



## INFORME FINAL

# Resultados Encuesta de Satisfacción de Beneficiarios del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales – ChileValora. Cohorte 2016

---

Proveedor: **PRA****MAC.**

Fecha: Julio de 2018

## ÍNDICE

<b>RESUMEN.....</b>	<b>3</b>
<b>I. OBJETIVOS.....</b>	<b>4</b>
<b>II. DISEÑO METODOLÓGICO .....</b>	<b>4</b>
<b>III. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.....</b>	<b>7</b>
<b>3.1 CARACTERÍSTICAS DE LOS PARTICIPANTES DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.....</b>	<b>7</b>
3.2 SATISFACCIÓN GENERAL CON EL PROCESO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN.....	11
3.3 INVITACIÓN Y MOTIVACIÓN PARA PARTICIPAR DEL PROCESO .....	14
3.4 ETAPA DE RECLUTAMIENTO Y ELEGIBILIDAD: INFORMACIÓN TRANSMITIDA AL CANDIDATO .....	19
3.5 EL PROCESO DE EVALUACIÓN: LA RELACIÓN ENTRE EL EVALUADOR Y EL EVALUADO.....	23
3.6 APRECIACIÓN RETROSPECTIVA DEL PROCESO DE EVALUACIÓN Y ENTREGA DE RESULTADOS.....	25
3.7 INFORMACIÓN SOBRE LA VALIDEZ DEL PERFIL.....	35
3.8 PERCEPCIÓN SOBRE EL VALOR DE LA CERTIFICACIÓN.....	36
3.9 INTERÉS POR SEGUIR CERTIFICÁNDOSE .....	42
<b>4. CONCLUSIONES.....</b>	<b>47</b>
<b>ANEXO 1.....</b>	<b>50</b>
<b>ANEXO 2.....</b>	<b>55</b>

## Resumen

Con propósito de conocer el nivel de satisfacción de los beneficiarios con los procesos de Evaluación y Certificación de competencias laborales, ChileValora efectúa mediciones desde el año 2013 para las distintas cohortes de beneficiarios. La entidad consultora Pragmac efectuó el estudio correspondiente a la cohorte 2016, el presente informe entrega sus principales resultados. Cabe consignar, que el estudio se desarrolló en paralelo con la encuesta de caracterización de usuarios<sup>1</sup>. A partir de la encuesta de caracterización (5.019 casos) se obtuvo una submuestra (800 casos) a la cual, se aplicó la encuesta de satisfacción con el proceso de evaluación y certificación.

La satisfacción general con el proceso de Evaluación y Certificación de los participantes de la cohorte 2016 llega a 84,2%. Respecto de la información que debía ser entregada previa al proceso de evaluación, la evaluación es positiva, aunque existe un margen de mejora todavía importante. Así, el 74% de los participantes entrevistados señala haber recibido información suficiente sobre aquello en que se evaluarían; un 66,5% afirma lo mismo respecto de la participación que tendría en el proceso y un 65,6% señala lo mismo de los beneficios personales de participar. Por último, un 67,4% de los entrevistados/as, declara haber participado en una reunión de planificación, previa a la evaluación.

Respecto de la evaluación que hace el entrevistado/a sobre el rol del evaluador en el proceso, los cinco atributos consultados se registran altos porcentajes de satisfacción neta: un 89,5% en la capacidad para evaluar su desempeño laboral; 82,5% en las recomendaciones realizadas para mejorar en su trabajo; un 93% en respeto hacia su propio trabajo; un 89,5% en la disponibilidad para responder dudas y un 90,7% en cuanto a la amabilidad mostrada por el evaluador.

Respecto del tiempo transcurrido entre la entrega de resultados y la ceremonia de certificación, el nivel de satisfacción neta alcanza sólo el 46,6%, lo que indica que es preciso mejorar este registro en las próximas mediciones.

El impacto subjetivo y la valoración del certificado es alta. En efecto, si se considera tanto aquellos que dicen estar de acuerdo como muy de acuerdo, un 93,2% considera que la evaluación le ayudó a ver qué cosas puede hacer mejor en su trabajo; un 83% afirma que la certificación le ayudará a encontrar un trabajo más rápido; un 78,1% piensa que el certificado hará que su jefe reconozca y valore más su trabajo y, por último, un 88,2% concuerda con que la certificación es un reconocimiento que la sociedad hace a su trayectoria laboral.

---

<sup>1</sup> En paralelo a este informe, se desarrolló también el Informe de Caracterización de los beneficiarios del proceso para la Cohorte 2016.

En la misma línea, los entrevistados/as valoran de manera favorable el proceso, al punto que el 93,3% se manifiesta disponible a participar de otro proceso. Finalmente, el 69,9% los beneficiarios/as indican que estarían dispuestos a pagar por participar de un proceso de certificación.

## I. Objetivos

### i) Objetivo General

- Medir el grado de satisfacción con el proceso de Evaluación y Certificación para los participantes de la cohorte 2016.

### ii) Objetivos Específicos

- Identificar los motivos de los usuarios/as para participar del proceso.
- Medir el nivel de información transmitido por los CECCL a usuario/as sobre el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales.
- Analizar el nivel de satisfacción usuarios/as tienen con las actividades del proceso de evaluación.
- Analizar cómo valoran usuarios/as al proceso de Evaluación y Certificación de competencias laborales.
- A partir de los resultados, identificar puntos del proceso que presenten potencial de mejora, con posibilidad de aplicar mejoras el proceso de Evaluación y Certificación en Cohortes sucesivas.

## II. Diseño Metodológico

El diseño tuvo un carácter no experimental y corresponde a un estudio de tipo transversal. El trabajo de recolección de la información se realizó desde el 14 de septiembre hasta 19 de enero de 2018. La estrategia de recolección de la información fue la aplicación de una encuesta telefónica, mediante un cuestionario semi-estructurado.

Durante 2016, se ejecutaron 10.593 procesos de evaluación. De dicho total, 8.477 registros contaban con información telefónica y de la región de origen a septiembre del año 2016. Según ello, se definió un Universo muestral de 8.477 casos.

A partir de ello, se logró una muestra efectiva de 5.019 casos, que representa el 59,2% del Universo muestral definido. Para dicha muestra, se aplicó la encuesta de caracterización antes mencionada. Para la encuesta de satisfacción contenida en el presente informe, se logró una muestra de 800 casos, correspondiente al 9,4% del Universo muestral definido. Se efectuó un muestreo por cuotas no probabilístico. En caso de un modelo probabilístico, se hubiese contado con un nivel de confianza de 95% y 3,3% de margen de error. El muestreo fue estratificado proporcional, para ello, se tomó como referencia la región de origen del candidato.

### Ficha Técnica

<b>Tipo de Estudio</b>	No experimental, transversal, cuantitativo y nivel de profundidad descriptivo.	
<b>Estrategia de recolección de información</b>	Encuesta Telefónica, con cuestionario semi-estructurado/cerrado.	
<b>Universo</b>	8.477 Beneficiarios del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales que evaluaron sus competencias en el año 2016.	
<b>Muestra Final</b>	Satisfacción	800 casos. (Corresponden a una submuestra, de la muestra de caracterización de 5.019 casos)
<b>Fechas de recolección de información</b>	Desde el 30 de octubre de 2017 hasta el 21 de diciembre de 2018.	

La muestra efectivamente alcanzada, difiere, levemente en algunas regiones respecto de las proporciones del universo. Según ello, es posible afirmar que se trata de una buena representación del Universo muestral. Respecto del trabajo de campo y otros elementos de la recopilación de información, consultar Anexo 2.

Tabla 1. Distribución regional del Universo Muestral y de la muestra efectivamente alcanzada

Región	UNIVERSO		MUESTRA SATISFACCIÓN	
	CASOS	PORCENTAJE	CASOS	PORCENTAJE
Arica y Parinacota	569	6,7%	64	8,0%
Tarapacá	171	2,0%	13	1,6%
Antofagasta	570	6,7%	57	7,1%
Atacama	136	1,6%	8	1,0%
Coquimbo	316	3,7%	34	4,3%
Valparaíso	1294	15,3%	121	15,1%
Metropolitana de Santiago	2474	29,2%	234	29,3%
Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	487	5,7%	40	5,0%
Maule	342	4,0%	31	3,9%
Biobío	1172	13,8%	125	15,6%
Araucanía	281	3,3%	25	3,1%

Los Lagos	307	3,6%	28	3,5%
Los Ríos	147	1,7%	8	1,0%
Aisén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	52	0,6%	1	0,1%
Magallanes y de la Antártica Chilena	161	1,9%	11	1,4%
<b>Total</b>	<b>8.478</b>	<b>100%</b>	<b>800</b>	<b>100%</b>

La muestra efectivamente alcanzada se distribuye en 11 sectores. Los dos sectores mayoritarios son Gastronomía, Hotelería y Turismo (27,5%), y Construcción (25,1%), les sigue Transporte y Logística (12,4%). Los sectores minoritarios son Agrícola y Ganadero (2,3%), Acuícola y Pesquero (2,3%), y Elaboración de alimentos y bebidas (1,1%)

Tabla 2. Distribución sectorial de la muestra efectivamente alcanzada

SECTOR	CASOS	PORCENTAJE
ACUÍCOLA Y PESQUERO	18	2,3%
AGRÍCOLA Y GANADERO	18	2,3%
ELABORACIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	9	1,1%
GASTRONOMÍA, HOTELERÍA Y TURISMO	220	27,5%
MANUFACTURA METÁLICA	35	4,4%
MINERÍA METÁLICA	64	8,0%
MINERÍA NO METÁLICA	35	4,4%
TRANSPORTE Y LOGÍSTICA	99	12,4%
COMERCIO	45	5,6%
CONSTRUCCIÓN	201	25,1%
EDUCACIÓN	56	7,0%
<b>TOTAL</b>	<b>800</b>	<b>100,0%</b>

Una vez finalizado el proceso, el 90,2% de los/as participantes fueron evaluados con la condición de competente. Por otro lado, el 9,8% fue evaluado como aún no competente.

Tabla 3. Condición final del proceso

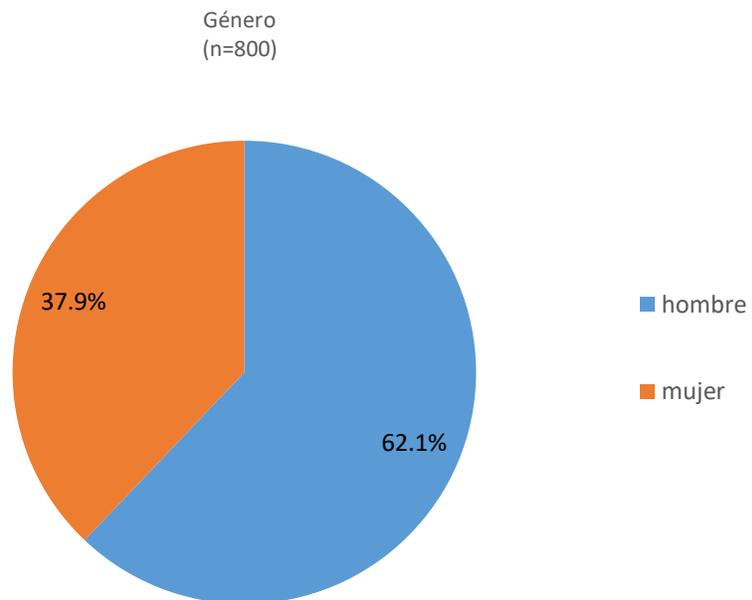
CONDICIÓN FINAL	CASOS	PORCENTAJE
Competente	722	90,2%
Aún no competente	78	9,8%
<b>TOTAL</b>	<b>800</b>	<b>100%</b>

### III. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

#### 3.1 Características de los participantes de la encuesta de satisfacción

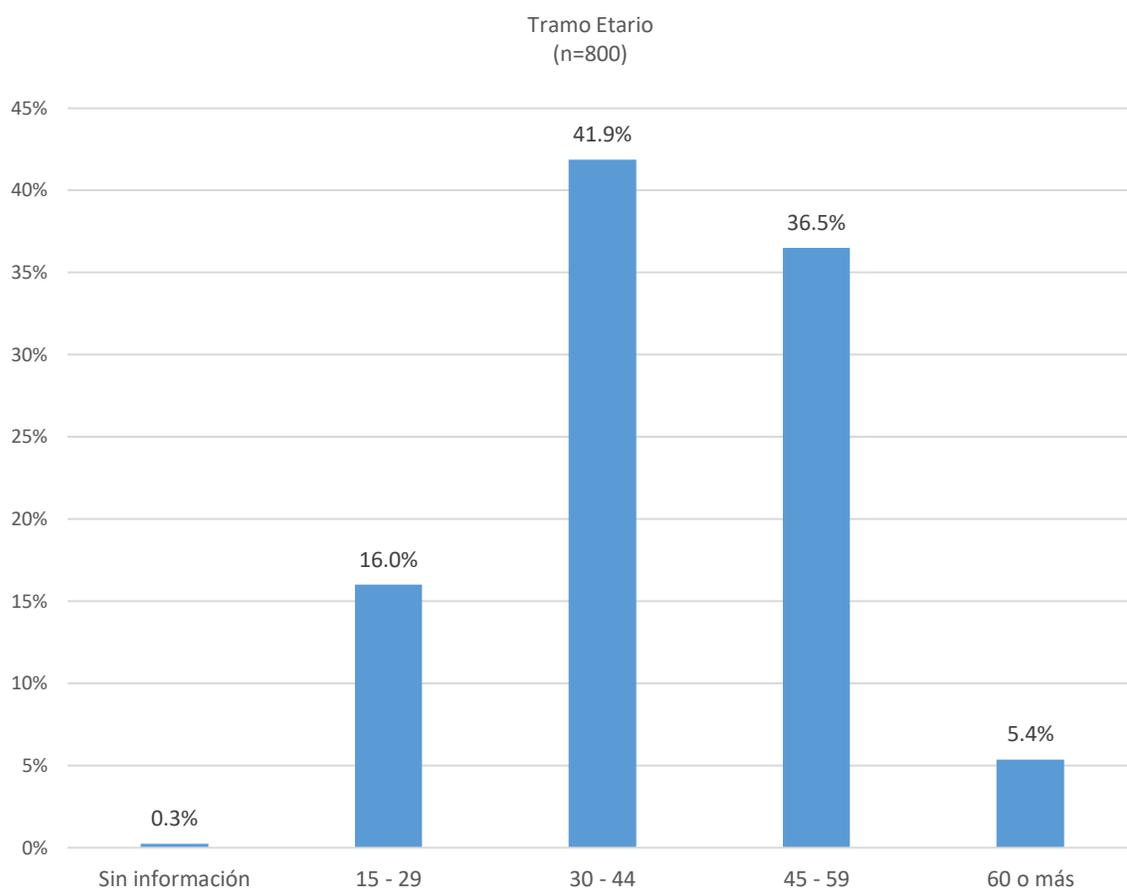
En el levantamiento de la encuesta de Satisfacción, se accedió a una muestra de 800 casos. El 62,1% (497 casos) corresponde a hombres, mientras un 37,9% corresponde a mujeres (303 casos).

Gráfico 1. Género



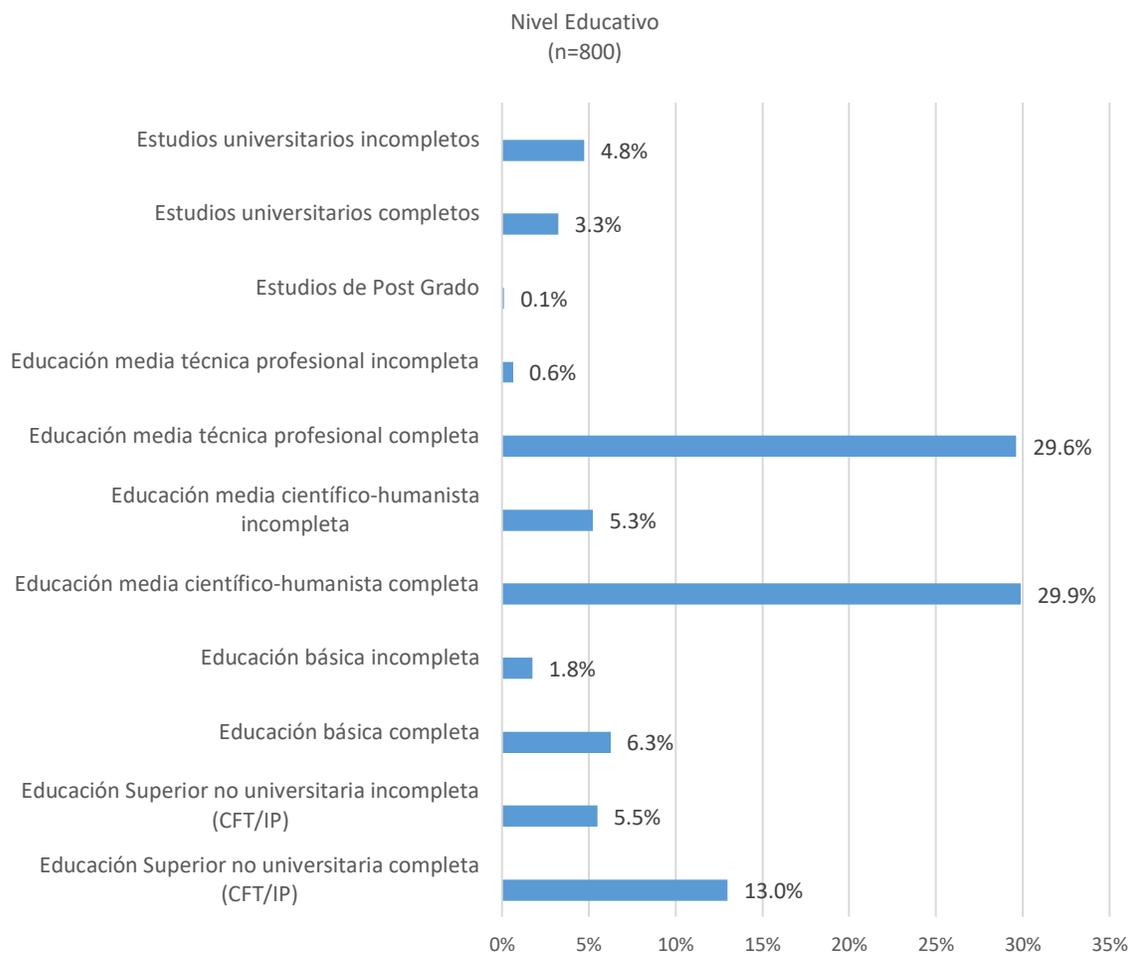
La edad de los encuestados/as se concentra en los tramos 30-44 (41,9%) y 45-59 (36,5%). Los encuestados de 60 años o más, alcanzan únicamente el 5,4% del total.

Gráfico 2. Tramo Etario



Como se observa en el gráfico, los niveles que predominan son: “Educación media Científico Humanista completa” (29,9%) y “Educación Media Técnica profesional Completa” (29,6%). Bastante más atrás, se ubica “Educación Superior no Universitaria completa (CFT/IP)

Gráfico 3. Nivel educativo



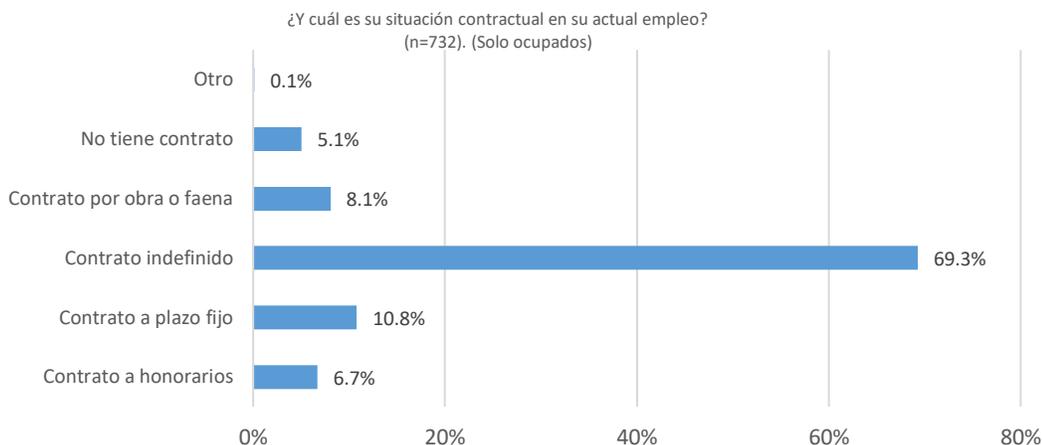
La mayor parte de trabajadores/as se encontraban ocupados al momento de la medición. Los desocupados alcanzaron el 8,6%, sumando las categorías de respuesta “Desocupado y busca trabajo” y “Desocupado, pero no está buscando trabajo”.

Gráfico 4. Situación laboral actual



A partir de los usuarios que declararon encontrarse ocupados al momento de la medición, se les consultó por su situación contractual. El 69,3% de los consultados/as declaró que contaba con contrato indefinido al momento de la medición. Con bastante menos frecuencia, es posible mencionar las categorías “Contrato a plazo fijo” (10,8%) y “Contrato por obra o faena” (8,1%).

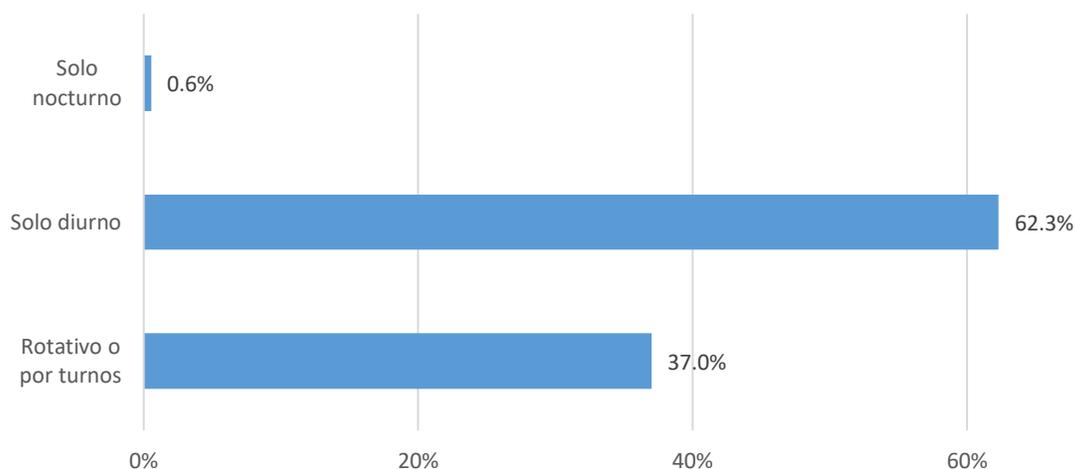
Gráfico 5. Situación laboral contractual



Considerando también a los entrevistados que declararon encontrarse ocupados al momento de la medición, es posible afirmar que el 62,3% de los entrevistados/as indica tener jornada diurna, 37% jornada rotativa o por turnos y 0, 6% declara tener únicamente jornada nocturna.

Gráfico 6. Tipo de horario

¿Qué tipo de horario tiene en su empleo actual?  
(n=732) (Solo ocupados)



### 3.2 Satisfacción general con el proceso de Evaluación y Certificación

Algunas preguntas contenidas en la encuesta de satisfacción, se orientaron a medir el nivel de satisfacción neta de los(as) usuarios(as) con algunos aspectos clave del proceso de evaluación y certificación. Para ello, se pidió evaluar con nota de 1 a 7, donde 1 representa total insatisfacción y 7 completa satisfacción. Los valores obtenidos a partir se interpretan de la siguiente forma:

Tabla Explicativa. Notas y nivel de satisfacción

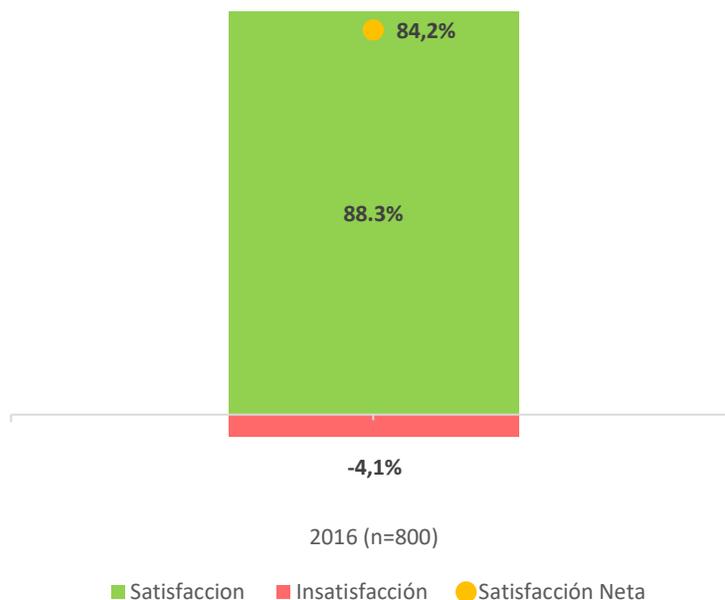
Resultado	Nivel de Satisfacción
Notas 6 y 7	Satisfacción
Nota 5	Regular
Notas 4 e inferiores	Insatisfacción

El cálculo de satisfacción neta no considera la presentación de las notas 5, es decir no considera las notas regulares. Con ello, se calculó la satisfacción neta para mediante la siguiente operación:

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

Gráfico 7. Satisfacción general con el proceso

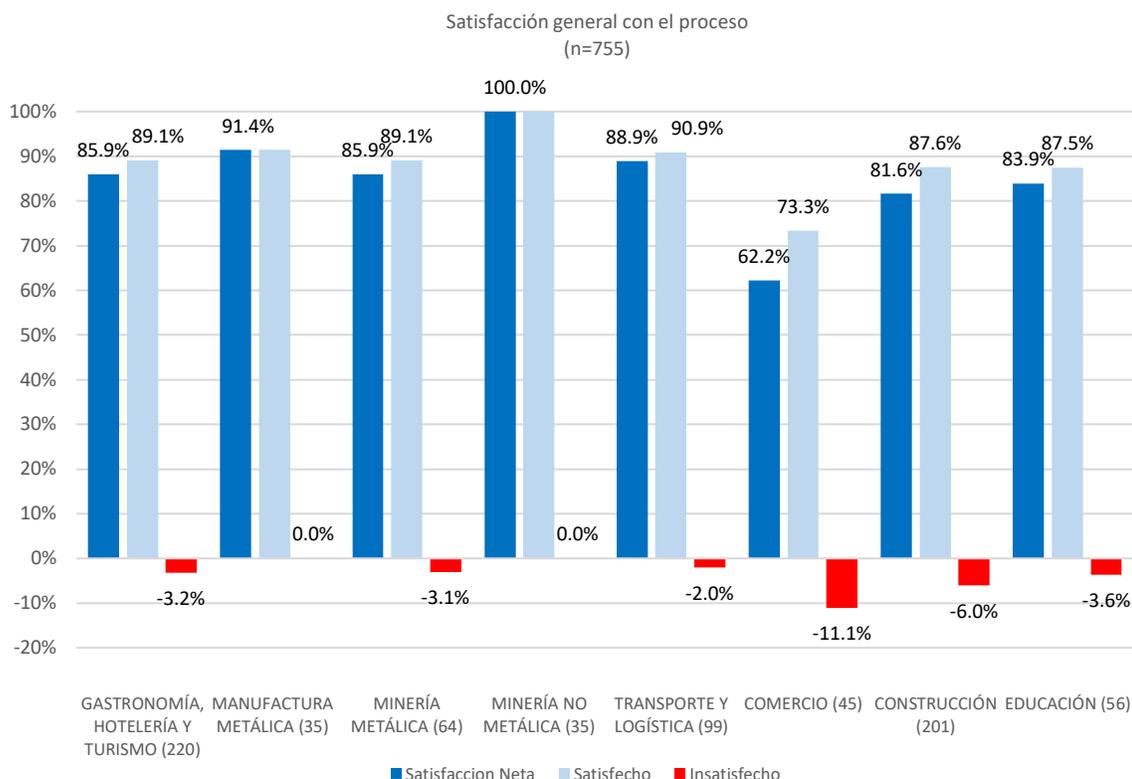
Nivel de Satisfacción del Proceso de Evaluación  
(n=800)



A partir de la fórmula señalada, se calculó el nivel de satisfacción neta con el proceso de evaluación y certificación de los beneficiarios de la cohorte 2016. Estos presentan una alta satisfacción general con el proceso, cuya satisfacción neta registra 84,2%. El 88,3% del total, evaluó el proceso con nota 7 y 6 y únicamente el 4,1% de los encuestados/as calificó el proceso con nota 4 o inferior.

Tomando como referencia la satisfacción general con el proceso de Evaluación y Certificación, es posible hacer la distinción según sector productivo. Sin embargo, es preciso consignar, que solo se grafican aquellos sectores con 30 casos o más.

Gráfico 8. Satisfacción general con el proceso. Desagregado por sector

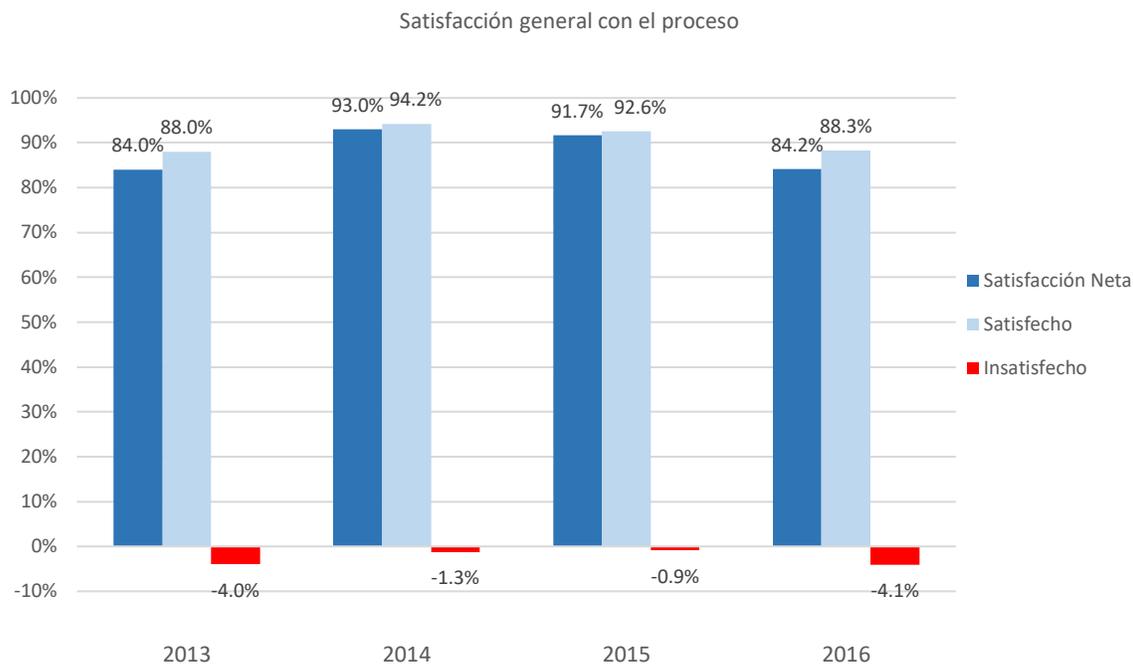


Los distintos sectores presentan buen nivel de satisfacción neta con el proceso, aunque debe destacarse que “Comercio” solo alcanza satisfacción neta de 62,2% (11,1% de insatisfacción). El sector “minería no metálica” alcanza el 100% de satisfacción neta, seguido de manufactura metálica con 91,4% de satisfacción neta. Si bien los niveles de insatisfacción son bajos, precisa mencionar también que “Construcción” alcanza el 6%.

Cabe destacar también, que en todos los sectores considerados (excepto minería no metálica), la nota “5” que no se considera en el cálculo, supera el 5% de las menciones, lo que disminuye el registro de satisfacción neta. “Comercio” presenta 15,6% de nota 5, seguido por educación (8,9%) y manufactura metálica con (8,6%)

Una vez obtenido el porcentaje de satisfacción neta con el proceso de Evaluación y Certificación de la cohorte 2016, es posible comparar con los resultados de cohortes anteriores, considerando las mediciones, 2013, 2014 y 2015.

Gráfico 9. Satisfacción general con el proceso. Cohortes comparadas

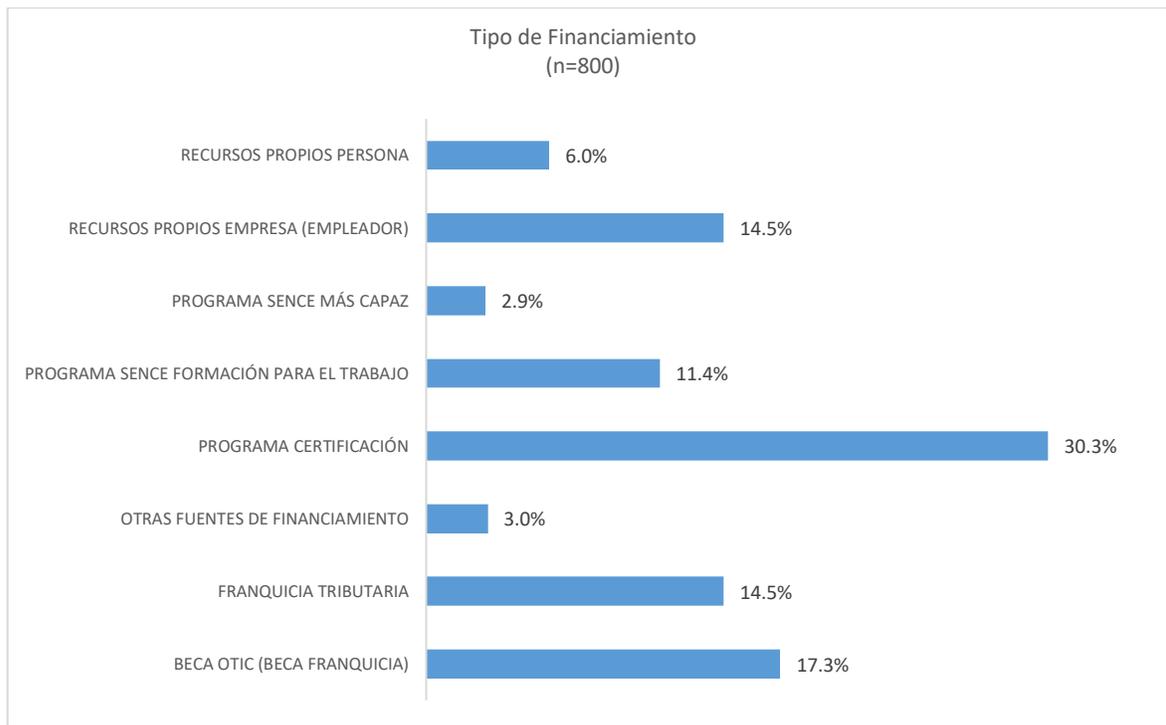


Si bien la satisfacción neta con el proceso de evaluación y certificación de los candidatos 2016 es alta (84,2%), disminuye respecto de mediciones anteriores. Como se observa en el gráfico, la medición 2016 supera únicamente al registro de la cohorte 2013. Por otro lado, es preciso consignar que el nivel de insatisfacción aumenta de forma importante respecto de la cohorte 2015. A pesar de que sigue siendo bajo (4,1% de insatisfacción), es posible afirmar que el nivel de insatisfacción con el proceso de la cohorte 2016, más que cuadruplica al de 2015.

### 3.3 Invitación y Motivación para participar del proceso

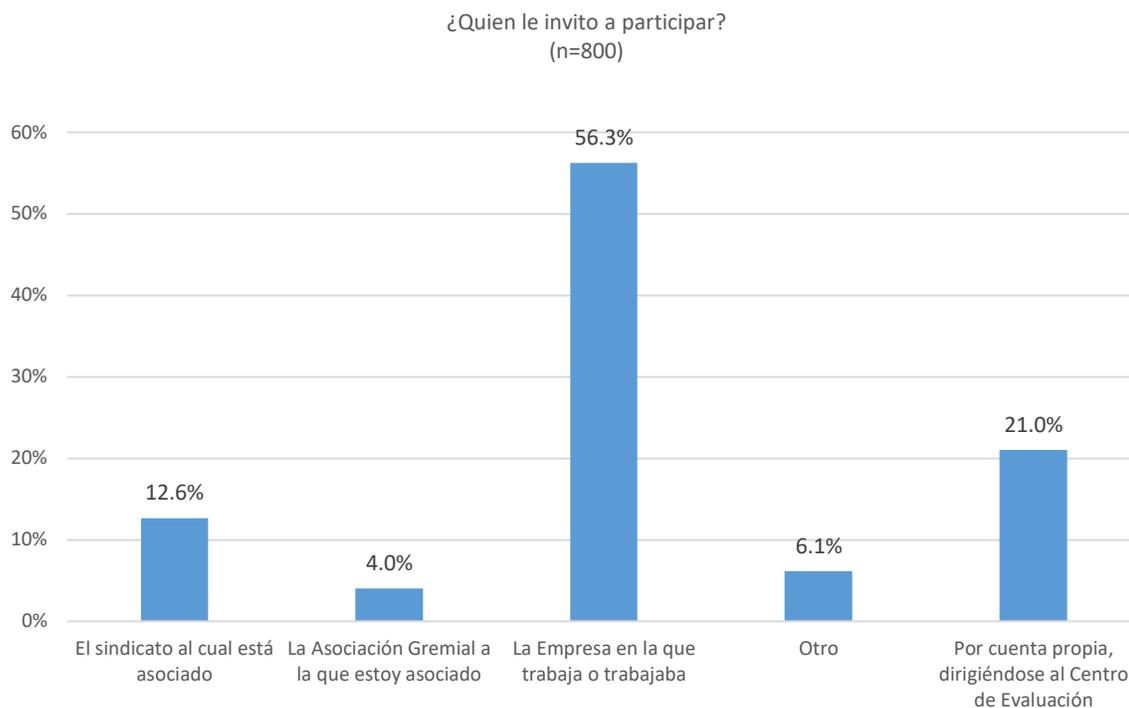
Es importante considerar el mecanismo de financiamiento, puesto que algunos procesos son financiados directamente por las personas, otros son subsidios entregados a personas miembros de grupos específicos de la población considerada vulnerable (programa + capaz, formación en oficios), además de la franquicia tributaria u otros mecanismos usados por las empresas. El principal tipo de financiamiento fue el programa de certificación con 30,3%. En segundo lugar, se ubica la beca OTIC (17,3%), seguidos por Franquicia Tributaria y Recursos propios empresa, ambos con 14,5% del financiamiento de los procesos.

Gráfico 10. Tipo de Financiamiento



Los distintos mecanismos de financiamiento inciden en el comportamiento de los centros de certificación. Estos, se movilizan en busca demanda agregada por procesos. A partir de ello, es relevante contar con información respecto de quien efectuó la invitación al/la participante, para el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales.

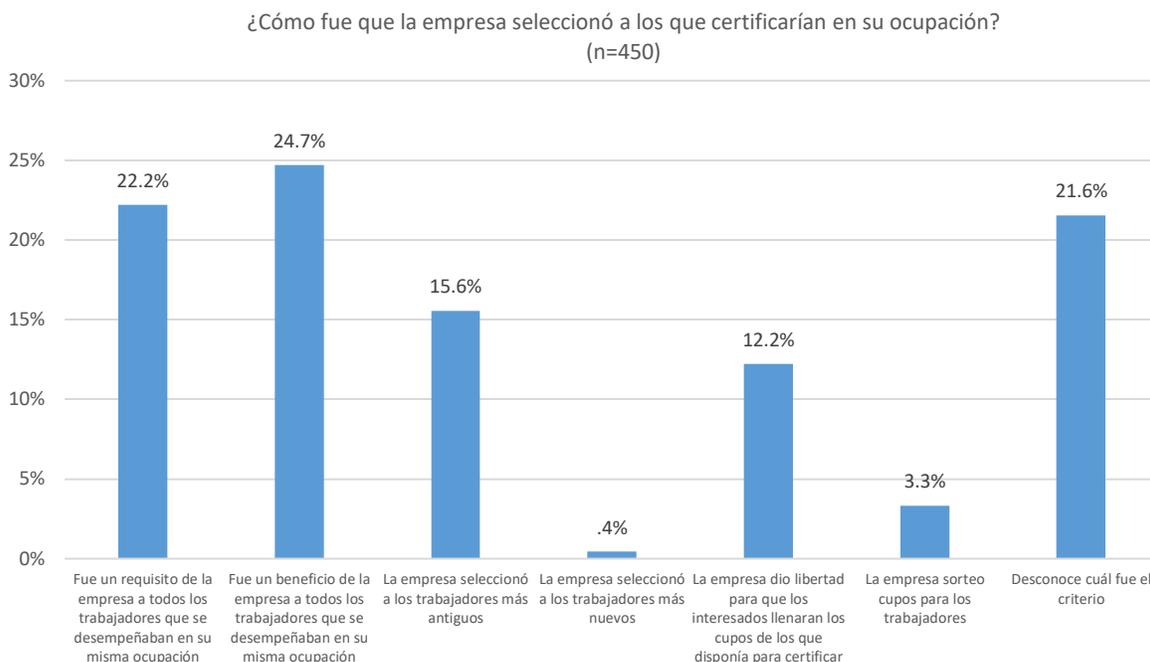
Gráfico 11. Invitación a proceso de certificación



Se observa que la mayor parte fue invitada por la empresa en que trabaja o trabajaba (56,3%). En segundo lugar, se ubica la modalidad “Por cuenta propia, dirigiéndose al Centro de Evaluación” (21%) y, en tercer lugar, el sindicato al cual está asociado (12,6%). Si bien la mayor parte de las invitaciones proviene de empresas, no es menor el porcentaje de trabajadores que se dirigieron por cuenta propia al centro de Evaluación.

Tomando como referencia la pregunta referida a “Invitación a proceso de Certificación”, se formuló también la pregunta por los criterios que utilizó la empresa para seleccionar a los trabajadores/as. Por ello, se efectuó la pregunta “¿Cómo fue que la empresa seleccionó a los que certificarían en su ocupación?”, únicamente a quienes declaran haber sido invitados por la empresa.

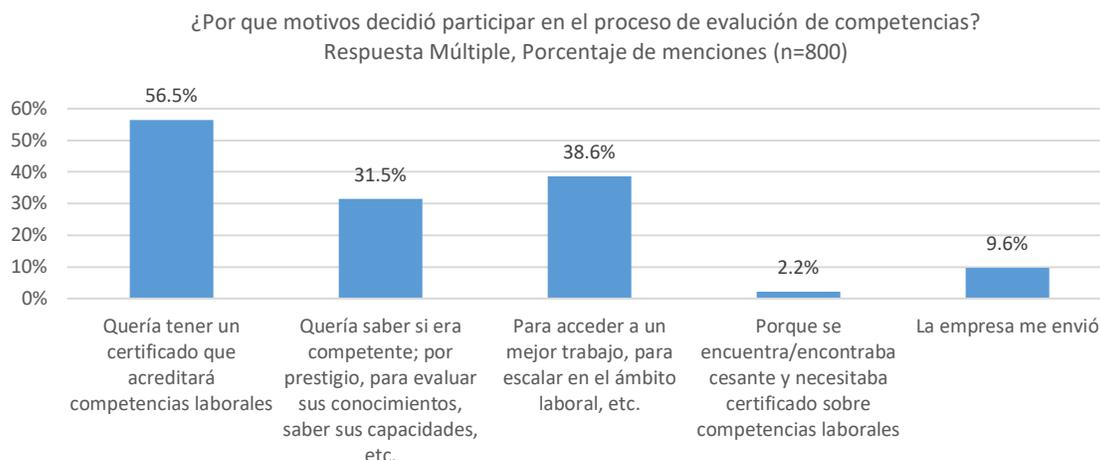
Gráfico 12. Invitación a proceso de certificación



El primer criterio de selección es la universalidad, ya que un 24,7% señala que fue un beneficio a todos quienes realizaban su misma ocupación, mientras que un 22,2% afirma que fue un requisito de la empresa a todos los trabajadores que ejecutaban la misma ocupación, lo que en conjunto suma un 67%. Ahora bien, es necesario destacar que un 21,6% de los participantes invitados por empresas desconocen el criterio de selección. Finalmente, sólo un 15,6% identifica como criterio de selección la antigüedad del trabajador.

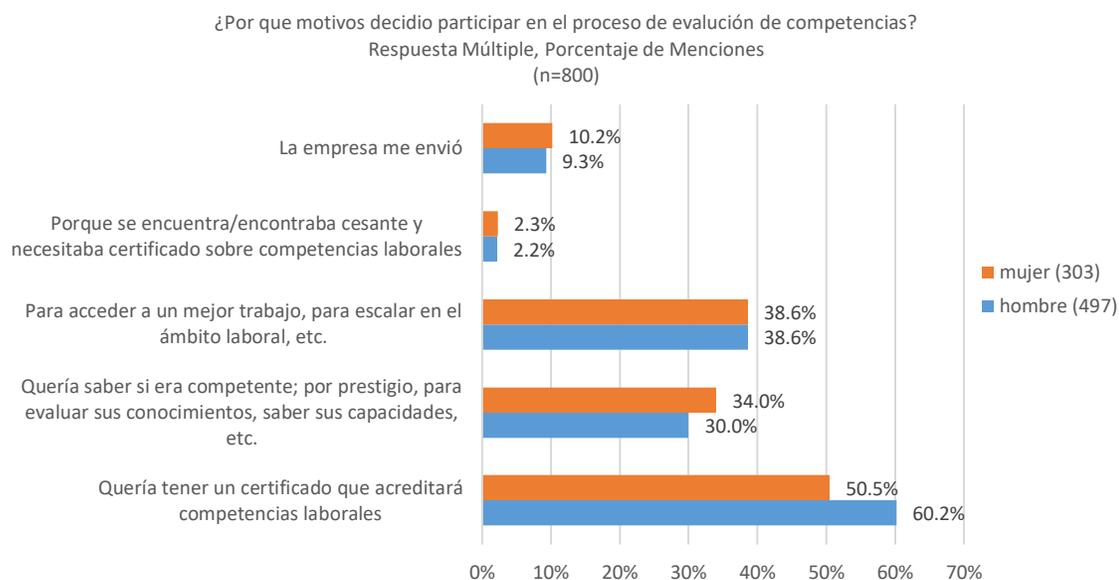
Un elemento a considerar, es la motivación de trabajadores y trabajadoras para participar de los procesos de evaluación y certificación. Según ello, se consultó a entrevistados/as respecto de los motivos de su participación.

Gráfico 13. Motivos de participación



La mayor parte de las personas encuestadas, declara que el principal motivo fue el deseo de acreditar sus competencias laborales a través de un certificado (56,5%). En una segunda prioridad, se encuentra la posibilidad que abre la certificación de encontrar un mejor trabajo (38,6%). En tercer lugar, la motivación asociada a la evaluación de los conocimientos personales, es decir “ponerse a prueba”. (31,5%)

Gráfico 14. Motivos de participación. Desagregado por género

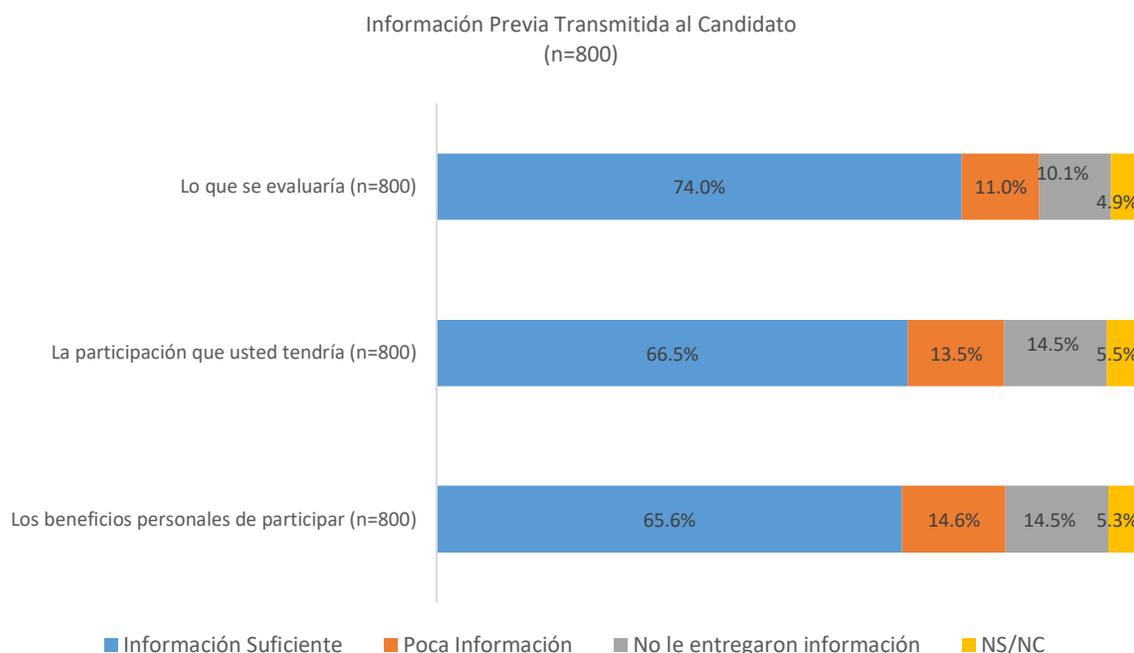


No se observan diferencias relevantes por género, excepto en referencia al motivo “quería tener un certificado que acreditara competencias laborales” donde los hombres presentan casi 10 puntos porcentuales más que las mujeres.

### 3.4 Etapa de Reclutamiento y elegibilidad: Información transmitida al candidato

Una de las tareas fundamentales de los Centros, al inicio del proceso de evaluación, es entregar a los candidatos, información sobre las características del proceso, 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. Sus resultados se aprecian en el siguiente gráfico.

Gráfico 15. Información previa transmitida al candidato



La mayor parte de los consultados/as considera que se le entregó la información suficiente. Aunque debe consignarse también, que, en las tres preguntas, más del 20% de las consultas indican que se entregó “poca información” o “no le entregaron información”, por lo que existe un espacio de mejora importante.

En función de la información previa transmitida al candidato, es posible desagregar esta en función de la condición final del/la participante.

Tabla 4. Información previa transmitida al candidato

Información	Los beneficios personales de participar (800)		La participación que usted tendría (800)		Lo que se evaluaría (800)	
	Aún no competente (n=78)	Competente (n=722)	Aún no competente (n=78)	Competente (n=722)	Aún no competente (n=78)	Competente (n=722)

Información suficiente	47,4%	67,6%	44,9%	68,8%	51,3%	76,5%
Poca información	6,4%	5,1%	23,1%	12,5%	24,4%	9,6%
No le entregaron información	20,5%	13,9%	26,9%	13,2%	9,3%	9,3%
NS/NC	25,6%	13,4%	5,1%	5,5%	4,7%	4,7%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

La percepción acerca de si el centro entregó o no información suficiente en la etapa previa al inicio del proceso cambia según la situación final del candidato. En efecto, entre los aún no competentes y competentes hay una brecha de 20 puntos porcentuales o más entre quienes declaran haber recibido información suficiente.

Tomando como referencia la información contenida en la tabla, se efectúan pruebas de significación estadística, con propósito de averiguar si existen diferencias significativas entre las categorías “Competente” y “Aún no competente” respecto de las preguntas referidas a la información previa transmitida al candidato.

Para “Los beneficios personales de participar”, existen diferencias significativas<sup>2</sup>. Ello que indica que, efectivamente existen diferencias significativas para esta pregunta, respecto de si quien responde, es competente o “Aún no competente”. Existe un 40% de probabilidad que encuestados/as con la condición “Competente”, evalúen mejor la pregunta que aquellos/as con la condición “Aún no competente”.

Referido a “La participación que usted tendría”, también se presentan diferencias significativas (Competente/Aún no competente)<sup>3</sup>. Existe un 37% de probabilidad que encuestados/as con la condición “Competente”, evalúen de mejor forma la pregunta que los sindicatos como “Aún no competente”.

Finalmente, sobre la pregunta “Le informaron sobre lo que se evaluaría”, también se presentan diferencias estadísticamente significativas<sup>4</sup>. Existe un 37% de probabilidad que encuestados/as con la condición “Competente”, evalúen mejor la pregunta que aquellos/as con la condición “Aún no competente”.

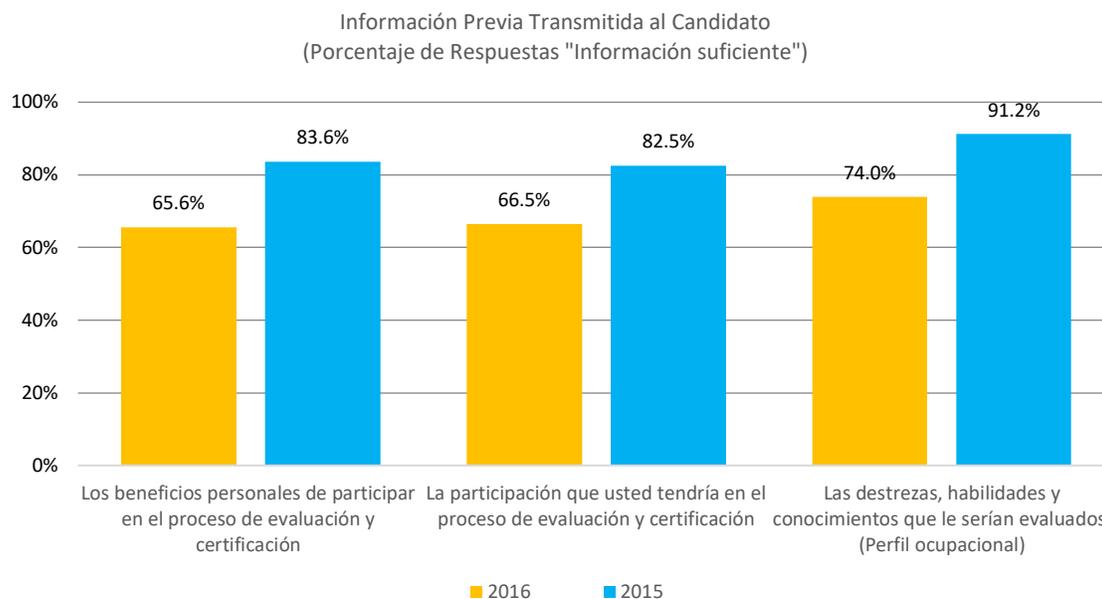
A partir de la información entregada, es posible efectuar comparaciones con mediciones anteriores, como la cohorte 2015. Si se analizan en forma comparada estos resultados con la encuesta de satisfacción anterior es posible advertir diferencias importantes, tal como se aprecia en el gráfico siguiente.

<sup>2</sup> Procedimiento estadístico empleado: U de Mann-Withney. (p=0,0007)

<sup>3</sup> Procedimiento estadístico empleado: U de Mann-Withney (p=0,0000)

<sup>4</sup> Procedimiento estadístico empleado: U de Mann-Withney (p=0,0000)

Gráfico 16. Información previa transmitida al candidato. Cohortes comparadas

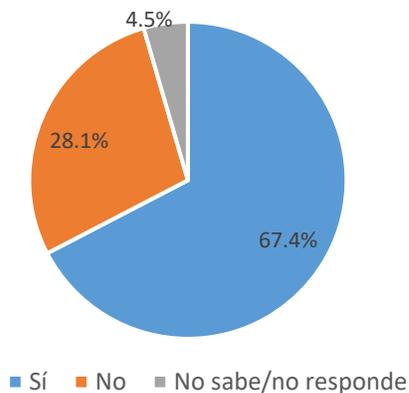


El gráfico da cuenta cómo, en los tres ítems consultados, quienes declaran en el 2016 haber recibido información suficiente disminuyen respecto de 2015, llegando a bajar 17,2 puntos porcentuales en cuanto a las destrezas, conocimientos y habilidades que serían evaluados

Por otro lado, previo al inicio de la evaluación deben coordinarse, tanto los Centros de Evaluación y Certificación, las empresas y el candidato, para planificar el proceso. En función de ello, se consulta a entrevistados/as por la instancia de planificación. Los resultados de la consulta se aprecian en el siguiente gráfico.

Gráfico 17. Reunión de Planificación

¿Se ejecutó reunión de Planificación Previa a la Evaluación?  
(n=800)



A partir del gráfico, se observa que el 67,4% de los participantes recuerda la ejecución de una reunión de coordinación. Por otro lado, el 28,1% indica que no se efectuó la reunión. Esto permite dar cuenta de que un número importante de participantes declara no haber participado de esta instancia, lo que se acentúa si se considera el 4,5% de encuestados/as que responden NS/NR.

Tabla 5. Reunión de Planificación. Desagregado por Condición Final

¿Existió reunión de coordinación?	Condición Final	
	Aún no competente (n=78)	Competente (n=722)
Sí	59% (46)	68,3% (493)
No	35,9% (28)	27,3% (197)
No sabe/no responde	5,1% (4)	4,4% (32)
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

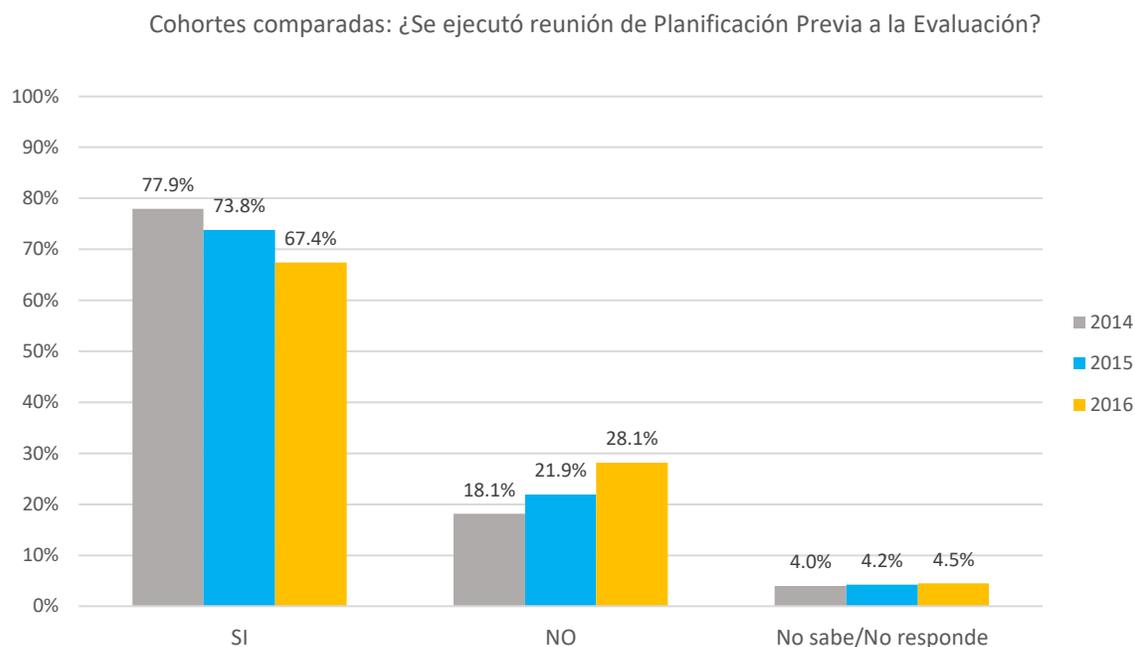
Al comparar entre los encuestados/as según condición final (Según registros de ChileValora) se ven diferencias en las respuestas referidas a la reunión de planificación. Para los declarados “competente”, el 68,3% indica que se efectuó la reunión. Para la condición “aún no competente”, solo el 59% indica que se efectuó la reunión.

Considerando las proporciones entre los grupos “Competente” y “Aún no Competente” respecto de ¿Existió reunión de Coordinación? se efectúa una prueba de significancia estadística. Dicha prueba, indica que no existe una relación estadísticamente significativa<sup>5</sup> entre “Existió reunión de coordinación” y “Condición final”. Según ello, no es posible afirmar que haya diferencias estadísticamente significativas entre las proporciones de las categorías “Competente” y “Aún no competente”.

Si se analizan en forma comparada estos resultados con las dos encuestas de satisfacción anteriores se advierten diferencias importantes, tal como se aprecia en el gráfico siguiente.

<sup>5</sup> Procedimiento estadístico empleado: Chi cuadrado de Pearson. (p=0,09)

Gráfico 18. Reunión de Planificación. Cohortes comparadas

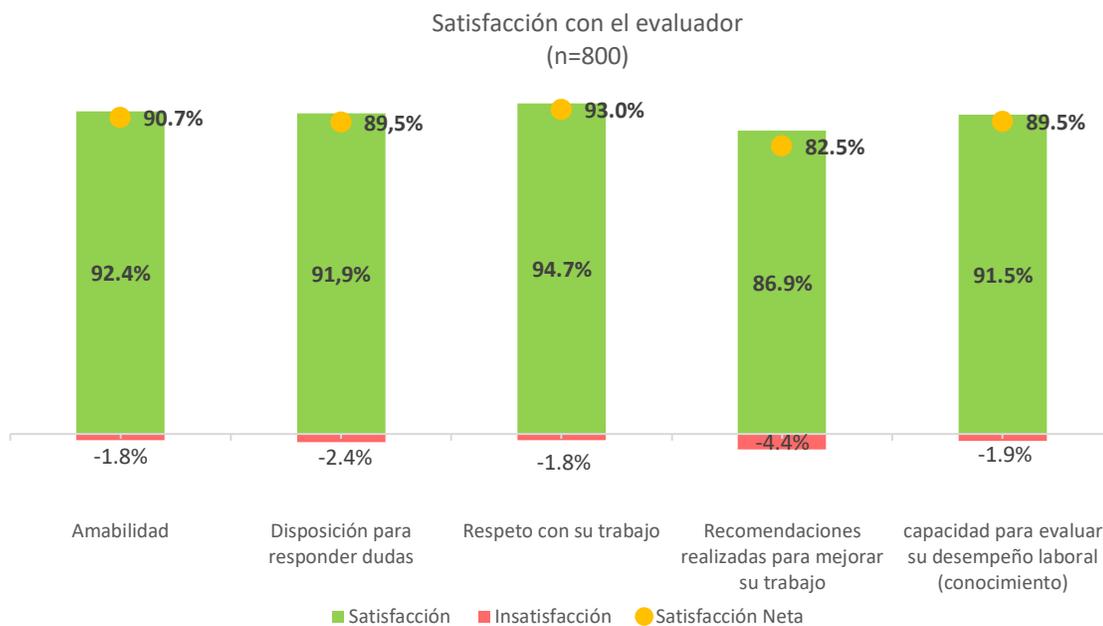


Así, como se observa, la evaluación positiva disminuye para la cohorte 2016 respecto de años anteriores. En total, se registra una baja de la alternativa “SI”, de 10,5 puntos porcentuales. En la misma línea, la alternativa “NO” aumenta en 10 puntos porcentuales.

### 3.5 El Proceso de Evaluación: La Relación entre el evaluador y el evaluado

Una parte importante del proceso de evaluación consiste en una observación en terreno, donde el evaluador, a través de los instrumentos de evaluación, observa el desempeño del candidato en terreno, en aquellas unidades de competencia asociadas al perfil que serán evaluadas. A partir de ello, se considera pertinente conocer la percepción que los/as participantes tienen sobre el rol del evaluador, entendiendo que puede ser un elemento clave para la satisfacción con el proceso. En el gráfico siguiente, se observa la evaluación que hacen los participantes respecto de los evaluadores, en un conjunto de atributos vinculados a su desempeño.

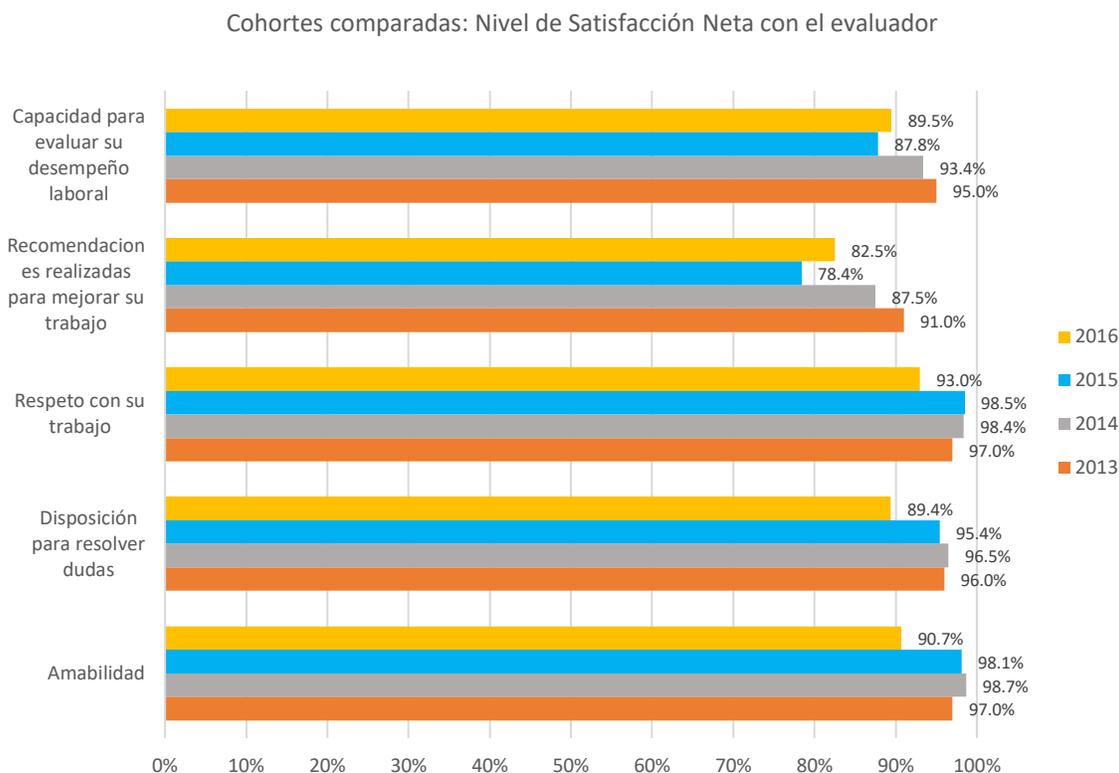
Gráfico 19. Satisfacción con el Evaluador



El gráfico presenta la “calificación” que hacen los/as participantes a los evaluadores. En términos generales, la evaluación es bastante positiva, siendo el indicador más bajo el referido a las recomendaciones que este realizó para mejorar el trabajo de la persona evaluada. Sin embargo, continúa siendo un buen nivel de satisfacción neta (82,5%). El aspecto que presenta mejor nivel de Satisfacción neta es “Respeto con su trabajo” (93%).

Tomando como referencia la perfección sobre el desempeño de los evaluadores, es posible establecer comparaciones con cohortes anteriores. El gráfico presenta el registro de satisfacción neta, asociados a la valoración otorgada al evaluador comparando la situación de cuatro cohortes.

Gráfico 20. Satisfacción neta del Encargado/a responsable de la Evaluación. Cohortes comparadas



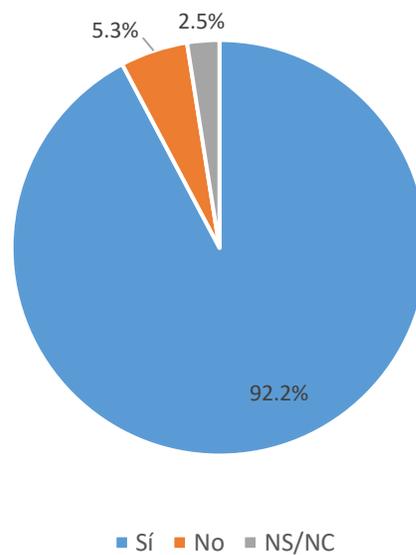
Si bien la cohorte 2016 presenta un buen nivel de satisfacción neta, es menor a la de cohortes anteriores. Sin embargo, para los atributos “Capacidad para evaluar su desempeño laboral” y “Recomendaciones realizadas para mejorar su trabajo”, la satisfacción neta de la cohorte 2016, supera a 2015.

### 3.6. Apreciación Retrospectiva del proceso de Evaluación y Entrega de Resultados

Como se indica con anterioridad, previo a la evaluación se informa al/la participante sobre: capacidades, conocimientos y destrezas asociados al perfil en los que serán evaluados. Para verificar que la persona haya sido evaluada respecto de lo que se indicó, se formula la pregunta, sobre si la evaluación se realizó de acuerdo al perfil.

Gráfico 21. Evaluación de acuerdo al perfil

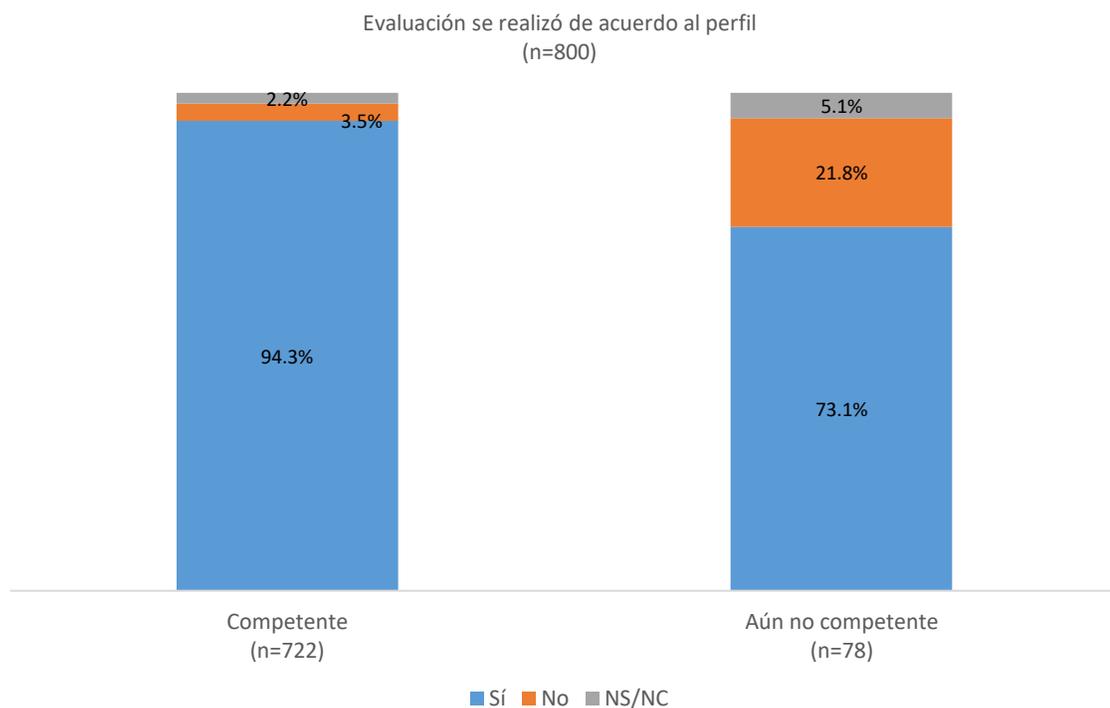
Según su parecer, ¿La evaluación realizada a sus competencias laborales se realizó de acuerdo a lo señalado en el perfil?



A nivel general, el 92,2% de las personas encuestadas indican que la evaluación realizada se efectuó según lo señalado en el perfil. Caso contrario, el 5,3% de los encuestados/as indica que "NO", en tanto que el 2,5% indica que no sabe o no contesta.

En función de lo anterior, es posible presentar la pregunta por evaluación de acuerdo al perfil de forma desagregada, considerando las categorías “Competente” y “Aún no competente”, cuya información es extraída de los registros de ChileValora.

Gráfico 22. Evaluación de acuerdo al perfil. Desagregado por Condición Final



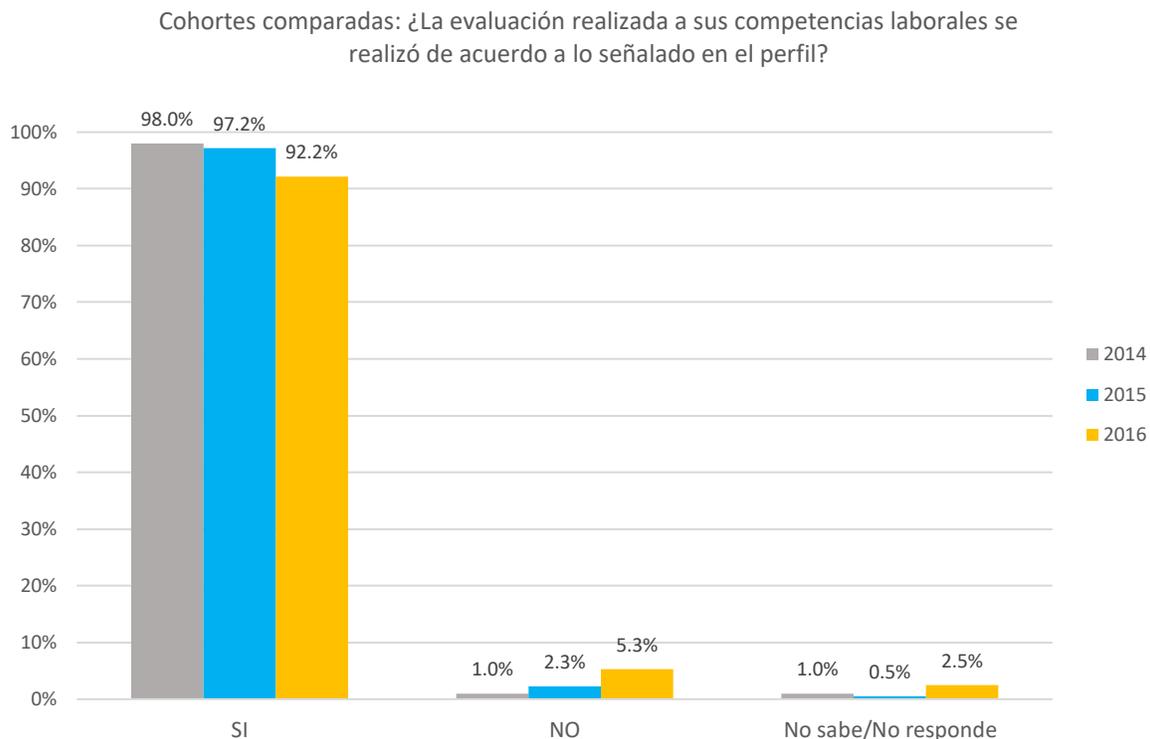
En este caso, podría proponerse que quienes se encuentran en estado “aún no competente”, tenderían a ser más críticos con el proceso. Como se aprecia en el gráfico, la respuesta “Sí” sobre si la evaluación se realizó en función del perfil, disminuye 21,2 puntos porcentuales para la categoría “Aún no competente”, respecto de “Competente”.

Dadas las proporciones desiguales entre ambos grupos “Competente” y “Aún no Competente” se efectúa una prueba de significancia estadística. Dicha prueba, indica que existe una relación estadísticamente significativa entre “Evaluación se realizó de acuerdo al perfil” y “Condición final”<sup>6</sup>, ello indica que existen diferencias significativas respecto de la condición final del/la participante. Sin embargo, la asociación entre “Condición final” y “Evaluación se realizó de acuerdo al perfil” es leve. (0,25 cuyo máximo es 1)

A partir de la información entregada, el siguiente gráfico compara los resultados de la cohorte 2016 comparada con cohortes anteriores.

<sup>6</sup> Procedimiento estadístico empleado: Chi cuadrado de Pearson. (p=0,0000). Coeficiente V de Cramer=0,25.

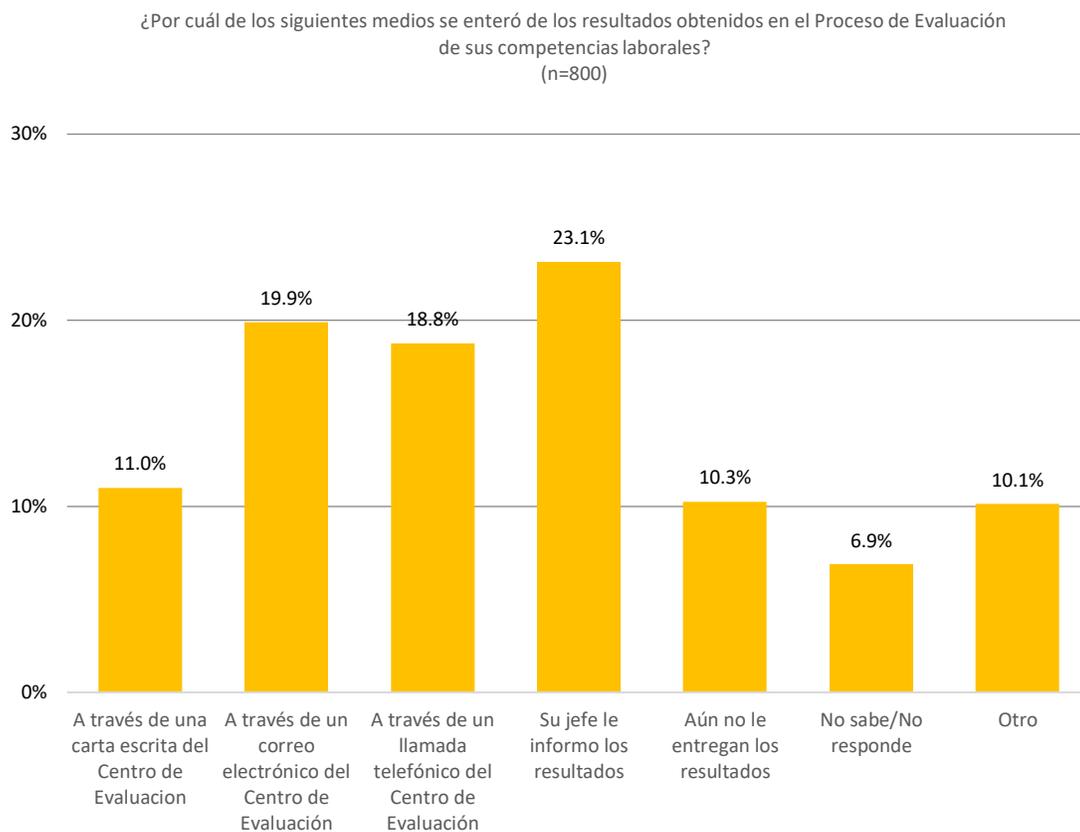
Gráfico 23. Evaluación de acuerdo al perfil. Cohortes comparadas



El gráfico presenta la pregunta: ¿La evaluación realizada a sus competencias laborales se realizó de acuerdo a lo señalado en el perfil?, comparando tres cohortes. Según se observa, la evaluación positiva disminuye levemente para la cohorte 2016 respecto de años anteriores. Como se aprecia en el gráfico, la alternativa “NO” aumenta en 2016, 4,3 puntos porcentuales respecto de 2014, año que tuvo la mejor evaluación.

Otro de los aspectos consultados y relacionados con la etapa de cierre se relaciona con la comunicación de los resultados. Es relevante contar con esta información, con propósito de verificar si la persona participante se enteró de sus resultados. Dicha información puede apreciarse en el siguiente gráfico.

Gráfico 24. Medio por el que se enteró de resultados

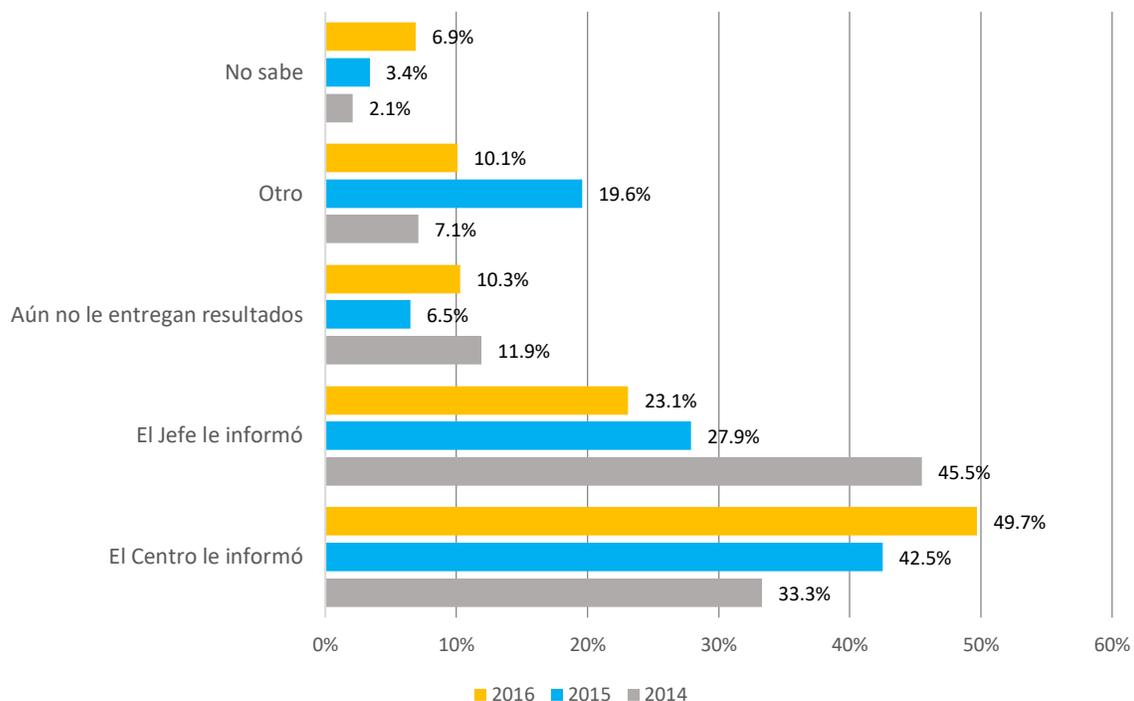


Se destaca que la mayor parte de las personas certificadas (49,7%) se informó acerca de los resultados del proceso de evaluación a través del Centro de Evaluación, esto considera en sus diversas formas, tales como a través de una carta escrita (11%), correo electrónico (19,9%), o bien a través de una llamada telefónica del Centro (18,8). Es preciso destacar, que el 10,3% de los encuestados/as indica no haber recibido los resultados, si a ello se agrega la categoría "NS/NR" (6,9%), se tendría un 17,2% de personas que aún no tendrían certeza sobre sus resultados en el proceso.

Tomando como base la información anterior, se presenta a continuación la comparación con cohortes anteriores. Para esta pregunta, se unen las categorías asociadas al papel del centro en la entrega de resultados (carta, correo electrónico, llamada telefónica)

Gráfico 25. Medio por el que se enteró de resultados. Cohortes comparadas

¿Por cuál de los siguientes medios se enteró de los resultados obtenidos en el Proceso de Evaluación de sus competencias laborales?



En esta pregunta se vislumbra un avance respecto de cohortes anteriores, dado que aumenta de forma importante el papel del centro (carta, correo electrónico, llamada telefónica) al momento de informar de los resultados (49,7% en 2016 comparado a 33,3% en 2014). Por contraparte, en el periodo señalado, ha disminuido la alternativa “El jefe le informó”. Sin embargo, la respuesta “aún no le entregan los resultados”, aumenta en 2016 respecto de 2015, siguiendo de cerca al registro de 2014. Esto se complementa con la tasa de respuesta de la categoría “no sabe” que supera a las cohortes 2014 y 2015. Según lo anterior, es posible afirmar que existe todavía un margen importante de mejora para esta pregunta.

Para los candidatos declarados como “Aún no competente”, la guía de evaluación indica que el Centro de Certificación debe retroalimentarlos formalmente y por escrito respecto de sus resultados. Para ello, se debe programar una instancia formal donde el Coordinador Técnico del Centro, entregue un informe de brechas al candidato “aún no competente”.

En función de lo anterior, una forma de medir el nivel de información de los participantes respecto del resultado de su proceso. Para ello, se indaga en la “Situación Final Declarada”, que es la percepción del/la participante respecto de sus resultados finales.

Gráfico 26. Situación Final del proceso. Declarada por entrevistado/a



El gráfico indica la situación final que declara cada candidato respecto de su participación en el proceso. El 80,1% de los entrevistados indica que ha aprobado y cuenta con el certificado, 5,5% afirma que no aprobó, en tanto que el 14,4% de los encuestados/as se ubica en la categoría NS/NR.

En esta línea, es preciso contrastar la situación final declarada del candidato, con la información administrativa de ChileValora, es decir, el registro oficial de resultados del proceso de cada participante (Competente/Aún no Competente). Al hacer este contraste, se identifican contradicciones.

Existen personas que no aprobaron el proceso de evaluación y certificación, es decir, fueron declarados como aún no competentes y, sin embargo, señalan contar con el certificado, grupo al que se suma aquellos que declaran no saber de su situación final o simplemente no responden, pero aparecen como competentes en el registro de ChileValora.

Tabla 6. Cruce entre Estado Final Evaluación y Percepción de aprobación de la evaluación

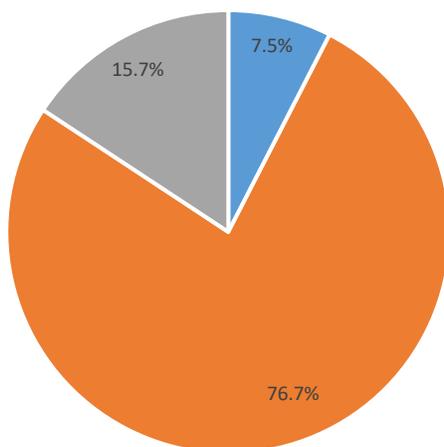
		Percepción de aprobación evaluación (n=800)			Total
		Aprueba y cuenta con certificado	No aprobó	No sabe/no responde	
Estado Evaluación registrada en ChileValora	Aún no competente (78)	26,9% (21)	38,5% (30)	34,6% (27)	100,00%
	Competente (722)	85,9% (620)	1,9% (14)	12,2% (88)	100,00%
Total		80,1% (641)	5,5% (44)	14,4% (115)	100,00%

Un 14,1% de los entrevistados que figuran como certificados en los registros de ChileValora, declaran no haber aprobado o NS/NR. Por otro lado, 26,9% de aquellos que aparecen en el registro como “aún no competente”, indican haber aprobado y contar con su certificado. Esta situación revelaría a todas luces, un problema de comunicación de la información en el cierre del proceso que habría que revisar, puesto un porcentaje significativo de quienes se certificaron no conocen cuál es su condición final, transcurrido ya un año (o más) de concluido el proceso.

Como se menciona anteriormente, todos aquellos beneficiarios/as que fueron declarados como “aún no competente”, reciben un informe de brechas para realizar un proceso de mejora. Tomando como referencia la pregunta “Situación final declarada” se consulta únicamente a aquellos/as participantes que respondieron “No aprobó”/“NS/NR”,

Gráfico 27. Informe de brechas

¿Recibió en alguna oportunidad un informe de brechas en donde le explicaron los resultados de su evaluación?  
(Responden quienes indican no haber aprobado o desconocen estado de certificación)  
(n=159)



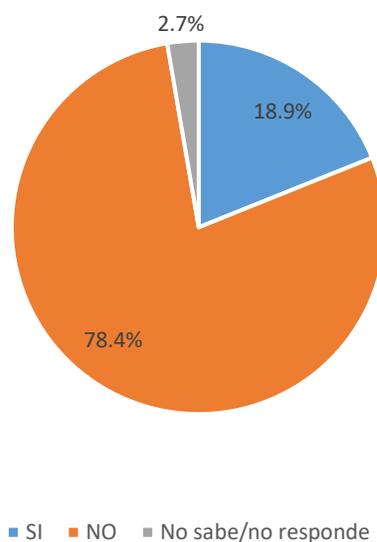
■ Sí ■ No ■ No sabe/no responde

El 76,7% de este grupo declara no haber recibido dicho informe. A esto se suma, el 7,5% de respuesta NS/NR, lo que da cuenta de falta de información respecto del informe de brechas. Si bien esta información responde a la percepción subjetiva del/participante respecto del cierre de su proceso, entrega ciertas luces respecto del cierre del proceso, puntualmente, sobre la falta de información correspondiente al cierre de dicha instancia.

Para complementar lo anterior, se presenta la información de la pregunta referida a la explicación de resultados por parte del evaluador u otro profesional del centro al/la participante. En este caso, se consideran las respuestas en función del registro de ChileValora, es decir, aquellas personas que figuran en el registro como “Aún no competente”.

Gráfico 28. Explicación de resultados por parte del evaluador u otro profesional

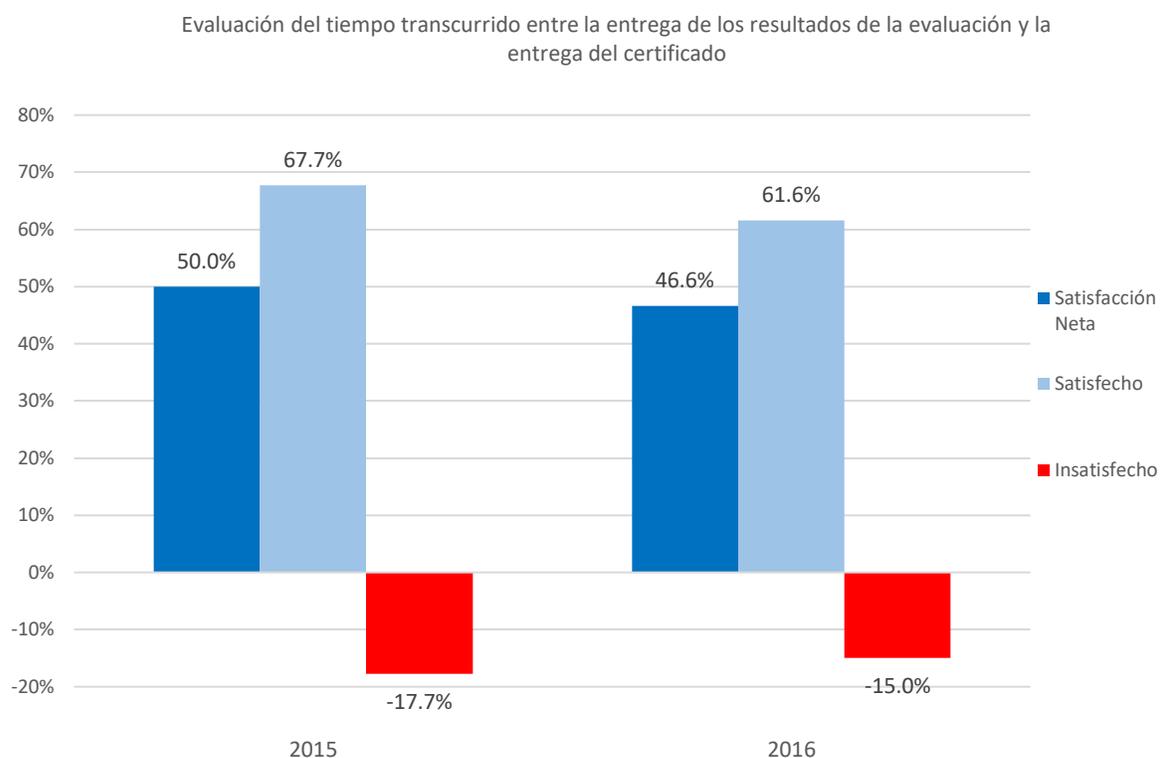
¿El evaluador u otro profesional del Centro de Evaluación le explicó personalmente los resultados de su evaluación?  
Condición Final: Aún no competente (n=74)



Una cantidad importante de las respuestas (78,4%), indica que no se recibió una retroalimentación personal por parte del personal del Centro de evaluación. Se debe considerar también, el 2,7% de consultados que no tienen respuesta definida para esta pregunta. En una línea similar a la pregunta referida al informe de brechas, la mayor parte de los consultados/as entrega una respuesta insatisfactoria. Con ello, es posible afirmar que la situación descrita dificulta un correcto cierre del proceso de evaluación.

Un elemento relevante respecto del cierre del proceso corresponde a la entrega del certificado. En base a ello, se consultó a los/as participantes respecto la evaluación que otorgaron al tiempo transcurrido para recibir su certificado, respecto de la entrega de los resultados de la evaluación. En este caso, se formuló esta pregunta a aquellos/as participantes cuya situación final declarada es “Aprueba y cuenta con el certificado”.

Gráfico 29. Tiempo transcurrido para entrega de Certificado



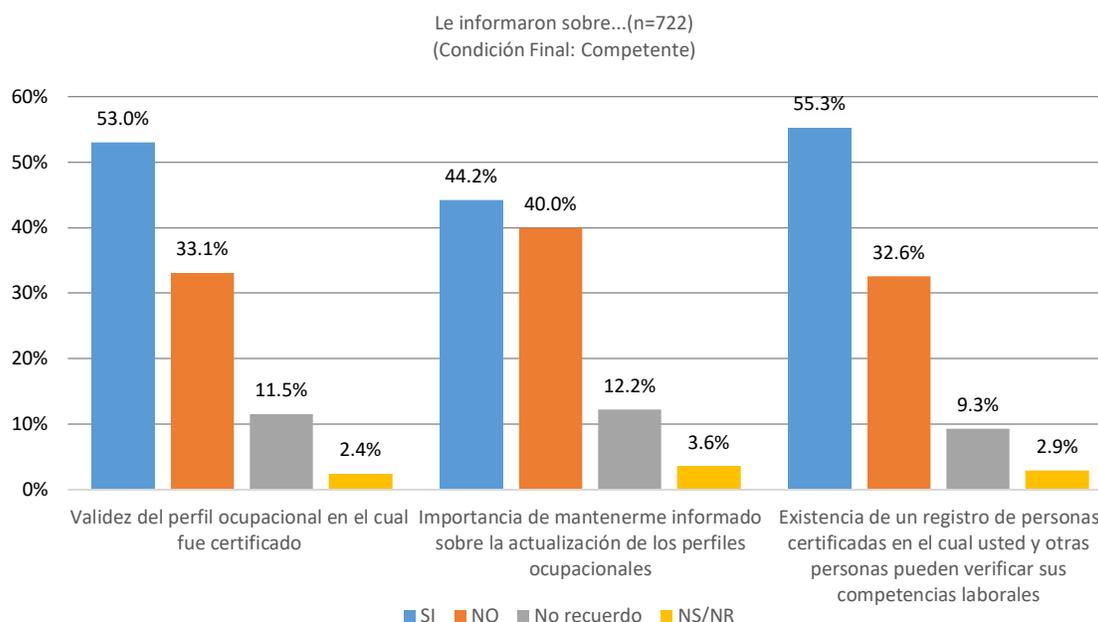
El nivel de satisfacción neta del tiempo transcurrido entre la entrega de los resultados de la evaluación y la certificación es bajo y sólo alcanza al 46,6%. Es preciso mencionar que el nivel de insatisfacción llega a ser muy alto: 15%. Esto representa un desafío para ChileValora y los Centros de certificación, en cuanto a disminuir el lapso de tiempo que transcurre entre uno y otro hito.

Como indica el gráfico, existe una leve baja de la satisfacción neta en 2016 respecto del año anterior. Es preciso dar cuenta de altos niveles de insatisfacción para ambas mediciones. Similar a preguntas anteriores, esta situación daría cuenta de dificultades respecto del cierre del proceso.

### 3.7. Información sobre la validez del perfil

Al finalizar el proceso de evaluación y certificación, los centros deben entregar información para aquellos candidatos que obtuvieron la certificación. Con ello se refiere a: La Validez del perfil ocupacional, sobre la importancia de mantenerse informado sobre su actualización y sobre la existencia del registro de personas certificadas.

Gráfico 30. Información una vez finalizado el proceso



La validez del perfil, actualización de éste y el registro de personas certificadas, debe ser informado al candidato. El 53% de los consultados/as, indica que si fue informado sobre la validez del perfil. Sin embargo, cabe mencionar que el 33,1% del total, indica no haber sido informado. Si se consideran también las categorías de respuesta “no recuerdo” y “NS/NR”, es el 47% de los consultados quienes no afirman que “SI” fueron informados.

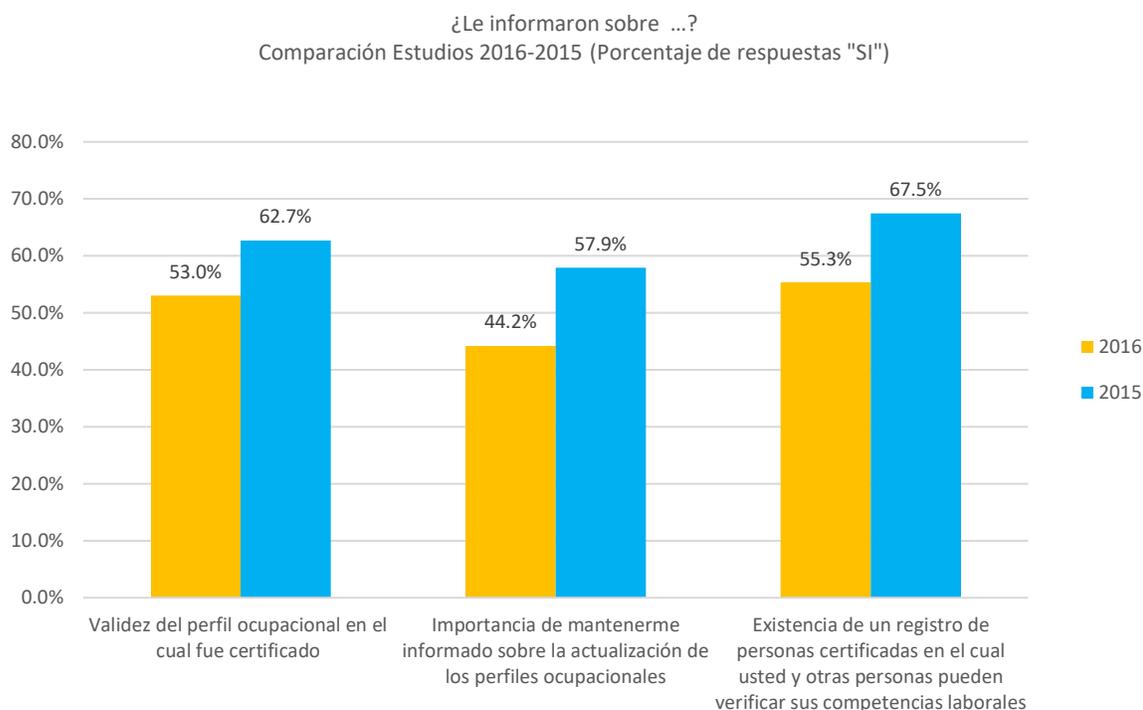
Por otro lado, un porcentaje importante de encuestados/as, responde que no se le notificó sobre la importancia de mantenerse informado sobre la actualización de los perfiles ocupacionales. El porcentaje de quienes indican no haber sido informados (40%) se acerca al registro de quienes si afirman haber sido informados (44,2%). Considerando las categorías “no me acuerdo” y “NS/NR”, el 55,8% de los consultados/as no afirmaron que “SI” fueron informados. Las tres categorías en conjunto, incluso superan a la alternativa “SI”

Sobre la existencia del registro de personas certificadas, donde es posible verificar las competencias laborales, el 55,3% de los encuestados/as indica haber sido informado, en tanto que el 32,6% indica que no fue

informado. Al considerar las categorías “no me acuerdo” y “NS/NR”, el 47,7% de los consultados/as no seleccionó la alternativa “SI”.

Respecto de la pregunta anterior, es posible establecer comparaciones entre los resultados de la cohorte 2016 y cohortes anteriores. Para simplificar la entrega de información, se presenta en el gráfico la comparación de cohortes, señalando únicamente el porcentaje de respuesta de la alternativa “SI”.

Gráfico 31. Información una vez finalizado el proceso. Cohortes comparadas



Respecto de la información que debe entregar el Centro de Evaluación y Certificación una vez terminado el proceso, se perciben diferencias importantes entre las cohortes 2016 y 2015. Para las tres preguntas, el porcentaje de respuestas “SI” disminuye de un año a otro, por ello, la evaluación 2016 empeora respecto del año anterior. Para el caso de “Importancia de mantenerme informado sobre la actualización de los perfiles ocupacionales”, la evaluación positiva disminuye 13,7 puntos porcentuales respecto de 2015. Le sigue la pregunta referida a la existencia de un registro de personas certificadas, que disminuye 12,2 puntos porcentuales respecto de 2015. Finalmente, “Validez del perfil ocupacional en el cual fue certificado” disminuye 9,7 puntos porcentuales en el mismo periodo.

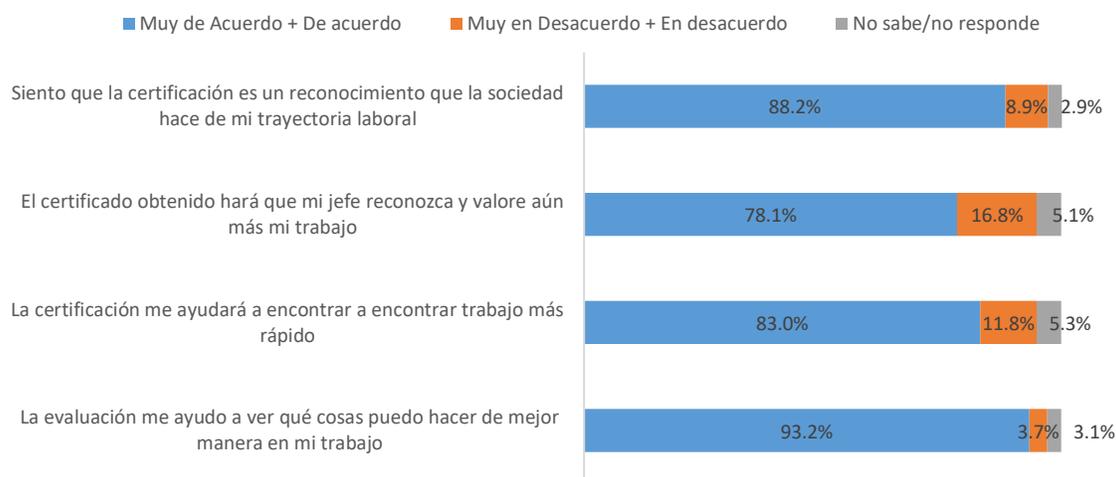
### 3.8. Percepción sobre el valor de la certificación

La encuesta de satisfacción también busca medir el valor que los trabajadores/as otorgan al proceso de certificación, considerando diversos aspectos. En primer lugar, efectos concretos de la evaluación, como las mejoras sobre el desempeño en el trabajo. En segundo lugar, refiere a las perspectivas de encontrar trabajo

más rápidamente. En tercer lugar, se hace referencia al reconocimiento dentro de su trabajo, específicamente, de la jefatura. Finalmente, la medición refiere al reconocimiento social que se obtiene por medio de la certificación.

Gráfico 32. Valor de la Certificación

Percepción de Valor de la Certificación.  
Condición Final: Competente. (n=722)



Se destaca que la mayor parte de los encuestados/as, se encuentra “de acuerdo” o “muy de acuerdo” con las afirmaciones referidas al valor que entrega la certificación. Para “La evaluación me ayudó a ver qué cosas puedo hacer de mejor manera en mi trabajo” el 93,2% de los encuestados señala estar de acuerdo o muy de acuerdo. Sobre “La certificación me ayudará a encontrar trabajo más rápido”, de acuerdo + muy de acuerdo, suman 83%. En la misma línea, las dos categorías mencionadas suman 78,1% de las preferencias para la pregunta “El certificado hará que mi jefe reconozca y valore aún más mi trabajo”. Finalmente, “Siento que la certificación es un reconocimiento que la sociedad hace de mi trayectoria laboral” suma 88,2% entre “de acuerdo” y “muy de acuerdo”.

Para complementar la información entregada, se entrega también el registro de cada una de las preguntas del ítem desagregadas por sector.

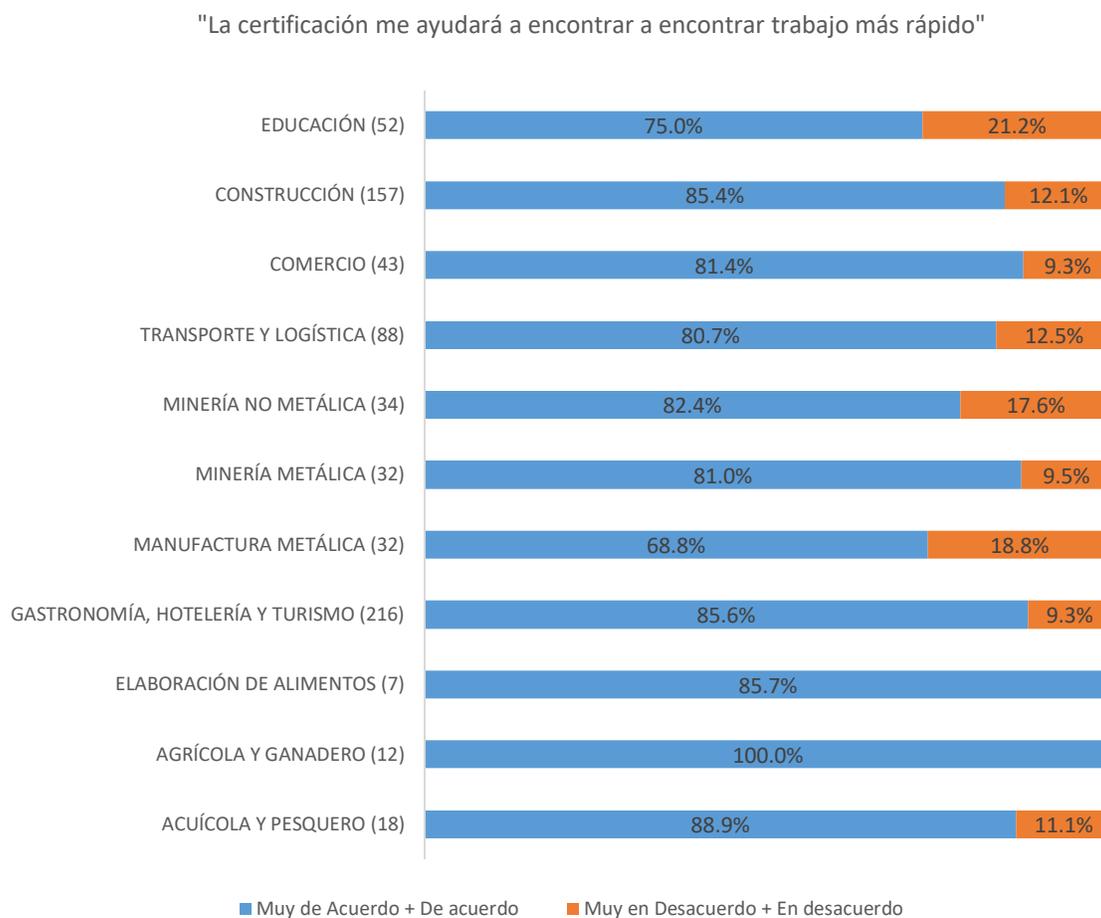
Gráfico 33. Valor de la Certificación. Desagregado por sector. “La evaluación me ayudó a ver qué cosas puedo hacer de mejor manera en mi trabajo”



Nota: No se grafica la categoría NS/NR (Por ello, aparece 85,7% en elaboración de alimentos)

Para “La evaluación me ayudo a ver qué cosas puedo hacer de mejor manera en mi trabajo” prácticamente todos los sectores presentan un nivel de acuerdo muy alto. El nivel de desacuerdo solo supera el 5% para los sectores, “Transporte y Logística” y “Educación”.

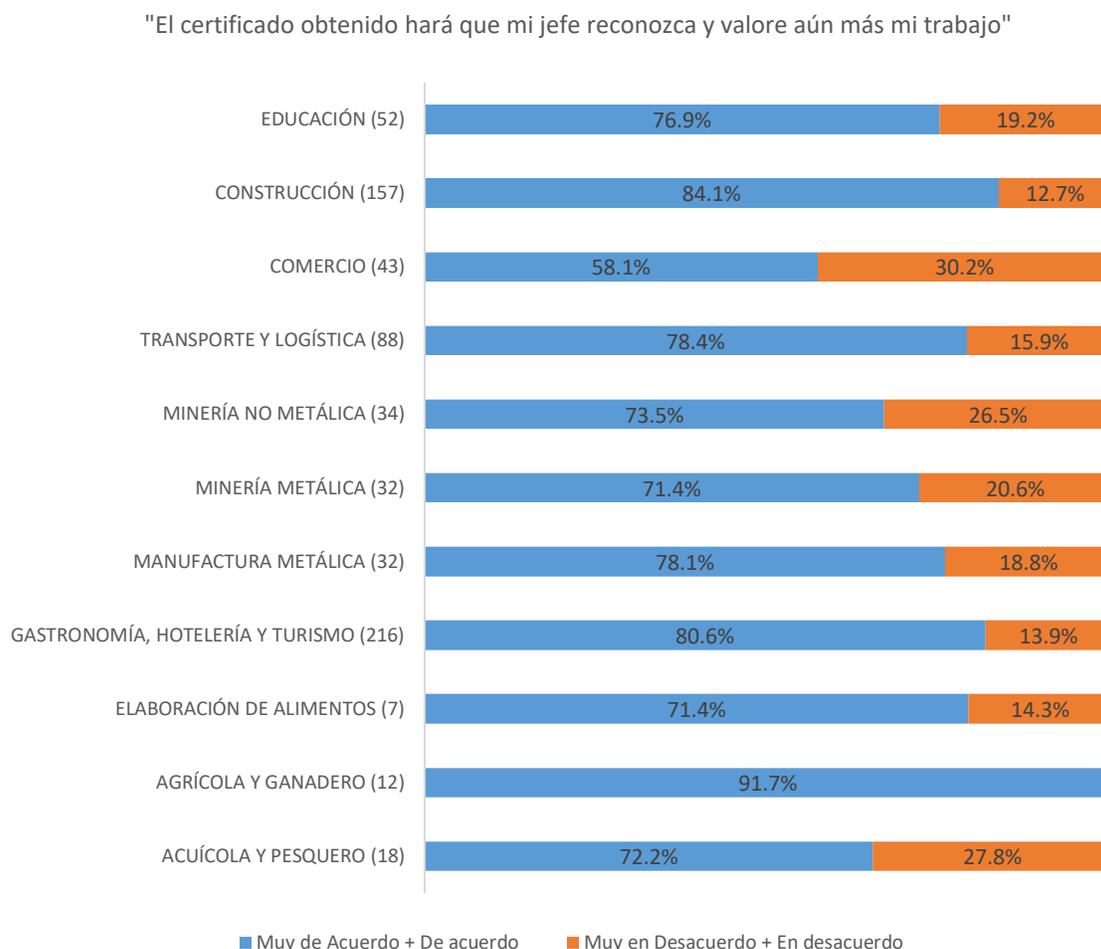
Gráfico 34. Valor de la Certificación. Desagregado por sector. “La certificación me ayudará a encontrar trabajo más rápido”



Nota: No se grafica la categoría NS/NR (Por ello, aparece 85,7% en elaboración de alimentos)

Para “La certificación me ayudará a encontrar a encontrar trabajo más rápido” se presenta un alto nivel de acuerdo. Los sectores con mayor desaprobación son: Educación, Manufactura Metálica y Minería no metálica. Sin embargo, debe consignarse que el nivel de acuerdo es alto en la mayor parte de los sectores, siendo 68,8% el menor nivel de acuerdo, en el sector “Manufactura Metálica”.

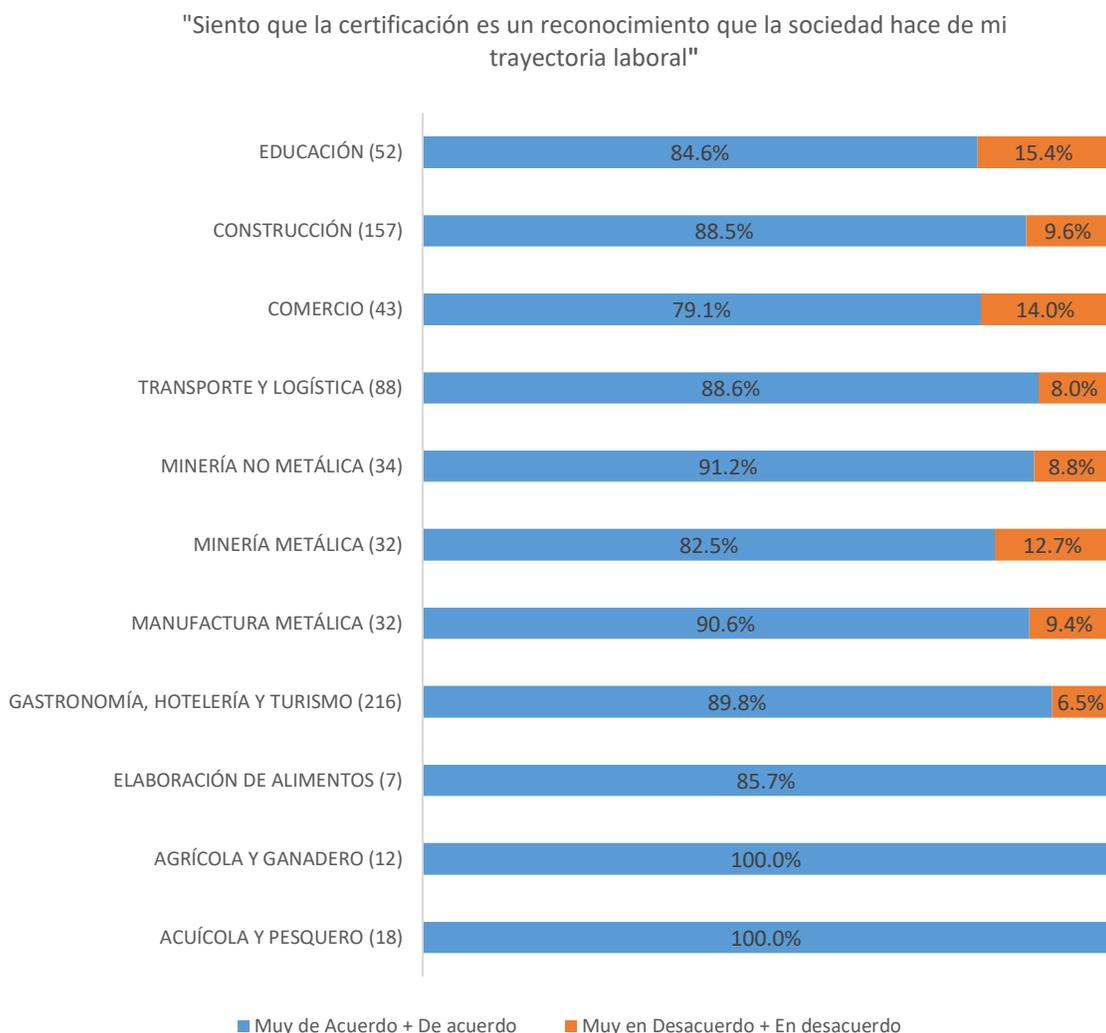
Gráfico 35. Valor de la Certificación. Desagregado por sector. "El certificado obtenido hará que mi jefe reconozca y valore aún más mi trabajo"



Nota: No se grafica la categoría NS/NR (Por ello, aparece 91,7% en agrícola y ganadero)

De las cuatro preguntas referidas al valor de la certificación, "El certificado obtenido hará que mi jefe reconozca y valore aún más mi trabajo" cuenta con el menor nivel de aprobación, aunque este no deja de tener un porcentaje alto. Sectores con mayor nivel de desacuerdo son: Comercio (30,2%), Minería no Metálica (26,5%), Acuícola y Pesquero (27,8%) y Minería Metálica (20,6%).

Gráfico 36. Valor de la Certificación. Desagregado por sector. "Siento que la certificación es un reconocimiento que la sociedad hace de mi trayectoria laboral"

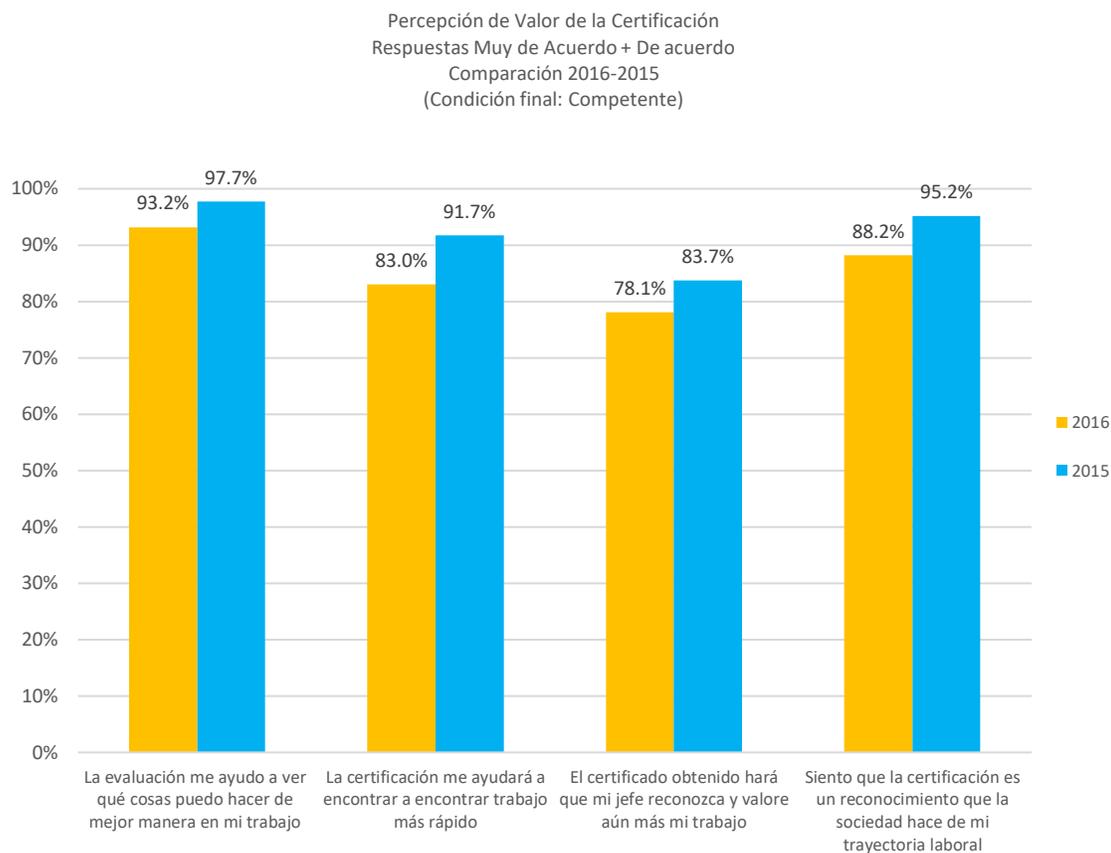


Nota: No se grafica la categoría NS/NR (Por ello, aparece 85,7% en elaboración de alimentos)

"Siento que la certificación es un reconocimiento que la sociedad hace de mi trayectoria laboral" tiene un alto nivel de acuerdo en cada uno de los sectores. Los sectores con menor nivel de aprobación son: Educación (15,4%), Comercio (14%) y Minería Metálica (12,7%).

El siguiente gráfico da cuenta de los distintos aspectos que miden el valor que otorgan trabajadores y trabajadoras a la certificación, comparando las cohortes 2016 y 2015. Para facilitar la lectura de los datos, se presenta únicamente el porcentaje de respuestas "positivas", lo que corresponde a la suma de las categorías de respuesta: Muy de Acuerdo + De Acuerdo.

Gráfico 37. Valor de la Certificación. Cohortes comparadas

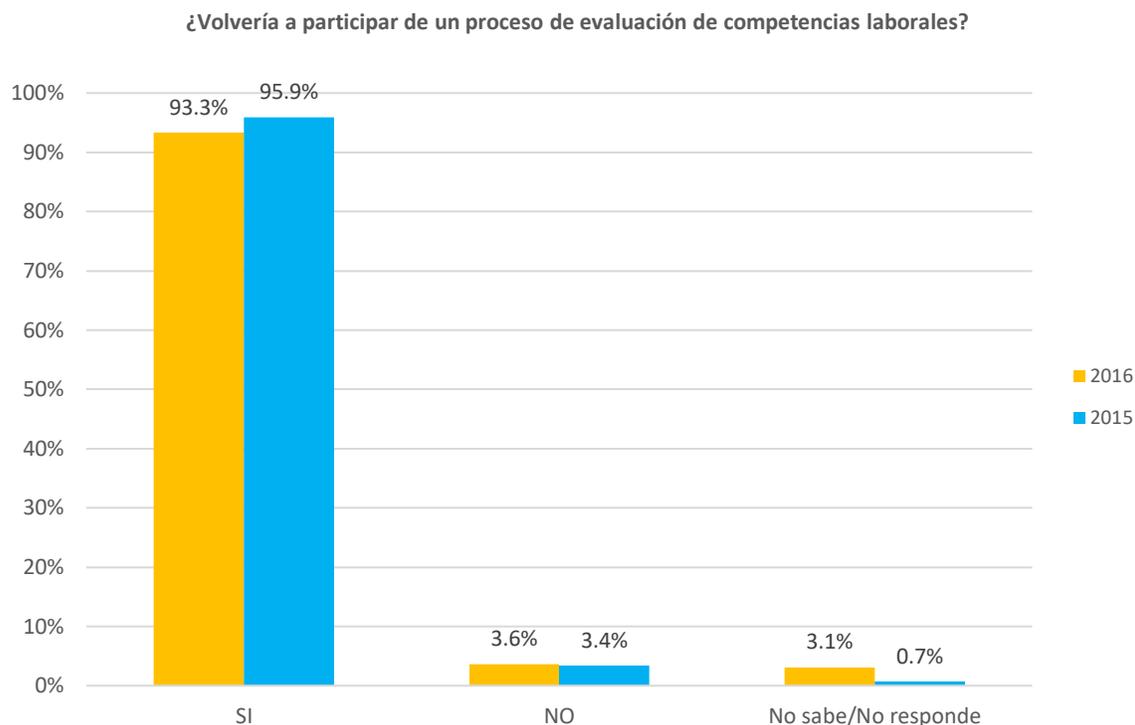


Si bien la cohorte 2016 presenta un porcentaje importante de respuestas positivas, presenta una evaluación menor a la 2015 en cada una de las preguntas. Para cada medición, la pregunta que obtuvo menor nivel de satisfacción por parte de consultados/as fue “El certificado obtenido hará que mi jefe reconozca y valore aún más mi trabajo”.

### 3.9. Interés por seguir certificándose

Por último, una manera alternativa de medir la satisfacción es preguntar a todos (tanto aquellos que se certificaron como los que no) la disposición a repetir la experiencia y su disposición a pagar de su propio bolsillo por el proceso de evaluación y certificación. En los gráficos que siguen se aborda ambos tópicos.

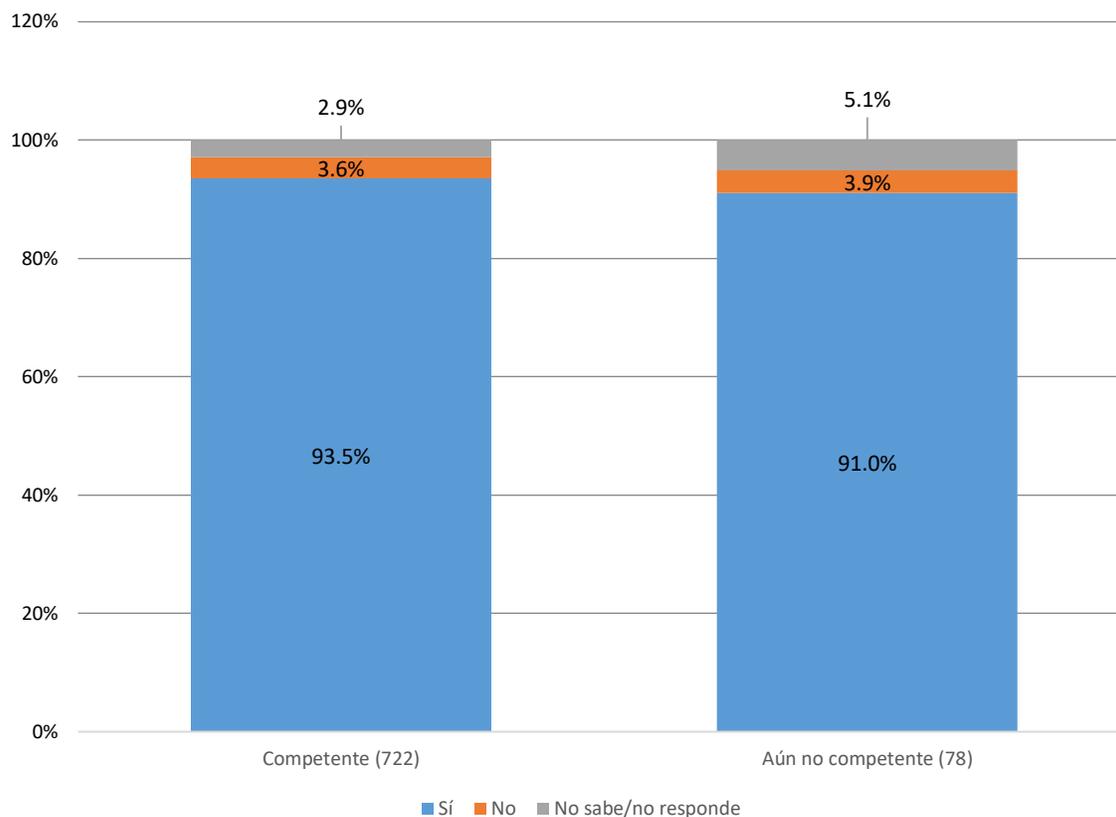
Gráfico 38. Interés por volver a participar. Cohortes comparadas



El 93,3% de los participantes de la cohorte 2016, declaran que volverían a participar en un proceso de evaluación y certificación de competencias laborales. Esto, se condice con el buen nivel de satisfacción con que los/las participantes evaluaron el proceso. Sin embargo, para la alternativa “SI” se presenta una leve baja respecto de la cohorte 2015. Por otro lado, en 2016 aumenta en 2,4 puntos porcentuales la alternativa “No sabe/No responde”.

En la misma línea, es posible desagregar las respuestas sobre el interés por volver a participar respecto de la condición final, es decir, “Competente” y “Aún no competente”

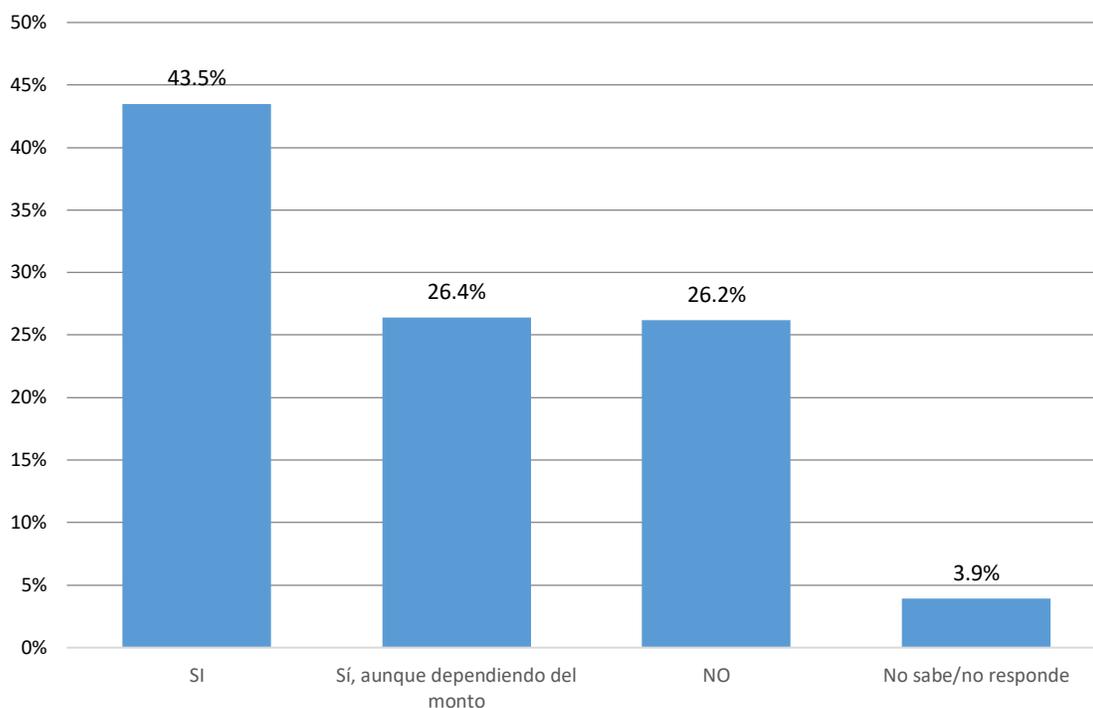
Gráfico 39. Interés por volver a participar. Desagregado por Condición Final



Incluso los evaluados/as declarados como “Aún no competente” manifiestan un alto interés en volver a participar de un proceso de evaluación y certificación. Como se ve en el gráfico, no se perciben diferencias respecto de la condición final del proceso.

Gráfico 40. Disposición a pagar por certificación

¿Estaría dispuesto (a) a pagar por volver a certificarse?  
(n=800)

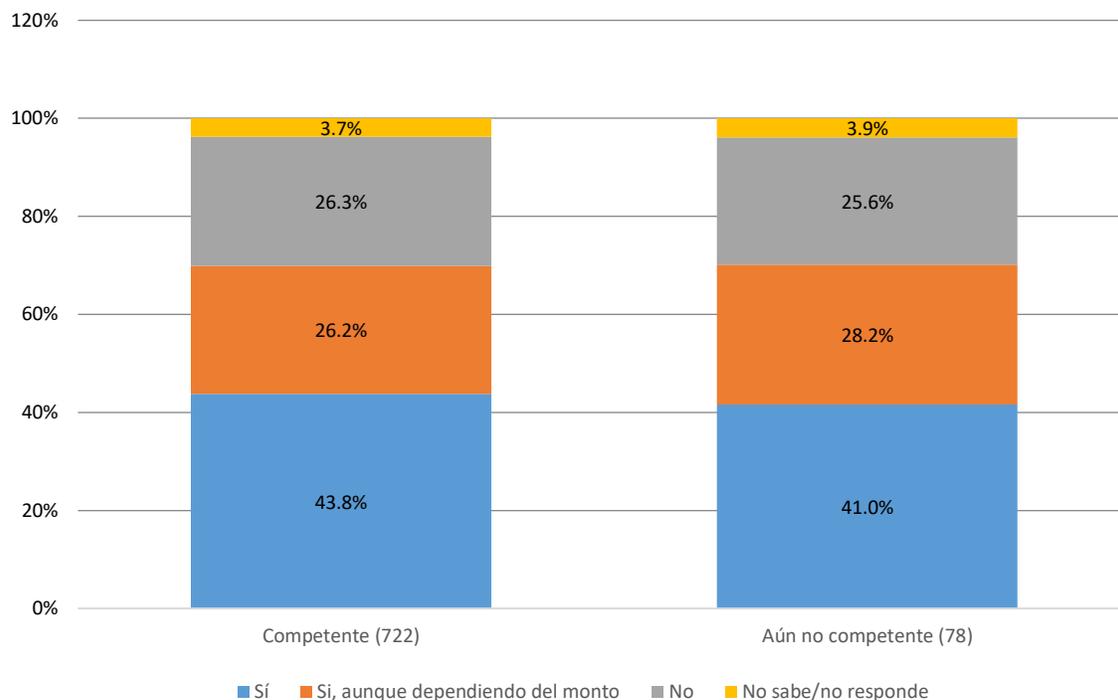


Al ser consultados por la posibilidad de pagar para evaluar y certificar, el 43,5% de los consultados/as indican que "SI". Esto puede complementarse con que el 26,4% dispuesto a pagar, aunque dependiendo del monto. Sumando ambas alternativas, el 67,9% de los encuestados/as estaría dispuesto a pagar por un nuevo proceso de Evaluación y Certificación.

Una vez presentado el nivel de interés en pagar por volver a certificarse, es posible desagregar la información, en función de la condición final de los/as participantes. Como se indica anteriormente, dicha información es obtenida del registro oficial de ChileValora.

Gráfico 41. Disposición a pagar por Certificación. Desagregado por Condición Final

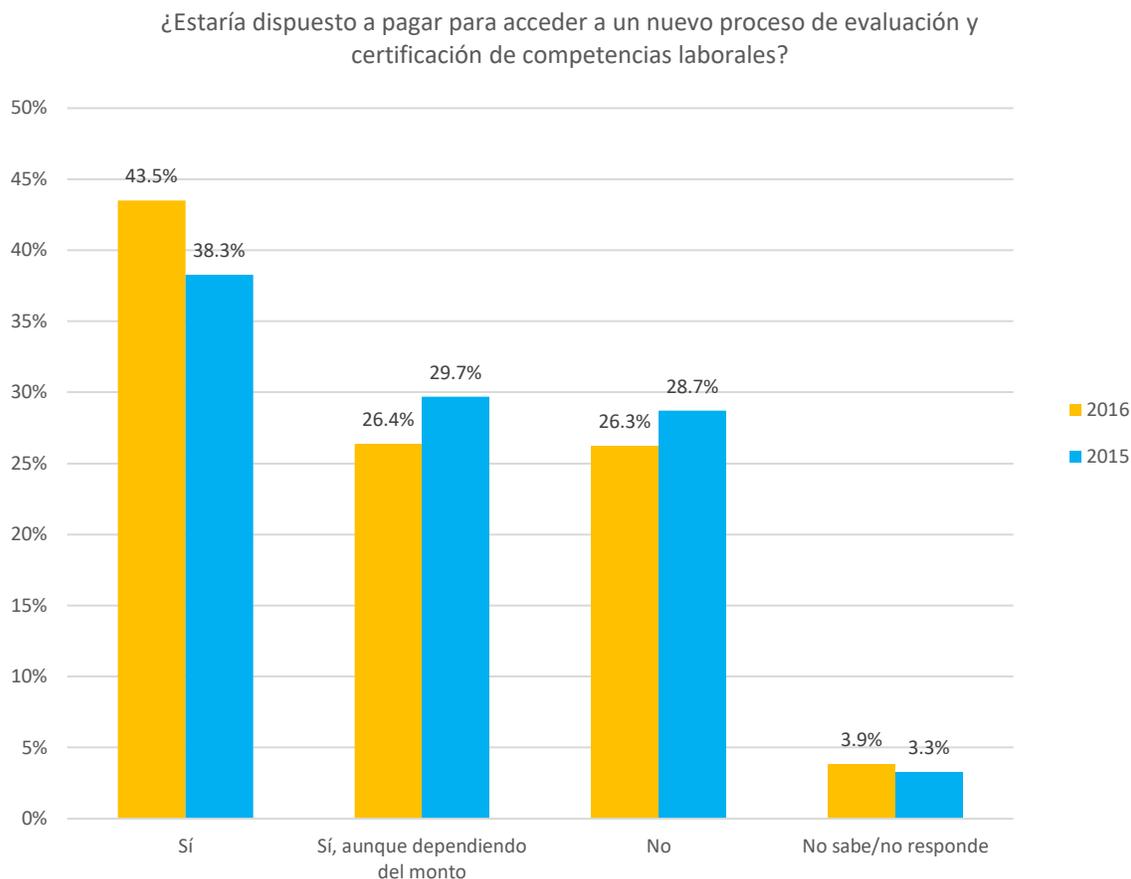
¿Estaría dispuesto a pagar para acceder a un nuevo proceso de evaluación y certificación de competencias laborales? (n=800)



Es interesante observar que las respuestas positivas, tanto en personas declaradas como competentes y aquellas aún no competentes tienen porcentajes similares, explicitando el valor de la certificación. Esta observación se ve complementada, considerando que los/as respondientes son personas que ya han pasado por el proceso y, en consecuencia, tienen una idea formada respecto de este.

Tomando como referencia la disposición a pagar por participar nuevamente en un proceso de Evaluación y Certificación para la cohorte 2016, es posible establecer comparaciones con los resultados de la cohorte 2015.

Gráfico 42. Disposición a pagar por certificación. Cohortes comparadas



El gráfico presenta la disposición a pagar de los encuestados/as de las cohortes 2016 y 2015. Sobre ello, no se perciben mayores diferencias. Si bien la categoría “Sí” de 2016 supera a 2015, se produce la situación inversa para “Sí, aunque dependiendo del monto”. En términos generales, la disposición a pagar para la cohorte 2016 es de 69,9%, mientras que para cohorte 2015 es de 68%.

#### 4. Conclusiones

Respecto de la satisfacción con el proceso (Submuestra de 800 casos), se evidencia una alta tasa de satisfacción general (84,2%). El 93,3% de los y las participantes de la cohorte 2016, declaran, que volverían a participar en un proceso de evaluación y certificación de competencias laborales. Es preciso destacar, que

estas cifras no difieren mucho entre personas evaluadas como competente o aún no competente, evidenciando la importancia que otorgan los trabajadores/as al proceso.

Los/as participantes valoran de forma positiva el proceso de Evaluación y Certificación. Las preguntas asociadas cuentan con alto nivel de aprobación: “La evaluación me ayudó a ver qué cosas puedo hacer mejor en mi trabajo” (93,2%), “la certificación me ayudará a encontrar trabajo más rápido” (83%), “El certificado hará que mi jefe reconozca y valore aún más mi trabajo” (78,1%) y “Siento que la certificación es un reconocimiento que la sociedad hace de mi trayectoria laboral” (88,2%). Lo anterior, da cuenta de que trabajadores/as consideran al proceso como una instancia positiva que implica un aporte para su desarrollo laboral.

El 69,9% de los participantes estaría dispuesto a pagar por un proceso de certificación, proporción que se divide en “Sí” (44,5%) y “Sí, aunque dependiendo del monto” (26,2%). Acá se presenta un punto de interés, pues se trata de un grupo de personas que ya ha pasado por el proceso de Evaluación y Certificación, conociendo tanto sus debilidades como fortalezas, y por ello, se recalca la importancia de la disposición declarada.

Un aspecto de mejora, se presenta en la etapa de cierre de proyecto. Se evidencia una proporción de participantes que desconoce su estado final del proceso. El 14,1% que ha sido evaluado/a como competente, desconoce este hecho, y percibe no haber aprobado (1,9% “No aprobó” y 12,2% NS/NR). Por otro lado, el 61,5% de las personas declaradas como aún no competentes, desconocen el hecho de no haber aprobado, (26,9% que indica que “Aprueba y cuenta con certificado” y 34,6% NS/NR).

Lo anterior, da cuenta de un importante nivel de desinformación acerca del proceso de cierre de la evaluación, considerando que su propósito es precisamente dar cuenta de las competencias y capacidades de los trabajadores y trabajadoras, para posteriormente entregar la certificación correspondiente. El presente informe entrega información que permite sustentar lo anterior, considerando la baja evaluación de algunas preguntas clave asociadas al cierre del proceso: ¿El evaluador u otro profesional del Centro de Evaluación le explicó personalmente los resultados de su evaluación? (60% responde que no), Satisfacción con el tiempo transcurrido entre la entrega de informe de resultados y la certificación (15% de Insatisfacción. 23,4% de evaluación neutra), ¿Le informaron sobre?: Validez del perfil ocupacional en el cual fue certificado (33,1% de respuesta NO. 11,5% respuesta “no recuerda”). ¿Le informaron sobre?: Sobre la necesidad de mantenerse informado sobre la actualización del perfil (40% de respuesta NO. 12,2% respuesta “no recuerda”) y ¿Le informaron sobre?: La existencia de un registro de personas certificadas (32,6% de respuesta NO. 9,3% respuesta “no recuerda”).

En algunas de las preguntas referidas, la evaluación de encuestados/as de la cohorte 2016 empeora respecto de mediciones anteriores: “¿La evaluación realizada a sus competencias laborales se realizó de acuerdo a lo señalado en el perfil?”, “¿Se ejecutó reunión de Planificación Previa a la Evaluación?”, “¿Le informaron sobre La participación que usted tendría?”, “¿Le informaron sobre los beneficios personales de participar?”, “¿Le

informaron sobre lo que se evaluaría?”, indican menor nivel de información sobre estos elementos del proceso.

Al comparar el nivel de satisfacción neta con el proceso de evaluación y certificación de cohorte 2016 (84,2%) disminuye en comparación con cohortes anteriores (91,7% en 2015) y (93% en 2014), y es muy similar al registro de la cohorte 2013 (84%). Un dato que explica esta baja, es el aumento de la insatisfacción en la cohorte 2016 (4,1%) respecto de 2015 (0,9%).

## ANEXO 1

Encuesta de Satisfacción Beneficiarios del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales

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/TRANSMITIDA 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 ESPONTÁNEA ESPERE RESPUESTA ANOTAR)**

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

### II. PROCESO DE EVALUACIÓN: LA RELACIÓN CON EL EVALUADOR

3. Ahora bien, pensando en el trato que el evaluador/a tuvo con usted. Con una escla de 1 a 7, donde 1 significa "totalmente insatisfecho/a" y 7 "altamente satisfecho/a" 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 Competencias/capacidad para evaluar su desempeño laboral (conocimiento)	

### 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 ESPONTÁNEA- ESPERAR RESPUESTA Y ANOTAR**

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 llamada 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)**

Alternativas	Selección
Aprobó y cuenta con el Certificado <b>(PASA PREGUNTA 9)</b>	1
No aprobó <b>(PASAR PREGUNTA 7 )</b>	2
No sabe/no responde (no leer)	99

7. ¿Recibió en alguna oportunidad un informe de brechas en donde le explicaron los resultados de su evaluación? **(RESPUESTA ESPONTÁNEA-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 11)</b>	99
--------------------------------------	---	--------------------------------------	---	--	----

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

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

9. ¿El evaluador u otro profesional del Centro de Evaluación le explicó personalmente los resultados de su evaluación? **(RESPUESTA ESPONTÁNEA 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 significa “totalmente insatisfecho/a” y 7 “altamente satisfecho/a” 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	No sabe/No contesta
Validez del perfil ocupacional en el cual fue certificado	1	2	3	99
Importancia de mantenerme 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 a la certificación de sus competencias laborales.

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

Afirmaciones	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	No sabe/No contesta
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 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

#### V. EVALUACIÓN 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)**

Calificación	
--------------	--

14. ¿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

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**

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

FIN DE LA ENCUESTA

HEMOS FINALIZADO LA ENCUESTA

MUCHAS GRACIAS POR SU COOPERACIÓN

QUE TENGA BUEN DÍA

## ANEXO 2

### Análisis de la Calidad de los Datos de Contacto

Para la ejecución de encuestas telefónicas, ChileValora dispuso de dos entregas de BBDD de contacto de los beneficiarios del SNCCL, donde se detallan datos personales de los participantes y del proceso de evaluación y certificación. Se recibieron los siguientes archivos:

*Tabla 7. Archivos recibidos*

Nombre Archivo	Total Registros
Base para Pragma 2016	7.347
Base definitiva 2016 Pragma	8.760

Con objetivo de contar con una base de contacto, que consideró solo casos únicos y con datos de contacto, se unificaron las BBDD en un archivo llamado “Planilla de Trabajo ChileValora”, este archivo se conformó por 8.477 casos que corresponden a aquellas personas que participaron del proceso de certificación de competencias laborales durante el año 2.016 con antecedentes de contacto válido.

Una breve descripción del archivo “Planilla de Trabajo”, indica que en su mayoría está conformada por hombres, con residencia en la Región Metropolitana y principal fuente de financiamiento es “Programa de Certificación”, a continuación, más detalles:

*Tabla 8. Distribución por Género “Planilla de Trabajo”*

Sexo	n	%
Hombres	5.214	61,51%
Mujeres	3.263	38,49%
<b>Total</b>	<b>8.477</b>	<b>100%</b>

Tabla 9. Descripción "Planilla de Trabajo"

Descripción		Sexo		Total
		Hombre	Mujer	
<b>Condición Final</b>	Abandona el proceso	3	12	15
	Aún no competente	652	302	954
	Competente	4.559	2.949	7.508
	<b>Total</b>	<b>5.214</b>	<b>3.263</b>	<b>8.477</b>
<b>Sector Económico</b>	Acuícola y Pesquero	89	39	128
	Agrícola y Ganadero	142	59	201
	Comercio	64	360	424
	Construcción	1941	206	2.147
	Educación	159	334	493
	Elaboración De Alimentos y Bebidas	68	6	74
	Gastronomía, Hotelería y Turismo	553	1889	2442
	Manufactura Metálica	430	48	478
	Minería Metálica	526	10	536
	Minería No Metálica	370	0	370
	Transporte y Logística	872	312	1.184
	<b>Total</b>	<b>5.214</b>	<b>3.263</b>	<b>8.477</b>
<b>Financiamiento</b>	Beca Otic (Beca Franquicia)	33	1172	1205
	Fondo de Innovación Para La Competitividad	5	6	11
	Franquicia Tributaria	614	567	1181
	Otras Fuentes De Financiamiento	208	2	210
	Programa Certificación	1456	637	2093
	Programa Sence Formación Para El Trabajo	955	160	1115
	Programa Sence Más Capaz	307	242	549
	Recursos Propios Empresa (Empleador)	997	96	1093
	Recursos Propios Persona	391	8	399
	Trato Directo SENCE	248	373	621
<b>Total</b>	<b>5.214</b>	<b>3.263</b>	<b>8.477</b>	

La muestra final obtenida de la Encuesta de Satisfacción, de acuerdo a región y condición final es la siguiente:

Tabla 10. Muestra Lograda Encuesta Satisfacción Según Condición Final y Región

Región	Condición Final		Total
	Aún no competente	Competente	
Arica y Parinacota	2	62	64
Tarapacá	0	13	13

Antofagasta	5	52	57
Atacama	0	8	8
Coquimbo	1	33	34
Valparaíso	8	113	121
Metropolitana Santiago	28	206	234
Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	9	31	40
Maule	4	27	31
Bio-Bío	17	108	125
Araucanía	1	24	25
Los Lagos	2	26	28
Los Ríos	0	8	8
Aisén Gral. Carlos Ibáñez Campo	0	1	1
Magallanes y la Antártica Chilena	1	10	11
<b>Total</b>	<b>78</b>	<b>722</b>	<b>800</b>

### Tasa de logro de la muestra

#### Encuesta de Satisfacción

De acuerdo a lo comprometido, el total de encuestas exitosas entre el período del 30 de octubre al 22 de diciembre, es de 800 casos, a continuación, el detalle de la muestra efectiva por región y condición final.

Tabla 11. Encuestas Totales Satisfacción por Región y Condición Final Aún no Competente

Región	Universo	Aún no competente	% Logro
Región de Arica y Parinacota	14	2	14,29%
Región de Tarapacá	2	0	0,00%
Región de Antofagasta	42	5	11,90%
Región de Atacama	1	0	0,00%

Región	Universo	Aún no competente	% Logro
Región de Coquimbo	11	1	9,09%
Región de Valparaíso	146	8	5,48%
Región Metropolitana	329	28	8,51%
Región de O'Higgins	77	9	11,69%
Región del Maule	57	4	7,02%
Región del Biobío	183	17	9,29%
Región de la Araucanía	21	1	4,76%
Región de Los Lagos	43	2	4,65%
Región de Los Ríos	24	0	0,00%
Región Aisén d	2	0	0,00%
Región de Magallanes	4	1	25,00%
<b>Total</b>	<b>956</b>	<b>78</b>	<b>8,16%</b>

Tabla 12. Encuestas Totales Satisfacción por Región y Condición Final Competente

Región	Universo	Competente	% Logro
Región de Arica y Parinacota	555	62	11,17%
Región de Tarapacá	169	13	7,69%
Región de Antofagasta	527	52	9,87%
Región de Atacama	135	8	5,93%
Región de Coquimbo	305	33	10,82%
Región de Valparaíso	1148	113	9,84%
Región Metropolitana	2132	206	9,66%
Región de O'Higgins	410	31	7,56%
Región del Maule	285	27	9,47%
Región del Biobío	987	108	10,94%
Región de la Araucanía	260	24	9,23%
Región de Los Lagos	264	26	9,85%
Región de Los Ríos	123	8	6,50%
Región Aisén d	50	1	2,00%
Región de Magallanes	157	10	6,37%
<b>Total</b>	<b>7.507</b>	<b>722</b>	<b>9,62%</b>

### Sobre el trabajo de campo

El trabajo de campo, se ejecutó mediante la aplicación de encuestas telefónicas a beneficiarios del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, extendiéndose desde el 14 de septiembre de 2017 hasta el 19 de enero de 2018, contabilizando 19 semanas de ejecución.

La ejecución de encuestas telefónicas, se llevó a cabo aplicando al mismo tiempo las dos encuestas, la de Caracterización de los Beneficiarios del SNCCCL (5.019 casos) y de Satisfacción con el Proceso de Certificación (800 casos). Debe consignarse, que la muestra de la encuesta de satisfacción, corresponde a una submuestra de la muestra de la encuesta de caracterización.

Para el trabajo de campo, se habilitó el Software tipo CATI propiedad de Pragmac, para ambas encuestas. (Caracterización y Satisfacción). El sistema entregó la posibilidad tanto de registrar la aplicación de encuestas, como también, realizar supervisión a la aplicación y registrar en formato \*.wav cada encuesta. Una vez, Establecido el equipo de encuestadores y habilitado el sistema CATI, se inició el levantamiento de información, en el Call Center de Pragmac, ubicado en Manuel Montt 1042, comuna de Providencia.

Las fechas del levantamiento de información fueron:

*Tabla 13. Fechas Levantamiento Según Encuesta*

Encuesta	Fecha inicio	Fecha término
Caracterización	14-09-2017	19-01-2018
Caracterización y Satisfacción	30-10-2017	21-12-2017

La aplicación de encuestas se llevó a cabo sin contratiempos, hasta la semana del 4/12, específicamente en la aplicación de la encuesta de Satisfacción. En este punto, los 1.600 casos apartados para el cumplimiento de la muestra de Satisfacción, comenzaron a bajar su contactabilidad. Por ello, se decidió utilizar toda la base de datos de contacto para cumplir con los 800 casos comprometidos.

Superado este inconveniente, en la semana del 18/12 y con la muestra de Satisfacción completa, se continuó con la aplicación de Caracterización. En este momento, el rendimiento de las encuestas comenzó a bajar, debido al agotamiento de la BBDD de contactos. Se generó el inconveniente de disponer de números telefónicos que ya habían sido llamados en más de 5 oportunidades.

Para superar esta situación, el equipo de Pragmac comenzó una actividad de recuperación de números vía correo electrónico, enviando correos de solicitud de actualización de registros telefónicos. El día 18 de diciembre comenzó el envío a personas, mientras el envío a empresas comenzó el día 26 de diciembre, culminando el 17 de enero. También se efectuaron llamadas telefónicas a empresas, para respaldar las gestiones emprendidas vía correo electrónico y dar dinamismo al flujo de información requerida. Estas gestiones en conjunto, permitieron obtener los registros telefónicos necesarios.

Las gestiones realizadas se resumen a continuación:

*Tabla 14. Gestión Actualización de números telefónicos*

Acción	Número de envíos	Números actualizados
Correo a empresas	119	221
Correo a personas	968	360
<b>Total números actualizados</b>		<b>581</b>

## Estado de Llamadas

Los estados de llamadas y su clasificación, son utilizados para el cálculo de las tasas, las que dan luces sobre los esfuerzos realizados en el cumplimiento de las muestras requeridas. Las llamadas realizadas, son clasificadas de acuerdo al siguiente desglose:

- E : Encuesta exitosa
- R : Rechazo
- SE : Encuesta sin éxito
- CND : Contacto no disponible
- TND : Teléfono no disponible

\*La Tasa de Respuesta (TRR) se obtiene de la división de las personas entrevistadas por la suma de las personas entrevistadas, más contactos no disponibles, más encuestas sin éxito, más las encuestas rechazadas. Es decir:

$$TRR = \frac{E}{E + CND + SE + R}$$

La Tasa de Rechazo (TR) se obtiene de los entrevistados que rechazaron la entrevista divididos por la suma de las personas entrevistadas, más los entrevistados que rechazaron entrevista. Es decir:

$$TR = \frac{R}{E + R}$$

La Tasa de Contacto se obtiene de la suma de las respuestas exitosas, más las encuestas sin éxito, más las encuestas rechazadas; dividido por el total de contactos. Es decir:

$$TC = \frac{E + SE + R}{E + R + TND + CND + SE}$$

Tabla 15. Detalle Estado de Llamadas por Encuesta

Estado de Llamada	Clasificación para cálculo de tasas	Encuesta Caracterización	Encuesta Caracterización y satisfacción
		n	n
Agendado	Contacto no disponible	766	184
Buzón de Voz	Teléfono no disponible	26.266	6.478
Corta Llamado por Conexión	Contacto no disponible	7.610	1.317
Declina encuesta	Rechazo	288	42
No Aplica Encuesta	Encuesta sin éxito	249	59
No contesta	Contacto no disponible	14.666	2.902
Número erróneo	Teléfono no disponible	576	115
Número no existe	Teléfono no disponible	5.019	836
Respuesta Exitosa	Encuesta exitosa	4.219	800
<b>Total</b>		<b>59.659</b>	<b>12.733</b>

Tabla 16. Tasas de respuesta según encuesta

Tasa de Respuesta	Caracterización	Caracterización y Satisfacción
Tasa de respuesta	17,55%	15,08%
Tasa de rechazo	5,43%	4,99%
Tasa de contacto	9,14%	7,08%



## Encuestadores

El día 14 de septiembre de 2017, se realizó la primera capacitación a encuestadores telefónicos, en relación a contenido, uso y formalidades del cuestionario y del sistema CATI a utilizar. La actividad duró una hora y media y contó con la participación de 3 encuestadores que constituyeron la base del equipo. La capacitación se estructuró en dos módulos, uno teórico y otro práctico, con apoyo del “manual del encuestador” en ambos módulos.

Los temas abordados fueron los siguientes:

- Presentación del Estudio: El Objetivo e importancia del estudio.
- Definiciones básicas.
- Revisión detallada de cada una de las secciones del instrumento.
- Consultas, dudas y aclaraciones después de cada módulo de la encuesta.
- Instrucciones operativas sobre procedimientos respecto a Cuestionario, Supervisión y otros aspectos administrativos.

La capacitación se repitió con objetivo de incorporar nuevos encuestadores al estudio, y sus fechas fueron las siguientes:

Tabla 17. Fechas Capacitación

Capacitación	Fecha	Número de participantes
1	14-09-2017	3
2	20-09-2017	2
3	11-10-2017	2
4	23-11-2017	2
5	07-12-2017	2

El equipo de levantamiento estuvo conformado por 9 encuestadores, los que participaron en distintos momentos de la aplicación según los requerimientos.

Tabla 18. Equipo de Encuestadores

Encuestador	Fecha	
	Desde	Hasta
Amanda Cárcamo	20-09-2017	29-09-2017
Claudia Gañan	07-12-2017	20-12-2017
Darío Huerta	20-09-2017	15-12-2017

Daniela Navarrete	14-09-2017	19-01-2017
Lua Lamilla	23-11-2017	15-12-2017
Natalia Droguett	14-09-2017	19-01-2017
Nicolás Moraga	23-11-2017	15-12-2017
Silvio Rivera	11-10-2017	14-12-2017
Stephanie Rubilar	14-09-2017	18-12-2017

### Duración de las encuestas

El tiempo promedio de aplicación de la Encuesta de Caracterización fue aproximadamente 6:13 minutos. Para encuesta de satisfacción, el tiempo promedio de aplicación es de 11:43 minutos.

Tabla 19. Tiempo promedio duración de encuestas

Sector	Tiempo duración promedio en segundos	
	Caracterización	Satisfacción
Acuícola y Pesquero	06:29	13:08
Agrícola y Ganadero	06:59	13:04
Comercio	06:18	11:28
Construcción	05:58	11:39
Educación	06:21	12:31
Elaboración De Alimentos y Bebidas	06:36	11:08
Gastronomía, Hotelería y Turismo	06:21	11:10
Manufactura Metálica	06:04	11:24
Minería Metálica	06:23	11:58
Minería No Metálica	06:05	12:18
Transporte y Logística	06:05	12:01
<b>Promedio general</b>	<b>06:13</b>	<b>11:43</b>

### Desempeño y rendimiento de las encuestas

La aplicación de encuestas se extendió durante 19 semanas, los resultados de encuestas exitosas obtenidos por semana se presentan a continuación:

Tabla 20 Número Total de Encuestas Exitosas por Semana

Semana	Fechas	Encuesta Caracterización	Encuesta Caracterización y Satisfacción
Semana 1	11 al 15 de septiembre	82	0
Semana 2	18 al 22 de septiembre	376	0

<b>Semana 3</b>	25 al 29 de septiembre	617	0
<b>Semana 4</b>	2 al 6 de octubre	350	0
<b>Semana 5</b>	9 al 13 de octubre	162	0
<b>Semana 6</b>	16 al 20 de octubre	452	0
<b>Semana 7</b>	23 al 27 de octubre	150	0
<b>Semana 8</b>	30 de octubre al 3 de noviembre	201	78
<b>Semana 9</b>	6 al 10 de noviembre	153	0
<b>Semana 10</b>	13 al 17 de noviembre	220	116
<b>Semana 11</b>	20 al 24 de noviembre	491	9
<b>Semana 12</b>	27 de noviembre al 01 de diciembre	735	196
<b>Semana 13</b>	4 al 8 de diciembre	368	118
<b>Semana 14</b>	11 al 15 de diciembre	257	203
<b>Semana 15</b>	18 al 22 de diciembre	82	80
<b>Semana 16</b>	25 al 29 de diciembre	83	0
<b>Semana 17</b>	1 al 5 de enero	18	0
<b>Semana 18</b>	8 al 12 de enero	94	0
<b>Semana 19</b>	15 al 19 de enero	128	0
<b>Total</b>		<b>5.019</b>	<b>800</b>

Tabla 21 Número de Encuestas de Caracterización por Semana y Encuestador

Encuesta Caracterización	Encuestador									Total
	Semana	A. Cárcamo	C. Gañan	D. Huerta	D. Navarrete	L. Lamilla	N. Droguett	N. Moraga	S. Rivera	
Semana 1	0	0	0	30	0	18	0	0	34	82
Semana 2	84	0	43	52	0	23	0	64	38	220
Semana 3	121	0	66	91	32	106	15	104	77	491
Semana 4	0	0	116	122	140	89	72	101	95	735
Semana 5	0	9	60	69	0	65	30	61	74	368
Semana 6	0	42	27	50	29	33	15	16	45	257
Semana 7	0	11	0	35	0	35	0	0	1	82
Semana 8	0	0	0	38	0	45	0	0	0	83
Semana 9	0	0	0	9	0	9	0	0	0	18
Semana 10	0	0	0	43	0	51	0	0	0	94
Semana 11	0	0	0	62	0	66	0	0	0	128
Semana 12	0	0	85	98	0	15	0	0	94	376
Semana 13	0	0	111	130	0	121	0	0	134	617
Semana 14	0	0	88	66	0	93	0	0	103	350
Semana 15	0	0	34	28	0	33	0	1	66	162
Semana 16	0	0	89	135	0	117	0	0	111	452
Semana 17	0	0	25	47	0	37	0	0	41	150
Semana 18	0	0	40	50	0	47	0	15	49	201
Semana 19	0	0	18	42	0	53	0	18	22	153
<b>Total</b>	<b>205</b>	<b>62</b>	<b>802</b>	<b>1.197</b>	<b>201</b>	<b>1.056</b>	<b>132</b>	<b>380</b>	<b>984</b>	<b>5.019</b>

Tabla 22 Número de Encuestas de Satisfacción por Semana y Encuestador

Encuesta Caracterización y Satisfacción	Encuestador								Total
	Semana	C. Gañán	D. Huerta	D. Navarrete	L. Lamilla	N. Droguett	N. Moraga	S. Rivera	
Semana 8	0	18	21	0	19	0	0	20	78
Semana 10	0	20	29	0	20	0	32	15	116
Semana 11	0	2	1	0	3	1	0	2	9
Semana 12	0	32	31	40	38	12	14	29	196
Semana 13	6	18	22	0	25	7	12	28	118
Semana 14	32	21	34	27	28	14	12	35	203
Semana 15	11	0	34	0	34	0	0	1	80
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>111</b>	<b>172</b>	<b>67</b>	<b>167</b>	<b>34</b>	<b>70</b>	<b>130</b>	<b>800</b>

---