



SATISFACCIÓN CON EL PROCESO DE EVALUACIÓN Y  
CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES  
SEGUNDA MEDICIÓN

Comisión Sistema Nacional Certificación de Competencias Laborales  
CHILEVALORA

Área de Información y Estudios

Mayo 2016

## Tabla de Contenido

1. Resumen Ejecutivo .....	3
2. Objetivos .....	5
3. Diseño .....	5
4. Medición de la Satisfacción .....	7
5. Análisis de los Resultados .....	8
5.1. Caracterización de la Muestra .....	8
5.2. Situación Final de los Entrevistados y Motivación a participar en la certificación .....	10
5.3. Satisfacción general con el proceso de Evaluación y Certificación .....	13
5.4. Etapa de Reclutamiento y Elegibilidad: Información transmitida al candidato sobre el proceso de evaluación y certificación.....	16
5.5. Etapa de Evaluación: el proceso previo .....	18
5.6. La evaluación y la percepción del evaluador .....	21
5.7. La comunicación de los resultados y el tiempo transcurrido antes de la certificación..	22
5.8. Información transmitida a los aprobados sobre la Certificación de Competencias Laborales .....	29
5.9. Valoración y Expectativas en torno de la Certificación de Competencias Laborales .....	30
5.10. Análisis Multivariado .....	38
6. Recomendaciones Finales .....	40

## 1. RESUMEN EJECUTIVO

El informe da cuenta del grado de satisfacción con el proceso de evaluación y certificación de las personas que participaron en él durante el año 2014.

La fuente de información usada para el análisis de los datos es una encuesta telefónica aplicada a 378 sujetos que participaron del proceso de un universo de 3.402 personas que contaban con un teléfono de contacto en la base de datos, lo que equivale al 11% de dicho universo. Si el muestreo fuese probabilístico, dicho tamaño permitiría hacer inferencias estadísticas para el conjunto de la muestra, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

El análisis descriptivo de los datos muestra que el nivel de satisfacción neta alcanzado (%satisfacción-%insatisfacción) es bastante alto y superior al encontrado en la primera medición: 93% versus 88%. No se observan cambios sustantivos en los niveles de satisfacción neta según tamaño de la empresa o sector. Sin embargo, si se aprecian diferencias cercanas a 10 puntos porcentuales en la satisfacción neta entre quienes declaran haber aprobado y contar con certificado y aquellos que declaran que aprobaron pero que no lo han recibido, los que no aprobaron o los que señalan que no les han comunicado cuál es su situación final: 95% versus 84,7%.

El nivel de satisfacción neta alcanzado con respecto de los días que fueron escogidos para aplicar la evaluación es alto y llega a un 87%. A su vez, el 98% de los entrevistados declara que la evaluación se llevó a cabo de acuerdo a lo declarado en el perfil.

La evaluación que hacen los participantes del rol del evaluador es bastante positiva. En cuatro de los cinco ítems evaluados: competencia y capacidad para evaluar su trabajo, disponibilidad para responder dudas, respeto por su trabajo, amabilidad y cortesía, el nivel de satisfacción neta se encuentra por sobre el 93%. El único atributo cuyo nivel de satisfacción neta no alcanza el 90% es aquel que mide la capacidad de realizar recomendaciones para mejorar el trabajo, valor que llega a un 87,5% debido a la existencia de un 3,2% de insatisfacción con este aspecto. En los restantes o no existe insatisfacción o ésta no supera el 1%.

El estudio muestra que quien informa de los resultados es principalmente la empresa encarnada en la persona del jefe directo (45,5%) y en segundo lugar, pero bastante más atrás, el centro de Evaluación y Certificación (33,3%). Los mecanismos usados por éste último son tres (llamado, carta, correo electrónico). Un 12% de los entrevistados declara que aún no le entregan los resultados y un 7,1% afirma haberse enterado por otro medio (sin especificar cuál). Es decir, hay cerca de un 20% de los participantes que no cuenta con información precisa o debidamente formalizada de su situación final. En este sentido, aunque la Guía del Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales no establece como obligatorio la entrega de

información en persona a los evaluados, lo interesante es que quienes reciben retroalimentación presencial de los resultados de parte de algún miembro de los Centros, valoran muy positivamente la experiencia, llegando a un nivel de satisfacción neta del 87%. Por ello, una posible área de mejora a considerar en el futuro debería ser uniformar la forma a través de la cual se les informa a los candidatos tanto aprobados como no aprobados, considerando un rol más activo de los centros.

Otra área de mejora dice relación con el proceso de certificación, en particular, el tiempo transcurrido entre la entrega de resultados y la ceremonia de certificación. Aquí el nivel de satisfacción neta sólo alcanza a un 58%, distante del obtenido en la medición pasada (71%) y muy por debajo del nivel de satisfacción neta con el proceso general (93%).

La encuesta analiza las expectativas que surgen con el proceso de certificación. En lo inmediato, un 97,7% de ellos cree que efectivamente la certificación contribuye reconocer qué cosas se pueden hacer mejor en el trabajo. Un 95% de los certificados considera que la certificación significó un orgullo personal y un 94% de los entrevistados considera que la certificación es un reconocimiento que la sociedad hace de su trayectoria laboral.

En lo que respecta a la percepción del impacto en la situación laboral actual, las expectativas son moderadas, ya que un 76,7% está de acuerdo y muy de acuerdo con que la certificación permitirá que el jefe directo valore y reconozca más su trabajo. Respecto del futuro, las expectativas son mayores, en tanto que un 85% está de acuerdo o muy de acuerdo con que el certificado permitirá encontrar un trabajo de forma más expedita.

Un 92,3% estaría dispuesto a volver a participar en el proceso de evaluación y certificación. A su vez, cerca de un 45% estaría dispuesto a pagar por la certificación, mientras que un 10,6% estaría dispuesto a financiarse la certificación dependiendo del monto.

Por último, el análisis multivariado utilizado para identificar aquellas variables que explican el nivel de satisfacción alcanzado, muestra que lo determinante en el nivel de satisfacción neta es la relación que establece el evaluador con el evaluado, específicamente la disponibilidad del evaluador para responder dudas e inquietudes y las recomendaciones del evaluador para mejorar su trabajo. Así, por cada incremento en el valor de la nota que alcanza el evaluador en la primera de las variables mencionadas, aumenta la satisfacción general con el proceso en un 49%, manteniendo constante todo lo demás, situación que se repite en la segunda de dichas variables, aunque de forma más moderada, puesto que dicho incremento llega al 22%.

## 2. OBJETIVOS

El Propósito general del presente Estudio fue medir el grado de satisfacción con el proceso de evaluación y certificación de las personas que participaron en dicho proceso durante el año 2014.

Junto con ello, el estudio tuvo varios objetivos específicos, los que se mencionan a continuación:

- a) Identificar los motivos por los cuales los/as usuarios/as decidieron evaluar y certificar sus competencias laborales.
- b) Medir el nivel de información transmitido por los CECCL a los/as usuario/as sobre el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales.
- c) Analizar el nivel de satisfacción que los/as usuarios/as tienen con las actividades del proceso de evaluación que ellos participan (observación en terreno y pruebas de conocimiento).
- d) Evaluar el nivel de satisfacción que los/as usuarios/as presentan con el resultado final de la evaluación entregado por los CECCL.
- e) Analizar la percepción que los/as usuarios/as tienen sobre la utilidad de la certificación de competencias laborales.

## 3. DISEÑO

El diseño tuvo un carácter no experimental y corresponde a un estudio de tipo transversal. El trabajo de recolección de la información se realizó en los meses de noviembre y diciembre del año 2015. La estrategia de recolección de la información fue la aplicación de una encuesta telefónica.

Si bien durante el año 2014 se registraron 5.557 procesos de evaluación y certificación, el universo muestral fue considerablemente menor. En lo que sigue se explican las razones.

Un primer elemento a considerar, es que cada candidato puede evaluarse más de una vez. Por ello, el número de personas que efectivamente se evalúan es siempre menor. Durante dicho año, hubo 43 personas que se evaluaron en más de una oportunidad, lo que redujo el universo potencial a 5.514.

Un segundo elemento a considerar y el más gravitante, fue la realización de estudios ejecutándose en paralelo. Por ello se tomó la decisión de considerar a aquella parte de la cohorte que se evaluó entre enero y noviembre de dicho año. Ello redujo el universo a 3.599 personas.

Finalmente del total señalado, 3.402 personas contaban con un teléfono de contacto en la base de datos. En consecuencia, ese fue el universo muestral considerado.

El muestreo no es de tipo probabilístico, sino por cuotas, teniendo como universo muestral, las 3.402 personas que contaban con teléfono. La muestra efectiva o lograda fue de 378 casos, lo que equivale al 11% de ese universo. Así, si el muestreo fuese probabilístico, dicho tamaño permitiría hacer inferencias estadísticas para el conjunto de la muestra, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.<sup>1</sup>

El muestreo fue estratificado proporcional, considerando territorio y sector. La decisión de mantener las proporciones del universo dice relación con tres factores. El primero de carácter presupuestario, ya que no que no existían recursos para contar con una muestra superior en tamaño. El segundo con el tamaño relativamente reducido del universo. El tercero, con la particular distribución de casos en las variables con la que se estratificó (región y sector). Tal como se podrá apreciar en los cuadros 1 y 2, existían regiones y sectores que concentraban un alto número de casos y otras un muy bajo número. En consecuencia, la combinación entre estos dos últimos factores, dejaba poco espacio para sumar más casos en aquellas regiones o sectores con muy baja representación.

En el cuadro que sigue es posible apreciar la distribución por región de los entrevistados. La muestra efectivamente alcanzada difiere, en algunas regiones, de las proporciones en el universo, aun cuando las diferencias, tal como pueden apreciarse en el cuadro 1, son relativamente menores.

**Cuadro 1. Distribución Regional del Universo Muestral y de la Muestra efectivamente alcanzada**

REGION	UNIVERSO		MUESTRA	
	CASOS	PORCENTAJE	CASOS	PORCENTAJE
ARICA Y PARINACOTA	49	1%	4	1%
ANTOFAGASTA	43	1%	3	1%
COQUIMBO	4	0%	0	0%
VALPARAISO	319	9%	30	8%
METROPOLITANA	1.414	42%	146	39%
O´HIGGINS	564	17%	72	19%
MAULE	214	6%	24	6%
BÍO BÍO	233	7%	27	7%
ARAUCANÍA	281	8%	38	10%
LOS RÍOS	112	3%	13	3%
LOS LAGOS	120	4%	14	4%
MAGALLANES	49	1%	7	2%
<b>TOTAL</b>	<b>3.402</b>	<b>100%</b>	<b>378</b>	<b>100%</b>

<sup>1</sup> Aplicando la fórmula para proporciones con factor de corrección para universos finitos, teniendo por tal los 3.402 casos, el tamaño requerido para un nivel de confianza del 95%, un margen de error del 5% y máxima varianza es exactamente de 345 casos.

En el cuadro 2 se aprecia la distribución por sector de los entrevistados. Aquí también la muestra efectivamente lograda, reproduce, salvo diferencias mínimas, la situación presente en el universo.

**Cuadro2. Distribución Sectorial del Universo Muestral y de la Muestra efectivamente alcanzada**

SECTOR	UNIVERSO		MUESTRA	
	CASOS	PORCENTAJE	CASOS	PORCENTAJE
ACTIVIDADES PROFESIONALES CIENTÍFICAS Y TÉCNICAS	169	5%	28	7%
ACUÍCOLA Y PESQUERO	1	0%	0	0%
AGRÍCOLA Y GANADERO	1.079	32%	122	32%
COMERCIO	880	26%	97	26%
CONSTRUCCIÓN	15	0%	0	0%
ELABORACION DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	278	8%	29	8%
GASTRONOMÍA HOTELERÍA Y TURISMO	766	23%	82	22%
MINERIA METÁLICA	1	0%	0	0%
TRANSPORTE Y LOGÍSTICA	213	6%	20	5%
TOTAL	3.402	100%	378	100%

#### 4. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN

Para la medición de los niveles de satisfacción se consideró el concepto de satisfacción neta. La operacionalización de dicho concepto se explica a continuación.

La mayoría de las preguntas contenidas en la encuesta (ver anexos) estaban orientadas a conocer la percepción de satisfacción de los/as usuarios/as del Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales. Dichas preguntas eran de tipo escalar. Así, cada entrevistado debía calificar: etapas, procesos, actores, etc., relacionados con el proceso de evaluación y certificación, con notas que iban de 1 a 7, donde 1 representa total insatisfacción y, por el contrario, 7 significa completa satisfacción.

Las calificaciones obtenidas pueden ser agrupadas en tres intervalos, los que se presentan en el siguiente cuadro:

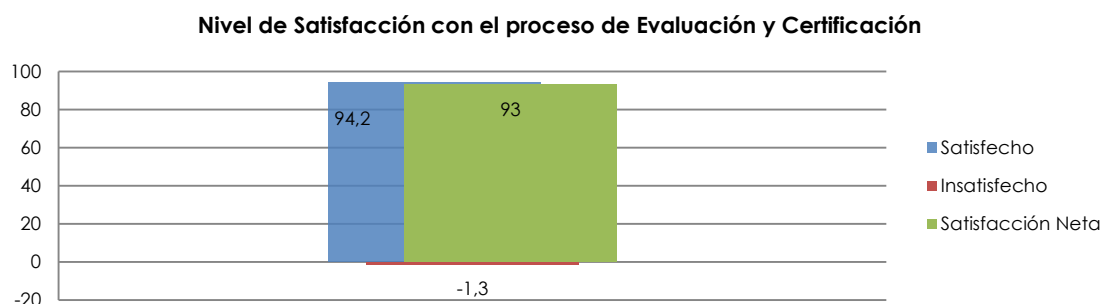
**Cuadro 3. Intervalos con Niveles de Satisfacción**

Resultado	Nivel de Satisfacción
Porcentaje de notas 6 y 7	Satisfacción
Porcentaje de notas 5	Ni satisfechos/Ni insatisfechos
Porcentaje de notas 4 e inferiores	Insatisfacción

La satisfacción neta se calcula como la diferencia en la proporción de entrevistados que se declaran satisfechos y aquellos que se manifiestan insatisfechos, dejando de lado aquellos que se ubican en una posición intermedia. En definitiva:

$$\text{SATISFACCIÓN NETA} = (\% \text{ nota } 7 + \% \text{ nota } 6) - (\% \text{ nota } 4 \text{ o menos})$$

La medición de la satisfacción neta se apreciará gráficamente en el informe del siguiente modo:

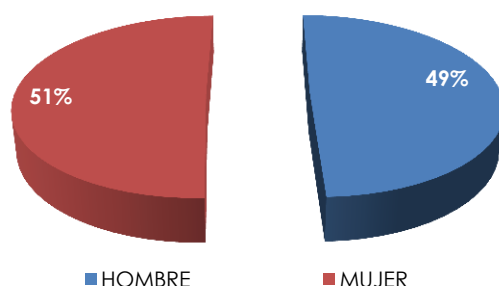


## 5. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### 5.1. Caracterización de la Muestra

La distribución por género de los entrevistados es bastante equilibrada, ya que como es posible apreciar, un 49% pertenecen al género femenino y un 51% al masculino. Esta distribución, es exactamente la misma de la medición anterior y ligeramente distinta del universo muestral, donde las mujeres eran mayoría (53%) y los hombres minoría (47%).

**Gráfico 1. Distribución de los entrevistados según Género.**



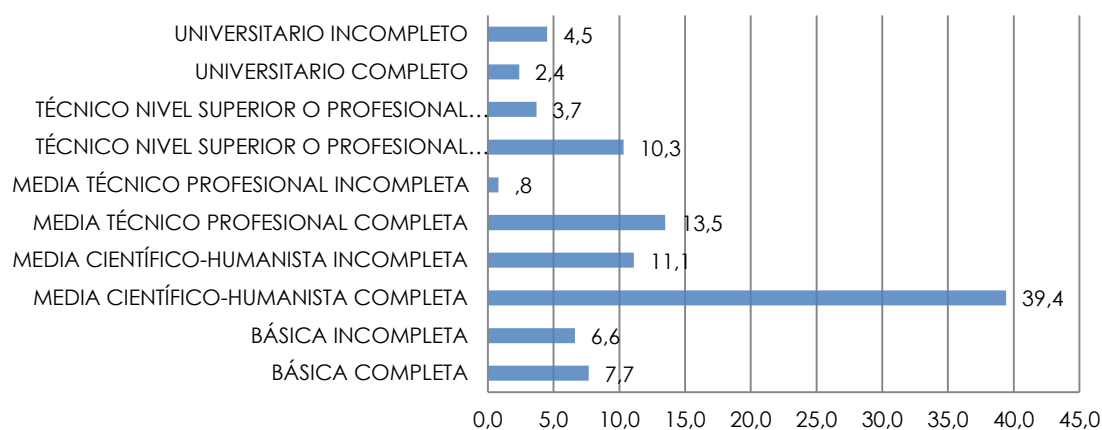
Fuente: Elaboración propia. Muestra sin ponderar.

En el gráfico siguiente se puede observar cómo se distribuyen los entrevistados según la escolaridad que declaran haber alcanzado. Tal como se puede apreciar, un 39% declara contar con enseñanza media científico humanista completa; un 13,5% completó su enseñanza



media técnico profesional; y casi un 13% tiene educación superior completa. No obstante, un 26% de los entrevistados no cuenta con 12 años de escolaridad.

**Gráfico 2. Nivel Educativo de los Entrevistados**



Fuente: Elaboración propia. Muestra sin ponderar.

En el cuadro que sigue se aprecia la distribución de los entrevistados según el tamaño de la empresa en la que laboran (según ventas). Existe información válida para el 84% de los entrevistados, es decir, se pudo identificar las empresas de 319 de los 378 encuestados. Mientras el 43% trabaja en empresas de menor tamaño (micro, pequeñas y medianas) el 57% lo hace en las grandes empresas.

Cuadro 4. Distribución de los entrevistados según el tamaño de las empresas en las que declaran trabajar

Tipo de Empresas	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Empresas de Menor Tamaño	36,2%	42,9%	42,9%
Gran Empresa	48,1%	57,1%	100,0%
Subtotal	84,4%	100,0%	
Sin información	15,6%		
Total	100,0%		

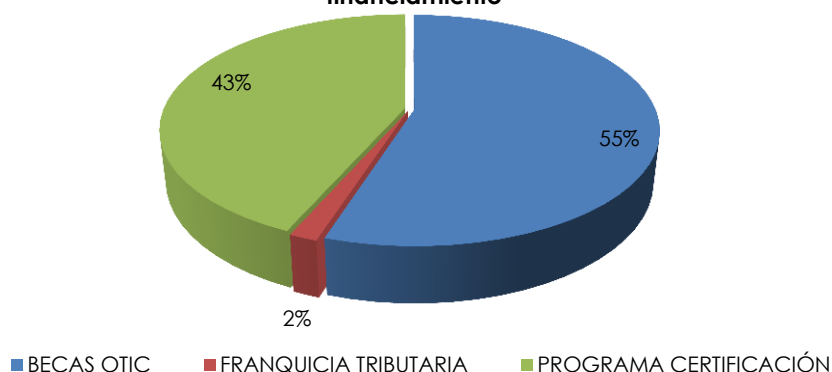
Por último en el gráfico 3, se aprecia la distribución de los entrevistados, según el tipo de financiamiento de la certificación. Tal como se observa, la mayoría de los entrevistados, es decir, un 55%, acceden a la certificación a través del programa que se financia con recursos

provenientes de los Organismos Técnicos Intermedios de Capacitación (OTIC)<sup>2</sup>. Estos recursos son destinados a trabajadores de menor calificación y remuneración que se desempeñen para empresas que no sean afiliadas a los organismos técnicos intermedios para capacitación (OTIC), así como a jóvenes y a personas de escasos recursos que se encuentren cesantes o buscando trabajo por primera vez, entre otros, con el objeto de validar sus conocimientos a través de la certificación de las competencias que han adquirido a lo largo de su trayectoria laboral.

Por otra parte, el 43% de los entrevistados financió su certificación a través del Programa de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales de SENCE. Este mecanismo funciona a través de procesos de licitación pública, donde se convoca a los Centros de Evaluación y Certificación acreditados por ChileValora a postular en función de la demanda sectorial identificada por SENCE y ChileValora y focos estratégicos sectoriales previamente establecidos. A diferencia del mecanismo de financiamiento anteriormente descrito financiado por las OTIC, los beneficiarios de este programa son todas las personas que deseen reconocer sus competencias laborales y no aquella población que potencialmente pueda ser considerada más vulnerable.

Por último sólo un 2%, se certificó a través de la franquicia tributaria.

**Gráfico3. Distribución de los entrevistados, según tipo de financiamiento**



Fuente: Elaboración propia. Muestra sin ponderar.

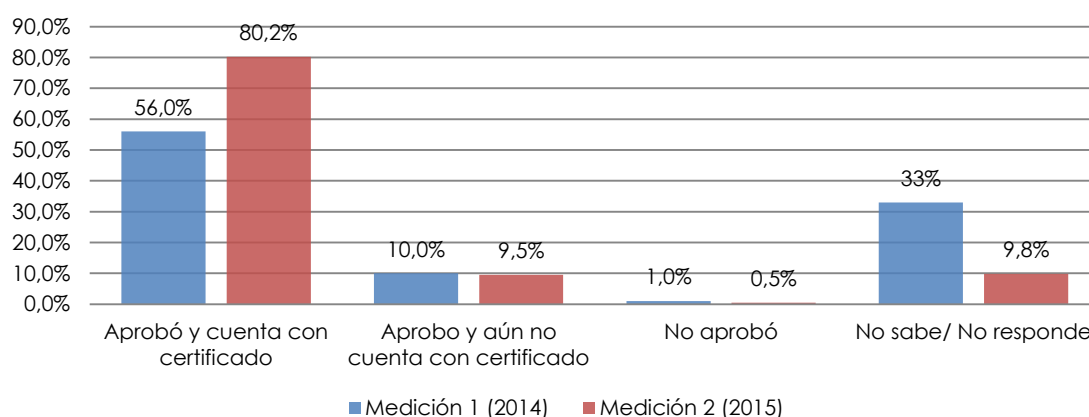
## 5.2. Situación Final de los Entrevistados y Motivación a participar en la certificación

A diferencia de lo ocurrido en la primera medición efectuada en el 2014 a una cohorte de beneficiarios del año anterior (2013), la situación final reportada por los entrevistados presenta

<sup>2</sup> Los Organismos Técnicos Intermedios para Capacitación (OTIC) son las instituciones que administran parte o todos los recursos que sus empresas afiliadas pueden destinar a capacitación y/o a evaluación y certificación de competencias laborales, gracias a la franquicia tributaria SENCE. Además, sirven de nexo entre la empresa y los Organismos de Capacitación. La adhesión de las empresas a alguno de los OTIC es voluntaria.

algunos cambios favorables. Así, un 80% de los que fueron entrevistados en esta oportunidad declaran haber aprobado y contar con un certificado, mientras que en la medición anterior sólo un 56% afirman estar en la misma situación. Esta mejora se ve reflejada en la enorme diferencia que existe entre ambas mediciones respecto de aquellos que declaran conocer su situación final, puesto que quienes declaran no conocer cuál es el resultado del procesos de evaluación disminuyó de 33% en la medición anterior, a sólo un 10% en la actual. Esta diferencia es relevante y estaría revelando una mejora en la gestión de los centros, ya que las mediciones realizadas en ambos casos se llevaron a cabo al cierre de ambos años. No obstante, quienes declaran haber aprobado y no contar aún con su certificado son un porcentaje muy similar en ambas mediciones (9,5% en la actual y 10% en la anterior).

**Gráfico 4. Situación Final de los Entrevistados**

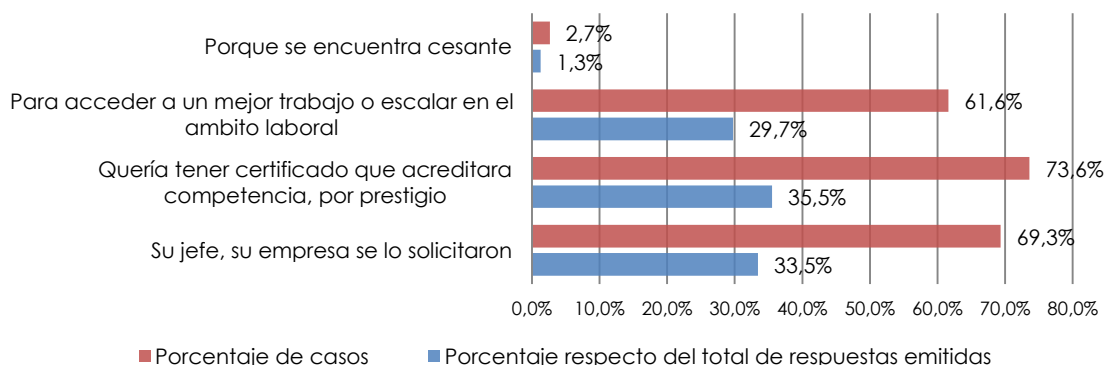


Fuente: Elaboración propia. Muestra sin ponderar.

Consultados por la forma a través de la cual accedió al proceso de evaluación y certificación de competencias laborales, prácticamente la totalidad de los entrevistados (96,8%), señalan haberlo hecho a través de la empresa en la cual trabaja, mientras que sólo una minoría señala haber participado por cuenta propia (2,6%).

En la encuesta cada candidato podía señalar más de un motivo por el cual decidió participar. Así, de una lista de afirmaciones que dieran cuenta de las razones por las que decidieron evaluar sus competencias, cada entrevistado podía seleccionar más de una. En el gráfico siguiente se aprecian los resultados, consignándose tanto el porcentaje de casos que adhieren a un determinado motivo, como también, el grado de identificación de la persona con el motivo en cuestión, medido como porcentaje respecto del total de respuestas emitidas. Como cada entrevistado podía emitir más de una respuesta, el porcentaje de casos supera el 100%.

**Gráfico 5. Motivos por el que participó en el proceso de Certificación: Selección Múltiple**

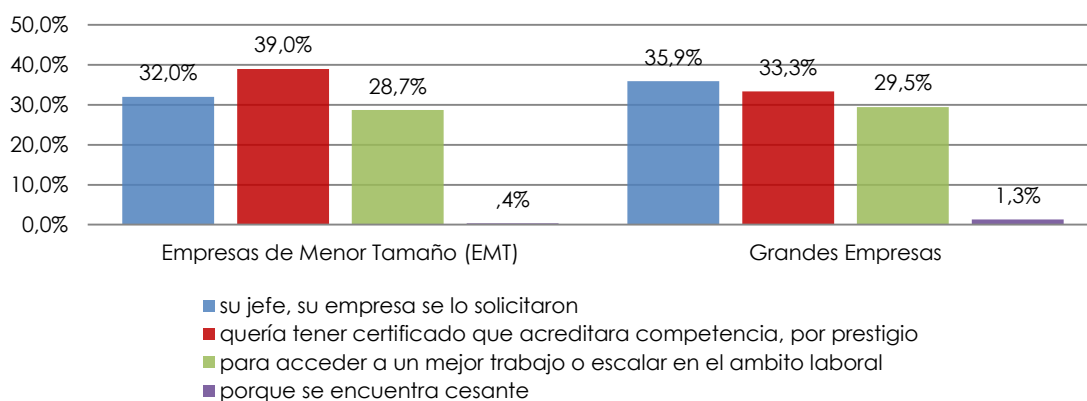


Fuente: Elaboración propia. Muestra sin ponderar.

Las tres principales razones por las cuales los candidatos deciden participar son, en orden descendente: “Quería tener un certificado que acreditara competencia, por prestigio” (35,5%), afirmación que fue considerada por el 73,6% de los casos; “Su jefe, su empresa lo solicitaron” (33,5%), motivo que fue enunciado por el 69,3% de los entrevistados; “Para acceder a un mejor trabajo o escalar en el ámbito laboral” (29,7%), razón que fue consignada por el 61,6% de los entrevistados.

En el gráfico siguiente se analiza el mismo tópico, según tamaño de empresa. De un lado las grandes y del otro las empresas de menor tamaño. Tal como es posible apreciar, existe una diferencia en cómo se distribuyen los motivos por los cuales los entrevistados declaran haberse interesado en la certificación. Mientras en las grandes empresas, el principal motivo se relaciona con la solicitud expresa de la empresa o de la jefatura, ya que un 36% así lo declara; en el caso de las empresas de menor tamaño, el principal motivo por el cual se decide evaluar sus competencias es querer contar con el certificado que acredite sus competencias o por prestigio.

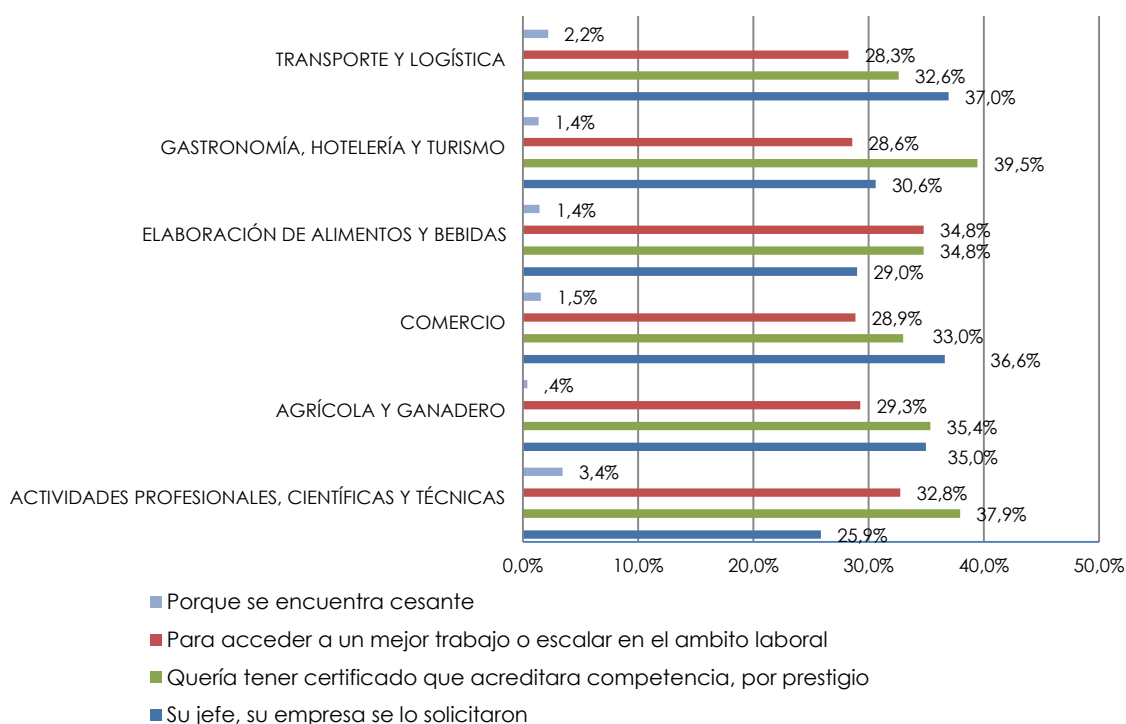
**Gráfico 6. Motivos por los cuales decidió certificarse (Porcentaje respecto del total de respuestas emitidas para cada tipo de empresa)**



Fuente: Elaboración propia. Muestra sin ponderar.

Por último en el gráfico 7 se aprecian los resultados, esta vez distribuidos por sector. Los sectores en los cuales la decisión de certificarse basada en el interés por obtener un certificado que acreditara competencia o por prestigio tiene principal relevancia son los de Gastronomía, Hotelería y Turismo, Actividades Profesionales Científicas y Técnicas. En cambio, en los sectores como Transporte y Logística y Comercio, la decisión pareciera estar más motivada por la empresa. En los sectores Agrícola y Ganadero y Elaboración de Alimentos y Bebidas, ambos tipos de razones tiene una relevancia similar.

**Gráfico 7. Motivos por los cuales decidió Certificarse (Porcentaje respecto del total de respuestas emitidas para Sector)**

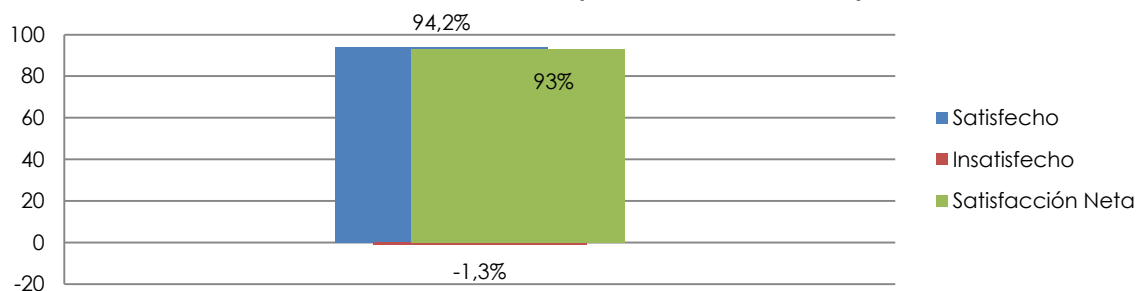


Fuente: Elaboración propia. Muestra sin ponderar.

### 5.3. Satisfacción general con el proceso de Evaluación y Certificación

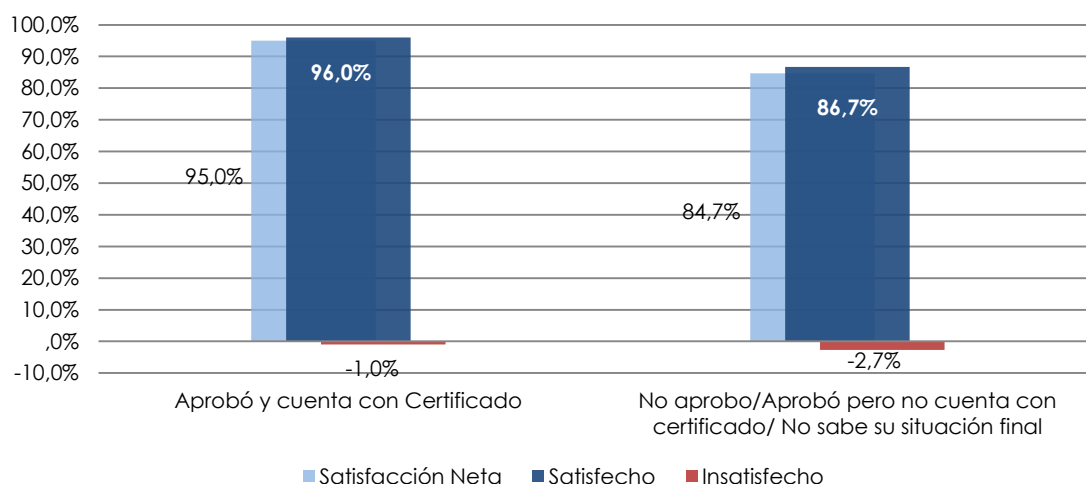
El nivel de satisfacción general de las personas que participaron en el proceso de evaluación y certificación de competencias de la cohorte perteneciente al año 2014 alcanzó el 94,2%, contra una insatisfacción del 1,3%, lo cual significa una satisfacción neta con el servicio del 93%. La cifra alcanzada en esta medición, supera en 5 puntos porcentuales al valor conseguido en la medición anterior y que llegaba a un 88%.

**Gráfico 8. Nivel de Satisfacción con el proceso de Evaluación y Certificación**



Aun cuando el nivel de satisfacción neta es alto, se aprecia una merma en dicho indicador entre quienes no aprobaron, entre quienes no saben cuál es su situación final, o entre aquellos que aprobaron pero no han recibido su certificado. La diferencia de cerca de 10 puntos se aprecia en el gráfico 9.

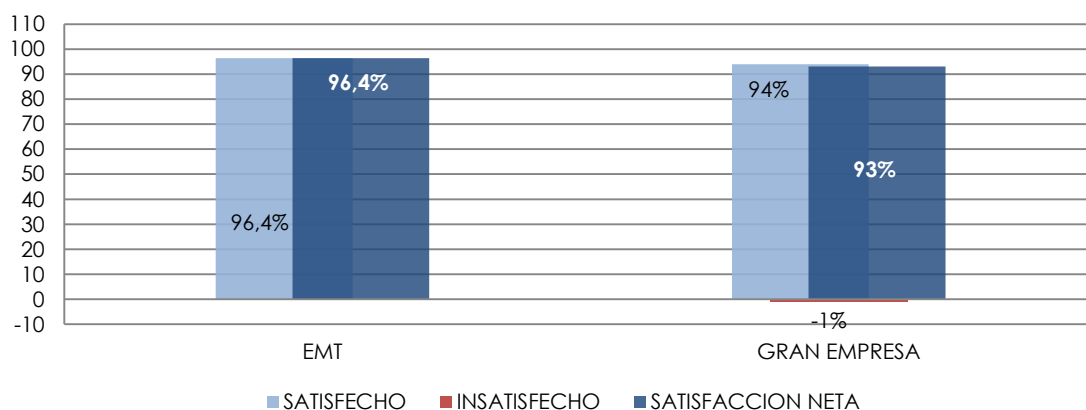
**Gráfico 9. Nivel de Satisfacción con el proceso de Evaluación y Certificación y Situación Final**



Fuente: Elaboración propia. Muestra sin ponderar.

Si se realiza el análisis por tamaño de empresa, prácticamente no existen diferencias en el nivel de satisfacción neta alcanzado por aquellos trabajadores que laboran en las grandes empresas y entre quienes lo hacen en empresas de menor tamaño, aun cuando éstos últimos se sienten más satisfechos que los primeros. La evaluación de unos y otros se aprecia en el gráfico que sigue.

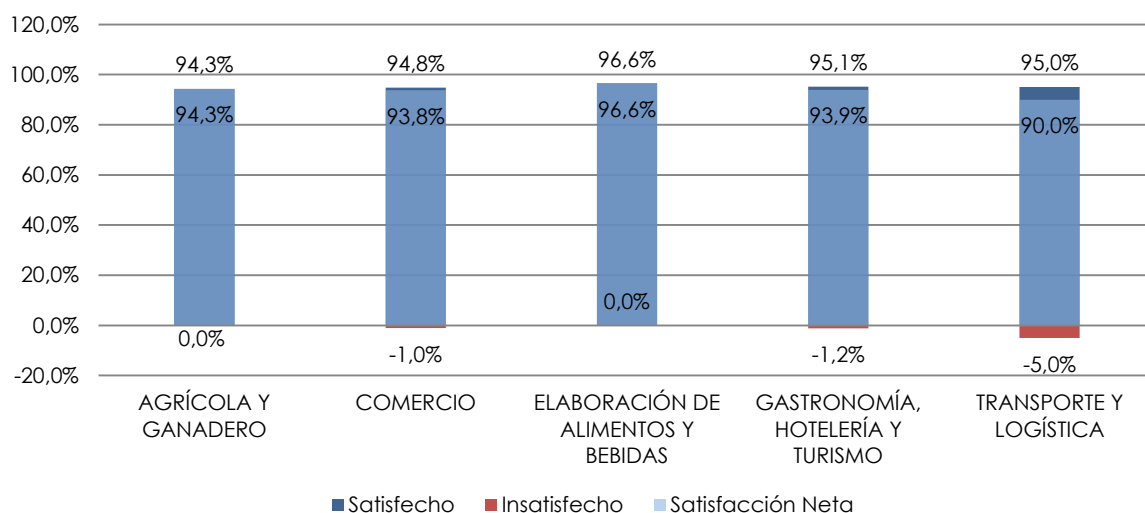
**Gráfico 10. Nivel de Satisfacción con el proceso de Evaluación y Certificación y Tamaño de Empresa**



Fuente: Elaboración propia. Muestra sin ponderar.

El análisis de satisfacción neta por sector tiene una muy baja dispersión si se la compara con el valor general observado al comienzo de la presente sección que como se podrá recordar alcanzar el 93%. Tal como es posible apreciar en el gráfico que sigue, cuatro de los cinco sectores están por encima de dicho valor, mientras que sólo uno de ellos (Transporte y Logística), se sitúa por debajo.

**Gráfico 11. Nivel de Satisfacción con el proceso de Evaluación y Certificación y Sector**



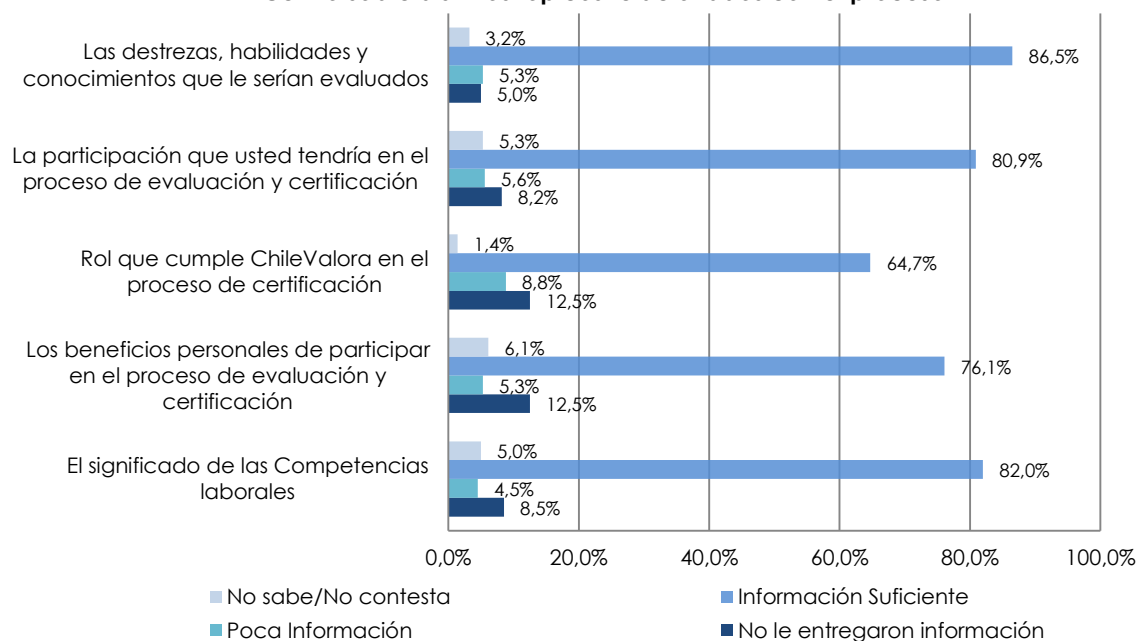
Fuente: Elaboración propia. Muestra sin ponderar.

#### 5.4. Etapa de Reclutamiento y Elegibilidad: Información transmitida al candidato sobre el proceso de evaluación y certificación

La encuesta mide el nivel de información que reciben los evaluados en distintas etapas del proceso. ChileValora recomienda y así queda establecido en la guía de evaluación, que los Centros de Evaluación y Certificación, antes de ejecutar la evaluación del candidato/a, deban informar a los participantes sobre dos grandes temáticas. Por una parte la certificación, particularmente lo que son las competencias laborales, el rol que juega ChileValora y los beneficios asociados a la certificación. Por el otro, los alcances del proceso de evaluación, lo que tiene como fin que el candidato comprenda el rol que jugará en el proceso y cuáles son las destrezas, habilidades y conocimientos que se evaluarán. En los párrafos que siguen se analizan ambos tópicos.

Tal como se aprecia en el gráfico 12, en todos los tópicos considerados, la proporción de entrevistados que declara haber recibido información suficiente es mayoritaria, aun cuando existes diferencias. Así la proporción de entrevistados que declara haber recibido información suficiente supera el 80% en tres de las cinco temáticas: (a) destrezas, habilidades y conocimientos que serían evaluados, (b) el significado de las competencias laborales, la participación que el candidato tendría en el proceso de evaluación y certificación. En cambio, en dos de ellas: el rol que juega ChileValora y los beneficios asociados al proceso de certificación, la tasa que declara recibir información suficiente se mueve en un intervalo que va desde el 65% a 76%. En la anterior medición todos los valores (beneficiarios 2013) todos los valores superaban el 80%

**Gráfico 12. Evaluación del nivel de información entregada por el profesional del Centro sobre distintos tópicos relacionados con el proceso**



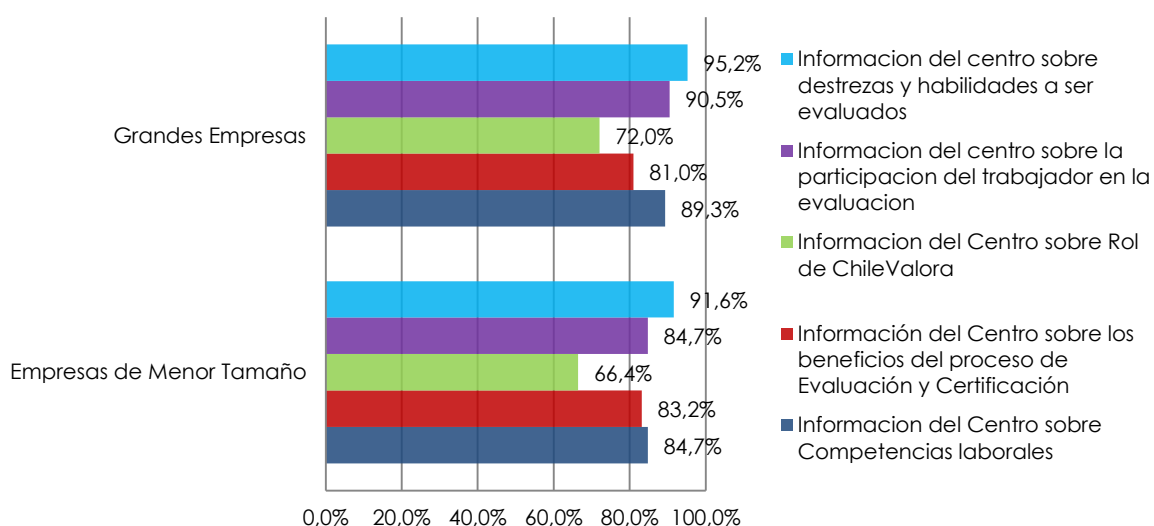
Fuente: Elaboración propia. Muestra sin ponderar.



Para facilitar la comparación de la información recibida en los gráficos que siguen sólo se consigna la proporción de los entrevistados que declaran haber recibido "información suficiente" de parte del Centro de Evaluación y Certificación en la etapa previa a la evaluación de sus competencias, en los términos descritos en el gráfico anterior.

En el primero se puede observar la proporción de entrevistados que declara haber recibido información suficiente, en cada uno de los tópicos ya mencionados y su distribución según tamaño de la empresa. Como es posible apreciar, todos los valores se ubican por sobre el 80%, salvo aquel que dice relación con el rol de ChileValora, proporciones que alcanzan en el caso de la grandes empresas al 72% y en el caso de las empresas de menor tamaño a un 66,4%.

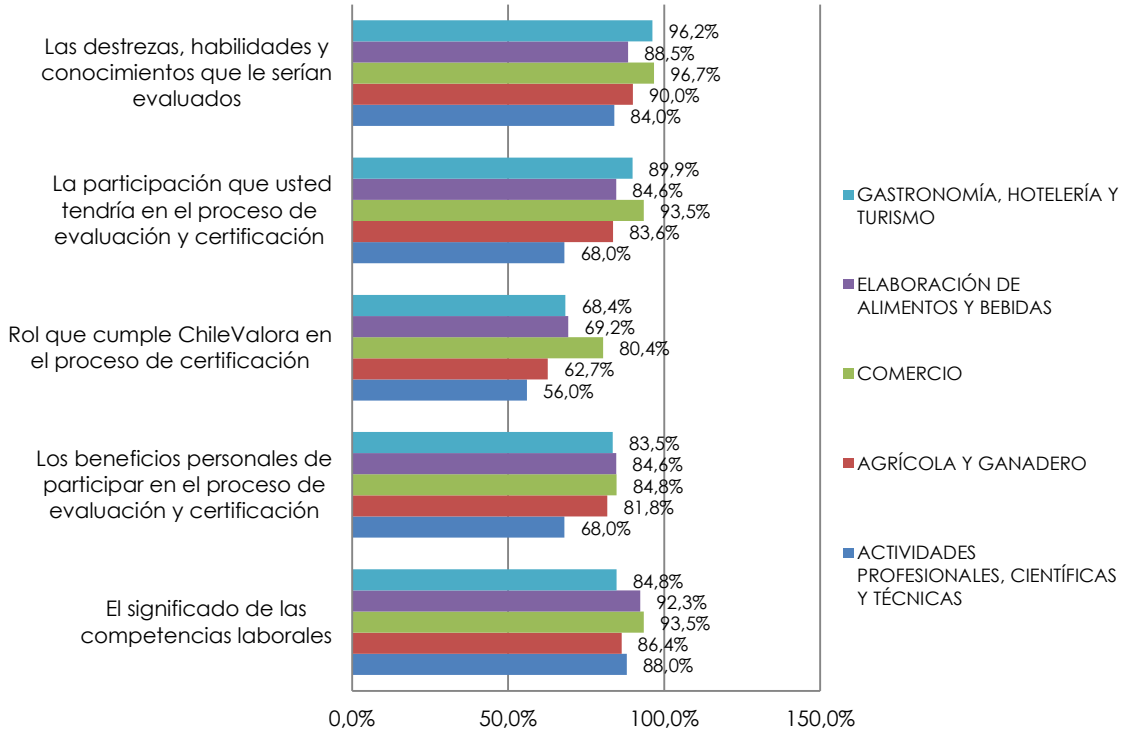
**Gráfico 13. Candidatos que declaran haber recibido Información Suficiente, según tamaño de Empresa**



Fuente: Elaboración propia. Muestra sin ponderar.

La situación por sector económico es más heterogénea que la observada en el gráfico anterior. En primer lugar, se observa que efectivamente el rol que juega ChileValora en el proceso de certificación, es el tópico donde existe la menor proporción de entrevistados que declara haber recibido información suficiente, con la excepción del sector comercio, donde quienes declaran aquello llegan a un 80%. En los tópicos restantes todos los sectores muestran un comportamiento similar, puesto que quienes declaran haber recibido suficiente información se empujan por sobre el 80%. La excepción es el sector de Actividades Profesionales Científicas y Técnicas, donde sólo dos tópicos alcanzan cifras similares: las destrezas, habilidades y conocimientos que serían evaluados y el significado de las competencias laborales.

**Gráfico 14. Candidatos que declaran haber recibido Información Suficiente, según Sector**



Fuente: Elaboración propia. Muestra sin ponderar.

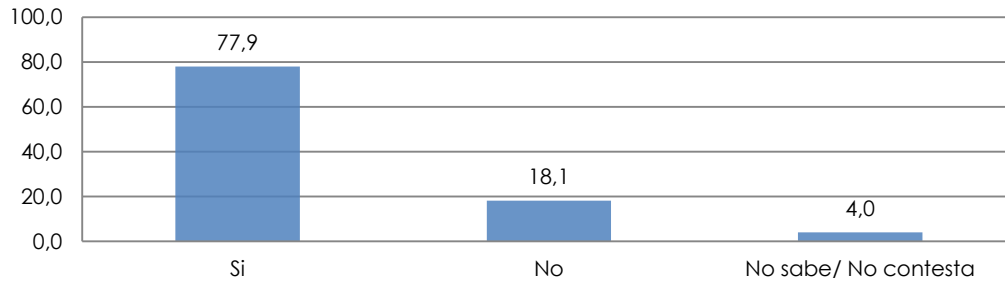
### 5.5. Etapa de Evaluación: el proceso previo

El objetivo de la etapa de evaluación es aplicar un conjunto de instrumentos que permitan verificar si el candidato cumple con los estándares de desempeño establecidos en cada una de las unidades de competencia en la que se evaluará de forma de poder certificarse.

Sin embargo, previo al proceso de evaluación, los Centros de Evaluación y Certificación de Competencia Laborales deben, en concordancia con la empresa y el candidato, planificar y coordinar lo que será el proceso de evaluación y certificación, específicamente la aplicación de las pruebas.

El 78% de los entrevistados declaran haber participado en una reunión para coordinar fechas de la aplicación de la pruebas, 18,1% declara que no y un 4,0% no sabe o no contesta. Estos resultados se encuentran ligeramente por debajo de la medición anterior, donde dicho indicador alcanzó el 82%.

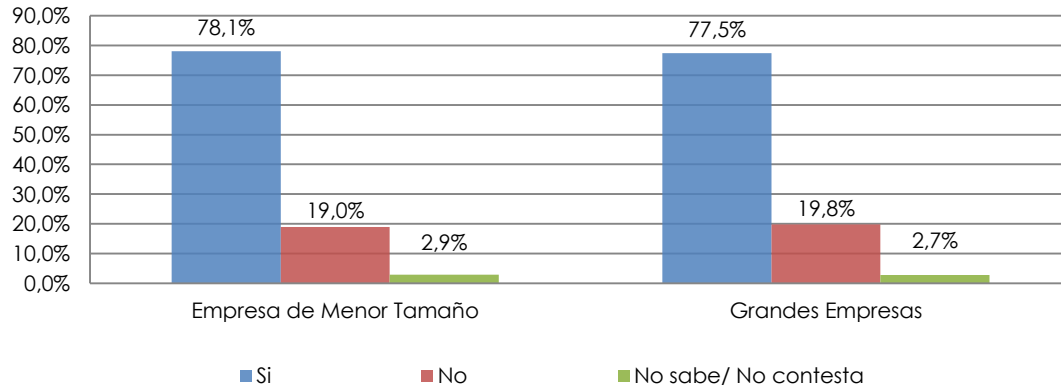
**Gráfico 15. Existencia de reunión para coordinar fechas de aplicación de pruebas**



Fuente: Elaboración propia. Muestra sin ponderar.

La situación observada no presenta grandes variaciones, según el tamaño de las empresas a la que declaran pertenecer los trabajadores, ya que un 78% de quienes pertenecen a las empresas de menor tamaño y 77,5% de quienes trabajan en las grandes empresas declaran que dicha reunión se efectuó.

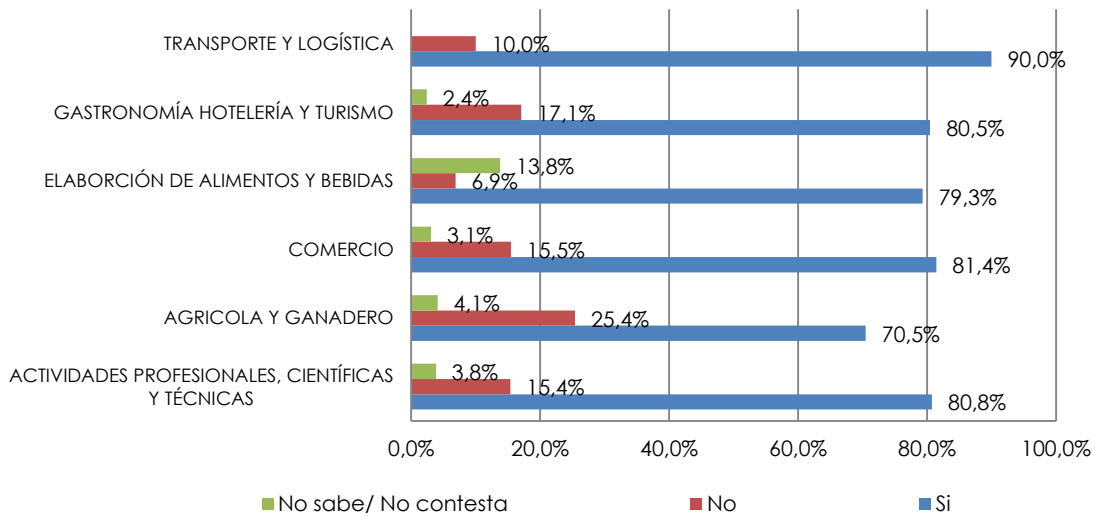
**Gráfico 16. Existencia de reunión para coordinar fechas de aplicación de pruebas según tamaño de la empresa a la que pertenece**



Fuente: Elaboración propia. Muestra sin ponderar.

Un análisis del mismo indicador por sector muestra que aquel que cuenta con un desempeño más débil es el Agrícola y Ganadero. En efecto, éste ancla el valor del promedio general, ya que sólo un 70,5% declara que la reunión se efectuó, un 25,4% que no se efectuó y un 4,1% declara no saber o simplemente no contesta

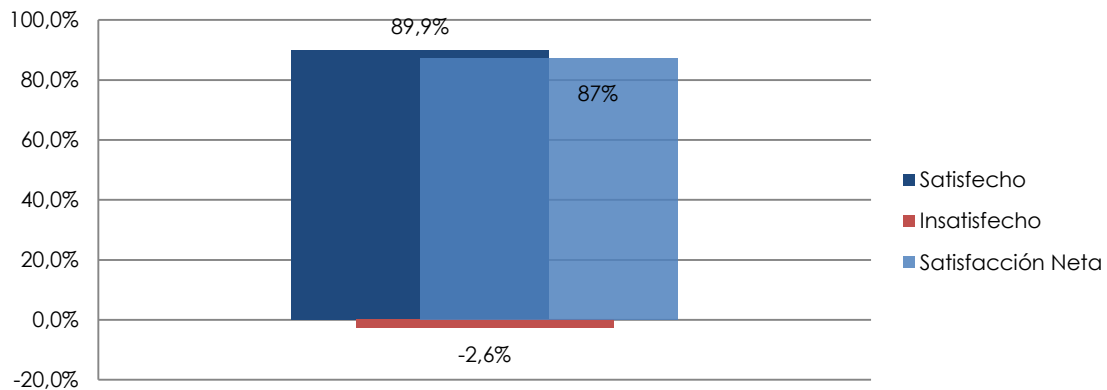
**Gráfico 17. Existencia de reunión para coordinar fechas de aplicación de pruebas, según sector**



Ahora bien, respecto a la pertinencia o idoneidad del momento en que fueron aplicadas las pruebas de evaluación, el 87% de los candidatos/as declaró estar satisfecho con la conveniencia de los días de evaluación.

Fuente: Elaboración propia. Muestra sin ponderar.

**Gráfico 18. Satisfacción con los días escogidos para la aplicación de las pruebas**

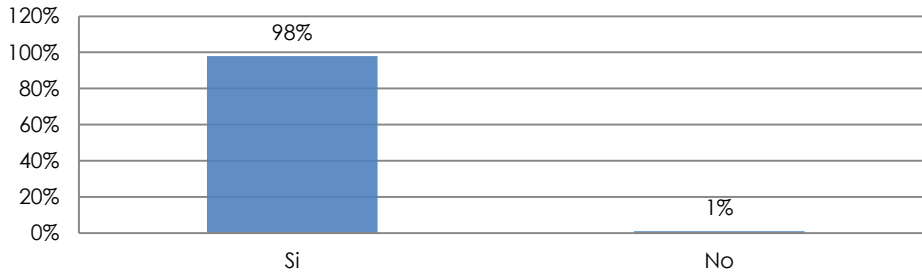


Fuente: Elaboración propia. Muestra sin ponderar.

## 5.6. La evaluación y la percepción del evaluador

La percepción que tienen las personas que se evalúan, es que no existen diferencias entre aquello que se dijo sería evaluado y lo que finalmente termina ocurriendo en la realidad. En otras palabras, aquello que finalmente se evalúa, no es otra cosa que las destrezas, capacidades y conocimientos asociados al perfil y que fueron explicadas en la fase previa a la evaluación.

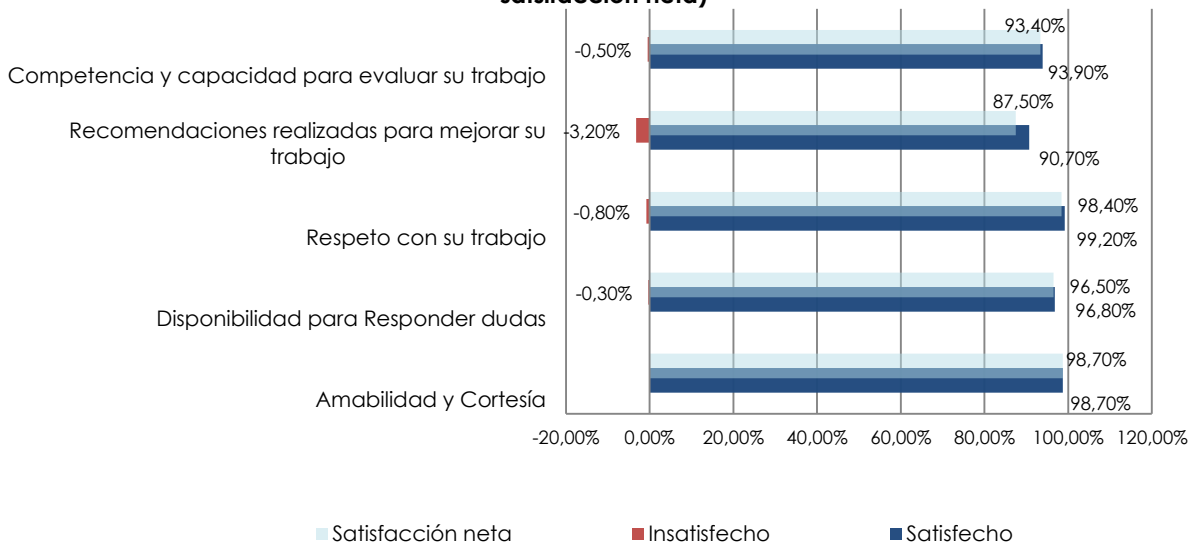
**Gráfico 19. ¿La evaluación se realizó de acuerdo a lo señalado en el perfil?**



Fuente: Elaboración propia. Muestra sin ponderar.

La encuesta de satisfacción también midió la percepción del evaluado respecto del evaluador. En definitiva se trató, al igual que con los otros ámbitos relacionados con el proceso, de medir la satisfacción neta con cinco atributos relacionados con el desempeño del evaluador, a saber: (a) Amabilidad y cortesía, (b) Disponibilidad para responder sus dudas e inquietudes, (c) Nivel de respeto por su trabajo, (d) Recomendaciones realizadas para mejorar su trabajo, (e) Competencia/capacidad para evaluar su desempeño laboral (conocimiento). La valoración de todos los atributos ha sido condensada en un solo gráfico para facilitar la presentación

**Gráfico 20. Nivel de satisfacción con el evaluador (satisfacción, insatisfacción y satisfacción neta)**



Fuente: Elaboración propia. Muestra sin ponderar.

Tal como se puede apreciar, la valoración del evaluador en cada uno de los atributos es bastante alta. En cuatro de los cinco (competencia y capacidad para evaluar su trabajo, disponibilidad para responder dudas, respeto por su trabajo, amabilidad y cortesía), el nivel de satisfacción neta se encuentra por sobre el 93% y en tres de los cuatro (los últimos tres de la lista anterior) sobre el 96%. El único atributo cuyo nivel de satisfacción neta no alcanza el 90% es aquel que mide la capacidad de realizar recomendaciones para mejorar el trabajo, valor que llega a un 87,5% debido a la existencia de un 3,2% de insatisfacción con este aspecto. En los restantes o no existe insatisfacción o ésta no supera el 1%.

Los valores obtenidos en la presente medición son muy similares a los alcanzados en la anterior. Los atributos de mayor valoración en la medición anterior fueron: amabilidad y cortesía, disponibilidad para responder sus dudas e inquietudes y respeto con su trabajo, cuya satisfacción neta en aquella oportunidad fue de 97%, 96%, 97%, respectivamente, valores que sin embargo están ligeramente por debajo de los obtenidos en la actual medición.

También, en la medición anterior el ítem que obtuvo el nivel de satisfacción neta más bajo fue aquel que alude a las recomendaciones realizadas por el evaluador para mejorar el desempeño del trabajador, el que se situó en aquella oportunidad en un 91% de satisfacción neta y que hoy está por debajo del 87,5%. Una situación similar se observa en el reconocimiento de parte del evaluado de las competencias del evaluador, valor que en la medición pasada se situaba en un 95% y hoy está ligeramente más abajo llegando a un 93,4%.

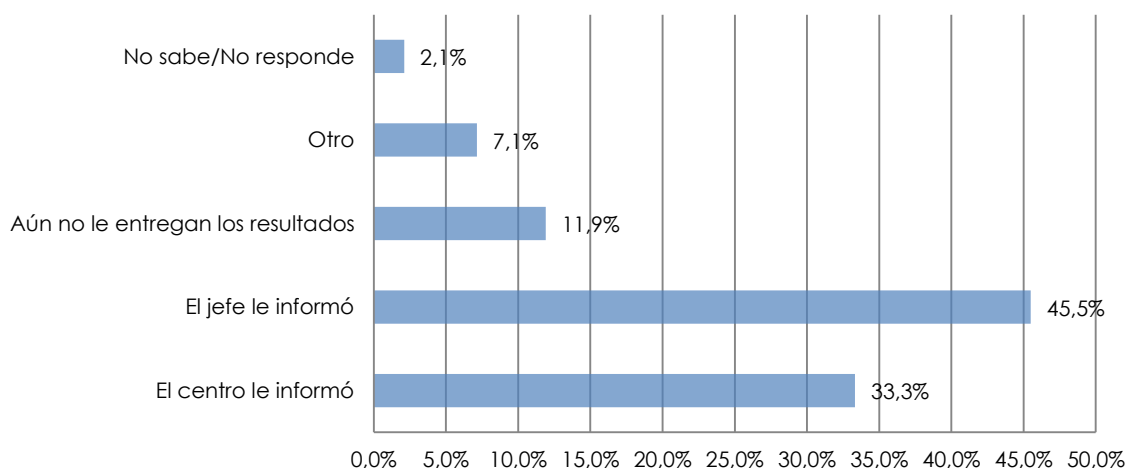
#### 5.7 La comunicación de los resultados y el tiempo transcurrido antes de la certificación

Una vez recopiladas las pruebas y ejecutada la evaluación en terreno, el evaluador/a debe analizar las evidencias levantadas y emitir un juicio experto sobre desempeño de candidato/a. Finalmente el evaluador y un comité técnico del Centro, emiten una recomendación respecto de si el candidato reúne las condiciones para ser certificado en cada una de las unidades de competencias laborales en la que fue evaluado.

La guía de evaluación establece que para los candidatos aún no competentes el Centro debe retroalimentarlos formalmente y por escrito respecto de sus resultados, debiendo programar una instancia formal en donde el Coordinador Técnico del Centro le entregue un informe de brechas. Para los candidatos competentes, la guía sugiere que los candidatos competentes se consideraran retroalimentados sólo con la entrega de su portafolio y certificado. En lo que sigue se analiza esta etapa vista desde la perspectiva de los usuarios del sistema.

En el gráfico que sigue es posible apreciar la forma en que los entrevistados declaran haberse informado de los resultados.

**Gráfico 21. Cómo se enteró de los resultados de la Evaluación**

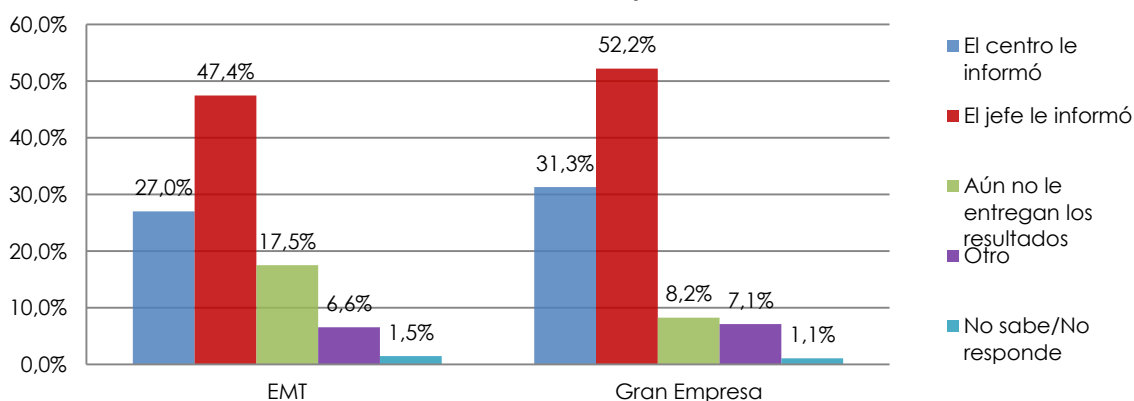


Fuente: Elaboración propia. Muestra sin ponderar.

Tal como se aprecia en el gráfico, quien informa de los resultados es principalmente la empresa encarnada en la persona del jefe directo (45,5%) y en segundo lugar, pero bastante más atrás, el centro de Evaluación y Certificación (33,3%). Los mecanismos usados por éste último son tres (llamado, carta, correo electrónico) Un 12% de los entrevistados declara que aún no le entregan los resultados y un 7,1% afirma haberse enterado por otro medio (sin especificar cuál).

Al realizar un análisis por tamaño de empresa en la que labora el trabajador, es posible notar algunas diferencias. En las empresas grandes, quienes declaran haberse informado a través del jefe (52,2%) o del centro (31,3%) son más que quienes al interior de las empresas de menor tamaño declaran lo mismo, ya que sólo un 47,4% señala haberse informado a través de su jefatura y un 27% por el centro. La diferencia se explica porque una proporción importante de trabajadores pertenecientes a las empresas de menor tamaño (17,5%), declara que aún no le entregan los resultados.

**Gráfico 22. Cómo se informó acerca de los resultados de la evaluación, según tamaño de empresa**



Fuente: Elaboración propia. Muestra sin ponderar.

La brecha observada entre aquellos que declaran conocer su situación final (90,2%)<sup>3</sup> y aquellos que afirman que se le entregaron los resultados (85,4%) podría dar cuenta de la existencia de canales no formales de información, cuestión que debería monitorearse, habida cuenta que la guía señala que basta con el certificado y el portafolio como mecanismo de comunicación para quienes aprobaron y, tal como será posible apreciar más adelante, los entrevistados critican el largo tiempo transcurrido entre la evaluación y la entrega de los resultados. Por tanto hay aquí una oportunidad de mejora.

Los candidatos evaluados no hacen una distinción sobre el tipo y forma de retroalimentación que reciben. Como se señaló, la guía de evaluación estipula que para los candidatos no aprobados debe existir una instancia de retroalimentación formal y se le debe entregar un informe de brechas, mientras que para los candidatos que aprobaron se entiende cumplida dicha instancia a través de la entrega del portafolio. Al preguntarles en la encuesta si recibieron el informe de brechas tanto los candidatos aprobados como no aprobados declaran haberlo recibido. Si bien estos últimos son muy pocos, son proporcionalmente más los candidatos no aprobados que declaran no haber recibido el informe de brechas que aquellos candidatos que si aprobaron.

**Cuadro 5. Proporción de entrevistados que declaran haber recibido el Informe de brechas, según condición final**

		Aun no competente	Competente	Total
Si	Recuento	2	250	252
	% Columna	25,0%	67,6%	66,7%
No	Recuento	6	101	107
	% Columna	75,0%	27,3%	28,3%
No sabe/ No responde	Recuento	0	19	19
	% Columna	0,0%	5,1%	5,0%
Total	Recuento	8	370	378
	<b>% Columna</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

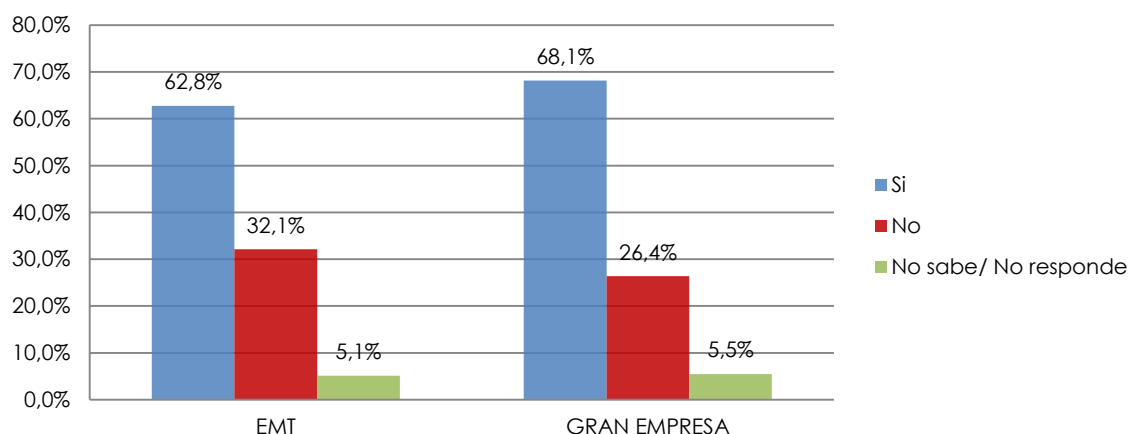
Con todo, más allá de la confusión que puedan tener los beneficiarios al respecto, los resultados parecieran mostrar que sólo dos tercios de los entrevistados declaran haber recibido algún tipo de retroalimentación, mientras que el tercio restante o no la recibió o no sabe.

En ese contexto interesaba saber cómo se distribuyen estas proporciones según el tipo de empresa a la que pertenecen los trabajadores que se evalúan, los resultados se observan en el gráfico 23. Así, mientras un 68,1% de los trabajadores entrevistados de las grandes empresas declaran haber recibido el mencionado informe, un 62,8% de los trabajadores de las empresas de menor tamaño afirman lo mismo.

<sup>3</sup> Ver gráfico 4 en página 10



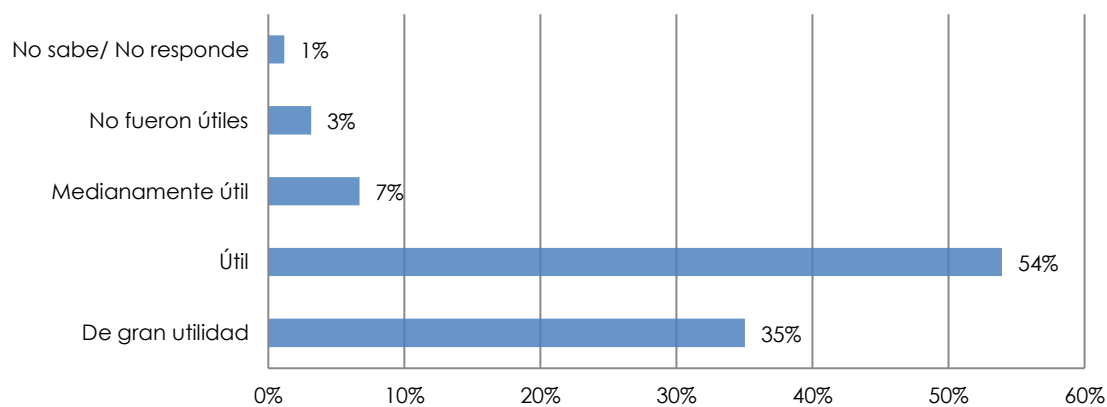
**Gráfico 23. Recibió el informe de brechas, según tamaño de empresas**



Fuente: Elaboración propia. Muestra sin ponderar.

La opinión sobre la utilidad de la información recibida es bastante favorable. En efecto, tal como se aprecia en el gráfico siguiente, un 89% de quienes declaran haber recibido el informe de brechas señalan que fue útil o de gran utilidad (en la medición anterior se alcanzó un 94%) y sólo un 3% declara que no tuvo utilidad alguna.

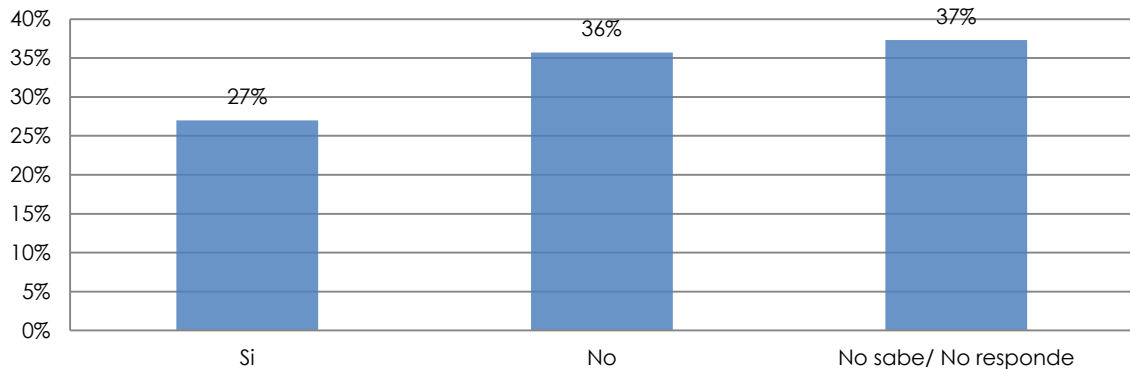
**Gráfico 24. ¿Qué tan útiles fueron las observaciones sobre su trabajo expuestas en ese informe? (base: los que declaran haberlo recibido 252)**



Fuente: Elaboración propia

También en lo referido a la retroalimentación, la encuesta indagó si el evaluador u otro miembro del centro le explicaron personalmente los resultados de la evaluación. Sólo un 27% declara haber recibido por dicha vía los resultados (en la anterior medición era de un 37%), mientras que el 73% restante indica que no, o no responde.

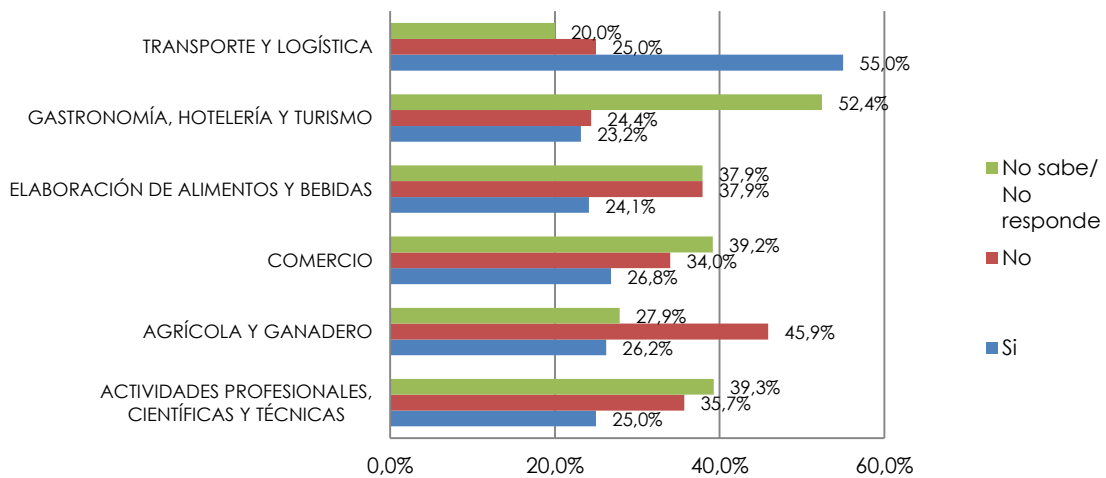
**Gráfico 25. ¿El evaluador u otro profesional del centro de evaluación le explicó personalmente los resultados de sus evaluación?**



Fuente: Elaboración propia

Sin embargo, existen diferencias por sector. El sector de Transporte y Logística es aquel donde existe la mayor proporción de entrevistados que declaran recibir retroalimentación presencial por parte de miembros de los Centros de Evaluación y Certificación. En todos los demás sectores sólo un 27% o menos de los entrevistados declaran haberla recibido.

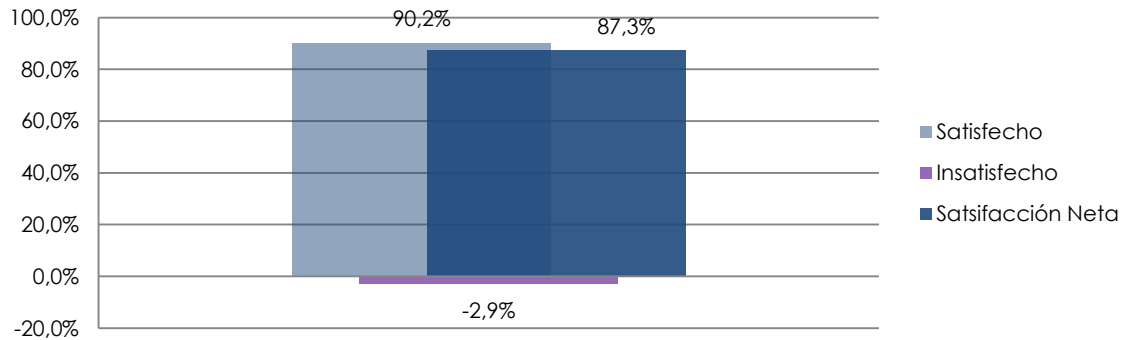
**Gráfico 26. El evaluador u otro profesional del centro de evaluación le explicó personalmente los resultados de sus evaluación, según sector**



Fuente: Elaboración propia

Lo interesante es que quienes reciben retroalimentación presencial de los resultados de parte de algún miembro de los Centros valoran muy positivamente la experiencia, ya que los niveles de satisfacción son bastante altos y la insatisfacción muy baja, por lo que la satisfacción neta alcanzada supera el 87%.

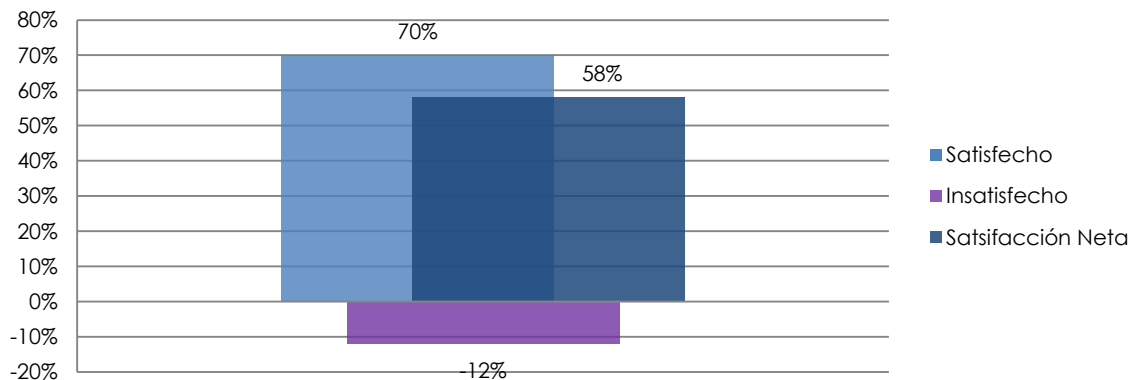
**Gráfico 27. Satisfacción con el nivel de profundidad con el cual el evaluador u otro profesional le explicó los resultados del proceso de evaluación (Base 102 que declaran haber recibido personalmente resultados)**



Fuente: Elaboración propia

Otra área de mejora dice relación con el proceso de certificación, en particular el tiempo transcurrido entre la entrega de resultados y la ceremonia de certificación. Si bien la mayoría (70%) se considera satisfecho con dicho intervalo de tiempo, un grupo no despreciable de los entrevistados (12%) se declara insatisfecho. En definitiva la satisfacción neta sólo alcanza a un 58%. En la medición pasada este indicador alcanzó un 71%

**Gráfico 28. Satisfacción con el tiempo transcurrido entre la entrega del informe de resultado y la certificación**

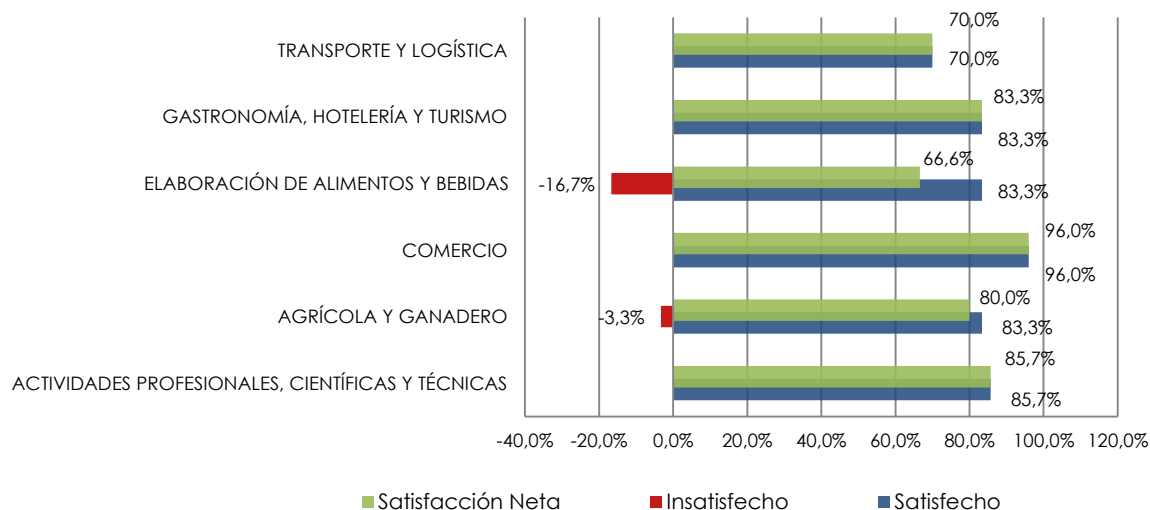


Fuente: Elaboración propia

Sin embargo esta baja evaluación no es homogénea y se ve afectada por el comportamiento del sector de Elaboración de Alimentos y Bebidas, en el que el grado de insatisfacción supera el 16%. En todos los demás sectores no hay insatisfacción con los plazos transcurridos entre la entrega de los resultados y la ceremonia de certificación, o ésta es muy baja (Agrícola y Ganadero), alcanzando niveles de satisfacción neta del 70% (Transporte y logística), por sobre el 80% (Gastronomía Hotelaría y Turismo, Agrícola y Ganadero, Actividades Profesionales

Científicas y Técnicas) y por sobre el 90% (Comercio). Estos datos sectoriales son superiores a los obtenidos en la medición pasada.

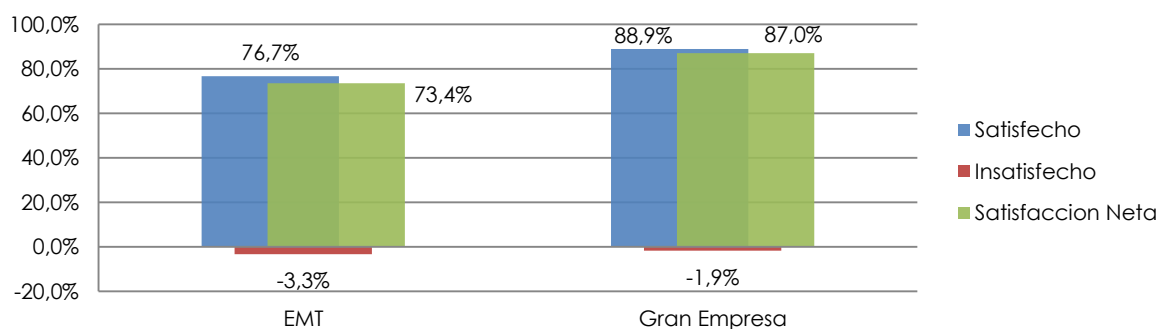
**Gráfico 29. Satisfacción con el tiempo transcurrido entre la entrega del informe de resultado y la certificación, según sector**



Fuente: Elaboración propia

Si se realiza el mismo análisis pero esta vez por tamaño de empresas, se aprecia que el nivel de satisfacción neta alcanzado por los entrevistados que pertenecen a las grandes empresas supera en más de 10 puntos al declarado por sus pares que pertenecen a las empresas de menor tamaño, ya que mientras en el primer grupo ésta llega a un 87% y en el segundo sólo alcanza el 73,4%.

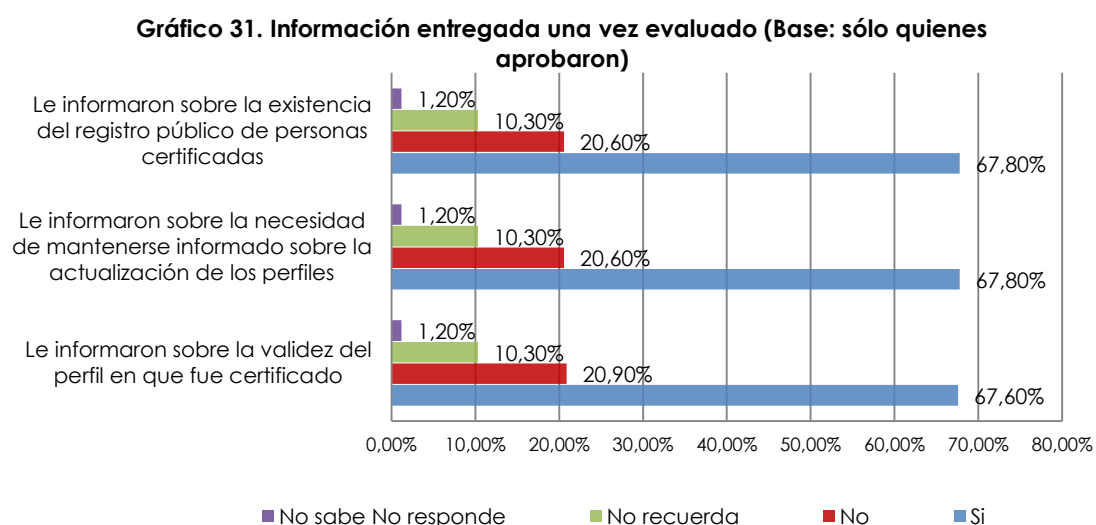
**Gráfico 30. Satisfacción con el tiempo transcurrido entre la entrega del informe de resultado y la certificación, según tamaño de empresa**



Fuente: Elaboración propia

## 5.8 Información transmitida a los aprobados sobre la Certificación de Competencias Laborales

Si bien al comienzo de la evaluación los Centros deben entregar información sobre el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales, también se espera, que al finalizar el proceso y en particular para aquellos casos que obtuvieron la certificación, brinden información sobre los alcances de la certificación, su vigencia (en relación con el perfil) y la importancia de mantenerse informado sobre la actualización de perfiles, la publicación en el registro público de quienes se certifican. Los resultados pueden apreciarse en el siguiente gráfico.



Fuente: Elaboración propia

La mayor parte de los entrevistados declaran haber recibido información. Las proporciones observadas para los tres tópicos considerados son muy similares entre sí y se ubican en el intervalo de valores alcanzados en la medición anterior (entre un 64% y un 68%). Sin embargo, uno de cada cinco entrevistado declara no haber recibido información alguna, situación que comparada con la medición anterior representa una leve mejoría, ya que tanto en lo que respecta a la existencia del registro público de personas, como a la necesidad de mantenerse informado, uno de cada cuatro manifestaba desconocer dicha información.

No obstante lo anterior, si se compara la información que entregan los Centros de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales antes del proceso de evaluación con la que entregan después o al cierre del mismo, se puede concluir que es en esta segunda etapa donde se presentan los mayores déficits.

## 5.9. Valoración y Expectativas en torno de la Certificación de Competencias Laborales

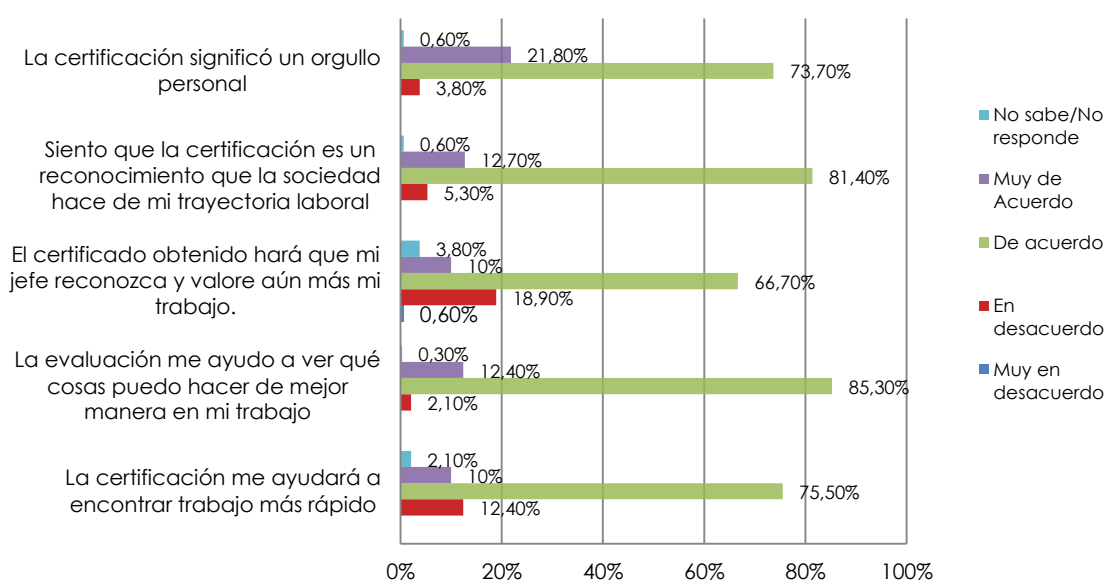
La encuesta analiza lo que para los entrevistados representó obtener el certificado de competencias laborales en dos sentidos.

El primero de ellos, apunta a los resultados concretos que el entrevistado percibe genera la evaluación y que se vinculan tanto una dimensión práctica como subjetiva. En el primer caso, los efectos concretos de la evaluación en la forma en que él se desempeña en el trabajo representado en la afirmación: "la evaluación me ayudó a ver qué cosas puedo hacer de mejor manera en mi trabajo". En el segundo caso, los efectos que percibe en términos de reconocimiento personal resumidos en dos afirmaciones: "La certificación significó un orgullo personal", "Siento que la certificación es un reconocimiento que la sociedad hace de mi trayectoria laboral".

El segundo de los sentidos dice relación con la expectativa que el trabajador se forja respecto del impacto futuro de la certificación en el ámbito laboral, representado en dos afirmaciones específicas: "El certificado obtenido hará que mi jefe reconozca y valore aún más mi trabajo", "La certificación me ayudará a encontrar trabajo más rápido".

En el gráfico que sigue se aprecia el grado de acuerdo y/o desacuerdo de los entrevistados con las afirmaciones que encarnan estos distintos tipos de resultados.

**Gráfico 32 . Valoración de la certificación ( sólo aprobados)**



Fuente: Elaboración propia

Para los entrevistados un efecto práctico y concreto que genera la certificación es la autoevaluación del desempeño laboral. Así, si se suman las categorías de acuerdo y muy de

acuerdo, un 97,7% de ellos cree que efectivamente la certificación contribuye reconocer qué cosas se pueden hacer mejor en el trabajo, cifra muy similar a la obtenida en la medición anterior (97%)

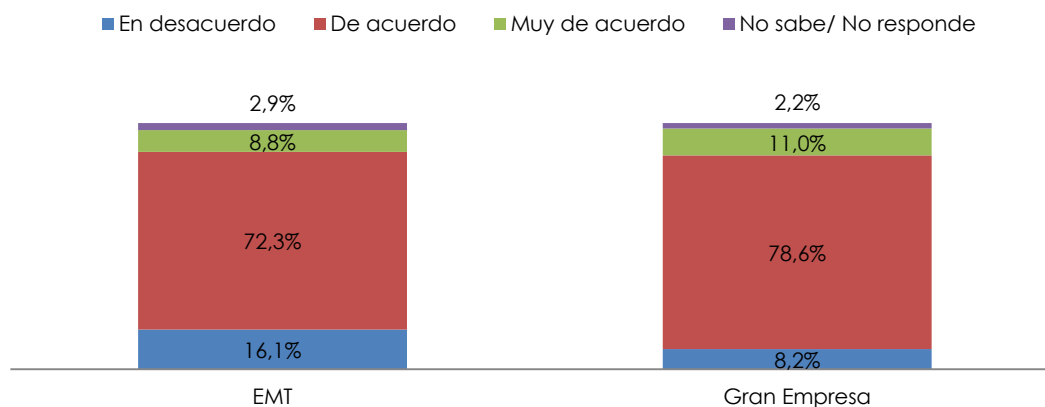
El reconocimiento personal también es una esfera en la cual los entrevistados perciben resultados positivos. En efecto, sumadas otra vez las categorías de acuerdo y muy de acuerdo, un 95% de los certificados considera que la certificación significó un orgullo personal, mientras que -en el mismo sentido- un 94% de los entrevistados se muestra de acuerdo con que la certificación es un reconocimiento que la sociedad hace de su trayectoria laboral. Ambas cifras son muy similares a la alcanzada en la anterior encuesta (97% y 95% respectivamente).

Respecto de las expectativas de impacto futuro de la certificación, existe una diferencia entre el impacto que perciben podría tener en su situación laboral actual, es decir, en su actual empleo y el impacto que podría tener a futuro en caso de tener que buscar un nuevo empleo. Respecto del primero, las expectativas de impacto son más moderadas que en relación con el segundo. Así, un 76,7% están de acuerdo y muy de acuerdo con que la certificación permitirá que el jefe directo valore y reconozca más su trabajo, mientras que un 85% está de acuerdo o muy de acuerdo con que el certificado permitirá encontrar un trabajo de forma más expedita. Ambos porcentajes son inferiores a los obtenidos en la medición anterior (88% y 92% respectivamente), lo cual podría deberse a la percepción del deterioro de la situación económica.

En lo que respecta a esta última dimensión, un análisis por tipo de empresas arroja algunas diferencias en lo que respecta sus expectativas.

Respecto a la posibilidad de encontrar un trabajo más rápido, podría decirse que los trabajadores tanto de las empresas de menor tamaño como las grandes empresas se muestran optimistas, aun cuando los primeros muestran un grado mayor de desconfianza de que aquello se materialice. Mientras el 81% de los trabajadores de la EMT están muy de acuerdo o de acuerdo con dicha afirmación, en los trabajadores de las grandes empresas ese porcentaje crece al 90%. A su vez, los que están en desacuerdo con dicha afirmación y que pertenecen a las empresas de menor tamaño duplican a quienes lo hacen en las grandes empresas (16,1% y 8,2% respectivamente).

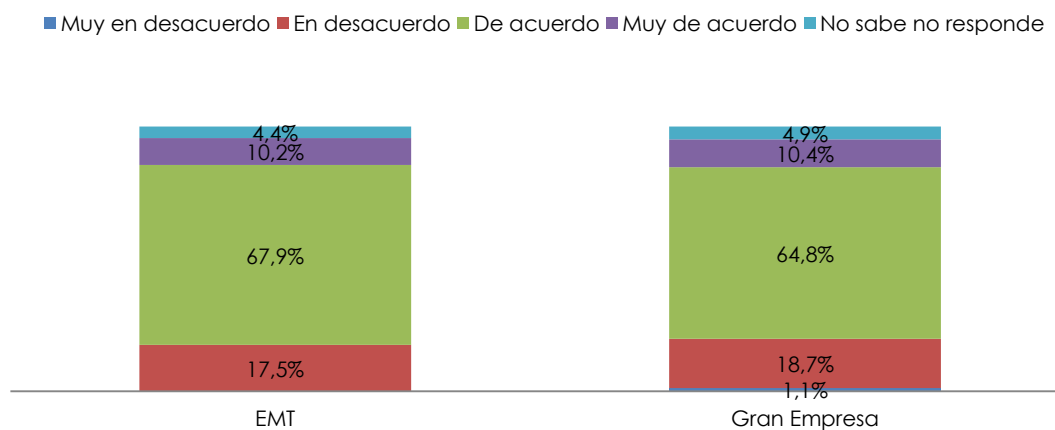
**Gráfico 33. La certificación me ayudará a encontrar trabajo más rápido**



Fuente: Elaboración propia

En cambio, en aquello que dice relación con la valoración de la jefatura, las posiciones de los trabajadores de las empresas de menor tamaño son bastante similares a la de quienes pertenecen a las grandes empresas. En efecto, el nivel de desacuerdo en los primeros alcanza el 17,5% y en los segundos 19,8%, mientras que el grado de acuerdo es de 78,1% y de 75,2% respectivamente.

**Gráfico 34. El certificado obtenido hará que mi jefe reconozca y valore aún más mi trabajo.**



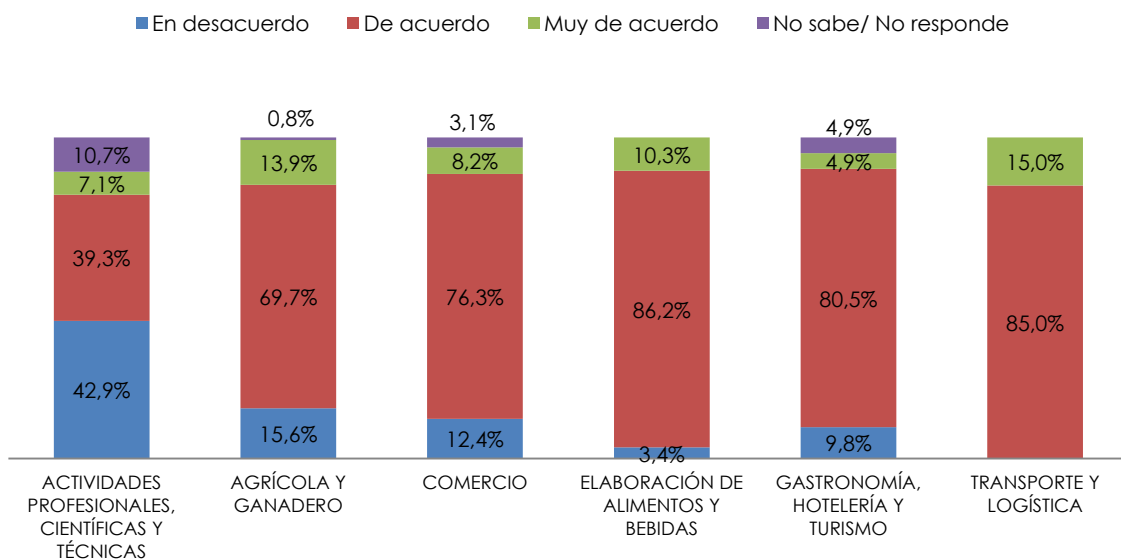
Fuente: Elaboración propia

Si se analizan las expectativas por sector, también será posible encontrar diferencias entre unos y otros. Los dos gráficos que siguen intentan dar cuenta de aquello.



Mientras el 100% de los trabajadores del sector Transporte y Logística están muy de acuerdo o de acuerdo con que el certificado permitirá encontrar un trabajo en forma más expedita, dicha cifra disminuye a un 96,5% en Elaboración de Alimentos y bebidas, donde hay un 3,4% en desacuerdo; a un 85,4% en Gastronomía, Hotelería y Turismo, en el que el desacuerdo alcanza a 9,8%; a un 83,5% en el sector Comercio, donde el desacuerdo llega a 12,4% y a un 83,6% en el sector Agrícola y Ganadero, en el que el desacuerdo crece a un 15,6%. Finalmente la visión menos optimista es la del sector de Actividades Profesionales Científicas y Técnicas, donde quienes se manifiestan de acuerdo o muy de acuerdo con dicha afirmación superan por poco a quienes están en desacuerdo: 46,4% versus 42,9%. La razón por la cual en este sector estaría presente esta visión más pesimista respecto de la certificación podría deberse a que el perfil en el que se certifican los entrevistados es el de Gestor Mype y la mayoría de quienes se certificaron son los propios dueños de las empresas.

**Gráfico 35. La certificación me ayudará a encontrar trabajo más rápido**

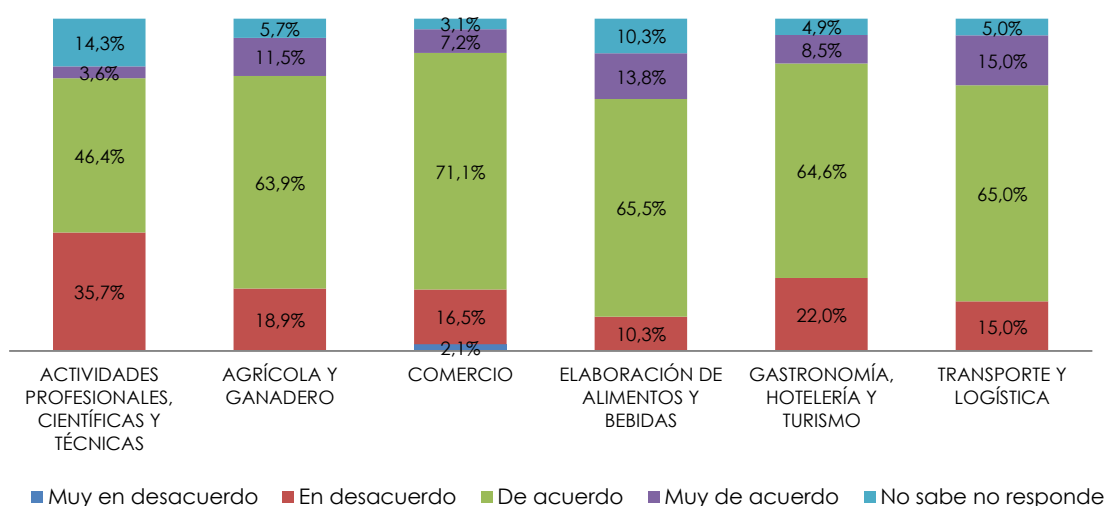


Fuente: Elaboración propia

Si se consideran las expectativas en torno a la revalorización del trabajador y su trabajo de parte del jefe directo, también es posible encontrar diferencias intersectoriales. La apreciación más favorable nuevamente se encuentra en el sector de Transporte y Logística con un 80% que se declara de acuerdo o muy de acuerdo y un 15% que declara estar en desacuerdo o muy en desacuerdo con dicha expectativa. En el sector de Elaboración de Alimentos y Bebidas y en el sector Comercio se aprecian valores similares. Así, mientras en el primero el nivel de acuerdo llega a 79,3% y el de desacuerdo alcanza a 10,3%, en el segundo ambos valores llegan a 78,4% y

18,6% respectivamente. Los sectores Agrícola y Ganadero y Gastronomía, Hotelería y Turismo, cuentan con expectativas más moderadas sobre la revalorización del trabajo de parte de su superior, ya que en el primero un 75,4% señala estar de acuerdo o muy de acuerdo con la afirmación y un 18,9% señala estar en desacuerdo, mientras que en el segundo, estos valores llegan a un 73,2% y un 22% respectivamente. Por último, las expectativas más moderadas nuevamente se encuentran entre los trabajadores del sector de Actividades Profesionales Científicas y Técnicas, donde sólo un 50% confía que se revalorice su trabajo y un 35,7% se muestra escéptico.

**Gráfico 36. El certificado obtenido hará que mi jefe reconozca y valore aún más mi trabajo.**



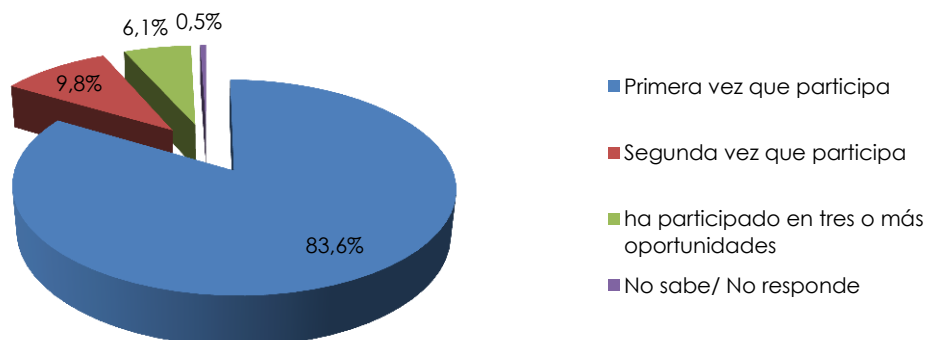
Fuente: Elaboración propia

### 5.9 Participación en el Sistema e interés por seguir certificándose

Entre los aspectos que fueron medidos a través de la encuesta se encuentra la participación, como el interés por continuar evaluando y certificándose en el futuro

Consultados por la cantidad de veces que ha participado en un proceso de evaluación y certificación de competencias laborales, el 83,6% de los entrevistados señala que esta ha sido su primera vez. Sin embargo un porcentaje no despreciable de trabajadores entrevistados señala que lo ha hecho en dos o más oportunidades: 15,9%.

**Gráfico 37. ¿Cuántas veces ha participado de un proceso de evaluación y certificación de competencias laborales?**



Fuente: Elaboración propia

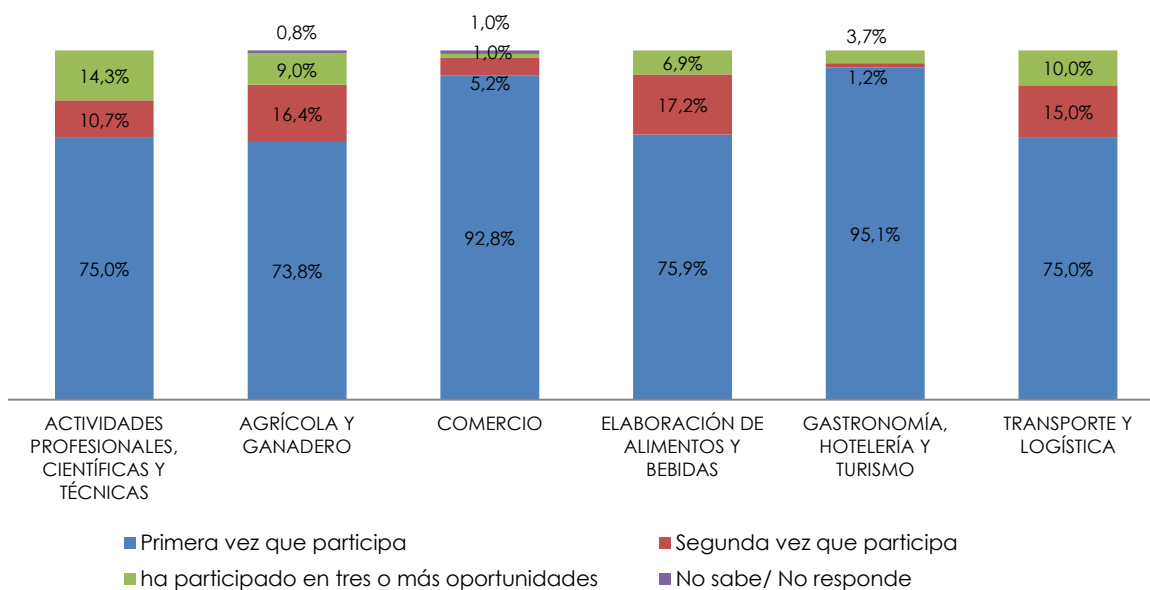
Ahora bien, es necesario aclarar que la razón por la cual un trabajador podría participar del proceso de evaluación en más de una oportunidad no necesariamente se asocia a la progresión entre perfiles vinculados entre sí, a modo de una ruta o itinerario formativo seguido por el trabajador. Aun cuando ello es una posibilidad y las nuevas convocatorias de levantamiento y actualización de perfiles consideran el diseño de rutas formativas laborales, éstas se encuentran en proceso de construcción. Por ello dicha situación también podría deberse a:

- a) Un proceso de certificación por etapas en la cual el trabajador se certifica en dos momentos distintos del tiempo en un mismo perfil, optando primero por un grupo de competencias y luego por otro. Esa podría ser la situación de determinados perfiles en el sector agrícola que deben hacerlo de ese modo por estacionalidad.
- b) Un proceso de evaluación cuyo desenlace final arroja que el candidato es aún no competente en alguna o en todas las competencias evaluadas.

Con todo este es un fenómeno interesante y que requiere ser estudiado para conocer con más precisión si aquellos que se evalúan más de una vez se lo hacen para certificarse en un nuevo perfil, lo cual podría ser efectivamente un impacto del sistema.

Dentro de este universo reducido pero no despreciable de trabajadores que se evalúa más de una vez, existen diferencias sectoriales interesantes, las que se pueden observar en el gráfico que sigue. En él es posible advertir, que existen cuatro sectores en que este hecho se manifiesta con mayor fuerza: Agrícola y Ganadero, Actividades Profesionales Científicas y Técnicas, Elaboración de Alimentos y Bebidas y Transporte y Logística. En todos ellos la proporción de quienes participan más de una vez se ubica en torno del 25%. En cambio en los sectores como Comercio y Gastronomía, Hotelería y Turismo, dicha cifra no supera el 6%.

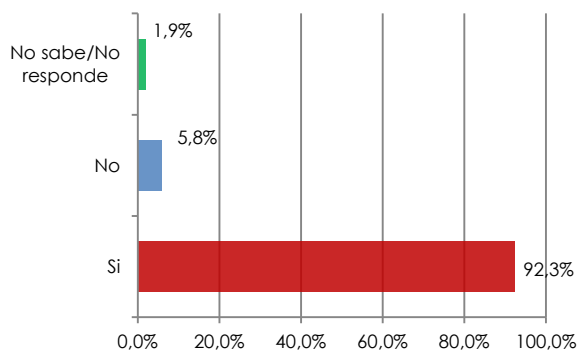
**Gráfico 38. Distribución del número de veces que ha participado, según sector**



Fuente: Elaboración propia

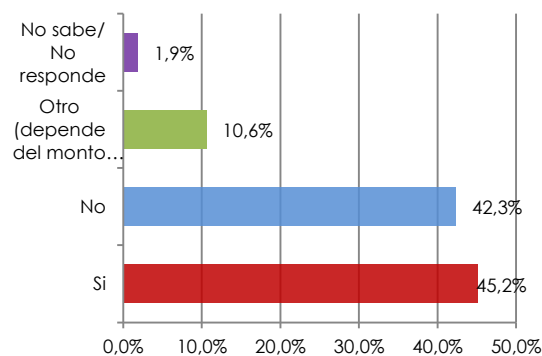
Existen dos indicadores que dan cuenta del interés por continuar evaluándose y certificar. Ante la pregunta de si estaría dispuesto a volver a participar, la inmensa mayoría de los entrevistados (92,3%) asegura que sí, lo cual es coherente con el nivel de satisfacción neta alcanzado. Un segundo indicador, es la disposición a pagar. Tal como lo muestra el gráfico, las opiniones se encuentran divididas en dos grupos casi idénticos, aun cuando un 10,6% estaría dispuesto a financiarse la certificación dependiendo del monto.

**Gráfico 39. ¿Volvería a participar de un proceso de evaluación?**



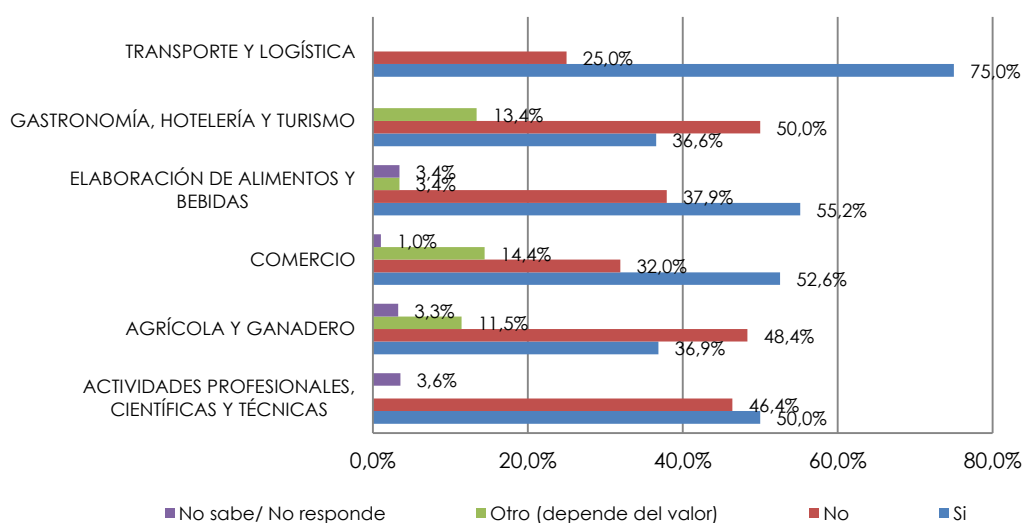
Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 40. ¿Estaría dispuesto a pagar para acceder a un nuevo proceso de evaluación y certificación de competencias laborales?**



El análisis por sector de la disposición a pagar por la certificación muestra diferencias interesantes. En cuatro de ellos la motivación a hacerlo supera el desinterés. Es el caso de Transporte y Logística, Elaboración de Alimentos y Bebidas, Comercio y Actividades Profesionales Científicas y Técnicas. En el caso del sector de Gastronomía, Hotelería y Turismo la falta de disposición llega a un 50% y en el sector Agrícola y Ganadero a un 48,4%. Tales diferencias podría deberse a las señales que los trabajadores perciben del valor que tiene la certificación en el sector económico en el que se desempeñan y por tanto a las expectativas que tienen de su impacto en términos de empleabilidad comparado con lo que anticipan podrían ser los costos.

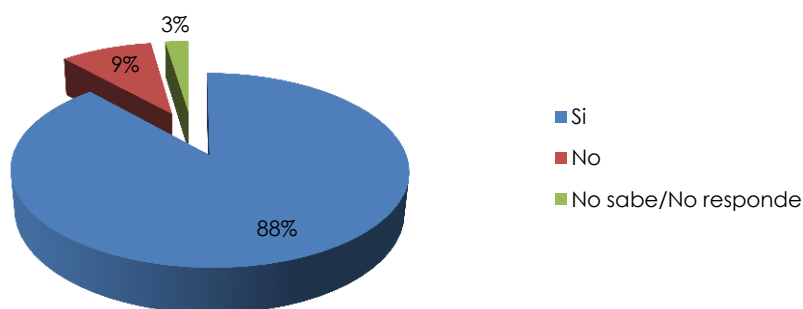
**Gráfico 41. ¿Estaría dispuesto a pagar para acceder a un nuevo proceso de evaluación y certificación de competencias laborales?**



Fuente: Elaboración propia

Finalmente otro indicador que es bastante coherente con el nivel de satisfacción general alcanzado es la disposición a recomendar a algún conocido la certificación. Un 88% recomendaría de todas formas hacerlo y sólo un 9% no lo recomendaría, mientras que un 3% no sabe o no responde.

**Gráfico 42. ¿Recomendaría a alguien de su familia o compañero de trabajo iniciar un proceso de evaluación y certificación de competencias laborales?**



Fuente: Elaboración propia

## 5.10. Análisis Multivariado

¿Cuáles podrían ser las variables que determinan el nivel de satisfacción alcanzado por los participantes del proceso de evaluación y certificación? ¿Hay alguna de las variables que dentro de dicho subconjunto aporte más a la explicación del nivel de satisfacción alcanzado? En lo que resta del capítulo, a través de un análisis multivariado, -específicamente un modelo de regresión- se avanza en una respuesta a dicha pregunta.

Podría hipotetizarse que el nivel de satisfacción general alcanzado con el proceso de evaluación y certificación fuese el resultado de una relación lineal como la siguiente:

$$\ln Y = \alpha + \beta * X_1 + \beta * X_2 + \beta * X_3 + \beta * X_4 + e_i$$

Hay que recordar que el nivel de satisfacción con el proceso de evaluación y certificación se midió a través de una escala de notas de 1 a 7, donde 7 representaba el nivel más alto de satisfacción y 1 el más bajo. En consecuencia, el nivel de satisfacción general o, lo que es lo mismo, su logaritmo natural ( $\ln Y$ ), podría representarse como el resultado de la sumatoria de una constante o valor fijo ( $\alpha$ ), un conjunto de variables de control ( $X_1$ ), la información entregada en la etapa previa a la evaluación ( $X_2$ ), los sucesos acontecidos durante la evaluación representados -por ejemplo- en su relación con el evaluador ( $X_3$ ), la información relacionada con el cierre del proceso ( $X_4$ ), además de un error aleatorio no relacionado con ninguna de los otros predictores y que representa a variables no consignadas en la encuesta con la que se midió el nivel de satisfacción alcanzado. El cambio porcentual en los valores de la variable a explicar (el nivel de satisfacción general con el proceso) ante cambios en una unidad de cada uno de los predictores, son representados por el coeficiente  $\beta$ . Los resultados de este ejercicio se aprecian en la siguiente tabla:

Tabla 1: Regresiones Satisfacción General

	Modelo1	Modelo2	Modelo 3	Modelo4
Constante	1,930 (92,668)***	1,886 (75,443)***	0,802 (10,321)***	0,810 (10,527)***
Sexo	0,024 (0,454)	0,024 (0,450)	0,009 (0,214)	-0,018 (-0,419)
Nivel educativo	-0,119 (-2,254)**	-0,132 (-2,507)**	-0,092 (-2,190)***	-0,11 (-2,645)***
Región Metropolitana	-0,49 (-0,929)	-0,069 (-1,296)	-0,046 (-1,094)	-0,049 (-1,171)
Recibió Información previa sobre los beneficios asociados a la certificación		0,265 (5,139)***	0,125 (2,993)***	0,10 (2,355)**
Disponibilidad del evaluador para responder sus dudas e inquietudes			0,490 (11,060)***	0,485 (11,055)***
Recomendaciones del evaluador para realizar mejor su trabajo			0,217 (4,939)***	0,189 (4,288)***
Información entregada sobre la validez del perfil				0,52 (1,226)
Se certificó y cuenta con certificado				0,129 (3,034)***
N	375	351	351	351
R cuadrado corregida	0,011	0,078	0,424	0,440

Nota: \*\* p<0,05; \*\*\* p<0,01. Las regresiones se llevaron adelante mediante mínimos cuadrados ordinarios.

En la tabla 1 se aprecian cuatro modelos. El primero de ellos considera sólo las variables de control: sexo, nivel educativo y la región a la que pertenece el evaluado. La primera de ellas es una variable dummy (dicotómica) que adquiere valor 1 si el sexo es masculino y valor 0 si el sexo es femenino. Lo que se buscaba era medir si pertenecer al sexo masculino aumentaba o disminuía los niveles de satisfacción general. En segundo lugar, se encuentra la variable nivel de escolaridad. También aquí lo que se pretendía era conocer si a mayor nivel de escolaridad aumentaba el nivel de satisfacción o si, por el contrario, disminuía. Por último, cierra este primer modelo la variable región metropolitana y que tiene también un carácter dicotómico, puesto que alcanza valor 1 si el evaluado pertenece a dicha región y 0 si es que no. Lo que se pretendía era identificar si el haber sido evaluado en dicha región mejoraba o empeoraba el nivel de satisfacción. De las tres variables consideradas, sólo el nivel educativo alcanzado mostró ser significativa. El signo negativo del coeficiente muestra que por cada cambio en el nivel educativo alcanzado, el nivel de satisfacción disminuye en cerca de un 12%. En otras palabras, aquellos más educados se muestran más críticos con el proceso. Este primer modelo, que sólo consigna las variables de control, explica sólo el 1% de la varianza total (R cuadrado corregido).

El segundo modelo incluye una variable adicional relacionada con la etapa previa a la evaluación y que se vincula con la información que debería recibir el candidato antes de someterse a ella. Se incluyó aquella que se juzgó la más esencial y que le otorga el sentido a la certificación, a saber: la comunicación de sus beneficios potenciales. Así, dicha variable dummy alcanza valor 1 si el candidato declara haber recibido información previa relacionada con los beneficios de la certificación y valor 0 si es que no recibió dicha información. Los resultados muestran que la variable tiene un impacto positivo y significativo en los niveles de satisfacción, puesto que haberla recibido mejora en un 26% el nivel de satisfacción. Tal como se advierte en la tabla, la inclusión de esta variable adicional en el modelo no cambia sustantivamente el comportamiento de las demás, ya que la única que sigue teniendo impacto y significativo es el nivel educativo alcanzado, aunque el valor de su coeficiente aumenta levemente. Finalmente, con la inclusión de esta variable en el modelo, éste aumenta su capacidad explicativa aunque ésta sigue siendo baja: sólo un 8%.

El tercer modelo suma dos variables adicionales al anterior. Éstas se ligan más directamente con el proceso mismo de evaluación, puesto que se vinculan con la relación entre el participante y el evaluador, específicamente, la valoración que éstos hacen sobre su disponibilidad para responder sus dudas e inquietudes durante el proceso y también la evaluación de las recomendaciones que realizan para mejorar su desempeño en el trabajo. Un primer elemento a destacar es que el impacto de las variables ya incluidas en el modelo anterior no cambia significativamente con la inclusión de estas dos nuevas, sin embargo, ambas variables influyen positiva y significativamente en el nivel de satisfacción general. Así, una mejora en un punto en la valoración de la disponibilidad del evaluador para responder dudas e inquietudes, mejora la satisfacción general en un 49%, manteniendo todas las demás variables constantes. Lo mismo se observa con la valoración que hacen los participantes de las recomendaciones del evaluador

para mejorar su trabajo, aun cuando su impacto es menor: un 22%. Lo más interesante es lo que aportan ambas variables a la capacidad explicativa del modelo. En efecto, la inclusión de ambas hace que éste mejore notoriamente su capacidad para explicar la dispersión de los datos, alcanzando un poco más de un 42%. En otras palabras, puede señalarse que es en la relación evaluador evaluado y particularmente en el juicio que hace éste último respecto del aporte del evaluador a su desempeño en el trabajo, donde se juega la satisfacción general con el proceso.

El cuarto modelo suma dos variables adicionales que intentaban capturar el cierre del proceso de evaluación y certificación. Por una parte, la información entregada por el centro acerca de la validez del perfil, variable de carácter dummy que asume valor 1 si efectivamente se le entregó dicha información y 0 si es que no se le entregó. La segunda variable dice relación con el conocimiento que tiene el evaluado de su situación final, variable dummy que asume valor 1 si el candidato declara haberse certificado y contar con el mismo y valor 0 si es que no cumplía con dicha condición (por ejemplo saber que se certificó, pero no contar con el certificado, no haberse certificado o no saber si quiera cuál era su condición final). Tal como se aprecia en la mencionada tabla, mientras la primera no resulta ser significativa, la segunda cuenta con un impacto positivo y significativo. Haber aprobado y contar con el certificado mejora casi en un 12% el nivel general de satisfacción. Con ello, el modelo mejora levemente la capacidad explicativa llegando a un 44%.

## **6. RECOMENDACIONES FINALES**

La información aportada por el presente reporte permite concluir que el nivel de satisfacción alcanzado con el proceso de evaluación y certificación es alto y más alto que el obtenido en la medición anterior, considerando además que -a diferencia de otros beneficios que el Estado entrega, como por ejemplo la capacitación- para acceder a él (el certificado que lo acredita como competente en una ocupación) el beneficiario debe someterse a un proceso de evaluación cuyos resultados son inciertos.

En ese contexto, el desafío no es mejorar los niveles de satisfacción neta alcanzados, sino mantenerlos, en un contexto de expansión de la cobertura de certificación. Para alcanzar dicho propósito, resulta crucial cuidar la relación entre el evaluador y el trabajador, particularmente las recomendaciones y observaciones que el primero pueda hacer acerca del desempeño de este último. Es allí, según los datos disponibles, donde se encuentra la clave de la valoración extremadamente positiva que hacen las personas del proceso. No obstante lo anterior, existen puntos a mejorar, el más importante es la forma en que se comunican los resultados, tanto a aquellos que obtuvieron la certificación como aquellos que no, como asimismo, la considerable distancia temporal entre dicha comunicación y la información de respaldo, incluido -desde luego- el certificado.



ANEXO 1 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Fecha	Folio

Me comunico con el/la señor/a **(NOMBRE DEL ENCUESTADO)**

Buenos días / Buenas tardes, mi nombre es **(NOMBRE ENCUESTADOR/A)** lo estamos llamando por encargo CHILEVALORA para conocer su opinión sobre el proceso de evaluación y certificación de sus competencias laborales realizado el 2015 ¿Me podría conceder un par de minutos para hacerle unas consultas sobre su experiencia durante este proceso? Las respuestas que usted nos entrega son totalmente anónimas.

**I.- INFORMACIÓN DISPONIBLE/TRASMITIDA AL CANDIDATO**

1. DON/DOÑA (NOMBRE DEL ENCUESTADO/A) ¿Participó de un proceso de evaluación y certificación de competencias laborales en el año 2014 a través de ChileValora o de algún centro de evaluación (CECCL)? **(RESPUESTA ESPONTANEA - ESPERE RESPUESTA Y CLASIFIQUE)**

Alternativas	Selección
Sí <b>(PASAR PREGUNTA 2)</b>	1
No <b>(AGRADECER Y FINALIZAR ENCUESTA)</b>	2

2. ¿Por qué motivos decidió participar? **(RESPUESTA ESPONTANEA MULTIPLE - ESPERE RESPUESTAS Y CLASIFIQUE, SI NO ESTA LA PRE-CODIFICACIÓN ESPECIFIQUE EN LA OPCIÓN OTRO. SI ES NECESARIO, PREGUNTAR "ALGÚN OTRO MOTIVO")**

Alternativas	Si	No
Su jefe, empresa o en su trabajo se lo solicitaron	1	2
Quería tener certificado que acreditará competencias laborales; quería saber si era competente; por prestigio; para evaluar sus conocimientos, saber sus capacidades, etc.	1	2
Para acceder a un mejor trabajo; para escalar en el ámbito laboral, etc.	1	2
Porque se encuentra cesante y necesitaba certificado sobre competencias	1	2
Otro <b>(EXPLIQUE-ANOTE)</b>		

3. ¿Por cuál de estos medios inicio el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales? **(LEER CATEGORÍAS DE RESPUESTA-ANOTAR RESPUESTA)**

Alternativas	Selección
Por cuenta propia, dirigiéndose al Centro de Evaluación. <b>(PASAR PREGUNTA 4)</b>	1
La empresa en la que trabaja o trabajaba en ese momento le hizo participar. <b>(PASAR PREGUNTA 5)</b>	2
No sabe/No responde <b>(PASAR PREGUNTA 5)</b>	99

4. Pensando en el Centro de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales al que usted acudió, y con una escala de 1 a 7, donde 1 es totalmente insatisfecho y 7 altamente satisfecho, ¿cómo evaluaría los siguientes aspectos? **(LEER ATRIBUTOS-UNA NOTA POR CADA ATRIBUTO)**

Atributos de CECCL	Calificación
Valor cancelado para acceder a la evaluación y certificación de competencias	
Información entregada sobre cómo lo evaluarían y los documentos que debía	
Facilidad de acceso a las instalaciones del centro de evaluación.	
Tiempo que el Centro de Evaluación utilizó en informarle que podía ser evaluado	
Comodidad del lugar donde realizó las pruebas de conocimiento.	

Comodidad del lugar donde desarrollo las pruebas de simulación.	
---	--

5. Antes de que fuera evaluado, ¿Qué nivel de información le entregó el profesional del Centro de Evaluación, respecto a...?: **(LEER CATEGORÍAS DE RESPUESTA Y LUEGO ANUNCIADOS - ANOTAR RESPUESTA)**

Anunciados	Información suficiente	Poca información	No le entregaron información	NS/NC
El significado de las competencias laborales.	3	2	1	99
Los beneficios personales de participar en el proceso de evaluación y certificación.	3	2	1	99
Rol que cumple ChileValora en el proceso de certificación.	3	2	1	99
La participación que usted tendría en el proceso de evaluación y certificación.	3	2	1	99
Las destrezas, habilidades y conocimientos que le serían evaluados. (Perfil ocupacional)	3	2	1	99

## II.- APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

6. **SOLO QUIENES FUERON ENVIADOS POR LA EMPRESA.** Antes de que el evaluador le aplicara las pruebas de conocimiento y observación en terreno, ¿Existió una reunión para coordinar fechas de aplicación de dichas pruebas?(**RESPUESTA ESPONTANEA-ESPERE RESPUESTA-ANOTAR**)

Sí	1	No	2	No Sabe / No responde	99
----	---	----	---	-----------------------	----

7. **TODOS RESPONDEN**(NO LEER EXPLICACIÓN DE LA ESCALA A QUIENES INICIARON PROCESO DE MANERA INDEPENDIENTE) Con una escala de 1 a 7, donde 1 significa totalmente insatisfecho y 7 altamente satisfecho" ¿Le parecieron convenientes los días que fue evaluado en terreno y se le aplicaron las pruebas de conocimientos? (**ESPERE RESPUESTA-ANOTAR**)

Calificación	
--------------	--

8. Ahora bien, pensando en el trato que el evaluador/a tuvo con usted Con una escala de 1 a 7, donde 1 significa "totalmente insatisfecho" y 7 "altamente satisfecho" como evaluaría los siguientes aspectos: **(LEER ATRIBUTOS-UNA NOTA POR CADA ATRIBUTO)**

Atributos del Evaluador	Calificación
Amabilidad y cortesía	
Disponibilidad para responder sus dudas e inquietudes.	
Respeto con su trabajo	
Recomendaciones realizadas para mejorar su trabajo.	
Competencia/capacidad para evaluar su desempeño laboral. (conocimiento)	

## III.- RESULTADO DE LA EVALUACIÓN

9. ¿Por cuál de los siguientes medios se enteró de los resultados obtenidos en el Proceso de Evaluación de sus competencias laborales? **(LEER CADA UNA DE LAS ALTERNATIVAS Y ANOTAR LAS NECESARIAS)**

Alternativas	Selección
A través de una carta escrita del Centro de Evaluación.	1
A través de un correo electrónico del Centro de Evaluación.	2
A través de un llamado telefónico del Centro de Evaluación.	3
Su jefe le informo los resultados.	4
Aún no le entregan los resultados	5

Otro ( <b>ESPECIFIQUE</b> )	6
No sabe/ No responde	99

10. Según su parecer ¿La evaluación realizada a sus competencias laborales se realizó de acuerdo a lo señalado en el perfil? (**RESPUESTA ESPONTANEA- ESPERAR RESPUESTA Y ANOTAR**)

Alternativas	Selección
Sí( <b>PASAR PREGUNTA 12</b> )	1
No ( <b>PASAR PREGUNTA 11</b> )	2
No sabe / No responde ( <b>PASAR PREGUNTA 11</b> )	99

11. **SÓLO QUIENES RESPONDIERON NO EN LA PREGUNTA 10** ¿Por qué?

--

12. ¿Recibió en alguna oportunidad un informe (informe de brechas) en donde le explicaron los resultados de su evaluación? (**RESPUESTA ESPONTANEA-ESPERE RESPUESTA-ANOTAR**)

Sí ( <b>PASAR A LA PREGUNTA 13</b> )	1	No ( <b>PASAR A LA PREGUNTA 14</b> )	2	No Sabe / No responde ( <b>PASAR A LA PREGUNTA 14</b> )	99
---	---	---	---	--	----

13. A su parecer, ¿Que tan útiles fueron las observaciones sobre su trabajo expuestas en ese informe? (**LEER CADA UNA DE LAS ALTERNATIVAS Y ANOTAR RESPUESTA**)

Alternativa	Selección
De gran utilidad	1
Útil	2
Medianamente útil	3
No le fueron útiles	4
No sabe/No contesta	99

14. ¿El evaluador u otro profesional del centro de evaluación le explicó personalmente los resultados de sus evaluación?(**RESPUESTA ESPONTANEA-ESPERE RESPUESTA-ANOTAR**)

Sí ( <b>PASAR A LA PREGUNTA 15</b> )	1	No ( <b>PASAR A LA PREGUNTA 16</b> )	2	No Sabe / No responde ( <b>PASAR A LA PREGUNTA 16</b> )	99
---	---	---	---	--	----

15. Con la misma escala de 1 a 7 antes señalada, ¿cómo calificaría el nivel de profundidad con la cual el evaluador u otro profesional encargado le explicó los resultados de su evaluación? (**ESPERE RESPUESTA-ANOTAR**)

Calificación	
--------------	--

16. ¿Cuál fue su situación final una vez terminada la evaluación?: (**LEER TODAS LAS CATEGORÍAS DE RESPUESTA Y ANOTAR**)

Alternativa	Selección
Aprobó y cuenta con el Certificado ( <b>PASAR PREGUNTA 19</b> )	1
Aprobó pero aún no cuenta con su Certificado ( <b>PASAR PREGUNTA 19</b> )	2
No aprobó ( <b>PASAR PREGUNTA 17</b> )	3
No sabe/No contesta	99

17. Finalmente, pensando en todos los aspectos evaluados y con la misma escala de 1 a 7, donde 1 significa "totalmente insatisfecho" y 7 "altamente satisfecho" ¿cómo evaluaría su nivel de satisfacción con el proceso que experimentó durante la evaluación de sus competencias laborales?(**ESPERE RESPUESTA-ANOTAR**)

Calificación	
--------------	--

18. **EN CASO DE QUE LA EVALUACIÓN SEA INFERIOR A 5** ¿Por qué motivos califica con nota (\_\_\_) su nivel de satisfacción con esta experiencia? **PASAR A PREGUNTA 24**

19. Con una escala de 1 a 7, donde 1 significa "totalmente insatisfecho" y 7 "altamente satisfecho" como evaluaría el tiempo transcurrido entre la entrega de informe de resultado y la entrega del certificado: (**ANOTAR RESPUESTA**)

Calificación	
--------------	--

20. De los siguientes aspectos de la certificación, ¿Le informaron sobre la...? (**LEER AFIRMACIONES –ANOTAR RESPUESTA**)

Información relacionada con la certificación	Sí	No	No recuerda	NS/NC
Validez del perfil ocupacional en el cual fue certificado.	1	2	3	99
Importancia de mantenerse informado sobre la actualización de los perfiles ocupacionales	1	2	3	99
Existencia de un registro de personas certificadas en el cual usted y otras personas pueden verificar sus competencias laborales.	1	2	3	99

#### IV.- PERCEPCIÓN SOBRE EL VALOR DE LA CERTIFICACIÓN

Las siguientes preguntas están orientadas a conocer la valoración que usted le da la certificación de sus competencias laborales.

21. Señor/a (NOMBRE DEL ENCUESTADO), a continuación le leeré una serie de afirmaciones, por favor indíqueme su grado de acuerdo o desacuerdo con estas afirmaciones: (**LEER AFIRMACIONES Y CATEGORÍAS DE RESPUESTA DE MANETA TEXTUAL**)

Afirmaciones	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	NS/NC
La evaluación me ayudo a ver qué cosas puedo hacer de mejor manera en mi trabajo.	4	3	2	1	99
La certificación me ayudará a encontrar trabajo más rápido.	4	3	2	1	99
El certificado obtenido hará que mi jefe reconozca y valore aún más mi trabajo.	4	3	2	1	99
Siento que la certificación es un reconocimiento que la sociedad hace de mi trayectoria laboral.	4	3	2	1	99
La certificación significó un orgullo personal.	4	3	2	1	99

22. Pensando en todos los aspectos evaluados y con la misma escala de 1 a 7 ¿Cómo evaluaría su nivel de satisfacción con su participación en el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales? **(ESPERE RESPUESTA-ANOTAR)**

Calificación	
--------------	--

23. **EN CASO DE QUE LA EVALUACIÓN SEA INFERIOR A 5** ¿Por qué motivos califica con nota (\_\_\_\_) su nivel de satisfacción con su participación en el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales?

--

#### V.- ACCESO AL SERVICIO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN

24. (NOMBRE DEL ENCUESTADO) ¿Cuántas veces ha participado de un proceso de evaluación y certificación de competencias laborales? **NO LEA ALTERNATIVAS - MARQUE SOLO UNA ALTERNATIVA**

Alternativa	Selección
Primera vez que participa	1
Segunda vez que participa	2
He participado en más de tres oportunidades	3
No sabe/No contesta	99

25. ¿volvería a participar de un proceso de evaluación? **NO LEA ALTERNATIVAS - MARQUE SOLO UNA ALTERNATIVA**

Alternativas	Selección
Sí	1
No	2
No sabe / No responde	99

26. ¿Estaría dispuesto a pagar para acceder a un nuevo proceso de evaluación y certificación de competencias laborales? **NO LEA ALTERNATIVAS - MARQUE SOLO UNA ALTERNATIVA**

Alternativas	Selección
Sí	1
No	2
Otro (especifique)	3
No sabe / No responde	99

27. ¿Recomendaría a alguien de su familia o compañero de trabajo iniciar un proceso de evaluación y certificación de competencias laborales?

Alternativas	Selección
Sí	1
No	2
No sabe / No responde	99

28. Finalmente **(NOMBRE DEL ENCUESTADO)** me podría indicar ¿Cuál fue el último nivel educacional alcanzado? **NO LEA ALTERNATIVAS - MARQUE SOLO UNA ALTERNATIVA**

Alternativa	Selección
Básica completa.	1
Básica incompleta.	2
Media Completa.	3
Media incompleta.	4
Técnico profesional completa.	5
Técnico profesional incompleto.	6
Universitaria completa	7
Universitaria incompleta	8
Posgrado Completo	9
Posgrado incompleto	10
No cuenta con educación formal (nunca asistió a la escuela)	11
No sabe/ no contesta	99

**FIN DE LA ENCUESTA**  
HEMOS FINALIZADO CON LA ENCUESTA,  
MUCHAS GRACIAS POR SU COOPERACIÓN  
QUE TENGA BUEN DÍA

**Identificación del encuestado/a**

*Este apartado debe ser completado antes de iniciar la aplicación de la encuesta según la información disponible en planilla de contacto*

<b>Nombre del encuestado/a</b>			
<b>Teléfono de Contacto</b>			
<b>Sexo</b>	<b>1</b>	<b>Masculino</b>	<b>2</b> <b>Femenino</b>
<b>Perfil ocupacional</b>			
<b>Empresa</b>			
<b>Región</b>	<b>Código</b>		
	XV Arica y Parinacota		1
	I Tarapacá		2
	II Antofagasta		3
	III Atacama		4
	IV Coquimbo		5
	V Valparaíso		6
	RM Metropolitana		7
	VI Lib. B. O'Higgins		8
	VII Maule		9
	VIII Bío- Bío		10
	IX Araucanía		11
	XIX Los Ríos		12
	X Los Lagos		13
	XI Aysén		14
	XII Magallanes		15