



# Satisfacción con el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales tercera medición

---

Proveedor: Área de Información y Estudios

Fecha: Julio de 2017

## Tabla de Contenido

1. Resumen Ejecutivo .....	3
2. Objetivos.....	5
3. Diseño.....	5
4. Algunas Características de la Muestra de Candidatos que Participaron en la Encuesta de Satisfacción .....	6
5. Análisis de Resultados .....	11
5.1. Sobre la iniciativa y la Motivación a participar en el proceso de Certificación .....	11
5.2. Satisfacción general con el proceso de Evaluación y Certificación .....	13
5.3. Etapa de Reclutamiento y Elegibilidad: Información transmitida al candidato sobre el proceso de evaluación y certificación.....	16
5.4. Etapa de Evaluación: el proceso previo .....	17
5.5. La evaluación y la percepción del evaluador .....	19
5.7. La comunicación de los resultados y el tiempo transcurrido antes de la certificación	20
5.8. Información transmitida a los aprobados sobre la Certificación de Competencias Laborales.....	24
5.9. Valoración y Expectativas en torno de la Certificación de Competencias Laborales .....	24
5.10. Análisis Multivariado .....	28

## 1. RESUMEN EJECUTIVO

El informe da cuenta del grado de satisfacción con el proceso de evaluación y certificación de los candidatos que participaron en él durante el año 2015.

La satisfacción neta con el proceso de evaluación y certificación de los candidatos de la cohorte 2015 es alta y llega al 91,7% aunque es ligeramente inferior a la registrada en la medición anterior donde alcanza a un 93%, pero se mantiene muy por encima de la registrada en la primera medición donde se empina al 84%.

El nivel de satisfacción neta alcanzado no presenta variaciones significativas de acuerdo al tamaño de empresa en la que labora el evaluado. Al cruzar el nivel de satisfacción por sector se encuentran diferencias, aun cuando ésta sigue siendo alta para todos los sectores, fluctuando entre un 88% (Agrícola y ganadero) y un 95,6% (Gastronomía, Hotelería y Turismo).

En lo que respecta a la evaluación de la información entregada en la etapa previa, la evaluación es positiva si se la compara con la medición anterior, puesto que en cuatro de los cinco tópicos (significado de las competencias laborales, los beneficios personales de participar en el proceso de evaluación y certificación, rol de ChileValora en el proceso, la participación que le correspondería en el proceso de evaluación) el porcentaje de entrevistados que declara que se le entregó información suficiente es bastante alto y superior a dicha medición. La excepción lo constituye aquel referido al significado de las competencias laborales que presenta una disminución.

El 73,8% de los entrevistados que se evaluaron y certificaron durante el año 2015 declaran haber participado en una reunión para coordinar fechas de la aplicación de las pruebas, porcentaje que es inferior al obtenido con la cohorte 2014 y que llega al 77,9%. La satisfacción neta alcanzada con la definición de los días en los cuales se aplicarían las pruebas llega a un 80,4%, sin embargo, dicho nivel representa un descenso de casi siete puntos respecto de la medición anterior.

En lo que respecta a la percepción del evaluador, se aprecia una caída desde la primera medición en el nivel de satisfacción neta en dos de los cinco atributos asociados a éste: competencia para evaluar su desempeño, desde un 95% a un 88% y recomendaciones para realizar mejor su trabajo, desde un 91% a un 78%. En los siguientes tres: respeto con su trabajo, disponibilidad para responder dudas y amabilidad y cortesía, los niveles de satisfacción neta se mantienen muy altos, por sobre el 95% y relativamente estables a lo largo de las tres mediciones.

En cuanto a la evaluación del tiempo transcurrido entre la entrega de resultados y la ceremonia de certificación, el nivel de satisfacción neta sólo alcanza a un 50%, 8 puntos menos que en la medición anterior.

En lo que respecta a las expectativas que genera la certificación, un 97,7% de los candidatos considera que la certificación contribuye en reconocer qué cosas se pueden hacer mejor en el trabajo. A su vez, un 91,8% considera que mejorarán sus oportunidades de encontrar un empleo más rápido y un 91,8% considera que la certificación mejorará la evaluación de su trabajo por parte de su jefatura. Un 95,2% de los entrevistados está de acuerdo o muy de acuerdo con que la certificación constituye un reconocimiento que la sociedad hace a su trayectoria laboral.

La opinión general del proceso es bastante favorable, puesto que casi un 96% estaría dispuesto a repetirla y más de un 95% incluso recomendarla a un compañero de trabajo o familiar. Por su parte, un 68% estaría dispuesto a pagar para certificarse. Este porcentaje es superior al alcanzado en la medición anterior.

Finalmente, el análisis multivariado permitió constatar que las variables que explican el nivel de satisfacción alcanzado se relacionan con tres aspectos. En primer lugar, con la información previa que se le entrega al candidato, específicamente, con aquella relacionada con el significado de las competencias laborales. En segundo lugar, con la valoración que los entrevistados hacen del comportamiento del evaluador, particularmente su disponibilidad para responder dudas e inquietudes, sus recomendaciones para realizar mejor su trabajo, y las competencias que percibidas por el trabajador para evaluar su trabajo. Finalmente, con el tiempo transcurrido entre la comunicación de los resultados y la certificación.

## 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 2015.

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 2016. La estrategia de recolección de la información fue la aplicación de una encuesta telefónica.

Durante el año 2015 se ejecutaron 10.593 procesos de evaluación. De dicho total 10.403 registros contaban con información telefónica y de la región de origen a noviembre del año 2016.

El muestreo no fue de tipo probabilístico, sino por cuotas, teniendo como universo muestral, los 10.403 registros con información telefónica y de la región de origen. La muestra efectiva o lograda fue de 703 casos, lo que equivale a un 6,8% 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 97% y un margen de error del 4%, considerando máxima varianza.

El muestreo fue estratificado proporcional, considerando la región de origen del candidato. 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.

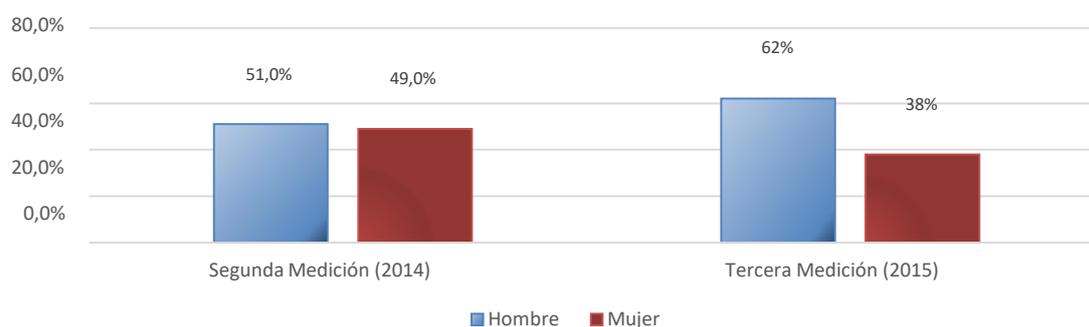
Cuadro1. Distribución Regional del Universo Muestral y de la Muestra efectivamente alcanzada

REGIÓN	UNIVERSO		MUESTRA	
	CASOS	PORCENTAJE	CASOS	PORCENTAJE
TARAPACÁ	172	1,7%	13	1,8%
ANTOFAGASTA	410	3,9%	27	3,8%
COPIAPÓ	141	1,4%	11	1,6%
COQUIMBO	1.063	10,2%	69	9,8%
VALPARAÍSO	1.475	14,2%	105	14,9%
O´HIGGINS	852	8,2%	59	8,4%
MAULE	839	8,1%	62	8,8%
BÍO-BÍO	1.165	11,2%	88	12,5%
ARAUCANÍA	538	5,2%	35	5,0%
LOS LAGOS	671	6,5%	29	4,1%
AYSEN	78	0,7%	7	1,0%
MAGALLANES	227	2,2%	16	2,3%
METROPOLITANA	2.569	24,7%	170	24,2%
LOS RÍOS	72	0,7%	2	0,3%
ARICA Y PARINACOTA	131	1,3%	10	1,4%
<b>TOTAL</b>	<b>10.403</b>	<b>100,00%</b>	<b>703</b>	<b>100,00%</b>

#### 4. ALGUNAS CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA DE CANDIDATOS QUE PARTICIPARON EN LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

La distribución por sexo en la medición del año 2015 difiere de la obtenida en 2014. Mientras en la última medición el 68% de los entrevistados eran hombres y el 32% mujeres, en la medición del 2014, el 51% de los entrevistados era de sexo masculino y el 49% femenino. Cabe señalar que en ninguno de los dos casos se consideró la variable sexo como variable de estratificación para el muestreo.

Grafico 1. Distribución por sexo de los entrevistados. Mediciones 2014 y 2015

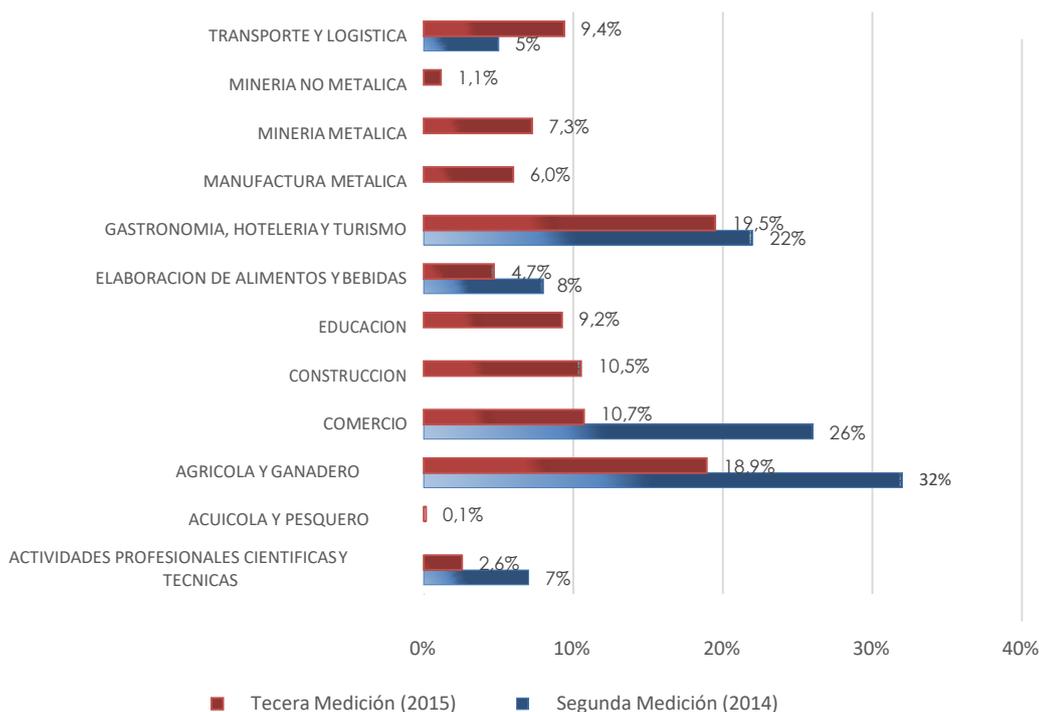


Fuente: Elaboración propia.

Es preciso recordar que la distribución por sexo es sensible al efecto del sector, tal como lo muestran los informes de caracterización de la población evaluada y certificada. Así, existen sectores que emplean predominantemente población masculina, otros en los cuales la relación

entre ambos sexos es más equilibrada y finalmente algunos en los cuales los empleados son mayoritariamente del sexo femenino. Por tanto, la distribución por sexo que se aprecia en la muestra de la cohorte 2015 está fuertemente influenciada por la distribución sectorial. Así, como se aprecia en el gráfico siguiente, en la cohorte 2015 comparada con la 2014, se reduce la participación de sectores que emplean población predominantemente femenina (comercio, por ejemplo) y aumenta o se incorporan otros, cuya población es eminentemente masculina (Construcción, Minería no Metálica y Minería Metálica, Transporte y Logística).

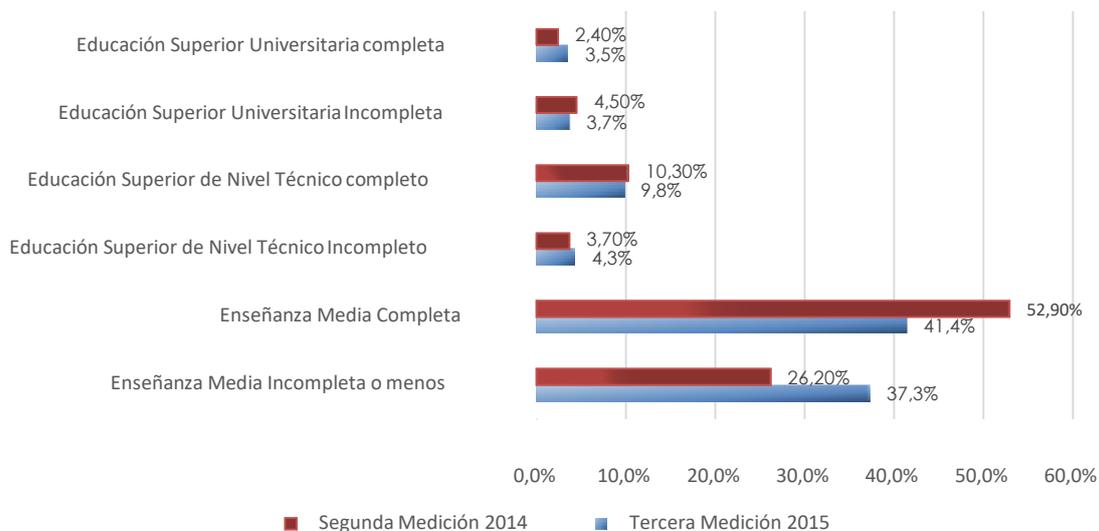
Gráfico 2. Distribución por Sector. Cohorte 2014 y 2015



Fuente: Elaboración propia.

En el gráfico que sigue se puede apreciar la distribución por escolaridad de la muestra de los entrevistados de la tercera medición (cohorte 2015) y su comparación con la medición anterior (cohorte 2014). Se aprecian diferencias en los niveles inferiores de escolaridad (Enseñanza media completa y Enseñanza media incompleta o menos), no así en los niveles superiores (Educación superior incompleta o completa, ya sea técnica o universitaria) cuyas proporciones permanecen relativamente equilibradas. Lo que ocurre, tal como muestra la gráfica, es que hay un efecto de trasvasije, donde la caída de más de 10 puntos porcentuales entre aquellos que declaran contar con Enseñanza Media Completa, es compensada por el crecimiento, en porcentaje equivalente, de aquellos que señalan contar con Enseñanza Media Incompleta o menos. Nuevamente, estas diferencias, pueden deberse a distribución sectorial, puesto que la tercera medición de satisfacción (cohorte 2015) incorpora a sectores cuya escolaridad promedio es más baja: Construcción, Minería Metálica y Minería no Metálica.

Gráfico 3. Escolaridad de los Candidatos

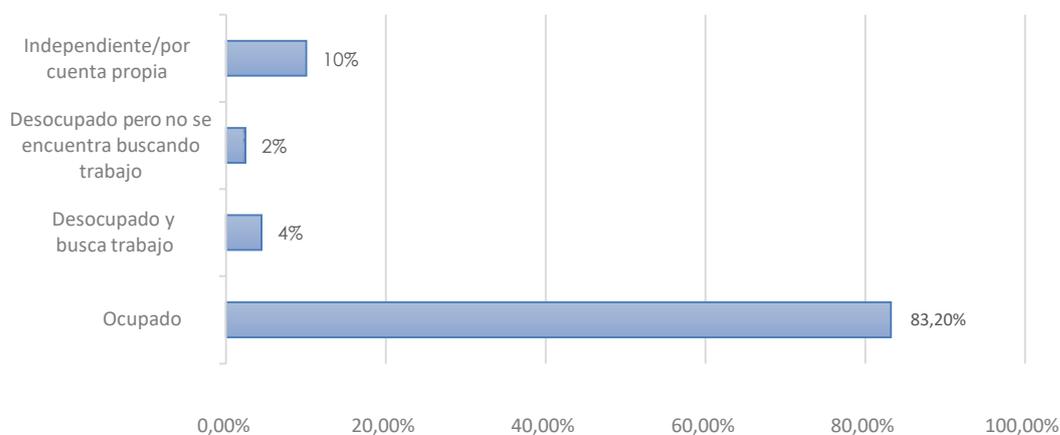


Fuente: Elaboración propia.

En los párrafos que siguen se hace una breve descripción de la situación laboral de los entrevistados en la encuesta de satisfacción, sin embargo, cabe advertir que no se incluyen comparaciones con las mediciones anteriores en tanto aquellas carecen de dicha información.

En cuanto a la situación laboral de los entrevistados, la mayoría de los trabajadores entrevistados en la tercera medición de satisfacción (2015) se encontraban como ocupados dependientes (83,2%), mientras que un 10% se declaraba trabajar de manera independiente, es decir, por cuenta propia. Los desocupados alcanzaban un 6%, divididos entre aquellos que buscaban trabajo (4%) y aquellos que no lo hacían (2%).

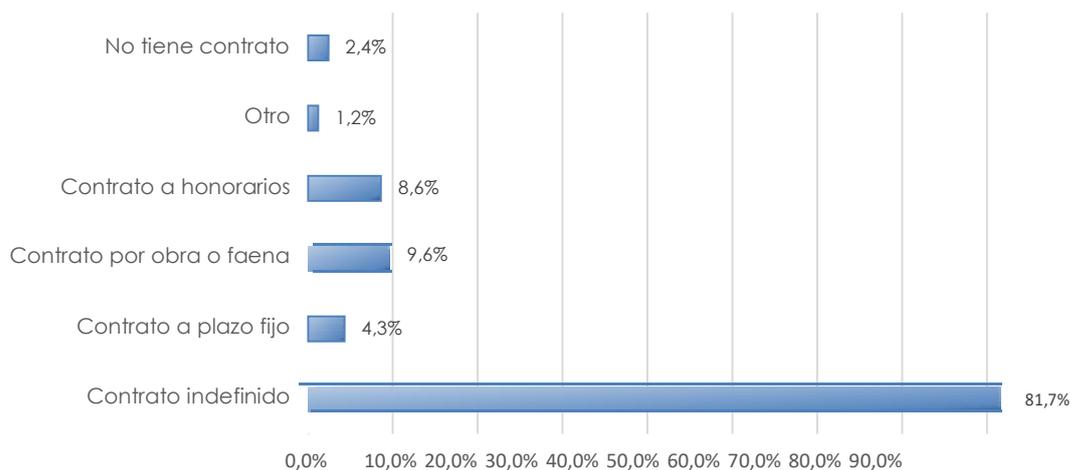
Gráfico 4. Situación ocupacional de los entrevistados al momento de la aplicación de la encuesta de Satisfacción. Tercera Medición (2015)



Fuente: Elaboración propia.

Entre aquellos que se declaraban como ocupados dependientes, predominaba la situación de formalidad, puesto que el 96,4% de los entrevistados declaró contar con contrato de trabajo. La mayoría, un 81,7% declaraba tener contrato indefinido. Le siguen en importancia aquellos que señalaron contar con un contrato por obra o faena cuyo porcentaje llega a 9,6% y quienes afirmaron tener sólo un contrato a honorarios con un 8,6%.

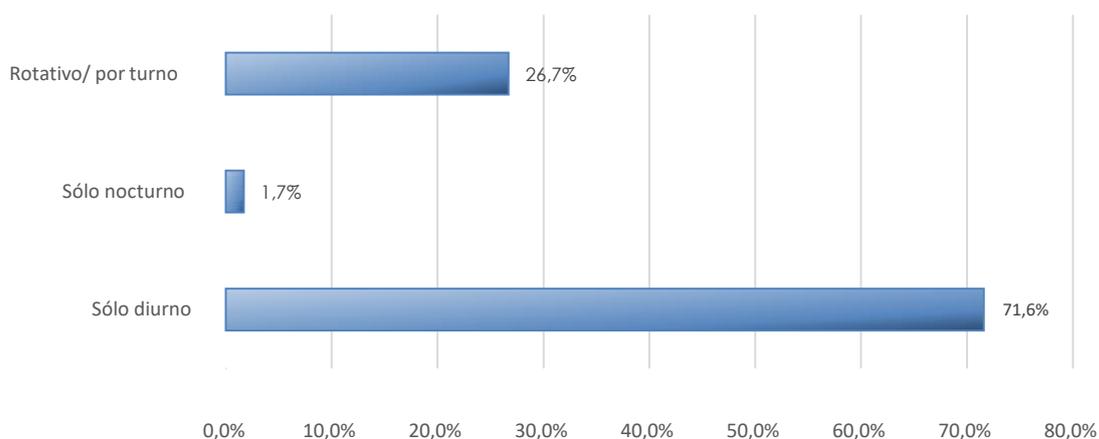
Gráfico 5. Situación ocupacional de los ocupados dependientes. Tercera Medición (2015).



Fuente: Elaboración propia. Base: 584 que se declaran ocupados dependientes

A su vez, en lo que respecta al tipo de jornada laboral, casi un 72% tenía jornada diurna, aproximadamente un 27% jornada rotativa o por turnos y casi un 2% sólo nocturna

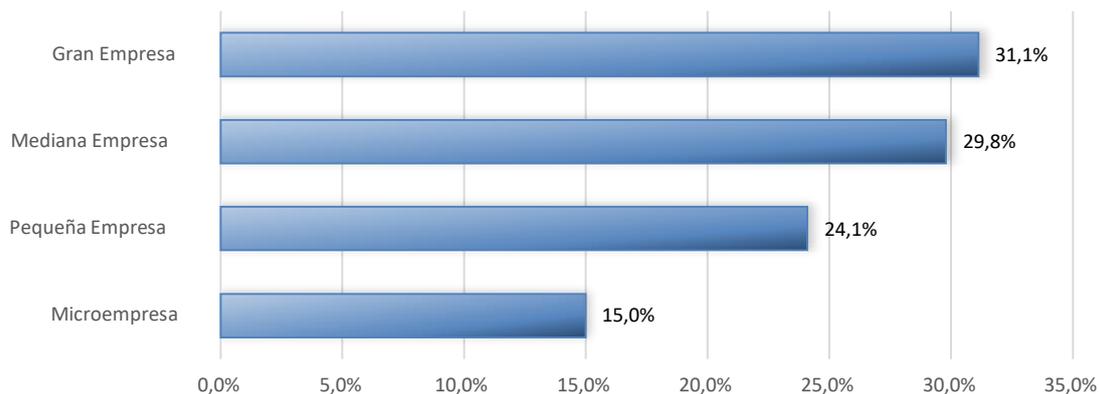
Gráfico 6. Tipo de Jornada Laboral de los ocupados



Fuente: Elaboración propia. Base: 584 que se declaran ocupados dependientes

Por último, la información reportada por los entrevistados del número de trabajadores que laboran en las empresas en las que se encontraban trabajando permitió construir un indicador del tamaño de las empresas. De acuerdo a lo declarado sólo un 31,1% de los trabajadores ocupados que se declaraban dependientes trabajaban en grandes empresas (200 o más trabajadores). El resto lo hacían en empresas de menor tamaño, divididas en medianas (29,8%), pequeñas (24,1%) y microempresas (15%).<sup>1</sup>

Gráfico 7. Tamaño de la empresa en la que laboran los trabajadores que se declaran ocupados. Tercera medición (2015)

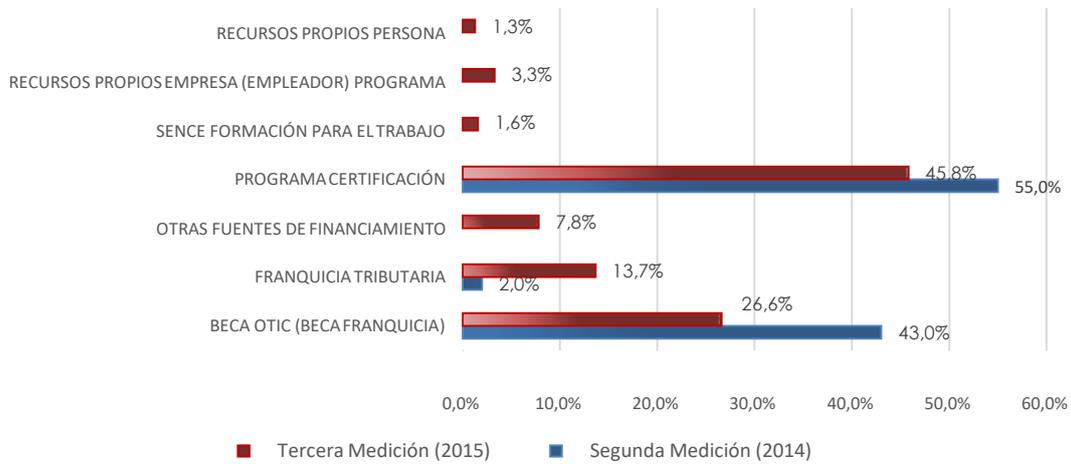


Fuente: Elaboración propia. Base: 527 (90%) de los 584 que se declaran ocupados dependientes

Por último, en lo que respecta a la fuente de financiamiento para la certificación en la segunda medición (2014) se aprecia un mayor grado de concentración que en la tercera (2015). Mientras en la primera los mecanismos utilizados fueron sólo tres: El Programa de Certificación (55%), las Becas OTIC (43%) y la Franquicia tributaria (2%); en la segunda se amplían las fuentes, redistribuyéndose la proporción de quienes hacen uso de ellas. El Programa de Certificación financia a una proporción inferior de los entrevistados (45,8%), también el uso de Becas OTIC (26,6%). En cambio, crece el uso de la Franquicia tributaria (13,7%) y se incorporan otras fuentes de financiamiento (13,7%), además de los Recursos Propios de las Empresas (3,3%) de las personas (1,3%) y el Programa de SENCE de Formación para el trabajo (1,6%).

<sup>1</sup> La clasificación por número de trabajadores es la siguiente: Microempresa (1 a 9 trabajadores), Pequeña Empresa (10 a 49 trabajadores), Mediana Empresa (50 a 199 trabajadores), Gran Empresa (200 y más). No se compara con el informe anterior, puesto que la clasificación utilizada en él fue por ventas (facturación)

Gráfico 8. Fuentes de Financiamiento de los evaluados que responden encuesta de satisfacción. Segunda y Tercera Medición



Fuente: Elaboración propia.

## 5. ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 5.1. Sobre la iniciativa y la Motivación a participar en el proceso de Certificación

Los mecanismos de financiamiento a la certificación incentivan a los Centros de Evaluación y Certificación a la búsqueda de demanda agregada, razón por la cual, la mayor parte de los que se evalúan y certifican son principalmente trabajadores dependientes. Por ello, no es de extrañar que quien termina tomando la decisión de certificar sea la empresa. Así, prácticamente el 70% de ellos, señala que quien invita a participar en el proceso de certificación es la empresa en la que laboran. No obstante, cabe señalar que dicho porcentaje contrasta con lo observado en la medición anterior en la que cerca del 97% de los entrevistados señalaba lo mismo. Así, a diferencia de lo ocurrido en el pasado, poco a poco, los sindicatos (11,6%), los trabajadores por sí mismos (10%), o las asociaciones gremiales (6,4%) son los que toman la iniciativa de certificarse.

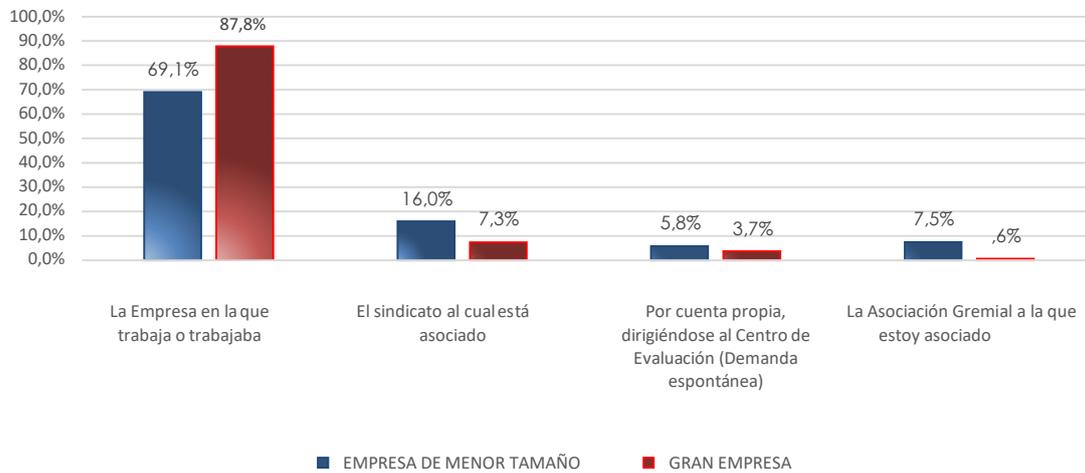
Gráfico 9. Quién lo invitó a Participar



Fuente: Elaboración propia.

Tal como se observa en el siguiente gráfico, en las grandes empresas la decisión de certificar tiende a ser tomada por la propia empresa en una proporción significativamente mayor que en las empresas de menor tamaño, donde los roles de los sindicatos, las asociaciones gremiales y el propio trabajador en la toma de decisiones es más relevante.

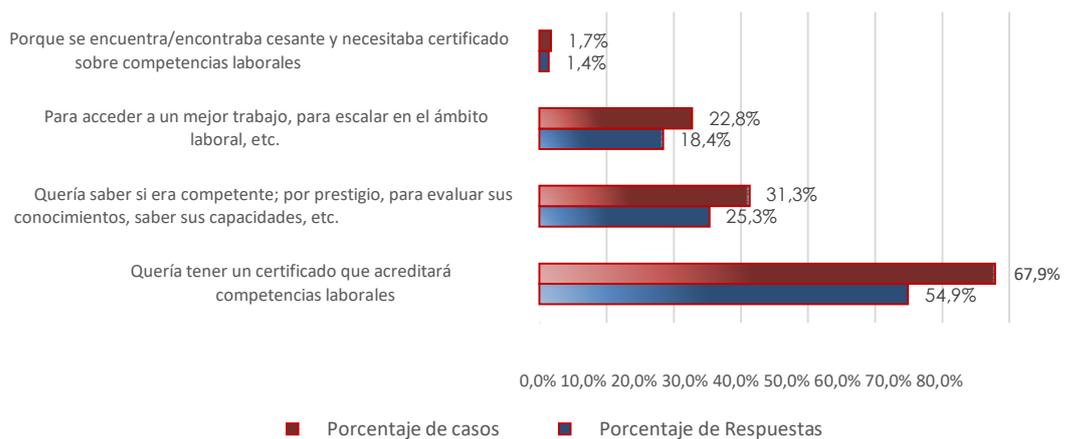
Gráfico 10. Invitación a participar según tamaño de la empresa



Fuente: Elaboración propia.

Dicho lo anterior, los motivos por los que el trabajador decide sumarse al proceso de evaluación y certificación son más de uno y en orden decreciente: contar con un certificado que acredite competencias laborales, por prestigio y evaluar conocimientos, para acceder a un mejor trabajo.

Gráfico 11. Motivos por el que participó en el proceso de Certificación: Selección Múltiple

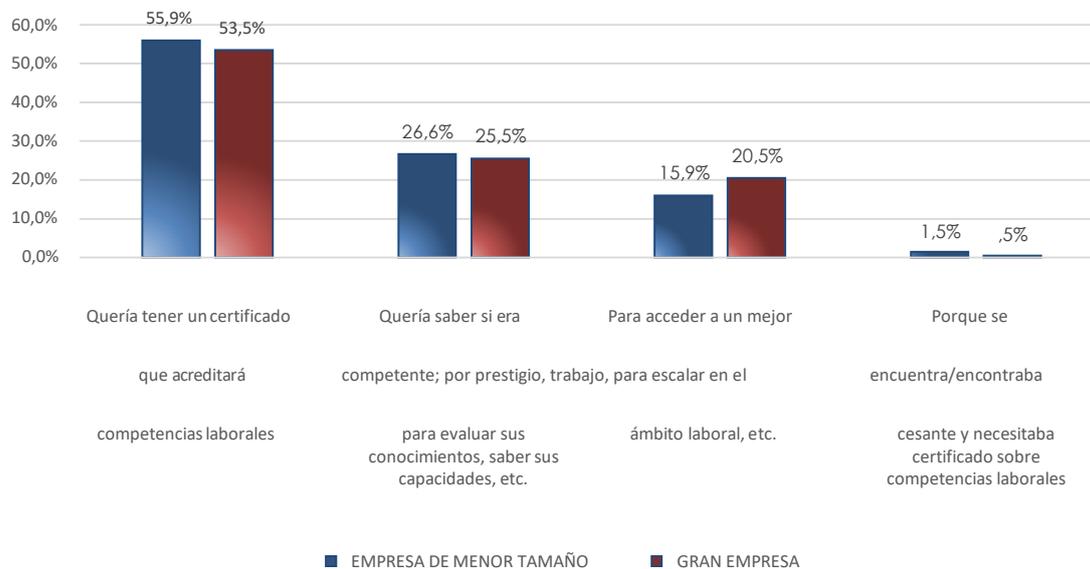


Fuente: Elaboración propia. Las preguntas son del tipo respuesta múltiple. Por ello el porcentaje de casos suma más del 100%

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, la tendencia se repite, aun cuando en las grandes empresas se acorta la diferencia entre el segundo y tercer motivo más mencionado. En otras palabras, en los trabajadores de las empresas grandes crece

la proporción de respuestas que vinculan la decisión de certificar con la oportunidad de acceder a un mejor trabajo o para escalar en el ámbito laboral. Bajo el supuesto de que las grandes empresas pagan salarios de eficiencia y de que los trabajadores que laboran en ellas lo saben, esta pequeña diferencia podría deberse a que los trabajadores de dichas empresas no consideran necesariamente que cambiándose a otra vayan a contar con mejores oportunidades.

Gráfico 12. Motivos por los que decidió certificarse. Porcentaje del total de respuestas emitidas por cada tipo de empresa



Fuente: Elaboración propia.

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

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:

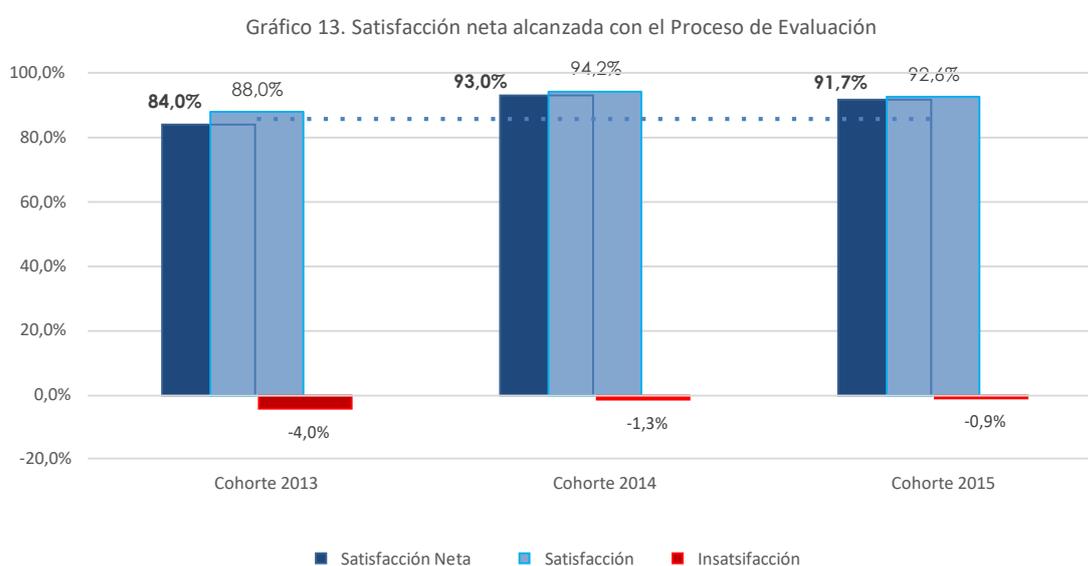
**Cuadro 3. Intervalos con Niveles de Satisfacción**

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 satisfacción neta con el proceso de evaluación y certificación de los candidatos 2015 es alta y llega al 91,7% aunque es ligeramente inferior a la registrada en la medición anterior donde alcanza a un 93%, pero se mantiene muy por encima de la registrada en la primera medición donde se empina al 84%. Las diferencias se aprecian en el siguiente gráfico

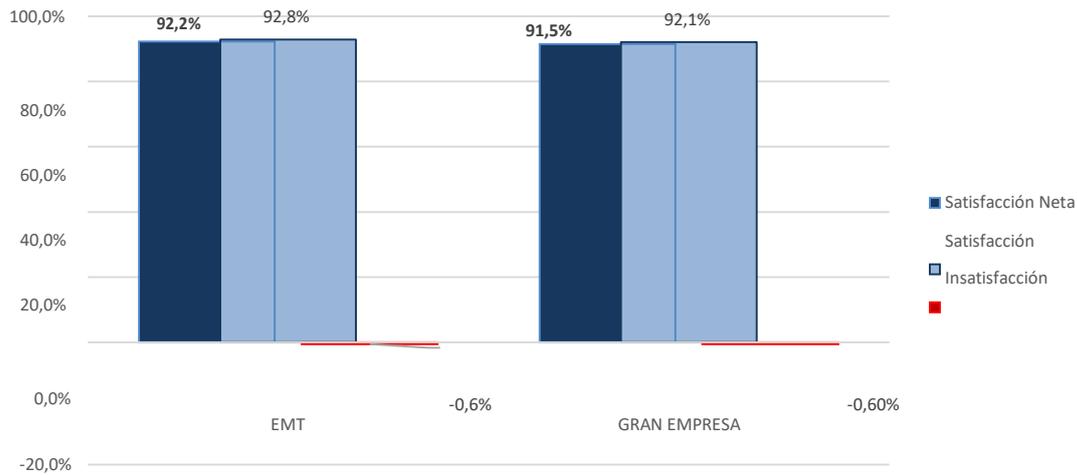


Fuente: Elaboración propia.

Junto con lo anterior un aspecto a destacar es la disminución en los niveles de insatisfacción, la que ha ido cayendo consistentemente desde la primera medición en que llegó a un 4% hasta hoy donde no supera el 1%.

Al igual que en la medición pasada, 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. La evaluación de unos y otros se aprecia en el gráfico que sigue.

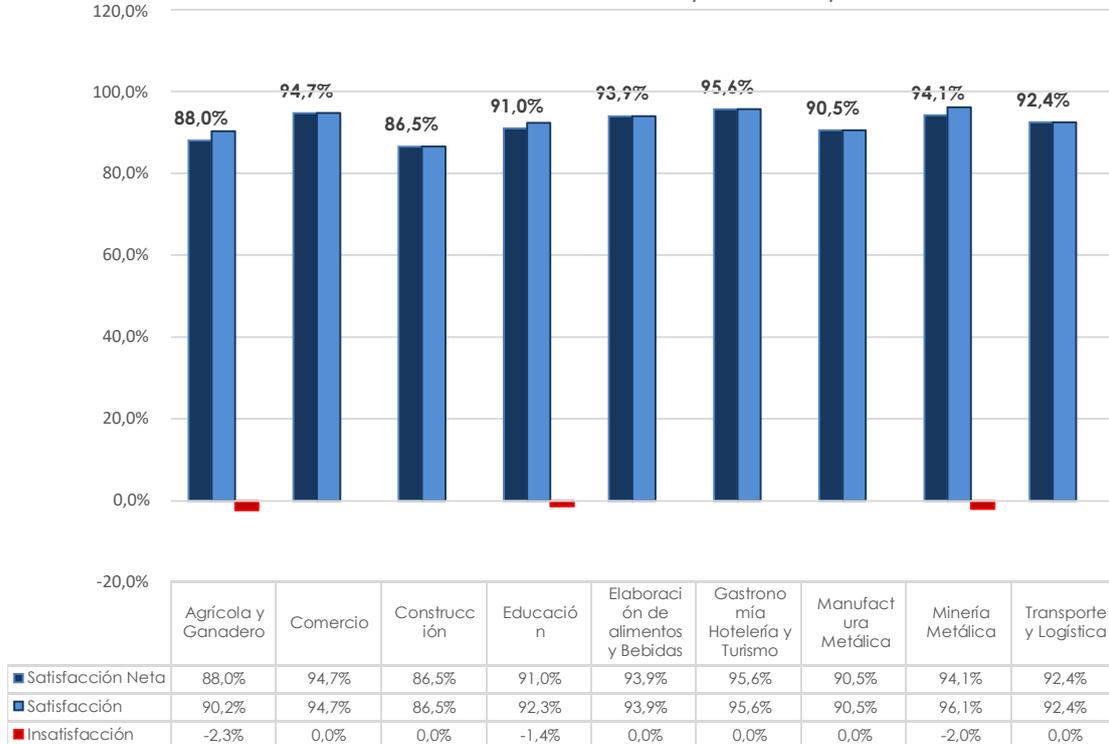
Gráfico 14. Satisfacción Neta y Tamaño de Empresa



Fuente: Elaboración propia. Muestra sin ponderar.

En el siguiente gráfico se observan los niveles de satisfacción por sector (se incluyeron aquellos con más de 30 casos). Los niveles de satisfacción neta varían entre un 88% (Agrícola y ganadero) y un 95,6% (Gastronomía, Hotelería y Turismo). Ahora bien, lo interesante es que, de los nueve sectores incluidos en la lista, sólo tres de ellos presentan niveles de insatisfacción el que, en todo caso, no supera el 2,3%. Esto quiere decir que la satisfacción neta no llega a su máximo, no por la insatisfacción, sino más bien porque hay un número no despreciable de calificaciones con nota 5, es decir, cercanos a los valores 6 y 7, pero que no se contabilizan para la estimación de la satisfacción neta.

Gráfico 15. Nivel de satisfacción con el Proceso de evaluación y Certificación y Sector

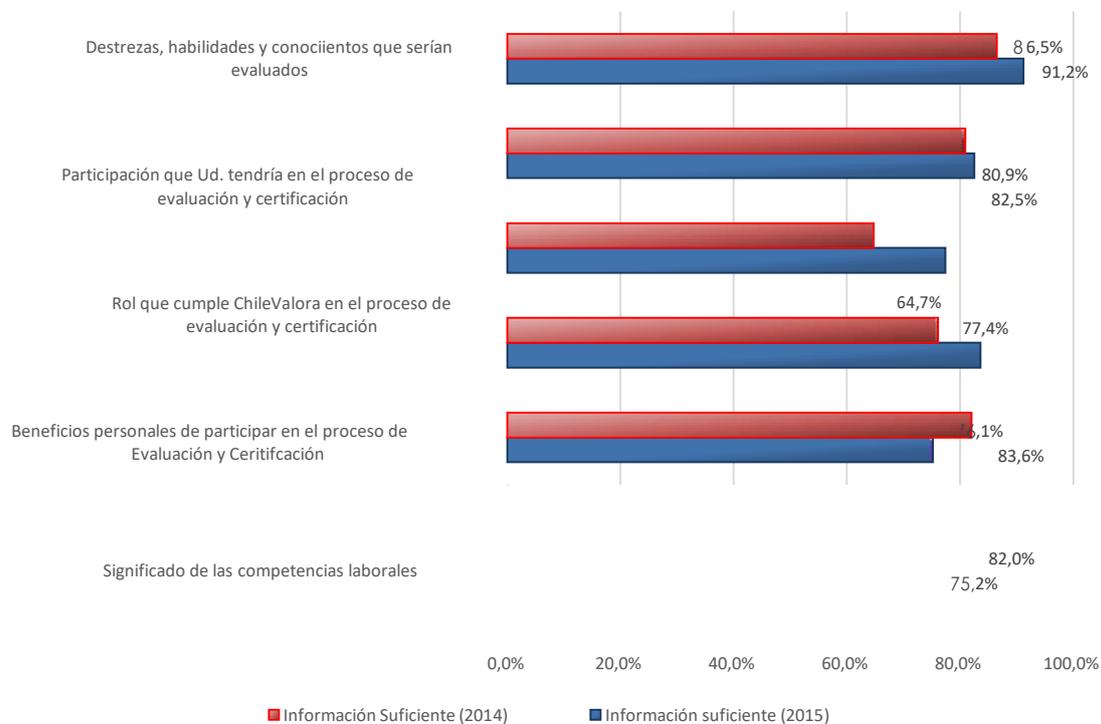


Fuente: Elaboración propia. Muestra sin ponderar.

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

Una de las tareas fundamentales de los Centros, al inicio del proceso de evaluación, es poner al tanto de los candidatos información sobre las características del proceso de evaluación antes de que éste comience. La encuesta midió el nivel de información que entregaron los centros en la etapa de reclutamiento y elegibilidad a través de una serie de preguntas considerando cuatro categorías de respuesta: Información suficiente, Poca información, Información insuficiente y No Sabe o No responde. Los resultados obtenidos en la tercera medición (cohorte 2015) son positivos y en general mejores que los obtenidos en la medición anterior (cohorte 2014).

Gráfico 16. Evaluación entregada por el profesional del Centro sobre distintos tópicos al inicio del proceso. Porcentaje de entrevistados que declaran haber recibido información suficiente

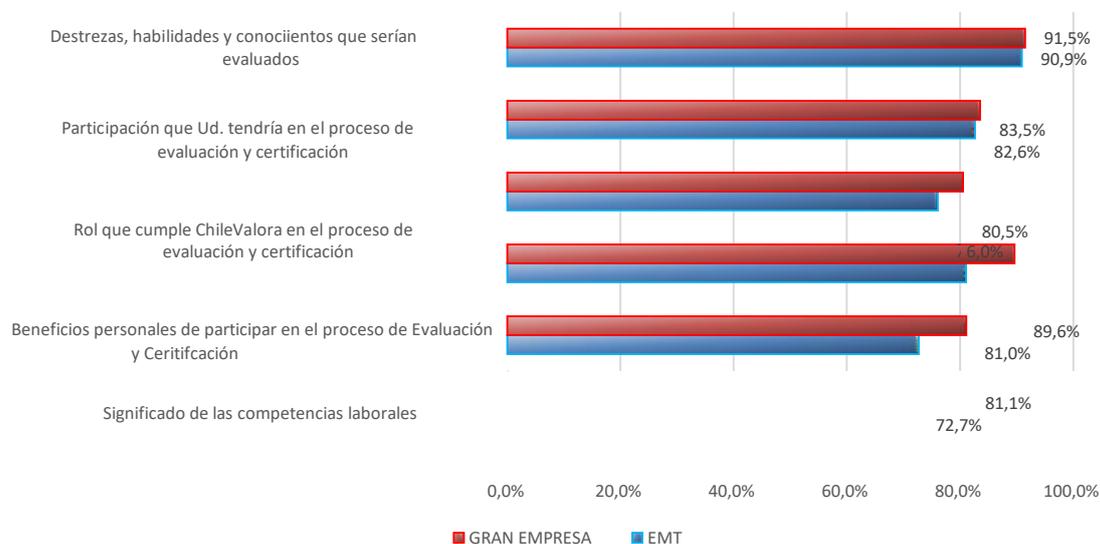


Fuente: Elaboración propia. Muestra sin ponderar.

Tal como se puede observar en el gráfico, en todos los tópicos considerados, la proporción de entrevistados que declara haber recibido información suficiente supera el 75%. Los resultados obtenidos son superiores a los alcanzados en la medición anterior en cuatro de los cinco tópicos. La excepción lo constituye aquel referido al “Significado de las Competencias Laborales” que disminuye de un 82% a un 75%.

La información recibida por el candidato en las grandes empresas es relativamente similar a la que reciben sus pares de las empresas de menor tamaño en dos de los tópicos consultados: “Destrezas, habilidades y conocimientos que serían evaluados” y “Participación que Ud. tendría en el proceso de evaluación y certificación”. Sin embargo, en los otros tres: “Rol que cumple ChileValora en el proceso de evaluación y certificación”, “Beneficios personales de participar en el proceso de evaluación y certificación” y Significado de las competencias laborales, existen diferencias a favor de quienes trabajan en las grandes empresas.

Gráfico 17. Porcentaje de entrevistados que declaran haber recibido información suficiente, según tamaño de empresa



Fuente: Elaboración propia.

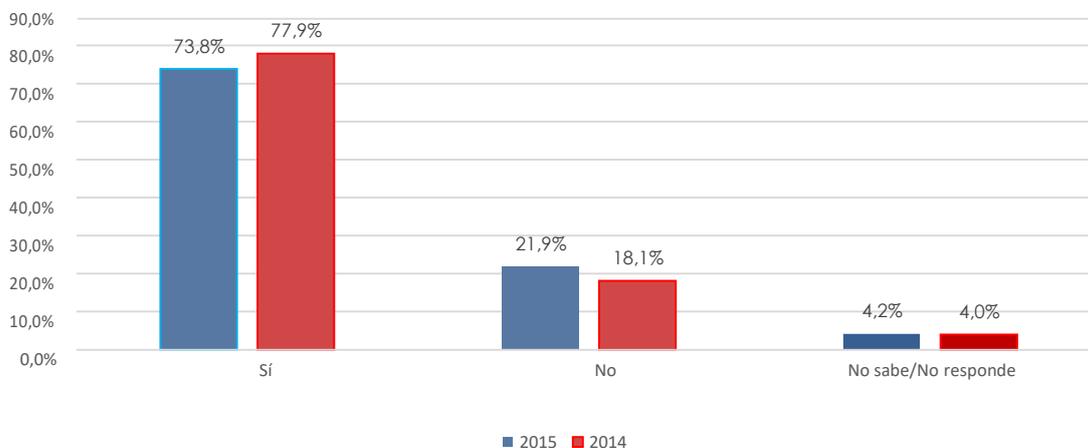
A partir de la información reportada, no es posible afirmar con certeza si son los Centros de Evaluación y Certificación quienes, en la charla previa al inicio del proceso de evaluación, ponen más énfasis en aquellas cuestiones “prácticas” como las competencias que serán evaluadas de acuerdo al perfil, la participación o el rol de le cabrá al candidato en todo el proceso y los beneficios asociados a la certificación de competencias laborales o, por el contrario son los candidatos quienes recuerdan con mayor facilidad dichos tópicos menos “abstractos y/o complejos” relacionados con lo que son las competencias laborales o el carácter de la institucionalidad que la cobija.

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

Antes del inicio de la 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 los instrumentos.

El 73,8% de los entrevistados que se evaluaron y certificaron durante el año 2015 declaran haber participado en una reunión para coordinar fechas de la aplicación de los instrumentos, porcentaje que es inferior al obtenido con la cohorte 2014 y que llega al 77,9%. Por ello, el 21,9% afirma el año 2015 no haber tenido dicha reunión en contraposición con el 18,1% que el año 2014 afirma lo mismo. El porcentaje de quienes no saben o no responden es similar en ambas mediciones.

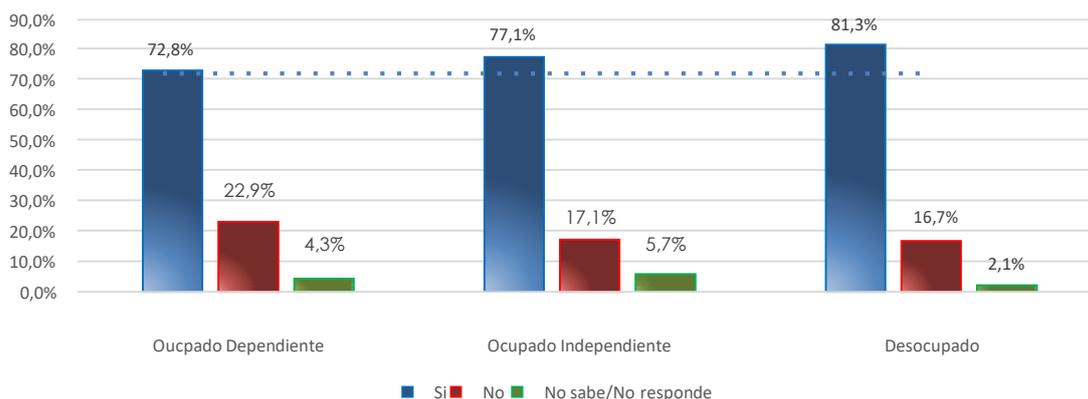
Gráfico 18. Existencia de reunión para coordinar fechas de aplicación de pruebas.  
Candidatos 2014 y 2015



Fuente: Elaboración propia.

En lo que respecta a este mismo tópico se aprecian diferencias según la condición del candidato. Entre los ocupados dependiente el porcentaje que afirma que dicha reunión se llevó a cabo es menor que en los trabajadores independientes y menor aún que aquellos que se declaraban desocupados. Se podría hipotetizar que en los casos de los trabajadores dependientes la concertación de la reunión podría estar mediatizada por la política de la empresa, de forma tal que, en algunos casos, dicha reunión pudiera tener lugar con algún representante de la empresa en donde no necesariamente se encuentra presente el trabajador.

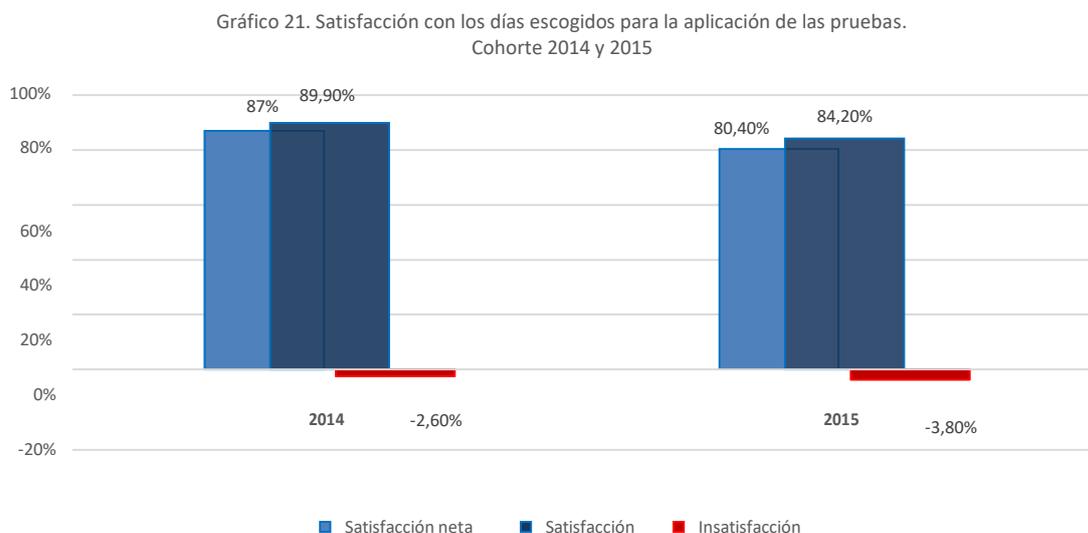
Gráfico 19. Existencia de reunión para coordinar fechas de aplicación de pruebas, según situación ocupacional del candidato



Fuente: Elaboración propia.

Ahora bien, en lo que respecta al nivel de satisfacción neta alcanzado con la definición de los días en los cuales se aplicarían los instrumentos, se puede señalar que ésta es relativamente alta

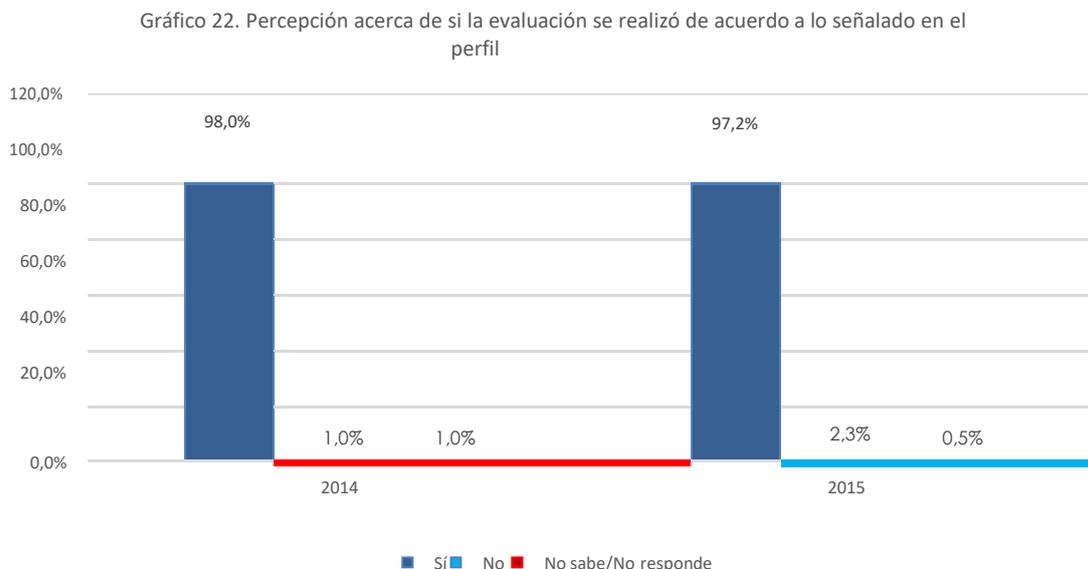
y alcanza un 80,4%, sin embargo, dicho nivel representa un descenso de casi siete puntos respecto de la medición anterior.



Fuente: Elaboración propia.

### 5.5. La evaluación y la percepción del evaluador

La percepción que tienen las personas que se evalúan, es que no existen diferencias entre aquellas capacidades, destrezas y conocimientos asociados al perfil y que fueron anticipadas en la fase previa a la evaluación y lo que terminó ocurriendo en la realidad. Las variaciones sobre este aspecto entre las dos últimas mediciones son mínimas.



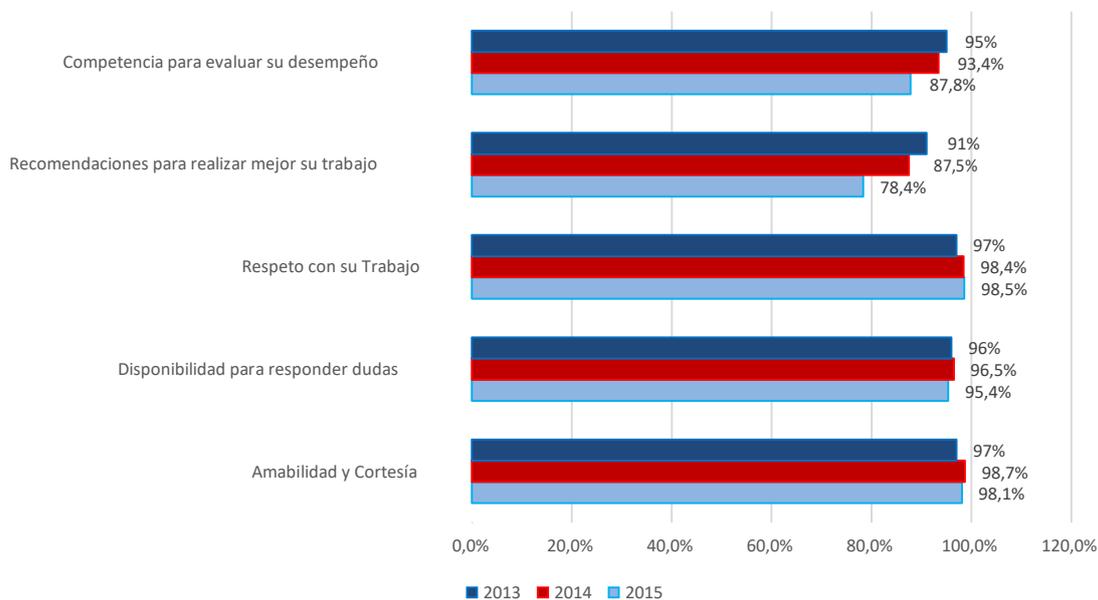
Fuente: Elaboración propia.

La encuesta de satisfacción también midió la percepción del evaluado respecto del evaluador. Así se midió la satisfacción neta con cinco atributos relacionados con el desempeño del evaluador: (a) Competencia/capacidad para

evaluar su desempeño laboral (conocimiento), (b) Recomendaciones realizadas para mejorar su trabajo (c) Nivel de respeto por su trabajo, (d)

Disponibilidad para responder sus dudas e inquietudes, (e) Amabilidad y cortesía. La valoración de todos los atributos ha sido condensada en un solo gráfico que compara la situación de los tres años en los que se han realizado mediciones, incluyendo sólo la satisfacción neta para facilitar la lectura.

Gráfico 23. Nivel de Satisfacción Neta con el evaluador. Cohorte 2013-2014-2015



Fuente: Elaboración propia.

En el contexto de un alto nivel de satisfacción, se aprecia una caída moderada desde la primera medición en el nivel de satisfacción neta en dos de los cinco atributos asociados al evaluador: competencia para evaluar su desempeño y recomendaciones para realizar mejor su trabajo. En los siguientes tres: respeto con su trabajo, disponibilidad para responder dudas y amabilidad y cortesía, los niveles de satisfacción neta se mantienen muy altos, por sobre el 95% y relativamente estables a lo largo de las tres mediciones.

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

Una vez recopiladas las evidencias 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 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

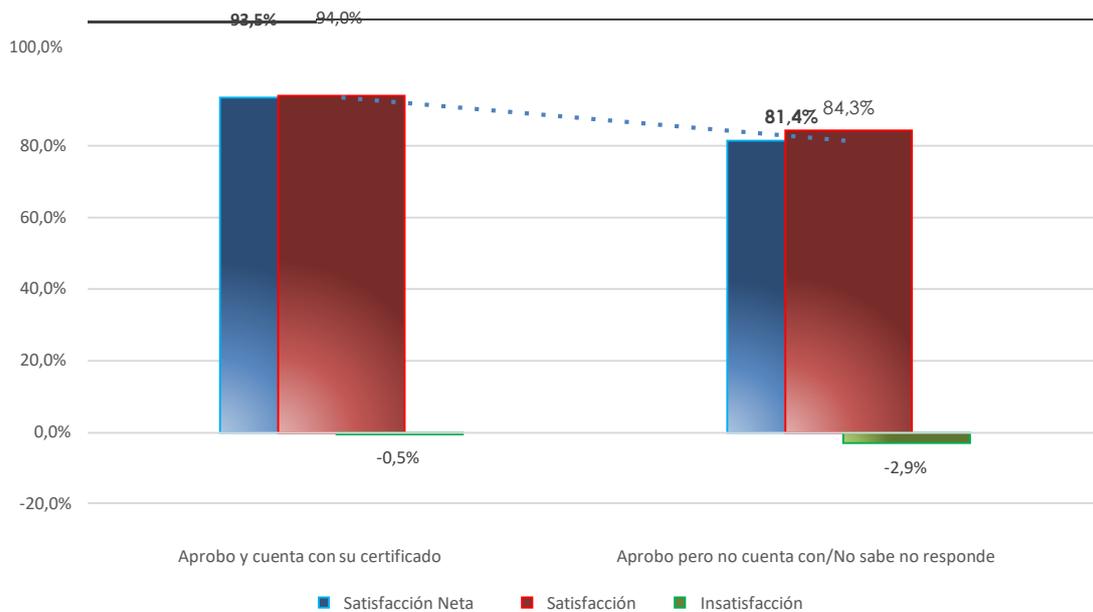
consideraran retroalimentados sólo con la entrega de su portafolio y certificado. En el gráfico que sigue se recoge la situación final declarada por el candidato. El 86% de los entrevistados declaran haber aprobado y contar con su certificado un poco más del 7% señala haber aprobado, pero no contar aún con el certificado, mientras que un porcentaje similar declara desconocer cuál es su situación final. Dicha situación es compleja si se considera que el trabajo de campo fue realizado transcurrido al menos nueve meses desde que se cerraran los procesos de evaluación y certificación.

Gráfico 24. Situación Final declarada por el Candidato



La comunicación de los resultados de los Centros de Evaluación y Certificación a los candidatos evaluados es, sin duda, un ámbito en el cual se precisa mejorar, puesto que la incertidumbre afecta la evaluación general, disminuyendo el nivel de satisfacción neta en más de 10 puntos porcentuales.

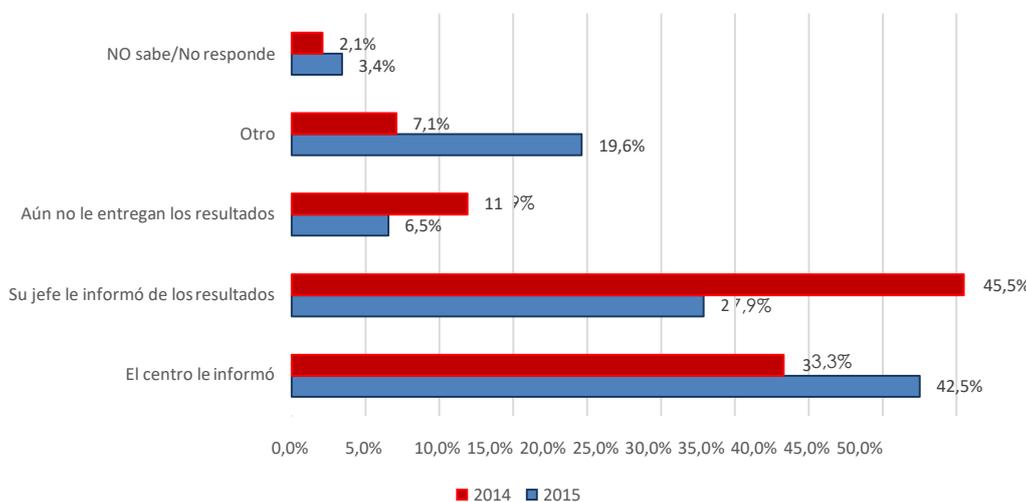
Gráfico 25. Satisfacción general con el proceso, según situación final declarada por el candidato



Fuente: Elaboración propia.

Al preguntar por la forma en que los candidatos se enteraron de los resultados es posible observar un cambio de tendencia respecto de la medición anterior, puesto que, a diferencia de lo ocurrido en el año 2014, donde quien comunicaba los resultados era preferentemente el jefe, durante el año 2015 es el centro quien pasa a tener el primer lugar, informándole al candidato a través de diversos medios (carta, correo electrónico, llamada telefónica). Quienes declaran no conocer aún los resultados disminuyen entre una y otra medición desde un 11,9% a un 6,5% y también lo hacen quienes no saben o no responden. La categoría otro experimenta un crecimiento a casi el doble. Dicha categoría encierra una diversidad de respuestas aun cuando las más frecuentes son dos. Por una parte, aquellos que señalan que fue informado directamente por el evaluador. Por la otra, quienes señalan que fueron informados por otras instancias de la empresa (áreas de administración de personal o de recursos humanos, etc.) distinta a su jefatura directa.

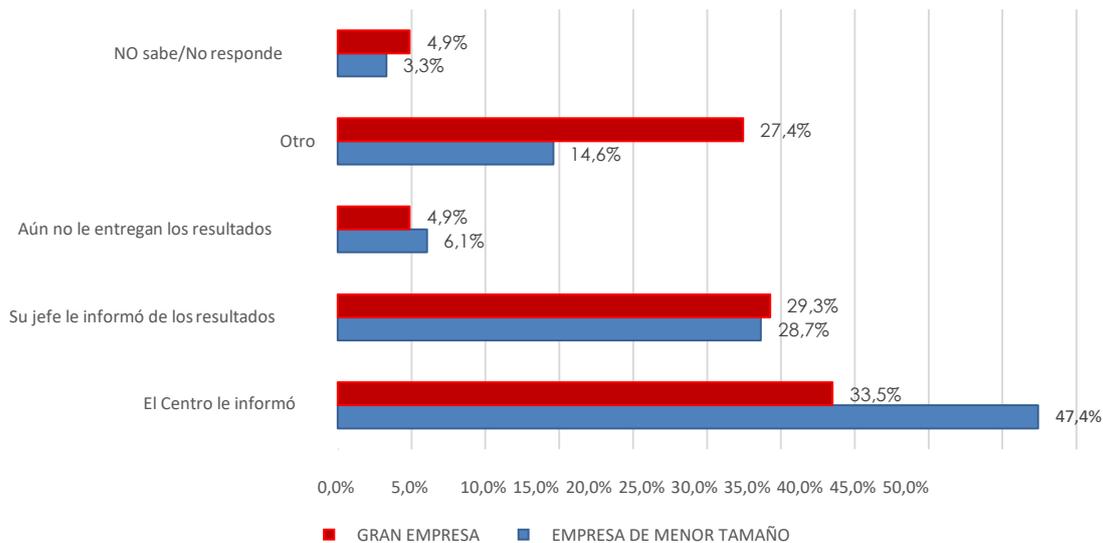
Gráfico 26. Medio a través del que se enteró de los resultados. Cohorte 2014 y 2015



Fuente: Elaboración propia.

Un análisis por tamaño de empresas muestra que la proporción de entrevistados que declara haberse informado por medio del Centro es mucho mayor en las Empresas de Menor Tamaño que en las Grandes Empresas: 47,4% versus 33,5%. A su vez, la proporción de quienes declaran haberse informado de los resultados a través del jefe es muy similar entre ambos tipos de empresas: un 28,7% en las Empresas de Menor Tamaño y 29,3% en las Grandes Empresas. Sin embargo, el porcentaje de quienes declaran informarse de los resultados de la evaluación a través de otro medio en las Grandes Empresas duplica a quienes declaran lo mismo en las Empresas de Menor Tamaño: 27,4% contra 14,6%.

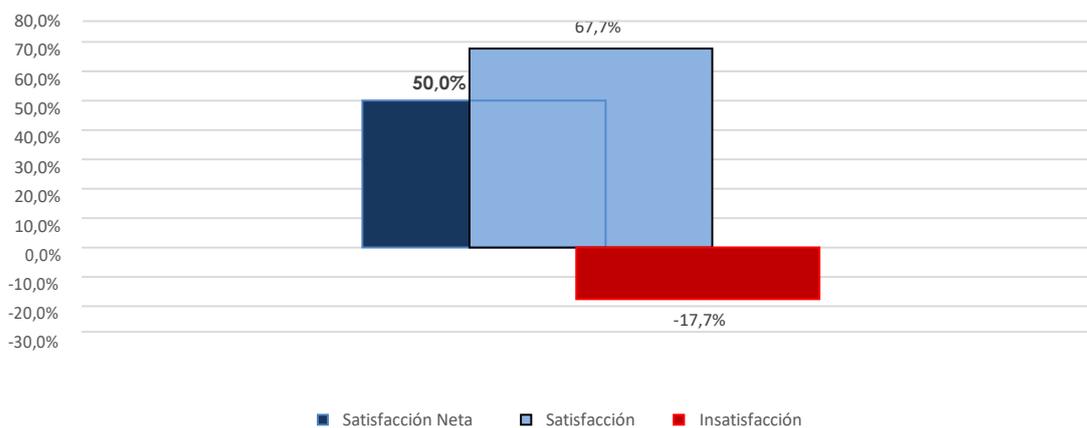
Gráfico 27. Cómo se informó acerca de los resultados de la evaluación, según tamaño de empresa. Candidatos 2015



Fuente: Elaboración propia.

Otro aspecto cuyo nivel de satisfacción es bajo y, por tanto, representa un desafío para ChileValora y los Centros, dice relación con el tiempo transcurrido entre la entrega de resultados y la ceremonia de certificación. En efecto, el nivel de satisfacción neta sólo alcanza a un 50%, 8 punto menos que en la medición anterior. El problema es el nivel de insatisfacción alcanzado que llega a ser muy alto: casi un 18%, es decir, 6 puntos más que la medición anterior.

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

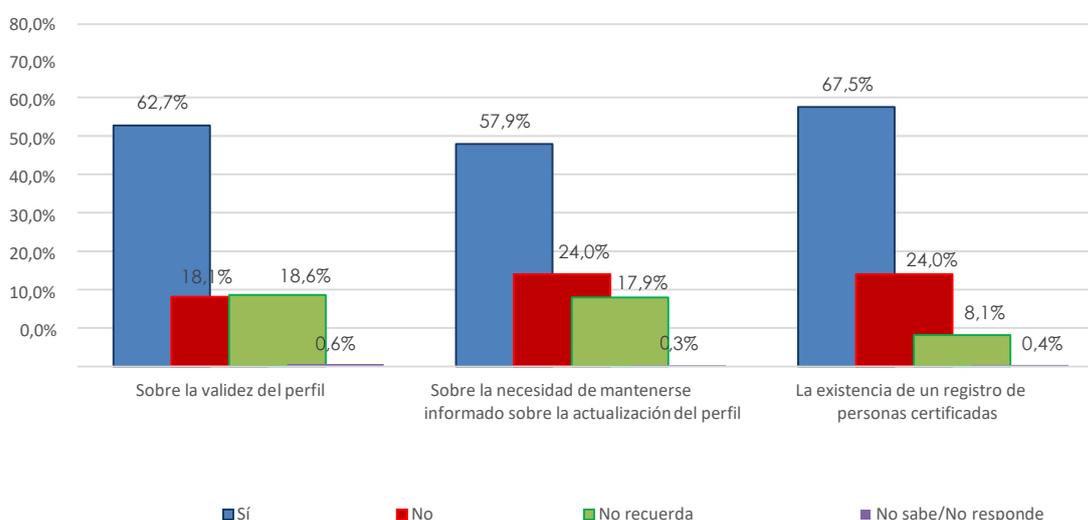


Fuente: Elaboración propia.

## 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 candidatos que obtuvieron la certificación, brinden información sobre los alcances de ésta, la vigencia del perfil y la importancia de mantenerse informado sobre su actualización, la publicación en el registro público de quienes se certifican, etc. Los resultados pueden apreciarse en el siguiente gráfico. Como es posible apreciar, hay aquí también un ámbito en el que se puede mejorar, en tanto uno de cada tres declara no recordar o no haber sido informado acerca de la existencia de un registro de personas certificadas y cuatro de cada diez sobre la validez del perfil o la necesidad de informarse sobre la actualización del perfil.

Gráfico 29. Información entregada una vez evaluado(a)



Fuente: Elaboración propia

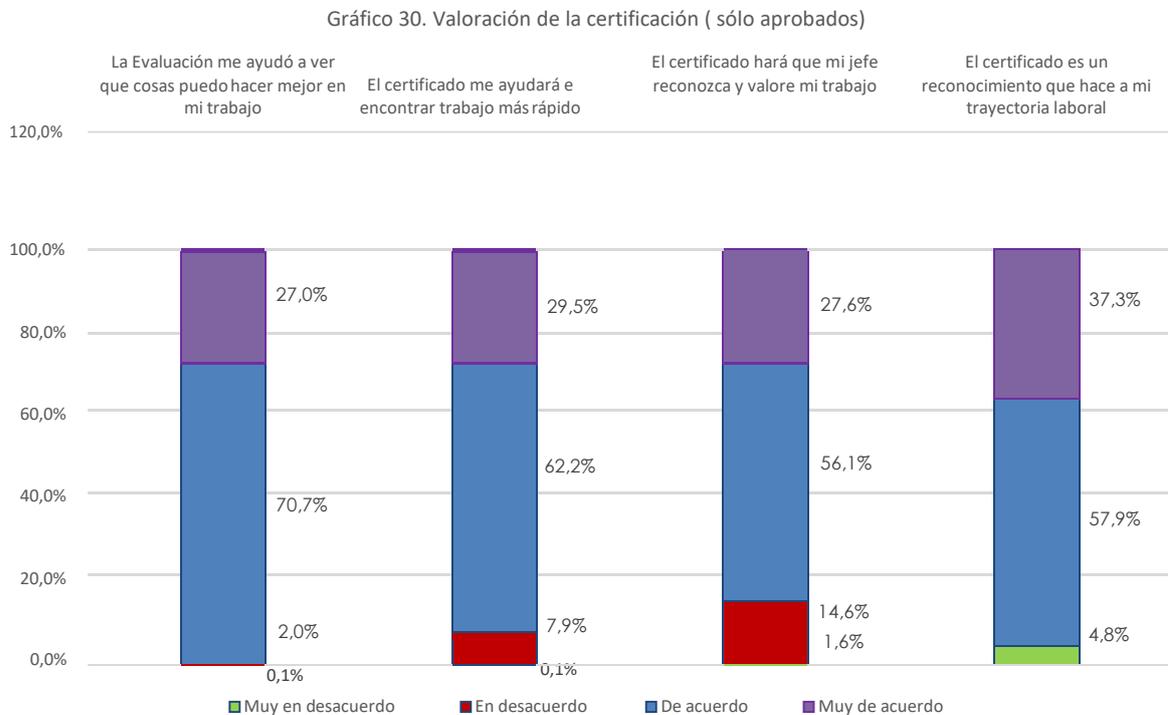
## 5.9. Valoración y Expectativas en torno de la Certificación de Competencias Laborales

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

El primero de ellos, apunta a los resultados concretos que el entrevistado percibe que genera el proceso de evaluación y certificación. 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 social resumido en la afirmación “Siento que la certificación es un reconocimiento que la sociedad hace de mi trayectoria laboral”. Por último, la expectativa que el trabajador se forja respecto del impacto futuro de la certificación en el ámbito laboral, representado en dos aseveraciones 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.



Fuente: Elaboración propia

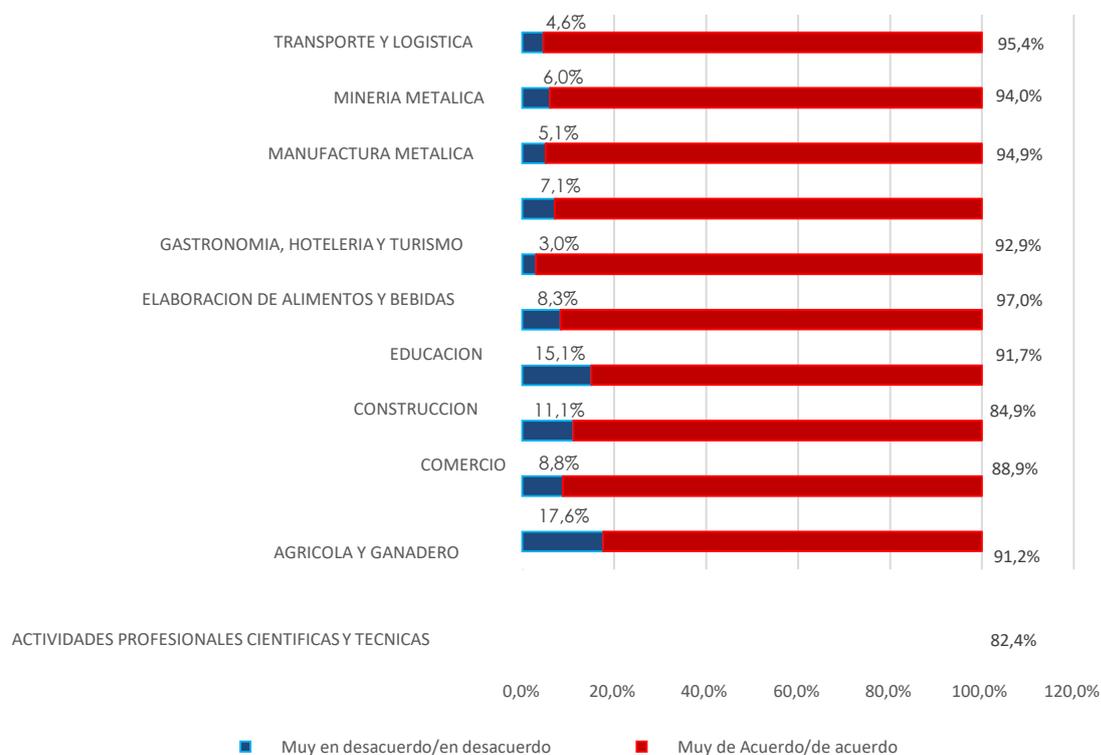
Para los entrevistados un efecto práctico y concreto que genera la certificación es la autoevaluación del desempeño laboral. Así, si se suman las categorías de acuerdo y muy de acuerdo, un 97,7% de ellos cree que efectivamente la certificación contribuye reconocer qué cosas se pueden hacer mejor en el trabajo, cifra muy similar a la obtenida en la medición anterior (97,6%)

Respecto de las expectativas asociadas al impacto que el certificado podría tener en su situación laboral futura, particularmente en la probabilidad de encontrar un empleo más rápido, 91,8% de los entrevistados está de acuerdo o muy de acuerdo en que éste es un medio efectivo para lograrlo, proporción que es superior a la alcanzada en la medición anterior: 85,5%. Al preguntarles, sin embargo, sobre el efecto inmediato de la certificación en el empleo, particularmente en la valoración de su jefatura, el porcentaje que está de acuerdo o muy de acuerdo, desciende, aunque levemente a un 91,8%, proporción muy superior a la alcanzada en la medición anterior en la que llega sólo a un 76,7%. En definitiva, los trabajadores están optimistas en cuanto a que la certificación pueda hacer una diferencia en términos de su empleabilidad futura y el reconocimiento al interior de la empresa.

Por último, en lo que respecta al reconocimiento social, un 95,2% de los entrevistados está de acuerdo o muy de acuerdo con que la certificación constituye un reconocimiento que la sociedad hace a su trayectoria laboral, proporción muy similar a la alcanzada en la medición anterior: 94,1%.

Un análisis por sector muestra que, aunque la mayoría de los entrevistados considera que el certificado permitirá conseguir un empleo de forma más rápida, existen algunas diferencias entre sectores. Hay tres sectores donde el grado de acuerdo está por debajo del 90%: construcción, comercio y actividades profesionales científicas y técnicas. En este último caso, podría explicarse porque el perfil asociado al sector es el de Gestor MYPE, que es fundamentalmente un trabajador de una microempresa donde quien se certifica es quien ejerce labores de administración incluido el propio dueño.

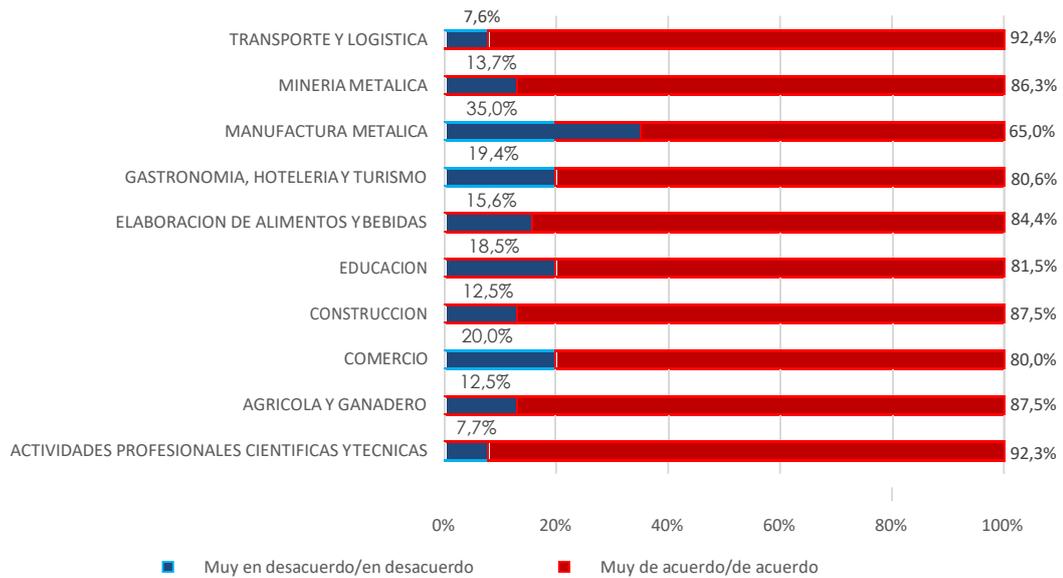
Gráfico 31. Opinión acerca de si el certificado permitirá encontrar un empleo más rápido según sector



Fuente: Elaboración propia

También se aprecian diferencias intersectoriales en lo que respecta a la opinión de los entrevistados acerca de si el certificado tendrá algún impacto en la valoración que el jefe directo hace de su trabajo. Las expectativas más moderadas se encuentran en el sector de manufactura metálica, comercio y gastronomía hotelería y turismo.

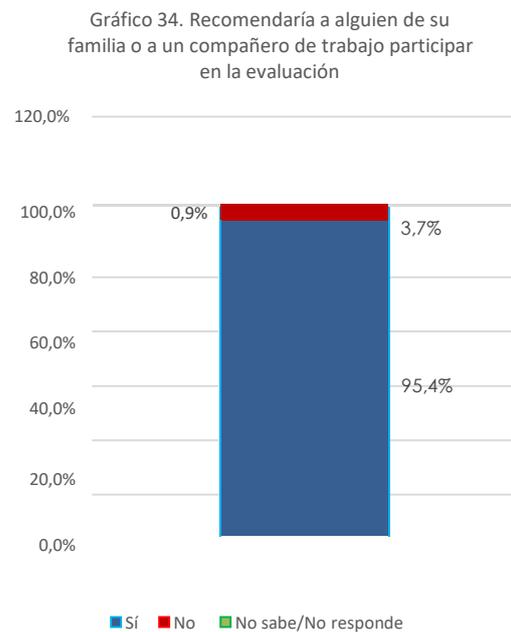
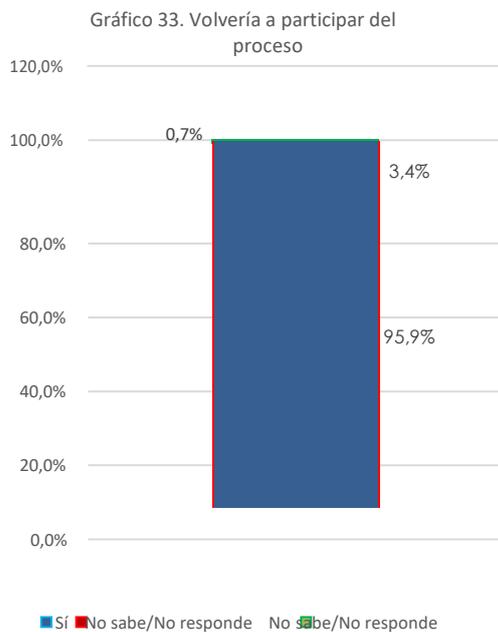
Gráfico 32. Opinión acerca de si el certificado hará que el jefe directo reconozca mejor su trabajo, según sector



Fuente: Elaboración propia

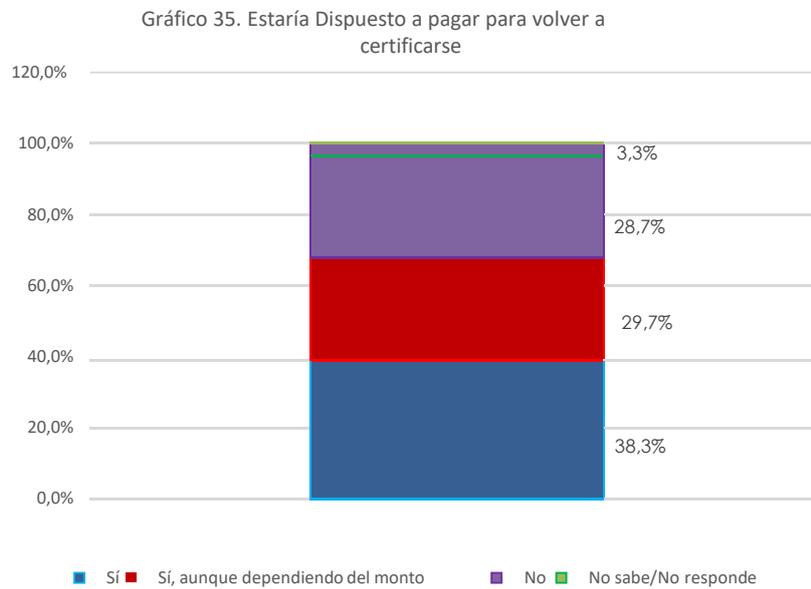
### 5.9 Interés por seguir certificándose

Otra forma de medir la evaluación general del proceso es identificar si los participantes repetirían la experiencia, la recomendarían e incluso si estarían dispuestos a pagar por ella en el futuro, situaciones que se analizan a continuación. Tal como se aprecia en los dos gráficos que siguen la opinión acerca de la experiencia es bastante favorable, puesto que casi un 96% estaría dispuesto a repetirla y más de un 95% incluso recomendarla a un compañero de trabajo o familiar.



Fuente: Elaboración propia

Un indicador más duro del nivel de satisfacción e interés por el proceso es la disposición a pagar. Resulta interesante observar que casi un 68% de los entrevistados afirman que pagarían por certificarse. En efecto, mientras un 38,3% lo haría a todo evento, un 29,7% declara que lo realizaría, aunque dependiendo del monto.



Fuente: Elaboración propia

### 5.10. Análisis Multivariado

Al igual que en la medición efectuada a la cohorte del año 2014 se realizó un análisis multivariado a fin de determinar cuáles eran aquellas variables que más explican el nivel de satisfacción alcanzado por los candidatos. Para ello se construyó un modelo de regresión como el presentado a continuación:

$$\ln Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e_i$$

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 ( $X_1$ ), un conjunto de variables que representan la información entregada por los Centros en la etapa previa a la evaluación ( $X_2$ ), otro conjunto de variables asociadas a los sucesos acontecidos durante la evaluación ( $X_3$ ), variables asociadas al 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. En el lado izquierdo de la tabla se ubican las variables incluidas en cada modelo, mientras que a la derecha el valor del coeficiente  $\beta$  encabezando la fila e inmediatamente debajo de éste un número entre paréntesis que da cuenta del valor alcanzado por el estadístico t y que, en definitiva, permite verificar el grado de significación de la relación planteada.

Tabla 1: Regresiones Satisfacción General

	Modelo1	Modelo2	Modelo 3
Constante	1,887 (117,820)***	1,846 (95,096)***	1,275 (25,041)***
Sexo	-0,077 (-2,011)**	-0,104 (-2,732)***	-0,057 (-1,692)
Región Metropolitana	0,018 (0,474)	0,032 (0,844)	0,062 (1,8449)
Nivel Educativo	0,006 (0,168)	-0,005 (-0,128)	-0,024 (-0,722)
Recibió Información previa sobre el significado de las competencias laborales		0,192 (4,836)***	0,111 (3,096)***
Recibió Información previa sobre los beneficios de la certificación		0,016 (0,412)	-0,65 (-1,832)
Disponibilidad del evaluador para responder sus dudas e inquietudes			0,125 (3,054)***
Recomendaciones del evaluador para realizar mejor su trabajo			0,147 (3,478)***
Competencias del evaluador para evaluar su desempeño			0,202 (4,575)***
Evaluación del tiempo transcurrido entre la entrega de resultados y entrega del certificado			0,192 (5,545)***
N	703	703	693
R cuadrado corregida	0,002	0,038	0,249

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

El primero de los modelos considerados en la tabla 1 incluye sólo las variables de control: sexo, nivel educativo y la región a la que pertenece el evaluado. La primera de ellas es una variable dicotómica que adquiere valor 1 si el sexo es masculino y valor 0 si el sexo es femenino. Con ello se buscaba 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. Con ello se buscaba verificar si el haber sido evaluado en dicha región mejoraba o empeoraba el nivel de satisfacción. De las tres variables consideradas, sólo el sexo del entrevistado influye de manera significativa en la satisfacción alcanzada. Así, los hombres cuentan con una evaluación un 7% peor que las mujeres, manteniendo constante todo lo demás. Sin embargo, este modelo explica menos del 1% de la varianza total (R cuadrado corregido).

El segundo modelo incluye dos variables adicionales relacionadas con la etapa previa a la evaluación, específicamente con la información previa, a saber: la explicación del sentido y significado de lo que son las competencias laborales y, en segundo lugar, los beneficios asociados a la certificación. Ambas variables tienen un carácter dicotómico, asumiendo valor 1 si recibieron la información y 0 si es que no. De ellas, sólo la primera resultó ser tener un impacto positivo y significativo en los niveles de satisfacción, puesto que haberla recibido mejora en un 19% 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, manteniéndose el sexo del entrevistado como la única que sigue teniendo un impacto significativo, aunque el valor de su coeficiente aumenta levemente. La inclusión de esta variable en el modelo aumenta su capacidad explicativa, aunque ésta sigue siendo baja: cerca de un 4%.

El tercer modelo suma cuatro variables adicionales, las que se ligan con el proceso de evaluación y con el cierre de éste. Las primeras tres dicen relación con la valoración que los entrevistados hacen del comportamiento del evaluador: disponibilidad del evaluador para responder sus dudas e inquietudes, recomendaciones para realizar mejor su trabajo, competencias del evaluador para evaluar su trabajo. La última dice relación con el tiempo transcurrido entre la comunicación de los resultados y la certificación. Tal como se aprecia en la tabla, las cuatro variables incluidas tienen un impacto positivo y significativo. En cuanto a la percepción del comportamiento del evaluador, una mejora en un punto en la valoración de la disponibilidad del evaluador para responder dudas e inquietudes, mejora la satisfacción general en un 12,5%. Lo mismo puede decirse respecto a las recomendaciones del evaluador para hacer mejor su trabajo, puesto que el impacto aquí es levemente superior, alcanzado un 14,7%. A su vez, por cada punto en que aumenta la valoración de las competencias del evaluador para evaluar el desempeño del entrevistado, mejora en un 20% la satisfacción general. Por último, en la medida que crece la evaluación positiva del tiempo transcurrido entre la entrega de resultados y la certificación mejora el nivel de satisfacción general en un 19%. En conjunto estas cuatro variables mejoran notablemente la capacidad explicativa del modelo llegando a explicar un 25% de la varianza total.

En resumen, una parte importante del nivel de satisfacción neta alcanzado se relaciona con la información previa que se le entrega al candidato, particularmente, con una explicación acerca de lo que son las competencias laborales y como serán evaluadas, con lo que ocurre en el proceso de evaluación, específicamente con la percepción que se tiene de las capacidades del evaluador para evaluar el desempeño del candidato, su disponibilidad para responder dudas e inquietudes, sus recomendaciones para realizar mejor su trabajo y, finalmente, con el cierre del proceso, específicamente, con el tiempo transcurrido entre la comunicación de los resultados y la certificación.

## 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 desde CHILEVALORA para conocer su opinión sobre el proceso de evaluación y certificación de sus competencias laborales realizado el 2016 ¿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 y nos serán muy útiles para mejorar la calidad del servicio.

## I.- INFORMACIÓN DISPONIBLE/TRASMITIDA AL CANDIDATO

1. 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 ANOTAR RESPUESTA**)

Enunciados	Información suficiente	Poca información	No le entregaron información	NS/NC
1.1. Los beneficios personales de participar en el proceso de evaluación y certificación.	3	2	1	99
1.2. La participación que usted tendría en el proceso de evaluación y certificación.	3	2	1	99
1.3. Las destrezas, habilidades y conocimientos que le serían evaluados. (Perfil ocupacional)	3	2	1	99

2. Antes de que el evaluador le aplicara las pruebas de conocimiento y observación en terreno, ¿Existió una reunión con algún representante del centro o con el evaluador para coordinar fechas de aplicación de dichas pruebas? (**RESPUESTA ESPONTANEA-ESPERE RESPUESTA- ANOTAR**)

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

3. 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
3.1. Amabilidad y cortesía	
3.2. Disponibilidad para responder sus dudas e inquietudes.	
3.3. Respeto con su trabajo	
3.4. Recomendaciones realizadas para mejorar su trabajo.	
3.5. Competencia/capacidad para evaluar su desempeño laboral.	

**III.- RESULTADO DE LA EVALUACIÓN**

4. 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)10**

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

5. ¿Por cuál de los siguientes medios se enteró de los resultados obtenidos en el Proceso de Evaluación de sus competencias laborales? **(RESPUESTA ESPONTÁNEA, ESCUCHAR Y ANOTAR LA PRIMERA MENCIÓN)**

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	6
No sabe/ No responde	99

6. ¿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 10)</b>	1
No aprobó <b>(PASAR PREGUNTA 7 y 8)</b>	2

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

Sí <b>(PASAR A LA PREGUNTA 8)</b>	1	No <b>(PASAR A LA PREGUNTA 9)</b>	2	No Sabe / No responde /No recuerda <b>(PASAR A LA PREGUNTA 9)</b>	99
--------------------------------------	---	--------------------------------------	---	---	----

8. 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

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

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

10. (Sólo los aprobados: alternativa 1 en pregunta 6). 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 los resultados de la evaluación y la entrega del certificado: **(ANOTAR RESPUESTA)**

Calificación	
--------------	--

11. 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
11.1. Validez del perfil ocupacional en el cual fue certificado.	1	2	3	99
11.2. Importancia de mantenerse informado sobre la actualización de los perfiles ocupacionales	1	2	3	99
11.3. 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.

12. 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
12.1. La evaluación me ayudo a ver qué cosas puedo hacer de mejor manera en mi trabajo.	4	3	2	1	99
12.2. La certificación me ayudará a encontrar trabajo más rápido.	4	3	2	1	99
12.3. El certificado obtenido hará que mi jefe reconozca y valore aún más mi trabajo.	4	3	2	1	99
12.4. Siento que la certificación es un reconocimiento que la sociedad hace de mi trayectoria laboral.	4	3	2	1	99

**V. -EVALUACION GENERAL CON EL PROCESO E INTERES POR CONTINUAR EVALUANDOSE EN EL FUTURO**

13. Independiente de si se certificó o no 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**)

<b>Calificación</b>	
---------------------	--

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

<b>Alternativas</b>	<b>Selección</b>
Sí	1
No	2
No sabe / No responde	99

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

<b>Alternativas</b>	<b>Selección</b>
Sí	1
Sí, aunque dependiendo del monto	2
No	3
No sabe / No responde	99

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

