

**UNIVERSIDAD DON BOSCO**



**“LA INFLUENCIA DE LA CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS  
EN LA VIDA DE TRABAJADORES SALVADOREÑOS RETORNADOS”**

**REPORTE DE INVESTIGACIÓN PREPARADO PARA EL CENTRO DE ESTUDIOS  
DE POSTGRADOS DE LA UNIVERSIDAD DON BOSCO  
PARA OPTAR AL GRADO DE MAESTRO EN GESTIÓN DEL CURRÍCULUM  
DIDÁCTICA Y EVALUACIÓN POR COMPETENCIAS**

**POR**

**CARLOS ADALBERTO ALFARO MARTÍNEZ**

**ENERO DE 2018**

**ANTIGUO CUSCATLÁN, LA LIBERTAD, EL SALVADOR, C.A**

Rector Universidad Don Bosco

*Dr. Mario Rafael Olmos*

Secretaria General

*Inga. Yesenia Xiomara Martínez Oviedo*

Decano de Postgrados

*Mgr. Herbert Humberto Belloso Funes*

Directora de la Maestría

*Mgr. Sandra Carolina Durán Mendoza*

Asesora del proyecto de graduación

*Mgr. Lorena Beatriz Pérez Penup*

Nombre del Lector

*Mgr. Fabián Antonio Bruno Funes*

## **Agradecimientos**

A la memoria de mi madre,  
quien siempre me motivó para esforzarme por alcanzar mis sueños.

## Índice general

Índice de Figuras .....	vii
Resumen .....	1
1.    INTRODUCCIÓN.....	2
1.1.    Antecedentes.....	2
1.2.    Problemática.....	3
1.3.    Justificación.....	4
1.4.    Alcance .....	6
1.5.    Objetivos.....	6
1.5.1.    General.....	6
1.5.2.    Específicos .....	6
2.    MARCO TEÓRICO .....	7
2.1    La certificación de competencias laborales .....	9
2.2    Sistemas de certificación Latinoamericanos: Los casos de México y Chile .....	11
2.3    Experiencias de certificación de competencias laborales: El caso de El Salvador.....	19
3.    METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	25
3.1    Tipo de estudio .....	25
3.2    Enfoque de investigación .....	25
3.4    Instrumentos de investigación de campo .....	26
3.4.1    Cuestionario para trabajadores y evaluadores .....	26
3.4.2    Cuestionario para representantes de instituciones participantes.....	27
3.4.3    Guía de Observación .....	28
3.4.4    Revisión documental .....	29
3.5    Técnicas y herramientas para el análisis de los datos.....	29
4.    PRESENTACIÓN, DISCUSIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS.....	33
4.1    Caracterización de los trabajadores .....	33
4.2    Resultados de la evaluación de competencias laborales.....	34
4.3    Experiencia Piloto “Nuevas Oportunidades”: La perspectiva de los trabajadores .....	36
4.3.1    Opiniones de los trabajadores.....	36
4.3.2    Expectativas de los trabajadores.....	38
4.3.4    Prioridades de los trabajadores a partir de la certificación obtenida .....	41

4.3.5	Capacidad de adaptación al ambiente laboral salvadoreño .....	43
4.3.6	Sugerencias para mejorar el proceso de certificación.....	46
4.4	Caracterización de los Evaluadores .....	49
4.5	Experiencia Piloto “Nuevas Oportunidades”: La perspectiva de los evaluadores.....	51
4.5.1	Opiniones de los evaluadores .....	51
4.5.2	Expectativas de los evaluadores con la certificación.....	52
4.5.3	Opiniones de los evaluadores acerca de la adaptación de los trabajadores retornados en el ambiente laboral salvadoreño .....	54
4.5.4	Sugerencias de los evaluadores para mejorar el proceso de certificación .....	55
4.6	Experiencia Piloto “Nuevas Oportunidades”: La perspectiva de las instituciones.....	57
4.6.1	Opiniones de las instituciones .....	57
4.6.2	Rol de las instituciones involucradas en “Nuevas Oportunidades” .....	58
4.6.3	Interés mostrado por los beneficiarios en la certificación .....	61
4.6.4	Prioridades de los trabajadores a partir de la certificación obtenida .....	64
4.6.5	Oportunidades de adaptación al ambiente laboral salvadoreño.....	66
4.6.6	Sugerencias para mejorar el proceso de certificación.....	68
5.	CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES .....	71
6.	BIBLIOGRAFÍA.....	75
7.	APÉNDICE .....	78
	APÉNDICE A: CUESTIONARIO.....	78
	APÉNDICE C: GUÍA DE OBSERVACIÓN.....	83
	APÉNDICE D. ESTRUCTURA DE LOS ESTÁNDARES DE CERTIFICACIÓN .....	84

## Índice de Tablas

Tabla 1 Caracterización de Nuevas Oportunidades.....	3
Tabla 2 Certificaciones otorgadas por tipo de centro evaluador.....	14
Tabla 3 Matriz comparativa de las experiencias de Certificación en México, Chile y El Salvador.....	24
Tabla 4 Informantes del estudio.....	28
Tabla 5 Datos sociodemográficos de los trabajadores certificados.....	33
Tabla 6 Resultados del proceso de evaluación de certificación de competencias laborales.....	35
Tabla 7. Datos sociodemográficos de los evaluadores de competencias.....	50

## Índice de Figuras

Figura 1 Descomposición de los datos en 13 códigos y 5 categorías.....	31
Figura 2 Representación de la interrelación de las categorías con el objetivo del estudio.....	32
Figura 3. Trabajadores durante evaluación de competencias.....	39
Figura 4. Trabajadores manipulan herramientas durante evaluación.....	48

## Resumen

Cada vez más países en el mundo, y particularmente en América, están adoptando esquemas de certificación para vincular los sistemas educativos formales y profesionales, este último que incluye la certificación de competencias de los trabajadores en diversas ocupaciones. Aunque en El Salvador no existe un Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, en los últimos años han surgido diversas experiencias de certificación que merecen ser estudiadas. Así, esta investigación exploró la experiencia piloto de certificación de competencias, denominada “Nuevas oportunidades”, dirigida a trabajadores retornados, con experiencia laboral en la industria de la construcción de los Estados Unidos. Se indagó la influencia de la certificación, en la vida de trabajadores. Debido a que la temática de certificación de competencias ha sido poco estudiada en el contexto nacional, los alcances de esta investigación son de tipo exploratorio-descriptivo. Se aplicó un enfoque cualitativo, que mediante entrevistas y observación recolectó juicios y valoraciones de los participantes, ocho trabajadores, cuatro evaluadores y cinco representantes institucionales. Los resultados indican que debido a las adversidades que los trabajadores enfrentaron al regresar al país, la experiencia piloto de certificación se valora como una alternativa viable de inserción laboral. Las opiniones de los actores del proceso apuntan hacia una mayor intervención en la certificación de competencias de los trabajadores para potenciar el desarrollo productivo y económico del país, al reconocimiento del desempeño laboral de trabajadores en otras áreas, y a la mejora de la calidad en la evaluación de las competencias profesionales.

*Palabras clave:* competencias laborales, trabajadores retornados, certificación, oportunidades.



## **La influencia de la certificación de competencias en la vida de trabajadores salvadoreños retornados**

### **1. INTRODUCCIÓN**

#### **1.1. Antecedentes**

Desde finales del siglo XX, El Salvador ha realizado importantes esfuerzos por incorporar en los sistemas educativos de todos los niveles y modalidades, el enfoque de educación basado en competencias; de igual manera, en las gestiones de recurso humano de los ámbitos laborales el término “competencias laborales” es cada vez más utilizado. Aunque en las últimas dos décadas, varios países latinoamericanos han implementado sistemas de certificación de competencias, en El Salvador tal implementación aún está pendiente; pues solamente se han realizado experiencias pilotos.

En esta investigación se estudia el proceso de una de estas experiencias denominada “Nuevas Oportunidades” que ha consistido en la certificación de competencias laborales para personas retornadas identificadas con experiencia en la industria de la construcción durante su estadía en territorio norteamericano (INSAFORP, 2017). Con respecto al uso del término ‘retornado’, es relevante clarificar que según ASIÉS, FundaUngo, FOSDEH & Konrad Adenauer Stiftung (2016) el término correcto es *deportado*, puesto que obedece a la determinación legal impuesta por una nación que obliga a una persona migrante a regresar a su país de origen. Sin embargo, agregan que debido a la estigmatización que causa el término deportado en las personas que regresan al país en esas condiciones, las autoridades salvadoreñas han utilizado los términos alternativos repatriado o retornado. Por lo tanto, en este documento se utilizará el término *retornado*. En la siguiente tabla se presenta la caracterización de la experiencia piloto “Nuevas Oportunidades”.

Tabla 1

*Caracterización de “Nuevas Oportunidades”.*

<b>Características</b>	<b>Descripción</b>
Situación legal	Ninguna (*)
Institución ejecutora	Fundación Suiza de Cooperación para el Desarrollo Técnico, SWISSCONTACT
Origen del financiamiento	Embajada Suiza en Costa Rica
Período de ejecución	Junio 2016 a Octubre 2017
Objetivo	Certificación de competencias para la inserción laboral de retornados en el sector construcción, como alternativa de solución a la problemática de los compatriotas salvadoreños.
Principales alianzas estratégicas	Instituto Salvadoreño de Formación Profesional (INSAFORP), Instituto Salvadoreño del Migrante (INSAMI), Cámara Salvadoreña de la Industria de la Construcción (CASALCO), Ministerio de Trabajo y Previsión Social (MTYPS), Ministerio de Relaciones Exteriores (MRREE), Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano (VMVDU), y US Committee for Refugees and Immigrants (USCRI).
Perfil de los beneficiarios	Personas retornadas que vivieron más de cinco años fuera del país, con edad entre 30 y 50 años, con experiencia laboral en la industria de la construcción, con compromisos familiares.
Situación de los beneficiarios posterior a la certificación	30 personas retornadas evaluadas, 16 de ellas insertadas laboralmente.

(\*) Se consultó la existencia legal de “Nuevas Oportunidades” en el sitio web del Centro Nacional de Registros (CNR) <http://www.cnr.gob.sv/matriculas-de-empresa-requisitos-de-presentacion/> efectuando una búsqueda en las catorce opciones de selección para persona jurídica. En todos los casos la respuesta a la consulta fue: No se encontró ningún resultado con esa denominación exacta.

## **1.2. Problemática**

Este trabajo de investigación responde la siguiente pregunta: **¿Cómo influye la certificación de competencias laborales, en la vida de trabajadores retornados?** La metodología ejecutada exploró dicha influencia, con base en las siguientes preguntas guías:

1. ¿Qué influencia causa el reconocer y certificar las competencias de trabajadores retornados en los trabajadores mismos?
2. ¿Qué expectativas de estabilidad social y económica resultan de completar el proceso de certificación exitosamente?
3. ¿Cómo valoran los evaluadores las oportunidades que tienen los trabajadores para adaptarse al ambiente laboral de nuestro país?
4. ¿Qué opinan las instituciones del interés mostrado por los beneficiarios?
5. ¿Qué sugerencias de mejora aportan los actores de esta experiencia piloto?

### **1.3. Justificación**

Desde una perspectiva teórica, la revisión bibliográfica (INSAFORP, 2017) realizada para el presente estudio revela que en El Salvador no existen estudios relacionados con la certificación de competencias laborales. En ese sentido, el aporte del mismo resulta significativo al explorar una experiencia de certificación de competencias de trabajadores, como es el caso de “Nuevas Oportunidades”, por primera vez. Además, este estudio conlleva relevancia social; ya que el país enfrenta en la actualidad un fenómeno de retorno de personas que migraron en el pasado. El retorno desmedido de estas personas ha llevado a las instituciones a actuar de inmediato, proporcionando orientación sobre diversos programas de atención en salud física y psicosocial, y de formación y reinserción laboral (Dirección General de Migración y Extranjería, 2017). En esa línea, estudiar la influencia del proceso de certificación durante la experiencia piloto “Nuevas Oportunidades” la cual se convirtió en una alternativa de acceso al empleo para personas retornadas, permite comprender mejor la contribución del mismo para solucionar una problemática que debido a las constantes deportaciones se torna urgente de resolver.

Explicar y describir los procesos de certificación de competencias de trabajadores salvadoreños es además socialmente relevante; ya que contribuye no solo a que se dé a conocer su existencia y beneficios; sino también a proyectar maneras de optimizar los procesos de formación y evaluación basados en competencias con miras a satisfacer mejor las necesidades de los actores; pues de acuerdo con las experiencias documentadas en otros países, certificar a los trabajadores está asociado con el desarrollo de la productividad de las empresas y con el progreso de las naciones (Argüelles, 2012; Vargas, 2003).

Desde una perspectiva práctica, comprender este proceso de certificación, motiva a dar un primer paso hacia la solución de los vacíos existentes en el actual esquema de certificación de competencias salvadoreño al reconocer la importancia de instalar un sistema de certificación de competencias laborales; tomando en cuenta las experiencias de otros países pero sin pretender adoptar un modelo foráneo, más bien construir un modelo propio, que responda a las necesidades de las empresas y a las aspiraciones de los trabajadores, tomando lo mejor de los modelos más exitosos pero que, al mismo tiempo, sea comprensible para todos los actores salvadoreños.

Certificar las competencias laborales debería considerarse como un derecho de todos los trabajadores, porque al certificar competencias se establece un reconocimiento de saberes y habilidades, que abre oportunidades laborales, garantiza compensaciones económicas, motiva y anima a la superación. Finalmente el tema de certificación de competencias laborales, está relacionado con el ingreso de los países en el concierto internacional de competitividad. Los países que ya implementaron un sistema de certificación de competencias (Álvarez & De la O, 2005; Argüelles, 2012; CONOCER, 2012; Fundación Chile, 2004; INSAFORP, 2010; Vargas, 2003), registran avances en el desarrollo profesional de sus trabajadores y progresos en sus empresas; lo cual se traduce en desarrollo para los países. Así, realizar el presente estudio

conlleva implicaciones prácticas en cuanto a la aplicabilidad de experiencias de esta naturaleza en el contexto salvadoreño.

#### **1.4. Alcance**

Los alcances que tiene esta investigación son de tipo exploratorio-descriptivo. Esta exploración incluye una comparación del proceso de certificación nacional en el marco de la experiencia piloto “Nuevas oportunidades” con modelos de certificación de competencia laborales de dos países Latinoamericanos; además, se detalla una descripción del rol de cada una de las instituciones públicas y privadas que intervienen en la experiencia piloto “Nuevas oportunidades”; y se explora la influencia que tiene la certificación de competencias laborales en los beneficiarios del proceso de certificación.

#### **1.5. Objetivos**

##### **1.5.1. General**

Explorar la sistematización de un proceso de certificación de un grupo de trabajadores retornados desde Estados Unidos hacia El Salvador.

##### **1.5.2. Específicos**

- (1) Comparar la experiencia piloto de Certificación de Competencias Laborales “Nuevas oportunidades” con otros procesos ya estandarizados como el de México y el de Chile;
- (2) Describir los roles de las instituciones públicas y privadas unidas en esta experiencia;
- (3) Explorar la influencia que tiene en los beneficiarios; es decir, en los trabajadores de la industria de la construcción retornados.

## 2. MARCO TEÓRICO

La educación, en la actualidad y siempre, ha sido afectada de diversas formas por sucesos y acontecimientos históricos. De forma muy particular en el presente, la educación vive los efectos de la globalización y de la revolución tecnológica, que aparecieron a finales del siglo XX y que se profundizan en las primeras décadas del siglo XXI. Para Argüelles (2012), “la globalización no sólo implica mantener la estabilidad de las principales variables macroeconómicas... sino que también es necesario enfrentar el reto que significa la globalización de la fuerza de trabajo” (p. 29). En otras palabras, la globalización y la evolución de las tecnologías de la información y comunicación han afectado a su vez la educación de la fuerza de trabajo emergente. Es debido a la globalización del trabajo que la educación atraviesa procesos de cambio nuevamente, tales como la ampliación de los años de escolaridad obligatoria, la profundización de la descentralización administrativa, la promoción de una mayor autonomía escolar, el establecimiento de sistemas de medición de la calidad (rendimiento académico de los alumnos) y de sistemas de información, la modernización curricular, el desarrollo docente y la focalización en los grupos sociales más postergados. Estos cambios tienen el fin de regular los procesos de formación de la mano de obra calificada que el mundo moderno requiere (Gorostiaga y Tello, 2011, p. 367).

El Salvador, como muchos otros países alrededor del mundo, ha hecho esfuerzos significativos para adaptar sus procesos educativos a la globalización del trabajo. Tal es el caso que desde 1990 reconoce eventos educativos en ámbitos formales y no formales al establecer en la Ley General de Educación que “la educación es un proceso de formación permanente, personal, cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos y de sus deberes” (Ley N°917, 1990).

Así, la legislación salvadoreña visualiza la educación como un proceso continuo que trasciende a contextos más allá de los salones de clases tradicionales. Como un esfuerzo para regular los eventos educativos no formales, en 1993, se crea el Instituto Salvadoreño de Formación Profesional –INSAFORP-, como una institución de derecho público, con autonomía económica y administrativa y con personalidad jurídica, bajo cuya responsabilidad está la dirección y coordinación del sistema de formación profesional, para la capacitación y calificación de los recursos humanos (Ley N°554, 1993).

A partir de entonces, el INSAFORP ha brindado entrenamiento y capacitación a miles de trabajadores por medio de sus programas “Hábil Técnico Permanente” y “Empresa Centro”, ha contribuido al desarrollo del capital humano de centenares de empresas por medio de programas de desarrollo humano y ha impulsado el diseño de Normas Técnicas de Competencias Laborales<sup>1</sup> para desarrollar la formación y certificación de trabajadores del sector electricidad en la que certifica INSAFORP y la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET) y del sector plásticos en la que certifican INSAFORP y la Asociación Salvadoreña de la Industrial del Plástico (ASIPLASTIC).

El Salvador cuenta, por lo tanto, con dos entidades gubernamentales rectoras de la formación de sus habitantes; el Ministerio de Educación (MINED) que dirige y administra el sistema de educación formal y el Instituto Salvadoreño de Formación Profesional (INSAFORP) que dirige y administra el sistema de educación no formal o también llamado sistema de formación profesional.

Si bien estos esfuerzos ameritan reconocimiento, es necesario señalar que existe desconexión entre las dos instituciones salvadoreñas encargadas de regular la educación formal y profesional y que la misma ha provocado complicaciones para los trabajadores, ante la dificultad

---

<sup>1</sup> Puede acceder a las normas técnicas de competencias laborales en el siguiente enlace: [www.insaforp.org.sv](http://www.insaforp.org.sv)

de obtener un reconocimiento único de sus competencias. Por ejemplo, en El Salvador un egresado del Bachillerato Técnico Vocacional en Mantenimiento Automotriz, con una duración de tres años del nivel de educación media técnica, obtiene el título que le otorga MINED, como bachiller; pero no cuenta con el crédito de INSAFORP; de igual manera, un egresado de la carrera de Mecánico Automotriz, modalidad empresa – centro de INSAFORP, con dos años de duración, cuenta con la certificación de INSAFORP; pero sin reconocimiento de MINED.

Probablemente ambos técnicos tengan las mismas competencias laborales; pero ninguno puede obtener una certificación nacional unificada que le permita identificarse ante las empresas del sector automotriz para que le reconozcan como un trabajador técnico competente de tal sector. Esto no ocurriría si ambos sistemas estuvieran vinculados, de tal manera que el egresado de un programa o de otro pudiera optar por una evaluación para acceder a una certificación unificada como técnico en el servicio automotriz, reconocida a nivel nacional e internacional. Sin embargo, los desafíos a superar no opacan los logros alcanzados hasta el momento en lo relacionado a certificar las competencias laborales de trabajadores en diversos rubros, tales como trabajadores electricistas, trabajadores del sector plástico y trabajadores del sector de la industria de la construcción.

## **2.1 La certificación de competencias laborales**

De manera general, según García (1998) certificar “es dar una cosa por segura, afirmar. Hacer cierta una cosa por medio de documento público”. Similarmente, la Real Academia Española (2017) define el término certificar, del latín *certificare*, como “dicho de una autoridad competente: Hacer constar por escrito una realidad de hecho”. Ambas definiciones conllevan la idea de asegurar un hecho ante otros. En el ámbito laboral, y de acuerdo con Alexim (2002), CINTERFOR/OIT, define la Certificación como “un proceso tendiente a reconocer formalmente



las calificaciones ocupacionales de los trabajadores, independientemente de la forma en que fueron adquiridas” (p.16). Es decir, la certificación de competencias del trabajador se valida con el cumplimiento de normas que son previamente discutidas y acordadas por los sectores productivos, pero independientemente si fueron adquiridas en un centro de formación o durante el desempeño de la ocupación.

Para efectos de esta investigación, se adoptó la conceptualización elaborada por Vargas (2003), quien al acuñar el término certificación, lo define así, “el concepto de certificación de competencias en la formación se refiere al reconocimiento formal y temporal, sobre las capacidades demostradas por una persona en el desempeño laboral de una determinada ocupación” (p. 3). Así, Vargas agrega al concepto de CINTERFOR/OIT, las condiciones de formal y temporal, estos calificativos le imprimen un sentido de cumplimiento restrictivo de la certificación con un sistema de procedimientos y reglamentos a seguir.

Desde el punto de vista de Alexim (2002) “un sistema de certificación debe idealmente incorporar las siguientes características: asumir carácter voluntario; tener validez universal y formato único; ser imparcial y accesible para mantener la credibilidad y permitir la transitividad; y estar conformado por órganos particulares y especializados” (p. 17). En otras palabras, al implementar un sistema de certificación de competencias laborales, se requiere una estructura organizativa que provea los estándares de desempeño y las reglas y procedimientos para evaluar a los trabajadores, y la vinculación entre evaluación y formación. Esto aporta, por lo tanto, la idea de formalidad ante los procesos de certificación que pretendan implementarse en contextos laborales. Por otra parte, la temporalidad de la certificación de competencias conlleva la necesidad de renovación periódica por perder vigencia en el tiempo, al igual que ocurre con otros

tipos de certificaciones como el caso de las certificaciones ISO (International Organization for Standardization).

En Latinoamérica, países como Chile, Brasil, Colombia, Costa Rica, República Dominicana y México, ya dieron pasos significativos para construir un sistema nacional de certificación. Tales esfuerzos no fueron aislados, en la década de los noventa varios países de América Latina, con el apoyo de organismos internacionales, adoptaron políticas orientadas a la creación de entidades certificadoras de competencias laborales. Como expresa Haidar (2010), en esa misma década de los 90's, se introduce en América Latina, por iniciativa de la OIT, la noción de competencias laborales y certificación. Durante el proceso de implementación del sistema, estos países vivieron circunstancias especiales, tales como, el involucramiento del sector productivo y de los trabajadores en mesas de diálogo, el diseño de estándares de competencias en diversas ocupaciones y la evaluación y certificación de los primeros trabajadores. Algunos de los protagonistas de esos cambios, se dieron a la tarea de escribir sus experiencias, de entre los cuales el presente estudio comenta dos de los casos más destacados, México y Chile. Ambos modelos no solo adoptaron los conceptos de CINTERFOR/OIT, sino también contaron con su apoyo y asesoría constante en la implementación de los sistemas de certificación, tal como lo refieren los autores consultados en esta investigación.

## **2.2 Sistemas de certificación Latinoamericanos: Los casos de México y Chile**

**México.** Al implementar un sistema de certificación de competencias laborales las naciones asumen compromisos nacionales e internacionales; por lo tanto, para dar ese paso se requiere de una visión de país; tal como lo hace notar Vargas (2003), la certificación es resultado de una política nacional y un decidido esfuerzo de mejorar cualitativa y cuantitativamente las inversiones en el desarrollo del capital humano de un país. En ese sentido, varios países

latinoamericanos atendieron el llamado de la OIT para crear sus propios procesos de certificación de competencias laborales con la participación de todos los sectores de la sociedad, entre estos México.

En 1993, inició la creación del sistema mexicano de certificación de competencias laborales, dicho en palabras de Vargas (2003), “con origen en una iniciativa gubernamental, de carácter tripartito, con una identidad propia y fuerte y funcionando como organismo rector en el marco de una fiduciaria privada, se creó en México el Consejo de Normalización de Competencias Laborales (CONOCER)” (p. 24). El carácter tripartito de la institución creada, implicó la participación de gobierno, empresa y trabajador en la dirección y toma de decisiones, esto constituyó el aporte de las principales fuerzas activas de la sociedad. Tal fusión tripartita logra que la empresa se beneficie con los procesos de certificación de competencias laborales al obtener recurso humano desarrollado y valorado. Por lo tanto, los procesos de producción mejoran con trabajadores motivados al contar con un reconocimiento de sus competencias; a juicio de Mertens (2000), el surgimiento de la gestión por competencia laboral en la empresa, en parte obedece a la necesidad de acortar la distancia entre esfuerzo de formación y resultado efectivo en los procesos de producción; es decir, la formación de la fuerza laboral permite al trabajador adaptarse a las variantes en los esquemas de producción del ámbito laboral. En ese mismo orden, con respecto al caso de México, Argüelles (2012), afirma,

En un modelo de producción flexible y dentro de una estrategia de mejora continua, el individuo debe ser capaz de incorporar y aportar, cada vez más, sus conocimientos al proceso de producción y de participar en el análisis y solución de los problemas que obstaculizan el aumento de la calidad y la producción dentro de la empresa (p. 35).

La afirmación de Argüelles señala que los procesos de producción han cambiado como consecuencia de la globalización y la revolución tecnológica, y demandan trabajadores con competencias complejas. Empleando las palabras de Tobón (2006) el término competencia se define como “procesos complejos de desempeño con idoneidad en un determinado contexto, con responsabilidad” (p. 64). Esta definición permite comprender que la competencia implica necesariamente un desempeño integral de tal manera que, el trabajador competente puede desempeñarse con idoneidad y responsabilidad ante desafíos complejos que le demanda su puesto de trabajo. Debido a esto, durante la exploración realizada a la experiencia piloto “Nuevas oportunidades” se tomó en consideración las perspectivas de todos los actores involucrados, valoraciones y percepciones de los trabajadores y de los evaluadores, los comentarios y opiniones de representantes de instituciones asociadas y la observación de los procesos de evaluación por parte del investigador para comprender todas las dimensiones del evento.

Diez años después de la implementación del sistema de certificación en México y de acuerdo con el resumen de los resultados 2002 y 2003 del CONOCER (citados por Álvarez y De la O, 2005), hasta el 2003 se crearon 32 nuevos organismos certificadores; 1,324 centros evaluadores, se elaboraron 667 normas de competencias laborales; y fueron emitidas 205,906 certificaciones.

Tal como lo describen Álvarez y De la O (2005) la dinámica de los centros de evaluación en otorgar certificaciones, fue mayor en dependencias públicas, otorgando un promedio de 337 certificaciones por centro evaluador, seguido de asociaciones con 257 y escuelas públicas con 145 certificaciones por centro; las empresas privadas aparecen en la cuarta posición con 143 certificaciones por centro. Puede visualizarse estos datos en la Tabla 2.

Tabla 2

*Certificaciones otorgadas por tipo de centro evaluador.\**

<b>Tipo de centro de evaluación</b>	<b>Total de centros</b>	<b>Certificaciones otorgadas</b>	<b># de Certificaciones por centro</b>	<b>% de Certificaciones por centro</b>
Empresas o dependencias públicas	128	43240	337.81	21
Asociaciones	64	16473	257.39	8
Escuelas públicas	610	88539	145.14	43
Empresas privadas	329	47358	143.94	23
Escuelas privadas	48	4118	85.79	2
Cámaras empresariales	98	6178	63.04	3
Evaluadores independiente	46	0	0	0
Sindicatos	11	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1324</b>	<b>205906</b>		<b>100</b>

\*Elaborada con los datos presentados por Álvarez y De la O (2005)

Estos datos demuestran la intensidad del dinamismo en dependencias públicas, el cual se justifica, de acuerdo con Álvarez y De la O (2005), por la obligatoriedad de la profesionalización y capacitación en competencia laboral para el trabajo en instituciones de gobierno, establecida en la Ley de servicio profesional de carrera. Eso explica también, por qué las entidades públicas en conjunto otorgaron la mayor cantidad de certificaciones, 43,240 por dependencias públicas y 88,539 por escuelas públicas; 131,779 certificaciones otorgadas de un total de 205,906, es decir el 64%. Con ello, se destaca que en sus inicios, el sistema de certificación mexicano se centró en certificar trabajadores del sector público y no en el sector productivo privado.

Una década de funcionamiento del CONOCER, no generó los resultados esperados, a juicio de Álvarez y De la O (2005), debido a que las dependencias gubernamentales fueron las organizaciones que mayor actividad tuvieron en el proceso de certificación, pero hubo muy poca actividad en el sector privado, y la norma que más certificó fue la *Elaboración de documentos mediante herramienta de cómputo*. Por lo tanto, era necesario hacer una revisión del proceso de modo que más entidades privadas participaran en el programa y que otras normas relacionadas a trabajos industriales y de servicios también se certificaran.

A raíz de esos resultados, el proceso de implementación del sistema de certificación en México, enfrentó serias dificultades. De acuerdo con Álvarez y De la O (2005), en 2003, el Banco Mundial le retiró el apoyo a CONOCER, entre otros aspectos porque hubo un reporte de incumplimiento, el sistema de certificación se paralizó y entró en un proceso de redefinición jurídica. La Secretaría de Educación Pública asumió, entonces el liderazgo para dirigir el Proyecto de Modernización de la Educación Técnica y la Capacitación (PMETyC) y logró un importante crédito con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), con el compromiso de promover la competencia laboral en cuatro sectores prioritarios: a) Fabricación de aparatos domésticos; b) Minería; c) Distribución de llantas; y d) Turismo. El CONOCER no desapareció, solamente perdió el liderazgo de los procesos de certificación a realizar y pasó a ser una dependencia de la Secretaría de Educación Pública por medio del PMETyC.

En el informe de resultados del quinquenio 2007 – 2011, CONOCER (2012) reporta los siguientes logros: 99 Comités sectoriales de gestión por competencias, 157 Estándares de Competencia desarrollados por los sectores productivos (120), social (15), educativo (6) y de gobierno (16), 81 nuevas Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias, más de 2,300 puntos de evaluación y certificación en el país, y 250,000 personas certificadas en los

últimos cinco años. Estas cifras confirman la notable mejora en el funcionamiento del sistema de certificación mexicano a partir de su reestructuración en 2003.

La experiencia de implementación del sistema de certificación en México, contribuyó a cambiar la visión de la sociedad sobre la formación del recurso humano y su contribución en la transformación productiva; es decir, que el sistema de certificación de competencias laborales se constituyó como elemento directamente conectado a la formación técnica de los trabajadores desde una perspectiva de mejora continua, tal como lo argumenta Argüelles (2012), al expresar que “el nuevo modelo de producción ya no se basa en actividades repetitivas y monótonas; sino en el trabajo intelectual y creativo de los individuos, así como en la innovación y el aprendizaje continuo” (p. 35). En otras palabras, México logró que su sistema de certificación revalorara el recurso humano al centrarse en mejorar las condiciones laborales del trabajador, y convertirlo en un agente de cambio que contribuye a mejorar su entorno laboral, mejorando su desempeño, su actitud y su motivación.

Implementar un sistema nacional de certificación, permitió también a la sociedad mexicana, revalorar el trabajo desde la perspectiva de competitividad. Argüelles (2012) sostiene que la certificación laboral y la capacitación asociada a ella, son piezas fundamentales para la revaloración del trabajo y para dar al asalariado garantías y presencia en el mercado laboral, reconocer las habilidades productivas del trabajador, es valorar su aporte al desarrollo productivo, en tal sentido, las empresas, el trabajador y el país ganan en competitividad pues un trabajador certificado estará mejor preparado para desempeñarse en su puesto de trabajo y contribuir a que la empresa para la cual trabaja sea más competitiva en el mercado nacional e internacional, mejorando así su rentabilidad. Consecuentemente, empresas con mayor rentabilidad, generan más empleo con lo cual contribuyen al desarrollo económico del país. Así,

el sistema mexicano de certificación de competencias laborales avanzó y se consolidó en un período de 20 años. Adicionalmente y quizá por la cercanía geográfica, este modelo ha influido en las primeras iniciativas salvadoreñas de certificación de competencias laborales.

**Chile.** Otra de las experiencias de organización de un sistema de certificación, ocurrió con el proyecto “Chile Califica”, creado en el año 2002 y financiado por el Banco Mundial y el Gobierno de Chile. “Chile Califica” surge a partir de la iniciativa conjunta del Ministerio de Educación y del Ministerio del Trabajo y Previsión Social a través del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE); también contó con el apoyo de los Ministerios de Economía y Agricultura y de la Fundación Chile. Según Vargas (2003), “Este proyecto tuvo entre sus objetivos el de crear un Sistema Nacional de Competencias Laborales que prestara un servicio de certificación sin importar la forma y lugar en que se adquieren las competencias” (p. 19). A 15 años de haber implementado este modelo, el mismo se ha consolidado como uno de los más exitosos en América Latina; tan solo en el primer año de ejecución lograron importantes cifras de trabajadores certificados con la participación de gremiales y sindicatos.

El proyecto *Chile Califica* se orientó hacia la población activa que requería mejorar su nivel de competencias y sus niveles de alfabetización y escolaridad; pero también incluyó a los jóvenes y trabajadores con niveles de educación técnica y técnico superior. Según datos de La Fundación Chile (2004), en estos últimos cinco años, se han realizado 17 proyectos piloto de evaluación y certificación de competencias laborales a modo de experiencias demostrativas, beneficiando a más de 10.000 trabajadores de seis sectores productivos (construcción, turismo, minería, frutícola exportador, metalúrgico-metalmecánico e informática).

Además, la experiencia chilena no solo se basó en evaluar y certificar a los trabajadores, sino que también incluyó cambios en su esquema educativo para acercar las oportunidades



formativas a las personas que más lo requerían. Como plantea Vargas (2003) entre los componentes del proyecto se pueden contar el desarrollo de nuevas posibilidades de educación y capacitación permanentes que incluye a la población adulta con modalidades educativas flexibles y con mecanismos de financiamiento que incentiven la nivelación de estudios. En otras palabras, el programa fue un paso adelante al fusionar los procesos de certificación con los de estudios regularizados en el sistema educativo formal.

Otro elemento que contribuyó al éxito de la experiencia chilena es que se orientó a la mejora de la calidad y la articulación de la formación técnica, mediante la ampliación de la oferta de calidad en este nivel; por ejemplo, como lo explica Fundación Chile (2004), en 1999 se diseñó y validó estándares de competencias funcionales para certificar a trabajadores de los sectores de turismo, minería y construcción; en 2001, el inicio de actividades en el área de formación para el trabajo; y en 2003 la aplicación en Chile del sistema de Certificación Licencia Digital ICDL. De este modo se promovió el desarrollo de proyectos de formación técnica innovadores y descentralizados en las regiones del país.

La experiencia de certificación de competencias laborales “Chile califica”, se caracterizó por su alto nivel de organización y por el involucramiento de los actores clave en todo el proceso, esto afectó positivamente la productividad, desde los primeros años de ejecución, tal como lo explica La Fundación Chile (2004). Las primeras evidencias de la rentabilidad y el impacto positivo de la certificación de competencias sobre la productividad laboral y los ingresos de los trabajadores han sido confirmadas por el interés creciente de muchas empresas líderes por adoptar esquemas de gestión de recursos humanos basados en competencias. Esto constituye un efecto multiplicador, porque el sistema de certificación, no solo incluye el reconocimiento de las habilidades de los trabajadores, sino también implica la capacitación para el desarrollo

profesional de la fuerza laboral y el reconocimiento y estímulo de los logros alcanzados por los trabajadores con base en la evaluación de su desempeño y por lo tanto, el deseo de más y más empresas de adoptar el mismo sistema.

Así, de los casos de México y Chile es posible destacar las siguientes lecciones. Primero, el liderazgo de las secretarías de estado, Ministerio de Educación y Ministerio de Trabajo, permitiendo vincular el sistema educativo regular y la formación profesional, lo que garantiza a la población la transición de un sistema a otro y el reconocimiento unificado. Segundo, la participación del sector privado, orientó la educación y la formación profesional en respuesta a necesidades identificadas en el ámbito laboral; y finalmente, ambos proyectos fueron diseñados y ejecutados con visión de país, es decir... logrando mayores posibilidades de éxito.

### **2.3 Experiencias de certificación de competencias laborales: El caso de El Salvador**

A partir de su creación en 1993, el INSAFORP forma parte de la red internacional de Instituciones de Formación Profesional, de CINTERFOR/OIT (Centro Interamericano para el Desarrollo del conocimiento en la Formación Profesional). En los primeros años contó con un amplio apoyo de la cooperación internacional, eso le permitió recibir asesoría en el diseño de programas de formación, especialmente en el modelo dual de Alemania, conocido en el país como programa empresa-centro, también se realizaron estudios de mercado para identificar el comportamiento de la oferta y demanda de la fuerza de trabajo.

En el año 2003, el INSAFORP, realizó una experiencia piloto de diseño de Normas Técnicas de Competencia Laboral, en el sector Electricidad. Esa experiencia quedó documentada y se ha utilizado como consulta para intentos posteriores a esa fecha. Como plantea INSAFORP (2005), para la evaluación de candidatos a certificación, se elabora el plan de evaluación, se define el escenario donde se efectuará la evaluación y las pruebas de confiabilidad; el escenario

puede ser en condiciones reales de desempeño o puede ser simulado. Esto significa que la evaluación de competencias laborales de los trabajadores, consiste en valorar conocimientos ya consolidados evidentes en su desempeño sobre las tareas que realiza de manera rutinaria. Esta experiencia piloto dio lugar a la implementación de la certificación de electricistas de 4ª y de 3ª categorías, proceso que surgió a partir de un acuerdo entre INSAFORP, SIGET, empresas del sector electricidad y sindicatos de electricistas. Proceso que a la fecha, sigue vigente bajo la norma de competencia diseñada en aquella época.

Otro proceso de certificación de competencias laborales, desarrollado en El Salvador, ocurrió recientemente en el sector de la industria del plástico con el diseño de cuatro programas de formación en la modalidad empresa-centro, estos son: 1) Operador de máquina de moldeo por soplado, 2) Operador de máquina de moldeo por inyección, 3) Operador de máquina de impresión flexográfica, y 4) Operador de máquina de extrusión de película de polietileno.

INSAFORP (2010) en su memoria de labores del año 2010, destaca entre sus logros en el componente certificación, la formación de 21 trabajadores evaluadores y 18 trabajadores formadores, quienes están en la capacidad de evaluar y formar a sus pares en las empresas participantes en la experiencia de certificación. Los logros reportados por INSAFORP en 2010 contaron con la participación de las empresas de la gremial Asociación Salvadoreña de la Industria del Plástico (ASIPLASTIC), de los trabajadores del mismo sector y de INSAFORP. Uno de los pilares para la implementación de este proceso de certificación lo constituyó sin duda la conformación de un comité sectorial y esta experiencia piloto de INSAFORP tiene como referencias el interés y el compromiso de las empresas del plástico constituyendo así un ejemplo de lo que se podría lograr a nivel de país en todos los sectores productivos. Sin embargo, pese a

sus grandes aportes en favor de los sectores productivos vinculados, las dos experiencias descritas anteriormente no constituyen un Sistema Nacional de Certificación de Competencias.

Otro proceso de certificación de competencias laborales, se está gestando actualmente, y surge a partir del retorno de ciudadanos salvadoreños migrantes deportados de países de Norte de América, principalmente de los EE. UU. En los últimos cinco años, se ha agudizado en El Salvador el fenómeno social de ciudadanos salvadoreños retornados desde los Estados Unidos y de otros países. Las personas retornadas, atraviesan una situación problemática desde su detención en el extranjero, como lo afirma La Agencia del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados, ACNUR (2014) “Los procesos de deportación no les permiten hacer las diligencias necesarias para poder disponer adecuadamente de sus pertenencias, que pueden incluir herramientas de trabajo y bienes domésticos” (p. 18). Y esa situación se prolonga con su llegada al país, sin recursos económicos y en muchos de los casos sin el apoyo familiar.

Ante un panorama complicado en lo económico y familiar, la persona retornada se encuentra en desventaja al iniciar su proceso de reinserción social y laboral, porque a pesar que regresan al país con amplia experiencia laboral, por su condición de deportados, son estigmatizados. De acuerdo con Gaborit, Zetino, Brioso y Portillo (2012) “Los estigmas mediáticos del repatriado como alguien con antecedentes penales se experimentan en los entornos inmediatos y marcan, en muchos casos, la diferencia entre llegar o no a tener trabajo” (p.13). En decir, se prejuzga al retornado tan negativamente que incluso sus oportunidades de obtener un empleo son muy reducidas.

Esto ha permitido que instituciones públicas y privadas unan esfuerzos por apoyar a estas personas a encontrar su estabilidad económica y social en su nueva realidad. Así surge “Nuevas oportunidades”, que es una experiencia piloto de certificación de competencias laborales para

personas retornadas identificadas con experiencia en la industria de la construcción durante su estadía en territorio norteamericano (INSAFORP, 2017). En torno a esta iniciativa han unido esfuerzos las siguientes instituciones públicas: el Viceministerio para los salvadoreños en el Exterior, el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, el Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano y el Instituto Salvadoreño de Formación Profesional; y las siguientes instituciones privadas: el Instituto Nacional del Migrante (INSAMI), la Fundación SWISSCONTACT, la Cámara Salvadoreña de la Construcción (CASALCO) y US for Refugees and Immigrants (USCRI).

El INSAFORP (2017) registró en su sitio web el pasado mes de febrero de 2017, un total de 11 personas, entre ellas dos mujeres, certificadas como evaluadores de competencias laborales para el sector construcción. Y en el mes de junio del mismo año reportó que 14 trabajadores que han retornado al país cuyas competencias fueron adquiridas mediante el trabajo realizado en empresas de construcción de Estados Unidos, recibieron la certificación por INSAFORP.

La certificación de competencias laborales no es una moda o una tendencia a seguir por el simple hecho de contar con la promoción y apoyo de organismos internacionales como la OIT, el BID, entre otros. Más bien, se trata de un acto de justicia para el trabajador y su cúmulo de experiencias alcanzados a base de esfuerzo y sacrificio. Tal como lo señala Vargas (2003), la utilidad del certificado de competencia laboral se deriva de su confiabilidad y de que representa capacidades reales y demostradas por los trabajadores, independientemente de la forma como fueron adquiridas y con un alto significado laboral que le permite a sus posibles empleadores entender claramente las competencias de que se dispone. En ese sentido, la certificación es mucho más que un reconocimiento para el trabajador, es también una garantía para el empleador, sin omitir mencionar que representa una oportunidad de crecimiento y desarrollo para el país.

La búsqueda bibliográfica para la presente investigación parece sugerir que El Salvador no cuenta con estudios relacionados con la temática de certificación de competencias laborales y cómo éstas influyen en la población beneficiada, lo más cercano son reportes y memorias laborales institucionales asociadas a rendimiento de cuentas. Debido a esto, para fundamentar este estudio se ha recurrido a la revisión bibliográfica de experiencias en la implementación de sistemas de certificación de competencias de México y Chile. La tabla 3 presenta un resumen comparativo de estas experiencias que permite visualizar en perspectivas las experiencias de implementación en México y Chile, que ya cuentan con sistemas nacionales de certificación, y las experiencias piloto ejecutadas en El Salvador.

Como se observa en la tabla 3, la concepción de competencia, de cada experiencia parece coincidir al relacionar conocimientos y habilidades en el desempeño de las personas, esto indica un punto de partida común. Otro elemento compartido por las tres experiencias, es el origen gubernamental de las iniciativas; por otro lado, el principal punto divergente es la vinculación entre la formación profesional y la educación formal.

Abordar una temática casi desconocida para la sociedad salvadoreña, como es la certificación de competencias laborales, pretende aportar contribuciones teóricas y metodológicas significativas que resulten útiles para futuras investigaciones relativas a este tema.

Esta investigación exploró con mayor detalle esta última experiencia piloto de certificaciones, denominada “Nuevas oportunidades”. Tal exploración permitió descubrir cómo influye el reconocer y certificar las competencias de trabajadores retornados y sus expectativas de estabilidad social y económica.

Tabla 3.

Matriz comparativa de las experiencias de Certificación en México, Chile y El Salvador.

<b>Características</b>	<b>Experiencia de Certificación en México</b>	<b>Experiencia de Certificación en Chile</b>	<b>Experiencia de Certificación en El Salvador</b>
<b>Concepción de Competencia</b>	Conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes requeridas, para que una persona realice cualquier actividad productiva, social o de gobierno (CONOCER)	Movilizar y combinar recursos personales (conocimientos, habilidades, capital social y cultural) y recursos de entorno (tecnología, organización) para responder a situaciones complejas (Fundación Chile)	Conjunto de conocimientos, habilidades y cualidades necesarias para el desempeño de una función (INSAFORP)
<b>Año de inicio</b>	1993	2003	2003
<b>Vigencia actual</b>	25 años	15 años	15 años
<b>Profesiones certificadas</b>	Inicialmente profesiones del sector público, luego Manufactura, Minería y Turismo.	Construcción, turismo, minería, frutícola exportador, metalúrgico-metalmecánico e informática,	2003 Sector Electricidad, 2010 Sector Plásticos y 2017 Sector Construcción.
<b>Vinculación entre Formación profesional y Educación Formal</b>	Existe vinculación	Existe vinculación	No existe vinculación
<b>Origen de la iniciativa</b>	Gubernamental, Secretaria de Educación Pública.	Gubernamental, Ministerio de Educación y Ministerio de Trabajo y Previsión Social.	INSAFORP en la primeras dos experiencias y Fundación SWISSCONTACT en la tercera experiencia.
<b>Participantes</b>	Sector gobierno, sector privado, y trabajadores.	Sector gobierno, sector privado, y trabajadores.	Sector gobierno, sector privado, y trabajadores.
<b>Institución líder</b>	Consejo de Normalización de Competencias Laborales (CONOCER)	Fundación Chile	INSAFORP en las primeras dos experiencias y Fundación SWISSCONTAC en la tercera experiencia.

### **3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 Tipo de estudio**

La investigación corresponde al tipo exploratorio, no experimental y transeccional. Se justifica la elección de este tipo de estudio, ya que el fenómeno social de certificación de competencias laborales, en el que se enmarca la investigación, es un tópico poco estudiado en el contexto salvadoreño. Además, se recolectaron los datos necesarios en un solo momento y no a lo largo de un periodo en particular.

#### **3.2 Enfoque de investigación**

Para desarrollar el presente estudio, se aplicó el enfoque de investigación cualitativo, por cuanto se buscaba comprender la perspectiva de los participantes acerca de un fenómeno social identificado como experiencia piloto “Nuevas Oportunidades” para la certificación de competencias laborales. En el estudio se realizó una recolección de juicios y opiniones de funcionarios de instituciones públicas y privadas asociadas en la experiencia piloto, así como las valoraciones y percepciones de los trabajadores y de los evaluadores, en relación con sus expectativas, prioridades laborales y sugerencias de mejora.

#### **3.3. Participantes**

Los integrantes de la experiencia piloto comprenden tres grupos: (1) trabajadores salvadoreños retornados, (2) evaluadores de competencias y (3) autoridades representantes de las instituciones participantes. Con respecto al número de trabajadores salvadoreños retornados que se sometieron al proceso de evaluación de competencias laborales fue de 30 personas. El número de profesionales de la construcción con el rol de evaluadores de competencias fue de 10 personas. Finalmente, el tercer grupo son 10 instituciones entre públicas y privadas que intervinieron directa o indirectamente en la experiencia piloto “Nuevas Oportunidades”: 1)



Fundación SWISSCONTACT, 2) Instituto Salvadoreño de Formación Profesional, 3) Instituto Salvadoreño del Migrante (INSAMI), 4) Cámara Salvadoreña de la Construcción (CASALCO), 5) Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano, 6) Ministerio de Trabajo y Previsión Social, 7) US Committee for Refugees and Immigrants (USCRI), 8) Viceministerio de Atención a Salvadoreños en Exterior, 9) Dirección de Atención al Migrante, dependencia de la Dirección General de Migración y Extranjería (DGME), y 10) Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (CONAMYPE).

De entre estos integrantes, se eligió como participantes del estudio a ocho trabajadores salvadoreños retornados que se sometieron a la evaluación de sus competencias laborales en el periodo de elaboración del presente estudio y cuatro profesionales de la construcción con el rol de evaluadores de competencias. La elección de estos participantes puede caracterizarse como no probabilística (Pimienta, 2000) pues fue a estos ocho trabajadores retornados a quienes se tuvo acceso antes de su evaluación, y para ello se contó con la colaboración del equipo técnico responsable de organizar los eventos de evaluación de competencias y se entrevistó a cuatro profesionales evaluadores, pues de los 10 profesionales que fueron certificados inicialmente como evaluadores, únicamente estos cuatro se mantuvieron activos en la ejecución de la experiencia piloto. Con respecto a las instituciones participantes, se contactó a cuatro de las mismas logrando entrevistar a cinco representantes en total.

### **3.4 Instrumentos de investigación de campo**

#### **3.4.1 Cuestionario para trabajadores y evaluadores**

Se utilizó un cuestionario administrado a través de una entrevista personal a los participantes, ocho trabajadores y cuatro evaluadores (Apéndice A). El cuestionario de elaboración propia contiene dos partes, en la primera, por medio de diez preguntas cerradas, se

recogen datos generales de los participantes, para su caracterización. En la segunda parte, por medio de seis preguntas abiertas, se obtienen valoraciones, percepciones y opiniones de los participantes sobre la experiencia piloto, expectativas, prioridades laborales y sugerencias de mejora. Aunque el cuestionario es básicamente el mismo para ambos, trabajadores y evaluadores, las preguntas 4, 10 y 15, del mismo solo aplican para entrevista de trabajadores; pues se referían a su condición de trabajador retornados, después de vivir y trabajar en un país extranjero.

### **3.4.2 Cuestionario para representantes de instituciones participantes**

Para recolectar las impresiones de las instituciones participantes, se elaboró un cuestionario de cinco preguntas abiertas. Cuatro instituciones estuvieron dispuestas a participar en la investigación, se entrevistó a cuatro personas de nivel ejecutivo y una persona de nivel operativo, las instituciones participantes fueron: 1) US Committee for Refugees and Immigrants (USCRI), se entrevistó a la Coordinadora Nacional; 2) El Instituto Salvadoreño del Migrante (INSAMI), se entrevistó al Director Ejecutivo; 3) Instituto Salvadoreño de Formación Profesional (INSAFORP), se entrevistó al Director Ejecutivo; y 4) Fundación SWISSCONTACT, se entrevistó al Coordinador de país y al Verificador de las evaluaciones. La entrevista a personas involucradas en la experiencia piloto, tuvo el propósito de obtener sus opiniones, comentarios y valoraciones sobre el proceso de certificación, determinar su rol, y percepciones acerca de los trabajadores. (Ver en Apéndice B muestra de la Guía de entrevista).

En resumen, las fuentes o informantes del estudio estuvieron distribuidas como se indica a continuación en la Tabla 4.

Tabla 4.

*Informantes del estudio.*

<b>Participantes</b>	<b>Cantidad</b>
Trabajadores	8
Evaluadores	4
Funcionario público	1
Representantes de Organizaciones de la Sociedad Civil	4
<b>Total</b>	<b>17</b>

### **3.4.3 Guía de Observación**

Se aplicó esta técnica en dos momentos. Primeramente, para observar el proceso de evaluación de competencias de los trabajadores retornados. Se observó el proceso, sin interrumpir, alterar o imponer un punto de vista externo, únicamente con el propósito de atestiguar el evento, y rescatar datos y notas sobre las actitudes y conductas de los individuos estudiados. Se observó tanto a la persona evaluada como al evaluador, en sus actividades cotidianas tal y como suceden en el ámbito natural, se observó el escenario artificial de la evaluación y el entorno del evento, las herramientas utilizadas en las tareas asignadas, los materiales que fueron manipulados para completar las tareas, las posturas de los trabajadores y de los evaluadores durante el evento de evaluación, sus facciones, su lenguaje corporal, entre otros elementos y acciones.

En un segundo momento se observó un grupo focal. Una de las organizaciones involucradas en la experiencia piloto “Nuevas oportunidades”, organizó una sesión de grupo focal con la participación de trabajadores retornados que se han sometido al proceso de evaluación de competencias y se permitió la participación del investigador en condiciones de observador. Esta oportunidad se aprovechó para escuchar opiniones y puntos de vista expresados

por los participantes, obteniendo así información y datos relevantes para el estudio (ver en Apéndice C, la muestra de la Guía de Observación).

#### **3.4.4 Revisión documental**

Como datos secundarios toda información relacionada con la experiencia piloto “Nuevas Oportunidades, fue ordenada y clasificada. Y considerada como fuente de información para el análisis. Entre los documentos que fueron obtenidos por esta vía se encuentran, notas periodísticas, reportes institucionales ubicados en sitios web, Estándares de competencias para la evaluación de los trabajadores y datos de los trabajadores.

### **3.5 Técnicas y herramientas para el análisis de los datos**

Para el análisis de los resultados obtenidos, se contó con: las respuestas a los cuestionarios, grabaciones de entrevistas, y guías de observación, tales resultados fueron ordenados y codificados. Se interpretó cada una de las respuestas proporcionadas por los participantes en los cuestionarios identificando los puntos de coincidencias y de contraste. Los audios obtenidos en entrevistas a trabajadores, evaluadores y funcionarios, las anotaciones de las observaciones y los datos obtenidos durante la sesión del grupo focal, fueron transcritos en formato de texto (Microsoft Word); y organizados por tipo de fuente de información, por ejemplo, en un mismo documento se concentraron las transcripciones de las entrevistas a cada uno de los ocho trabajadores.

El análisis de datos cualitativos se realizó de acuerdo con la metodología de análisis de datos aplicada por Miles, Huberman y Saldaña (2014) en la que sugieren determinar, a partir de los narrativos, ciclos de códigos consecutivos, luego se crean asociaciones de código para determinar categorías, hasta generar enunciados de relación o generación de hipótesis. De acuerdo con Charmaz (2006) *codificación* significa categorizar segmentos de datos con un

nombre corto. Es decir, el uso de códigos permite seleccionar, separar y ordenar los datos para facilitar la interpretación de las respuestas y opiniones vertidas por los participantes de la investigación. En congruencia con esta metodología, en el presente estudio se codificaron los datos utilizando designaciones cortas para cada segmento, por ejemplo *prioridades de los trabajadores y adaptación al ambiente laboral*.

Miles y otros (2014) dividen la codificación en dos etapas: Primer ciclo y Segundo ciclo de codificación. El primer ciclo se determina a partir de los datos recolectados y el segundo ciclo de codificación se obtiene a partir de la primera etapa. Para realizar el análisis en este estudio se utilizó un procedimiento similar, los datos se descompusieron discretamente, se examinaron y se compararon similitudes y diferencias, se extrajeron todos los códigos de varias entrevistas de campo, estos códigos se asociaron para estructurar con mayor detalle las categorías en todos los casos y construir una descripción narrativa que permita explicar los resultados del estudio.

Todos los datos transcritos fueron procesados con asistencia del software para el análisis de datos cualitativos NVIVO 11, que permite la organización de códigos, categorías, procesamiento de gráficas, árbol de palabras y mapa de relaciones categorías (nodo) –entrevistas (recursos).

Con ayuda del software, se obtuvieron trece (13) códigos (primer ciclo); luego por asociación de contenidos, se redujo a cinco (5) categorías (segundo ciclo), tal como se muestra en la Figura 1.

	RECURSOS	CÓDIGOS (13)				
Ciclo I	Entrevistas a Trabajadores	1	2	3	4	5
		Opinión de los trabajadores acerca de “Nuevas Oportunidades”	Expectativa de los trabajadores con la certificación	Prioridad laboral de los trabajadores	Opinión de los trabajadores sobre su adaptación al ambiente laboral	Sugerencias de los trabajadores para mejorar el proceso de certificación
	Entrevistas a Evaluadores	6	7	X	8	9
		Opinión de los evaluadores sobre el proceso de certificación	Expectativa de los evaluadores con la certificación		Opinión de los evaluadores sobre la adaptación de los trabajadores al ambiente laboral	Sugerencias de los evaluadores para mejorar el proceso de certificación
Ciclo II	Entrevistas a Representantes de Instituciones	10	X	11	12	13
		Opinión de las instituciones acerca de “Nuevas Oportunidades”		Opinión de las instituciones sobre el interés mostrado por los trabajadores en la certificación	Opinión de los evaluadores sobre la adaptación de los trabajadores al ambiente laboral	Sugerencias de las instituciones para mejorar el proceso de certificación
	CATEGORÍAS (5)	Opiniones acerca de “Nuevas Oportunidades”	Expectativas con la certificación	Prioridades de los trabajadores	Adaptación al ambiente laboral	Sugerencias para mejorar el proceso de certificación
		1	2	3	4	5

Figura 1. Descomposición de los datos en 13 códigos y 5 categorías.

Las cinco categorías, definidas a continuación, permitieron comparar las posturas de los participantes entre sí.

1. Opiniones acerca de “Nuevas Oportunidades”: Recoge el sentir y pensar de los participantes en la investigación, acerca de la iniciativa de ejecutar la experiencia piloto “Nuevas Oportunidades”.

2. Expectativas con la certificación: Presenta las reacciones de trabajadores y de los evaluadores, sobre las expectativas que les produce contar con una certificación de competencias laborales.

3. Prioridades de los trabajadores: Resume las opiniones de los trabajadores sobre sus prioridades laborales al contar con un documento que certifica sus competencias y las opiniones de las instituciones acerca del interés observado en los trabajadores por certificar sus competencias.

4. Adaptación al ambiente laboral: Describe las opiniones de los participantes en relación con la capacidad de los trabajadores para adaptarse al ambiente laboral salvadoreño.

5. Sugerencias para mejorar el proceso de certificación: Recoge las sugerencias de los participantes para mejorar el mecanismo de evaluación y certificación de competencias laborales.



*Figura 2.* Representación de la interrelación de las categorías con el objetivo del estudio.

La Figura 2 permite visualizar de manera gráfica la representación de la interrelación de las categorías con el objetivo del estudio. Los resultados se presentan a continuación por medio de una descripción de cada una de las cinco categorías, en el siguiente orden: inicialmente los trabajadores, a continuación los evaluadores y finalmente las instituciones. El análisis de los resultados obtenidos y organizados en las cinco categorías, permite comprender cómo influye la certificación de competencias laborales en la vida de trabajadores salvadoreños retornados.

#### 4. PRESENTACIÓN, DISCUSIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS

##### 4.1 Caracterización de los trabajadores

Treinta trabajadores salvadoreños retornados fueron beneficiarios de la experiencia piloto “Nuevas Oportunidades”, de ese grupo, ocho participaron en esta investigación. La Tabla 5 presenta los resultados de las principales características de los trabajadores participantes.

Tabla 5.

*Datos sociodemográficos de los trabajadores certificados.*

<b>Características</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Características</b>	<b>Cantidad</b>
Género		<b>Años residiendo en el extranjero</b>	
Masculino	8	De 1-5 años	3
Femenino	---	De 6-10 años	---
Estado civil		De 10-15 años	2
Casado	4	Más de 15 años	3
Soltero	3	<b>Años retorno a El Salvador</b>	
Acompañado	1	Menos de 1 año	4
Edad		De 1-3 años	1
35-39 años	1	De 4-6 años	2
Más de 40 años	7	Más de 6 años	1
Grado académico			
Sabe leer y escribir	1		
Educación básica incompleta	5		
Educación básica completa	1		
Bachillerato completo	---		
Estudios universitarios	1		



Los datos revelan que en el proceso de certificación solamente participaron hombres de los cuales cinco ya poseen compromiso económico-familiar. Un aspecto relevante es que siete de los ocho trabajadores supera los 40 años de edad, y tan solo uno de ellos se ubica en el rango de 36 a 39 años de edad. En relación con el nivel educativo, la mayoría posee educación básica incompleta, y tan solo dos de ellos manifestaron poseer educación básica completa y uno de estos dos posee estudios universitarios. En relación con el tiempo que vivieron fuera de El Salvador, mientras la mayoría vivió más de cinco años en el extranjero, solamente tres de ellos residió menos de cinco años. Cuatro de los trabajadores tiene menos de un año de haber sido retornados, uno tiene entre uno y tres años, dos tienen entre tres y cinco años y un trabajador tiene más de diez años de haber regresado al país. Todos los trabajadores, reconocen que aprendieron su oficio en el puesto de trabajo, no recibieron capacitación.

#### **4.2 Resultados de la evaluación de competencias laborales**

Con base en información proporcionada por SWISSCONTACT, en la ejecución de la experiencia piloto “Nuevas Oportunidades”, se propuso como meta la certificación de competencias laborales en 30 trabajadores, a partir de dos normas de competencias laborales, previamente diseñadas y validadas con el apoyo de INSAFORP, CASALCO y el Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano, las normas son las siguientes: Norma 1: Instalación de Sistemas de Placas de Yeso (Tabla roca) y Norma 2: Instalación de recubrimiento de cerámica. Las estructuras de las normas se presentan en el apéndice D.

Los trabajadores salvadoreños retornados, fueron evaluados con base en una normativa aplicada al contexto laboral nacional, aunque su experiencia fue desarrollada en el extranjero.

Los resultados de la evaluación obtenidos por ocho trabajadores salvadoreños retornados que participaron en la investigación se presentan en la Tabla 6.

Tabla 6

*Resultados del proceso de evaluación de certificación de competencias laborales.*

<b>Estándar 1</b>	<b>Estándar 2</b>	<b>Estándares 1 y 2</b>	<b>Pendiente de cumplimiento<sup>2</sup></b>	<b>Emprendedores</b>	<b>Insertados laboralmente</b>
3	2	3	0	2	5

Los ocho trabajadores participantes cumplieron a cabalidad su proceso de evaluación logrando así la certificación propuesta, tres trabajadores fueron certificados en la norma o estándar Instalación de Sistemas de Placas de Yeso, dos trabajadores fueron certificados en la norma Instalación de recubrimiento de cerámica y tres trabajadores en las dos normas mencionadas. Dos de los trabajadores fueron identificados como contratistas y han logrado ejecutar proyectos de construcción, al mismo tiempo han dado empleo a otros trabajadores retornados; cinco trabajadores lograron colocarse en proyectos de construcción, dos de ellos en grandes empresas constructoras, y tres en pequeños proyectos de remodelación. Sin embargo, los últimos tres solamente lograron mantenerse activos laboralmente durante un corto período y finalmente un trabajador todavía no logró insertarse laboralmente.

Pese al apoyo “Nuevas Oportunidades” en la inserción laboral de los trabajadores, el resultado parece indicar que se obtuvieron cuatro casos de éxito y cuatro casos que podrían mejorar. El único trabajador que aún no ha logrado su inserción laboral, después de su certificación, es el de una persona mayor de 70 años. Los tres casos de trabajadores que solo se mantuvieron activos durante un corto período, podría decirse que aún no han encontrado el trabajo que les favorezca.

Al mismo tiempo, es posible mejorar estos resultados al lograr mayor participación y colaboración de los empleadores. Por ejemplo, en el caso mexicano de implementación del

<sup>2</sup> Pendiente de cumplimiento, se refiere a una persona que, en su primer intento, no superó la evaluación, pero cuentan con la opción de evaluarse de nuevo, después de una capacitación.

sistema de certificación de competencias laborales, se incorporó un componente de “estímulo a la demanda”, que consistió en permitir el acceso al sistema de certificación a la población que no contaba con recursos económicos, tales como, personas desempleadas y jóvenes que buscaban su primer empleo. También incluyó, un conjunto de apoyos para empresas que estimularan la certificación de los trabajadores. Al respecto Argüelles (2012) explica “El propósito de estas acciones, además de hacer más equitativo al sistema, es promover la calificación de recursos humanos..., y su certificación, con el fin de ampliar significativamente las oportunidades de empleo e ingreso para dicho sector de la población” (p.48). En otras palabras, el componente “estímulo a la demanda”, que consistió en facilitar el acceso al proceso de certificación a personas con limitados recursos económicos y premió a las empresas por contribuir a la certificación de trabajadores, permitió a este proyecto brindar opciones para mejorar el resultado de inserción laboral. A lo mejor la experiencia salvadoreña podría considerar incorporar medidas similares a la experiencia mexicana, de manera que se estimule a las empresas que contraten trabajadores con menos posibilidades de lograr un empleo.

### **4.3 Experiencia Piloto “Nuevas Oportunidades”: La perspectiva de los trabajadores**

#### **4.3.1 Opiniones de los trabajadores**

En la investigación se consultó a los trabajadores su opinión con respecto a “Nuevas oportunidades”. Algunas de las respuestas se visualizan en las Referencias 01-05.

<b>Referencia</b>	<b>Opiniones</b>	<b>Participante</b>
Ref. 01	Es una oportunidad de obtener una certificación y posiblemente trabajar de ello.	Trabajador #2
Ref. 02	Es una ayuda para la gente, uno aquí se encuentra con muchos obstáculos. Nuevas oportunidades, como su nombre lo dice, oportunidad de insertarse nuevamente en el ámbito laboral. Y porque de eso se trata, mantenernos activos en lo que hacíamos allá, por tantos años en los que nos especializamos.	Trabajador #3
Ref. 03	Me gusta porque lo certifican a uno sobre lo que uno sabe y	Trabajador #4

- le dan chance de demostrarlo.
- Ref. 04 Me parece una excelente oportunidad para conectarse otra vez con fuentes de trabajo aquí en El Salvador. Ya que uno la verdad lo necesita, la gente que volviendo de allá no hayamos cómo conectarnos con fuentes de empleo. Trabajador #7
- Ref. 05 Yo digo que está bien, porque cuando nosotros venimos, imagínese fuera del país casi por 20 años, y venir a trabajar al campo es difícil y éste era el trabajo que yo hacía allá y certificarme en eso me ayudará bastante. Ya sé cómo es el trabajo, y si voy al campo, se me hará muy difícil. Trabajador #8

Los trabajadores expresaron comentarios positivos sobre la experiencia piloto “Nuevas Oportunidades”, identificaron el objetivo, como la certificación de sus competencias y lo asociaron con el acceso al trabajo. Expresaron que regresar al país ha significado enfrentar múltiples obstáculos para obtener un empleo y con este proceso de certificación podrán insertarse nuevamente al ámbito laboral (ver Ref. 01). Los trabajadores comprenden que la certificación es un reconocimiento de lo que saben hacer y lo que conocen.

En las ocho entrevistas realizadas se encontró opiniones de satisfacción con la experiencia piloto de certificación. Para los trabajadores retornados, la certificación significa la oportunidad de ofrecer sus servicios con base en la experiencia ganada a fuerza de trabajo en el extranjero (ver Ref. 01-05). No ocultaron sus expectativas de acceder a un empleo con el apoyo de “Nuevas Oportunidades” y quedó en evidencia sus deseos de lograr la certificación al observarles realizar las tareas de la evaluación, aplicando sus destrezas y conocimientos. Estos resultados confirman la aseveración de la Fundación Chile (2004) al decir que hoy en día, los empleos son más complejos y las competencias requeridas están cambiando rápidamente, es decir, independientemente de la ocupación, los trabajadores deben estar dispuestos a la formación continua. Efectivamente pudo observarse tal disposición en los trabajadores certificados.

### 4.3.2 Expectativas de los trabajadores

Para descubrir cómo ha impactado la certificación en la vida de los trabajadores salvadoreños retornados, fue importante preguntarles acerca de las expectativas que les genera la certificación de sus competencias laborales. Las respuestas se recopilan en las Referencias 06 - 11.

<b>Referencias</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Participantes</b>
Ref.06	Pienso que va a cambiar la “discriminación”, por ser deportados nos ven mal. Piensa que por venir de los EE. UU., uno trae plata, no si uno va a sobrevivir y ayudar a su familia. Son pocos los que logran muchas cosas. Pienso que con la certificación habrá un poco más de respeto y nos verán diferente.	Trabajador #1
Ref.07	Lo que todos esperamos, trabajo, porque yo llevo el tiempo que estoy acá (4 años) y no he podido. Siempre a uno Dios le ayuda y trata de mantenerlo, sostenerlo en lo que uno ha sabido hacer. Pero lo que uno espera es ubicarse en una empresa, un proyecto inmobiliario, urbanizaciones, eso esperamos, tener un puesto como el que uno a veces incluso sin papeles allá lo llega a tener, porque por el americano a uno lo determina por lo que es y por lo que sabe hacer, por el potencial que tiene, no lo tilda porque tiene o no tiene un cartón.	Trabajador #3
Ref.08	La posibilidad de un momento determinado, poder salir al exterior ya certificado. Me llama la atención eso, verdad, porque se puede dar la oportunidad, según lo que han dicho.	Trabajador #4
Ref.09	He escuchado que muchas compañías ya contrataron a varias personas certificadas en cerámica. Y por eso tengo la esperanza que yo sea el siguiente.	Trabajador #5
Ref.10	Pues la verdad es que a mí me da mucha más confianza para llegar donde un cliente. Y ya con el gafete, porque yo voy a mandar a reducir los diplomas y los voy a llevar como un gafete y eso le da mucha seguridad a uno para presentarse con los clientes.	Trabajador #7
Ref.11	Ha sido bien duro para mí, imagínese, 20 años allá, mi idea era quedarme allá y no regresar, lo que invertí quedó allá, aquí no invertí nada, no ahorré nada acá y pues todo quedó, Entonces ha sido bien difícil para mí, no contar con ingresos.	Trabajador #8

Los resultados muestran que los trabajadores, al certificar sus competencias laborales, enfocan sus expectativas en obtener un trabajo; pero también, aspiran a recibir más muestras de respeto y ver cambios en la discriminación, tener mayor confianza y seguridad para dirigirse a un cliente (ver Ref. 06-11). El estudio revela que el denominador común en sus respuestas es la expectativa de lograr emplearse.

Siete de los ocho trabajadores confían en establecerse de nuevo en el país al contar con un empleo. Uno de ellos, por el contrario, tiene la expectativa de salir nuevamente al exterior y ahora con una certificación (ver Ref. 08). Durante la observación efectuada quedó evidenciada la experiencia de los trabajadores, se les vio usar herramientas con el estilo y la eficacia de un experto. Se mostraron seguros al realizar paso a paso la tarea encomendada (ver figura 3).

Por otro lado, es inevitable que comparen las oportunidades que tenían en el extranjero, con las que han encontrado en el país. De acuerdo con Gaborit y otros (2012), “la persona que ha retornado, inconscientemente, también compara su vida tal como era en Estados Unidos con la que tiene ahora; y aquella, por mecanismos de idealización, sale ganando con

frecuencia” (p. 102). Sin embargo, durante la evaluación se evidenció entusiasmo por demostrar lo que se sabe hacer,

nombrar los materiales y las herramientas con sus denominaciones en inglés, y aceptar el refuerzo del evaluador con los nombres en español, y al conocer y ejecutar los procedimientos a seguir para completar la tarea asignada.



*Figura 3.* Trabajadores durante evaluación de competencias.

Tres de los ocho trabajadores entrevistados, se sometieron a la evaluación en las dos normas de competencias laborales disponibles en la experiencia piloto. Con base en sus respuestas, en las que destacan haber identificado las opciones laborales del sector construcción local, al parecer estas tres personas comprendieron que eso aumentaría sus posibilidades de colocación laboral. Las cinco personas restantes, que solo se certificaron en una de las dos normas, expresaron que probablemente lo hagan en otras normas al tener una nueva oportunidad, ya que la experiencia piloto completó la etapa de evaluaciones el día sábado 26 de agosto de 2017.

Los comentarios de los trabajadores revelan el drástico cambio el cuál han experimentado ya que tuvieron que dejarlo todo, sus bienes, su trabajo, su familia y sus amigos (ver Ref.11). Por eso, la certificación de sus competencias laborales representa, una oportunidad para comenzar de nuevo, no piensan en fallar, muestran un gran entusiasmo por superar la evaluación. Es interesante notar que el promedio de edad de estas personas supera los 40 años, la mayoría emigró hacia los EE. UU., durante la época del conflicto armado, en los años 80's, eran jóvenes y llevaban muchos sueños por cumplir, trabajar, superar su condición de indocumentado, lograr la residencia, construir una familia, adquirir una vivienda. Sin embargo, su vida dio un giro dramático de la noche a la mañana, un error inesperado, los puso en condiciones de elegible para ser deportado. Muchas de estas personas, no han logrado superar el impacto negativo de su deportación y el daño que esa situación causó a toda su familia. Así las principales expectativas de los trabajadores con la certificación de sus competencias laborales, son: (1) obtener un trabajo, (2) tomar confianza y seguridad para presentarse ante un cliente, (3) ganar respeto, y (4) salir al extranjero con la certificación.

#### 4.3.4 Prioridades de los trabajadores a partir de la certificación obtenida

Con la misma idea de descubrir la influencia que les causa la certificación, se preguntó a los trabajadores retornados, acerca de sus prioridades, a partir de la certificación obtenida. Las respuestas se codificaron en las Referencias 12 - 19.

Referencias	Respuestas	Participante
Ref.12	Mi meta siempre ha sido trabajar, y ahora con la certificación voy a tener un poco más de validez en mi trabajo, porque voy a tener como comprobar que soy una mano de obra calificada.	Trabajador #1
Ref.13	Bueno aprendí varias cosas allá pero ahorita vengo a probarme en Tabla roca. Espero encontrar alguna compañía que trabaje en eso e ir a pedir trabajo. Una certificación extendida INSAFORP creo que puede ser una buena ayuda.	Trabajador #2
Ref.14	Mi prioridad es informarme, porque me han dicho que hay varios trabajos, varios proyectos de construcción por hacer. Abrir puertas sobre todo.	Trabajador #3
Ref.15	Yo me considero capaz de dirigir un proyecto de construcción pequeño o grande, lo que sea, no tengo limitantes. He manejado proyectos de construcción grandes de mucha cantidad de dinero. Y no por el hecho de estar aquí sentado que viene deportado, soy un criminal, no. Yo dirigí gente allá, podré hacerlo aquí, soy capaz de manejar una cuadrilla de personas y sacar un trabajo en tiempo record.	Trabajador #3
Ref.16	Tener una vida lo más decente posible, verdad. Adecuada a las necesidades de mi familia.	Trabajador # 4
Ref.17	Comenzar a trabajar en cerámica... Como empleado, como ayudante, aunque sea para barrer, pero que me contraten. Porque nada más trabajé una semana aquí en plaza mundo ayudando a un compañero a poner tabla roca, pintar, hacer demolición. Es todo lo que he trabajado desde que he venido.	Trabajador #5
Ref.18	Mi intención es poner mi compañía aquí. La tuve antes de irme, la tuve en los EE UU y quiero volver a formalizarme como empresa aquí.	Trabajador #7
Ref.19	Es ir a buscar trabajo. Me he socorrido al hacer un trabajito de campo, me dan cinco dólares, es muy difícil.	Trabajador #8
Ref.20	La certificación es una seguridad para el empleador porque le garantiza la honestidad de la persona certificada, para ellos es una muestra de garantía y seguridad que está recibiendo a un trabajador certificado y no un delincuente.	Trabajador participante del grupo focal



Las respuestas permiten identificar que la prioridad de los trabajadores certificados, es el acceso a fuentes de ingreso económico. Ideas como el trabajo duro, la dirección de proyectos de construcción y la creación de empresas, emergen como prioridades y revelan su motivación al incorporarse al proceso de certificación de competencias con la idea clara de cambiar su condición actual y tener acceso a un empleo o autoempleo (ver Ref. 12-19). Inclusive se identificó que dos de los ocho trabajadores entrevistados realizaron emprendimiento en los EE. UU. (Ver Ref.15 y 18); así que cuentan con esa competencia adicional y a su regreso al país, a pesar de todas las adversidades que han encontrado, mantienen la idea de organizar su propia empresa. Estas respuestas demuestran que estos trabajadores están empeñados en obtener un trabajo relacionado con lo que hacían en el extranjero, saben muy bien que eso les da más posibilidades de ingresos económicos, y ven la certificación como lo que es, una prueba oficial de sus competencias. Además, los trabajadores que ya lograron acceder a un empleo, han presentado su certificación de competencias laborales. En ese sentido, los trabajadores reflexionaron sobre el significado que tiene la certificación para los empresarios (ver Ref. 20), y reconocen que la certificación no solo representa sus competencias técnicas, sino también sus actitudes y valores.

La prioridad de los trabajadores expresada en las entrevistas, al considerar que una certificación de competencias laborales puede llevarles a la inserción laboral, confirma que la certificación de competencias está asociada al desarrollo de las personas y de su grupo familiar, porque constituye una motivación para el trabajador, es un documento que le da seguridad. Vargas (2003) lo expresa de la siguiente forma, “el reconocimiento que brinda el certificado es un fuerte motivador..., especialmente importante para los trabajadores con bajos niveles académico quienes usualmente no continúan su vida educativa y no encuentran una adecuada

valoración a sus capacidades laborales” (p. 7). De esta manera, la iniciativa de certificar trabajadores retornados, contribuirá al fortalecimiento de estas personas.

También es importante tomar en cuenta que, aunque la mayoría de las personas que buscaron el proceso de certificación son mayores de 40 años, más que pensar en un nuevo intento de migración, la opción primordial expresada es establecerse en el país por medio de un empleo o autoempleo. Tal como lo explica ACNUR (2014), en general tomando en cuenta el universo de todas las personas repatriadas..., uno de cada dos (50.2%) expresa que intentará buscar un trabajo y solo uno de cada cuatro (21.3%) manifiesta que intentará migrar de nuevo. Esto podría significar que la motivación de certificarse también está asociada a sus planes de estabilidad social (ver Ref. 16).

#### **4.3.5 Capacidad de adaptación al ambiente laboral salvadoreño**

Otro elemento clave en la determinación de la influencia que causa en los trabajadores la certificación de sus competencias laborales y que también se codificó en el análisis de respuestas, es su capacidad de adaptarse a las condiciones laborales del país. Sin mencionar las condiciones climatológicas y de alimentación, ellos llegan acostumbrados a otros contextos, por ejemplo el sistema de medición lineal estadounidense utiliza como unidades el pie y la pulgada por el contrario el sistema de medición lineal salvadoreño utiliza como unidad el metro; los nombres de las herramientas y de los materiales varían por el idioma; la tecnología aplicada en los procesos de construcción en los EE. UU., es superior comparada con la aplicada en el país; también es diferente la exigencia en el cumplimiento de normas de seguridad ocupacional; y no menos importante, la diferencia en la remuneración económica para el obrero de la construcción.

Ante la pregunta si se considera preparado para adaptarse al ambiente laboral de nuestro país, los trabajadores expresaron las respuestas que se muestran en las Referencias 21 - 28.

<b>Referencias</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Participante</b>
Ref.21	Sí porque ya había trabajado en otros..., pero considero que si puedo ser capaz de adaptarme de nuevo, porque es muy diferente allá que aquí. Pero igual creo que puedo adaptarme.	Trabajador #2
Ref.22	Yo estoy preparado para todo, pero aquí el primer problema que tenemos es que cuando uno llega a un lugar de trabajo, bueno el estigma, comienzan a verlo como uno viste, no le dicen a uno pasa, demuéstreme que sabes hacer, ese es el gran problema que hay.	Trabajador #3
Ref.23	De hecho lo había pensado, pero la certificación vale la pena me entiende, porque es un diploma, algo que lo certifica, eso va acumulándose a toda la experiencia adquirida.	Trabajador #4
Ref.24	Yo ganaba US\$140.00 al día allá..., me ha afectado mucho la diferencia, pero no puedo adaptarme y necesito adaptarme porque no estoy bien. Y amo trabajar, me gusta ser responsable, yo lo que quiero es trabajar, cuánto voy a ganar no lo sé, pero trabajar es lo que quiero, es lo que más deseo.	Trabajador #5
Ref.25	No..., me ha costado hasta con la comida..., me ha costado, porque antes de irme yo aquí era contratista, pero como allá la construcción de pegar ladrillo no se usa, me dediqué más a pintura, cerámica y tabla roca. Pero del 2000 para acá me dedique a la pintura. Casi catorce años.	Trabajador #6
Ref.26	Si, experimenté cosas muy diferentes allá, pero también uno trae esa experiencia de allá, verdad. Y hace comparaciones de lo vivido aquí con lo vivido allá. Y la verdad, aquí cuando uno viene, empieza a mezclar las experiencias.	Trabajador #7
Ref.27	Yo pienso que sí, porque imagínese, lo que me tocó no ha sido nada fácil. Estar muy bien allá y pensar que yo nunca iba a venir acá, y me mandaron. La verdad, tengo mi familia que tenía mucho tiempo de no ver y eso me impulsa a no viajar y digo, si me sale un trabajo aquí para que me voy a mover. Pero un trabajo que sea fijo.	Trabajador #8
Ref.28	Yo me sentía desesperado, me ha costado irme ambientando nuevamente, pero igual, no queda de otra más que echarle ganas. Y aceptar lo que es de nuestro país.	Trabajador #8

Por una parte, en las respuestas de los trabajadores, se identificó su determinación de adaptarse, a pesar de las condiciones adversas. Es evidente la autoconfianza ya que, si en el pasado cuando llegaron a un país desconocido, sin experiencia, pudieron adaptarse a una cultura

distinta y a un idioma que no conocían, hay mucho optimismo de que puedan lograrlo nuevamente al retornar a su país de origen (Ver Ref. 21-28).

Por otra parte, parece ser que su condición de repatriadas afecta significativamente en estas personas, a unas más que a otras, y según su capacidad de resiliencia. Primeramente, las diferencias en condiciones laborales no son desconocidas para los trabajadores, de hecho, muchos de ellos ya habían experimentado actividades laborales en el país antes de emigrar a los EE. UU. Sin embargo, reconocen que es otro de los obstáculos que deberán superar (ver Ref. 24). A este respecto Vargas (2003) afirma, “la utilidad del certificado de competencia laboral se deriva de su confiabilidad y de que representa capacidades reales y demostradas por los trabajadores, independientemente de la forma como fueron adquiridas” (p. 4). En otras palabras, los trabajadores no fueron cuestionados en relación a dónde, cuándo y cómo aprendieron lo que saben; solamente se les pidió que demostraran lo que saben y lo que saben hacer. La certificación de sus competencias se convierte entonces, en una herramienta que les permite aliviar de alguna manera el reto de adaptarse de nuevo a las condiciones laborales salvadoreñas.

En segundo lugar, los retornados entrevistados en este estudio manifiestan sentirse incomprendidos pues la sociedad en general y en ocasiones hasta sus familiares locales no los reciben con la consideración de la problemática que enfrentan. Por lo tanto, el trabajador salvadoreño retornado tiene que lidiar no solamente con la problemática de adaptación laboral, sino también social y familiar, tal como lo indica Gaborit y otros (2012), “a la alegría inmediata de encontrarse de regreso junto a los seres queridos..., le siguen momentos de depresión, desadaptación y descontextualización de la realidad, que genera tensiones en los círculos más cercanos al migrante” (p. 101). Por ello se justifica la atención multidisciplinaria que requieren estas personas, (ver Ref. 21 - 28). Consecuentemente, la experiencia piloto “Nuevas

Oportunidades”, surgió de la unión de esfuerzos de varias instituciones que proporcionan apoyo médico y psicosocial a los trabajadores retornados (ver Ref. 59). Por ejemplo INSAMI, en donde los trabajadores reciben atención médica y psicosocial, servicio disponible un día por semana (representante de INSAMI, Comunicación personal, 11 julio, 2017).

#### 4.3.6 Sugerencias para mejorar el proceso de certificación

La investigación, recolectó información relacionada con las opiniones de los actores para mejorar el proceso de certificación de competencias laborales. Debido a ser participantes en la experiencia piloto, tales opiniones resultan significativas. Se les preguntó “¿Qué oportunidades de mejora identifica en el proceso de certificación de competencias laborales?” Las respuestas de los trabajadores se detallan en las Referencias 29-34.

<b>Referencias</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Participante</b>
Ref.29	Las herramientas con las que nos evalúan, no son las mismas con las que estamos acostumbrados a trabajar. Entonces el trabajo se vuelve más difícil. Con la herramienta adecuada, todo es más práctico.	Trabajador #1
Ref.30	Creo que se pueden agregar otros tipos de trabajos... Pintura, Plomería, Eléctrico, varias de las que se usan allá en los EE UU., pero como todo es gradual verdad. Creo que las dos certificaciones que dan ahorita, están buenas.	Trabajador #2
Ref.31	Falta más información para las personas. Decirles está bien demuéstreme lo que sabes. Y si el evaluador observa que no sabe, hay que tener el suficiente valor para decirle mira hermano te falta. Posiblemente usted necesita un poco más de capacitación y luego regresa.	Trabajador #3
Ref.32	Aquí a los empleados, trabajadores, obreros los tratan como que..., verdad. En cambio, allá hay un respeto para las personas que trabajamos en esta situación, pienso que, en ese sentido..., es que se tendría que elevar el nivel. Y el nivel se va mejorando según vamos desarrollando las experiencias. En EE. UU., por ejemplo, una hoja de tabla roca se carga entre dos personas, aquí quieren que una persona la jale. Se descuida a la persona, al ser humano y el material también se puede dañar. Se puede dañar su columna, son cosas, detallitos que no se ven, pero..., si la seguridad industrial, el trabajo de dos personas, cuidarse mucho.	Trabajador #4

Ref.33	Una de las formas de mejorar sería darle la oportunidad a uno de adquirir un crédito, un préstamo. Yo tengo algunas herramientas, pero no estoy completo, necesito adquirir un poco más de herramientas y un fondo económico para publicidad.	Trabajador #7
Ref.34	Pues hacía yo el comentario, la vez anterior que vine yo acá porque me certifiqué en cerámica, y preguntaba yo si tenían la maquinaria, porque trabajaba yo también con máquina pesada..., me dijeron, que estaban tratando de ver si hacían ese proceso..., si son otros tipos de recursos.	Trabajador #8

Los trabajadores, desde su posición de usuarios del proceso de certificación en el marco de la experiencia piloto “Nuevas Oportunidades”, identificaron las siguientes oportunidades de mejora (ver Ref. 29-34):

*Herramientas y materiales.* Si bien reconocen los esfuerzos de SWISSCONTACT e INSAFORP por proveer herramientas y materiales adecuados y preparar un espacio bajo techo para realizar los ejercicios prácticos de la evaluación, sugieren algunas mejoras, por ejemplo, proporcionando acceso a herramientas y máquinas con las que están más familiarizados (ver Ref. 29 y 34). Los trabajadores experimentaron en el extranjero otro nivel de tecnología.

*Certificación en otras ocupaciones.* También los trabajadores identificaron otras ocupaciones de la construcción que se podrían incluir en el proceso de certificación, sobre todo aquellas en las que ganaron experiencia durante su estadía en el extranjero, por ejemplo, pintura y electricidad (ver Ref. 30). Ampliar la cobertura de un sistema de certificación, implica también extender las ocupaciones disponibles con opción de certificación.

*Claridad en la evaluación.* Otro aspecto de mejora identificado fue la claridad en la aprobación de la competencia. Para realizar evaluaciones de competencias laborales, hay dos posibles escenarios, uno real que consiste en evaluar al trabajador en el puesto real de trabajo, y otro simulado, es decir en condiciones no auténticas pero muy próximas a las reales; el segundo

caso fue utilizado en todas las evaluaciones realizadas durante la experiencia piloto “Nuevas Oportunidades”. Ambos escenarios son apropiados, dependerá de la circunstancias del proceso de evaluación.

Para trabajadores acostumbrados al máximo rendimiento, probablemente el proceso de certificación resultó sencillo y poco exigente (ver Ref. 31). La sugerencia de los trabajadores está acorde con lo afirmado por Vargas (2003) “El reconocimiento de las competencias sirve de poco si no se convierte en la base para que el trabajador reconozca también sus limitaciones y se le ofrezcan las opciones de formación para superarlas” (p. 10). Dicho de otra manera, el proceso de evaluación no debería traducirse automáticamente en una certificación, más bien en la oportunidad idónea para determinar las competencias reales adquiridas pudiendo incluso derivar al trabajador hacia un proceso formativo que complemente vacíos existentes.

*Seguridad ocupacional.* Una de las oportunidades de mejora destacada por los trabajadores, se relaciona con el uso de equipo de protección personal y el cumplimiento de normas de seguridad durante la ejecución de las prácticas de evaluación (ver Ref. 32). Esto se confirma además, con las observaciones realizadas, en las cuales se visualizó la manipulación de herramientas de corte sin el uso de guantes y lentes, o la realización de tareas riesgosas en posturas poco apropiadas como, por ejemplo: el corte de piezas de cerámica en el piso, en postura incómoda para el trabajador (ver fig. 4). Si bien los estándares evaluados incluyeron criterios relacionados con la seguridad ocupacional, al parecer no se evaluaron con el énfasis requerido por la ocupación. Además, el



Figura 4. Trabajadores manipulan herramientas durante evaluación.

hecho de que los mismos trabajadores consideran como necesario mejorar este aspecto es una evidencia significativa de las competencias que ya poseen.

*Acceso a fuentes de financiamiento.* El proceso de certificación es un proceso técnico y no necesariamente tiene que incluir opciones de acceso a créditos financieros, pero si es posible referir al trabajador a otros programas que proporcionen ese tipo de oportunidades complementarias (ver Ref. 33). Sin embargo, los casos de México y Chile, propuestos como referencias para esta investigación, no reportan casos similares porque se enfocan en describir procesos de certificación de competencias orientadas a promover el empleo, no el emprendimiento. Por lo tanto, esta parece ser un área que aún necesita mayor análisis y estudio.

#### **4.4 Caracterización de los Evaluadores**

La experiencia piloto “Nuevas Oportunidades”, incluyó la formación de diez profesionales de la construcción que fueron certificados como evaluadores de competencias laborales, pero solamente cuatro estuvieron disponibles como participantes de ésta investigación. Los cuatro profesionales evaluaron las competencias de los trabajadores, en el marco de la experiencia piloto “Nuevas Oportunidades”. En la Tabla 7 se presenta los datos sociodemográficos.



Tabla 7.

*Datos sociodemográficos de los evaluadores de competencias.*

<b>Características</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Características</b>	<b>Cantidad</b>
<b>Género</b>		<b>Capacitaciones recibidas</b>	
Masculino	4	1-2 capacitaciones	---
Femenino	---	3-5 capacitaciones	1
<b>Estado civil</b>		Más de 10 capacitaciones	3
Casado	1	<b>Certificaciones obtenidas</b>	
Soltero	1	1-3 certificaciones	3
Acompañado	2	4-6 certificaciones	---
<b>Edad</b>		Más de 6 certificaciones	1
35-39 años	1		
Más de 40 años	3		
<b>Grado académico</b>			
Sabe leer y escribir	---		
Educación básica incompleta	---		
Educación básica completa	---		
Bachillerato completo	---		
Estudios universitarios	4		

Los cuatro profesionales evaluadores pertenecen al género masculino. Tres de los cuatro evaluadores son mayores de 40 años y uno menor de treinta años de edad. En cuanto al nivel educativo, todos son profesionales universitarios. Tres de los evaluadores reportaron más de diez capacitaciones recibidas en los últimos cinco años, uno reportó entre tres y cinco capacitaciones recibidas en los últimos cinco años. Uno de los evaluadores reportó más de seis certificaciones y tres evaluadores reportaron menos de tres certificaciones. Los cuatro evaluadores reconocen que aprendieron su profesión por medio de estudios universitarios y a través de la experiencia laboral; y también los cuatro reconocieron que su competencia como evaluadores la adquirieron por medio de una capacitación y certificación impartida por INSAFORP.

## 4.5 Experiencia Piloto “Nuevas Oportunidades”: La perspectiva de los evaluadores

### 4.5.1 Opiniones de los evaluadores

“Nuevas Oportunidades”, estuvo dirigida a personas repatriadas y particularmente aquellas identificadas con experiencia laboral en el sector de la construcción; los evaluadores de éstas personas cumplieron un rol específico e importante en la experiencia piloto, por ese motivo se quiso conocer su punto de vista acerca del proceso de evaluación de competencias en el que se ven involucrados. Sus opiniones se muestran en las Referencias 35 - 38.

<b>Referencia</b>	<b>Opiniones</b>	<b>Participante</b>
Ref. 35	Es muy interesante porque se está apoyando a la gente que viene de los Estados Unidos, y el problema que hasta uno que es de acá con Diplomas y Certificaciones, le cuesta conseguir trabajo, y no digamos ellos.	Evaluador #1
Ref. 36	La verdad es que a mí me parece interesante y lo veo muy bien. Porque la persona que se va de este país, y va a trabajar allá, aprende muchas cosas, pero cuando lo mandan viene sin nada. Entonces, vienen decaídos y ya que les están brindando esta oportunidad, yo lo veo muy bien.	Evaluador #2
Ref. 37	La iniciativa está bastante bien, en particular yo creo que es algo que le pasa no solo a la gente que viene (con experiencia) en el tema de construcción, que regresa al país. Y no tiene cómo comprobar su experiencia. Pasa en muchas áreas.	Evaluador #3
Ref. 38	Una experiencia muy interesante que viene a fortalecer las capacidades de los obreros y reconocer las competencias del saber hacer de las personas a través de un certificado, verificando como lo hacen y cómo ellos lo conocen.	Evaluador #4

En términos generales los evaluadores expresaron opiniones favorables a la iniciativa de certificar competencias de trabajadores salvadoreños retornados (ver Ref. 35-38). De sus opiniones pueden extraerse tres ideas principales; primero, para los evaluadores, con la experiencia piloto “Nuevas Oportunidades” se está apoyando a la gente que viene de los Estados Unidos. Segundo, los evaluadores destacaron que el problema de desempleo es tan complejo que hasta las personas que cuentan con diplomas y certificaciones, enfrentan dificultades para

emplearse. Tercero, también opinaron que la iniciativa de certificar competencias laborales cubre una gran necesidad, ya que la gente que viene con experiencia en construcción, no tiene como comprobarla, y no solo pasa en este sector, pasa en muchas otras especialidades laborales. Esta opinión concuerda con lo argumentado por Argüelles (2012) “la gran mayoría de las personas..., lo que saben hacer lo han aprendido en la empresa, de allí la importancia de reconocer la función educativa del centro de trabajo y de recuperar la experiencia laboral del individuo” (p. 37). Es decir que, certificar las competencias de los trabajadores es reconocer el valor de su experiencia laboral.

Por lo tanto, desde la perspectiva de los evaluadores, como profesionales de la industria de la construcción que conocen el ambiente laboral de ese sector, la oportunidad de certificarse representa para un obrero de la construcción un reconocimiento de sus habilidades. Argüelles (2012) argumenta que la certificación laboral y la capacitación asociada a ella, son piezas fundamentales para la revaloración del trabajo y para dar al asalariado garantías y presencia en el mercado laboral. De ahí que la opinión de los evaluadores sobre el proceso de certificación sea positiva, pues observan de primera mano la influencia que el proceso de certificación tiene en los trabajadores beneficiados.

#### **4.5.2 Expectativas de los evaluadores con la certificación**

Los profesionales que cumplieron el rol de evaluar a los trabajadores, recibieron formación específica para cumplir esa misión y, además, recibieron certificación de su competencia como evaluadores. A diferencia de los trabajadores quienes al responder esta pregunta hacían referencia a su certificación en Instalación de Sistemas de Placas de Yeso (Tabla roca) y en Instalación de recubrimiento de cerámica (ver estructuras en apéndice D), aquí los evaluadores se referían a la certificación como evaluadores de competencias de ambas normas,

que justamente era el propósito de la investigación; es decir, cuestionarlos de tal manera que sus respuestas surgieran desde su perspectiva de evaluadores de competencias de los trabajadores retornados . Las respuestas están agrupadas en las Referencias 39 - 42.

<b>Referencias</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Participantes</b>
Ref.39	Servir un poco a la sociedad, la verdad es que uno le debe a la sociedad y es bueno devolver ese servicio a la población y ayudar a ese sector que está marginado ahorita.	Evaluador #1
Ref.40	A menos que a uno le toque dar clases en la universidad, difícilmente lo logra ver, en ese aspecto yo creo que también es un crecimiento profesional para mí. Yo creo que “Nuevas Oportunidades” no solo influye en la vida de ellos, sino en la vida de nosotros.	Evaluador #2
Ref.41	Con estas personas, ojalá poder influir positivamente en sus vidas. Realmente que puedan mejorar su condición laboral, su condición económica. Como profesional, yo creo que me permite crecer, en el hecho que creo que es un área que no tenemos la oportunidad de crecer como arquitectos o como ingenieros, el tema de evaluar capacidades, eso es algo más de enseñanza.	Evaluador #3
Ref.42	Creo que es una oportunidad también para mí, porque me han fortalecido aún más. He vuelto a poner en práctica los conocimientos ya de una manera institucionalizada y bajo una normalización.	Evaluador #4

Los resultados obtenidos (ver Ref. 39-42), demuestran que los evaluadores también han sido afectados positivamente con la certificación de sus conocimientos y habilidades. Los evaluadores son profesionales laboralmente activos en el sector de la construcción, dos ingenieros civiles y dos arquitectos. En la experiencia piloto “Nuevas Oportunidades”, realizaron una labor que nunca antes habían experimentado –evaluar competencias a trabajadores–; para lo cual fueron preparados durante una capacitación de 60 horas recibiendo así una certificación como evaluador. Como resultado, en sus respuestas destaca su vocación de servicio y su empatía con los trabajadores (ver Ref. 39 y 41). La certificación de su competencia como evaluador es valorada como un elemento extra que mejora su perfil profesional y que los motiva al

aprendizaje continuo, ya que el proceso de reconocimiento de competencias ofrece una gama de posibilidades educativas y formativas orientadas al desarrollo profesional (Vargas, 2003).

Consecuentemente, en el caso de evaluadores, haber obtenido una certificación despierta en ellos su vocación de servicio y sienten que mejora su perfil profesional.

#### **4.5.3 Opiniones de los evaluadores acerca de la adaptación de los trabajadores retornados en el ambiente laboral salvadoreño**

Los evaluadores, han observado y conversado con los trabajadores durante el período de la evaluación, que en promedio se realizó durante 3 horas y media por cada trabajador. Esto les ha permitido conocer algunas de las dificultades que los trabajadores experimentaron al realizar el ejercicio práctico de la evaluación. Fue oportuno consultar a los evaluadores su opinión acerca de la adaptación de los trabajadores retornados en el ambiente laboral salvadoreño, considerando que vienen acostumbrados a otros procedimientos de trabajo. Las respuestas más destacadas se muestran en las Referencias 43 - 44.

<b>Referencia</b>	<b>Opiniones</b>	<b>Participante</b>
Ref. 43	A los que han tenido menos práctica reciente, se les recomienda que practique más para que vuelvan a ganar agilidad y los que sí han tenido práctica reciente, se les sugiere ejercitar la medición en el sistema métrico, ya que allá han usado pies y pulgadas y no centímetros, también se les sugiere que practiquen los nombres de herramientas y materiales en español, ya que generalmente las conocen por su nombre en inglés.	Evaluador #3
Ref. 44	Yo creo que si es posible la incorporación a través de las gremiales. Porque los desarrollos urbanísticos siempre se han estado dando, las normas, las modificaciones de las casas. Son estos sistemas o estos elementos que hemos certificado, son los más comunes. Por ejemplo, la tabla yeso, es tan común, que es repetitivo tanto en una vivienda como en un edificio. Lo mismo la cerámica, ya sea sustituida por piso antiguo como nuevo piso, entonces el campo está abierto, lo importante es que demuestren en el ejercicio y pongan lo mejor de ellos.	Evaluador #4

Las opiniones de los evaluadores se centran en los aspectos técnicos, pero hay que destacar que no cuestionan la experiencia y el dominio procedimental que los trabajadores mostraron en su evaluación. La evaluación con base a competencias, incluye al final de la prueba, una retroalimentación al trabajador, momento en el que el evaluador explica sus juicios y reflexiones, indicando al trabajador sus fortalezas y oportunidades de mejora (ver Ref. 43-44) y luego le comunica el dictamen de la evaluación.

Los evaluadores hacen hincapié en que los trabajadores continúen dando lo mejor de sí mismos aun ya en un puesto de trabajo ya que esto es clave para poder adaptarse al nuevo medio laboral. Tal como lo menciona Fundación Chile (2014), “los avances tecnológicos en muchas industrias requieren que los trabajadores no solo posean competencias clave, sino también que estén comprometidos con el aprendizaje a lo largo de la vida” (p. 17). Esto significa que la certificación no debe considerarse como una garantía absoluta de empleo, el compromiso del trabajador debe ser con el aprendizaje continuo. Por lo tanto, los evaluadores en general, al igual que los trabajadores, parecen ser positivos ante la posibilidad de lograr incorporarse y adaptarse al sistema laboral salvadoreño.

#### **4.5.4 Sugerencias de los evaluadores para mejorar el proceso de certificación**

En la investigación, se consultó a los evaluadores, sobre las oportunidades de mejora que han identificado en la experiencia piloto de certificación de competencias laborales. Su rol en el proceso de evaluación fue favorable para detectar situaciones factibles de mejorar. Las respuestas obtenidas se presentan en las Referencias 45 - 48.

<b>Referencia</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Participante</b>
Ref.45	Yo le agregaría resultados, no solo quedarnos con la evaluación, decir evaluamos tantos y hay tantos trabajando. Eso es al final lo que se espera no. Porque si los certifica y siguen igual, no hicimos nada.	Evaluador #2
Ref.46	Creo que tal vez mejoraríamos con poco con el tema de	Evaluador #2

asistencia, porque pasa mucho que les cancelan terminamos evaluando a una persona, cuando debimos evaluar dos, o que no vienen nadie. Hay que hablar lo que es, estamos en un país pobre, y si esa persona consigue un trabajo a última hora, esa persona decide ir a ganarse los 25 pesos del día a venir a evaluarse.

- |        |   |              |
|--------|---|--------------|
| Ref.47 | Lo primero es la sistematización, todo proceso tiene que ser sistematizado, desde el principio.   | Evaluador #3 |
| Ref.48 | Creo que son personas que vienen acostumbradas a otro sistema de medida, en este caso a medir en pies y pulgadas y las normativas del país de donde vienen quizá son más exigentes que las nuestras. Tal vez hacer una inducción inicial al trabajador para fortalecer o refrescar el conocimiento y no aferrarse a lo que allá se hace porque siempre las normas cambian de un país a otro, aunque sea mínimo pero hay que darlas a conocer. | Evaluador #4 |

Los evaluadores propusieron diversas sugerencias de mejora (ver Ref.45-48), se refirieron a la necesidad de sistematizar estas experiencias que son novedosas, organizar el proceso de convocatoria de trabajadores al evento de evaluación. También recomendaron reportar los resultados obtenidos con datos estadísticos relevantes en función de personas evaluadas y personas insertadas laboralmente.

Desde el punto de vista de los evaluadores, se puede mejorar aún más la coordinación entre instituciones, de tal manera que las citas de evaluación se realicen de acuerdo con lo planificado; esto se relaciona con el hecho que algunos trabajadores no asistieron a su compromiso de evaluación, en la fecha y hora prevista. Esto se puede mejorar al incorporar el componente Plan de evaluación, no observado en la experiencia piloto “Nuevas Oportunidades. En el Plan de Evaluación, el evaluador presenta los instrumentos y criterios de evaluación al trabajador, toman acuerdos sobre los tipos de evidencia a recolectar y fecha de entrega de las mismas, definen la modalidad de evaluación, en condición real o simulada y la fecha y hora de evaluación (INSAFORP, 2005).

Además, los evaluadores, señalaron la importancia de reforzar los conocimientos de los trabajadores antes del evento de evaluación, para que sus resultados sean mejores. Esto es válido en el enfoque de competencias, pues tal como lo refiere INSAFORP (2005), antes de aplicar a un trabajador la evaluación de una norma, éste debe participar en una evaluación diagnóstica que permita determinar cuál es el dominio que posee sobre la norma en particular. En otras palabras, la actividad de evaluación no tiene que ser un secreto para el trabajador. Los fundamentos de la evaluación con base a competencias indican que la persona a evaluar debe previamente saber sobre qué será evaluada (Tobón, 2006).

#### **4.6 Experiencia Piloto “Nuevas Oportunidades”: La perspectiva de las instituciones**

##### **4.6.1 Opiniones de las instituciones**

Una de las peculiaridades que presenta esta experiencia piloto es la participación de varias instituciones que unieron sus esfuerzos y recursos en favor de una misma causa. Para esta investigación se entrevistaron representantes de cuatro de ellas y además, se describe en detalle el rol que adoptó cada una de las instituciones participantes.

Inicialmente, la investigación indagó la opinión de cada entrevistado acerca del proyecto “Nuevas Oportunidades”. Las respuestas obtenidas se registran en las Referencias 49 - 52.

<b>Referencia</b>	<b>Opiniones</b>	<b>Participantes</b>
Ref. 49	Es un buen ensayo la verdad, es una buena iniciativa verdad, que hay que dejar que se desarrolle, y hay que evaluarlo para ver las mejoras y que áreas quedaron deficitarias y que se puedan mejorar.	Institución USCRI
Ref. 50	Es una herramienta muy importante que va a facilitar los procesos de inserción socio-laboral a la población. Es un instrumento que surge de la misma necesidad que los deportados han identificado y esperaríamos que esto produzca los resultados que se buscan.	Institución INSAMI
Ref. 51	Creemos ahora que la certificación de competencias puede ser una puerta, un medio o una ventana para facilitar también el autoempleo o emprendimiento, complementado con metodologías que fomente la capacidad emprendedora	Institución SWISSCONTACT



del beneficiario. Es decir, la certificación también puede ser no solo para insertarse laboralmente, sino que puede ser una puerta o un medio para poder tener un emprendimiento exitoso.

Ref. 52	Creemos que esto, tal como lo pensamos en un inicio, podemos escalarlo no solamente en mayor cobertura de retornados, sino también en otros sectores. Nos parece que sí ha funcionado y nos ha dejado muchas lecciones.	Institución INSAFORP
---------	---	-------------------------

Los resultados indican que todas las instituciones visualizaron la experiencia piloto como una importante herramienta para apoyar la inserción social y laboral de las personas retornadas (ver Ref. 49-52). “Nuevas Oportunidades” representa una respuesta a las necesidades de los trabajadores, que podría conducir a un empleo o para desarrollar un emprendimiento (ver tabla 6). Y se piensa que una experiencia de esta naturaleza merece ser ampliada no solamente en mayor cobertura de población, sino también en otras especialidades del mismo sector de la construcción y para otros sectores económicos del país. En congruencia con estas opiniones, al explicar el caso de implementación del sistema de certificación de competencias en Chile, conocido como proyecto “Chile Califica”, Vargas (2003) afirma que, una de las características promisorias fue haber iniciado de “abajo hacia arriba”, con aplicaciones piloto de certificación en diferentes sectores. Es decir, el sistema de certificación de competencias se construye paso a paso, con experiencias piloto que se van ampliando poco a poco.

#### **4.6.2 Rol de las instituciones involucradas en “Nuevas Oportunidades”**

Cada institución contribuyó en el proceso de certificación, a partir de su propia naturaleza. Se preguntó a los representantes institucionales, sobre el rol que ha jugado la institución que representa, en la experiencia piloto “Nuevas oportunidades”. Se presenta un resumen de los resultados, en las Referencias 53 - 56.

<b>Referencia</b>	<b>Rol institucional</b>	<b>Institución</b>
-------------------	--------------------------	--------------------

Ref. 53	Define su rol como una de las instituciones que impulsaron el proceso de certificación, se dio a la tarea de motivar y sensibilizar a representantes de otras instituciones privadas y públicas para promover la inserción laboral de personas migrantes retornadas.	US Committee for Refugees and Immigrants (USCRI)
Ref. 54	Su intervención en la experiencia piloto, fue por medio de la clasificación de la población repatriada, cuenta con una base de datos que le permite identificar las diferentes áreas de especialización de su población meta.	Instituto Salvadoreño del Migrante (INSAMI)
Ref. 55	Se define como Administradora de los recursos para ejecutar la experiencia piloto y como implementadora técnica, los fondos de esta experiencia piloto “Nuevas oportunidades”, provienen de la Embajada de la República de Suiza y un pequeño aporte de fondos propios de la fundación.	Fundación SWISSCONTACT
Ref. 56	Formó y certificó a los evaluadores, puso a disposición de SWISSCONTACT la sede para las evaluaciones en el Centro de Formación Profesional San Bartolo, ubicado en el municipio de Ilopango, departamento de San Salvador.	INSAFORP

A continuación se describen los roles asumidos por las instituciones participantes. Se presentan en el orden en que, a juicio del investigador, ha sido su protagonismo en la experiencia piloto de certificación de competencias laborales.

SWISSCONTACT, asumió el liderazgo técnico al conducir la definición de los dos estándares de competencias laborales que se evalúan en esta experiencia piloto: 1) Instalación de Sistemas de Placas de Yeso (Tabla roca) y 2) Instalación de Recubrimiento de Cerámica, esto se logró con el apoyo del INSAFORP.

INSAFORP, registra las certificaciones otorgadas y respalda el proceso con lo que la Ley le faculta, ya que entre sus atribuciones se encuentra “Otorgar y autorizar certificación ocupacional a las personas capacitadas dentro del sistema, con base en normas y procedimientos previamente definidos” (Ley N°554, 1993). Es decir, la Ley define su rol como institución rectora de la formación profesional.

INSAMI es una organización no gubernamental de apoyo a las personas migrantes repatriadas, a quienes provee de servicios de salud y atención psicosocial. Cuenta con registros de esta población, lo cual les permitió identificar a los trabajadores del sector construcción como uno grupo mayoritario entre las personas repatriadas.

US Committee for Refugees and Immigrants (USCRI) es una organización internacional no gubernamental, con la misión trabajar en función de los migrantes retornados, y destaca por su labor en favor de los jóvenes. Además, USCRI gestiona formación técnica y oportunidades de acceso a ingresos económicos para que las personas retornadas le encuentren sentido quedarse en el país.

En relación con experiencias como las de Chile y México, en la opinión de Vargas (2003), la discusión, diseño e implementación de sistemas de certificación se originan en las Instituciones de Formación, Ministerios de Trabajo y Ministerios de Educación, o en la gestión de recursos humanos a nivel de empresas. Dicho de otra forma, acorde con otras experiencias de certificación latinoamericanas, como institución de formación profesional, el INSAFORP, tiene la facultad para promover y apoyar todas las iniciativas orientadas al desarrollo, fortalecimiento y profesionalización de la fuerza laboral del país.

Como se puede ver en las referencias de 53 a 56, las cuatro instituciones participantes de la investigación, describieron sus roles y aportes en “Nuevas Oportunidades”, de acuerdo con las actividades propias de su naturaleza institucional. Además, los trabajadores en proceso de certificación comentaron el buen trato, orientación y apoyo recibido de parte de instituciones como INSAMI y SWISSCONTACT.

### 4.6.3 Interés mostrado por los beneficiarios en la certificación

Los representantes de las instituciones vinculadas al proceso de certificación de los trabajadores, tuvieron la oportunidad de conversar con los beneficiarios durante el primer evento de entrega de certificaciones, realizado el pasado 6 de junio de 2017. Esto les permitió conocer las reacciones de los beneficiarios de la experiencia piloto “Nuevas Oportunidades”, con el proceso de certificación de sus competencias. En la investigación se preguntó a los representantes de las instituciones, sus opiniones respecto al interés mostrado por los beneficiarios. Las respuestas se muestran en las Referencias 57 - 60.

<b>Referencia</b>	<b>Opiniones</b>	<b>Instituciones</b>
Ref. 57	Estuve en el evento de certificación del primer grupo y tuve la oportunidad de hablar con algunos de ellos... les pregunté ¿Cómo se siente usted? Mire, me decían, con esto que me han dado yo puedo ir a cualquier empresa y decir que, si estoy certificado, que sí me he ganado esta certificación, y que he estado en los Estados Unidos trabajando por este país y no hay nada mejor que este papel. Para mí este diploma, decían, que me han dado es valiosísimo...	US Committee for Refugees and Immigrants (USCRI)
Ref. 58	Estamos recién terminando apenas, tenemos 17 (personas certificadas), ellos se sienten muy empoderados por el hecho que se le reconozca que pueden hacer algo y que de manera oficial le den un documento (certificación), eso le causa un impacto personal muy grande, están muy entusiasmados. Ellos tienen la esperanza que con ese certificado se les facilite superar algunos obstáculos que han encontrado en su proceso de gestión laboral.	Instituto Salvadoreño del Migrante (INSAMI)
Ref. 59	Al inicio, al explicarles lo que es el sistema de certificación, les cuesta comprender un poco, pero les explicamos que es una herramienta para que puedan mejorar su empleabilidad. Al inicio se muestran no tan convencidos, porque dicen, mire yo ya tengo, 6, 7 meses de estar aquí y vengo reunión tras reunión y nunca veo nada claro. Desde que ingresan al país llevan un acompañamiento psicosocial de parte de la Dirección General de Migración y Extranjería (DGME, 2017) y de parte de INSAMI. Entonces, allí les empiezan a manejar (la idea) mire aquí vamos a entrar en otro estilo de vida, no es el estilo de vida de Estados Unidos. Que los salarios que se ganan acá no	Fundación SWISSCONTACT

son igual que allá. Tanto gana allá, tanto gasta también, todo es relativo, etc. Cuando llegan al proceso de evaluación, pues ellos muy contentos... ¿Y me van a dar un cartón de estos? Si se le va a dar, y esto le va a servir a usted para encontrar más rápido un trabajo. Ya se evaluaron 22, y 7 de ellos ya están trabajando.

Hay un vídeo de INSAFORP, donde se entrevista a un retornado durante el proceso de evaluación. Y muy contento dice yo estoy demostrando aquí que puedo hacer algo y que bueno que con esto me dan una herramienta para poder trabajar. Muchos retornados al principio de la experiencia piloto mostraban apatía y no lo vamos a negar. Porque muchos de ellos creían que se les iba a capacitar.

Formación, no hombre otra vez, si yo ya puedo. Y cuando nosotros le dijimos, no, no miren, es para que usted demuestre lo que sabe, y ya cuando se dieron cuenta, ah ok, esto es una cuestión práctica, es una simulación. Cuando los primeros seis trabajadores fueron evaluados, entendieron que no era formación. Porque todas estas personas habían tenido entre 6 meses y 1 ½ años de haber regresado de los EE UU, después de haber estado mínimo 15 años allá, o sea un proceso duro de desarraigo verdad. Entonces muchos de ellos habían pasado por un proceso de formación con CONAMYPE y otras organizaciones, que estaban muy agradecidos por eso, pero seguían desempleados después de ese programa de formación. Entonces, nos ayudó la promoción de boca en boca (de los primeros evaluados) de tal forma que hoy tenemos una fuerte demanda, hay mucha gente interesada que quiere evaluarse, y es por lo mismo, porque ya hay gente ubicada (en un empleo).

Ref. 60

Es sorprendente, porque ellos vienen con una cultura también. Cuando se les entrega el certificado, algunos de ellos le han sacado fotocopia y lo han reducido a tamaño carnet y lo guardan, porque en los EE UU las gremiales certifican a los trabajadores para que puedan ejercer, entonces ya vienen con esa idea y entonces para ellos es como una identificación para entrar a un trabajo.

INSAFORP

Lo que vemos es la cultura, que nosotros no tenemos acá, de certificar nuestras competencias, ellos ya la traen. Ellos, no solo han manifestado el tema de que se les reconozcan sus competencias, sino que de una u otra forma es un proceso de inserción social.

Ellos al ingresar a estos procesos (de certificación) no solo miran que se les está acreditando el tema de las competencias, sino que también miran el valor más allá de la certificación en cuanto al tema humano.

Hablando con SWISSCONTACT e INSAMI, creemos que otro de los sectores donde podemos ingresar es el sector turismo, pero más que todo bartender, cocineros, que han trabajado por ejemplo, en hoteles.

Las opiniones de los representantes de instituciones, indican que los beneficiarios mostraron un gran interés en la certificación de sus competencias laborales (ver Ref. 57-60). Aunque al inicio del proceso, cuando fueron referidos a la evaluación, no se mostraron tan convencidos, eso fue cambiando al experimentar que se trataba de un ejercicio práctico para demostrar lo que saben hacer (ver Ref. 59). En este sentido, los entrevistados destacaron el hecho que, desde que los trabajadores ingresan al país, llevan un acompañamiento psicosocial de parte de Ministerio de Relaciones Exteriores, a través de la Dirección General de Migración y Extranjería, de INSAMI y de USCRI, instituciones que los orientan y los refieren a otras de acuerdo con sus necesidades.

Según lo manifestado, en algunas de las entrevistas realizadas por representantes de las instituciones a trabajadores retornados durante el evento de entrega de certificaciones del pasado 6 de junio de 2017, los trabajadores expresaron satisfacción por la obtención del documento que respalda sus conocimientos y habilidades, esto constituye una muestra de motivación. Tal como enfatiza Vargas (2003) el reconocimiento que brinda el certificado es un fuerte motivador, en especial para trabajadores con bajo nivel académico. Esto confirma, que el reconocimiento de los saberes, por medio de un documento que expresa sus habilidades y conocimientos, es algo de mucho valor para cualquier persona, y en el caso de esta población de retornados, tiene un gran significado (ver Ref. 57 y 58) porque es reconocer, de manera oficial, la experiencia laboral ganada en el extranjero. Les da seguridad, confianza y una alta dosis de motivación.

Los trabajadores al ingresar al proceso de certificación, no solo ven que se les está acreditando sus competencias laborales (ver Ref. 60), sino que también reconocen el valor más allá de lo laboral, ven que su certificación está asociada a un estándar de desempeño, al cumplimiento de reglas para cuidar su seguridad ocupacional, al respeto de normas de conducta y valores, en fin, al respeto de su condición humana. Tal como lo explica Fundación Chile (2014), “al contar con un mecanismo de certificación... los trabajadores disponen de información... para planificar sus trayectorias de desarrollo laboral, mejorando sus posibilidades de movilidad en y entre distintos sectores productivos” (p. 22). Es decir, más allá del estándar sobre el que se certifican, el proceso completo constituye decisiones informadas de cómo potencializar sus conocimientos, habilidades y posibilidades de desarrollo. Las experiencias piloto desarrolladas en El Salvador, podrían evolucionar si se incorporan las buenas prácticas de otras experiencias de certificación como los casos de México y Chile; por ejemplo, el estímulo a las empresas que promueven la certificación de los trabajadores, el fortalecimiento de la formación profesional complementaria para los trabajadores que no logran la certificación, el vínculo entre la educación formal y la formación profesional, entre otras.

#### **4.6.4 Prioridades de los trabajadores a partir de la certificación obtenida**

Las instituciones asociadas en torno a la experiencia piloto “Nuevas Oportunidades” para la certificación de competencias de los trabajadores salvadoreños retornados reconocen el escenario laboral del país, por lo que se han esforzado por brindar opciones que estén a la disposición de su población meta creando diversas articulaciones con el sector privado y otras instituciones de apoyo como el caso de CONAMYPE. En ese contexto, se preguntó a las instituciones cuáles deberían ser las prioridades laborales de los trabajadores salvadoreños

retornados, una vez certificadas sus competencias. Las opiniones expresadas, se presentan en las Referencias 61 - 64.

<b>Referencia</b>	<b>Opiniones</b>	<b>Institución</b>
Ref.61	Dos cosas emplearse o autoemplearse, ofertar sus servicios individual o colectivamente. Realmente aquí no se promueve mucho la asociatividad y son personas que han venido con una vasta experiencia y deberían asociarse, cooperativas, asociaciones, no sé, para que ellos puedan tener más fuerza y ofertar servicios.	Institución USCRI
Ref.62	Son dos vías, una es su gestión laboral como empleado y otra vía es su gestión emprendedora. Estamos hablando de personas que en su mayoría supera los 40 años de edad, llegamos hasta 55 años de edad. Es una realidad, tiene estas características, y en El Salvador, encontrar trabajo para una persona mayor de 35 años, es difícil.	Institución INSAMI
Ref.63	Ya algunos hablan de asociarse como micro emprendedores, y vender sus servicios, y CASALCO ya vio bien eso, ya nos dijo que, si se llega a integrar un grupo bien establecido de emprendedores en el área de la construcción, los van a apoyar y los van a promocionar para que se conviertan en subcontratistas.	Institución SWISSCONTACT
Ref.64	Yo entendería que una vez completado el proceso de certificación, la vía es coordinar la inserción de esta gente. Eso es lo que nosotros esperaríamos, porque si eso no se da, entonces quiere decir que los resultados esperados, no fueron logrados. Porque al final, el mejor resultado, es que esta gente se inserte laboralmente.	Institución INSAFORP

Las instituciones coincidieron al señalar que los trabajadores al certificarse deberían buscar emplearse o autoemplearse y/o ofertar sus servicios individualmente o colectivamente (ver Ref. 61-64). Para los representantes de instituciones, los trabajadores retornados son personas que regresaron con una vasta experiencia laboral en el sector de la construcción y deberían organizarse en cooperativas o asociaciones para tener más fuerza y ofertar servicios.

También señalan como uno de los desafíos a superar el que la población de trabajadores retornados que decidieron certificarse, presenta un promedio de edad que supera los 40 años, y



tal como lo señala el representante de INSAMI (ver Ref. 62), la dificultad para encontrar trabajo aumenta con la edad. Esta dificultad también se registró en la experiencia de Chile; Vargas (2003) comenta que, por medio de un diagnóstico se identificó un alto porcentaje de desempleo y de baja escolaridad entre los jóvenes de un rango etario entre 15 y 19 años; problemática que se agudizó en la experiencia chilena, en la población mayor de 45 años. Sin embargo, tal diagnóstico dio lugar a la formulación de un proyecto de educación y capacitación permanente. En otras palabras, la formación es la solución, aun en los casos de personas adultas, la forma de superar el desafío del desempleo es a través de la formación permanente.

Aunque se dice fácil, que al aprobar la evaluación, los trabajadores han demostrado que son expertos en un área, y que tienen diversas opciones, buscar empleo por cuenta propia, poner una empresa asociándose con otros compañeros y ofrecer sus servicios, o crear una empresa de manera individual (ver Ref. 62), la realidad es que iniciar un emprendimiento no lo es. Por esta razón, algunos de estos trabajadores, adicionalmente al proceso de certificación, se formaron como emprendedores a través de CONAMYPE. En ese mismo sentido, el representante de INSAFORP, destaca la importancia de coordinar esfuerzos para lograr la inserción laboral de las personas certificadas (ver Ref. 64), ya sea por la vía del empleo o por el autoempleo, ya que esto es realmente la razón de ser de la certificación, que las personas se integren al proceso productivo del país.

#### **4.6.5. Oportunidades de adaptación al ambiente laboral salvadoreño**

A partir de la familiaridad de las instituciones con el ambiente laboral del país y las condiciones y circunstancias de los trabajadores salvadoreños retornados, se indagó la opinión acerca de las oportunidades que tienen los trabajadores certificados de adaptarse al mismo. Estas impresiones se muestran en las Referencias 65 - 67.

<b>Referencia</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Instituciones</b>
Ref.65	Todo depende de la sociedad en general, de los empleadores en general. En la medida en que el empleador se quite esa idea de que el retornado es un delincuente potencial, verá sus habilidades, más allá de su historia de haber vivido en Estados Unidos y de haber sido deportado por X o Y razón. En esa medida ellos tendrán oportunidades y van a mostrar lo que han aprendido y lo que han experimentado.	Institución USCRI
Ref.66	Todos son expertos en un área. Podrían poner una empresa y ofrecer sus servicios, o crear una empresa de manera individual. Pero si quieren poner una empresa de mantenimiento y construcción, necesitan herramientas, necesitan un capital. Si no tienen capital para esas herramientas, de nada les servirá tener un diploma. Indudablemente después de certificarlos, a estas personas hay que acompañarlos en su proceso de inserción socio laboral, si se les deja solos, vamos a cometer el error de que se van a volver a hundir en el fracaso de que tienen un certificado, pero no tienen un apoyo financiero.	Institución INSAMI
Ref.67	El hecho de no tener una actividad productiva a ellos les afecta también. Lo que se debe hacer es acompañar estos procesos con otros componentes que no son técnicos.	Institución INSAFORP

De las respuestas es posible deducir la preocupación de las instituciones con respecto a las reducidas oportunidades que tienen los trabajadores retornados de adaptarse al ambiente laboral del país al tener en cuenta sus características: baja escolaridad, promedio de edad (mayor a los 40 años) en el límite de lo que se considera edad productiva y baja autoestima a causa de su condición de migrante retornado. Además, las instituciones reconocen que indudablemente su situación económica precaria afecta su movilidad y la adquisición de herramientas de trabajo. Ante esto, es relevante notar que uno de los puntos de vista se enfoca en la concientización que debe tener la sociedad y particularmente los empresarios, ante la problemática de las personas repatriadas (ver Ref. 65). Se sugiere que la sociedad en general debe quitarse la idea de ver a la persona repatriada como un potencial delincuente. Como lo hace notar ACNUR (2014), “Es posible que para aquellos que vivieron más de un año en los Estados Unidos, los trabajos que

realizaron allí pueden haberle dado destrezas distintas y más especializadas que aumente la probabilidad de encontrar trabajo en El Salvador” (p. 32). En otras palabras, el llamado de las instituciones es a valorar en los trabajadores sus competencias laborales, más allá de su condición de retornados.

Para el representante de INSAMI, debe acompañarse al trabajador en el proceso de inserción laboral (ver Ref. 66), y poner a su disposición apoyo financiero. El representante de INSAFORP, igualmente, cree que el proceso de certificación debe estar acompañado de otros componentes que no son técnicos, al referirse al apoyo multidisciplinario para los beneficiarios. Estas respuestas recolectadas durante las entrevistas fueron corroboradas también por los mismos trabajadores participantes en el grupo focal observado. Los que ya experimentaron actividades laborales después de certificados, manifiestan que los contratistas les ponen como requisito de ingreso, contar con un conjunto mínimo de herramientas. Eso lo ven como una novedad, porque no ocurre así en los EE. UU. Igualmente extraño les resulta no recibir en el puesto de trabajo, equipo de protección personal para realizar tareas de alto riesgo para su seguridad laboral. Así, los desafíos para lograr adaptarse al ambiente laboral salvadoreño son reconocidos por los actores del proceso de certificación, lo cual es relevante pues es el primer paso para encontrar la manera de superar los mismos.

#### **4.6.6 Sugerencias para mejorar el proceso de certificación**

Como experiencia piloto, “Nuevas Oportunidades”, está a prueba y las instituciones vinculadas tendrán que evaluar para identificar fortalezas y oportunidades de mejora. Esta investigación consultó a las instituciones las sugerencias para mejorar el proceso de certificación de competencias laborales. Los resultados se presentan en las Referencias 68 - 72.

<b>Referencia</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Institución</b>
Ref.68	Nosotros creemos que esto no lo vamos a lograr solos, necesitamos unir esfuerzos, hay que tender puentes. También quiero aprovechar la oportunidad de expresar la importancia que debe darse a la formación en habilidades blandas. En los programas de estudio se ha olvidado las competencias que tienen que ver con las relaciones interpersonales, el compromiso, la responsabilidad, etc.	Institución USCRI
Ref.69	Hay un reto para diseñar normas, hay un reto para formar evaluadores. Y luego el tema de la tropicalización, la capacitación para los trabajadores que no logran obtener su certificación.	Institución INSAMI
Ref.70	Lo que hemos aprendido no va a funcionar si no se basa o no está soportado por un ecosistema de actores sólido. En este caso por ejemplo CASALCO, INSAFORP, Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Trabajo y Previsión Social, Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano, sino hay una alianza público-privada con los actores involucrados, esto no funcionaría, porque no tendría validez, no tendría respaldo.	Institución SWISSCONTACT
Ref.71	Creo que deberíamos mejorar el tema de la inserción laboral. No tengo datos concretos, pero creería que deberíamos hacer algo más después de la certificación, para no perder el enlace con el sector (privado). Por ejemplo, identificar con claridad, en qué ocupaciones se requieren trabajadores, para que con base a esa información se puedan certificar trabajadores.	Institución INSAFORP
Ref.72	Ese vínculo con el sector privado se debe mejorar, independientemente de los niveles de coordinación logrados, tiene que mejorarse la relación con las empresas, porque la inserción laboral es al final la razón de ser de la certificación. El deber ser de la certificación.	Institución INSAFORP

La certificación de competencias laborales, está vinculada al proceso formativo con base en competencias. Por cada estándar o norma de competencia, se diseña un programa formativo. La incorporación de habilidades conductuales es un elemento clave, porque el enfoque de competencia comprende el saber (conocimientos), el saber hacer (habilidades) y el saber ser (conductas) (Tobón, 2006), lo cual fue claramente reconocido por la representante de USCRI, quien identificó la importancia de la formación en habilidades blandas (ver Ref. 68).

Una de las fortalezas de la experiencia piloto “Nuevas Oportunidades” es la unión de múltiples esfuerzos y apoyos de instituciones públicas y privadas; este es un elemento clave, tal como lo destacó el representante de SWISSCONTACT (ver Ref. 70). Sin embargo, el representante de INSAFORP, sugirió que más allá de los logros de coordinación con el sector privado, este vínculo debe mejorar (ver Ref. 72). En este sentido, las experiencias de Chile y México, muestran mayor involucramiento del sector empresarial y de los sindicatos de trabajadores. De manera similar, Vargas (2003) argumenta que “una función primordial del nivel sectorial es la verificación de calidad y pertinencia sobre el nivel operativo que ejecuta la formación, la evaluación y la certificación” (p. 6). Es decir, que tanto empresas y sindicatos de trabajadores podrían tener un rol más protagónico en el diseño y ejecución de la formación, la evaluación y la certificación de los trabajadores. El proyecto “Nuevas Oportunidades” realizó un esfuerzo importante en la gestión de socios de los sectores público y privado, incluida la gremial CASALCO; sin embargo, no se identificó la participación de sindicatos del sector construcción.

“Nuevas Oportunidades” sacó a la luz algunas de las necesidades primordiales para sostener de forma permanente un esfuerzo de esta naturaleza, por ejemplo, la identificación de perfiles ocupacionales demandados por el mercado, el diseño de programas de formación, el diseño de normas técnicas de competencia laboral con base en la demanda del mercado laboral, la formación de diseñadores de normas, la formación de formadores y evaluadores; cada una de estas actividades deberían ser tareas permanentes. El representante de INSAMI (ver Ref. 69), al señalar que, El Salvador no cuenta con normas de competencias de las ocupaciones laborales y tampoco cuenta con evaluadores de competencias, intenta destacar que nuestro país no cuenta aún con un sistema nacional de certificación de competencias, y situaciones como el retorno de

trabajadores ponen en evidencia la necesidad de contar con un sistema organizado para la emisión de certificaciones de competencias.

“Nuevas Oportunidades” también ha revelado la vinculación de la certificación con la inserción laboral de las personas certificadas. El representante de INSAFORP, identificó la necesidad de mejorar este componente (ver Ref. 71-72), a través del vínculo con el sector privado y desarrollar procesos de certificación en aquellas ocupaciones demandadas por el sector productivo. Como lo afirma Argüelles (2012), es un hecho que el sector productivo requiere trabajadores competentes para responder a las exigencias del mercado nacional e internacional; sin embargo, los procesos formativos otorgan títulos, diplomas, certificaciones que no reflejan congruencia con las necesidades del mercado laboral. Es decir, las instituciones educativas deberán observar la dinámica del aparato productivo para adecuar su oferta formativa. Este aspecto se traslada en una manera de ampliar la ejecución de “Nuevas Oportunidades” de modo que se continúe certificando otras ocupaciones que los mercados laborales actuales demandan.

## **5. CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES**

Para los trabajadores salvadoreños retornados, la experiencia piloto “Nuevas Oportunidades” ha influido positivamente sus vidas porque, tal como lo han expresado en sus respuestas a este estudio, representa una oportunidad concreta para superar el cambio drástico que atraviesan ya que, con el regreso al país, sus vidas cambiaron de la noche a la mañana. Ingresar al proceso de certificación de competencias, favorece su autoestima, les motiva recibir un reconocimiento que no esperaban y se convierte en una esperanza para iniciar de nuevo. Además, la certificación de sus competencias laborales no sólo los ubica en una mejor posición para acceder a un empleo, sino que sobre todo, les ha permitido conocer personas que son

fuentes de información y relaciones. Los trabajadores han reconocido el valor de la certificación, por lo que todo esfuerzo y sacrificio por lograrla vale la pena.

Por otro lado, aunque la unión de esfuerzos interinstitucionales quizá necesita mejoras, tal unión ha sido el pilar fundamental para obtener los logros de éxito. Las inserciones laborales logradas durante la ejecución de la experiencia piloto (ver tabla 6), indican que sí es posible la culminación del proceso de evaluación de competencias laborales con la colocación laboral de la persona evaluada. Esto además de confirmar que los principales actores valoran la certificación, concuerda con los modelos de sistemas de certificación examinados en el presente estudio.

Por ejemplo en el caso de México, al describir la integración multisectorial del CONOCER, y su rol articulador del proceso de implementación del sistema mexicano de certificación de competencias, Vargas (2003) revela que “el Consejo estaba integrado por seis representantes del sector empresarial, seis del sector social, cinco del sector sindical, uno del agropecuario y seis del sector público” (p. 24). Así que la participación activa y la coordinación entre instituciones de múltiples sectores de la sociedad son fundamentales debido a la complejidad de un proceso de certificación, el cual requiere los mejores esfuerzos de comunicación. En tal sentido, la implementación del proceso de certificación durante la experiencia piloto “Nuevas oportunidades” ha evidenciado que la unificación de ideas y responsabilidades claramente identificadas por los actores intervinientes resulta en beneficios significativos para las personas certificadas que requieren múltiples apoyos.

“Nuevas Oportunidades” merece ser ampliado hacia otras normas de competencias tanto en el sector de la construcción como en otros sectores económicos. Para el caso del sector construcción, la iniciativa de establecer un proceso de certificación de competencias laborales, debería también ponerse a la disposición de todos los trabajadores salvadoreños. Esta

investigación permitió descubrir que las instituciones públicas y privadas reunidas en “Nuevas Oportunidades”, se enfocaron en un sector de la población, los trabajadores retornados, pero a juicio de los mismos actores de la experiencia piloto, los logros alcanzados con esta iniciativa deberían extenderse a toda la población que exprese el deseo de aplicar al proceso de evaluación; primero porque la naturaleza propia de un proceso de certificación es de carácter inclusivo y segundo porque el proceso de reconocimiento de competencias debe ofrecer todas las posibilidades educativas y formativas para motivar a todos los trabajadores a su desarrollo profesional.

Por otra parte, la llegada de salvadoreños retornados no se va a detener, y en el camino vienen muchas personas con amplia experiencia laboral en toda clase de ocupaciones. Por lo tanto, el país necesita ingresar a una dinámica de elaboración de catálogo de ocupaciones laborales con mayor demanda, formulación de normas de competencias, diseño de programas de formación para cada ocupación laboral y formación de evaluadores, y todo ello requiere contar con un manual de procedimientos para cada producto, es decir, un manual para definir perfiles ocupacionales, uno para definir sectores productivos y organizar mesas de diálogo, uno para formular normas de competencias y otro para el diseño de programas de formación con base en competencias. Al explicar la necesidad de desarrollar un sistema nacional de normas de competencia, Vargas (2003) sostiene la necesidad de desarrollar un manual para la elaboración de normas de competencia y un manual para el diseño curricular de la formación basada en competencias. Es decir, el diseño de instrumentos curriculares también deberá estar normado.

Futuras investigaciones podrían indagar las profesiones que requieren procesos de certificación atendiendo la demanda en el mercado laboral; también sería interesante explorar el los efectos que causa en las empresas, contar con trabajadores certificados. Otro tópico



importante de estudiar es el trabajador salvadoreño empírico, ya que muchas personas aprendieron un oficio por medio de sus padres o en el mismo puesto de trabajo, es decir, no necesariamente en un centro de estudios. Además, sería de mucha utilidad indagar el perfil de empresas cuyos trabajadores están certificados, por ejemplo, las experiencias de certificación de competencias laborales de electricistas que desarrollan la SIGET e INSAFORP, y de trabajadores del sector plásticos que desarrollan ASIPLASTIC e INSAFORP, ambas experiencias están vigentes y sería interesante conocer los resultados obtenidos.

La certificación de competencias laborales, es todavía una novedad en nuestro país, poco a poco se va generando una cultura de evaluación, los trabajadores y las empresas comienzan a confiar en un proceso que todavía está a nivel de esfuerzos aislados, pero por el progreso del país, tarde o temprano deberá convertirse en un proceso útil para todos los trabajadores y para todas las empresas.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

Agencia de la ONU para los refugiados – ACNUR- (2014). *Diagnóstico sobre la caracterización de la población salvadoreña retornada con necesidad de protección*. UCA-OIM. San Salvador.

Álvarez, L. & De la O, C. (2005). Evaluación y certificación de competencias laborales en México: El caso de las dependencias del gobierno federal. *Contaduría y Administración*, 216, 13-34.

Alexim, J. (2002). *La Certificación en los dominios de la formación profesional y del mercado de trabajo*. Centro Interamericano para el Desarrollo del Conocimiento en la Formación Profesional (CINTERFOR/OIT). Boletín Técnico Interamericano de Formación Profesional Número 152. Montevideo, 2002. Recuperado el 14 de enero de 2018, de [http://www.oei.es/historico/etp/temas\\_competencias.htm](http://www.oei.es/historico/etp/temas_competencias.htm)

Argüelles, A. (2012). *Competencia Laboral y Educación Basada en Normas de Competencia*. México. Editorial LIMUSA.

ASIES, FundaUngo FOSDEH & Konrad Adenauer Stiftung (2016). *Una aproximación a las políticas de atención a los deportados en los países del Triángulo Norte de Centroamérica, El Salvador*. Guatemala.

Centro Nacional de Registros. (2015, 23 de Noviembre). Matrículas de empresa: Requisitos de presentación. Recuperado el 14 de enero de 2018 de <http://www.cnr.gob.sv/matriculas-de-empresa-requisitos-de-presentacion/>

Charmaz, K. (2006). *Constructing grounded theory: A practical guide through quality analysis*. London: Sage Publications Ltd.

- Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER) (2012). *Informe de resultados 2007 – 2011*. México. Recuperado el 13 de agosto de 2017 de [http://148.244.170.140/pdfs/documentos/informe\\_2011.pdf#page=1&zoom=60&scrollbar=100](http://148.244.170.140/pdfs/documentos/informe_2011.pdf#page=1&zoom=60&scrollbar=100)
- Dirección General de Migración y Extranjería, DGME (2017). Recuperado el 12 de agosto de 2017 en <http://www.migracion.gob.sv/temas/atencion-y-resguardo-de-migrantes-caim/>
- Fundación Chile. (2004). *Competencias Laborales para Chile*. Memoria de labores 1999 – 2004. Chile.
- Gaborit, M., Zetino, M., Brioso, L., & Portillo, N. (2012). *La esperanza viaja sin visa: Jóvenes y migración indocumentada en El Salvador*. UNFPA-UCA, San Salvador.
- García, R. (1998). Diccionario Manual LAUROSSE, ilustrado – enciclopédico. Ministerio de Educación. El Salvador.
- Gorostiaga, J. M., & Tello, C. G. (2011). Globalización y reforma educativa en América Latina: Un análisis inter-textual. *Revista Brasileira de Educação*, 16(47), 363-388.
- Haidar, J. (2010). La constitución del sujeto “competente” el caso de los trabajadores de la construcción Argentina. *Revista Gaceta Laboral*, 16 (3), 333-357.
- INSAFORP. (2005). *La evaluación basada en Normas Técnicas de Competencias Laborales*. El Salvador: Talleres de Impresos Múltiples, S.A. de C.V.
- INSAFORP. (2010). *Memoria de labores 2010*. Antiguo Cuscatlán: INSAFORP
- INSAFORP. (1999). Terminología para la formación profesional en El Salvador. San Salvador.
- INSAFORP. (2017). Recuperado el 16 de junio de 2017 en <https://www.insaforp.org.sv/index.php/comunicacion-institucional/noticias-menu/745->

[nuevas-oportunidades-certifica-competencias-laborales-a-retornados-para-su-insercion-laboral-en-el-sector-de-la-construccion](#)

Ley N°917. Diario Oficial de la República de El Salvador, San Salvador, 4 de julio de 1990.

Ley N°554. Diario Oficial de la República de El Salvador, San Salvador, 29 de julio de 1993.

Mertens, L. (2000). *La gestión por competencia laboral en la empresa y la formación profesional*. Madrid, España: Ministerio de Cultura y Educación Argentina (MCEA), Agencia Española de Cooperación Internacional (AECI), Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEA).

Miles, M., Huberman, M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*. London.

Pimienta, R. (2000). *Encuestas probabilísticas vs. No probabilísticas, Política y Cultura*. 13, 263-276. Recuperado el 14 de enero de 2018 de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=26701313>

Real Academia Española. Diccionario de la lengua española. Edición del tricentenario. Consultado el 21 de agosto de 2017 en <http://dle.rae.es/?id=8OVdkYW>

Tobón, S. (2006). *Aspectos básicos de la formación basada en competencias*. México.

Vargas, F. (2003). *La certificación de competencias laborales en perspectiva*. Brasilia: Seminario sobre Certificación organizado por la Secretaría de Educación Media Técnica SEMTEC del Ministerio de Educación de Brasil.

## 7. APÉNDICE

### APÉNDICE A: CUESTIONARIO

<b>Tipo de beneficiario</b>	<b>Evaluador Certificado</b>		<b>Trabajador Certificado</b>	
<b>Nombre:</b>				
<b>Certificación:</b>				

**Objetivo del Instrumento:** Obtener la opinión de las personas beneficiarias de la experiencia piloto “Nuevas oportunidades”, para la certificación de trabajadores salvadoreños retornados.

**Indicación:** Para aplicar este cuestionario, el encuestador deberá leer cada una de las preguntas o afirmaciones y las posibles respuestas, luego solicitará al encuestado que proporcione su respuesta. Marcará una “X” en la casilla de la respuesta proporcionada, procurando que ésta acción sea completamente visible para el encuestado.

#### DATOS GENERALES.

1. Indique su género H \_\_\_\_ M\_\_\_\_
2. ¿Cuál es su estado familiar actual, según su DUI?

Soltero(a)	Casado(a)	Acompañado(a)	Viudo(a)	Divorciado(a)

3. ¿En qué rango ubica su edad?

Más de 40 años	Entre 36 y 39 años	Entre 31 y 35 años	Entre 26 y 30 años	Menos de 25 años

4. ¿Cuánto años vivió fuera de El Salvador?

Más de 15 años	De 15 a 10 años	De 10 a 5 años	De 5 a 2 años	Menos de 2 años

5. ¿En total, cuántos años tiene de experiencia laboral en la ocupación certificada?

Más de 15 años	De 15 a 10 años	De 10 a 5 años	De 5 a 2 años	Menos de 2 años

6. ¿Cuál fue su último nivel educativo?

(1)Universitario	(2)Universitario incompleto	(3)Tecnológico	(4)Bachillerato
(5)Bachillerato incompleto	(6)Educación Básica (9°)	(7)Educación básica incompleta	(8)Sin estudios

7. ¿Cuántas capacitaciones, relacionadas con la ocupación certificada, ha recibido en los últimos cinco años?

Más 10	Entre 6 y 10	Entre 3 y 5	Menos de 3	Ninguna

8. Según su respuesta anterior. ¿Cuántas de las capacitaciones recibidas son Certificaciones?

Todas	Entre 6 y 10	Entre 3 y 5	Menos de 3	Ninguna

9. ¿Dónde aprendió la ocupación que se le certificó?

Experiencia laboral en Empresas	Instituto o Colegio	Tecnológico	Universidad	Capacitaciones y/o Certificaciones

10. ¿Cuánto tiempo tiene de haber regresado al país?

Más 5 años	Entre 3 y 5 años	Entre 1 y 3 años	Menos de 1 año	No aplica

### EXPECTATIVAS DE LOS BENEFICIARIOS

11. ¿Cuál es su opinión de “Nuevas oportunidades”?

12. ¿Cuál es el trato que ha recibido de las instituciones involucradas en “Nuevas oportunidades?”

13. ¿Qué expectativas le genera la certificación de sus competencias laborales?

14. ¿Cuáles son sus principales prioridades laborales, a partir de la certificación obtenida?

¿Por qué?

15. ¿Está preparado para adaptarse al ambiente laboral del nuestro país? ¿Por qué?

16. ¿Qué oportunidades de mejora identifica en el proceso de certificación de competencias laborales?

Gracias por su colaboración

## APÉNDICE B: GUÍA PARA ENTREVISTA

<b>Datos del Entrevistado</b>	
<b>Institución o Sector que representa</b>	
<b>Nombre:</b>	
<b>Cargo:</b>	
<b>Rol en la experiencia piloto “Nuevas oportunidades”</b>	

**Objetivo de la Entrevista:** Obtener la opinión de actores de los sectores público y privado, involucrados en la experiencia piloto “Nuevas oportunidades”, acerca de la influencia que causa la certificación de competencias laborales en la vida de trabajadores salvadoreños retornados.

**Indicación:** 1) Salude y auto preséntese, agradezca la oportunidad de la entrevista, 2) Lea y explique el objetivo de la entrevista, 3) Solicite la autorización del entrevistado para grabar sus respuesta, 4) Si autoriza, encienda y coloque la grabadora al alcance del entrevistado, 5) Para aplicar este instrumento, el entrevistador deberá leer cada una de las preguntas al entrevistado, luego escuchará atentamente, grabará su respuesta y simultáneamente escribir un resumen de su respuesta, 6) Si estima conveniente, puede re-preguntar o pasar a la siguiente pregunta hasta completar las cinco pregunta y 7) Al final de la entrevista, apague la grabadora de forma visible para el entrevistado, agradezca la oportunidad de la entrevista y salude nuevamente para despedirse del entrevistado.

### ENTREVISTA

Fecha:

Lugar:

Hora:

1. ¿Qué opina de la experiencia piloto de certificación, “Nuevas oportunidades”?

2. ¿Qué rol ha jugado la institución que usted representa, en “Nuevas oportunidades”?



---

3. ¿Qué opina del interés mostrado por los beneficiarios?

4. ¿Cuáles deberían ser las prioridades laborales de los trabajadores salvadoreños repatriados, una vez certificadas sus competencias laborales?

5. ¿Qué oportunidades tienen los trabajadores certificados de adaptarse al ambiente laboral del nuestro país?

---

¿Qué oportunidades de mejora identifica en el proceso de certificación de competencias laborales?

Gracias por su colaboración

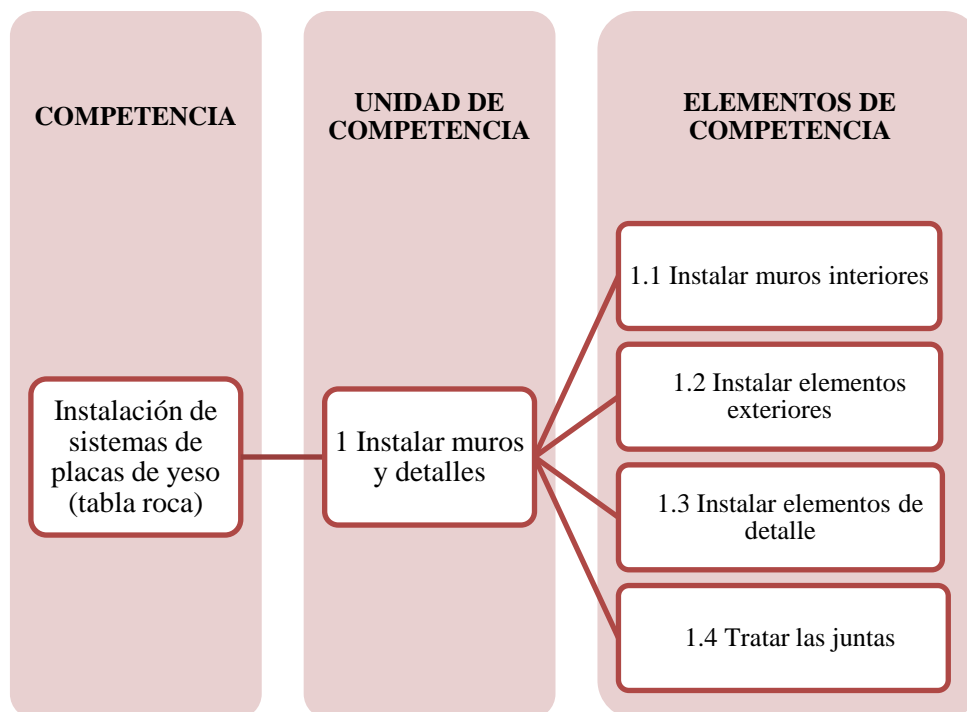


## APÉNDICE D. ESTRUCTURA DE LOS ESTÁNDARES DE CERTIFICACIÓN

“Nuevas Oportunidades: Experiencia piloto de Certificación de competencias laborales a migrantes retornados.

Sector: Industria de la construcción.

### Estándar de Competencia Laboral: Instalación de sistemas de placas de yeso (tabla roca)



### Campo de aplicación

#### Categorías

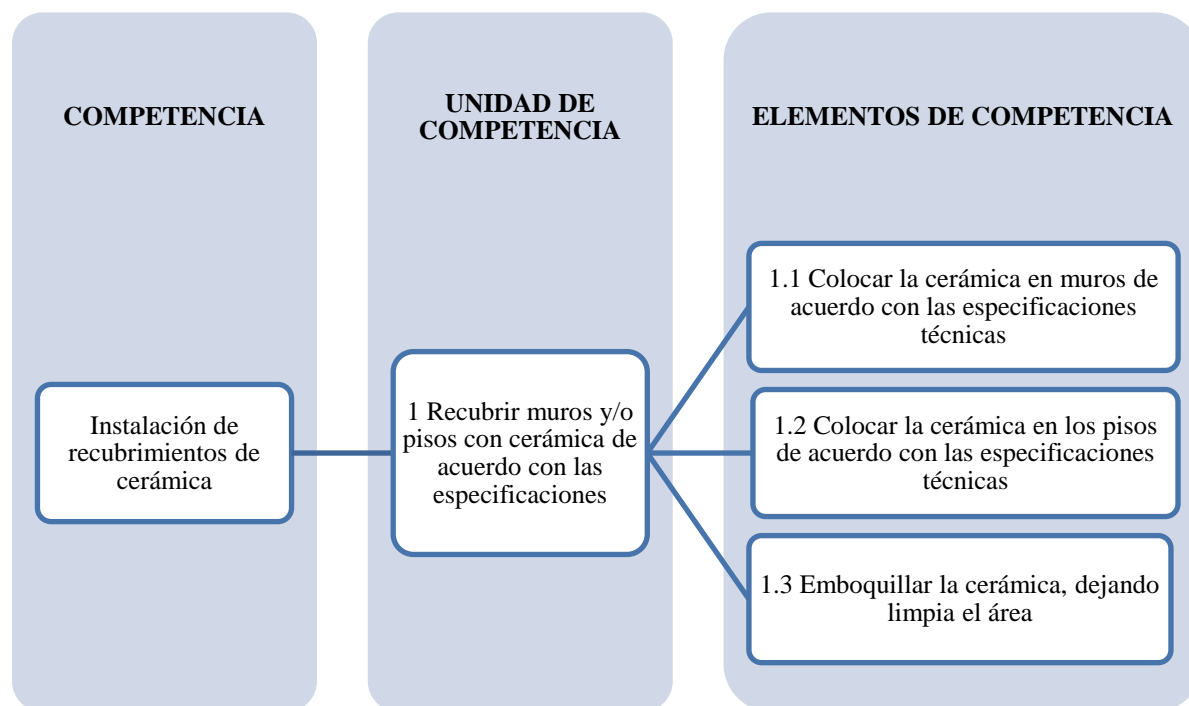
#### Clases

1.	Forma de colocar las placas	1.	Horizontal o vertical
2.	Partes a reforzar a interiores	2.	Puertas, ventanas y elementos adicionales

“Nuevas Oportunidades: Experiencia piloto de Certificación de competencias laborales a migrantes retornados.

Sector: Industria de la construcción.

### Estándar de Competencia Laboral: Instalación de recubrimientos de cerámica



#### Campo de aplicación

#### Categorías

#### Clases

1.	Tipos de recubrimientos cerámicos	1.	Cerámicos, baldosas
----	-----------------------------------	----	---------------------