



**UNIVERSIDAD DE CHILE
FACULTAD DE CIENCIAS FISICAS Y MATEMATICAS
DEPARTAMENTO DE INGENIERIA INDUSTRIAL**

**“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD Y EVALUACIÓN TÉCNICO ECONÓMICA DE UNA
CERTIFICADORA DE OFICIOS PARA LA INDUSTRIA DE LA CONSTRUCCIÓN EN
CHILE”**

**TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE MAGISTER EN GESTION Y DIRECCION DE
EMPRESAS**

ESTEFANNY MARIETT ARTUS CONTRERAS

**PROFESOR GUIA:
LUIS ZAVIEZO SCHWARTZMAN**

**MIEMBROS DE LA COMISIÓN:
DANIEL ESPARZA CARRASCO
ALBERTO WOOD CONTADOR**

**SANTIAGO DE CHILE
Agosto, 2009**

RESUMEN

Chile está trabajando por un proyecto que tiene entre sus objetivos el crear un "Sistema Nacional de Competencias Laborales" que presta un servicio de certificación sin importar la forma y lugar en que se adquieren las competencias.

Las actuales políticas institucionales y el mercado competitivo, hacen que se busquen mecanismos cada vez más ágiles para que produzcan resultados acordes con las exigencias laborales. Certificar y capacitar a los trabajadores de manera eficiente en menor tiempo y racionalizar los recursos administrativos y operativos de la entidad. En ese sentido, la validación y certificación de competencia son componentes básicos en la búsqueda de tales propósitos. Por lo tanto, es ahí donde surge la idea de este estudio, con el fin de brindar al sector de la construcción un servicio de evaluación y certificación de competencias, mediante el cual se reconozcan las aptitudes, destrezas y conocimientos, que requieren las distintas funciones laborales del sector.

El proceso de evaluación y certificación, es en base a la metodología adoptada por Fundación Chile, que contempla una recopilación exhaustiva de antecedentes sobre la experiencia laboral previa del candidato, junto con pruebas de conocimientos, entrevistas y observaciones directas en el lugar de trabajo. El proceso se compone de tres etapas: 1) Introducción al programa (Inscribirse en el programa y Asistir a una reunión introductoria), 2) Evaluación, y 3) Certificación y Cierre.

La metodología de estudio utilizada para realizar el análisis de factibilidad y evaluación técnico económica, es el desarrollo de un plan de negocios. Instrumento del cual se desprende que: 1) la capacidad ociosa del sector es baja, 2) no existen actores dominantes, 3) en un futuro cercano se espera un alto crecimiento de la demanda, 4) el público objetivo contempla alrededor de 300.000 personas a nivel nacional y 138.000 en la región metropolitana; de esto se vislumbra que un 73% de ellos no ha finalizado su enseñanza media, 62% se encuentra entre los 20 y 40 años de edad y 91,9% de los trabajadores ha aprendido su oficio en la práctica y no con estudios formales, 5) debido a la alta rotación, la industria de la construcción es sensible a los precios, por lo tanto, los servicios de valuación y certificación debiesen fluctuar entre los \$100.000 y los \$200.000, 6) finalmente se destaca que la evaluación económica, arroja resultados numéricos tales como VAN, en un periodo de 24 meses, alrededor de los MM\$ 500 y TIR mensual entre 10% y 20%.

Finalmente se destaca, que la certificación por competencias posee beneficios claros para el ambiente laboral y educacional, que se pueden traducir en: trabajadores adecuados y capaces para los cargos, mayor identidad y compromiso de los trabajadores por sus trabajos y desempeños, mayor estabilidad laboral, mejor productividad y calidad de trabajo, entre otras.

AGRADECIMIENTOS

El desarrollo de este estudio representa un logro personal, que ha sido acompañado por la confianza, tolerancia y generosidad de mis familiares y amigos, ya que, finalmente son ellos los que han estado en cada momento de este proceso.

Principalmente, agradezco a mis padres, hermanos y hermanas, quienes han apoyado constantemente todos mis proyectos emprendidos, por su desmesurado apoyo y esfuerzo, sin los cuales se me habría dificultado lograr mi objetivo. No puedo dejar de mencionar a Checho, quien sólo él sabe lo mucho que ha significado para mí el que haya estado y este presente todos los días de mi vida, transmitiéndome toda su alegría y confianza en los momentos de flaqueza y cansancio, así también la mirada objetiva y estricta en el momento y lugar necesario.

Agradezco de la misma manera a mis tíos y tías, que han confiado enormemente en mí. Pero especialmente nombro a mi abuela, “la Gorda”, que sin entender muchas veces en lo que estoy, aplaude y comenta con orgullo todas las actividades que he desarrollado, tanto a nivel profesional como personal, y eso se agradece.

Finalmente, menciono y agradezco a Luis Zaviezo y Rafael Mesa, ya que, gracias a sus comentarios y sugerencias he logrado llevar a cabo este estudio.

Gracias,

Estefanny Artus Contreras

INDICE DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN.....	9
1.1	Evolución de la Certificación de Competencias en Chile	9
1.2	Panorama contemporáneo	12
1.2.1	Europa	12
1.2.2	Otros países	13
1.2.2.1	México.....	13
1.2.2.2	Colombia	13
1.2.3	Chile	14
2	DEFINICIONES PREVIAS.....	16
2.1	Sistema de Certificación de Competencia Laboral.....	16
2.2	Competencia Laboral	16
2.3	Certificación de Competencia Laboral o Certificación de Competencia	16
2.4	Evaluación de Competencias Laborales.....	16
2.5	Unidad de Competencia Laboral (UCL).....	16
2.6	Calificación.....	17
2.7	OTEC	17
2.8	OTIC	17
3	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	18
3.1	Justificación.....	18
3.2	Preguntas Claves	18
3.3	Delimitación.....	18
3.4	Alcance	19

3.5	Objetivo general.....	19
4	METODOLOGÍA DE TRABAJO.....	20
4.1	Tipo de estudio	20
4.2	Sujetos/objetos	20
4.3	Instrumentos	20
4.4	Recolección de información.....	21
4.5	Análisis de datos	21
5	PLAN DE NEGOCIO	22
5.1	Estrategia	23
5.1.1	Análisis interno y externo	23
5.1.1.1	PEST.....	23
5.1.1.2	Cinco Fuerzas de Porter.....	27
5.1.1.3	Análisis FODA	30
5.1.2	Visión	32
5.1.3	Misión.....	32
5.1.4	Productos y/o Servicios	33
5.2	Impacto desde las ventajas y desventajas	36
5.3	Análisis e investigación de mercado	39
5.3.1	Tamaño y tendencias.....	40
5.3.2	Segmentación.....	45
5.3.3	Competencia.....	47
5.3.4	Estrategia global de penetración.....	56
5.4	Plan de marketing	59
5.4.1	Precio.....	60

5.4.2	Plaza	60
5.4.3	Producto	61
5.4.4	Promoción y Publicidad	64
5.4.5	Estrategia global de marketing	66
5.5	Plan de operación	68
5.5.1	Ciclo de operación.....	68
5.5.2	Aspectos legales y regulatorios.....	69
5.5.3	Localización	70
5.6	Plan de recursos humanos	70
5.6.1	Organigrama.....	71
5.6.2	Definición de Cargos	71
5.6.3	Requerimientos generales de personal e infraestructura	75
5.6.4	Costos asociados a los requerimientos de personal	76
5.7	Plan financiero y evaluación económica.....	77
5.7.1	Capital de inversión.....	78
5.7.2	Capital de trabajo	78
5.7.3	Ingresos, Costos, Gastos, Márgenes y Utilidades	78
5.7.3.1	Flujo Puro	79
5.7.3.2	Flujo 80% Financiamiento	80
5.7.4	Indicadores económicos del negocio: VAN y TIR	81
5.7.4.1	Flujo Puro	82
5.7.4.2	Flujo 80% Financiamiento	82
6	CONCLUSIONES.....	83
7	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	85

8 ANEXOS.....	87
Anexo A: Mi guía para la certificación	87
Anexo B: Ley 20.267	112

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Flujo tipo de Evaluación de Competencias	36
Ilustración 2: Círculo virtuoso.....	58
Ilustración 3: Flujo tipo de Evaluación de Competencias	62
Ilustración 4: Fases de la Certificación de Competencias.....	68
Ilustración 5: Ubicación oficina central.....	70
Ilustración 6: Organigrama	71
Ilustración 7: Mobiliario 1	75
Ilustración 8: Mobiliario 2	75
Ilustración 9: Mobiliario 3	76

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Nivel de Educación.....	42
Gráfico 2: Evolución Empleo Sector de la Construcción, Agosto 2008	43

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Rasgos institucionales de la certificación en Europa	12
Tabla 2: Ocupados por Rama de Actividad Económica. Junio-Agosto 2008	44
Tabla 3: Diferenciación de niveles de formación	45
Tabla 4: Requerimiento de RRHH	75
Tabla 5: Costo unitario de personal.....	76
Tabla 6: Inversión inicial y total en Mobiliario e Instalación	77
Tabla 7: Inversión inicial y total.....	78
Tabla 8: Análisis Tasa de Descuento	81
Tabla 9: VAN y TIR, Flujo Puro	82
Tabla 10: VAN y TIR, Flujo 80% Financiamiento	82

1 INTRODUCCIÓN

1.1 Evolución de la Certificación de Competencias en Chile

"Chile Califica" tiene el propósito de crear un sistema de educación y capacitación permanente que contribuya al desarrollo del país y al mejoramiento de las oportunidades de progreso de las personas. Es una iniciativa conjunta del Ministerio de Educación y del Ministerio del Trabajo y Previsión Social a través del SENCE; que también cuentan con el apoyo de los Ministerios de Economía y Agricultura y de Fundación Chile.

Este proyecto tiene entre sus objetivos el de crear un "Sistema Nacional de Competencias Laborales" que presta un servicio de certificación sin importar la forma y lugar en que se adquieren las competencias, se inició durante el año 2002 y está financiado por el Banco Mundial y el Gobierno de Chile.

El proyecto orienta aumentos visibles en las inversiones en recursos humanos que mejoren los niveles de alfabetización, especialmente de la población activa, intentando revertir las insuficiencias de los sistemas educacional y de capacitación para atender las necesidades del país en su desarrollo. Asimismo, enfoca el mejoramiento de la formación técnica para hacerla más efectiva hacia las necesidades de desarrollo nacional, contemplando para ello los problemas de cobertura, calidad y articulación curricular entre los diferentes niveles de formación.

También cubre el ámbito del reconocimiento de las competencias desarrollando mecanismos de evaluación y certificación en un sistema nacional que facilite acciones de capacitación de modo que se puedan generar mecanismos de respuesta a las necesidades detectadas y que, mediante las acciones de evaluación y certificación, se refuerce el mejoramiento de la calidad en las ofertas formativas.

El proyecto apunta hacia la población activa que requiera mejorar su nivel de competencias y sus niveles de alfabetización y escolaridad; pero también incluye a los jóvenes y trabajadores en el nivel de la educación técnica y técnicos de nivel superior.

Entre los componentes que integran el diseño del proyecto se pueden contar el desarrollo de nuevas posibilidades de educación y capacitación permanentes, que incluye a la población adulta con modalidades educativas abiertas y flexibles, y con mecanismos de financiamiento que incentiven la nivelación de estudios y la utilización de esquemas de financiamiento público, como la franquicia tributaria existente en Chile.

Otro componente es el que se orienta al mejoramiento de la calidad y la articulación de la formación técnica, mediante la ampliación y mejoramiento de la oferta de calidad en este nivel. De este modo se promoverá el desarrollo de proyectos de formación técnica descentralizados en las regiones del país, para lo cual se cuenta con fondos concursables para el incremento de la oferta a través de la promoción para la conformación de redes o asociaciones que vinculen instituciones formadoras de técnicos, con el sector productivo y los gobiernos regionales.

Se ha previsto el desarrollo de un sistema nacional de normas de competencia e itinerarios de formación técnica que incluye la elaboración de un marco nacional de competencias laborales y de los componentes de evaluación y certificación de competencias, aseguramiento de la calidad de la formación ofrecida, mejoramiento y ajuste de la oferta formativa y programas de formación técnica conectados, abiertos y secuenciales.

El proyecto ha contemplado también la necesaria formación de los docentes y la conformación de un sistema de información sobre la educación y la capacitación. La gestión del programa tiene un nivel nacional conformado por los Ministerios de Educación, Trabajo y Economía y la Coordinación Nacional del Programa; un nivel

regional que permite, mediante el Directorio Regional del Programa, hacer realidad una detección de necesidades y ejecución descentralizada con participación de los agentes locales.

Para certificar sus competencias laborales, los trabajadores deben someterse a un riguroso proceso de evaluación por parte de organismos especializados, al que pueden ingresar individualmente o a través de sus empresas.

El proceso de evaluación considera una recopilación exhaustiva de antecedentes sobre la experiencia laboral previa del candidato, junto con pruebas de conocimientos, entrevistas y observaciones directas en el lugar de trabajo.

Además se aplican otros instrumentos especialmente diseñados para el proceso, los que han sido validados por los sectores involucrados.

Se trata de recoger el máximo de evidencias concretas con respecto a las capacidades laborales de la persona, tanto a través de evaluaciones directas como indirectas.

En caso de concluir exitosamente todas las etapas de la evaluación, los candidatos son certificados como competentes por organismos de reconocido prestigio en su industria.

La certificación no se encuentra circunscrita a las competencias estrictamente técnicas; también prevee la nivelación de estudios para los adultos con rezago educativo mediante una mezcla de acciones en las cuales se reconocerán las competencias derivadas de la experiencia y se generarán certificaciones que tengan valor en el itinerario académico formal.

También se ha propuesto incentivar propuestas locales en las que instituciones de educación y/o capacitación desarrollen proyectos para la articulación de la educación formal con la formación para el trabajo. De este modo los beneficiarios

podrán encontrar que su avance en la educación formal se lleva a cabo simultáneamente con el desarrollo de competencias laborales.

1.2 Panorama contemporáneo

1.2.1 Europa

Tabla 1: Rasgos institucionales de la certificación en Europa¹

RASGO	ALEMANIA	FRANCIA	ESPAÑA	INGLATERRA
Características principales	Formación alternada empresa-centro (formación dual). Responsabilidad de la formación a cargo de la empresa	Educación y FP reguladas por el Ministerio de Educación. Reconocimiento de aprendizajes previos para adultos. Varios programas de certificación en empresas	Tres subsistemas de formación: <i>Reglada</i> , en el ciclo educativo; <i>Ocupacional</i> , para desempleados y <i>Continua</i> , para trabajadores	Un marco nacional con niveles y áreas de competencia, regulado por una Autoridad Nacional, en lo educativo y lo laboral
Regulador	Instituto Federal para la FP BIBB	Ministerio de Educación	Instituto Nacional de las Cualificaciones (INCUAL)	Autoridad de Currículo y Cualificaciones (OCA)
Estándares	Nacionales, fijados por el BIBB	Referenciales nacionales fijados por el Ministerio de Educación	Perfiles ocupacionales establecidos y reglados mediante Real Decreto	Establecidos con el liderazgo de las cámaras empresariales
Fortalezas	Práctica laboral. Empresa lidera la formación. Estándares nacionales con autoridad única.	Regulación de alta confiabilidad por ser pública y nacional. Educación y FP integradas	Referentes nacionales y focalizados en diferentes clientes. FP integrada al sistema educativo	Un marco nacional comprehensivo e integrador. Educación y FP integradas
Aspectos críticos	Se cuestiona la eficiencia del sistema dual por su estrecho foco en una sola práctica	Criticas de los empleadores a la baja aplicabilidad de los diplomas por prevalecer contenidos académicos	Necesidad de una mayor coordinación entre los sistemas de formación inicial, continua y ocupacional	En el afán de describir objetivamente se llegó a un exceso de calificaciones y descripciones
Antecedentes históricos	Primeras reglas para la formación industrial en 1925 Sistema dual: 1964	1ª escuela de artes y oficios: 1803. Creación del CAP: 1919	Institutos técnicos establecidos: 1925 Primeros certificados en mitad de los 70. Ley general de educación fines de los noventa	Iniciativas privadas para la capacitación: 1878 (City and Guilds) Normas de competencia al final de los ochenta.

¹ Fuentes: Margarita Irigoien con base en: QCA, Report of the Independent Review of the UK National Occupational Standards Programme, 2001. CEDEFOP, Certification and legibility of competences, 2001. Fretwell, David, A Framework for defining and assessing occupational and training standards in developing countries, 2001.

1.2.2 Otros países

Se están realizando grandes avances hacia la conformación de modelos que respondan a las necesidades de los países, antes que a un argumento basado en el éxito de una experiencia no comprobada.

1.2.2.1 *México*

Después de más de siete años de trabajo, el CONOCER está concentrando su actividad en dar más significado a sus normas de competencia en relación con las necesidades y el lenguaje de las empresas. Después de un amplio esfuerzo de desarrollo de estándares, se registró un cuello de botella, justamente en la certificación. Ello enseñó que no se demanda certificaciones para todas las áreas de desempeño y que se requiere afinar los mecanismos relacionados con las barreras que su costo puede imponer a los trabajadores más carenciados.

1.2.2.2 *Colombia*

SENA ha desarrollado, en los últimos cinco años, una amplia experiencia de conformación de “mesas sectoriales” en las cuales, con la participación de empresarios, trabajadores y representantes locales y de establecimientos educativos, se desarrollan procesos de caracterización sectorial, de identificación de competencias y de elaboración y validación de los programas de formación.

1.2.3 Chile

Se ha avanzado en experiencias de normalización y certificación, también ha apostado por la independencia entre la certificación y la formación. Recuérdese que el modelo de Chile se caracteriza por la separación entre el financiamiento y la ejecución; ahora, con el advenimiento de organismos certificadores, se desarrolla un mecanismo de aseguramiento de calidad sobre los organismos ejecutores de capacitación. Sin embargo, una característica interesante en el caso de Chile, que hasta ahora prevalece en las aplicaciones, es la no separación entre quien evalúa y quien certifica.

Con el fin de contribuir con el desarrollo y certificación de competencias, existe una iniciativa gubernamental que: “crea el Sistema Nacional de Competencias Laborales que pretende generar los mecanismos para identificar y establecer las competencias laborales y de empleabilidad de mayor relevancia para el mundo del trabajo; poner en ejecución mecanismos para evaluar y certificar las competencias desarrolladas por los trabajadores a lo largo de la vida, sin importar la forma en que éstas fueron adquiridas; constituir un referente para mejorar la calidad y pertinencia de la formación y capacitación; acreditar esta oferta de capacitación y formación; favorecer las oportunidades de aprendizaje continuo de las personas, y aportar información que facilite el encuentro oferta-demanda en sistemas de intermediación laboral y servicios de orientación vocacional.

La certificación de competencias no sustituye a la capacitación ni a la educación formal, ni a las certificaciones entregadas por esta última; la certificación de competencias representa una herramienta que hace visibles en el mercado laboral los aprendizajes obtenidos en el mundo del trabajo, mejorando con ello la empleabilidad y las condiciones de vida de los trabajadores.

De esta manera, el Sistema custodia la transferibilidad de la certificación que contribuye a la movilidad laboral de los trabajadores, mediante certificaciones de competencias reconocidas y validadas por los distintos sectores productivos.

La iniciativa considera que la certificación de competencias laborales debe responder al interés de los trabajadores y las empresas, en la medida en que se alinea con la demanda de estos actores, en sectores donde se estima que la certificación agrega valor; el valor del certificado radica en el reconocimiento que el sector productivo le otorgue, en la medida en que estime que la certificación les entrega información útil y confiable.

Por ello el Sistema se desarrolla y orienta fundamentalmente de acuerdo a la demanda del sector productivo y de las personas.

El Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales tiene incidencia en los siguientes ámbitos: Eficiencia del mercado del trabajo, Actualización y Progreso de la Formación de los Trabajadores, Calidad y Pertinencia de la Capacitación, y Intermediación Laboral².

² Equipo de Competencias Laborales Servicio Nacional de Capacitación y Empleo SENCE, enero de 2006.

2 DEFINICIONES PREVIAS

2.1 Sistema de Certificación de Competencia Laboral

Sistema que permite establecer si los trabajadores poseen y aplican los conocimientos, habilidades-destrezas y actitudes que les exige el correcto desempeño de su ocupación.

2.2 Competencia Laboral

Actitudes, conocimientos, y destrezas necesarias para cumplir exitosamente las actividades que componen una función laboral, según estándares definidos por el sector productivo.

2.3 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.

2.4 Evaluación de Competencias Laborales

Es un proceso de verificación del desempeño laboral de una persona contra una unidad de competencia laboral previamente acreditada.

2.5 Unidad de Competencia Laboral (UCL)

Es un estándar que describe los conocimientos, las habilidades y actitudes 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.

2.6 Calificación

Es un conjunto de unidades de competencias que reflejan un área ocupacional.

2.7 OTEC

Los Organismos Técnicos de Capacitación (OTEC) son organismos de ejecución de capacitaciones contratados por la empresa o a través de una OTIC para hacer uso del 1% de franquicia SENCE. Conviene recurrir a una OTEC cuando la capacitación requerida es muy específica y/o el número de trabajadores a capacitar lo amerita.

2.8 OTIC

Los Organismos Técnicos Intermedios para Capacitación (OTIC) son personas jurídicas sin fines de lucro cuyo objetivo es intermediar entre las empresas y el SENCE en la administración del 1% de la franquicia. Además, otorgan apoyo técnico a las empresas adheridas a través de la promoción, organización y supervisión de programas de capacitación para el desarrollo de recursos humanos. Por lo tanto, también sirven de nexo entre las empresas afiliadas y los organismos técnicos de capacitación, OTEC.

3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

3.1 Justificación

Las actuales políticas institucionales y el mercado competitivo, hacen que se busquen mecanismos cada vez más ágiles para que produzcan resultados acordes con las exigencias laborales. Certificar y capacitar a los trabajadores de manera eficiente en menor tiempo y racionalizar los recursos administrativos y operativos de la entidad. En ese sentido, la validación y certificación de competencia son componentes básicos en la búsqueda de tales propósitos.

3.2 Preguntas Claves

¿La industria de la construcción posee trabajadores capacitados y competentes?

¿Existe hoy la necesidad de especialización de los trabajadores?

¿Existen certificadoras de oficio para la construcción?

¿Quiénes certifican?

¿Es viable para las empresas certificar a sus trabajadores?

¿Cuál es su costo?

3.3 Delimitación

En cuanto, a la delimitación del estudio, es necesario señalar la unidad de estudio, el contexto espacial, lo que implica segmentar el público objetivo, la forma de abordar el negocio y el tiempo, referido específicamente al momento temporal que se utilizará para el desarrollo y obtención de información y resultados.

Elemento o Unidad: Sectores educacional, específicamente Servicios de capacitación y certificación de oficios y/o competencias laborales, así también sus participantes (Empresas, Estado, OTEC, OTIC, Personas naturales, Trabajadores del rubro de la construcción).

Espacio: Chile, específicamente centros de capacitación y certificación de oficios y/o competencias.

Tiempo: Situación actual, antecedentes y resultados históricos y Proyecciones futuras.

Plano Teórico: Estudio de Factibilidad y Evaluación Técnico Económica, basado en información comparada, verificada y comprobada empíricamente por el apoyo de instituciones, encargadas de la entrega de este tipo de servicios en Chile.

3.4 Alcance

Estudio de factibilidad de la implementación de una certificadora de oficios para la Industria de la construcción en Chile.

Evaluación técnico económica de una certificadora de oficios para la industria de la construcción en Chile.

Determinar factores críticos de éxito como agentes y factores decisores de la implementación de una certificadora de oficios para la industria de la construcción.

3.5 Objetivo general

Desarrollar un Estudio de Factibilidad y Evaluación Técnico Económica para una Certificadora de oficios para la industria de la Construcción en Chile.

4 METODOLOGÍA DE TRABAJO

4.1 Tipo de estudio

Se realizará un estudio exploratorio, con el objetivo de obtener información sobre un contexto particular y en una determinada área. Además este tipo de estudio es más flexible en su método, son más amplios y dispersos que los otros tipos de análisis.

Con la utilización de este método se puede:

- Identificar conceptos y variables promisorias.
- Establecer prioridades para el análisis.
- Sugerir afirmaciones verificables.
- Identificar tendencias y relaciones potenciales entre variables.
- Explorar algo desconocido.

4.2 Sujetos/objetos

Como ya se ha mencionado anteriormente el sujeto u objeto de investigación será aquel sector vinculado específicamente con las capacitadoras y certificadoras de oficios y/o competencias laborales, tanto desde una perspectiva educacional, económica y social.

4.3 Instrumentos

Como instrumento primordial se utilizará la información, tanto base de datos como teoría o estadísticas disponibles en las distintas instituciones encargadas, legisladoras y participes de este importante sistema.

Además se utilizará la metodología de plan de negocios, la cual cuenta con diversos factores y componentes que hacen que un inversionista pueda verificar la viabilidad de un negocio previo su puesta en marcha o funcionamiento.

4.4 Recolección de información

Para el desarrollo de este estudio, la recolección de datos se hará a través de una acuciosa revisión bibliográfica de los temas pertinentes para el mismo, definidos en los objetivos. Adicionalmente, se analizará la bibliografía obtenida y la opinión de expertos nacionales e internacionales en cuanto a los temas de interés para el cumplimiento de los objetivos de este trabajo.

También se contactaron, vía entrevistas individuales y grupales, diferentes trabajadores y empresarios del sector, con el fin de conocer acabadamente la posición y disposición de todos los agentes, ante el desarrollo e implementación de una certificadora de oficio.

4.5 Análisis de datos

En cuanto al análisis de información cualitativa, sólo se debe mencionar que se realiza mediante una lectura comparativa que realiza el autor del estudio. Así también se realiza una exhaustiva revisión bibliográfica sobre los temas relevantes del estudio, como por ejemplo: competencias laborales, certificación y evaluación de competencias, industria de la construcción, metodología de aplicación, entre otros.

También se realizó análisis de información, gracias a las reuniones sostenidas con diferentes actores, así como proveedores, compradores, docentes y entidades especialistas en la materia.

5 PLAN DE NEGOCIO³

El Plan de Negocios es una herramienta de dirección que integra los principales documentos normativos.

"El Plan de Negocios es una ejecución útil tanto para lanzar una nueva empresa o una actividad en la empresa existente."

Surge la necesidad conceptual, metodológica y de gestión, de introducir un instrumento que permite concretar las estrategias en términos técnicos, económicos, tecnológicos y financieros.

Este instrumento que se denomina mundialmente como Plan de Negocios, debe argumentar tanto a corto como mediano plazo una descripción detallada de los servicios y productos que se ofrecen, las oportunidades de mercados que poseen y cómo está dotado de recursos tangibles e intangibles, que le permitan determinada competitividad y diferenciación entre competidores y aliados.

Plan de negocios, según esta definición en las entidades especialistas: Es una forma de pensar sobre el futuro del negocio: a donde ir; cómo ir rápidamente, o qué hacer durante el camino para disminuir la incertidumbre y los riesgos.

Es un documento formal, elaborado por escrito, que sigue un proceso lógico, progresivo, realista, coherente y orientado a la acción, en el que se incluyen las acciones futuras que deberán ejecutarse, tanto por el empresario como por sus colaboradores, para, utilizando los recursos de que dispone la organización, procurar el logro de determinados resultados (objetivos y metas) y que al mismo tiempo, establezca los mecanismos que permitirán controlar dicho logro.

³ Fuente: <http://www.monografias.com/trabajos15/plan-negocio/plan-negocio.shtml>

Luego de un análisis de los diferentes conceptos que los autores ofrecen sobre el Plan de Negocio, es fundamental concentrarse en el objetivo básico y que éste sea claro, que esté escrito, sea fácilmente comunicable, coherente y medible.

5.1 Estrategia

5.1.1 Análisis interno y externo

El análisis interno y externo es tan necesario conocer como los objetivos del negocio a analizar.

En este apartado se busca fundamentar y conocer los factores internos y externos que nos rodean y que van a influir en el desarrollo de la iniciativa.

La importancia de conocer y analizar los factores de la empresa, de manera independiente, dará una idea de las posibilidades y capacidades, así como de los puntos fuertes a potenciar y los débiles a cubrir y enmendar. Así también, supone la búsqueda de información, su análisis y la elaboración de conclusiones relevantes.

Como parte de este análisis interno y externo se aplicará la metodología PEST, Cinco Fuerzas de Porter y Análisis FODA.

5.1.1.1 PEST

El PEST es de utilidad para revisar la estrategia, posición, y dirección de la empresa.

El propósito de PEST es contribuir con el análisis del macroentorno, que tiene como objetivo el desarrollar instancias en las cuales se pueda listar oportunidades que podrían beneficiar a la empresa y amenazas que se deberían eludir.

El análisis consiste en considerar la influencia de los siguientes ambientes: macroeconómico, tecnológico, social y demográfico, e político y legal

- **Ámbito Político**

Indudablemente, debido a las características de este proyecto se debe considerar las regulaciones laborales, los incentivos de la actividad empresarial, la estabilidad gubernamental y las políticas de capacitación y certificación a nivel nacional.

En la actualidad, se encuentra promulgada la Ley 20.267 que pretende la creación de un Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, 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 (Ministerio del Trabajo y Previsión Social; Subsecretaría del Trabajo, 2008).

Así también, existe un escenario positivo, en cuanto, a las regulaciones destinadas a los beneficios relacionados con las franquicias tributarias dirigidas a capacitación, como por ejemplo, la flexibilización y disminución de requisitos para la obtención de capacitaciones, señaladas en Estatuto PYME.

La estabilidad gubernamental no posee gran relevancia en el desarrollo del proyecto, una vez aprobadas todos los proyectos de ley que están directamente relacionados con los beneficios e incentivos empresariales, que estén directamente relacionados con las certificaciones y capacitaciones de los trabajadores.

- **Ámbito Económico**

Claramente este factor es de relevancia para el proyecto, ya que, iniciativas que desarrollan este tipo de productos y/o servicios, de baja prioridad en las empresas, son directamente afectadas por los periodos de crisis y desbalances económicos, en los cuales, aumenta la tasa de desempleo, disminuyen los ingresos disponibles, la disponibilidad y distribución de los recursos y nivel de desarrollo. Las últimas estadísticas de empleo indican que en el país ha ido en aumento constante la tasa de desempleo. La creación de empleo se da en un importante porcentaje en empresas micro, pequeñas y medianas. En efecto, en Chile el 76% de los trabajadores se desempeñan en estas empresas, dato suficiente para sustentar la importancia de este ámbito.

Con el fin de argumentar lo señalado, se menciona que: la gran mayoría de las EMT⁴ no han accedido a instrumentos de capacitación diseñados por el Estado y las EMT pueden tener restricciones de liquidez, lo que impediría financiar certificaciones vía franquicia tributaria.

- **Ámbito Social**

El desarrollo de iniciativas como esta, destinadas a las competencias, capacitación y educación de la fuerza laboral en Chile genera impacto en la distribución de la renta, movilidad social y cambios en el estilo de vida. Así también, genera una mayor seguridad y calidad de trabajo, tanto para los empleados como para los empleadores.

⁴ Empresas de Menor Tamaño

Con el fin de argumentar lo anteriormente señalado citaremos a Mariana Schkolnik, Consuelo Araos, y Felipe Machado: *“Gran parte de la población económicamente activa de la región está vinculada a la informalidad, quedando invisible para el sistema económico formal y, además, sin ningún tipo de protección contra los riesgos económicos y sociales.*

La generación de empleo formal es lenta, por ellos se requiere incrementar la capacidad productiva de los trabajadores informales, de manera de incorporarlos plenamente al ejercicio de la actividad económica, disminuir la heterogeneidad, mejorar la equidad y disminuir la pobreza.

La certificación y capacitación del sector informal contribuye a la empleabilidad de los trabajadores del sector y, además, puede constituirse en un vehículo que los incentive, les permita y los lleve a la necesidad de ingresar al mundo formal. En la medida en que se aumenta el capital humano y la productividad de las actividades informales, aumenta también su necesidad de acceder a capital, información, mercados y, por ende, a la formalidad.

Además del aumento en la productividad, otra forma en que las políticas que apoyan programas de capacitación y certificación por competencias laborales al trabajador informal constituyen un puente para su integración al mundo formal, es el que éstas ya implican algún grado de formalización de las actividades del sector, al reconocer pública y oficialmente sus competencias, lo que puede activar lentamente su formalización en otras áreas. Además, al insertarse de este modo en el inicio de un ciclo continuo de certificación y capacitación constante, se incentiva al trabajador informal a fortalecer los vínculos con la economía formal⁵.

⁵ Certificación por competencias como parte del sistema de protección social: la experiencia de países desarrollados y lineamientos para América Latina. Mariana Schkolnik, Consuelo Araos, y Felipe Machado. Diciembre del 2005. Santiago de Chile.

- **Ámbito Tecnológico**

Este factor y las medidas relacionadas con la industria de la tecnología, los grados de obsolescencia de los productos, la madurez de las tecnologías convencionales, la velocidad de transmisión de la tecnología, entre otros; no son relevantes para la puesta en marcha ni desarrollo de este tipo de iniciativas.

5.1.1.2 *Cinco Fuerzas de Porter*

- **Poder de Compra de los Compradores**

Con este servicio, esta fuerza no es alta, ya que, no es relacionado o parte del núcleo de sus operaciones, es decir, infraestructura, edificación y construcción. Así también, se visualiza que no es un servicio que se pueda aumentar fuerza, mediante la compra de grandes volúmenes.

El producto requiere de especialización y manejo profesional capacitado, para adaptar el sistema a las diversas características de los clientes y cumplir con estándares impuestos por la ley n° 18.962.

Con el lanzamiento de las nuevas leyes de certificación y estándares de calidad en base a competencias de los trabajadores, este servicio deberá ser relevante en los análisis de costos y calidad del producto de los compradores (Constructoras), ya que, estas certificaciones influyen directamente con la entrega del producto ofrecido, por ellas, al mercado y los costos asociados a servicios de post-venta, entre otros.

Finalmente, se destaca que aunque exista sólo una oficina central las certificaciones pueden cubrir todo el territorio nacional, si es que existe una variada base de evaluadores y certificadores, además de una logística de entrega, adecuada. Por lo tanto, el que existan pocos puntos de comercialización, no potencian la fuerza del comprador.

- Poder de los Sustitutos

Este es un servicio que sólo hoy está siendo valorado y reconocido por las diversas industrias, más aún por la industria de la construcción. Sustitutos directos no existen, ya que, no existe otro mecanismo para validar la educación informal.

En esta industria, los sustitutos indirectos, OTEC, CFT e Institutos, que ofrecen capacitaciones, se ven en desventaja ante esta solución, ya que, requiere de una mayor inversión monetaria y de tiempo, por parte de las constructoras y trabajadores. Además cumplen distintos objetivos, más aún, son complementarios.

Cabe, señalar que por su larga permanencia y consolidación en el mercado, los posibles sustitutos poseen un mayor poder, en cuanto a marketing, promoción y publicidad. Además de la vasta disponibilidad presente en el mercado.

- Poder de los Proveedores

Este es una de las fuerzas en las cuales el servicio de certificación se ve perjudicado, ya que, aunque exista una gran cantidad de profesionales aptos para evaluadores y certificadores de competencias, se deben certificar como tal, por lo tanto, requiere de una inversión por parte de la empresa certificadora. Inversión que tiene ciertos riesgos, ya que, la mayoría del staff es contratado de forma part-time, por lo tanto, puede existir fuga de los

profesionales competentes para este servicio diferenciado y posible ingreso al mercado como competidor.

Así también este factor es crítico para el negocio, ya que, la calidad del servicio depende en gran medida de la calidad de evaluador y certificador, presente en la institución.

Así también, este tipo de recurso, es de gran relevancia para la estructura de costos de la empresa.

- Peligro de entrada de nuevos participantes

Por las tendencias, en cuanto, a los incentivos para las empresas y las industrias, para que utilicen herramientas e instrumentos de capacitación y certificación, para mejorar la competitividad y los estándares de calidad es que se espera haya un crecimiento progresivo en la demanda de estos servicios.

En cuanto, al riesgo del negocio, se señala que este es relativamente bajo. Ya que, no existen altas inversiones en activos, la mayor inversión es en capital de trabajo y conocimiento.

Las regulaciones presentes hoy, son rigurosas, pero al ser leyes recién aprobadas y sin periodos de evaluación deben presentar vacíos legales, los cuales pueden provocar una baja en su rigurosidad.

Respecto de las, barreras de entrada: Bajo el entendido de que no se debe disminuir la calidad de la certificación, se señala que existen claras posibilidades de economía de escalas (dentro de ciertos parámetros de calidad de servicio). La necesidad de activos es básica y de baja especificidad. El costo de decisión de cambio es bajo, como también lo es la inversión inicial, los canales de distribución y el prestigio de marcas de certificadoras, presentes en la industria.

A pesar de que la certificación de oficios y competencias, presenta una metodología específica, rigurosa y estándar, el servicio global puede poseer alta diferenciación, si es que se trabaja cercanamente con los clientes, con el fin de ser una solución integral para ellos.

- Rivalidad entre competidores actuales

Se analizarán siete factores que determinarán si esta fuerza es de preocupación para la evaluación de proyecto.

- Capacidad ociosa, Baja.
- No existe un actor dominante.
- Diferenciación del producto, Media.
- Alto crecimiento de la industria.
- Crecimiento de la demanda, Media.
- Bajo costo de cambio.
- No existe especialización de activos.

5.1.1.3 *Análisis FODA*

Cabe señalar que este análisis resume todas las fortalezas y debilidades (debido a la naturaleza del proyecto, en la siguiente evaluación se prescindirá del desarrollo un análisis de la cadena de valor, sino más bien se utilizará esta instancia como sintetizador y herramienta del análisis interno). Así también, sintetiza las amenazas y oportunidades presentes en nuestro entorno, por lo tanto, estas últimas colaboran con el análisis externo.

A continuación se detallan fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas identificadas.

- Fortalezas

- Conocimiento de la industria de la construcción
- Conocimiento de la industria de las capacitaciones y certificaciones.
- Red de contactos consolidada.
- Respaldo institucional, holding de empresas constructoras e inmobiliarias.
- Participación en la industria de la Construcción.
- Credibilidad ante instituciones del servicio público, Ministerio de Vivienda y Urbanismo, SERVIU, entre otros.
- Staff de profesionales con experiencia en docencia, gestión y operación, en la industria de la construcción.

- Debilidades

- Inexperiencia en instituciones relacionadas con desarrollo de capital humano.
- El proyecto apunta a un segmento objetivo que es muy sensible al precio.
- Débil estrategia de retención de profesionales.

- Oportunidades

- Potenciamiento, a nivel país, de la certificación de competencia y oficios.
- Mercado creciente.
- Servicio desconocido en la industria de la construcción.
- Inexistencia de actores dominantes.
- Sobre oferta de profesionales de la industria de la construcción,

debido a crisis económica.

- Creación de registro a nivel nacional de obreros calificados.
 - Necesidad de especialización de los trabajadores y Rentabilidad de la Certificación de Competencias Laborales.
 - Necesidad de contar con trabajadores con mayor preparación.
- Amenazas
 - Alta rotación de proveedores de servicios.
 - Bajo compromiso de clientes directos (Constructoras).
 - Alta rotación en mano de obra de la industria.
 - Poco interés por obtener certificación, por parte de la mano de obra.
 - Bajas barreras de entrada.
 - Valoración por los maestros “chasquillas”.
 - Preocupación por la realización de Capacitaciones por sobre la Certificación de los oficios.
 - Amplia movilidad de los trabajadores de la industria de la construcción.

5.1.2 Visión

Ser una empresa especialista en certificación que contribuya al desarrollo de la industria de la construcción y al mejoramiento de las oportunidades de progreso de las personas.

5.1.3 Misión

Reconocer formalmente las competencias laborales de las personas, independientemente de la forma en que hayan sido adquiridas y de si tienen o no un título o grado académico otorgado por la enseñanza formal.

5.1.4 Productos y/o Servicios

Principalmente el servicio a ofrecer, corresponde al proceso de reconocimiento formal, por una entidad independiente, de las competencias laborales, específicamente oficios de la industria de la construcción, demostradas por un individuo en el proceso de evaluación.

El servicio de evaluación y certificación de competencias está compuesto por cuatro sub-servicios relevantes para el reconocimiento y validación del oficio en cuestión. Dentro de estos servicios relacionados se encuentra:

- Servicio de validación – Preguntas orales (Irigoin, 2002)

Se realiza una durante la entrevista con el candidato, o durante la observación en el puesto de trabajo, usualmente se hacen preguntas sobre las causas del trabajo, bases legales, procedimiento, principios, seguridad, formas de actuar ante eventos inesperados y formas en que aplica el conocimiento en el desempeño.

Puede usarse también una técnica de debate con preguntas del tipo: ¿qué pasaría si?

Dentro de la categoría oral puede pedirse al candidato que realice una presentación sobre las características de su trabajo o de un tema específico a evaluar.

- Servicio de Validación - Observación del desempeño (Irigoin, 2002)

Es la más aconsejable y económica fuente de recolección de evidencias; debe preferirse buscar las evidencias que ocurren normalmente como resultado del trabajo. No debe interferir con el normal desarrollo de las actividades. Debe cuidarse de ejercer presiones o crear estrés en el trabajador.

- Servicio de Validación - Simulacros asignación de tareas (Irigoin, 2002)

Cuando se deben recopilar evidencias de hechos inusuales o de tardía ocurrencia o de evidencias que no se presentan con una alta periodicidad. Es el caso de las emergencias de seguridad para verificar la capacidad del trabajador para seguir los procedimientos de evacuación o de ayuda a compañeros de trabajo.

- Servicio de Validación - Productos del trabajo (Irigoin, 2002)

Chequeando la calidad de los productos que en su trabajo y en relación con el estándar, son obtenidos a causa del desempeño del candidato. Incluye la elaboración de materiales, productos finales, productos que sirven de insumo a compañeros de trabajo dentro del proceso laboral.

- Servicio de Validación - Carpeta de evidencias (Irigoin, 2002)

Recopilación de materiales que demuestran el desempeño anterior y los logros alcanzados y productos obtenidos; debidamente autenticados por evaluadores reconocidos. Incluyen no solo los productos sino también formas de registro fotográfico o en video o audio de los mismos. Informes escritos que demuestren su actuación, testimonios verídicos sobre su actuación en eventos anteriores, por ejemplo, imprevistos.

Para el estudio a desarrollar se tomará como referencia la metodología desarrolla por Fundación Chile, la que señala: La Evaluación de Competencias Laborales es un proceso que tiene como fin determinar si una persona es “Competente” o “Aún No Competente” para realizar una función productiva determinada, de acuerdo a una metodología predefinida que incluye distintas etapas de recopilación de información sobre el desempeño real del evaluado en su contexto laboral. La evaluación se basa en criterios específicos que están

definidos en un conjunto de Estándares de Competencia Laboral validados por el mundo productivo.

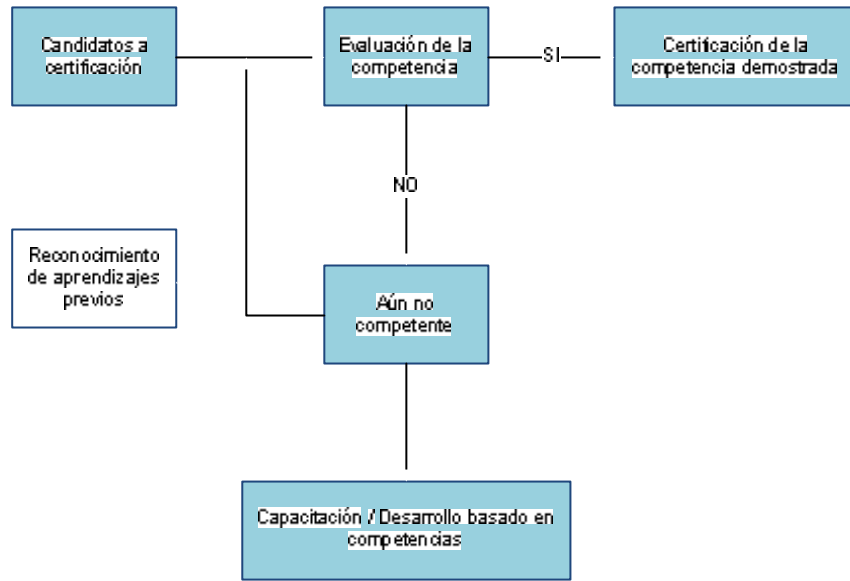
La recopilación de evidencias se desarrolla en un tiempo promedio de 3 meses, donde una persona calificada para realizar la evaluación se dedica, en conjunto con el trabajador evaluado, a recoger Evidencias concretas sobre su desempeño laboral. Estas evidencias pueden ser:

Directas: aquellas que se generan en forma presencial entre el evaluador y la persona, como observaciones en terreno, entrevistas, pruebas orales o escritas, etc.

Indirectas: aquellas que se generan a través de un tercero o por productos del trabajo de la persona, tales como informes de desempeño, testimonios de pares, clientes y superiores, cartas de recomendación, currículum vitae, cursos acreditados, diplomas, certificaciones y licencias, fotografías o videos, órdenes y solicitudes de trabajo, facturas y boletas pagadas, contratos y finiquitos, premios, publicaciones, proyectos entregados, resultados de pruebas y simulaciones, entre otros.

Las evidencias son organizadas en un Portafolio de Evidencias del Trabajador, donde se archivan ordenadamente los documentos y productos recogidos durante el proceso. El trabajador tiene un rol activo en la construcción de este portafolio, lo que contribuye a su formación. El trabajo de recopilar evidencias y exponerse a diversas situaciones de evaluación constituye, en sí mismo, un proceso de desarrollo de competencias que permite al trabajador profundizar en la comprensión de su ocupación y aumentar la conciencia sobre sus fortalezas y debilidades en el trabajo.

Ilustración 1: Flujo tipo de Evaluación de Competencias⁶



la certificación, según Normas ISO.

- Apoya la detección de necesidades de capacitación.
- Genera criterios comunes para el desempeño laboral de los trabajadores.
- Disminuye las tasas de accidentalidad.
- Mejora el clima laboral.
- Disminuye gastos de posventa.
- Disminuye el deterioro de equipos y pérdidas de materiales.
- Entrega un valor agregado a las empresas que participen en futuras licitaciones.
- Disminuye el costo de los procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal.
- Dentro de las desventajas del Sistema, destacan:
 - Significaría mayores costos, que deberán asumir las empresas y/o trabajadores.
 - Podría incentivar la movilidad laboral, dificultando la retención de los trabajadores certificados.
 - Generaría presiones para aumentar los salarios de los trabajadores certificados.
 - Podría aumentar las expectativas de crecimiento de los trabajadores en la empresa, afectando la motivación en caso de no generarse los aumentos y/o ascensos deseados.

- Podría generar un proceso burocrático de certificación.

- Trabajadores

Es un aliciente de superación personal, ya que al lograr la certificación de competencias, en alguna ocupación, se incrementan sus posibilidades de estabilidad laboral, junto al hecho de recibir un reconocimiento de las labores que desempeña.

- Reconoce formalmente sus conocimientos, habilidades-destrezas y actitudes para el trabajo.
- Identifica su nivel personal de calificación, permitiendo establecer planes de mejoramiento.
- Facilita una capacitación continua y progresiva, apoyando la adaptación a cambios tecnológicos y de organización del trabajo.
- Desarrolla su trabajo de acuerdo a parámetros esperados y conocidos, según estándares, clarificando su evaluación.
- Incrementa sus posibilidades laborales para mayor estabilidad y facilita su movilidad de una empresa a otra.
- Posibilita el incremento de su capital humano.
- Mejora los niveles de autoestima al conocer sus reales competencias.
- Dentro de las desventajas del Sistema, destacan:
- Podría generar mayor desempleo en los trabajadores no certificados.

- Podría aumentar las expectativas de crecimiento de los trabajadores en la empresa, afectando la motivación en caso de no generarse los aumentos y/o ascensos deseados.
 - Podría significar mayores costos que deberán asumir trabajadores y/o empresas.
- País

Avanza en el ordenamiento del mercado del trabajo de modo que se puedan establecer procedimiento, normas y estándares que, además de posibilitar un incremento de la productividad y de la calidad de la mano de obra, permita incrementar el capital humano, disminuir el desempleo y provocar una mayor movilidad laboral de los trabajadores.

5.3 Análisis e investigación de mercado⁷

Es un método para recopilar, analizar e informar los hallazgos relacionados con una situación específica en el mercado. Se utiliza para poder tomar decisiones sobre: La introducción al mercado de un nuevo producto o servicio, los canales de distribución más apropiados para el producto y cambios en las estrategias de promoción y publicidad.

Una investigación de mercado refleja: Cambios en la conducta del consumidor, cambios en los hábitos de compra y la opinión de los consumidores.

El objetivo de toda investigación es obtener datos importantes sobre nuestro mercado y la competencia, los cuales servirán de guía para la toma de decisiones.

⁷ Fuente: http://www.sba.gov/espanol/Primeros_Pasos/investigaciondemercado.html

No se debe limitar el proceso de investigación únicamente al momento en que se inicia un nuevo negocio. Por el contrario, debe convertirse en una actividad continua.

La investigación de mercado involucra el uso de varios instrumentos para analizar las tendencias del consumidor. Algunos de estos instrumentos incluyen: encuestas, estudios estadísticos, observación, entrevista y grupos focales. La investigación nos provee información sobre el perfil de nuestros clientes, incluyendo sus datos demográficos y psicológicos. Estos datos son características específicas de nuestro grupo objeto, necesarias para desarrollar un buen plan de mercadeo dirigido a nuestro público primario.

5.3.1 Tamaño y tendencias

A modo introductorio se señala que el sector de la construcción tiene una importancia que se ve reflejada en cuatro factores (Aplicación del Modelo de Competencia Laboral en la Construcción, 2006):

Con la construcción y sus productos se satisfacen necesidades de infraestructura de la mayoría de las actividades económicas y sociales de un país, así también las necesidades de vivienda.

Utiliza una cantidad importante de recursos públicos y privados.

Es una fuente importante de trabajo, ya que, utiliza mano de obra de manera intensiva.

Genera una importante actividad indirecta en muchas otras áreas de la economía de un país.

En Chile, las contrataciones en esta industria se basan en experiencias, sin considerar, en muchos casos, el nivel de educación, lo que se produce principalmente porque no se piden mayores estudios para ingresar al rubro,

debido a la inexistencia de procedimientos formales de contratación a nivel operacional (González, 2001), obteniendo como resultado que las vacantes se ocupan con conocidos de los trabajadores o con personas que van directamente a terreno a solicitar empleo. Esta situación reduce los incentivos para la especialización, ya que, si una persona es capaz de realizar todo tipo de trabajo, ella tiene mayores oportunidades de él (Aplicación del Modelo de Competencia Laboral en la Construcción, 2006).

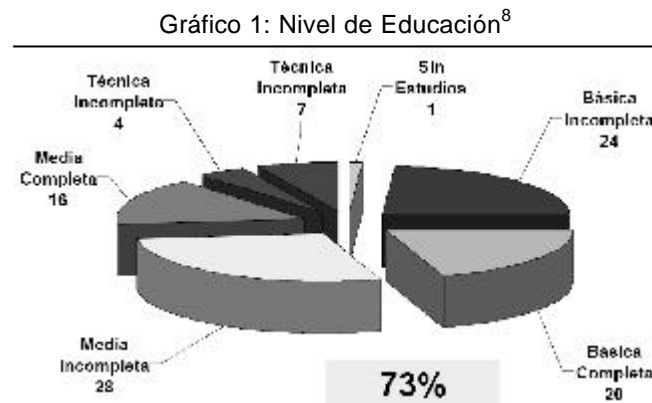
Es importante mencionar que en Chile la valorización de la fuerza laboral no profesional ha tenido un lento avance, hecho que genera una brecha entre las necesidades de las empresas constructoras por implementar nuevas estrategias competitivas y las prácticas diarias de administración y desarrollo de recurso humano (Aplicación del Modelo de Competencia Laboral en la Construcción, 2006).

De la encuesta, realizada a 1.395 trabajadores de la construcción, por Aguirre y Andrade, durante el 2005, se obtiene que (Aplicación del Modelo de Competencia Laboral en la Construcción, 2006):

Cargo: 25% de los trabajadores se declara jornal, 48% dijo ser maestro, 4% se declaró operador de maquinaria y 23% dijo ser ayudante.

Permanencia: 58% llevan menos de un año en la empresa, 27% entre uno y cinco años, 9% entre cinco y diez años y el resto más de diez años.

Educación (Fundación Social de la CChC, 2005):



Edad: 5% es menor de 20 años, 30% se encuentra entre los 20 y 30 años, 31% se encuentra entre los 30 y 40 años, 21% se encuentra entre los 40 y 50 años y el 12% restante es mayor de 50 años.

Peralta (1993), señala (Aplicación del Modelo de Competencia Laboral en la Construcción, 2006):

Más de 80% de los trabajadores ha trabajado en más de dos empresas constructoras.

Más del 60% ingresó al rubro por carencias económicas (30,1% no encontró otro trabajo y el 29,3% quería ganar más dinero) y sólo un 26,5% entró porque conocía y le gustaba el área.

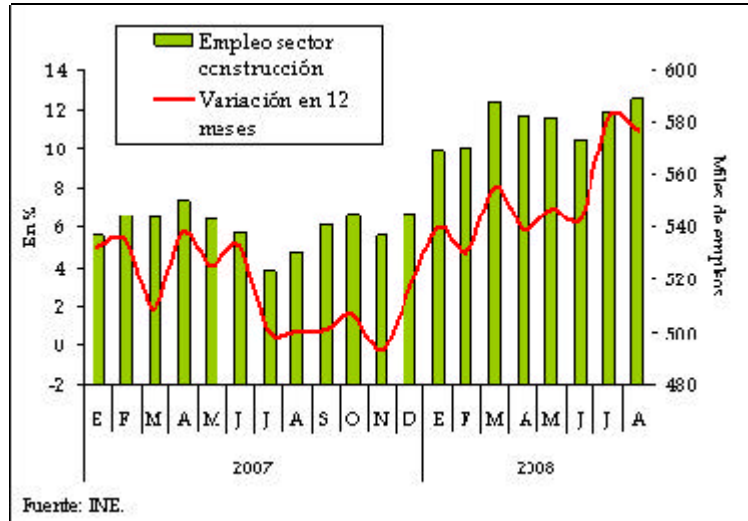
El 91,9% de los trabajadores de la construcción ha aprendido su oficio sólo en la práctica y no con estudios formales.

Sólo un 15.3% ha realizado al menos un curso de capacitación, durante su vida profesional.

⁸ Estudio Socioeconómico del Trabajador de la Construcción – año 2005 – Fundación Social de la CChC

En cuanto a los datos globales de la industria se señala que el sector de la Construcción, aporta del orden de los 600.000 empleos que equivale n a 9% por ciento, aproximadamente, de la mano de obra ocupada a nivel nacional.

Gráfico 2: Evolución Empleo Sector de la Construcción, Agosto 2008⁹



De acuerdo al Instituto Nacional de Estadística, la Construcción lidera nuevamente el aumento de los salarios reales en el país. Se trata del Índice General Nominal de Remuneraciones, en el que el sector registró la variación anual más alta con 14,8%. Lo mismo en el Índice Nominal de Costo de la Mano de Obra por Hora en 12 meses, donde anotó un aumento de 10,5%. Según esta misma institución, la Construcción lidera el dinamismo en estos índices desde 2007.

⁹ Fuente: www.diariofinanciero.cl

En cuanto a la Región Metropolitana, la distribución por actividad económica, de ocupados se desglosa en la siguiente tabla:

Tabla 2: Ocupados por Rama de Actividad Económica. Junio-Agosto 2008¹⁰

Rama	Miles de Ocupados	Porcentaje del Total de Ocupados	Variación Respecto a Jun-Ago 2007 (en miles)	Variación Respecto a Jun-Ago 2007 (en %)
Agricultura, Caza, Pesca	65,3	2,3%	-2,0	-2,9%
Minas y Canteras	7,3	0,3%	-3,4	-31,4%
Industria Manufacturera	452,0	15,6%	8,2	1,8%
Electricidad, Gas y Agua	11,0	0,4%	-2,4	-17,8%
Construcción	270,9	9,4%	40,1	17,4%
Comercio	631,4	21,8%	42,2	7,2%
Transp., Almac. Y Comunic.	255,6	8,8%	37,2	17,0%
Servicios Financieros	371,1	12,8%	22,1	6,3%
Serv. Comun., Soc., Pers.	825,7	28,6%	14,7	1,8%
TOTAL	2.890,4	100,0%	156,8	5,7%

Desde siempre la Cámara Chilena de la Construcción ha buscado dar solución a los problemas de su gente. Por ello, anticipando la promulgación de leyes de protección de los trabajadores, creó instituciones dedicadas a atenderlos, las que forman la gran Red Social CChC.

Con respecto a las empresas participantes, se puede mencionar que del tipo pequeño, mediano y gran tamaño, existen alrededor de 450 empresas, en la industria de la Construcción, dentro de las cuales existe un porcentaje de actores dominantes, así como: Constructora Almagro S.A., Echeverría Izquierdo Ingeniería y Construcción S.A., Desarrollos Constructivos Axis S.A., Besalco Construcciones S.A., Paz Froimovich S.A., Moller y Pérez-Cotapos S.A., Empresa Constructora Grevia S.A., Constructora EBCO S.A., Salfa Construcciones S.A., Constructora Guzmán y Larraín Ltda., Fernández Wood Constructora S.A. e Ingecob Construcciones Ltda., Mas Errázuriz S.A.

¹⁰ Fuente: Resultados Encuesta Nacional de Empleo (INE). Trimestre junio-agosto 2008

5.3.2 Segmentación

La segmentación se debe realizar en base a lo planteado por gerentes subgerentes y/o encargados de obras de empresas constructoras, es decir:

- Las certificaciones deben evaluar factores técnicos y destrezas.
- Las certificaciones deben ser por oficios y no por unidades de competencias.
- Se deben acoger a la definición de áreas y especialidades, consensuadas a nivel sectorial.
- Cautelosas ante el costo.
- Certificación debe ser voluntaria.

Se debe realizar la distinción entre necesidades de capacitación y certificación, así como lo señala la siguiente ilustración:

Tabla 3: Diferenciación de niveles de formación¹¹

Nivel de desempeño	Función	Responsabilidad	Autonomía	Formación
D	Diseñar y gestionar en contextos impredecibles	Sistemas y su asignación de recursos	Alta	Ingenierías
C	Gestionar y ejecutar en contextos complejos	Procesos	Apreciable	Técnicos de nivel superior
B	Ejecutar variedad de tareas	Equipo de trabajo	Limitada	Técnicos de nivel medio
A	Ejecutar tarea normalizada	Individual	Escasa	Formación en Oficios de educación básica de adultos



¹¹ Fuente: Revista de Educación. Edición N° 318.

Diferenciar entre la evaluación de educación formal y el conocimiento y destrezas, adquiridas de manera informal.

Entregar una solución global, para disminuir la fuga de personal.

Certificación que potencie la carrera de los trabajadores, al interior de la empresa.

Consecuente a lo anterior y acogiendo la metodología y los trabajos realizados por Fundación Chile, en conjunto con destacadas empresas de la industria de la construcción, es que la segmentación principal se basará en los perfiles de ciertos oficios, realizados durante el periodo 2008, con lo que se obtiene el siguiente listado de oficios a cubrir:

- Administrativo de obra
- Bodeguero
- Encargado de adquisiciones
- Encargado de mantención de obra
- Supervisor de obra
- Capataz de obra
- Rigger
- Operador de bomba
- Hormigonera estacionaria
- Operador de bomba hidráulica
- Operador de grúa torre
- Carpintero obra gruesa
- Concretero
- Albañil de obra
- Trazador
- Enfierrador

- Carpintero terminaciones
- Yesero
- Pintor
- Ceramista

Por lo tanto, abarcando las necesidades de los clientes, con estos perfiles desarrollados y el nivel educacional de los obreros se obtiene que el universo a abarcar es del orden de: 438.000 personas a nivel nacional y del orden de 197.757 personas en la región Metropolitana, lugar donde se busca iniciar el negocio.

Cabe señalar que estos perfiles abarcan alrededor del 70% de los totales con lo que se obtiene un público objetivo de 306.600 a nivel nacional y 138.430 en la región metropolitana.

5.3.3 Competencia

A continuación se detallan algunos centros que han trabajado y desarrollado el servicio de certificación por competencia o han participado de proyectos realizados en el tema. Cabe señalar que estos centros, en su mayoría, desarrollan capacitaciones y certificaciones en variadas industrias, es decir, son competidores porque poseen el expertis y están dentro de la industria de la certificación por competencias, pero no por que desarrollen este servicio directamente para el sector construcción.

Las instituciones destacadas son:

- Centro de formación Lota – Arauco

El Centro de Formación Técnica (CFT) Lota-Arauco es la primera Institución de Educación Superior en la Zona del Carbón y él surge del compromiso y responsabilidad histórica que la Universidad de Concepción ha tenido con su

región. Su creación es el resultado del aporte creativo que la Corporación de Fomento a la Producción (CORFO) y esta Universidad realizan con el fin de apoyar el desafío estratégico de diseñar y realizar un nuevo tipo de desarrollo para Lota y el Golfo de Arauco.

Su propósito fundamental es, por una parte, la de formar integralmente a Técnicos de Nivel Superior, principalmente en las áreas productivas que permitirán el crecimiento y desarrollo de las comunas que conforman la Zona del Carbón: Coronel, Lota, Arauco, Curanilahue, Los Alamos, Cañete, Lebu, Contulmo y Tirúa. Este Centro prestará también servicios de capacitación en programas intensivos y pertinentes con las necesidades de las empresas públicas y privada, así como con las instituciones de servicios localizadas en la Zona de Arauco. Finalmente, El Centro pretende contribuir a la extensión, difusión y desarrollo artístico-cultural de la Zona de Arauco, puesto que ésta es también una dimensión clave en la elevación del nivel de calidad de vida e identidad de sus habitantes.

- Corporación de capacitación y empleo de la Sociedad de Fomento Fabril

La Corporación administra cinco liceos industriales con todas sus especialidades acreditadas por el Ministerio de Educación y respectivos convenios. Ubicados en las comunas de Maipú, San Joaquín, Renca, Quinta Normal y La Cisterna, en sus aulas se han educado más de 22 mil alumnos.

El objetivo es ofrecer una formación profesional en la cual el incremento del conocimiento, el dominio de competencias y tecnología avanzada, el desarrollo valórico y la capacidad de innovar, se conviertan en las variables estratégicas que permitan a los egresados adentrarse competitivamente en una realidad laboral cambiante y económicamente sin fronteras.

Durante el año 2007, la matrícula total fue de 3574 jóvenes, egresando 796 alumnos, como licenciados de enseñanza media técnico profesional y con el

título de técnicos de nivel medio en las especialidades de: Construcciones Metálicas, Mecánica Industrial, Electrónica, Electricidad, Telecomunicaciones, Mecánica Automotriz, Química Industrial y Laboratorio Químico.

Junto con el alumnado regular, se preparan anualmente cerca de 200 adultos, una parte de los cuales está nivelando sus estudios para obtener la licenciatura de Enseñanza Media, en tanto que la otra parte se prepara para egresar con el Título de Técnico Profesional.

- Corporación educacional de ASIMET

La misión de ASIMET Capacitación es contribuir a mejorar los niveles de productividad y competitividad de las empresas mediante soluciones integrales de aprendizaje y que promuevan el desarrollo de las personas. Cuenta con el reconocimiento formal de SENCE como Organismo Técnico Intermedio de Capacitación (OTIC), lo que permite a sus clientes cargar el costo de sus servicios a la franquicia tributaria de capacitación.

Para cumplir con su misión, la Corporación cuenta con un equipo de profesionales altamente especializado en la asesoría y apoyo administrativo necesarios para optimizar la inversión de las empresas en el desarrollo de sus recursos humanos.

El trabajo de ASIMET Capacitación se basa en una convicción compartida por todo nuestro equipo: todos los desafíos que enfrentan las organizaciones tienen una solución de aprendizaje, es decir, una respuesta en la formación de personas. Nuestra tarea consiste en encontrar y proponer la mejor de todas.

Su servicio permite a las empresas delegar en ASIMET Capacitación la gestión del ciclo integral de la capacitación, comenzando en la detección de necesidades y terminando en la evaluación de impacto.

De esta manera, partiendo de las metas que la empresa se plantee, ASIMET Capacitación elabora soluciones desde el prisma de la formación, bajo un concepto de competencia laboral que incorpora las habilidades técnicas, intelectuales, sociales y éticas. A diferencia de otros OTIC, ASIMET Capacitación no tiene una "tasa de gastos de administración" pre-fijada, sino que esta resulta de la demanda que la empresa haga respecto a una gama de servicios.

- Corporación educacional de la Cámara Chilena de la Construcción, COREDUC¹².

Desde su constitución, en 25 años de existencia, la institución se ha guiado fielmente por el Título I de sus estatutos, donde se consigna que La Corporación Educacional de la Construcción tiene por objeto "entregar formación integral, inspirada en valores espirituales y éticos, destinada a desarrollar la personalidad de aquellos estudiantes que aspiren a intervenir exitosamente en la actividad de la Construcción, a través de programas educacionales que tiendan a lograr su desarrollo intelectual, moral y físico. En especial la Corporación proporcionará enseñanza en el área técnico - profesional con miras a formar trabajadores de alta calidad moral y laboral en las diversas especialidades y niveles que existan en la actividad de la Construcción. La Corporación podrá actuar, además, en todas las acciones de carácter educacional y cultural que contribuyan al perfeccionamiento espiritual y personal de sus beneficiarios".

Cumplidos esos fines, hoy la COREDUC es la principal entidad con que cuenta la Cámara Chilena de la Construcción para formar profesionales que se convertirán en los recursos humanos técnicos del sector construcción e industrias afines. Actualmente cuenta con siete Liceos de Enseñanza Media Técnico-Profesional, cinco de los cuales fueron traspasados en administración

¹² Fuente: <http://www.coreduc.cl/index2.htm>

por el Ministerio de Educación, mediante el D.L. 3166/80 (La Calera, Santiago, Recoleta, Rancagua y Talcahuano), un sexto en Concepción, de carácter particular subvencionado, con educación básica y media, que es de propiedad de la propia Corporación, y un séptimo de la Municipalidad de La Pintana, entregado en concesión el año 2004.

Estos establecimientos reúnen hoy a 5.892 estudiantes que buscan un futuro más promisorio. En total, a diciembre de 2005, se han titulado 12.266 Técnicos de Nivel Medio, en las especialidades de Edificación, Terminaciones en Construcción, Construcciones Metálicas, Instalaciones Sanitarias, Electricidad, Montaje Industrial, Obras Viales e Infraestructura, Productos de la Madera, Electrónica, Climatización y Refrigeración; Mecánica Industrial; Secretariado y Administración para la Construcción.

Además del servicio para jóvenes, destinado a brindarles educación media técnico profesional, formación general y en valores, desarrollando a la vez, las competencias básicas y la comprensión técnica que requieren para su inserción en el mundo laboral, la Corporación Educacional de la Construcción ha incorporado el área de Servicios Educativos para Adultos, abocada a tres fines:

Nivelación de Estudios

Desarrollo de un programa de nivelación de estudios de enseñanza básica y media para los trabajadores de empresas del sector construcción y afines, brindándoles la posibilidad de adquirir y fortalecer los conocimientos y habilidades que permiten responder mejor a los requerimientos del mundo de hoy.

Capacitación Laboral

La Corporación Educacional de la Construcción es un Organismo Técnico de capacitación (OTEC), reconocido por el SENCE desde el año 1983, que imparte cursos de capacitación principalmente en los ámbitos de la tecnología de la

construcción, prevención de riesgos, gestión, administración y desarrollo de personal. Las acciones se caracterizan por su condición teórico - práctica y servicios al personal de calificación media y no calificados.

Evaluación de Competencias Laborales

Desde el año 1996, la Corporación Educacional de la Construcción ha evaluado y certificado las competencias laborales de los trabajadores de la construcción, lo que ha contribuido en el mejoramiento de la productividad y calidad de las empresas. Este diagnóstico verifica el nivel de logro de las calificaciones del personal que se incorpora o permanece en el sector construcción. Se utilizan instrumentos validados por las empresas y los trabajadores.

- Fundación Nacional del Comercio para la Educación, COMEDUC¹³

Es una organización constituida al alero de la Cámara Nacional de Comercio, no obstante, independiente de ésta, tanto en su financiamiento como en su administración.

Es una organización que administra 13 liceos técnico profesionales subvencionados. Con una matrícula superior a 12.068 alumnos y una dotación de 620 personas.

Administra 13 liceos técnico-profesionales subvencionados: 11 liceos en virtud de las normas establecidas en el D.L. N° 3.166 de 1980 y 2 liceos como sostenedora, con subvención por asistencia media.

Su matrícula actual es de más de 12.068 alumnos.

Personal docente, administrativo y auxiliar es de 620 personas.

¹³ Fuente: <http://www.comeduc.cl/quienes.htm>

Las especialidades que se imparten en los Liceos de COMEDUC son las siguientes: Contabilidad, Ventas, Administración, Secretariado, Servicios de Alimentación Colectiva, Atención de Párvulos, Servicios Hoteleros, Atención del Adulto Mayor y Diseño y confección de vestuario

El Proyecto Educativo de COMEDUC aporta las líneas de acción de gestión de los Liceos. Este proyecto es elaborado en conjunto con toda la comunidad educativa.

- Instituto Nacional de Capacitación Profesional, INACAP

“El modelo de INACAP Capacitación diseña y ofrece al mercado nacional un Sistema de Formación Modular por Competencias, elaborado según las demandas de las empresas y del mercado ocupacional. Facilita que los trabajadores accedan a una formación por competencias y obtengan certificación de las habilidades y destrezas adquiridas y les permite entrar y salir con flexibilidad de los programas de capacitación. Además, se recomienda a las empresas establecer una metodología común para diseñar currículos, material de enseñanza, e instrumentos de evaluación y certificación por competencias para los programas y cursos de capacitación que se desarrollen”¹⁴.

Su estrategia se centra primordialmente en el desarrollo de alianzas con distintas instituciones pertenecientes a diversos sectores de la economía nacional.

¹⁴ Fuente: <http://www.revistanos.cl/2008/05/18/inacap-capacitacion-socios-estrategicos-para-la-competitividad-empresarial/>

• DECON – UC¹⁵

La Dirección de Extensión en Construcción, DECON UC, es un organismo que forma parte de la Escuela de Construcción Civil de la Pontificia Universidad Católica de Chile y tiene como finalidad servir de nexo entre la actividad académica de esta Escuela y el quehacer científico y tecnológico de los sectores productivos y de servicios del país, tanto público como privado. El origen de DECON UC se remonta a fines de los años 50, época en que la Escuela de Construcción Civil UC comienza a dictar cursos de capacitación para trabajadores del sector construcción. En la década del 60 se crean los primeros cursos para formación de capataces y jefes de obra. Posteriormente, en los años 70, los laboratorios de la Escuela comienzan a prestar servicios a empresas del sector. Finalmente hacia fines de los 80, DECON UC empieza a realizar la función de Inspección Técnica de Obras. Actualmente, DECON UC está organizado en cuatro Divisiones, las cuales son: División Laboratorios y Certificación, División Gestión del Talento en Construcción, División Asesorías y Estudios y División Gestión Integral de Proyectos.

Cabe destacar la gestión y actividades la División Gestión del Talento en Construcción, en la que se ha propuesto romper de manera continua los paradigmas de la educación continua en construcción, es por esto que enarbola una visión distinta de aportar al conocimiento del sector, apoyándose en la tradición y experiencia que le otorgan, por una parte, el pertenecer a la Pontificia Universidad Católica de Chile y por otro lado, el prestar servicios de capacitación para trabajadores del sector y formación a profesionales por más de 50 años.

Esta División, ha diversificado sus servicios y hoy puede ofrecer una amplia gama de posibilidades de estudiar o perfeccionarse a través de todo el país. No es interés de este equipo, el entregar cursos envasados y repetitivos para toda

¹⁵ Fuente: <http://www.uc.cl/decon/site/edic/base/port/decon.php>

la demanda de manera igualitaria, sino que apunta a temáticas coyunturales del sector construcción en Chile o bien a las necesidades y requerimientos propios de cada empresa o institución en particular, sin por ello, dejar de lado el sello social que siempre la ha inspirado, formando trabajadores del más alto nivel en nuestro sector.

Actualmente esta División puede ofrecer, entre otros, los siguientes servicios: Seminarios temáticos nacionales, Seminarios temáticos internacionales, Cursos cerrados y adaptados a las necesidades de cada empresa, Cursos abiertos en temáticas específicas, Cursos vía e-learning Escuela de jefes de obra y Diplomados en temáticas relevantes del sector.

- INFOCAP

“La Universidad del Trabajador”, es una fundación sin fines de lucro especializada en el mundo del trabajo, creada en 1984 por la Compañía de Jesús e inspirada en el pensamiento del Padre Hurtado. Su misión es la de capacitar y formar a trabajadores de escasos recursos por medio del desarrollo de competencias laborales, estudiar e investigar su realidad para promover políticas públicas eficaces y estimular su organización para una mejor calidad de vida.

El proyecto educativo de capacitación y formación laboral está dirigido a trabajadores pertenecientes al quintil 1, es decir, a personas de bajos ingresos económicos y alta vulnerabilidad social.

A la fecha, más de 18.000 alumnos han egresado de INFOCAP. Estudios de impacto indican que al menos un 80% de los trabajadores que egresan de un oficio de INFOCAP mejoran su calidad de vida y la de sus familias.

El área técnica está compuesta por cursos de taller y tecnología; el área de desarrollo humano, por cursos de formación personal y cursos electivos humanistas, científicos y artísticos. Finalmente el área de empleabilidad por cursos de lenguaje, matemáticas y microempresa. La formación que entregan estas tres áreas permite que el trabajador aprenda un oficio y además desarrolle el capital humano necesario para ejecutarlo, transformando así su trabajo en la principal herramienta para acceder a una mejor calidad de vida y en fuente de realización y dignificación de su existencia.

INFOCAP desarrolla su misión en colaboración con el Estado (SENCE) y el mundo privado (empresas y OTIC), maximizando por medio de una gestión eficaz los dineros disponibles y aportados para la capacitación laboral de los más pobres del país.

5.3.4 Estrategia global de penetración

Para la estrategia de penetración y crecimiento se deben tener identificados ciertos aspectos, con los cuales se pretende crear la necesidad en mercado y transmitir los beneficios y ventajas a obtener, una vez adquirido el producto o servicio en cuestión.

La estrategia global se centrará en los siguientes factores claves:

Industria: Construcción y Certificación de Competencias.

Necesidad: Existe una necesidad e interés nacional por mejorar el nivel educacional del capital humano, (ley del Sistema Nacional de Capacitación, ley Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, Institucionalización de la formación continua, entre otros)

Específicamente en el sector de la construcción, la mano de obra, a nivel operario, posee un nivel de educación muy precario lo que genera el aumento

de los costos al momento de llevar a cabo diversos proyectos. Entonces, es ahí, donde las capacitaciones y las certificaciones contribuyen notablemente, en cuanto, a mejorar los estándares de calidad del sector.

Cambios en la industria: Específicamente, en Chile, la industria de las capacitaciones y certificaciones, ha cambiado muy pausadamente, ya que, la educación por competencias laborales u oficios es algo que hace un par de años se está implementando, debido a las exigencias a nivel internacional, con el fin de homologar y homogenizar, los distintos tipos de entrega de metodologías y programas. Evidencia de esto es la reciente formulación y aprobación de la ley referente al Sistema Nacional de Certificación de competencias Laborales (Ley 20.267, Ver Anexo B).

Cambios que afectan la necesidad: La necesidad del sector de la construcción por establecer estándares mediante la certificación de competencias, es mermado por las diversas fluctuaciones de la economía, ya que, los empresarios no invierten en capacitación cuando se enfrentan a crisis financieras y/o económicas. Hoy en día, las ventas del sector han disminuido en un 20.8% (Inmobiliario, 2008). Así también, la inversión privada ha decrecido en un 5.1% (Inmobiliario, 2008). La combinación de ambos factores da como resultado, un aumento en las tasas de desempleo y reducción en los presupuestos para capacitación y educación continua, de los trabajadores.

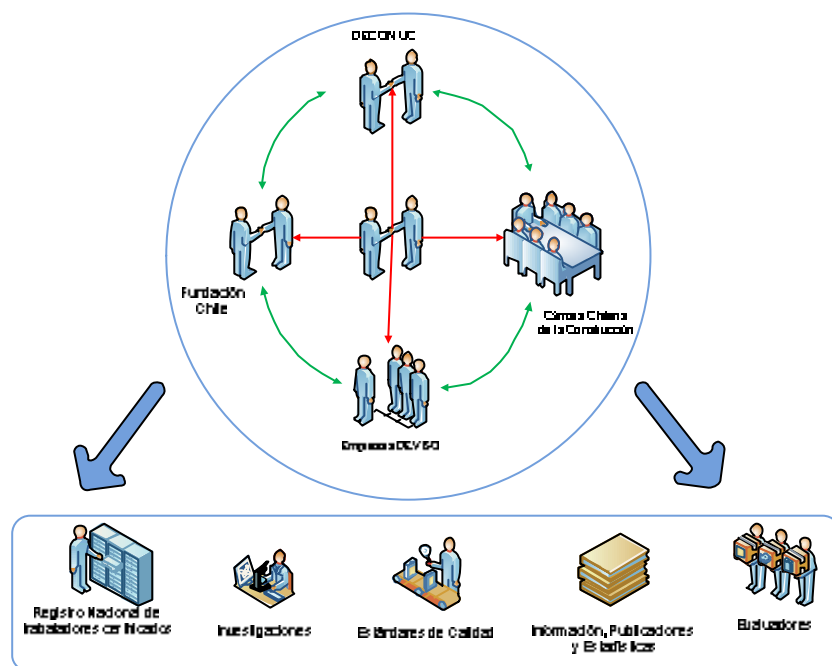
Cambios regulatorios: Los cambios regulatorios están completamente a favor del desarrollo del servicio que se está evaluando, ya que, se están incluyendo dentro de los parámetros de calidad, de las distintas industrias y sectores, el desarrollo de capital humano, acreditando y valorando la certificación de la educación formal como informal.

Cambios tecnológicos: Este tipo de cambio no afecta el desarrollo del producto o servicio, ya que, el sistema se basa en atención personalizada y en terreno, en su gran mayoría.

Relaciones: Con el fin desarrollar una estrategia de penetración global y entrega de un servicio integral es que el desarrollo de relaciones estratégicas forma parte de un factor primordial y decidor para el posicionamiento en el mercado, crecimiento, penetración y credibilidad por parte de los posibles clientes.

El círculo completo y esperado, de una alianza estratégica, que potencie el servicio es el siguiente:

Ilustración 2: Círculo virtuoso¹⁶



Clientes: Empresas constructoras (clientes directos) y operarios (obreros) que se desempeñen en la industria de la construcción (clientes finales).

Mercado global: A nivel nacional 306.600 personas y 138.430 personas a nivel metropolitano.

Tasa de crecimiento de mercado: A nivel nacional 10% anual aproximadamente y a nivel metropolitano 17% anual aproximadamente.

¹⁶ Fuente: Elaboración propia

5.4 Plan de marketing¹⁷

El plan de marketing es la herramienta básica de gestión que debe utilizar toda empresa orientada al mercado que quiera ser competitiva. En su puesta en marcha quedarán fijadas las diferentes actuaciones que deben realizarse en el área del marketing, para alcanzar los objetivos marcados. Éste no se puede considerar de forma aislada dentro de la compañía, sino totalmente coordinado y congruente con el plan estratégico, siendo necesario realizar las correspondientes adaptaciones con respecto al plan general de la empresa, ya que, es la única manera de dar respuesta válida a las necesidades y temas planteados.

En marketing, como en cualquier otra actividad gerencial, toda acción que se ejecuta sin la debida planificación supone al menos un alto riesgo de fracaso o amplio desperdicio de recursos y esfuerzos. Si una acción no planificada tiene éxito, nos deberíamos preguntar qué hubiésemos conseguido de más al operar bajo un plan. Intentar que un proyecto triunfe sin servirse de un plan de marketing es como tratar de navegar en un mar tempestuoso sin cartas marítimas ni destino claro.

El plan de marketing proporciona una visión clara del objetivo final y de lo que se quiere conseguir en el camino hacia la meta, a la vez informa con detalle de la situación y posicionamiento en los que nos encontramos, marcándonos las etapas que se han de cubrir para su consecución. Tiene la ventaja añadida de que la recopilación y elaboración de datos necesarios para realizar este plan permite calcular cuánto se va a tardar en cubrir cada etapa, dándonos así una idea clara del tiempo que debemos emplear para ello, qué personal debemos destinar para alcanzar la consecución de los objetivos y de qué recursos económicos debemos disponer.

¹⁷ Fuente: Marketing en el Siglo XXI, Segunda Edición.

Sin un plan de marketing nunca sabremos cómo hemos alcanzado los resultados de nuestra empresa, y por tanto, estaremos expuestos a las convulsiones del mercado.

5.4.1 Precio

El cálculo del precio es en base los valores de las certificaciones dictadas en otros países de la región, ya que, como se ha mencionado, el servicio de certificación de oficios y/o competencias se mueve en una industria que está siendo recientemente regulada y reconocida ante las autoridades nacionales, es más a partir de mayo de 2009 se comenzarán a acreditar los centros especializados en desarrollar este tipo de servicios, destinados a fortalecer el capital humano nacional.

Por lo tanto, ante una industria (construcción), donde la rotación de personal es muy alta y la sensibilidad al precio es aún mayor, la certificación de competencias debiese fluctuar entre los 120.000 y 159.000 (sueldo mínimo en la actualidad) pesos chilenos.

5.4.2 Plaza

Esencialmente, las certificaciones se realizan en terreno, es decir, en las mismas instalaciones de los clientes (constructoras) que han de solicitar el servicio.

En caso de que el postulante sea independiente la certificación se realizará en obras o proyectos de Empresas DEVISO, es por esto el afán por mantener relaciones cercanas y estables con ciertos agentes o actores de la industria.

Las operaciones administrativas se llevarán a cabo en oficinas emplazadas dentro de la zona centro nuestra capital. Estas serán compartidas por personal administrativo de Empresas DEVISO, gracias a la alianza estratégica mencionada anteriormente.

5.4.3 Producto

A modo introductorio se señala que: “La Certificación de Competencias Laborales es el proceso de reconocimiento formal de la competencia de un trabajador. En caso de concluir exitosamente todas las etapas de la evaluación, los candidatos son certificados como “Competentes” por organismos independientes de reconocido prestigio en su industria” (www.competencialaboral.cl).

- Etapas del Proceso (www.competencialaboral.cl) :

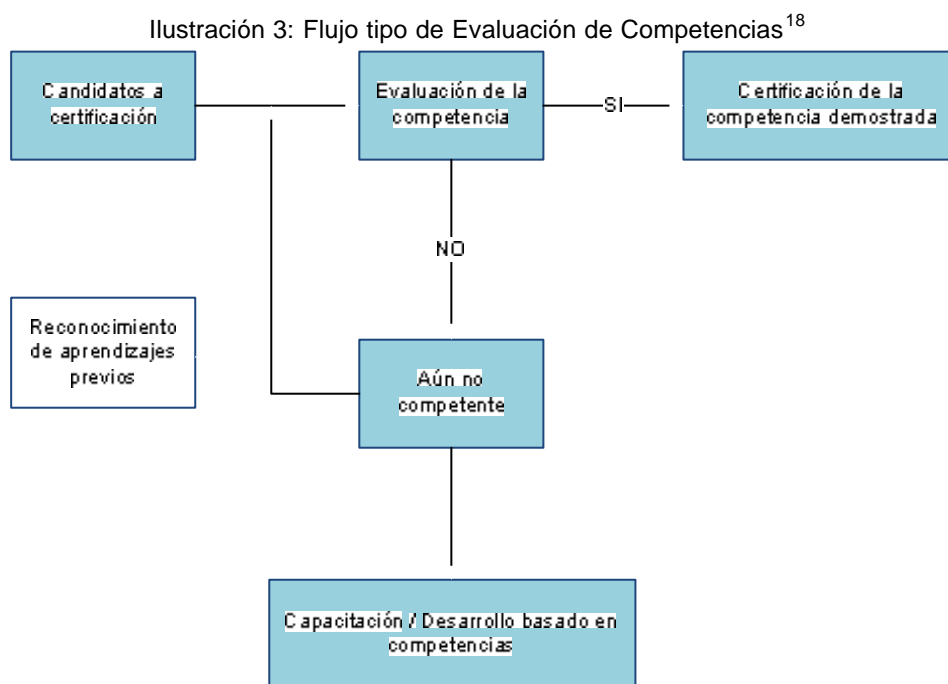
Se inscriben los trabajadores candidatos a recibir la certificación de sus competencias. En algunos sectores se hace una convocatoria pública, postulando las personas de manera individual y ponderándose criterios como edad, experiencia laboral previa, nivel educacional, entre otros. En otros casos, los participantes son designados por las empresas en las que trabajan.

Los candidatos a certificación definen, en conjunto con las personas que los evaluarán, un programa o plan de evaluación. En éste se detalla el tipo y cantidad de evidencias de su desempeño laboral que deberá aportar el candidato, junto con las actividades a las que se deberá someter (entrevistas, pruebas, observaciones en el puesto de trabajo, etc.).

En caso de observarse deficiencias en alguno de los aspectos evaluados, el candidato puede acceder a cursos de capacitación basados en los Estándares de Competencias Laborales para mejorar su desempeño. En otra variante del sistema, la capacitación se realiza al principio del proceso para todos los candidatos, antes de ingresar a la etapa de evaluación.

La etapa final del proceso es la obtención de su "Certificado de Competencia" para aquellos trabajadores que hayan superado exitosamente todos los pasos previos de la evaluación. Los certificados son emitidos por el gremio empresarial más representativo de cada sector productivo.

A continuación se señala el flujo a seguir:



A modo explicativo se señalar sucintamente las tres fases comprendidas dentro de este proceso (Mi guía para la certificación). En caso de que el lector desee conocer con mayor detalle el conjunto de estas tres fases, se le recomienda ver Anexo A:

Fase 1: Introducción al programa

Inscríbase en el Programa

Asista a la reunión informativa.

Fase II: Evaluación

Recopile la mayor cantidad de antecedentes y evidencias de calidad para demostrar sus competencias.

Fase III: Certificación y Cierre

Obtenida su certificación, podrá asistir a la ceremonia en que se le hará entrega de su Certificado de Competencias Laborales

Para finalizar una completa presentación del producto o servicio se señalan algunas características de la evaluación (Irigoin, 2002) por competencias:

Está fundamentada en estándares que describen el nivel esperado de competencia laboral.

Los estándares incluyen criterios que detallan lo que se considera un trabajo bien hecho.

La evaluación es individual, no compara trabajadores entre sí.

Configura un juicio para el trabajador evaluado: competente o aún no competente.

Se realiza preferentemente, en situaciones reales de trabajo.

No se ciñe a un tiempo predeterminado para su realización; es más bien un proceso que un momento.

No está sujeta a la terminación de una acción específica de capacitación.

Incluye el reconocimiento de competencias adquiridas como resultado de la experiencia laboral. Esta característica se ha desarrollado en algunos países como el “reconocimiento de aprendizajes previos”.

Es una herramienta para la orientación del aprendizaje posterior del trabajador; como tal tiene un importante rol en el desarrollo de las habilidades y capacidades de los evaluados.

Es la base para la certificación de la competencia laboral del trabajador.

Algunas ventajas del producto o servicios a ofrecer:

- Reducción en el tiempo y costo de selección y reclutamiento de personal.
- Reducción en el tiempo de entrenamiento de personal.
- Desarrollo de un sistema permanente de mejora continua.
- Desarrollo de perfiles.
- Desarrollo y cumplimiento de los objetivos de Sector y Organización.

5.4.4 Promoción y Publicidad

La promoción y difusión de este tipo de servicios, principalmente radica en el trabajo centrado en equipos de ventas que interactúan directamente con los clientes o potenciales clientes, dentro de la industria. Es decir, se debe realizar una campaña uno a uno, donde el foco de la reunión es transmitir al cliente los beneficios que obtendrá con la compra de este. Además se debe transmitir la

importancia a nivel país que se le está dando a la formación continua y al reconocimiento de las certificaciones como un factor importante dentro de los estándares de calidad de las diversas industrias nacionales.

Así también se presentarán propuestas de convenios y folletería a las diversas asociaciones gremiales presentes dentro de esta industria. Así también la folletería se dejará en manos de proveedores claves, instituciones relevantes y en diversos puntos donde se encuentren desarrollando obras de construcción

Como otro factor de apoyo a la promoción y publicidad, se firmarán convenios y alianzas estratégicas con proveedores de materiales, que estén relacionados con los oficios a certificar.

Utilizar espacio web de portales de instituciones, tales como: Fundación Chile, Chilecalifica, SENCE, Cámara Chilena de la Construcción, Competencia Laboral, diversas OTEC y OTIC.

Otro mecanismo de publicidad es el desarrollo de un espacio web, donde el principal factor de atracción para los clientes finales, es crear el club: “Yo certificado”, que les permitirá acceder a una bolsa de trabajo especializada para trabajadores de la construcción, en la que podrán subir su portafolio de evidencias, revisar ofertas de trabajo y quedar visibles, ante una importante cantidad de empresas constructoras, como trabajador certificado en su especialidad.

Por último, se publicitará el servicio en radio emisoras, principalmente escuchadas por los clientes finales, donde se transmitirá un mensaje motivador y breves palabras de trabajadores certificados, con el fin de que se escuchen así mismos y sepan que es posible, ya que un compañero lo ha logrado.

En resumen, el servicio se promocionará en:

- Equipos de venta, mecanismo UNO a UNO.
- Radio emisoras.
- Folletos.
- Convenios con proveedores estratégicos.
- Portales de instituciones relevantes.
- Portal “YO certificado”

5.4.5 Estrategia global de marketing

Las prácticas exitosas requieren de mecanismos de difusión para que el efecto positivo sobre el mercado se transforme en realidad.

El foco de la estrategia se centrará en fomentar la participación de los diversos actores de la industria de la construcción, en aquellas áreas que sean prioritarias, de carácter nacional, y donde las condiciones en relación al personal altamente calificado y la existencia de recursos disponibles, permitan visualizar una perspectiva promisoriosa en cuanto a los resultados.

Así también, con la estrategia se procurará estimular la existencia de una red, donde se propicie el funcionamiento de mecanismo de transferencia de conocimientos, que permita transferir el conocimiento a los distintos actores de la industria¹⁹:

¹⁹ Idea tomada de: Memoria anual 2003. Universidad Tecnológica Metropolitana.

Fortalecer la vinculación con el sector social y productivo del país, mediante la práctica de nuevas formas de reconocimiento de la actividad informal y el acceso a las diversas oportunidades laborales.

Propiciar la apertura de nuevas oportunidades en diferentes regiones del país, mediante el portal "YO certificado".

Potenciar el liderazgo institucional, en base a la configuración de equipos de trabajo destacados, orientados a la solución de problemas en áreas determinadas.

Dar una respuesta económica y viable, tanto para clientes directos como finales.

Procurar la Proyección regional fomentando el contacto permanente con el sector productivo y social en relación a la Certificación de Competencias Laborales.

Dar a conocer una matriz de servicios real versus capacidad interna, de manera de establecer programas de certificación de calidad.

Lograr tener una relación de confianza entre la empresa y la comunidad. Además de un contacto fluido y constante.

Realizar acciones estables, permanentes y que se profundicen con el tiempo y con la estabilidad del negocio.

Desarrollar un proyecto de marketing focalizado, coherente y bien planificado.

Difundir dentro de las empresas las acciones y promover la participación de los trabajadores.

Ejecutar programas que provengan de un interés real de las empresas y una necesidad sentida por los trabajadores.

Buscar la eficiencia en el uso de los recursos logrando aportes significativos.

Profesionalizar el aporte y contar con asesores especialistas que conozcan el área educacional, para construir puentes entre el sector privado y el público.

Involucrar íntegramente a las empresas respecto de la iniciativa educacional.

5.5 Plan de operación

El Plan de Operaciones resume todos los aspectos técnicos y organizativos que conciernen a la elaboración de los productos o a la prestación de los servicios.

5.5.1 Ciclo de operación

El ciclo de operación básico, para realizar la entrega efectiva de este servicio es el que se detalla, anteriormente, en ítem 5.4.3 Producto. Donde principalmente se destacan tres fases esenciales, tales como:

Ilustración 4: Fases de la Certificación de Competencias²⁰



Fase 1: Introducción al programa

Inscríbase en el Programa

Asista a la reunión informativa.

²⁰ Fuente: Mi guía para la certificación

Fase II: Evaluación

Recopile la mayor cantidad de antecedentes y evidencias de calidad para demostrar sus competencias.

Fase III: Certificación y Cierre

Obtenida su certificación, podrá asistir a la ceremonia en que se le hará entrega de su Certificado de Competencias Laborales

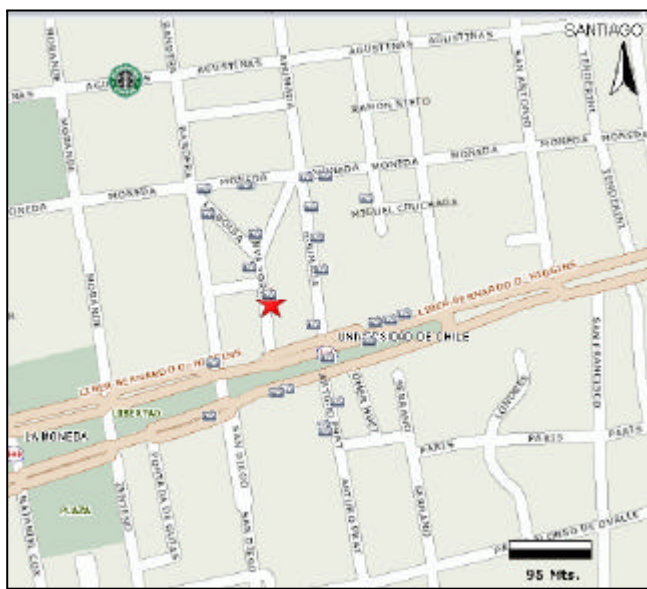
5.5.2 Aspectos legales y regulatorios

Principalmente los aspectos regulatorios de relevancia para este proyecto son aquellos cambios o modificación regulatorias relacionadas con la Ley 18.962 Orgánica Constitucional de Enseñanza, Sistema Nacional de Capacitación (ley 19.862) y Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales (ver Anexo B).

5.5.3 Localización

La oficina de administración y operaciones estará ubicada en centro de Santiago, a pasos de metro y locomoción colectiva.

Ilustración 5: Ubicación oficina central²¹



Así también se considera por locación todo aquel lugar donde se esté desarrollando obras de Empresas DEVISIO o empresa constructora (nombre confidencial), debido a su amplia cobertura a nivel nacional.

5.6 Plan de recursos humanos²²

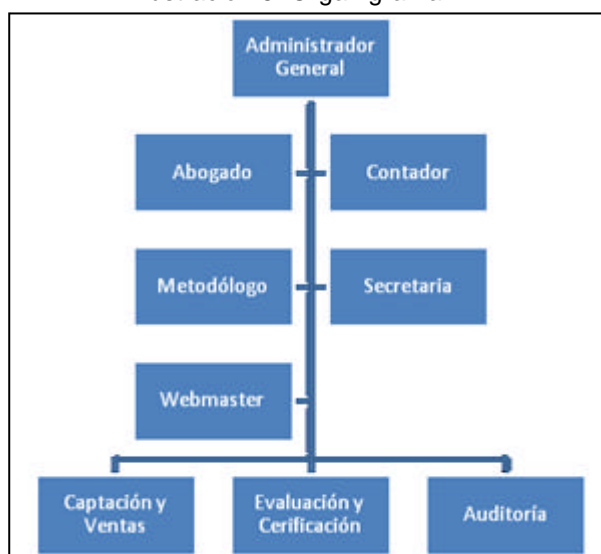
El Plan de recursos humanos debe analizar y determinar todos los elementos relacionados con la política de personal: la definición de capacidades, la organización funcional y todos aquellos aspectos relacionados con la dimensión humana de la empresa desde la detección de conflictos hasta el desarrollo de estrategias de solución de éstos.

²¹ Fuente: www.mapcity.cl

²² Fuente: http://www.clminnovacion.com/documentacion/creacion/plan_rrhh.htm

5.6.1 Organigrama

Ilustración 6: Organigrama²³



5.6.2 Definición de Cargos

Administrador General²⁴

Dentro de las funciones a desarrollar por el Administrador General, se encuentra: Supervisión de ventas y captación, gestión administrativa de todas las áreas de la certificadora, elaboración de informes de avance y cumplimiento de metas, elaboración de informes de las áreas, capacitación y formación de nuevas incorporaciones, proponer mejoras en el área, mantener contacto con equipo asesor y personal fijo.

El perfil necesario para cumplir estas funciones es: Administrador de empresas o carrera afín, dominio de excel y bases de datos, Proactivo, dinámico, analítico, disponibilidad para viajar dentro del país, experiencia en manejo de equipos y atención a clientes, nociones de contabilidad y análisis financiero.

²³ Fuente: Elaboración Propia

²⁴ Fuente: <http://acciontrabajo.cl/votbdgd.html>

Abogado²⁵

Dentro de las funciones a desarrollar por el Administrador General, se encuentra: Utilizar e interpretar el sistema de fuentes del ordenamiento jurídico chileno, tener conocimiento de los principios generales del derecho y acerca de las principales ramas del ordenamiento jurídico, tener la capacidad de expresarse oralmente y por escrito con propiedad empleando el lenguaje del saber jurídico, resolver situaciones jurídicas, mediante principios generales y plantear soluciones a estos problemas, tener la capacidad de redactar documentos básicos, usuales en la profesión, alegar y argumentar puntos de vista, posiciones y soluciones y ser capaz de efectuar trabajos en equipos y tener un grado elemental de capacidad organización.

Contador²⁶

Dentro de las funciones a desarrollar por el Administrador General, se encuentra: Participar activamente en la toma de decisiones en áreas de gestión empresarial, pública o privada, nacional y extranjera. Preparación profesional que integra tecnologías avanzadas y habilidades para comunicarse y relacionarse con el entorno, permitiéndole desempeñarse como asesor en contabilidad, control de gestión, finanzas, auditoría, tributaria y recursos Humanos.

Metodólogo

Este metodólogo debe manejar y entender materias en el ámbito de capacitación y certificación, con el fin de que este se convierta en un apoyo fundamental y de valor, en la entrega del servicio de Certificación de Oficios.

Secretaria²⁷

Una secretaria, debe además de manejar adecuadamente las relaciones humanas, trato con el personal, clientes, debe saber administrar

²⁵ Fuente: www.uchile.cl

²⁶ Fuente: http://www.unab.cl/fen/contador_auditor/descripcion.htm

²⁷ Fuente: <http://www.secretarias.ao.cl/Portal/index.php?newsid=107>

adecuadamente la agenda diaria de la gerencia, jerarquizar aquellas acciones, compromisos prioritarios de acuerdo a las exigencias que el cargo origina en su operatividad, debe saber jerarquizar las necesidades, darles preferencias a las más prioritarias, ser objetiva en su planificación. Manejo de agenda y correspondencia interna y externa, soporte en tareas administrativas. Organización de reuniones, viajes, archivos.

Webmaster

El webmaster es el encargado de desarrollar todo tipo de material electrónico y digital, para entregar un servicio de mayor calidad e íntegro, tanto a clientes directos como indirectos.

Captación y Ventas

Es aquel equipo encargado de realizar todo tipo de gestión relacionada con la comercialización y captación de clientes. De esta manera poder entregarles a cada uno de los clientes una respuesta oportuna ante sus necesidades.

Evaluación y Certificación²⁸

Los trabajadores que compongan este equipo deben gestionar reuniones informativas y orientar en la elección de perfiles ocupacionales a trabajadores participantes del proceso de evaluación. Asimismo involucra la función de aplicar instrumentos de evaluación como observaciones en terreno, entrevistas, orientar y asistir en el desarrollo de evaluaciones no presenciales y en la generación de evidencias indirectas, además de evaluar la calidad de dichas evidencias y retroalimentar oportunamente al trabajador con información de su proceso de evaluación. Debe ser capaz de integrar los resultados de la evaluación justificando el estado de competencia del trabajador. Debe asegurar la calidad del proceso, manteniendo información actualizada de dicho proceso.

²⁸ Fuente: www.competencialaboral.cl

Es necesario dominar los principios y fundamentos en las materias técnicas relacionadas al sector y/o subsector a evaluar, así como el manejo y respeto por los procedimientos, normas de higiene y seguridad de dichos sectores durante el periodo de evaluación, junto a una fluida comunicación con los trabajadores, coordinadores y compañeros de trabajo. Este perfil de competencia incluye los conocimientos, habilidades y destrezas de las unidades de competencia definidas para el mismo.

Identificación del campo laboral de la ocupación: Las personas que pueden acceder a este perfil ocupacional, son aquellas que cuentan con el conocimiento y experiencia técnica comprobada en el sector productivo y requieren una capacitación en las competencias funcionales transversales (CFT). Otras personas que pueden evaluarse en estas competencias son aquellos evaluadores que han participado en experiencias pilotos del Programa de Evaluación de Competencias Laborales de Fundación Chile. Al obtener la certificación en este perfil ocupacional, el trabajador habrá demostrado sus conocimientos y habilidades en cada una de las unidades que lo componen, con lo cual podría desempeñarse en centros de evaluación, áreas de recursos humanos, particularmente en las labores relacionadas a evaluación del desempeño, capacitación, organización, retroalimentación, y planificación del recurso humano.

Auditoría

Este equipo es el encargado de velar por el desarrollo de la metodología dentro de los cánones establecidos. Así también, deben realizar seguimiento de cada una de las actividades realizadas entre evaluadores y postulantes a la certificación.

5.6.3 Requerimientos generales de personal e infraestructura

Tabla 4: Requerimiento de RRHH²⁹

Cargo	Situación Contractual	Horario	Mobiliario
Administrador General	Indefinido	Lunes a Viernes, 45 Hrs. Semanales	1
Abogado	Honorarios	25 Hrs. Mensuales	2
Contador	Honorarios	25 Hrs. Mensuales	
Metodólogo	Honorarios	25 Hrs. Mensuales	
Webmaster	Honorarios	25 Hrs. Mensuales	
Secretaria	Indefinido	Lunes a Viernes, 45 Hrs. Semanales	3
Captación y Ventas	Indefinido	Lunes a Viernes, 45 Hrs. Semanales	2
Evaluación y Certificación	Indefinido	Lunes a Viernes, 45 Hrs. Semanales	2
Auditoría	Indefinido	Lunes a Viernes, 45 Hrs. Semanales	2

A continuación se muestra un bosquejo de la infraestructura mínima para que los trabajadores desarrollen sus labores.

Ilustración 7: Mobiliario 1³⁰

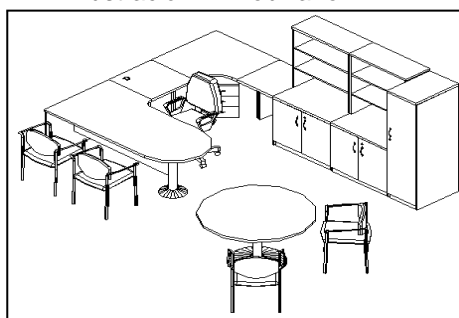
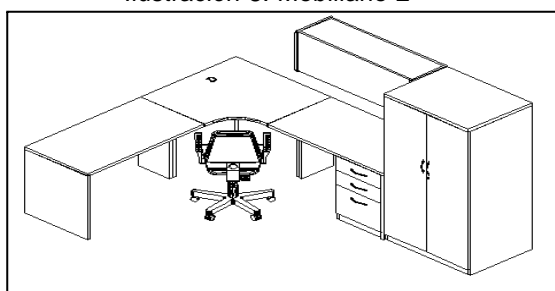


Ilustración 8: Mobiliario 2³¹

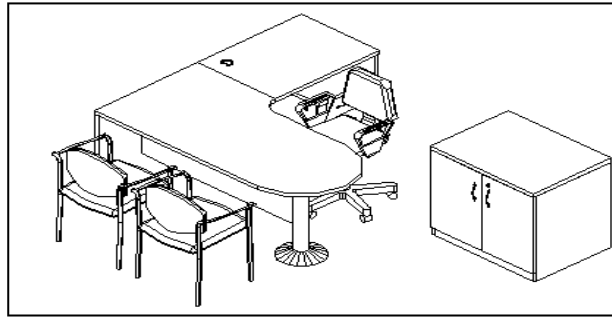


²⁹ Fuente: Elaboración propia.

³⁰ Fuente: Elaboración propia.

³¹ Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 9: Mobiliario 3³²



5.6.4 Costos asociados a los requerimientos de personal

En la siguiente tabla se detallan costos unitarios que se incurrirán, con el fin de abarcar todas las áreas necesarias de operación. Cabe señalar, que el número de personal irá en incremento con el la cantidad de clientes a obtener.

Tabla 5: Costo unitario de personal

Cargo	Cantidad de Trabajadores	Sueldo Base	Leyes Sociales	Impuesto	Sueldo Líquido
Administrador General	1	\$ 1.184.211	\$ 284.211		\$ 900.000
Abogado	1	\$ 555.556		\$ 55.556	\$ 500.000
Contador	1	\$ 555.556		\$ 55.556	\$ 500.000
Metodólogo	1	\$ 555.556		\$ 55.556	\$ 500.000
Webmaster	1	\$ 444.444		\$ 44.444	\$ 400.000
Secretaría	1	\$ 460.526	\$ 110.526		\$ 350.000
Captación y Ventas	1	\$ 394.737	\$ 94.737		\$ 300.000
Evaluación y Certificación	1	\$ 789.474	\$ 189.474		\$ 600.000
Auditoría	1	\$ 657.895	\$ 157.895		\$ 500.000

³² Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6: Inversión inicial y total en Mobiliario e Instalación

Estación de trabajo	enero	Inversión en Mobiliario e Instalación
Administrador General	\$ 3.364.097,45	\$ 6.728.194,90
Abogado	\$ 2.078.501,54	\$ 4.157.003,07
Contador		\$ 0,00
Metodólogo	\$ 2.078.501,54	\$ 4.157.003,07
Webmaster		\$ 0,00
Secretaria	\$ 1.402.280,55	\$ 2.804.561,10
Captación y Ventas	\$ 4.157.003,07	\$ 8.314.006,14
Evaluación y Certificación	\$ 10.392.508	\$ 137.181.101
Auditoría	\$ 2.078.502	\$ 18.706.514
Totales	\$ 25.551.393	\$ 182.048.383

5.7 Plan financiero y evaluación económica³³

El Plan Económico-Financiero, sirve para evaluar el potencial económico de un proyecto empresarial y presentar alternativas viables de financiación. Con él se podrá realizar una estimación de las inversiones necesarias (local, stocks, vehículos, equipos, mobiliario, entre otros), así como de la previsión de ventas y de gastos, teniendo como resultado de la diferencia entre estas dos últimas cantidades, la previsión de resultados.

Asimismo es fundamental contar con un presupuesto, “colchón” financiero de dinero en efectivo pues permitirá encarar cualquier problema económico que pudiera presentarse en un futuro próximo o lejano.

Luego basándose en los datos obtenidos se debe realizar el ajuste final del plan financiero.

Estos datos son primordiales a la hora de buscar financiación sobre todo de bancos, que permitirá calcular el punto de equilibrio, es decir, el momento en que

³³ Fuente: <http://www.boletinesdenegocios.com/ecm.php?bInK7guedk2y46LxcGT876710qS5tbGL>

los ingresos se equiparan a los gastos. Este cálculo es fundamental para negociar con los bancos un periodo de carencia: plazo en que sólo se liquidan intereses, sin amortizar el principal del crédito.

5.7.1 Capital de inversión

A continuación se detalla la inversión en mes cero y la inversión total que se debe efectuar en los primeros 25 meses de ejecución.

Tabla 7: Inversión inicial y total

INVERSIÓN	Inicial	Total
Capital Fijo	\$ 25.551.393	\$ 364.096.767
Capital de Trabajo	\$ 37.120.908	\$ 37.120.908
Gastos de Puesta en Marcha (GPM)	\$ 800.000	\$ 800.000
Imprevistos	\$ 3.712.091	\$ 3.712.091
Terreno		\$ 120.000.000

5.7.2 Capital de trabajo

El capital de trabajo fue calculado mediante la suma de publicidad, gastos generales, gastos administrativos y total de remuneraciones bonificadas, de los primeros dos meses, llegando a un monto de \$ 37.120.908.

5.7.3 Ingresos, Costos, Gastos, Márgenes y Utilidades

En las siguientes tablas se detallan todos los cálculos necesarios para desarrollar un acabado flujo, que permita la evaluación de un proyecto o negocio.

5.7.3.1 Flujo Puro

Cuentas		2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	
Ingresos de Ventas																									
Cuentas de Ventas																									
Precio de Venta																									
Descuento de Incentivo																									
%																									
Incentivos de las Ventas																									
Cof. Ilícitos																									
Meso																									
Ingresos por Ventas																									
Cuentas de Ventas																									
Utilidad Bruta																									
GASTOS OPERACIONALES																									
Personal																									
Gastos generales																									
Gastos administrativos																									
Remuneraciones																									
Alquiler																									
Comida																									
Mantenimiento																									
Utilidad Operativa																									
Utilidad antes de impuestos																									
Impuesto a la renta (17%)																									
Utilidad después de impuestos																									
Depreciación																									
Interés P.																									
Cuenta Pólizas L.P.																									
Cuenta Pasivos C.P.																									
INTERESON																									
Credito de P.																									
Credito de Tercero																									
GPA																									
Impuestos																									
Error																									
FLUJO DE CASH ANTES DE FINANCIAMIENTO																									
Credito de P.																									
FLUJO DE CASH																									
FLUJO DE CASH ACUMULADO																									

5.7.3.2 Flujo 80% Financiamiento

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Inventario Ventas	\$1,500															
Quedamiento	\$1,500															
Procedo de Venta	\$120,000															
Devaluación % Incremento	-0.46															
El Incremento de las Ventas																
Garantías																
INGRESOS POR VENTAS																
COSTOS POR VENTAS																
UTILIDAD BRUTA																
GASTOS OPERACIONALES																
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO																
IMPUESTO A RENTA (17%)																
UTILIDAD DESPUES DE IMPUESTO																
IMPUESTOS P																
IMPUESTOS C/P																
UTILIDAD ANTES DE FINANCIAMIENTO																
IMPUESTOS P																
IMPUESTOS C/P																
UTILIDAD DESPUES DE FINANCIAMIENTO																
IMPUESTOS P																
IMPUESTOS C/P																
UTILIDAD DESPUES DE FINANCIAMIENTO																

5.7.4 Indicadores económicos del negocio: VAN y TIR

Para realizar el cálculo de estos indicadores es necesario tener claro cuán riesgoso es el proyecto, para aplicar una adecuada tasa de descuento. Respecto a este tema, es que a continuación señalamos una guía ante la elección de las tasas de descuento.

Tabla 8: Análisis Tasa de Descuento³⁴

Nivel de Riesgo	Descripción	Factor
Alto	<ul style="list-style-type: none">▪ Proyectos que consideran adelantos tecnológicos basados en ventas de información o materiales.▪ Desarrollo de nuevos productos▪ Contratos internacionales▪ Proyectos que usan conceptos muy novedosos	20% - 100%
Mediano	<ul style="list-style-type: none">▪ Proyectos con claros conocimientos de proceso, pero medianamente investigados.▪ Proyectos fuera del giro de la empresa.	10% - 20%
Normal	<ul style="list-style-type: none">▪ Proyectos con claros conocimientos de proceso pero con mala información.▪ Incremento de la capacidad de producción.▪ Implementación de una nueva tecnología conocida.	5% - 10%
Bajo	<ul style="list-style-type: none">▪ Expansiones de operaciones ya existente en mercados conocidos.▪ Mejoramiento de la productividad	1% - 5%
Muy bajo	<ul style="list-style-type: none">▪ Reducción de costos en operaciones en un entorno estable y conocido.▪ Proyectos de seguridad.	0% - 1%

Luego de analizar estos criterios y otros de la industria se decide trabajar con tasa de descuento igual a 32%.

³⁴ Cuadro obtenido de láminas curso Gestión Estratégica, Universidad Técnica Federico Santa María.

5.7.4.1 Flujo Puro

Tabla 9: VAN y TIR, Flujo Puro

Tasa de Descuento Anual	32,000%
Tasa de Descuento Mensual	2,341%
VAN	\$ 582.785.965
TIR MENSUAL	17%

5.7.4.2 Flujo 80% Financiamiento

Tabla 10: VAN y TIR, Flujo 80% Financiamiento

Tasa de Descuento Anual	32,000%
Tasa de Descuento Mensual	2,341%
VAN	\$ 624.547.526
TIR MENSUAL	39%

6 CONCLUSIONES

- Los sectores productivos presentan estrategia poco sistematizada e insuficiente sobre competencias laborales, situación que genera des equilibrio entre las ofertas y las demandas por recursos humano calificado, ya sea, por via formal o informal.
- Los trabajadores competentes, pero sin estudios formales, disponen de escasos mecanismo que reconozcan los aprendizajes adquiridos en su experiencia de trabajo, afectando así su movilidad y trayectoria laboral.
- *“La certificación y capacitación del sector informal contribuye a la empleabilidad de los trabajadores del sector y, además, puede constituirse en un vehículo que los incentive, les permita y los lleve a la necesidad de ingresar al mundo formal. En la medida en que se aumenta el capital humano y la productividad de las actividades informales, aumenta también su necesidad de acceder a capital, información, mercados y, por ende, a la formalidad”³⁵.*
- La certificación por competencias posee beneficios claros para el ambiente laboral y educacional, que se pueden traducir en: trabajadores adecuados y capaces para los cargos, mayor identidad y compromiso de los trabajadores por sus trabajos y desempeños, mayor estabilidad laboral, mejor productividad y calidad de trabajo, entre otras.
- *“Los trabajadores al certificar sus competencias laborales incrementan sus posibilidades de empleabilidad y estabilidad del empleo”³⁶.*

³⁵ Certificación por competencias como parte del sistema de protección social: la experiencia de países desarrollados y lineamientos para América Latina. Mariana Schkolnik, Consuelo Araos, y Felipe Machado. Diciembre del 2005. Santiago de Chile

³⁶ Certificación de Competencias Laborales, Emilio Uribe C.

- *“Un trabajador que sabe lo que se espera de él, es más eficiente y motivado que aquel a quien solo se le asigna un puesto de trabajo”³⁷.*
- *“Un modelo de capacitación en base a competencias laborales es la capacitación del futuro o, por lo menos, “el paso siguiente”, ya que optimiza los tiempos dedicados a estos efectos, pues apunta a entregar los conocimientos, habilidades y destrezas específicas para alcanzar el desempeño laboral ejercido o por ejercer. Además, entrega al trabajador una formación de primer nivel, pero dosificada de acuerdo con los requerimientos de su cargo y no incrementa la jornada laboral con tiempos utilizados en materias que no son tan necesarias”³⁸.*
- *“El enfoque de gestión de recursos humanos por competencias es una herramienta que articula los subsistemas de gestión (reclutamiento y selección, formación continua, evaluación del desempeño, promoción, plan de carrera, sistemas de compensación) con los resultados globales y objetivos estratégicos de las organizaciones, el mejoramiento continuo de la productividad, la competitividad, la calidad del empleo así como con la calidad de productos y servicios”³⁹.*
- La evaluación económica de este proyecto es beneficiosa, posee indicadores de rentabilidad y retornos elevados y convenientes para aquella persona que desee invertir en proyectos de esta índole. Cabe señalar que esta evaluación es extrapolable a cualquier industria o sector productivo.
- En cuanto al análisis del entorno, se señala que en la actualidad no existen exigentes barreras de entrada y de salida que dificulten la puesta en marcha y desarrollo de una certificadora de oficios. Así también el análisis PEST corrobora que el ambiente o panorama en los cuatro ámbitos no es preocupante ante el interés de invertir en un proyecto de esta naturaleza.

³⁷ Certificación de Competencias Laborales, Emilio Uribe C

³⁸ Entrevista a Daniel Gómez, Tecnólogo en Alimentos, diplomado en Gestión de Empresas y MBA de la Universidad del Desarrollo.

³⁹ Evaluación del desempeño y certificación del personal por competencias. Centro Internacional de Formación.

7 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bangs, David H. Jr., (1998). Cómo arrancar tu propio negocio: lo que debes hacer en el lanzamiento de tu empresa para tener éxito.

Cámara Chilena de la Construcción. (2002). Plan estratégico de la cámara Chilena de la Construcción: Análisis estratégico del Sector de la Construcción. Santiago.

CINTERFOR. (1996). Competencia laboral. Sistema, surgimiento y modelos. Uruguay.

CINTERFOR/OIT. (1999). Las 40 preguntas más frecuentes sobre competencia laboral. Montevideo.

Corporación de Capacitación de la Construcción. (2006). Sistema de Certificación de Competencias Laborales en la Construcción.

Escuela de Construcción Civil, Pontificia Universidad Católica de Chile. Revista de la construcción.

Fernández, J., Gestión por Competencias: Un modelo estratégico para la dirección de recursos humanos. España. Prentice Hall.

Ferrada, X. (2006). Aplicación del Modelo de Competencia Laboral en la Construcción. Santiago, Chile.

Fundación Social de la CChC. (2005). Estudio Socioeconómico del Trabajador de la Construcción.

González. (2001). Caracterización de la cultura organizacional de la construcción nacional y su influencia en estrategias de cambio. Santiago, Chile.

Greg Balanko-Dickson. Cómo preparar un plan de negocios exitoso. McGraw-Hill. Inmobiliario, P. (2008). Santiago, Chile.

Instituto de la Construcción. Entrevistas a Empresas Constructoras para conocer sus políticas sobre Certificación de Competencias Laborales e interés en la futura Ley que crea el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales.

Irigoin, M. (2002). Certificación de Competencias. No específica.

Ministerio del Trabajo y Previsión Social; Subsecretaría del Trabajo. (06 de Junio de 2008). Ley 20.267. Santiago, Chile.

Peralta. (1993). Tesis para optar al título de psicólogo: La Industria de la construcción en Chile. Un estudio exploratorio de sus trabajadores. Santiago, Chile.

SENCE – FundaciónChile - Chilecalifica. (s.f.). Mi guía para la certificación. Chile. Impresión LITOGAR.

Serpell, A. (2002). Administración de operaciones de Construcción. México. AlfaOmega Editor.

UTEM. (2003). Memoria 2003.

Web: <http://www.cchc.cl/>

Web: <http://www.competencialaboral.cl/> (s.f.). Recuperado el 08 de Diciembre de 2008.

Web: <http://www.iconstruccion.cl/>

8 ANEXOS

Anexo A: Mi guía para la certificación



¿Cuáles son las fases del Programa de Certificación de Competencias Laborales? y ¿Qué es necesario que Usted haga en cada una de ellas?



Fase 1: Introducción al Programa

1.1 Inscribirse en el Programa, para lo cual debe completar la "Ficha del Candidato del Programa Certificación de Competencias Laborales"

1.2 Asistir a una reunión informativa para programar la evaluación y para aclarar todas las dudas que pudiera tener sobre el proceso. En esta reunión se acuerda un programa de visitas.



Fase 2: Evaluación

Usted tiene la responsabilidad de ser protagonista de su propia evaluación. Contará con un evaluador o evaluadora que le servirá de guía para que pueda demostrar sus competencias. En esta fase, Usted debe cumplir con los acuerdos tomados en la reunión informativa.

Fase 3: Certificación y Cierre

3.1 En esta fase su evaluador o evaluadora hará una recomendación al organismo certificador respecto a si corresponde o no que Usted sea certificado.



3.2 Asistir a la ceremonia de entrega de su certificado que reconoce que Usted posee determinadas competencias laborales.



¿Cuáles son los principales actores que participan en este Programa de Certificación de Competencias Laborales?



Un trabajador o trabajadora que quiere voluntariamente certificar sus competencias laborales.

Le presentamos a Pedro Reyes, trabajador que quiere obtener un reconocimiento formal de sus competencias laborales, quien nos guiará a través de las diferentes etapas del proceso.

Pedro Reyes, trabajador participante del Programa de Certificación de Competencias Laborales.

Un evaluador o evaluadora cuya función es guiarle en todo lo que requiere hacer y demostrar para certificar sus competencias laborales.

En la ilustración de la derecha, Usted puede ver a Esperanza del Real, mujer de formación técnica especializada en la evaluación de competencias laborales de otras personas, segunda protagonista de esta Guía.



Esperanza del Real, evaluadora del Programa de Certificación de Competencias laborales.



Un auditor o auditora que se encarga de revisar todos los antecedentes que Usted junto con su evaluador/a hayan sido capaces de recopilar. Pertenecer a un organismo que ha sido acreditado para certificar competencias laborales.

Con el mérito de estos antecedentes, determina si procede o no otorgar el certificado.

Pablo Araneda, auditor del Programa de Certificación de Competencias Laborales.

En el caso que Usted trabaje en una empresa, contará también con un/a supervisor/a que se encargará de coordinar las actividades.

Bienvenido/a al Programa de Certificación de Competencias Laborales

Pedro Reyes,
candidato al Programa de
Certificación de Competencias
Laborales



A través de esta Guía,
tendré la posibilidad de ir entendiendo
qué debo hacer en cada fase del
proceso de evaluación y
Certificación de mis competencias.

Para ilustrar las actividades que se desarrollan en cada fase del Programa y lo que se espera de Usted, le iremos mostrando que ocurre con el proceso de certificación de don Pedro.

¿Qué gana con certificar sus competencias?

Los beneficios son muchos, pero entre los principales están que Usted:

- 1 Podrá hacer que se reconozcan los conocimientos y habilidades adquiridas en su vida laboral y profesional mejorando sus posibilidades de trabajo.
- 2 Dispondrá de información sobre los conocimientos, habilidades y destrezas requeridas para el adecuado desempeño de sus funciones.

¿Cómo puede lograr esto?

Precisamente participando en este Programa de Certificación de Competencias Laborales.



Este es un certificado similar al que Usted podrá recibir si logra reunir antecedentes y evidencias suficientes - en cantidad y calidad - como para demostrar que realiza sus funciones en el trabajo de acuerdo a lo que en su sector productivo se espera.

Le deseamos mucho éxito en el proceso que está comenzando.

¿Cuáles son los objetivos de la reunión informativa?

Efectuada la inscripción en el Programa de Certificación de Competencias Laborales, le invitaremos a participar en una reunión en la cual Usted tendrá la oportunidad de conocer:

- ① Cómo se evaluarán sus competencias laborales.
- ② Lo que debe realizar para lograr el objetivo de certificar sus competencias.
- ③ Sus responsabilidades ante su evaluador/a.
- ④ Los documentos que debe presentar para acreditar su desempeño en el trabajo.



En esta reunión Usted estará junto a otros/as trabajadores/as que también buscan certificar sus competencias laborales.

En esta recreación, puede verse a Pedro Reyes junto a un grupo de candidatos y candidatas al programa de Certificación de Competencias Laborales escuchando con atención las explicaciones de su evaluadora.

Piense en preguntas que quiera realizar en la reunión informativa y anótelas a continuación:

Inquietudes y dudas sobre el Programa de Certificación de Competencias Laborales

.....

Una vez realizada esta actividad, despegue la lengüeta y entréguesela a su evaluador/a.



FASE 1

FASE 1: Introducción al Programa

¿Qué ocurrirá en esta reunión informativa?

- 1 Su evaluador/a se presentará y le contará a Usted y a sus colegas, los aspectos que serán evaluados y cómo se hará esta evaluación.
- 2 El/la evaluador/a le hará algunas preguntas iniciales para conocer el trabajo que Usted realiza y la forma en que lo **efectúa**.
- 3 Luego le explicará paso a paso lo que es necesario hacer para cumplir con éxito el proceso y lograr su **certificación**.
- 4 Usted podrá realizar todas las preguntas que tenga sobre el proceso.
- 5 Finalmente, su evaluador/a le propondrá un "PROGRAMA DE EVALUACION". Como parte principal de este programa, le encomendará la tarea de recopilar todas las **evidencias** que permitan demostrar que Usted ha llegado al nivel de competencia suficiente como para certificarse.



Le invitamos a anotar a continuación un listado con las actividades que Usted desarrolla a diario en su trabajo.

¿Cuáles son las actividades que desarrollo a diario en mi trabajo?

Dotted lines area for writing activities.

Una vez realizada esta actividad, despegue la lengüeta y entréguela a su evaluador/a.

FASE 1

FASE 1: Introducción al Programa

¿Cuál es su Perfil Ocupacional?

Le invitamos a revisar algunos perfiles ocupacionales correspondientes a diferentes sectores de la economía, ¿con cuál de estos personajes Usted se siente más representado/a? Responda de acuerdo a la similitud de las funciones que Usted realiza en su trabajo con lo que representa la imagen de la fotografía. Encierre en un círculo su opción.



¿Qué tiene en común lo que hace el personaje que eligió arriba con lo que Usted hace en su trabajo?

.....
.....
.....

Si no escogió ninguna de las fotos, revise la lista de actividades que escribió en la ficha anterior (1c) y escriba el nombre de su oficio u ocupación.

.....

Una vez realizada esta actividad, despegue la lengüeta y entréguesela a su evaluador/a.



Recomendaciones de el/la Evaluador/a

Concluida la evaluación, su evaluador/a revisa las evidencias recopiladas en su portafolio y puede seguir tres acciones posibles:



- ① **Recomendación: Competente.**
En este caso, su evaluador/a considera que hay evidencias suficientes para presentar su portafolio ante el organismo certificador y lo envía a este organismo con una recomendación de que sea certificado.
- ② **Recomendación: Pendiente.**
En este caso, su evaluador/a se da cuenta que es necesario aportar mayores antecedentes para presentar el portafolio al organismo certificador, entonces se comunicará con Usted para que los reúna.

Resultado: Aún no competente.

- ③ En este caso, Usted no está aún en condiciones de recibir su certificado de competencias laborales. Su evaluador/a le informará cuales son las áreas que es necesario reforzar para que pueda más adelante participar en un nuevo proceso de evaluación y certificación.

¿Cuál ha sido el resultado de su evaluación?

- | | | |
|---------------------------------|--------------------------|--|
| 1. Recomendación: Competente | <input type="checkbox"/> | Entonces debe esperar que el organismo certificador se pronuncie. |
| 2. Resultado: Pendiente | <input type="checkbox"/> | Entonces debe aportar de manera urgente los antecedentes que se le solicitarán. |
| 3. Resultado: Aún no competente | <input type="checkbox"/> | Entonces debe reforzar las áreas laborales que se le indicarán para alcanzar la certificación de sus competencias laborales. |

Una vez registrado el resultado de su evaluación, despegue la lengüeta y entréguesela a su evaluador/a.

¿Qué son las Evidencias?

El proceso que se llevará a cabo para evaluar si Usted posee las competencias para certificarse se basa en la observación de su trabajo y de cómo lo hace.

Las evidencias son los medios a través de los cuales se puede demostrar un desempeño.

Su evaluador/a irá a su trabajo y observará lo que Usted hace, le hará algunas preguntas cuando no le quede claro algo que está realizando. A este tipo de medio le llamamos **evidencia directa**, porque permite formarse una opinión de manera "DIRECTA" respecto al desempeño.

En otros casos, utilizamos lo que se llaman **evidencias indirectas**. Estos son medios que permiten analizar las competencias que Usted posee, a través de los productos de su trabajo, informes, cartas de recomendación, etc. Se trata, por decirlo así, de medios más "INDIRECTOS" de lo que podría ser la observación en terreno del trabajo.

Hay muchos medios a través de los cuales puede demostrar lo que Usted hace en su trabajo y en este sentido, es importante acostumbrarse - y no sólo para cumplir con el proceso de evaluación contemplado en este programa - a estar constantemente recopilando evidencias de lo que uno hace.



¿A través de qué evidencias podría demostrar Usted que es un/a buen/a trabajador/a ?

1.
2.
3.
4.
5.

Una vez completado este recuadro, despegue la lengüeta y entréguesela a su evaluador/a.

Evidencias Directas

Entre las evidencias directas, la observación del trabajo en terreno es la que presenta mayor valor y será la principal forma en que evaluaremos sus competencias.

¿Cómo opera la observación en terreno?



El evaluador/a va registrando lo que va observando.

Usted tiene que realizar su trabajo de la manera habitual.

Puede que el/a evaluador/a le haga consultas para clarificar algún aspecto que no le quede completamente claro de su trabajo.

Usted también puede aportar información que le permita a el/a evaluador/a comprender mejor lo que hace.

Su evaluador/a acude a su lugar de trabajo, previo acuerdo con Usted y con su empleador/a, y observa la forma en que realiza su trabajo.

Le invitamos a anotar los días de la semana en que le conviene ser visitado/a en su empresa por su evaluador/a.

	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado
Mañana						
Tarde						

Una vez completado este recuadro, despegue la lengüeta y entréguesela a su evaluador/a.



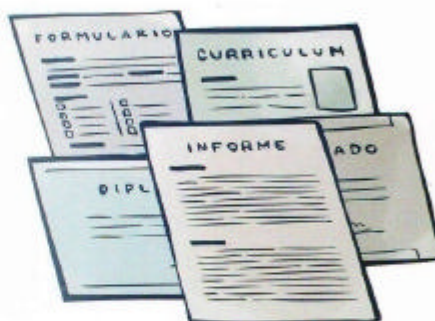
Evidencias Indirectas

Si bien la observación en terreno será el principal medio para evaluar sus competencias, también se utilizarán evidencias indirectas.

Es fundamental que estas evidencias entreguen información detallada sobre lo que Usted es capaz de hacer en el trabajo.

Lo importante es que sean lo más específicas respecto a su desempeño y que sirvan para demostrar las competencias que se están evaluando y no otras. Por ejemplo, serviría para efectos de la evaluación contar con un diploma de un curso de capacitación sobre el trabajo que Usted desempeña, pero no serviría si el diploma del curso es sobre otras temáticas.

Otros ejemplos son: Informes de desempeño, registros de producción, ejemplos de informes que Usted haya generado. Todas éstas son evidencias bien valoradas.



Aquí pueden observarse algunos ejemplos de evidencias indirectas.

A continuación, le invitamos a anotar aquellas evidencias que Usted tiene en su poder o que puede conseguir para demostrar sus competencias.

- | | |
|---|--|
| ■ Proyectos entregados, presupuestos, cotizaciones, planos. | ■ Cartas de Recomendaciones |
| ■ Contratos y finiquitos | ■ Curriculum vitae |
| ■ Diplomas y certificados | ■ Solicitudes de trabajo |
| ■ Premios obtenidos en el trabajo | ■ Testimonio de pares, clientes y superiores |
| ■ Cursos de capacitación | ■ Pautas de mantención / órdenes de trabajo |
| ■ Informes de desempeño | ■ Registros de producción |
| ■ Fotografías / videos | ■ Otros: |

Una vez completadas estas alternativas, despegue la lengüeta y entréguesela a su evaluador/a.

Recopilación de Evidencias

La **Recopilación de Evidencias** es una actividad que se desarrolla durante todo el proceso, aún más, le recomendamos que sea una práctica habitual en su vida laboral. Sin embargo, durante la fase de evaluación es más intensiva y clave. De hecho, podría decirse que la evaluación consiste justamente en Recopilar Evidencias de su desempeño.

Algunas sugerencias para esto:

- ① Junte todos los documentos que tengan que ver con su desempeño actual o pasado y fotocopíelos.
- ② Consiga el nombre y teléfono de personas que puedan contar sobre su experiencia laboral. Podría llamarles y solicitarles una carta de recomendación.
- ③ Si en su empresa hubiera algún tipo de descripción de cargos o de las funciones que Usted hace, sería muy interesante que pudiera solicitarla y fotocopiarla.
- ④ Podría juntarse con algunos compañeros que participen en el programa y grabarse en video trabajando.
- ⑤ Puede sacarse fotografías trabajando y que éstas vayan acompañadas de una firma de su supervisor directo que valide la imagen.
- ⑥ Solicite al departamento respectivo dentro de la empresa, evaluaciones de desempeño históricas, reportes de producción personal, certificados de cursos, etc.
- ⑦ Puede hacer un informe que describa detalladamente todas las actividades que ha realizado en su experiencia laboral, pero con lujo de detalles, sería algo así como su curriculum vitae pero ampliado.
- ⑧ Podría anotar detalladamente todo lo que hace en una semana de trabajo. Si sus funciones son similares todos los días, bastaría con anotar lo que hace en un día.

La Recopilación de Evidencias es el centro de la evaluación y se realiza durante todo el programa.

En la medida que vaya consiguiendo estas evidencias, puede ir marcándolas a continuación:

- | | |
|---|--|
| ■ Proyectos entregados, presupuestos, cotizaciones, planos. | ■ Cartas de Recomendaciones |
| ■ Contratos y finiquitos | ■ Curriculum vitas |
| ■ Diplomas y certificados | ■ Solicitudes de trabajo |
| ■ Premios obtenidos en el trabajo | ■ Testimonio de pares, clientes y superiores |
| ■ Cursos de capacitación | ■ Pautas de mantención / órdenes de trabajo |
| ■ Informes de desempeño | ■ Registros de producción |
| ■ Fotografías / videos | ■ Otros: |

Junto con las evidencias recopiladas, despegue la lengüeta y entréguesela a su evaluador/a.

¿Qué es un Portafolio de Evidencias?

Todas las evidencias que vaya generando, irán siendo incluidas y ordenadas en un **portafolio de evidencias** que lleva su evaluador/a.

Este portafolio es el que después será revisado para decidir si hay suficientes pruebas para acreditar que posee las competencias laborales que busca certificar. Esta es una carpeta física en que se va archivando el conjunto de evidencias que demuestran la competencia.

Su evaluador/a tiene un portafolio por cada candidato/a al Programa de Certificación de Competencias Laborales, por lo que Usted tiene su propio portafolio.

Concluido el Programa, Usted se quedará con su portafolio. Le sugerimos que continúe la tarea que ya empezó y siga incluyendo en él las evidencias de desempeño que vaya obteniendo. Esto le puede servir el día de mañana para certificar nuevas competencias, o bien, para demostrar sus competencias ante quien lo requiera.



Por ejemplo, si Usted postula a un nuevo trabajo o pretende un ascenso en su misma empresa, puede demostrar sus competencias presentando su portafolio.

Un buen portafolio contiene las evidencias de desempeño suficientes para acreditar que Usted posee las competencias que desea certificar.

Imagínese que Usted debe evaluar un portafolio para determinar si alguien posee determinadas competencias laborales ¿piensa que con lo que hay en su portafolio bastaría para certificarse

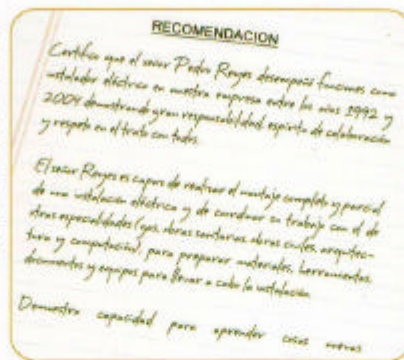
Si

No

Una vez revisada esta ficha, despegue la lengüeta y entréguesela a su evaluador/a.

¿Cuáles son los requisitos para recopilar evidencias?

No todas las evidencias indirectas tienen el mismo valor. Por ejemplo, si Usted solicita una carta de recomendación a un jefe, es importante que en ella se destaque lo que Usted es capaz de hacer en términos específicos.



Una Carta de este tipo tendrá un alto valor en la evaluación, pero si por el contrario, sólo dice que Usted es una buena persona, no servirá de mucho para formarnos una impresión de cuáles son sus competencias laborales.

Es importante que Usted sepa qué requisitos deben cumplir las evidencias para que sean valoradas para su proceso de evaluación.

- 1 **Validez:** Esto significa que Usted debe entregar evidencias que estén muy relacionadas con el perfil ocupacional por el cual se está evaluando.
- 2 **Confiabilidad:** Una misma evidencia le puede servir para acreditar diferentes competencias dentro del mismo perfil.
- 3 **Actualidad:** Mientras más reciente haya sido la evidencia, tendrá un mayor valor para la evaluación.
- 4 **Autenticidad:** Esto tiene que ver con el nivel de participación que usted tuvo respecto a la evidencia, es decir, cuánto dependió el resultado que se está presentando (evidencia) de su acción.
- 5 **Suficiencia:** Es el número de evidencias necesarias para demostrar la competencia. Mientras mayor sea la cantidad de documentos que pueda presentar, mejor (siempre y cuando se cumplan los requisitos anteriores)

Los requisitos para considerar una evidencia en la evaluación son:

Validez
Confiabilidad
Actualidad
Autenticidad
Suficiencia

Le sugerimos revisar las evidencias que tiene en su poder y evaluar si es que poseen o no los atributos o requisitos enunciados en esta ficha.

Una vez revisada esta ficha, despegue la lengüeta y entréguesela a su evaluador/a.

FASE 2

FASE 2: Evaluación

¿Qué se evaluará?

Usted contará con un **Programa de Evaluación** en el cual se indican las evidencias que es necesario recopilar y quién es el responsable de recopilarlas. Este instrumento es, por decirlo así, la hoja de ruta que guiará el camino a la certificación.

Aquellas competencias que aparecen en su programa de evaluación constituyen los aspectos de su trabajo que se medirán.

En el recuadro aparecen unas siglas que indican los títulos de las competencias que forman parte del Programa de Evaluación, esto es, aquellos aspectos del desempeño que serán evaluados y los cuales busca certificar.

PROGRAMA DE EVALUACIÓN	
PARRÓN DELE. ASALLES	
Módulo	
Competencias	
Evidencias	

Su Programa de Evaluación indica detalladamente lo que debe hacer en cada fase del proceso de evaluación.

Le solicitamos revisar su Programa de Evaluación y verificar el estado de desarrollo en que se encuentra.

Para apoyar esta actividad puede responder las siguientes preguntas:

- | Si | No | |
|--------------------------|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ¿Está al día en su Programa de Evaluación? |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Si tuviera evidencias pendientes, ¿puede conseguirlas en un corto tiempo? |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Si no puede conseguirlas en poco tiempo, ¿lo ha conversado con su evaluador/a? |

Una vez revisado su Programa de Evaluación, despegue la lengüeta y entréguesela a su evaluador/a.

¿Qué aspectos de su desempeño serán evaluados?

En el Programa de Evaluación se señala el código y el nombre de las diferentes competencias en las cuales Usted será evaluado. La explicación detallada de lo que se evaluará está en otro documento, denominado "Unidad de Competencia Laboral"

En este ejemplo, se ha seleccionado la unidad de competencia "armar pallets", cuyo código es el SAFEXP - 029 que constituye una competencia para la ocupación de Operador de Pallets.



La descripción de lo que este código y título significan, puede encontrarse en este documento.

Armar pallets		Vigencia: Dic. 2007
Actividades Clave		
1. Colocar cajas en los pallets		2. Completar pallets
Criterios de desempeño:		Criterios de desempeño:
1.1 Recibir las instrucciones del superior directo mediante instructivo de embalaje y/o atendiendo indicaciones verbales con relación al tipo de embalaje, calibres, tipo de base de pallets, perfiles, altura del pallets según normas de embalaje y procedimientos de la empresa.	2.1 Armar los pallets hasta cierta altura quedando las cajas alineadas una sobre la otra, bien ensamblada y con el logo y rotulación hacia fuera según normas de embalaje y procedimientos de la empresa.	
1.2 Reunir los materiales de trabajo solicitando y/o buscando perfiles, base de pallets, tiza y todos los materiales que requiere para armar pallets previo a inicio de jornada según los estándares de calidad, las instrucciones del superior directo y los procedimientos de la empresa.	2.2 Separar las cajas defectuosas, despegadas, rotas, mal cerradas, etc. chequeando y verificando su correcto sellado, rotulado, y condición en general o medida que las va tomando desde el riel según instrucciones del superior directo y procedimientos de la empresa.	
1.3 Marcar o identificar los calibres anotándolos con tiza en el piso de manera de ir ordenando y armando los pallets según las instrucciones del superior directo y los procedimientos de la empresa.	2.3 Retirar el pallets armado y terminado operando la transpaleta manual y/o mecánica y trasladándose al lugar que su superior directo asigne, de manera de no interferir con el espacio requiriendo para continuar con el armado de los siguientes pallets según las instrucciones del superior Directo los procedimientos de la empresa.	
1.4 Cerrar las cajas utilizando los pliegos de acuerdo a las normas de Embalaje e instrucciones del...	2.4 Mantener el lugar de trabajo limpio barriendo y eliminando fruta y/o Materiales botados al suelo según...	

Al igual que para los demás perfiles ocupacionales, Usted tiene sus propias competencias y sus descripciones. Estas descripciones sirven para entender cuáles son los aspectos por los cuales se realizará la evaluación.

Le invitamos a revisar las competencias por las cuales Usted será evaluado/a.

Una vez revisadas las competencias por las cuales será evaluado, despegue la lengüeta y entréguesela a su evaluador/a.

Observación en terreno

Sabemos que la **observación en terreno** es el principal medio para obtener evidencias.

Para que este proceso sea lo más provechoso posible, le recomendamos:

- a) **No se preocupe por la presencia de el/a evaluador/a en su lugar de trabajo.**
La evaluación es sobre lo que Usted hace de manera habitual en su trabajo, por lo que debe comportarse tal cual lo hace a diario, olvidando que está siendo observado/a. El evaluador le observará haciendo su trabajo.
- b) **Complete la observación con explicaciones.**
Si bien no se trata de contar lo que hace, sino de hacerlo, puede realizar alguna explicación breve sobre algún aspecto, de manera tal, que quede más claro lo que Usted hace. Por ejemplo, "como Usted ve acá, estoy colocando este cajón para...."
- c) **Verifique varias veces que se cumple lo que la descripción de la competencia establece.**
Es necesario repetir un par de veces las tareas para que quede absolutamente claro que Usted es capaz de realizarlas.



¿Podría tener algún inconveniente para cumplir
Con estas recomendaciones en su empresa?

Si



No



Si ha marcado la alternativa "Si" converse con su evaluador/a para ver cómo puede resolverse esta situación

¿Cómo puede asegurarse una buena
evaluación en terreno?

- a. No preocupándose por la presencia de el/a evaluador/a en su lugar de trabajo.
- b. Complementando la observación con explicaciones.
- c. Verificando varias veces que se cumple lo que la descripción de la competencia establece.

Una vez revisada esta ficha, despegue la lengüeta y entréguesela a su evaluador/a.

FASE 3

FASE 3: Certificación y Cierre

Certificación de Competencias

Esta es la fase final del proceso, a través de la cual, su portafolio es revisado por el organismo certificador.

¿Qué es un Organismo Certificador?

Se trata de una entidad que tiene una relación muy directa con la ocupación que Usted desempeña y que, por lo tanto, es capaz de decidir - con altos niveles de justicia y equidad - si Usted ha alcanzado el nivel de competencia que se requiere para certificarse.

En esta fase, si cumplió con éxito todas las actividades de la evaluación, solo debe esperar la información sobre el lugar, día y hora en que recibirá su carta-resolución y su certificado de competencia laboral.

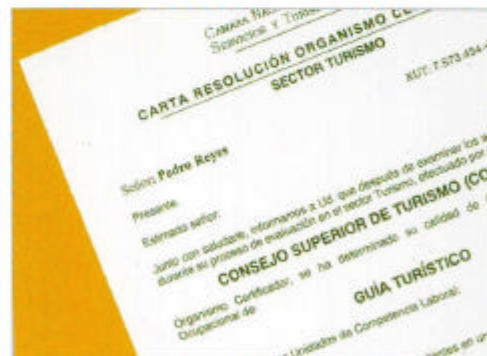
Solicite a su evaluador/a el nombre de su organismo y anótelos en el siguiente recuadro:

¿Cómo ocurre el proceso de certificación?

En el organismo certificador se revisa su portafolio y la recomendación de su evaluador/a

El organismo certificador emite una "Carta Resolución" y el "Certificado"

En una ceremonia oficial se le hace entrega de la "Carta Resolución" del Organismo Certificador y del "Certificado de Competencias Laborales"



En esta imagen se puede apreciar la forma en que se redacta Una "Carta de Resolución del Organismo Certificador"

A estas alturas del proceso, le resta esperar la resolución de su certificación. Si no ha obtenido su certificación, no quiere decir que no pueda volver a intentarlo...lo que conviene en este caso, es que Usted se preocupe de reforzar aquellos aspectos más débiles. Mientras tanto, asegúrese de ir recopilando las evidencias que le permitan demostrar sus competencias.

FASE 3

FASE 3: Certificación y Cierre

Certificado

Si Usted ha sido aprobado/a en la evaluación, el organismo responsable extenderá un certificado que lo formaliza

Lo que queda por hacer, en este caso, es asistir a la ceremonia de entrega de su certificado que acredita que Usted posee determinadas competencias laborales. Este certificado acredita que Usted es capaz de desempeñar determinadas funciones en el trabajo...

...pero bueno, ¿y esto para qué le sirve a Usted...?

- ① Le sirve para conocer qué se espera que Usted sepa y haga en su trabajo.
- ② Le permite que su experiencia le sea reconocida. Si Usted lleva mucho tiempo trabajando, probablemente es especialista en varias cosas de las que hace. Con este programa Usted tiene la posibilidad de demostrar a cualquiera lo que Usted es capaz de hacer.
- ③ Si Usted postula a otra empresa o a otro trabajo, al mostrar su certificado, tienen una gran ventaja ya que su posible empleador sabrá claramente lo que Usted es capaz de hacer y rendir en el trabajo.
- ④ Le sirve como aprendizaje para acostumbrarse a registrar las evidencias de su desempeño, ya no para el programa de certificación en el cual participó, sino para acreditar nuevas competencias o para mostrárselos a un empleador o jefe.



Esta es una muestra del certificado que Usted recibirá



Con esto estamos llegando al final del proceso

**Felicitaciones...
...Está dando un paso muy importante en su Desarrollo Laboral.**

Su Opinión del Programa

Estamos concluyendo el Programa de Evaluación y Certificación de Competencias laborales y nos interesa conocer su opinión sobre algunos aspectos relacionados con el proceso.

Le solicitamos se tome algunos minutos para responder esta breve encuesta, que luego despegue esta hoja y que se la entregue a su evaluador/a.

De antemano, muchas gracias. Su opinión nos servirá para mejorar.

Nombre: **Sector Productivo:**

Evaluador/a: **Fecha:**/...../.....

Para responder, Usted debe marcar con una "X" frente a cada afirmación, de acuerdo a la siguiente escala:

- ① Totalmente en Desacuerdo ② En Desacuerdo ③ De acuerdo ④ Totalmente de acuerdo

	1	2	3	4
El certificado mejorará mis posibilidades de trabajo				
La reunión informativa inicial fue de gran utilidad para aclarar mis dudas y para saber qué debía hacer durante el proceso				
Haber participado en el Programa me servirá para mejorar en el trabajo				
Mi evaluador/a estuvo siempre disponible y fue clara/o en sus explicaciones				
Mi evaluador/a conoce bien lo que hay que hacer y me supo guiar				
Mi evaluador/a cumplió con las fechas y horarios programados para las observaciones en terreno				
Esta guía me ha sido muy útil para apoyar el proceso				
En mi empresa dieron todas las facilidades para realizar las actividades requeridas por el Programa				
Estoy contento y satisfecho de haber participado en el Programa				
Recomendaría a un colega o amigo que evaluara sus competencias laborales				

A continuación, indique algún comentario o sugerencia que nos pueda servir para mejorar el Programa

.....

.....

.....

Recuerde desprender esta hoja y entregársela a su evaluador/a. GRACIAS

Preguntas Frecuentes

¿Qué es certificar las competencias laborales?

La Certificación de Competencias Laborales consiste en otorgar un reconocimiento formal por las capacidades adquiridas a lo largo de la vida laboral, independientemente del modo en que éstas hayan sido adquiridas. El certificado es una garantía de calidad para el sector respectivo, sobre lo que el trabajador o trabajadora es capaz de hacer en su trabajo.

¿Qué es la evaluación de competencias laborales?

Es el proceso mediante el cual se recopilan antecedentes y evidencias sobre el desempeño laboral de una persona, con el fin de certificar sus competencias.

¿Cuáles son los beneficios de la Certificación de Competencias Laborales?

Usted contará con un mecanismo para certificar sus conocimientos y habilidades adquiridas en su vida laboral y profesional, mejorando sus posibilidades de trabajo. Asimismo, dispondrá de información - obtenida directamente de las empresas del sector - sobre los conocimientos, habilidades y destrezas requeridas para el adecuado desempeño de sus funciones. En tanto, su empleador dispondrá de estándares definidos y aceptados para hacer eficientes los procesos de reclutamiento, selección de personal y capacitación. Le permitirá ser más empleable a futuro cuando vaya a buscar un nuevo trabajo.

¿Qué es un criterio de desempeño?

Es una descripción detallada de las tareas que debe realizar una persona y los estándares de calidad esperados, para las actividades claves que realiza en el trabajo.

¿En qué consiste el proceso de evaluación de las competencias laborales?

El proceso comienza con la inscripción del candidato al Programa, luego en una reunión se le informa sobre los pasos que siguen y se acuerdan las actividades a desarrollar. Posteriormente se recopilan evidencias de desempeño, alguna de las cuales son aportadas por el propio candidato, mientras otras exigen de una participación más activa del evaluador. En este sentido, la observación en terreno constituye una fuente principal de información.

¿Cuánto demora el proceso de evaluación de competencias laborales?

No existen plazos definidos para el proceso de evaluación de competencias laborales, por cuanto éstos dependen tanto de la disponibilidad de tiempo del trabajador o trabajadora como de su disposición personal hacia el proceso. En todo caso la duración promedio del proceso es de aproximadamente 2 meses.

¿Cuánto durará cada observación?

Depende de las características de las tareas a ejecutar. Su evaluador/a le informará de la duración de las observaciones en su caso particular, pero nunca será menos de una hora.

Preguntas Frecuentes

¿Qué diferencia la evaluación por competencias de otro tipo de evaluación?

El concepto tradicional de evaluación se asocia a alguien que sabe y que pregunta a otro, muchas veces con el propósito de encontrar aquellos aspectos que desconoce del tema. En la evaluación por competencias, lo que se busca es demostrar lo que una persona sabe hacer y en ese sentido el evaluador es un guía que ayuda a recopilar evidencias que permitan demostrar las competencias y no un "profesor" a la antigua o un inspector que intenta descubrir debilidades.

Una vez certificado en algunas competencias laborales, ¿puede certificar otras?

Sí. De hecho puede certificarse en todas aquellas competencias ante las cuales existan estándares vigentes y para las que Usted estime que está en condiciones de ser evaluado con éxito.

¿Qué ocurre si finalizado el proceso de evaluación, Usted no aprueba?

No se trata de aprobar o no la evaluación. El proceso consiste en reunir el número y calidad de evidencias suficientes para demostrar que el desempeño que Usted tiene está conforme a lo que se espera. Cuando no se han logrado reunir las suficientes evidencias como para demostrar esto, se dice que Usted es aún no competente, caso en el cual, podrá realizar las acciones necesarias para mejorar los aspectos débiles. Una alternativa es tomar cursos de capacitación, pero también puede, mediante la misma práctica laboral, desarrollar aquellas competencias que hayan sido más complicadas de demostrar.

Si requiere consultar más sobre el tema, ¿dónde puede acudir?

Puede llamar por teléfono:
Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) Teléfono: 800 80 10 30
Fundación Chile. Teléfono: 240 05 25
Chilecalifica. Teléfono: 390 40 42 / 487 51 64
También puede revisar el sitio web: www.competenciaslaboraleschile.cl

Glosario

Candidato a la Certificación de Competencias Laborales: Persona que solicita de un Organismo Certificador acreditado, un certificado de competencia laboral de acuerdo a su perfil ocupacional y a las unidades de competencia laboral asociadas.

Certificado: Diploma emitido por un Organismo oficial del sector económico, que reconoce formalmente competencias laborales.

Certificación de Competencia Laboral o Certificación de Competencia: Corresponde al proceso de reconocimiento formal, por una entidad independiente, de las competencias laborales demostradas por una persona en el proceso de evaluación.

Competencia Laboral: actitudes, conocimientos y destrezas necesarias para cumplir exitosamente las actividades que componen una función laboral, según estándares definidos por el sector productivo.

Competente: Persona que posee un repertorio de habilidades, conocimientos y destrezas que es capaz de combinar y aplicar en un contexto laboral determinado, con los requisitos definidos por el sector y/o la empresa.

Contexto de Competencia: Define las diferentes circunstancias, condiciones y situaciones en los que el candidato a certificación debe demostrar el desempeño.

Criterios de Desempeño: Conjunto de atributos que deben presentar tanto los resultados obtenidos como el desempeño mínimo de una actividad laboral.

Estándar de competencia: Identifica y precisa los desempeños esperados por una determinada función.

Evaluación de competencia laboral: Proceso de recopilación y verificación de evidencias del desempeño laboral de una persona.

Evaluador/a: Persona autorizada para reunir evidencias del desempeño y para conducir el proceso de evaluación de candidatos a certificación de competencias laborales.

Evidencias de Competencia Laboral: Aquellos eventos que un/a trabajador/a puede hacer visibles y declarables a objeto de demostrar su desempeño en el trabajo.

Evidencias Directas: Aquellas que se generan en presencia de el/a evaluador/a.

Evidencias Indirectas: Aquellas que el candidato o candidata ha generado sin la presencia de el/a evaluador/a.

Ocupación: Conjunto de puesto de trabajo relacionados entre sí.

Organismo Certificador: Organismo acreditado cuya función es la certificación de la competencia laboral.

Perfil ocupacional: Descripción de las tareas, medios de trabajo y de los productos, así como de los conocimientos, actitudes y habilidades relativos a una ocupación.

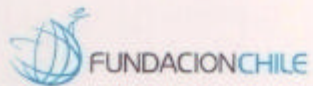
Portafolio: Es una carpeta física en que se va archivando el conjunto de evidencias que demuestran las competencias de un trabajador o trabajadora.

Unidad de Competencia Laboral (UCL): Es un estándar que describe los conocimientos, habilidades y actitudes que una persona debe ser capaz de demostrar en diferentes situaciones de trabajo.



Guía para el/la Candidato/a

Programa Piloto para la Instalación de un Sistema Nacional de Competencias Laborales



Impreso en Chile - Distribuido en Chile

Anexo B: Ley 20.267

Biblioteca del Congreso Nacional

Identificación de la Norma : LEY-20267
Fecha de Publicación : 25.06.2008
Fecha de Promulgación : 06.06.2008
Organismo : MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL;
SUBSECRETARIA DEL TRABAJO

LEY NÚM. 20.267

CREA EL SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN DE
COMPETENCIAS LABORALES Y PERFECCIONA EL ESTATUTO DE
CAPACITACIÓN Y EMPLEO

Teniendo presente que el H. Congreso Nacional ha
dado su aprobación al siguiente

Proyecto de ley:

TÍTULO PRELIMINAR

DEL SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

Artículo 1º.- 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.

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, sin
perjuicio de las normas específicas que las regular,
en especial las establecidas en leyes o reglamentos
que exijan autorización o habilitación para el
ejercicio de una determinada actividad u ocupación.
La certificación será otorgada mediante entidades
acreditadas a través de un marco metodológico común
aceptado por los distintos sectores productivos.

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.

Artículo 2º.- 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.

TÍTULO PRIMERO

DE LA COMISIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

Artículo 3°.- Créase la Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, en adelante también la Comisión, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que se relacionará con el Presidente de la República por intermedio del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, y cuya función será la implementación de las acciones reguladas en la presente ley.

Artículo 4°.- Corresponderán a la Comisión las siguientes funciones y deberes:

- a) Proponer a las autoridades competentes las políticas globales de certificación de competencias laborales.
- b) Velar por la calidad, la transparencia y el resguardo de la fe pública del Sistema, fijando las metodologías y procedimientos que se utilizarán en su implementación.
- c) Supervisar que los Centros de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales den cumplimiento a las obligaciones que emanan de esta ley.
- d) 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, manteniendo un registro público de éstas, en los términos del artículo 25. N° 2. En caso de rechazar dicha propuesta, deberá hacerlo fundadamente.
- e) Informar a los usuarios del sistema sobre los evaluadores contratados por los Centros de

- Evaluación y Certificación acreditados por ella, mediante los mecanismos que determine al efecto. Para este fin, la Comisión podrá requerir esta información de los Centros.
- f) Validar los criterios y procedimientos de acreditación y acreditar la condición de Centro de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales habilitado para emitir certificados de competencias laborales, en conformidad a la presente ley y al Sistema, mantener un registro público de éstos, y revocar la inscripción en dicho registro cuando corresponda.
 - g) Acreditar la condición de Evaluador habilitado para evaluar competencias laborales de las personas, en conformidad al Sistema, mantener un registro público de éstos, y revocar la inscripción en dicho registro cuando corresponda.
 - h) Crear y mantener un registro público de las certificaciones otorgadas por los Centros de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales habilitados.
 - i) Publicar y entregar los balances financieros auditados, así como también aprobar y presentar anualmente al Ministerio del Trabajo y Previsión Social el Presupuesto, el Plan de Trabajo y el Plan de Inversión de Excedentes.
 - j) Elaborar las normas de funcionamiento de la Comisión y administrar su patrimonio, con plenas facultades, incluyendo aquellas referidas a la disposición de sus bienes.
 - k) Proporcionar la información financiera, contable, u otra, que requieran o soliciten los Ministerios del Trabajo y Previsión Social o de Hacienda, y entregar un informe de gestión anual respecto de las metas propuestas y sus resultados.
 - l) Poner a disposición de los usuarios del Sistema, información relativa a los registros que mantiene la Comisión.
 - m) Celebrar los actos o contratos con organismos públicos, personas jurídicas de derecho público o privado, nacionales, internacionales o extranjeras, conducentes al cumplimiento de los fines del Sistema.
 - n) Cumplir las demás funciones y deberes que le asigna la ley.

Artículo 5°.- La Comisión estará integrada por nueve miembros que tengan reconocida calidad técnica en el ámbito de las competencias laborales, los que serán designados de conformidad a lo establecido en el reglamento, de la siguiente forma:

- 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.

No podrán ser miembros de la Comisión aquellas personas que tengan un vínculo de dependencia laboral, de propiedad o sean directivos de un centro de evaluación y certificación de competencias laborales, de un organismo técnico de capacitación y de un organismo técnico intermedio para capacitación. De igual forma, los miembros no podrán ejercer como evaluadores del Sistema.

Los miembros de la Comisión durarán cuatro años en sus cargos, pudiendo ser reelegidos por un período adicional. La renovación se realizará por parcialidades cada dos años, según se establezca en el reglamento.

En el caso de vacancia, la designación del reemplazante se efectuará dentro de los treinta días corridos siguientes de producida ésta, siguiendo el mismo procedimiento indicado en el inciso primero. El reemplazante durará en sus funciones por el tiempo que reste para completar el período del miembro reemplazado.

La Comisión será presidida por aquel de sus integrantes que sus miembros designen y durará en su cargo dos años, pudiendo ser reelegido por una sola vez, para lo cual se requerirá del voto favorable de todos los integrantes en ejercicio de la Comisión. Además, designará un Vicepresidente que durará dos años en su cargo, pudiendo ser reelegido por una sola vez. El Vicepresidente subrogará al Presidente en caso de ausencia o impedimento de éste.

La Comisión sesionará con, a lo menos, cinco de sus miembros y sus acuerdos se adoptarán por mayoría absoluta de los miembros presentes. Su Presidente dirimirá los empates que pudieren producirse.

Sin perjuicio de lo anterior, los acuerdos para aprobar cada año el Presupuesto, el Plan de Trabajo y el Plan de Inversiones, deberán adoptarse con el voto de la mayoría de sus miembros en ejercicio.

El miembro que estime necesario salvar su responsabilidad por algún acto o acuerdo de la Comisión, deberá hacer constar en el acta respectiva su oposición, fundamentando su voto de minoría.

Artículo 6°.- Los miembros de la Comisión deberán efectuar ante el Secretario Ejecutivo de la misma, quien la mantendrá disponible para su consulta pública, una declaración jurada de patrimonio, en los mismos términos de los artículos 60 B, 60 C y 60 D de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el decreto con fuerza de ley N° 1/19.653, de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

Asimismo, deberán observar durante el ejercicio

de sus funciones una conducta intachable y un desempeño honesto y leal. Cualquier incumplimiento de sus obligaciones o prohibiciones será sancionado de conformidad a las normas y procedimiento que fije la Comisión en su estatuto de funcionamiento. Las sanciones podrán ir desde la amonestación hasta la remoción en los casos más graves. En este último caso podrá apelarse de la medida ante el Presidente de la República, quien resolverá sin recurso ulterior.

Se considerarán casos graves de incumplimiento, los siguientes:

1. Usar en beneficio propio o de terceros la información reservada o privilegiada a que se tuviere acceso en razón de sus funciones propias.
2. Hacer valer indebidamente su condición de miembro de la Comisión para influir sobre una persona, con el objeto de conseguir un beneficio directo o indirecto para sí o para un tercero.
3. Emplear, bajo cualquier forma, dinero o bienes entregados a la Comisión para la consecución de los fines del Sistema, en provecho propio o de terceros.
4. Ejecutar actividades, utilizar personal o recursos destinados al uso exclusivo de la Comisión o del Sistema en beneficio propio o para fines ajenos a los institucionales.
5. Solicitar, hacerse prometer o aceptar, en razón de su calidad de miembro de la Comisión, para sí o para terceros, donativos, ventajas o privilegios de cualquier naturaleza.
6. Intervenir, en razón de sus funciones propias entregadas en su calidad de miembro de la Comisión, en asuntos en que se tenga interés personal o en que lo tengan el cónyuge, hijos, adoptados o parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive.
Asimismo, participar en decisiones en que exista cualquier circunstancia que le reste imparcialidad.
7. Contravenir los deberes de eficiencia, eficacia y legalidad que rigen las actuaciones propias de la Comisión, conforme el marco legal dado por la presente ley.
8. Incumplir de forma contumaz la obligación de rendir su declaración de patrimonio.

Artículo 7°.- Los miembros de la Comisión deberán presentar una declaración de intereses que exprese cualquier vinculación, ya sea de carácter profesional, por actividades económicas o de parentesco con los directivos, gerentes o socios de un centro de evaluación y certificación de competencias laborales habilitado, un organismo técnico de capacitación o con un organismo técnico intermedio para capacitación. El reglamento establecerá los requisitos de las declaraciones y contendrá las demás normas necesarias para dar

cumplimiento a estas disposiciones.

Los miembros de la Comisión deberán inhabilitarse cuando ésta realice un pronunciamiento que afecte a entidades con las cuales tengan las relaciones descritas en el inciso anterior.

Artículo 8º.- La Comisión tendrá una Secretaría Ejecutiva cuyas funciones serán las que le encomienda esta ley.

La Comisión, dentro del plazo de ciento ochenta días a contar de la vigencia de la presente ley, elaborará un reglamento interno que normará lo concerniente al funcionamiento y personal de la Secretaría Ejecutiva, el que se regirá por las disposiciones del Código del Trabajo.

Artículo 9º.- La Comisión designará una persona como Secretario Ejecutivo de la misma, quien tendrá la calidad de ministro de fe respecto de sus actuaciones, deliberaciones y acuerdos, y representará judicial y extrajudicialmente a la Secretaría Ejecutiva.

Serán funciones del Secretario Ejecutivo:

- a) Dirigir y coordinar las actividades necesarias de la Secretaría Ejecutiva, para dar cumplimiento a los fines de la Comisión.
- b) Proporcionar a la Comisión los insumos necesarios para su funcionamiento.
- c) Contratar al personal para el funcionamiento de la Secretaría Ejecutiva.
- d) Cumplir los acuerdos que la Comisión adopte.
- e) Denunciar ante la autoridad administrativa o judicial que corresponda, las infracciones cometidas a la presente ley.
- f) Formular anualmente el presupuesto, el plan de trabajo, el plan de inversión de excedentes y el balance de la comisión.
- g) Recibir reclamos presentados por terceros en contra de la decisión adoptada por un centro de evaluación y certificación de competencias laborales, fundada en que no cumple con las unidades de competencias laborales, metodologías y procedimientos fijados por la Comisión.
- h) Relacionarse con los ministerios, servicios públicos y organizaciones productivas, de trabajo y de formación, necesarios para asegurar el cumplimiento de los fines de la Comisión.

No podrá ser Secretario Ejecutivo quien tenga un vínculo de dependencia, de propiedad o sea directivo de un centro de evaluación y certificación de competencias laborales, de un organismo técnico de capacitación o de un organismo técnico intermedio para capacitación. El Secretario Ejecutivo no podrá ejercer como evaluador del Sistema.

TÍTULO SEGUNDO

DEL FINANCIAMIENTO DE LA COMISIÓN DEL SISTEMA
NACIONAL DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS
LABORALES

Artículo 10.- El patrimonio de la Comisión estará integrado por:

- a) Recursos asignados, para estos fines, en la Ley de Presupuestos del Sector Público para el Ministerio del Trabajo y Previsión Social, transferidos por dicho Ministerio a la Comisión en virtud de convenios de desempeño visados por la Dirección de Presupuestos, los que no podrán superar el 49% del gasto total de la Comisión. Con todo, para destinar recursos, sean estos públicos o provenientes de sus ingresos propios, al cofinanciamiento de la generación, adquisición y actualización de unidades de competencias laborales, el sector productivo deberá contribuir a lo menos con un 10% del gasto de cada una de ellas. Para los efectos de esta ley, se entenderá por gasto total todos los gastos efectuados por la Comisión, sean éstos en dinero o especies, incluidos los financiados con los aportes a que se refiere la letra b). Las especies aportadas deberán valorarse a precios de mercado según la forma que determine el reglamento, el que definirá asimismo la forma en que se contabilizarán.
- b) Aportes de los sectores productivos participantes efectuados a la Comisión en dinero o en especies preferentemente para comprar, generar, actualizar o validar unidades de competencias laborales, mediante convenios de colaboración o de cooperación.
- c) Recursos propios que obtenga con ocasión de la administración de su patrimonio y de los ingresos que perciba por los servicios que preste.
- d) Los bienes muebles e inmuebles, corporales e incorporales que se le transfieran o adquiriera a cualquier título y los frutos de estos bienes.

Artículo 11.- La Comisión celebrará anualmente un Convenio de Desempeño con el Ministerio del Trabajo y Previsión Social, mecanismo a través del cual este Ministerio le transferirá los recursos indicados en la letra a) del artículo anterior.

El Convenio de Desempeño contendrá, a lo menos, las siguientes menciones:

- a) La proporción del presupuesto anual de la Comisión que se financiará con recursos públicos;
- b) La forma, plazos y procedimientos de entrega de los recursos públicos a la Comisión por parte del Ministerio del Trabajo y Previsión Social;
- c) Los resultados o las acciones comprometidas en

- el Plan Anual de Trabajo de la Comisión;
- d) Los mecanismos o procedimientos de rendición de cuenta de la administración de los recursos públicos recibidos y del cumplimiento de los resultados o de las acciones comprometidas en el Convenio de Desempeño, y
 - e) Los mecanismos de fiscalización del cumplimiento de este convenio.

Artículo 12.- El Ministerio del Trabajo y Previsión Social, previa autorización del Ministerio de Hacienda, fijará por resolución, a propuesta de la Comisión, el arancel máximo que ésta podrá cobrar por los procesos de acreditación, de mantención en los registros y de entrega de duplicados de los certificados emitidos por los centros de evaluación y certificación de competencias laborales. Para su fijación, el Ministerio del Trabajo y Previsión Social considerará los resultados operacionales del año en curso de acuerdo a los procedimientos e instrumentos que establezca el reglamento y la proyección de ingresos y gastos señalados en el presupuesto anual, de manera tal de equilibrar los ingresos y gastos proyectados para el año siguiente.

TÍTULO TERCERO

DE LOS ORGANISMOS SECTORIALES DE COMPETENCIAS LABORALES

Artículo 13.- La Comisión deberá solicitar para el proceso de generación, adquisición y actualización de las unidades de competencias laborales, la participación de los sectores relacionados, por intermedio de un organismo sectorial de competencias laborales, que se constituirá para este solo propósito, y cuya opinión deberá ser oída por la Comisión para los efectos de lo dispuesto en el artículo 4º, letra d), de esta ley.

Los sectores productivos y las organizaciones de trabajadores podrán requerir a la Comisión, por escrito, el inicio del proceso de identificación de unidades de competencias laborales por intermedio de estos organismos sectoriales.

Artículo 14.- Son atribuciones de los Organismos Sectoriales de Certificación:

- a) Elaborar las orientaciones estratégicas vinculadas a las Unidades de Competencias Laborales, en cuanto a su desarrollo y lineamientos metodológicos comunes que den consistencia al sistema, y
- b) Generar y actualizar Unidades de Competencias Laborales, así como proponer a la Comisión su adquisición.

Los organismos sectoriales 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. La Comisión establecerá las normas reglamentarias que regularán su funcionamiento y duración.

TÍTULO CUARTO

DE LA ACREDITACIÓN DE LOS CENTROS DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

Artículo 15.- 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, en adelante, los Centros.

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.

Para su labor de evaluación, los Centros contratarán evaluadores que desarrollarán los procesos de certificación de competencias laborales.

No podrán cumplir estas funciones quienes se desempeñen en calidad de director, gerente, administrador o relator de las instituciones reguladas en la ley N° 19.518, sobre Estatuto de Capacitación y Empleo, o la hayan tenido dentro de los últimos dos años contados desde el término de su relación con ellas.

Los Centros deberán prestar sus servicios de acuerdo a las normas y procedimientos sancionados por la Comisión, y responderán por las acciones u omisiones de los evaluadores de su dependencia.

Los Centros tendrán las siguientes obligaciones:

- a) Aplicar los procedimientos y metodologías validadas por la Comisión, en los procesos de evaluación y certificación de competencias laborales.
- b) Aplicar las unidades de competencias laborales acreditadas por la Comisión, en los procesos de evaluación y certificación.
- c) Mantener las evidencias del proceso de evaluación de las competencias laborales de las personas, por los períodos y en las formas que indique el reglamento.
- d) Informar a la Comisión, por escrito, de cualquiera circunstancia que altere o cambie, de manera sustancial, los antecedentes de los Centros, considerados para el proceso de su acreditación, establecidos en el artículo 14 de la presente ley.
- e) Desarrollar su labor, con total independencia, imparcialidad e integridad.

Artículo 16.- Los certificados de competencias laborales que se otorguen en conformidad a esta ley, tendrán la calidad de instrumentos públicos; y su falsificación o utilización maliciosa será sancionada

de conformidad con lo dispuesto en los artículos 193, 194 y 196, según corresponda, del Código Penal.

Artículo 17.- Las entidades certificadoras que además se desempeñen como instituciones reguladas en la ley N° 19.518, sobre Estatuto de Capacitación y Empleo, o en la ley N° 18.962, Orgánica Constitucional de Enseñanza, o instituciones que desarrollen otras actividades de capacitación o de formación financiadas con fondos públicos, no podrán certificar las competencias laborales de personas egresadas de sus propios establecimientos.

Asimismo, las instituciones señaladas en el inciso anterior no podrán concurrir, directamente o a través de personas jurídicas en las que participen, a la constitución de un Centro, cualquiera sea su naturaleza jurídica.

Los Centros que tengan con las instituciones indicadas en el inciso primero, alguna de las relaciones descritas en los artículos 96, 97, 98, 99 y 100 de la ley N° 18.045, del Título XV, de Mercado de Valores, no podrán evaluar o certificar a los egresados de dichas instituciones.

Lo establecido en los incisos anteriores también rige para las personas contratadas por los Centros para ejercer los servicios relacionados con la labor de evaluación de competencias laborales.

Artículo 18.- Corresponderá a la Comisión acreditar a los Centros que cumplan con los requisitos de idoneidad, imparcialidad, y competencia, así como con los requisitos y criterios que se establecen en la presente ley y en su reglamento, y con los que apruebe la Comisión, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la presente ley.

En los casos en que la entidad postulante no cumpla íntegramente con los requisitos establecidos en el inciso anterior, la Secretaría Ejecutiva formulará las observaciones que deberán ser subsanadas por el postulante dentro del plazo de quince días hábiles, contado desde su notificación, bajo apercibimiento de rechazar su solicitud si no subsana las observaciones realizadas dentro del referido plazo.

La Comisión podrá encomendar a personas jurídicas de derecho público o privado, la ejecución de las actividades necesarias para la evaluación de los Centros, tendientes a la acreditación de los mismos.

La acreditación se otorgará por un plazo de tres años, sin perjuicio de la facultad de la Comisión para revocarla anticipadamente, en los casos previstos en esta ley.

Artículo 19. Para obtener la acreditación como Centro, las entidades postulantes deberán cumplir con los criterios que defina la Comisión de manera general y pública, para asegurar la idoneidad, imparcialidad y competencia de los Centros; y además con los siguientes requisitos:

- 1°. Tener personalidad jurídica.
- 2°. Acreditar que los servicios de evaluación y certificación de competencias laborales forman parte de los objetivos contemplados en sus Estatutos o normas por las que se rigen.
- 3°. Tener contratado personal idóneo para la dirección y administración del Centro y para la evaluación de los trabajadores.
- 4°. Ser propietario, o disponer a otro título que otorgue posesión o mera tenencia, de la infraestructura necesaria para desempeñar las labores de evaluación y certificación de competencias laborales propias del sector productivo o área de la actividad económica en el cual desea desarrollar sus acciones.
- 5°. Contar con procesos operacionales que aseguren la idoneidad y transparencia de las decisiones que ellas adopten.

El reglamento de esta ley, establecerá la forma y condiciones a través de las cuales se acreditarán los requisitos y criterios anteriormente prescritos.

Artículo 20.- Sin perjuicio de lo establecido en el artículo anterior, no podrán inscribirse ni permanecer en el Registro respectivo las personas jurídicas que tengan como socios, directivos, gerentes o administradores a:

- a) Personas que hayan sido condenadas por crimen o simple delito que merezca pena aflictiva. La inhabilidad a que se refiere esta letra cesará cuando se acredite el cumplimiento de la pena.
- b) Los fallidos o los administradores o representantes legales de las personas fallidas que hubieran sido condenadas por delito de quiebra culpable o fraudulenta y demás establecidos en los artículos 232 y 233 de la Ley de Quiebras, incorporada al Libro IV del Código de Comercio. La inhabilidad a que se refiere esta letra cesará cuando se acredite el cumplimiento de la pena.
- c) Funcionarios públicos que tengan que ejercer, de acuerdo a la ley, funciones de fiscalización o control sobre las personas jurídicas inscritas en el Registro de Centros.
- d) Quienes hayan sido administradores, directivos o gerentes de un Centro sancionado en los últimos cinco años con la cancelación de su inscripción en el Registro de Centros, conforme a esta ley.

Para los efectos de este artículo se entenderá por administradores, directivos y gerentes, a las personas que tengan poder de decisión o facultades de administración.

Lo dispuesto en la letra c) de este artículo será aplicable también a los evaluadores que sean contratados por los Centros.

Artículo 21.- La acreditación que se otorgue a los Centros se extenderá exclusivamente a aquellos ámbitos que la Comisión señale, conforme al contenido de cada solicitud y a los antecedentes de la evaluación.

La calidad de Centro habilitado no podrá ser transferida o cedida, ni perpetua ni temporalmente, a título gratuito u oneroso, ni ser objeto de transacción civil o comercial alguna.

Artículo 22.- De la resolución de la Comisión que deniegue la acreditación a que se refiere el artículo 18 de esta ley, procederá recurso de reposición ante dicho organismo, debiendo interponerse dentro de los diez días hábiles siguientes a la notificación de la resolución denegatoria.

Corresponderá al Ministro del Trabajo y Previsión Social, conocer de la apelación que se interponga en contra de la resolución que rechaza el recurso de reposición presentado ante la Comisión. Este recurso deberá interponerse en el plazo de diez días hábiles contados desde la notificación de dicha resolución.

El Ministro del Trabajo y Previsión Social tendrá un plazo de treinta días hábiles para resolver. Si transcurrido el plazo no existiere pronunciamiento, se entenderá que el Ministro acoge el reclamo y la Comisión deberá dictar la resolución que disponga la acreditación del respectivo Centro.

TÍTULO QUINTO

DE LA SUPERVISIÓN Y DE LAS SANCIONES A LOS CENTROS

Artículo 23.- La Comisión supervisará que los procesos de evaluación y certificación, sean ejecutados por los Centros de acuerdo al Sistema que crea esta ley, debiendo velar porque éstos den cumplimiento a las obligaciones contempladas en la presente ley y en su reglamento. Para estos efectos, la Comisión podrá requerir de los administradores y responsables de los Centros, todas las explicaciones y antecedentes que juzgue necesarios.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de las facultades que les corresponden a otros organismos.

Artículo 24.- Los Centros que infrinjan las normas de la presente ley o su reglamento, serán sancionados por la Comisión, con alguna de las siguientes medidas:

- a) Amonestación por escrito.
- b) Suspensión por un período de seis meses de la acreditación del Centro por no haber cumplido con los criterios y requisitos de evaluación.
- c) Suspensión por un período de un año de la acreditación del Centro por no haber cumplido con los criterios y requisitos de evaluación y que haya sido anteriormente sancionado con una suspensión.

d) Cancelación de su inscripción en el Registro.

La sanción de cancelación de la inscripción en el Registro, sólo podrá imponerse, en los siguientes casos:

1. Por error manifiesto que permita presumir que el Centro ha obrado con grave negligencia en la prestación de su servicio.
2. Por coludirse con organismos técnicos de capacitación, con instituciones de educación superior o con usuarios del Sistema para la entrega de certificados.
3. Por haber sido sancionado penalmente cualquiera de los directivos, gerentes o administrativos del Centro, por el delito de falsedad o utilización maliciosa a que se refiere el artículo 16 de la presente ley.
4. Por no haber adoptado las medidas necesarias para solucionar las observaciones del Secretario Ejecutivo, al momento de suspender la autorización, dentro de los plazos fijados; o cuando las medidas implementadas no sean conducentes a dicho fin o no produzcan los efectos perseguidos.
5. Por no haber aplicado las unidades de competencias laborales acreditadas por la Comisión.
6. Por no haber aplicado los procedimientos y metodologías conforme al sistema de calidad definido por la Comisión.
7. Por incumplimiento grave o reiterado de las normas de la presente ley, su reglamento o de las instrucciones impartidas por la Comisión.
8. Por infracción a lo dispuesto en los artículos 17 y 19 de la presente ley.
9. Por utilización de la autorización de la Comisión en ámbitos distintos a los autorizados.
10. Si proporcionare información falsa o engañosa acerca de las características de los servicios que presta, o del desempeño que exhiba al interior del Sistema.

Los Centros a quienes se les revoque la acreditación e inscripción en el respectivo Registro, no podrán solicitarla nuevamente sino después de transcurridos dos años contados desde la fecha de la revocación.

La cancelación de la inscripción en el Registro se efectuará por la Comisión, mediante resolución fundada.

Tratándose de las sanciones aludidas en las letras a), b) y c) del presente artículo, en forma previa a la aplicación de una sanción, se notificará al afectado de los cargos que se formulan en su contra, para que presente sus descargos a la Comisión dentro de diez días hábiles contados desde la notificación. Efectuados los descargos, o en rebeldía, la Comisión podrá aplicar estas sanciones. De la resolución que imponga una sanción, se podrá

reclamar ante el Ministro del Trabajo y Previsión Social dentro del plazo de cinco días hábiles, contado desde la notificación de dicha resolución. El Ministro tendrá un plazo de treinta días hábiles para resolver.

Tratándose de la sanción de cancelación de la inscripción en el Registro, a que alude la letra d) del presente artículo, los Centros podrán reclamar de su aplicación ante el Ministro del Trabajo y Previsión Social, dentro del plazo de cinco días hábiles, contado desde la notificación de dicha resolución. El Ministro tendrá un plazo de treinta días hábiles para resolver, si estima que dicha sanción no se ajusta a la presente ley y ello les causa perjuicio.

TÍTULO SEXTO

DE LOS REGISTROS

Artículo 25.- La Comisión llevará los siguientes registros de carácter público:

1. Registro Nacional de Centros de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales, que tendrá como objeto identificar los Centros habilitados para ejecutar las acciones de evaluación y de certificación de competencias laborales contempladas en esta ley.

2. Registro Nacional de Unidades de Competencias Laborales, que tendrá por objeto informar a los usuarios sobre las unidades de competencias laborales acreditadas por la Comisión, y su relevancia para determinados sectores productivos, áreas ocupacionales y puestos de trabajo.

3. Registro Nacional de Certificaciones, que tendrá por objeto informar respecto de las certificaciones otorgadas por los Centros, y se construirá a partir de los reportes que emitirán dichos Centros, en conformidad a lo establecido en el reglamento.

La información contenida en los registros será puesta a disposición de las personas e instituciones usuarios del Sistema, especialmente de las instituciones educacionales, a fin de permitirles relacionar las competencias con los diferentes niveles educacionales, incorporarlas en el diseño de planes y programas de estudio y facilitar el reconocimiento de las competencias certificadas en los procesos formales de educación.

TÍTULO SÉPTIMO

DEL FINANCIAMIENTO DE LOS PROCESOS DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

Artículo 26.- El servicio de evaluación y certificación de competencias laborales establecido en la presente ley, podrá ser financiado mediante cualquiera de las siguientes alternativas:

- a) A través de recursos propios de la persona que solicita el servicio.
- b) Con recursos provenientes de la empresa en la que el trabajador se desempeña, los que podrán gozar de la franquicia tributaria señalada en el inciso primero del artículo 36 de la ley N° 19.518, para aquellos beneficiarios que esta norma contempla.
- c) Con recursos contemplados en el Fondo Nacional de Capacitación señalado en el artículo 44 de la ley N° 19.518, los que serán aplicados, preferentemente, a los trabajadores cesantes.
- d) A través de los respectivos presupuestos destinados a capacitación en las entidades pertenecientes al sector público.

Artículo 27.- Podrá disponerse del financiamiento público a que se refieren las letras b), c) y d) del artículo anterior, sólo para los procesos de evaluación y certificación de competencias laborales cuando concurren las siguientes circunstancias:

- a) Que se ejecuten por los Centros acreditados por la Comisión.
- b) Que se basen en los criterios, procedimientos, metodologías y unidades de competencias laborales validadas por la Comisión.

Artículo 28.- El Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, determinará el monto de los gastos de las acciones de evaluación y certificación de competencias laborales que se podrán imputar a la franquicia tributaria que establece la ley N° 19.518.

Para efecto de lo anterior, el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, en conjunto con el Ministerio de Hacienda deberá fijar anualmente un valor máximo a descontar por cada proceso de evaluación y certificación de competencias laborales efectuado, denominado valor proceso de evaluación y certificación de competencias laborales participante.

El monto autorizado a descontar no podrá exceder del gasto efectivamente realizado por la empresa.

En caso en que el trabajador concurren al financiamiento de su proceso de evaluación y certificación de competencias laborales, el empleador podrá imputar a la franquicia sólo la parte correspondiente a su aporte.

Artículo 29.- Con todo, las empresas que utilicen la franquicia tributaria establecida en el inciso primero del artículo 36 de la ley N° 19.518, para financiar el servicio de evaluación y certificación de competencias laborales de uno o más de sus trabajadores, deberán financiar directamente, sin derecho a descontar de la franquicia tributaria:

- a) El 10% del costo del servicio de evaluación y de certificación de competencias laborales, cuando éste fuere prestado a trabajadores cuyas remuneraciones individuales mensuales no

- b) superen las 10 unidades tributarias mensuales; El 30% del costo del servicio de evaluación y de certificación de competencias laborales, cuando éste fuere prestado a trabajadores cuyas remuneraciones individuales mensuales excedan de las 10 unidades tributarias mensuales y no superen las 25;
- c) El 50% del costo del servicio de evaluación y de certificación de competencias laborales, cuando éste fuere prestado a trabajadores cuyas remuneraciones individuales mensuales excedan de las 25 unidades tributarias mensuales y no superen las 50, y
- d) El 100% del costo del servicio de evaluación y de certificación, cuando éste fuere prestado a trabajadores cuyas remuneraciones individuales mensuales superen las 50 unidades tributarias mensuales.

Artículo 30.- El Servicio Nacional de Capacitación y Empleo autorizará, conforme a los artículos 28 y 29 de la presente ley, el monto de los gastos en evaluación y certificación de competencias laborales que las empresas podrán descontar en conformidad al inciso primero del artículo 36 de la ley N° 19.518.

Sin perjuicio de lo anterior, las empresas sólo podrán imputar como costos directos los gastos en que incurran con ocasión del financiamiento del servicio de evaluación y certificación de competencias laborales contratado directamente con Centros con inscripción vigente en el Registro Nacional de Centros de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

Artículo 31.- Los comités bipartitos de capacitación, además de las funciones que establece el artículo 13 de la ley N° 19.518, podrán acordar y evaluar programas de evaluación y certificación de competencias laborales.

Artículo 32.- Las acciones contempladas en las modalidades descritas en los incisos tercero y quinto del artículo 33 de la ley N° 19.518, podrán ampliarse a acciones de evaluación y certificación de competencias laborales.

Artículo 33.- Los organismos técnicos intermedios para capacitación servirán de nexo entre las empresas y los Centros. Con el propósito de evitar la integración vertical entre los Centros y las OTIC, estas últimas no podrán destinar más del 15% de los fondos que administran a un solo Centro. Además los distintos Centros en que se distribuyan los fondos no podrán estar relacionados entre sí, de conformidad con lo establecido en el artículo 100 de la ley N° 18.045, de Mercado de Valores. El límite de cobro por parte de las OTIC por la intermediación en la certificación de competencias laborales no podrá exceder el 5% del costo de dicha certificación.

Los remanentes de las cuentas de capacitación y

de reparto, que los organismos técnicos intermedios para capacitación mantienen por cada empresa, que se produjeran al final del ejercicio sí podrán ser usados para las actividades de evaluación y certificación de competencias laborales contempladas en esta ley.

Artículo 34.- El Servicio Nacional de Capacitación y Empleo podrá establecer con cargo al Fondo Nacional de Capacitación, acciones de evaluación y certificación de competencias laborales en las letras a), b), d) y e) del artículo 46 de la ley N° 19.518.

Además, el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo podrá desarrollar con cargo al Fondo, programas tendientes a ejecutar acciones de evaluación y certificación de competencias laborales para beneficiarios de escasos recursos. Dichos programas deberán ser licitados y ejecutados por los Centros acreditados por la Comisión que crea la presente ley.

Artículo 35.- Para el financiamiento descrito en la letra b) del artículo 26 de la presente ley, se aplicará lo dispuesto en el Párrafo 4° de la Capacitación y su Financiamiento, de la ley N° 19.518, salvo los artículos 31; 32; el inciso final del artículo 33; 34; 35; los incisos segundo, tercero y cuarto del artículo 35; 37; 38; los incisos primero y cuarto del artículo 39, y el inciso segundo del 43.

TÍTULO OCTAVO

DEL DEBER DE RESERVA Y CONFIDENCIALIDAD, DE LOS ANTECEDENTES INVOLUCRADOS EN EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

Artículo 36.- Los Centros autorizados para realizar la labor de certificación de competencias laborales, deberán mantener reserva y confidencialidad sobre todo tipo de antecedentes e información que requieran de los distintos procedimientos y estrategias de producción de las empresas, vinculados al proceso de certificación de competencias.

Asimismo, la Comisión y su Secretario Ejecutivo deberán mantener reserva de la información que requieran de los Centros de Certificación de Competencias, en relación a la información señalada en el inciso anterior, lo que se aplicará especialmente al manejo de los antecedentes de las personas naturales beneficiadas con los procesos de certificación.

Artículo 37.- En caso que uno o más Centros involucrados en los procesos de certificación de competencias laborales no guarden reserva o confidencialidad de los antecedentes relacionados con los procedimientos y estrategias de producción de las empresas objeto de dicha certificación, les será aplicable lo dispuesto en el artículo 24 de la

presente ley.

Si quien incurriere en esta infracción fuese uno o más de los miembros integrantes de la Comisión, o su Secretario Ejecutivo, deberán ser removidos de su cargo, sin perjuicio de las demás responsabilidades que les pudiesen caber.

TÍTULO NOVENO

DE LAS MODIFICACIONES A LA LEY N° 19.518

Artículo 38.- Introdúcense en la ley N° 19.518, las siguientes modificaciones:

1) Agrégase en el artículo 21 el siguiente inciso cuarto nuevo:

.Cuando los organismos técnicos de capacitación dejaren de cumplir con alguno de los requisitos señalados en este artículo, cesará su inscripción en el Registro Nacional, perdiendo su calidad de organismos capacitadores...

2) Modifícase el artículo 22 de la siguiente manera:

a) Elimínanse en la letra a), las palabras .o estén procesadas., entre las expresiones .que hayan sido condenadas. y .por crimen o simple delito.; y las palabras .procesadas o. entre las expresiones .personas fallidas. y .condenadas por delitos..

b) Agrégase en el segundo párrafo de la letra a) del artículo 22, a continuación del punto y coma (;) que pasa a ser punto seguido (.), la siguiente frase:

.Asimismo, cesará la inhabilidad cuando se acredite el cumplimiento de la pena;..

c) Intercálase en la letra c) del artículo 22, el siguiente párrafo segundo:

.La inhabilidad a que se refiere esta letra regirá por el plazo de cinco años, contado desde la fecha de la resolución de cancelación de la inscripción del organismo técnico de capacitación del que hayan sido administradores, directivos o gerentes...

3) Agrégase, en el artículo 35, el siguiente inciso segundo, pasando los actuales incisos segundo, tercero y cuarto, a ser tercero, cuarto y quinto, respectivamente:

.Todo curso propuesto en aquellas áreas específicas en que se cuenta con estándares acreditados por la Comisión de Certificación de Competencias Laborales, deberá estar basado en los estándares existentes y deberán ser adecuadamente modularizados para ser inscritos en el Registro Nacional de Cursos. Dicha exigencia será efectiva a partir de los doce meses siguientes, contados desde la fecha de aprobación del estándar por parte de la citada Comisión y su duración dependerá de la vigencia que establezca para el estándar la misma. Sin perjuicio de lo anterior, aquellos cursos inscritos en el Registro Nacional de Cursos mantendrán la vigencia establecida al momento de su inscripción...

4) Modifícase el artículo 77, de la siguiente

manera:

a) Elimínanse las letras a) y e), pasando las actuales letras b), c) y d), a ser a), b) y c), respectivamente, y la actual letra f), a ser d).

b) Agrégase la siguiente letra e), nueva:

.e) Por la promoción de servicios, productos, bienes u otros, distintos de capacitación, asociados al uso de la franquicia tributaria establecida en el artículo 36, ya sea directamente o a través de piezas publicitarias escritas, radiales, de televisión, informáticas o de los mensajes utilizados directamente por personas encargadas por el organismo capacitador como fuerza de ventas...

c) Intercálase el siguiente inciso segundo, pasando los actuales segundo y tercero a ser tercero y cuarto, respectivamente:

.Sin perjuicio de lo anterior, a las entidades que requieran de autorización del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, para operar como escuelas de conductores, se les cancelará su inscripción en el Registro Nacional consignado en el artículo 19 de esta ley, cuando la escuela de conductores haya sido cancelada del Registro del Ministerio de Transportes, como medida de sanción. Lo anterior será sin perjuicio de las facultades del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo para cancelar su inscripción en el Registro por las infracciones a las normas del Estatuto...

TÍTULO FINAL

Artículo 39.- Los reglamentos necesarios para la ejecución de esta ley serán dictados a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, y deberán ser firmados además por el Ministro de Hacienda. Asimismo, estos reglamentos serán consultados con el Ministerio de Educación y el Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.

ARTÍCULOS TRANSITORIOS

Artículo primero.- La presente ley entrará en vigencia el primer día hábil del mes subsiguiente al de su publicación en el Diario Oficial.

Artículo segundo.- Las certificaciones de competencias laborales emitidas hasta la fecha de entrada en vigencia de esta ley, en el marco de programas financiados total o parcialmente con recursos públicos provenientes de alguno de los Ministerios que forman parte de la Comisión o sus organismos dependientes, y desarrollados a través de procedimientos acordados por éstos y el sector productivo respectivo, tendrán, para todos los efectos legales, el mismo valor y vigencia que los certificados que emitan los Centros a que se refiere esta ley. Para estos efectos, la Comisión deberá incorporarlos al Registro Nacional de Certificaciones a que alude el artículo 25, N° 3, de la presente ley.

Asimismo, los estándares en los cuales se basaron las certificaciones señaladas en el inciso

anterior, se respetarán, para todos los efectos legales, como unidades de competencias laborales acreditadas por la Comisión. Mantendrán esta calidad por un plazo de dos años, a contar de la fecha de entrada en vigencia de esta ley.

Artículo tercero.- El mayor gasto fiscal que signifique esta ley desde su fecha de entrada en vigencia y hasta el día 31 de diciembre del año 2009, se financiará con cargo al presupuesto del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Durante dicho período no regirán las limitaciones de financiamiento y destino de recursos dispuestos en la letra a) del artículo 10 de la presente ley.

Artículo cuarto.- Para la primera designación de los miembros de la Comisión a que se refiere el artículo 5° de esta ley, aquellos miembros señalados en las letras b) y c), como también uno de los miembros indicados en la letra d) y uno de los señalados en la letra e), durarán un período de dos años en sus cargos. Los demás miembros durarán un período completo de cuatro años...

Habiéndose cumplido con lo establecido en el N° 1° del Artículo 93 de la Constitución Política de la República y por cuanto he tenido a bien aprobarlo y sancionarlo; por tanto promúlguese y llévase a efecto como Ley de la República.

Santiago, 6 de junio de 2008.- MICHELLE BACHELET JERIA, Presidenta de la República.- Osvaldo Andrade Lara, Ministro del Trabajo y Previsión Social.- Hugo Lavados Montes, Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción.- Andrés Velasco Brañes, Ministro de Hacienda.- Mónica Jiménez de la Jara, Ministra de Educación.

Lo que transcribo a Ud. para su conocimiento.- Saluda atentamente a Ud., Mauricio Jélvez Maturana, Subsecretario del Trabajo.

Tribunal Constitucional

Proyecto de ley, que crea el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales y perfecciona el Estatuto de Capacitación y Empleo

El Secretario del Tribunal Constitucional, quien suscribe, certifica que la Honorable Cámara de Diputados envió el proyecto de ley enunciado en el rubro, aprobado por el Congreso Nacional, a fin de que este Tribunal ejerciera el control de constitucionalidad respecto de los artículos 3°, 4°, 5°, 8°, inciso primero, 9° y 25 permanentes y del artículo 4° transitorio del mismo; Rol N° 1031-07-CPR, y que por sentencia de 20 de mayo de 2008, declaro.

1. Que los artículos 3°, 5°, 8°, inciso primero, y 9° permanentes y 4° transitorio del proyecto remitido son constitucionales.

2. Que no corresponde a este Tribunal

pronunciarse sobre los artículos 4° y 25 permanentes del proyecto remitido, por versar sobre materias que no son propias de ley orgánica constitucional.

Santiago, 22 de mayo de 2008.- Rafael Larrain Cruz, Secretario.