



Comisión Sistema Nacional de Certificación  
de Competencias Laborales

# Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora

---

Proveedor: IPSOS CHILE  
Fecha: enero de 2022

Este documento ha sido elaborado por área de Public Affairs de Ipsos Chile.

En el presente informe siempre que es posible se intenta usar un lenguaje no discriminator ni sexista a pesar de que, en nuestra lengua, hasta el momento, no hay soluciones generales que sean consensuadas y sistemáticas ni que necesariamente facilitan una lectura convencional; se usa el masculino genérico en algunas ocasiones y se especifican las diferencias entre hombres y mujeres cuando corresponde.

Contacto:

**Alejandra Ojeda Mayorga**

Service Line Leader

Public Affairs Ipsos Chile

Pedro de Valdivia 555, Piso 10

Providencia- Santiago- Chile

Teléfono: +56 2 24297091

E-mail: [alejandra.ojeda@ipsos.com](mailto:alejandra.ojeda@ipsos.com)

# ÍNDICE

1.	RESUMEN EJECUTIVO .....	5
2.	INTRODUCCIÓN .....	8
3.	ANTECEDENTES.....	10
3.1.1	Antecedentes sobre ChileValora .....	10
3.1.2	Flujograma del Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales .....	11
4.	DISEÑO METODOLÓGICO .....	14
4.1.	Fase 1: Encuesta a usuarios y usuarias de Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales .....	14
4.1.1	Universo.....	15
4.1.2	Diseño muestral cuantitativo.....	16
4.1.3	Período de levantamiento de datos .....	18
4.1.4	Informe de supervisión .....	19
4.2.	Fase 2: Entrevistas a usuarios y usuarias de Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.....	19
4.2.1.	La técnica de la entrevista semiestructurada (modalidad online).....	20
4.2.2.	La muestra de entrevistas.....	21
4.2.3.	Mecanismos de aseguramiento de la calidad de la información cualitativa .....	21
4.2.4.	Plan de análisis de la información cualitativa .....	21
5.	ANÁLISIS DE LA ENCUESTA A BENEFICIARIOS Y BENEFICIARIAS CHILEVALORA .....	23
5.1.	Satisfacción .....	24
5.1.2	Evaluación de la información del proceso .....	28
5.1.3	Evaluación de la persona evaluadora .....	36
5.1.4	Evaluación de la etapa de evaluación de competencias laborales .....	41
5.1.5	Evaluación de la etapa de certificación .....	51
5.2.	Problemas en el Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.....	57
5.3.	Habilitación de personas beneficiarias en el Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales .....	58
5.4.	Lealtad y cartera de personas usuarias.....	63
5.5.	Análisis KDA de la satisfacción .....	72
6.	ANÁLISIS DE ENTREVISTAS A BENEFICIARIOS Y BENEFICIARIAS CHILEVALORA .....	77
6.1	Evaluación de la información sobre el proceso .....	80
6.2	Evaluación de la persona evaluadora.....	82
6.3	Percepción de la etapa de Evaluación de Competencias Laborales .....	84
6.4	Evaluación de la etapa de certificación de competencias laborales.....	87
6.5	Beneficios de la certificación.....	89
6.6	Conocimiento de ChileValora.....	93
6.7	Problemas en el proceso.....	94
6.8	Principales fortalezas del proceso.....	95
6.9	Principales debilidades del proceso .....	97

7. DISCUSIÓN CUALITATIVA-CUANTITATIVA.....	98
8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	104
8.1. Conclusiones .....	104
8.2. Recomendaciones técnicas .....	106
9. BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA .....	108
10. ANEXOS .....	109
a. Acta de reunión constitución de equipo estudio ChileValora .....	110
b. Cuestionario de la fase cuantitativa .....	111
c. Manual del encuestador estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales ChileValora año 2021 .....	119
d. Manual de trabajo de campo. Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales ChileValora año 2021 .....	127
e. Informe de terreno .....	138
f. Pauta de exploración cualitativa .....	140
g. Anexo digital: Informe gráfico del Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales ChileValora año 2021 .....	143

## 1. RESUMEN EJECUTIVO

El estudio de satisfacción de los beneficiarios de ChileValora tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción general alcanzado por los participantes con el Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales en la cohorte 2020 y 2021, comprendida entre los meses de junio de 2020 y junio de 2021. La metodología fue carácter mixto, cuantitativo y cualitativo. La metodología de la fase cuantitativa contó con un diseño muestral probabilístico consistente en muestreo estratificado aporportional, donde los estratos están conformados por la región y el estatus de la certificación de competencias laborales (certificado o no certificado), formando un total de 32 estratos. El universo del estudio corresponde a las personas beneficiarias dentro del periodo de junio de 2020 a junio de 2021, con un total de 8.164 personas (684 registros para no certificados y 7480 registros para certificados). La técnica fue la encuesta telefónica, con cuestionario semiestructurado de duración promedio de 17 minutos, y una muestra total de 1000 casos, con un margen de error máximo de resultados de  $\pm 2,93\%$ . En tanto, la metodología de la fase cualitativa fue de carácter descriptivo y explicativo para la profundización de resultados. La técnica fue la entrevista online con una muestra de 32 entrevistas individuales, las cuales fueron seleccionadas siguiendo los objetivos del estudio a la luz de los resultados cuantitativos, haciendo énfasis en la distinción entre las personas beneficiarias certificadas y no certificadas, así como también en la satisfacción e insatisfacción, generándose de este modo cuatro segmentos a analizar: Satisfechos certificados, satisfechos no certificados, insatisfechos certificados e insatisfechos no certificados.

Entre los resultados principales del estudio, se observa que el nivel de satisfacción de las personas beneficiarias del Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales de ChileValora es alto, con un 85% de evaluación neta<sup>1</sup> en la cohorte incluida entre junio de 2020 y junio de 2021, el cual proviene de un total de 88% de evaluación positiva (notas 6 y 7) y un 3% de evaluación negativa (notas 1 a 4). Además, cabe mencionar que se observan mayores niveles de satisfacción neta entre las personas certificadas que en las personas no certificadas; por ello, la satisfacción está relacionada con el resultado de la evaluación y con la idea de obtención del certificado y el logro personal por este proceso. Este resultado también es refrendado por el análisis CHAID<sup>2</sup>, el cual consideró para su aplicación la satisfacción general como variable dependiente, mientras que las variables independientes fueron sexo, tramo etario, discapacidad, sector, nacionalidad, pertenencia a pueblos originarios, resultado de la evaluación (certificado/no certificado), jefatura de hogar y región. El análisis CHAID mostró que la principal variable para la formación de grupos según la satisfacción corresponde a si el beneficiario está certificado o no, seguido por la situación de discapacidad.

Además, también se aplicó el análisis KDA, que corresponde a un modelo analítico patentado por IPSOS y que está conformado por una combinación del modelo de Kano y el valor de Shapley, generando un modelo que entrega como resultado cuales son las principales “llaves de satisfacción” y “llaves de insatisfacción”, y que corresponden a atributos que impactan de manera directa ya sea la satisfacción o la insatisfacción. Este análisis mostró que las variables que impactan en mayor medida la satisfacción, es decir las llaves de satisfacción, son “el tiempo transcurrido entre la evaluación y la recepción de resultados” y “la información sobre cómo se realizaría el proceso”.

No obstante lo anterior, cabe mencionar que de todos modos existen visiones más críticas en las dimensiones del proceso de evaluación y certificación en sí, aunque estos siguen siendo pocos casos, por lo que representan una visión minoritaria. Relacionado con este punto, cabe destacar que entre las variables que más impactan la insatisfacción según el análisis KDA se encuentran; “la información sobre cómo se realizaría el proceso”, “la utilidad de la información que le entregaron” y “el contenido de la evaluación en relación a lo que busca certificar”.

En relación con la dimensión de información recibida al inicio del proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales, su evaluación es mayoritariamente positiva, con un 86% de evaluación neta, y alcanzando porcentajes altos de

---

<sup>1</sup> La evaluación neta corresponde a la diferencia entre la evaluación positiva (notas 6 y 7) y la evaluación negativa (notas 1 a 4).

<sup>2</sup> CHAID, o detección automática de interacciones mediante chi-cuadrado (del inglés Chi-squared Automatic Interaction Detection), es un método de clasificación para generar árboles de decisión mediante estadísticos de chi-cuadrado para identificar divisiones óptimas. Con este método, se pone a prueba un conjunto de variables explicativas como fuentes de clasificación para establecer las combinaciones en las que se observa diferencia estadísticamente significativa.

satisfacción en todas sus variables, donde destaca la variable “la información sobre cómo se realizaría el proceso” (86% de evaluación neta), ya que, como ya se mencionó, se trata de una variable que impacta tanto la satisfacción como la insatisfacción.

En cuanto al nivel de conocimiento de la institución solo un 55% señaló conocer a ChileValora y saber que son ellos quienes entregan la certificación, en cambio, un 17% conoce a la institución, pero no la vincula con la entrega de la certificación, y un 28% indicó no conocer ChileValora. Estos resultados son paradójicos al constatar que, si bien existe una alta satisfacción, esta no se encuentra aparejada con un alto conocimiento de la institución.

En términos de la satisfacción con la persona evaluadora, las evaluaciones son positivas, con un 89% de satisfacción neta a nivel general, y con altos porcentajes en cada una de sus dimensiones; “El respeto que tuvo por su trabajo” (96% de satisfacción neta), “el trato amable y cortés” (95% de satisfacción neta), “la preparación o conocimiento para evaluar apropiadamente su desempeño laboral” (93% de satisfacción neta) y “la claridad en la entrega de instrucciones previas a cada etapa de evaluación” (92% de satisfacción neta). Además, un 71% de las personas encuestadas declara que se le entregaron sugerencias para mejorar su desempeño en la evaluación, y según la profundización cualitativa, se observa que estas recomendaciones parecieran enfocarse en ámbitos de la contención emocional, y no en aspectos de contenido de las evaluaciones.

Respecto de la satisfacción con la etapa de evaluación propiamente tal, su evaluación neta a nivel general es alta, alcanzando una neta de 89%, aunque en este caso una de sus dimensiones posee una evaluación menor respecto de las demás, en específico “el tiempo transcurrido entre la evaluación y la recepción del resultado”, que registra una neta de 66%, variable que además es clave en el análisis KDA como una de las llaves de satisfacción. Por otra parte, en el ámbito de los medios de entrega de resultados, un 70% indicó haberse enterado del resultado a través del centro de certificación (64% por correo electrónico del centro de certificación y 18% por llamado telefónico del centro de certificación), mientras que un 9% señaló que aún no le han entregado los resultados.

En el caso de la etapa de certificación, su evaluación neta a nivel general fue de 70% entre la población de personas certificadas, aunque con evaluaciones más bajas en sus dimensiones, alcanzo la evaluación más baja respecto del “tiempo transcurrido entre la recepción de la evaluación y la recepción del certificado” (37% de evaluación neta). Las demás subdimensiones fueron calificadas con las siguientes evaluaciones netas; “la información sobre cómo recibiría el certificado” con 49% de evaluación neta, “la información sobre los tiempos para recibir el certificado” con 44% de evaluación neta, y “la ceremonia de certificación” con 81% de evaluación neta, aunque en este último caso cabe mencionar que solo se consultó a las personas que indicaron haber participado en una ceremonia de certificación (76 casos).

Por otro lado, también se destaca que la certificación en sí trajo diversos beneficios a las personas certificadas, entre los que destacan que ha contribuido a ver qué cosas puede hacer mejor en su trabajo (74%) y que ha mejorado la valoración de su desempeño por parte de su jefatura (61%). También cabe destacar que un 46% de las personas indicó que contribuyó a que le dieran nuevas responsabilidades en su trabajo, 36% señaló que le ayudó para obtener un incremento salarial, a un 34% le ayudó a encontrar nuevos clientes y a un 26% le ayudó a encontrar un nuevo trabajo. Además, el análisis cualitativo también da relevancia a otros beneficios percibidos a partir de la certificación, tales como una mayor seguridad debido al respaldo material que implica contar con el certificado, asociado a mejores posibilidades de éxito a la hora de una nueva búsqueda laboral en caso de ser necesario.

Respecto de la habilitación, la cual está conformada por las variables: “tuvo claridad en cada etapa de los pasos a seguir y los procedimientos que se aplicarían” (95% de acuerdo), “Si hoy día necesitase más información sobre su proceso de evaluación y certificación, sabría a dónde acudir o con quién contactarse” (59% de acuerdo) y “Si tuviera que someterse a un nuevo proceso de evaluación y certificación sabría a dónde acudir o cómo solicitarlo” (59% de acuerdo), se observa que el porcentaje de beneficiarios full habilitados es de 50%, mientras que los medio habilitados alcanzan el 49% y los no habilitados un 1%.

En tanto, asociado al nivel de satisfacción de los usuarios y usuarias, se construyó un índice de lealtad que proviene de las evaluaciones de la recomendación del proceso (86% de evaluación neta) y probabilidad de participar en nuevos procesos en las actuales condiciones (87% de evaluación neta), observándose que un 91% de las personas beneficiarias clasifican como usuarios con alta lealtad, un 5% con mediana lealtad y solo un 4% con baja lealtad. Además, respecto de la variable de probabilidad de participar en nuevos procesos, se observa una variación relevante al referirse a un proceso pagado por el propio beneficiario, disminuyendo la probabilidad hacia un neto de 37%.

En cuanto a los resultados cualitativos, la profundización en el relato de las personas beneficiadas, permitió identificar que la experiencia de la satisfacción se encuentra fuertemente ligada con la consecución de un logro personal, el fortalecimiento de su curriculum laboral para futuras búsquedas de trabajo y la obtención de nuevos conocimientos. Por otra parte, transversalmente fue destacado el profesionalismo del evaluador y su adecuada labor al dar espacio para que el evaluado/a desarrollara sus funciones con tranquilidad.

Cuando se habla de insatisfacción, los segmentos no certificados coincidieron en la ausencia de resultado post evaluación, además de no conocer hasta el día de hoy si son o no certificados. Si bien fueron siete de los ocho casos no certificados dentro de la muestra los que acusan desconocer acerca del fin del proceso, esta regularidad en las distintas entrevistas invita a observar la sistematicidad y comunicación al finalizar el proceso.

De forma aislada, también se identificó insatisfacción por parte de los certificados/insatisfechos en disconformidad con los resultados de su evaluación. En esos casos, los beneficiarios/as argumentaban que sus resultados no representaban su desempeño, culpando al criterio de la persona evaluadora. Si bien no fue un argumento identificado con regularidad en los segmentos insatisfechos, si fue común en certificados/insatisfechos.

Al igual que en los resultados cuantitativos, el informe cualitativo pudo identificar que la pertinencia del contenido de la evaluación y la dificultad de la misma, fueron puntos altos y valorados por las y los beneficiarios. Por lo general, hay una correspondencia entre las labores diarias y lo evaluado. De igual manera, la evaluación, si bien no exige mayor dificultad, es aceptable para las y los beneficiarios.

En cuanto al medio de comunicación para el envío de certificado, el correo electrónico fue la vía más mencionada dentro de las entrevistas, suceso que se repite en los resultados cuantitativos. Pese a lo anterior, si la recepción del portafolio de evidencias del proceso únicamente alcanza un 31% en los resultados cuantitativos, en la profundización cualitativa no había certezas o recuerdos, en gran cantidad de casos.

En los beneficios posterior a la certificación, se identificó la cualidad -ejecutar mejor su trabajo-, producto del respaldo material del certificado, además del reconocimiento de la jefatura por la finalización exitosa del proceso. En menor medida, también se hizo mención al aumento de responsabilidades, sueldo y clientes en caso de trabajadores independientes.

Al hablar de Chile Valora, en gran cantidad de los casos cualitativos, sin importar si fuesen o no satisfechos, parece ser una institución desconocida. Pese a esto, hay nociones básicas que lo ligan a cursos o apoyo profesional. En general, el rol que cumple ChileValora a ojos de los entrevistados se mantiene difuso.

Lo anterior, puede tener relación con la labor del estudio cualitativo al develar indiferenciación entre el proceso de evaluación, certificación y la experiencia que pudo haber dejado un curso previo para los beneficiarios. La repetición de este elemento puede significar que los evaluados no distinguen la entidad que certifica de la que entrega las habilidades para aquello.

En lo que concierne a problemas en el proceso, la profundización cualitativa encontró menciones aisladas a contextos particulares; estos fueron, (I) viajes inesperados desde otras regiones hacia Santiago, (II) malas experiencias en cursos cargo de entes distintos a ChileValora.

Por otra parte, es relevante dar cuenta de una notoria brecha digital en las personas beneficiarias identificada en las entrevistas, esto, asociado a un bajo uso del correo electrónico como medio para comunicarse. La poca familiaridad con la tecnología por parte de una cantidad no menor de beneficiarios y beneficiarias puede tener como consecuencia la existencia de dificultades para recibir la notificación al finalizar el proceso.

Finalmente, se proponen una serie de recomendaciones para contribuir a la mejora en los servicios entregados por ChileValora en el Proceso de Evaluación y Certificación de las Competencias Laborales. A un corto plazo se sugiere la verificación de la recepción del certificado y diploma para las personas beneficiarias aprobadas, así como también verificar la correcta entrega de resultados de las evaluaciones de las competencias laborales para la totalidad de beneficiarios sometidos al proceso de evaluación, ya que parte de la evidencia recolectada muestra que no existe completa claridad respecto de la recepción de estos procesos. Adicionalmente, también se recomienda el diseño e implementación de un procedimiento abreviado de control de

cumplimiento de los hitos imprescindibles de las etapas del proceso de evaluación y certificación, esto dado que la evidencia recolectada muestra que no se cumplieron a cabalidad todos los hitos asociados al proceso, además de su adecuación bajo el actual contexto de pandemia. Relacionado con este punto, también se recomienda revisar los contenidos mínimos informativos obligatorios que deben ser entregados por los centros, y generar sistemas de verificación para estos contenidos, algunas posibles ideas para esta verificación son el uso de la técnica del mystery shopper, o bien con levantamientos de información al azar entre las personas beneficiarias.

Además, también se recomienda desarrollar un diagnóstico de la marca ChileValora y una estrategia de posicionamiento en el público objetivo, esto con el propósito de ligar la experiencia usuaria de excelencia con el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales con la marca ChileValora, y diferenciarla de otras instituciones asociadas al proceso. En tanto, también se recomendó reforzar la figura de la persona evaluadora de las competencias laborales, por ejemplo, mediante actividades tipo taller de actualización de las experiencias exitosas de los evaluadores, los cuales registraron altos niveles de satisfacción. Por otra parte, también resulta recomendable monitorear y evaluar las potenciales brechas digitales y de género relacionadas al proceso de evaluación y certificación de competencias laborales, las cuales podrían estar dificultando la participación efectiva en este proceso, en especial bajo un contexto de pandemia.

Por último, se recomienda generar un proceso de acompañamiento a las personas beneficiarias con posterioridad al término del proceso de certificación, de modo que las personas tengan la información sobre dónde acudir en caso de necesitar información sobre el proceso que tuvieron, o bien sobre potenciales procesos futuros a los cuales podrían querer someterse.

## 2. INTRODUCCIÓN

A continuación, se presenta el informe final del “*Estudio de Satisfacción de los Beneficiarios con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales Chile Valora Año 2021*” adjudicado por Ipsos Chile mediante la licitación pública, ID: 568963-3-LE21, cuyo destinatario es ChileValora, Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales. La identificación interna de Ipsos es JOB:21-069875-01.

El objetivo general del estudio correspondió medir el nivel de satisfacción general alcanzado por los participantes con el Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales. Para el logro de este objetivo se desarrollaron los siguientes objetivos específicos:

- a) Medir el nivel de información entregada a los candidatos por los centros de evaluación en lo que concierne a las distintas etapas del proceso, su participación en éste, como, asimismo, las responsabilidades que tienen tanto evaluadores como el centro de evaluación.
- b) Medir el nivel de satisfacción alcanzado por los participantes en las distintas etapas del Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.
- c) Identificar fortalezas y debilidades en la ejecución del proceso de evaluación y certificación y realizar un conjunto de recomendaciones para mejorar las debilidades detectadas.
- d) Analizar los efectos o beneficios que los participantes perciben, como consecuencia del Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

La metodología de investigación tuvo un carácter mixto, cuantitativo y cualitativo. La fase cuantitativa contó con un diseño muestral probabilístico consistente en muestreo estratificado aporportional, donde la región y el estatus respecto de la competencia establecieron los estratos. La técnica fue la encuesta telefónica aplicada por encuestador/a capacitado/a, con cuestionario semiestructurado de duración máxima de 17 minutos. El Universo correspondió a beneficiarios/as del Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales de ChileValora, que participaron de procesos de Evaluación y Certificación de competencias laborales entre junio 2020 y junio 2021, con un universo muestral de 8.164 casos. La muestra fue de 1.000 casos, lo que corresponde a un margen de error máximo de resultados de  $\pm 2,93\%$  para resultados globales para un nivel de confianza de 95% y universo finito de 8.164 casos.

La metodología de la fase cualitativa fue de carácter descriptivo y explicativo para la profundización de resultados. La técnica correspondió a la entrevista semiestructurada. El universo fueron las y los beneficiarios del Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales de ChileValora, que participaron de procesos de Evaluación y Certificación entre junio 2020 y junio

2021. La muestra cualitativa alcanzó a 32 entrevistas. El registro de la información fue mediante grabación de videos y la transcripción de audios a documento Microsoft Word.

El informe final está organizado en ocho capítulos, más los anexos. Se inicia con la introducción. Luego se presenta el resumen ejecutivo. En el cuarto capítulo se exponen los antecedentes del estudio y un flujograma del proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales. En el capítulo cuarto se describe el diseño metodológico. En el quinto capítulo se desarrollan el análisis de la encuesta a personas beneficiarias del Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales. El sexto capítulo presenta el análisis de la información cualitativa producto de la aplicación de entrevistas on line.

En el séptimo capítulo se presenta un ejercicio de contraste, entre los principales resultados de las fases cuantitativa y cualitativa. En este apartado, se trata de identificar los puntos complementarios entre las dos técnicas de investigación. El octavo capítulo corresponde a las conclusiones y recomendaciones.

Finalmente, los capítulos 9 y 10 corresponden a la bibliografía consultada y anexos. Para el apartado de anexos se incluye: el acta de reunión de constitución de equipo contraparte, el cuestionario aplicado, el manual de trabajo de campo, el manual del encuestador/a, el informe de terreno y la pauta de explotación cualitativa. Además, se incluye el anexo digital “Informe gráfico de resultados”.

### 3. ANTECEDENTES

#### 3.1.1 Antecedentes sobre ChileValora

La Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, ChileValora, es un servicio público descentralizado que se relaciona con la Presidencia de la República a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. El sistema es creado en el año 2008, bajo el alero de la ley 20.267. Su función principal es reconocer formalmente las competencias laborales de las personas mediante la certificación, independientemente de la forma en la cual estas personas hayan adquirido sus conocimientos, y, de si tienen, o no, un título académico que respalde sus funciones. Mediante esta premisa, se busca favorecer las oportunidades de aprendizaje continuo de las personas, como también su reconocimiento y valor de las funciones que realizan, mediante procesos de Evaluación y certificación de Competencias Laborales, basados en estándares definidos y validados por los sectores productivos.

ChileValora promueve el enfoque de competencias en la educación formal de nivel medio y superior, mediante programas de innovación y fomento productivo, en la gestión de personas a nivel de empresas, en programas sociales y sistemas de intermediación laboral, en un esquema de formación permanente. En este conjunto de propósitos y objetivos los principios que rigen el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales son los siguientes: (i) voluntariedad para certificarse; (ii) imparcialidad; (iii) orientación a la demanda; (iv) libre competencia; (v) irrestricto apego a los criterios y metodologías.

Acorde a la ley 20.267, le corresponde a ChileValora acreditar como centros a las personas jurídicas que cumplan con los requisitos establecidos en la misma, en el reglamento que regula la acreditación de centros y habilitación de evaluadores, y en las bases administrativas y técnicas que regulan el proceso de postulación a la acreditación como centro. Asimismo, es responsabilidad de ChileValora habilitar a personas naturales como evaluadores de competencias laborales, para la ejecución de los procesos de Evaluación y Certificación a cargo de los centros, los cuales son incluidos en el listado de evaluadores habilitados.

Una vez obtenida la acreditación, el centro está en condiciones de implementar procesos, metodologías e instrumentos de evaluación y certificación de competencias laborales de quienes postulen voluntariamente a la certificación y reportar a ChileValora los resultados de estos procesos, según la regulación de la acreditación de centros. El Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales está centrado en la verificación del cumplimiento de los estándares de competencias de un perfil ocupacional, de acuerdo a los procedimientos, metodologías y formatos establecidos por el Sistema y publicado en el catálogo de competencias laborales en la página web [www.chilevalora.cl](http://www.chilevalora.cl)

### 3.1.2 Flujograma del Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales

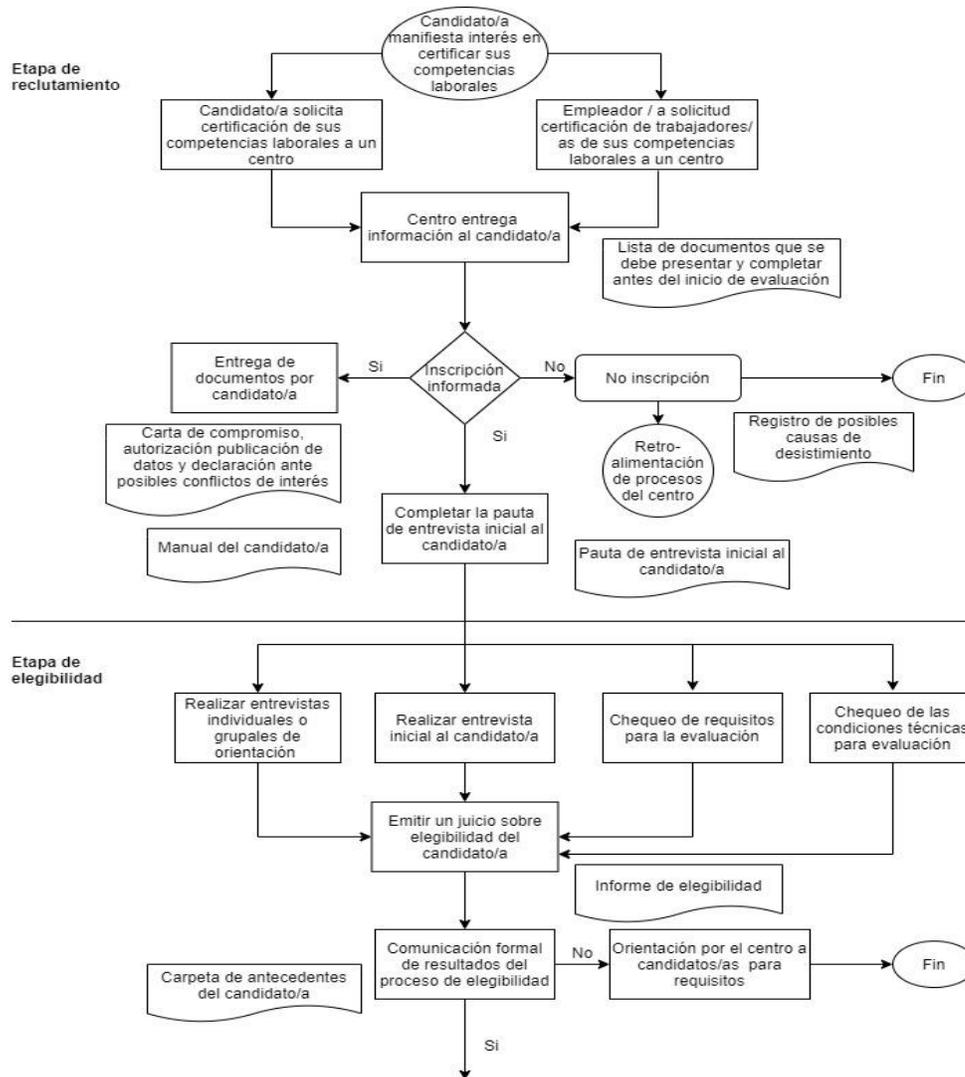
El flujograma del Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales busca representar visualmente las cuatro etapas, actividades, decisiones y documentos de dicho proceso entre los meses de junio de 2020 a junio de 2021. En este período de estudio el país ha experimentado la pandemia del virus SARS-CoV-2, causante de la enfermedad COVID-19, con las consecuentes medidas y acciones de prevención, contención y tratamiento ante la expansión del virus.

Por ello, este flujograma se encuentra basado en la *Guía de evaluación y certificación de competencias laborales* en su actualización a marzo del año 2015 y en la resolución exenta No. 63 de 2021. Esta resolución, en atención a los efectos de la pandemia del COVID-19, plantea ajustes en la evaluación y certificación de competencias laborales. En síntesis, el proceso completo se divide en cuatro etapas: (a) reclutamiento; (b) elegibilidad; (c) evaluación y (d) certificación:

- a) **Reclutamiento:** Se inicia cuando el candidato/a manifiesta su interés en certificar sus competencias laborales y solicita su certificación, de forma individual o a través de su empleador/a, al centro de evaluación y certificación de competencias laborales. El centro proporciona la información y documentación que permita al candidato/a una inscripción informada. En el caso de concretar la inscripción se procede a completar la pauta de entrevista inicial. En el evento de no inscripción se exploran las posibles causas de desistimiento con fines de retroalimentación para los procesos del centro.
- b) **Elegibilidad:** se realizan las actividades de entrevista inicial al candidato/a, chequeo de requisitos para y de las condiciones técnicas para la evaluación. Se emite un juicio sobre la elegibilidad del candidato/a y un informe de elegibilidad. Se comunican formalmente los resultados del proceso de elegibilidad. Se consolida la carpeta de antecedentes del candidato/a. En el caso de no ser elegidos, el centro orienta para obtener los requisitos.
- c) **Evaluación:** se consideran las actividades de información al candidato/a sobre el plan o planificación de las actividades de la evaluación y una reunión inicial entre evaluador/a del centro con el candidato/a. Se acompañan estas actividades con un acta de reunión inicial. Se realiza la apertura al portafolio de evidencias del candidato/a por el centro. Se efectúa la evaluación de competencias laborales. La evaluación de competencias laborales puede llevarse a cabo en dos modalidades. Completa y Parcial. En el primer caso, la persona es evaluada en todas las unidades de competencia laboral (UCL) del perfil evaluado. En el segundo caso, la persona es evaluada en algunas unidades de competencia laboral del perfil correspondiente. A partir de esta clasificación, para efectos de análisis puede distinguirse entre dos tipos de certificación: Completa y parcial.
- d) **Certificación:** se cierra el portafolio de evidencias y se cuenta con el resultado de la evaluación. La certificación puede ser parcial o completa dependiendo de la naturaleza del perfil y del tipo de modalidad de evaluación. Hay una sesión de retroalimentación del proceso y entrega de información de resultados. En el caso de no certificación se efectúa una sesión de retroalimentación del proceso y entrega de la información de resultado. Se cuenta con un informe de brechas respecto al perfil aún no competente. Para quienes se certifican se cuenta con un diploma y certificado que se entrega en un acto público en la modalidad presencial o virtual. Este acto es debidamente registrado.

El diagrama presentado fue elaborado mediante la sistematización de los documentos técnicos en consulta con el equipo de ChileValora y con el programa de acceso público <https://app.diagrams.net/>. Este diagrama busca proporcionar información para el diseño del instrumento en la fase de medición de la satisfacción usuaria y, también, para la fase cualitativa.

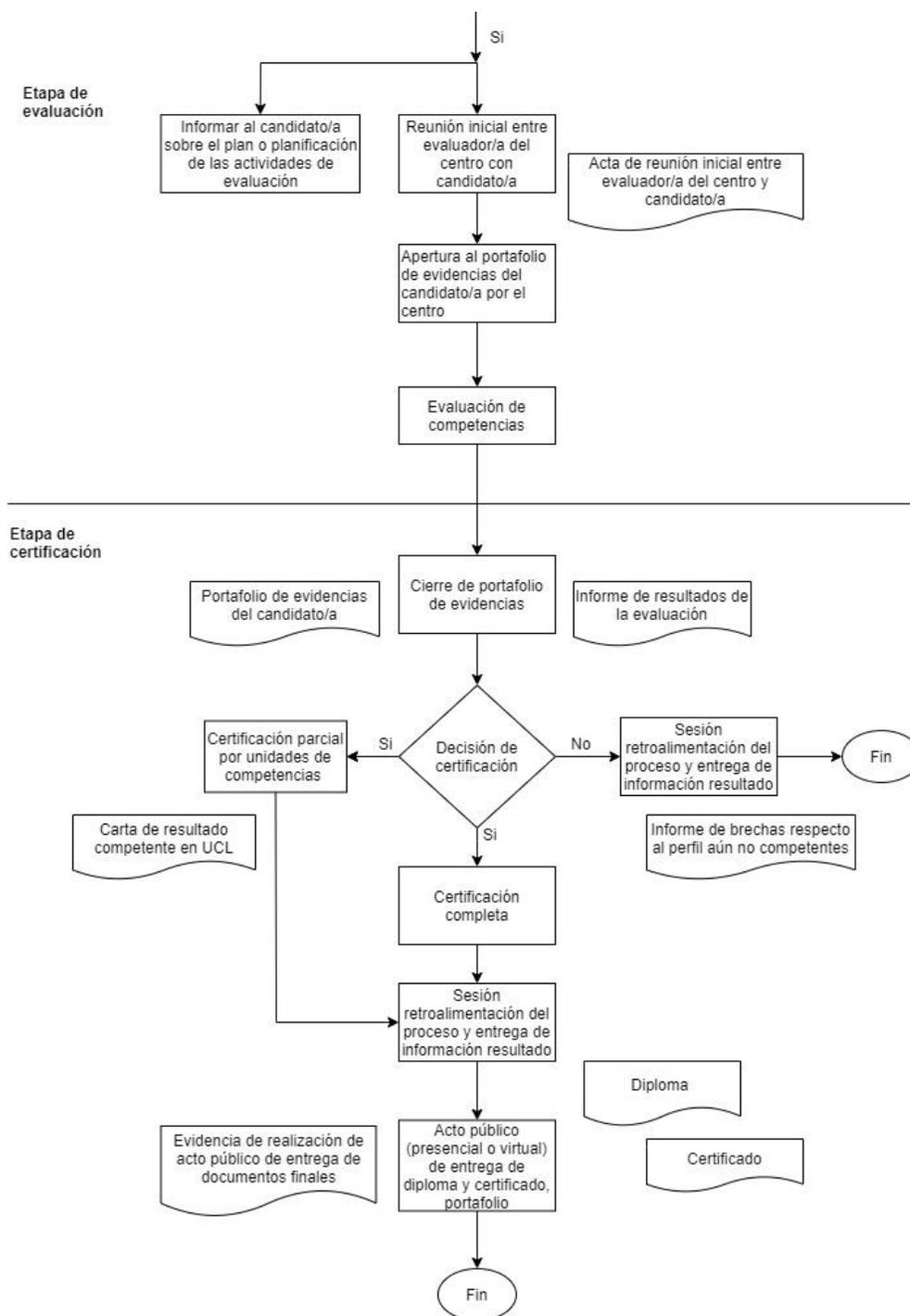
Figura 1. Flujo del Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales



Simbología del flujoograma:

- = Inicio y fin del flujo
- = Actividad
- = Tomar decisión
- = Documento
- = Unión y dirección

Figura 1: Flujo del proceso (continuación)



Fuente: Elaboración propia de Ipsos Chile basado en ChileValora (2015); ChileValora (2021)

Simbología del flujoograma:

- = Inicio y fin del flujo
- = Actividad
- = Tomar decisión
- = Documento
- = Unión y dirección

#### 4. DISEÑO METODOLÓGICO

El estudio corresponde a una investigación de carácter mixto, cuantitativa y cualitativa, de orden descriptivo y correlacional, para la descripción y comprensión de satisfacción entre los beneficiarios de procesos de evaluación y certificación de ChileValora.

La secuencia de investigación fue diseñada para iniciar con la fase cuantitativa, a partir de la técnica de la encuesta, para la descripción y segmentación de resultados, determinación pesos e importancias de variables y dimensiones en la construcción de la satisfacción, así como la segmentación de resultados según marcadores de diferencia. En segundo lugar, se aplicó la fase cualitativa con la técnica de la entrevista semiestructurada, fase que permitió la profundización de resultados y una mayor comprensión de la conformación de la satisfacción con el Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales de ChileValora.

Figura 2. Diseño metodológico general del estudio



Fuente: Propuesta Técnica de Ipsos Chile para Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

##### 4.1. Fase 1: Encuesta a usuarios y usuarias de Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales

La técnica a aplicar fue la encuesta telefónica. Este instrumento permitió medir la calidad de servicio y construir el Índice de Satisfacción Neta. La aplicación de la técnica se resume en la siguiente tabla:

Figura 3. Resumen metodológico de la fase cuantitativa

<b>Metodología</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodología cuantitativa, diseño muestral probabilístico consistente en muestreo estratificado aporportional, donde la región y el estatus respecto de la competencia establecen los estratos.</li> </ul>
<b>Técnica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta telefónica aplicada por encuestador/a capacitado/a, con cuestionario semiestructurado de duración máxima de 10 minutos.</li> </ul>
<b>Universo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beneficiarios/as del proceso de evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, que participaron de procesos de evaluación y certificación entre junio 2020 y junio 2021, con tamaño total de 9.340 casos.</li> </ul>
<b>Muestra</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1.000 casos, los que corresponden a un margen de error máximo de <math>\pm 2,93\%</math> para resultados a nivel total considerando nivel de confianza de 95% y universo finito de 9.338 casos.</li> </ul>
<b>Cuotas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuotas aporportionales por estrato considerando un mínimo de 30 casos por región.</li> </ul>

Fuente: Propuesta Técnica de Ipsos Chile para Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

#### 4.1.1 Universo

El universo definido fue el conjunto de beneficiarios en los procesos de evaluación y certificación ejecutados entre junio 2020 y junio 2021 por ChileValora. El tamaño del universo alcanzó a 9.338 casos, confirmando un universo finito para las estimaciones estadísticas posteriores.

La unidad de observación se acordó en función de las personas participantes en el proceso de evaluación y certificación. Por lo cual la unidad de análisis a considerar será la valoración o satisfacción alcanzada por el participante del proceso de evaluación y certificación.

Una vez recepcionadas las bases de datos para contactar a los encuestados correspondiente 9.338 contactos se procedió a limpiarla. Esto, con el objetivo de eliminar números de teléfono repetidos, sin contacto, números de teléfono no contactables, etc. Luego, se procedió a revisar la muestra, con el objetivo de adecuarse a los contactos reales disponibles, es decir, el marco muestral efectivo que es el siguiente:

Tabla 1. Marco muestral según tipo de usuario y región

Región	REGISTROS CASOS VALIDOS			PESO CASOS VALIDOS		
	Aún no competente	Competente	Total evaluados	Aún no competente	Competente	Total evaluados
Arica y Parinacota	6	138	144	4%	96%	100%
Tarapacá	16	138	154	10%	90%	100%
Antofagasta	37	601	638	6%	94%	100%
Atacama	1	87	88	1%	99%	100%
Coquimbo	28	341	369	8%	92%	100%
Valparaíso	86	948	1034	8%	92%	100%
Metropolitana	257	2.209	2466	10%	90%	100%
O'Higgins	25	614	639	4%	96%	100%
Maule	25	347	372	7%	93%	100%
Ñuble	1	202	203	0%	100%	100%
Biobío	97	875	972	10%	90%	100%
Araucanía	26	197	223	12%	88%	100%
Los Ríos	16	188	204	8%	92%	100%
Los Lagos	8	245	253	3%	97%	100%
Aysén	46	311	357	13%	87%	100%
Magallanes	9	39	48	19%	81%	100%
<b>Total</b>	<b>684</b>	<b>7.480</b>	<b>8.164</b>	<b>8%</b>	<b>92%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

#### 4.1.2 Diseño muestral cuantitativo

El diseño muestral propuesto en base al universo señalado en las bases técnicas correspondió a muestreo probabilístico estratificado aporportional. Esto implicó trabajar con 32 estratos en cuanto región de ocurrencia del proceso ejecutado y estatus actual en relación a la competencia obtenida. El cruce de ambas variables conforma los 32 estratos a considerar en el diseño muestral, cuya denominación es:

Tabla 2. Denominación de estratos

	Aún no competente	Competente	Total
Arica y Parinacota	E1	E2	2 estratos
Tarapacá	E3	E4	2 estratos
Antofagasta	E5	E6	2 estratos
Atacama	E7	E8	2 estratos
Coquimbo	E9	E10	2 estratos
Valparaíso	E11	E12	2 estratos
Metropolitana	E13	E14	2 estratos
O'Higgins	E15	E16	2 estratos
Maule	E17	E18	2 estratos
Ñuble	E19	E20	2 estratos
Biobío	E21	E22	2 estratos
Araucanía	E23	E24	2 estratos
Los Ríos	E25	E26	2 estratos
Los Lagos	E27	E28	2 estratos
Aysén	E29	E30	2 estratos
Magallanes	E31	E32	2 estratos
<b>Total</b>	<b>16 estratos</b>	<b>16 estratos</b>	<b>32 estratos</b>

Fuente: Propuesta Técnica de Ipsos Chile para Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

En función del marco muestral efectivo del estudio, para la muestra final a lograr se asignó una cantidad de casos proporcional según la cantidad de registros disponibles por macrozona, respetando los 1.000 casos a nivel total con el fin de mantener el

margen de error deseado para el total de la muestra, fijándose éste  $\pm 2,93\%$  con supuesto de varianza máxima y nivel de confianza de 95%.

Tabla 3. Muestra final

		Aún no competente	Competente	Total evaluados	Margen de Error
Zona Norte	Arica y Parinacota	28	198	226	$\pm 5,9\%$
	Tarapacá				
	Antofagasta				
	Atacama				
	Coquimbo				
Zona Centro	Valparaíso	31	210	241	$\pm 5,9\%$
	O'Higgins				
	Maule				
Zona Sur	Biobío	43	280	323	$\pm 5,0\%$
	Araucanía				
	Los Lagos				
	Aysén				
	Magallanes				
	Ñuble				
	Los Ríos				
RM	Metropolitana	50	160	210	$\pm 6,4\%$
	Total	100	900	1.000	$\pm 2,9\%$

Fuente: Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

Para el cálculo del margen de error se aplicó la fórmula de cálculo para universos finitos (menores a 100.000 casos) que se presenta a continuación:

Figura 4. Fórmula de cálculo de muestra y/o margen de error para universos finitos

$$n = \frac{n_0}{1 + (n_0 / N)}$$

$$n_0 = \frac{Z^2 * P * Q}{ME^2}$$

Donde:

$n$  = Muestra para representar al universo finito en base a supuestos del cálculo.

$n_0$  = Muestra estimada para supuestos del cálculo.

$Z^2$  = Probabilidad de error en el cálculo del parámetro en base al estadígrafo. Se adoptó el alpha de 0,05 o nivel de confianza de 95% en cada cálculo.

$PQ$  = Varianza estimada de resultados. Se adoptó escenario de varianza máxima ( $V = 0,25$ ).

$ME^2$  = Precisión de la estimación o cuadrado del margen de error deseado para la extrapolación de resultados.  
 N = Tamaño del universo.

#### 4.1.3 Período de levantamiento de datos

En el siguiente cuadro puede observarse la información resumida del periodo de levantamiento de datos:

Tabla 4. Resumen periodo de levantamiento de datos

Periodo de levantamiento	Levantamiento realizado entre el 5 al 30 de noviembre de 2021.
Duración de la encuesta	La duración promedio del instrumento fue de 17 minutos y 9 segundos, con un máximo de 37 minutos y un mínimo de 5 minutos con 53 segundos.
Tasa de respuesta	13,8%
Tasa de rechazo	5,6%
Tasa de cooperación	71,2%
Supervisión	Se realizó un 21% de supervisión sobre las encuestas aplicadas, resultando en la anulación de solo 3 encuestas (1,4% de las encuestas supervisadas).

Fuente: Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

En relación con las fechas del terreno, este se extendió desde el 5 al 30 de noviembre del 2021, incluyendo en dicho periodo, desde el piloto del estudio hasta el levantamiento de las últimas encuestas del proyecto. Se logró alcanzar la totalidad de la muestra comprometida una vez finalizada la supervisión.

El levantamiento se realizó de acuerdo con la metodología planificada para encuestas telefónicas, no siendo necesario recurrir estrategias consideradas en el plan de contingencia. El estudio contó con la participación de 21 encuestadores en su desarrollo, los cuales fueron debidamente capacitados previo al comienzo del levantamiento del proyecto, en una jornada de capacitación dirigida por la directora del proyecto y realizada virtualmente vía Microsoft Teams el jueves 4 de noviembre de 2021. En términos temáticos, la capacitación abordó la presentación del estudio y sus objetivos, la metodología y muestra del proyecto, los criterios de trabajo de campo y la revisión completa del cuestionario programado para el estudio.

La duración promedio de las encuestas fue de 17 minutos con 9 segundos, con un máximo de 37 minutos y un mínimo de 5 minutos con 53 segundos. El tiempo originalmente previsto era de 13 minutos, pero se estimó que una duración más extendida del cuestionario no estaba disminuyendo la tasa de respuesta y que beneficiaba al modelo del análisis propuesto.

La tasa de respuesta obtenida en el levantamiento del estudio fue de un 13,8%; mientras que la tasa de rechazo alcanzó un porcentaje de 5,6%. En tanto, la tasa de cooperación fue de un 71,2%, por lo que alrededor de 7 de cada 10 contactos efectivos resultó en una encuesta efectiva.

Por otra parte, el terreno del estudio se desarrolló de forma normal, donde no se presentaron complicaciones por parte de las y los entrevistados sobre las temáticas del estudio y generando una buena disposición a responder el instrumento.

#### 4.1.4 Informe de supervisión

El levantamiento de información telefónica arrojó como resultado 1.003 encuestas aplicadas las cuales el 20% de las encuestas fueron supervisadas por medio de escuchas telefónicas. En definitiva, la supervisión cubrió 208 casos del estudio, distribuyéndolos entre los distintos encuestadores y encuestadoras participantes llegando a un 21% de supervisión. Lo que arrojó como resultado la anulación de 3 encuestas (1,4% de las encuestas supervisadas), todas ellas producto de la mala aplicación del cuestionario, en ámbitos tales como no sondear en preguntas donde se requería el sondeo o asumir respuestas por parte de los encuestados.

Para mayor detalle, revisar el informe de terreno en el anexo 10.5.

#### 4.2. Fase 2: Entrevistas a usuarios y usuarias de Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales

En el contexto de la epidemia del SARS-CoV-2, causante de la enfermedad de COVID-19, y la llegada a Chile de la variante ómicron en el mes de diciembre 2021, resulta aún más pertinente el uso de técnicas cualitativas digitales para una más eficiente y efectiva producción de información cualitativa.

Como resumen de la metodología de la fase cualitativa, se presenta en la siguiente figura las principales características metodológicas.

Figura 5. Resumen metodológico de la fase cualitativa

Metodología y análisis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodología cualitativa, de carácter descriptivo y explicativo para la profundización de resultados.</li> </ul>
Análisis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Codificación abierta: (I) Organizar la información, codificación axial: (II) comprender el contexto abordado sistemáticamente y codificación selectiva (III) esclarecer el fenómeno en estudio a partir de la muestra.</li> </ul>
Técnica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista semiestructurada (modalidad online).</li> </ul>
Universo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beneficiarios/as del proceso de evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, que participaron de procesos de evaluación y certificación entre junio 2020 y junio 2021, segmentados según resultados cuantitativos previos.</li> </ul>
Muestra	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muestra inicial de 32 casos segmentados por zona y satisfacción, a revisar según saturación de discurso</li> </ul>
Registro de información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grabación de videos.</li> <li>• Transcripción de audios a documento word.</li> </ul>

Fuente: Propuesta Técnica de Ipsos Chile para el Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

#### 4.2.1. La técnica de la entrevista semiestructurada (modalidad online)

La técnica de la entrevista semiestructurada online corresponde a una instancia conversacional, que, de manera online, permite explorar y profundizar temáticas de alta complejidad y/o sensibilidad en una atmósfera de confianza. El encuentro individual, facilita el acceso al discurso más interno del sujeto, a contenidos o significados más íntimos o profundos, con los beneficios de ver y oír a la persona entrevistada mientras responde en tiempo real desde su contexto habitual.

En términos metodológicos, el carácter estructurado de la entrevista permite, por un lado, mantener el dominio del tema central de la entrevista al delimitar previamente un cuestionario de preguntas, y, por otro lado, mantener un cierto grado de flexibilidad al permitir la modificación de preguntas y/o la realización de otras no pautadas de antemano para la profundización de la conversación (Vela, 2001).

Los criterios de aplicación de la técnica son los siguientes:

- Un entrevistador o entrevistadora lleva la conversación en base a una pauta adecuada a los objetivos de la investigación.
- Una vez contactados las y los entrevistados se les envía por mail un link con la invitación para acceder a la plataforma el día y hora de la cita.
- Cada persona participante, quien entrevista y la contraparte ingresan a la plataforma unos minutos antes del comienzo de la sesión para ajustar detalles y probar que todos los detalles técnicos funcionen correctamente.

- Durante la entrevista se pueden evaluar distintos tipos de estímulos (videos, fotos, sonidos), conceptos, packaging, photosoorts, páginas web, entre otros.
- Las entrevistas tienen una duración de 30 a 45 minutos aproximadamente, son uno a uno, entre la persona entrevistada y quien tiene el rol de entrevistar, que es un profesional de las ciencias sociales.

Ipsos cuenta con la licencia de dos plataformas Microsoft Teams y Adobe Connect para realizar este tipo de estudios, por lo cual se asegura confidencialidad de la información.

Cada entrevista quedará grabada en formato audiovisual y cada participante firma un consentimiento informado en el que acepta participar en el estudio.

#### 4.2.2. La muestra de entrevistas

En función de los resultados cuantitativos, los que se presentan y profundizan en el capítulo correspondiente, la muestra cualitativa fue la siguiente:

Tabla 5. Muestra cualitativa de entrevistas

	Satisfecho	Mix Zona	Satisfecho	Insatisfecho	
	Certificado		No Certificado	Certificado	No Certificado
Norte	5		4	4	4
Centro	5				
Sur	5				
RM	5				
Total	20		4	4	4

Fuente: Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

Los criterios para la composición de la muestra respondieron a los siguientes propósitos:

- Comparar experiencias y determinar las características de comportamiento en las variables que determinan la satisfacción y la insatisfacción con el servicio.
- Establecer la variación de la experiencia entre personas certificadas y no certificadas.
- Representar la variación del territorio en función de macrozonas para el grupo certificado.

#### 4.2.3. Mecanismos de aseguramiento de la calidad de la información cualitativa

El principal mecanismo de control para verificar la calidad de las muestras cualitativas correspondió a la aplicación del filtro. Este consiste en una pauta tipo cuestionario donde se verifica que el invitado o invitada forma parte del universo de interés de cada sesión.

El filtro se entregó al inicio del estudio al equipo de contactadoras, las que lo aplicaron a cada invitado o invitada para ser entrevistada. Una vez que el sujeto clasificó positivamente y aceptó concurrir, virtualmente, a la sesión de entrevista, fue devuelto a Ipsos y confirmado telefónicamente por una persona distinta a la contactadora (supervisor/a) para confirmar lo correcto de la información contenida.

El día de la sesión de la entrevista cualitativa, se reaplicó el filtro antes de dar inicio a modo de segunda confirmación de los datos de la persona. Además, se cauteló la no existencia de lazos entre quienes entrevistan, contactadores/as y entrevistados/as; se excluyeron a personas que hayan concurrido a algún focus group o entrevistas en un tiempo previo razonable.

#### 4.2.4. Plan de análisis de la información cualitativa

Todas las grabaciones de las entrevistas fueron transcritas íntegramente a archivo Word para su posterior análisis. En base a este material se realizó un vaciamiento de información (categorización), según criterio de expertos, de acuerdo a las variables de análisis definidas y dimensiones de análisis emergentes. Posteriormente, el análisis de la información considera la comparación de resultados según la segmentación de la muestra para determinar posibles diferencias.

El análisis cualitativo de la información producida en las entrevistas se basó en la teoría fundamentada, donde se reconoce tres tipos de codificación de datos: abierta, axial y selectiva. El propósito de estos tres tipos de codificación es transitar del nivel descriptivo al nivel relacional, es decir, transitar de la categorización de conceptos a la identificación de relaciones e hipótesis entre los mismos. El procedimiento general de análisis se resume de la siguiente forma:

Tipo de codificación	Descripción
Abierta	Organización inicial de los datos dentro de categorías conceptuales, de esta manera continuar con la etiquetación de cada categoría a modo de organizar la información en porciones con nombres representativos, lo que permite captar la complejidad de la relación entre las ideas y los significados. Después de lo anterior se procede a comparar dichas categorías, de manera que se pueda aclarar lo que se sabe de la información, buscando diferencias y similitudes entre las categorías y establecer qué es uniforme dentro de la información recogida y clasificada. Esta etapa permite descubrir los principales y secundarios componentes además de organizarlos jerárquicamente.
Axial	Formación y desenvolvimiento de conceptos donde se busca crear un esquema conceptual, determinando un tema principal desde el punto de vista del actor. Acontece una reducción de datos significativa, ya que sólo se escoge los temas que son relevantes en el estudio, en este momento es cuando se reevalúa los códigos asignados, con la intención de hacer visibles relaciones entre los diversos temas que surgen de la información.
Selectiva	Se establecen los componentes del marco teórico y clarificar la historia que tiene el informante con respecto al fenómeno en estudio, además se busca organizar la información recolectada de manera que se eliminen los elementos redundantes y se llenen los espacios vacíos en otras categorías que forman parte de los esquemas analíticos de la información, en esta fase se realiza un nuevo proceso de comparación de la información para nuevamente delimitar las categorías más importantes, sobre la que se desarrollara la teoría. Una vez que se revisa suficientemente y se analiza la relación entre la categoría central y las categorías que la apoyan entonces se puede ir al último paso.

## 5. ANÁLISIS DE LA ENCUESTA A BENEFICIARIOS Y BENEFICIARIAS CHILEVALORA

En el presente capítulo se desarrolla el análisis de la información de la encuesta aplicada a 1.000 personas beneficiarias del servicio ChileValora de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales. Como se menciona con anterioridad, la encuesta considera a personas participantes del proceso, en el periodo comprendido entre junio de 2020 y junio de 2021. Adicionalmente, en el anexo digital se acompaña del informe gráfico de resultados y el archivo PowerPoint. Cabe destacar que durante esta sección se realizan una serie de pruebas destinadas a verificar si existen diferencias estadísticamente significativas entre segmentos dentro del estudio, y para comprobar esto se utilizó la prueba z para cálculo de diferencias entre proporciones, con un nivel de confianza del 95% ( $Z \geq \pm 1,96$ ).

### Características de la muestra

Los 1.000 casos que respondieron la encuesta fueron seleccionados aleatoriamente dentro de cada estrato del estudio, correspondiendo a la muestra aprobada. Esta muestra tuvo las siguientes características:

Tabla 6. Características de la muestra

Resultado evaluación	
Certificado	90%
No certificado	10%

SEXO	
Hombre	68%
Mujer	32%

ZONA	
Zona Norte	23%
Zona Centro	24%
Zona Sur	32%
RM	21%

TRAMO ETARIO	
17 a 29 años	18%
30 a 45 años	49%
46 a 55 años	23%
56 años o más	10%

JEFE DE HOGAR	
Sí	81%
No	19%
No responde	0%

CONOCIMIENTO CHILE VALORA	
Sí	71%
No	29%

GÉNERO	
Femenino	31%
Masculino	68%
Otro	0,2%
No responde	0,3%

SECTOR	
Construcción	42%
Gastronomía, Hotelería y Turismo	22%
Otros	36%

Fuente: Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

Respecto de la idea de participar en el Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales, 47% indicó que había sido una decisión personal, mientras que 43% señaló que se trataba de una decisión de su empleador. Sólo 9% indicó que se había tomado la decisión de otra forma y 1% no recordaba. La decisión personal alcanzó mayor presencia entre personas no certificadas, en la Región Metropolitana, entre hombres y entre personas trabajadoras del sector de la construcción. Además, alcanza a 49% de quienes indican conocer a ChileValora.

Tabla 7. Decisión de participar en el Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales

UNIDAD: %	Total	Resultado evaluación		Zona				Conoce Chile Valora	
		Certificado	No Certificado	Zona Norte	Zona Centro	Zona Sur	RM	Sí	No
Base	1000	900	100	226	241	323	210	712	288
Usted	47	46	60	48	37	43	58	49	40
Su empleador	43	44	32	46	54	42	34	41	50
Otro	9	9	8	6	8	14	8	9	9
No sabe	1	1	0	0	0	1	1	0	1

UNIDAD: %	Total	Sexo		Tramo Etario				Sector		
		Hombre	Mujer	17 a 29	30 a 45	46 a 55	56 años o más	Construcción	Gastronomía, Hotelería y Turismo	Otros
				años	años	años				
Base	1000	677	323	175	494	233	98	424	217	359
Usted	47	49	42	49	47	44	49	61	40	34
Su empleador	43	43	45	41	44	45	39	32	47	54
Otro	9	8	12	9	9	10	12	7	12	11
No sabe	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1

	Porcentaje significativamente mayor entre segmentos
	Porcentaje significativamente menor entre segmentos

Fuente: Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

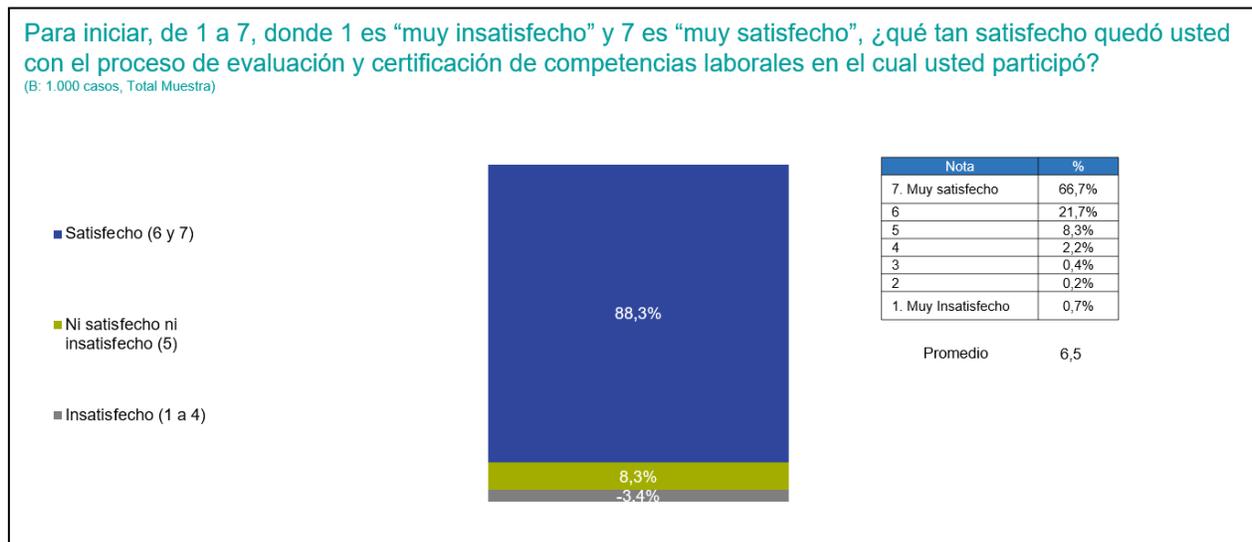
### 5.1. Satisfacción

La primera variable consultada a cada persona encuestada, correspondió a su nivel de satisfacción con el Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales en que participó. La escala de consulta fue de 1 a 7, donde 1 es “muy insatisfecho/a” y 7 es “muy satisfecho/a”.

A nivel de la nota directa de satisfacción, 66,7% calificó con nota 7 su nivel de satisfacción, 21,7% con nota 6, constituyendo ambas notas el porcentaje de personas satisfechas. A nivel del neutro, 8,3% de las personas consultadas optó por la nota 5. Mientras que, en el polo de la insatisfacción, 2,4% calificó su satisfacción con nota 4; 0,4% calificó con nota 3; 0,2% con nota 2 y 0,7% con nota 1. El promedio de a 1 a 7 alcanzó a 6,5 puntos.

El resultado fue de 88% de personas beneficiarias que se clasificaron como satisfechas (notas 7 y 6) mientras que sólo 3% se clasificaron como insatisfechos (nota 1 a 4). Este resultado arrojó una satisfacción neta de 85%. En términos del promedio, la nota alcanzada corresponde a un 6,5 en promedio para la evaluación de la satisfacción.

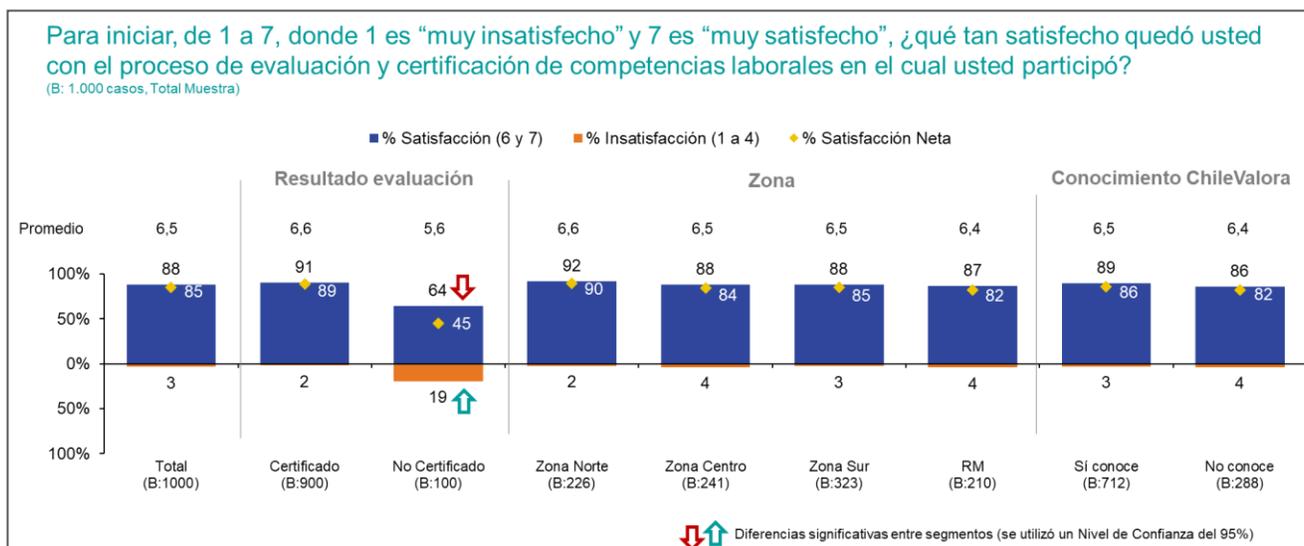
Figura 6. Satisfacción general con el Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales

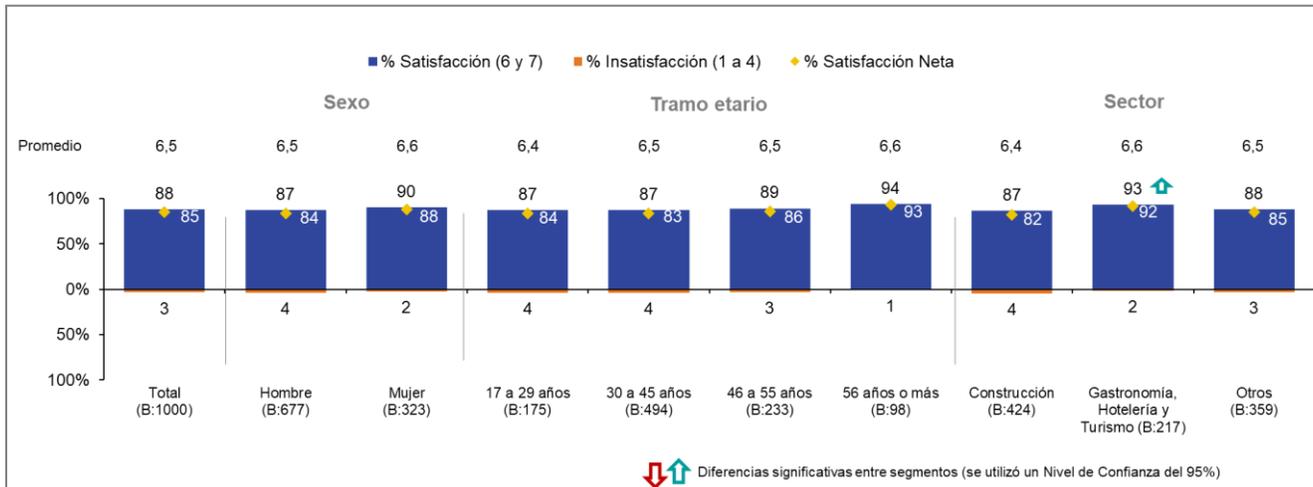


Fuente: Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

La variación entre segmentos no resultó significativa según zona de residencia, conocimiento de ChileValora, sexo, tramo etario o sector laboral en donde se ejercen las funciones. Sin embargo, arrojó diferencia significativa en relación al resultado del proceso (variable tipo de características), siendo la satisfacción neta de las personas certificadas 89%, cifra que desciende a 45% entre quienes no están certificadas, esta diferencia se fundamenta en que existe un porcentaje significativamente mayor de personas satisfechas entre los certificados (91%) en comparación con los no certificados (64%), mientras que por el contrario, existe un porcentaje significativamente mayor de insatisfechos entre los no certificados (19%) a diferencia de los certificados (2%).

Figura 7. Satisfacción general con el Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales según segmentos





Fuente: Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

Entre quienes indicaron estar en el polo de la satisfacción con el servicio, los principales motivos mencionados en una pregunta abierta y espontánea correspondieron a que se cumplieron las expectativas (33%), las y los evaluadores fueron claros en los contenidos (24%), la excelente forma de la evaluación (23%), el buen trato de personas evaluadoras (12%), que se generaron nuevos aprendizajes (12%), el profesionalismo de evaluadores o evaluadoras (12%), entre otros.

Por su parte, las personas insatisfechas indicaron que no tuvieron información post evaluación o certificación (32%), que la evaluación no representó sus conocimientos (23%), que la o el evaluador fue poco cortés (20%), que no le gustó o no quedó satisfecho con el servicio sin profundizar en el motivo (20%), el no cumplimiento de fechas (17%), y el no cumplimiento de contenidos (14%).

Figura 8. Motivos de la satisfacción e insatisfacción



Fuente: Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

Con objeto de determinar la existencia de segmentos diferenciados en la muestra, se aplicó el análisis Chaid o Árbol de resultados<sup>3</sup>, la variable dependiente fue la satisfacción general con el Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales, mientras que las variables explicativas sometidas a análisis fueron:

Tabla 8. Variables del Análisis Chaid

Variable	Estatus	Escala	Tratamiento
A1. Satisfacción general	Dependiente	Ordinal	Recodificada a dicotómica: 7 versus 1 a 4
F7. Sexo	Independiente	Nominal	Dicotómica
F8. Tramo etario	Independiente	Ordinal	Recodificada en 4 categorías: 17 a 29 años, 30 a 45 años, 46 a 55 años y 56 años o más
F14. F15. F16 y F17. Discapacidad	Independiente	Nominal	Recodificada a dicotómica: Sí y No
F9. Sector	Independiente	Nominal	Recodifica a 3 categorías: Construcción; Gastronomía, Hotelería y Turismo; y Otros
F12. Nacionalidad	Independiente	Nominal	Recodificada a 2 categorías: Chileno/a y Otro
F13. Pertenencia a pueblos originarios	Independiente	Nominal	Recodificada a dicotómica: Sí y No
F4. Resultado de evaluación	Independiente	Nominal	Dicotómica
I1. Jefatura de hogar	Independiente	Nominal	Recodificada a dicotómica: Sí y No
F5. Región	Independiente	Nominal	Recodificada a 2 categorías: : Zona Norte, Zona Centro, Zona Sur y RM

Fuente: Propuesta Técnica de Ipsos Chile para Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

Debido al alto nivel de satisfacción, para poder generar varianza en los resultados en post de un análisis estadístico relevante, se ocupó como punto de comparación en la variable dependiente al porcentaje de notas 7, ya que, si se mantenía el esquema clásico de análisis de notas 6 y 7 agrupadas, casi la totalidad de la muestra habría quedado clasificada en un solo grupo, y no habría suficientes casos como para poder profundizar en el análisis de la insatisfacción. Este valor alcanzó para el total del grupo a 67%. Además, cabe destacar que todos los nodos resultantes del análisis CHAID están verificados a un nivel de confianza del 95%, alcanzando valores p que son significativos.

La primera segmentación se produjo por la variable del resultado de la evaluación, estableciendo una diferencia significativa entre personas certificadas (69% de notas 7) y no certificadas (38% de notas 7).

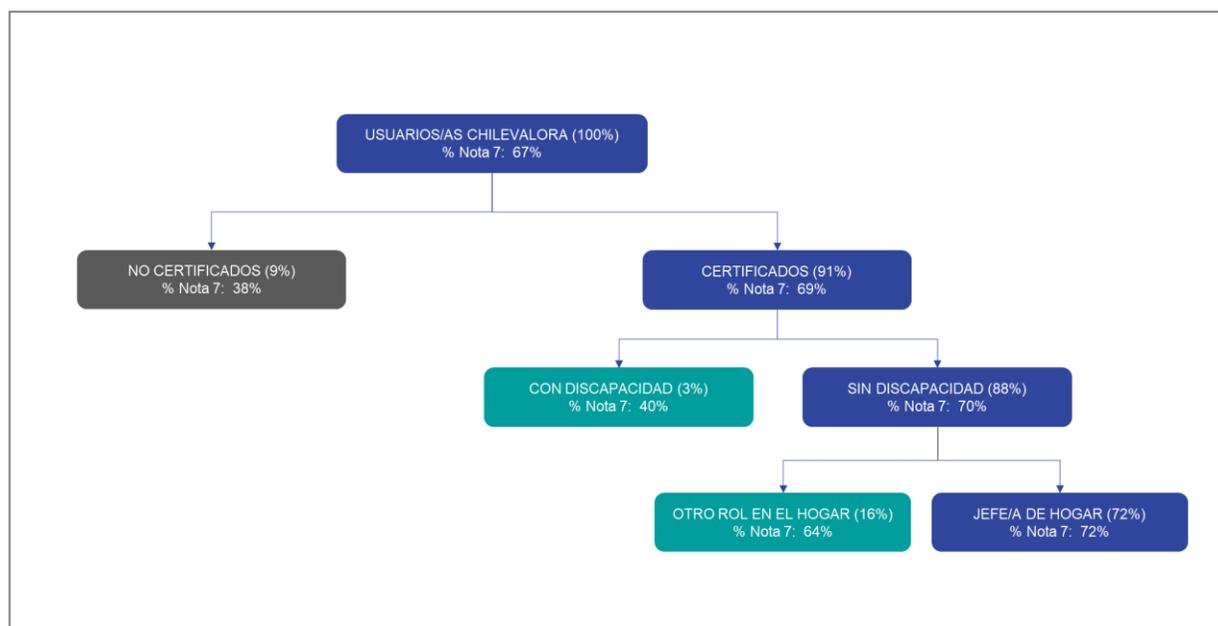
Entre quienes no recibieron la certificación, no se observaron nuevas segmentaciones al interior del grupo. En otras palabras, no hubo variables que generaran diferencias significativas internamente en el resultado de satisfacción.

En el grupo de personas certificadas, se produjo un segundo nivel de segmentación: las personas certificadas con discapacidad se observaron menos satisfechas que quienes recibieron la certificación y que no cuentan con condiciones de discapacidad (40% de notas 7 el primer grupo y 70% en el segundo).

Finalmente, entre las personas certificadas sin condición de discapacidad, se produjo una nueva segmentación donde las personas que cumplen el rol de jefe de hogar alcanzaron un mayor porcentaje de notas 7 (72%) que quienes cumplen otros roles (64%).

Figura 9. Chaid de satisfacción

<sup>3</sup> CHAID, o detección automática de interacciones mediante chi-cuadrado (del inglés Chi-squared Automatic Interaction Detection), es un método de clasificación para generar árboles de decisión mediante estadísticos de chi-cuadrado para identificar divisiones óptimas. Con este método, se pone a prueba un conjunto de variables explicativas como fuentes de clasificación para establecer las combinaciones en las que se observa diferencia estadísticamente significativa.



Fuente: Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

A continuación, el instrumento procedió a avanzar con la consulta del modelo de satisfacción elaborado para el estudio. Este modelo se basó en 4 dimensiones o ámbitos de satisfacción y un total de 21 indicadores:

Tabla 9. Modelo de medición de la satisfacción

Dimensión	Información	Evaluador/a	Etapa de evaluación	Etapa de certificación
Indicadores	1) La información, en general, que usted recibió al inicio del proceso	1) El evaluador o evaluadora, en general	1) La etapa de evaluación propiamente tal, en general	1) La etapa de certificación en general
	2) Su utilidad	2) El trato amable y cortés	2) El contenido de la evaluación en relación a lo que usted busca certificar	2) La información sobre los tiempos para recibir el certificado
	3) Su claridad	3) El respeto que tuvo por su trabajo	3) Lo apropiado del nivel de dificultad de la evaluación	3) La información sobre como recibiría el certificado
	4) La información sobre cómo se realizaría el proceso	4) La claridad en la entrega de instrucciones previas a cada etapa de evaluación	4) El cumplimiento del proceso de evaluación en relación a la información que recibió inicialmente	4) El tiempo transcurrido entre la recepción de la evaluación y la recepción del certificado
	5) Sobre los beneficios de participar	5) La preparación o conocimiento para evaluar apropiadamente su desempeño laboral	5) El tiempo transcurrido entre la evaluación y la recepción del resultado	5) La ceremonia de certificación
	6) Sobre el perfil a evaluar y sus competencias			

Fuente: Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

A continuación, se revisarán los resultados por cada una de las dimensiones del modelo de satisfacción

### 5.1.2 Evaluación de la información del proceso

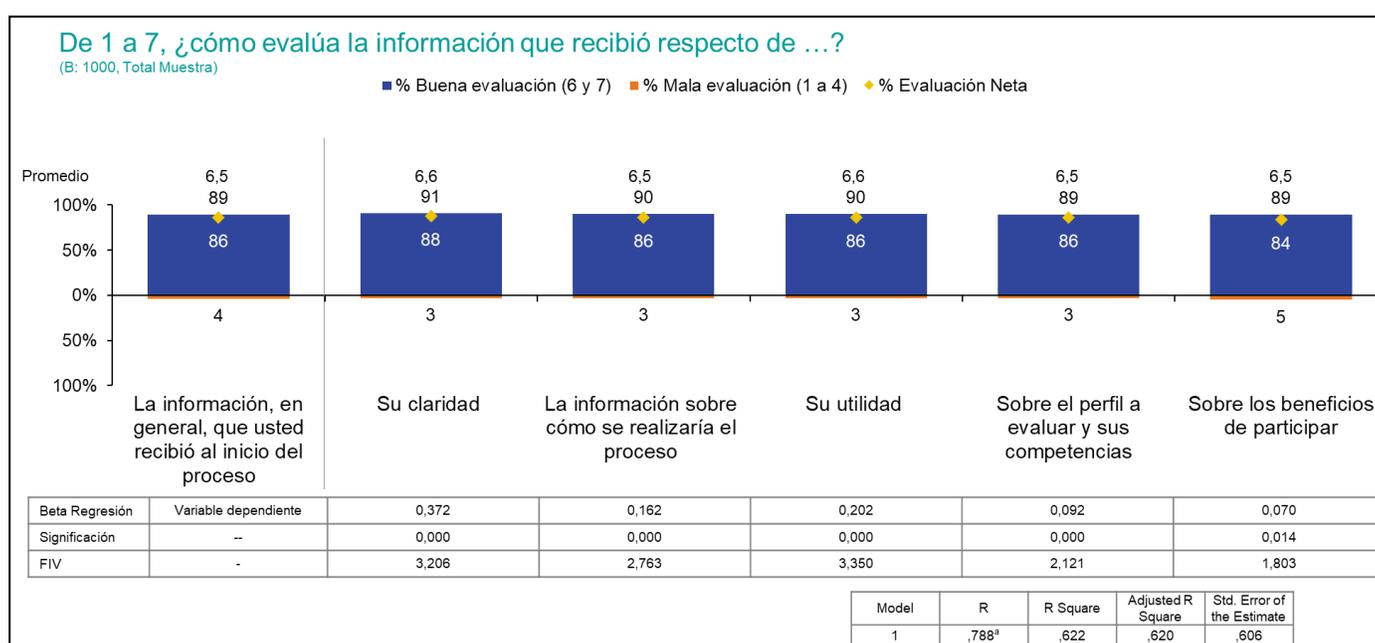
La información del proceso de evaluación y certificación de las competencias laborales fue consultada con una pregunta general y cinco indicadores de su contenido.

La evaluación general de la información alcanzó una muy positiva evaluación, siendo 69,6% quienes calificaron con nota 7 a la información y 19,6% con nota 6. Este resultado implicó que la evaluación positiva alcanzara a 89%, mientras que la evaluación negativa fuera de sólo 4%, lo que dio un neto de 86% a nivel global, con promedio de 6,5 puntos.

Entre los diversos segmentos estudiados solo se observó diferencia significativa entre personas certificadas y no certificadas, donde la evaluación positiva fue de 90% en el primer grupo, en cambio, el segundo grupo descendió a 79%. Por su parte, la evaluación negativa fue de sólo 3% entre personas certificadas y ascendió a 11% entre personas no certificadas. Esto resultados arrojaron que la satisfacción neta entre ambos grupos tenga una diferencia de 19 puntos: 87% personas certificadas y 68% personas no certificadas.

Los cinco indicadores que desagregaron la dimensión recibieron también evaluaciones positivas, siendo la satisfacción neta con la claridad de la información 88%, con la información respecto de cómo se realizaría el proceso 86%, la utilidad de la información 86%, la información sobre perfil y sus competencias 86% y sobre los beneficios de participar 84%.

Figura 10. Evaluación de la información en el proceso



Fuente: Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

Los cinco indicadores de información arrojaron una correlación múltiple de 0,788 respecto de la evaluación general de la información, con nivel de explicación de la varianza de 62%. Todos los indicadores resultaron significativos, pero destacaron tres de ellos por su mayor peso en la explicación de la evaluación de la información: la claridad de la información (Coeficiente Beta de 0,372 puntos), la utilidad atribuida a la información recibida (Beta de 0,202 puntos) y la información sobre cómo se realizaría el proceso (Beta de 0,162 puntos). Además, cabe destacar que no existe multicolinealidad entre las variables incluidas en el modelo, todas ellas con un FIV menor a 3,5; teniendo como referencia que los valores de FIV óptimos son aquellos menores a 10.

En la siguiente tabla de presentan los resultados para la evaluación general y por indicador para el total y cada segmento en estudio:

Tabla 10. Resultados de dimensión de información

		Total	Resultado evaluación		Zona				Conoce Chile Valora	
			Certificado	No Certificado	Zona Norte	Zona Centro	Zona Sur	RM	Sí	No
Base		1000	900	100	226	241	323	210	712	288
La información, en general que usted recibió al inicio del proceso	% Buena evaluación (6 y 7)	89	90	79	89	89	92	87	90	88
	% Mala evaluación (1 y 4)	4	3	11	1	5	4	3	4	3
	% Evaluación Neta	86	87	68	88	84	87	84	86	85
	Promedio	6,5	6,5	6,1	6,6	6,4	6,5	6,5	6,5	6,5
Su claridad	% Buena evaluación (6 y 7)	91	92	83	94	91	92	90	92	90
	% Mala evaluación (1 y 4)	3	3	10	3	4	3	4	3	3
	% Evaluación Neta	88	89	73	91	87	89	86	89	86
	Promedio	6,6	6,6	6,2	6,7	6,5	6,6	6,6	6,6	6,5
La información sobre cómo se realizaría el proceso	% Buena evaluación (6 y 7)	90	91	75	92	90	89	89	91	87
	% Mala evaluación (1 y 4)	3	3	10	2	3	4	4	3	3
	% Evaluación Neta	86	88	65	90	87	85	85	87	84
	Promedio	6,5	6,6	6,1	6,6	6,5	6,5	6,5	6,5	6,5
Su utilidad	% Buena evaluación (6 y 7)	90	91	82	94	90	91	86	90	89
	% Mala evaluación (1 y 4)	3	3	10	2	4	4	3	3	3
	% Evaluación Neta	86	88	72	92	86	87	83	87	85
	Promedio	6,6	6,6	6,2	6,7	6,5	6,6	6,5	6,6	6,5
Sobre el perfil a evaluar y sus competencias	% Buena evaluación (6 y 7)	89	90	75	90	89	91	87	91	86
	% Mala evaluación (1 y 4)	3	3	11	3	4	3	3	3	3
	% Evaluación Neta	86	88	64	88	85	88	83	87	82
	Promedio	6,5	6,6	6,1	6,6	6,5	6,5	6,5	6,6	6,4
Sobre los beneficios de participar	% Buena evaluación (6 y 7)	89	90	75	92	88	92	85	90	85
	% Mala evaluación (1 y 4)	5	4	13	4	6	3	5	5	5
	% Evaluación Neta	84	86	63	88	82	89	80	86	80
	Promedio	6,5	6,6	5,9	6,6	6,4	6,6	6,5	6,5	6,4

		Total	Sexo		Tramo Etario				Sector		
			Hombre	Mujer	17 a 29 años	30 a 45 años	46 a 55 años	56 años o más	Construcción	Gastronomía, Hotelaría y Turismo	Otros
Base		1000	677	323	175	494	233	98	424	217	359
La información, en general, que usted recibió al inicio del proceso	% Buena evaluación (6 y 7)	89	90	88	87	91	88	90	89	91	88
	% Mala evaluación (1 y 4)	4	4	3	5	4	2	3	4	1	4
	% Evaluación Neta	86	86	85	82	87	85	87	85	90	84
	Promedio	6,5	6,5	6,5	6,4	6,5	6,5	6,6	6,5	6,6	6,5
Su claridad	% Buena evaluación (6 y 7)	91	92	91	89	93	90	89	93	94	89
	% Mala evaluación (1 y 4)	3	3	4	6	3	4	0	3	3	4
	% Evaluación Neta	88	89	86	83	90	87	89	89	91	85
	Promedio	6,6	6,6	6,5	6,5	6,6	6,5	6,6	6,6	6,6	6,5
La información sobre cómo se realizaría el proceso	% Buena evaluación (6 y 7)	90	90	89	89	91	87	89	91	91	87
	% Mala evaluación (1 y 4)	3	3	3	3	3	5	3	4	2	4
	% Evaluación Neta	86	87	85	86	88	83	86	88	89	84
	Promedio	6,5	6,5	6,5	6,5	6,6	6,5	6,6	6,5	6,5	6,5
Su utilidad	% Buena evaluación (6 y 7)	90	89	91	90	90	90	90	89	94	88
	% Mala evaluación (1 y 4)	3	4	3	5	3	3	2	3	3	4
	% Evaluación Neta	86	86	88	85	86	87	88	86	91	84
	Promedio	6,6	6,5	6,6	6,5	6,6	6,6	6,5	6,6	6,7	6,5

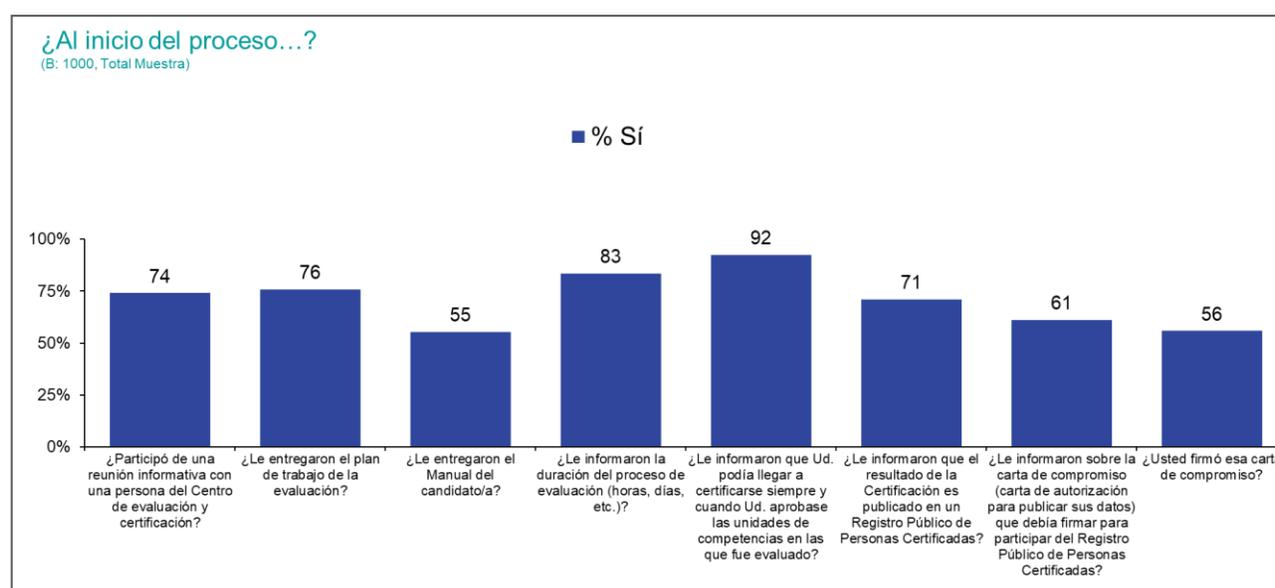
Sobre el perfil a evaluar y sus competencias	% Buena evaluación (6 y 7)	89	89	89	91	90	88	89	90	90	88
	% Mala evaluación (1 y 4)	3	3	5	4	3	4	4	2	4	4
	% Evaluación Neta	86	86	85	86	87	84	85	87	86	84
	Promedio	6,5	6,5	6,5	6,5	6,6	6,5	6,5	6,6	6,5	6,5
Sobre los beneficios de participar	% Buena evaluación (6 y 7)	89	88	91	81	90	89	96	89	95	85
	% Mala evaluación (1 y 4)	5	5	4	6	5	4	3	5	3	5
	% Evaluación Neta	84	83	87	75	85	85	94	85	92	80
	Promedio	6,5	6,5	6,6	6,3	6,5	6,6	6,6	6,5	6,6	6,4

	Porcentaje significativamente mayor entre segmentos
	Porcentaje significativamente menor entre segmentos

Fuente: Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

En relación con la entrega de información, se consultó por 8 acciones que según el protocolo establecido para el proceso se debían cumplir. De estas, ninguna alcanzó al 100% de cumplimiento según lo que reportan las y los beneficiarios del servicio.

Figura 11. Cumplimiento de plazos en la etapa inicial del proceso



Fuente: Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

Las tres acciones que alcanzaron o superaron el 75% de cumplimiento fueron la entrega de información sobre certificación si se aprobaba las unidades de competencias evaluadas (92%), la entrega de información de la duración del proceso de evaluación (83%) y la entrega del plan de trabajo de la evaluación (76%).

Cabe destacar que sólo 55% de las personas consultadas recibieron el manual del candidato/a y 56% recuerda haber firmado la carta de compromiso para participar del Registro Público de Personas Certificadas - Chile Valora.

Al comparar el nivel de cumplimiento del protocolo inicial del proceso entre los diversos segmentos, calculando un promedio simple entre los 8 indicadores, se observa que el mayor cumplimiento se da entre quienes fueron informados sobre ChileValora en el proceso y entre los hombres.

Tabla 11. Cumplimiento de plazos en la etapa inicial del proceso por segmentos

% Sí	Total	Resultado evaluación		Zona				Conoce Chile Valora	
		Certificado	No Certificado	Zona Norte	Zona Centro	Zona Sur	RM	Sí	No
Base	1000	900	100	226	241	323	210	712	288
¿Participó de una reunión informativa con una persona del Centro de evaluación y certificación?	74	74	68	70	75	72	76	76	68
¿Le entregaron el plan de trabajo de la evaluación?	76	77	59	80	75	76	74	80	65
¿Le entregaron el Manual del candidato/a?	55	56	47	61	54	52	57	60	43
¿Le informaron la duración del proceso de evaluación (horas, días, etc.)?	83	84	76	84	83	82	85	86	76
¿Le informaron que Ud. podía llegar a certificarse siempre y cuando Ud. aprobase las unidades de competencias en las que fue evaluado?	92	93	89	92	93	90	94	95	86
¿Le informaron que el resultado de la Certificación es publicado en un Registro Público de Personas Certificadas?	71	72	60	72	69	69	74	77	55
¿Le informaron sobre la carta de compromiso (carta de autorización para publicar sus datos) que debía firmar para participar del Registro Público de Personas Certificadas?	61	62	54	58	56	58	69	66	48
¿Usted firmó esa carta de compromiso?	56	56	53	51	49	53	67	60	46
Promedio de cumplimiento	71	72	63	71	69	69	75	75	61

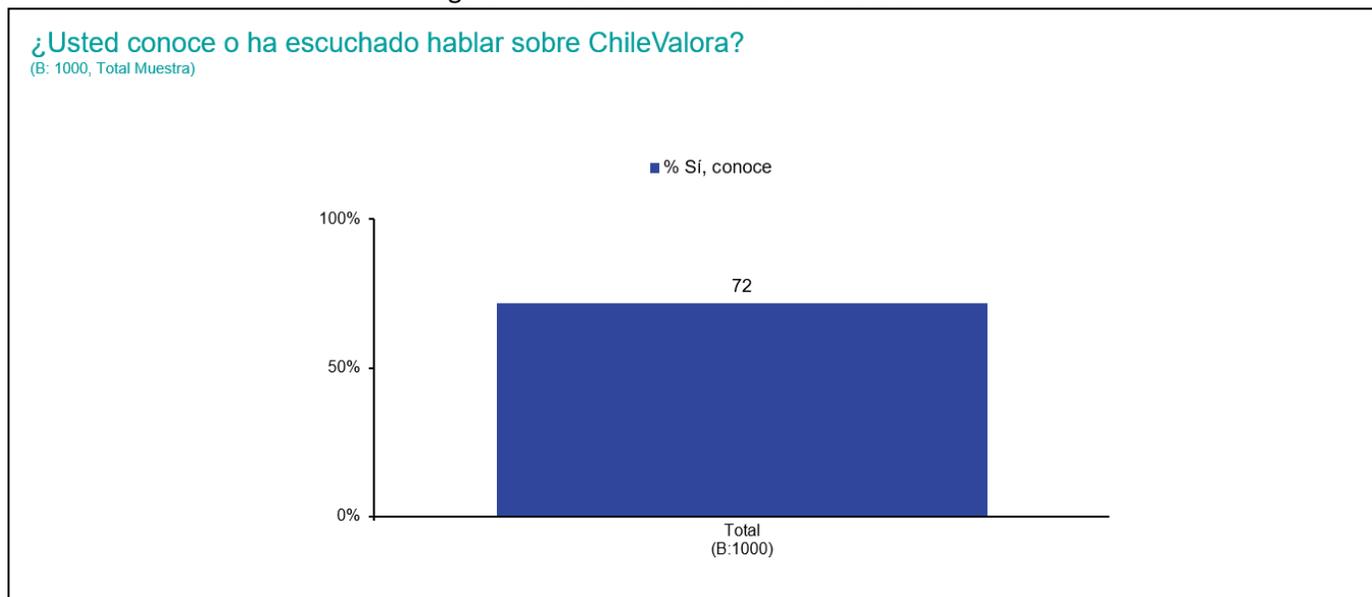
% Sí	Total	Sexo		Tramo etario				Sector		
		Hombre	Mujer	17 a 29 años	30 a 45 años	46 a 55 años	56 años o más	Construcción	Gastronomía, Hotelería y Turismo	Otros
Base	1000	677	323	175	494	233	98	424	217	359
¿Participó de una reunión informativa con una persona del Centro de evaluación y certificación?	74	76	69	70	75	72	79	74	66	78
¿Le entregaron el plan de trabajo de la evaluación?	76	78	71	71	78	73	79	79	75	73
¿Le entregaron el Manual del candidato/a?	55	59	48	52	58	54	49	60	50	53
¿Le informaron la duración del proceso de evaluación (horas, días, etc.)?	83	84	83	87	86	78	76	85	82	82
¿Le informaron que Ud. podía llegar a certificarse siempre y cuando Ud. aprobase las unidades de competencias en las que fue evaluado?	92	93	90	93	92	92	90	94	92	90
¿Le informaron que el resultado de la Certificación es publicado en un Registro Público de Personas Certificadas?	71	77	59	69	73	68	72	80	58	67
¿Le informaron sobre la carta de compromiso (carta de autorización para publicar sus datos) que debía firmar para participar del Registro Público de Personas Certificadas?	61	67	49	57	65	57	56	70	46	59
¿Usted firmó esa carta de compromiso?	56	60	46	53	61	51	45	62	41	56
Promedio de cumplimiento	71	74	64	69	74	68	68	76	64	70

	Porcentaje significativamente mayor entre segmentos
	Porcentaje significativamente menor entre segmentos

Fuente: Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

En términos del conocimiento de ChileValora, 72% de las personas consultadas indicó conocer la existencia de la institución.

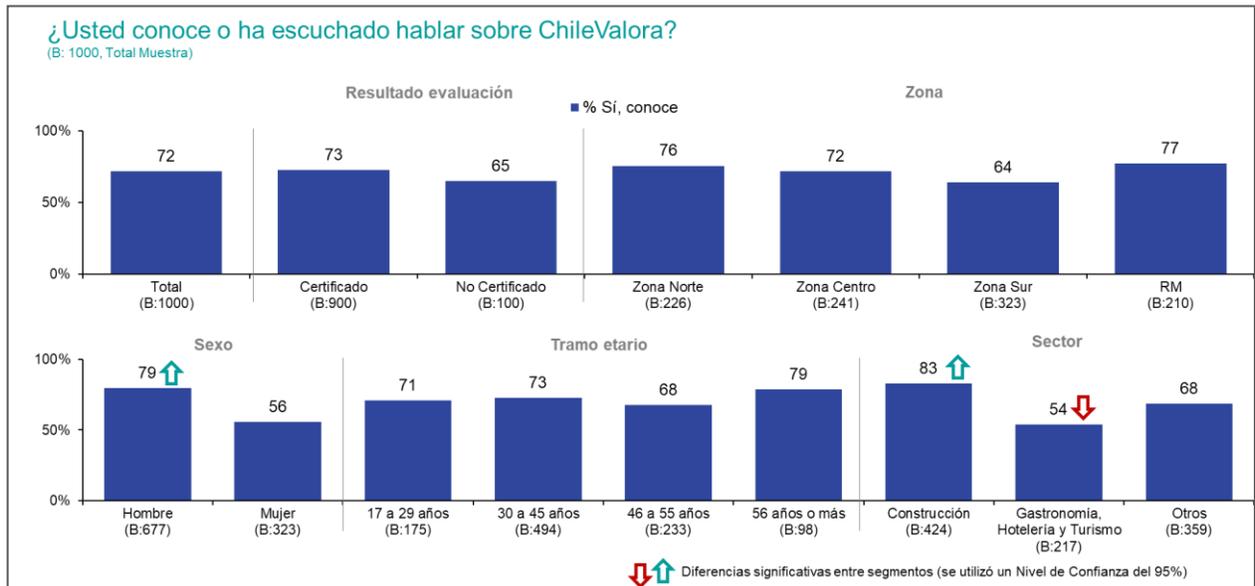
Figura 12. Conocimiento de ChileValora



Fuente: Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

La cifra de conocimiento fue más alta entre hombres (79%) que entre mujeres (56%). Entre sectores laborales presentó diferencias: las personas del sector de la construcción tuvieron el mayor conocimiento de ChileValora (83%), seguidos de los otros sectores (68%). El menor conocimiento se registró entre las personas del sector de la gastronomía, hotelería y turismo (54%).

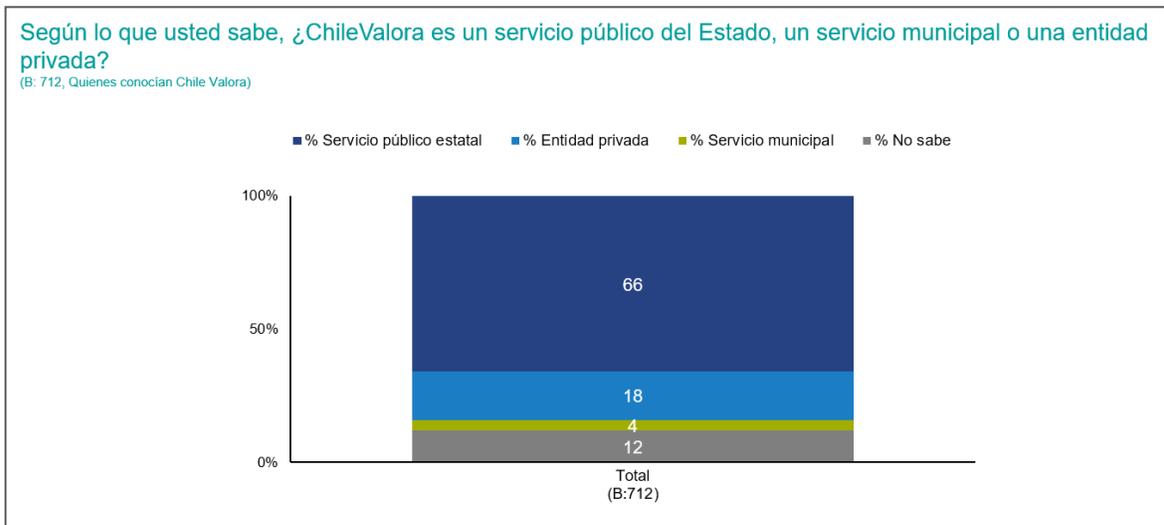
Figura 13. Conocimiento de ChileValora según segmentos

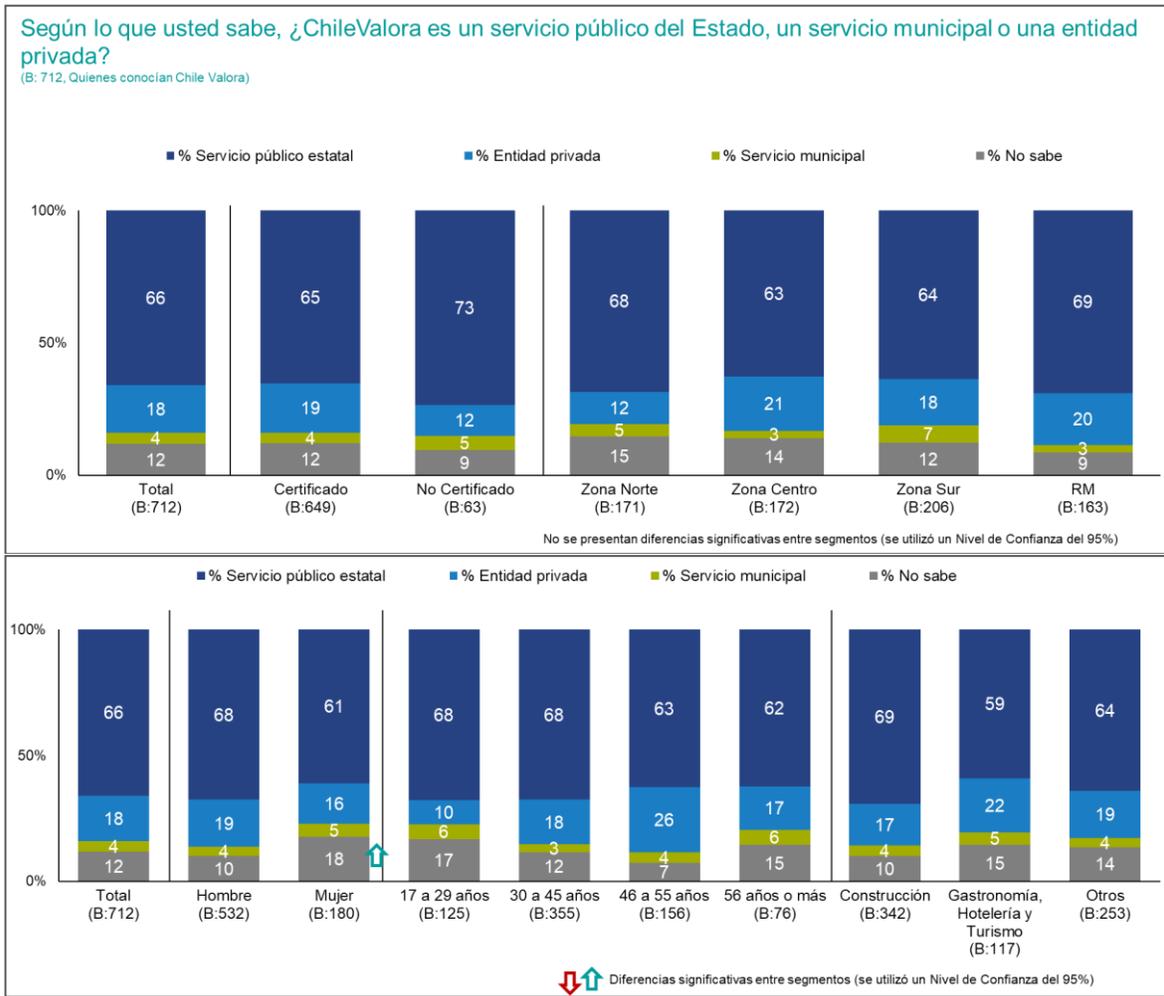


Fuente: Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

Entre quienes conocen a ChileValora, 66% indicó que se trataba de una entidad estatal, 18% privada, 4% de un servicio municipal y 12% señaló no saber. Este resultado no tuvo diferencia significativa entre segmentos.

Figura 14. Conocimiento de la dependencia de ChileValora

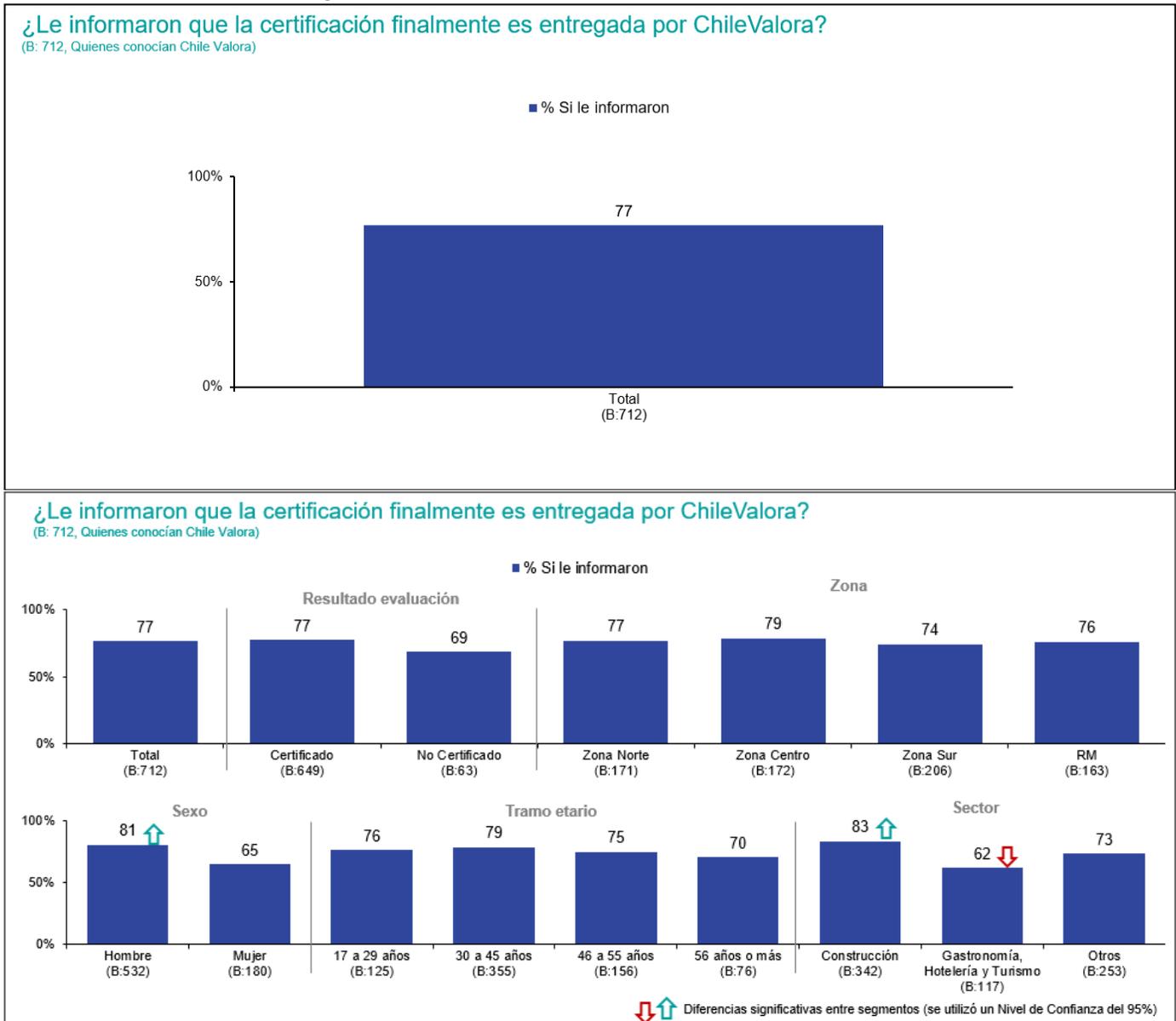




Fuente: Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

Además, entre quienes indicaron conocer a ChileValora, 77% señaló que le habían informado que la certificación era entregada por esta institución. Si estos datos son analizados respecto del total de personas beneficiarias, solamente 55% de las personas sabría que el beneficio es entregado por ChileValora, 17% conocerían a la institución pero que estaría entregando la certificación y 28% no conocería a ChileValora.

Figura 15. Identificación de ChileValora con la certificación

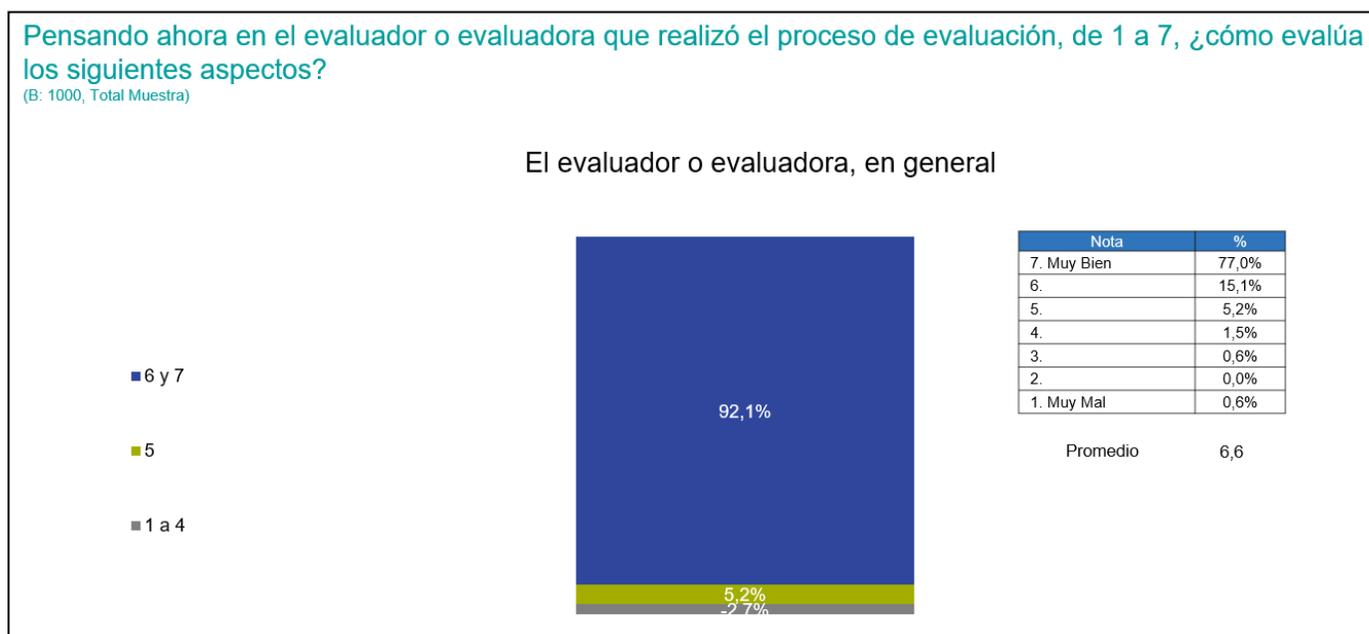


Fuente: Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

### 5.1.3 Evaluación de la persona evaluadora

La persona que realizó el proceso de evaluación de competencias fue calificada con una pregunta general y cuatro indicadores relacionados con el cumplimiento de su labor. La calificación general de las personas evaluadoras también alcanzó un muy positivo resultado, siendo 77,0% quienes calificaron con nota 7 al evaluador/a y 15,1% con nota 6. Este resultado implicó que la evaluación positiva alcanzara el valor de 92%, mientras que la evaluación negativa fuera de sólo 3%, lo que arrojó una evaluación neta de 89% a nivel global, con promedio de 6,6 puntos.

Figura 16. Evaluación de persona evaluadora

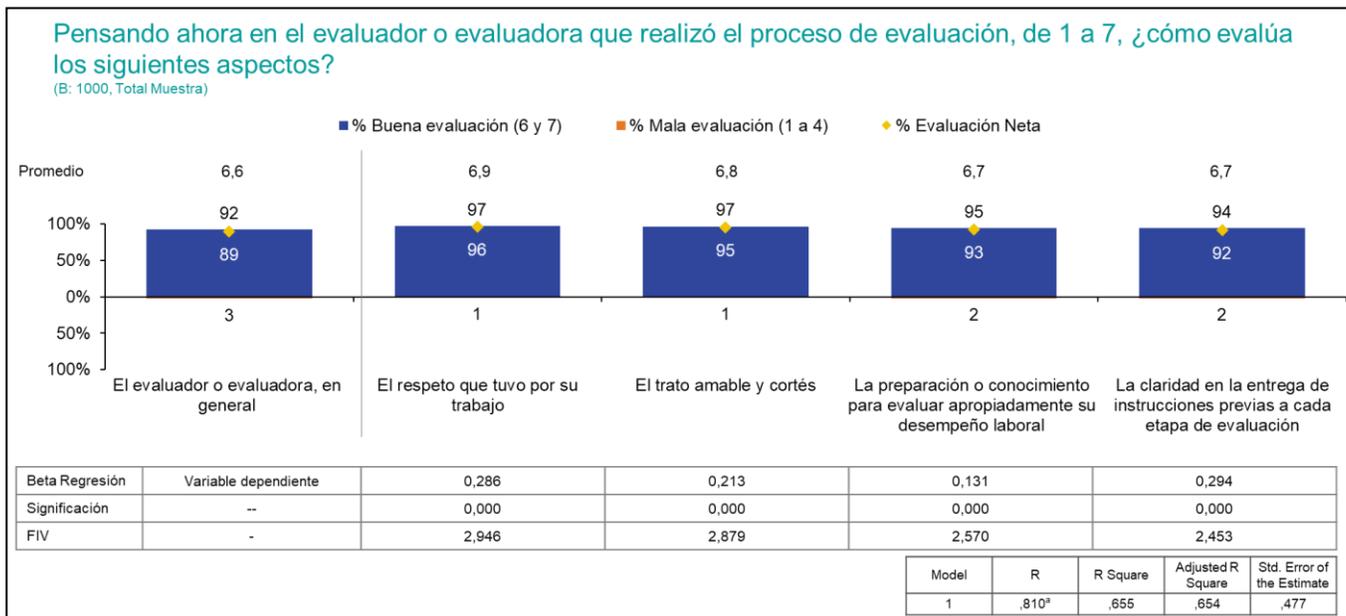


Fuente: Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

Entre los diversos segmentos estudiados solo se observó diferencia significativa según el resultado de la evaluación, donde la evaluación positiva fue de 94% entre quienes recibieron la certificación, mientras que alcanzó a 73% entre personas no certificadas. Por su parte, la evaluación negativa fue de sólo 2% entre personas certificadas y ascendió a 11% entre personas no certificadas. En consecuencia, la satisfacción neta presentó una diferencia de 20 puntos al comparar a ambos: 92% en personas certificadas y 62% en personas no certificadas.

Los cuatro indicadores medidos en relación a la persona evaluadora permitieron calificar distintos aspectos de su tarea, recibieron también evaluaciones positivas, logrando el respeto que tuvo por el trabajo de la persona evaluada un valor de evaluación neta de 96%, el trato amable y cortés 95%, la preparación o conocimiento para evaluar apropiadamente el desempeño laboral 93% y la claridad en la entrega de instrucciones previas a cada etapa de evaluación 92%.

Figura 17. Evaluación de persona evaluadora



Fuente: Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

Los 4 indicadores que midieron el desempeño de la persona evaluadora tuvieron una correlación múltiple de 0,810 respecto de la evaluación general del evaluador/a, con nivel de explicación de la varianza de 66%. Tal como en la dimensión de información, todos los indicadores resultaron significativos. En esta oportunidad destacaron comparativamente dos de ellos por su mayor peso explicativo: la claridad en la entrega de instrucciones previas a cada etapa de evaluación (Beta de 0,294 puntos) y el respeto que tuvo la persona evaluadora por el trabajo de la persona evaluada (Beta de 0,286 puntos). Además, se comprueba que no existe multicolinealidad entre las variables ingresadas al modelo, todas ellas con un FIV menor a 3.

En la siguiente tabla se presentan los resultados para la evaluación general y por indicador relacionado con la persona evaluadora para el total y cada segmento en estudio:

Tabla 12. Evaluación de persona evaluadora por segmentos

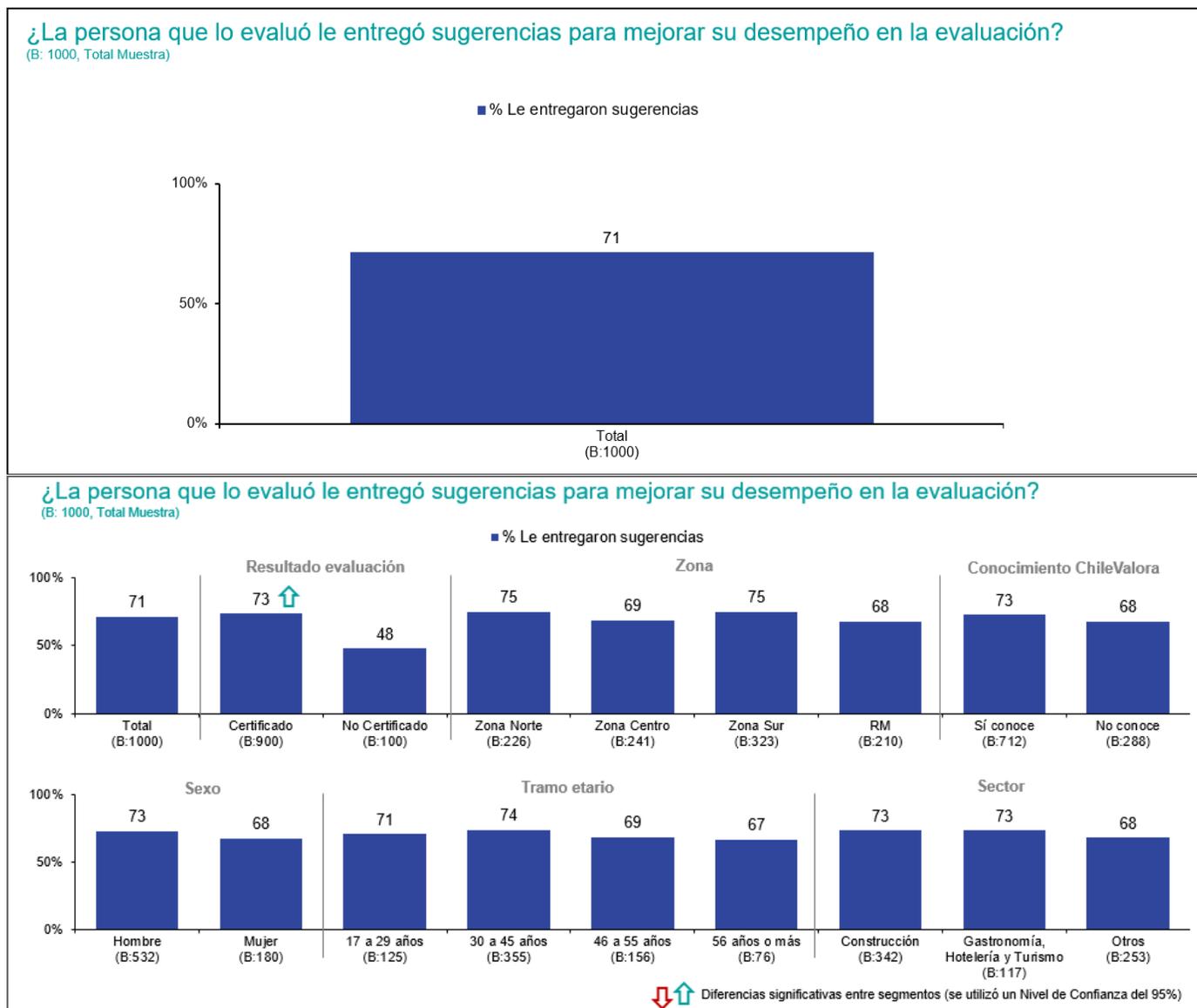
Base	Total 1000	Resultado evaluación		Zona				Conoce Chile Valora			
		Certificado 900	No Certificado 100	Zona Norte 226	Zona Centro 241	Zona Sur 323	RM 210	Sí 712	No 288		
El evaluador o evaluadora, en general	% Buena evaluación (6 y 7)	92	94	73	95	91	92	91	93	90	
	% Mala evaluación (1 y 4)	3	2	11	2	2	2	4	3	3	
	% Evaluación Neta	89	92	62	92	89	90	87	90	88	
	Promedio	6,6	6,7	6	6,7	6,6	6,7	6,6	6,7	6,6	
El respeto que tuvo por su trabajo	% Buena evaluación (6 y 7)	97	98	89	98	97	98	96	98	97	
	% Mala evaluación (1 y 4)	1	1	7	1	1	1	2	1	1	
	% Evaluación Neta	96	97	82	97	96	97	94	96	96	
	Promedio	6,9	6,9	6,5	6,9	6,9	6,9	6,8	6,9	6,8	
El trato amable y cortés	% Buena evaluación (6 y 7)	97	97	87	97	96	97	97	97	96	
	% Mala evaluación (1 y 4)	1	1	7	1	2	2	1	2	1	
	% Evaluación Neta	95	96	81	96	94	95	95	95	95	
	Promedio	6,8	6,9	6,5	6,8	6,8	6,9	6,8	6,8	6,8	
La preparación o conocimiento para evaluar apropiadamente su desempeño laboral	% Buena evaluación (6 y 7)	95	96	79	95	95	95	93	96	92	
	% Mala evaluación (1 y 4)	2	1	13	2	1	2	2	2	1	
	% Evaluación Neta	93	95	66	93	94	93	91	93	91	
	Promedio	6,7	6,8	6,3	6,7	6,8	6,7	6,7	6,8	6,7	
La claridad en la entrega de instrucciones previas a cada etapa de evaluación	% Buena evaluación (6 y 7)	94	95	82	96	92	95	94	95	90	
	% Mala evaluación (1 y 4)	2	1	13	2	2	3	2	2	3	
	% Evaluación Neta	92	94	69	93	90	92	92	93	88	
	Promedio	6,7	6,8	6,2	6,7	6,7	6,8	6,7	6,8	6,6	
Base	Total 1000	Sexo		Tramo Etario				Sector			
		Hombre	Mujer	17 a 29 años	30 a 45 años	46 a 55 años	56 años o más	Construcción	Gastronomía, Hotelería y Turismo	Otros	
		677	323	175	494	233	98	424	217	359	
El evaluador o evaluadora, en general	% Buena evaluación (6 y 7)	92	92	93	90	92	91	96	91	94	93
	% Mala evaluación (1 y 4)	3	3	2	4	3	2	0	3	2	2
	% Evaluación Neta	89	88	92	86	90	89	96	88	92	90
	Promedio	6,6	6,6	6,7	6,6	6,6	6,6	6,8	6,6	6,7	6,7
El respeto que tuvo por su trabajo	% Buena evaluación (6 y 7)	97	97	97	98	97	95	100	96	96	99
	% Mala evaluación (1 y 4)	1	2	0	1	2	1	0	2	1	0
	% Evaluación Neta	96	96	97	97	96	94	100	94	96	99
	Promedio	6,9	6,9	6,9	6,9	6,9	6,8	6,9	6,8	6,8	6,9
El trato amable y cortés	% Buena evaluación (6 y 7)	97	96	98	96	96	96	99	96	97	98
	% Mala evaluación (1 y 4)	1	2	1	1	2	1	0	2	1	0
	% Evaluación Neta	95	94	97	95	94	95	99	93	95	97
	Promedio	6,8	6,8	6,9	6,8	6,8	6,8	6,9	6,8	6,9	6,9
La preparación o conocimiento para evaluar apropiadamente su desempeño laboral	% Buena evaluación (6 y 7)	95	95	94	94	94	95	96	94	96	95
	% Mala evaluación (1 y 4)	2	3	1	3	2	2	1	3	1	1
	% Evaluación Neta	93	92	94	91	92	93	95	91	95	93
	Promedio	6,7	6,7	6,8	6,7	6,8	6,8	6,7	6,7	6,8	6,7
La claridad en la entrega de instrucciones previas a cada etapa de evaluación	% Buena evaluación (6 y 7)	94	94	95	93	94	95	93	93	94	95
	% Mala evaluación (1 y 4)	2	3	2	3	2	3	1	3	2	2
	% Evaluación Neta	92	91	93	90	92	92	92	90	92	93
	Promedio	6,7	6,7	6,8	6,7	6,7	6,7	6,7	6,7	6,7	6,8

	Porcentaje significativamente mayor entre segmentos
	Porcentaje significativamente menor entre segmentos

Fuente: Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

Un aspecto adicional consultado respecto de la persona evaluadora correspondió a si había entregado sugerencias para mejorar el desempeño en la evaluación. El 71% de las personas consultadas indicó que así había sido. La única diferencia entre segmentos radicó entre personas certificadas y no certificadas, donde 73% del primer grupo manifestó haber recibido sugerencias mientras que la cifra descendió a 48% entre los no certificados.

Figura 18. Sugerencias entregadas por la o el evaluador

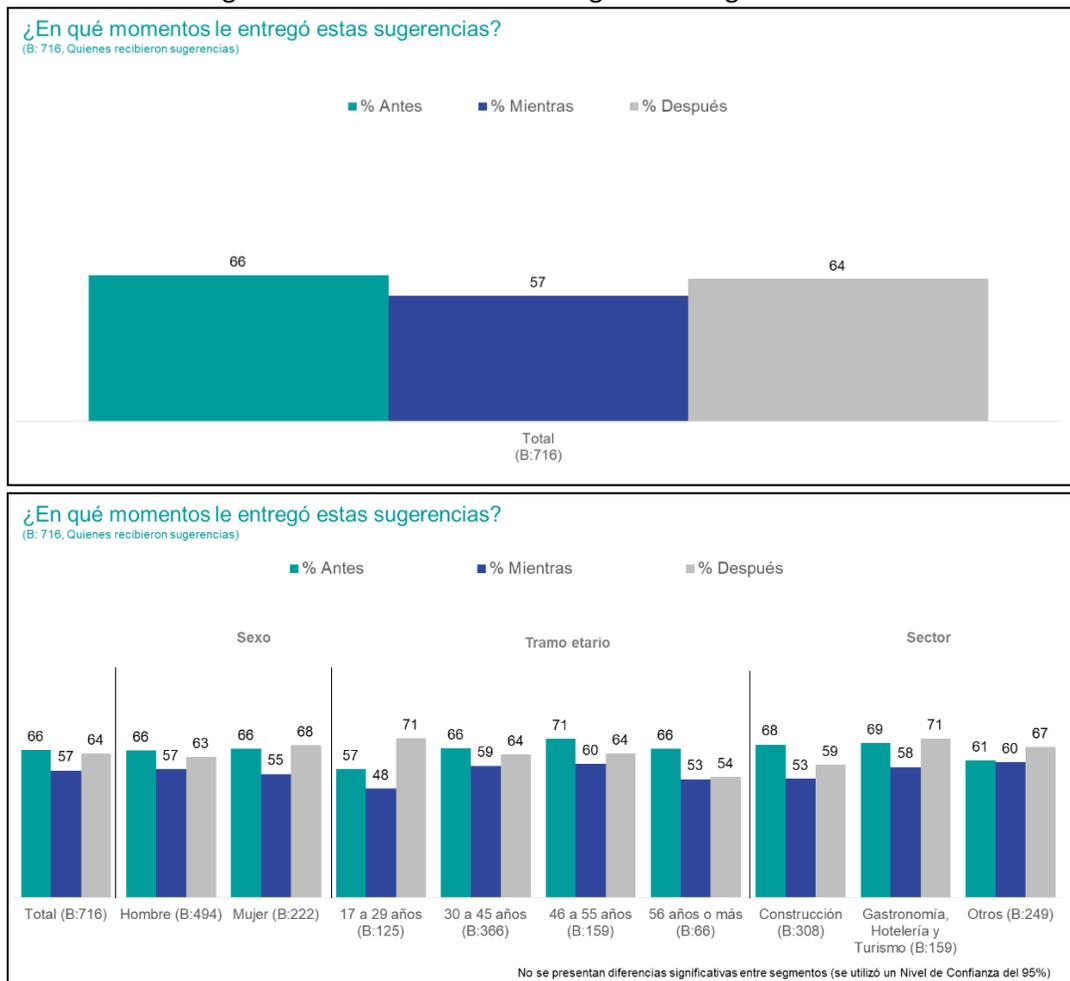


Fuente: Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

Entre las 716 personas que indicaron haber recibido sugerencias por parte de la persona evaluadora, 66% indicó que esto aconteció antes de la evaluación, 57% indicó que fue durante la evaluación y 64% que recibió sugerencias después de la evaluación. Complementando esta información, y cómo se verá más adelante durante el apartado cualitativo, cabe destacar que

las sugerencias observadas durante el proceso apuntan principalmente a aspectos de contención emocional para las y los beneficiarios, y no a aspectos de tipo técnico.

Figura 19. Momento de entrega de las sugerencias



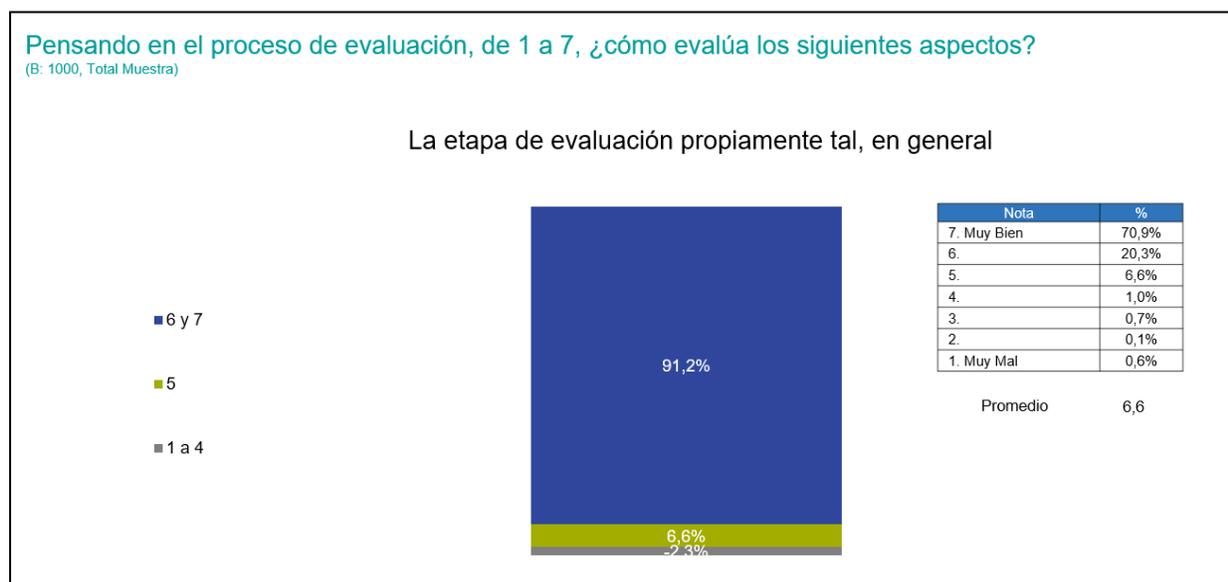
Fuente: Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

### 5.1.4 Evaluación de la etapa de evaluación de competencias laborales

La tercera dimensión en estudio fue la etapa correspondiente a la evaluación de competencias laborales, la que fue calificada con una pregunta general y cuatro indicadores relacionados con el proceso, además de otras preguntas descriptivas respecto de lo acontecido.

La etapa evaluativa, así como las dimensiones previamente revisadas, recibió una muy positiva calificación, siendo 70,9% quienes calificaron a la etapa con nota 7 y 20,3% con nota 6. La suma de ambas calificaciones dio un total 91% de evaluación positiva. En cambio, la evaluación negativa de la etapa fue de 2%. La evaluación neutra fue de sólo 6,6%. El resultado final de esta variable fue una evaluación neta de 90% para el proceso de evaluativo de competencias laborales y un promedio global de 6,6 puntos.

Figura 20. Evaluación general de proceso de evaluación de competencias laborales



Fuente: Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

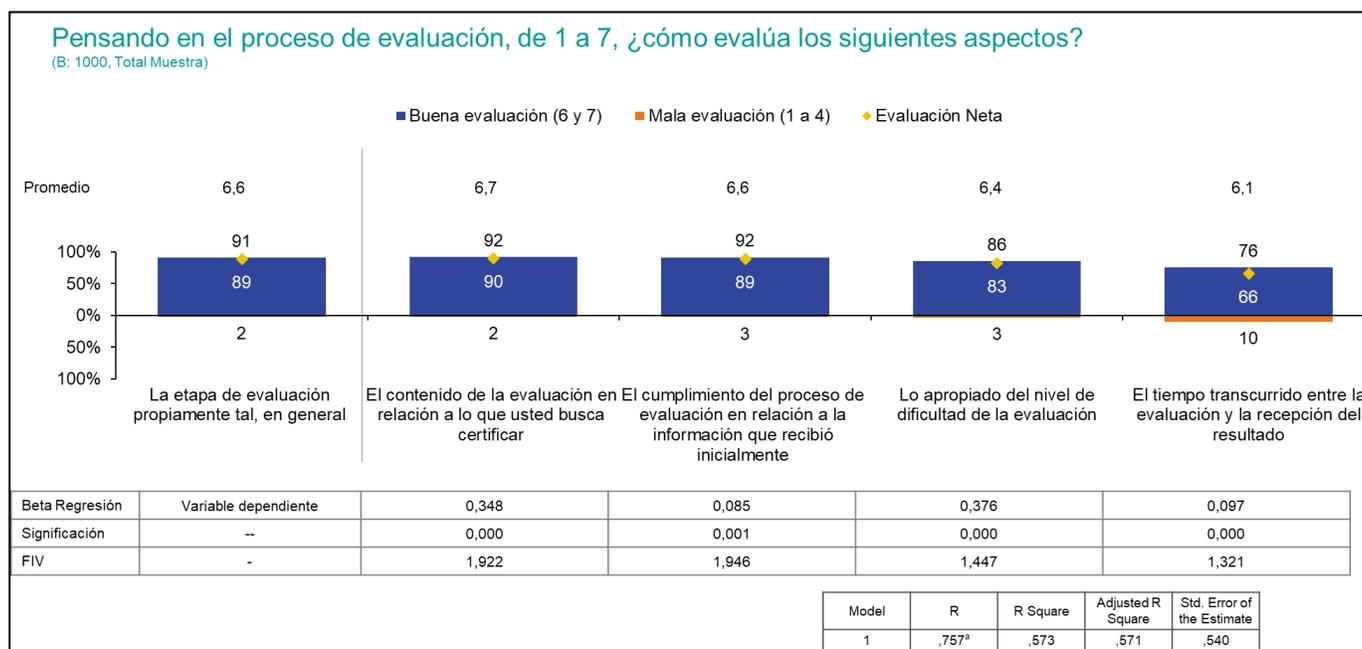
Entre las diversas características de usuarios y usuarias estudiadas se observó diferencia significativa entre dos grupos:

- (i) Según resultado del proceso: entre personas que recibieron la certificación la evaluación positiva fue de 92%, siendo solo 2% quienes evaluaron negativamente el proceso y alcanzando a un neto de 91%. En cambio, entre las personas no certificadas alcanzaron una evaluación positiva de 76%, siendo 9% las evaluaciones negativas, con neto final de 68%.
- (ii) Según conocimiento de ChileValora: entre quienes indicaron conocer a la institución, la evaluación positiva de esta etapa del proceso fue de 93%, la evaluación negativa 2% y el neto del grupo 91%. Las personas que no conocían a la institución tuvieron una evaluación más baja del proceso de evaluación de competencias, siendo 86% la evaluación positiva, 2% la negativa y el neto 84%.

En ambas variables, si bien la evaluación es menor en un segmento (no certificados y entre quienes no conocen a ChileValora), aun así, la evaluación asignada al proceso evaluativo es muy positiva, alcanzando a 76% y 86% respectivamente de evaluación positiva.

Por otra parte, los cuatro indicadores medidos en relación al proceso evaluativo de competencias laborales recibieron también evaluaciones positivas, alcanzo evaluaciones neta de 90% en el contenido de la evaluación en relación al perfil a certificar, 89% en el cumplimiento del proceso de evaluación en relación a la información que recibió inicialmente, 83% respecto de los apropiado del nivel de dificultad de la evaluación, y 76% en relación a tiempo transcurrido entre la evaluación y la recepción del resultado, siendo este último aspecto el de menor evaluación comparativamente.

Figura 21. Evaluación de proceso de evaluación de competencias laborales



Fuente: Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

La dimensión del proceso evaluativo de competencias laborales fue desagregada en 4 indicadores, los que alcanzaron una correlación múltiple de 0,757 puntos con la evaluación general de la dimensión, explicando el 57% de la varianza de las notas. Los cuatro indicadores resultaron significativos para la evaluación de la dimensión, pero dos de ellos destacaron por un mayor poder explicativo: lo apropiado del nivel de dificultad de la evaluación con beta de 0,376 y el contenido de la evaluación en relación a competencia a certificar con beta de 0,348 puntos. Además, se observa que no existe multicolinealidad entre las variables incluidas en el modelo, todas ellas con un FIV menor a 2.

En la siguiente tabla se presentan los resultados para la evaluación general y por indicador relacionado con el proceso evaluativo de competencias laborales para el total de la muestra y para cada segmento:

Tabla 13. Evaluación de proceso evaluativo de competencias laborales por segmentos

Base	Total	Resultado evaluación		Zona				Conoce Chile Valora	
		Certificado	No Certificado	Zona Norte	Zona Centro	Zona Sur	RM	Sí	No
	1000	900	100	226	241	323	210	712	288
La etapa de evaluación propiamente tal, en general	% Buena evaluación (6 y 7)	91	76	92	92	91	90	93	86
	% Mala evaluación (1 y 4)	2	9	2	3	3	2	2	2
	% Evaluación Neta	89	68	90	89	89	88	91	84
	Promedio	6,6	6,1	6,6	6,6	6,6	6,6	6,6	6,4
El contenido de la evaluación en relación a lo que usted busca certificar	% Buena evaluación (6 y 7)	92	81	92	93	92	91	93	90
	% Mala evaluación (1 y 4)	2	11	2	3	3	1	2	2
	% Evaluación Neta	90	70	91	90	89	90	91	87
	Promedio	6,7	6,2	6,7	6,7	6,6	6,6	6,7	6,6
Cumplimiento del proceso de evaluación en relación a la información que recibió inicialmente	% Buena evaluación (6 y 7)	92	76	90	91	92	93	93	88
	% Mala evaluación (1 y 4)	3	14	3	3	3	2	2	4
	% Evaluación Neta	89	62	87	89	89	91	91	85
	Promedio	6,6	5,9	6,6	6,6	6,6	6,6	6,6	6,5
	% Buena evaluación (6 y 7)	86	75	84	89	85	85	86	86
	% Mala evaluación (1 y 4)	3	9	4	2	3	4	4	1

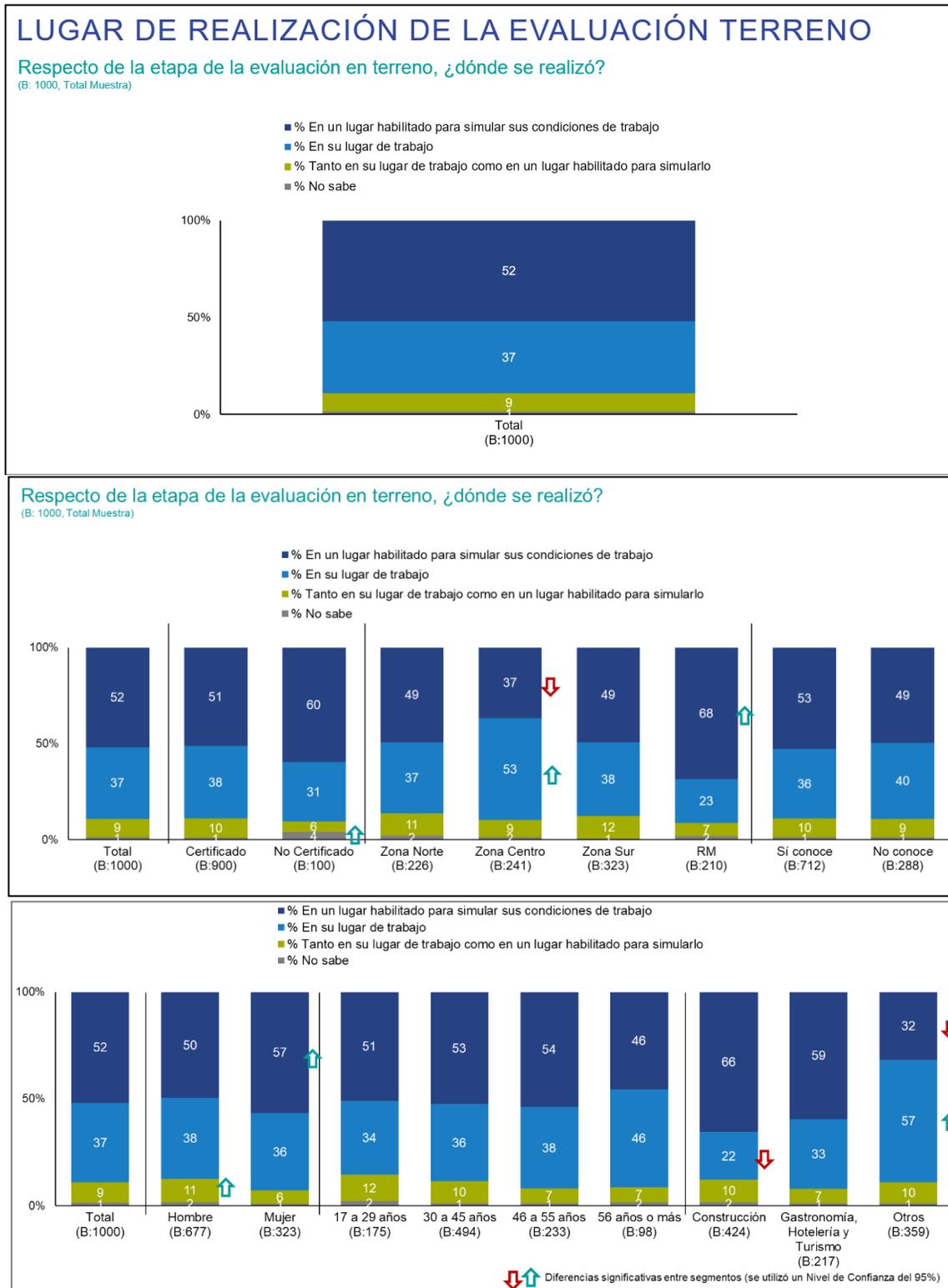
Lo apropiado del nivel de dificultad de la evaluación	% Evaluación Neta	83	84	66	80	87	82	81	82	85	
	Promedio	6,4	6,4	6,1	6,4	6,5	6,4	6,4	6,4	6,4	
El tiempo transcurrido entre la evaluación y la recepción del resultado	% Buena evaluación (6 y 7)	76	78	57	77	72	82	73	76	75	
	% Mala evaluación (1 y 4)	10	9	26	8	12	6	14	10	11	
	% Evaluación Neta	66	69	31	69	60	76	59	67	64	
	Promedio	6,1	6,2	5,3	6,2	6	6,3	6	6,1	6,1	
Base	Total	1000	Sexo		Tramo Etario				Sector		
			Hombre	Mujer	17 a 29 años	30 a 45 años	46 a 55 años	56 años o más	Construcción	Gastronomía, Hotelería y Turismo	Otros
			677	323	175	494	233	98	424	217	359
La etapa de evaluación propiamente tal, en general	% Buena evaluación (6 y 7)	91	91	91	92	91	91	91	91	92	91
	% Mala evaluación (1 y 4)	2	3	1	4	2	2	2	3	1	3
	% Evaluación Neta	89	89	89	88	89	89	89	89	91	88
	Promedio	6,6	6,6	6,6	6,5	6,6	6,6	6,6	6,6	6,6	6,6
El contenido de la evaluación en relación a lo que usted busca certificar	% Buena evaluación (6 y 7)	92	92	93	92	92	93	94	92	93	92
	% Mala evaluación (1 y 4)	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2
	% Evaluación Neta	90	89	91	88	90	91	92	90	92	89
	Promedio	6,7	6,6	6,7	6,6	6,7	6,7	6,6	6,7	6,7	6,6
El cumplimiento del proceso de evaluación en relación a la información que recibió inicialmente	% Buena evaluación (6 y 7)	92	92	92	90	93	91	91	92	93	90
	% Mala evaluación (1 y 4)	3	3	2	3	3	2	1	4	2	2
	% Evaluación Neta	89	88	90	87	90	88	90	88	91	89
	Promedio	6,6	6,6	6,6	6,5	6,6	6,6	6,6	6,6	6,6	6,6
Lo apropiado del nivel de dificultad de la evaluación	% Buena evaluación (6 y 7)	86	85	89	83	86	88	85	85	84	88
	% Mala evaluación (1 y 4)	3	4	2	4	3	3	6	5	3	2
	% Evaluación Neta	83	81	87	79	84	85	79	81	80	86
	Promedio	6,4	6,4	6,4	6,3	6,5	6,4	6,3	6,4	6,3	6,5
El tiempo transcurrido entre la evaluación y la recepción del resultado	% Buena evaluación (6 y 7)	76	76	75	73	75	79	82	75	79	75
	% Mala evaluación (1 y 4)	10	11	9	14	10	9	6	11	6	11
	% Evaluación Neta	66	66	66	59	64	70	76	64	73	64
	Promedio	6,1	6,1	6,1	6	6,1	6,2	6,3	6	6,2	6,1

	Porcentaje significativamente mayor entre segmentos
	Porcentaje significativamente menor entre segmentos

Fuente: Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

En relación al espacio en el que se realizó el proceso evaluativo, 52% de estas evaluaciones se realizaron en un lugar habilitado para simular las condiciones de trabajo de la persona a certificar, 37% fueron en el lugar de trabajo y 9% se realizaron en una combinación de ambos espacios.

Figura 22. Evaluación de proceso de evaluación de competencias laborales



Fuente: Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

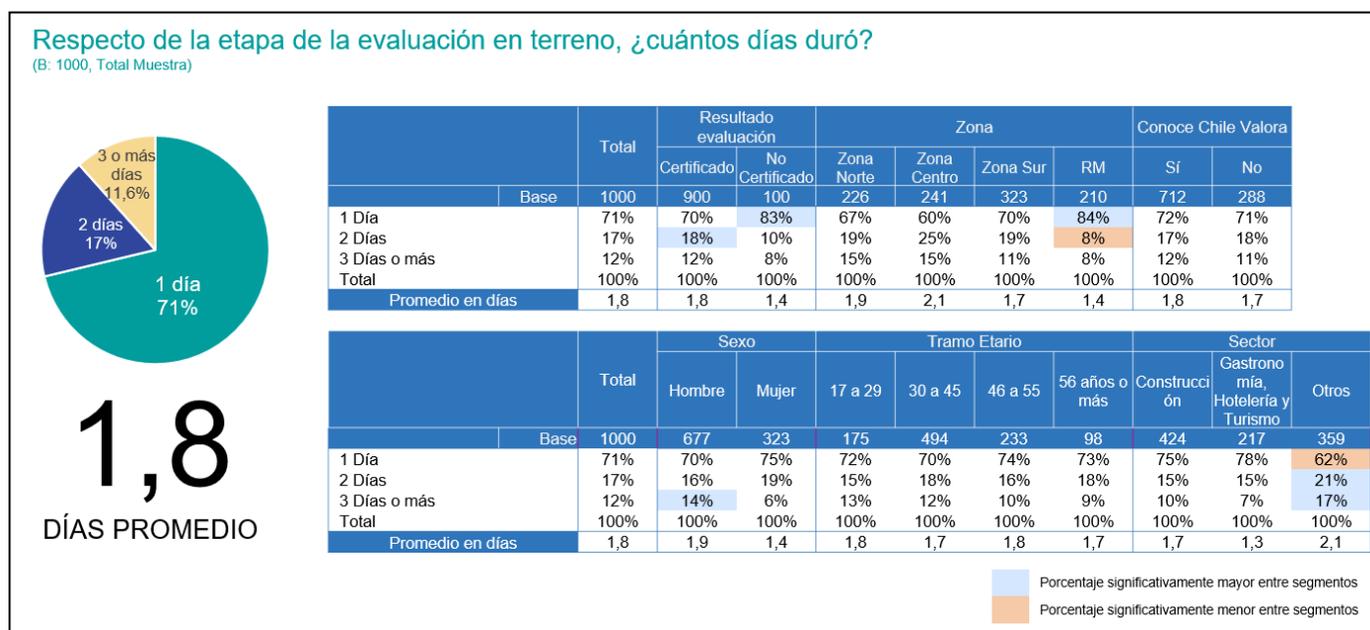
En la Región Metropolitana fue mayor la cantidad de personas evaluadas en un lugar que simulaba el espacio de trabajo (68%), mientras que en la zona centro se recurrió en mayor proporción a los lugares de trabajo (53%).

Según el sexo de las personas a certificar la evaluación se dio principalmente en espacios simulados, la proporción de mujeres que fue sometida a evaluaciones en lugares simulados fue mayor que en el caso de los hombres (57% y 50% respectivamente), en cambio, entre los hombres hubo mayor proporción de casos en espacios combinados (11% versus 6% en mujeres).

Por otra parte, el sector laboral de la o el trabajador generó diferencias en relación al lugar de la evaluación: 65% de las personas del sector de la construcción fue evaluada en un espacio habilitado que simulaba el espacio de trabajo, cifra que descendió a 59% en el sector de gastronomía, hotelería y turismo y 32% en otros sectores, siendo en este último más frecuente las evaluaciones en propio lugar de trabajo.

En promedio, el proceso evaluativo, entendido como la cantidad de visitas realizadas por el evaluador o evaluadora, fue de 1,8 días, siendo 71% de los casos en los que tomó 1 día, 17% en 2 días y 12% en 3 días o más.

Figura 23. Duración en días de la evaluación de terreno



Fuente: Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

En promedio la duración de cada jornada de evaluación alcanzó superó las 3 horas: cuando se trató de 1 jornada de evaluación el promedio fue de 3,1 horas, cuando se trató de 2 jornadas la duración promedio de cada una de ellas fue de 3,5 horas, mientras que cuando se trató de 3 o más jornadas se promedió 3,1 horas en cada caso.

Figura 24. Duración en horas por día de la evaluación en terreno



Fuente: Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

Respecto de los medios de entrega de resultados a la persona evaluada en sus competencias laborales, el más frecuente fue el envío de un correo electrónico desde el centro de certificación (64%), seguido por una llamada telefónica del centro de certificación (18%), sumando entre ambos un total de 70% de personas que indicó haberse informado a través del centro de certificación<sup>4</sup>. Adicionalmente, otros medios menos frecuentes, pero también mencionados por las personas consultadas fueron el mensaje por WhatsApp o de texto (9%), la información vía el lugar de trabajo o empresa (6%) y el aviso entregado al jefe, supervisor o empleador (6%).

Figura 25. Duración en horas por día de la evaluación en terreno



Fuente: Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

Es importante indicar que al momento de la aplicación de la encuesta un 9% de las personas que la respondieron indicaron que aún no se les comunicaba el resultado. Esta cifra se elevó a 27% entre las personas no certificadas, 14% entre quienes no conocían

<sup>4</sup> El valor agregado de los datos de correo electrónico y llamada telefónica del centro de certificación es calculado por separado, ya que el dato no puede sumarse directamente al tratarse de una respuesta múltiple.

a ChileValora y 14% entre quienes son trabajadores/as de sectores distintos a la construcción o la gastronomía, hotelería y turismo.

Entre las personas que fueron certificadas, el uso de correo electrónico fue más frecuente, alcanzando a 66%, así como entre quienes conocían a ChileValora (66%) y entre las personas del rubro de la construcción (74%). En cambio, aunque como segunda opción informativa, la entrega de información mediante un llamado telefónico desde el centro de certificación tuvo mayor presencia entre las personas del sector de la gastronomía, hotelería y turismo.

Tabla 14. Medio de entrega de resultados según segmentos

UNIDAD: %	Total	Resultado evaluación		Zona				Conoce Chile Valora	
		Certificado	No Certificado	Zona Norte	Zona Centro	Zona Sur	RM	Sí	No
Base	1000	900	100	226	241	323	210	712	288
Correo electrónico del Centro de certificación	64	66	41	59	58	66	69	66	57
Llamado telefónico del Centro de certificación	18	18	13	15	21	22	12	18	17
Mensaje escrito vía WhatsApp o mensaje de texto	9	10	8	14	9	9	7	9	10
Trabajo /empresa	6	7	4	9	7	5	6	8	4
Jefe/supervisor/empleador	6	6	7	10	4	4	8	6	6
Profesor/evaluador	3	3	1	3	3	2	4	3	3
Internet / página web	2	2	1	3	1	2	3	2	1
Página web ChileValora	2	2	1	1	1	1	4	2	0
Correo Postal /ChileExpress/Carta Certificada	2	2	0	3	1	0	3	2	1
Mediante video llamada desde el Centro de certificación	1	1	1	1	1	0	1	1	1
En la ceremonia de certificación	0	0	1	0	0	1	0	0	1
Otros	6	7	2	7	4	9	5	6	6
NS/NR	4	4	5	3	7	3	3	3	6
Aun no le entregan los resultados	9	8	27	9	14	7	8	7	14

UNIDAD: %	Total	Sexo		Tramo Etario				Sector		
		Hombre	Mujer	17 a 29 años	30 a 45 años	46 a 55 años	56 años o más	Construcción	Gastronomía, Hotelería y Turismo	Otros
Base	1000	677	323	175	494	233	98	424	217	359
Correo electrónico del Centro de certificación	64	64	63	63	66	60	63	74	63	53
Llamado telefónico del Centro de certificación	18	17	20	12	20	14	25	20	28	10
Mensaje escrito vía WhatsApp o mensaje de texto	9	9	10	14	9	9	3	10	10	8
Trabajo /empresa	6	8	2	6	5	10	4	5	2	10
Jefe/supervisor/empleador	6	7	5	7	6	5	8	3	7	10
Profesor/evaluador	3	3	3	3	3	4	3	2	2	5
Internet / página web	2	2	2	1	2	3	2	2	0	2
Página web ChileValora	2	2	2	4	1	1	1	3	1	1
Correo Postal /ChileExpress/Carta Certificada	2	2	0	2	2	2	1	1	0	3
Mediante video llamada desde el Centro de certificación	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1
En la ceremonia de certificación	0	1	0	0	0	0	2	0	0	1
Otros	6	6	7	4	6	8	5	6	10	5
NS/NR	4	3	5	3	5	3	4	2	4	6
Aun no le entregan los resultados	9	9	11	12	9	9	8	5	9	14

	Porcentaje significativamente mayor entre segmentos
	Porcentaje significativamente menor entre segmentos

Fuente: Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

Entre las personas que fueron sometidas a la evaluación de competencias laborales y que recibieron su resultado, el 94% indica que éste correspondió a la aprobación, 3% recibió no aprobó y 2% indicó no recordar el resultado de su evaluación.

Entre las personas certificadas, la cifra que indicó haber aprobado fue de 98%, siendo solo 2% quienes no recordaban. Pero, entre personas no certificadas, 41% indicó que había aprobado y sólo la mitad (51%) reportó no haber aprobado. Estos resultados

deben ser analizados de manera meticulosa, ya que difieren de la información previa que posee la institución, ya que, en teoría, las personas no certificadas no deberían haber alcanzado la aprobación, pese a que así lo declaran en las preguntas de la encuesta, generando una contradicción con los resultados de la base de datos de ChileValora.

Tabla 15. Resultado declarado de la evaluación según segmentos

	Total	Resultado evaluación <sup>5</sup>		Zona				Conoce Chile Valora	
		Certificado	No Certificado	Zona Norte	Zona Centro	Zona Sur	RM	Sí	No
Base	724	669	55	158	166	250	150	524	200
% Aprobó	94	98	41	96	94	93	95	95	92
% No aprobó	3	0	51	2	3	5	3	3	5
% No recuerda	2	2	8	2	3	2	2	2	2

	Total	Sexo		Tramo Etario				Sector		
		Hombre	Mujer	17 a 29 años	30 a 45 años	46 a 55 años	56 años o más	Construcción	Gastronomía, Hotelería y Turismo	Otros
Base	724	484	240	125	365	159	75	347	168	209
% Aprobó	94	93	97	89	96	97	91	91	99	96
% No aprobó	3	4	1	6	3	2	6	6	1	1
% No recuerda	2	2	2	5	1	1	3	2	1	3

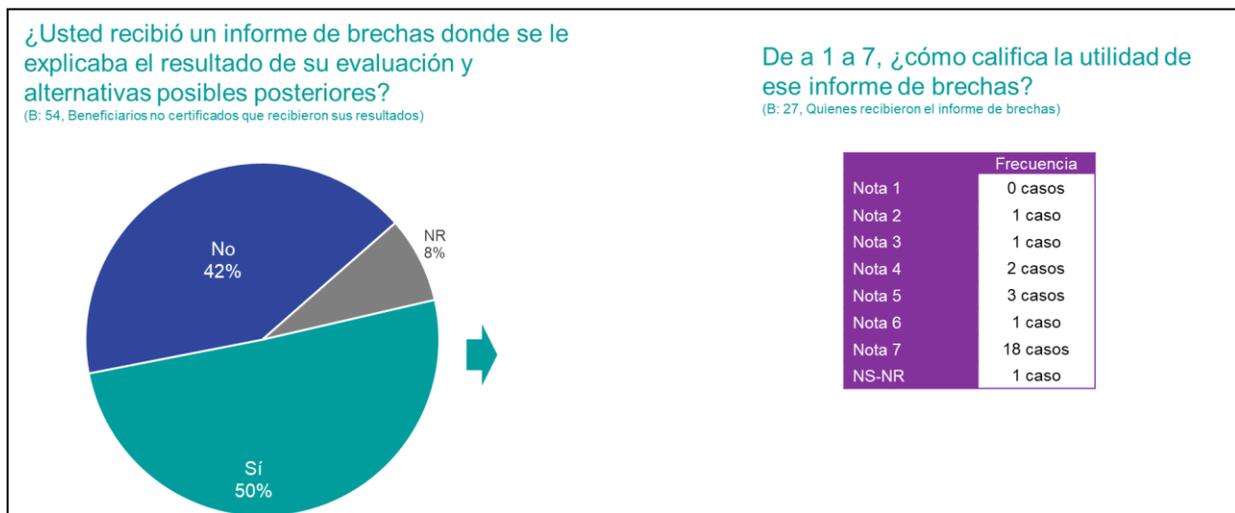
	Porcentaje significativamente mayor entre segmentos
	Porcentaje significativamente menor entre segmentos

Fuente: Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

En relación con el informe de brechas, sólo 51% de las personas beneficiarias no certificadas que recibieron sus resultados declararon haber recibido también este informe, un 42% indicó no haberlo recibido y un 8% no respondió la pregunta, todos estos porcentajes respecto de una base de 54 casos, que corresponden a aquellas personas beneficiarias no certificadas que indicaron haber recibido sus resultados. Respecto de la utilidad de dicho informe, los datos no permiten hacer aperturas estadísticas, aunque cabe mencionar que la mayoría de esos casos se concentran en la nota 7.

<sup>5</sup> El segmento "Resultado Evaluación" corresponde al dato administrativo de la base de datos de ChileValora, mientras que la variable analizada en este cuadro deriva de la declaración de aprobación del propio beneficiario según la pregunta de la encuesta.

Figura 26. Recepción y utilidad de informe de brechas

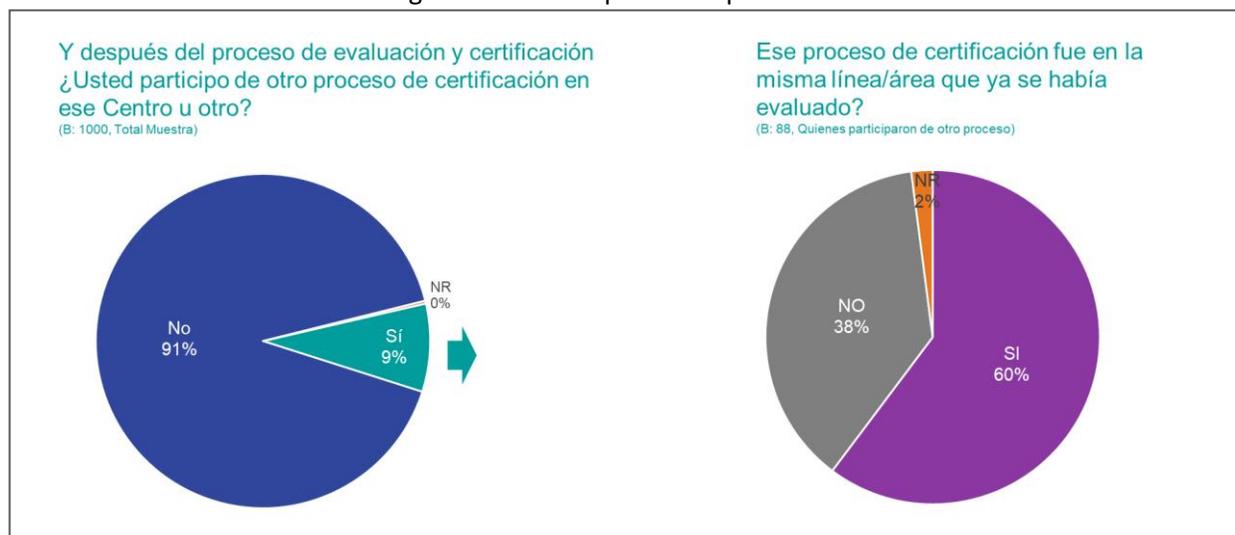


Fuente: Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

Finalmente, se consultó respecto de la participación en un proceso similar al evaluado en el marco de este estudio, pero con fecha posterior a su ocurrencia, ya sea que este nuevo proceso evaluativo ocurriese en el mismo centro o en otro. Del total de personas consultadas, 9% de las y los beneficiarios del Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales indicó participación en un proceso similar posterior. Esta cifra no tuvo variación al comparar entre los distintos segmentos del estudio, en otras palabras, un porcentaje estadísticamente similar de personas beneficiarias se había sometido a procesos similares post proceso evaluado al comparar a certificados como no certificados, por territorio, entre hombres y mujeres, entre los diversos grupos etarios, por sector productivo o por conocimiento de ChileValora.

De este 9%, más de la mitad de estas personas (60%) se sometió a certificación en un proceso en la misma línea de la certificación evaluada en el marco del estudio.

Figura 27. Participación en proceso similar



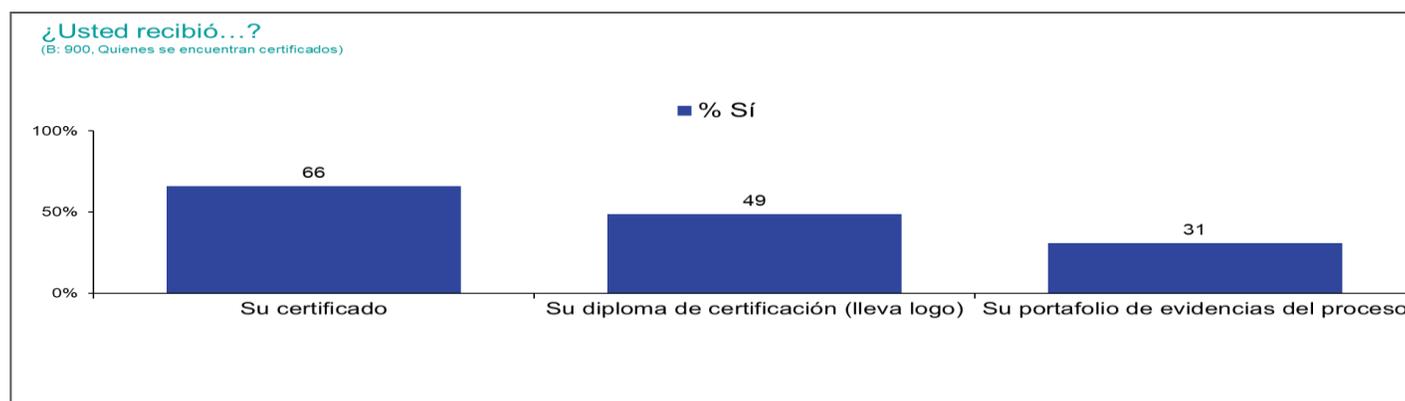
Fuente: Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

### 5.1.5 Evaluación de la etapa de certificación

La cuarta dimensión estudiada fue la etapa de certificación. Las preguntas de esta dimensión fueron aplicadas a todas las personas que según base de datos provista por ChileValora calificaban como personas certificadas. Del total 1.000 casos, 900 clasificaron en esa condición.

En primer lugar, se procedió a consultar por el cumplimiento de cuatro hitos del proceso de certificación. De estos, el que tuvo mayor ocurrencia fue la recepción del certificado, el que fue recibido por 66% de las personas certificadas. Mientras que sólo la mitad de las personas certificadas recibió su diploma de certificación (49%). Y en un cumplimiento comparativamente muy menor 31% indicó haber recibido el portafolio de evidencias del proceso.

Figura 28. Cumplimiento de hitos en el proceso de certificación



Fuente: Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

Respecto del certificado, en la zona centro se detectó una menor entrega del documento a las personas certificadas, siendo sólo 53% las que indicaron haberlo recibido. Un segundo grupo de menor recepción de del certificado correspondió a las personas certificadas de otros sectores distintos a construcción o a ganadería, hotelería o turismo.

Por otra parte, las personas que indicaron conocer a ChileValora también fueron quienes recibieron con mayor frecuencia tanto el certificado, como el diploma de certificación y el portafolio de evidencias.

Tabla 16. Resultado de la evaluación según segmentos

% Sí recibió	Total	Zona				Conoce Chile Valora	
		Zona Norte	Zona Centro	Zona Sur	RM	Sí	No
Base	900	213	221	288	178	649	251
Su certificado	66	71	53	73	68	69	58
Su diploma de certificación (lleva logo)	49	55	40	54	47	51	43
Su portafolio de evidencias del proceso	31	35	23	27	38	33	24

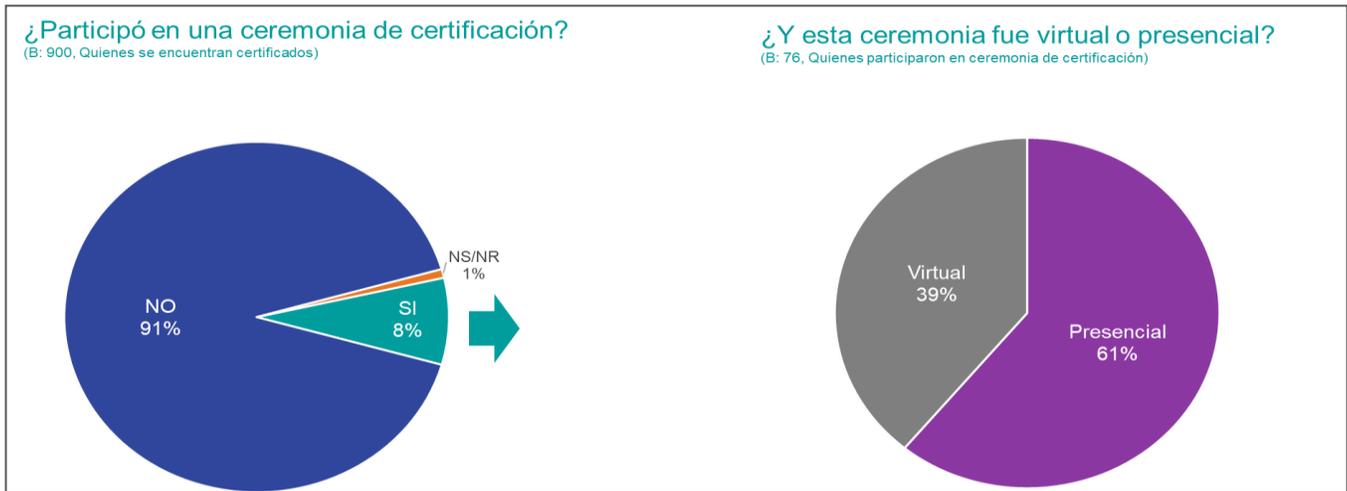
% Sí recibió	Total	Sexo		Tramo Etario				Sector		
		Hombre	Mujer	17 a 29 años	30 a 45 años	46 a 55 años	56 años o más	Construcción	Gastronomía, Hotelería y Turismo	Otros
Base	900	599	301	153	447	211	89	360	210	330
Su certificado	66	67	65	64	69	64	63	74	72	53
Su diploma de certificación (lleva logo)	49	50	46	45	49	50	51	51	56	42
Su portafolio de evidencias del proceso	31	35	23	37	31	28	25	36	25	28

	Porcentaje significativamente mayor entre segmentos
	Porcentaje significativamente menor entre segmentos

Fuente: Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

En otro orden, solo el 8% de las personas certificadas participó en una ceremonia de certificación, sin observarse diferencias significativas entre los diversos segmentos en estudio. De este grupo, correspondiente a 76 casos, 61% de estas ceremonias fueron presenciales y 39% virtuales. De todos modos, cabe mencionar que un factor relevante para la baja proporción de personas certificadas que participaron en una ceremonia de certificación tiene relación con los efectos de la pandemia del coronavirus.

Figura 29. Tipo de ceremonia de certificación



Fuente: Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

En cuanto a la evaluación de la etapa de certificación, la evaluación general de la dimensión fue muy positiva, aunque comparativamente menor que las de otras dimensiones que superaron el 85% de evaluación neta: 54,4% de las personas certificadas evaluaron con nota 7 a la etapa y 23,9% con nota 6, sumando un total de 78% de evaluación positiva; 12,9% evaluación con la nota neutra de 5; y un total de 9% asignaron calificaciones entre 1 y 4. La evaluación neta fue de 70%, con promedio global de 6,1 puntos.

Figura 30. Evaluación general de la etapa de certificación

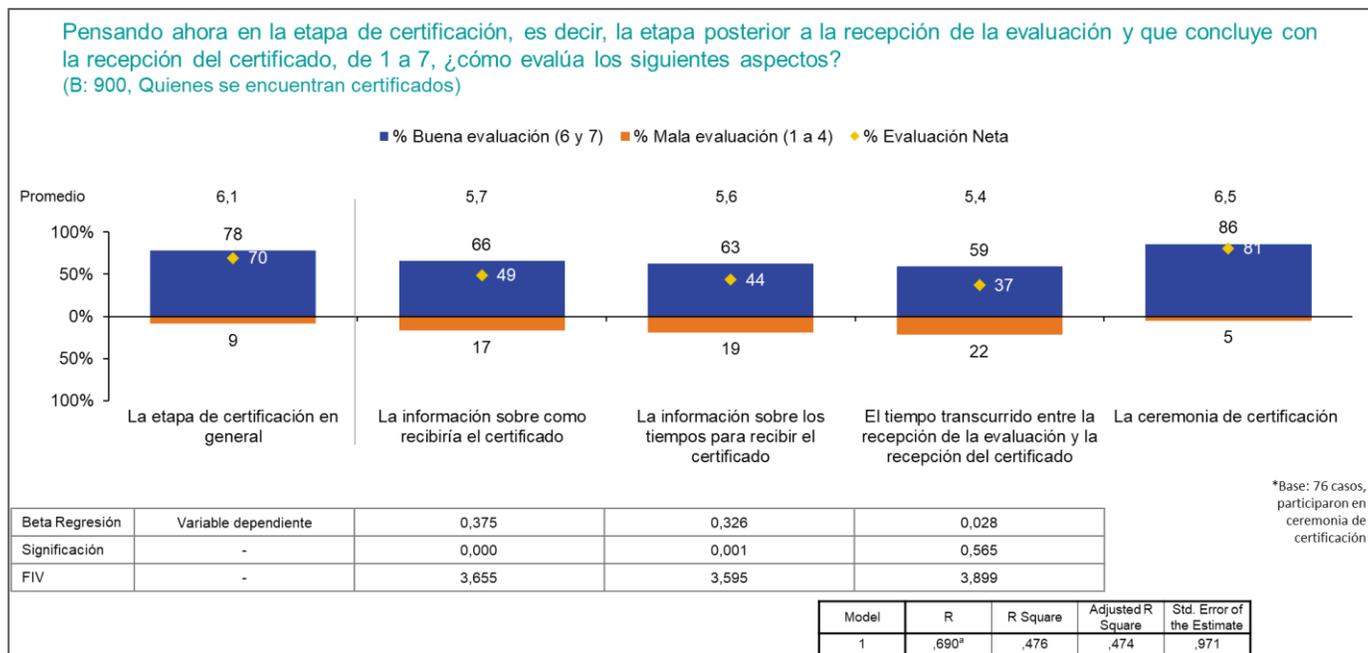


Fuente: Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

Sobre los 4 indicadores de la dimensión, la evaluación neta de información sobre cómo se recibiría el certificado alcanzó a 49%, mientras que la neta de la información sobre tiempos de recepción del certificado fue de 44% y del tiempo transcurrido entre la

recepción de la evaluación y recepción de certificado fue de 37%. Por otra parte, el aspecto mejor evaluado fue la ceremonia de certificación con evaluación neta de 81%, pero esta acción fue medida solo por los 76 casos que habían participado en esta actividad.

Figura 31. Evaluación de la etapa de certificación



Fuente: Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

La regresión múltiple de la dimensión se pudo aplicar sólo con tres indicadores como variables independientes y la evaluación general de la etapa de certificación como dependiente. Se debió excluir del ejercicio a la ceremonia de certificación debido a involucraba solo a 76 casos, mientras que el análisis de regresión requiere que todos los casos tuvieran respuestas validas o en su defecto atribuirles el promedio de los casos válidos. Esta segunda opción hubiera implicado asignar el promedio de 76 casos a los otros 824 que no tenían evaluación en el ítem, perjudicando la varianza necesaria para que funcione exitosamente el ejercicio.

El resultado indicó que las tres variables tuvieron una correlación múltiple de 0,690 puntos a la evaluación general de la etapa, explicando 48% de varianza o de las diferencias de la evaluación.

Por otra parte, la regresión arrojó como resultado que, de las tres variables, sólo dos resultaron significativas en la construcción de la evaluación de la etapa de certificación: la evaluación neta de información sobre cómo se recibiría el certificado (beta de 0,375 puntos) y la información sobre tiempos de recepción del certificado (beta de 0,326).

Tabla 17. Evaluación de etapa de certificación según segmentos

	Base	Total	Zona			RM	Conoce Chile Valora	
			Zona Norte	Zona Centro	Zona Sur		Sí	No
		900	213	221	288	178	649	251
La etapa de certificación en general	% Buena evaluación (6 y 7)	78	78	72	83	79	79	76
	% Mala evaluación (1 y 4)	9	9	13	7	7	8	10
	% Evaluación Neta	70	70	60	76	72	71	67
	Promedio	6,1	6,1	5,9	6,3	6,2	6,1	6,1
La información sobre como recibiría el certificado	% Buena evaluación (6 y 7)	66	65	55	76	67	67	63
	% Mala evaluación (1 y 4)	17	18	24	10	17	16	19
	% Evaluación Neta	49	46	31	65	50	51	44
	Promedio	5,7	5,6	5,3	6,1	5,9	5,8	5,5
La información sobre los tiempos para recibir el certificado	% Buena evaluación (6 y 7)	63	61	53	72	64	64	60
	% Mala evaluación (1 y 4)	19	20	29	11	18	17	25
	% Evaluación Neta	44	41	24	60	47	47	34
	Promedio	5,6	5,6	5,2	5,9	5,8	5,7	5,4
El tiempo transcurrido entre la recepción de la evaluación y la recepción del certificado	% Buena evaluación (6 y 7)	59	56	52	66	61	59	58
	% Mala evaluación (1 y 4)	22	20	29	15	23	21	25
	% Evaluación Neta	37	36	22	51	38	39	33
	Promedio	5,4	5,4	5	5,8	5,5	5,5	5,3

	Base	Total	Sexo		Tramo Etario				Sector		
			Hombre	Mujer	17 a 29 años	30 a 45 años	46 a 55 años	56 años o más	Construcción	Gastronomía, Hotelería y Turismo	Otros
		900	599	301	153	447	211	89	360	210	330
La etapa de certificación en general	% Buena evaluación (6 y 7)	78	80	75	79	79	74	84	82	79	74
	% Mala evaluación (1 y 4)	9	8	10	6	8	12	8	7	9	11
	% Evaluación Neta	70	71	66	73	70	62	76	75	70	63
	Promedio	6,1	6,1	6,1	6,2	6,2	5,9	6,3	6,2	6,1	6
La información sobre como recibiría el certificado	% Buena evaluación (6 y 7)	66	66	65	56	67	67	75	71	69	59
	% Mala evaluación (1 y 4)	17	16	18	22	17	15	13	14	14	22
	% Evaluación Neta	49	50	47	35	50	52	62	57	55	36
	Promedio	5,7	5,8	5,6	5,4	5,8	5,8	6	5,9	5,8	5,5
La información sobre los tiempos para recibir el certificado	% Buena evaluación (6 y 7)	63	64	61	58	64	61	66	68	68	54
	% Mala evaluación (1 y 4)	19	19	20	22	19	18	15	14	15	26
	% Evaluación Neta	44	45	41	36	45	43	51	54	53	27
	Promedio	5,6	5,7	5,6	5,5	5,7	5,6	5,8	5,9	5,8	5,3
El tiempo transcurrido entre la recepción de la evaluación y la recepción del certificado	% Buena evaluación (6 y 7)	59	60	58	54	59	59	68	63	61	53
	% Mala evaluación (1 y 4)	22	21	23	27	22	20	18	18	17	29
	% Evaluación Neta	37	39	34	27	38	39	50	45	44	25
	Promedio	5,4	5,4	5,4	5,1	5,5	5,4	5,8	5,6	5,6	5,1

	Porcentaje significativamente mayor entre segmentos
	Porcentaje significativamente menor entre segmentos

Fuente: Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

Entre los segmentos se observaron las siguientes diferencias significativas:

- (i) Las personas de residentes en la zona centro tuvieron una menor evaluación positiva respecto de la información sobre cómo se recibiría el certificado (55%) y una mayor evaluación negativa en relación a la información sobre tiempos para recibir el certificado (29%).

- (ii) Las personas residentes en la zona sur tuvieron una más alta evaluación positiva respecto de la información sobre cómo se recibiría el certificado (76%) y una menor evaluación negativa en relación a la información sobre tiempos para recibir el certificado (11%).
- (iii) Se registró un menor nivel de evaluación positiva respecto de la Información sobre cómo recibiría el certificado entre las y los jóvenes beneficiarios certificados (56%).
- (iv) Entre las personas correspondientes a otros sectores distintos a la construcción o la gastronomía, hotelería y turismo se registró una menor evaluación positiva respecto de la información sobre cómo se recibiría el certificado (59%), la información sobre tiempos para recibir el certificado (54%) y una mayor evaluación negativa del tiempo transcurrido entre la recepción de la evaluación y la recepción del certificado (29%).

En relación al tiempo transcurrido entre la recepción de los resultados de la evaluación y la recepción del certificado, entre los 600 casos que ya lo habían recibido al momento de la consulta se estimó un promedio de 2,3 meses. Siendo 45% quienes indicaron que este tiempo fue de 1 mes o menos, 19% quienes indicaron más de 1 y hasta 2 meses, 19% más de 2 meses y hasta 3 meses, y 17% los que indican que el tiempo transcurrido fue superior a 3 meses.

Figura 32. Tiempo para recepción del certificado



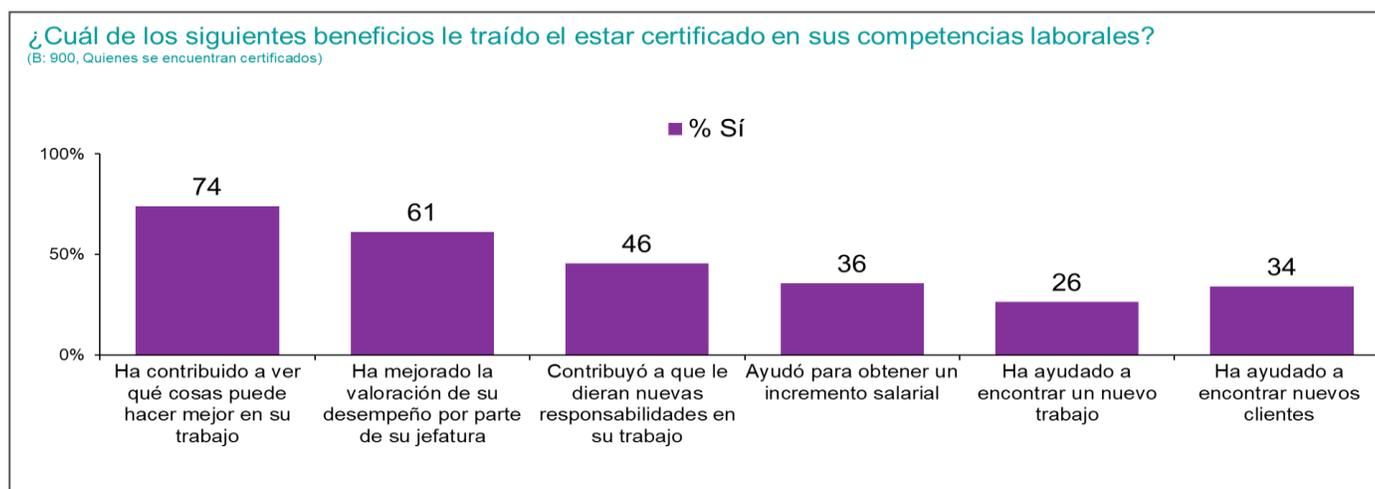
Fuente: Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

Finalmente, se consultó sobre los beneficios percibidos por haber participado en el Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales. Para tal efecto se consultó por un total de 6 beneficios posibles. Los resultados indican lo siguiente:

- (i) Hay dos beneficios que se perciben más frecuentemente entre las personas certificadas: Contribuyó a ver qué cosas se podía realizar mejor en el trabajo (74%) y contribuyó a mejorar la valoración del desempeño por parte de su jefatura (61%).
- (ii) En un segundo nivel de reconocimiento, 46% indicó que la certificación había contribuido a obtener nuevas responsabilidades en el trabajo. Otros tres beneficios que fueron percibidos en forma menos frecuentes correspondieron a que el proceso de certificación ayudó a obtener un incremento salarial (36%), encontrar nuevos clientes (34%) y a encontrar un nuevo trabajo (26%).

Se destaca el resultado relacionado con el incremento salarial, el cual no corresponde a un beneficio planificado o esperado desde el diseño del servicio, pero que se estaría reportando por poco más de un tercio de las personas certificadas.

Figura 33. Beneficios de la certificación



Fuente: Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

Los resultados de beneficios observados por cada segmento se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 18. Beneficios de la certificación según segmentos

% Sí	Total	Zona				Conoce Chile Valora	
		Zona Norte	Zona Centro	Zona Sur	RM	Sí	No
Base	900	213	221	288	178	649	251
Ha contribuido a ver qué cosas puede hacer mejor en su trabajo	74	77	71	78	70	76	69
Ha mejorado la valoración de su desempeño por parte de su jefatura	61	66	62	67	53	60	64
Contribuyó a que le dieran nuevas responsabilidades en su trabajo	46	49	47	47	42	48	40
Ayudó para obtener un incremento salarial	36	42	33	35	35	40	24
Ha ayudado a encontrar un nuevo trabajo	26	28	27	23	28	28	22
Ha ayudado a encontrar nuevos clientes	34	31	33	32	39	38	24

% Sí	Total	Sexo		Tramo Etario				Sector		
		Hombre	Mujer	17 a 29 años	30 a 45 años	46 a 55 años	56 años o más	Construcción	Gastronomía, Hotelería y Turismo	Otros
Base	900	599	301	153	447	211	89	360	210	330
Ha contribuido a ver qué cosas puede hacer mejor en su trabajo	74	75	73	72	71	81	75	74	83	69
Ha mejorado la valoración de su desempeño por parte de su jefatura	61	61	62	60	59	66	63	60	72	57
Contribuyó a que le dieran nuevas responsabilidades en su trabajo	46	50	37	47	43	47	51	52	42	40
Ayudó para obtener un incremento salarial	36	41	25	31	34	41	40	47	30	26
Ha ayudado a encontrar un nuevo trabajo	26	31	17	32	26	26	21	37	17	20
Ha ayudado a encontrar nuevos clientes	34	42	18	31	35	35	32	51	20	22

	Porcentaje significativamente mayor entre segmentos
	Porcentaje significativamente menor entre segmentos

Fuente: Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

En la tabla precedente es posible observar las personas certificadas correspondientes a hombres, a personas del ámbito de la construcción y a quienes conocen de la existencia de la ChileValora reconocen más frecuentemente la existencia de beneficios por sobre otros segmentos. Mientras que en el caso de las personas certificadas en el ámbito de la gastronomía, hotelería y turismo reconocieron en mayor porcentaje los beneficios relacionados con contribuir a mejorar aspectos en su trabajo y una mayor valoración por parte las jefaturas.

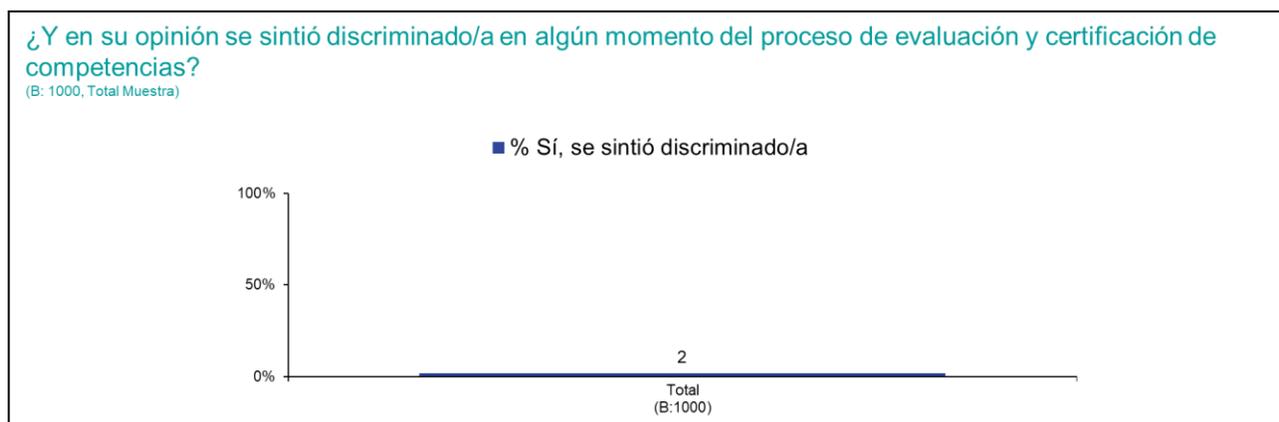
## 5.2. Problemas en el Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales

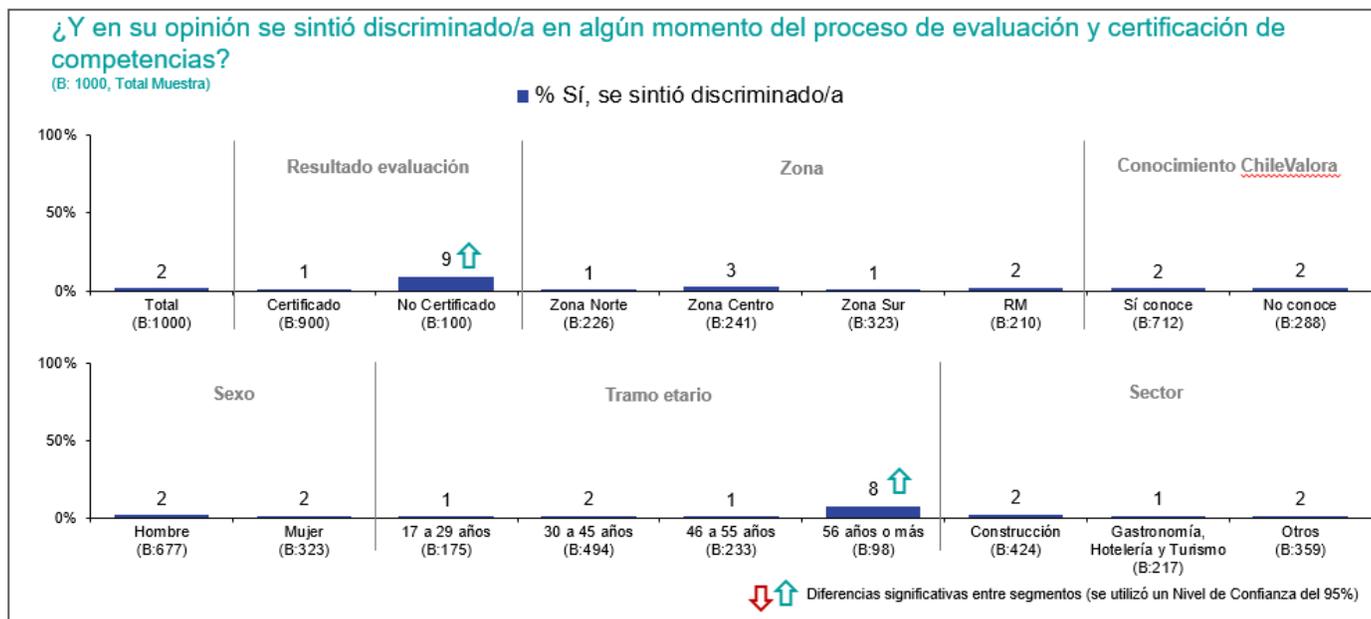
La existencia de problemas en algún aspecto del proceso es menor alcanzando a 3% a nivel total de las personas consultadas. Esta cifra es mayor cuando se trata de personas no certificadas, un 10% de las personas consultadas en ese grupo son quienes reportan la ocurrencia de algún tipo de problema.

La cantidad de personas afectadas por problemas no permite hacer análisis estadísticos por tratarse de una base de cálculo menor a 30 casos. Sin embargo, es posible indicar que hubo 9 menciones relacionadas con desempeño de la persona evaluadora (arbitrariedades o falta de conocimiento), 8 menciones respecto de falta de información especialmente relacionadas con la entrega del certificado, 6 menciones sobre problemas personales que afectaron el curso normal de la evaluación y 4 menciones de errores cometidos por la persona evaluada en el contexto del proceso evaluativo.

Por otra parte, se consultó por la percepción de discriminación en algún momento del proceso de evaluación y certificación de competencias. Sólo 2% indicó que se habían sentido discriminados. Pero, la cifra se eleva a 9% entre las personas no certificadas y a 8% entre quienes tienen más de 55 años.

Figura 34. Discriminación





Fuente: Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

### 5.3. Habilitación de personas beneficiarias en el Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales

Desde el año 2015 la Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda ha estado midiendo la satisfacción usuaria en diversos servicios del Estado utilizando como marco teórico metodológico el modelo de propuesta de valor. Este modelo busca ser integral, por lo tanto, considera la propuesta de valor que toda empresa (o servicio) pone a disposición de sus clientes como un continente que está compuesto por distintos territorios (Aguilera, 2015).

Uno de estos territorios corresponde a determinar el nivel de habilitación de clientes o beneficiarios en relación un servicio privado o público: “El supuesto central del modelo es que en la medida que las empresas fueran eficaces en estos esfuerzos de comunicación los clientes serían capaces de “conocer” y, por lo tanto, “valorar” lo que la empresa tiene y despliega para ellos (...) Clientes habilitados, es decir que saben lo que están comprando, que entienden y saben cómo usar los servicios, que saben qué pagan y por qué pagan lo que pagan y que están al día de lo nuevo que la empresa tiene para ellos, son clientes que están mucho más satisfechos, leales y que tienen menos problemas con la empresa” (Ministerio Público, 2018).

Aunque resulta necesario hacer un ajuste para transitar desde el ámbito privado de un servicio al ámbito público, las premisas a la base de este análisis son que una persona enfrentada a un servicio cumpla con lo siguiente:

- Entienda en qué consiste el servicio que están comprando o usando.
- Comprenda cómo funciona y se usa este servicio.
- Sepa en qué consisten las tarifas/precios y cómo estas se aplican.
- Estén enterado de las actualizaciones y novedades que la empresa tiene para ellos.

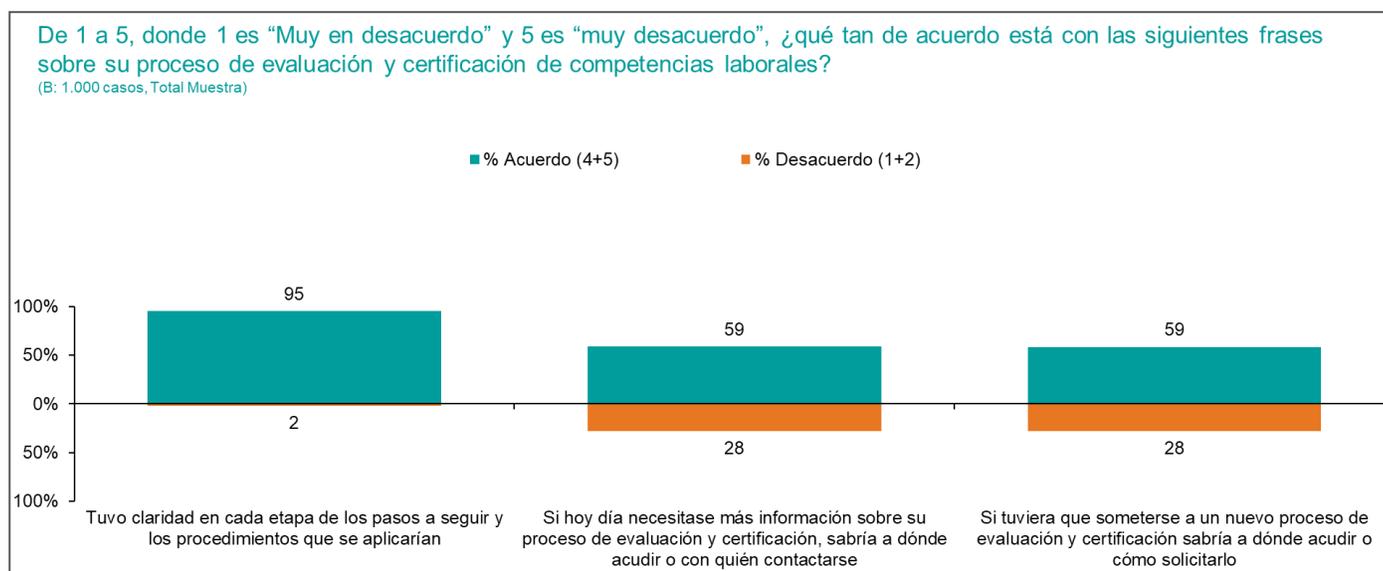
La adecuación en indicadores ad-hoc a cada servicio implica conocer el funcionamiento del mismo y su oferta de valor. En el caso del Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales, se establecieron tres indicadores que compusieron el índice de habilitación:

- Tuvo claridad en cada etapa de los pasos a seguir y los procedimientos que se aplicarían.
- Si hoy día necesitase más información sobre su proceso de evaluación y certificación, sabría a dónde acudir o con quién contactarse.
- Si tuviera que someterse a un nuevo proceso de evaluación y certificación sabría a dónde acudir o cómo solicitarlo.

Al revisar los indicadores, que componen el índice de habilitación, se pudo establecer que existe un muy alto cumplimiento de la respecto de entregar claridad sobre etapas, pasos y procedimientos a seguir, donde 95% estuvo de acuerdo con que tuvo claridad sobre estos aspectos y sólo 2% estuvo en desacuerdo.

Pero el acuerdo con los otros dos indicadores presentó una baja relevante: sólo 59% estuvo de acuerdo respecto de sabría a donde o con quien recurrir en caso de necesitar mayor información de su evaluación y certificación, y también 59% indicó que si se necesitara someterse a un proceso similar sabría dónde acudir o como solicitarlo.

Figura 35. Indicadores del índice de habilitación



Fuente: Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

Las diferencias entre grupos se observan en la siguiente tabla. Se mantiene la tendencia observada a nivel del índice, resultados más bajos entre quienes no se certificaron, en jóvenes o entre quienes no saben de la existencia de ChileValora; pero, se agrega que el grupo de personas que trabajan en el sector de la construcción presenta mejores resultados que los otros sectores.

Tabla 19. Indicadores del índice de habilitación según segmentos

		Total	Resultado evaluación		Zona				Conoce Chile Valora	
			Certificado	No Certificado	Zona Norte	Zona Centro	Zona Sur	RM	Sí	No
Base		1000	900	100	226	241	323	210	712	288
Tuvo claridad en cada etapa de los pasos a seguir y los procedimientos que se aplicarían	% Acuerdo (4+5)	95	96	86	96	95	96	94	96	93
	% Desacuerdo (1+2)	2	1	8	2	2	1	2	1	3
Si hoy día necesitase más información sobre su proceso de evaluación y certificación, sabría a dónde acudir o con quién contactarse	% Acuerdo (4+5)	59	60	50	62	54	61	59	63	50
	% Desacuerdo (1+2)	28	26	40	26	31	26	27	24	37
Si tuviera que someterse a un nuevo proceso de evaluación y certificación sabría a dónde acudir o cómo solicitarlo	% Acuerdo (4+5)	59	60	46	55	54	63	60	63	46
	% Desacuerdo (1+2)	28	27	40	31	31	26	25	23	41

		Total	Sexo		Tramo Etario				Sector		
			Hombre	Mujer	17 a 29 años	30 a 45 años	46 a 55 años	56 años o más	Construcción	Gastronomía, Hotelería y Turismo	Otros
Base		1000	677	323	175	494	233	98	424	217	359
Tuvo claridad en cada etapa de los pasos a seguir y los procedimientos que se aplicarían	% Acuerdo (4+5)	95	95	96	94	96	95	95	94	97	96
	% Desacuerdo (1+2)	2	2	1	3	1	1	2	2	2	1
Si hoy día necesitase más información sobre su proceso de evaluación y certificación, sabría a dónde acudir o con quién contactarse	% Acuerdo (4+5)	59	61	55	50	58	65	70	64	56	55
	% Desacuerdo (1+2)	28	25	32	33	27	24	28	23	31	32
Si tuviera que someterse a un nuevo proceso de evaluación y certificación sabría a dónde acudir o cómo solicitarlo	% Acuerdo (4+5)	59	60	56	45	58	64	71	65	59	51
	% Desacuerdo (1+2)	28	26	33	36	28	23	23	23	31	32

	Porcentaje significativamente mayor entre segmentos
	Porcentaje significativamente menor entre segmentos

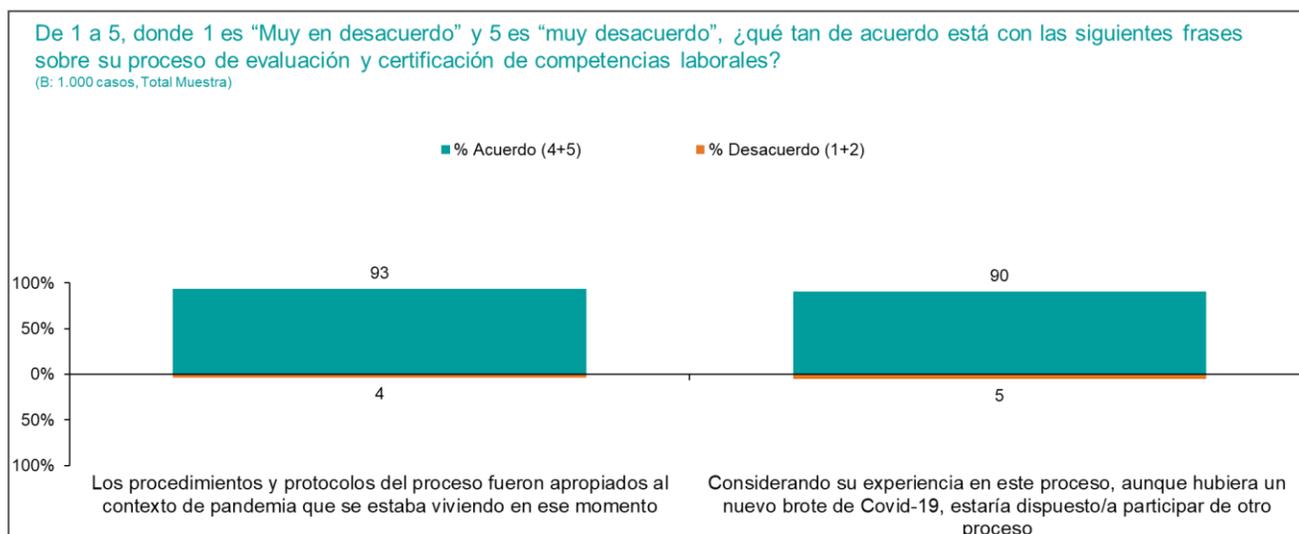
Fuente: Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

Además, se consultó por dos indicadores relacionados, pero que no formaron parte del índice de habilitación debido a que se trata de situaciones producto de la pandemia del COVID-19:

- Los procedimientos y protocolos del proceso fueron apropiados al contexto de pandemia que se estaba viviendo en ese momento.
- Considerando su experiencia en este proceso, aunque hubiera un nuevo brote de COVID-19, estaría dispuesto/a participar de otro proceso.

En ambos casos se observó un alto acuerdo, 93% y 90% respectivamente, expresando la correcta adecuación de la entrega del servicio al contexto de crisis sanitaria.

Figura 36. Otros indicadores relacionados con la habilitación en contexto de pandemia



Fuente: Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

En el cálculo del índice de habilitación todos los usuarios y usuarias son clasificados en 3 categorías:

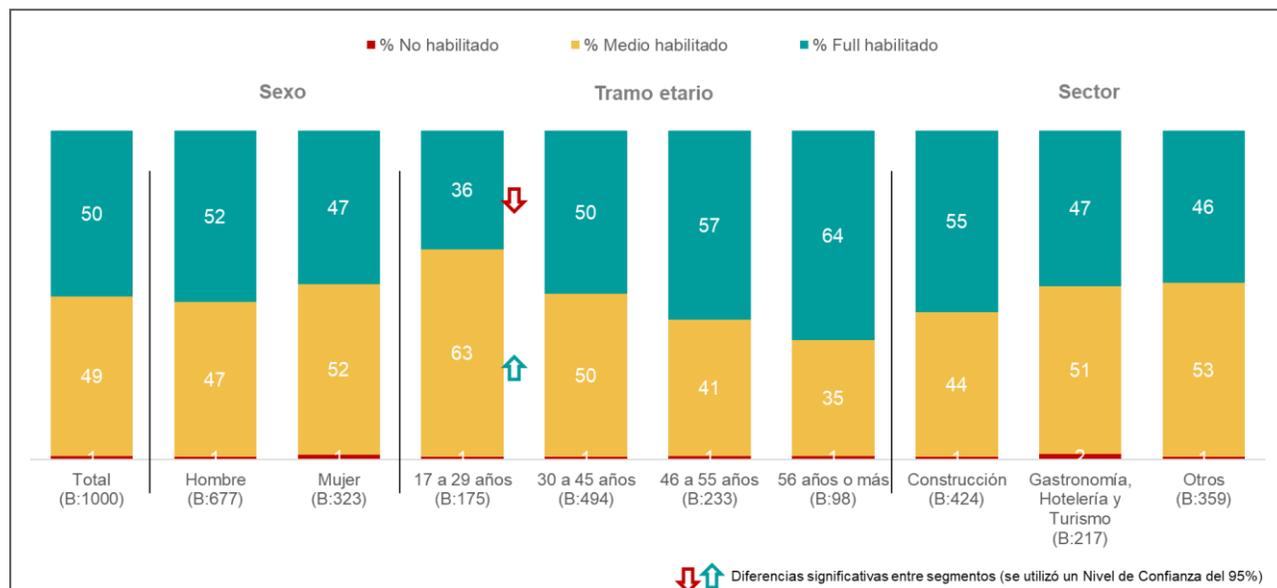
- (i) Usuarios/as full habilitados: usuario/as que ponen nota 4 o 5 a todas las preguntas de habilitación.
- (ii) Usuarios/as no habilitados: usuario/as que ponen nota 1 o 2 a todas las preguntas de habilitación.
- (iii) y usuarios/as medio habilitados: usuario/as que cumplen con otras combinaciones de resultados.

El resultado indicó que el 50% de las personas usuarias del servicio de evaluación y certificación de competencias laborales clasificó en la categoría de full habilitada, es decir, personas que tuvieron claridad en cada paso y procedimiento, que si necesitaran más información sabría a donde recurrir y si quisieran participar de un nuevo proceso sabrían a donde recurrir.

En el caso de personas medio habilitadas la cifra llegó a 49% del total consultados. En cambio, que las y los no habilitados fueron sólo 1%.

Figura 37. Índice de habilitación





Fuente: Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

Al comparar grupos según habilitación, se observa un menor nivel de habilitación entre las personas no certificadas (39%), entre quienes no conocen a la institución ChileValora (41%) y entre las personas jóvenes (36%).

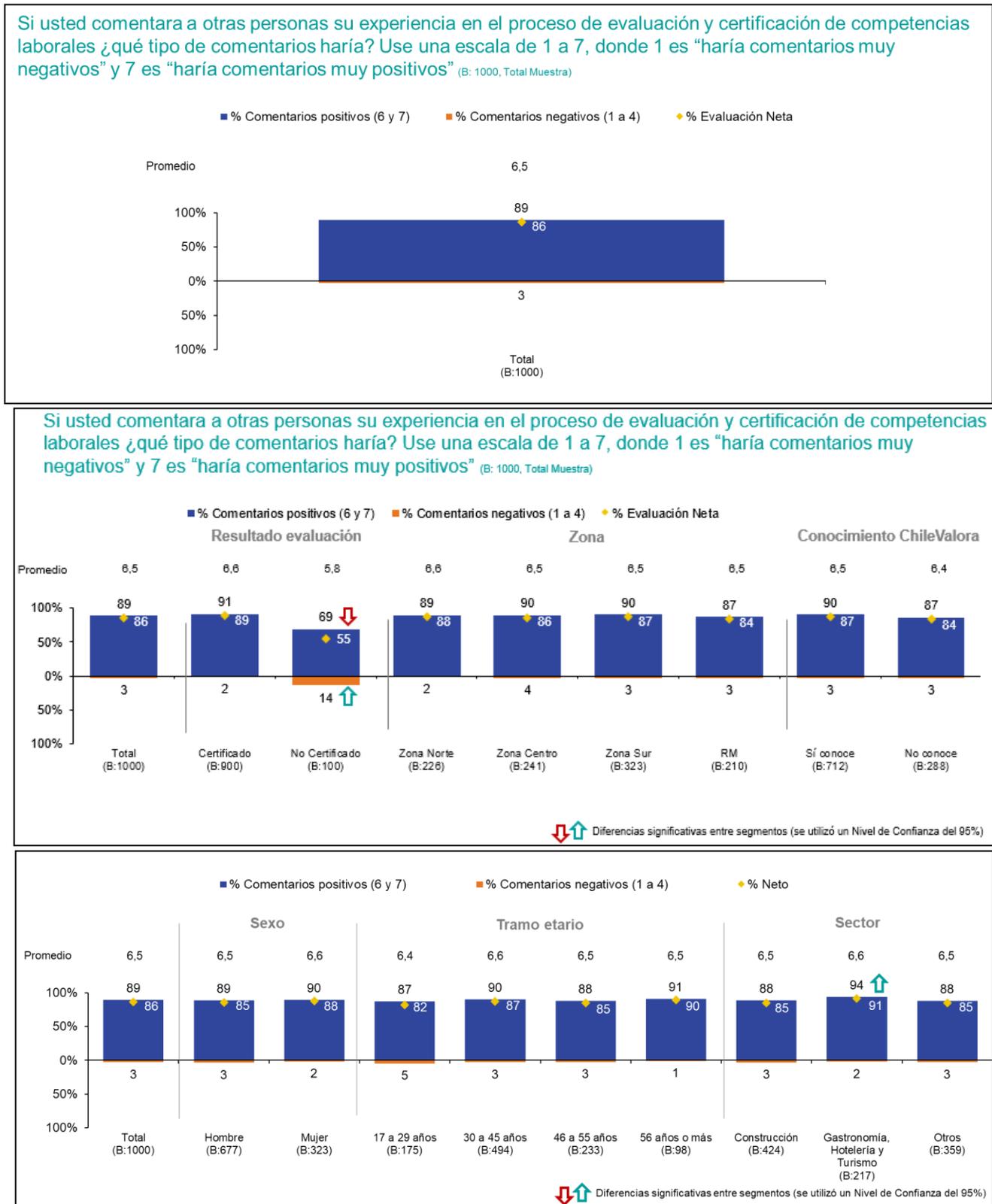
#### 5.4. Lealtad y cartera de personas usuarias

En la sección inicial del instrumento cuantitativo se aplicaron preguntas respecto de las recomendaciones o comentarios que se realizarían en función del servicio vivenciado y la disposición de someterse a una nueva experiencia. Ambos indicadores permiten calcular un índice de lealtad al servicio. Además, en conjunto con la satisfacción general, describir la presencia de distintos segmentos usuarios entre las y los beneficiarios.

En el caso de la recomendación del servicio, medida en la pregunta *Si usted comentara a otras personas su experiencia en el Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales ¿qué tipo de comentarios haría? Use una escala de 1 a 7, donde 1 es "haría comentarios muy negativos" y 7 es "haría comentarios muy positivos"*, se estableció una importante probabilidad de recomendación entre las personas la que alcanza a 89%, siendo sólo 3% quienes no recomendarían el servicio.

La recomendación fue mayor entre quienes pertenecen al rubro de gastronomía, hotelería y turismo (94%), por sobre los otros rubros que están muy dispuestos también a recomendar (88% en construcción y en otros rubros). Sin embargo, se observó una menor disposición a recomendar el servicio entre quienes no recibieron la certificación, siendo 69% las personas dispuestas a recomendar en este grupo y 14% quienes no recomendarían.

Figura 38. Recomendación del proceso

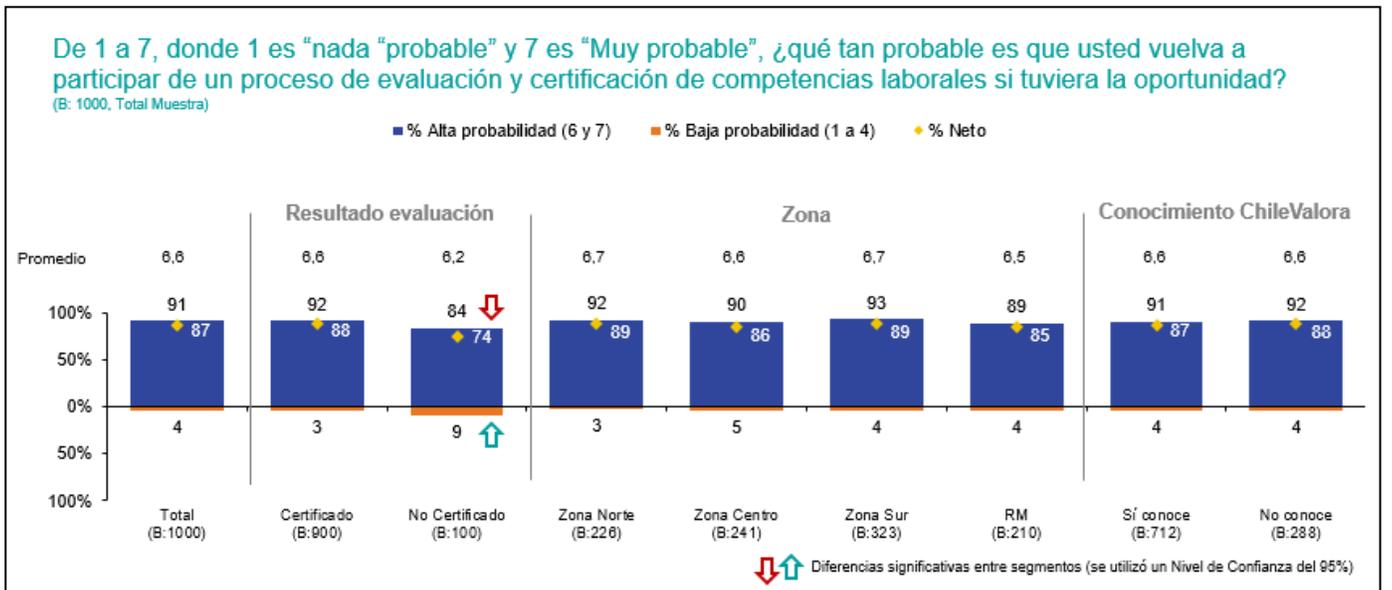
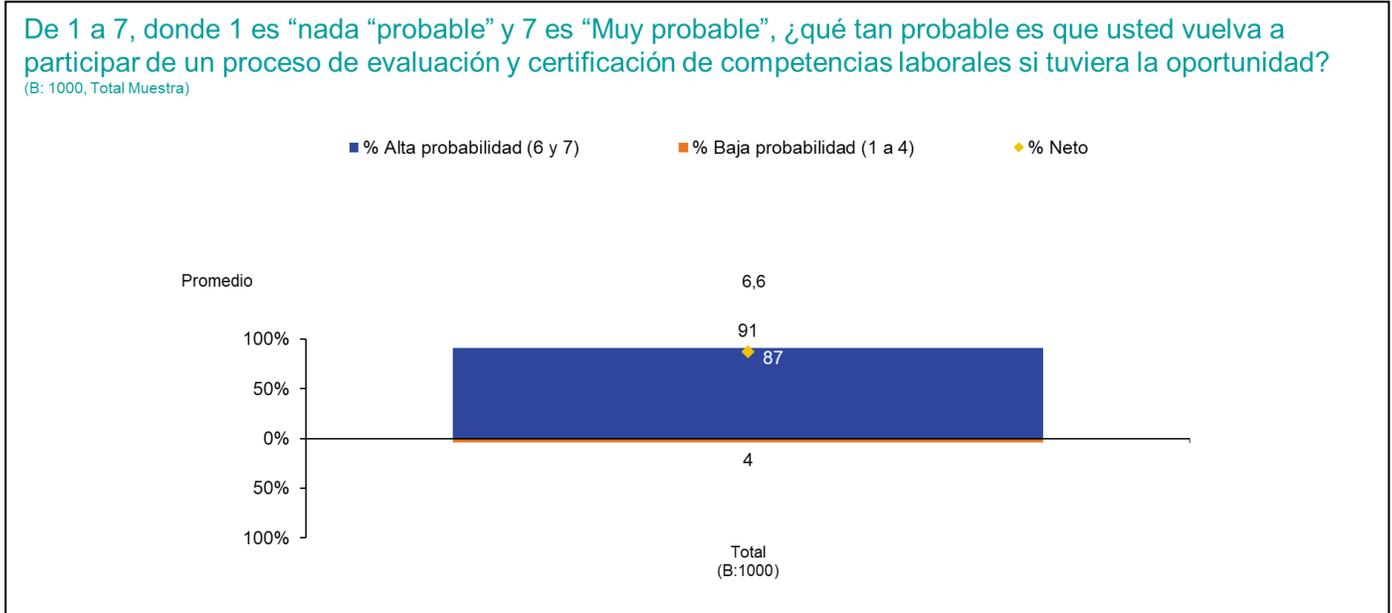


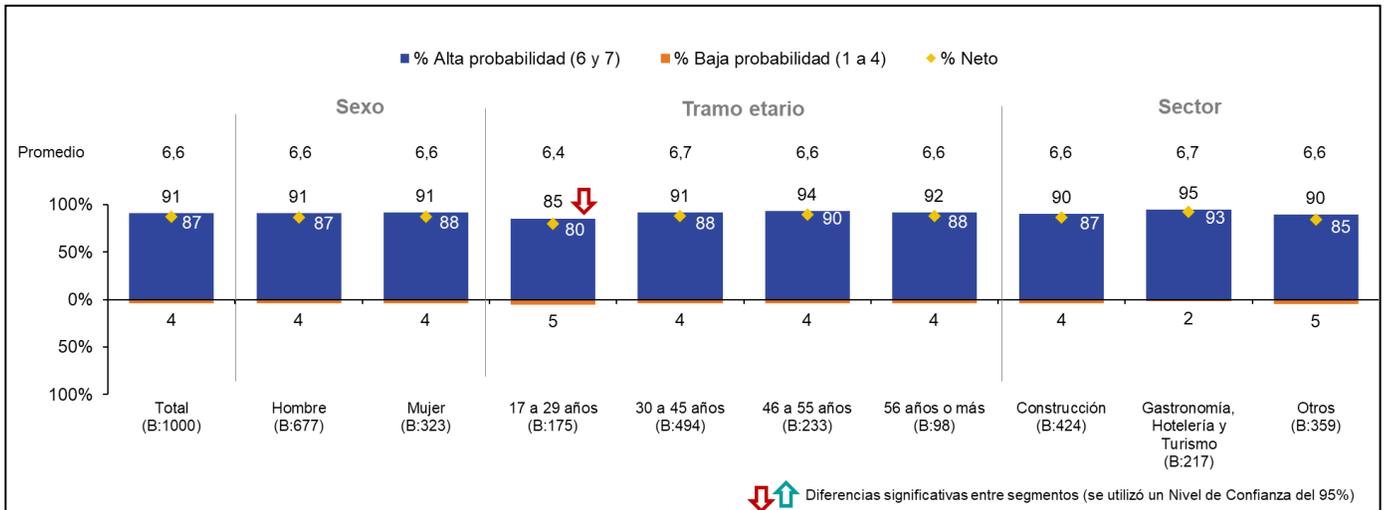
Fuente: Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

El segundo indicador, en la línea de medir lealtad al servicio, fue la consulta por la probabilidad de una nueva participación en un Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales, donde 91% de las personas consultadas indicaron una alta probabilidad, y sólo 4% clasificó en baja probabilidad.

La probabilidad es alta en todos los segmentos estudiados, aunque es comparativamente es menor entre las personas no certificadas (84%) y entre personas jóvenes menores de 30 años (85%).

Figura 39. Probabilidad de nueva participación

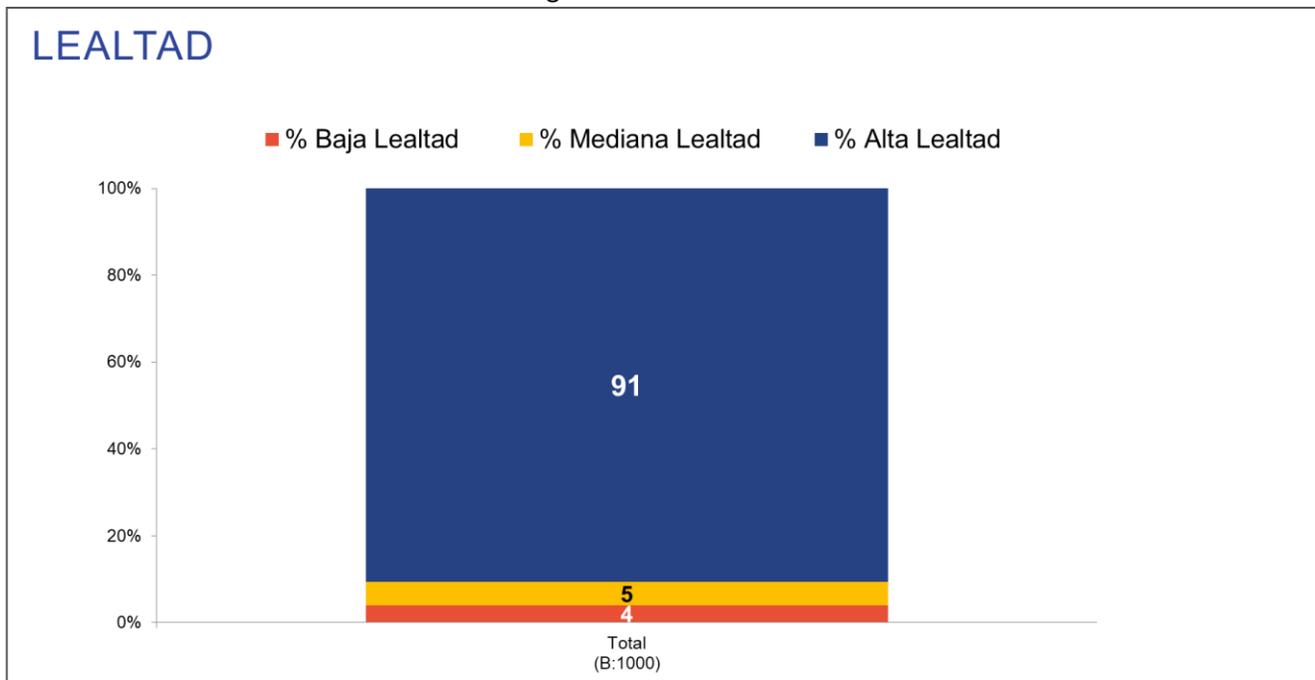




Fuente: Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

Con los indicadores de la recomendación y la probabilidad de participar en nuevos proyectos, se construyó un índice de lealtad, promediando ambos resultados y clasificando como leales a quienes promediaron 6 puntos o más. Esta cifra fue del 91% para el total de personas consultadas, mientras que 5% clasificó como medianamente leal y 4% en baja lealtad.

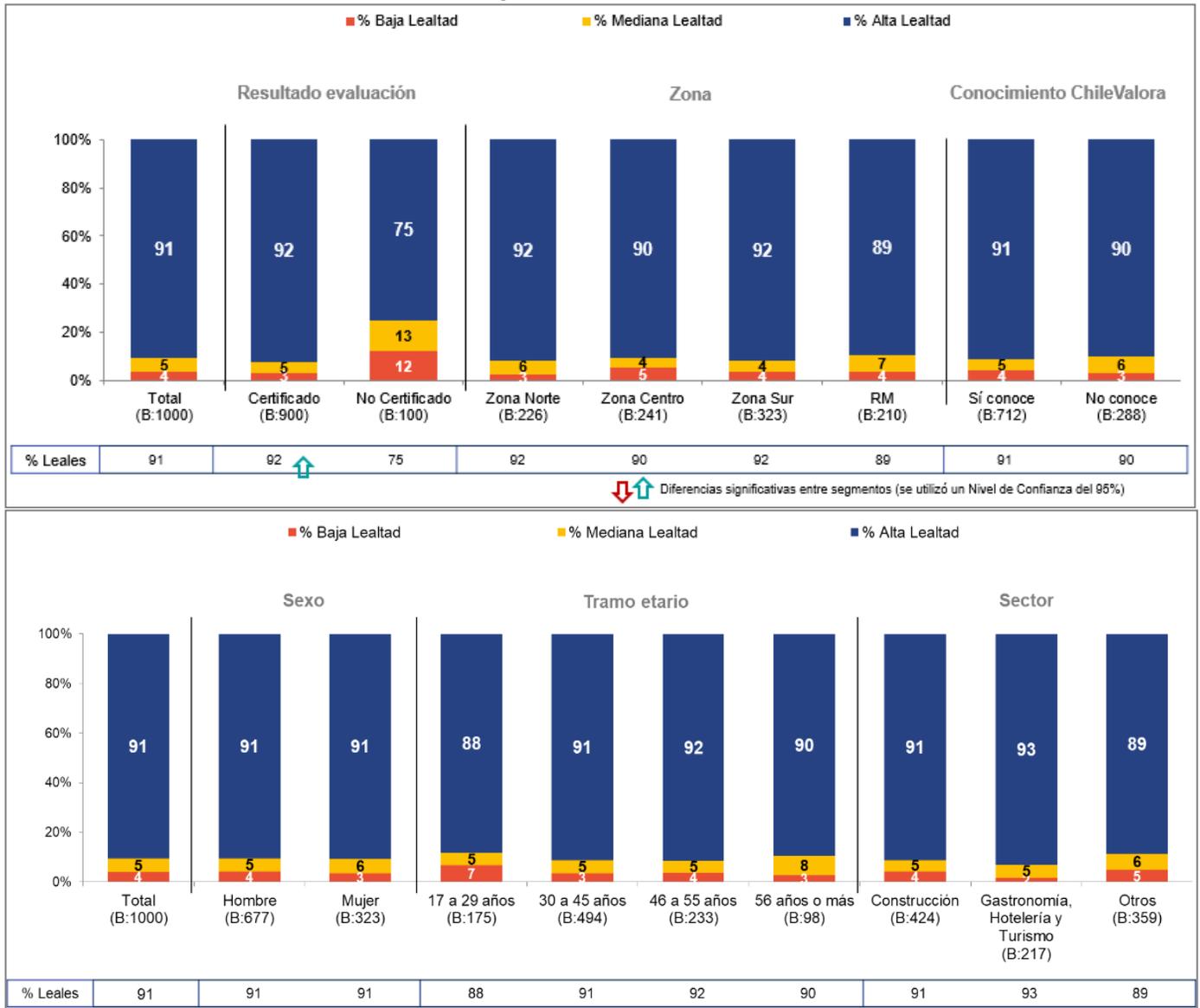
Figura 40. Lealtad



Fuente: Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

Al comparar entre grupos, sólo se observa diferencia significativa entre quienes se han certificado y quienes no lo han hecho, siendo la lealtad de 92% en el primer grupo y 75% en el segundo.

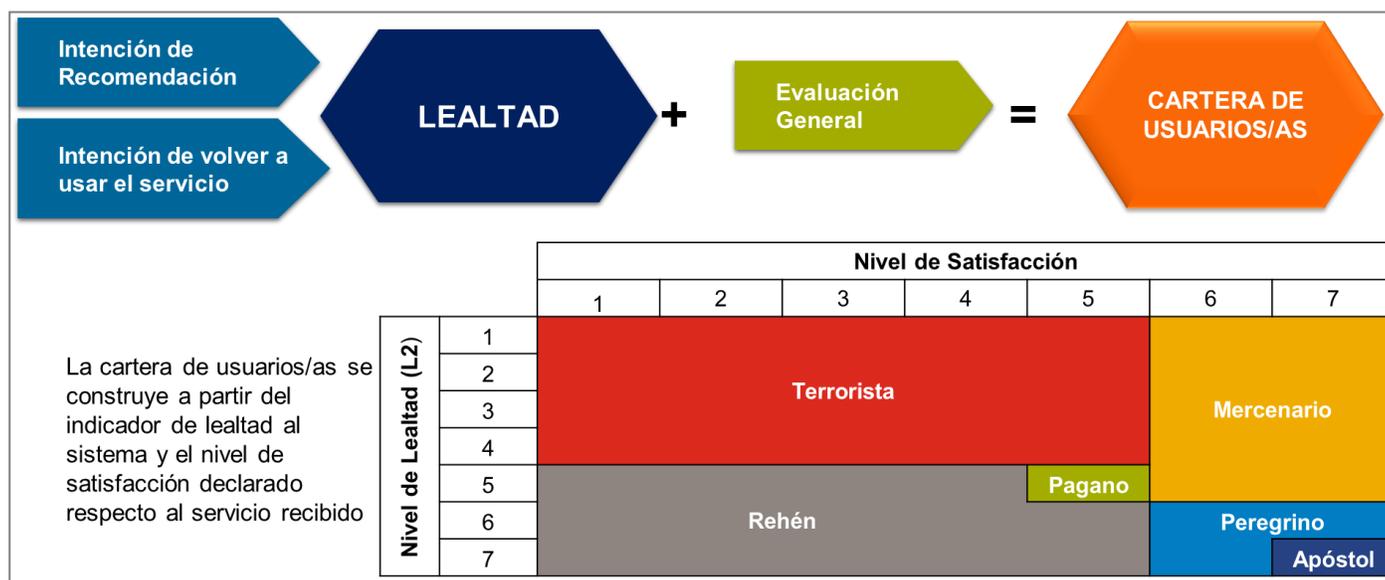
Figura 41. Lealtad



Fuente: Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

Un segundo índice que se construyó fue el de clasificación de la cartera de beneficiarios y beneficiarias. Este índice combina el nivel de lealtad de cada persona consultada (recomendación y probabilidad de reutilización) con la satisfacción. La clasificación que se construye es en base a 6 segmentos, y la forma en que se construye cruzando las variables de lealtad y satisfacción puede observarse en la siguiente figura.

Figura 42. Construcción de la cartera de usuarios/as



Fuente: Ipsos Chile

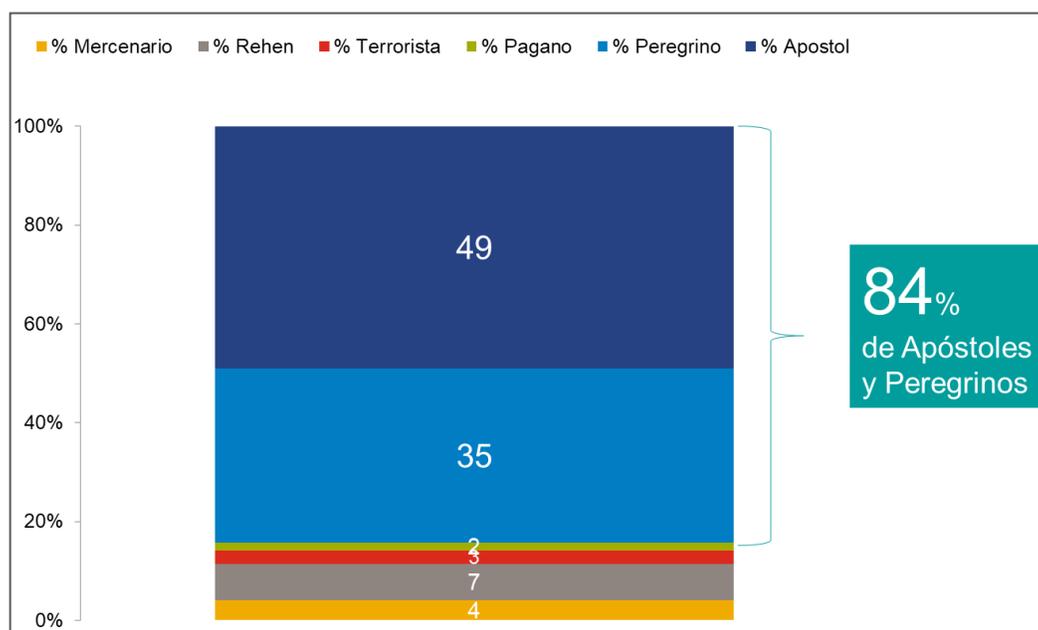
Tabla 20. Cartera de beneficiarios y beneficiarias

Tipo de beneficiario/a	Definición
Apóstoles	Personas cuya experiencia con el servicio sobrepasa sus expectativas, y que informan a otros la calidad de esta experiencia (referencias).
Peregrinos	Personas que están en un territorio de tránsito hacia la plenitud de la satisfacción y la lealtad. Potenciales apóstoles, donde sus carencias pueden pasar por aspectos emocionales y/o funcionales.
Paganos	Personas que están en un territorio de indefinición y potencialmente podrían ser convertidos a apóstoles.
Mercenarios	Personas que desafían la regla satisfacción/lealtad. Son los buscadores de oportunidades, seguidores de modas, o que siempre buscan algo a cambio. No desarrollan lealtad con ningún servicio o empresa.
Rehenes	Personas que, a pesar de tener muy malas experiencias con un servicio o empresa, asumen que no se pueden cambiar a corto plazo de proveedor (contratos, por ejemplo) o que no tiene más alternativas.
Terroristas	Personas que han vivido una mala experiencia con un servicio y transmiten su frustración a su círculo social, aprovechando cualquier oportunidad para realizar comentarios negativos o evitar el servicio.

Fuente: Ipsos Chile

A nivel total de las personas consultadas, 49% de las y los beneficiarios clasificó como apóstoles del servicio, mientras que 35% fueron peregrinos. Entre ambas categorías se constituyen los segmentos que son favorables a un servicio, institución, compañía o marca, los que alcanzan a 84% en el caso de ChileValora. Sólo 2% de las personas clasificaron como paganos, es decir, como personas que están en un territorio de indecisión respecto de su relación con el servicio. Por otra parte, en las categorías negativas para la relación con el servicio, solamente 14% clasificaron en estos grupos: 4% como mercenarios, 7% como rehenes y 3% como terroristas.

Figura 43. Cartera de personas beneficiarias



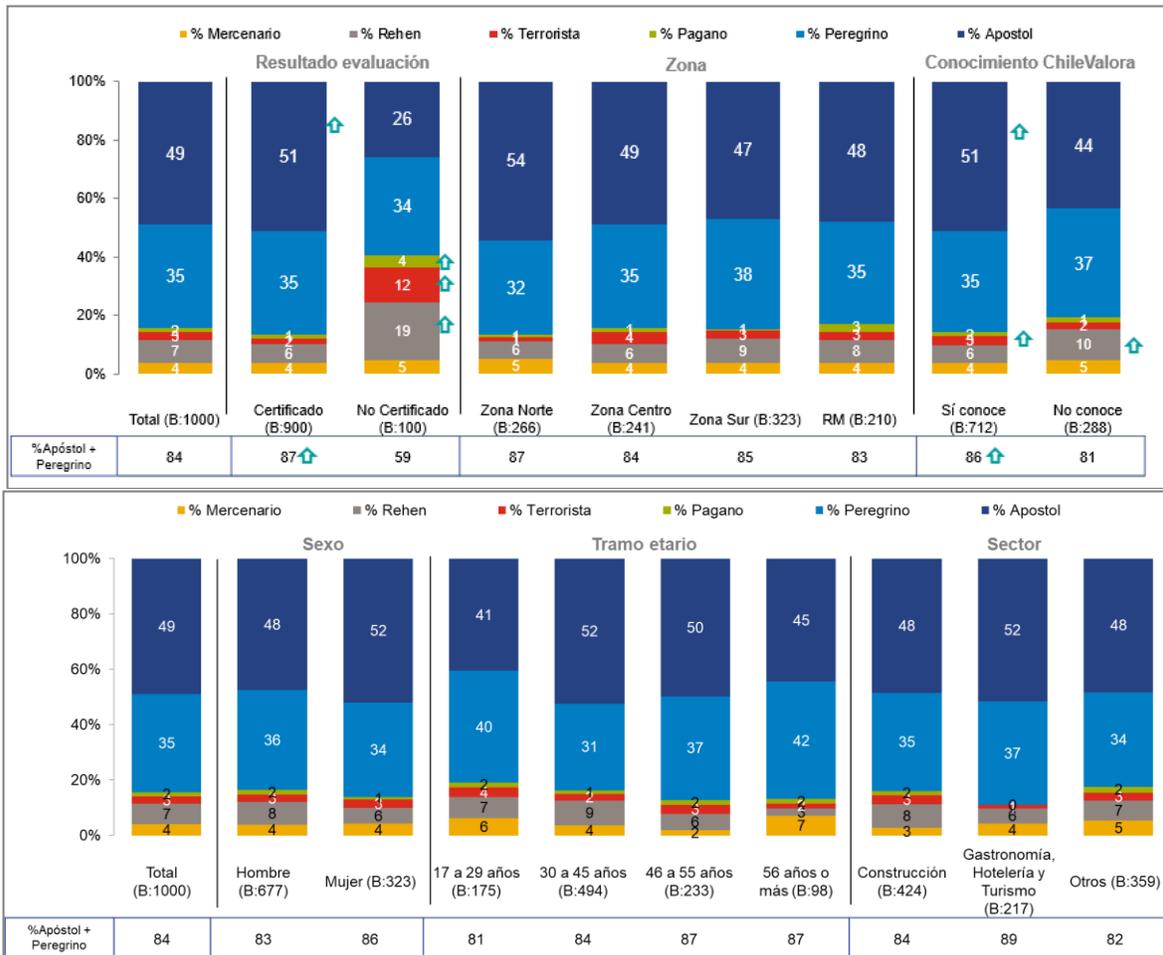
Fuente: Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

A partir de estos resultados, se concluye que la cartera de personas beneficiarias se encuentra en un estado muy favorable, generando un escenario muy beneficioso para la promoción del servicio y para la marca ChileValora.

Entre los diversos segmentos estudiados, dos de ellos presentaron diferencias significativas en relación a la conformación de la cartera:

- (i) Diferencias entre personas certificadas y no certificadas: el porcentaje de apóstoles entre quienes se certificaron alcanzó a 51%, cifra que baja a 26% entre las personas no certificadas. En conjunto con el porcentaje de peregrinos, las personas certificadas alcanzaron a 87%, mientras que la suma fue de sólo 59% entre las y los no certificados.
- (ii) Conocimiento de ChileValora: el porcentaje de personas apóstoles es mayor entre quienes conocen a la institución (51%) que entre quienes no lo conocen (44%). En cambio, en conjunto entre apóstoles y peregrinos se obtiene 86% entre las personas que conocen a la institución y 81% entre quienes no la conocen.

Figura 44. Cartera de personas beneficiarias por segmentos

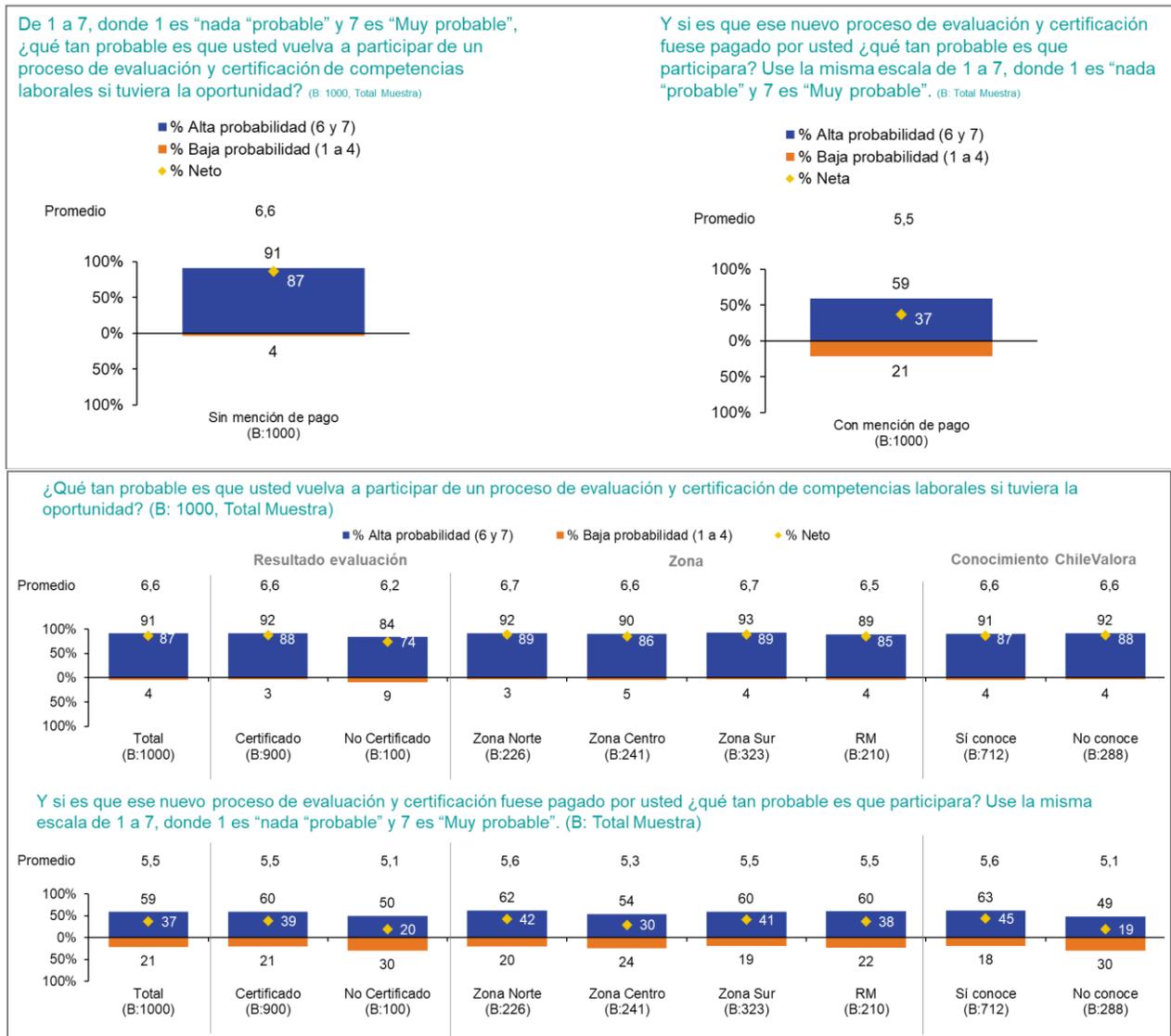


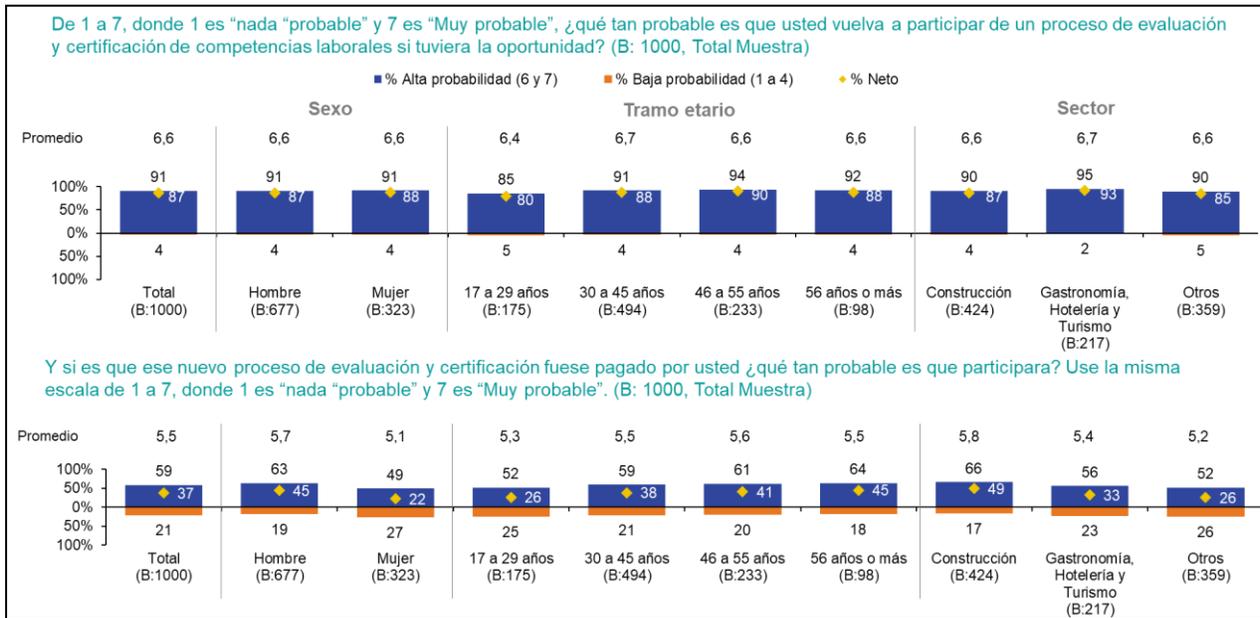
Fuente: Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

Finalmente, se aplicó una pregunta a sobre la probabilidad de participación en un nuevo proceso, pero pagado por la o el beneficiario. La cifra de probabilidad de participación fue de 59%, mientras que 21% no participaría.

En comparación con la misma pregunta, pero sin mención a la fuente de financiamiento, se observa como baja la probabilidad de 91% a 59%, mientras que aumenta la baja probabilidad de 4% a 21%.

Figura 45. Probabilidad de participación en un nuevo proceso con y sin mención de pago





Fuente: Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

### 5.5. Análisis KDA de la satisfacción

Los supuestos del Análisis KDA:

El análisis KDA, está conformado por una combinación del Modelo de Kano y el Valor de Shapley, para poder crear un modelo de análisis que, tomando factores de ambos, siendo un modelo patentado por Ipsos.

Desde el Modelo de Kano, se rescata la existencia de la relación entre los atributos de servicio y una determinada variable de resultado, en este caso la Satisfacción.

- No es lineal:** Un modelo lineal de satisfacción funciona bajo el supuesto de que un aumento en un atributo en específico generará una mejora en la satisfacción global del usuario, mientras que una disminución en dicho atributo generará un aumento en la insatisfacción. En el Modelo de Kano, se asume el supuesto de que el buen o mal cumplimiento en algún atributo no necesariamente funcionará de manera lineal, ya que, si bien una disminución en un atributo puede llevar a la insatisfacción, una mejora en sus resultados no necesariamente generará un aumento en la satisfacción de los usuarios.
- No es aditivo:** Del mismo modo anterior, un atributo cuya mejora puede generar una alta satisfacción, no necesariamente generará una alta insatisfacción en caso de que se deteriore su cumplimiento.

En el caso del Valor de Shapley, que consiste en un método de análisis proveniente de la Teoría de Juegos que mide la ganancia media del poder explicativo de cada atributo, según se incluya o no a éste en todas las combinaciones posibles. Es decir, para cada atributo se calcula el Valor de Shapley y este representará la contribución de cada uno para explicar a la variable dependiente.

Al combinar el Valor de Shapley y Modelo de Kano, se identifican de variables incidentes en la satisfacción y en la insatisfacción. Este análisis permite priorizar acciones para incrementar la satisfacción y la fidelidad, a través de la identificación de dos tipos de variables en el modelo:

- **KeyDissatisfiers** o Llaves de insatisfacción: Aquellos atributos que impactan directamente en la Insatisfacción, es decir, que si están mal evaluadas existe alta probabilidad de contar con usuarios insatisfechos. Pero si están bien evaluadas no producen máxima satisfacción o deleite
- **KeyEnhancers** o Llaves de satisfacción: Aquellos atributos que impactan en la Alta satisfacción, que son aquellas que si están bien evaluadas nos asegura tener usuarios leales o muy satisfechos, pero en el caso contrario no producen insatisfacción.
- **Variables duales**: Aquellas que impactan en ambos sentidos, es decir, influyen tanto en la insatisfacción como en la satisfacción. Por lo tanto, si están mal evaluadas producen insatisfacción, pero si están bien evaluadas pueden producir deleite o máxima satisfacción.

Para la aplicación de análisis KDA se requiere una cantidad relevante de casos, tanto en la llave de la satisfacción como en la de insatisfacción, lo que no era el caso de ChileValora, donde 88% clasificó como beneficiarios/as satisfechos y 3% como insatisfechos. Por tanto, se procedió a observar como satisfacción a la mayor evaluación, la nota 7 que correspondió a un 67% de las personas consultadas. Mientras que la llave de la insatisfacción se definió como el grupo que calificó con 1 a 5, correspondiendo al 12% de las personas consultadas. La nota 6 fue considerada como neutra. Para cada llave se usaron 13 variables como variables explicativas sometidas a análisis.

Las variables ingresadas en el análisis fueron las siguientes:

Tabla 21. Variables del Análisis KDA de la satisfacción

Variable	Estatus	Escala	Tratamiento
A1. Satisfacción general	Dependiente	Ordinal	Filtro: Sólo notas 7
B1.2. Información: Su utilidad	Independiente	Ordinal	Variable original
B1.3. Información: Su claridad	Independiente	Ordinal	Variable original
B1.4. Información: La información sobre cómo se realizaría el proceso	Independiente	Ordinal	Variable original
B1.5. Información: Sobre los beneficios de participar	Independiente	Ordinal	Variable original
B1.6. Información: Sobre el perfil a evaluar y sus competencias	Independiente	Ordinal	Variable original
C1.2. Evaluador/a: El trato amable y cortés	Independiente	Ordinal	Variable original
C1.3. Evaluador/a: El respeto que tuvo por su trabajo	Independiente	Ordinal	Variable original
C1.4. Evaluador/a: La claridad en la entrega de instrucciones previas a cada etapa de evaluación	Independiente	Ordinal	Variable original
C1.5. Evaluador/a: La preparación o conocimiento para evaluar apropiadamente su desempeño laboral	Independiente	Ordinal	Variable original
C1.2. Etapa de evaluación: La información sobre los tiempos para recibir el certificado	Independiente	Ordinal	Variable original
C1.3. Etapa de evaluación: La información sobre como recibiría el certificado	Independiente	Ordinal	Variable original
C1.4. Etapa de evaluación: El tiempo transcurrido entre recepción de la evaluación y recepción del certificado	Independiente	Ordinal	Variable original
C1.5. Etapa de evaluación: La ceremonia de certificación	Independiente	Ordinal	Variable original

Fuente: Propuesta Técnica de Ipsos Chile para Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

Tabla 22. Variables del Análisis KDA de la insatisfacción

Variable	Estatus	Escala	Tratamiento
A1. Satisfacción general	Dependiente	Ordinal	Filtro: Notas 1 a 5
B1.2. Información: Su utilidad	Independiente	Ordinal	Variable original
B1.3. Información: Su claridad	Independiente	Ordinal	Variable original
B1.4. Información: La información sobre cómo se realizaría el proceso	Independiente	Ordinal	Variable original
B1.5. Información: Sobre los beneficios de participar	Independiente	Ordinal	Variable original
B1.6. Información: Sobre el perfil a evaluar y sus competencias	Independiente	Ordinal	Variable original
C1.2. Evaluador/a: El trato amable y cortés	Independiente	Ordinal	Variable original
C1.3. Evaluador/a: El respeto que tuvo por su trabajo	Independiente	Ordinal	Variable original
C1.4. Evaluador/a: La claridad en la entrega de instrucciones previas a cada etapa de evaluación	Independiente	Ordinal	Variable original
C1.5. Evaluador/a: La preparación o conocimiento para evaluar apropiadamente su desempeño laboral	Independiente	Ordinal	Variable original
C1.2. Etapa de evaluación: La información sobre los tiempos para recibir el certificado	Independiente	Ordinal	Variable original
C1.3. Etapa de evaluación: La información sobre como recibiría el certificado	Independiente	Ordinal	Variable original
C1.4. Etapa de evaluación: El tiempo transcurrido entre recepción de la evaluación y recepción del certificado	Independiente	Ordinal	Variable original
C1.5. Etapa de evaluación: La ceremonia de certificación	Independiente	Ordinal	Variable original

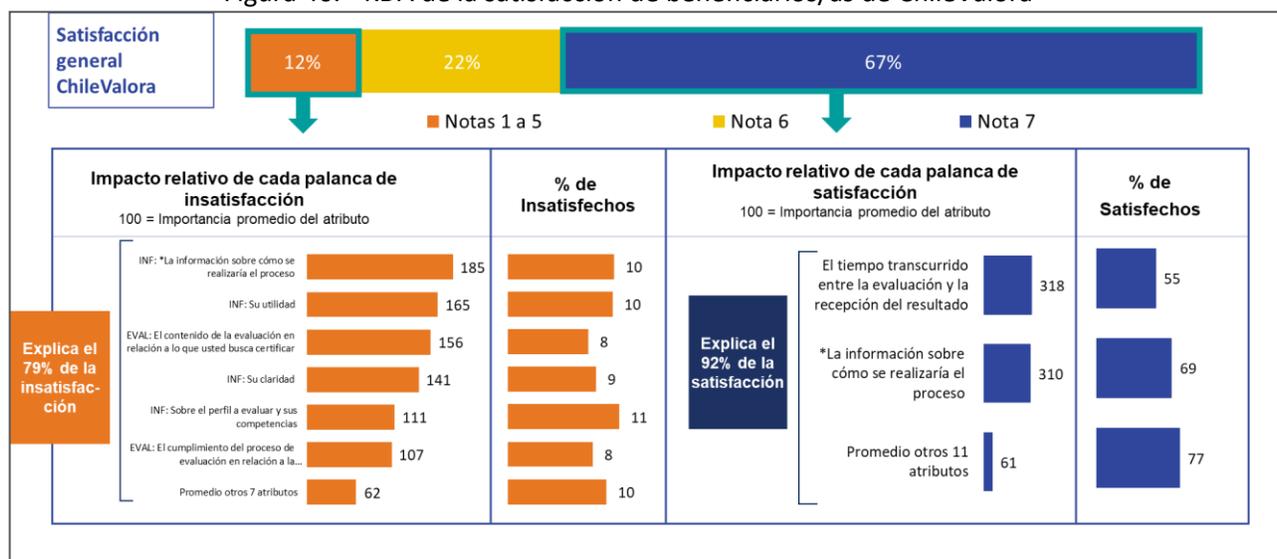
Fuente: Propuesta Técnica de Ipsos Chile para Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

La diferencia que presenta el análisis KDA con respecto a un análisis de Regresión Múltiple radica en que:

- El análisis de Regresión Múltiple es lineal, es decir, identifica variables que correlacionan con la variable dependiente covariando en forma positiva o negativa. Pero, no es sensible a variables que sean significativas para para determinadas categorías de la variable dependiente y para otras no. En otras palabras, sólo sería capaz de identificar variables duales, pero no a los KeyDissatisfiers o a los KeyEnhancers.
- Las variables aplicadas en este análisis correspondieron a atributos de cada dimensión con el fin de para poder trabajar atributos significativos para elaboración de las recomendaciones, lo que habilita a la reflexión del tratamiento de personas insatisfechas en forma separa de las personas satisfechas.

El resultado del KDA correspondió al siguiente:

Figura 46. KDA de la satisfacción de beneficiarios/as de ChileValora



Fuente: Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

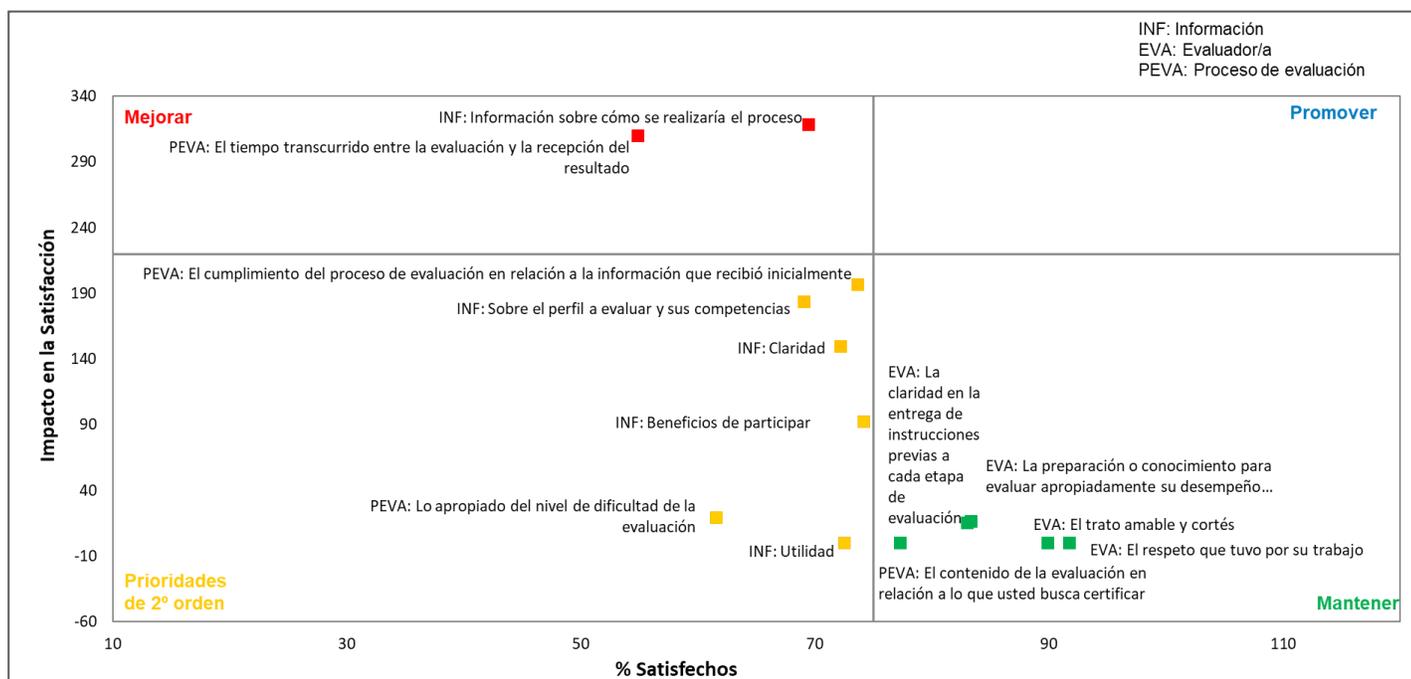
(i) Llave de la satisfacción:

Con las 13 variables se logró explicar 92% de la satisfacción. Y dos variables resultaron significativas para la construcción de la satisfacción, es decir, generan mayores probabilidades de lograr una calificación 7 para el servicio. Estas fueron el tiempo transcurrido entre la evaluación y la recepción del resultado, y la información recepcionada de cómo se realizaría el proceso.

Ambas variables comparativamente con los otros atributos logran menor grado de satisfacción entre las personas que a nivel general están muy satisfechas con el Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales: el porcentaje de satisfechos/as con la variable tiempo entre evaluación y recepción de resultados alcanzó a 69% en este grupo y a 55% con la información respecto de la realización del proceso. En los 11 atributos promediaron un total de 77% de satisfechos/as en el mismo grupo.

Con estos resultados se constituye el mapa de prioridades para ChileValora en términos de elementos del servicio a promover, mantener o mejorar.

Figura 47. Mapa de prioridades de la llave de satisfacción de beneficiarios/as de ChileValora



Fuente: Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

Como se indicó previamente los dos aspectos clave en la satisfacción se encuentran comparativamente más bajos entre las y los satisfechos, por lo que se instalan como aspectos a mejorar. Sin embargo, dado el alto nivel de satisfacción actual con el servicio, se sugiere poner un alto foco en los aspectos a mantener, para que no exista deterioro futuro del indicador.

(ii) Llave de la insatisfacción:

En el caso de la insatisfacción, con las 13 variables se logró explicar 79% de la insatisfacción. En este caso, fueron seis variables que resultaron ser significativas en la insatisfacción, es decir, que a un bajo nivel de calificación estarían promoviendo fuertemente la evaluación 5 o inferior del servicio a nivel general. Estas variables fueron:

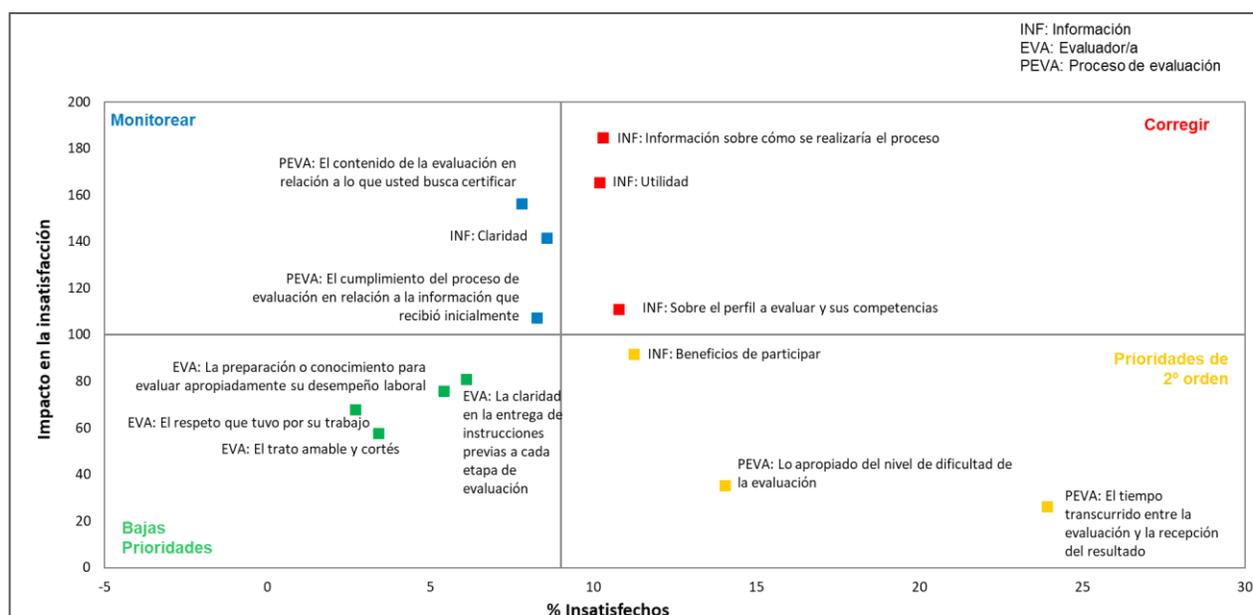
- La información sobre cómo se realizaría el proceso.
- La utilidad de la información inicial.
- El cumplimiento del proceso de evaluación en relación a la información que recibió inicialmente.

- La información sobre el perfil a evaluar y sus competencias.
- La claridad de la información inicial.
- El contenido de la evaluación en relación a lo que se buscaba certificar.

De estas seis variables, tres de ellas mantiene bajo el nivel de insatisfacción, aunque sea dentro del grupo de personas insatisfechas, los que las posiciona como variables a monitorear: el contenido de la evaluación en relación a lo que se buscaba certificar (8%), la claridad de la información inicial (8%) y el cumplimiento del proceso de evaluación en relación a la información que recibió inicialmente (8%).

Mientras que las otras tres variables están en el ámbito de la corrección por un mayor nivel insatisfacción: La información sobre cómo se realizaría el proceso (10%), la utilidad de la información inicial (10%) y la información sobre el perfil a evaluar y sus competencias (11%).

Figura 48. Mapa de prioridades de la llave de insatisfacción de beneficiarios/as de ChileValora



Fuente: Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

Finalmente, se identificó una variable que resultó significativa tanto para la llave de la satisfacción como para la insatisfacción, es decir, una variable dual: la información sobre cómo se realizaría el proceso. En otras palabras, esta variable tiene una correlación lineal con la satisfacción, en la medida que es mejor calificada aumenta la satisfacción mientras que si baja la calificación desciende en forma significativa.

A partir de los resultados del análisis KDA, se releva la centralidad de la información entregada al inicio del proceso y que hoy en está en manos de los Centros de Evaluación y Certificación, siendo la información sobre cómo se realizaría el proceso la única variable dual identificada y que hoy estaría impactando en forma significativa tanto para la conformación de la satisfacción como de la insatisfacción. Y siendo un elemento para trabajar a modo general, tanto por su menor evaluación entre quienes están insatisfechos (10% insatisfechos con notas 1 a 5), como por su menor porcentaje de notas 7 entre quienes hoy están satisfechos (69% con notas 7).

Por otra parte, si enfocamos el análisis desde el punto de vista de las personas satisfechas, las estrategias para el mantenimiento de la fidelidad o de la máxima satisfacción tienen relación con trabajar en función del tiempo que transcurre entre que se rinde la evaluación y se recibe el resultado.

En el caso de generar estrategias para reducir a la insatisfacción a también las notas 5, las dos variables que resultan claves para el diseño de estrategias son complementarias a la variable dual de información sobre cómo se realizaría el proceso: la utilidad de la información que recibe la persona que participa del proceso y la información sobre el perfil a evaluar y sus competencias. Sobre estos aspectos se profundizará en la sección 7 de Conclusiones y Recomendaciones.

## 6. ANÁLISIS DE ENTREVISTAS A BENEFICIARIOS Y BENEFICIARIAS CHILEVALORA

En el presente capítulo se desarrolla el análisis cualitativo de las 32 entrevistas aplicadas a beneficiarias y beneficiarios del servicio ChileValora de evaluación y certificación de competencias laborales.

A continuación, se detalla la segmentación de los casos por zona y satisfacción, diferenciando si son certificados o no (tabla 25). Además, se clasifica según los rubros en los que participan las personas evaluadas (Tabla 26).

Tabla 23. Frecuencia de beneficiarios y beneficiarias según segmento

	Satisfecho		Insatisfecho		
	Certificado		No Certificado	Certificado	No Certificado
Norte	5	Mix Zona	4	4	4
Centro	5				
Sur	5				
RM	5				
	20		4	4	4

Fuente: Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

Tabla 24. Frecuencia de beneficiarios/as y zona y satisfacción ChileValora según sector ChileValora (rubro)

Sector ChileValora	N° de beneficiarios/as
Construcción	8
Gastronomía, hotelería y turismo	6
Transporte y logística	4
Comercio	4
Educación	2
Minería metálica	2
Manufactura metálica	2
Elaboración de alimentos y bebidas	2
Agrícola y ganadero	1
Electrónica	1

Fuente: Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

## (i) Logro personal y obtención de nuevos conocimientos

Obtener certificación, mayoritariamente fue homologado a conseguir un logro personal. Esto se tradujo como un impacto emocional, a través del cumplimiento de un objetivo propio (fortalecer currículum/especializarse/obtener nuevos conocimientos) donde se hace hincapié al mérito personal de superar un desafío. Los casos que atribuyen su satisfacción a esto están identificados en los segmentos satisfecho/certificado e insatisfecho/certificado. Estos elementos permiten concluir que los impactos de la certificación se presentan de modo transversal, tanto en personas satisfechas como insatisfechas, mientras que el fenómeno de la insatisfacción no pareciera concentrarse en la certificación en sí.

*“Yo estaba feliz, le contaba a mi mami, a mi papi, les contaba que me había ido bien, que había aprobado. No, yo me sentía realizada porque igual, aunque a lo mejor alguien pueda decir “ah, este es un cursito no más”, sí, pero para mí es un logro porque no cualquiera lo hace”* (Mujer, satisfecha/certificada, construcción)<sup>6</sup>

*“Porque número uno es un logro para mí, número dos, me sirve para tener un poquito más de conocimiento sobre cocinas grandes digamos, manipular en cocinas grandes. Yo lo conocía, lo había visto, pero no lo había llevado a la práctica”* (Mujer, satisfecha/certificada, gastronomía, hotelería y turismo)

*“Porque uno le enseñaba al joven lo que uno fue aprendiendo sin haber tenido cursos de agrónomo, uno fue explicándole lo que uno fue adquiriendo por años en la empresa”* (Hombre, satisfecho/certificado, agrícola y ganadero)

En el segmento satisfecho/certificado se refuerza la idea de obtención de nuevos conocimientos. En quienes previo a la evaluación tuvieron un curso o capacitación, espontáneamente, lo incluyen dentro del proceso que evalúan, si bien no forma parte del proceso de certificación y evaluación de competencias laborales. Ante la pregunta por la satisfacción del proceso, otorgan la obtención de nuevos conocimientos a ChileValora.

Que se atribuya la obtención de nuevos conocimientos a Chile Valora, en el segmento satisfecho/no certificado y satisfecho/certificado, permite observar la indiferenciación entre el proceso de evaluación, certificación y la experiencia que pudo haber dejado un curso previo. La repetición de este elemento en variadas entrevistas podría significar que los evaluados no distinguen la entidad que certifica de la que entrega las habilidades correspondientes para aquello.

*“Estuve bastante satisfecho, aparte que me fue bien en el curso. Cuando dieron las calificaciones salí de primero, yo dije “qué bueno porque igual me gustó gran parte del curso” me puse a aprender y estoy satisfecho”* (Hombre, satisfecho/certificado, manufactura metálica)

*“Del curso, de la capacitación, fue que el aprender, porque uno igual había pegado cerámica, había pegado, pero no tanto como ya con el curso, era como más completo”* (Mujer, satisfecha/certificada; construcción)

*“Se dieron el tiempo de explicar bien, las preguntas, había un cuestionario final, se dieron varios ejemplos para uno poder lograr entender de qué se trataba porque era demasiado”* (Mujer, satisfecha /no certificada; gastronomía, hotelería y turismo)

*“Nada de experiencia negativa, muy agradable en general, lo encontré el curso de electricidad y había otro curso, pero era otro ambiente”* (Mujer, satisfecha/no certificada, electrónica)

Se registra falta de claridad en las funciones de una entidad que provee un servicio y el ente que certifica, en un caso, la insatisfacción del beneficiario se asocia a un pago no informado, mientras llevaba a cabo su curso.

*“Yo pensaba que iba a ser como una ayuda, no pensé que al final nos iban a decir “ya, bien, ahora para calificarse tienen que pagar trescientos mil pesos”, fue como un castigo la cuestión, tuve que hacer un pago, pero era a la (nombre de universidad privada)”* (Hombre, insatisfecho/certificado, construcción)

<sup>6</sup> En este informe se ha reservado la asignación de entrecorillado con letra itálica o cursiva para las citas textuales de fragmentos de la transcripción de las entrevistas cualitativas.

## (ii) Persona evaluadora

Otro eje central que hace satisfactorio el proceso por el cual pasaron los beneficiarios de los segmentos satisfecho/certificado y satisfecho/no certificado, se relaciona con la amabilidad de la persona evaluadora, esa amabilidad se traduce en que entregue espacio para que el evaluado/a desarrollara sus funciones con libertad y tranquilidad.

Se identifica que, en la mayoría de los casos, quien evalúa es la persona que facilita el proceso resolviendo las dudas de los beneficiarios/as e incluso es a quien se le atribuye generar una experiencia agradable dentro de la rutina laboral. Las personas beneficiarias asocian la aparición de quien evalúa en su lugar de trabajo a un momento para hacer algo diferente a lo que normalmente desempeña. Lo anterior, tiene como consecuencia que el evaluador/a sea uno de los puntos altos al hablar de satisfacción en los beneficiarios, sin importar el segmento al que correspondan.

*“Porque en todo momento antes de la prueba o antes de la actividad práctica la persona que nos certificaba siempre estuvo atento de que tuviéramos todo claro, nos explicó bien las cosas, si teníamos consultas él estaba ahí y las respondía, todas las explicaciones claras”* (Hombre, satisfecho / certificado; elaboración de alimentos y bebidas)

*“La experiencia fue buena, o sea, la experiencia fue buena, fue sacarnos un poco de donde estábamos para que alguien de afuera nos dijera “oye, ustedes son aquí, ustedes hacen esto, tienen complicidad con esta otra persona que le ayuda a hacer esto”* (Hombre; satisfecho / certificado; comercio)

## (iii) Fortalecimiento del curriculum y fechas de entrega

En menor medida al cumplimiento del logro personal y obtención de nuevos conocimientos, es posible encontrar a beneficiarios que ligan su satisfacción al fortalecimiento de su curriculum producto de obtener la certificación. En este sentido, que su sitio de trabajo les permita de forma voluntaria optar a esta opción, es una oportunidad que por otros medios no sería posible de conseguir. Generalmente, los beneficiarios/as agradecen cualquier instancia percibida como especialización dentro del trabajo ejecutado.

*“No, eso me ayudó harto para el ámbito laboral, para ser capaz de hacer las cosas”* (Mujer, satisfecha / certificada; gastronomía, hotelería y turismo)

*“No, bueno, expectativas obviamente como algo que va a fortalecer tu currículum, siempre es una expectativa a tenerla porque uno que vive de la parte laboral siempre le va a servir que aporte ahí”* (Hombre, satisfecho/certificado, construcción)

Por último, en el segmento satisfecho/certificado e insatisfecho/certificado, es posible identificar satisfacción con el proceso de acuerdo al cumplimiento de fechas en el que se pactó la entrega de la certificación. Mayoritariamente, estos casos, fueron los beneficiarios informados por su empleador acerca de la certificación. Esta modalidad se caracterizaba por tener su certificación en un mes o menos.

*“La disposición, yo creo que lo más positivo que rescato de esto es como la disposición de la gente a explicar todo el tema del proceso, el tema de las pruebas”* (Mujer, satisfecha/certificada, transporte y logística)

## (iv) Motivos de insatisfacción

Al profundizar en la satisfacción de las y los beneficiarios del segmento satisfecho/no certificado, se identifica que declaran no haber sido informados de sus resultados ni de la certificación. Espontáneamente, relatan acerca de una nula comunicación post evaluación. De todos modos, suelen valorar la etapa como un aprendizaje, y la información inicial del proceso les deja conforme.

En el caso del segmento insatisfecho/no certificado, el no ser contactados luego del proceso de evaluación causa gran parte de su insatisfacción<sup>7</sup>, sobre todo mayor, que al segmento satisfecho/no certificado, que también ha vivido una experiencia similar.

*“Exacto, desde el momento que salí fue como “ah...”, ¿así como “y esto era?” y después quedas como “ya, esperemos el certificado”, nunca me llamaron, pasó tiempo y al final ahí quedó, entonces no quedé en nada satisfecha, para mí fue tiempo perdido”* (Mujer, insatisfecha/no certificada, comercio)

*“No hay nada concreto, me dijeron que iba a hacer esto para certificarme en call center, me dieron una prueba, me hicieron un roleplay, y los resultados no sé dónde están, entonces no hay nada concreto”* (Hombre, insatisfecho/no certificado, comercio)

Se puede identificar que en satisfecho/no certificado cambiaron su actividad laboral producto de la pandemia del COVID-19 o, no mantienen mayor preocupación por no obtener resultados, en cambio, insatisfechos/no certificados aún mantienen interés en el área evaluada por ChileValora. Estos segmentos se diferenciaron en el análisis cualitativo por la importancia que le otorgaron a ser o no notificados de sus resultados. Recordando, que en ambos segmentos se repite la ausencia de una notificación de resultados<sup>8</sup>.

*“Por el tema de la pandemia no hubo ingreso, quedamos a manos cruzadas, y decidimos no depender... desde el verano pasado hasta este, fue un trabajo extra solamente”* (Mujer, satisfecha /no certificada, gastronomía, hotelería y turismo)

*“Tener la certificación de call center, que cuando postulas a una pega más que nada, ese es el beneficio, pero ese es el beneficio que ve uno”* (Hombre, insatisfecho/no certificado, comercio)

Si se trata de insatisfacción en el segmento insatisfecho/certificado, se identifican dos momentos fundamentales. Los resultados obtenidos post evaluación y malas experiencias con un curso<sup>9</sup> habilitante para luego poder realizar la evaluación.

En el caso de ser los resultados obtenidos los que generan insatisfacción, se identifica que el evaluado/a difiere del puntaje obtenido y comunicado vía correo electrónico. Los beneficiarios/as suelen entregar dos motivos para justificar su insatisfacción: (i) obtuvieron mejores resultados en evaluaciones anteriores; (ii) difieren del criterio del evaluador.

*“Bueno, obviamente la primera que más me perjudicó yo creo fue la primera certificación que estoy totalmente insatisfecho porque igual yo siempre he sido preocupado por seguridad”* (Hombre, insatisfecho/certificado; transporte y logística)

*“Lo único que me llama la atención es que a mí nunca me dieron información en qué yo había fallado, porque yo todos los años que llevo trabajando siempre he tenido nota 7 en todos mis cursos, y en este tuve muy baja nota, ella me dijo que tenía, no me acuerdo si fue como un 5,8, pero me llamó la atención eso, que no me dijeron más información”* (Mujer, insatisfecha /certificada, educación)

## 6.1 Evaluación de la información sobre el proceso

Uno de los elementos más importantes para evaluar la información inicial recibida por parte de las y los beneficiarios en la profundización cualitativa fue la explicación sobre cómo se realizaría el Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

En los cuatro segmentos entrevistados, se observa satisfacción debido a la ocurrencia de este proceso de información, cuya importancia, por parte de las y los beneficiarios, recae en responder preguntas acerca de la duración del proceso, dudas e inquietudes respecto a cómo se lleva a cabo la evaluación. No tan solo se menciona apoyo durante la reunión inicial, sino

<sup>7</sup> En este segmento, de los cuatro entrevistados seleccionados, sólo uno acusa haber recibido en su correo información acerca de la no certificación (área construcción).

<sup>8</sup> Los casos en que se menciona comunicación, posterior a la etapa de evaluación, son aislados dentro en los segmentos no certificados.

<sup>9</sup> Revisar apartado logro personal y obtención de nuevos conocimientos.

también durante el proceso de evaluación por parte del evaluador, cumpliendo un rol de contención traducido como la paciencia ante situaciones de estrés del evaluado/a.

*“La monitora fue sumamente clara en el concepto de tratar de que nosotros entendiéramos el fin del proceso, y en el fondo que sí venían evaluaciones propias de la capacitación. Entonces, claro, cuando uno está en ese proceso y uno ve al resto de mis compañeros, era “bueno, todos lo tenemos que aplicar porque la profesora está con una misión acá y tenemos que entenderla”, pero en el fondo era solamente llevar a la teoría lo mismo que estábamos haciendo”* (Hombre, certificado/satisfecho, comercio)

Por su parte, se identifican dos debilidades a la hora de comunicar el cómo se realizaría el proceso de evaluación y certificación. Por un lado, en ocasiones se menciona reuniones informales y/o desorganizadas (es probable que los protocolos para el COVID-19 no permitieran la entrega de información presencial, de ahí la caracterización informal de la reunión). Por ejemplo, estas situaciones ocurren principalmente cuando la información es comunicada por un tercero, como es supervisor o jefe, quien suele proveer información no tan detallada sobre los aspectos procedimentales (fechas y plazos) del proceso de evaluación y certificación. Por otro lado, en ocasiones se menciona la no recepción de información, ya sea sobre las características de la evaluación (principalmente segmento insatisfecho/no certificado) como de los beneficios a obtener (principalmente segmento satisfecho/certificado).

Sin duda, es posible observar que estos problemas se mencionan principalmente en los segmentos no certificados, y con mayor notoriedad, en el segmento insatisfecho/no certificado. De esta forma, un elemento que afecta la satisfacción respecto a la información inicial sobre cómo se realizaría el proceso de evaluación y certificación está relacionado con la percepción de claridad y utilidad de la información recibida para el correcto desarrollo del mismo.

*“No fue de forma formal digamos, ¿me entiende?, porque el supervisor nos avisó y todo eso, y después así como era voluntario, más allá no sabía, nos dijo que íbamos a preparar un plato pero más allá no sabía, me entiende? Yo soy más estructurada para mis cosas, entonces no nos llegó eso, a lo mejor fue un poquito desordenadito”* (Mujer, satisfecha/certificada, gastronomía, hotelería y turismo)

*“Es que no fue muy así de mucha información ya que como estábamos justo en el peak de la pandemia me llamaron... Llevaban de a dos personas por día y no era mucho lo que se hablaba porque solamente tuvimos que rellenar unas pruebas y después cocinar algo rápido”* (Mujer, insatisfecha/certificada, gastronomía, hotelería y turismo)

*“Entonces, ahí encuentro que fue un poco tirado de las mechas las preguntas que hicieron. Deberían mejorar la parte de, explicar la parte psicológica por así decirlo del examen que hacen, en que se enfoca la prueba”* (Hombre, insatisfecho/no certificado, construcción)

Otro elemento para evaluar la información inicial recibida se vincula con la comunicación de los beneficios por participar del Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales. A partir de todas las menciones<sup>10</sup> de los y las entrevistadas se crearon inductivamente tres tipos de beneficios principales: habilitación para ejercer sus funciones, reconocimiento a su actividad laboral y movilidad laboral. Posteriormente, se detallará cada uno de ellos.

En primer lugar, se comentan beneficios vinculados con la habilitación para ejercer sus funciones, y apuntan a la posibilidad de mejorar las condiciones laborales a partir del reconocimiento por parte del organismo encargado de fiscalizar el rubro en el cual él o la beneficiaria se desempeña. Por ejemplo, la Superintendencia de Electricidad y Combustible (SEC) en el caso del rubro de *construcción* (segmento insatisfecho/certificado), y el Servicio Nacional de Turismo en el caso del rubro de *gastronomía, hotelería y turismo* (segmento satisfecho/no certificado).

*“Lo que leí era para poder entrar en el registro de SERNATUR”* (Mujer, Satisfecha/No certificada, gastronomía, hotelería y turismo)

<sup>10</sup> En los segmentos insatisfechos se acusa menor información respecto a los beneficios informados en la reunión inicial.

En segundo lugar, se comentan beneficios relacionados con el reconocimiento a la actividad laboral que la persona evaluada ejecuta. La comunicación de este beneficio se observa principalmente entre los segmentos satisfechos, y apuntan a la adquisición de una certificación diferenciadora.

*“Él nos dijo que era por ChileValora, que nosotros íbamos a poder sacar un certificado en tanto tiempo, que nos iba a servir para años, para toda nuestra fuerza laboral por decirlo así. Por eso digo, el profesor se encargó de decirnos a nosotros lo que valía el curso.... A nosotros nos dijo "hey, cuidado, esto no es cualquier certificación" (Hombre, satisfecho/certificado, minería metálica)*

En tercer lugar, se comentan beneficios asociados con la movilidad laboral. La comunicación de estos beneficios se observa en todos los segmentos, y refieren a las oportunidades laborales que provee el certificado a la hora de mejorar el currículum y tener la posibilidad de cambiarse de trabajo con mayor probabilidad.

*“Fue netamente con mi supervisor que nos avisó que teníamos que dar esa prueba, era absolutamente voluntario y que en el fondo nos iba a servir para nuestro currículum porque nos iba a servir bastante, así mis compañeras no lo quisieron hacer y yo fui la única que aceptó” (Mujer, satisfecha/certificada; gastronomía, hotelería y turismo)*

Cabe señalar un beneficio que se relaciona con la movilidad laboral para el sector construcción y refiere a la posibilidad de ser promocionado en portales web del área mencionada, lo que permitiría obtener visibilidad y ofertas laborales por parte de empleadores.

Finalmente, en el análisis cualitativo el segmento insatisfecho/no certificado, hace mayor mención a la ausencia de información más detallada. Esto invita a prestar atención a los resultados cuantitativos, ya que entre beneficiarios/as certificados y no certificados la satisfacción neta con esta etapa cayó en 19 puntos de acuerdo al análisis cuantitativo.

## 6.2 Evaluación de la persona evaluadora

Los aspectos a partir de los cuales se describe la evaluación que las y los beneficiarios realizan sobre la persona evaluadora son los siguientes:

- i) Trato con los y las beneficiarias.
- ii) Claridad en la entrega de instrucciones previas a cada etapa de la evaluación.
- iii) Preparación o conocimiento para evaluar apropiadamente el desempeño laboral.
- iv) El rol que cumple.
- v) Entrega de sugerencias para mejorar el desempeño en la evaluación.

El trato de la persona evaluadora con las y los beneficiarios, en general son menciones positivas, y que se vinculan con la actitud de la persona evaluadora en el acompañamiento del proceso (resolución de dudas e inquietudes, supervisión de las labores, explicación de la evaluación). En estos términos, las y los evaluadores son comprensivos durante el proceso de evaluación, lo que se identificó por medio de las múltiples menciones a la amabilidad, cordialidad y contención frente a casos de nerviosismo en la evaluación. El único segmento que no se pronunció en esta dirección fue el segmento insatisfecho/no certificado, que por lo general al no estar satisfechos con sus resultados atribuyeron esto, a un mal desempeño de quién evalúa.

En cuanto a la claridad en la entrega de instrucciones previas a cada etapa de la evaluación, se observa una aprobación general por parte de todos los segmentos, donde las y los beneficiarios consideran que la persona evaluadora explicaba claramente las instrucciones a seguir para el desarrollo de las etapas de la evaluación, especialmente cuando se trataba de resolver dudas e inquietudes, esto refiere a las instrucciones claras para ejecutar la evaluación, en el rubro gastronomía, hotelería y turismo se hace mayor mención a esta característica del evaluador/a.

*“Me acuerdo que siempre fue todo bien clarito porque en realidad no era mucho el tema que había que conversar. Lo que hablamos era todo específico, o sea, "vamos a hacer esto, esto y esto", "vamos a ir a terreno, los vamos a ir a evaluar, pero ustedes chiquillos trabajen normal que nosotros no los vamos a molestar", y nos decían eso” (Hombre, satisfecho/certificado, construcción)*

En general, y a excepción del segmento insatisfecho/no certificado que mencionó problemas con los resultados de la evaluación, las personas evaluadoras denotan preparación, manejo y dominio de los conocimientos necesarios para evaluar el desempeño laboral de las y los beneficiarios, donde muchas veces se repite la frase: “saben lo que están haciendo”.

*“Yo le hice un par de consultas que eran con respecto al vocabulario que se utiliza en el ámbito de los ascensores, y él fue capaz de realizar una explicación en términos simples o simplificar la información para poder entenderlo al yo no tener esos conocimientos” (Hombre, satisfecho/no certificado, construcción)*

Sin perjuicio con lo anterior, algunos/as beneficiarios/as consideran que existe una falta de preparación por parte de las personas evaluadoras respecto a los conocimientos y habilidades relacionadas al desempeño de las labores que se realizan en el rubro. Particularmente, esto ocurre en el rubro construcción y minería metálica, donde se considera que una persona evaluadora no tan solo debería contar con ciertos conocimientos y habilidades para evaluar el desempeño laboral, sino también debería tener la capacidad de demostrar dichos conocimientos y habilidades en el ejercicio práctico de las labores que se desempeñan al interior del rubro. Por ejemplo, el manejo de herramientas en el rubro de construcción o el manejo de maquinarias en el rubro de minería metálica.

*“Preguntaba de toda la verdad, pero yo digo que faltó meterse más él, más iniciativa, un poco más fuerte, que de repente él no sabía, yo sabía más que él, eso es lo que me causó” (Hombre, satisfecho/certificado; minería metálica)*

Si bien la falta de preparación de la persona evaluadora no es un elemento que afecte negativamente en la satisfacción de los segmentos satisfecho/certificado, satisfecho/no certificado e insatisfecho/certificado con el Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales, sí afecta negativamente en el segmento insatisfecho/no certificado, gran parte de la insatisfacción del segmento insatisfecho/no certificado se puede explicar debido a problemas con la persona evaluadora.

De acuerdo con lo anterior, para el segmento insatisfecho/no certificado se observa mayor insatisfacción con la persona evaluadora respecto a los conocimientos y habilidades requeridas para evaluar el desempeño laboral. Por parte de las y los beneficiarios esto se traduce en la percepción de no haber sido evaluados/as apropiadamente, apuntado a la falta de preparación de la persona evaluadora para poner en ejercicio las labores que se desempeñan en el rubro.

Por ejemplo, en el rubro comercio el problema con la persona evaluadora se debía a su actitud (desgano) y personalidad (timidez). Esto, tuvo como consecuencia que las habilidades fundamentales no tan solo para el desarrollo del proceso de evaluación, sino también para el desempeño de las labores propias del rubro (comercio) no se consideraran suficientes.

*“Uno nota cuando un evaluador tiene personalidad y tiene actitud, te diría: “¿sabes qué?, tú me tienes que hacer esto, esto y esto, yo te miro de aquí”... No sé qué tanta actitud de atención al público podría haber tenido” (Mujer, insatisfecha/no certificada, comercio)*

Ahora bien, respecto al rol que cumple la persona evaluadora, para los segmentos satisfechos se observa una satisfacción transversal al respecto, donde la importancia de la persona evaluadora recae en su capacidad de comprensión (manejo de la emocionalidad de los evaluados/as durante la evaluación), coordinación (manejo de tiempos) y resolución (ser una vía de comunicación por protocolos para el COVID-19) para llevar a cabo el proceso de la mejor forma posible.

*“Tuvo la disponibilidad siempre de, no sé, uno le decía que no uno no podía tal día o tal hora, igual ella daba todos los horarios, a veces se tenía que quedar más días de lo que correspondía” (Mujer, satisfecha/ no certificada; gastronomía, hotelería y turismo)*

Para estos segmentos satisfechos, las personas evaluadoras se destacan por sus cualidades personales y profesionales, orientando y acompañando a los y las beneficiarias de una manera didáctica y con los conocimientos y habilidades necesarias para la resolución de preguntas, dudas e inquietudes. Cabe destacar que la disponibilidad y el acompañamiento de la persona evaluadora transmitía seguridad y confianza, muchas veces repitiéndose la frase: “siempre iba a nuestro ritmo”.

*“A pesar de todo lo que fue complejo en ese minuto yo igual valoro la voluntad de la persona que en el minuto estuvo tratando de sacar adelante toda la misión que tenía ella de darnos las entrevistas, de darnos esa capacitación, darnos la charla, y aun así programar las visitas para hacer una evaluación”* (Hombre, satisfecho/certificado, comercio)

Estas valoraciones son similares con las de los segmentos insatisfechos en lo que guarda relación con el rol profesional de la persona evaluadora para explicar didácticamente y para orientar a las y los beneficiarios en cada una de las etapas del proceso de evaluación.

Una diferencia fundamental entre los segmentos satisfechos e insatisfechos es que en el primero se resalta en mayor medida la actitud de la persona evaluadora en cuanto al desempeño de su rol durante el proceso de evaluación (comprensión-coordinación-resolución). Esta diferencia se puede explicar por las valoraciones negativas de las y los beneficiarios respecto al rol de la persona evaluadora, lo que se traduce en el hecho de no explicar detalladamente las etapas del proceso de evaluación de competencias laborales.

En sintonía con lo anterior, las y los beneficiarios explican esta falencia de dos maneras: por un lado, la idea de que las falencias de la persona evaluadora se debían a su rol estático, donde su objetivo era realizar la evaluación de la forma más rápida posible, como un mero trámite (segmento Insatisfecho). Por otro lado, la idea de que las falencias de la persona evaluadora se debían a su rol estándar, donde su objetivo era la evaluación de la mejor manera posible considerando los problemas procedimentales que produjo la crisis sanitaria. Esta evaluación se identificó en los segmentos satisfechos e insatisfecho/certificado, donde se comprende que la persona evaluadora asume un rol determinado que, en el contexto de pandemia del COVID-19, no tiene la capacidad de solucionar problemas que escapan al desempeño de sus labores.

*“Yo pienso que fue por esto mismo de la pandemia, porque en ese momento estábamos en el peak de todo, entonces hasta el conserje nos hablaba como a cien metros de distancia, era muy lejano todo, no era tan junto, entonces yo creo que por lo mismo hablamos poco”* (Hombre, insatisfecho/certificado, transporte y logística)

Finalmente, en cuanto a la entrega de sugerencias por parte de la persona evaluadora para mejorar el desempeño durante la etapa de evaluación, se menciona aisladamente retroalimentación recibida por parte de la persona evaluadora para mejorar las labores desempeñadas en el rubro.

*“Al final me dijo “señorita, mire, lo hizo bien, pero podría haber sido mejor de esta forma”, eso lo rescato porque ella podía haberse quedado callada”* (Mujer, satisfecha /certificada, gastronomía, hotelería y

### 6.3 Percepción de la etapa de Evaluación de Competencias Laborales

La satisfacción con la etapa de evaluación de las competencias laborales es una de las dimensiones que encuentra mayor diferencia cualitativa entre los cuatro segmentos analizados. A continuación, se hace referencia a:

- (i) Lugar donde se realizó la evaluación en terreno

En el caso de los segmentos satisfecho/certificado y satisfecho/no certificado, se menciona adecuación del entorno en que se evaluó, esto se identifica por la existencia de implementos adecuados (utensilios de cocina, máquina de construcción, simulación de espacio adecuada) o con el cumplimiento de protocolos de seguridad. En casos donde se trabaja con electricidad, gas u otros elementos normados por la institución correspondiente.

*“El facilitador igual sabía todo, sabía todas las cosas que necesitábamos y nos ofreció todas las herramientas necesarias para nosotros aprender”* (Hombre, satisfecho/certificado, manufactura metálica)

*“Tenían de todo, o sea, todos teníamos elementos de seguridad”* (Mujer, satisfecha /no certificada, electrónica)

Por su parte, en los segmentos insatisfecho/certificado e insatisfecho/no certificado se menciona ocasionalmente la poca adecuación del lugar y su implementación. La simulación del espacio no fue lograda, lo que hacía un ambiente inadecuado o ausencia de todas las herramientas para ejecutar una correcta evaluación, lo que impacta negativamente en la satisfacción.

*“Es que la oficina no parecía ni oficina, es como que le hubiesen puesto una mesa, una silla, y para acá todo pelado, donde se supone que era el área de ventas”* (Mujer, insatisfecha/no certificada, comercio)

*“La primera vez estaba como más o menos porque lo estaban remodelando, la segunda vez ya estaba mucho mejor equipado, tenía los sopletes, los elementos de seguridad”* (Hombre, insatisfecho/ certificado, construcción)

(ii) Preparación previa de la persona beneficiaria en el lugar de trabajo<sup>11</sup>

En los cuatro segmentos analizados la mención de las y los beneficiarios sobre un proceso de preparación previa por parte del empleador es más bien aislada<sup>12</sup>. Gran parte de los casos en los cuatro segmentos declara haber tenido una evaluación que enfrentaron principalmente a partir de su experiencia laboral.

*“En mi lugar de trabajo no me prepararon, yo creo que uno solo se prepara con los años, es netamente con práctica”* (Mujer, satisfecha/certificada, gastronomía, hotelería y turismo)

*“En ese momento, te evalúan tu presentación, tu manejo de léxico, cómo te explicas, sí, si está bien, y lo hacen bien”* (Hombre, insatisfecho/no certificado, comercio)

En los casos<sup>13</sup> en que se menciona preparación previa (generalmente se refieren a cursos de una entidad distinta a ChileValora), entre los segmentos satisfecho/certificado, satisfecho/no certificado e insatisfecho/certificado, se identificó que los cursos se prolongaban de uno a tres meses, aproximadamente. De todos modos, la mayoría de los beneficiarios/as no llevaron a cabo cursos, ni preparación previa en su lugar de trabajo (casos de la profundización cualitativa).

*“Se supone que los contenidos nos iban a pasar calefón, calefón ionizado, y en el curso por las horas no vimos esa parte, y había varias preguntas de acerca de calefón”* (Hombre, insatisfecho/certificado, construcción)

*“Como dos meses más menos duró el curso, sí, como dos meses fue, si no me equivoco.”* (Hombre, satisfecho/certificado, construcción)

(iii) Pertinencia de lo evaluado

Al profundizar en la percepción de la pertinencia de lo evaluado, acorde a las funciones de los beneficiarios. En general, se cumple con lo informado al inicio del proceso, por ende, calza con sus actividades laborales y expectativas previas. Las y los beneficiarios entienden de lo pertinente de la evaluación, en la medida que realizan sus funciones con normalidad, lo que les permite asociar sus actividades diarias con lo evaluado, es pertinente pues evalúa lo útil de su trabajo a diario.

*“Estuvo bien, por el tema de la cocina. Era un repaso del trabajo nuestro. Y lo otro, no, era como un repaso. o, nada, solamente fue más que nada como un repaso lo tomé yo a lo que trabajo, las preguntas estaban bien, no me confundí, estaban claras”* (Mujer, satisfecha/certificada, gastronomía, hotelería y turismo)

*“Sí, o sea, dentro del contenido de la evaluación si no me equivoco estaba toda la parte del artículo que nos mencionó, los conocimientos”* (Hombre, satisfecho/certificado, elaboración de alimentos y bebidas)

<sup>11</sup> El proceso de certificación a cargo de ChileValora no implica formalmente ningún tipo de preparación. Sin embargo, es recurrente que las y los beneficiarios que si tuvieron preparación previa, ya sea en su empresa o en otra entidad terminen por confundir el rol de ChileValora con su proceso formativo previo.

<sup>12</sup> Fue en el área de transporte y logística, además de construcción donde se menciona de preparación previa por parte del lugar de trabajo, mientras que el resto cursó estudios recomendados por entidades como Cámara Chilena de la Construcción o Programa de jefas de Hogar, que no son parte de ChileValora.

<sup>13</sup> Precisamente son quienes tuvieron algún curso previo los que mayoritariamente relacionan su satisfacción a la obtención de nuevos conocimientos.

“No, sí estaba correcta las preguntas porque era... La de mantenedores, la prueba, me preguntaban los procesos para poder acceder, los procesos seguros, métodos, cómo se hace para entrar al pozo, cosas que uno tiene que saber para desarrollar la pega de manera segura” (Hombre, satisfecho/ no certificado, construcción)

De todos modos, se identificaron casos particulares<sup>14</sup> en los segmentos insatisfechos que mencionan una evaluación estandarizada o fácil, es decir que (i) no recoge las particularidades del oficio evaluado, puesto que cada zona geográfica tiene especificidades o que (ii) un beneficiario/a con pocos años de experiencia laboral puede certificarse sin problemas, lo que impacta en el valor que le atribuyen a la certificación quienes tienen mayor cantidad de años en el rubro.

Otra mención en el segmento insatisfecho, acerca de debilidades en la evaluación son contenidos incluidos no atribuibles al área evaluada. Por ende, el beneficiario acusará falta de pertinencia en los contenidos evaluados.

Es relevante destacar que una evaluación estandarizada, fácil o no pertinente en los contenidos evaluados puede impactar en la legitimidad que tiene la certificación y el proceso. Por lo general, los casos que acusan esta condición de la evaluación le quitan importancia a recibir la correspondiente certificación en el área evaluada.

*“Es que es difícil decirlo, es que yo creo que tendría que una persona venir a obra y saber cómo funciona una obra para hacer las preguntas correctas.... Todo eso estuvo bien. Yo no estoy disconforme con la calificación, cómo fue el proceso, sino que con el contenido de eso”* (Hombre, insatisfecho/certificado, construcción)

*“Debió haber sido algo más, algo que sea como más completo en sí como de la certificación de guía fluvial, porque nosotros somos una agrupación de guía fluvial, debería haber sido directamente para el conjunto, porque es más que nada como un estándar de guía, encuentro que debería ser más seccionado por regiones”* (Mujer, satisfecha/no certificada, gastronomía, hotelería y turismo)

#### (iv) Dificultad de la evaluación

Es posible identificar que los años de experiencia de las y los beneficiarios impactan en cómo perciben la dificultad de la evaluación. Transversalmente, a mayor cantidad de años en el rubro evaluado, menor dificultad otorgan a la evaluación que llevaron a cabo. Por lo general, la evaluación no es considerada difícil, ya que los beneficiarios *“dicen hacer lo que siempre hacen”*. Ahora bien, cuando la evaluación es considerada muy fácil puede afectar en la legitimidad, esto ya se consigna en el apartado anterior.

*“Nosotros teníamos que estar familiarizado... La empresa te pide que tú estés familiarizado, que ya hayas manipulado combustible, así que más o menos ya uno iba preparado, pero de otros trabajos, no de ahí”* (Hombre, satisfecho/certificado, minería metálica)

*“Sí, tenía la dificultad, pero nosotros ya teníamos el conocimiento, aparte que yo llevo trabajando por años, entonces no fue algo que me costara”* (Hombre, insatisfecho/certificado, construcción)

En los segmentos insatisfecho/certificado e insatisfecho/no certificado donde se identificó, con mayor recurrencia, disconformidad con la dificultad de la evaluación, se le atribuía ser poco desafiante, es decir no lo consideraron una prueba o el contenido era básico. Si alguien con menor experiencia en el rubro no se diferencia frente aquellos con mayor trayectoria laboral, se incurre en obtener un certificado poco diferenciador.

*“No, terrible básica, muy básica, muy de cero, quizás podría haber sido para alguien que recién estaba comenzando ventas, y así y todo era muy básico, pero no alguien con experiencia en venta o en caja o en atención a público, en general todo, no, era muy básico”* (Mujer, insatisfecha/no certificada, comercio)

<sup>14</sup> Repetición en el segmento satisfecho/certificado, satisfecho/no certificado e insatisfecho/no certificado. Se hace referencia a la certificación en turismo y capataz de obra.

*“La prueba y la evaluación, la certificación, muy fácil, entonces yo creo que hasta un ayudante podría calificar como supervisor yo creo, como capataz, hasta una persona que no tiene conocimientos en enfierradura podía haber quedado calificado como maestro” (Hombre, insatisfecho/certificado, construcción)*

(v) Expectativas luego de los resultados

Las sensaciones y expectativas luego de recibir la notificación de certificación varían según el segmento. Las y los beneficiarios del segmento certificado/satisfecho mencionan cumplimiento de sus expectativas por los resultados y la consecuente obtención de su certificación: validar conocimientos/fortalecer curriculum/reconocimiento en su lugar de trabajo. Cabe precisar, en los casos donde los resultados no fueron entregados, se espera obtener mayor detalle del desempeño en su evaluación, este elemento es una expectativa no cumplida.

*“De manera profesional, fue bastante mejor, en el sentido que los trabajos que realizo fuera de la empresa que trabajo, por parte mía, aumentaron” (Hombre, satisfecho/certificado, construcción)*

*“Ahora nosotros podemos pedir trabajo, póngase usted, hasta en un crucero, con la certificación que nos daban, porque nosotros quedábamos como manipuladora de alimentos” (Mujer, satisfecha/certificada, gastronomía, hotelería y turismo)*

*“Al principio no lo vi como a lo que se podía llegar, no lo vi de esa forma. Cuando el supervisor me solicitó, ahí recién entendí digamos el por qué se nos mandó. El supervisor nos estaba solicitando y nos dijo que era una gran pega, que la aceptara, yo soy la única de las compañeras que la aceptó” (Mujer, satisfecha/certificada, gastronomía, hotelería y turismo)*

Para el segmento insatisfecho/certificado, se identifica disconformidad con los resultados obtenidos. En estos casos, las y los beneficiarios pese a recibir la certificación, consideran los resultados obtenidos poco válidos, pues no se condicen con el desempeño percibido por ellos durante la evaluación. Esto tiene como consecuencia que el resultado y la certificación la consideren poco legítima e incluso pueden llegar a no usarla en una nueva búsqueda laboral.

*“No, porque ellos me llamaron para avisar que estaba aprobada y ahí yo le dije que gracias y todo, pero que no estaba conforme con la nota, que qué había pasado, y ellos me dijeron que me iban a volver a llamar, pero no volvieron a llamar”. (Mujer, insatisfecha/certificada, educación)*

*“Me pusieron malo en eso de la seguridad porque no me preocupé de mi entorno, por eso me pareció extraño, yo igual respondí el correo y, que a lo mejor se equivocaron e igual les puse que el tema del entorno, que no había ningún compañero, no entendía por qué me habían puesto mala nota” (Hombre, insatisfecho/certificado, transporte y logística)*

#### 6.4 Evaluación de la etapa de certificación de competencias laborales

Al profundizar en la satisfacción de las y los beneficiarios del segmento satisfecho/certificado con el proceso de certificación, se identifica mayoritariamente conformidad con el cumplimiento de la entrega de su certificado por correo electrónico. Este suceso hace que se repitan las menciones a estar contentos, conformes y al cumplimiento de la entrega de su certificado por correo electrónico.

*“Yo no puedo quejarme porque no tuve ningún inconveniente, o sea, todo se cumplió en las fechas que me habían dado” (Mujer, satisfecha/certificada, educación)*

Uno de los elementos inesperados que puede impactar en la satisfacción del proceso de certificación, es la obtención de resultados mejores al esperado por parte del evaluado.

## (i) Lo negativo

Lo negativo en el proceso de certificación, se relaciona con la falta de comunicación directa por parte del ente evaluador con los evaluados/a. En los casos donde se menciona esto, los resultados llegaron al empleador en primer lugar, lo que pudiese hacer sentir al evaluado/a desplazado en el cierre del proceso.

*“Podría haber sido más individualizado, que no tan solo la empresa se lo hubiera comunicado, porque nosotros a los tres meses dijeron que iba a estar el certificado en Chile Valora donde nosotros lo podíamos tener, podría haber sido más rápido”* (Hombre, satisfecho/certificado, minería metálica)

Si bien es algo presente a lo largo de todos los resultados cualitativos, se vuelve a repetir la disconformidad con la comunicación de resultados, se realizan menciones a la ausencia de puntaje por cada punto evaluado que tuvieron las y los beneficiarios. El comunicar resultados es importante, en la medida que el beneficiario/a conocer sus debilidades para posteriormente perfeccionarlas.

*“No, solamente fue “aprobó, lo hizo bien” y nada más. No, no me dieron nota”* (Mujer, satisfecha/ certificada, gastronomía, hotelería y turismo)

*“Me parece que fue mi jefe, el jefe directo del local, en el minuto nos dijo, así que yo creo que la respuesta estaba, ahora, quizás el detalle, no sé si venía un diploma o algo”* (Hombre, satisfecho/certificado, comercio)

*“Después no supe nada más, ahí no supe cuándo terminó, no sé qué pasó después, y eso. Claro, después no pregunté tampoco qué pasó, a mis compañeros tampoco les pregunté si se habían certificado o habían recibido algo”* (Hombre, satisfecho/certificado, transporte y logística)

Una demanda aislada dentro de los segmentos satisfecho/certificado e insatisfecho/certificado es la entrega física de la certificación. Se menciona en este hito, la ausencia<sup>15</sup> de una instancia formal para la entrega de la certificación. Esto tiene relación para los beneficiarios/as con la inexistencia de un cierre adecuado para este logro personal.

*“Me tenían que entregar un diploma y esas cosas y al final eso nunca llegó. Pero es que yo creo que fue con todo esto de la pandemia, estuvo todo difícil”* (Mujer, insatisfecha/certificada, educación)

## (ii) Insatisfacción con los resultados obtenidos

Para el segmento insatisfecho/certificado, cuando se tratan las debilidades del proceso de certificación, estos no hacen mayor mención a las etapas del proceso o la duración formal de este, más bien sus motivos para considerar negativo el proceso de certificación tienen que ver con que el resultado no refleje su desempeño o un coste monetario inesperado<sup>16</sup>.

*“Obviamente la que más me perjudicó, yo creo, fue la primera certificación que estoy totalmente insatisfecho porque igual yo siempre he sido preocupado por seguridad, he estado en hartas empresas que velan siempre por la seguridad, inducciones, todos los días capacitaciones, entonces esa fue la que me dejó más insatisfecho, la primera”* (Hombre, insatisfecho/certificado, transporte y logística)

*“Lo que había transmitido antes, que yo pensaba que iba a ser como una ayuda, no pensé que al final nos iban a decir: ya, bien, ahora para calificarse tienen que pagar trescientos mil pesos, fue como un castigo la cuestión”* (Hombre, insatisfecho/certificado, construcción)

<sup>15</sup> En los 24 casos certificados, se mencionó en dos la obtención de la certificación en manera física. Por otra parte, exclusivamente, en un caso se mencionó la celebración de ceremonia.

<sup>16</sup>Se identifica nuevamente, que la disconformidad con un curso previo a certificarse puede incidir en la insatisfacción con el proceso. Cabe precisar que solo entre un 3 y 4% de los beneficiarios tienen que cubrir gastos de certificación.

## (iii) Medios de comunicación para la certificación

Acerca de los resultados y el medio de comunicación: Para el segmento insatisfecho/certificado se menciona una recepción del certificado vía correo electrónico o notificación telefónica. Mientras que el segmento satisfecho/certificado, aparte de los medios ya mencionados, hace referencia a WhatsApp.

*“Vía teléfono, y después la jefa me llamó para decirme que el certificado estaba vía WhatsApp.”* (Mujer, satisfecha/certificada, agrícola y ganadero)

*“Sí, todo por mail, tengo todos esos correos guardados y el diploma creo que llegó también por... Yo no sé usar tanto la tecnología, entonces me cuesta”* (Mujer, insatisfecha/certificada, educación)

Para quienes no obtuvieron certificación: cuando se pregunta acerca de la notificación, se acusa falta total de comunicación, no han notificados hasta hoy<sup>17</sup>.

*“No hay nada concreto, me dijeron que iba a hacer esto para certificarme en call center, me dieron una prueba, me hicieron un role play, y los resultados no sé dónde están, entonces no hay nada concreto”.* (Hombre, insatisfecho/no certificado, comercio)

*“De esto de no saber cómo nos fue, de no saber... Por lo menos saber cómo me fue, qué pasó con la certificación, y esas cosas, porque no recuerdo que nos haya... Yo no recuerdo que nos hayan dicho”* (Mujer, satisfecha/no certificada, gastronomía, hotelería y turismo)

*“Exacto, no lo sé si estoy certificada o si no”* (Mujer, satisfecha/no certificada, electrónica)

## 6.5 Beneficios de la certificación

Los principales beneficios que perciben las y los beneficiarios satisfechos luego de obtener su certificación, inician en un aumento de seguridad, ya que hay un respaldo material que les garantiza mayor probabilidad de éxito a la hora de una nueva búsqueda laboral, en caso de ser necesario. Gran parte de los certificados lo considera diferenciador para su currículum, lo que refuerza la legitimidad de ChileValora.

*“Yo creo que las dos, a mí me gustaría crecer un poco más en la empresa como tal, también viendo otros panoramas, porque la certificación te ayuda igual a inducirme en otras áreas como tal”* (Hombre, satisfecho/certificado, manufactura metálica)

*“Obviamente, lo siento como un beneficio en mi currículum porque yo igual voy a tener algo más que me va a reforzar ahí”* (Hombre, satisfecho/certificado, construcción)

*“Como le había comentado antes, que la certificación yo con ese informe y con el sí se puede decir diploma o certificado, no sé cómo se llama, yo poder tener mi currículum, tener algo importante, algo que yo pueda ir a una empresa y que digan “este muchacho está bien calificado para la pega que está buscando”* (Hombre, insatisfecho/certificado, construcción)

Otro elemento considerado como beneficios post certificación, es la capacidad adquirida para realizar mejor su trabajo. Se identifica que la obtención del certificado impacta psicológicamente en los evaluados/as y tiene como consecuencia un incremento de la confianza en ellos mismos. Por lo que se repite, que luego de certificarse tienen mayor seguridad propia al llevar a cabo las funciones en el lugar de trabajo. Hasta ahora, la certificación no solo puede ser considerada como un respaldo material para el currículum, sino también para la confianza del beneficiario/a.

El segmento insatisfecho/certificado considera en gran medida como beneficio la seguridad a la hora de realizar su trabajo. Por lo que pese a estar insatisfechos en otras etapas del proceso, la certificación y su obtención provoca en los beneficiarios

<sup>17</sup> Se identifica que el rubro construcción notifica de la no obtención de certificación. En rubros como comercio se menciona con mayor frecuencia que aún se espera notificación, ya habiendo transcurrido más de un año de término del proceso. Además, gran parte de los segmentos no certificados, tanto satisfechos como no, a día de hoy mencionan desconocer de su estado evaluativo.

satisfechos e insatisfechos confianza en sus habilidades. Lo que permitiría plantear que la legitimidad del proceso no está cuestionada en la certificación y sus beneficios, sino más bien en la (ii) comunicación de resultados; (ii) otros actores que participaron previo a la certificación, quienes impartieron cursos anteriores a la evaluación; y (iii) evaluaciones estandarizadas/fáciles.

*“Como le había comentado antes, que la certificación yo con ese informe y con el sí se puede decir diploma o certificado, no sé cómo se llama, yo poder tener mi currículum tener algo importante, algo que yo pueda ir a una empresa y que digan “este muchacho está bien calificado para la pega” (Hombre, insatisfecho/ certificado, construcción)*

*“Mucha más seguridad al momento de hacer una evaluación o una inspección digamos, un resultado de algún trabajo” (Hombre, satisfecho/certificado, construcción)*

*“En trabajar bajo presión, confío en mis capacidades” (Mujer, satisfecha/certificada, transporte y logística)*

*“Yo creo que hubo... Se da en el momento que uno está ahí, que uno se siente capaz, que te dicen “tienes que hacer esto” y uno lo hace y sabe que “sí, soy capaz de hacerlo” (Mujer, satisfecha/certificada, gastronomía, hotelería y turismo)*

Para quienes el proceso de certificación se debió a una demanda del sector, como es el caso de minería y educación, en el cual se encuentran trabajando, el beneficio se relaciona al hecho de poder seguir desempeñando sus funciones, por lo que mantener el puesto de trabajo debido a la certificación fue un beneficio percibido.

*“La jefatura me evaluó bien, todo el proceso. Pero sí, me felicitaron y eso por haber tenido rápido el certificado..... Claro, y era mantener mí mismo trabajo.” (Mujer, certificada/satisfecha, educación)*

En casos específicos<sup>18</sup>, beneficios de la certificación fueron conseguir empleo relacionado con el área evaluada o, para un trabajador independiente, el permitirse aumentar los cobros a clientes y la obtención de nuevas oportunidades, puesto que al certificarse percibe un reconocimiento mayor a su labor.

*“Sí, me dijo que el hecho de tener la certificación a él le aseguraba que yo sabía manejar la sala de ordeñas, entonces le dio como la seguridad al momento de entrar, porque anteriormente solo era un trabajador que no tenía certificación, nada prácticamente, entonces esto dio cuenta que sabía y aplicar la ordeña” (Hombre, satisfecho/certificado, elaboración de alimentos y bebidas)*

*“Hacer de mejor manera mi trabajo, me abre nuevos nichos, como modificar, planificar instalaciones de gas, hacer memorias de cálculo, lo que le había dicho anteriormente, presentarme más profesional. Claro, y también subí un poco mis precios porque tenía que recuperar lo invertido” (Hombre, insatisfecho/ certificado; construcción)*

Otro de los beneficios asociados a la certificación se relaciona con el reconocimiento y la positiva evaluación que reciben por parte de sus superiores en el lugar de trabajo. Las y los beneficiarios sienten que obtienen mayores responsabilidades y autonomía en sus funciones. Esto se traduce en que ya no se sienten tan observados por su supervisión y, lo infieren porque sus superiores les hacen saber la importancia de este logro.

*“Sí, a mi jefa le conté, y el colegio igual, y me felicitaban. Estaba contenta porque me dijeron “felicitaciones porque es importante”, entonces súper contenta” (Mujer, satisfecha/certificada, gastronomía, hotelería y turismo)*

*“Sí po, de mejor manera, yo pienso que... Lo empecé a notar también en el sentido de que había un grado de confianza de que me empezaron a dejar sola, solamente iban cuando era para entregarles las semillas solamente” (Mujer, satisfecha/certificada, agrícola/ganadero)*

<sup>18</sup> Los casos específicos hacen referencia a las certificaciones: Operador sala de ordeña e instalador de gas clase 3.

## (i) Expectativas y brechas

Al indagar en las expectativas y su cumplimiento posterior a la certificación, se debe mencionar que para el segmento satisfecho/certificado se cumplen o sobrepasan. En el inicio del proceso las expectativas pueden no ser tan altas, ya que han tenido otras certificaciones con anterioridad; sin embargo, luego de percibir los beneficios, esta certificación obtiene mayor valor que otras hechas en su sitio de trabajo. En lo que refiere a expectativas previas, quienes logran certificarse en su mayoría logran las expectativas propuestas en un inicio (fortalecer su curriculum, reconocimiento en su sitio de trabajo/nuevas oportunidades laborales).

*“Pero de que sí ayuda, ayuda, ayuda de todas maneras. Cuando uno hace estas cosas hay más gente que sabe que lo estás haciendo también, si eso no es cosa de que es del monitor y es mía, es algo que se sabe, el local completo sabe que hay una certificación”* (Hombre, satisfecho/certificado, comercio)

*“Tiene dos cosas, por ser, tener experiencia de vendedora, y me sirve para tener la experiencia de vendedora aparte de trabajar en el rubro, en una tienda o supermercado”* (Mujer, satisfecha/certificada, comercio)

Ahora bien, en los casos que el empleador comunicó de la oportunidad de certificación, las expectativas se direccionaban a la aprobación de la evaluación, esto, con el fin de seguir en la misma función en la cual se encontraban previo a ser evaluados, por lo que se suele cumplir con la expectativa de manera formal.

*“Estábamos en esa porque si te certificas o te vas... Todos lo tomaban por irse, entonces un documento más que te sirve para tu currículum es importante”* (Hombre, satisfecho/certificado, minería metálica)

En este apartado también se acotan beneficios inesperados<sup>19</sup>, como un aumento de sueldo o ascenso en el puesto de trabajo. Si bien la cantidad de beneficiarios/as que informan acerca de esta situación es menor, retratar estos casos es menester, ya que tiene por objetivo resaltar que las expectativas son sobre pasadas en estos casos, en la medida que los beneficiarios no tenían como fin participar en el proceso y percibir tal impacto en sus empleos.

*“Mejor, exacto, porque cuando me llama la jefa a una reunión ahí me dicen que me van a pasar y cambió el sueldo, cambiaron hartas cosas positivas después de que yo hice ese curso”* (Mujer, satisfecha/certificada, agrícola y ganadero)

*“Claro que sí, justamente fui escogido por mi jefe para eso y era lo que se quería, se logró lo que se quería que era aprender, aparte ascender y la remuneración”* (Hombre, satisfecho/certificado, manufactura metálica)

En el segmento insatisfecho/certificado<sup>20</sup> se identifica cumplimiento de expectativas para quienes se fijaron como objetivo la obtención del certificado y por ende valoran el proceso con ese respaldo que da seguridad a futuro en lo laboral. Sin embargo, no consideran efectos inesperados en su empleo o sienten que en sus lugares de trabajo no les significó un reconocimiento por parte de sus superiores.

*“No, es que no hay ninguna diferencia, si el certificado no es influyente para ningún área, ni para los maestros, ni para capataz, ni para nadie”* (Hombre, insatisfecho/certificado, construcción)

*“No, no, no tiene nada que ver. Sí sirve para el currículum porque entre mis colegas siempre se escucha que “ay, yo estoy certificada, tú no, tú sí”* (Mujer, insatisfecha/certificada, educación)

<sup>19</sup> Rubros donde se logró identificar impacto en sueldo, puesto de trabajo o mayores responsabilidades otorgados al beneficiario fueron: agrícola/ganadero, minería metálica y construcción.

<sup>20</sup> Un caso específico del rubro construcción menciona bajas expectativas debidas a un valor poco diferenciador de la certificación, argumentando que con pocos años de experiencia se puede obtener sin dificultad el certificado. Por ende, no le atribuye un reconocimiento a los más de diez años trabajando en el área evaluada.

## (ii) Diferencias entre certificados y no certificados en el lugar de trabajo

Al profundizar en la identificación de diferencias entre certificados y no certificados por parte de la empresa, a través de la experiencia de las y los beneficiados; para el segmento satisfecho/certificado mayoritariamente se mencionan diferencias asociadas a la experiencia y responsabilidades, quienes están certificados tienen más tiempo en el rubro que desempeñan y las responsabilidades son mayores dentro del empleo para quienes han obtenido certificado, con regularidad la obtención del certificado afecta en mayores responsabilidades.

*“Sí, es que yo a los certificados son los que, por decir, a los más viejos ya, como tienen otras especialidades que ya sabía que estaban certificados en otra cosa”* (Hombre, satisfecho/certificado, transporte y logística)

*“Sí, porque antes mi labor era más que nada estar en campo y no estar en un laboratorio, y después de eso me pasaron netamente, ya estaba netamente en un laboratorio, donde era una sala solo para mí, yo recibía, chequeaba”* (Mujer, certificada/satisfecha, agrícola/ganadero)

*“Puede haber un poco de diferencia porque me llamaron para ir al jardín, igual hacía reemplazos, pero ahora me dejaron al tiro para hacer un reemplazo”* (Mujer, satisfecha/certificada, gastronomía, hotelería y turismo)

Otro elemento que se repite como beneficio y como diferenciador de quienes tienen o no certificación, se identifica en la relación entre el trabajador y sus superiores. Hay un reconocimiento hacia el empleado por estar efectivamente certificado, ante otros que no.

*No, claro que no, porque el jefe supervisor de turno escoge como a las personas más capacitadas, igual a las que tienen como esas ganas de aprender también* (Hombre, satisfecho/certificado, manufactura metálica)

En el caso de las y los beneficiarios del segmento insatisfecho/certificado, también afirman una diferencia entre certificados y no certificados, pero a diferencia de lo ya descrito, mencionan que la certificación habilita para otras funciones o que hay un (re)conocimiento entre los empleados, acerca de quien se encuentra certificado y quién no.

*“Sí. No, todos los que iban a... Ya tú no podías operar una máquina ponte tú si no estás certificado”.* (Hombre, insatisfecho/certificado, transporte y logística)

*“Sí sirve para el currículum porque entre mis colegas siempre se escucha que "ay, yo estoy certificada, tú no, tú sí”* (Mujer, insatisfecha/certificada, educación)

## (iii) Criterio de selección por parte del empleador

Al profundizar en el criterio utilizado por la empresa para permitirles certificarse, gran parte de los segmentos satisfecho/certificado e insatisfecho/certificado no tiene claridad acerca del criterio, por lo que suelen responder desde su experiencia o intuición: (i) A todos sus trabajadores se les informa del proceso voluntario; (ii) es requisito para mantenerse en sus labores; (iii) por años en la empresa; (iv) selección por jefatura.

*“A nosotros cuando nos mandaron a hacer la certificación en el 2019, 2018, algo así, esa certificación la mandaron por el colegio”* (Mujer, satisfecha/certificada, gastronomía, hotelería y turismo)

*“Las compañías están pidiendo certificación de mantención de los equipos. Por decirte, yo ahora estoy en una vulcanizadora y yo tengo certificado de un ingeniero que tú te certificas para los neumáticos, porque para torquiar los neumáticos tienes que tener certificación”* (Hombre, satisfecho/certificado, minería metálica)

*“A mí nadie me dijo "oye, anda e insíbete”, yo me inscribí por las mías, como estamos en el grupo de todos los operadores del sindicato ahí llegó ese link de un compañero más antiguo”* (Hombre, satisfecho/ certificado, transporte y logística)

*“Yo creo que las dos van de la mano, la antigüedad porque yo llevo más de veinte años” (Hombre, satisfecho/certificado, elaboración de alimentos y bebidas)*

De la selección por parte del empleador, es relevante mencionar que cuando es por años de trabajo en la empresa o vía jefatura en forma directa, como consecuencia a la obtención de la certificación, se suelen encontrar los casos de beneficiarios que informan acerca de un aumento de sueldo o ascenso de puesto.

## 6.6 Conocimiento de ChileValora

En primer lugar, se indagó si habían oído hablar de ChileValora y sus funciones con anterioridad, de lo cual se aprecia desconocimiento sobre la institución y su rol en el proceso que llevaron a cabo; mientras, el segmento insatisfecho/no certificado se caracteriza por desconocer la labor de la institución, el segmento satisfecho/certificado alcanza mayor cantidad de casos en los que sí se había oído hablar con anterioridad acerca de Chile Valora.

*“Cuando me llamaron para la primera encuesta o entrevista, me dijeron “ChileValora” y dije “¿de dónde me metieron en eso?”. De hecho, yo le tuve que preguntar a la chica que me llamó “¿y cuándo me metí en eso?, dime en qué momento te llamé, en qué momento me inscribí” (Mujer, insatisfecha/no certificada, comercio)*

*“No, o lo había escuchado, pero no sabía de qué se trataba o qué hacía” (Hombre, insatisfecho/ certificado, transporte y logística)*

*“Chile Valora, no he escuchado, no es lo mismo que el SENCE, ¿cierto? Creo que como que no sé cómo explicarlo” (Hombre, satisfecho/certificado, transporte y logística)*

Profundizando en las razones por las cuales las y los beneficiarios del segmento satisfecho/certificado conocían o habían oído previamente hablar de ChileValora, surgieron principalmente dos: (i) tuvieron un proceso de certificación previo u (ii) otro beneficiario evaluado previamente en su lugar de trabajo le comentó acerca de su proceso de certificación.

*“Si no me equivoco, a nosotros también nos hicieron un curso de manipulación, si no me equivoco por ahí tengo un certificado que arriba dice ChileValora” (Mujer, satisfecha/certificada, gastronomía, hotelería y turismo)*

*“Lo conocí en la empresa, lo había escuchado, sí, por propaganda, así, pero nunca había entrado a Chile Valora como tal” (Hombre, satisfecho/certificado, manufactura metálica)*

En los cuatro segmentos entrevistados se profundizó en el conocimiento<sup>21</sup> espontáneo de la institución. Encontrando nuevamente diferencias entre el segmento satisfecho/certificado y los segmentos: satisfecho/no certificado, insatisfecho/certificado e insatisfecho/no certificado.

En el caso de las y los certificados/satisfechos se relaciona a la institución principalmente con un proceso evaluativo y/o de certificación, además de ser una entidad pública. Mientras que, los tres segmentos restantes lo asocian a una ayuda o apoyo, que valora la actividad profesional que desempeñan, haciendo relación más bien a un reconocimiento por parte de un externo.

Si bien en el segmento certificado/satisfecho hay mayor mención sobre un proceso de certificación y evaluación, es posible notar que las y los entrevistados que cursaron un proceso formativo previo a certificarse, relacionan directamente el aprendizaje obtenido en ese curso a ChileValora, asociando los nuevos conocimientos obtenidos durante el curso a ChileValora, esto, permite nuevamente interpretar que estaban pensando que el curso fue impartido por la misma institución que otorga el certificado.

*“Lo primero es los cursos y como su eslogan, su logotipo se puede decir” (Hombre, satisfecho/certificado, manufactura metálica)*

<sup>21</sup> Sin importar si declaraba conocer o no previamente ChileValora.

*“No sé, es como una ayuda, que le ayuda a uno a profesionalizarse más, es como “oiga, les vamos a dar más herramientas, el gobierno les va a dar más herramientas para que puedan ejercer mejor su trabajo”, una cosa así”* (Mujer, insatisfecha/certificada, educación)

*“Que valora los cursos y a las personas que se interesan por dichos cursos. O sea, no sé, que tenemos apoyo, que alguien nos valora”* (Mujer, satisfecha/no certificada, gastronomía, hotelería y turismo)

En cuanto a las ventajas y desventajas de ChileValora como ente evaluador, es posible distinguir diferencias entre satisfechos e insatisfechos. Generalmente, insatisfecho/certificado e insatisfecho/no certificado tienen una impresión negativa acerca de la entidad estatal. Al tener una mala experiencia durante algún punto del proceso, se asoció a una desventaja del certificado provisto por ChileValora. Otorgando un mal funcionamiento a la pertenencia al sector público de la entidad o a la obtención de una certificación que no es diferenciadora en el rubro evaluado.

*“Así tan básica como fue, no, me da lo mismo, si hubiese sido más power, sí, me hubiese interesado. De hecho, por eso llegó un momento que ya la certificación me dio lo mismo porque la encontré tan básica. De hecho, me preguntaba que qué me van a certificar si fue tan básica”* (Mujer, insatisfecha/no certificada, comercio)

*“Da lo mismo yo creo, porque si es privado tendría el mismo valor, o tal vez sería más estricto, si es privado porque tal vez van a buscar profesionales que sepan en el área a la que van a evaluar”* (Hombre, insatisfecho/certificado, construcción)

En el caso de satisfechos, es una ventaja que la certificación sea provista por un ente estatal, resaltando la preocupación del Estado por los trabajadores/as y la oportunidad de una certificación que no tiene costos<sup>22</sup>, haciendo accesible un reconocimiento que por otros medios no podrían obtener.

*“Tiene mucho valor porque no todas las personas tienen el acceso al estudio y poder adquirir conocimientos de manera tan no fácil, sino que al alcance de todos”* (Hombre, satisfecho/certificado, construcción)

*“De que yo también se lo dije, le dije que nunca me imaginé yo, que como que el gobierno haría esta inversión, le dije yo, como para saber, le dije yo, como estamos la gente trabajando en el campo, cuáles son nuestras condiciones”* (Mujer, satisfecha/certificada, agrícola y ganadero)

## 6.7 Problemas en el proceso

Se debe precisar que los problemas son en casos específicos, por lo que una mención de este tipo es poco frecuente en las entrevistas. De los pocos casos identificados es posible mencionar:

- (i) Relación con el contexto de pandemia por COVID-19: durante el contexto de crisis sanitaria, fue latente la inconformidad con la falta de cercanía interpersonal producto de los protocolos sanitarios. La experiencia con el proceso se vio afectada en situaciones cotidianas de (i) inseguridad para realizar un viaje interregional con el fin de certificarse o (ii) gastos monetarios inesperados, asociados a movilizarse desde otra región hasta Santiago, en más de una ocasión para certificarse.

*“El hecho de que haya sido como en pandemia fue lo único malo porque era todo muy estricto, tuvimos que ir con trajes, mascarillas, pero no de las mascarillas que al principio se ocupaban, sino mascarillas con filtro parecidas a las que ocupan los pintores, mascarillas grandes”* (Hombre, satisfecho/no certificado, construcción)

- (ii) Recepción de resultados: en los segmentos entrevistados, se identifica un fenómeno de brecha digital, específicamente el uso de tecnologías de comunicación y su frecuencia de uso. En ciertos casos el correo electrónico no se suele revisar. De hecho, hay una mayor comodidad con el contacto vía llamada telefónica o mensaje de WhatsApp para recibir información a lo largo del proceso. Lo anterior, podría tener relación con la frecuente queja

<sup>22</sup> Solo uno de los casos entrevistados mencionó un pago previo a certificarse. En general, solo entre el 3 y 4% del total de beneficiarios de ChileValora hace un pago al llevar a cabo el proceso.

de no recepción de resultados por parte de los segmentos satisfecho/no certificado e insatisfecho/no certificado. Además, de impactar en el entendimiento de cómo se están comunicando los resultados detallados.

Que los segmentos no certificados tengan poca claridad acerca de si obtuvieron o no su certificación, podría tener como consecuencia que por el hecho de haber participado en el proceso de evaluación signifique autoperibirse como certificados. Elemento relevante para la mención de ser un beneficiario certificado, sin el hecho de ser considerado como certificado por ChileValora.

(iii) El tiempo transcurrido entre la evaluación y la recepción del resultado

La recepción de resultados se considera como la recepción de la certificación. Gran parte de los segmentos satisfechos e insatisfechos hacen mención de una notificación vía correo, que informa de la certificación, pero sin resultados detallados. El tiempo aproximado de dos meses o menos. En casos específicos<sup>23</sup> se sobrepasan los dos meses de espera.

Finalmente, al observar los resultados cuantitativos, la cantidad de personas afectadas por problemas no permitieron hacer análisis estadísticos. Para el caso cualitativo, se identifica de igual manera casos aislados ya retratados. De todos modos, lo ya expuesto necesita atención, sobre todo, si se mantiene el estado de pandemia y por ende, los protocolos sanitarios que trae consigo.

Otras menciones con poca frecuencia en el estudio cuantitativo fueron arbitrariedades o falta de conocimiento del evaluador, menciones respecto de falta de información, especialmente relacionada con la entrega del certificado. Para el caso cualitativo, se profundiza en estos casos, en los apartados anteriores (6.2).

Por último, se observó en los resultados cuantitativos una muy baja cantidad de casos con percepción de discriminación entre las y los evaluados. Mientras que en la profundización cualitativa no se hace mención de situaciones relacionadas con este comportamiento social.

## 6.8 Principales fortalezas del proceso

A continuación, se resumen las principales fortalezas del proceso para los segmentos satisfechos. Cabe precisar que, de un total de treinta y dos entrevistas, veinticuatro corresponden al segmento satisfecho, específicamente, veinte al segmento satisfecho/certificado y cuatro al segmento satisfecho/no certificado. En estos veinticuatro casos, se profundizó en la siguiente pregunta: “¿Qué diría usted que fue lo que lo dejó más satisfecho?”. Al respecto, uno de los elementos de mayor satisfacción es la fortaleza de los beneficios obtenidos al certificarse (segmento Satisfecho/Certificado).

Los beneficios percibidos guardan relación con la comprensión del proceso de evaluación y certificación de competencias laborales como un desafío personal, donde la obtención de la certificación se corresponde con una satisfacción de superación de las expectativas.

*“La licencia, eso, quedé súper satisfecho porque de una u otra manera aumenta el nivel de profesionalismo que uno necesita, da un poco mayor de seriedad a todo” (Hombre, Satisfecho/ Certificado, construcción)*

En la práctica, los beneficios apuntan principalmente al crecimiento profesional, identificándose: I) poder desempeñar de mejor forma las labores en el lugar de trabajo (percepción de mayor profesionalismo y seguridad en sus funciones); II) reconocimiento por parte del empleador y de los compañeros de trabajo; III) mejor evaluación de desempeño por parte del empleador; IV) incremento salarial y/o u nuevas responsabilidades; v) conseguir un nuevo empleo.

<sup>23</sup> Una demora mayor a la informada en la etapa inicial, es atribuida a la pandemia por parte de las y los evaluados. No se identificó mayor insatisfacción en los evaluados, ya que el contexto de pandemia les dota de mayor paciencia y comprensión ante los retrasos.

*“La verdad en resultados yo me siento feliz con lo que hago, y lo que aprendí que lo he podido ejercer, el trabajo ya es mejor, el sueldo también es mejor porque no está de más”* (Mujer, Satisfecha/Certificada, construcción)

Respecto al evaluador/a, tanto en el segmento Satisfecho/Certificado como en el segmento Satisfecho/No Certificado se observa satisfacción respecto al rol que cumple la persona evaluadora, destacando su transparencia, atención, voluntad, disponibilidad y esfuerzo. Particularmente, estas cualidades sobresalen al contextualizarlas en un escenario de pandemia, donde los y las beneficiarias valoran el rol de la persona evaluadora pese a las dificultades procedimentales para la realización del proceso (distanciamiento social, protocolos sanitarios).

Si bien los cursos que algunos de las y los beneficiarios realizaron con anterioridad a la evaluación de competencias laborales no son dictados por ChileValora, es posible identificar la satisfacción respecto a los centros de evaluación y certificación de competencias laborales.

Al respecto, se observa que gran parte de la satisfacción se centra en el aprendizaje y los conocimientos obtenidos, así como en el rol que cumple la persona encargada de ejecutar el curso. Además, se observa una particular satisfacción respecto a la pertinencia de los contenidos incluidos en la programación de estos cursos, cuyo valor es independiente a la obtención de la certificación, pues está presente tanto en el segmento Satisfecho/Certificado como en el segmento Satisfecho/No Certificado.

*“Yo le diría que el hecho de que el evaluador siempre estuvo atento durante lo práctico, y de haber estado viendo el procedimiento, preguntándome cosas, siempre estuvo ahí presente haciendo bien su pega”* (Hombre, Satisfecho/Certificado, elaboración de alimentos y bebidas)

Por último, el segmento Satisfecho/Certificado en ocasiones menciona su satisfacción respecto al rol que cumple el presente estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales ChileValora. Específicamente, se valora el seguimiento del proceso (por parte de ChileValora) y la posibilidad de proveer opinión (por parte del beneficiario). Este circuito de retroalimentación se condice con los drivers de satisfacción en cuanto drivers de fidelidad, donde la mantención de altos niveles de satisfacción permite que los y las usuarias valoren positivamente el servicio de ChileValora, y, probablemente, lo recomienden.

Tabla 25. Cuadro Resumen drivers de satisfacción (segmentos Satisfecho)

Aspectos de mayor satisfacción o fortalezas	Oportunidades de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Beneficios</b> obtenidos al certificarse.</li> <li>- <b>Rol</b> que cumple la persona evaluadora.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicar la información de forma directa y personalizada, principalmente en etapas I) información inicial y II) resultados de evaluación.</li> </ul>

Fuente: Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

En concordancia con lo anterior, la evaluación de los elementos que permiten medir las oportunidades de mejora es fundamental para aumentar la fidelidad a la empresa o servicio. Por ello, el segundo indicador para evaluar la satisfacción es la pregunta: “¿Qué se podría haber hecho para mejorar su experiencia?”.

Uno de los aspectos más mencionados para mejorar la experiencia en el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales hace referencia a la comunicación, donde los segmentos satisfechos plantean dos sugerencias al respecto: comunicación directa y comunicación personalizada.

Sobre la primera sugerencia, comunicación directa, que la certificación y notificación de resultados llegue en primer lugar al beneficiario y no al empleador, supervisor o el sindicato. Esto con el fin de que la o el beneficiario no se sienta desplazado en el proceso.

De esta forma, se evita confusión acerca de los canales a través de los cuales se comunica la información post evaluación y, se satisface la demanda de comunicación personalizada al tener sitio una recepción correcta de resultados individualizados.

En suma con lo anterior, cabe destacar que el tiempo transcurrido entre la evaluación y la recepción de resultados es un factor que en la mayoría de los casos es efectivo y produce satisfacción<sup>24</sup> entre las y los beneficiarios, destacándose por ser un proceso transparente y expedito.

Sobre la sugerencia de una comunicación personalizada, guarda relación con la demanda de: (I) asistencia presencial de la persona evaluadora para la entrega tanto de la información inicial (primera etapa) como de los resultados (última etapa). Al respecto, la cercanía durante el proceso produce satisfacción en la experiencia de los y las beneficiarias, independiente de si su experiencia de evaluación y certificación fue de manera personal, impersonal o ambas. Por su parte, la comunicación impersonal del proceso (vía correo electrónico, llamada por teléfono, WhatsApp) se comprende como parte de una nueva normalidad, pues entienden que la experiencia se circunscribe en un contexto de pandemia que obliga a considerar los canales mencionados, aunque el correo no parece ser un medio usual de comunicación en los entrevistados. (II) Proveer de la certificación de manera física, la demanda de ceremonia es aislada, pero tiene que ver con dar un mejor cierre al proceso, desde la perspectiva de los beneficiarios.

Finalmente, se podría sugerir revisar alternativas para los beneficiarios que no residen en la capital de Chile y deben viajar a la región metropolitana para certificarse. Si bien la presente precisión se realiza a partir de un inconveniente particular, incentivar la descentralización de los centros de evaluación podría evitar futuros inconvenientes.

### 6.9 Principales debilidades del proceso

A continuación, se resumen las principales debilidades del proceso para los segmentos insatisfechos. Cabe precisar, de un total de treinta y dos entrevistas, solo ocho corresponden al segmento insatisfecho, específicamente, cuatro al segmento insatisfecho/certificado y cuatro al segmento insatisfecho/no certificado. En estos ocho casos, se profundizó en las siguientes preguntas: “¿Qué diría usted que ha sido lo que le ha causado mayor insatisfacción?” y “¿Qué se podría haber hecho para revertir la mala experiencia?”.

De forma general, tanto en el segmento Insatisfecho/Certificado e Insatisfecho/No Certificado predomina una insatisfacción general con el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales. De los elementos productores de insatisfacción fue posible identificar oportunidades de mejora en cada una de las etapas, con el objetivo de revertir la mala experiencia de los y las beneficiarias con el servicio de ChileValora.

Tabla 26. Resumen drivers de insatisfacción (segmentos Insatisfecho)

Aspectos de mayor insatisfacción o debilidades	Oportunidades de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Evaluaciones estandarizadas y/o fáciles (afectan legitimidad de la certificación)</li> <li>-Resultados que no reflejan el desempeño percibido por el evaluado.</li> <li>- Desconocimiento de la obtención (o no) de la certificación.</li> <li>-Ausencia de resultados detallados</li> <li>-Correo electrónico como medio preferencia de comunicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicar la información sobre la obtención o no de certificación. (Principalmente <b>segmentos no certificados</b>)</li> <li>-Comunicar los resultados detallados a los beneficiarios/as</li> <li>- Comunicar el rol que cumple ChileValora en relación al rol que cumple el centro de evaluación, a fin de no atribuirse insatisfacción a Chile Valora.</li> </ul>

Fuente: Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

<sup>24</sup> Las y los beneficiarios se muestran mucho más comprensivos y pacientes con los plazos en el contexto de pandemia.

Respecto a las oportunidades de mejora que deberían implementarse para revertir la insatisfacción con el servicio, se sugiere, al igual que en el capítulo anterior, la revisión de aspectos comunicativos entre los y las beneficiarias y ChileValora.

Reforzar dentro de la información inicial el rol de ChileValora, con el fin de evitar insatisfacción que tiene relación con una mala experiencia en cursos de formación previo a la certificación o la ausencia de notificación por parte de un centro evaluador acerca de si logro o no obtener certificado.

Por su parte, para el segmento Insatisfecho/No Certificado es indispensable que se comunique posterior al proceso de evaluación y certificación de competencias laborales, el estado evaluativo e impacto de la certificación, con el objetivo de hacer seguimiento de la experiencia de servicio.

*“Nunca más me llamaron, de hecho, ni siquiera me llamaron si había puesto ya en práctica lo que había aprendido ahí, entonces no, nada, ni siquiera lo puse en práctica, no se preocuparon si lo que ellos enseñaron había sido efectivo, un seguimiento, que yo creo que es muy bueno hacer un seguimiento en este caso a tus clientes o tus estudiantes, según cómo lo tomen, porque da más confianza, más credibilidad”* (Mujer, Insatisfecha/No certificada, comercio)

Respecto al rol de la persona evaluadora, se observan oportunidades de mejora que surgen desde ambos segmentos, el Insatisfecho/Certificado y el Insatisfecho/No Certificado, pero que son posibles distinguir según el rubro de los y las beneficiarias.

Se plantea la necesidad de realizar una consulta o diagnóstico<sup>25</sup> antes de la evaluación, de tal forma que la persona evaluadora tenga en consideración los conocimientos y habilidades de las y los beneficiarios, ya que, en los segmentos insatisfechos, podría significar que se sientan menos involucrados ante la ausencia de diagnóstico.

## 7. DISCUSIÓN CUALITATIVA-CUANTITATIVA

En el siguiente apartado se expone una síntesis de algunos de los resultados más relevantes del estudio haciendo énfasis en la intersección entre los resultados cuantitativos y cualitativos. Se recuerda que los resultados de una investigación cualitativa no son extrapolables a la población en su totalidad, debido a la selección de muestra, métodos de entrevista y al tamaño de la muestra.

### Satisfacción e insatisfacción con el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales

Si nos referimos a los resultados cuantitativos obtenidos, se reportan diversos aspectos diferenciadores que alcanzan altos porcentajes de menciones en la pregunta abierta para los polos de satisfacción. En primer lugar, se ubica el **cumplimiento de las expectativas** (33% de menciones), seguido por los **evaluadores y evaluadores claros en el contenido** (24% de menciones) y una **excelente forma de evaluación** (23% de menciones). Adicionalmente, también cabe destacar otras categorías tales como el **profesionalismo del evaluador** y la **generación de nuevos aprendizajes**, ambos con 12% de menciones cada uno.

Durante la profundización cualitativa, el cumplimiento de expectativas se tradujo como la consecución de un (I) logro personal y (II) fortalecimiento del currículum. Mientras que el **profesionalismo del evaluador**, en lo cualitativo, se identificó como valoración a la entrega de espacio para que el evaluado/a desarrollara sus funciones con libertad y tranquilidad.

**En cuanto a nuevos aprendizajes**; la valoración de estos en la profundización cualitativa se relaciona con los nuevos conocimientos adquiridos durante un curso llevado a cabo previo a la certificación provista por ChileValora.

En el caso de lo negativo, **La falta de información post evaluación alcanzó un 32% en el estudio cuantitativo**, lo que podría señalar una ausencia de sistematicidad en el proceso si se contrasta con los resultados cualitativos, que en los segmentos

<sup>25</sup> La sugerencia anterior se efectúa a partir de un hecho expuesto en el segmento Insatisfecho/Certificado y apunta a la insatisfacción que surgió en un beneficiario evaluado al notar que su compañero analfabeto funcional no fue ayudado. Al momento de ejecutar la evaluación escrita, el evaluador según palabras del beneficiario no desarrollo mayores acciones, lo que tuvo como consecuencia que el compañero del beneficiario reprobara. De alguna manera, se da a entender que con un diagnóstico previo, ChileValora podría tener mayor conocimiento de los beneficiarios del proceso.

**satisfecho/no certificado e insatisfecho/no Certificado**, identificó ausencia de resultado post evaluación, por lo que hasta el día de hoy no saben si son o no certificados.

Por último, el estudio cuantitativo reportó que un **32% de beneficiarios/as insatisfechos hace mención a una evaluación que no represento sus conocimientos. En la profundización cualitativa**, alcanzó notoriedad en los segmentos insatisfechos la disconformidad con los resultados de la evaluación. Además, cuando los beneficiarios y beneficiarias señalan que la evaluación no representa su desempeño, tienden a culpar el criterio de la persona evaluadora.

Tabla 27. Síntesis principales hallazgos satisfacción e insatisfacción

Fase cuantitativa (Datos) Principales aspectos (polos) de satisfacción general	Fase cualitativa (Comprensión del fenómeno)
(i) Cumplimiento de expectativas (33%)	(I) Cumplimiento de expectativas se tradujo como la consecución de un (I) logro personal y (II) fortalecimiento del currículum.
(ii) Profesionalismo del evaluador (12%)	(II) <b>El profesionalismo del evaluador</b> , se identificó como valoración a la entrega de espacio para que el evaluado/a desarrollara sus funciones con libertad y tranquilidad.
(iii) Nuevos aprendizajes (12%)	(III) <b>En cuanto a nuevos aprendizajes</b> ; la valoración de estos en la profundización cualitativa se relaciona con los nuevos conocimientos adquiridos durante un curso llevado a cabo previo a la certificación provista por ChileValora.

Fuente: Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

### Evaluación de la información sobre el proceso

Entre los diversos segmentos estudiados, el informe cuantitativo observó diferencia significativa entre personas certificadas y no certificadas, donde la evaluación positiva acerca de la información sobre el proceso fue de 90% en el primer grupo, mientras que en el segundo grupo alcanzo un 79%.

Lo anterior, puede tener relación con que el segmento **Insatisfecho/No Certificado**, durante la profundización cualitativa, repara en poca información detallada (beneficios de la certificación/contenido de la evaluación) o informalidad en la reunión pactada para la entrega de información inicial.

Tabla 28. Síntesis principales hallazgos información sobre el proceso

Fase cuantitativa (Datos) satisfacción con la información inicial		Fase cualitativa (Comprensión del fenómeno)
(i)	Evaluación positiva acerca de la información inicial en certificados (90%)	El segmento Insatisfecho/No Certificado, durante la profundización cualitativa, repasa en poca información detallada (beneficios de la certificación/contenido de la evaluación) o informalidad en la reunión pactada para la entrega de información inicial
(ii)	Evaluación positiva acerca de la información inicial en no certificados (79%)	

Fuente: Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

### Evaluación de la persona evaluadora

Al revisar los resultados cuantitativos, la calificación general de las personas evaluadoras alcanzó una nota positiva (6 y 7) en el 92% de los casos. Esta buena evaluación también se puede observar en la profundización cualitativa, donde gran parte de los segmentos analizados destacan la labor del evaluador o evaluadora en el proceso de evaluación y certificación, especialmente en los ámbitos de comprensión, coordinación y resolución.

En los resultados cuantitativos, 716 casos indicaron haber recibido sugerencias, un 66% indicó que fue antes de la evaluación, 57% durante la evaluación y 64% después de la evaluación. En los resultados cualitativos, la entrega de sugerencias por parte de la persona evaluadora tiene lugar previo o durante la evaluación. Sin embargo, **a la hora de profundizar en retroalimentación por parte del evaluador dicha tarea es más bien aislada.**

En la profundización cualitativa, en el caso de recibir sugerencias se hacen menciones mayoritarias a la orientación o contención en el manejo de la evaluación; momentos en que el evaluado pudiese encontrarse nervioso. Las sugerencias provistas por el evaluador suelen referirse a mantener la calma o instrucción formal. En ningún caso refiere a contestar contenidos de la evaluación teórico o práctica.

Tabla 29. Síntesis principales hallazgos evaluación de la persona evaluadora

Fase cuantitativa (Datos)		Fase cualitativa (Comprensión del fenómeno)
(i)	La calificación general de las personas evaluadoras alcanzó una nota positiva 6 y 7 (92%)	(i) Gran parte de los segmentos, durante la profundización cualitativa, sin importar si son satisfechos o insatisfechos, destacan la labor del evaluador/a (comprensión-coordinación- resolución) en el proceso de evaluación y certificación.
(ii)	716 casos indicaron haber recibido sugerencias, un 66% indicó que fue antes de la evaluación, 57% durante la evaluación y 64% después de la evaluación.	(ii) La entrega de sugerencias por parte de la persona evaluadora tiene lugar previo o durante la evaluación. Sin embargo, a la hora de profundizar en retroalimentación por parte del evaluador dicha tarea es más bien aislada.

Fuente: Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

### Satisfacción con la etapa de evaluación de competencias laborales

El informe cuantitativo reportó resultados muy positivos para el contenido de la evaluación en relación con el perfil a certificar, con una evaluación neta de 90%. Además, un 83% destacó lo apropiado del nivel de dificultad de la evaluación.

En el caso de la profundización cualitativa, la dificultad y pertinencia del contenido de la evaluación se relacionan, ya que la dificultad es declarada como suficiente y aprobada mayoritariamente en las y los beneficiarios, esto debido a la correspondencia que tiene lo evaluado con las tareas que ejecutan a diario en su lugar de trabajo. En tanto, la evaluación es considerada pertinente, ya que evalúa lo que hacen a diario y, al mismo tiempo, realizar sus labores cotidianas no les exige mayor dificultad que la aceptable.

De todos modos, es importante considerar *que* cuando la evaluación es considerada fácil puede afectar en la legitimidad de la certificación.

**En cuanto al medio para el envío de certificado, las menciones al correo electrónico como medio** fueron frecuentes en los segmentos certificados, esto se relaciona con el 64% reportado por el estudio cuantitativo.

Una diferencia entre ambos informes (cuantitativo-cualitativo), es que para la comunicación de la obtención de la certificación el análisis cualitativo identificó una mayor presencia en la comunicación de resultados vía el empleador, mientras que en los resultados cuantitativos, esta vía informativa solo alcanzó un 6%.

Tabla 30. Síntesis principales hallazgos evaluación de competencias laborales

Fase cuantitativa (Datos)	Fase cualitativa (Comprensión del fenómeno)
(i) Aprobación del Contenido de la evaluación en relación al perfil a certificar (90%)	Dificultad y pertinencia del contenido de la evaluación se relacionan, ya que la dificultad es suficiente y aprobada mayoritariamente en las y los beneficiarios, debido a la correspondencia que tiene lo evaluado con las tareas que ejecutan a diario en su lugar de trabajo. La evaluación es pertinente, ya que evalúa lo que hacen a diario y, al mismo tiempo, realizar sus labores cotidianas no les exige mayor dificultad que la aceptable.
(ii) Aprobación del nivel de dificultad de la evaluación (83%)	

Fuente: Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

### Evaluación de la etapa de certificación de competencias laborales

**Acercas de los hitos del proceso de certificación retratados en los resultados cuantitativos;** en un 66% se reporta la correcta recepción del certificado por correo electrónico, elemento que de igual manera se identificó en gran número, a través de los entrevistados en la etapa cualitativa.

En el 49% de los casos se reportó la recepción de un diploma vía correo o dirección particular, porcentaje mayor a la ocurrencia aislada que fue posible identificar en la profundización cualitativa

**En lo que refiere a la ocurrencia de una ceremonia de certificación,** en los resultados cuantitativos solo 76 casos calificaron este hito dentro del proceso de certificación. De la misma manera, en el informe cualitativo se hizo mención de este hito en casos particulares

Cabe señalar un elemento que puede ser perjudicial para la satisfacción con el proceso de certificación- **es la recepción del portafolio de evidencia del proceso.** Si en el caso cuantitativo únicamente un 31% indica haberlo recibido, en el caso cualitativo no existen certezas o recuerdos, en gran cantidad de casos, acerca de sus resultados detallados.

55% de los casos dentro de la zona centro tuviesen una menor evaluación positiva acerca de cómo recibían el certificado, en concordancia con lo anterior los segmentos **Satisfecho/Certificado e Insatisfecho/Certificado**, dentro de la muestra cualitativa identificaron en la zona centro una mayor demanda por resultados detallados.

Si se hace una distinción por rubro, recalando la diversidad de casos y la no relación estadística para la muestra cualitativa, fue posible identificar que la entrega física o la existencia de una ceremonia fueron parte del rubro *transporte y logística*, además de *construcción*.

En el rubro gastronomía, hotelería y turismo, además de elaboración de alimentos y bebidas, se identifica mayor mención a la ausencia de resultados detallados una vez recibida la certificación en el correo electrónico.

### Beneficios de la certificación

Al observar los resultados cuantitativos, los beneficios percibidos con mayor frecuencia fueron poder realizar mejor su trabajo con 74% y valoración de la jefatura con 61%. Se complementa esos datos a partir de lo cualitativo **con los motivos que permitieron ejecutar mejor su trabajo, esto, tiene relación con el respaldo material del certificado y la seguridad para desempeñar sus funciones luego de certificarse**. Por otra parte, el reconocimiento de la jefatura se traduce en felicitación por el logro obtenido.

Los beneficios percibidos en menor medida por parte del estudio cuantitativo fueron la obtención de nuevas responsabilidades con un 46%, incremento salarial con un 36% y nuevos clientes o nuevos trabajos con 34% y 26% respectivamente. A partir de estos datos, desde el estudio cualitativo se refuerza que **un aumento de responsabilidades no necesariamente significó un aumento de sueldo**.

*“La empresa me informó del curso que se iba a realizar, y eso, de ahí nos pusimos de acuerdo en los días. Los principales beneficios fueron que, bueno, me dieron más acceso al área de producción de la empresa, igual me subieron el sueldo un poco más y también el puesto de trabajo”* (Hombre, satisfecho/certificado, manufactura metálica)

En diferencias por rubro: para el caso cualitativo no se puede hacer mención a mayores beneficios en área construcción, ya que los casos tienen experiencias disímiles. Sin embargo, la mención al área de *gastronomía, hotelería y turismo* acerca de contribuir a mejorar sus aspectos de trabajo o valoración de la jefatura se da con frecuencia, sobre todo en la certificación como manipuladora del programa de alimentación escolar.

*“Cambió, como yo le digo, uno puede delegar trabajo también, y todo. El supervisor se comunica conmigo; yo a mis compañeras les informo digamos”* (Mujer, satisfecha/certificada, gastronomía, hotelería y turismo)

*“Sí, a mi jefa le conté, y el colegio igual, y me felicitaban. Estaba contenta porque me dijeron "felicitaciones porque es importante... lo vi así, lo vi como ya, eso me hizo el cambio un poco de mentalidad, porque yo decía de repente "no soy capaz", me veía como no capaz, entonces como eso fue como un logro más”* (Mujer, satisfecha/certificada, gastronomía, hotelería y turismo)

Tabla 31. Síntesis principales hallazgos beneficios de la certificación

Fase cuantitativa (Datos) Principales beneficios percibidos por certificados	Fase cualitativa (Comprensión del fenómeno)
(i) Poder realizar mejor su trabajo (74%)	(i) Los motivos que permitieron ejecutar mejor su trabajo, esto, tiene relación con el respaldo material del certificado y la seguridad para desempeñar sus funciones luego de certificarse
(ii) valoración de la jefatura (61%).	(ii) El reconocimiento de la jefatura se traduce en felicitación por el logro obtenido.
(iii) Obtención de nuevas responsabilidades (46%)	(iii) Un aumento de responsabilidades no necesariamente significó un aumento de sueldo, a partir del relato de las y los beneficiarios.

Fuente: Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

### Conocimiento de ChileValora

Los datos cuantitativos arrojaron que solo un 55% de los beneficiados conocía Chilevalora y sabía que el beneficio es entregado por dicha institución, mientras que en la profundización cualitativa se identificó un desconocimiento transversal en los beneficiarios, aunque cabe destacar la existencia de un mayor conocimiento en el segmento satisfecho/certificado. En tanto, **se recuerda que, en la profundización cualitativa, a la institución también se le asociaba con cursos o apoyo profesional, por lo que el rol que cumple ChileValora a ojos de los entrevistados se puede considerar poco claro.**

Es posible hacer mención a los datos obtenidos por el análisis cuantitativo, esto, ya que arrojaron que un 66% de quienes conocían Chile Valora, sabían que se trataba de una entidad estatal. A partir del análisis cualitativo, esto se repite en la medida que las **asociaciones espontáneas de quienes conocían previamente la institución hablan de una entidad “parte del gobierno”.**

### Problemas en el proceso

**Al observar los resultados cuantitativos**, la cantidad de personas afectadas por problemas fue bastante pequeña (3%), por lo que no fue posible hacer aperturas estadísticas para el detalle de los tipos de problemas o el resultado de dichas situaciones. No obstante, en el caso cualitativo se identifican casos aislados con problemas para (I) movilizarse desde otras regiones hacia Santiago, (II) malas experiencias en cursos cargo de entes distintos a ChileValora y (III) una notoria brecha digital en el uso del correo electrónico.

Otras menciones con poca frecuencia en el estudio cuantitativo fueron arbitrariedades o falta de conocimiento del evaluador y menciones respecto de falta de información especialmente relacionada con la entrega del certificado. **Para el caso cualitativo, fueron los segmentos insatisfechos donde de manera aislada se pudo identificar (i) crítica a las habilidades de la persona evaluadora (ii) calificaciones arbitrarias del evaluador, que no se condicen con lo percibido por el beneficiario/a.**

Por último, se observó en los resultados cuantitativos una muy baja cantidad de casos con percepción de discriminación entre las y los evaluados (2%). Mientras que en la profundización cualitativa no se hace mención a situaciones relacionadas con este comportamiento social.

## 8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 8.1. Conclusiones

El nivel de satisfacción que alcanzaron personas beneficiarias del Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales de ChileValora es alto, con un 85% de satisfacción neta en la cohorte comprendida entre los meses de junio de 2020 y junio de 2021. Este alto nivel de satisfacción presenta diferencias significativas según el resultado de la evaluación del proceso, ya que entre las personas certificadas la evaluación neta es mayor (89%), mientras que disminuye significativamente entre las personas no certificadas (45% de evaluación neta). En este sentido, es posible concluir que un factor relevante de la satisfacción está relacionado con el resultado de la evaluación, lo que también fue verificado como conclusión del análisis CHAID aplicado, donde la principal variable para generar diferencias significativas entre los niveles de satisfacción es el resultado de la evaluación. Entre las personas certificadas, según el análisis cualitativo, la principal idea asociada a dicha alta satisfacción es la obtención del certificado y su valoración como logro personal. No obstante lo anterior, también cabe mencionar que, pese a esta visión positiva en términos generales, las personas beneficiarias también son capaces de plantear visiones más críticas respecto de otros aspectos asociados al proceso, tales como la entrega de información.

Por otra parte, cabe destacar que la figura de evaluador o evaluadora es calificada con altos niveles de satisfacción tanto a nivel general (89% de evaluación neta), como también en sus diversos atributos. La persona evaluadora puede considerarse una fortaleza dentro de proceso de certificación tanto en su desempeño técnico como subjetivo, así se registró un rol de contención y apoyo para las personas beneficiarias, lo cual se observa tanto en los resultados cuantitativos y cualitativos del estudio. En los casos en que los beneficiarios/as manifestaban críticas sobre algunos contenidos de la evaluación, aun así, mantuvieron una alta satisfacción con el evaluador/a, aunque cabe destacar que los casos en que se daban estas críticas son minoritarios.

La descripción anterior se refuerza con el hecho de que gran parte de las personas beneficiarias señalaron haber recibido sugerencias para mejorar su desempeño por parte de los evaluadores, las cuales se manifiestan tanto antes (66%), durante (57%) y después de la evaluación (64%), estos resultados son relevantes de ser analizados en tanto el evaluador no debería realizar sugerencias durante el proceso. Sin embargo, como se menciona con anterioridad, en caso que la persona evaluadora entregue sugerencias durante la evaluación, estas irían mayoritariamente a la orientación o contención en el manejo de la evaluación. Por ejemplo, en momentos en que la persona evaluada pudiese encontrarse nerviosa.

Un factor que atenúa los resultados positivos de la satisfacción tiene que ver con el cumplimiento de los diversos hitos asociados al proceso de certificación. Así, personas beneficiarias indican que no se cumplió con la participación en una reunión informativa con personas del centro de evaluación y certificación (74% indicó que se cumplió), la entrega de un plan de trabajo de la evaluación (76%) o la entrega del manual del candidato/a (55%). Hay que tener en consideración que los beneficiarios/as únicamente evalúan aquellos aspectos del proceso que efectivamente pudieron conocer y experimentar, por lo que la evaluación positiva observada en el estudio debe asociarse a este horizonte de conocimiento de las personas.

Respecto del nivel de conocimiento de ChileValora, un 55% declaró conocer la institución y saber que son ellos quienes entregan la certificación, mientras que un 17% conoce a la institución, pero no la vincula con la entrega de la certificación, y un 28% derechamente indicó no conocer ChileValora, lo que puede interpretarse como un resultado bastante alto, considerando que la encuesta se aplicó a personas que han tenido algún tipo de contacto con la institución. En este sentido, existe una paradoja al observar la alta evaluación positiva del proceso junto con un bajo conocimiento de la institución de ChileValora, lo que permite interpretar que dicha evaluación positiva podría estar vinculada al centro de evaluación.

Al poner atención a la alta satisfacción con el proceso de evaluación en general con sus atributos se observa que uno de sus atributos disminuye significativamente respecto de los demás. La evaluación del tiempo transcurrido entre la evaluación y la recepción del resultado alcanza una neta de 66%. Esta baja evaluación en este atributo también se refrenda en los resultados cualitativos, en donde se destacó que existe una pérdida de contacto y falta de información adicional en el periodo posterior a la evaluación y previo a la recepción de los resultados, aunque en algunos casos ni siquiera se recibe dicha información; un 9% de las personas indicaron que aún no le han entregado los resultados a nivel total, cifra que aumenta a 27% cuando se trata de los no certificados, mientras que es de solo 8% en las personas certificadas.

Estas cifras también plantean la problemática sobre una posible brecha digital que esté dificultando la entrega de los resultados en algunos segmentos de la población beneficiaria, lo cual se ve reforzado por la evidencia obtenida en el análisis cualitativo, en donde uno de los problemas que se relevaron fue un posible desconocimiento de las instituciones participantes del proceso (ChileValora y los centros de evaluación) respecto de las características de sus beneficiarios, incluyendo potenciales brechas digitales que dificultan la participación efectiva en el proceso.

En cuanto al resultado de la evaluación, llama la atención que un 94% del total de la muestra indicó haber aprobado dicha evaluación, cifra que se extiende a un 41% en el caso de los encuestados/as no certificados, lo que plantea interrogantes acerca de si la información sobre el resultado de su evaluación está siendo efectivamente entregada a los beneficiarios, o si esta información está siendo interpretada de manera correcta por los beneficiarios.

Por otra parte, según los protocolos de la institución, es obligación entregar un informe de brechas a las personas no certificadas, sin embargo, solo un 51% de los encuestados no certificados indicó haberlo recibido, lo que plantea un problema respecto de casi la mitad de las personas no certificadas que no indicaron haberlo recibido y, de este modo, es relevante profundizar sobre el cumplimiento del protocolo, o si bien hubo algún tipo de problema de comunicación para la entrega de informe. Adicionalmente, otro problema asociado al informe de brechas se relaciona con su entendimiento, ya que a partir de los resultados cualitativos se observó que en ocasiones habiendo recibido el informe, no necesariamente esto implicaba una comprensión de sus resultados para los beneficiarios/as.

En relación con el cumplimiento de los hitos de certificación, se detectó que dentro de la población certificada existen porcentajes relevantes de personas que afirman no haber recibido su certificado, diploma de certificación y portafolio de evidencias del proceso, por lo que no se estarían cumpliendo a cabalidad los diversos hitos de esta etapa final. Además, se destaca que existe un porcentaje menor de usuarios que indican haber recibido su certificado en la zona centro del país (53%), mientras que entre quienes afirman conocer a ChileValora existen porcentajes más altos de usuarios que recibieron su certificado, diploma de certificación y portafolio de evidencias. Lo anterior refuerza la idea de que una forma de potenciar el conocimiento de ChileValora podría estar relacionada con fortalecer el proceso de cumplimiento de los hitos de certificación. Por otra parte, solo un 8% de las personas certificadas indicó haber participado en una ceremonia de certificación.

No obstante, la etapa de certificación, en general, es evaluada de modo positivo, con una satisfacción neta de 70%. En cambio en sus dimensiones si bien se observa una disminución en la satisfacción respecto de la pregunta general, de todos modos, alcanzan netas positivas que fluctúan entre un 37% para el tiempo transcurrido entre la recepción de la evaluación y la recepción del certificado, y un 49% para la información sobre cómo recibiría el certificado; entre quienes participaron de una ceremonia de certificación, existe una muy alta satisfacción, con una satisfacción neta de 81%.

Según lo observado en los procesos de evaluación y de certificación, en ambos casos la dimensión peor evaluada son los tiempos transcurridos en cada uno de estos procesos, a lo que se debe sumar que falta incluir también la medición de la satisfacción con los tiempos de otros hitos del proceso de certificación, como, por ejemplo, a los tiempos entre que se contactan con el beneficiario y se realiza la evaluación. Este tipo de insumos, en las futuras mediciones, podría ser incorporado con el fin de observar la satisfacción de los usuarios tomando en consideración que las dimensiones de tiempos son aquellas que se han mostrado como más deficientes según lo expuesto en las respuestas de los beneficiarios.

En términos de los beneficios obtenidos a partir de la certificación, un resultado no esperado pero muy positivo que se observó a partir de los resultados de la encuesta corresponde a un 36% de personas certificadas que indicaron que la certificación les ayudó a obtener un incremento salarial. Sin embargo, se observa que, tanto en este beneficio como en otros consultados, existen indicios de una brecha de género que se expresa en mayores porcentajes de hombres que afirman haber obtenido beneficios de la acreditación respecto de los porcentajes de mujeres.

En el ámbito de la habilitación, un 50% de las personas encuestadas se encontrarían full habilitadas (es decir, respondieron con notas 4 o 5 de acuerdo en todas las preguntas de la habilitación), cifra que es significativamente mayor en el caso de las personas certificadas (51%) a diferencia de las no certificadas (39%). En tanto, un 49% fue clasificado como medio habilitado y un 1% como no habilitado (notas 1 o 2 en todas las dimensiones de la habilitación). Además, existe una brecha importante en las dimensiones que conforman la habilitación, ya que existe un alto porcentaje de acuerdo respecto de que los beneficiarios tuvieron claridad en cada etapa de los pasos a seguir y los procedimientos que se aplicarían (95% de acuerdo), sin embargo en el caso hipotético

de que necesitaran información sobre el proceso de evaluación y certificación, solo un 59% sabría dónde acudir o con quién contactarse, en cambio, que si tuvieran que someterse a un nuevo proceso de evaluación y certificación, solo un 59% sabría a dónde acudir o como solicitarlo.

En relación con la probabilidad de participar nuevamente en un Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales, en donde un 91% indicó que existe una alta probabilidad de que participe en un proceso similar nuevamente. No obstante, al añadir la condicionante de que el beneficiario tendría que pagar por el proceso, el porcentaje que cree que participaría con una alta probabilidad disminuye a 59%.

A partir de estos resultados, se puede formular como una hipótesis de trabajo que los buenos resultados en satisfacción para el proceso podrían relacionarse con el carácter gratuito del mismo y por consiguiente con expectativas distintas a servicios donde el usuario debe pagar para tenerlos. Esto se reafirma con los datos manejados por la propia institución sobre el tema, ya que si bien hay beneficiarios que financian con sus recursos su proceso de Certificación, se trata de un porcentaje menor. Para 2020, alrededor del 3%, mientras que para 2021, cercano al 4% de las personas evaluadas para esos años. Esta hipótesis también se sostiene en tanto los beneficiarios manifestaron visiones críticas en ámbitos relevantes de la certificación, tales como la entrega de información y los tiempos transcurridos entre las distintas etapas (ambos relevados como llaves de insatisfacción en el análisis KDA), pero aun así mantuvieron una alta satisfacción por el proceso en términos generales.

## 8.2. Recomendaciones técnicas

Se exponen siete recomendaciones técnicas derivadas de los resultados del estudio de satisfacción usuaria del Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales de la cohorte comprendida entre junio de 2020 y junio de 2021. Estas sugerencias se han formulado al corto y mediano plazo.

### 1. Verificar la entrega de los resultados de la evaluación de competencias laborales a las personas beneficiarias

Al corto plazo, verificar si las personas de la cohorte analizada han recibido formalmente la información sobre el resultado de la evaluación en términos de aprobación y no aprobación. Los datos del estudio muestran que existe un segmento que no tiene una completa claridad en esta materia.

### 2. Verificar la recepción del certificado y diploma por las personas beneficiarias aprobadas

Al corto plazo, se recomienda tomar medidas de verificación de la recepción del certificado y diploma por parte de las personas que fueron acreditadas por ChileValora en la cohorte estudiada, lo que también debe proyectarse para futuros beneficiarios. La información disponible de casos que no han recibido su documentación al cumplir todos los requisitos planteados de la certificación laboral plantea una deuda con quienes fueron beneficiarios de ChileValora. Una vez verificados los casos con entrega de la documentación pendiente, certificado y/o diploma, se recomienda asegurar un procedimiento que permita su acceso formal.

### 3. Diseñar e implementar un procedimiento abreviado de control del cumplimiento de los hitos imprescindibles de las etapas del proceso de evaluación y certificación

A corto plazo diseñar e implementar un procedimiento abreviado de control del cumplimiento de los hitos imprescindibles de cada una de las etapas del proceso de evaluación y certificación. En los resultados del estudio se identifican actividades que no se cumplieron a cabalidad y habría que prestar atención en su vinculación con las adecuaciones producto de la pandemia del COVID-19: participación en una reunión informativa con personas del centro de evaluación y certificación; entrega de un plan de trabajo de la evaluación, entrega del manual del candidato/a; entrega de informe de brechas; demora en la entrega de los resultados de evaluación; entrega de certificados y diplomas.

### 4. Revisar los contenidos mínimos informativos obligatorios a entregar por los centros y generar sistema de verificación

Un aspecto relevante es asegurar el cumplimiento de los hitos de entrega de información, pero también se debe asegurar la entrega de los contenidos informativos básicos y la calidad de esa información. Se recomienda revisar y acordar los contenidos

mínimos informativos obligatorios que cada centro debiera entregar a las y los beneficiarios, generando un sistema de control y verificación de esta entrega. Este sistema podría ser de técnicas como el mystery shopper o con levantamiento al azar de información entre personas beneficiarias post inclusión al servicio.

#### **5. Desarrollar un diagnóstico de la marca ChileValora y una estrategia de posicionamiento en el público objetivo**

Al corto y mediano plazo, desarrollar un diagnóstico de la marca ChileValora y una estrategia de posicionamiento en el público objetivo del servicio que se ofrece y en sus grupos de interés. Este posicionamiento tendría como uno de sus propósitos ligar la experiencia de usuarios y usuarias del Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales con ChileValora con su alto nivel de satisfacción y, a la vez, diferenciarse de otras instituciones con quienes en la actualidad se confunde o asocia.

#### **6. Reforzar la figura de evaluador o evaluadora de competencias laborales**

Al mediano plazo, se recomienda reforzar la figura de evaluador o evaluadora dado que cuenta con altos niveles de satisfacción tanto a nivel general y en sus diversos atributos. Este reforzamiento podría contemplar una actividad tipo taller de actualización de las experiencias exitosas de los evaluadores, así como también de comunicación desde ChileValora del reconocimiento que hacen las personas beneficiarias de su desempeño. Este evento permitiría construir consensos respecto de las mejores prácticas de evaluación y de aquellas áreas de mejora.

#### **7. Monitorear y evaluar las potenciales brechas digital y de género relacionadas con el proceso de evaluación y certificación**

A corto y mediano plazo implementar medidas para el diagnóstico y protocolos respecto de las potenciales brechas digitales que dificultan la participación efectiva en el proceso y de las brechas de género posteriores al proceso, estas brechas pueden abarcar aspectos como el uso de correo electrónico para la entrega de información o el uso de plataformas de videollamadas como teams para reuniones o ceremonias asociadas al proceso. El contexto provocado por la pandemia del COVID-19 amerita considerar planes de contingencia para las etapas – reclutamiento, elegibilidad, evaluación y certificación - con las modalidades presenciales cara a cara, digitales e híbridas. En términos de los efectos no esperados del proceso, una vez finalizado, es necesario un monitoreo o evaluación de género. Si bien no se detectaron durante el proceso de evaluación y certificación diferencias significativas entre hombres y mujeres que puedan constituir una desigualdad de género, existen datos de que no ocurría lo mismo con su entorno laboral. Un segmento de un 36% de personas certificadas que indicaron que la certificación les ayudó a obtener un incremento salarial. Sin embargo, se observa que, tanto en este beneficio como en otros consultados, existen indicios de una brecha de género, ya que en los hombres se observan mayores porcentajes que en las mujeres respecto de la obtención de beneficios a partir de la acreditación, logrando valores significativamente mayores en los siguientes beneficios: “Contribuyó a que le dieran nuevas responsabilidades en su trabajo” (50% en hombres y 37% en mujeres), “ayudó para obtener un incremento salarial” (41% en hombres y 25% en mujeres), “ha ayudado a encontrar un nuevo trabajo” (31% en hombres y 17% en mujeres) y “ha ayudado a encontrar nuevos clientes” (42% en hombres y 18% en mujeres).

#### **8. Acompañar a las personas beneficiarias con posterioridad al término del proceso de certificación laboral**

Generar un proceso de acompañamiento para las personas beneficiarias con posterioridad al término del proceso de certificación, de modo que las personas tengan claridad sobre dónde deberían acudir en caso de que necesitaran información sobre el proceso de certificación que realizaron, o sobre cualquier otro proceso que quieran realizar en el futuro. Sin embargo, en el caso hipotético de que necesitaran información sobre el proceso de evaluación y certificación, solo un 59% sabría dónde acudir o con quién contactarse, en cambio, que, si tuvieran que someterse a un nuevo proceso de evaluación y certificación, solo un 59% sabría a dónde acudir o como solicitarlo.

## 9. BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

- Aguilera, M. (2015). *Informe de avance de la consultoría para la mejora de la gestión y transparencia en los servicios al ciudadano* (ch-t1155). Santiago de Chile, 17 de junio de 2015.
- Centro de Microdatos, Departamento de Economía de la Universidad de Chile. (2021). *Estudios de satisfacción a beneficiarios del Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales*. ChileValora Comisión Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales (14/04/2021) [Archivo PDF]. <https://www.chilevalora.cl/documentos-y-estudios/>
- ChileValora Comisión Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales (2019) *Informe final resultados encuesta de satisfacción de beneficiarios del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales – ChileValora. Cohorte 2017* (enero de 2019) [Archivo PDF].
- ChileValora Comisión Sistema Nacional Certificación de Competencias Laborales (2015). Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales. *Guía de evaluación y certificación de competencias laborales*. Actualización a marzo de 2015. DOO5-04-13.
- IPSOS Chile (2021). *Propuesta técnica estudio de satisfacción de los beneficiarios con el Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales de ChileValora*. ID: 568963-3-LE21.
- Ministerio Público (2018). *Informe 2 Modelo de propuesta de valor del Proyecto “Mejoramiento de la medición de la satisfacción de los usuarios del Ministerio Público”*.
- Pragmac. (2018). *Informe final. Resultados Encuesta de Satisfacción de Beneficiarios del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales– ChileValora. Cohorte 2016*. ChileValora Comisión Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales (julio de 2018). [Archivo PDF]. <https://www.chilevalora.cl/documentos-y-estudios/>
- Pragmac (2015). *Informe final resultados de la información levantada. Diseño e implementación del sistema nacional de evaluación y monitoreo telefónicos a usuarios/as del Sistema Nacional de Certificación y Competencias Laborales, Chilevalora*. ChileValora Comisión Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales (mayo de 2015) [Archivo PDF].
- Resolución exenta No. 63 de 2021 [ChileValora Comisión Sistema Nacional Certificación de Competencias Laborales] *Aprueba instrucciones complementarias para la implementación de ajustes en la evaluación y certificación de competencias laborales*. 12 marzo de 2021.
- Vela, F. (2001). *Observar, Escuchar y Comprender: sobre la tradición cualitativa en la investigación social*. México: FLACSO.

# 10. ANEXOS

#### a. Acta de reunión constitución de equipo estudio ChileValora

La primera reunión entre el equipo ChileValora y el equipo Ipsos se llevó a cabo el día 8 de octubre del 2021 con objeto de acordar aspectos administrativos y de forma de contrato.

Participantes por parte de ChileValora fueron:

- Sergio Ibáñez, Jefe Área de Estudios de ChileValora
- Lautaro Elgueta, Profesional Área de Prospección Laboral y Estudios

Por parte de IPSOS estuvieron presentes:

- Alejandra Ojeda, Gerente de Estudios Públicos y jefe de proyecto
- Valentina Silva, Directora de estudios públicos
- Gabriel Guajardo, asesor experto en género y diversidades
- Carmen Bahamonde, asesora experta de satisfacción usuaria

En la oportunidad se trataron los siguientes temas:

- 1) Presentación del equipo participante en el estudio, tanto por parte de ChileValora como de Ipsos.
- 2) Se revisa estatus de contrato para proceder a finar inicio del estudio una vez firmado.
- 3) Se resuelven dudas de orden metodológico, por parte de IPSOS.
- 4) Se solicita envío de material escrito para el equipo de IPSOS, con el fin de conocer el trabajo de ChileValora y entender el flujo que se da en los procesos de certificación de usuarios y usuarias.
- 5) Se acuerda formato de envíos de bases de datos a través de puertos seguros una vez iniciados el estudio: Se acordó que la transferencia de material entre ambas partes será a través de medios seguros con los que cuenta IPSOS.
- 6) Se acuerda fecha de jornada de inducción sobre ChileValora y el proceso de evaluación y certificación, jornada que será liderada por ChileValora.
- 7) Se acuerda fecha de jornada de Workshop para establecer criterios comunes y acuerdos sobre cuestionario que medirá la satisfacción del proceso de evaluación y certificación, jornada que será liderada por Ipsos.

Posteriormente a la reunión y tras la firma del contrato por ambas partes, el inicio del estudio quedó acordado con fecha 18 de octubre del 2021 y termino el viernes 25 de febrero del 2022.

## b. Cuestionario de la fase cuantitativa

IPSOS CHILE		
<b>NOMBRE DEL ESTUDIO:</b>	CHILEVALORA	Método
<b>CÓDIGO DEL ESTUDIO:</b>	21069875-01	CATI
<b>AREA DE ESTUDIOS:</b>	PUBLIC AFFAIRS	

## DATOS BASE DE DATOS

## EXTRAER INFORMACIÓN DESDE LA BASE DE DATOS

- F1.** ID\_CANDIDADO
- F2.** NOMBRE
- F3.** TELÉFONO
- F4.** ESTADISTICA\_CERTIFICADO (1=CERTIFICADO/ 2=NO CERTIFICADO)
- F5.** REGIÓN (1=Tarapacá, 2=Antofagasta, 3=Atacama, 4=Coquimbo, 5=Valparaíso, 6=O'Higgins, 7=Maule, 8=Bío Bío, 9=Araucanía, 10=Los Lagos, 11=Aysén, 12=Magallanes, 13=Metropolitana, 14=Los Ríos, 15=Arica y Parinacota, 16=Ñuble)
- F6.** PERFIL\_NOMBRE
- F7.** SEXO\_INT (1=HOMBRE, 2=MUJER)
- F8.** EDAD
- F9.** SECTOR (1=SUMINISTRO DE GAS, ELECTRICIDAD Y AGUA, 2=EDUCACIÓN, 3=SERVICIOS, 4=MANUFACTURA METÁLICA, 5=MINERÍA METÁLICA, 6=AGRÍCOLA Y GANADERO, 7=COMERCIO, 8=TRANSPORTE Y LOGÍSTICA, 9=ELABORACIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS, 10=GASTRONOMÍA, HOTELERÍA Y TURISMO, 11=CONSTRUCCIÓN)
- F10.** SUBSECTOR (1=MONTAJE INDUSTRIAL, 2=OTROS TIPOS DE ENSEÑANZA, 3=ENERGÍAS RENOVABLES NO CONVENCIONALES  
4=LÁCTEOS, 5=PANADERO, 6=FRUTICULTURA, 7=PECUARIO, 8=SUPERMERCADOS, 9=ELABORACIÓN Y CONSERVACIÓN DE ALIMENTOS, 10=TRANSVERSAL, 11=HOTELERÍA, 12=EDUCACIÓN PREESCOLAR Y ESCOLAR, 13=LOGÍSTICA  
14=SERVICIOS DE RECICLAJE Y ELIMINACIÓN DE RESIDUOS, 15=TURISMO, 16=TRANSPORTE TERRESTRE, 17=METALÚRGICO METALMECÁNICO, 18=PRODUCCIÓN DE SEMILLAS, 19=MINERÍA DEL COBRE, 20=TRANSPORTE MARÍTIMO, 21=GRANDES TIENDAS  
22=ACTIVIDADES ESPECIALIZADAS DE CONSTRUCCIÓN, 23=VITIVINÍCOLA, 24=EDIFICACIÓN, 25=GASTRONOMÍA, 26=INSTALACIONES ELÉCTRICAS, DE GASFITERÍA Y CLIMATIZACIÓN)
- F11.** AÑO\_PROCESO (1=2020, 2=2021)
- F12.** NACIONALIDAD\_CANDIDATO (1=Apátrida, 2=Chileno, 3=Extranjero, 4=Nacionalizado, 5=No definida)
- F13.** PUEBLO\_ORIGINARIO (0=No pertenece a ningún pueblo, 1=Aymará, 2=Rapa-Nui, 3=Quechua, 4=Mapuche, 5=Atacameño, 6=Coya, 7=Kawésqar o Alacalufe, 8=Yagán o Yamana, 9=Diaguaita, 10=Otro)
- F14.** DISCAPACIDAD\_FISICA
- F15.** DISCAPACIDAD\_MUDEZ
- F16.** DISCAPACIDAD\_SORDERA
- F17.** DISCAPACIDAD\_CEGUERA
- F18.** NUMERO\_HIJOS\_MENORES\_6
- F19.** CAPACITACION\_1\_RELACIÓN\_OFICIO\_C (1=Sí estaba relacionada, 2=No estaba relacionada)
- F20.** CAPACITACION\_2\_RELACIÓN\_OFICIO\_C (1=Sí estaba relacionada, 2=No estaba relacionada)
- F21.** CAPACITACION\_3\_RELACIÓN\_OFICIO\_C (1=Sí estaba relacionada, 2=No estaba relacionada)
- F22.** MANDANTE (1= Asociación gremial, 2=Persona Natural (el propio candidato a certificar), 3=Sindicato, 4=La empresa/empleador con el que trabaja 5=Organismo del Estado o Servicio público, 6=Institución de Formación/Capacitación/Fundación sin fines de lucro ,0) Sin consulta a SII.)

## PRESENTACIÓN

Buenos días/tardes/noches, mi nombre es (ENC: MENCIONE SU NOMBRE) y soy encuestador/a de Ipsos Chile. En conjunto con ChileValora estamos realizando un estudio para conocer su experiencia en el Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales del perfil laboral (F6) del cual fue usted parte en el año (F11). Esta encuesta le tomará unos cuantos minutos, pero con sus respuestas se podrá mejorar la experiencia para otras personas.

**F23.** Para fines de supervisión, esta encuesta será grabada, ¿acepta usted responder esta encuesta? (RU)

1. Sí
2. No  Agradecer y terminar

**F24.** ¿La idea de participar en el Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales fue de usted o de su empleador? (RU)

1. Usted
2. Su empleador
3. Otro ¿Cuál?.....
4. No sabe

## A. SATISFACCIÓN Y LEALTAD

**A1.** Para iniciar, de 1 a 7, donde 1 es “muy insatisfecho” y 7 es “muy satisfecho”, ¿qué tan satisfecho quedó usted con el Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales en el cual usted participó? (RU)

1	2	3	4	5	6	7	99
							NS - NR

**A2.** ¿Por qué usted califica su nivel de satisfacción con la nota (A1)? (PREGUNTA ABIERTA)

.....

**A3.** Si usted comentara a otras personas su experiencia en el Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales ¿qué tipo de comentarios haría? Use una escala de 1 a 7, donde 1 es “haría comentarios muy negativos” y 7 es “haría comentarios muy positivos” (RU)

1	2	3	4	5	6	7	99
							NS - NR

**A4.** De 1 a 7, donde 1 es “nada “probable” y 7 es “Muy probable”, ¿qué tan probable es que usted vuelva a participar de un Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales si tuviera la oportunidad? (RU)

1	2	3	4	5	6	7	99
							NS - NR

**A5.** Y si es que ese nuevo proceso de evaluación y certificación fuese pagado por usted ¿qué tan probable es que participara? Use la misma escala de 1 a 7, donde 1 es “nada “probable” y 7 es “Muy probable”. (RU)

1	2	3	4	5	6	7	99
							NS - NR

## B. INFORMACIÓN

**B1.** De 1 a 7, ¿cómo evalúa la información que recibió respecto de ...?

PROGRAMADOR: GRILLA PROGRESIVA

	Muy mal (1)	2	3	4	5	6	Muy bien (7)	No sabe
--	-------------	---	---	---	---	---	--------------	---------

La información, en general, que usted recibió al inicio del proceso	1	2	3	4	5	6	7	98
Su utilidad	1	2	3	4	5	6	7	98
Su claridad	1	2	3	4	5	6	7	98
La información sobre cómo se realizaría el proceso	1	2	3	4	5	6	7	98
Sobre los beneficios de participar	1	2	3	4	5	6	7	98
Sobre el perfil a evaluar y sus competencias	1	2	3	4	5	6	7	98

**B2.** ¿Al inicio del proceso...?*PROGRAMADOR: GRILLA PROGRESIVA*

	Sí	No	No recuerda
¿Participó de una reunión informativa con una persona del Centro de evaluación y certificación?	1	2	3
¿Le entregaron el plan de trabajo de la evaluación?	1	2	3
¿Le entregaron el Manual del candidato/a?	1	2	3
¿Le informaron la duración del proceso de evaluación (horas, días, etc.)?	1	2	3
¿Le informaron que Ud. podía llegar a certificarse siempre y cuando Ud. aprobase las unidades de competencias en las que fue evaluado?	1	2	3
¿Le informaron que el resultado de la Certificación es publicado en un Registro Público de Personas Certificadas?	1	2	3
¿Le informaron sobre la carta de compromiso (carta de autorización para publicar sus datos) que debía firmar para participar del Registro Público de Personas Certificadas?	1	2	3
¿Usted firmó esa carta de compromiso?	1	2	3

**B3.** ¿Usted conoce o ha escuchado hablar sobre ChileValora?

- 1) Sí
- 2) No

**B4.** (APLICAR SI B3 = 1) Según lo que usted sabe, ¿ChileValora es un servicio público del Estado, un servicio municipal o una entidad privada?

- 1) Servicio público estatal
- 2) Servicio municipal
- 3) Entidad privada
- 4) No sabe

**B5.** (APLICAR SI B3 = 1) ¿Le informaron que la certificación finalmente es entregada por ChileValora?

- 1) Si
- 2) No
- 3) No recuerda

**C. EVALUADOR/ EVALUADORA****C1.** Pensando ahora en el evaluador o evaluadora que realizó el proceso de evaluación, de 1 a 7, ¿cómo evalúa los siguientes aspectos?*PROGRAMADOR: GRILLA PROGRESIVA*

	Muy mal	2	3	4	5	6	Muy bien	No sabe
El evaluador o evaluadora, en general	1	2	3	4	5	6	7	98

El trato amable y cortés	1	2	3	4	5	6	7	98
El respeto que tuvo por su trabajo	1	2	3	4	5	6	7	98
La claridad en la entrega de instrucciones previas a cada etapa de evaluación	1	2	3	4	5	6	7	98
La preparación o conocimiento para evaluar apropiadamente su desempeño laboral	1	2	3	4	5	6	7	98

**C2.** ¿La persona que lo evaluó le entregó sugerencias para mejorar su desempeño en la evaluación?

1. Sí
2. No
3. NS / NR

**C3.** (SI C2 = 1) ¿En qué momentos le entregó estas sugerencias?

*PROGRAMADOR: GRILLA PROGRESIVA*

	Sí	No	No recuerda
Antes de iniciar la evaluación de su desempeño	1	2	3
Mientras realizaba la evaluación de su desempeño	1	2	3
Después de concluir la evaluación de su desempeño	1	2	3

#### D. PROCESO DE EVALUACIÓN

**D1.** Pensando en el proceso de evaluación, de 1 a 7, ¿cómo evalúa los siguientes aspectos?

*PROGRAMADOR: GRILLA PROGRESIVA*

	Muy mal (1)	2	3	4	5	6	Muy bien (2)	No sabe
La etapa de evaluación propiamente tal, en general	1	2	3	4	5	6	7	98
El contenido de la evaluación en relación a lo que usted busca certificar	1	2	3	4	5	6	7	98
Lo apropiado del nivel de dificultad de la evaluación	1	2	3	4	5	6	7	98
El cumplimiento del proceso de evaluación en relación a la información que recibió inicialmente	1	2	3	4	5	6	7	98
El tiempo transcurrido entre la evaluación y la recepción del resultado	1	2	3	4	5	6	7	98

**D2.** Respecto de la etapa de la evaluación en terreno, ¿dónde se realizó? ([LEER ALTERNATIVAS. RU](#))

1. En su lugar de trabajo
2. En un lugar habilitado para simular sus condiciones de trabajo
3. Tanto en su lugar de trabajo como en un lugar habilitado para simularlo
4. NS / NR

**D3.** Respecto de la etapa de la evaluación en terreno, ¿cuántos días duró? \_\_\_\_\_ ([ANOTAR. SI NO RECUERDA, USAR CÓDIGO 98](#))

**D4.**

(SI D3 = 1) Según lo que usted recuerda, ¿cuánto duró en horas o en minutos...? ([ESPONTANEA](#))

	HORAS (ANOTAR)	MINUTOS (ANOTAR)	No recuerda
... la evaluación en terreno			98

(SI D3 = 2) Según lo recuerda, ¿cuánto duró en horas o en minutos.? (ESPONTANEA)

	HORAS (ANOTAR)	MINUTOS (ANOTAR)	No recuerda
El primer día de evaluación en terreno			98
El segundo día de evaluación en terreno			98

(SI D3 > 2) Según lo recuerda respecto de los dos primeros días de evaluación en terreno, ¿cuánto duró en horas o en minutos...? (ESPONTANEA)

	HORAS (ANOTAR)	MINUTOS (ANOTAR)	No recuerda
El primer día de evaluación en terreno			98
El segundo día de evaluación en terreno			98

**D5.** ¿Cuál o cuáles fueron los medios por los cuales se enteró del resultado que obtuvo en el Proceso de evaluación y certificación de sus competencias laborales? (ESPONTÁNEA. RESPUESTA MÚLTIPLE)

1. Correo electrónico del Centro de certificación
2. Llamado telefónico del Centro de certificación
3. Mediante video llamada (Teams, Meet, Zoom, WhatsApp etc.) desde el Centro de certificación
4. Mensaje escrito vía WhatsApp o mensaje de texto
5. En la ceremonia de certificación
6. Aun no le entregan los resultados
7. NS/NR
8. Otro ¿Cuál? \_\_\_\_\_

**D6.** (SI D5 < 6) ¿Cuál fue el resultado de su evaluación? (RU)

1. Aprobó
2. No aprobó
3. No recuerda
4. No responde

**D7.** (SI D5 < 5) ¿Usted recibió un informe de brechas donde se le explicaba el resultado de su evaluación y alternativas posibles posteriores? (RU)

1. Sí
2. No
3. NS/NR

**D8.** (SI D7 = 1) De a 1 a 7, ¿cómo califica la utilidad de ese informe de brechas? (RU)

1	2	3	4	5	6	7	99
							NS - NR

**D9.** Y después del proceso de evaluación y certificación ¿Usted participo de otro proceso de certificación en ese Centro u otro?

1. Sí
2. No

3. No responde

**D10.**(SI D9= 1) ¿Ese proceso de certificación fue en la misma línea/área que ya se había evaluado?

4. Sí  
5. No  
6. No responde

### E. CERTIFICACIÓN

**E1.** (APLICAR SI F4 = 1) ¿Usted recibió...?

PROGRAMADOR: GRILLA PROGRESIVA

	Sí	No	No recuerda
Su certificado	1	2	3
Su diploma de certificación (lleva logo)	1	2	3
Su portafolio de evidencias del proceso	1	2	3
Informe de brechas	1	2	3

**E2.** (APLICAR SOLO F4= 1) ¿Participó en una ceremonia de certificación? (RU)

1. Sí  
2. No  
3. NS/NR

**E3.** (APLICAR SI 0= 1) ¿Y esta ceremonia fue virtual o presencial? (RU)

1. Virtual  
2. Presencial

**E4.** (APLICAR SI F4 = 1) Pensando ahora en la etapa de certificación, es decir, la etapa posterior a la recepción de la evaluación y que concluye con la recepción del certificado, de 1 a 7, ¿cómo evalúa los siguientes aspectos?

PROGRAMADOR: GRILLA PROGRESIVA

	Muy mal (1)	2	3	4	5	6	Muy bien (7)	No sabe
La etapa de certificación en general	1	2	3	4	5	6	7	98
La información sobre los tiempos para recibir el certificado	1	2	3	4	5	6	7	98
La información sobre cómo recibiría el certificado	1	2	3	4	5	6	7	98
El tiempo transcurrido entre la recepción de la evaluación y la recepción del certificado	1	2	3	4	5	6	7	98
(0= 1) La ceremonia de certificación	1	2	3	4	5	6	7	98

**E5.** (APLICAR SI E1.1= 1) Según lo que usted recuerda, ¿cuánto tiempo pasó desde que conoció los resultados de su evaluación hasta que recibió su certificado? (ESPONTANEA)

MESES (ANOTAR)	DÍAS (ANOTAR)	No recuerda
		98

**E6.** (APLICAR SI F4 = 1) ¿Cuál de los siguientes beneficios le traído el estar certificado en sus competencias laborales? Por favor avíseme si alguna de estas situaciones no aplica en su caso (ENCUESTADOR/A: ASEGURARSE EN CADA CASO SI NO APLICA O SI ES QUE NO HA LOGRADO EL BENEFICIO)

PROGRAMADOR: GRILLA PROGRESIVA

	Sí	No	No aplica	NS/NR

Ha contribuido a ver qué cosas puede hacer mejor en su trabajo	1	2	97	98
Ha mejorado la valoración de su desempeño por parte de su jefatura	1	2	97	98
Contribuyó a que le dieran nuevas responsabilidades en su trabajo	1	2	97	98
Ayudó para obtener un incremento salarial	1	2	97	98
Ha ayudado a encontrar un nuevo trabajo	1	2	97	98
Ha ayudado a encontrar nuevos clientes	1	2	97	98

### G. PROBLEMAS

**G1.** ¿Usted tuvo algún problema durante el proceso de evaluación y certificación de sus competencias laborales? (RU)

1. Sí
2. No
3. NS/NR

**G2.** (APLICAR G1 = 1) ¿Cuál fue el problema? (ESPONTÁNEA. SONDEAR)

.....

**G3.** (APLICAR G1 = 1) ¿Usted comunicó ese problema? (RU)

1. Sí
2. No

**G4.** (APLICAR G3= 1) ¿A quién? (ESPONTÁNEA)

.....

**G5.** (APLICAR G1 = 1) ¿Y ese problema se pudo solucionar totalmente, parcialmente o no se solucionó? (RU)

1. Sí, totalmente
2. Sí, parcialmente
3. No se solucionó

**G6.** ¿Y en su opinión se sintió discriminado/a en algún momento del proceso de evaluación y certificación de competencias? (RU)

1. Sí
2. No
3. NS/NR

### H. HABILITACIÓN

**H1.** De 1 a 5, donde 1 es “Muy en desacuerdo” y 5 es “muy de acuerdo”, ¿qué tan de acuerdo está con las siguientes frases sobre su Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales?

PROGRAMADOR: GRILLA PROGRESIVA

	Muy en desacuerdo	2	3	4	Muy de acuerdo	No sabe
Tuvo claridad en cada etapa de los pasos a seguir y los procedimientos que se aplicarían	1	2	3	4	5	98
Si hoy día necesitase más información sobre su proceso de evaluación y certificación, sabría a dónde acudir o con quién contactarse	1	2	3	4	5	98
Si tuviera que someterse a un nuevo proceso de evaluación y certificación sabría a dónde acudir o cómo solicitarlo	1	2	3	4	5	98
Los procedimientos y protocolos del proceso fueron apropiados al contexto de pandemia que se estaba viviendo en ese momento	1	2	3	4	5	98
Considerando su experiencia en este proceso, aunque hubiera un nuevo brote de COVID-19, estaría dispuesto/a participar de otro proceso	1	2	3	4	5	98

**H2.** Finalmente, y considerando notas de 1 a 7, donde 1 es “muy insatisfecho” y 7 es “muy satisfecho”, ¿qué tan satisfecho quedó usted con el Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales en el cual usted participó? (RU)

1	2	3	4	5	6	7	99
							NS - NR

### I. DATOS FINALES

**LEER: Finalmente y sólo con objeto de clasificar sus respuestas con las de otras personas les consultaré**

**I1.** ¿Es usted el jefe/ jefa de su hogar?

1. Sí
2. No
3. No responde

**I2.** ¿Cuál es su género? (LEER ALTERNATIVAS)

1. Femenino
2. Masculino
3. Otro
4. No responde

**(DESPEDIDA DE IPSOS)**

- c. **Manual del encuestador estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales ChileValora año 2021**



## MANUAL DEL ENCUESTADOR

### ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS CON EL PROCESO EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES CHILE VALORA AÑO 2021

#### A) SOBRE EL ENCUESTADOR/A

##### I. Disposiciones en el trabajo

El encuestador o encuestadora es aquella persona que obtiene información de un respondiente a través de entrevistas que se hacen por contacto personal. Las cualidades personales para un buen desempeño son las siguientes:

1. **Honestidad en el trabajo:** La honestidad es una cualidad fundamental en un encuestador/a. Tanto la empresa que ordena un estudio como la que realiza el trabajo, depositan su confianza en el encuestador/a, bajo el entendimiento que responderá a esa confianza haciendo un trabajo de campo ordenado, honesto y eficiente.
2. **Objetividad:** El encuestador busca la información de la persona entrevistada, sin importar cuál sea ésta. El encuestador/a debe tener mucho cuidado de no influenciar las respuestas, consciente o inconscientemente. El encuestador/a debe recordar que sus opiniones, ideas, sentimientos y prejuicios no deben influenciar por ningún motivo las respuestas que obtiene durante su trabajo.
3. **Tener y generar confianza:** El encuestador/a efectivo es aquel que trabaja con espíritu optimista, seguro de que todos los entrevistados/as aceptarán contestar las preguntas sin mayores problemas. Esta confianza en sí mismo del encuestador/a es fundamental para realizar una labor efectiva que le proporcione satisfacciones personales. Por otro lado, es sabido que las personas tienen sospechas de cualquier desconocido que los llame y sus reacciones son en principio negativas. Lo mismo sucede cuando un encuestador/a solicita cooperación para una entrevista. Para hacer desaparecer la desconfianza inicial, el encuestador debe identificarse y explicar sencillamente cual ha sido el objetivo del llamado, el entrevistado/a normalmente cooperará.
4. **Trato agradable:** El encuestador/a debe ser amable al solicitar la entrevista y durante ella. Nunca debe hacer algún mal gesto o decir alguna palabra que pudiese herir a la persona entrevistada, pues ese será el término de la entrevista.
5. **Compañerismo:** El compañerismo es una disposición de buena voluntad y cooperación con las demás personas del grupo, en forma espontánea. Es indudable que esta buena disposición del ánimo ayuda a suavizar la tarea de todo trabajo importante.

## II. Normas a cumplir

Hay una serie de normas que el encuestador debe recordar para hacer un trabajo efectivo y eficiente. Estas normas son las siguientes:

1. **Ajústese a las instrucciones recibidas:** Las instrucciones que recibe al comienzo del trabajo obedecen a un plan cuidadosamente realizado. Cada pregunta, cada explicación en el cuestionario tiene su razón de ser. El encuestador/a debe seguir esas instrucciones sin desviación alguna. Si tiene alguna duda, haga todas las preguntas que sean necesarias para aclararla antes de comenzar los llamados.
2. **Estudie los cuestionarios:** Estudie con detención todas las preguntas del cuestionario que esté usando, hasta entender el significado de cada una de ellas. Un buen encuestador/a debe saber lo que está preguntado. Esto se traducirá a su vez en un mejor entendimiento de las preguntas por parte del entrevistado/a.
3. **Entreviste a quien corresponda:** Por ningún motivo se debe entrevistar a una persona que no haya sido seleccionada, ya que se pierde el objetivo de la investigación.
4. **Hable en forma clara:** Al hacer las entrevistas hable con voz clara, llena de confianza, de modo que el entrevistado/a no tenga dudas sobre lo que se le pregunta.
5. **Respete el orden de las preguntas:** El diseño de un cuestionario requiere de una especial habilidad para no influenciar ciertas preguntas con la respuesta de preguntas anteriores. Por ello, respete exactamente el orden de las preguntas contenidas en el cuestionario.
6. **No sugiera respuestas:** Por ningún motivo trate de ayudar al entrevistado/a a contestar una pregunta, aunque éste se lo pida. Es muy natural entre nosotros querer ayudar al entrevistado, pero debemos recordar nuevamente que las únicas opiniones valederas son las de los entrevistados.
7. **Haga todas las preguntas:** Uno de los errores más comunes en un cuestionario ya hecho, es que no se han hecho todas las preguntas o no haya ninguna anotación en el lugar para su respectiva respuesta. Por ningún motivo una pregunta puede quedar en blanco. Asegúrese, por lo tanto, de hacer todas las preguntas y de anotar las respuestas (o anotar que el entrevistado no quiere o no pudo responder, si ese es el caso).
8. **Reserve la confidencialidad del cuestionario:** Es importante que ninguna persona ajena al grupo de trabajo suyo tenga acceso al cuestionario. Cuando tenga alguna duda siempre consulte con su supervisor/a.

## B) CONDICIONES DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

Para una correcta aplicación de la encuesta es necesario tener establecidos para la aplicación el estudio estas son de lunes a domingo desde 10:00 a 19:00 horas, siendo siempre su aplicación vía telefónica.

Las siguientes instrucciones deben mantenerse en el momento de hacer la entrevista:

1. **Nunca** permita que alguien que no sea el entrevistado/a conteste sus preguntas en el caso que el entrevistado no se encuentre en el hogar consulte en qué momento lo puede encontrar y vuelva a realizar el llamado. En ningún caso es posible reemplazar al entrevistado/a.
2. **Nunca** revele los detalles de su trabajo o de alguna entrevista particular a otros. La información que obtenga es CONFIDENCIAL y usted tiene que respetarla.
3. **Nunca** corrija errores aconsejado por otra persona. En su lugar, pregúntele al supervisor/a acerca de sus dudas.
4. **Siempre** siga las instrucciones cuidadosamente.
5. **Siempre** estudie el cuestionario hasta que este familiarizado con todas las preguntas.

6. **Siempre** use la breve introducción escrita en el cuestionario.
7. **Siempre** sea completamente neutral, no interprete su forma de pensar al anotar en el cuestionario.
8. **Siempre** haga todas las preguntas.
9. **Siempre** haga las preguntas en el orden en que aparece escrita.
10. **Siempre** registre el comentario exactamente.
11. **Siempre** entreviste solamente a la persona indicada.
12. **Siempre** revise el cuestionario para asegurarse de que ha completado todos los datos antes de retirarse de la entrevista.

## C) DEFINICIONES TECNICAS DEL ESTUDIO

### ¿Qué es ChileValora?

La función principal de ChileValora es reconocer formalmente las competencias laborales de las personas mediante la certificación, independientemente de la forma en que las personas hayan adquirido los conocimientos y de si tienen o no un título o grado académico.

De esta forma, se busca favorecer las oportunidades de aprendizaje continuo de las personas, su reconocimiento y valorización, mediante procesos de evaluación y certificación, basados en estándares definidos y validados por los sectores productivos.

Sumado a esto, ChileValora contribuye a la capacitación y formación de las personas entregando insumos para que las instituciones a cargo (SENCE, CFTs, etc.) dispongan de una oferta formativa en base a los estándares de competencias que define el Sistema, pertinentes y alineados con las necesidades de la industria.

Esta articulación con la formación permite el cierre de brechas detectadas mediante la evaluación de las competencias laborales, así como relacionar las competencias levantadas con los diferentes niveles educacionales, incorporarlas en el diseño de planes y programas de estudio y facilitar el reconocimiento de las competencias certificadas en los procesos formales de educación, entre otros.

Lo anterior permite vincular el mundo de la certificación, la capacitación y la educación para que Chile pueda contar con un sistema de formación a lo largo de la vida de los trabajadores y trabajadoras, así como también, a la articulación entre la oferta y la demanda del mercado laboral, en coordinación con los lineamientos de la Política Nacional de Intermediación Laboral dictada por la Subsecretaría del Trabajo (PNIL).<sup>26</sup>

### ¿Cuál es el objetivo del estudio?

El objetivo general del estudio corresponde a medir el nivel de satisfacción general alcanzado por los participantes con el Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

Para el logro de este objetivo se deberán desarrollar los siguientes objetivos específicos:

---

<sup>26</sup> Fuente: <https://www.chilevalora.cl/nosotros/que-hacemos/>

- e) Medir el nivel de información entregada a los candidatos por los Centros de Evaluación en lo que concierne a las distintas etapas del proceso, su participación en éste, como, asimismo, las responsabilidades que tienen tanto evaluadores como el Centro de Evaluación.
- f) Medir el nivel de satisfacción alcanzado por los participantes en las distintas etapas del Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.
- g) Identificar fortalezas y debilidades en la ejecución del proceso de evaluación y certificación y realizar un conjunto de recomendaciones para mejorar las debilidades detectadas.
- h) Analizar los efectos o beneficios que los participantes perciben, como consecuencia del Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

#### D) UNIVERSO Y MUESTRA:

El universo se ha definido como procesos vivenciados por beneficiarios del Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales de ChileValora, que participaron de procesos de evaluación y certificación entre junio 2020 y junio 2021. El tamaño del universo en su versión original enviada por Chile Valora alcanza a 9.340 casos, confirmando un universo finito para las estimaciones estadísticas posteriores.

La distribución del universo es la siguiente:

Tabla 1. Universo

Región	TAMAÑO UNIVERSO			PESO DEL UNIVERSO		
	Aún no competente	Competente	Total evaluados	Aún no competente	Competente	Total evaluados
Arica y Parinacota	6	158	164	4%	96%	100%
Tarapacá	18	168	186	10%	90%	100%
Antofagasta	42	698	740	6%	94%	100%
Atacama	2	102	104	2%	98%	100%
Coquimbo	30	373	403	7%	93%	100%
Valparaíso	102	1.096	1198	9%	91%	100%
Metropolitana	296	2.518	2814	11%	89%	100%
O'Higgins	29	700	729	4%	96%	100%
Maule	31	403	434	7%	93%	100%
Ñuble	1	225	226	0%	100%	100%
Biobío	107	991	1098	10%	90%	100%
Araucanía	29	234	263	11%	89%	100%
Los Ríos	18	217	235	8%	92%	100%
Los Lagos	10	272	282	4%	96%	100%
Aysén	49	365	414	12%	88%	100%
Magallanes	9	41	50	18%	82%	100%
<b>Total</b>	<b>779</b>	<b>8.561</b>	<b>9.340</b>	<b>8%</b>	<b>92%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Ipsos Chile

La muestra del estudio definitiva, una vez aplicados los cambios necesarios producto de la limpieza de la

base de datos enviada por la institución, es la siguiente:

Tabla 2. Muestra

	Aún no competente	Competente	Total evaluados
Arica y Parinacota	13	213	226
Tarapacá			
Antofagasta			
Atacama			
Coquimbo			
Valparaíso	20	221	241
O'Higgins			
Maule			
Biobío	35	288	323
Araucanía			
Los Lagos			
Aysén			
Magallanes			
Ñuble			
Los Ríos	32	178	210
Metropolitana			
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>900</b>	<b>1.000</b>

Fuente: Elaboración Ipsos Chile en base a Términos de Referencia

### **Grupo Objetivo**

Beneficiarios/as del Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales de ChileValora, que participaron de procesos de evaluación y certificación entre junio 2020 y junio 2021.

### **E) ¿QUIÉNES DEBEN RESPONDER CADA PREGUNTA?**

Para facilitar su trabajo, procedemos a entregar el listado de las preguntas y la persona habilitada para responder cada una de ellas. Si usted tiene alguna duda respecto de quién contesta cada pregunta, por favor consulte esta lista. Además, se indica el número de respuestas que se aceptará por pregunta.

Modulo	Pregunta	¿Quiénes responden?
FILTRO	F23	Todos
	F24	Todos
A. Satisfacción y Lealtad	A1	Todos
	A2	Todos
	A3	Todos
	A4	Todos
	A5	Todos
B. Información	B1	Todos
	B2	Todos

	B3	Todos
	B4	Quienes responden Sí en B3
	B5	Quienes responden Sí en B3
C. Evaluador/Evaluadora	C1	Todos
	C2	Todos
	C3	Quienes responden Sí en C3
D. Proceso de Evaluación	D1	Todos
	D2	Todos
	D3	Todos
	D4	Quienes responden D3 un valor diferente a 98
	D5	Todos
	D6	Quienes responden D5 entre 1 y 5
	D7	Quienes responden D5 entre 1 y 4
	D8	Quienes responden Sí en D7
	D9	Todos
	D10	Quienes responden Sí en D9
E. Certificación	E1	Quienes responden F4=1
	E2	Quienes responden F4=1
	E3	Quienes responden Sí E2=1
	E4	Quienes responden F4=1
	E5	Quienes responden E1.1=1
	E6	Quienes responden F4=1
G. Problemas	G1	Todos
	G2	Quienes responden Sí en G1
	G3	Quienes responden Sí en G1
	G4	Quienes responden Sí en G2
	G5	Quienes responden Sí en G2
	G6	Todos
H. Habilitación	H1	Todos
	H2	Todos
I. Datos Finales	I1	Todos
	I2	Todos

## F) CHECK-LIST DEL ENCUESTADOR/A

Sea conocedor, preparado y organizado. Antes de empezar esté seguro de que usted conoce y entiende todas las reglas de la entrevista que se listaron en las hojas adjuntas.

1. Asegúrese estar familiarizado con el cuestionario y con todas las instrucciones del mismo antes de empezar. Lea el cuestionario en voz alta con otro miembro del equipo por lo menos una vez antes de empezar.
2. Asegúrese de preguntar por la persona indicada, una vez que ha seleccionado al sujeto correcto, antes de empezar cualquier entrevista.

3. Lea cada pregunta exactamente como está escrita.
4. Si el entrevistado/a no entiende la pregunta puede repetirla tal como está escrita (tal vez más despacio). Debe asegurarse de no cambiar el significado de la pregunta.
5. Fíjese que sus expresiones, tono o comentarios no influyan en la persona que está entrevistando.
6. Dígale al entrevistado/a al principio de la entrevista que no hay preguntas correctas o incorrectas. Lo único que nosotros necesitamos de los entrevistados es su opinión.
7. Dele al entrevistado/a tiempo para pensar su respuesta. La mayoría de las personas no tiene contestaciones listas para todas estas preguntas y necesitan tiempo para pensar antes de responder.
8. Nunca lea la opción “No sé” como respuesta. Frecuentemente la gente contesta con un “Yo no sé” como una respuesta rápida, pero no es lo que nosotros queremos así que no le damos esa opción. Todos tenemos una respuesta a algo, pero necesitamos un poco de tiempo para pensar.
9. Las preguntas generales que tienen el espacio para contestar deben de usar sondeo a manera de obtener buenas respuestas. APRENDA A HACER ESTO BIEN. Use las mismas palabras del entrevistado/a y trate de obtener ideas completas de por lo menos 10 palabras si el espacio lo permite. No contestar por ellos: espere a que ellos le respondan, no trate de interpretar lo que le están diciendo.
10. Cuando termine la entrevista, revise página por página para ver si todas las preguntas han sido contestadas y si todo está correcto.
11. Recuerde, después de revisar su trabajo, agradézcale al entrevistado su tiempo y su cooperación.

### **En caso de consultas sobre esta encuesta**

A continuación, le presentamos una serie de respuestas tipo en caso de que los encuestados le hagan preguntas respecto al estudio.

<b>Pregunta del encuestado/a</b>	<b>Respuesta del encuestador/a</b>
¿Quiénes están realizando el estudio?	Somos dos instituciones, ChileValora y el área de Public Affairs de Ipsos.
¿Quién financia este estudio?	Este estudio es financiado por Chilevalora, una institución pública.
¿Cuál es el objetivo del estudio?	El objetivo general del estudio corresponde a medir el nivel de satisfacción general alcanzado por los participantes con el Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.
¿Dónde trabajas tú?	Soy encuestador/a de Ipsos Chile y mi nombre es _____
¿Por qué me están entrevistando/a?	Porque deseamos conocer tus opiniones y percepciones acerca de aspectos relacionados con el Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales y evaluación de instrumentos.
¿Cómo llegaron a mí?	Llegamos a ti por medio de un sorteo aleatorio de personas que participaron del Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales. Todas las personas tuvieron las mismas

	probabilidades de ser escogidos, por lo que tu elección fue meramente producto del azar.
¿Estoy obligado a contestar la encuesta?	No. Si no quieres contestar la encuesta basta con que lo digas. Estás en todo tu derecho de rechazar tu participación.
¿En qué consiste la encuesta?	Es una encuesta para preguntarte por el nivel de satisfacción alcanzado con el Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales por parte de ChileValora.  La encuesta tiene una duración de unos 10 minutos.
¿Puedo hacer preguntas durante la realización de la encuesta?	Tienes todo el derecho de hacer preguntas en el momento que quieras.
¿Puedo detener la encuesta?	Tu participación es completamente voluntaria. En cualquier momento puedes detener la encuesta o indicar que necesitas un tiempo de descanso. También puedes retirarte cuando lo desees.
¿Puedo NO contestar una pregunta?	Es tu derecho decir "NO RESPONDO" si una pregunta no te parece o te resulta incómoda. No dudes en decirlo por favor.
¿Qué pasa si una pregunta me genera incomodidad?	En caso de que alguna pregunta te genere incomodidad no dudes en decírmelo. Estás en todo tu derecho de no responder.

- d. **Manual de trabajo de campo. Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales ChileValora año 2021**



## **MANUAL DE TRABAJO DE CAMPO ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS CON EL PROCESO EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES CHILE VALORA AÑO 2021**

### **Sobre el trabajo de campo**

El trabajo de campo será realizado por encuestadores y encuestadoras capacitadas para tal efecto. Una vez habilitados en la aplicación de la encuesta y confirmados en el listado oficial de encuestadores/as, podrán iniciar el trabajo de levantamiento de información.

La encuesta será aplicada en nuestro Call Center, el que cuenta con sistema CATI. Esto significa que habrá un/a encuestador/a telefónico interactuando con la persona encuestada y leyendo la encuesta, pero los datos serán ingresados en línea al software de captura. La o el encuestador deberá estar disponible para reagendar en caso de que el respondiente lo solicite.

El 100% de las encuestas aplicadas serán grabadas en audio, cuyos registros permitirán la supervisión en vivo ya la supervisión posteriormente a la aplicación mediante escuchas de grabaciones.

Se ha estimado un total de 20 encuestadores/s participantes del trabajo de campo telefónico para poder asegurar el cumplimiento de la muestra en los tiempos programados y según efectividad basada en la experiencia Ipsos. Esta cantidad de encuestadores/as deviene de la muestra factible de ser recolectada en una semana a nivel individual y la cantidad razonable por encuestador/a para mantener su participación en el estudio en función del beneficio económico que recibirán.

En nuestra estimación, se iniciará el trabajo de campo con 20 encuestadores/as los que se mantendrán por tres semanas de trabajo de campo, hasta alcanzar el 86% de cobertura de la muestra. Como la tasa de cooperación decae semanalmente y en la medida que se recorre la muestra, se disminuirá progresivamente la cantidad de encuestadores/as a partir de la 4 semana. Esto permitirá asegurar un mejor control de la muestra faltante en el escenario de menor tasa de cooperación.

Tabla 1: Distribución de la muestra por encuestador/a

	Muestra	Encuestadores	Muestra semanal por encuestador/a	Acumulado encuestas efectivas	% avance de terreno
Semana 1	400	20	20	400	38%
Semana 2	300	20	15	700	67%
Semana 3	200	20	10	900	86%
Semana 4	75	15	5	975	93%
Semana 5	50	10	5	1.025	98%
Semana 6	25	5	5	1.050	100%
<b>Total</b>	<b>1.050</b>	<b>1.050</b>	<b>60</b>	<b>1.050</b>	<b>100%</b>

Fuente: Ipsos Chile

La tasa de respuesta o contabilidad esperada para la base es de 52% (cantidad de llamados que logran comunicación), iniciando e 60% en la semana 1 pero con una proyección de caída de 5 puntos por semana. Esto se base en el supuesto de una base limpia y sin recorrer inicialmente, mientras que el descarte de casos con el paso del tiempo implica menor muestra disponible y de mayor dificultad de obtención. Esto implicaría un total de 8.100 discados (no casos recorridos, dado que los casos que responden en una semana pueden ser rediscados la siguiente semana).

Y basados en una tasa de colaboración de 24% (encuestas respuestas sobre el total de llamados contestados), que inicia en 35% y desciende también en 5 puntos por semana bajo los supuestos antes establecidos, la muestra se distribuiría en 6 semanas, con logro de 96% al término de la cuarta semana.

Tabla 2: Tasa de respuesta y de colaboración esperada

	Discados	N° de llamados efectivos semanales	Tasa de respuesta (contactabilidad)	Tasa de colaboración	Muestra	Acumulado encuestas efectivas
Semana 1	2.000	1.200	60%	35%	420	420
Semana 2	2.000	1.100	55%	25%	275	695
Semana 3	2.000	1.000	50%	20%	200	895
Semana 4	1.000	450	45%	15%	68	963
Semana 5	800	320	40%	10%	32	995
Semana 6	300	120	40%	5%	6	1001
<b>Total</b>	<b>8.100</b>	<b>4.190</b>	<b>52%</b>	<b>24%</b>	<b>1.001</b>	<b>1.001</b>

Fuente: Ipsos Chile

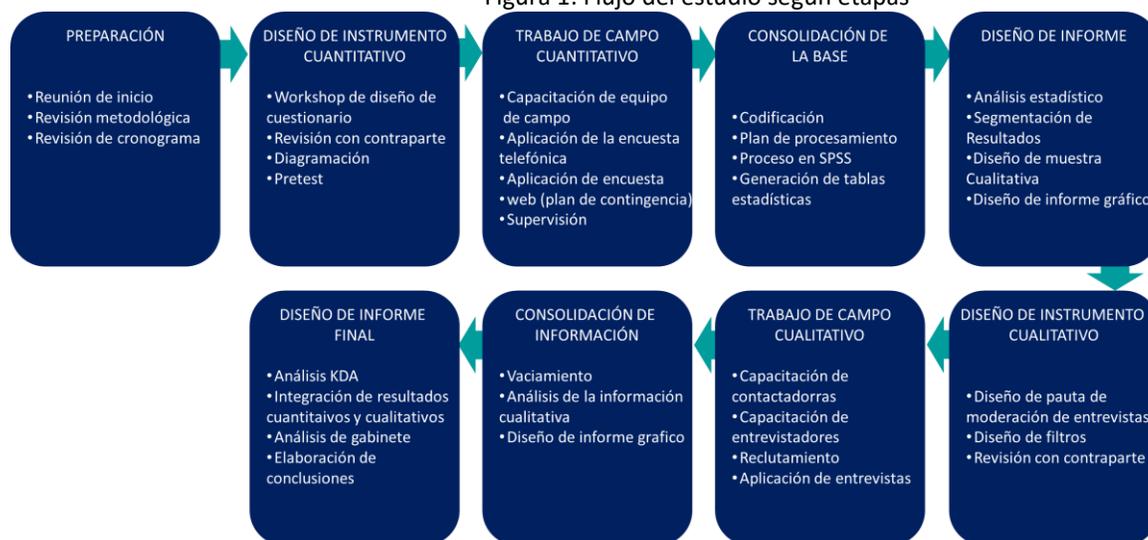
#### - Recorrido de la base e intentos de captura de datos.

En la medida que se generen los llamados en forma aleatoria, se irá construyendo el recorrido de la base de datos, el que consiste en un informe extraíble del CATI en formato Excel que contiene toda la información de la contactación telefónica: fecha, resultado del contacto, número de intentos, persona contactada cuando se logra el contacto, reagendamiento, entre otros datos.

Se trabajará con un mínimo de 5 intentos y un máximo de 10 intentos por número telefónico. Los horarios y días para las llamadas serán acordados con el equipo contraparte al inicio del proyecto.

El trabajo de campo de este estudio sigue el siguiente flujo de etapas, que se desarrolla sucesivamente:

Figura 1: Flujo del estudio según etapas



Fuente: Ipsos Chile

Las etapas de preparación, diseño de instrumentos cuantitativos y cualitativos, así como el diseño de informe fundamentalmente corresponden a actividades bajo la responsabilidad del equipo de investigación. Mientras que las etapas relacionadas con trabajo de campo de ambas técnicas y consolidación de la base de datos cuantitativos mayoritariamente son dirigidas desde la Gerencia de Operaciones. Sin embargo, tanto en preparación como en diseño de instrumento se presentan actividades de articulación o algún grado de participación del equipo de campo. Para describir la estrategia de levantamiento de la información en terreno se presentará primero la etapa preparatoria del trabajo de campo y, posteriormente, en función de los diversos equipos de terreno que intervienen, las actividades que cada uno desarrollará.

### 1. Etapa preparatoria del trabajo de campo

En Ipsos es mandatorio para todo estudio que, una vez ingresado al sistema de administración de proyectos, se convoque a una reunión de lanzamiento entre el equipo de estudios y el equipo de terreno. En esta reunión participa un representante de cada unidad de terreno involucrada.

En el caso del presente estudio las personas que participarán serán las siguientes:

- Directora del estudio (asesora metodológica)
- Jefe del estudio
- Coordinador general del trabajo de campo
- Jefe de scripting o representante del equipo
- Jefe de Call Center
- Jefa de codificación o representante del equipo
- Jefa de supervisión o representante del equipo
- Jefe de procesamiento o representante del equipo

El objetivo de esta reunión es presentar toda la información de relevancia del estudio, establecer los tiempos y responsabilidades de cada equipo, así como recoger opiniones, consultas o sugerencias que aporten en el trabajo de campo. El contenido mínimo de la reunión será el siguiente:

- Objetivo del estudio
- Resumen metodológico

- Cronograma
- Actividades y responsabilidades por equipo
- Acuerdos generales con la contraparte

Una vez realizada la reunión de lanzamiento se da por entendido que comienza las diversas interacciones entre equipos, a cargo del Coordinador general del trabajo de campo, y se inicia el trabajo de campo.

## 2. Flujo del Trabajo de Campo en estudios con encuestas telefónicas

Una vez establecido el instrumento y los materiales necesarios, se iniciará en trabajo de campo que cuenta con un flujo que reúne a 5 equipos de trabajo independientes entre sí, lo que asegura la supervisión de cada grupo al anterior:



Fuente: Ipsos Chile

A continuación, se describen los criterios de trabajo de cada etapa del flujo de trabajo de campo cuantitativo.

### 2.1. Primer equipo de trabajo: El equipo de Scripting

La primera etapa del trabajo campo corresponde al diseño de scripting o versión digital de cada estudio, ya sea para dispositivo electrónico como para sistema CATI (encuestas telefónicas) o para encuestas online. Esta tarea es desarrollada por un equipo de scripter que en Ipsos alcanza a 4 personas.

El objetivo de este equipo es la diagramación del instrumento para dispositivos electrónicos en primer lugar para el pretest y posteriormente para la versión final del instrumento.

El comprobante del trabajo realizado por el equipo será el cuestionario versión papel original y versión digital descargable con el programa (factible de acceder con un dispositivo electrónico de la contraparte).

#### - Pruebas de pilotos del scripting del cuestionario

La prueba piloto de un cuestionario es obligatoria en Ipsos, formando parte de la primera etapa de trabajo de campo, dado que es un insumo informativo tanto para el equipo de scripting como para el equipo de investigación sobre el diseño de un cuestionario.

El equipo de encuestadores/as que participe en el piloto del estudio recibirá una jornada de capacitación, con las mismas características de la capacitación oficial del estudio a desarrollar.

Los objetivos definidos por Ipsos para este testeo son:

- Evaluar el nivel de comprensión del cuestionario y de las preguntas claves
- Medir datos técnicos, entre los que cuentan: duración promedio de la encuesta, funcionamiento del sistema de localización de las direcciones.
- Evaluar el script de programación del cuestionario, asegurando que no exista problemas de saltos, visualización de preguntas u otros problemas relacionados con el software de aplicación.

El marco de análisis que utiliza Ipsos para la evaluación de cuestionarios se basa en la metodología Questionnaire Appraisal System (QAS)<sup>27</sup>. EL autor de esta metodología construyó una guía de 8 aspectos generales que deben considerarse para la evaluación de una encuesta o cuestionario:

- Lectura, se busca determinar si para los entrevistadores es difícil o fácil leer una misma pregunta a todos los encuestados.
- Instrucciones, se busca encontrar problemas con las instrucciones, introducciones o explicaciones de los formularios desde el punto de vista de quien contesta.
- Claridad, se busca identificar problemas relacionados con la intención o significado de la pregunta realizada. El foco está en identificar fraseos largos, abundancia de términos técnicos, la identificación de conceptos vagos / ambiguos, los períodos de tiempo que no estén claramente acotados.
- Suposiciones, se busca determinar si se asumen ciertos conocimientos o lógicas subyacentes a las preguntas. Las suposiciones pueden estar erradas, pueden implicar conductas constantes, o se puede deducir que hay dos preguntas en una misma frase (“double- barreled question”).
- Conocimiento / memoria, se busca verificar la probabilidad de que el encuestado presente o no presente problemas en recordar alguna información.
- Sensibilidad / Sesgo, se busca establecer si un determinado fraseo gatilla respuestas basadas en deseabilidad social, trata de aspectos demasiado sensibles como para ser revelados abiertamente (por ejemplo “irregularidades”).
- Categorías de respuestas, se debe verificar si acaso corresponden a la pregunta, si son vagas, si se traslapan, si no son exhaustivas (no existe la alternativa de respuesta), se presentan en orden ilógico, etc.
- Otros aspectos como el ordenamiento general del cuestionario.

## 2.2. Segundo equipo de trabajo: El equipo de Recolección de información

La recolección de la información corresponde a la segunda etapa del trabajo de campo, siendo y “el corazón” del estudio a desarrollar. Siempre está a cargo de un jefe o jefa de terreno, con experiencia, el que dirige al equipo de

---

<sup>27</sup> Wills, G. B., & Lesser, J. (1999). The BRFSS-QAS: A guide for systematically evaluating survey question wording. Rockville, MD: Research Triangle Institute.

encuestadores. En este caso se el equipo de campo tendrá una jefa de campo y la participación de un estimado de 20 encuestadores/as capacitados en la aplicación de la encuesta.

La edad promedio del grupo de trabajo es 35 años. Cada encuestador/a deben cumplir con el requisito de Ipsos Chile de contar con cuarto medio rendido. Sin embargo, aproximadamente un 30% de ellos tienen estudios superiores universitarios o técnicos. La antigüedad promedio de estos encuestadores con Ipsos es de 4 años. El equipo de terreno telefónico aplica permanentemente encuestas en calidad de servicio, imagen y posicionamiento, opinión pública y estudios ad-hoc. Los verificables del trabajo del equipo de campo serán los siguientes:

- Nómina de encuestadores/as
- Lista de asistencia de capacitación
- Informes semanales de avance de campo
- Informe de cierre de campo.

#### **- Conformación del equipo de encuestadores/as**

Una vez notificada el Jefe de Call Center del inicio del estudio, se le solicitará que active 20 nombres de su nómina de encuestadores y encuestadoras telefónicos, quienes participarán del estudio.

Respecto de la conformación del equipo, es importante comentar las dos estrategias que desarrolló Ipsos para habilitar al trabajo telefónico en con texto de pandemia:

En una primera etapa y como forma de continuidad del trabajo telefónico, se habilitó el acceso al sistema CATI a las y los encuestadores telefónicos desde sus hogares. De esta forma, el equipo que trabaja en forma permanente en Ipsos con esta modalidad pudo continuar su trabajo desde sus hogares sin necesidad de acudir a las oficinas. Este equipo es un grupo de personas que está seleccionado como trabajador/a Ipsos telefónico en tiempo precedente al estudio.

En una segunda etapa, se procedió a una reconversión productiva del mejor personal entre las y los encuestadores presenciales. Para tal efecto, del total de aproximadamente 300 encuestadores/as que participan permanentemente en estudios a hogares o punto a nivel país, se seleccionó aproximadamente 40 personas, todas de alto nivel de cumplimiento en sus tareas presenciales y con antigüedad superior a los dos años de trabajo con Ipsos para destinarlos a encuestas telefónicas. Para tal efecto, se procedido a igualar sus condiciones de trabajo en el hogar (programas, conexión, entre otros) al staff telefónico permanente.

El equipo de 20 encuestadores/as corresponderá en principio al staff telefónico permanente de Ipsos. Pero, en caso de requerir apoyo en la aplicación de la encuesta, se procederá a la selección de encuestadores/as de equipo de reconversión laboral, incorporando al personal con mayor tasa de cumplimiento y éxito en este período.

#### **- Capacitación de encuestadores/as y personal de terreno**

Cada uno de los equipos de encuestadores/as que participan en un estudio, ya sea presenciales, telefónicos y las contactadoras de los grupos focales, además de las y los Jefes de Terreno, son siempre y obligatoriamente habilitados para la aplicación de los instrumentos en una jornada de capacitación. En esta etapa, estamos realizando las capacitaciones en forma online a través de Teams o de Zoom.

Esta jornada deberá ser dirigida por el jefe de estudio correspondiente. En la medida de lo posible, siempre es deseable que la Contraparte participe, cuando lo estime conveniente, en la capacitación debido a que hay elementos

que les interesen aclarar y pueden resolver dudas. En este caso, se abre la posibilidad de contar la presencia de un representante de la contraparte.

Para cada capacitación se confecciona la Ficha Metodológica del Estudio, en la que se exponen los siguientes temas:

- Presentación del estudio, objetivos de investigación y resultados esperados
- Estructura organizacional del estudio
- Metodología
- Muestra
- Criterios de trabajo en terreno
- Cronograma

La segunda parte de la capacitación corresponde a la revisión del cuestionario y el adiestramiento en la aplicación de la encuesta con el dispositivo electrónico.

La capacitación será impartida por el jefe del estudio, contando con una duración estimada en 1,5 horas.

El comprobable de la etapa corresponderá a la lista de asistencia a la capacitación, que se anexará en el Informe correspondiente.

#### - Manual del Encuestador/a

El sustento del trabajo del encuestador/a que aplica encuestas está en el Manual del Encuestador/a que se confecciona para cada estudio. Este documento es muy importante en la disminución del margen de error muestral y el control del estudio, ya que constituye la principal fuente de información y consulta para la o el encuestador.

El manual del encuestador es un documento elaborado con el propósito de entregar una guía detallada del trabajo de campo. Este documento se comparte con cada encuestador/a, siendo obligación que cada uno de ellos realice una lectura detallada antes del comienzo del trabajo en terreno.

El Manual contendrá las siguientes secciones:

- A. Sobre el Encuestador, las normas y actitud en el trabajo: El encuestador es aquella persona que obtiene información de un respondiente a través de entrevistas que se hacen por contacto personal. En esta sección se indica cuáles son las condiciones necesarias que debe cumplir para hacer confiable este contacto personal así como las normas a las que debe ajustarse para aplicar correctamente la encuesta.
- B. Condiciones de aplicación de la Encuesta
- C. Definiciones Técnicas del Estudio: la aplicación de esta encuesta seguramente implicará manejar antecedentes sobre los temas consultados en el estudio, toda esa información estará contenida en esta sección.
- D. Universo y Muestra: incluye temas como forma de trabajo en terreno, criterios para selección de respondientes, reemplazo de casos, etc.
- E. ¿Quiénes deben responder cada pregunta?
- G. Check List del Encuestador: Indica la forma de presentación del encuestador, respuestas a preguntas frecuentes, resolución de problemas.

#### - Avance del trabajo de campo y reportes

Una vez iniciado el período de levantamiento de datos, el avance del equipo será monitoreado diariamente en línea por descarga de encuestas hacia la base de datos por sincronización. Este reporte estará disponible tanto para el equipo de directivo de campo como para el jefe del estudio, quienes controlarán la regularidad y efectividad del avance del trabajo de campo. Y en caso de ser necesario, se aplicarán medidas correctivas tales como capacitar a más encuestadores/as, o reemplazar al primer equipo de encuestadores/as eventualmente.

#### - Plan de aseguramiento de desempeño sobre el equipo de encuestadores/as

En función del avance del terreno o de una posible baja en el equipo de encuestadores/as por externalidades del proyecto, será posible avanzar en dos líneas a modo de contingencia:

Incorporación de nuevo personal al trabajo de campo. Para Ipsos tal efecto, Ipsos puede avanzar en el reclutamiento y capacitación del equipo de encuestas presenciales reconvertido a encuestas telefónicas, aumentando la cantidad de encuestadores/as destinados a la tarea.

Una segunda opción es sumar Call Center. Ipsos Chile cuenta con una red de 4 call center instalados en la Región Metropolitana asociados con los que trabajamos en forma permanente y que estarán disponibles para aplicar la encuesta telefónica: RCC, Mets, Cordial Phone y MetaSolution. Todos estos call center están certificados en las normas Ipsos, usan obligatoriamente Dimensión por lo que se les entrega la encuesta configurada por el equipo scripting de Ipsos. Además, responden a los coordinadores de encuestadores externos de Ipsos, siendo supervisados en su trabajo diario por el supervisor de trabajo encuestadores externos. En otras palabras, son nuestros socios estratégicos en el levantamiento de encuestas. Es importante mencionar que NO podríamos ofrecer otros call center (o cualquier call center) porque no han desarrollado el trabajo de alineamiento previo ya realizado con estas 4 empresas, norma expresa del grupo Ipsos para ser incluido en nuestra red de asociados.

### 2.3 Tercer equipo de trabajo: Equipo de Supervisión de las encuestas

La tercera etapa del trabajo de campo, que se realiza en forma paralela al avance de la aplicación de las encuestas corresponde a la supervisión. El equipo de supervisores, liderados por la Jefa de Supervisión, opera como control de calidad de nuestra empresa y tiene máxima centralidad en la entrega de información a las diversas gerencias sobre cómo se está desarrollando el trabajo de campo.

Se supervisará el 20% del total de las encuestas. Estas encuestas supervisadas se repartirán entre el trabajo realizado por cada encuestador/a, implicando esto que no quedará ningún encuestador/a sin supervisar en el estudio. El verificable del trabajo del equipo de supervisión será el Informe de Supervisión a presentar a contraparte.

#### - Supervisión mediante escuchas de la encuesta aplicada

La supervisión se realizará por escuchas telefónicas, siendo un mecanismo de supervisión más confiable que la recontactación telefónica, donde puede haber olvidos, rellenos de la experiencia acontecida por efecto del tiempo transcurrido e inclusive cambios de opinión.

Todas las encuestas serán grabadas, por tanto, se dispondrá del audio de la situación de entrevistas, el que será escuchado por parte del equipo de supervisión. Esta escucha telefónica será guiada en base a una pauta de supervisión que evaluará: Trato del encuestador, Cumplimiento del filtro, Lectura correcta y completa de las preguntas de la encuesta, Nivel de inducción de las respuestas del encuestado, Consistencia entre respuesta entregada por encuestado y respuesta digitada por el encuestador.

La pauta de supervisión será revisada oportunamente con el equipo contraparte, según cronograma. Además, el equipo Contraparte podrá realizar escuchas telefónicas de la supervisión cuando lo considere oportuno.

Respecto de la supervisión, se emitirá el Informe de Supervisión, el que será parte de los entregables del Informe Final. Sin embargo, en caso de detectar alguna situación anómala o de relevancia para el estudio, se comunicará oportunamente a la contraparte por escrito.

#### 2.4 Cuarto equipo de trabajo: Equipo de codificación de encuestas

La cuarta etapa del trabajo de campo corresponde a la codificación de la base de datos. En este proceso, es llevado a cabo por el jefe de codificación y su equipo, quienes trabajan sobre las preguntas abiertas o semiabiertas con el siguiente protocolo:

- Generación de listado de precódigos sobre el 10% de las encuestas aplicadas. El listado de precódigos incluye menciones textuales que serán digitadas en archivo electrónico, acompañadas de sus respectivas frecuencias en el total de las encuestas.
- Entrega de listado de precódigos al jefe de estudio y generación de libro de códigos finales por el profesional. Se abre la posibilidad en este punto de generar códigos consensuadamente con el equipo contraparte.
- Codificación de la información de la totalidad de las encuestas en base al libro de códigos.

Sin embargo, si el equipo contraparte tiene un libro de códigos previamente elaborado, se aplicará ese libro, en post de la continuidad de uso de códigos preexistentes en series históricas. Pero, el libro se actualizará con los pasos anteriores en caso de aparición de nuevos códigos.

El entregable para verificación de esta etapa corresponde al Libro de códigos, además de las preguntas codificadas en base de datos.

#### 2.5 Quinto equipo de trabajo: Equipo de procesamiento de la encuesta

El equipo de procesamiento de la información cumple dos funciones: valida la base de datos y la prepara el procesamiento estadístico, y, en segundo lugar, procesa en SPSS la base de datos para la generación de tablas estadísticas para el equipo de investigación.

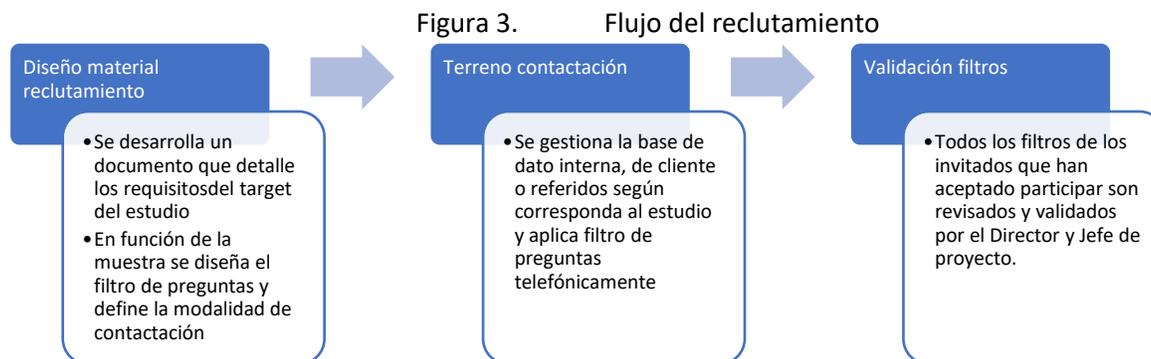
Este equipo está compuesto por analistas de SPSS dirigidos por el jefe de procesamiento. Las directrices del trabajo a desarrollar son entregadas por el equipo de investigación.

### 3. El reclutamiento en muestras cualitativas

Ipsos cuenta con un experto equipo de reclutamiento interno, liderado por dos coordinadoras de terreno, que a su vez trabajan con un equipo de contactadoras con amplia experiencia.

Tenemos la capacidad de trabajar tanto con bases del cliente como con reclutamiento con bases propias y contactos por referidos. Además, contamos con alta capacidad para gestionar terrenos en tiempo mínimo (24-48 horas según complejidad del target). Hemos desarrollado estudios con experiencia en contactación en target complejos como, por ejemplo, no videntes, discapacidad auditiva u otra, segmentos de *influencers*, cargos políticos, etc.

El instrumento para seleccionar a los participantes en filtro de preguntas, un breve cuestionario donde se verifica que efectivamente el invitado forma parte del target requerido en cada estudio. El filtro se confecciona en Ipsos y debe ser aprobado por el equipo contraparte.



Fuente: Ipsos Chile

Funciones del equipo:

- **Coordinadora de Reclutamiento:** La Coordinadora de reclutamiento tendrá a su cargo reclutar a las contactadoras, según las características del estudio, y coordinar la entrega y recepción del material (filtro de reclutamiento, calendario, requerimientos logísticos, etc.), diseño de informe de reclutamiento (personas confirmadas para cada entrevista, principales problemas detectados en el proceso. Etc.). Además, deberá realizar confirmación previa de los participantes seleccionados y gestionar la entrega del incentivo.
- **Contactadoras:** El equipo de contactadoras es seleccionado para cada tipo de estudio y cada grupo a reclutar en función de los perfiles ad hoc para ingresar en las redes sociales del target deseado. Las contactadoras aplicarán el filtro para seleccionar y convocar a los participantes de cada entrevista. Todas las contactadoras son personal con experiencia previa en la tarea y de trabajo frecuente con Ipsos.

### 1.1 Contactadoras

El equipo de contactadoras es seleccionado para cada tipo de estudio y cada grupo a reclutar en función de los perfiles ad hoc para ingresar en las redes sociales del target deseado. Las contactadoras aplican el filtro para seleccionar y convocar a los participantes de la técnica cualitativa para identificar y seleccionar posibles informantes para la base de datos. Todas las contactadoras son personal con experiencia previa en la tarea y de trabajo frecuente con Ipsos.

### 1.2 Entrevistadores/as

Las personas encargadas de la aplicación de la técnica serán todas profesionales de las ciencias sociales, en específico psicólogos/as o sociólogos/as, con experiencia en aplicación de técnicas cualitativas. Todos serán personas que forman parte del staff profesional permanente de Ipsos.

Estas profesionales recibirán una capacitación respecto del estudio, metodología, pautas a aplicar y productos esperados: Esta capacitación forma parte del proceso estándar a implementar en los estudios cualitativos de Ipsos.

### 1.3 Transcripores/as

Cada focus groups y entrevista en Ipsos es transcrita por un equipo de transcripores con experiencia en estudios cualitativos. Este equipo recibe el audio de cada sesión grupal o entrevistas en formato digital y transcriben íntegramente el desarrollo de la sesión en formato Word, para luego ser entregados el Jefe de Estudios Cualitativo.

## 2. Flujo de Trabajo de Campo en estudios con entrevistas online

A continuación, se presentan el flujo de trabajo de campo correspondiente a la técnica cualitativa de la entrevista online.



Fuente: Ipsos Chile

### e. Informe de terreno

El terreno del estudio se realizó entre el 5 de noviembre y el 26 de noviembre de 2021, periodo dentro del cual no se registraron grandes incidencias en el levantamiento, aunque si fue necesario en una oportunidad reunirse con la contraparte de ChileValora para acordar algunos cambios específicos en la muestra del estudio, principalmente para ajustarse a la base de datos telefónica disponible para el levantamiento. Dicha muestra final corresponde a la ya expuesta en la sección de diseño metodológico de presente informe, y que considera una muestra agrupada por macrozona en lugar del nivel regional.

La duración promedio de las encuestas fue de 17 minutos con 9 segundos, con un máximo de 37 minutos y un mínimo de 5 minutos con 53 segundos. El tiempo originalmente previsto era de 13 minutos, pero se estimó que una duración más extendida del cuestionario no estaba disminuyendo la tasa de respuesta y que beneficiaba al modelo del análisis propuesto.

Por otra parte, el terreno del estudio se desarrolló de forma normal, donde no se presentaron complicaciones por parte de las y los entrevistados sobre las temáticas del estudio y generando una buena disposición a responder el instrumento.

Además de lo anterior, cabe destacar que, como resultado del levantamiento de la información, fue posible recolectar datos sobre el desempeño del recorrido de la base de datos telefónica, con lo cual se construyó el siguiente cuadro que muestra las frecuencias para los distintos códigos de disposición resultantes de dicho recorrido.

Tabla 1. Evaluación de persona evaluadora por segmentos

Dimensión	Código	N	%
Entrevista Completa	Encuesta finalizada	1000	12%
Entrevista Parcial	Encuestas a medias	50	1%
Rechazo o Quiebre	Abandona Entrevista	339	4%
Rechazo o Quiebre	No desea contestar encuesta	72	1%
Rechazo o Quiebre	No llamar nunca más	13	0%
Sin contacto	Agendado/Llamar más tarde	276	3%
Sin contacto	Buzón de voz	2149	26%
Sin contacto	Llamar nuevamente	114	1%
Sin contacto	Numero Ocupado	407	5%
Elegibilidad desconocida, sin entrevista	No Contesta	3159	39%
Elegibilidad desconocida, sin entrevista	No se encuentra	7	0%
Elegibilidad desconocida, sin entrevista	Sin Gestión	12	0%
No elegible	Entrevista ya Realizada	105	1%
No elegible	Fuera de servicio	61	1%
No elegible	No aplica el estudio	98	1%
No elegible	No Coincide Con Proveedor en Base	17	0%
No elegible	No cumple con el filtro	33	0%
No elegible	Numero empresa	4	0%
No elegible	Número equivocado	88	1%
No elegible	Número malo	33	0%
No elegible	Segmento Cerrado	127	2%
<b>Total</b>		<b>8164</b>	<b>100%</b>

Fuente: Términos de referencia del Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora, 2021-22

A partir de los resultados obtenidos en cada llamada efectuada, es posible calcular indicadores de desempeño como tasa de respuesta, tasa de rechazo y tasa de cooperación. Para este fin, se utilizaron las definiciones estándar que dispone AAPOR en su novena edición (2016)<sup>28</sup>.

En primer lugar, respecto de la tasa de respuesta registrada por el estudio, esta asciende a un 13,8%, su cálculo puede observarse en la siguiente fórmula:

$$\text{Tasa de respuesta} = \frac{\text{Encuesta completa o parcial}}{\left( \begin{array}{l} \text{Encuesta completa} \\ \text{o parcial} \end{array} \right) + \left( \begin{array}{l} \text{Rechazo o quiebre} \\ + \text{Sin contacto} \\ + \text{Otro} \end{array} \right) + (\text{Elegibilidad desconocida})}$$

$$\text{Tasa de respuesta} = \frac{1.050}{7.598}$$

$$\text{Tasa de respuesta} = 13,8\%$$

Por otra parte, la tasa de rechazo del estudio alcanzó un 5,6%, resultante de la aplicación de la siguiente fórmula de cálculo:

$$\text{Tasa de rechazo} = \frac{\text{Rechazo o quiebre}}{\left( \begin{array}{l} \text{Encuesta completa} \\ \text{o parcial} \end{array} \right) + \left( \begin{array}{l} \text{Rechazo o quiebre} \\ + \text{Sin contacto} \\ + \text{Otro} \end{array} \right) + (\text{Elegibilidad desconocida})}$$

$$\text{Tasa de rechazo} = \frac{424}{7.598}$$

$$\text{Tasa de rechazo} = 5,6\%$$

Por último, la tasa de cooperación, que refleja la proporción de encuestas logradas respecto del total de contactos efectivos realizados, alcanza un valor de 71,2%, por lo que alrededor de 7 de cada 10 contactos efectivos resultó en una encuesta efectiva.

$$\text{Tasa de cooperación} = \frac{\text{Encuesta completa o parcial}}{\left( \begin{array}{l} \text{Encuesta completa} \\ \text{parcial} \end{array} \right) + \text{Rechazo o quiebre} + \text{Otro}}$$

$$\text{Tasa de cooperación} = \frac{1.050}{1.474}$$

$$\text{Tasa de cooperación} = 71,2\%$$

<sup>28</sup> AAPOR (American Association for Public Opinion Research) [en línea] [https://www.aapor.org/Standards-Ethics/Standard-Definitions-\(1\).aspx](https://www.aapor.org/Standards-Ethics/Standard-Definitions-(1).aspx)

## f. Pauta de exploración cualitativa

## MOTIVOS SATISFACCIÓN – INSTISFACCIÓN PROCESO EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN

## Presentación (3 Minutos)

- Presentación de Ipsos Chile y del moderador. Agradecimiento por su asistencia.
- Explicar dinámica y objetivos de la sesión: *La idea de invitarlo a esta reunión es conocer su opinión y experiencia con respecto a su Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales en el que participó recientemente. Para eso lo que le solicitaré sinceridad, autenticidad en sus comentarios, compromiso con el trabajo que realizaremos.*
- Esta entrevista debería durar 30 a 45 min máximo
- Confidencialidad de la información y rol de personas que observan on line
- Necesidad de apagar los celulares o dejar en modo silencio.
- No existen respuestas buenas ni malas.

## I. RELACIÓN CON EL SERVICIO (5 min)

- **Presentación del entrevistado:** ¿En qué trabaja actualmente?, ¿Me podría describir sus principales responsabilidades y hace cuánto tiempo trabaja en ello?
- **No certificados:** ¿Podría describirme en sus palabras como fue el proceso de evaluación del que participó?
- **Certificados:** ¿Podría describirme en sus palabras cómo fue el proceso de evaluación y certificación que cursó en el último tiempo?
- Si reconstruimos en un **paso a paso el proceso completo** de esta experiencia, ¿cuáles serían todas las fases desde el inicio hasta el fin? (recrear el viaje)
- Si le pido que de un **concepto/ sensación / emoción** que pudiese representar a su experiencia en este proceso, ¿qué diría?, ¿Cómo se sintió durante todo el proceso?

## II. ASPECTOS DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN (25 min)

- Con escala 1 a 7, donde 1= muy insatisfecho y 7 = muy satisfecho, en general, ¿Cuán satisfecho está/ estuvo usted con esta experiencia?, ¿Por qué esa nota? (*Breve explicación, se profundizará en los siguientes apartados*)
  - En general ¿Qué fue lo más positivo?, ¿Por qué?
  - ¿Qué fue lo más negativo?, ¿Por qué?

Ahora revisemos un poco el paso a paso de cómo ha sido/fue su experiencia con este servicio:

## 1. INFORMACIÓN INICIAL:

- Ahora pensemos específicamente en la información inicial que se le entregó **quedó satisfecho, ¿Por qué?**
    - ¿Qué fue positivo?
    - ¿Qué fue negativo?
      - ¿Fue clara?
      - ¿Fue útil?
  - Cuéntenme ¿Qué **tipo de información** recibió y por cuál canal/medio le llegó?
  - ¿Participó de alguna **reunión inicial**? Si es sí, ¿qué le pareció?
    - ¿Cómo les explicaron el proceso?, ¿En qué consistía?
    - ¿Cree que fue fácil de entender?, ¿Por qué sí o por qué no?
    - ¿Hay algo que sea más confuso?, ¿Qué?
  - ¿Le **explicaron cómo es el proceso** de certificación y los beneficios del programa?, ¿Qué le apreció?
- 2. EVALUADOR/ EVALUADORA (breve en segmento Satisfecho/Certificado. Profundizar un poco más en los otros segmentos)**
- Ahora pensemos específicamente en el/ la evaluador (a), ¿**cuán satisfecho quedó** don él o ella?, ¿Por qué?
    - a. ¿Qué fue positivo o destaca de él o ella?
    - b. ¿Qué fue negativo?
  - ¿**Cómo describiría el rol** que tiene el/ la evaluador en este proceso?, ¿Cuál es su importancia?
  - **Sólo segmentos Insatisfechos y Satisfecho no certificado:** *Evaluación aspectos específicos si no han sido mencionados anteriormente (brevemente):*

- Amabilidad
- Respeto
- Claridad para expresarse
- Sus competencias para evaluarlo

### 3. PROCESO DE EVALUACIÓN

- Ahora pensemos específicamente en la evaluación, ¿**cuán satisfecho quedó** con el proceso de evaluación en general?, ¿Por qué?
  - a. ¿Qué fue positivo?
  - b. ¿Qué fue negativo?
- ¿Qué le pareció el **lugar en donde se realizó** la evaluación en terreno? (Profundizar Motivos)
- ¿En su empresa tuvo alguna tipo de preparación previa a esta evaluación?
- Breve evaluación **aspectos específicos** si no han sido mencionados anteriormente:
  - Contenido (breve)
  - Pertinencia de lo evaluado acorde a sus funciones/ actividades que realiza en su trabajo (profundizar)
  - Dificultad (breve)
  - Cumplimiento de acuerdo con la información entregada al inicio (breve)
  - Adecuación a sus expectativas/ se cumplieron o no (profundizar)
  - El tiempo transcurrido entre la evaluación y la recepción del resultado (breve)
  - Medio a través del que recibió los resultados (breve)
  - **Sólo segmento no certificado:** ¿Cómo le informaron que no había obtenido la certificación?, ¿Qué le pareció ese medio?
    - ¿Cómo se sintió con este resultado?, ¿Estuvo de acuerdo?, ¿Por qué?

### 4. CERTIFICACIÓN (sólo segmento certificado)

- Ahora pensemos específicamente en la certificación (a), ¿**cuán satisfecho quedó** con la certificación?, ¿Por qué?
  - a. ¿Qué fue positivo?
  - b. ¿Qué fue negativo?
- Breve evaluación de **aspectos específicos** si no han sido mencionados anteriormente (profundizar en insatisfechos):
  - Información sobre esta etapa: tiempos para recibir el certificado, medio a través del que recibiría la certificación
  - Tiempo total transcurrido hasta recibir el certificado

### 5. BENEFICIOS DE LA CERTIFICACIÓN

- **Segmento certificado:** ¿Cuáles diría han sido los **principales beneficios** de haber obtenido esta certificación? (Profundizar en los motivos espontáneos)
  - ¿Los beneficios obtenidos calzan con las expectativas que tenía de esta certificación? ¿Por qué? (*Profundizar motivos, cómo afecta la percepción del entrevistado si se cumplen o no*)
- Si no se menciona de forma espontánea **indagar brevemente** en:
  - Poder realizar mejor su trabajo (*Identificar los aspectos en que la persona hacia bien/mal su trabajo. Que el trabajador tenga certeza de las habilidades que debe manejar en su puesto de trabajo*)
  - Mejoró la evaluación de desempeño por parte de su jefatura
  - Le dieron nuevas responsabilidades en su trabajo
  - Logró un incremento salarial
  - Ha ayudado a encontrar un nuevo trabajo
  - Ha ayudado a encontrar nuevos clientes
- ¿La empresa donde trabaja hace diferencia entre trabajadores certificados/no certificados?;
- ¿Siente que hay una diferencia de productividad/calidad entre los trabajadores certificados y los que no?
- ¿Qué criterio considera usted utilizan las empresas para certificar: Ej: ¿Todos los trabajadores, los de mayor antigüedad, los más productivos, etc.?
- **Segmento NO certificado:** ¿Cuáles cree usted **habrían sido los principales beneficios** si hubiera obtenido esta certificación? (Profundizar en los motivos espontáneos)
  - ¿Qué impacto podría haber tenido en su desempeño laborar, relación con su jefatura o clientes?

- ¿Tuvo algún impacto/consecuencia para usted no haber obtenido la certificación?, ¿Cuál?
- ¿Su empresa tomó alguna medida al respecto?, ¿Realizaron otra capacitación?

#### 6. PROBLEMAS

- ¿Tuvo algún problema durante el proceso de evaluación y certificación de sus competencias laborales?
  - Si es sí ¿Cuál?, ¿Cómo lo comunicó?, ¿Se resolvió?
    - Si se resolvió ¿Qué le pareció la solución?

### III. CONOCIMIENTO CHILE VALORA (2 min)

- Si le digo Chile Valora, ¿Qué es lo primero que se le viene a la mente?
  - ¿Antes de este proceso había oído hablar de Chile Valora?
    - ¿Qué había escuchado o sabía?
  - ¿Qué le parece que la certificación sea entregada por Chile Valora? (sondear ventajas y desventajas)
  - ¿Qué valor tiene para usted que sea una certificación desde un organismo del Estado?

### IV. EVALUACIÓN FINAL Y OPORTUNIDADES DE MEJORA (5 min)

Ahora según todo esto que hemos ido conversando, si pudiéramos hacer un resumen

- **Insatisfechos:** ¿Qué diría que ha sido concretamente lo que les ha causado mayor insatisfacción?
  - ¿Qué se podría haber hecho para revertir esa mala experiencia?
  - ¿Qué se podría haber hecho para aumentar su satisfacción con el servicio?
  - ¿Cuáles serían las principales mejoras que deberían implementarse y por qué? (sondear si hay diferencias por etapa)
- **Satisfechos:** Para finalizar ¿Qué diría que fue lo que más satisfecho lo dejó?
  - ¿Podría haber hecho más para mejorar la experiencia?

### AGRADECIMIENTOS Y ENTREGA DE INCENTIVOS

- g. Anexo digital: Informe gráfico del Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso evaluación y certificación de competencias laborales ChileValora año 2021**

Se adjunta archivo “Informe gráfico de resultados” en formato PowerPoint