargo de las empresas participantes. La evaluación comienza con la definición de un cronograma de actividades en común acuerdo con el postulante, y consiste primero en la recopilación, verificación y validación de un “portafolio de evidencias”; y luego la evaluación en terreno. Si el postulante aprueba ambas etapas pasa al proceso de certificación. Caso contrario se amplía el proceso de recopilación de evidencias y se realiza una nueva evaluación en terreno.

La certificación constituye la validación final de todo el proceso. La calidad se busca asegurar a través de la examinación de todas las etapas. Existen tres situaciones posibles: La primera y más fácil es la aprobación, por lo cual el candidato es certificable. La segunda es que existan algunas discrepancias con la evaluación, en cuyo caso dicha disconformidad debe ser aclarada y eventualmente es necesario recopilar más evidencias. La tercera situación es cuando se rechaza el proceso de evaluación y por consiguiente el candidato no es certificable.

Si bien la Línea de Certificación contempla la implementación de experiencias piloto combinadas de capacitación y certificación de competencias laborales por sector productivo, en el estudio ejecutado por GUERNICA sólo se evaluó el impacto de las experiencias de certificación de competencias laborales.

Dicha evaluación se centró en la segunda cohorte de trabajadores pertenecientes al sector Logística, certificados en marzo de 2008 en tres regiones del país: Coquimbo, Metropolitana y Bio Bio.

El sector Logística se ha caracterizado por contar con mano de obra poco calificada. Si bien este panorama ha ido cambiando en los últimos años, la certificación de competencias laborales en el sector es un desafío que no se puede eludir. Los trabajadores del sector poseen conocimientos en almacenamiento, bodegas, empaque y distribución, y cuentan con un nivel de escolaridad que va de media a completa. Estos aprendizajes son reconocidos en el proceso de certificación, mejorando la empleabilidad de los trabajadores del sector.

Por otra parte, existe una multiplicidad de empresas en este sector, desde aquellas que ofrecen servicios específicos como bodegaje o transporte de carga, hasta aquellas que ofrecen servicios integrales.

El estudio que aquí se presenta constituye una instancia privilegiada para dilucidar ciertas interrogantes en torno a las motivaciones, valoraciones e interés que tienen empleadores y trabajadores por continuar con el proceso de certificación de competencias, así como para conocer los resultados que las últimas implementaciones del mismo han provocado en los ámbitos económico-empresarial, organizacional y socio-ocupacional.

III Objetivos y Diseño Metodológico del Estudio

Las hipótesis de trabajo de este estudio pueden resumirse de la siguiente forma:

¿Qué se puede y que no se puede esperar de un proceso exitoso de certificación laboral?

Objetivos del estudio:

a) Evaluar los resultados finales o impacto de la certificación en los trabajadores del Sector de Logística, a través de: su permanencia en un empleo; movilidad laboral; situación ocupacional en la empresa; jornada laboral; salarios; variables asociadas a la productividad y/o seguridad laboral; disposición a pagar por capacitación y certificación en el futuro; disposición a participar en otros programas públicos.

b) Caracterizar el proceso de evaluación y certificación y evaluarlo a través de la satisfacción de los beneficiarios.

c) Evaluar los resultados finales o efectos de la certificación en las empresas (percepción de la Empresa y su impacto en la política de RRHH).

El Programa Chilecalifica, con el apoyo del Departamento de Desarrollo Humano del Banco Mundial, había venido desarrollando esfuerzos sistemáticos tendientes a generar procesos de evaluación que permitieran recoger evidencias del impacto de las iniciativas que el programa ha estado impulsando. Producto de ese trabajo se disponía de un diseño de evaluación de impacto, el cual se enmarca en la tradición de los estudios cuasi-experimentales, con las siguientes características:

i) Se propone un diseño cuasi-experimental con mediciones antes-después con grupo de control. Beneficiarios y controles se miden en dos oportunidades (antes y después).

ii) Se propone el establecimiento de una línea basal (T1) a un conjunto de beneficiarios del proceso de certificación de competencias laborales de la industria del retail, en el sector de Logística en tres áreas ocupacionales: almacenamiento, distribución, consolidación de carga. Se espera que la medición de la línea basal sea realizada en marzo de 2008, momento en el cual los beneficiarios habrán terminado su proceso de evaluación y estarán próximos a recibir su certificado; y el grupo de control, formado por futuros candidatos a participar en el proceso de certificación en el mismo sector con una distribución de perfiles similares, pero que pertenecen a unidades de negocio distintas o a empresas diferentes y que estarán finalizando su

proceso de reclutamiento. Esperándose que el número total de individuos a ser medidos en dicha oportunidad alcance los 2.300 individuos entre beneficiarios y controles.

iii) Transcurridos siete meses después, es decir noviembre 2008, se procederá a realizar una segunda medición o encuesta de seguimiento (T2) a los dos grupos previamente estudiados. Esperándose que el número de entrevistados en esa segunda medición sea el mismo que el realizado en la primera.

iv) Conjuntamente con lo anterior, y en cada medición, se deberá realizar una encuesta a encargados de RRHH de las empresas, dirigida a conocer las variables o criterios de decisión que operan en la selección de los candidatos a certificarse, para verificar en qué medida se correlacionan con algunas características de las empresas y si existen diferencias significativas en ambos grupos, lo cual podría entregar información útil para el pareo. Asimismo dicha encuesta deberá sondear aspectos vinculados con los resultados del proceso de certificación en las propias empresas.

Por otra parte, cabe señalar que la realización del estudio requirió de la articulación de las perspectivas metodológicas cualitativa o estructural, y cuantitativa o distributiva. Esto por cuanto la identificación de fortalezas y debilidades de la Línea de Certificación de Competencias Laborales, la articulación de los distintos actores involucrados, la percepción y calificación que de la experiencia hacen los beneficiarios, y el efectivo impacto sobre algunas dimensiones del desempeño laboral de los trabajadores, se asientan en el “conocimiento” tanto de los discursos flotantes en la estructura – objetivo (trabajadores, encargados de Recursos Humanos, dirigentes sindicales) como en la cuantificación de algunos aspectos.

El universo de estudio está constituido por todos los trabajadores/as de la industria del retail en el sector logística, en tres áreas ocupacionales (almacenamiento, distribución y consolidación de carga), beneficiarios/as del llamado 2007 de la Línea de Certificación Laboral.

La unidad de observación y análisis está dada por el conjunto de trabajadores/as referidos. Operacionalmente, en esta propuesta el marco censal corresponde al listado de trabajadores/as de todas las empresas participantes del llamado 2007; y, para el grupo de control, al listado de trabajadores /as de todas las empresas participantes del mismo rubro y área, del llamado a certificación 2008 o cohorte 2008.

En esta ocasión se trata de un diseño censal y no de una muestra (lo que evita de manera absoluta la probabilidad de error de cobertura – al no existir discrepancia entre el universo y el marco muestral – como asimismo al error de muestreo).

La muestra efectivamente lograda – sólo entrevistados en primera y segunda medición – ascendió a 1.577 casos.

La técnica de investigación utilizada fue el survey o encuesta social. Para completar la indagación se realizó un total de 18 entrevistas a trabajadores y 6 entrevistas a dirigentes sindicales.

En términos de muestra de empresas “beneficiarias” se identificó como unidades de estudio dos grupos: i) grupo beneficiario 2007, constituido por 10 empresas las que finalizan el proceso de certificación del área logística en el año 2008; ii) grupo de control, constituido por 15 empresas que están en la fase de inicio del proceso de certificación formando parte del tercer llamado (llamado 2008, certificación 2009).

IV. Resultados del Estudio

A partir de las distintas visiones y herramientas de producción y análisis de datos, es posible concluir:

Distinguiendo los **Resultados Brutos o Efectos**, como los cambios que se observan en la población objetivo después que el proyecto ha estado funcionando durante un tiempo (comparación *antes – después*), de los **Resultados Netos o Impactos**, que son las alteraciones en el grupo meta que pueden atribuirse única y exclusivamente al proyecto (comparación *con – sin* proyecto):

1. El Piloto de Certificación de Competencias ha producido **impactos** sobre **los trabajadores certificados** en, a lo menos, los siguientes aspectos que hacen a sus condiciones de trabajo:

- **Los ingresos por trabajo:** los trabajadores certificados perciben un ingreso aproximadamente un 6.3% mayor que los trabajadores no certificados³. El ingreso promedio adicional asciende a los \$17.475.⁴

- **La formalidad del empleo**, medida en términos de firma de contrato: los trabajadores certificados,

aumentan su probabilidad de tener un empleo formal en un 2.5%

2. El Piloto de Certificación de Competencias ha producido **impactos** sobre **el conjunto de trabajadores participantes** (de manera agregada para todos los desenlaces – impacto medio) en, a lo menos, los siguientes aspectos que hacen a sus condiciones de trabajo:

- **Los ingresos por trabajo:** el conjunto de trabajadores participantes en el proceso de certificación, percibe un ingreso aproximadamente un 6.2% mayor que el de los trabajadores no participantes⁵. El ingreso promedio adicional – controladas una serie de variables de entrada o pre tratamiento – asciende a los \$16.236.⁶

Además **el incremento de los ingresos por trabajo** es *mayor*, cuanto *menor* el salario inicial o pre intervención⁷.

- **La formalidad del empleo**, medida en términos de firma de contrato: los trabajadores participantes en el proceso de certificación aumentan su probabilidad de tener un empleo formal en un 2.2%.

3. El Piloto de Certificación de Competencias ha producido **impactos** sobre **los trabajadores certificados** y sobre **el total de trabajadores participantes** en, a lo menos, los aspectos citados relativos a sus condiciones de trabajo. No obstante, dicho impacto constituye *el piso de los efectos netos posibles*, en tanto el diseño cuasi-experimental escogido sólo considera las fases correspondientes al resultado de la evaluación y certificación de competencias, *excluyendo el efecto del proceso de evaluación*:

- Tal como se consignó, el tratamiento completo **incluye necesariamente el proceso de evaluación** que, hipotetiza Guernica, probablemente tenga consecuencias desde el punto de vista del incremento de la capacitación laboral o entrenamiento. Por otra parte, el proceso de evaluación es interactivo: el evaluador entrega feedback sucesivos al trabajador en relación al modo en que está desempeñando su tarea. Asimismo, el mero hecho de estar participando influye decididamente no sólo en el comportamiento del trabajador, sino asimismo en el comportamiento

³ Trabajadores competentes cohorte 2008 (antes de conocer el resultado, y sin haber recibido el certificado).

⁴ Resultado no paramétrico, método Kernel.

⁵ Conjunto de trabajadores cohorte 2008 (antes de conocer el resultado)

⁶ Resultado paramétrico, método Kernel.

⁷ Resultado paramétrico, método Kernel.

de la empresa. En consecuencia, **el efecto neto de la fase final** de declaración de “resultado” (competente / aún no competente) y de la certificación objetiva de competencias (diploma), **constituye sólo una parte del impacto total del proceso de certificación de competencias.**

El motivo de la exclusión de la fase de evaluación – propiamente tal – en el diseño metodológico contemplado por Chile Califica – radica en el objetivo de aminorar el “sesgo de selección”, escogiendo como grupo de control a un conjunto de empresas y trabajadores *participantes en la Línea de Certificación de Competencias* pero que han regresado al piloto *un año después* (cohorte 2008).

4. El Piloto de Certificación de Competencias ha producido **impactos** sobre **los trabajadores certificados** y sobre **el total de trabajadores participantes** en, a lo menos, los aspectos citados relativos a sus condiciones de trabajo. No obstante, dicho impacto constituye *la base de los efectos netos posibles*, en tanto problemas de diseño del piloto dieron lugar a un *tratamiento incompleto*:

- Un proceso altamente estandarizado en todas sus fases iniciales, a saber:

- * Identificación de competencias;
- * Normalización (estandarización) de competencias;
- * Evaluación de competencias;

..... y dirigido en su totalidad por un organismo evaluador / certificador – Fundación Chile en asociación con ALOG Chile;

..... **no ha sido reglado en su última fase**, a saber, **el cierre del proceso de certificación**; el momento en que los resultados y el instrumento objetivo que da cuenta de los mismos – certificado o diploma – es entregado a su destinatario objetivo, el trabajador.

- Así, el desplazamiento desde la Fundación Chile hacia las propias empresas (cambio en el actor); sumado a la falta de un diseño estandarizado que fije procedimientos de tipo:

- * *Cuándo* debe ser entregado (fecha)
- * *Cómo* debe ser entregado (contexto de entrega, ante promesa inicial de ceremonia pública).

.....dió lugar a un tipo de tratamiento incompleto:
(a) los certificados se entregaron en fechas

sucesivas y a lo largo de los 10 meses posteriores al momento oficial de cierre⁸;

(b) los mecanismos de entrega no resultaron estandarizados; la evidencia sugiere distintos tipos de ceremonias (con mayor y menor visibilidad e importancia) hasta la recepción directa sin mediación de jefaturas; y

(c) en un contexto no público – la certificación no se hizo pública a través de la base de datos comprometida – de acceso directo a empresarios del sector.

- Por tanto las fallas en la etapa de cierre del proceso de certificación, remiten al impacto de un tratamiento incompleto. **En consecuencia, los impactos detectados constituyen otra vez la base de los efectos posibles.**

5. El Piloto de Certificación de Competencias ha producido **impactos** sobre **los trabajadores certificados** y sobre **el total de trabajadores participantes** en, a lo menos, los aspectos citados relativos a sus condiciones de trabajo. Sin embargo, se considera que **las características que distinguen al tipo de empresas y trabajadores involucrados en el Piloto, subestiman el impacto medio que habría tenido lugar si se hubiese certificado a una muestra aleatoria de trabajadores a nivel nacional**:

- En sintonía con las declaraciones y percepciones de los propios trabajadores, y desde la perspectiva económica del “equilibrio mezclador”, **la certificación será mucho más útil para un trabajador cuando busque conseguir un contrato nuevo** con un empleador que no le conozca su productividad en el trabajo. Del mismo modo, será mucho más útil cuando **un trabajador de una empresa pequeña o incluso de una microempresa**, busque conseguir un contrato nuevo en una empresa capaz de pagar mejores salarios (lo que no ocurrirá si el trabajador ya se desempeña en una gran empresa – caso en evaluación).

- En función de lo anterior, los autores se encuentran en condiciones de afirmar que **el impacto medio detectado constituye la base del impacto medio posible sobre el conjunto de la fuerza de trabajo a nivel nacional**; principalmente para aquellos **desempleados, subocupados**, o aquellos trabajadores que se desempeñan en **micro o pequeñas empresas**.

⁸ Más aún, sólo el 31.1% de los trabajadores evaluados como “competentes” declara haber recibido el certificado hasta fines de mayo.

V. Recomendaciones

1. Desde el punto de vista del **diseño**, generar ajustes en la última **fase de la certificación**:

* Relocalizar la función de **entrega de certificados en el organismo certificador**, separándola de las empresas. ;

La localización de esta etapa en las empresas, produce una asimetría en términos de información; debilita la opción de los trabajadores desvinculados; reduce la importancia del certificado al ámbito interno de la empresa; y restringe la visibilidad perseguida.

* **Estandarizar la fase** en términos de (a) **tiempos** – garantía de tiempo máximo de entrega; y (b) **contexto** de entrega – ceremonia pública, fuera de la empresa, en el marco de otras empresas y autoridades.

2. Desde el punto de vista de la **gestión o desarrollo del proceso**:

* **Visibilizar en mayor medida el proceso de cierre**, a través de una difusión masiva en medios de comunicación generales y del rubro.

* Generar una **base de datos de trabajadores certificados**, disponible y abierta a la totalidad de empresas del sector, de manera de respaldar al trabajador en términos del significado, validez y legitimidad de su certificado.

* Restringir el **contenido del certificado** a los perfiles efectivamente calificados como “cumplidos” o “competentes”.

3. Desde el punto de vista de las **comunicaciones**:

* Promover un **acercamiento diferencial a las empresas**, según se trate de su casa matriz o sus filiales, identificando: (a) nivel de decisión de participación en el sistema; (b) nivel de participación en la elaboración o validación de perfiles; (c) nivel de ejecución y monitoreo del proceso. En tanto el estudio ha develado – en ocasiones – ausencia de vasos comunicantes entre niveles, resulta necesario **cautelar que el flujo de información llegue, a lo menos, a los tres niveles identificados**.

* Profundizar en la difusión de los **alcances del proceso de certificación**, de modo de controlar que las expectativas tanto de empresas como de trabajadores, se ajusten a los objetivos del sistema.

La evaluación practicada ha dado cuenta, fundamentalmente a nivel de las empresas, cómo algunas veces se espera una intervención con carácter de “asesoría”, que oriente – por ejemplo – respecto de las brechas de competencias, las prioridades y planes de capacitación, los organismos certificados más competentes para trabajar con ellas, etc., temas que exceden el sistema de certificación de competencias en funcionamiento.

VI. Conclusiones

A modo de conclusión es posible señalar que los resultados revelan de manera robusta:

Un **impacto positivo** del Piloto sobre los **ingresos de los trabajadores** certificados – en particular; y del conjunto de trabajadores participantes en el proceso de certificación – en general, y

Un **impacto positivo** del Piloto sobre la **formalidad del empleo de los trabajadores** certificados – en particular; y del conjunto de trabajadores participantes en el proceso de certificación – en general.

En el resto de las relaciones causales propuestas, no ha sido posible rechazar la hipótesis nula de ausencia de impacto.

En tanto esta investigación ha descontado “parte” del proceso completo (la fase de evaluación presente en ambos grupos 2007 y 2008), los resultados reseñados constituyen el **piso del efecto neto de un proceso completo de certificación de competencias**.

También cabe agregar que en tanto **las características de las empresas participantes del piloto las hace distintas a la media** (son empresas grandes, líderes en su rubro, con altos estándares de calidad), es probable que se esté **subestimando el impacto medio que habría tenido lugar** si se hubiese certificado a una muestra aleatoria de trabajadores a nivel nacional.

La presente Nota Técnica fue preparada por Mauricio Perrin de la Sub-Unidad de Estudios del SENCE.