



Comisión Sistema Nacional de Certificación  
de Competencias Laborales

**"Diseño e implementación de un sistema de monitoreo telefónico a usuarios/as del sistema nacional de certificación y competencias laborales, ChileValora"**

---

Proveedor: Pragma

Fecha: mayo 2015

## ÍNDICE

<b>ALCANCE DEL ESTUDIO .....</b>	<b>7</b>
<b>GENERALIDADES .....</b>	<b>8</b>
<b>MARCO CONCEPTUAL.....</b>	<b>9</b>
1. CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES .....	9
2. PROCESO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES EN CHILE .....	12
3. NIVEL DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR LOS USUARIOS/AS DE CHILEVALORA.....	14
<b>DISEÑO METODOLÓGICO Y RESULTADOS FINALES ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CON EL PROCESO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES .....</b>	<b>16</b>
<b>DISEÑO METODOLÓGICO .....</b>	<b>16</b>
1. OBJETIVOS DE LA ENCUESTA .....	16
1.1. <i>Objetivo general</i> .....	16
1.2. <i>Objetivos específicos</i> .....	16
2. FICHA TÉCNICA .....	17
3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	17
4. UNIVERSO Y MUESTRA.....	17
4.1. <i>Base de datos entregada</i> .....	17
4.2. <i>Universo</i> .....	18
4.3. <i>Muestra</i> .....	18
4.4. <i>Factor de expansión</i> .....	19
5. DISEÑO DEL INSTRUMENTO.....	19
5.1. <i>Generalidades</i> .....	19
5.2. <i>Definición Operacional</i> .....	20
5.2.1. Acceso al servicio de evaluación y certificación .....	20
5.2.2. Información preliminar/disponible transmitida.....	20
5.2.3. Aplicación de los instrumentos de evaluación .....	20
5.2.4. Resultados de la evaluación .....	21
5.2.5. Percepción sobre la valoración de la certificación .....	21
5.2.6. Nivel general de satisfacción .....	22
5.3. <i>Tabla de operacionalización</i> .....	23
5.4. <i>Pre Test</i> .....	27
5.4.1. Capacitación encuestadores/as telefónicos pre test .....	27
5.4.2. Metodología de trabajo para la aplicación del pre test .....	27
5.4.3. Resultados pre-test .....	28
5.4.3.1. Disposición para responder .....	28
5.4.3.2. Tiempo de aplicación de la encuesta .....	28
5.4.3.3. Nivel de comprensión de la encuesta .....	28
5.4.3.4. Redacción de preguntas .....	29
5.4.3.5. Instrucciones, numeración o aspectos de forma .....	29

5.4.3.6. Otras observaciones .....	29
5.5. Capacitación de los encuestadores telefónicos .....	29
5.6. Levantamiento de la información.....	30
5.7. Supervisión resultados.....	30
6. EXPLICACIÓN DEL ANÁLISIS DE RESULTADO.....	31
<b>ANÁLISIS DE RESULTADOS .....</b>	<b>32</b>
1. CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA Y CONTEXTUALIZACIÓN .....	32
1.1. Distribución de la muestra.....	32
1.2. Caracterización de Uso .....	35
2. NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL PROCESO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	37
2.1. Satisfacción General con el Proceso .....	37
2.2. Nivel de satisfacción general según situación final de la evaluación .....	38
2.3. Nivel de satisfacción según ingreso al proceso de evaluación y certificación .....	40
3. PROCESO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES .....	41
3.1. Información transmitida al candidato sobre el proceso de evaluación y certificación .	41
3.2. Proceso de Evaluación de Competencias Laborales .....	43
3.2.1. Etapa de Información y planificación .....	43
3.2.2. Relación con el evaluador/a .....	45
3.3. Resultado de la Evaluación.....	46
3.3.1. Transmisión de los resultados.....	46
3.3.2. Percepción de los plazos transcurridos para acceder a la certificación.....	50
3.4. Información transmitida sobre la Certificación de Competencias Laborales .....	51
4. PERCEPCIÓN SOBRE EL VALOR DE LA CERTIFICACIÓN .....	54
5. ACCESO AL SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES .....	56
5.1. Relación del nivel de satisfacción con sus principales indicadores.....	58
5.2. Modelos estadísticos multivariados de análisis de interés.....	61
5.2.1. Modelo de regresión lineal para explicar el nivel de satisfacción general de los usuarios (as). 61	
5.2.2. Modelo de regresión logística para explicar la disposición a pagar de los usuarios. 65	
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>69</b>
<b>DISEÑO METODOLÓGICO Y RESULTADOS FINALES ENCUESTA DE CARACTERIZACIÓN LABORAL DE PERSONAS CERTIFICADAS DURANTE EL AÑO 2013.....</b>	<b>71</b>
<b>DISEÑO METODOLÓGICO .....</b>	<b>71</b>
1. OBJETIVOS DE LA ENCUESTA .....	71
1.1. Objetivo general .....	71
1.2. Objetivos específicos.....	71
2. FICHA TÉCNICA .....	72
3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	72

4.	UNIVERSO Y MUESTRA.....	72
4.1.	<i>Base de datos entregada</i> .....	72
4.2.	<i>Universo</i> .....	73
4.3.	<i>Muestra</i> .....	73
4.4.	<i>Factor de Expansión</i> .....	74
5.	DISEÑO DEL INSTRUMENTO.....	74
5.1.	<i>Generalidades</i> .....	74
5.2.	<i>Definición Operacional</i> .....	74
5.2.1.	Dimensión resultados de la aplicación del proceso de Certificación de Competencias Laborales .....	74
5.2.2.	Caracterización trabajadores/as con Certificación Incompleta o aun no competente.75	
5.2.3.	Percepción de cambio de situación laboral de personas “Aún no competentes” ....	75
5.2.4.	Percepción de cambio situación personas “Competentes” .....	75
5.2.5.	Percepción de cambio situacional laboral de personas competentes. ....	75
5.2.6.	Cambios efectivos en la situación laboral .....	76
5.3.	<i>Tabla de operacionalización</i> .....	77
5.4.	<i>Pre test</i> .....	82
5.4.1.	Capacitación encuestadores telefónicos pre test .....	82
5.4.2.	Metodología de trabajo para la aplicación del pre test .....	82
5.4.3.	Resultados pre-test .....	82
5.4.3.1.	Disposición para responder .....	82
5.4.3.2.	Tiempo de aplicación de la encuesta .....	83
5.4.3.3.	Nivel de comprensión de la encuesta .....	83
5.4.3.4.	Redacción de las preguntas.....	83
5.4.3.5.	Comprensión de las preguntas.....	84
5.4.3.6.	Instrucciones, numeración o aspectos de forma .....	84
5.4.3.7.	Otras observaciones .....	84
5.5.	<i>Capacitación de encuestadores/as</i> .....	84
5.6.	<i>Levantamiento de la información</i> .....	84
5.7.	<i>Supervisión resultados</i> .....	85
	<b>ANÁLISIS DE RESULTADOS .....</b>	<b>85</b>
1.	CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA Y CONTEXTUALIZACIÓN. ....	85
1.1.	<i>Distribución de la muestra</i> .....	85
1.2.	<i>Distribución de Trabajadores por Sector y Sexo</i> .....	86
1.3.	<i>Nivel de Escolaridad según sexo de los encuestados</i> .....	87
1.4.	<i>Situación Final de Certificación</i> .....	88
2.	CARACTERIZACIÓN SITUACIÓN INICIAL ENCUESTADOS. ....	89
2.1.	<i>Caracterización General</i> .....	90
2.2.	<i>Sector declarado al momento de participar en el proceso de certificación,</i> .....	95
2.3.	<i>Tamaño Empresa Inicial</i> .....	96
2.4.	<i>Capacitación previa a Proceso de Certificación</i> .....	97

2.4.1.	Asistencia previa a curso de capacitación .....	97
2.4.2.	Tipo de financiamiento de la capacitación.....	98
3.	CARACTERIZACIÓN SITUACIÓN OCUPACIONAL ACTUAL .....	99
3.1.	<i>Situación general actual de situación laboral.</i> ....	99
3.2.	<i>Características personas desocupadas/inactivas</i> .....	101
3.3.	<i>Caracterización encuestados/as que cambiaron de empleador</i> .....	102
3.3.1.	Razones de nuevo empleador .....	102
3.3.2.	Tipo de Contrato.....	103
3.3.3.	Jornada Laboral .....	103
3.3.4.	Tamaño de Empresa Actual.....	104
3.3.5.	Ingreso Actual.....	106
3.4.	<i>Solicitud de Certificado del nuevo Empleador</i> .....	107
4.	CAMBIOS EN LA SITUACIÓN LABORAL LUEGO DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN .....	108
4.1.	<i>Situación laboral general</i> .....	108
4.1.1.	Cambios en el Tipo de Trabajo .....	109
4.1.2.	Cambios en la estructura ocupacional de los sectores productivos. ....	111
4.2.	<i>Capacitación pre y post certificación</i> .....	111
5.	CAMBIOS EFECTIVOS EN PERSONAS CERTIFICADAS.....	113
5.1.	<i>Nuevas Responsabilidades producto Certificación</i> .....	113
5.1.1.	Nuevas Responsabilidades. ....	113
5.1.2.	Tipo de responsabilidad asumida.....	114
5.2.	<i>Nuevo Proceso de Certificación</i> .....	115
5.2.1.	Realización de nueva Certificación.....	115
5.2.2.	Tipo de perfil nueva Certificación.....	116
6.	PERCEPCIÓN DE CAMBIO DE CONDICIONES LABORALES .....	117
6.1.	<i>Valoración del impacto laboral del Proceso de Certificación</i> .....	117
6.2.	<i>Percepción de la Utilidad de la Certificación</i> .....	123
6.2.1.	Mejora en las condiciones laborales .....	123
6.2.2.	Utilidad de la Certificación Laboral .....	124
7.	MODELOS ESTADÍSTICOS MULTIVARIADOS DE ANÁLISIS DE INTERÉS .....	127
7.1.	<i>Modelo de regresión logística para explicar la situación laboral posterior</i> .....	127
7.2.	<i>Modelo de regresión logística para explicar si el usuario(a) asumió o no nuevas responsabilidades (Modelo logístico 2).</i> .....	129
7.3.	<i>Modelo de regresión logística para explicar si el usuario se capacitó post certificación (Modelo logístico 3).</i> .....	132
	<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>135</b>
	<b>ANEXOS</b> .....	<b>138</b>
1.	ANEXO N°1: INSTRUMENTO DE MEDICIÓN FINAL ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS/AS CHILEVALORA 138	
2.	ANEXO N°2 INSTRUMENTO DE MEDICIÓN FINAL ENCUESTA DE CARACTERIZACIÓN LABORAL USUARIOS/AS CHILEVALORA.....	146

3. ANEXO N°3: INSTRUMENTO DE MEDICIÓN FINAL ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS/AS CHILEVALORA.  
VERSIÓN CORTA ..... 159

## ALCANCE DEL ESTUDIO

En el año 2008, mediante la Ley N°20.267 se crea el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales y la Comisión del Sistema y en febrero del año siguiente, por medio del Decreto N°137 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, se aprueba el Reglamento que regula la operación del Sistema, en adelante ChileValora, y que tiene como propósito el reconocimiento formal de las competencias laborales de personas que no cuentan con un certificado o título que las reconozca. Reconocimiento que se materializa en la entrega de un certificado de competencias laborales para aquellos trabajadores que aprobaron el proceso de evaluación, el que es ejecutado por los Centros de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales (CECCL).

Desde el año 2002 a marzo del año 2014, 61.262 trabajadores han participado del Sistema de Certificación de Competencias Laborales, el que tiene por objetivo reducir asimetrías de información de modo que, desde el punto de vista de los trabajadores/as, puedan fortalecer su empleabilidad, facilitando su movilidad laboral y aumentando su profesionalización a través de la posibilidad de orientar mejor una trayectoria formativa.

En este contexto, la presente investigación se centró en conocer el nivel de satisfacción de las personas que participaron del proceso de evaluación y certificación durante el año 2013 a través de los distintos CECCL, y por otro lado en describir los cambios en la situación ocupacional para aquellas personas que participaron del proceso de evaluación y certificación en el año 2013.

## GENERALIDADES

El Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales (ChileValora) es una institución que nace mediante la Ley N°20.267 en el año 2008, cuyo principal objetivo es el reconocimiento formal de las competencias laborales de las personas, independiente de la forma en que hayan sido adquiridas y si tienen o no asociadas un título o grado académico; además de favorecer las oportunidades de aprendizajes continuos de las personas, su reconocimiento y valorización. Asimismo, su misión está orientada a aumentar las competencias de las personas a través de procesos de evaluación y certificación alineados con las demandas del mercado del trabajo proporcionando su articulación con una oferta de capacitación laboral basada en competencias.

ChileValora es una institución pública que cuenta con seis años de operación. Si bien, a través del proceso de evaluación y certificación de competencias laborales, ChileValora recoge información tanto de los y las trabajadoras, como de las empresas participantes, carece de una caracterización más profunda de quienes se certifican, especialmente respecto de su percepción del proceso de evaluación, como también de la situación laboral transcurrido un tiempo después de la certificación. Es por esto último, que uno de los objetivos de este estudio es poder diseñar e implementar un sistema de evaluación y monitoreo telefónico que permita conocer el grado de satisfacción de los usuarios/as del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales y que sea replicable en el tiempo.

En este contexto, el presente estudio busca evaluar el nivel de satisfacción de las personas evaluadas por el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales con el proceso y sus resultados, y levantar información sobre la situación ocupacional de las personas certificadas.

Con el fin de responder de manera satisfactoria a estos dos objetivos demandados por ChileValora se han construidos dos encuestas con sus respectivos alcances metodológicos:

- ✓ Encuesta para evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios/as evaluados por el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales.
- ✓ Encuesta para evaluar la situación ocupacional de los usuario/as que fueron accedieron al servicio de evaluación de competencias laborales y quienes fueron certificados.



## MARCO CONCEPTUAL

### 1. Certificación de Competencias Laborales

El análisis de la temática de “Certificación de Competencias Laborales”, tiene implicancias teóricas y prácticas en su comprensión como tal. En lo teórico, nos lleva a explorar en la búsqueda de una definición de lo que entenderemos finalmente como “Competencia Laboral”. A nivel práctico, por su parte, nos enfocaremos en el “Impacto”, específicamente en las áreas o aspectos que se ven afectados por la participación de los(as) trabajadores(as) en el proceso de “Certificación de Competencias Laborales”.

En el ámbito teórico, antes de hablar específicamente de “competencias laborales”, tenemos que hacer referencia al concepto de “competencias”. En este sentido, al hablar de “competencias” hacemos alusión a las capacidades cognitivas del individuo mediadas por las interacciones sociales y el contexto en que se desenvuelven. “Además de un saber hacer, es un hacer sabiendo, soportado en múltiples conocimientos que vamos adquiriendo en el transcurso de la vida...” lo que nos hace competente en relación a las distintas tareas u oficios que vamos aprendiendo a lo largo de la vida. En síntesis, nos hacemos competentes en relación con determinadas actividades que vamos realizando a lo largo de nuestra biografía de vida<sup>1</sup>

Por su parte, las discusiones en torno al concepto de “competencia laboral”, y la génesis del concepto mismo, tienen su origen en los años ochenta en países industrializados que presentaban problemas para relacionar los sistemas educativo y productivo, en vistas de proyectar un proceso formativo de su fuerza de trabajo.<sup>2</sup>

De esta forma el concepto de “competencia laboral” se convierte en el elemento central a la hora de planificar procesos relacionados con recursos humanos, procesos de selección y evaluación de desempeño<sup>3</sup>.

Ya con estos antecedentes preliminares, y a partir del universo de definiciones en torno a las “Competencias Laborales”, tomaremos como referencia la expuesta en la CEPAL en la publicación “Certificación por competencias como parte del sistema de protección social: la experiencia de países desarrollados y lineamientos para América Latina” del año 2005. En aquella publicación “Competencias Laborales” “es el reconocimiento público, documentado, formal y temporal de la capacidad laboral demostrada por un trabajador, efectuado con base en la evaluación de sus competencias en relación con una norma y sin estar necesariamente sujeto a la culminación de un proceso educativo...<sup>4</sup>”.

---

<sup>1</sup> Torrado, M.C. (2000). Educar para el desarrollo de las competencias: una propuesta para reflexionar. En Competencias y proyecto pedagógico. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.

<sup>2</sup> Mertens, L. (1996) Competencial Laboral: Sistemas, surgimiento y modelos. OIT.

<sup>3</sup> Fernández, G., Cubeiro, J.C. y Dalziel, M. (1996). Las competencias: clave para una gestión integrada de los recursos humanos. Bilbao: Ediciones Deusto

<sup>4</sup> Schkolnik, M y otros (2005). Certificación por competencias como parte del sistema de protección social: la experiencia de países desarrollados y lineamientos para América Latina. Serie Políticas Sociales, CEPAL.

Ya teniendo una definición que oriente nuestro estudio, se hace necesario explicitar los aportes de la OIT respecto al tema de las “Competencias Laborales”, que nos permitirán profundizar en la comprensión y alcance del concepto mismo

En primer lugar, se deja de manifiesto que el principio fundamental que está detrás de la “Certificación de Competencias Laborales” es el “bienestar” de los trabajadores/as. Esto se explicita desde los “Objetivos Milenio y el Programa de Trabajo Decente”<sup>5</sup>. Esto se traduce esencialmente en mejoras en las condiciones laborales que permitan integrarse de manera digna al mercado de trabajo, elemento esencial para disminuir la pobreza y las inequidades del mercado.

En esta misma línea la “Recomendación 195 de la OIT<sup>6</sup> sobre el desarrollo de los recursos humanos del Pacto Mundial para el Empleo”, se reconoce que la educación, los procesos formativos y el aprendizaje continuo son las vías que permitirán orientar los intereses de personas y empresas hacia los objetivos del pleno empleo, erradicación de la pobreza, inclusión social y crecimiento económico.

Por último, la OIT por medio de la “Resolución relativa a las calificaciones para la mejora de la productividad, el crecimiento del empleo y el desarrollo”<sup>7</sup> recomienda que para abordar de manera efectiva el tema del desarrollo de las “Competencias Laborales” se debe ejecutar por medio de un enfoque holístico que considere aspectos tales como el aprendizaje continuo, desarrollo de competencias básicas, desarrollo de competencias a nivel superior, portabilidad de competencias y empleabilidad.

Con estos antecedentes, el concepto “Competencia Laboral” teóricamente se comprende no solo como el “reconocimiento formal” de los trabajadores, sino que también se entiende como un “reconocimiento social” orientado a la mejora de las condiciones de vida de las personas.

En el aspecto práctico, las “competencias laborales” en el marco del presente estudio, se relacionan con el nivel o grado de influencia o impacto en las condiciones laborales. Es por eso que es necesario conceptualizar los distintos ámbitos de influencia que tiene el enfoque de las “competencias laborales” en la realidad laboral de los trabajadores/as que han participado del proceso de evaluación y certificación de competencias laborales. Los ámbitos que revisaremos serán los siguientes: jornada laboral, situación económica, estabilidad laboral, ritmo de trabajo, relaciones con los pares y desarrollo laboral.

La “jornada laboral” entendida como “...la cantidad de tiempo que se destina al trabajo remunerado es un tema que subyace a las preocupaciones por el equilibrio entre trabajo y vida personal, por la sobrecarga de trabajo y sus consecuencias para la salud de los trabajadores - tales como estrés, agotamiento, etc.-y

---

<sup>5</sup> La Declaración del Milenio, los ODM y el Programa de Trabajo Decente de la OIT: una visión de conjunto. <http://www.ilo.org/public/spanish/bureau/exrel/mdg/briefs/overview.pdf>

<sup>6</sup>CINTERFOR/OIT, Recomendación 195 de OIT. Cuestiones históricas y actuales de la formación profesional. Montevideo 2005. (Trazos de la Formación, 23) [http://ilo-mirror.library.cornell.edu/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ/pro\\_195/index.htm](http://ilo-mirror.library.cornell.edu/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ/pro_195/index.htm)

<sup>7</sup> Para recuperarse de la crisis: Un Pacto Mundial para el Empleo. Conferencia Internacional del Trabajo, OIT. Ginebra, 2009. [http://dwt.oit.or.cr/images/stories/boletines/B2\\_paraRecupersedelaCrisis.pdf](http://dwt.oit.or.cr/images/stories/boletines/B2_paraRecupersedelaCrisis.pdf)

en su calidad de vida”<sup>8</sup>. En base a estos supuestos es un aspecto relevante a observar en la situación laboral de las personas que han participado del proceso de certificación laboral.

La “situación económica” que se relaciona esencialmente con el tema de las remuneraciones, es un elemento estratégico y sensible a la hora de entender la situación de los(as) trabajadores(as). Es el ámbito que surge muchas veces como la primera referencia en la determinación de la calidad de sus trabajos y de su situación laboral.<sup>9,10</sup>

La “estabilidad laboral” vinculada esencialmente a la sensación de seguridad en relación con las expectativas futuras de trabajo es esencial al momento de determinar la calidad laboral de los(as) trabajadores(as). El “temor a perder el empleo” según Espinosa y Morris (2002) es un factor de riesgo físico y mental para el trabajador”<sup>11</sup>

Por su parte, el “ritmo de trabajo” aparece como una de las explicaciones principales del aumento de los indicadores de carga mental, especialmente cuando se expresa por medio de la intensificación de los ritmos de trabajo, el apremio de tiempo e incluso el aumento de desgaste físico producto del aumento de la intensidad en el desarrollo de sus labores.<sup>12</sup>

Un aspecto central en la evaluación de la situación laboral de los trabajadores/as son las interacciones que desarrollan con sus pares, “relación de pares”, teniendo como premisa que un ambiente seguro se construye a partir de un ambiente donde las relaciones se dan con fluidez y respeto.

Por último, el ámbito del “desarrollo laboral” a partir de la Certificación de Competencias Laborales implicaría un reconocimiento formal específico de ciertas condiciones técnicas en el marco del proceso un proceso de desarrollo laboral.<sup>13</sup>

Como vemos son aspectos o ámbitos de la situación laboral, que a la luz de la conceptualización del concepto de “competencia laboral” son necesarios de tener presentes a la hora de evaluar los cambios en la situación laboral de los(as) trabajadores(as) que participaron del proceso de certificación de

---

<sup>8</sup> European Foundation for the improvement of living and working conditions 2001. Third European Survey on Working Conditions 2000. European Foundation for the improvement of living and working conditions: Dublin, Irlanda.

<sup>9</sup>Hamon-Cholet S. y C. Rougerie.2000.La charge mentale au travail: des enjeux complexes pour les salariés. Economie et Statistique 339-40(9/10): 243-255.

<sup>10</sup>Derriénnic, Francis y Michel Vézina. 2002. Intensification du travail et répercussions sur la santé mentale: Arguments épidémiologiques apportés par l'enquête ESTEV. Paper presentado al Coloquio del Centre d'études de l'emploi, Paris, Noviembre 21-22.

<sup>11</sup>Espinosa, Malva, Pablo Morris. 2002, Calidad de vida en el trabajo: percepciones de los trabajadores. Cuadernos de Investigación 16. Dirección del Trabajo. Departamento de Estudios. Santiago de Chile.

<sup>12</sup>Hamon-Cholet S. y C. Rougerie.2000.La charge mentale au travail: des enjeux complexes pour les salariés. Economie et Statistique 339-40(9/10): 243-255.

<sup>13</sup>Schkolnik, M y otros (2005). Certificación por competencias como parte del sistema de protección social: la experiencia de países desarrollados y lineamientos para América Latina. Serie Políticas Sociales, CEPAL.

competencias laborales. Además, nos permiten una mejor comprensión de los alcances e impactos potenciales que tiene el enfoque de “Competencias Laborales”

## 2. Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales en Chile

La Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales – ChileValora-, es un servicio público cuya misión es aumentar las competencias laborales de las personas mediante un proceso de evaluación y certificación de las mismas.

ChileValora entiende que la "certificación de competencias laborales consiste en el reconocimiento formal de las aptitudes laborales demostradas por una persona en un proceso sistematizado de evaluación. Este proceso debe ser realizado por una institución experta en la materia, mediante la aplicación de instrumentos estandarizados que permitan evidenciar las capacidades de una persona en el desempeño de una actividad y/o función laboral determinada"<sup>14</sup>.

La Ley N° 20.267 define evaluación de competencias laborales como “el proceso de verificación del desempeño laboral de una persona contra una unidad de competencias laborales previamente definida por el sector productivo y acreditada por ChileValora”<sup>15</sup>. La verificación del desempeño laboral del postulante es de responsabilidad de los Centros de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales (CECCL) quienes si bien desarrollan metodologías específicas y documentadas respecto al sector productivo que evalúan y certifican, éstos deben ajustarse a los lineamientos establecidos por ChileValora.

Dentro de los distintos lineamientos establecidos por ChileValora respecto al proceso de evaluación y certificación, existen 4 etapas claves que dichos centros deben cumplir: a) reclutamiento b) elegibilidad, c) aplicación de instrumentos y análisis de resultados de evaluación, y d) proceso de certificación de competencias laborales.

La etapa de reclutamiento está compuesta por cuatro sub etapas, y se refiere a la inscripción informada de aquellos trabajadores(as) (candidatos(as)) que quieran o se interesen por certificar sus competencias laborales. Para esto, en una primera instancia los CECCL deben generar estrategias de difusión y convocatoria donde se expliquen las ventajas y costos de la certificación de competencias laborales. Posteriormente, una vez que el trabajador(a) ha decidido evaluar sus competencias laborales los CECCL tienen el deber de entregar información tanto de los requisitos, antecedentes y documentos que se necesitan para tal efecto, así como también de las actividades asociadas a la evaluación y certificación de sus competencias laborales.

Por su parte, la tercera sub etapa, se refiere a la coordinación que debe existir entre el candidato y el CECCL, pero principalmente en aquellos casos en que el trabajador/a se presente a la evaluación a través

---

<sup>14</sup> Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, Guía para la evaluación y certificación de competencias laborales, 2014, página 5.

<sup>15</sup>Ibíd página 5.

de su empleador, ya que para el proceso de evaluación se necesitará del apoyo del jefe del candidato. Finalmente, la última sub etapa se refiere a la inscripción del candidato, en donde el centro es el encargado de verificar los requisitos necesarios para iniciar el proceso.

La segunda etapa del proceso de evaluación y certificación se refiere a la elegibilidad del candidato, es decir, si éste cumple, o no, con las condiciones mínimas exigidas por el perfil ocupacional para participar del proceso de evaluación. "El Sistema establece que las condiciones mínimas para participar en el proceso de evaluación y certificación refieren a que el candidato debe contar con evidencias, entendidas como hechos observables y antecedentes documentales que le permiten demostrar su desempeño actual y el que ha acumulado durante su trayectoria laboral en el perfil ocupacional de referencia"<sup>16</sup>. Resultado de elegibilidad que debe ser comunicado de manera formal al candidato independiente de éste. En caso de que el candidato sea elegible, continúa el proceso de evaluación.

El objetivo de la tercera, y última, etapa se refiere a la aplicación y análisis de instrumento de evaluación, que permiten determinar si el candidato "cumple con los estándares de desempeño de las competencias del perfil ocupacional en el cual será evaluado para acceder a la certificación"<sup>17</sup>. Para esto, los CECCL deben definir y documentar la metodología de evaluación de competencias laborales y ser aplicadas a partir del plan de evaluación coordinado con el candidato, debiéndose desarrollar para estos efectos tres actividades claves: a) definición del plan de trabajo, b) recopilación de evidencias del candidato y c) conclusiones y cierre del portafolio.

Respecto a la actividad o sub etapa "definición del plan de trabajo" el CECCL debe desarrollar e informar el plan de evaluación al candidato/a respecto al perfil ocupacional en el que aspira certificarse, y a las fechas de aplicación de los instrumentos de medición (observación en terreno y pruebas de conocimiento). Para esto el CECCL debe levantar un portafolio de evaluación en el cual se registran y recopila la información levantada.

Una vez comunicado el plan de trabajo, se da inicio a la recopilación de evidencias, la que es realizada por un evaluador/a del CECCL, quien es responsable de verificar a través de pruebas, testimonios y observación directa, el desempeño en torno al perfil ocupacional.

Finalmente, una vez recopiladas las pruebas y ejecutada la evaluación en terreno, el evaluador/a debe analizar las evidencias levantadas en el proceso de evaluación y emitir un juicio experto en torno al desempeño laboral del candidato/a contra el cual fue contrastado, verificándose así si este cumple o no con los estándares, conocimientos y conductas establecidos en el perfil ocupacional evaluado. Para esto, el evaluador/a debe elaborar un informe escrito sobre los resultados de evaluación y brechas del candidato/a, el que debe ser supervisado y validado por personal encargado del CECCL.

---

<sup>16</sup> *Ibíd.* página 9.

<sup>17</sup> *Ibíd.* Página 11

Respecto a la obtención de la certificación, la decisión corresponde al comité técnico del CECCL, conformados por representantes de la dirección, del equipo operativo y su auditor/a. Decisión que es tomada a partir de las evidencias registradas y levantadas en el proceso de evaluación y lo expresado por el evaluador/a; momento en el cual se decide si el candidato/a cumple (competente) o no (aún no competente) con los criterios de desempeño establecidos en el perfil ocupacional contra el cual fue contrastado.

Es así, que una vez tomada la decisión, el CECCL debe informar al candidato/a dicho resultado mediante una retroalimentación formal y por escrito de los mismos, para lo cual se debe programar una reunión formal entre el candidato/a y el CECCL, en “donde el coordinador técnico, a partir de los insumos otorgados por el evaluador/a, debe entregar un informe de brechas que identifique: a) los resultados de la evaluación del desempeño del candidato/a en las Unidades de Competencia Laboral en las que fue evaluado; y b) las necesidades y oportunidades de formación y/o capacitación del candidato/a que le permitirán cerrar brechas y eventualmente presentarse, si así lo desea, a un nuevo proceso de evaluación y certificación de competencias laborales”<sup>18</sup>.

Considerado el proceso de evaluación y certificación anteriormente descrito, y con el fin de sistematizar los aspectos centrales o dimensiones involucrados en este proceso según la experiencia de los usuarios/as<sup>19</sup> que participaron de las distintas etapas de la evaluación y certificación entregados por los CECCL, vemos que el servicio brindado por éstos se desarrolla secuencialmente de la siguiente manera.



### 3. Nivel de satisfacción percibida por los usuarios/as de ChileValora

Con el propósito de entender el nivel de satisfacción que los usuarios/as de ChileValora tienen respecto al proceso de evaluación y certificación realizada durante el año 2013, es necesario comprender que se entiende por este concepto según la bibliográfica relacionada a esta temática.

Uno de los caminos para evaluar el desempeño global de un servicio tanto público como privado (por ende, la organización) es a través de la medición del “nivel de satisfacción de sus usuarios/as”, ya que este actúa como un indicador clave para ello, puesto que evidencia la calidad de atención y servicio ofrecido, ayudando a crear una cultura de mejora continua respecto al proceso de atención y gestión del servicio.

<sup>18</sup> Ibíd. Página 40.

<sup>19</sup> Y no sobre una auditoría de los procesos ejecutados por cada centro de evaluación para desarrollar el proceso de evaluación y certificación, ya que desde esta perspectiva se evaluaría la operatividad interna de los centros y no su relación con los usuarios.

En este contexto, medir el nivel de satisfacción es el mecanismo más utilizado para evaluar el desempeño de una organización, ya que se parte de la base de que éste es prestado a una persona, quien actúa como juez sobre qué tan sobresaliente, bueno o deficiente ha sido el servicio y la atención recibida. De ahí la importancia de contextualizar la satisfacción como “satisfacción percibida”<sup>20</sup>

Según el modelo de las diferencias desarrollado por Zeithaml, Parasuraman y Berry, el nivel de satisfacción percibida de un usuario/a se construye a través de la diferencia generada entre las expectativas que tiene acerca de lo que recibirá y las percepciones del servicio que realmente se entrega<sup>21</sup>, las cuales se materializan en el acto concreto de la atención. De este modo, argumentamos, que para poder conocer el grado de satisfacción que tienen los usuarios/as del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, debemos entender que esta diferencia entre expectativas no sólo se constituye en el momento inicial de acceso al servicio de evaluación y certificación, si no que más bien, esta se construyen y reconstruyen en los distintos momentos que el candidato/as se relaciona con los y las profesionales del CECCL que llevan a cabo las diferentes etapas de este proceso.

Cabe destacar que definir nivel de satisfacción percibida a partir del grado en que se cumplen o no las expectativas de los usuario/as, supone incluir factores subjetivos relacionados a los juicios que estos hacen respecto al proceso de atención y entrega del servicio. Sin embargo, hay que tener en cuenta que esta medida es la más compleja de todas puesto que los usuarios/as colocan importancia distinta a los diferentes aspectos del servicio de atención o producto recibido haciéndose complejo medir las expectativas cuando los propios usuarios/as a veces no las conocen de antemano, sobre todo cuando están ante un servicio poco frecuente<sup>22</sup> como lo es el caso del Servicio de Certificación de Competencias Laborales. Sin embargo, a lo anteriormente señalado, el nivel de satisfacción percibido también responde a la valoración que él o la usuaria hace entorno a la utilidad del servicio o producto final recibido.

Finalmente, y considerando la valoración que el usuario/a hace respecto a sus expectativas entre la atención que recibirá y la recibida, como también la utilidad del servicio, se evidencia que el nivel de satisfacción se construye a través del análisis de dos aspectos: a) por el resultado, es decir que el resultado final prometido /perseguido por el usuario es satisfecho, y b) por el proceso vivido, que no se refiere a otra cosa que al cómo fue prestado el servicio.

En consecuencia, se podría señalar a partir de todo lo anteriormente señalado que el nivel de satisfacción percibido se comprende como la diferencia entre las expectativas que un usuario/a tiene respecto al

---

<sup>20</sup> Serie de Apuntes Docentes, Escuela de ingeniería Comercial, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Apuntes Docentes N°, Renzo Devoto Ratto. Disponible en: <http://www.ingcomercial.ucv.cl/sitio/assets/publicaciones/Apuntes-Docentes/ApunteDocenteCalidaddeServicioPercibidaenelSectorPublicoRD.pdf>

<sup>21</sup>Zeithaml, Parasuraman y Berry, (1990). Calidad total en la gestión de servicios. Editorial Días de Santos, Barcelona España.

<sup>22</sup>Martínez-Tur, V., Peiró, J.M; y Ramos, J. (2001). Calidad de servicio y satisfacción del cliente: una perspectiva psicosocial. Madrid: Síntesis.

servicio recibido a partir de una valoración subjetiva respecto al cómo recibió el servicio y al resultado (utilidad personal) final del mismo.

## **DISEÑO METODOLÓGICO Y RESULTADOS FINALES ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CON EL PROCESO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES**

### **DISEÑO METODOLÓGICO**

#### **1. Objetivos de la Encuesta**

##### **1.1. Objetivo general**

Medir el grado de satisfacción que los usuarios/as de ChileValora tienen con el proceso de evaluación y certificación del año 2013 realizados por los Centros de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales (CECCL).

##### **1.2. Objetivos específicos**

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



## 2. Ficha Técnica

Tipo de Estudio	No experimental, Transversal, cuantitativo y con un nivel de profundidad descriptivo-correlacional.
Instrumento	Encuesta Telefónica, con cuestionario semi-estructurado/cerrado <sup>23</sup> .
Universo	Usuario(a) que participó del proceso de evaluación y certificación de competencias laborales del año 2013.
Muestra	826 casos
Error Muestral	Errores por sector productivo entre el 5,8% a 8,6% y un error total del 3%
Nivel de Confianza	95%
Tipo de Muestreo	Aproporcional por sectores productivos.

## 3. Diseño de Investigación

El presente estudio utilizó como estrategia metodológica el enfoque cuantitativo, con el propósito de diseñar una encuesta<sup>24</sup> que permitiese medir el nivel de satisfacción que los/as usuarios/as de ChileValora tienen sobre el proceso de evaluación y certificación de competencias labores ejecutado por los CECCL.

## 4. Universo y Muestra

### 4.1. Base de datos entregada

La base de datos provista por ChileValora y recibida por *PragmaConsulting*<sup>25</sup> para este estudio contenía un total de 5.353 registros, compuestos por trabajadores y trabajadoras certificadas y aún no competentes.

Considerando la necesidad de disponer de usuarios(as) con información de contacto para que pudieran ser encuestados, se realizó un proceso de análisis y limpieza de la base de datos original a fin de determinar el universo real a partir del cual se calculó y distribuyó la muestra. En consecuencia, la base de datos que constituyó el universo final se redujo a un total de 3.648<sup>26</sup>.

Este número se obtuvo mediante la realización de los siguientes actividades de validación de la base de datos de contactos entregada por ChileValora.

<sup>23</sup> Ver anexo N°1

<sup>24</sup> La cual podrá ser replicada en el tiempo de manera independiente por la contraparte técnica ChileValora.

<sup>25</sup> El día 22 de enero del 2015.

<sup>26</sup> La limpieza de la BBDD contó con el respaldo de todos los casos que fueron descartados del universo final (Rut repetidos y personas sin información de contacto).

- ✓ Se eliminaron los registros repetidos por Rut de trabajadores/as<sup>27</sup> que fueron evaluados y/o certificados. El resultado de este proceso redujo la base de datos a 4.443 registros.
- ✓ A continuación, se descartaron los registros de trabajadores/as que no presentaban información acerca de su número telefónico, que alcanzaron los 795 casos.
- ✓ De lo anterior, el resultado final de la limpieza fue de 3.648 registros de trabajadores/as evaluados y/o certificados, que fueron parte del “Universo” de datos que fueron tomados en consideración al momento de establecer las cuotas de muestreo para el trabajo de campo.

#### 4.2. Universo

El universo estuvo compuesto por el número total de trabajadores/as evaluados en el año 2013 por los CECCL y que tuvieran datos de contacto válidos, alcanzando un total de 3.648 personas.

UNIVERSO SEGÚN SECTOR EVALUADO	
Sector	Cantidad de Registros válidos
Agrícola	1.282
Comercio	666
Industria del pan	250
Transporte	202
Turismo	461
Vitivinícola	561
Otros Sectores	226
<b>Total</b>	<b>3.648</b>

#### 4.3. Muestra

Se calculó una muestra de tipo aporportional por sectores productivos con errores independientes entre el 5,8% y 8,6%, y un error total de 3%, con un 95% de intervalo de confianza asumiendo varianza máxima, lo que permite definir una muestra de 826 casos. A continuación, se presenta la distribución de la muestra:

<sup>27</sup> Los Rut repetidos de trabajadores/as, se relacionan con trabajadores/as que se certificaron por más de un perfil o por trabajadores/as cuyo proceso de certificación se encontraba duplicado.

UNIVERSO DE PERSONAS EVALUADAS				
Sector Productivo	Universo	Proporción sectorial	Error Muestral	Muestra por Sector
Agrícola	1.282	35,1%	8,6%	118
Comercio	666	18,3%	8,2%	118
Industria del pan	250	6,9%	6,6%	118
Transporte	202	5,5%	5,8%	118
Turismo	461	12,6%	7,8%	118
Vitivinícola	561	15,4%	8,0%	118
Otros Sectores <sup>28</sup>	226	6,2%	6,3%	118
<b>Total</b>	<b>3.648</b>	<b>100,0%</b>	<b>3,0%</b>	<b>826</b>

#### 4.4. Factor de expansión

Considerando que el diseño muestral propuesto para la encuesta de satisfacción permitía obtener resultados representativos por sector mediante la asignación de un tamaño muestral equitativo, pero a proporcional a nivel general, se decidió expandir la muestra respecto al tamaño proporcional de cada sector productivo en el universo. Para lo cual, se aplicó la siguiente fórmula:

$$\text{Ponderador} = \frac{\text{Muestra} * \text{Nproporcional}}{\text{Universo} * \text{Nobtenida}}$$

$$\text{Factor de Expansión} = \frac{\text{Población}}{\text{Muestra ponderada}}$$

## 5. Diseño del instrumento

### 5.1. Generalidades

El instrumento con el cual se estudió y evaluó el nivel de satisfacción de los usuarios y usuarias que fueron evaluados cómo certificados por los CECL en el año 2013, fue diseñado a partir de la revisión bibliográfica sobre el concepto *percepción de la satisfacción con el proceso de evaluación y certificación* y la revisión y

<sup>28</sup> Otros Sectores está compuesto por los sectores de Empresas de menor tamaño, construcción, Gastronomía hostería y turismo; y medio ambiente y refrigeración.

sistematización del documento “Guía de evaluación y certificación de competencias laborales” elaborado por el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales<sup>29</sup>.

## 5.2. Definición Operacional

A partir de la definición del concepto central y según los elementos que lo constituyeron (según los antecedentes teóricos) las dimensiones de evaluación de la encuesta fueron las siguientes:

### 5.2.1. Acceso al servicio de evaluación y certificación

Se definió como la condición por el que él o la candidata inician el proceso de evaluación y certificación (de forma particular, o a través de la empresa), y los motivos personales que tuvo para evaluarse. Asimismo, esta dimensión comprende el interés de volver a participar en un proceso de evaluación y certificación; interés por cancelar y sí éste recomendaría la certificación de competencias laborales.

### 5.2.2. Información preliminar/disponible transmitida

Corresponde a la información entregada al candidato/a por parte del CECCL respecto al significado de la certificación, los elementos involucrados en el proceso de evaluación y el nivel de participación que él o la candidata tiene, además de las condiciones que se deben cumplir para iniciarlo. Para el caso de los/as participantes que ingresaron de manera particular esta dimensión se definió además como la información entregada sobre aspectos operativos y/o administrativos de la evaluación.

Considerando lo anterior, las sub dimensiones de esta dimensión fueron las siguientes:

- ✓ **Certificación de competencias laborales:** Se refiere a la información general y de contextualización transmitidas por los CECCL a los candidatos/as sobre ChileValora, así como las consecuencias de la certificación.
- ✓ **Alcances del proceso de evaluación:** Se comprende como el nivel de información transmitido hacia el candidato respecto al cómo serán evaluados y contra que perfil laboral serán medidos, además del nivel de participación en el proceso de evaluación.
- ✓ **Aspectos operativos de la evaluación (casos independientes):** Se refiere a la información transmitida sobre los costos monetarios involucrados para el candidato/a independiente, así como la explicación del cómo se evaluará y los documentos que debe entregar.

### 5.2.3. Aplicación de los instrumentos de evaluación

Se refiere a la evaluación y cumplimiento de expectativas que los usuarios/as hacen entorno al servicio recibido en los CECCL (casos de forma particular); y a la relación que él o la evaluadora establece con el candidato/a al momento de la ejecución de las pruebas de evaluación, así como también, al nivel de

---

<sup>29</sup> Este documento se encuentra disponible en la página web [www.chilevalora.cl](http://www.chilevalora.cl)

consideración que éste tuvo respecto a los tiempos disponibles y al respeto con el ambiente laboral del mismo.

De la definición anterior, se desprendieron como sub dimensiones del concepto los siguientes elementos:

- ✓ **Evaluación al CECCL (casos independientes):** Se define como la evaluación que el candidato hace de los distintos aspectos relacionados con el proceso de atención y la infraestructura que el CECCL dispone para la aplicación de las pruebas de observación directa y de conocimiento.
- ✓ **Relación con el evaluador/a:** Se refiere al comportamiento de respeto, atención dedicada y amabilidad que el evaluador/a además del nivel de conocimiento y habilidades transmitidas al momento de la aplicación de las observaciones directas
- ✓ **Consideración del candidato/a en la ejecución de las actividades de evaluación directa:** Opinión del candidato/a sobre la pertinencia e idoneidad del momento en que se aplicaron las pruebas de observación directa

#### **5.2.4. Resultados de la evaluación**

Esta dimensión es definida como los mecanismos utilizados por los CECCL para transmitir los resultados de la evaluación al candidato/a y los plazos transcurridos para conocer el resultado (competente o aún no competente). De igual modo, en esta dimensión se evalúa el nivel de información transmitido sobre la certificación y sus alcances futuros.

A partir de lo anterior, se desprendieron las siguientes sub dimensiones:

- **Transmisión de resultados:** Se define como el medio utilizado por los CECCL para la transmisión de los resultados hacia el candidato/a, y el nivel de profundidad y retroalimentación utilizado para la comprensión de dichos tópicos.  
**Plazos para acceder a la certificación/diploma (sólo quienes se certificaron):** Nivel de satisfacción de la persona certificada respecto a los tiempos transcurrido para el conocimiento de los resultados como la entrega del certificado/diploma.  
**Información sobre la certificación:** Se comprende como la información transmitida por el CECCL sobre los alcances de la certificación y la existencia del registro de personas certificadas.

#### **5.2.5. Percepción sobre la valoración de la certificación**

La dimensión percepción sobre la valoración de la certificación se comprende como la valoración y utilidad que el candidato certificado le da a la certificación tanto objetiva como subjetiva.

De esta dimensión se desprenden dos sub dimensiones:

- ✓ **Consecuencias directas:** Opinión que los candidatos/as tienen sobre las consecuencias en términos de beneficios y utilidad objetivos que la certificación tiene para ellos.

- ✓ **Consecuencias indirectas:** Opinión que los candidatos/as tienen sobre las consecuencias y utilidad personal que le atribuyen a la certificación.

#### **5.2.6. Nivel general de satisfacción**

Se comprende como el nivel de satisfacción que los candidatos evaluados como competente y aún no competente tienen respecto al proceso vivido en sus distintas etapas.

## 5.3. Tabla de operacionalización

Dimensión	Sub-dimensión	Definición	Indicadores	N° pregunta cuestionario
Acceso servicio	Acceso servicio	Se comprende como la condición por la cual el candidato inicia el proceso de evaluación y certificación y los motivos personales que tuvo para evaluarse. Asimismo, esta dimensión comprende el interés de volver a participar en un proceso de evaluación y certificación; interés por cancelar y sí éste recomendaría o no la certificación de competencias laborales.	Participación del proceso 2013	1
			Motivos personales para iniciar la evaluación.	2
			Condición por la cual inicio el proceso de evaluación y certificación	3
			Veces que ha participado del proceso de evaluación y certificación	24
			interés por participar de un nuevo proceso de certificación de competencias laborales	25
			interés por cancelar ante un nuevo proceso de evaluación y certificación	26
			Recomendación de la certificación de competencias laborales	27
Información preliminar disponible/ transmitida	Certificación de Competencias	Se refiere a la información general y de contextualización transmitidas por los CECCL a los candidatos sobre la institución involucrada en el proceso, así como las consecuencias de la certificación.	Concepto de certificación de competencias laborales.	5a
			Beneficios personales de participar en el proceso de certificación.	5b
			Rol que juega ChileValora en el proceso de certificación.	5c
	Alcances del Proceso de Evaluación	Se comprende como el nivel de información transmitido hacia el candidato respecto al	Nivel de participación en el proceso de evaluación	5d

Dimensión	Sub-dimensión	Definición	Indicadores	N° pregunta cuestionario
	Aspectos Operativos de la Evaluación (Casos Independientes)	cómo serán evaluados y contra que perfil laboral serán medido, además de la información entregada sobre el rol y nivel de participación en el proceso de evaluación.	Explicación sobre el perfil ocupacional contra el cual iba a ser evaluado.	5e
			Costos de la evaluación y certificación.	4a
			Información del plan de trabajo (metodología).	4b
Aplicación de los instrumentos de evaluación	Evaluación al Centro de Evaluación (Casos independientes)	Se define como la evaluación que el candidato hace respecto a los distintos aspectos relacionados al proceso de atención e infraestructura que el CECCL dispone para la aplicación de las pruebas de observación directa y conocimiento.	Comodidad del lugar donde realizó las pruebas de conocimiento.	4e
			Comodidad del lugar donde desarrolló la prueba de simulación.	4f
			Facilidad de acceso a las Instalaciones del Centro de Evaluación.	4c
			Tiempo utilizado por el centro para informar que podía ser evaluado	4d
	Relación con el evaluador	Se refiere al comportamiento de respeto, atención dedicada y amabilidad que el evaluador(a) además del nivel de conocimiento y habilidades transmitidas por el evaluador al momento de la aplicación de las observaciones directas.	amabilidad/cortesía del evaluador(a)	8a
			Disponibilidad del evaluador(a) para responder sus dudas e inquietudes.	8b
			Percepción sobre la competencia/capacidad del evaluador (conocimiento) para evaluar su desempeño laboral.	8e



Dimensión	Sub-dimensión	Definición	Indicadores	N° pregunta cuestionario
			Interés del evaluador/a por colaborar en el desarrollo de las labores del trabajador.	8d
			Respeto del Evaluador(a) durante su permanencia en el lugar de trabajo del candidato (respeto por su trabajo)	8c
	Consideración del candidato en la ejecución de las actividades de evaluación directas	Opinión del candidato(a) sobre la pertinencia e idoneidad del momento en que se aplicaron las pruebas de observación directa.	Coordinación preliminar de las fechas y horarios en que se ejecutarán las pruebas.	6
			Pertinencia del momento de la aplicación de las pruebas	7
Resultados de la evaluación	Transmisión de los resultados	Se define como el medio utilizado por los CECCL para la transmisión de los resultados hacia el candidato/a, y el nivel de profundidad y retroalimentación utilizado para el candidato comprendiera dichos resultados.	Canal de transmisión utilizado para informar resultados de la evaluación.	9
			Entrega informe de resultado	12
			Utilidad de las observaciones indicadas en el informe de brechas.	13
			Concordancia entre lo que se le informó y lo que fue evaluado	10 y 11
			Explicación personalizada del Centro de Evaluación sobre los resultados de la evaluación	14
			Satisfacción con la explicación personalizada	15
			Resultado final de la evaluación	16

Dimensión	Sub-dimensión	Definición	Indicadores	N° pregunta cuestionario
	Plazos para acceder a la Certificación/diploma (SÓLO QUIENES SE CERTIFICARON)	Nivel de satisfacción del candidato(a) certificado(a) respecto ha los tiempos transcurrido para el conocimiento de los resultados como la entrega del certificado/diploma.	Tiempo transcurrido entre la entrega del informe de brechas y la entrega del certificado.	19
	Información sobre la Certificación	Se comprende como la información transmitida por el CECCL sobre los alcances de la certificación y la existencia del registro de personas certificadas.	Validez del perfil	20a
			Actualización del perfil	20b
Percepción sobre valor de la certificación	Consecuencias directas	Opinión que los candidatos(as) tienen sobre las consecuencias en términos de beneficios y utilidad objetiva que la certificación tiene para ellos.	Conocimiento del registro de personas certificadas.	20c
			Beneficios percibidos por la participación del candidato(a) en el proceso de evaluación y certificación.	21a
			Facilidad para encontrar trabajo	21b
	Consecuencias indirectas	Opinión que los candidatos(as) tienen sobre las consecuencias y utilidad personal que le atribuyen a la certificación.	Utilidad inmediata de la certificación.	21c
			Percepción de reconocimiento social de la certificación.	21d
Nivel de satisfacción general	Nivel de satisfacción general	Se comprende como el nivel de satisfacción que los candidatos/as tienen con todo el proceso que vivió para acceder a la certificación de sus competencias laborales.	Validez personal que el candidato le atribuye a la certificación.	21e
			Nivel de satisfacción con el proceso de evaluación y certificación	17 y 22
			Motivos de la evaluación	18 y 23

#### 5.4. Pre Test

El pre test permitió examinar la pertinencia y coherencia general del instrumento e identificar posibles dificultades para acceder a los sujetos a encuestar. Al término de esta etapa se contó con una versión definitiva del cuestionario que difería, en algunos aspectos, de la versión utilizada en el pre- test.

##### **5.4.1. Capacitación encuestadores/as telefónicos pre test**

La capacitación de los(as) encuestadores(as) telefónicos para la aplicación del pre-test se realizó el día miércoles 10 de diciembre entre las 15:30 y 17:30 en dependencias de Pragma Consulting, y contó con la participación de 5 encuestadores telefónicos, el supervisor del trabajo en terreno y el jefe de proyecto.

Para profundizar más sobre el proceso de capacitación para la ejecución del pre test se recomienda consultar el documento en formato PowerPoint “Capacitación para encuestadores sobre Encuesta de Satisfacción con el proceso de evaluación y Certificación de competencias laborales”.

##### **5.4.2. Metodología de trabajo para la aplicación del pre test**

La construcción del cuestionario sobre la “Encuesta de Satisfacción” contempló la ejecución de un pre test aplicado a una muestra de 100 casos y se realizó entre los días jueves 11 y viernes 12 de diciembre por medio del Call Center de Pragma Consulting. El horario de aplicación para el día jueves fue entre 9:00 y 18:00 horas, mientras que el día viernes fue entre las 9:00 y 14:30 horas.

Para su aplicación se capacitó a encuestadores/as y personal del trabajo de campo cuya actividad estuvo a cargo del jefe de proyecto, y fue guiada a través de una presentación sobre “capacitación para la aplicación del pre test”. En este contexto, cómo condición de aplicación implicó que el grupo de encuestadores/as (5 operadores telefónicos) registraran en un formulario la información de interés obtenida con la aplicación de la encuesta a pre testear.

Por su parte, y para consolidar la información obtenida, el supervisor del trabajo de campo completó un reporte de pre test, que indica el tiempo promedio de aplicación de encuesta, estado de las llamadas realizadas, además de un desglose sobre las dificultades encontradas en el turno de trabajo.

### 5.4.3. Resultados pre-test

Al terminar el proceso de pre-test cuantitativo, se realizó un taller denominado “exposición de resultados en terreno” en el cual participó el grupo de encuestadores/as, el jefe de proyecto y los profesionales a cargo del proyecto. En dicho taller se sintetizaron aquellos aspectos relevantes encontrados en la prueba piloto (y los expuestos en los formularios dispuestos al final del cuestionario) con el objetivo de levantar los insumos necesarios para efectuar los ajustes a la encuesta de satisfacción, y a la gestión del trabajo de campo para el levantamiento de la información. Los resultados expuestos en dicha reunión fueron los siguientes:

#### 5.4.3.1. Disposición para responder

Se señaló que la disposición por parte del encuestado/a a responder la encuesta fue positiva, existiendo una alta tasa de respuesta. Sin embargo, la sugerencia formulada fue acortar el apartado de introducción ya que la extensión de ésta agotaba y en algunos casos generó rechazo para contestar la encuesta. Las tasas de respuesta y la positiva disposición del encuestado(a) para dar respuesta a la encuesta se consignan en la siguiente tabla sobre caracterización y situación de llamada.

Estado de llamadas realizadas en el pre test			
Llamadas	09-dic	10-dic	Total
Encuesta completada	55	45	100
No quiere responder. Rechaza no le interesa	8	6	14
No tiene tiempo está ocupado.	27	20	37
Error de número de contacto	17	20	37
No Contesta Llamada	216	123	339
No Aplica (Inscritos pero no participaron)	2	2	4
Repetido (Encuesta hecha anteriormente)		2	2
<b>TOTAL</b>	<b>325</b>	<b>212</b>	<b>537</b>
<b>TASA DE RESPUESTA</b>	<b>16,90%</b>	<b>21,20%</b>	<b>18,60%</b>

#### 5.4.3.2. Tiempo de aplicación de la encuesta

El tiempo de aplicación promedio de la encuesta fue de 7 minutos, lo que indicó que la extensión, facilidad y comprensión de la encuesta era positiva.

#### 5.4.3.3. Nivel de comprensión de la encuesta

Según lo expresado por los encuestadores/as, los encuestados/as recordaban muy bien el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales por lo que la explicación en cada momento de dicho proceso era innecesaria, así como tampoco la explicación de los conceptos claves de la

encuesta. Bajo este argumento se evidenció un exceso de tecnicismo en el uso del lenguaje, siendo está una de las modificaciones transversales que se llevaron a cabo.

#### 5.4.3.4. Redacción de preguntas

En términos generales las preguntas del cuestionario no presentaron problemas en su redacción. Sólo se percibió, que las preguntas podían acortarse disminuyendo tecnicismos y explicaciones de los conceptos.

#### 5.4.3.5. Instrucciones, numeración o aspectos de forma

Respecto a problemas de instrucción, numeración o de forma, los encuestadores/as observaron que hay preguntas en donde no era necesario leer categorías de respuesta (pregunta 9). Asimismo, la pregunta número 1 y 6 del cuestionario tenían problemas en sus instrucciones.

#### 5.4.3.6. Otras observaciones

De acuerdo a lo transmitidos por los encuestadores telefónicos en más de una oportunidad algunos encuestados expresaron haber realizado el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales en más de una oportunidad, por lo que se decidió incorporar una batería de consultas respecto a esta temática, considerando además que también existió una parte importante de usuarios/as que se acercaron al CECCL de manera independiente.

### 5.5. Capacitación de los encuestadores telefónicos

El día 19 de enero de 2015 en las oficinas de Pragma Consulting se realizó la capacitación a los encuestadores/as telefónicos respecto al contenido, uso y formalidades del instrumento de medición. Dicha actividad duró aproximadamente dos horas, y se ejecutó dos días antes del inicio de aplicación con la finalidad de que el encuestado/a estudiara a cabalidad el manual.

La capacitación fue estructurada en dos módulos, a saber, uno teórico y otro práctico, siendo cada uno de ellos apoyado por el manual del encuestador y uso de la encuesta. Se utilizó como referencia la actualización del manual y capacitación realizada para el proceso de pre test.

## 5.6. Levantamiento de la información<sup>30</sup>

Para el trabajo de campo se habilitó la encuesta en el sistema de encuestas telefónicas tipo CATI “Índices y Encuestas”, sistema que permitió registrar, supervisar y validar la información obtenida mediante la aplicación de las encuestas telefónicas.

La carga al sistema de la versión final de la encuesta estuvo acompañada de una rigurosa supervisión que verificó el correcto funcionamiento del cuestionario en este Software (saltos de preguntas, filtros, orden de las preguntas, ortografía y redacción, etc.).

Fue así, que una vez establecidas las condiciones para la aplicación, se dio inicio al levantamiento de la información del trabajo de campo que finalmente se ejecutó entre los días 22 de enero y 5 de febrero de 2015).

Para la aplicación de esta encuesta se utilizó un equipo conformado por un 1 supervisor y apoyado por 5 encuestadores/as capacitados (quienes además participaron en el proceso del pre test).

A través del software “Índices y encuestas” se registraron la totalidad de las encuestas realizadas, disponiendo a su vez de los audios en formato .wav los que están a disposición de la contraparte técnica del proyecto ChileValora.

## 5.7. Supervisión resultados

Con la finalidad de que el levantamiento de la información fuera lo más riguroso y fidedigno posible, el proceso de supervisión de las encuestas y los datos levantados se ejecutaron a través de tres actividades:

- ✓ **Supervisión directa diaria:** El supervisor del trabajo de campo acompañó permanentemente al equipo de encuestadores/as dando respuesta a las necesidades que se fueron originando en el proceso de aplicación. Asimismo, supervisó y evaluó el comportamiento en términos de muletillas usadas y otros hábitos lingüísticos que dieran fiel cumplimiento al protocolo de aplicación expresado en el manual del encuestador/a.
- ✓ **Supervisión de escucha telefónica:** Diariamente se escuchó el 15% de las llamadas, completando listado de verificación de calidad de la respuesta que consideró protocolo de saludo y despedida, formalidad de la atención telefónica, amabilidad, modulación y aclaración de respuestas y o intencionalidad de la respuesta.
- ✓ **Supervisión de consistencia interna:** Se realizó la evaluación de consistencia interna al 100% de las encuestas realizadas, en la que el supervisor revisó forma, completitud y redacción de las respuestas abiertas asegurando una adecuada codificación de las mismas.

---

<sup>30</sup> Para mayor información sobre el trabajo de campo se recomienda consultar el “Informe número 2 sobre Trabajo de Campo” puesto a disposición de ChileValora el día 4 de febrero del 2015.

## 6. Explicación del análisis de resultado

Para el análisis estadístico se confeccionó una base de datos (adjunta en formato STATA y SPSS), la cual nos permitió levantar resultados para cada una de las dimensiones y objetivos planteados para esta encuesta. De esta manera la descripción de los resultados se orientó a exponer resultados de manera general complementados por análisis por sector productivo con el fin de evidenciar diferencias.

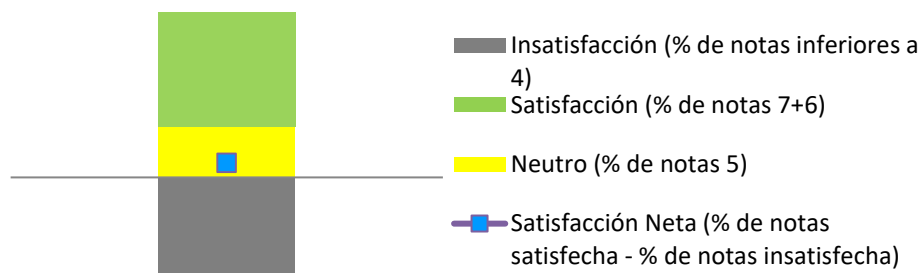
Considerando que algunas preguntas contenidas en la encuesta y que estaban orientadas a conocer la percepción de satisfacción de los/as usuarios/as con el Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales fueron desarrolladas con preguntas de tipo escalar con unidades de medición que iban van de 1 a 7, donde 1 representa total insatisfacción en la evaluación y, por el contrario, 7 significa completa satisfacción, se calculó la satisfacción neta para los principales indicadores según la siguiente operación:

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

Los valores obtenidos a partir de la ecuación anterior se interpretaron de la siguiente manera:

Resultado	Nivel de Satisfacción
Porcentaje de notas 6 y 7	Satisfacción
Porcentaje de notas 5	Regular
Porcentaje de notas 4 e inferiores	Insatisfacción

Los resultados obtenidos en cada una de las variables relacionadas con la satisfacción se graficaron de la siguiente manera:



## ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 1. Características de la muestra y contextualización

#### 1.1. Distribución de la muestra

El 24% de las personas que participan del proceso de evaluación y certificación de competencias laborales tienen estudios superiores (en donde un 18% corresponde a educación superior técnica contra un 6% educación superior universitaria). Un 55% tiene educación secundaria (completa o incompleta) mientras que un 19% sólo tiene enseñanza básica.

**Tabla 1: Nivel Educativo del Encuestado/a**  
Muestra Total; Base de Cálculo 826:

Nivel educativo	%
Básica completa	9%
Básica incompleta.	10%
Media Completa.	46%
Media incompleta.	9%
Técnico profesional completa.	13%
Técnico profesional incompleto.	5%
Universitaria completa	2%
Universitaria incompleta	4%

Considerando que el 74% de los trabajadores(as) que deciden evaluar y certificar competencias laborales corresponden a personas que sólo cuentan con educación primaria o secundaria, podemos decir que se cumple uno de los objetivos indirectos del Sistema, y que es disminuir la brecha de desigualdad en materia de formación.

**Gráfico 1: Distribución de la muestra según sector productivo**  
Muestra Total Ponderada; Base de Cálculo 826:

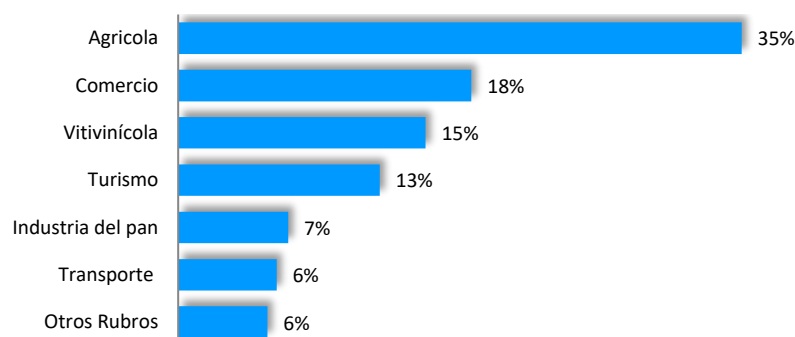




Gráfico 2: Sexo del encuestado  
Muestra Total Ponderada; Base de Cálculo 826

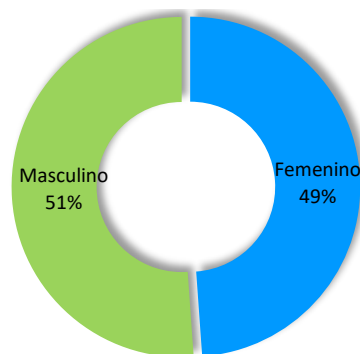
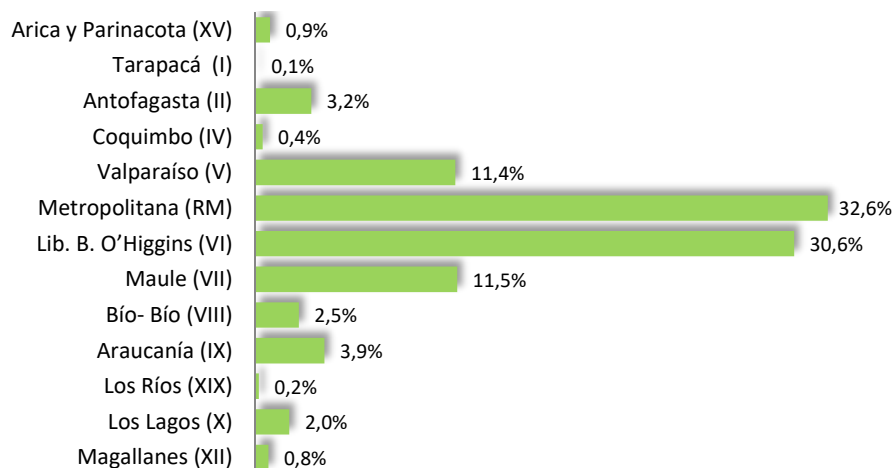


Gráfico 3: Distribución de la muestra por región del encuestado  
Muestra Total Ponderada; Base de Cálculo 826



De los gráficos anteriores se percibe que si bien la cantidad de mujeres y hombres que deciden evaluar y certificar competencias laborales se distribuye similarmente (independiente del sector productivo), si se observa que este servicio es más utilizado por los participantes y/o empresas de la zona centro del país. Principalmente en las regiones Metropolitana y O'Higgins.

Si bien es sabido que el ChileValora lleva en ejercicio 6 años, se percibe *-considerando los positivos resultados obtenidos en esta medición y que más adelante serán expuestos con precisión-* la necesidad de extender, desarrollar y potenciar el reconocimiento formal de competencias laborales de las personas, ya que como vemos en el gráfico número 3 existe una desigual cobertura regional del servicio de evaluación y certificación el que principalmente se centra en la zona central y región metropolitana dejando las zonas extremas del país más relegadas.

La desigualdad de la que hablamos, se puede observar con mayor precisión en la tabla número 2 en donde se visualiza la falta de cobertura en la oferta de sectores productivos para certificar por zona

geográfica, ya que si bien los sectores productivos del área agrícola, comercio<sup>31</sup> e industria del pan son mercados que en todas las regiones se desarrollan, el proceso de evaluación y certificación de esas áreas sólo se da en algunas zonas geográficas<sup>32</sup>, a diferencia de lo ocurrido con la certificación orientada a los sectores productivos del área transporte y turismo que se imparte de manera transversal.

**Tabla 2: Distribución de la Certificación por Zona y Sector.**  
Total Muestra Ponderada: Base de Cálculo 826

Sector productivo	Zona geográficas			
	Zona Norte	Zona Centro	Metropolitana	Zona Sur
Agrícola	0%	87%	13%	0%
Comercio	0%	0%	100%	0%
Industria del pan	2%	51%	11%	36%
Transporte	27%	31%	28%	14%
Turismo	14%	8%	35%	44%
Vitivinicola	0%	86%	14%	0%
Otros Rubros	19%	55%	17%	8%
<b>% de personas que participaron de la evaluación y certificación por zona geográfica</b>	<b>9%</b>	<b>45%</b>	<b>31%</b>	<b>15%</b>

Otro aspecto que devela esta desigualdad en términos de cobertura, lo expresa el porcentaje acumulado de personas que participaron del proceso de evaluación y certificación el año 2013 según zona geográfica. Esto, porque como se ve en la tabla número 2, la zona centro acumulo un 45% de las evaluaciones y certificaciones pese a que la población de esta zona sólo representa aproximadamente el 21% de la población nacional contra un 26% de la zona sur, la cual sólo acumulo un 15% de las evaluaciones y certificaciones. En consecuencia, se observa que el 76% de las evaluaciones y certificaciones levantadas en año 2013, se concentraron en la zona centro y región metropolitana, contra el 24% para las zonas norte y sur. Proporción que no es acorde a la distribución de la población nacional.

Considerando lo anteriormente señalado, es importante que la comercialización y oferta del servicio sea más equitativa a nivel país ya que como vemos en el gráfico número 3 y en la tabla de resultados número 2, existen más posibilidades para certificar competencias laborales en la zona centro del país y Región Metropolitana, mientras que en las regiones norte o sur la evaluación o certificación se desarrolla en determinados sectores por la falta de cobertura.

<sup>31</sup> Se considera como un resultado negativo que el 100% de las evaluaciones y certificaciones del sector comercio se concentren en la región Metropolitana.

<sup>32</sup> Pero principalmente en las zonas centro y Metropolitana.

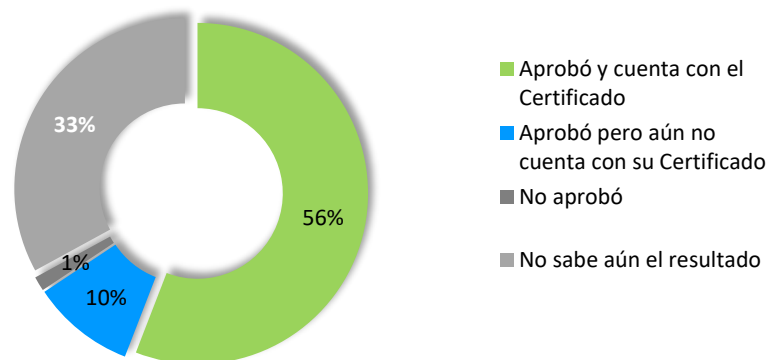
En consecuencia, si bien se logra que el Sistema este principalmente orientado a personas con un nivel educacional bajo ayudando a disminuir la brecha de formación, aún falta avanzar en materia de cobertura del mismo, incentivando la oferta del servicio en las zonas norte y sur del país a través del fomento para la creación de CECCL. De esta manera, no sólo las personas de la zona central del país podrán mejorar sus condiciones laborales y de formación, sino que también aquellas que se desarrollan laboralmente en otras regiones del país, aportando además a la disminución de la desigualdad de oportunidades.

## 1.2. Caracterización de Uso

Respecto al estado final de la certificación, se observa que el 56% de los encuestados/as aprobó el proceso de evaluación y actualmente cuenta con su certificado, mientras que un 10% si bien aprobó aún no recibe su certificado de competencias laborales. Asimismo, y según los resultados anteriores se evidencia que hasta la fecha de aplicación e la encuesta cerca de un 33% de los candidatos/as aún no cuenta con los resultados de la evaluación, y sólo un 1% no aprobó la certificación.

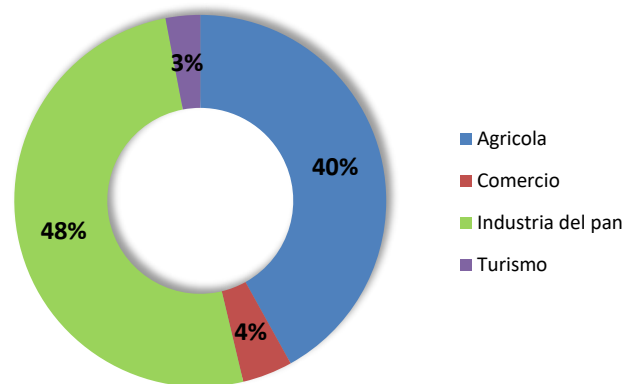
**Gráfico 4: ¿Cuál fue su situación final una vez terminada la evaluación?**

**Total Muestra Ponderada: Base de Cálculo: 826**



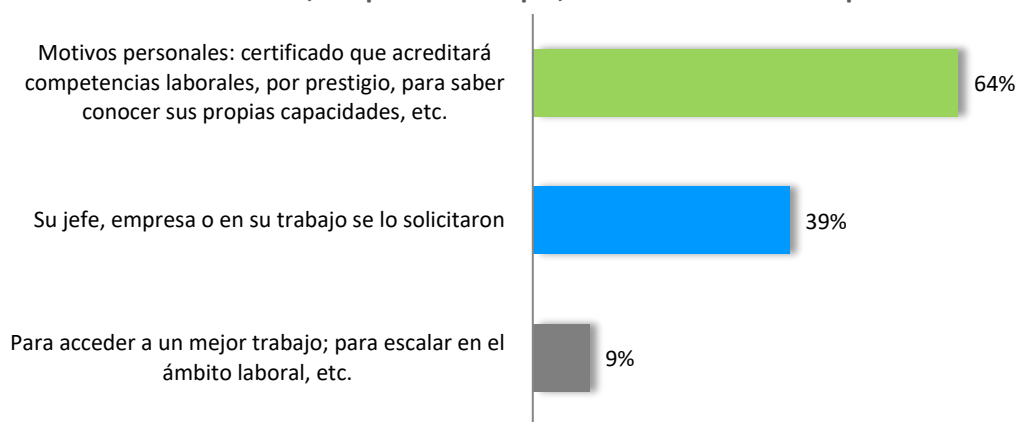
Consultados por la forma o el medio por el cual inicio el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales, sólo el 4% lo hizo de manera particular, es decir, *dirigiéndose por cuenta propia al Centro de Evaluación*, mientras que el 96% restante se evaluó porque *la empresa en la que trabajaba o trabaja actualmente lo hizo participar*. Respecto al 4% de trabajadores/as que ingresó al sistema de manera independiente, cerca de la mitad pertenecía al sector de la industria del pan seguido de cerca por el sector agrícola.

**Gráfico 5: Forma de acceder al servicio: Por cuenta propia, dirigiéndose al Centro de Evaluación**  
Solo quienes se dirigieron por cuenta propia: Base de Cálculo: 31



Ahora bien, pese a que casi la totalidad de la muestra participó por un requerimiento de la empresa, y considerando que este es un proceso voluntario, vemos que más del 60% de las personas encuestadas declaró que el principal motivo por el cual decidió participar fue porque quería contar con un instrumento que diera cuenta de su *saber hacer*. En otras palabras, más que la creencia o expectativa (como motivo principal) de que el certificado de competencias laborales permitirá acceder a una mejor situación laboral (9%), las personas en primera instancia participan por un interés personal, el que está relacionado a un conocimiento y constatación de sus capacidades laborales y a la obtención de un diploma que lo abale.

**Gráfico 6: Motivos de Participación en el proceso de evaluación y certificación**  
Total Muestra; Respuesta Múltiple; Base de Cálculo 924 repuestas



Al comparar los principales motivos de participación según rubro, vemos que el comportamiento general, descrito anteriormente, se repite, pero con algunos matices. Un ejemplo, es que, para el caso del sector de la Industria del Pan, vemos, comparativamente, que son las personas que más declaran haber ingresado al proceso de evaluación y certificación con el propósito de *acceder a un mejor trabajo o ascender laboralmente* con un 14% contra el 6% del sector Agrícola.

Otro hallazgo importante respecto a los motivos de participación por sector productivo, es que son las personas del rubro agrícola las que señalan como principal motivo de participación la petición de la empresa versus el resto de los sectores productivos quienes declaran que la principal razón está dada por intereses personales. Este resultado podría significar que es en el sector Agrícola donde existe actualmente un mayor requerimiento de explicación del valor de la certificación de competencias hacia los trabajadores/as.

**Tabla 3: Motivos de participación más importante según Sector Productivo.**

Total Muestra; Respuesta Múltiple; Base de Cálculo según muestra sectorial

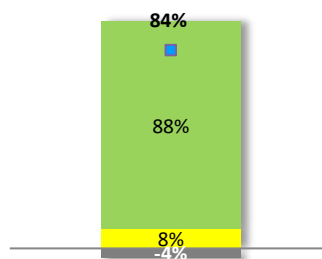
Motivos	Agrícola	Comercio	Industria del pan	Transporte	Turismo	Vitivinícola
Su jefe, empresa o en su trabajo se lo solicitaron.	47%	25%	17%	21%	33%	33%
Quería tener certificado que acreditará competencias laborales.	46%	67%	69%	70%	59%	61%
Para acceder a un mejor trabajo; para escalar en el ámbito laboral, etc.	6%	8%	14%	9%	8%	7%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## 2. Nivel de Satisfacción general proceso de evaluación y certificación de Competencias Laborales

### 2.1. Satisfacción General con el Proceso

Como muestra el gráfico N° 7, el nivel de satisfacción general de las personas que participaron en el proceso de evaluación y certificación de competencias del año 2013, alcanzó el 88% contra una insatisfacción del 4%, lo cual significa una satisfacción neta con el servicio del 84%, valores considerados positivos.

**Gráfico 7: Nivel de Satisfacción General.**  
Total Muestra Ponderada; Base de Cálculo: 826

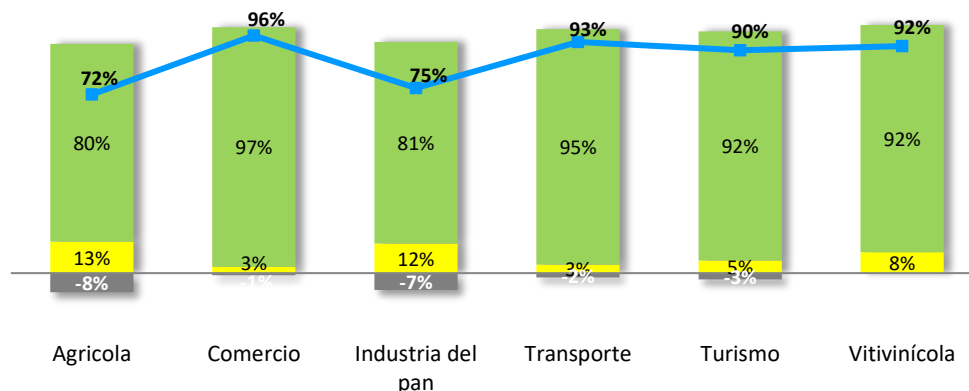


**Nivel de Satisfacción General**

Respecto al 4% de insatisfacción, y según los argumentos expuestos por los usuarios/as<sup>33</sup> que justificaron su calificación con nota inferior a 5 su nivel de satisfacción, encontramos que el único motivo de insatisfacción que se reitera entre estas personas, era la ausencia de información sobre el estado del proceso de evaluación y certificación y, en el caso de quienes estaban en conocimiento de que habían aprobado, fue la falta del certificado.

Al comparar el nivel de satisfacción general según sector productivo, encontramos que las personas más satisfechas con el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales son aquellas del sector Comercio, seguidas por las del sector Transporte, Vitivinícola y Turismo. Por su parte, el mayor porcentaje de insatisfacción se concentra en las personas que pertenecen al sector Agrícola, seguido de los de la Industria del Pan.

**Gráfico 8: Nivel de Satisfacción General por Sector Productivo.**  
Total Muestra: Base de Cálculo de acuerdo a cada sector



## 2.2. Nivel de satisfacción general según situación final de la evaluación

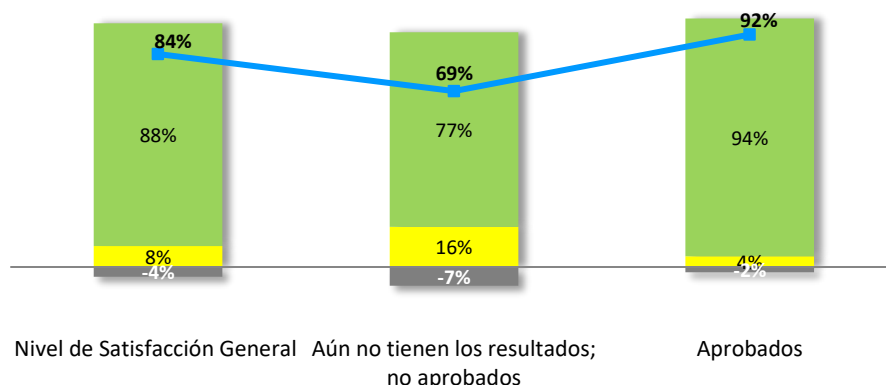
Ahora bien, al comparar el nivel de satisfacción general con el resultado o de la evaluación y certificación, observamos que desciende notoriamente para el caso de los usuarios/as que actualmente *aún no cuentan con los resultados de la evaluación* o que no aprobaron<sup>34</sup>. Es así, que el nivel de satisfacción para este grupo alcanzó el 77% con una insatisfacción del 7%, dado como resultado una satisfacción neta del 69%.

Por su parte, en aquellos casos donde las personas aprobaron (independiente si tienen o no aún el certificado) el nivel de satisfacción neta alcanzó el 92% es decir, ocho puntos porcentuales por sobre el nivel de satisfacción general.

<sup>33</sup> En total fueron 17 personas que las que expusieron

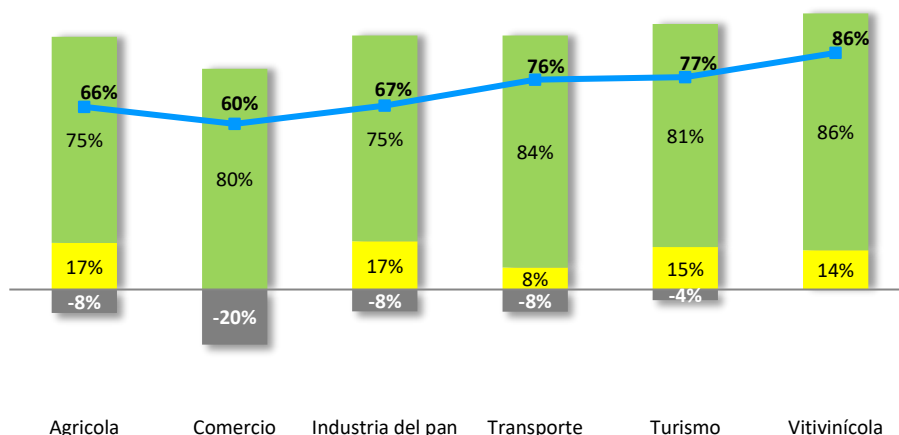
<sup>34</sup> De las 826 personas encuestadas sólo 8 de ellas no aprobaron.

**Gráfico 9: Nivel de satisfacción según resultado de evaluación.  
Total Muestra Ponderada; Base de Cálculo: 826**



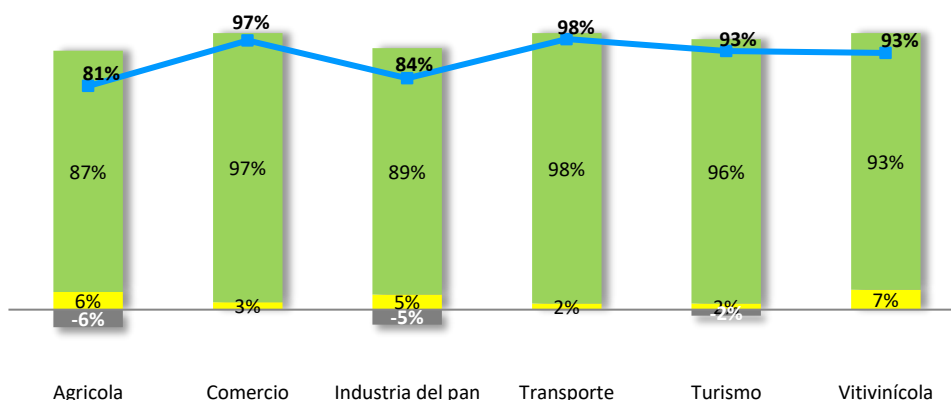
Por su parte, al analizar el nivel de satisfacción con el proceso de evaluación y certificación por sector productivo y resultado de la evaluación, constatamos que las personas que aún no cuentan con los resultados de evaluación o no aprobaron pertenecientes a los sectores productivos del Comercio, Agrícola e Industria del Pan son los que, comparativamente, presentan los niveles de satisfacción más bajos respecto al proceso de evaluación, mientras que los del sector productivo de Transporte, Turismo y sobre todo Vitivinícola son los que pese a su resultado o estado de la evaluación, tienen una mayor satisfacción con el proceso de evaluación y certificación.

**Gráfico 10: Nivel de satisfacción General por sector productivo:  
Solo quienes aún no tienen resultado y no aprobados; Base de Cálculo según sector**



Por su parte, para aquellas personas que participaron en el proceso y que aprobaron la certificación observamos que los sectores que tienen trabajadores/as más satisfechos son los de Transporte, Comercio, Turismo y Vitivinícola, mientras que las personas del sector productivo Agrícola e Industria del Pan nuevamente son los que alcanzan los niveles de satisfacción neta más bajo.

**Gráfico 11: Nivel de satisfacción General por sector productivo:  
Aprobados; Base de Cálculo de acuerdo a cada sector**

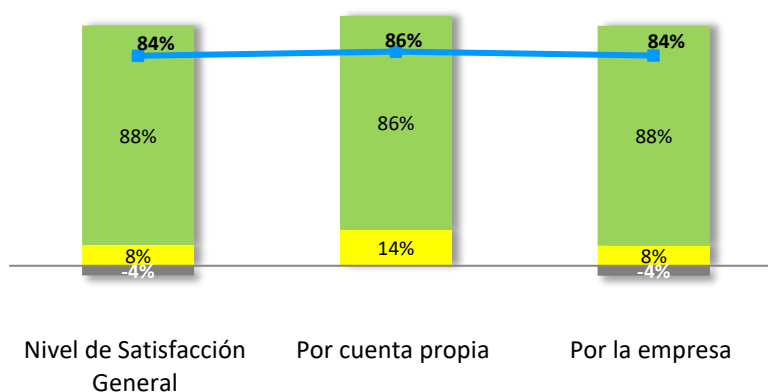


Considerando los resultados de los gráficos anteriores podemos extrapolar que los CECCL que trabajan en la evaluación y certificación de competencias laborales de los sectores del área agrícola e industria del pan son los que, comparativamente, presentan mayores críticas desde los usuarios/as del Sistema al proceso, mientras que la dificultad de los CECCL que certifican en el sector comercio está en el cómo transmiten o mantienen informados a los candidatos sobre el estado de la evaluación y certificación.

### 2.3. Nivel de satisfacción según ingreso al proceso de evaluación y certificación

Por otra parte y tal como lo muestra el gráfico siguiente, la forma en que el participante ingresa al sistema (por cuenta propia o a través de la empresa) no incide en el nivel de satisfacción general.

**Gráfico 12: Nivel de satisfacción según ingreso al proceso de evaluación y certificación  
Total Muestra Ponderada; Base de Cálculo: 826**



En aquellos casos que los trabajadores/as iniciaron su proceso de evaluación y certificación de forma independiente, los atributos mejor evaluados respecto a la atención brindada por el CECCL están

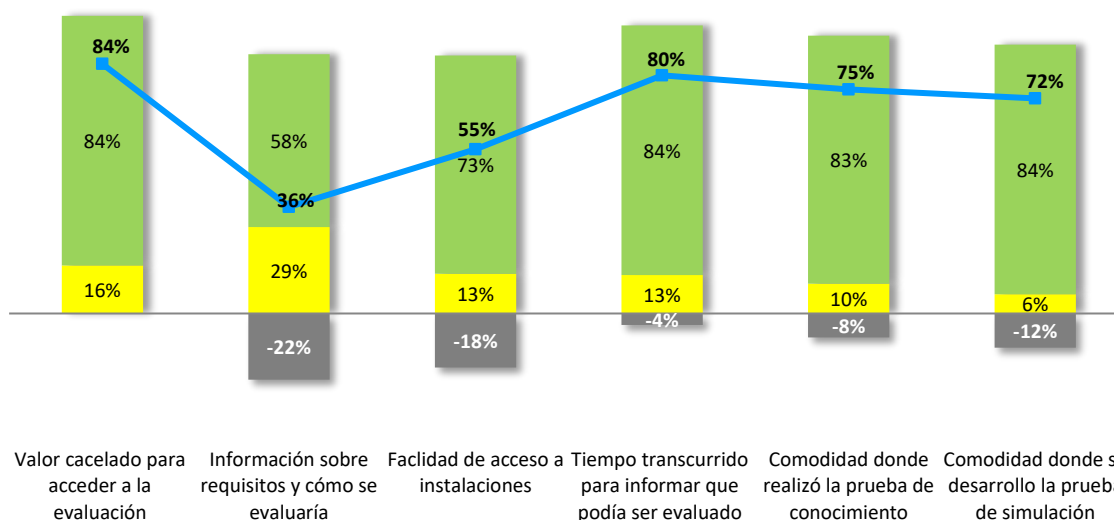


relacionados al precio cancelado para acceder a la evaluación y la certificación con una satisfacción neta del 84% y, en segundo lugar, con el tiempo de demora en informarle al candidato/a su admisibilidad al proceso con un 80% de satisfacción neta.

Los atributos peor evaluados respecto a la atención son aquellos relacionados a la información transmitida sobre los requisitos de evaluación y al cómo se llevaría adelante el proceso de evaluación (satisfacción neta del 36%); y la facilidad de acceso a las instalaciones de los Centros (55% de satisfacción neta).

Por su parte, y considerando que las personas que ingresan de manera independiente no cuentan con un espacio conocido donde son evaluados, vemos que los usuario/as perciben que las instalaciones que los CECCL poseen para la realización de las pruebas de conocimiento (teórica) y simulación (pruebas prácticas) cuentan con las comodidades necesarias.

**Gráfico 13: Nivel de satisfacción con el Centro de evaluación**  
Sólo quienes accedieron de manera independiente: Base de Cálculo: 31



### 3. Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales

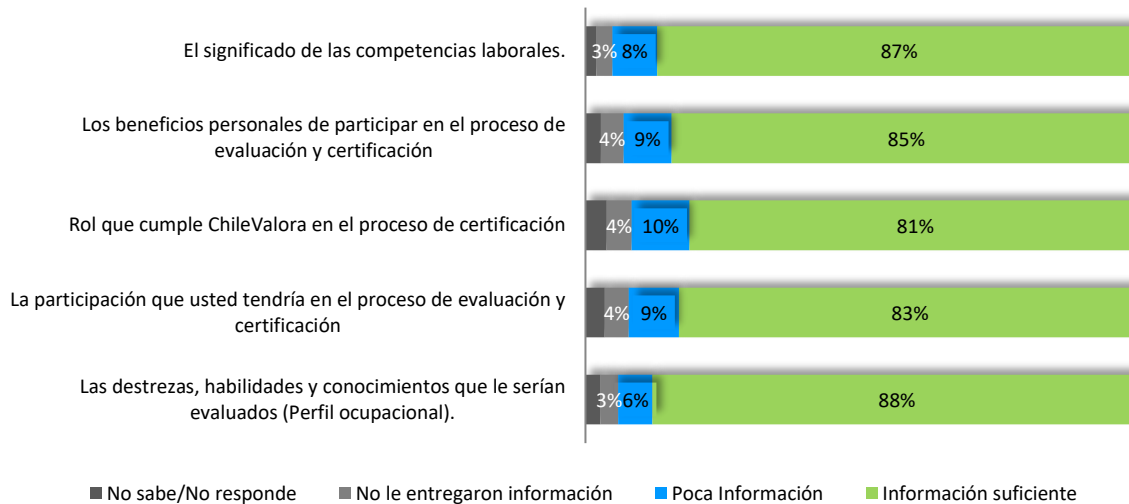
#### 3.1. Información transmitida al candidato sobre el proceso de evaluación y certificación

Según lo indicado en documentos de ChileValora, antes de ejecutar la evaluación del candidato/a, los CECCL deben entregar información respecto a dos temas: a) sobre la certificación, y b) sobre los alcances del proceso de evaluación.

Respecto a la información sobre la certificación, los CECCL deben informar a los participantes sobre ChileValora, y el significado y beneficios de la certificación de competencias laborales. Acerca de

esta temática, se observó que más del 85% de las personas percibieron recibir *información suficiente* sobre qué significa certificar competencias y los beneficios personales de aquello, y en menor medida sobre el rol que cumple ChileValora en el proceso de certificación (81%).

**Gráfico 14: Percepción sobre el nivel de información entregada por el profesional del CECCL**  
Muestra Total; Base de Cálculo: 826



La información sobre los alcances del proceso de evaluación tiene como fin que el candidato comprenda y sepa cómo será evaluado, es decir, contra que perfil laboral será contrastado, además del papel que el jugará en el proceso de evaluación. En este sentido, y al igual que la información transmitida en torno a la certificación, se percibe una adecuada entrega de información respecto a estas temáticas, pero sobre todo en lo relacionado a las destrezas, habilidades y conocimientos que le serían evaluados (88%).

Considerando los resultados descritos, y cruzando dichas variables con los sectores productivos evaluados, constatamos que casi todos los CECCL son evaluados satisfactoriamente con la entrega de información previa a la certificación respecto a los alcances y metodologías del proceso de evaluación y certificación. Sin embargo, en el único sector que la percepción de información entregada aumentó en la categoría de respuesta "*poca información*" fue el sector productivo Industria del Pan. En este sentido, si bien más del 50% de los usuarios/as consideró que el CECCL les entregó información suficiente ya sea en el ámbito de la certificación o de los alcances del proceso de evaluación, entre un 15% y un 25% también consideró que la información brindada, *fue poca*, mientras que entre un 6% y un 13% declaró *no haber recibido información*.

**Tabla 4: Percepción de la información entregada sector: Industria del pan**  
**Muestra del Sector: Base de Cálculo 118**

Carácter de la información	Información suficiente	Poca Información	No le entregaron información
El significado de las competencias laborales	73%	15%	13%
Los beneficios de la evaluación y certificación	68%	20%	12%
Rol que cumple ChileValora en el proceso de certificación	68%	20%	12%
La participación que usted tendría en el proceso de evaluación y certificación	68%	25%	6%
Las destrezas, habilidades y conocimientos que le serían evaluados	73%	19%	8%

En consecuencia, si tomamos en consideración estos resultados para el sector productivo Industria del Pan y además consideramos que es en este sector donde mayormente ingresan personas al servicio de manera independiente, vemos que los CECCL que evalúan competencias en este sector no cumplen del todo o satisfactoriamente -según la percepción de las personas- con el protocolo de atención de ChileValora. Es decir, entregar información clara y oportuna (independiente de su forma de ingreso) a todas las personas que desean evaluar competencias laborales sobre la certificación, sus alcances y metodologías de evaluación entre otras cosas.

### 3.2. Proceso de Evaluación de Competencias Laborales

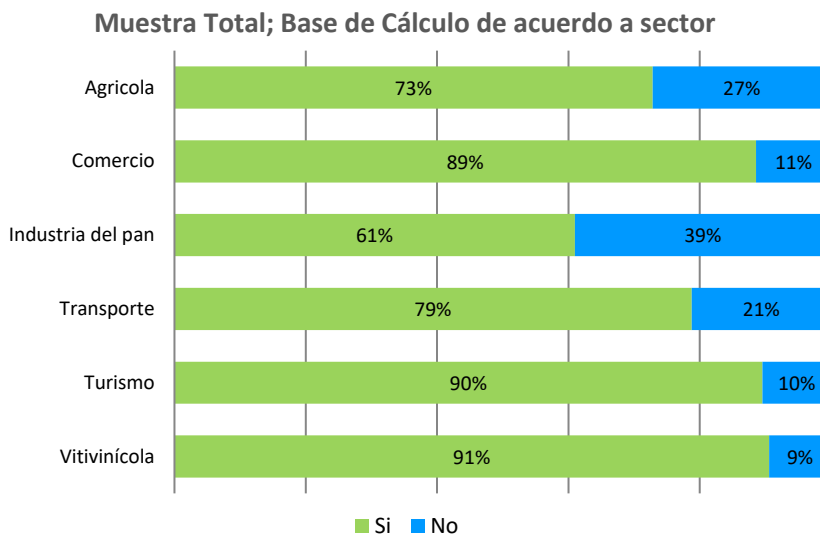
#### 3.2.1. Etapa de Información y planificación

Una vez que los CECCL informan a los candidatos/as sobre los requisitos, antecedentes, documentos y la metodología de evaluación, se inicia la etapa de evaluación de las competencias laborales mediante una reunión de coordinación entre el evaluador/a (u otro encargado del CECCL) y el candidato/a, para planificar los días de aplicación de las pruebas teóricas y prácticas.

Respecto al cumplimiento de este protocolo sugerido por ChileValora, se observó que en el 82% de las evaluaciones efectuadas durante el 2013, se ejecutó dicha actividad.

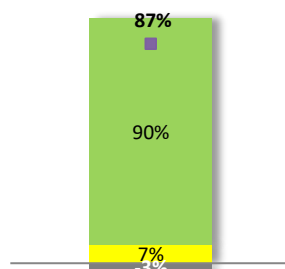
En tanto, desglosando este indicador por sector productivo, se observa que si bien en más del 60% de los casos los CECCL llevan a cabo una reunión para coordinar las fechas de aplicación de las pruebas, vemos que en los CECCL relacionados con los sectores Agrícola, Industria del Pan y Transporte son los que en menor medida se ejecuta esta actividad, en la que el porcentaje de personas que declaró que no se ejecutó dicha actividad varía entre el 21% y el 39%.

**Gráfico 15: Coordinación de las fechas de aplicación de las pruebas de evaluación por Sector Productivo**



Ahora bien, respecto a la pertinencia o idoneidad del momento en que fueron aplicadas las pruebas de evaluación, el 90% de los candidatos/as declaró estar satisfecho con la conveniencia de los días de evaluación.

**Gráfico 16 “Conveniencia Días de Aplicación de Pruebas”.**  
**Total Muestra**



**Conveniencia de los días de aplicación de las pruebas**

**Base de Cálculo: 826**

Por su parte, cabe señalar que al cruzar este resultado por sector productivo no se encontraron diferencias significativas con el nivel de satisfacción respecto a la conveniencia de los días de aplicación de las pruebas.

### 3.2.2. Relación con el evaluador/a

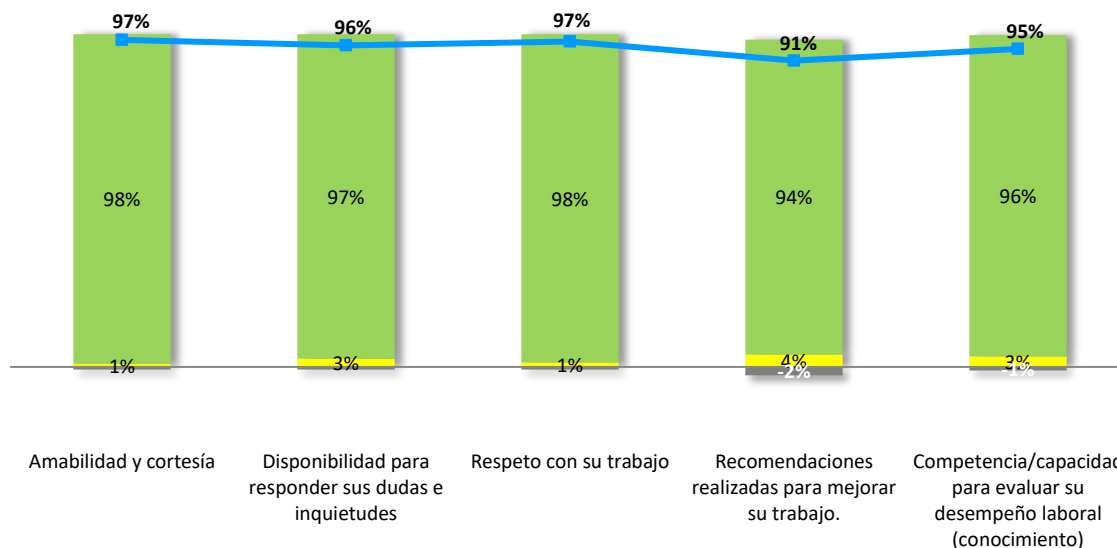
Otro de los aspectos evaluados en torno al proceso de evaluación de competencias laborales estuvo relacionado al tipo de relación que el evaluador/a mantuvo con el candidato/a, y a la percepción de conocimiento y habilidades transmitidas.

En este contexto, se evaluó el nivel de satisfacción con el evaluador/a respecto del cumplimiento de los siguientes atributos:

- ✓ Amabilidad y cortesía,
- ✓ Disponibilidad para responder sus dudas e inquietudes,
- ✓ Nivel de respeto por su trabajo,
- ✓ Recomendaciones realizadas para mejorar sus trabajo, y
- ✓ Competencia/capacidad para evaluar su desempeño laboral (conocimiento).

Esta evaluación arrojó que el atributo del evaluador/a es el atributo mejor evaluado de las distintas etapas del proceso en que interviene el candidato/a durante la evaluación y certificación de sus competencias. Lo anterior, se demuestra en que, por ejemplo, el mínimo de satisfacción neta alcanzado por los atributos evaluados fue de 91% (*Recomendaciones realizadas para mejorar su trabajo*) mientras que el máximo lo obtuvieron los indicadores "amabilidad y cortesía" y "respeto por su trabajo" con un 97% de satisfacción neta. Resultados muy positivos que se mantuvieron así en el análisis desagregado por sector.

**Gráfico 17: Nivel de Satisfacción con los atributos del evaluador/a**  
Muestra total; Base de Cálculo: 826



En este mismo ámbito, se indagó en torno a la percepción si es que la evaluación se había realizado de acuerdo a lo señalado en el perfil. Es decir, contra las destrezas habilidades y conocimientos que

serían evaluadas y que fueron informadas antes de la evaluación. Al respecto, el 98% de los encuestados indicó que esto había sucedido y sólo el 2% señaló que no.

### **3.3. Resultado de la Evaluación**

Una vez recopiladas las pruebas y ejecutada la evaluación en terreno, el evaluador/a debe analizar las evidencias levantadas y emitir un juicio experto respecto al desempeño de candidato/a respecto a las pruebas realizadas, verificándose así si este es competente o aún no competente.

Entre los procedimientos para el levantamiento de los resultados del proceso de evaluación y posterior entrega de resultados, los evaluadores/as deben elaborar un informe sobre los resultados de la evaluación, supervisado y validado por personal encargado del CECCL. Concluida dicha etapa de validación, se debe informar al candidato(a) a través de una retroalimentación formal y por escrito a través de un encargado del CECCL.

#### **3.3.1. Transmisión de los resultados**

Uno de los aspectos evaluados correspondiente a esta etapa fue el medio que los CECCL utilizan para transmitir los resultados de la evaluación a los candidatos(as).

Se destaca que el 54% de las personas certificadas recibieron los resultados de la evaluación a través de una comunicación formal de su jefe, en tanto el 49% recibió esta información desde el Centro de Evaluación por cualquier medio (correo electrónico, carta formal, teléfono, etc)

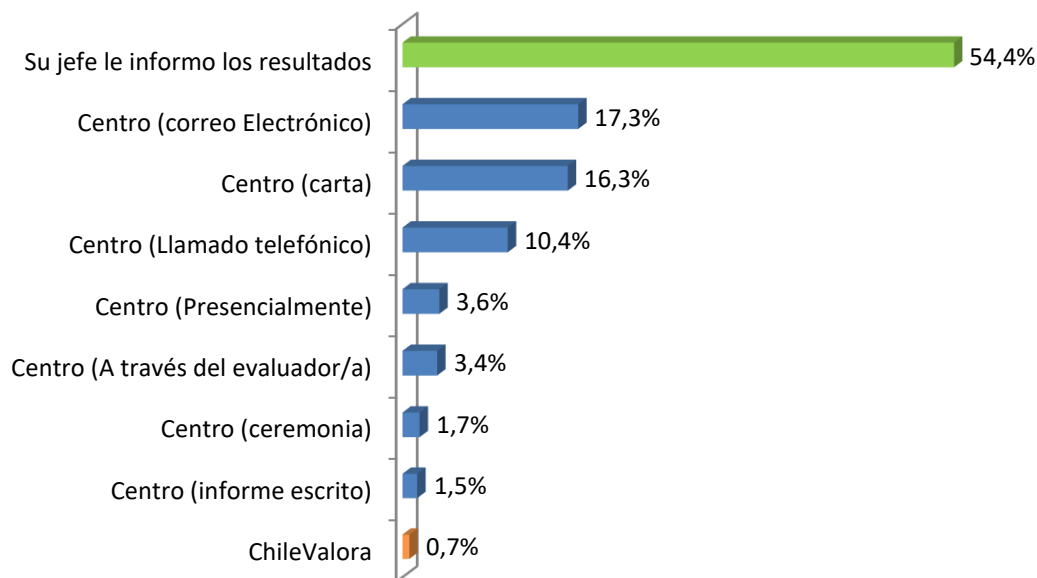
Consideramos este resultado como de interés. En efecto, si bien son principalmente las empresas las que contratan el servicio, y por ende el CECCL debe de dar cuenta a ellas de los resultados de la evaluación de sus trabajadores/as es importante que los Centros sean quienes trasmitan el resultado de evaluación y no los jefes, ya que esta condición puede ser interpretada como un medio de control y supervisión del desempeño laboral, alejándose del espíritu de la certificación que es el *reconocimiento formal de las competencias laborales de las personas y de su trayectoria laboral*.

Asimismo, la ausencia de una comunicación formal al trabajador/a, hace que muchos de ellos a la fecha de aplicada la encuesta desconocieran los resultados de la evaluación, ya que si bien una proporción de ellos declaró aún no tener los resultados de su evaluación por el momento temporal en la cual se aplicó la encuesta (37%)<sup>35</sup>, también sostenemos que otra proporción de ese resultado se debe a que las empresas aún no hayan comunicado la situación final de la evaluación a sus trabajadores/as, aplazando el ejercicio de su derecho a conocer si cuentan o no con un certificado *que acredite su saber hacer y sus competencias laborales*.

---

<sup>35</sup> Este % equivale a 318 casos de la muestra total de 826.

**Gráfico 18 ¿Por cuál de los siguientes medios se enteró de los resultados obtenidos en el proceso de Evaluación de sus competencias laborales?**  
Solo personas que recibieron respuesta sobre el proceso; Respuesta Múltiple; Base de Cálculo 543

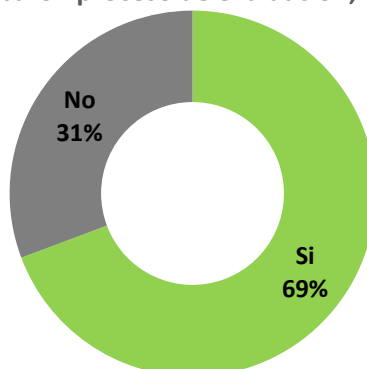


Como anteriormente se señaló, otros de los medios por el que el CECCL debe dar a conocer los resultados de la evaluación es el informe de brecha. Informe que sólo fue recibido por el 69% de los encuestados/as.

Al igual que el resultado anterior, también se considera como un aspecto a evaluar, ya que las personas al no obtener este documento, ven mermadas sus posibilidades de conocer cuáles son sus debilidades y fortalezas en el trabajo que desarrolla y que también es uno de los objetivos de la elaboración de dicho informe.

**Gráfico 19: ¿Recibió en alguna oportunidad un informe (informe de brechas) donde le explicaron los resultados de su evaluación?**

Solo quienes aprobaron proceso de evaluación; Base de Cálculo: 521

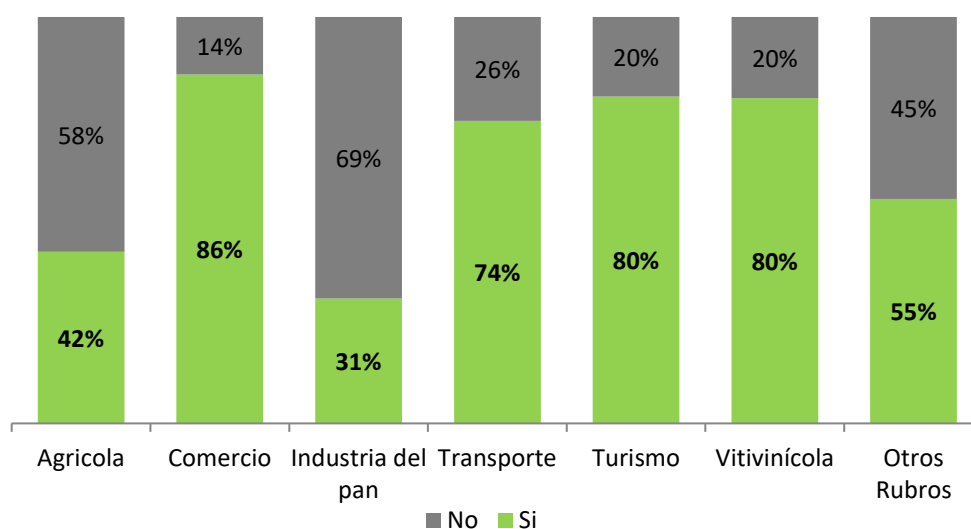


Al distinguir entre los candidatos(as) a la certificación que recibieron o no el informe de brechas según sector productivo, vemos que una vez más los CECCL correspondiente al sector Comercio cumplen con las sugerencias del ChileValora a los procedimientos de evaluación y certificación. Otro de los sectores que le sigue positivamente respecto al cumplimiento de esta sugerencia son los CECCL asociados a los sectores Vitivinícola con un 67% y Turismo con 64%.

Por su parte, la proporción de candidatos que recibieron el informe de brechas evaluados por de los sectores Agrícola e Industria del Pan son muy por debajo a la de los participantes correspondientes a los otros sectores.

**Gráfico 20: ¿Recibió en alguna oportunidad un informe (informe de brechas) en donde le explicaron los resultados de su evaluación?**

Solo quienes aprobaron proceso de evaluación; Base de Cálculo: Según Sector



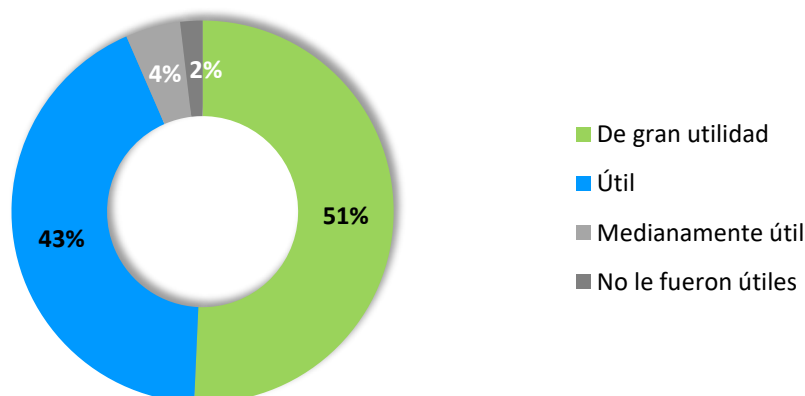
Considerando sólo a las personas que recibieron el informe de brechas, se les consultó sobre su percepción respecto a la utilidad de las observaciones expuestas en el documento y sí es que son de utilidad para su trabajo, obteniéndose que sólo el 6% manifestó que las observaciones contenidas



en dicho informe eran "medianamente útiles o no fueron útiles". Esta variable fue analizada por sector productivo replicándose en todos los casos (aunque con pequeñas variaciones) los resultados generales mostrados en el siguiente gráfico.

**Gráfico 21 "Percepción de utilidad del Informe de Brechas:  
A su parecer, ¿Que tan útiles fueron las observaciones sobre su trabajo expuestas en ese informe?"**

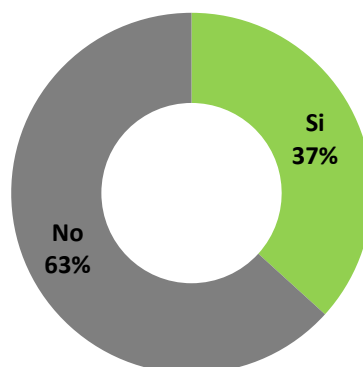
**Solo quienes recibieron Informe de Brechas; Base de Cálculo: 371**



En este mismo contexto, se consultó si es que en alguna oportunidad el CECCL entregó una explicación personal respecto a los resultados de la evaluación, obteniéndose que solo el 25% de los encuestados/as recibió dicha explicación. Este resultado era de esperar, considerando que, en casi la totalidad de los sectores, más del 50% de la transmisión del resultado fue entregada por el jefe de los candidatos/as.

**Gráfico 22: ¿El evaluador/a u otro profesional del CECCL le explicó personalmente los resultados de sus evaluación?**

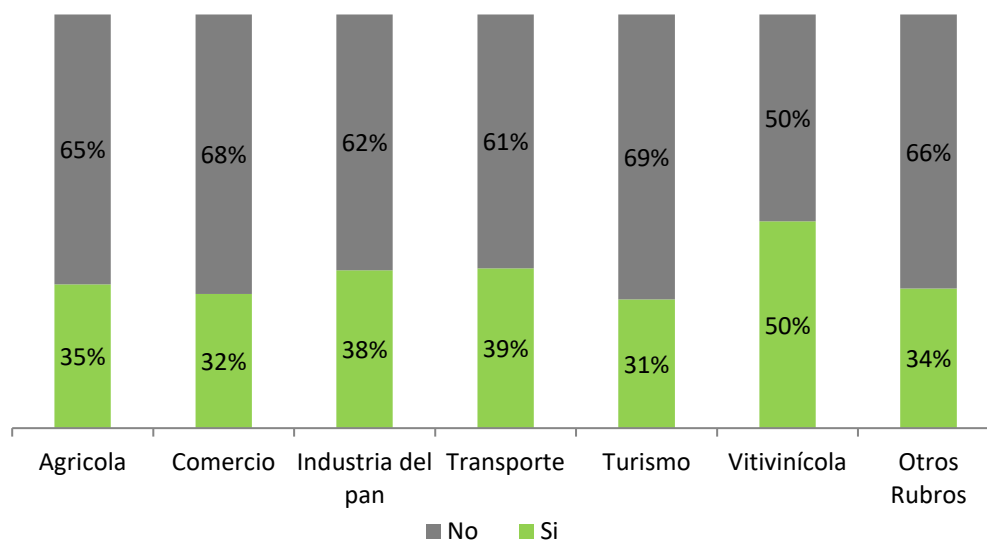
**Solo quienes aprobaron proceso de evaluación; Base de Cálculo: 521**



Desagregado por sector, los CECCL que más explican los resultados de manera personal a sus candidatos/as son los relacionados al sector Vitivinícola, Transporte y Comercio.

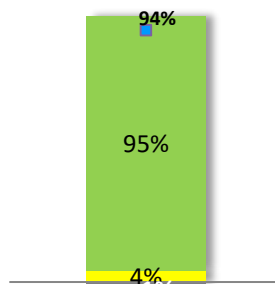
**Gráfico 23 El evaluador/a u otro profesional del CECCL le explicó personalmente los resultados de sus evaluación?**

Solo quienes aprobaron el proceso de evaluación; Base de Cálculo: 521; Según Sector.



Ahora bien, considerando sólo quienes recibieron una explicación de sus resultados de forma presencial, vemos que el 95% de ellos se encuentra satisfecho con la profundidad de la explicación.

**Gráfico 24: Profundidad de la Explicación de los Resultados**  
Solo quienes fueron informados presencialmente; Base de Cálculo: 206



**Profundidad de la explicación de los resultados**

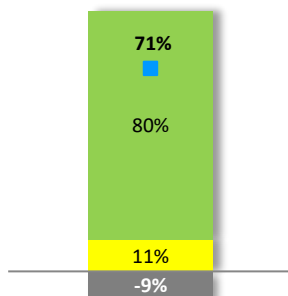
Base de Cálculo: 206

**3.3.2. Percepción de los plazos transcurridos para acceder a la certificación**

Considerando sólo a quienes aprobaron el proceso de evaluación, vemos que el nivel de satisfacción respecto al plazo transcurrido entre la entrega del resultado y el certificado es de un 80% contra una insatisfacción del 9%, arrojando una satisfacción neta del 71%. En consecuencia, se percibe que los plazos que los CECCL tardan entre la entrega del resultado de la evaluación y la certificación son

razonables para las personas que esperar recibir su diploma y/o certificado de competencia laboral. Sin embargo, este es el aspecto del proceso de evaluación y certificación peor evaluado.

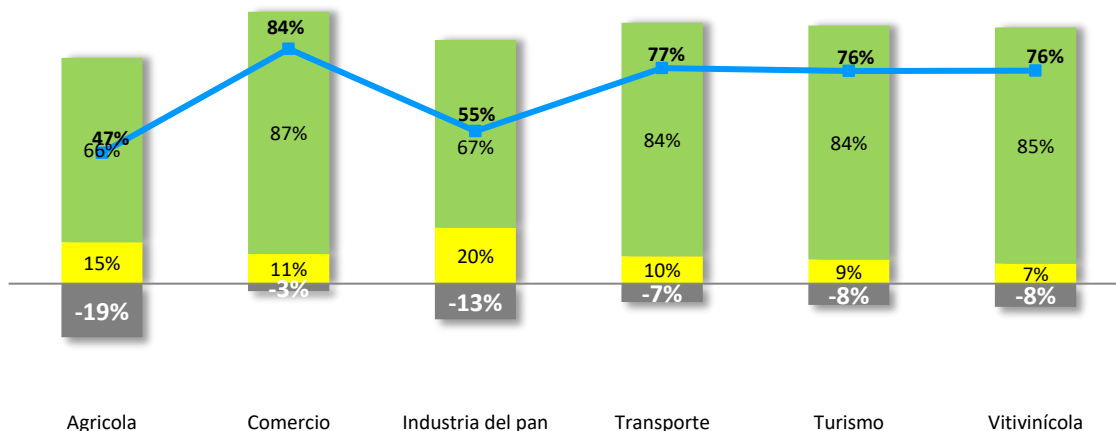
**Gráfico 25 “Satisfacción respecto al tiempo transcurrido entre la entrega del resultado y la obtención del certificado”**  
Solo quienes aprobaron; Base de Cálculo: 542



Tiempo transcurrido entre la entrega de resultado y el certificado

Base de Cálculo: 542

**Gráfico 26 “Satisfacción respecto al tiempo transcurrido entre la entrega del resultado y la obtención del certificado”**  
Solo quienes aprobaron; Base de Cálculo: 542; Según Sector



### 3.4. Información transmitida sobre la Certificación de Competencias Laborales

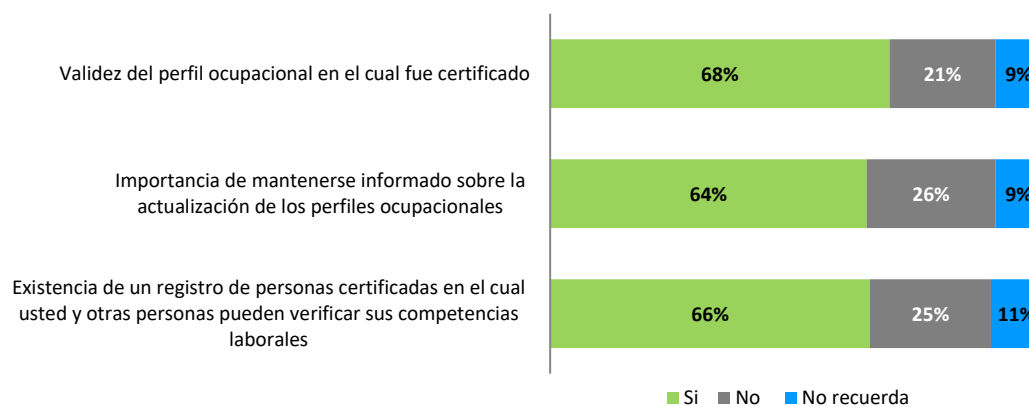
Si bien al comienzo de la evaluación los CECCL deben entregar información sobre el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales, también se espera, que al finalizar el proceso y en particular para aquellos casos que obtuvieron la certificación, brinden información sobre los alcances de la certificación en torno al tiempo o la vigencia que esta tiene entre otros aspectos.

Respecto a esta temática, se les consultó a todas aquellas personas que habían aprobado si en alguna oportunidad habían recibido información sobre la validez del perfil en el que certificaron; la

importancia de mantenerse informado sobre la actualización de los perfiles ocupacionales, y la existencia de un registro de personas certificadas en donde se podría consultar sobre la certificación obtenida.

En este sentido se observa que para el caso de la variable *validez del perfil ocupacional en el cual fue certificado*, un 68% de los encuestados/as declaró haber recibido información sobre esta temática; mientras que para el caso de la variable *Existencia de un registro de personas certificadas* un 66% indicó que sí había recibido esta información. Si bien la diferencia no es relevante entre una variable y otra, comparativamente de las tres variables estudiadas la que tiene relación sobre *la importancia de mantenerse informado sobre la actualización de los perfiles ocupacionales* es la que menos porcentaje acumulado tiene en la categoría de respuesta sí (64%).

**Gráfico 27 De los siguientes aspectos de la certificación, ¿Le informaron sobre la...?  
Sólo quienes aprobaron; Base de Cálculo: 542**



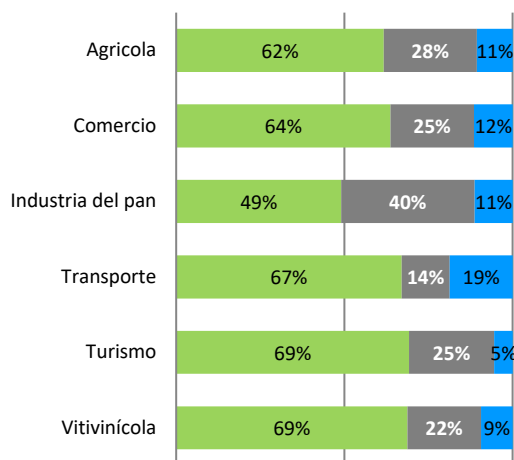
Sí comparamos estos resultados con la percepción de información recibida sobre el proceso de evaluación y certificación antes de su inicio, vemos que los CECCL brindan más información sobre el proceso de evaluación y sus alcances, que información relacionada a la validez y proyección en el tiempo de la certificación. En otras palabras, los CECCL presentan una mayor preocupación por el proceso de operación de la etapa de evaluación, que por la entrega de información relevante del Sistema.

Por otro lado, al estudiar el comportamiento de cada una de estas variables vemos que en 5 de los 6 sectores analizados, el porcentaje de personas que señalaron recibir información referente a la certificación en sus tres aspectos presentan una distribución similar a las obtenidas de manera general, salvo para los casos de sector industria del pan en donde estos resultados están muy por debajo a los acumulados en los otros sectores.

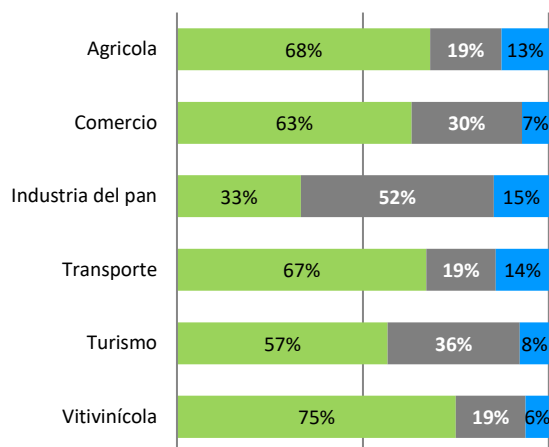
Tomando en consideración estos resultados y asumiendo que una gran parte de los candidatos/as del sector industria del pan lo hacen de manera independiente, se tiende a pensar que el CECCL relacionado a dicho sector presenta una menor preocupación por la calidad del servicio o el

cumplimiento de los protocolos establecidos y sugeridos por ChileValora. Situación que explicaría en cierta medida el nivel de satisfacción más bajo (comparativamente) alcanzado por este sector en torno a la mayoría de las etapas del proceso de evaluación y certificación. Asimismo, estos resultados nos permiten extrapolar que el servicio que brindan los CECCL, cumplen en mejor medida las recomendaciones sobre el proceso de evaluación y certificación sugeridas por ChileValora en aquellos casos que la evaluación de competencias laborales se hace por intermedio de la empresa, lo que se relaciona a la estrategia de negocio de los CECCL pero que de igual modo debe ser supervisada con el fin de que aquellas personas que ingresen de manera independiente no reciban un servicio en distintas condiciones o de menor calidad y dedicación.

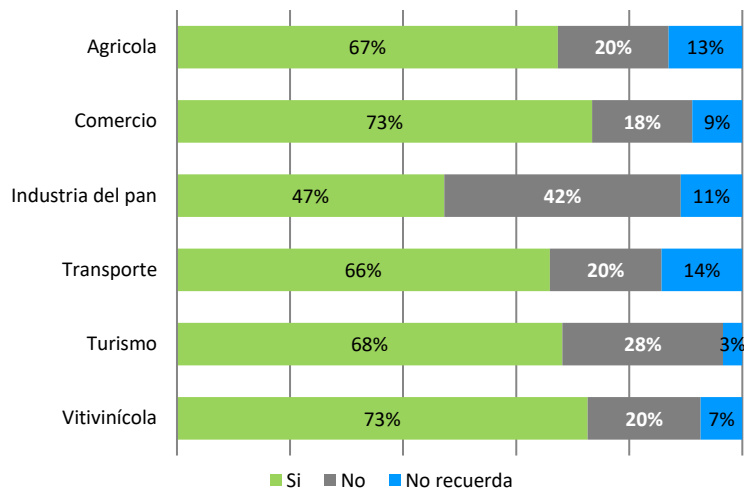
**Gráfico 28: Validez del perfil ocupacional en el cual fue certificado**  
**Sólo quienes aprobaron;**  
**Base de Cálculo: 542; Según Sector**



**Gráfico 29: Importancia de mantenerse informado sobre la actualización de los perfiles ocupacionales**  
**Sólo quienes aprobaron;**  
**Base de Cálculo: 542; Según Sector**



**Gráfico 30: Conoce la existencia de un registro de personas certificadas en el cual usted y otras personas pueden verificar sus competencias laborales Sólo quienes aprobaron; Base de Cálculo: 542; Según Sector**

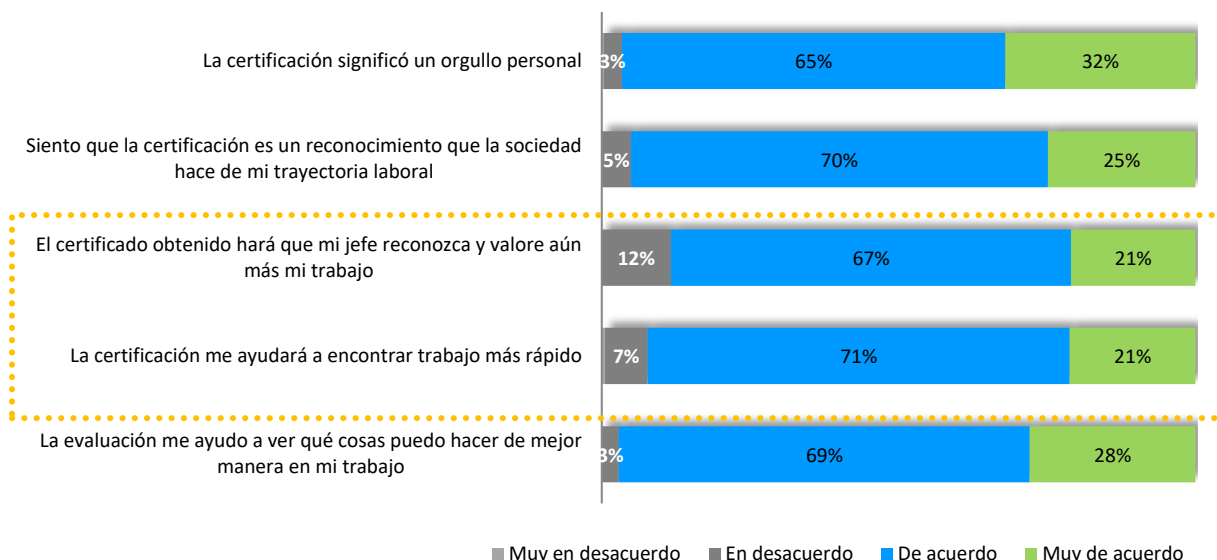


#### 4. Percepción sobre el valor de la certificación

Las variables que conforman esta dimensión buscan evidenciar la percepción de valor que tienen las personas que obtuvieron la certificación de sus competencias laborales en dos ámbitos: consecuencias directas y consecuencias indirectas de la certificación.

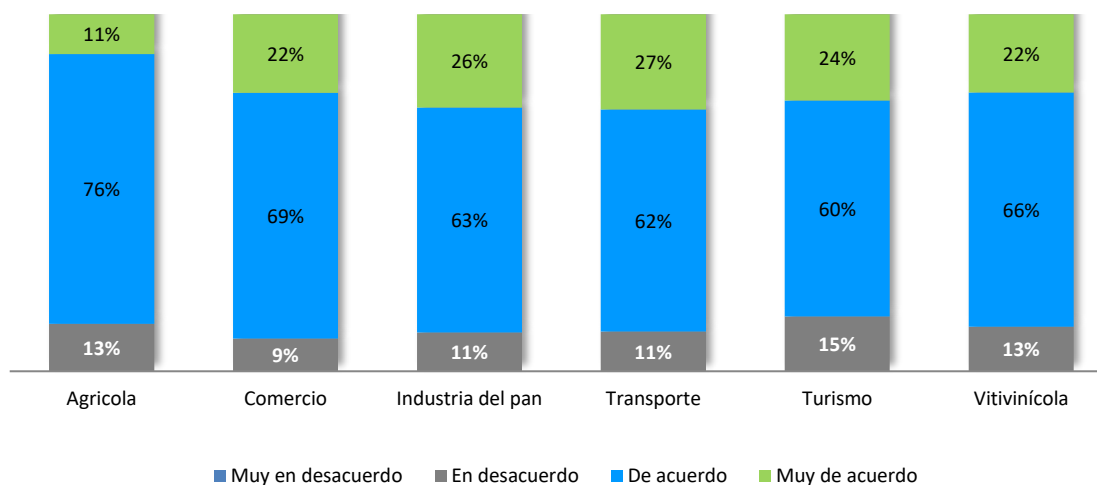
Respecto a las consecuencias directas en términos de beneficios y mejoras tangibles en el trabajo, vemos que si bien los encuestados/as presentan un alto nivel de acuerdo con los tres indicadores que evalúan este aspecto de la certificación, los relacionadas a la mejora en la valoración que el jefe hará de su trabajo, y una mayor rapidez en la búsqueda de trabajo, tienen porcentajes menores en la categoría de respuesta “Muy de acuerdo”. Asimismo, comparativamente estas dos variables son las que mayor porcentaje de desacuerdo alcanzaron (12% y 7%). En consecuencia, si bien existe una percepción de valor respecto a las consecuencias directas de la certificación, las personas creen que la probabilidad de ocurrencia de dichos cambios es menor en relación a los que ocurren en una esfera más personal, tales como el orgullo y el reconocimiento.

**Gráfico 31: Nivel de acuerdo respecto a las consecuencias de la certificación**  
**Sólo quienes aprobaron; Base de Cálculo: 542**



Respecto a aquellas variables relacionadas con consecuencias indirectas de la certificación, y cruzando dicha información por sector, no observamos grandes diferencias a nivel sectorial respecto a la percepción respecto a las consecuencias indirectas del proceso de certificación de competencias laborales.

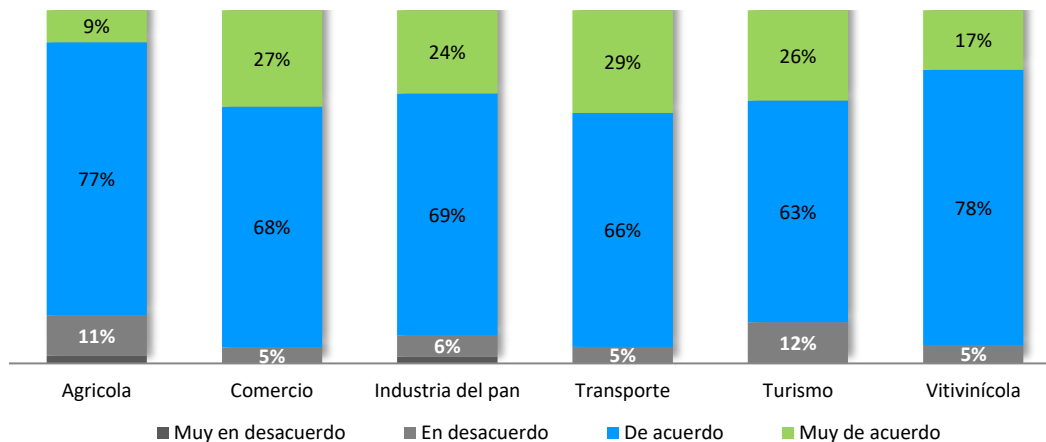
**Gráfico 32: El certificado obtenido hará que mi jefe reconozca y valore aún más mi trabajo**  
**Sólo quienes aprobaron; Base de Cálculo: 542**



En el caso de las consecuencias directas, relacionadas directamente a las variables de empleo, las personas que se certificaron en el sector transporte son quienes más *de acuerdo* y *muy de acuerdo* se encuentran con dichas afirmaciones, seguidas por las personas del sector comercio y turismo. Sin

embargo, respecto a este último sector también se encuentra el mayor porcentaje de personas que se encuentra en desacuerdo (12%).

**Gráfico 33: La certificación me ayudará a encontrar trabajo más rápido**  
Sólo quienes aprobaron; Base de Cálculo: 542



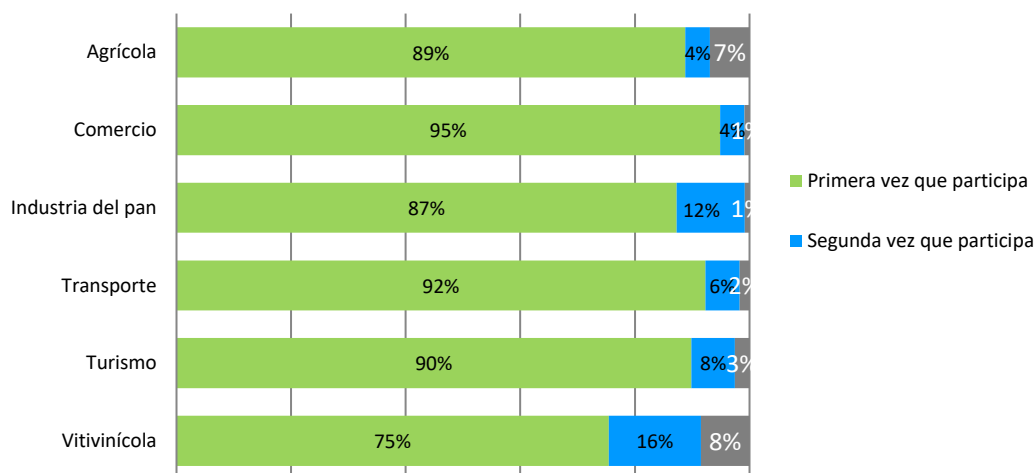
## 5. Acceso al Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales

Entre los aspectos de medición para la dimensión acceso al Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales estaba la inquietud de conocer el interés de las personas en volver a participar en un proceso de evaluación y certificación de competencias laborales; intención de cancelar por el servicio, y conocer en qué medida las personas recomendaría la certificación.

Consultados por la cantidad de veces que ha participado en un proceso de evaluación y certificación de competencias laborales, sólo un 12% ha participado en dos o más oportunidades contra un 88% que indicó que esta era la primera vez. Sin embargo, al desglosar este resultado por sector productivo, vemos que los trabajadores/as de los sectores vitivinícola, industria del pan y agrícola son aquellos que más han participado en dos o más oportunidades de este proceso (24%, 13% y 11%). De esta manera, y considerando que el alto porcentaje de trabajadores/as que ingresan al Sistema lo hacen por medio de la empresa en que trabajan (96%), se extrapola que son las empresas de esos sectores productivos (vitivinícola, industria del pan y agrícola) las que se sienten más atraídas con la certificación de competencias laborales de sus trabajadores/as. Así, aquellos sectores que presentan exigencias de trazabilidad, que compiten en mercados externos o que eventualmente ofrecen servicios a otras empresas y juegan un rol importante en la cadena de valor podrían ser los que más se benefician con la certificación.

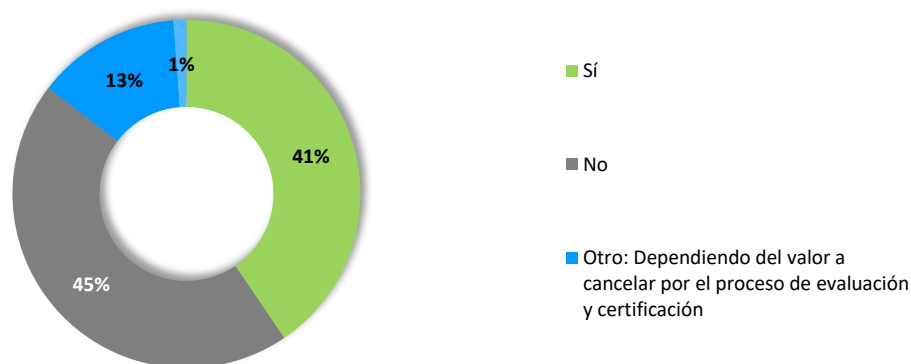


**Gráfico 34: La certificación me ayudará a encontrar trabajo más rápido.**  
Total Muestra; Base de Cálculo: 826; Según Sector



Respeto al interés de volver a participar en un nuevo proceso de evaluación, el 97% de los postulantes señalaron que volvería a participar del proceso. Sin embargo, al consultarles por la intención de cancelar para acceder, este porcentaje se redujo drásticamente a un 41%, sin embargo, es importante relativizar esta proporción dado los precios asociados al proceso y que en esta oportunidad, la gestión de la empresa permitió el financiamiento de este proceso (y no el trabajador/a de forma directa).

**Gráfico 35: ¿Estaría dispuesto a pagar para acceder a un nuevo proceso de evaluación y certificación de competencias laborales?**  
Total Muestra; Base de Cálculo: 826; Según Sector

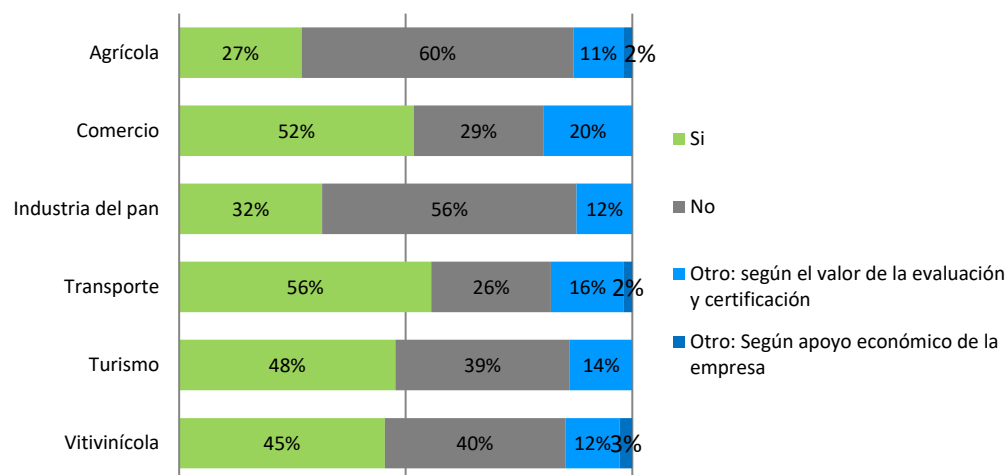


Entre las personas, por sector productivo, que más dispuestas están a cancelar por un nuevo proceso de evaluación y certificación encontramos aquellas que trabajan en el sector transporte (56%) y comercio (52%). Lo mismo ocurre para el caso de las personas que están indecisas y que participarían dependiendo del valor del servicio. Por su parte, las personas que certificaron competencias en los sectores agrícola e industria del pan son los que menos interesados en cancelar

para certificar otras competencias laborales (ver gráfico 37). A nuestro parecer, por un lado este resultado tiene relación con la atención realizada con la insatisfacción demostrada en ambos sectores respecto al proceso de evaluación realizado por los CECCL y la utilidad percibida de la certificación, que también es menor en relación a la obtenida por el resto de los sectores.

Finalmente, considerando la experiencia del usuario/a respecto del proceso de evaluación y certificación, sólo el 10% no recomendaría a un familiar o colega de trabajo certificar competencias laborales lo que se interpreta como un buen indicador respecto a la difusión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales.

**Gráfico 36 “Estaría dispuesto a pagar para acceder a un nuevo proceso de evaluación y certificación de competencias laborales?”**  
Total Muestra; Base de Cálculo 826; según Sector



### 5.1. Relación del nivel de satisfacción con sus principales indicadores

Para medir el impacto de las principales variables relacionadas con la satisfacción general de los usuarios/as con el proceso de certificación en el que participaron durante el año 2013, se utilizó la correlación de Spearman, relacionando la satisfacción general con las siguientes variables:

- ✓ Satisfacción con la conveniencia de los días en que se ejecutó la evaluación en terreno y las pruebas de conocimiento;
- ✓ Satisfacción con la profundidad con la que el evaluador u otro profesional encargado le explicó los resultados de la evaluación;
- ✓ Satisfacción con el tiempo transcurrido entre la entrega del informe de resultado y la entrega del resultado.

Esta correlación indicó que de manera general, dichos ítems se encuentran correlacionados de manera significativa con la satisfacción general en todos los aspectos evaluados. Esto tiene correspondencia con la baja variabilidad en las respuestas obtenidas, las cuales fluctúan en puntuación 6 a 7 mayoritariamente. En base a los resultados obtenidos del coeficiente de correlación de Spearman, si bien transversalmente las 3 mediciones de satisfacción se relacionan significativamente con la satisfacción general, destaca aquella con índice igual a 0,502 (conveniencia de los días en que se ejecutó la evaluación). Si bien no puede establecerse una relación de causa efecto entre ambos pares variables, solo se puede constatar una relación positiva significativamente distinta de cero, la cual cobra mayor importancia al tratarse de una muestra suficientemente grande como para sustentarse en la Ley de los Grandes Números (L.G.N).

**Tabla 5: Estadísticos de correlación según ítems y sub-ítems.**

Rho de Spearman		¿Le parecieron convenientes los días que fue evaluado en terreno y se le aplicaron las pruebas de conocimientos?	¿Cómo calificaría el nivel de profundidad con la cual el evaluador u otro profesional encargado le explicó los resultados de su evaluación?	¿Cómo evaluaría el tiempo transcurrido entre la entrega de informe de resultado y la entrega del certificado?
¿Cómo evaluaría su nivel de satisfacción con su participación en el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales?	Coeficiente de relación	,502**	,403**	,414**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
	N	573	147	386

Utilizando el mismo estadístico de correlación de Spearman, se midió el impacto de las principales variables relacionadas con los beneficios obtenidos con la certificación, en la satisfacción general de los usuarios/as con el proceso de certificación en el que participaron durante el año 2013, considerando para el análisis las siguientes variables:

- ✓ La evaluación ayudó al candidato a conocer aspectos de su trabajo que se pueden mejorar;
- ✓ La certificación le ayudará a encontrar trabajo más rápido;
- ✓ El certificado hará que su superior reconozca más el trabajo realizado;
- ✓ Sensación de que el certificado es un reconocimiento que la sociedad hace de la trayectoria laboral;
- ✓ La certificación representó un orgullo personal.

**Tabla 6: Estadísticos de correlación según ítems y sub-ítems.**

Rho de Spearman		La evaluación me ayudo a ver qué cosas puedo hacer de mejor manera en mi trabajo.	La certificación me ayudará a encontrar trabajo más rápido.	El certificado obtenido hará que mi jefe reconozca y valore aún más mi trabajo.	Siento que la certificación es un reconocimiento que la sociedad hace de mi trayectoria laboral.	La certificación significó un orgullo personal.
¿Cómo evaluaría su nivel de satisfacción con su participación en el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales?	Coeficiente de correlación	,308**	<b>,342**</b>	,335**	,272**	,275**
	Sig. (bilateral)	,000	<b>,000</b>	,000	,000	,000
	N	392	<b>379</b>	386	390	385

De manera general, los ítems se encuentran correlacionados de manera significativa con la satisfacción general en todos los aspectos evaluados. Esto tiene correspondencia con la baja variabilidad en las respuestas obtenidas, las cuales fluctúan en puntuación 4 a 5 mayoritariamente. En base a los resultados obtenidos del coeficiente de correlación de Spearman, si bien transversalmente las 5 mediciones de satisfacción se relacionan significativamente con la satisfacción general, destaca aquella con índice igual a 0,342 (La certificación le ayudará a encontrar trabajo más rápido). Si bien no puede establecerse una relación de causa efecto entre ambos pares variables, solo se puede constatar una relación positiva significativamente distinta de cero, la cual cobra mayor importancia al tratarse de una muestra suficientemente grande como para sustentarse en la Ley de los Grandes Números (L.G.N).

Esta correlación resulta de interés dado que indica que la satisfacción de los usuarios (as) con el proceso de certificación está directamente relacionado con las expectativas que colocan en él.

## 5.2. Modelos estadísticos multivariados de análisis de interés

### 5.2.1. Modelo de regresión lineal para explicar el nivel de satisfacción general de los usuarios (as).

Para diseñar un modelo que explique el nivel de satisfacción general de los usuarios/as se utilizaron preliminarmente 24 variables independientes para modelar la variable dependiente “Satisfacción General”. Estas variables poseen una relación con la satisfacción general expresada por el usuario/a y a partir del ajuste de un modelo de regresión lineal múltiple se determinará cuáles de estas variables son realmente significativas e influyen en la satisfacción general con el proceso de certificación laboral realizado por ChileValora.

Las variables regresoras utilizadas en el modelo son las siguientes:

**Tabla 7: Detalles de Variables Utilizadas en el Modelo**

Abreviatura	Detalle ítem
Coordinacion_fechas_aplic_prueba	Antes de que el evaluador le aplicara las pruebas de conocimiento y observación en terreno, ¿Existió una reunión para coordinar fechas de aplicación de dichas pruebas?
Disposicion_a_cancelar	¿Estaría dispuesto a pagar para acceder a un nuevo proceso de evaluación y certificación de competencias laborales?
Entrega_informe_brechas	¿Recibió en alguna oportunidad un informe (informe de brechas) en donde le explicaron los resultados de su evaluación?
EscalaLikert_afirmacion1	La evaluación me ayudo a ver qué cosas puedo hacer de mejor manera en mi trabajo.
EscalaLikert_afirmacion2	La certificación me ayudará a encontrar trabajo más rápido.
EscalaLikert_afirmacion3	El certificado obtenido hará que mi jefe reconozca y valore aún más mi trabajo.
EscalaLikert_afirmacion4	Siento que la certificación es un reconocimiento que la sociedad hace de mi trayectoria laboral
EscalaLikert_afirmacion5	La certificación significó un orgullo personal.
Evaluacion_según_perfil	Según su parecer ¿La evaluación realizada a sus competencias laborales se realizó de acuerdo a lo señalado en el perfil?
Explicacion_resultado	¿El evaluador u otro profesional del centro de evaluación le explicó personalmente los resultados de su evaluación?
Interes_nueva_participacion	¿Volvería a participar de un proceso de evaluación?
Nivel_educacional	¿Cuál fue el último nivel educacional alcanzado?
Rec_evaluador_amabilidadcortesía	Amabilidad y cortesía (evaluador/a)

Abreviatura	Detalle ítem
Rec_evaluador_competencia_eval	Competencia/capacidad para evaluar su desempeño laboral (conocimiento), (evaluador/a).
Rec_evaluador_disponibilidad	Disponibilidad para responder sus dudas e inquietudes. (evaluador/a)
Rec_evaluador_recomendaciones	Recomendaciones realizadas para mejorar su trabajo. (evaluador/a)
Rec_evaluador_respeto_trabajo	Respeto con su trabajo (evaluador/a)
Rec_region	Zona geográficas de residencia del candidato
Rec_satis_fechas_aplic_prueba	¿Le parecieron convenientes las fechas de aplicación de las pruebas,
Rec_tiempo_entrega_resultado	¿Como evaluaría él tiempo que tardó la entrega de su certificado
Recomendacion	¿Recomendaría a alguien de su familia o compañero de trabajo iniciar un proceso de evaluación y certificación de competencias laborales?
Resultado_evaluacion	¿Cuál fue su situación final una vez terminada la evaluación?
Sexo	Sexo del encuestado/a
Veces_participacion	¿Cuántas veces ha participado de un proceso de evaluación y certificación de competencias laborales?

Anteriormente ya se ha realizado un análisis multivariado para determinar la relación entre las variables, esta relación se obtuvo a través de un test de “Correlación de Spearman” por lo que se asumirá una correlación significativa entre la variable dependiente y las variables independientes que serán introducidas al modelo de regresión lineal.

Para determinar que variables independientes están fuertemente correlacionadas entre sí, también se ha realizado un test de Correlación de Spearman, dejando fuera del análisis las variables que poseen una correlación baja con la variable dependiente y a su vez que estuviera fuertemente correlacionada con una variable independiente a utilizar.

Luego de determinar cuáles son las variables independientes a introducir en el modelo, se decidió desarrollar dos tipos de modelos de regresión lineal, debido a que varias de las variables independientes poseen datos perdidos en la muestra (missing).

Para el primer modelo de regresión lineal se realizó una imputación de los datos missing o faltantes, utilizando el método de árboles de decisión “Decision Tree” para las variables categóricas y el método de imputación de la media “Mean” para las variables continuas, quedando con un total de 826 observaciones a modelar (encuestados/as).

El segundo modelo fue desarrollado sin considerar las observaciones que poseen datos faltantes en la muestra, obteniendo un total de 534 observaciones (encuestados/as).

Para poder determinar el mejor ajuste y escoger el mejor modelo de regresión lineal múltiple que explique en mayor medida el nivel de satisfacción de los usuarios, se utilizó el índice de determinación R cuadrado ajustado para comparar ambos modelos, utilizando un 95% de confianza al 5% de significación.

Luego del análisis de los resultados de los 2 modelos de regresión, se decidió optar por el que considerada las observaciones de datos faltantes de la muestra total y que obtenía un total de 826 observaciones válidas. Esta elección se realizó a pesar de que este modelo posee una mayor tasa de mala clasificación, ya que posee una menor cantidad de coeficientes a estimar, lo cual está cumpliendo con el criterio de parsimonia.

Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Se utilizó el método de selección de variables “Stepwise”, el que selecciona las variables regresoras significativas, ya que no todas las variables deben entrar en el modelo de regresión y, en caso negativo, se quiere saber qué variables deben entrar y que variables no deben entrar en el modelo. Este método introduce y elimina a su vez variables del modelo, comienza como el de introducción progresiva, pero en cada etapa se plantea si todas las variables introducidas deben de permanecer. Termina el algoritmo cuando ninguna variable entra o sale del modelo.

El proceso de selección de variables utilizando el método iterativo paso a paso “*Selección de variables / Modelo lineal 2*”, indica que se ejecutaron 10 iteraciones o pasos sucesivos para determinar qué variables son realmente significativas para explicar la satisfacción general.

Como segunda etapa, se realizó un test de Anova, el que descompone la variabilidad de la variable respuesta en variabilidad explicada por el modelo más variabilidad no explicada o residual, esto permitirá contrastar si el modelo es significativo o no, bajo la hipótesis de que existe una relación lineal entre la variable respuesta y la regresora.

**Tabla 8:: Analisis de Varianza (ANOVA) Modelo Lineal 2**

Source	DF	Sum of Squares	Mean Square	F Value	Pr > F
Model	23	25.61	1.11	21.17	<0.0001
Error	510	26.82	0.05		
Corrected Total	533	52.43			

Al realizar este análisis se logró observar con un nivel de significación al 5% que el modelo de regresión lineal posee un buen ajuste, ya que el p-valor es menor a 0.05 ( $Pr < 0.0001$ ).

**Tabla 9: Principales Resultados del Modelo Analisis de Varianza (ANOVA) Modelo Lineal 2**

<b>R-Square</b>	0.4884	<b>adj R-Sq</b>	0.4653
<b>AIC</b>	-1549.2074	<b>BIC</b>	-1547.8219
<b>SBC</b>	-1446.4779	<b>C(p)</b>	33.0007

Al observar el valor de R cuadrado (R-Square) en la table “*Model Fit Statistics / Modelo lineal 2*” se logra apreciar que las variables seleccionas explican el nivel de satisfacción general expresado por el usuario en un 48.84%.

**Tabla 10: Análisis de los efectos Modelo Lineal 2**

<b>Effect</b>	<b>DF</b>	<b>Sum Of Squares</b>	<b>F Value</b>	<b>Pr &gt; F</b>
EscalaLikert_afirmacion1	4	7.8931	37.51	<0.0001
EscalaLikert_afirmacion4	3	0.4422	2.8	0.0394
EscalaLikert_afirmacion5	3	1.5676	9.93	<0.0001
Interes_nueva_participacion	2	0.3647	3.47	0.032
Rec_evaluador_amabilidadcortesia	2	2.046	19.45	<0.0001
Rec_evaluador_disponibilidad	1	0.342	6.5	0.0111
Rec_evaluador_recomendaciones	2	0.6553	6.23	0.0021
Rec_satis_fecha_aplic_prueba	2	0.6724	6.39	0.0018
Resultado_evaluacion	1	0.3986	7.58	0.0061
Veces_participacion	3	0.8068	5.11	0.0017

Las variables seleccionadas de observan en “Análisis de los efectos del modelo lineal 2”, donde se aprecia que sólo 10 variables de un total de 24 introducidas en el modelo son realmente significativas para explicar el nivel de satisfacción expresado por el usuario, utilizando un 95% de confianza.

Las variables (respuestas entregadas por los usuarios) más relevantes en este modelo para explicar el nivel de satisfacción general son las siguientes: “La evaluación me ayudó a ver qué cosas puedo hacer de mejor manera en mi trabajo”(EscalaLikert\_afirmacion1), “La certificación significó un orgullo personal” (EscalaLikert\_afirmacion5) y “Amabilidad y cortesía” (Rec\_evaluador\_amabilidadcortesia).

**Tabla 11: Clasificación de eventos modelo lineal 2**

<b>False Negative</b>	<b>True Negative</b>	<b>False Positive</b>	<b>True Positive</b>
11	16	69	730



La información expuesta en la tabla de “Clasificación de eventos” muestra el error de clasificación del modelo. Se puede observar que prácticamente todas las observaciones son bien clasificadas y que tan sólo 80 de 826 usuarios(as) son mal clasificados por el modelo (falsos positivos y falsos negativos). Por lo que se logra concluir que el modelo es bastante robusto.

Cómo conclusión a este análisis se puede decir que las variables que influyen en el nivel de satisfacción general de usuarios y usuarias que participaron del proceso de certificación laboral de Chile Valora son variables de afirmación, atributos del encuestador, fechas de aplicación de las pruebas, resultados de la evaluación y las veces que ha participado.

### 5.2.2. Modelo de regresión logística para explicar la disposición a pagar de los usuarios.

Para explicar la disposición a pagar de los usuarios se ajustó un modelo de regresión logística (Logit). Inicialmente para este ajuste se utilizaron 24 variables independientes para explicar la variable dependiente “Disposición a Pagar” (Rec\_disposicion\_a\_cancelar).

Para poder ajustar de forma correcta un modelo de regresión logística se recodificó la variable dependiente, transformándola en una variable dicotómica (valores 0 y 1). Esta nueva variable recodificada posee valor igual a 0 cuando el usuario está dispuesto a pagar, y posee valor igual a 1 cuando el usuario dice que no está dispuesto a pagar o está dudoso. Los usuarios(as) que no contestaron esta pregunta se dejaron fuera del análisis, quedando dentro del análisis un total de 752 observaciones (usuarios (as) que participaron del proceso de certificación).

Las Variables regresoras utilizadas para la creación del modelo de regresión logística fueron las siguientes:

**Tabla 12: Detalles de Variables Utilizadas en el Modelo**

Abreviatura	Detalle ítem
Coordinacion_fechas_aplic_prueba	Antes de que el evaluador le aplicara las pruebas de conocimiento y observación en terreno, ¿Existió una reunión para coordinar fechas de aplicación de dichas pruebas?
Entrega_informe_brechas	¿Recibió en alguna oportunidad un informe (informe de brechas) en donde le explicaron los resultados de su evaluación?
EscalaLikert_afirmacion1	La evaluación me ayudó a ver qué cosas puedo hacer de mejor manera en mi trabajo.
EscalaLikert_afirmacion2	La certificación me ayudará a encontrar trabajo más rápido.
EscalaLikert_afirmacion3	El certificado obtenido hará que mi jefe reconozca y valore aún más mi trabajo.

Abreviatura	Detalle ítem
EscalaLikert_afirmacion4	Siento que la certificación es un reconocimiento que la sociedad hace de mi trayectoria laboral
EscalaLikert_afirmacion5	La certificación significó un orgullo personal.
Evaluacion_según_perfil	Según su parecer ¿La evaluación realizada a sus competencias laborales se realizó de acuerdo a lo señalado en el perfil?
Explicacion_resultado	¿El evaluador u otro profesional del centro de evaluación le explicó personalmente los resultados de su evaluación?
Interes_nueva_participacion	¿Volvería a participar de un proceso de evaluación?
Nivel_educacional	¿Cuál fue el último nivel educacional alcanzado?
Rec_evaluador_amabilidadcortesía	Amabilidad y cortesía (evaluador/a)
Rec_evaluador_competencia_eval	Competencia/capacidad para evaluar su desempeño laboral (conocimiento), (evaluador/a).
Rec_evaluador_disponibilidad	Disponibilidad para responder sus dudas e inquietudes. (evaluador/a)
Rec_evaluador_recomendaciones	Recomendaciones realizadas para mejorar su trabajo. (evaluador/a)
Rec_evaluador_respeto_trabajo	Respeto con su trabajo (evaluador/a)
Rec_region	Zona geográficas de residencia del candidato
Rec_satis_fechas_aplic_prueba	¿Le parecieron convenientes las fechas de aplicación de las pruebas,
Rec_Satisfaccion_general	Indicador de satisfacción general obtenido
Rec_tiempo_entrega_resultado	¿Como evaluaría el tiempo que tardó la entrega de su certificado
Recomendacion	¿Recomendaría a alguien de su familia o compañero de trabajo iniciar un proceso de evaluación y certificación de competencias laborales?
Resultado_evaluacion	¿Cuál fue su situación final una vez terminada la evaluación?
Sexo	Sexo del encuestado/a
Veces_participacion	¿Cuántas veces ha participado de un proceso de evaluación y certificación de competencias laborales?

Al igual que en el análisis anterior se encontraron variables que poseen gran cantidad de datos perdidos (missing), por lo que se realizaron dos modelos de regresión logística (Logit). El primer modelo fue desarrollado dejando los valores missing como una nueva categoría dentro de la variable, obteniendo un total de 826 observaciones (total usuarios a modelar). Y el segundo modelo fue desarrollado sin considerar las observaciones que poseen datos faltantes en la muestra, quedando con un total de 489 observaciones (total usuarios a modelar).

Para poder determinar cuál de estos dos modelos desarrollados se ajusta mejor a la variable dependiente, se comparó el estadístico de Gini, el de Kolmogorov Smirnov y la curva de ROC.

Al observar la “Curva de ROC” se identifica que el primer modelo de regresión estimado posee una mayor ganancia. En base a esto podemos decir que el Modelo logístico 1 discrimina mejor entre los usuarios/as que poseen disposición a cancelar.

Cómo se puede observar al comparar los estadísticos obtenidos en “Tabla de Comparación” para ambos modelos, el modelo que mejor explica la variable dependiente es el primer modelo de regresión logística, ya que al observar el estadístico de “Gini” y “Kolmogorov Smirnov” se logra apreciar que este modelo discrimina mucho mejor que el segundo la variable dependiente.

**Tabla 13: Tabla de Comparación**

Statistics Label	Modelo logístico 1	Modelo logístico 2
Train: Kolmogorov-Smirnov Statistic	0.26	0.21
Train: Gini Coefficient	0.38	0.31

Respecto al modelo 1 que convierte los valores perdidos o missing, tiene como objetivo verificar si dichos valores nos entregan o no información importante para explicar la variable dependiente.

Inicialmente se calculó el “Estadístico de Gini”, para así lograr identificar las variables que poseen una alta discriminación entre los usuarios que poseen disposición a pagar (Disposicion\_a\_cancelar = 0) y los que no (Disposicion\_a\_cancelar = 1).

Las variables que fueron incluidas para el modelamiento son la que poseen un medio o alto nivel de discriminación, es decir, un estadístico de Gini superior a un 10%.

**Tabla 14: Tabla Estadísticos de Gini Modelo Logístico 1**

Variable	Gini Statistic
EscalaLikert_afirmacion3	28.61
EscalaLikert_afirmacion4	27.31
EscalaLikert_afirmacion5	26.76
EscalaLikert_afirmacion2	23.59
EscalaLikert_afirmacion1	23.46
Rec_tiempo_entrega_resultado	16.25
Rec_region	15.34
Recomendacion	15.31
Coordinacion_fechas_aplic_prueba	14.61
Entrega_informe_brechas	14.35

Variable	Gini Statistic
Resultado_evaluacion	13.00
Nivel_educacional	12.58

En la “Tabla estadísticos de Gini” se observa que sólo 12 variables poseen un discriminación aceptable, es decir, discriminan entre los usuarios/as que si están dispuestos a pagar y los que no.

Posterior a este análisis se utilizó el método de selección de variables “Stepwise” para determinar las variables significativas que poseen un fuerte nivel de discriminación y que logran explicar la variable dependiente (REP\_Disposicion\_a\_cancelar).

A partir de este análisis, permite identifica la ejecución de 6 iteraciones para determinar las variables significativas que explican la disposición a cancelar de los usuarios/as del proceso de certificación.

**Tabla 15: Análisis de los efectos del modelo logístico 1**

Effect	DF	Wald Chi-Square	Pr > ChiSq
GRP_coordinacion_fechas_aplic_prueba	3	9.6916	0.0214
GRp_EscalaLikert_afirmacion3	4	26.4005	<0.0001
GRP_Rec_region	3	16.8563	0.0008
GRP_Recomendacion	2	21.477	<0.0001

Las variables seleccionadas de observan en “Análisis de los efectos” / *Modelo logístico 1*”, donde se aprecia que sólo 4 variables de un total de 12 introducidas en el modelo son realmente significativas para explicar la disposición a cancelar expresada por el usuario, utilizando un 95% de confianza.

Las variables (respuestas entregadas por los usuarios) más relevantes en este modelo, que explican la disposición a cancelar son las siguientes: “El certificado obtenido hará que mi jefe reconozca y valore aún más mi trabajo” (GRP\_EscalaLikert\_afirmacion3) y ¿Recomendaría a alguien de su familia o compañero de trabajo iniciar un proceso de evaluación y certificación de competencias laborales? (GRP\_Recomendacion).

## CONCLUSIONES

A partir de la caracterización de la muestra se evidenció una tendencia de desigualdad en materia de comercialización del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, dado que la mayoría de la oferta de certificación de competencias se ha concentrado en la zona centro del país.

Respecto al nivel de satisfacción con el Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales, se constató que los participantes que accedieron a este servicio en el año 2013 se encuentran altamente satisfechos alcanzado una satisfacción neta del 84% contra una insatisfacción del 4%. Sin embargo, este resultado disminuye considerablemente al medir este indicador entre los participantes que ya recibieron los resultados de evaluación contra el 33% que aún no sabe su resultado y el 1% que no aprobó.

Si bien es lógico y es de esperar que las personas que se encuentran insatisfechas sean aquellas que aún no han recibido el resultado de su evaluación, sostenemos que esta situación principalmente se debe a la forma utilizada por los CECCL en la entrega de los resultados a los participantes, y que es una de las debilidades del proceso de evaluación y certificación.

El protocolo de evaluación y certificación sugerido por ChileValora define que la responsabilidad de la entrega de los resultados de la evaluación le corresponde a los CECCL, no obstante, sólo un 49% de los encuestados/as señaló haber sido informado a través del CECCL de su evaluación, versus un 51% que señaló que fue el jefe quien se los entregó.

Lo anterior permite establecer que, en su mayoría, los CECCL dejan la responsabilidad de la transmisión de los resultados a las empresas, lo que, en algunos casos, significa el atraso, o no entrega de los resultados a sus trabajadores/as explicando en cierta medida una proporción del porcentaje de personas que aún no reciben los resultados de su evaluación.

Respecto a lo anterior, cabe señalar, además, que es negativo que sean las jefaturas o empresas quienes informen de los resultados a los trabajadores/as y no los CECCL, puesto que esta situación puede ser interpretada como un mecanismo de control y supervisión por parte de la empresa para tomar decisiones laborales respecto a los trabajadores/as.

Otra de las debilidades identificadas, se relaciona con la explicación de los resultados y la información transmitida sobre la certificación una vez obtenida esta por el candidato. Para el primer caso, sólo un 37% de los encuestados/as señaló que alguien del CECCL le explicó los resultados indicados en el informe de brechas. Estos porcentajes se mantuvieron similares al analizarlos por sector productivo del candidato, en donde el único sector que se evidencia que recibe mayor información de este tipo es el sector vitivinícola con un 50%.

Respecto a la entrega de información sobre la certificación una vez que los candidatos aprobaron, observamos que, si bien los CECCL brindan información, esta disminuye considerablemente en

comparación a la transmitida en un comienzo. Es decir, los CECCL presentan una mayor preocupación por entregar información al candidato sobre la operación del proceso de evaluación por sobre la validez del certificado en el tiempo (utilidad) con el fin de que estos sigan utilizando el Sistema en un futuro, lo que indirectamente es una debilidad para ellos mismos y para el Sistema.

En consecuencia, a lo anteriormente descrito, se evidenció que, si bien las personas perciben y valoran de buena manera la certificación, el proceso de certificación y evaluación mediante los CECCL presenta dos debilidades importantes. La primera de ella tiene relación al proceso de transmisión de los resultados (protocolo que debe ser revisado) y la segunda a la pos venta del servicio.

Cabe destacar que, pese a los problemas en la transmisión de los resultados de la evaluación y otros aspectos, en general las personas evalúan positivamente el Sistema y la Certificación reflejándose en el alto interés de personas que declararon interés de volver a participar en un proceso de evaluación.

Por otro lado, el análisis arrojó como variables que impulsaran la satisfacción de los usuarios/as que aquellas relacionadas con el proceso de evaluación son la “conveniencia de los días en que se ejecutó la evaluación en terreno y las pruebas de conocimiento”, el buen actuar de los evaluadores y la percepción que tienen los candidatos respecto a que el certificado permite evidenciar que aspectos del trabajo se pueden realizar de mejor manera.

Respecto a la disposición a pagar por el certificado, se observó que la variable “El certificado obtenido hará que mi jefe reconozca y valore aún más mi trabajo” y la recomendación a algún familiar o amigo para realizar el proceso, son aquellas variables que inciden directamente en dicha disposición a pagar.

# DISEÑO METODOLÓGICO Y RESULTADOS FINALES ENCUESTA DE CARACTERIZACIÓN LABORAL DE PERSONAS CERTIFICADAS DURANTE EL AÑO 2013

## DISEÑO METODOLÓGICO

### 1. Objetivos de la Encuesta

#### 1.1. Objetivo general

Evaluar cambios en la situación laboral de las personas evaluadas por el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales a los doce meses de haber culminado el proceso.

#### 1.2. Objetivos específicos

- ✓ Identificar los cambios en la situación laboral de las personas que pasaron por el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales durante el año 2013.
- ✓ Identificar las percepciones de los/as trabajadores/as competentes respecto a la influencia de la Certificación de Competencias Laborales en su situación laboral actual.
- ✓ Identificar las percepciones de los/as trabajadores/as aun no competentes respecto a la influencia de la Certificación de Competencias Laborales en su situación laboral actual.
- ✓ Identificar perfiles de certificación de las personas evaluadas por el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales.
- ✓ Analizar el impacto de la certificación en las situaciones laborales actuales de las personas que participaron del proceso de certificación de competencias laborales.

## 2. Ficha Técnica

Tipo de Estudio	No experimental, Transversal, cuantitativo y con un nivel de profundidad descriptivo-correlacional.
Instrumento	Encuesta Telefónica, con cuestionario semi-estructurado/cerrado <sup>36</sup> .
Universo	Trabajadores/as certificados durante el proceso evaluación y certificación de competencias laborales del año 2013, equivalente a 5.752 personas.
Muestra	921 casos
Error Muestral	Errores por sector entre el 6,46% y el 10,74% y un error total de 2,96%
Nivel de Confianza	95%
Tipo de Muestreo	A proporcional por sectores productivos.

## 3. Diseño de Investigación

El presente estudio utilizó como estrategia metodológica el enfoque cuantitativo, con el propósito de disponer de una encuesta que permitiera medir los cambios en la situación laboral de los/as usuarios/as que han participado del proceso de evaluación de competencias laborales ejecutado por los Centros de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales durante el año 2013.

## 4. Universo y Muestra

### 4.1. Base de datos entregada

La base de datos correspondiente a los usuarios/as del año 2013 presentó un total de 6.756 registros de certificación de trabajadores/as que fueron evaluados y certificados por los distintos CECCL acreditados por ChileValora.

La primera tarea que se realizó antes de estimar las cuotas muestrales y la distribución de los datos, fue la limpieza de la base de datos de contactos del año 2013. Así fue como se llevaron a cabo los siguientes pasos para alcanzar la muestra definitiva con la cual se realizó el trabajo de campo.

- ✓ Se eliminaron los registros repetidos por Rut de trabajadores/as<sup>37</sup> que fueron certificados: el resultado fue un primer filtro que dejó una base de datos de 6.421 trabajadores/as certificados.
- ✓ A continuación, se eliminaron los registros de trabajadores/as certificados que no presentaban información acerca de su número telefónico.

<sup>36</sup> Ver Anexo N°2.

<sup>37</sup> Los Rut repetidos de trabajadores/as, se relacionan con trabajadores/as que se certificaron por más de un perfil o por trabajadores/as cuyo proceso de certificación se encontraba duplicado.



- ✓ El resultado final de la limpieza fue de 5.752 registros de trabajadores/as certificados, que serán parte del “Universo” de datos que serán tomados en consideración al momento de establecer las cuotas de muestreo para el trabajo de campo.

#### 4.2. Universo

El universo está compuesto por el número total de trabajadores/as evaluados en el año 2013 alcanzando un total de 5.752 personas.

#### 4.3. Muestra

Se calculó una muestra de trabajadores/as certificados por ChileValora de tipo aporportional por sectores productivos con errores por sector entre el 6,46% y 10,7%, y un error total de 2,96%, con un 95% de intervalo de confianza asumiendo varianza máxima. A continuación, se presenta la distribución de casos:

Sector	Universo	Proporción sectorial	Muestra por sector	Error Muestral
Comercio	1.568	27,30%	119	8,64%
Turismo	822	14,30%	116	8,44%
Agrícola	731	12,70%	115	8,39%
Transporte	730	12,70%	115	8,39%
Metalmecánico	606	10,50%	117	8,15%
Vitivinícola	479	8,30%	115	7,97%
Empresas de Menor Tamaño	315	5,50%	66	10,74%
Otros sectores	501	8,70%	158	6,46%
<b>Total</b>	<b>5.752</b>	<b>100%</b>	<b>921</b>	<b>2,96%</b>

#### 4.4. Factor de Expansión

Considerando que el diseño muestral propuesto para la encuesta de satisfacción permitía obtener resultados representativos por sector mediante la asignación de un tamaño muestral equitativo, pero a proporcional a nivel general, se decidió expandir los resultados con el propósito de restituir a cada sector productivo su peso real en el universo a nivel general. Esto permitió levantar resultados representativos a nivel general y por sector productivo. La fórmula aplicada fue la siguiente:

$$\text{Ponderador} = \frac{\text{Muestra} * \text{Nproporcional}}{\text{Universo} * \text{NObtendida}}$$

$$\text{Factor de Expansión} = \frac{\text{Población}}{\text{Muestra ponderada}}$$

### 5. Diseño del instrumento

#### 5.1. Generalidades

El instrumento con el cual se estudiaron y evaluaron los cambios en la situación laboral de los usuarios y usuarias que fueron certificados por los CECCL, fue diseñado a partir de la revisión bibliográfica sobre el concepto “Competencias Laborales”.

En el Marco Conceptual se profundizó acerca de dichos conceptos, lo que permitió abordar de manera exhaustiva los indicadores relacionados con los cambios en la situación laboral (inicial y actual) de los/as trabajadores/as que fueron evaluados por los distintos CECCL.

#### 5.2. Definición Operacional

A partir de la definición del concepto central y según los elementos que lo constituyeron (según los antecedentes teóricos) se obtuvieron las siguientes dimensiones para la encuesta de evaluación de situación laboral:

##### ***5.2.1. Dimensión resultados de la aplicación del proceso de Certificación de Competencias Laborales***

Se define como los aspectos relacionados con la participación del encuestado/a y los resultados finales del proceso de Certificación de Competencias Laborales del año 2013.

### **5.2.2. Caracterización trabajadores/as con Certificación Incompleta o aun no competente.**

Esta dimensión aborda los perfiles de las personas encuestadas “competentes sin certificado”, “aún no competentes” y de aquellos que “abandonaron el proceso” de certificación.

- ✓ Competentes sin certificado
- ✓ Personas que no aprobaron la certificación
- ✓ Personas desertoras

### **5.2.3. Percepción de cambio de situación laboral de personas “Aún no competentes”**

Esta dimensión aborda la percepción que tienen las personas “aún no competentes” respecto de las condiciones laborales que se ven influidas por la no certificación de sus competencias laborales.

- ✓ Calidad de puesto de trabajo
- ✓ Clima organizacional
- ✓ Desarrollo laboral
- ✓ Jornada laboral
- ✓ Remuneraciones
- ✓ Estabilidad laboral
- ✓ Evaluación general de la influencia de la no certificación laboral.

### **5.2.4. Percepción de cambio situación personas “Competentes”**

Esta dimensión aborda la percepción que tienen las personas “competentes” respecto de las condiciones laborales que se ven influidas por la certificación de sus competencias laborales.

- ✓ Calidad de puesto de trabajo
- ✓ Clima organizacional
- ✓ Desarrollo laboral
- ✓ Jornada laboral
- ✓ Remuneraciones
- ✓ Estabilidad laboral
- ✓ Evaluación general

### **5.2.5. Percepción de cambio situacional laboral de personas competentes.**

Esta dimensión aborda la percepción que tienen las personas “competentes” respecto de las condiciones laborales que se ven influidas por la certificación de sus competencias laborales.

- ✓ Calidad de puesto de trabajo
- ✓ Clima organizacional
- ✓ Desarrollo laboral
- ✓ Jornada laboral.
- ✓ Remuneraciones

- ✓ Estabilidad laboral.
- ✓ Movilidad laboral
- ✓ Empleabilidad
- ✓ Evaluación general.

#### **5.2.6. Cambios efectivos en la situación laboral**

Esta dimensión aborda los cambios en las condiciones laborales de las personas encuestadas que fueron certificadas durante el año 2013

- ✓ Responsabilidad laboral
- ✓ Capacitación.
- ✓ Nueva certificación
- ✓ Tipo de nueva certificación
- ✓ Situación laboral
- ✓ Características de desocupación
- ✓ Contrato laboral
- ✓ Jornada laboral
- ✓ Ocupación
- ✓ Rubro productivo.
- ✓ Caracterización empresa.
- ✓ Nivel de ingreso:

## 5.3. Tabla de operacionalización

Dimensión	Sub-dimensión	Definición	Indicadores	N° pregunta cuestionario
Resultados de la aplicación	Participación proceso 2013	Es la participación o no del encuestado en el proceso de Certificación de Competencias Laborales el año 2013	Participación en la evaluación de competencias a través de ChileValora	1
	Situación Final de Proceso de Certificación	Se entenderá como la Situación final del Trabajador/a al término del proceso de Certificación Laboral	Situación final del proceso de Evaluación de Competencias Laborales del Trabajador/a	2
Caracterización trabajadores/as con certificación incompleta o pendiente.	Competentes sin Certificado	Se buscará dar cuenta de las razones por la cuáles no cuenta con certificación la persona evaluada	Razón de no certificación	3
	Personas que no aprobaron certificación	Perfil de las personas que no aprobaron certificación	Entrega de resultados	4
			Vía explicación reprobación	5
			Entrenamiento post-evaluación	6
			Re evaluación perfil reprobado.	7
Situación de re-evaluación	8			
Personas desertoras	Razones por las cuales el/la trabajadora no quiso evaluarse laboralmente	Razón de no querer evaluarse	9	
Percepción de cambio situación laboral personas “aún no competentes”	Calidad de puesto de trabajo	Se entenderá como la mejora, no cambio o empeoramiento de en las condiciones del empleo del trabajador no certificado.	Deterioro Calidad puesto de Trabajo	10
	Clima Organizacional	Se entenderá como la mejora, no cambio o empeoramiento de las relaciones con sus pares trabajadores y jefatura por parte del trabajador no certificado.	Menor valoración pares	10
Menor reconocimiento jefatura.			10	

Dimensión	Sub-dimensión	Definición	Indicadores	N° pregunta cuestionario
	Desarrollo laboral	Se entenderá como la oportunidad o no oportunidad del trabajador no certificado en mejorar su condición laboral	Descenso oportunidades de promoción laboral	10
	Jornada Laboral	Se entenderá como la mejora, no cambio o empeoramiento en la jornada laboral del trabajador no certificado.	Aumento horas de trabajo	10
	Remuneraciones	Se entenderá como la mejora, no cambio o empeoramiento en las remuneraciones o salario del trabajador no certificado.	Descenso en las remuneraciones.	10
	Estabilidad Laboral	Se entenderá como la mejora, no cambio o empeoramiento en el riesgo de mantener su puesto de trabajo por parte del trabajador no certificado	Riesgo puesto de trabajo	10
	Evaluación general de las consecuencias de la no certificación laboral	Se busca reflejar la opinión general respecto de la contribución de la no certificación en sus condiciones actuales de trabajo	Contribución de la no certificación en su situación laboral	11
Percepción de cambio situación laboral personas "competentes"	Calidad de Puesto de Trabajo	Se entenderá como la mejora, no cambio o empeoramiento de en las condiciones del empleo del trabajador certificado.	Mayor conocimiento oficio realizado	29
			Mayor seguridad desempeño labores	29
			Mayor satisfacción trabajo propio	29
	Clima Organizacional	Se entenderá como la mejora, no cambio o empeoramiento de las relaciones con sus pares trabajadores y jefatura por parte del trabajador certificado.	Mayor respeto por parte de pares trabajadores	29
			Mayor reconocimiento de jefatura	29
Desarrollo Laboral		Aumento oportunidades de promoción laboral	29	

Dimensión	Sub-dimensión	Definición	Indicadores	N° pregunta cuestionario
		Se entenderá como la oportunidad o no oportunidad del trabajador certificado en mejorar su condición laboral	Aumento de oportunidades de acceso a capacitación.	29
			Mejora condiciones físicas	29
			Posibilidades de certificarse en otro perfil en el mismo sector o rubro	29
			Capacitarse	29 y 31
			Estudios técnicos futuros	31
	Jornada Laboral	Se entenderá como la mejora, no cambio o empeoramiento en el desarrollo de la jornada laboral del trabajador certificado.	Respeto de la jornada laboral	29
	Remuneraciones	Se entenderá como la mejora, no cambio o empeoramiento en las remuneraciones o salarios por parte del trabajador certificado.	Aumento en las remuneraciones.	29
Movilidad Laboral	Se entenderá como la posibilidad o no de mejora en el cambio de empleo en mejores condiciones salariales a otra empresa.	Posibilidad de cambiarse a otra empresa con mejor salario.	31	
Empleabilidad	Posibilidad o no de mejora en la capacidad de encontrar empleo por parte del trabajador calificado	Disminución tiempo de cesantía	31	
Evaluación general de las consecuencias de la certificación laboral	Se busca reflejar la opinión general respecto de la contribución de la certificación en sus condiciones actuales de trabajo	Contribución de la certificación en su situación laboral	30	
Cambios efectivos situación laboral	Responsabilidad laboral	Dar cuenta si el trabajador producto de la Certificación tuvo que asumir nuevas responsabilidades	Nuevas responsabilidades laborales producto certificación.	23
			Razones de nuevas responsabilidades	24

Dimensión	Sub-dimensión	Definición	Indicadores	N° pregunta cuestionario
	Capacitación	Si el/la trabajador/a se capacito pre y post certificación. Y porque medio financio la capacitación.	Capacitación en el último año	20 y 25
			Medio de financiamiento	21 y 26
	Nueva Certificación	Si el trabajador certificado se ha certificado nuevamente	Nueva capacitación	27
	Tipo de nueva Certificación	Identificación del perfil de la nueva certificación laboral	Tipo de nueva Certificación	28
	Situación ocupacional	Identificar la situación ocupacional del trabajador al inicio del proceso de certificación y en la actualidad	Situación laboral	12 y 34
			Búsqueda de Trabajo	35
			Tipo de trabajo	13 y 38
			Mantención de empleador	39
			Razones nuevo empleador	40
			Solicitud certificación	41
	Características de desocupación	Perfil de personas desocupadas.	Tiempo encontrar nuevo trabajo	42
			Tiempo desocupación	37
			Razones de desocupación	36
	Contrato Laboral	Tipo de contrato que tenía el trabajador al momento iniciar el proceso de certificación y el que tiene en la actualidad.	Tipo de contrato	17 y 44
	Jornada Laboral	Extensión o tipo de jornada laboral del trabajador/a encuestado/a	Tipo de Jornada Laboral	18 y 45
Número de horas semanales			19 y 46	
Ocupación	Tipo de ocupación que tenía el trabajador al momento iniciar el proceso de certificación y el que tiene en la actualidad.	Tipo de ocupación	14 y 32	
Rubro Productivo	Tipo de sector productivo al que pertenecía su ocupación la ocupación el trabajador al momento	Rubro productivo de ocupación	15 y 33	



Dimensión	Sub-dimensión	Definición	Indicadores	N° pregunta cuestionario
		iniciar el proceso de certificación y el que tiene en la actualidad.		
	Caracterización empresa	Se entenderá como el número total de personas que trabajan en la empresa que cancelaba los honorarios del trabajador/a	Número de trabajadores de la empresa	16 y 43
	Nivel de ingreso	Nivel de ingreso que el trabajador tenía al momento iniciar el proceso de certificación y el que tiene en la actualidad.	Ingreso mensual	22 y 47

## 5.4. Pre test

En términos generales, la aplicación del pre test fortaleció la redacción de las preguntas, extensión del cuestionario, orden de las preguntas y flujos de las mismas, dado que, a partir de la validación del instrumento, el cuestionario se modificó obteniendo la versión final y validada de la “Encuesta Caracterización Laboral de Personas Certificadas Laboralmente el año 2013”.

### 5.4.1. *Capacitación encuestadores telefónicos pre test*

La capacitación de los/as encuestadores/as telefónicos para la aplicación del pre-test se realizó el día martes 9 de diciembre entre las 09:30 y 12:00 en dependencias de Pragma Consulting, y constó con la participación de 5 encuestadores telefónicos, el supervisor del trabajo en terreno y el jefe de proyecto.

El proceso de la capacitación para el pre test tuvo como objetivo principal impregnar a los encuestadores telefónicos a cerca del proyecto, sus alcances y el rol que ellos juegan (y por ende su importancia) en la ejecución del pre test. Esto último, con el fin de hacerlos sentir participes y responsables del éxito de levantar un instrumento de medición consistente y que recopile información certera con el fin de responder los objetivos planteados por esta licitación.

Para profundizar más sobre el proceso de capacitación para la ejecución del pre test se recomienda consultar el documento PPT "Capacitación para encuestadores pre test para Situación Ocupación Personas Certificadas"

### 5.4.2. *Metodología de trabajo para la aplicación del pre test*

La construcción del cuestionario sobre la “Encuesta de Caracterización” contempló la ejecución de un pre test de carácter cuantitativo el que fue aplicado a una muestra de 100 casos y se realizó entre los días martes 9 y miércoles 10 de diciembre por medio del Call Center de Pragma Consulting. El horario de aplicación para el día martes fue entre 12:00 y 18:00 horas, mientras que el día miércoles fue entre las 9:00 y 18:00 horas.

### 5.4.3. *Resultados pre-test*

Al terminar el proceso de pre-test, se realizó un taller denominado “exposición de resultados en terreno” donde participaron el grupo de encuestadores, el jefe de proyecto y los profesionales a cargo del proyecto. En dicho taller se sintetizaron aquellos aspectos relevantes encontrados en la prueba piloto (y los expuestos en los formularios dispuestos al final del cuestionario) con el objetivo de levantar los insumos necesarios para efectuar los ajustes a la encuesta de satisfacción, y a la gestión del trabajo de campo para el levantamiento de la información. Los resultados expuestos en dicha reunión fueron los siguientes:

#### 5.4.3.1. Disposición para responder

Se señala que la disposición por parte del encuestado/a fue positiva, existiendo una alta tasa de respuesta. Sin embargo, la sugerencia formulada fue acortar el apartado de introducción ya que la extensión de esta agotaba al encuestador y en algunos casos se produjo decline de encuesta por este motivo. Es decir, al existir una introducción más acotada se disminuyen las probabilidades de rechazo por lo que esta comisión fue acogida; considerando además (según lo testeado por los encuestadores telefónicos) que los encuestados tenían claridad sobre el proceso de evaluación y certificación por lo que no era necesario una explicación extendida sobre este tema.

<b>Estado de llamadas realizadas en el pre test</b>			
<b>Estados</b>	<b>09-dic</b>	<b>10-dic</b>	<b>Total</b>
Encuesta completada	45	55	100
No quiere responder. Rechaza no le interesa	9	14	23
No tiene tiempo está ocupado.	9	15	24
Error de número de contacto	18	18	36
No Contesta Llamada	91	106	197
No Aplica (Inscritos pero no participaron)	2	7	9
<b>TOTAL</b>	<b>173</b>	<b>215</b>	<b>388</b>
<b>TASA DE RESPUESTA</b>	<b>26%</b>	<b>25,58%</b>	<b>25,70%</b>

#### 5.4.3.2. Tiempo de aplicación de la encuesta

El tiempo de aplicación promedio de la encuesta fue de 8 minutos promedios, lo que indica que la extensión, facilidad y comprensión de la encuesta es positiva.

#### 5.4.3.3. Nivel de comprensión de la encuesta

Según lo expresado por los encuestadores, la encuesta en algunos ítems presentaba problemas de comprensión de las preguntas, debido a la existencia de conceptos técnicos, que generaban dificultades a los/as encuestados/as para responder de forma fluida el instrumento. La eliminación de algunos tecnicismos fue una de las modificaciones transversales que se llevaron a cabo con el instrumento.

#### 5.4.3.4. Redacción de las preguntas.

En términos generales las preguntas del cuestionario no presentaron problemas en su redacción. Sólo se percibió, a partir de lo anteriormente descrito que las preguntas podían ser acotadas ya que en algunas preguntas, especialmente las de percepción, las personas encuestadas presentaban dificultades para responder. Dicha salvedad permitió mejorar la redacción y simplificar preguntas del cuestionario.

#### 5.4.3.5. Comprensión de las preguntas

Con salvedad de lo anteriormente descrito, las preguntas que más presentaron dificultades fueron las 10, 11, 29, 30 y 31, tanto por su complejidad como por problemas en su redacción.

#### 5.4.3.6. Instrucciones, numeración o aspectos de forma

Respecto a problemas de instrucción, numeración o de forma, los encuestadores observaron que hay preguntas donde era necesario simplificar las alternativas de respuesta, ya que generaban dificultades de respuesta a las personas encuestadas.

#### 5.4.3.7. Otras observaciones

De acuerdo a lo transmitidos por los encuestadores telefónicos en más de una oportunidad algunos encuestados expresaron no poder aplicar algunos ítems de respuesta a perfiles específicos de trabajadores, especialmente a los independientes y los que trabajan por obra o faena. Por lo que fue necesario incorporarlos en las preguntas de categorización y tipificación laboral. Lo que permitió en el instrumento final mejorar el instrumento en este sentido.

### 5.5. Capacitación de encuestadores/as

El día 22 de diciembre de 2014 en las oficinas de Pragma Consulting se realizó la capacitación a los encuestadores telefónicos respecto al contenido, uso y formalidades del instrumento de medición. La actividad duro aproximadamente dos horas, y se realizó dos días antes del inicio de aplicación con la finalidad de que el encuestado/a estudiara el manual de eso de la encuesta.

### 5.6. Levantamiento de la información

Para el trabajo de campo se habilitó la encuesta sobre caracterización en el sistema de encuestas telefónicas tipo CATI “Índices y Encuestas”, sistema que permitió registrar, supervisar y validar la información obtenida mediante la aplicación de las encuestas telefónicas.

La carga al sistema de la versión final de la encuesta de satisfacción fue acompañada de una rigurosa supervisión que verifico el correcto funcionamiento de los cuestionario en este Software (saltos de preguntas filtros, orden de las preguntas, ortografía y redacción, etc.).

Es así, que una vez establecidas las condiciones para la aplicación, se dio inicio al levantamiento de la información y datos entre el día 23 de diciembre de 2014 la cual se llevó a cabo por medio de la aplicación de encuestas telefónicas a través del Call Center de *Pragma Consulting* habilitado con telefonía IP con grabador de llamadas y sistema de registro en línea (Tipo CATI).

Para la aplicación de esta encuesta se utilizó un equipo conformado por un 1 supervisor y apoyado por 5 encuestadores/as capacitados (quienes participaron además del proceso pre test).

A través del software “Índices y encuestas” se registraron la totalidad de las encuestas realizadas, disponiendo a su vez de los audios en formato .wav los que estarán a disposición de la contraparte técnica del proyecto ChileValora.

### 5.7. Supervisión resultados

Con la finalidad de que el levantamiento de la información sea lo más riguroso y fidedigno posible el proceso de supervisión de las encuestas y los datos levantados se ejecutó a través de tres procesos:

- ✓ **Supervisión directa diaria:** La supervisión del trabajo de campo acompañó permanentemente al equipo de encuestadores dando respuesta a las necesidades que se originaron en el proceso de aplicación. Asimismo, supervisó y evaluó el comportamiento de los encuestadores en términos de muletillas usadas en la ejecución de la encuesta y que den fiel cumplimiento al protocolo de aplicación expresado en el manual del encuestador.
- ✓ **Supervisión de escucha telefónica:** Diariamente se escucharon el 15% de las llamadas, completando listado de verificación de calidad de la respuesta que considero protocolo de saludo y despedida, formalidad de la atención telefónica, amabilidad, modulación y aclaración de respuestas y o intencionalidad de la respuesta.
- ✓ **Supervisión de consistencia interna:** Se realizó la evaluación de consistencia interna al 100% de las encuestas realizadas, en la que el supervisor revisó la forma, completitud y redacción de las respuestas abiertas asegurando una adecuada codificación de las mismas.

## ANÁLISIS DE RESULTADOS

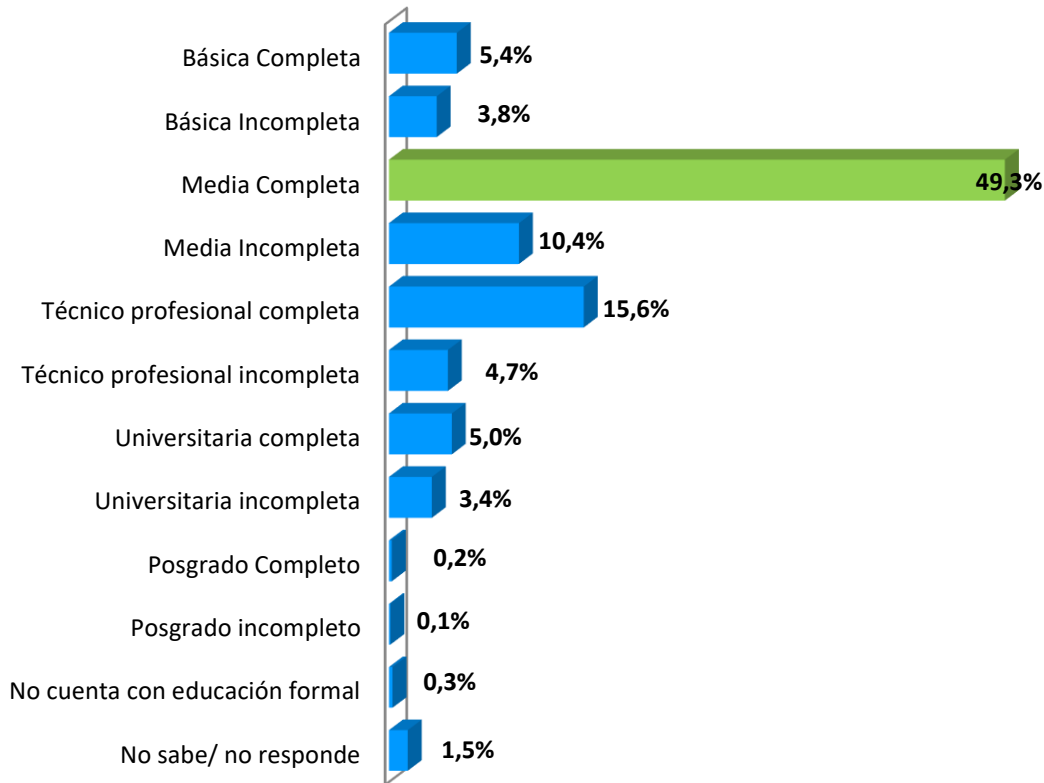
### 1. Características de la muestra y contextualización.

A continuación se presenta las principales características sobre la distribución de la muestra ejecutada, para posteriormente exponer los resultados relacionados con su situación final de certificación y las razones del usuario/a de no contar con su Certificado de competencia laboral.

#### 1.1. Distribución de la muestra

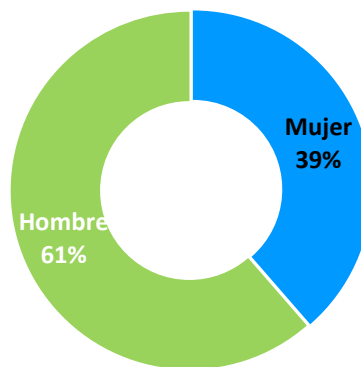
El 28% de las personas que participaron del proceso de evaluación y certificación de competencias laborales tienen estudios superiores, donde el 15% ha podido completar sus estudios técnicos. Un 70% de los encuestados/as presenta estudios de nivel primarios independiente de la situación final, es decir, completa o incompleta. Donde la mayor parte corresponde a Media Completa con un 49,3%

**Gráfico 37 Nivel Educativo del Encuestado/a**  
Muestra Total Ponderada; Base de Cálculo 921 casos



Se puede observar una diferencia significativa en la distribución por sexo entre los participantes en el proceso de evaluación donde el trabajador hombre comprende el 61% de la muestra total ponderada.

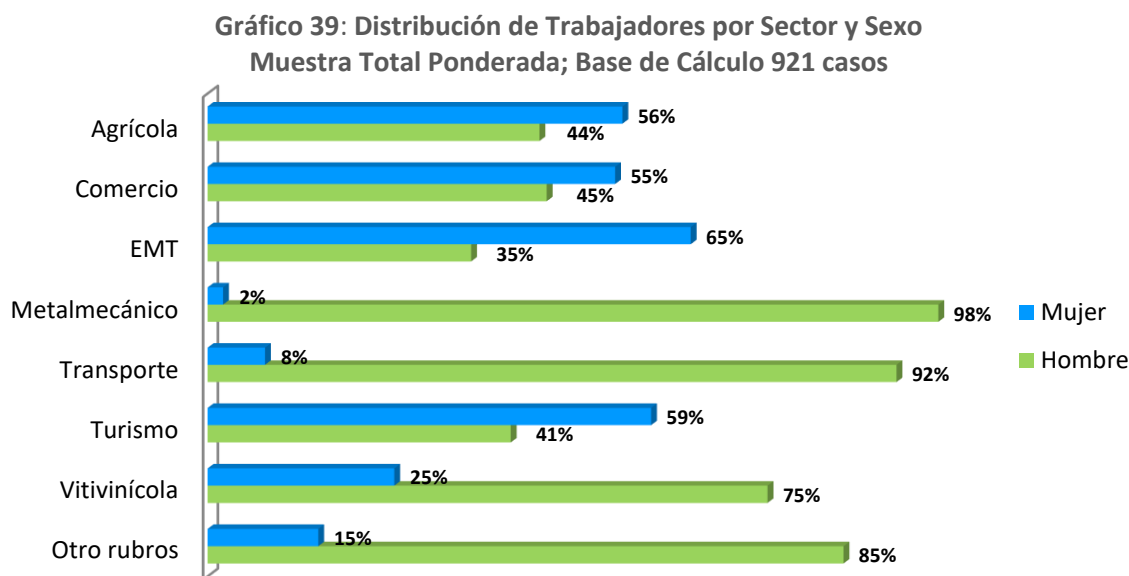
**Gráfico 38: Distribución por Sexo Encuestados/as**  
Muestra Total Ponderada; Base de Cálculo 921 casos



## 1.2. Distribución de Trabajadores por Sector y Sexo

Un perfil más detallado de la muestra se logra al cruzar las variables de sexo y sector productivo, donde es posible observar los perfiles de género de cada uno de los sectores comprendidos en el

presente estudio. De esta forma es posible constatar una acentuada conformación masculina en los sectores metalmeccánico, transporte y vitivinícola. En el resto de los sectores es posible observar que prima la presencia femenina, aunque no de manera tan acentuada como en los sectores con mayor cantidad de hombres en la composición de su fuerza de trabajo.

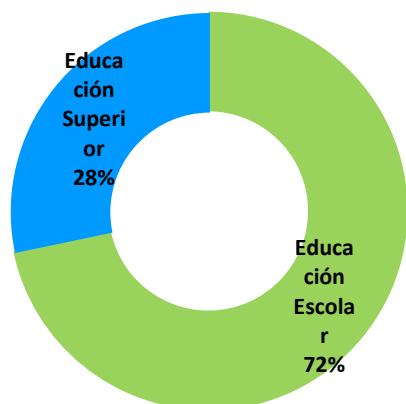


### 1.3. Nivel de Escolaridad según sexo de los encuestados

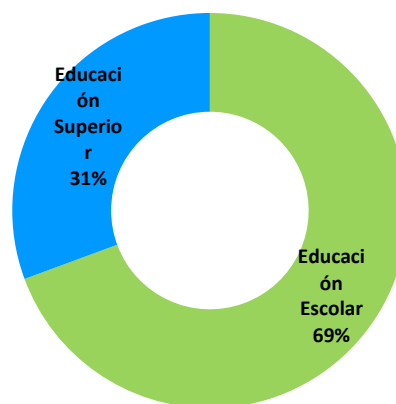
El perfil de escolaridad tanto general como por sexo presenta una distribución similar en una razón de 70% de trabajadores(as) que cuentan con Educación escolar (de educación básica hasta educación media) y un 30% cuentan con Educación Superior<sup>38</sup> (Educación técnico superior y más).

<sup>38</sup> En la presente estudio la Educación Escolar está comprendida por los niveles de escolaridad que van entre la Educación Básica (incompleta y completa) y la Educación Media (incompleta y completa). En el caso particular de la Educación Media no se precisó entre los distintos tipos de educación media (técnica o científico humanista). La educación técnica que se consideró de forma específica fue la que se realiza a nivel superior, es decir, con posterioridad a la realización de la Educación Escolar.

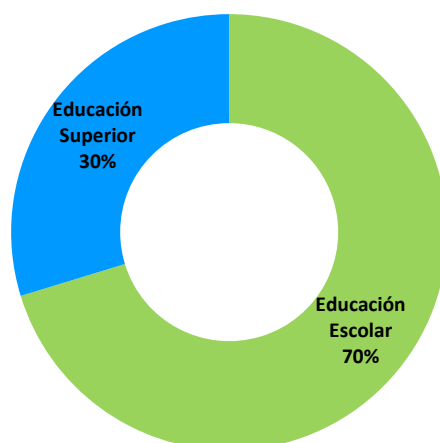
**Gráfico 40: Escolaridad Mujeres**  
Muestra Ponderada; Solo Mujeres: Base de Cálculo: 355



**Gráfico 41: Escolaridad Hombres**  
Muestra Ponderada; Solo Hombres: Base de Cálculo: 522



**Gráfico 42: Escolaridad Total**  
Muestra Total Ponderada; Base de Cálculo: 921

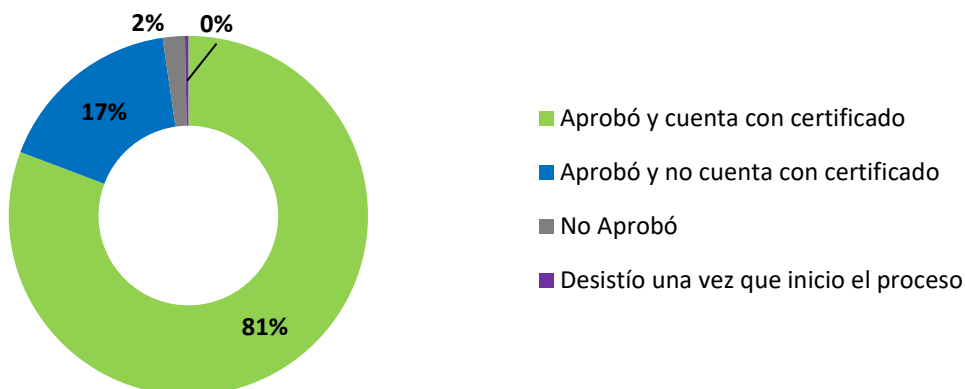


#### 1.4. Situación Final de Certificación

Los usuarios(as) al ser consultados por la situación final expresaron encontrarse certificados, con un 97% de los casos de la muestra. De los cuales un 17% no cuenta con su certificado.

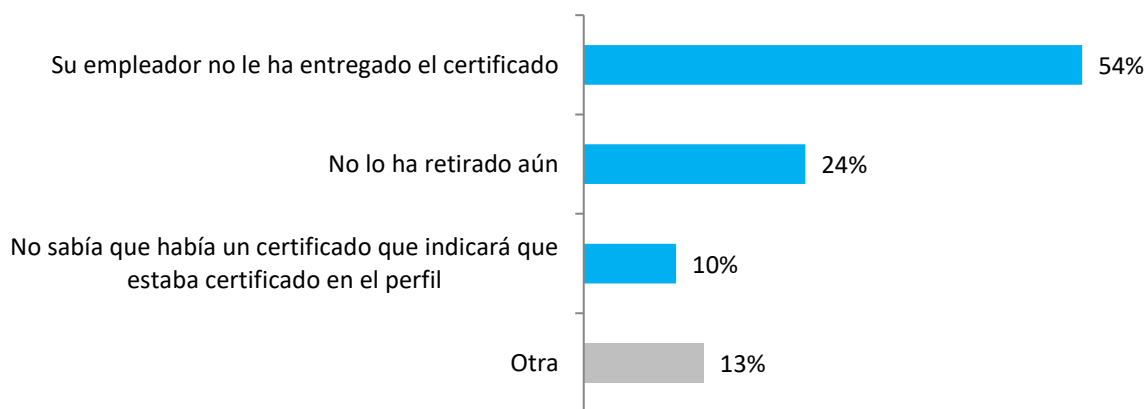


**Gráfico 43: Situación final una vez finalizada la evaluación**  
**Muestra Total Ponderada; Base de Cálculo 921**



En tanto a las razones por las cuales no los usuarios(as) no cuentan con su certificado se relacionan mayoritariamente a que “Su empleador no le ha entregado el certificado”.

**Gráfico 44: Razones de no disponer de certificado**  
**Muestra Ponderada; Solo quienes indican no tener certificado; Base de Cálculo 154**



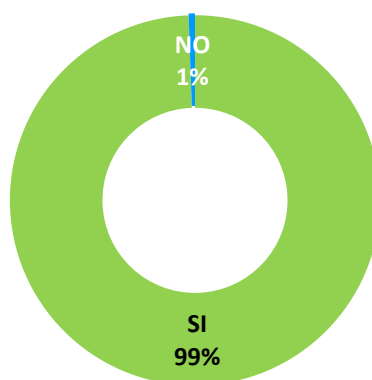
## 2. Caracterización Situación Inicial Encuestados.

Antes de evaluar los cambios en la situación laboral de los usuarios/as de ChileValora, es necesario identificar la caracterización laboral previa a la actividad de evaluación y certificación de los trabajadores/as.

## 2.1. Caracterización General

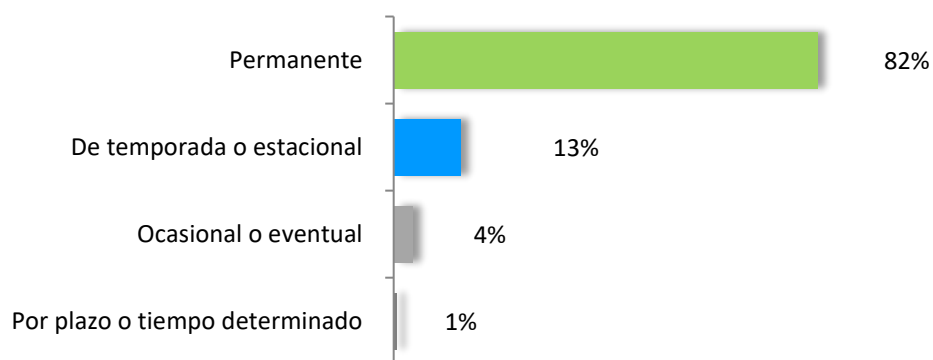
Al ser consultados por la situación laboral al momento de la certificación, fue posible observar que el 99% de los/as encuestados/as se encontraba ocupado, explicado por qué lo usual es que los participantes de este procesos acceden a él mediante la empresa en que desempeñan funciones.

**Gráfico 45: Al momento de iniciar el proceso de evaluación de competencias  
¿Se encontraba trabajando?**  
*Muestra Total Ponderada; Base de Cálculo 921*



En el mismo contexto, el tipo de trabajo que desarrollan fue mayoritariamente permanente con un 82%, con un 13% se ubican en un segundo lugar de las respuestas lo trabajos de tipo temporal o estacionales. Esto refleja una cierta estabilidad laboral de los empleos que tienen los/as trabajadores/as al momento de participar del proceso de certificación de competencias laborales.

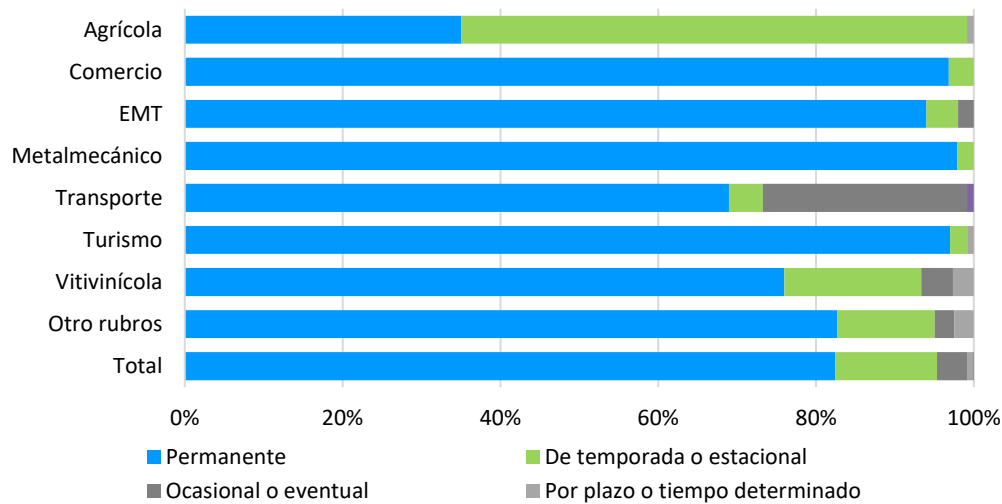
**Gráfico 46: Y ese Trabajo era de tipo...**  
*Muestra Total Ponderada; Base de Cálculo 921*



Al observar el “Tipo de Trabajo” por sector productivo es posible identificar ciertas particularidades relacionadas directamente con las dinámicas propias de cada sector. En primer lugar, destaca el sector agrícola, donde la mayoría de los encuestados/as declara que al momento de certificarse disponía de un trabajo “de temporada o estacional”. También, resalta el sector transporte que,

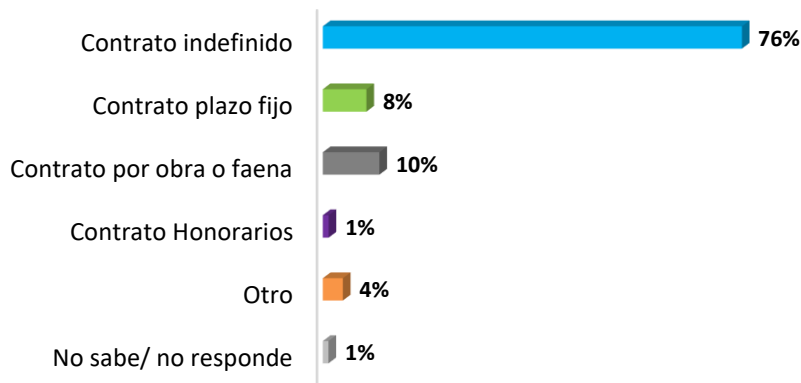
aunque predomina el trabajo “permanente”, también se destaca el trabajo “ocasional o eventual” con el 25%.

**Gráfico 47: Tipo de Trabajo por Sector Productivo**  
*Muestra Total; Base de Cálculo 921; Según Sector*



Por su parte, al ser consultado por el tipo de relación contractual que tenían al momento de la evaluación, los encuestados(as) en un 77% manifestaron trabajar con contrato indefinido, que al igual que la variable anterior es un indicador de estabilidad y seguridad laboral de las personas que fueron consultadas en el presente estudio.

**Gráfico 48: ¿Qué tipo de relación contractual (tipo de contrato laboral) tenía con su empleador al momento ser evaluado?**  
*Muestra Ponderada; Solo Ocupados: Base de Cálculo: 908*

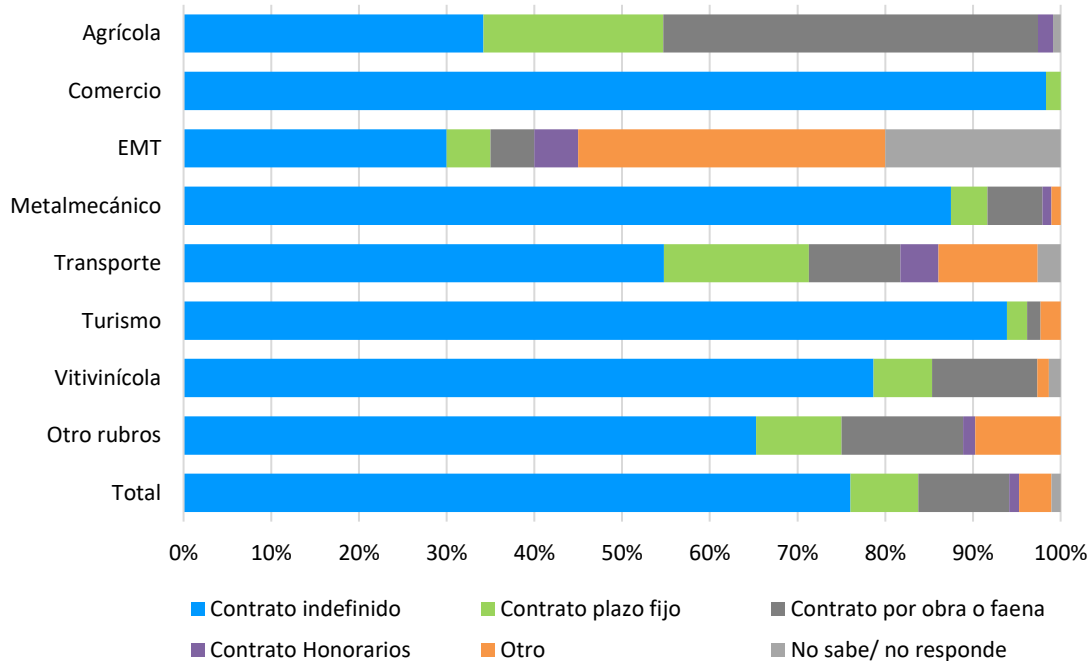


Al observar la realidad contractual inicial de los trabajadores/as por Sector es posible constatar importantes diferencias que se explican necesariamente por las singularidades propias de cada sector. Tomando como premisa que la existencia de “Contrato Indefinido” es sinónimo de estabilidad y seguridad laboral se pueden realizar las siguientes aseveraciones.

- ✓ El sector agrícola, dadas las particularidades de su proceso de producción estacional, presenta condiciones de inestabilidad significativas en relación al resto de los sectores.

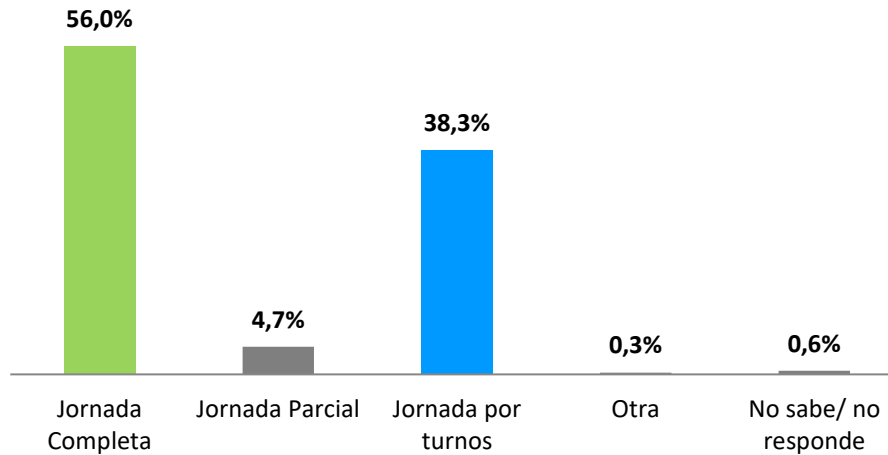
- ✓ Los sectores que presentan mayor estabilidad son los del Comercio y Turismo con porcentajes sobre el 90% de Contrato Indefinido de sus trabajadores.
- ✓ Para el sector EMT, la estabilidad laboral no está determinada por la relación contractual de los/as trabajadores/as, ya que este sector productivo presenta como una de sus características esenciales el emprendimiento y el trabajo independiente de los/as trabajadores/as que se desempeñan en él.

**Gráfico 49: Tipo de Contrato**  
Muestra Total; Solo Ocupados; Base de Cálculo 908; Según Sector



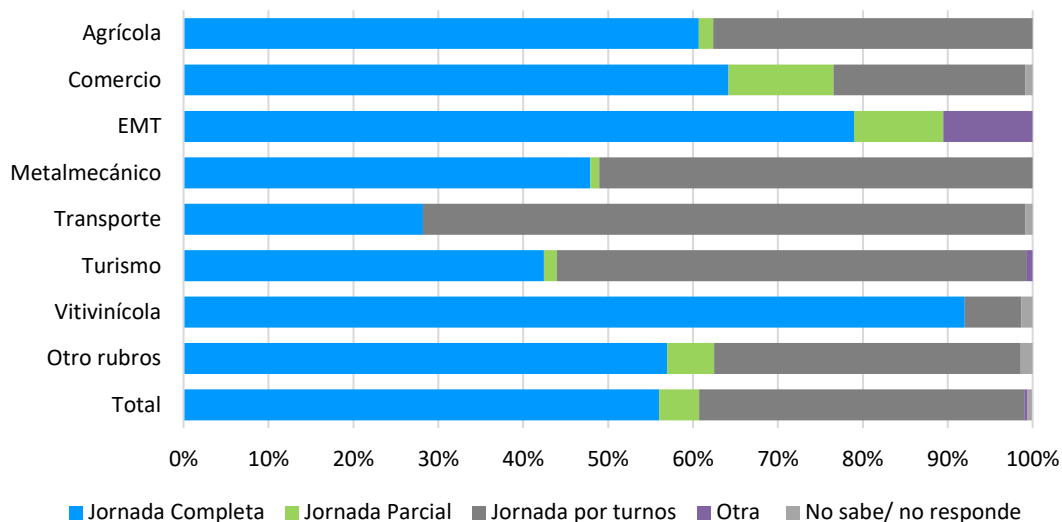
En tanto al ser consultado por la jornada laboral un 56% manifestó que se desempeña en “Jornada Completa”, también destaca el 38,3% de preferencias la opción “Jornada por turnos”.

**Gráfico 50: ¿Cómo era su jornada de trabajo cuando comenzó su proceso de evaluación?**  
**Muestra Ponderada; Solo Ocupados; Base de Cálculo 908**



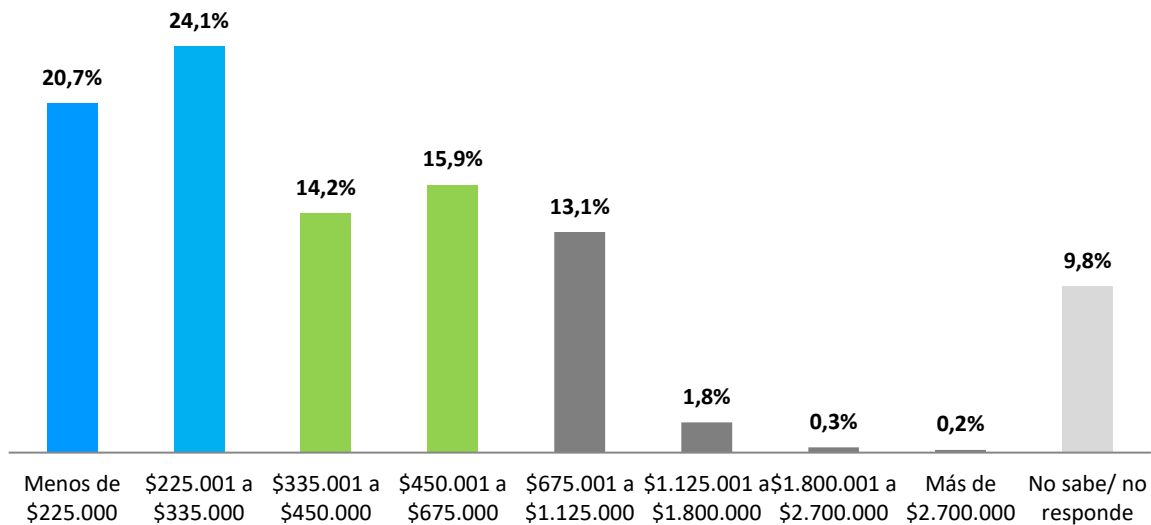
Lo anterior es complementado por el análisis por sector, el que indica que es posible constatar que en la mayoría de los sectores la jornada laboral preponderante es la Jornada Completa y dentro de esta el sector que presenta mayor porcentaje es el vitivinícola, con un 92% de trabajadores/as con este tipo de jornada. En tanto las Jornadas por turno se concentran en los sectores metalmecánico, transporte y turismo, situación que responde a la particularidad tanto de las labores que desempeñan (asociados a trabajos pesados y a faenas mineras), o por la estacionalidad y extensión horaria de los servicios entregados, como es el caso del sector turismo específicamente, a través de la entrega especialmente de servicios hoteleros, recorridos turísticos, etc.

**Gráfico 51: Tipo de Jornada**  
**Muestra Total; Solo Ocupados; Base de Cálculo 908; Según Sector**



El ingreso de los trabajadores(as) encuestados(as) se concentra en las dos primeras categorías, lo que indica que los sueldos de los trabajadores no son elevados y que alcanzan un poco más que el sueldo mínimo.

**Gráfico 52: ¿Aproximadamente cuánto ganaba al mes?  
Muestra Ponderada; Solo Ocupados: Base de Cálculo 908**



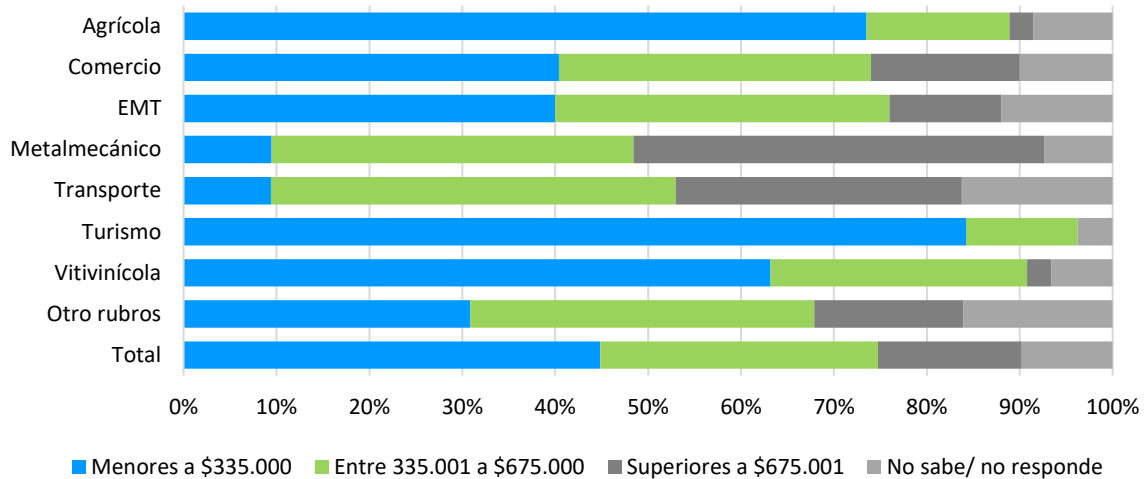
Al observar esta realidad por sector, fue posible identificar los sectores productivos que presentaban menores y mayores niveles de ingreso. Para ello, y en la búsqueda de identificar de forma clara las brechas en los ingresos entre los distintos sectores se recodificaron los niveles de ingreso en tres categorías:

- ✓ Menores a \$335.000
- ✓ Entre \$335.001 a \$675.000
- ✓ Superiores a \$675.001.

Los sectores productivos que presentan menores niveles de ingreso son el agrícola, turismo y vitivinícola. Esta situación en los sectores agrícolas se podría explicar por la baja complejidad y especialización del trabajo en estos sectores, especialmente los relacionados con los periodos de cosecha.

Por su parte, el sector productivo con un nivel de ingreso inicial más elevado es el metalmeccánico, que como ya se observado en otras variables es un sector complejo y que requiere de mano de obras calificada para la realización de sus faenas productivas. Especialización y calificación laboral que se traduce en mejores ingresos para los trabajadores de este sector productivo.

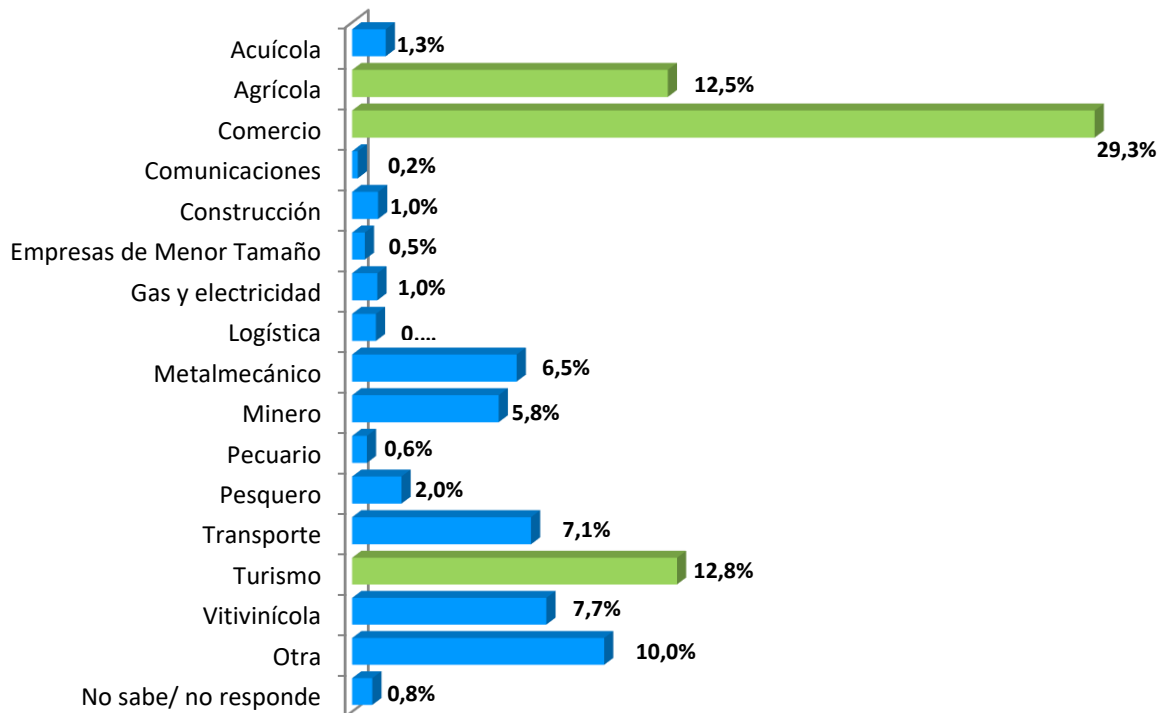
**Gráfico 53: ¿Aproximadamente cuánto ganaba al mes?  
Muestra según Sector; Solo Ocupados: Base de Cálculo 908**



## 2.2. Sector declarado al momento de participar en el proceso de certificación,

Al ser consultados por el sector en el cuál se situaba su ocupación, un 29,3% manifestó que se desempeñaba en el sector comercio. Otros sectores que se destacaron fueron el agrícola y el turismo.

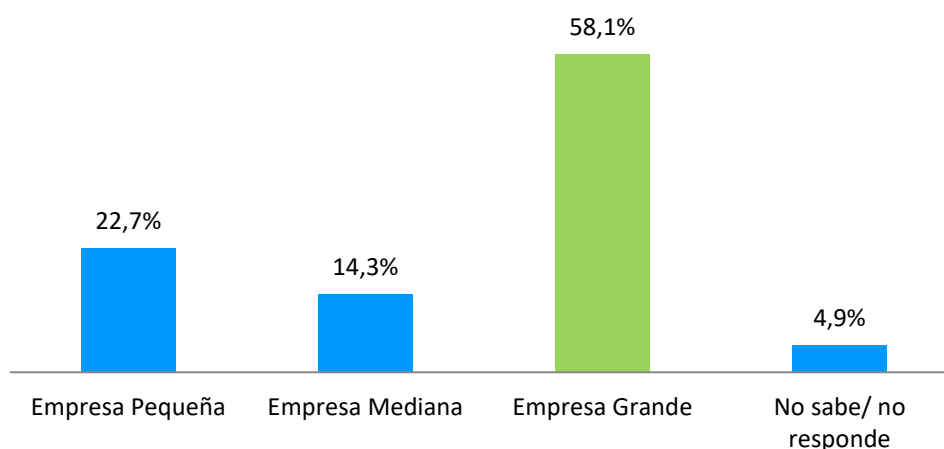
**Gráfico 54: Distribución Inicial por Sector  
Muestra Total Ponderada; Base de Cálculo 921**



### 2.3. Tamaño Empresa Inicial

Por su parte, al ser consultados los participantes por el tamaño de la empresa en la cual desarrollaban funciones al momento de iniciar el proceso de certificación, expresaron que la gran mayoría de los trabajadores(as), con un 58,1% realizan sus labores en empresas grandes.

**Gráfico 55: ¿Cuántas personas trabajaban en total en la empresa que le pagaba sus honorarios?  
Muestra Total Ponderada; Ocupados; Base de Cálculo 909**

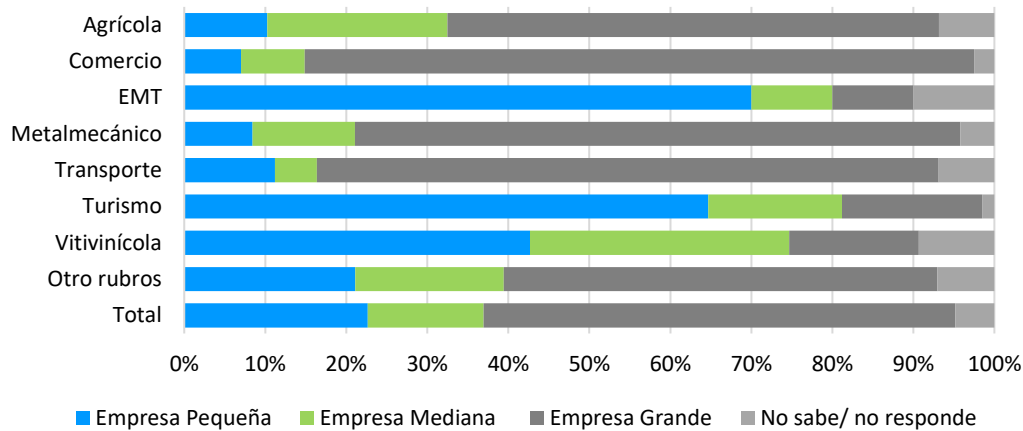


Al analizar la distribución de los/as trabajadores/as por sector productivo, se puede constatar que en la mayoría de los casos se mantiene la tendencia de concentrar la mano de obra en empresas grandes. Solo cabe destacar los sectores de empresas de menor tamaño, turismo y vitivinícola donde la proporción se presenta de forma inversa, siendo las Empresas Pequeñas las que concentran la mano de obra de estos sectores productivos. Esto se podría explicar por las características propias del quehacer productivo de estos sectores, donde el sector turístico presenta, por ejemplo, una gran cantidad de operadores turísticos caracterizados como pequeños. Por último, las EMT se caracterizan por constituirse en un sector donde predominan los emprendimientos independientes que por lo general se concretan en empresas con poca cantidad de trabajadores.

Es interesante observar que cerca del 20% de las personas certificadas en el sector de empresas de menor tamaño declaran que en el momento de realizar el proceso de certificación desempeñaban funciones en medianas y grandes empresas. Esto es importante indicarlo considerando el perfil certificado por dicho sector (Gestión de pequeña empresa), lo que indica un cierto grado de desfocalización del sistema en este sector.



**Gráfico 56: Tamaño de Empresa por Sector Productivo**  
Muestra Total; Solo Ocupados: Base de Cálculo 909



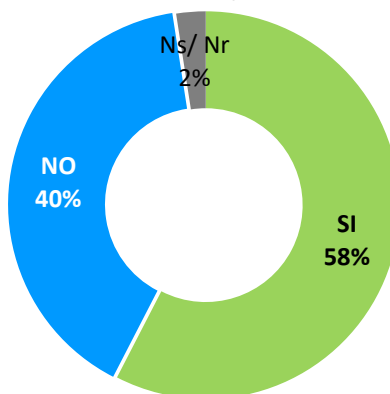
## 2.4. Capacitación previa a Proceso de Certificación

La formación continua es uno de los grandes objetivos de los Procesos de Certificación de Competencias Laborales, razón por la que es de interés abordar esta variable.

### 2.4.1. Asistencia previa a curso de capacitación

Del total de encuestados/as que contestaron esta pregunta, el 58% indicó su participación en una capacitación durante los 12 meses anteriores a su participación en el proceso de certificación. Esto indica una tendencia positiva y una valoración con respecto de los/as trabajadores a la utilidad de capacitarse en la actividad productiva que está desarrollando laboralmente.

**Gráfico 57: ¿En el año previo a la evaluación de sus competencias laborales asistió a algún curso de capacitación?**  
Muestra Total Ponderada; Base de Cálculo 921



Al observar la realización previa de capacitación por sectores productivos se evidenció una repetición de la constante general en la mayoría de los sectores, solo fue posible constatar dos excepciones.

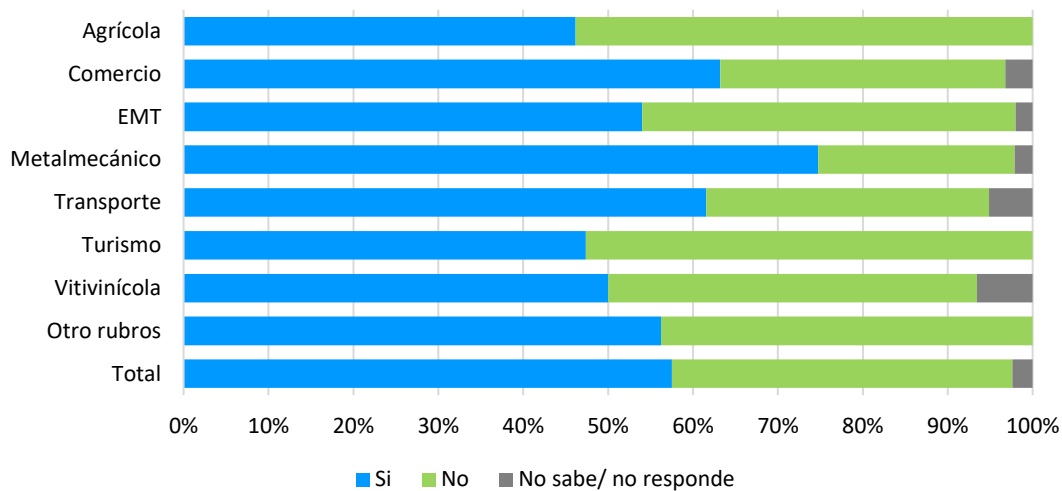
- ✓ La primera relacionada con el sector agrícola y el sector turismo, que fueron los sectores que presentaron una menor cantidad de trabajadores/as capacitados de forma previa. En el caso del

sector agrícola claramente relacionada con la baja complejidad que presenta la tarea extractiva en este sector. En el caso del sector turismo no queda tan claro y se hace necesario profundizar en sus causas.

- ✓ La segunda excepción, se relaciona con el 75% de trabajadores del sector metalmecánico que si se capacitó previamente, es el mayor porcentaje de todos los sectores considerados en este estudio, explicada por la complejidad y la necesaria especialización que requieren las labores que los/as trabajadores/as de este sector productivo.

**Gráfico 58: ¿En el año previo a la evaluación de sus competencias laborales asistió a algún curso de capacitación?**

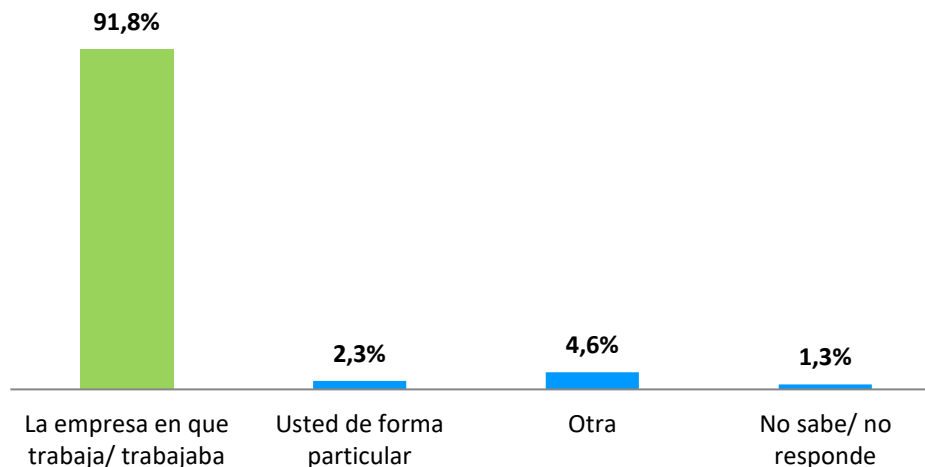
**Muestra Total; Base de Cálculo 921; Según Sector**



#### 2.4.2. Tipo de financiamiento de la capacitación

Se observa que el 91% de los trabajadores/as que se capacitaron de forma previa financiaron esta actividad por medio de recursos entregados por la empresa que trabaja o trabajaba.

**Gráfico 59: ¿Quién financió su participación en dicho curso?**  
Solo quienes participaron en capacitación; Base de Cálculo: 529 casos



### 3. Caracterización Situación Ocupacional Actual

Como punto de comparación a la caracterización inicial levantada en el presente estudio, se identificaron los elementos relevantes de la situación laboral actual de los/as trabajadores/as que participaron en esta investigación.

#### 3.1. Situación general actual de situación laboral.

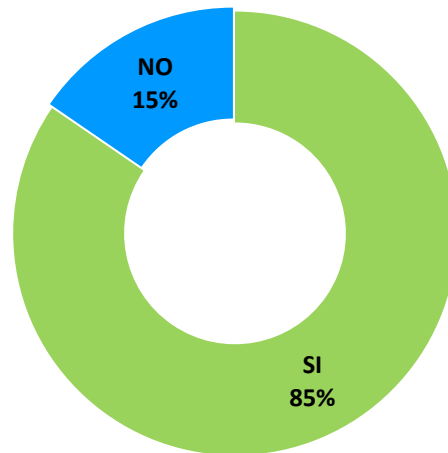
Fue posible reconocer que el 92% de los encuestados(as) se encontraba trabajando al momento de ser encuestados.

**Gráfico 60: ¿Cuál es su situación laboral actual?**  
Muestra Total Ponderada; Base de Cálculo 921

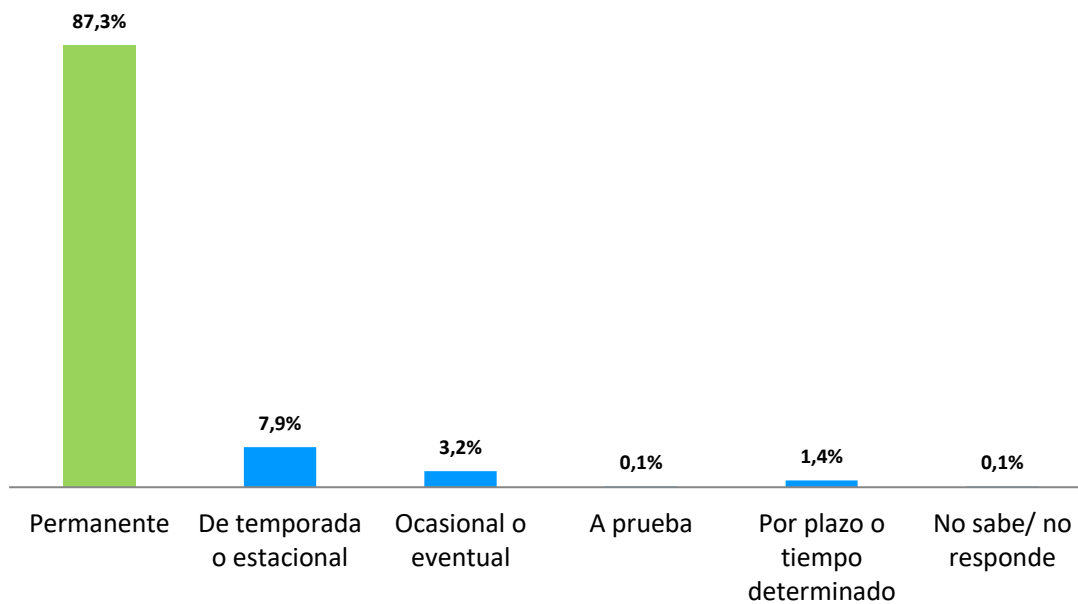


Entre aquellos que afirman estar ocupados, un 87% declara realizar un trabajo de tipo permanente, mientras que un 8%, señala realizar un trabajo de temporada o estacional. Es posible observar que el 85% de los/as entrevistados/as mantuvieron el empleador (ver siguiente gráfico), que es un indicador de poca movilidad laboral de los trabajadores en el período transcurrido desde su participación en el proceso de certificación laboral hasta la actualidad.

**Gráfico 61: Sigue trabajando para el mismo empleador que tenía al momento de ser evaluado laboralmente**  
Solo ocupados; Base de Cálculo: 847 casos

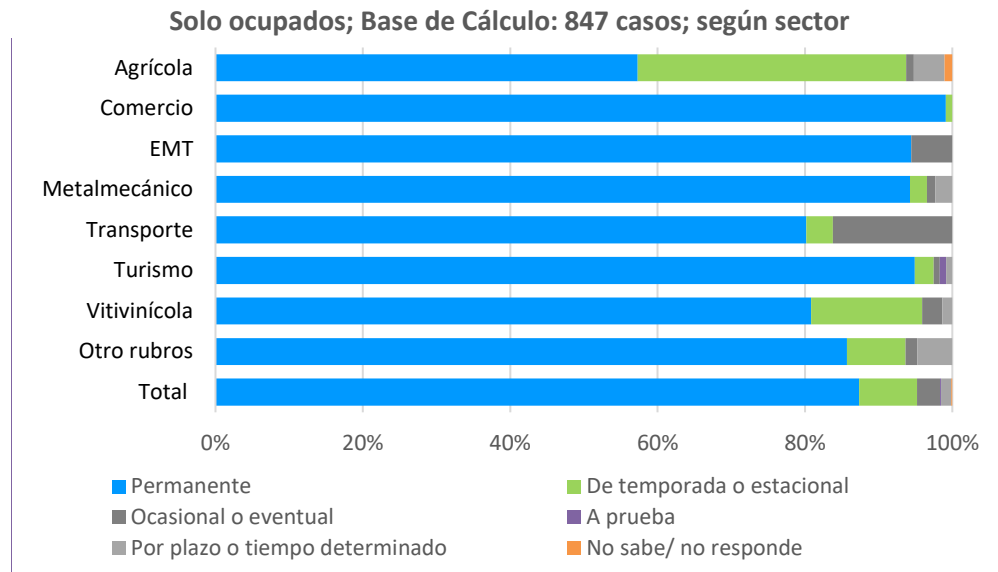


**Gráfico 62: y ese trabajo era de tipo....**  
Solo ocupados; Base de Cálculo: 847 casos



En relación con el tipo de trabajo actual es posible observar que la tendencia de estabilidad laboral se repite en los distintos sectores, los matices se observaron en los sectores agrícola y vitivinícola que presentan mayores porcentajes de trabajo de temporada dadas las características propias de estos sectores productivos.

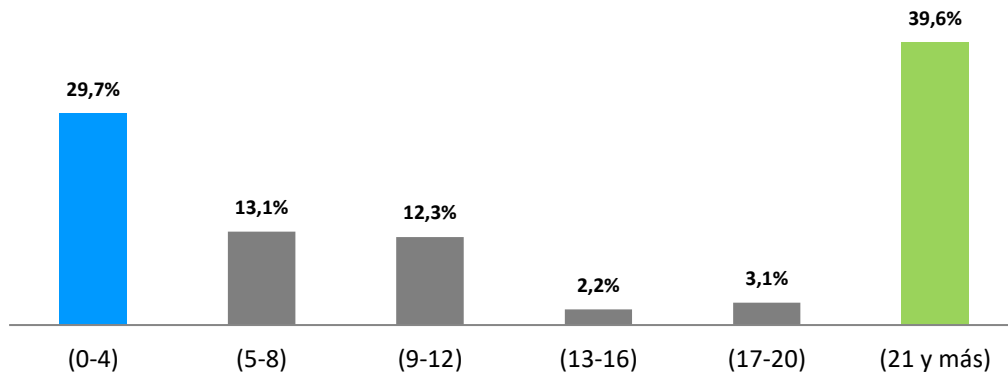
**Gráfico 63: y ese trabajo era de tipo....**



### 3.2. Características personas desocupadas/inactivas

Un último antecedente que permite comprender el estado de desocupación de los/as trabajadores/as, es el periodo tiempo que se encuentran sin trabajo, en la que la mayoría (39%), indica llevar un periodo superior a las 21 semanas sin empleo.

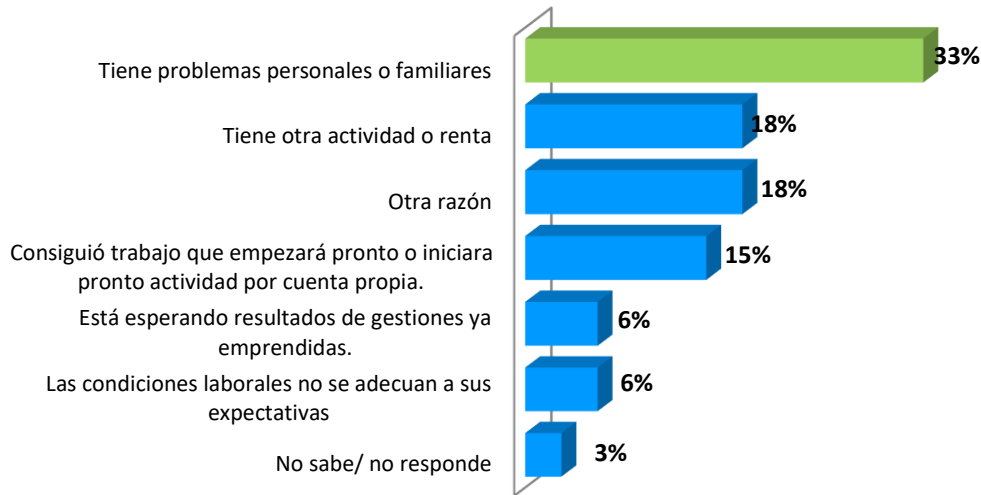
**Gráfico 64: ¿Cuánto tiempo lleva sin trabajo?  
Solo desocupados; Base de Cálculo: 79 casos**



Las razones que los trabajadores/as dan para justificar son variadas, siendo el número tan pequeño no es posible realizar argumentaciones lo suficientemente representativas de esta situación.

### Gráfico 65: ¿Cuál es la razón principal por la que no se encuentra buscando trabajo actualmente?

Solo inactivos; Base de Cálculo: 33



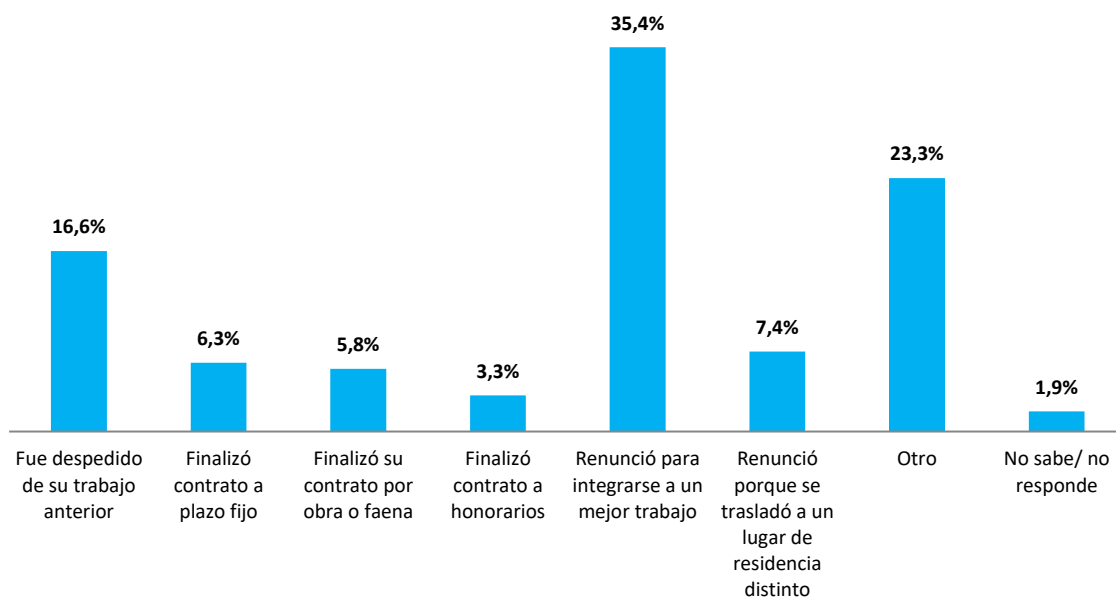
### 3.3. Caracterización encuestados/as que cambiaron de empleador

#### 3.3.1. Razones de nuevo empleador

La principal razón por la cual los trabajadores(as) se encuentran trabajando con un nuevo empleador se vincula con la “Renuncia para integrarse a un mejor trabajo” que es la principal razón con un 35%.

### Gráfico 66: ¿Cuál es la razón por la cual se encuentra trabajando con un nuevo empleador?

Solo quienes cambiaron de empleo; Base de Cálculo: 125

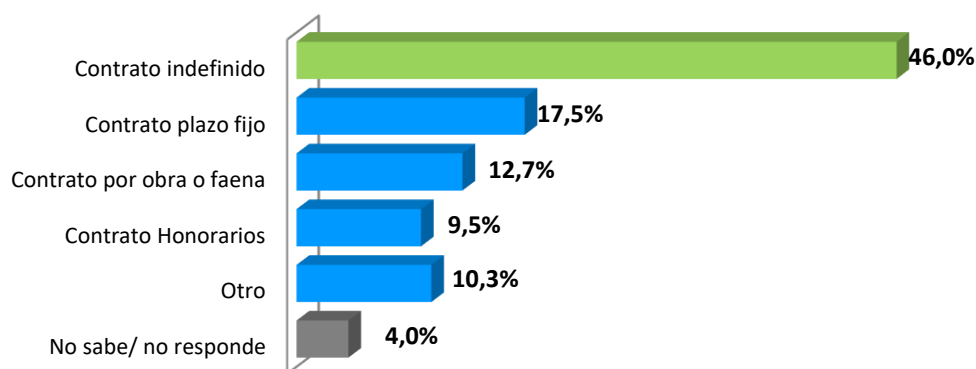


Se puede observar que la principal razón para cambiar de empleador en la mayoría de los sectores es por la renuncia para integrarse a un mejor trabajo, la opción otro en general se refiere a situaciones de cambios o cierres de empresas o faena como se puede observar en los rubros vitivinícola, agrícola y metalmeccánico.

### 3.3.2. Tipo de Contrato

Por su parte, el tipo de relación contractual que predomina en aquellos trabajadores que cambiaron su situación laboral luego de la certificación es otro tipo de contrato con un 52% que contrasta con la aparente estabilidad presentada al observar el tipo de trabajo que tienen los trabajadores. Ya que los contratos a honorarios o faenas por ejemplo son indicadores de inestabilidad laboral de trabajadores/as.

**Gráfico 67: ¿Cuál es la relación contractual que tiene actualmente con su nuevo empleador?  
Solo quienes cambiaron de empleo; Base de Cálculo: 125**

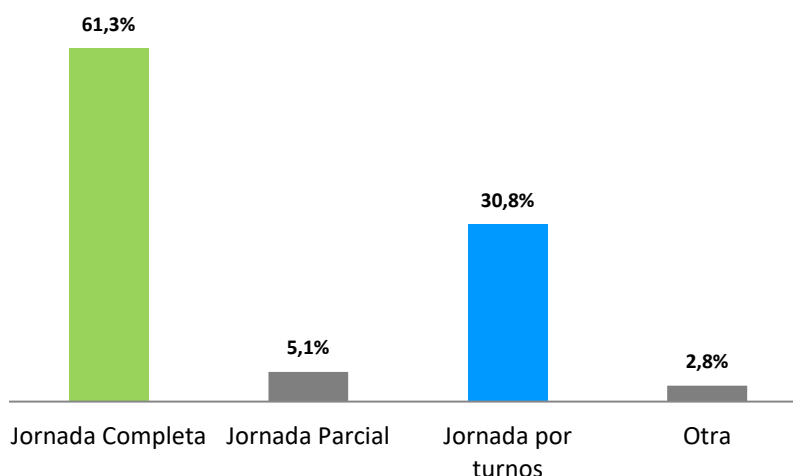


Las tendencias generales se mantienen en la mayoría de los rubros, y los mayores porcentajes de contratos por faena se observaron en los sectores agrícola y vitivinícola dadas las condiciones y características propias de aquellos tipos de trabajos, también destaca el sector comercio como el que muestra mayor porcentaje de contrato indefinido.

### 3.3.3. Jornada Laboral

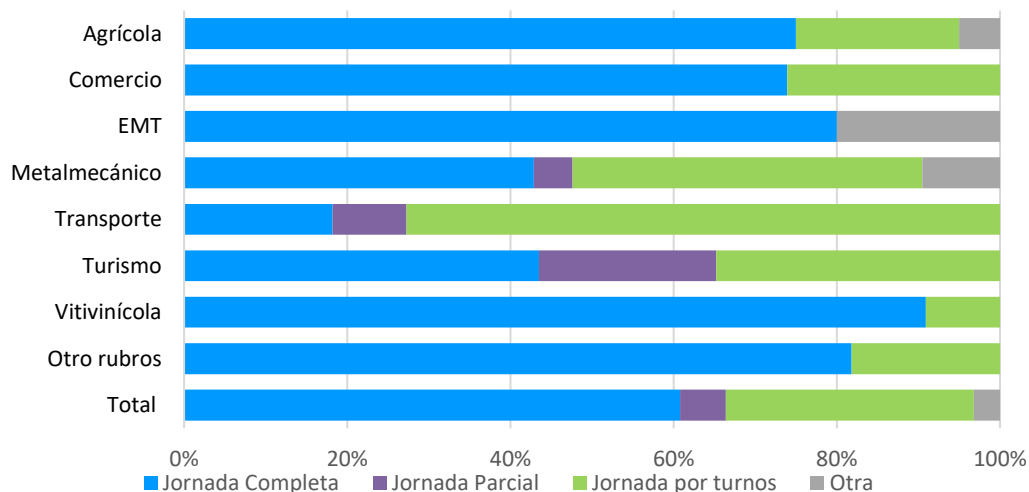
En tanto al ser consultados por su jornada laboral actual un 61% manifestó que era “Jornada Completa”, en segundo lugar con un 30% de las preferencias es posible observar las “Jornada por turnos” propia o características de faenas mineras o de empresas relacionadas con este rubro.

**Gráfico 68: ¿Cómo es su jornada de trabajo?**  
Solo quienes cambiaron de empleo; Base de Cálculo: 125



En general, la mayoría de los sectores presenta un tipo de jornada laboral completa como característica principal de su tipo de jornada de trabajo, las excepciones son los rubros turismo, metalmecánico y transporte que debido a las características propias de sus sectores predominan o aparecen con mayor frecuencia las jornadas por turnos.

**Gráfico 69: Tipo de Jornada laboral actual por Sector Productivo**  
Solo quienes cambiaron de empleo; Base de Cálculo: 125; según sector

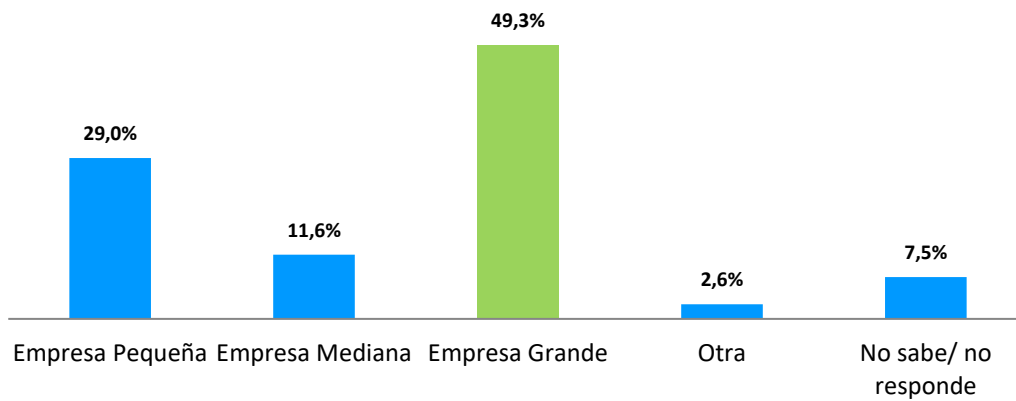


### 3.3.4. Tamaño de Empresa Actual

En cuanto al tamaño de las empresas en la que actualmente realizan su labores los/as trabajadores/as encuestados/as un 49% de ellos/as manifestó que estas actividades las realizan en empresas grandes.

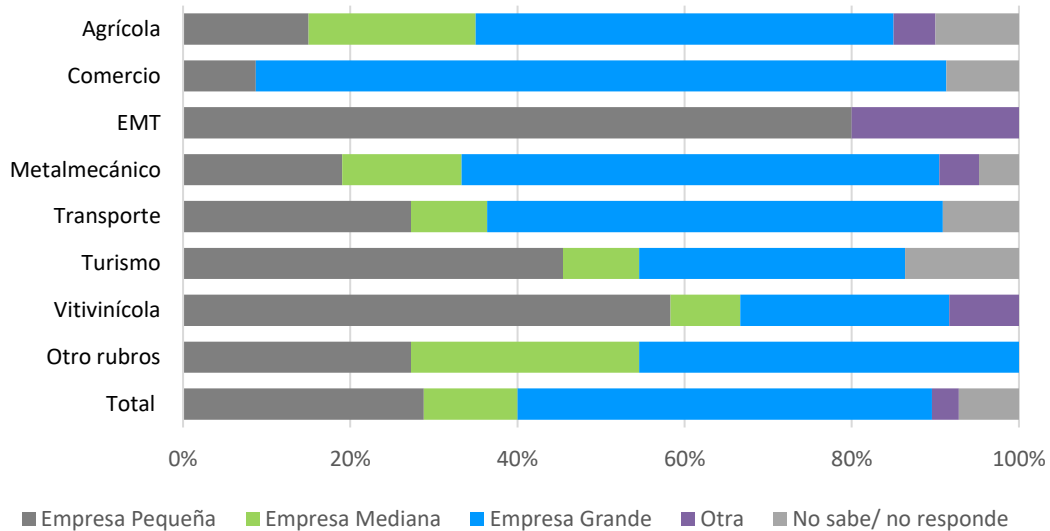


**Gráfico 70: Considerando todo el país**  
**¿Cuántas personas trabajan en total en la empresa que le paga sus honorarios?**  
 Solo quienes cambiaron de empleo; Base de Cálculo: 125



La empresa grande es la que predomina en la mayoría de los sectores siguiendo la proporción general, los sectores que concentran mayor cantidad de empresas pequeñas son el vitivinícola, empresas de menor tamaño y turismo, esto se entiende por las características propias de las actividades productivas que son desarrolladas por estos sectores.

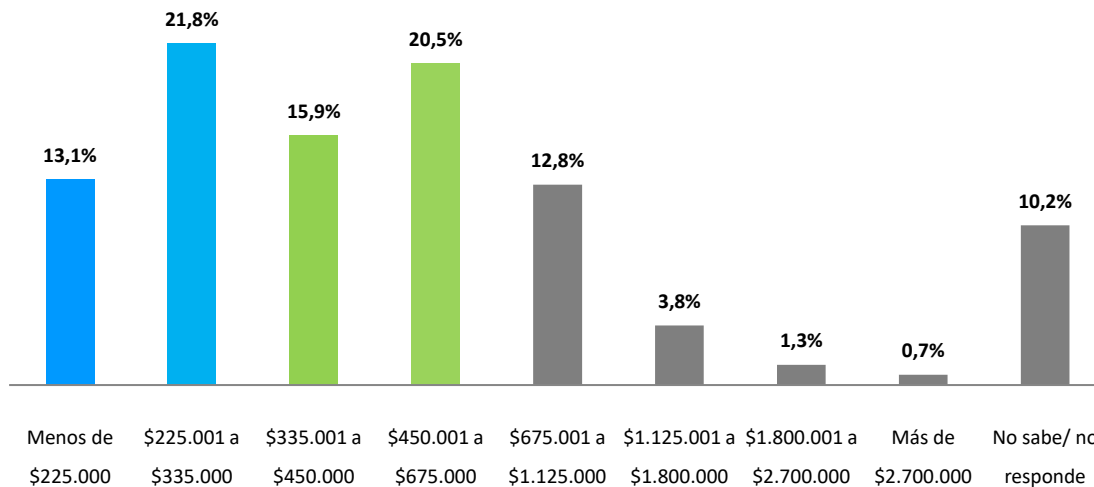
**Gráfico 71: Considerando todo el país**  
**¿Cuántas personas trabajan en total en la empresa que le paga sus honorarios?**  
 Solo quienes cambiaron de empleo; Base de Cálculo: 125; Según Sector



### 3.3.5. Ingreso Actual

El ingreso de los trabajadores(as) que cambiaron de empleador en la actualidad se mueve entre el sueldo mínimo y tres sueldos mínimos.

**Gráfico 72: ¿Aproximadamente que ingreso tiene de forma mensual?  
Solo quienes cambiaron de empleo; Base de Cálculo: 125**

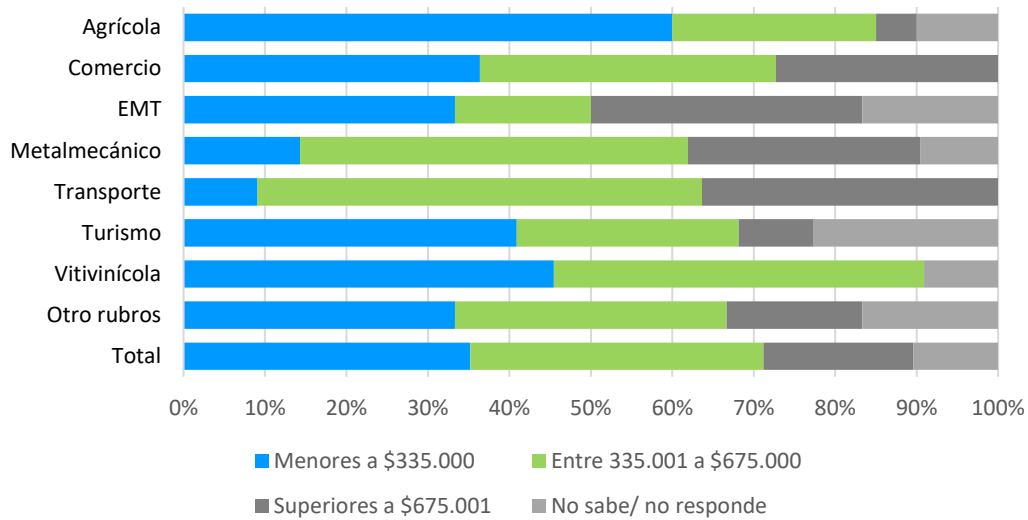


Los sectores con mejores remuneraciones obtenidas luego de la certificación para aquellos que cambiaron de trabajo son el de transporte y empresas de menor tamaño. Tomando como referencia la distribución inicial de los ingresos de los trabajadores(as) de los distintos sectores fue posible observar una leve mejora en los ingresos en los trabajadores que se cambiaron de empleo.

Para observar este dato por sector, se recodificaron los niveles de ingreso en tres categorías:

- ✓ Menores a \$335.000.
- ✓ Entre \$335.001 a \$675.000.
- ✓ Superiores a \$675.001.

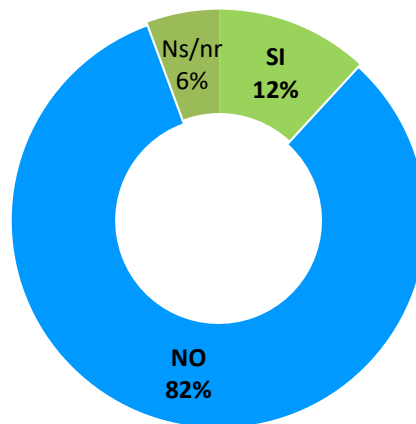
**Gráfico 73: Ingreso actual**  
Solo quienes cambiaron de empleo; Base de Cálculo: 125; Según Sector



### 3.4. Solicitud de Certificado del nuevo Empleador

Otro antecedente que fue posible levantar se relaciona con la solicitud de certificado laboral por parte del nuevo empleador. Solo un 12% de los nuevos empleadores lo solicitó, lo que deja en evidencia la falta de conocimiento del proceso o la falta de valoración del certificado como antecedente de referencia para la contratación de un trabajador/a.

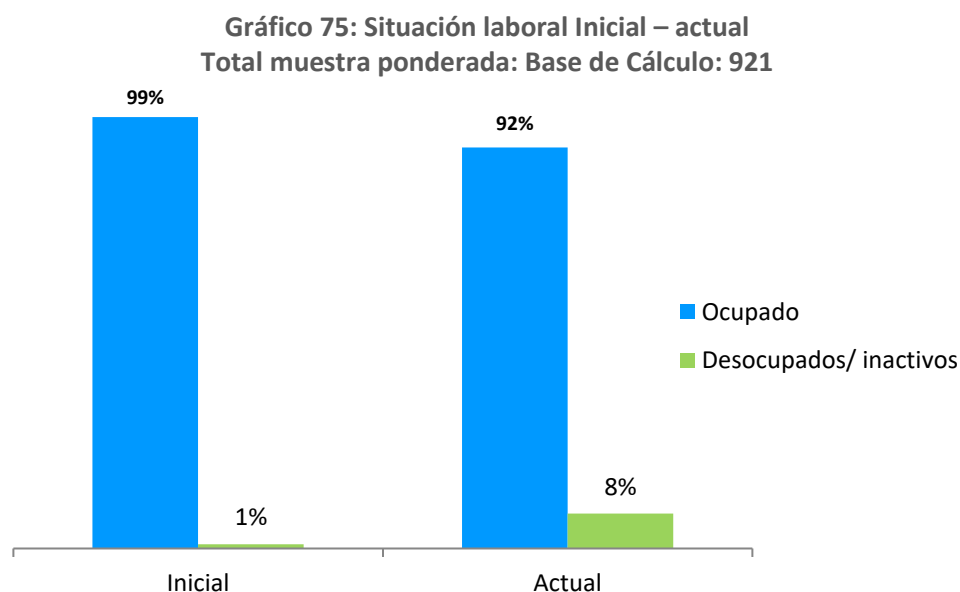
**Gráfico 74: ¿Al momento de conseguir su actual trabajo le preguntaron si contaba con un certificado de ChileValora?**  
Solo quienes cambiaron de empleo; Base de Cálculo: 125



#### 4. Cambios en la Situación Laboral luego del proceso de certificación

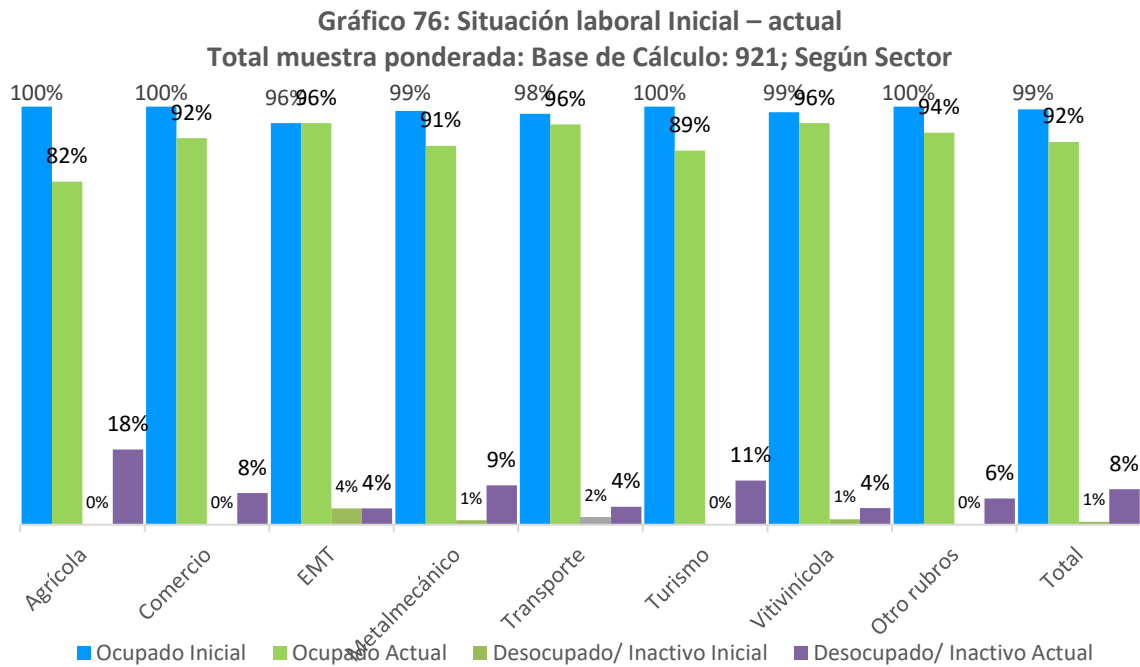
##### 4.1. Situación laboral general

Al observar los cambios en la situación laboral de los/as usuarios/as fue posible observar un pequeño descenso en el porcentaje de ocupación se pasó de un 99% de ocupación a un 92%, lo cual se puede explicar por factores externos de crisis económica que han afectado al país en los últimos años y que según los datos del presente estudio ese 8% no ocupado correspondía a un 5% desocupados y un 3% de trabajadores/as inactivos, pero es una tesis que es necesario revisar por medio de estudios más focalizados a dar respuesta a esta situación.



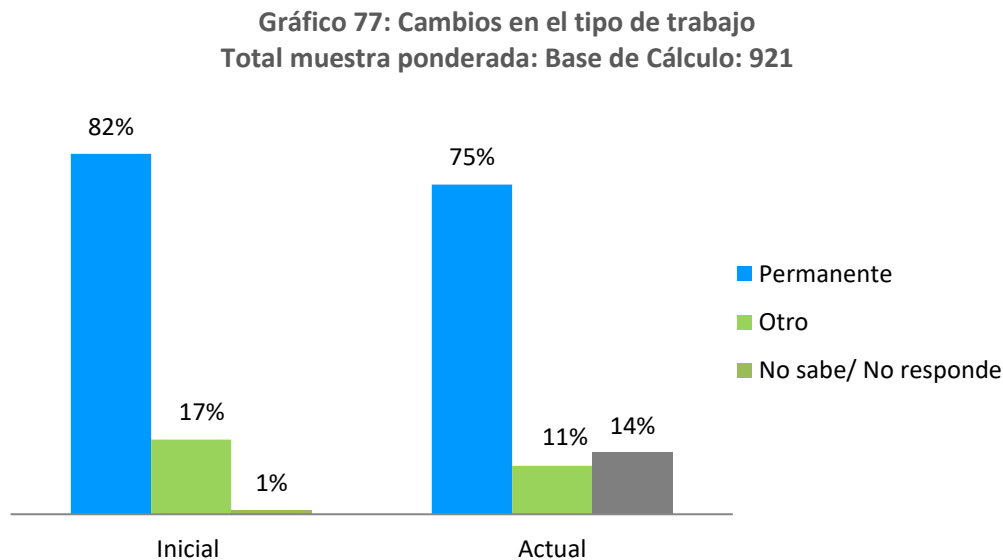
Al analizar esta situación por sector productivo, se evidencian los siguientes elementos de interés:

- ✓ Los sectores agrícola y turismo son los que presentan una mayor variación entre la ocupación anterior a la certificación y la actual,
- ✓ Los sectores de empresas de menor tamaño, vitivinícola y transportes presentan la menor variación de personas ocupadas entre un momento y otro.



**4.1.1. Cambios en el Tipo de Trabajo**

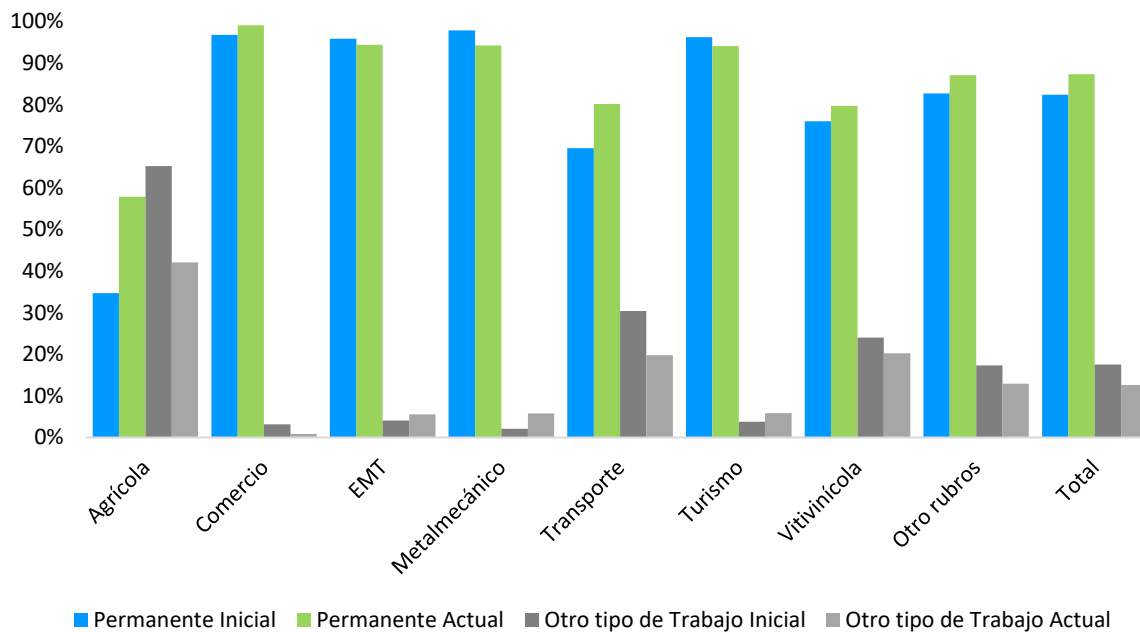
Al observar los cambios en el tipo de trabajo de los encuestados(as) es posible observar que el tipo de trabajo “Permanente” es el que mejor caracteriza el tipo de trabajo que tienen los trabajadores(as) que se certificaron el año 2013.



Al observar la realidad por sectores, en la mayoría de ellos no hay cambios significativos en el tipo de trabajo predominante, (de tipo permanente). Se destaca el significativo cambio de tipo de trabajo principal en el sector agrícola que pasó de “otros tipos de trabajo” a “permanente” siendo el sector que presenta un impacto claro en la mejora de las condiciones laborales de los trabajadores(as). El otro cambio, que se puede observar, es el aumento en 10 puntos porcentuales del trabajo de tipo

“Permanente” en el sector transporte. Los sectores que presentaron leves bajas en su porcentaje de trabajo permanente fueron los sectores empresas de menor tamaño, metalmecánico y vitivinícola.

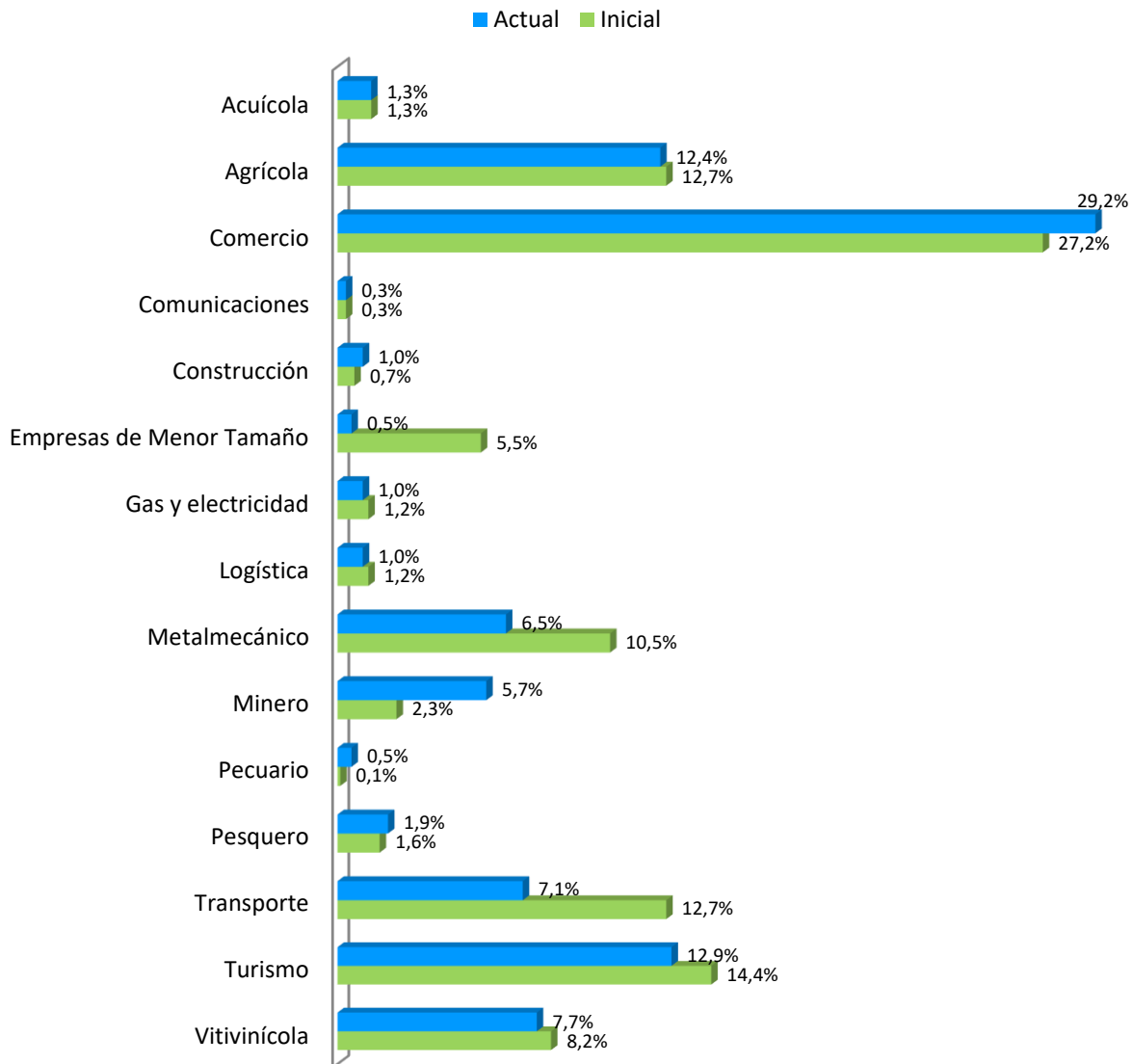
**Gráfico 78: Cambios en el tipo de trabajo**  
Total muestra ponderada: Base de Cálculo: 921; Según Sector



#### 4.1.2. Cambios en la estructura ocupacional de los sectores productivos.

Al observar la distribución por rubro productivo en general no se observan mayores cambios en la estructura y composición de los mismos, solo destacan las bajas en los sectores transporte y metalmecánico y la leve alza en el sector comercio, que además a nivel general es el sector que más concentra trabajadores

**Gráfico 79: Cambios de sector**  
Total muestra ponderada: Base de Cálculo: 921; Según Sector

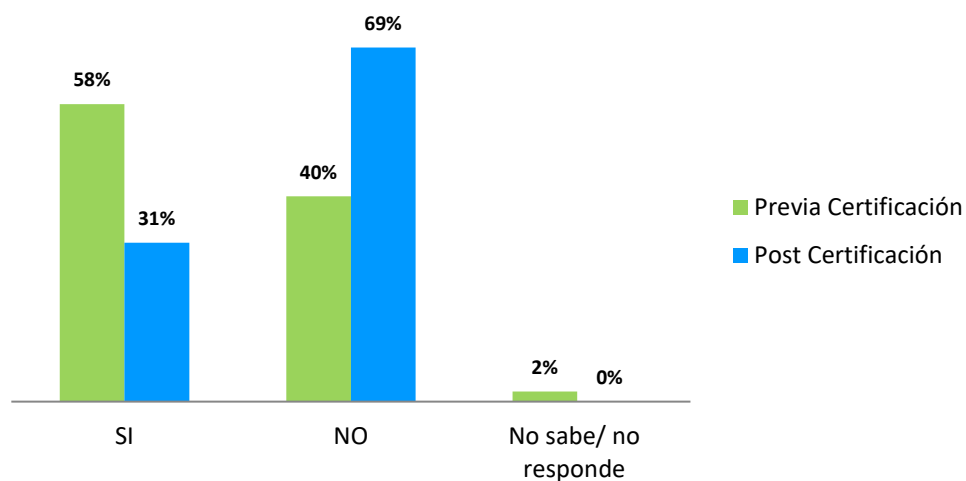


#### 4.2. Capacitación pre y post certificación.

Al analizar la comparación de la pregunta que indaga en el número de trabajadores/as que se capacitaron de forma previa a la certificación, versus aquellos que se capacitaron luego de la

certificación se puede observar un cambio en la tendencia en la que disminuye importantemente este indicador.

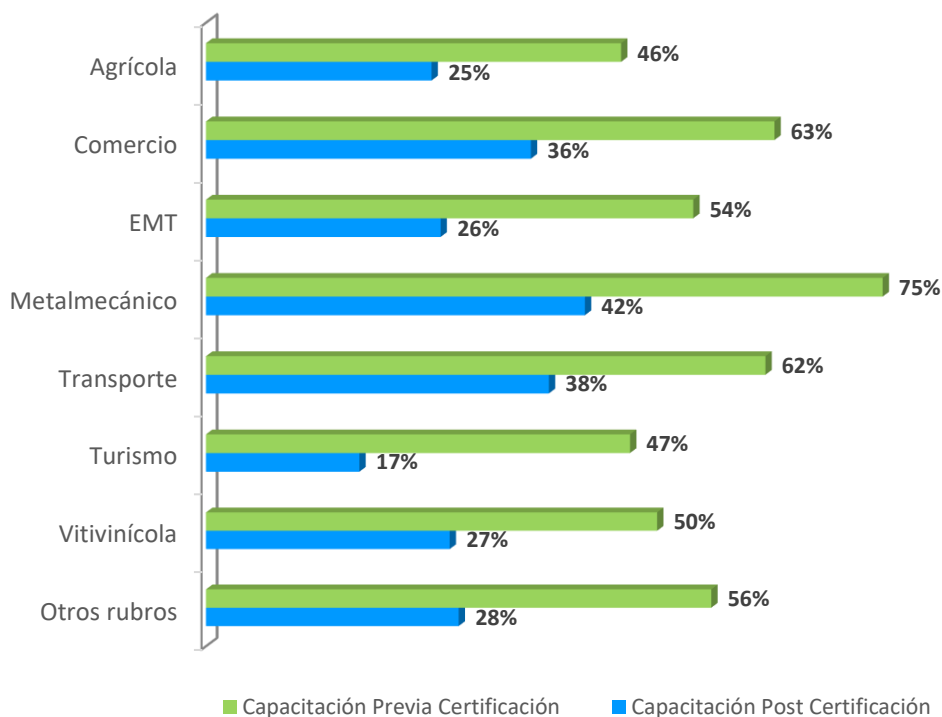
**Gráfico 80: Capacitación pre y post certificación  
Solo ocupados**



La forma en que se distribuyeron las capacitaciones pre y post certificación por sector productivo permite determinar que las variaciones en el porcentaje de trabajadores/as presentan variaciones a la baja, siguiendo el mismo patrón que se observa a nivel general. Las bajas más acentuadas se observaron en los sectores metalmecánico y turismo. En tanto, a pesar de la baja sostenida en los porcentajes de capacitación de trabajadores/as, los sectores productivos Comercio, Metalmecánico y Transporte, siguieron siendo los sectores con mayor porcentaje de trabajadores/as capacitados.



**Gráfico 81: Capacitación pre y post certificación  
Solo ocupados; Según Sector**



## 5. Cambios Efectivos en Personas Certificadas

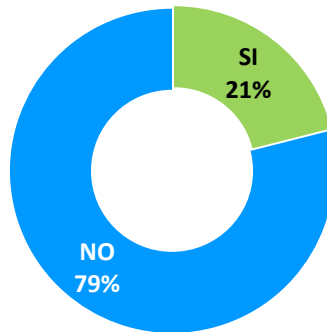
En este capítulo se presentan los resultados más relevantes respecto de las nuevas responsabilidades que las personas certificadas tuvieron que asumir post-certificación y si después de certificarse han tenido la oportunidad de participar en un nuevo proceso de certificación.

### 5.1. Nuevas Responsabilidades producto Certificación

#### 5.1.1. Nuevas Responsabilidades.

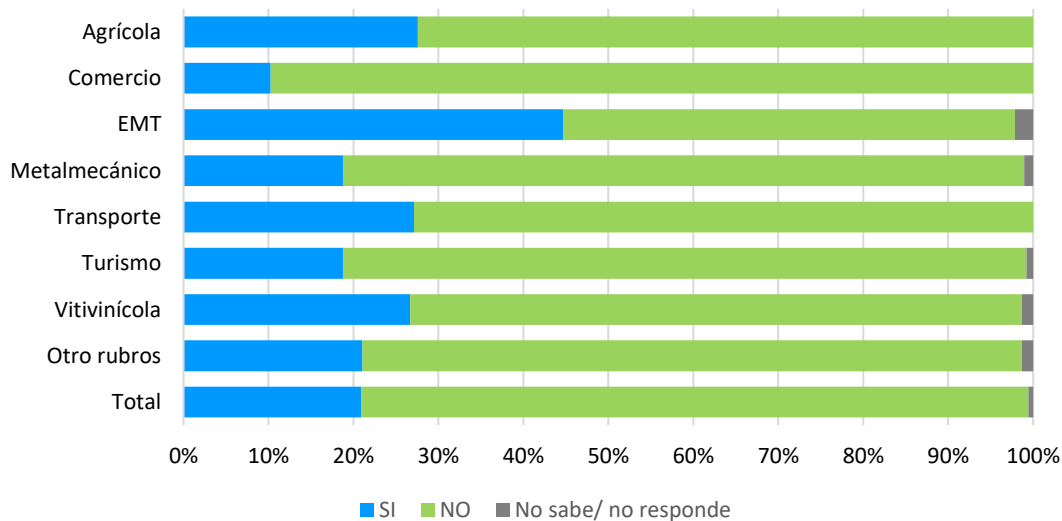
El 21% de las personas certificadas el año 2013 indica que tuvo que asumir nuevas responsabilidades en su empresa, desde el punto de vista nominal es un porcentaje bajo, sin embargo, considerando la certificación como un instrumento que facilita la movilidad, el 21% representa una importante proporción de trabajadores/as que accedieron a nuevas funciones de responsabilidad al interior de sus empresas.

**Gráfico 82 ¿Luego de su certificación, tuvo que asumir nuevas responsabilidades en el desempeño de su trabajo?  
Solo ocupados; Base de Cálculo 909**



Al observar los resultados por sector productivo, la situación no presenta variaciones sustanciales con respecto a la realidad general, a excepción de las personas certificadas en el sector de empresa de menor tamaño, que presentan un 44% (representado como aquel sector con mayor porcentaje en este indicador), y las del sector comercio con un 9%, siendo este último el sector donde menos movilidad se presenta.

**Gráfico 83 ¿Luego de su certificación, tuvo que asumir nuevas responsabilidades en el desempeño de su trabajo?  
Solo ocupados; Base de Cálculo 909; Según Sector**



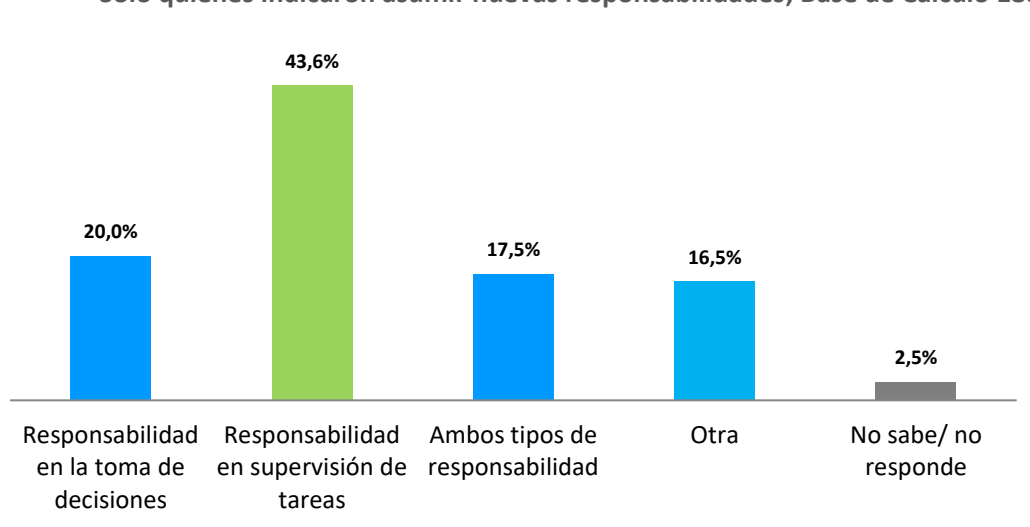
### 5.1.2. Tipo de responsabilidad asumida

Del total de trabajadores/as que reconocieron haber asumido nuevas responsabilidades (21% de la muestra total), el 43% de ellos indicó que dichas nuevas responsabilidades estaban relacionadas con

supervisión de tareas o labores al interior del trabajo. En tanto, el 20%, indicó haber asumido responsabilidades relacionadas con la toma de decisiones en el marco del desarrollo de su trabajo.

La opción “Ambos tipos de responsabilidad” se relaciona con que el/la trabajador/a asumió tanto responsabilidades relacionadas con la supervisión como con la toma de decisiones (17,5%), por su parte, la opción “Otra” se refiere que las nuevas responsabilidades que los/as trabajadores/as tuvieron que asumir se relacionan con nuevas tareas o funciones laborales específicas en los distintos sectores productivos en los que se desempeñan.

**Gráfico 84 ¿y qué responsabilidad asumió?**  
Solo quienes indicaron asumir nuevas responsabilidades; Base de Cálculo 188

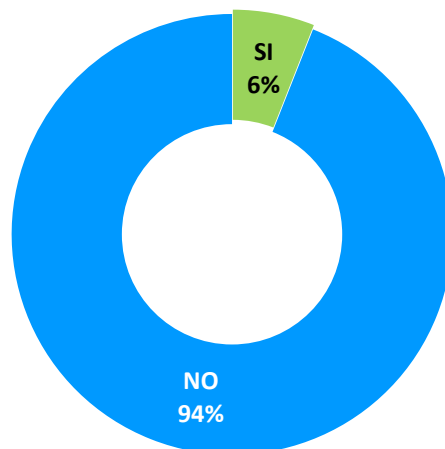


## 5.2. Nuevo Proceso de Certificación

### 5.2.1. Realización de nueva Certificación

Solo el 6% de los consultados(as) indicó que ha participado en un nuevo proceso de certificación nuevamente.

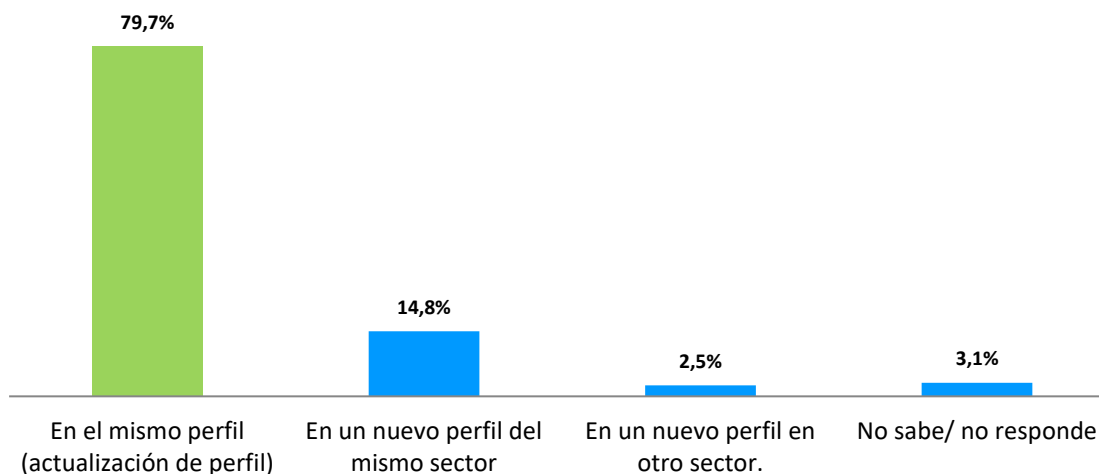
**Gráfico 85: ¿Ha evaluado nuevamente sus competencias laborales?**  
Muestra Total Ponderada: Base de Cálculo: 921



### 5.2.2. Tipo de perfil nueva Certificación.

Aunque no es un número representativo, la mayoría de los/as usuarios/as que se certificaron nuevamente indica que lo realizó en el mismo perfil, lo que quiere decir que la nueva certificación apunta a incluir certificación de nuevas unidades de competencias del mismo perfil.

**Gráfico 86: ¿En qué perfil evaluó nuevamente sus competencias?**  
Solo quienes se evaluaron nuevamente; Base de Cálculo: 54



## 6. Percepción de cambio de condiciones laborales

En este apartado se detallan los resultados respecto a la percepción de cambio que tienen los encuestados/as en relación con la valoración y la utilidad que le dan a la certificación de competencias laborales.

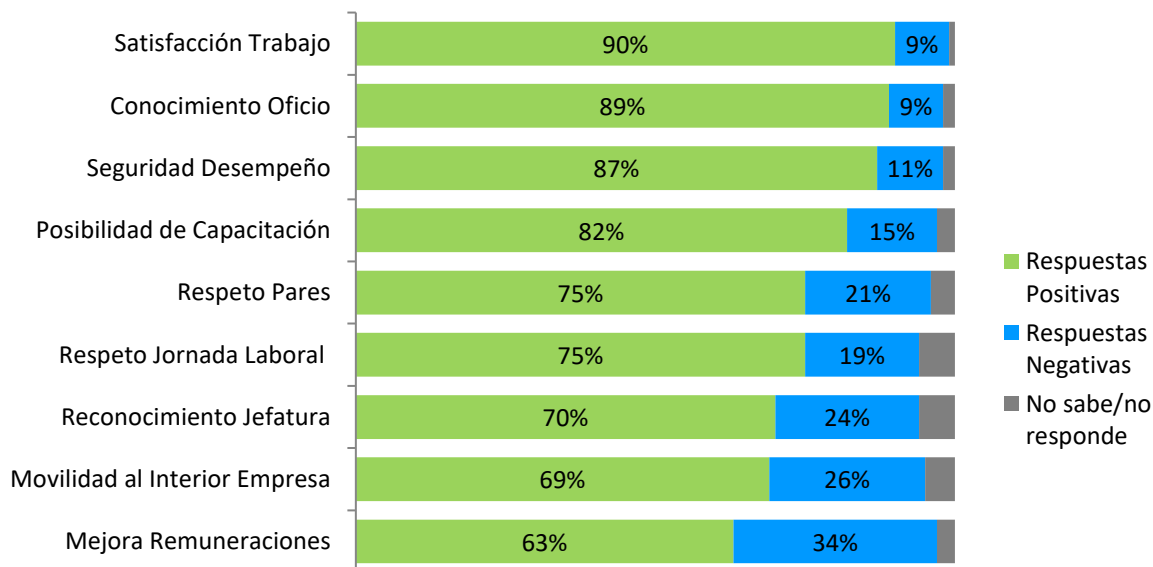
### 6.1. Valoración del impacto laboral del Proceso de Certificación

A los/as trabajadores/as que participaron del presente estudio se les consultó acerca de ciertos tópicos asociados con elementos y circunstancias vinculadas con el desarrollo de su quehacer laboral relacionadas con la valoración del proceso de certificación.

A nivel general fue posible observar en las respuestas un alto grado de acuerdo con las distintas dimensiones por las cuales fueron consultados. De todas ellas las que presentaron mayor porcentaje en el nivel de acuerdo fueron conocimiento del oficio, satisfacción con el trabajo y el aumento en las posibilidades de capacitación futura.

Para una mayor claridad en la lectura de los resultados se agruparon en dos variables principales, “valoración negativa” (que aglutino las variables “muy en desacuerdo” y “en desacuerdo”) “valoración positiva” (que aglutino las variables “de acuerdo” y “Muy de acuerdo”).

**Gráfico 87: Valoración proceso de certificación: “Cree que la certificación ayuda a...”**  
*Total Muestra Ponderada; Base de Cálculo 921*



Al analizar las percepciones respecto al impacto de la certificación por área laboral, se observa en todos los indicadores consultados una tendencia clara respecto a cada sector productivo:

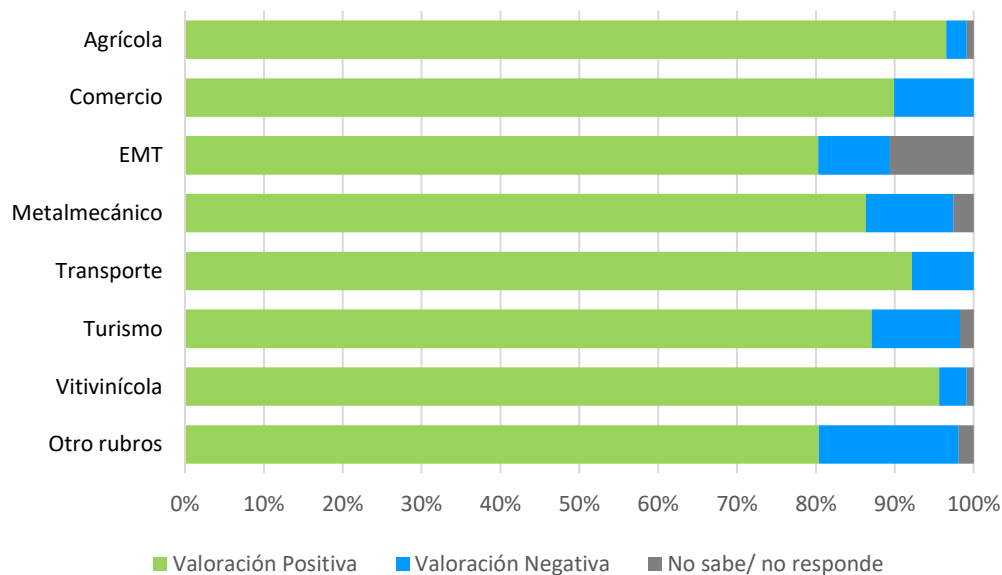
- ✓ En general todos los atributos fueron evaluados positivamente a nivel transversal en los distintos sectores productivos.
- ✓ Los sectores productivos agrícola, vitivinícola y transporte son aquellos que perciben mayores impactos positivos con la participación del proceso de certificación.

- ✓ Por el contrario, el sector comercio es aquel que percibe menores impactos positivos en modificaciones a las condiciones laborales de los trabajadores.
- ✓ El sector empresas de menor tamaño presenta dificultades para analizarlo desde esta perspectiva, dada su naturaleza, en este contexto, es importante medirlo por la valoración propia que hace el responsable de la empresa respecto a su participación, más allá del impacto laboral.

A continuación, se presenta la desagregación de cada indicador evaluado por sector productivo:

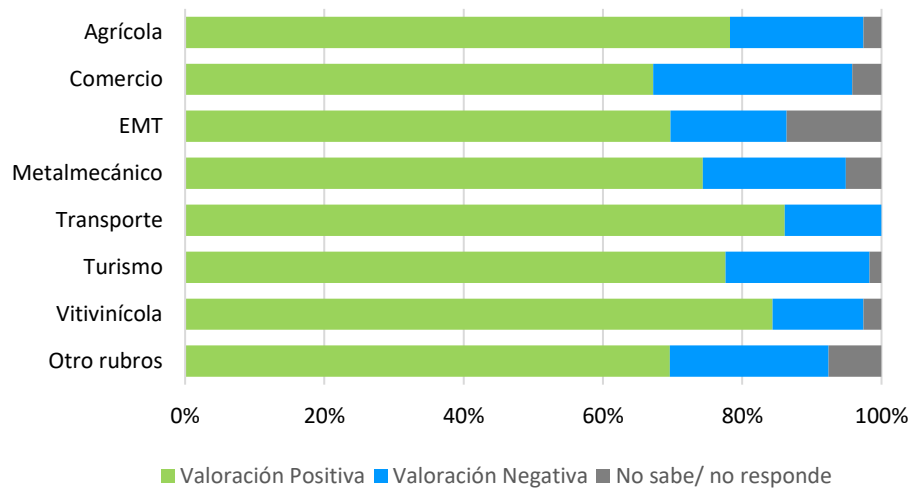
En relación con el atributo conocimiento del oficio se pudo constatar que los sectores que acumulan mayor porcentaje de valoración positiva son el agrícola, metalmecánico y vitivinícola. En el contexto de que este atributo presenta una alta valoración positiva en todos los sectores productivos.

**Gráfico 88: Valoración Conocimiento de Oficio por Sector Productivo**  
*Total Muestra; Base de Cálculo 921*



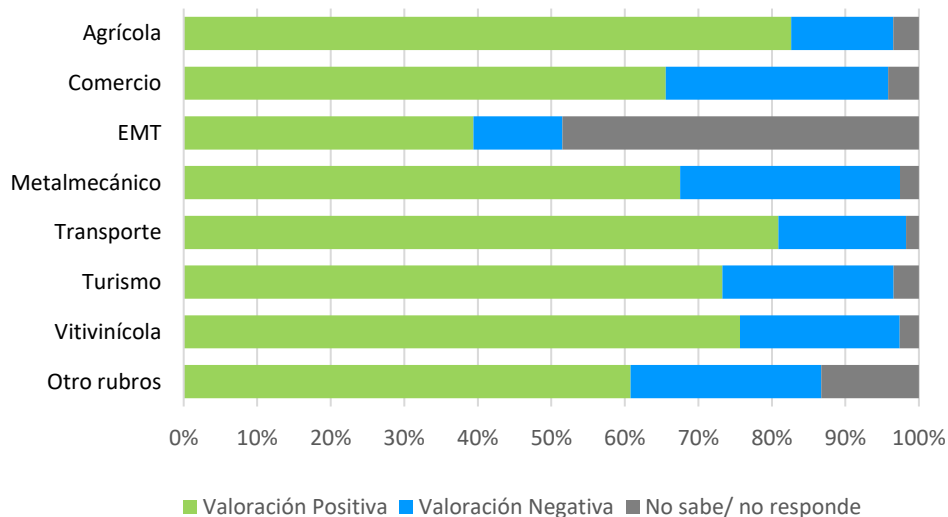
En tanto, al ser consultados por la valoración respecto de la relación con sus pares los sectores que expresaron una mayor valoración fueron los sectores del Transporte y Vitivinícola.

**Gráfico 89: Respeto Pares Trabajadores por Sector Productivo**  
*Total Muestra; Base de Cálculo 921*



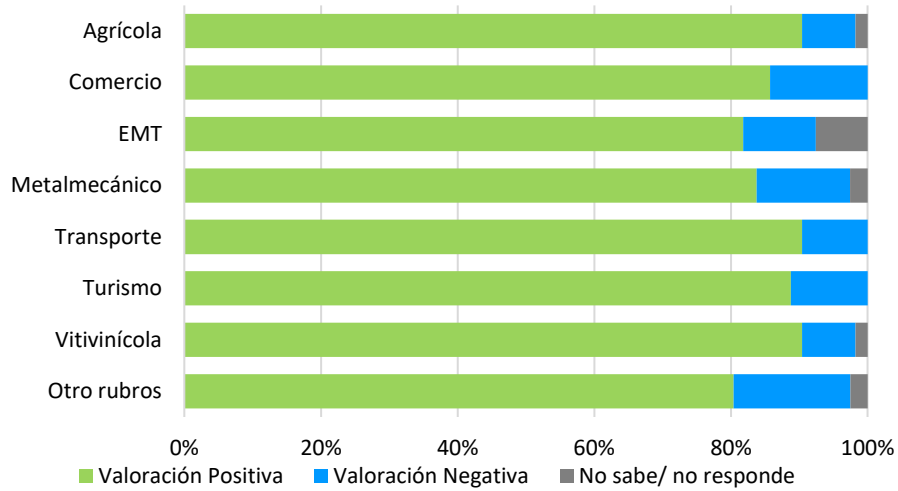
La apreciación de los encuestados(as) respecto del reconocimiento de sus empleadores post certificación presenta los porcentajes más elevados en los sectores agrícola y transporte. Consideración aparte se debe tener con el sector EMT, debido a las características propias del sector, que por lo general está compuesto por emprendedores independientes, donde la figura y rol de la jefatura es desempeñado por ellos mismos.

**Gráfico 90: Reconocimiento Jefatura por Sector Productivo**  
*Total Muestra; Base de Cálculo 921*



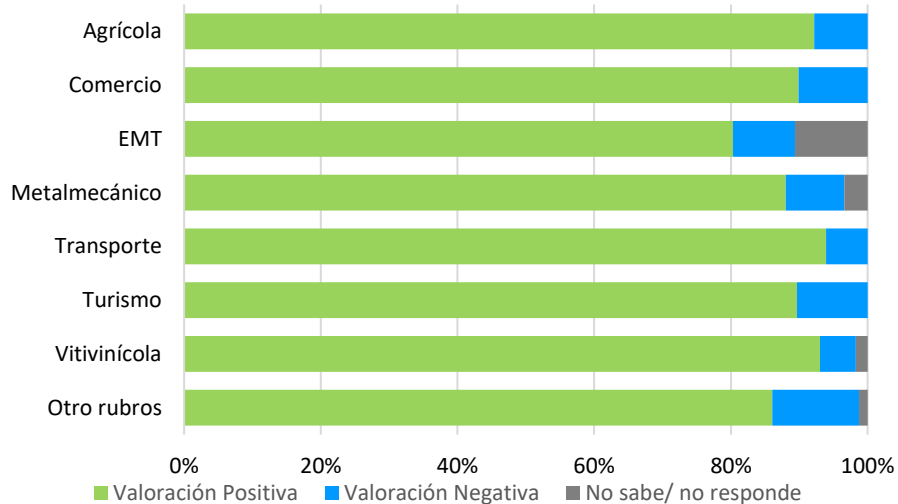
Los/as trabajadores/as de los sectores agrícola, transporte y vitivinícola son los que presentan los más altos porcentajes de valoración de la mejora en la seguridad en el desempeño de sus labores posterior a la certificación de sus competencias laborales.

**Gráfico 91: Seguridad Desempeño por Sector Productivo**  
**Total Muestra; Base de Cálculo 921**



En relación con la satisfacción con el trabajo realizado, también las valoraciones más altas provienen de los/as trabajadores/as de los sectores productivos agrícola, transporte y vitivinícola. La certificación laboral le entrega al trabajador la visión de que su trabajo está siendo realizado con calidad y eficiencia, esto le permite aumentar su autoestima al reconocer que está haciendo bien su trabajo.

**Gráfico 92: Satisfacción Trabajo por Sector Productivo**  
**Total Muestra; Base de Cálculo 921**

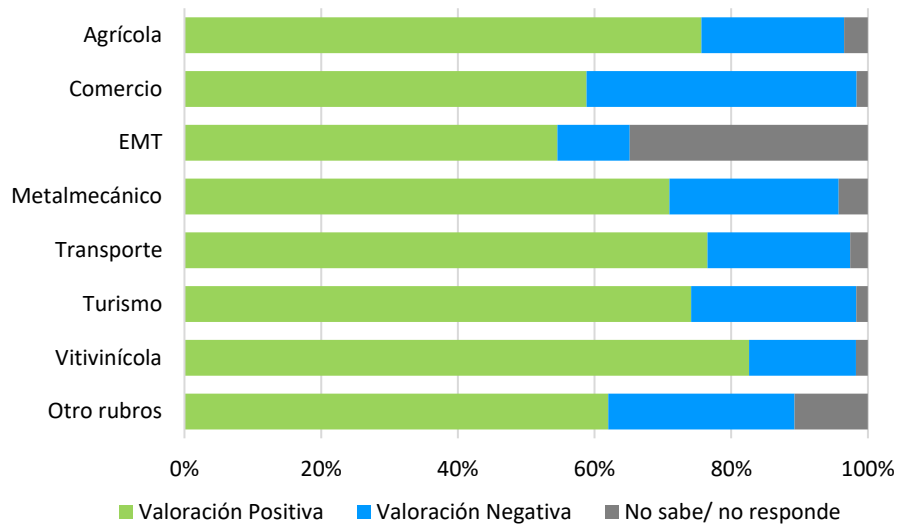


Respecto a la percepción de movilidad en la empresa, a diferencia de los anteriores no presenta tan elevados porcentajes de valoración, eso si se mantiene las mayores valoraciones en comparación con los demás sectores en los sectores productivos Agrícola, Transporte y Vitivinícola.

Los resultados que se pueden observar con respecto al sector productivo EMT, como se ha mencionado anteriormente se explican por sus características específicas, empresas pequeñas e independientes. Siendo esta la razón principal que permite comprender el 35% de respuestas no sabe/ no responde.

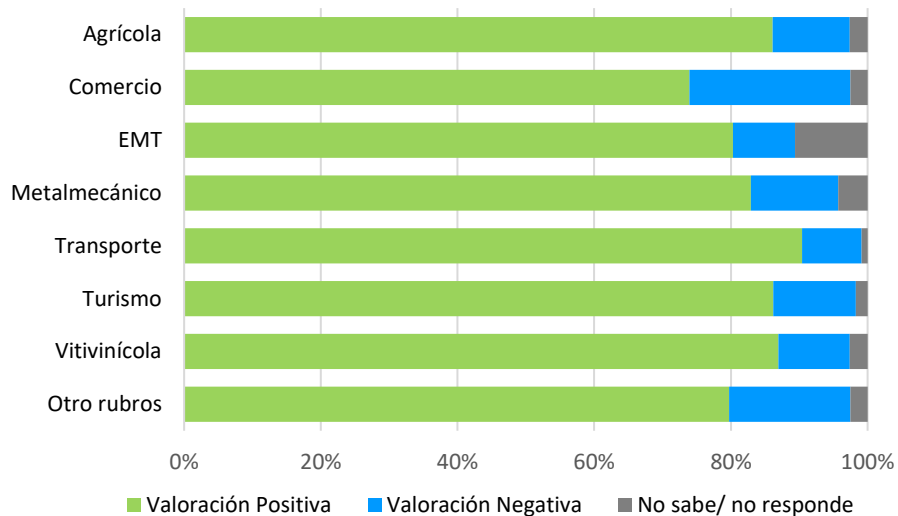


**Gráfico 93: Movilidad Empresa por Sector Productivo**  
*Total Muestra; Base de Cálculo 921*



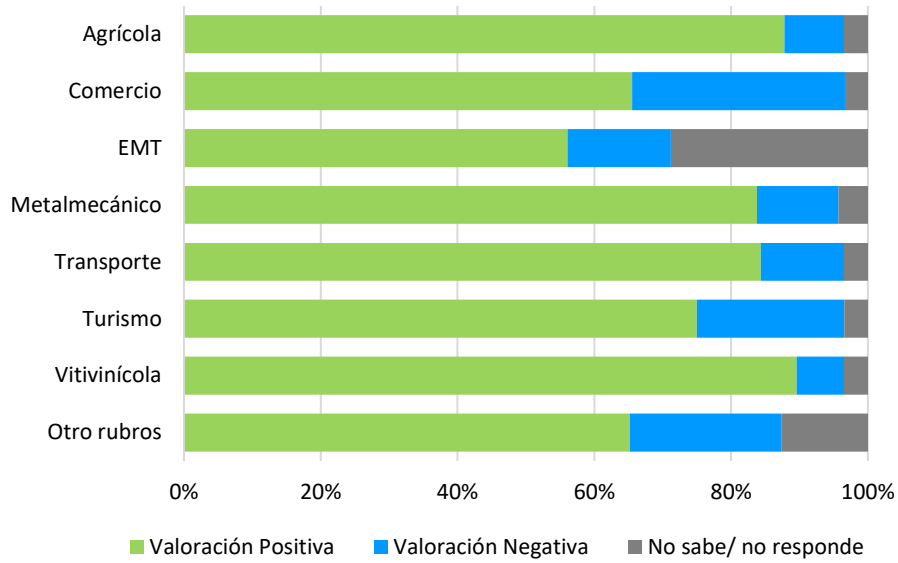
La posibilidad de capacitación también presenta niveles altos de valoración por parte de los/as trabajadores/as de los distintos sectores productivos, así como ya se ha mencionado con anterioridad, los sectores productivos agrícola, transporte y vitivinícola son los que presentan la mayor concentración de valoraciones positivas (de acuerdo – muy de acuerdo).

**Gráfico 94: Posibilidad de Capacitación por Sector Productivo**  
*Total Muestra; Base de Cálculo 921*



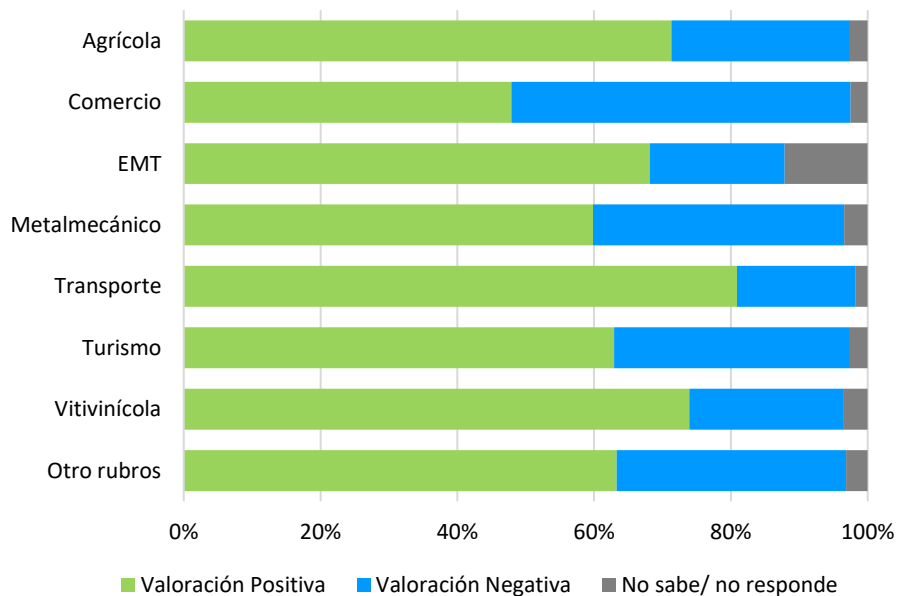
Como consecuencia de la certificación los /as trabajadores/as también tienen una percepción positiva del respecto a la mejora de su jornada de trabajo, en este sentido los sectores que más lo valoran son el agrícola y el vitivinícola. También se puede observar que el sector comercio es el que presenta el mayor porcentaje de valoración negativa con un 30%.

**Gráfico 95: Respeto de Jornada Laboral por Sector Productivo**  
*Total Muestra; Base de Cálculo 921*



En relación con la percepción de mejora de remuneraciones, a pesar de que estas siguen siendo mayoritariamente positivas en casi todos los sectores, es posible identificar en sectores productivos como el comercial un 50% de valoración negativa.

**Gráfico 96: Mejora de Remuneraciones por Sector Productivo**  
*Total Muestra; Base de Cálculo 921*



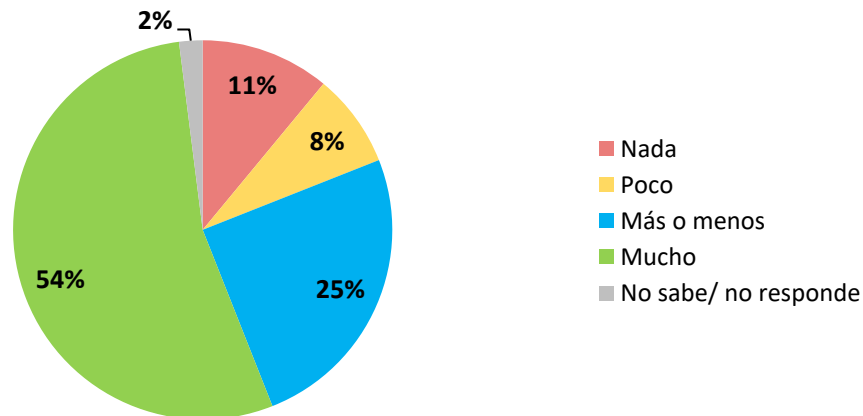
En resumen, la valoración de la certificación laboral por parte de las personas encuestadas es alta, y los sectores productivos que presentaron las valoraciones más elevadas al observar el detalle de los distintos atributos fueron el agrícola, el transporte y vitivinícola.

## 6.2. Percepción de la Utilidad de la Certificación

### 6.2.1. Mejora en las condiciones laborales

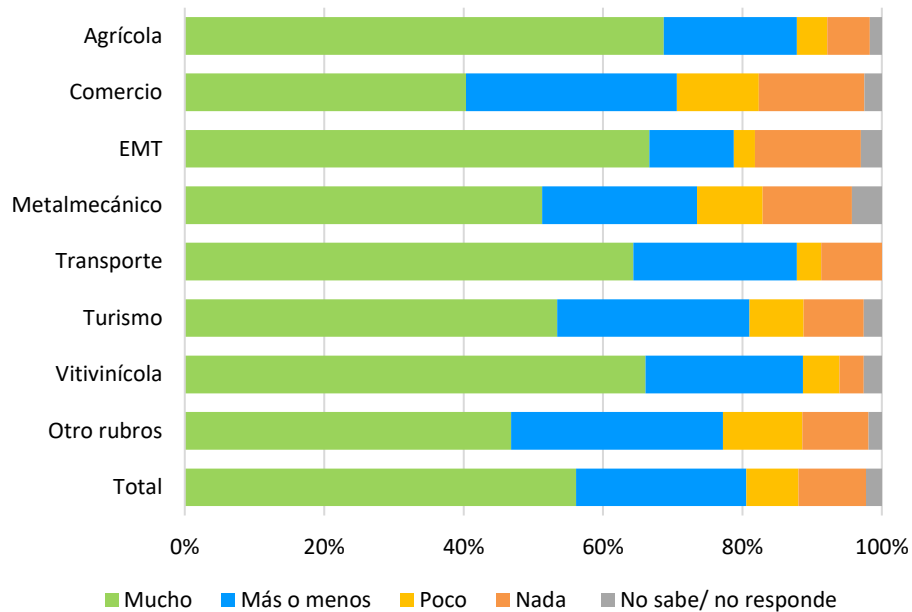
Al igual que en la medición de la valoración es posible observar una percepción positiva de los trabajadores/as respecto a la utilidad de la certificación de las competencias laborales para mejorar las condiciones laborales. Es así, que al consultarles por ¿Cuánto cree que la certificación les ayudaría a mejorar sus condiciones de trabajo? Un 54% respondió “Mucho”.

**Gráfico 97: A nivel general ¿Cuánto cree que la certificación laboral le ayuda en el mejoramiento de sus condiciones laborales?**  
Total Muestra Ponderada; Base de Cálculo 921



La tendencia que se observó a nivel de sectores productivos con respecto a la valoración del proceso de certificación indica un alto porcentaje de respuestas positivas (opción mucho) por parte de los/as trabajadores/as de los distintos sectores productivos. Así, los sectores agrícola y vitivinícola son los que presentan la mayor percepción de utilidad de la certificación, a los que se le agrega el sector de empresas de menor tamaño.

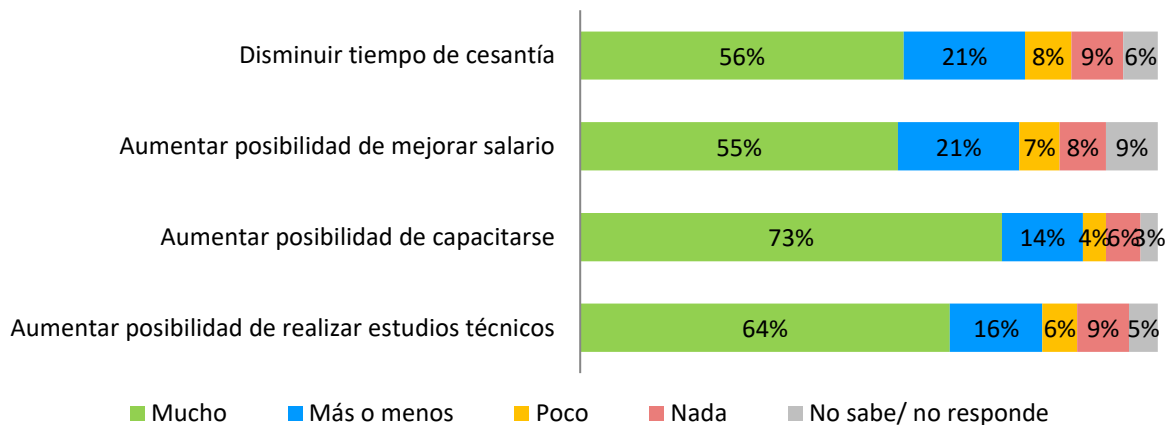
**Gráfico 98: A nivel general ¿Cuánto cree que la certificación laboral le ayuda en el mejoramiento de sus condiciones laborales?**  
**Total Muestra; Base de Cálculo 921; Según Sector**



**6.2.2. Utilidad de la Certificación Laboral**

En tanto, al consultarles por la utilidad de la certificación laboral respecto de una serie de indicadores relacionadas con el mundo laboral, se observa que las preferencias se vinculan a temáticas relacionadas con la certificación y capacitación, de esta forma las áreas que presentaron mayores índices de percepción de utilidad fueron la posibilidad de capacitarse nuevamente y la posibilidad de realizar estudios técnicos en el futuro.

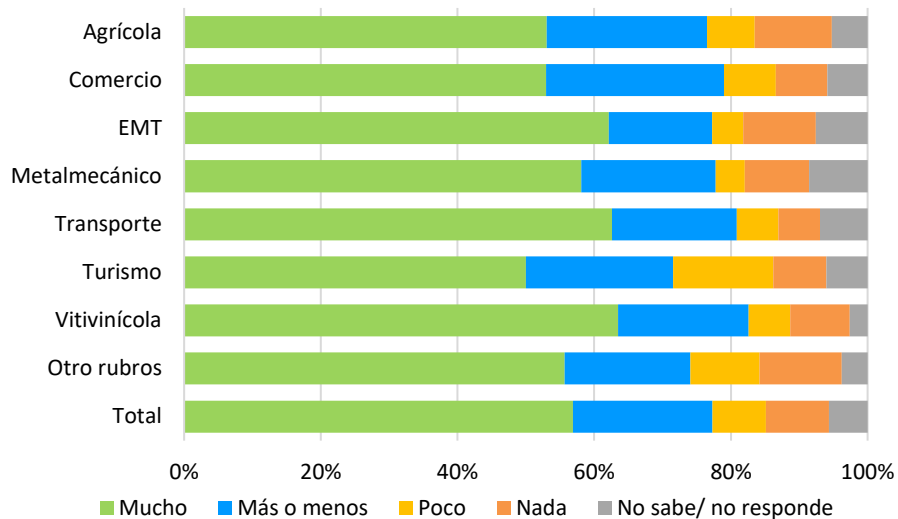
**Gráfico 99: A nivel general ¿Cuánto cree que la certificación laboral le ayuda en el mejoramiento de sus condiciones laborales?**  
**Total Muestra Ponderada; Base de Cálculo 921**



Al realizar el análisis de los indicadores de forma segmentada por sector productivo, se observa la percepción de mejora en condiciones laborales en los sectores agrícola, metalmecánico y transporte, por el contrario, el sector comercio es el que proyecta una menor percepción de mejora en las condiciones laborales. El detalle por cada ítem es el siguiente:

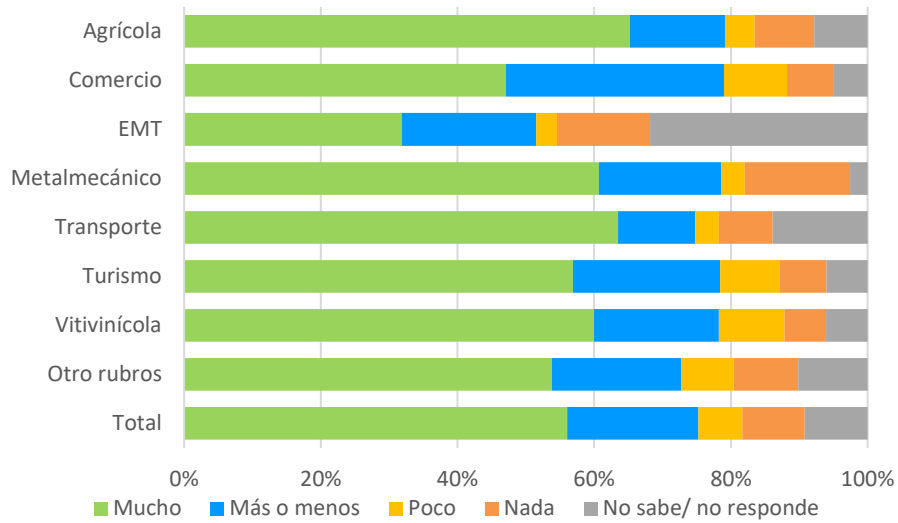
La utilidad de la certificación de competencias laborales para disminuir los tiempos en que el/la trabajador/a se encuentra cesante también fue reconocida como útil. Se le reconoce como un elemento que le da valor y competitividad al trabajador/a en el mercado laboral, aumentando su empleabilidad y oportunidad de encontrar un nuevo empleo. Los sectores con mayores porcentajes de reconocimiento de utilidad fueron las EMT, Transporte y Vitivinícola.

**Gráfico 100: Disminuir tiempo cesantía por Sector Productivo**  
*Total Muestra; Base de Cálculo 921*



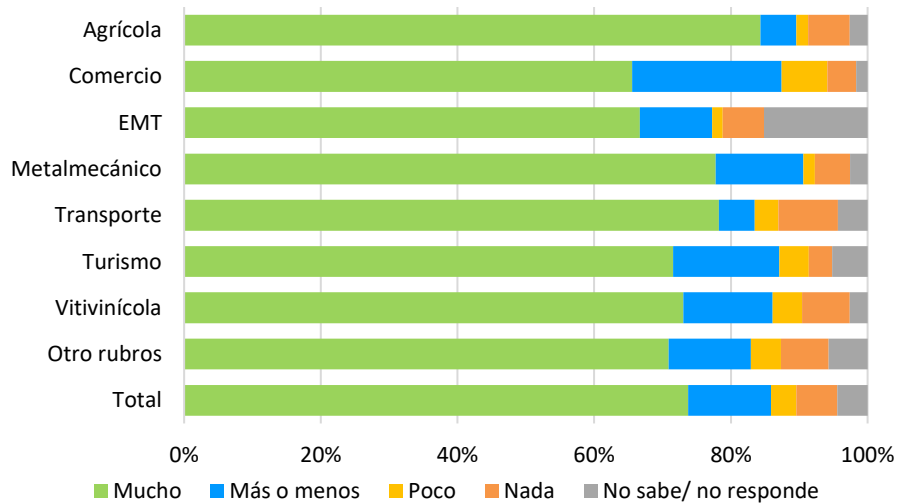
En el caso de la percepción de utilidad de la certificación laboral en la mejora salarial, es posible reconocer sectores que presentan valoraciones por debajo del 50% en los sectores comercio y empresas de menor tamaño, que se relacionan necesariamente con la dinámica de los rubros asociados a los temas de venta, que se maneja con principios de productividad distintos a los del resto de los sectores. En tanto, que los sectores que presentan mayores percepciones de utilidad son el agrícola, metalmecánico y transporte.

**Gráfico 101: Mejorar Salario por Sector Productivo**  
*Total Muestra; Base de Cálculo 921*



Al ser consultados por la utilidad de la certificación para aumentar las posibilidades de capacitación, se vislumbra la certificación laboral como un elemento motivador para que el trabajador/a continúe desarrollando un proceso de formación y perfeccionamiento. En este contexto los sectores productivos que presentaron mayores frecuencias de reconocimiento de la utilidad fueron el agrícola, metalmecánica y transporte. Estas respuestas contrastan con las respuestas entregadas por los/as trabajadores/as al ser consultados por si habían participado en un nuevo proceso de capacitación, que como se pudo observar, mostraba una tendencia a la disminución de la participación de los/as trabajadores/as en nuevas capacitaciones.

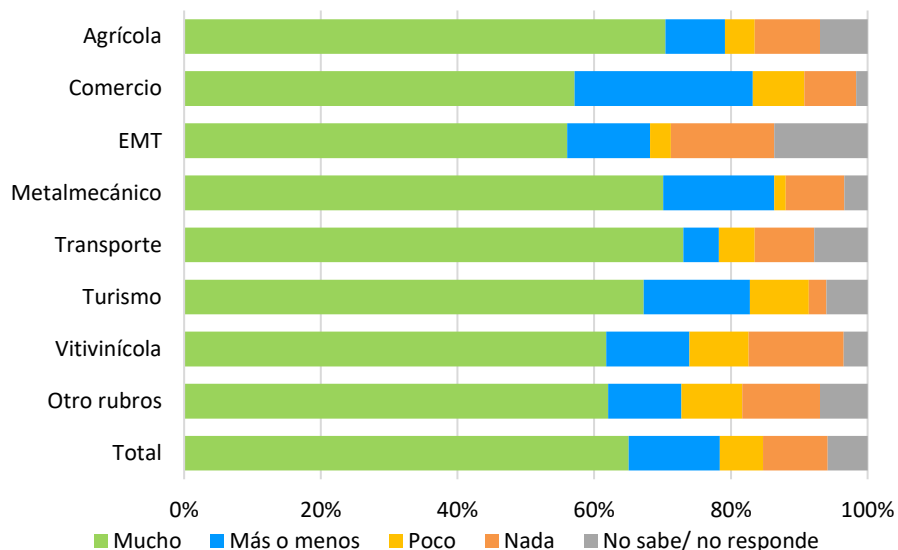
**Gráfico 102: Capacitarse Laboralmente por Sector Productivo**  
*Total Muestra; Base de Cálculo 921*



Relacionado con la capacitación, la utilidad de la certificación para proyectar la ejecución futura de estudios técnicos presenta en todos los sectores altos niveles de reconocimiento de su utilidad,

aunque no tan acentuados como en el caso de la capacitación laboral. Al igual que el ítem anterior los sectores que presentaron mayores porcentajes de reconocimiento de la utilidad fueron el agrícola, metalmecánico y transporte.

**Gráfico 103: Estudios Técnicos por Sector Productivo**  
*Total Muestra; Base de Cálculo 921*



## 7. Modelos estadísticos multivariados de análisis de interés

### 7.1. Modelo de regresión logística para explicar la situación laboral posterior

Para explicar la situación ocupacional posterior de los trabajadores/as certificados el año 2013 se ajustó un modelo de regresión logística (Logit). Para realizar este análisis se utilizó la variable dicotómica “situación actual del encuestado si se encuentra con o sin trabajo” (SIT\_LAB\_ACT).

Inicialmente para este ajuste de regresión se utilizaron 14 variables independientes y un total de 921 observaciones (usuarios/as encuestados/as).

Para poder ajustar de forma correcta un modelo de regresión logística se imputaron los datos missing y la categoría “no contesta”, transformándola en una variable dicotómica (valores 0 y 1). El valor SIT\_LAB\_ACT = 0 es si los usuarios(as) se encuentran actualmente con trabajo y el valor SIT\_LAB\_ACT = 1 es cuando los usuarios(as) se encuentran desocupados.

Las variables regresoras utilizadas para la creación del modelo de regresión logística fueron las siguientes:

Tabla 16: Detalles de Variables Utilizadas en el Modelo Logístico 1

Abreviatura	Detalle ítem
NRPC1	¿Luego de su certificación, tuvo que asumir nuevas responsabilidades en el desempeño de su trabajo?
CPC	¿En el último año asistió a algún curso de capacitación?
CAP_PREV_EVAL	¿En el año previo a la evaluación de sus competencias laborales asistió a algún curso de capacitación?
IG_INIC	En aquel trabajo antes de iniciado el proceso de evaluación ¿Cuál era su ingreso?
INGR_ACT	Y actualmente ¿Cuál es su ingreso?
SEXO	Sexo
RUB_RECOD	Sector certificado
RUB_INIC_REC	Sector declarado antes certificación
RUB_ACT_REC	Sector declarado actual
NUM_TR_EMP_INIC	Considerando todo el país ¿Cuántas personas trabajan en total en la empresa que le paga sus honorarios?
NTE_ACT	Considerando todo el país ¿Cuántas personas trabajaban en total en la empresa que le pagaba sus honorarios?
NIV_EDU	¿Cuál es el último nivel educacional alcanzado?
SIT_FINAL	¿Cuál fue su situación final una vez que fue evaluado/a?
SIT_TR_INIC	Al momento de iniciar el proceso de evaluación de competencias ¿Se encontraba trabajando?

Inicialmente para este modelo se analizaron las variables independientes, de las cuales algunas de éstas poseen datos perdidos, debido a esto se realizó una imputación de los datos missing o faltantes, utilizando el método de árboles de decisión “Decision Tree” para las variables categóricas, obteniendo un total de 919 observaciones a modelar (encuestados).

Para poder determinar cuán bien describe este modelo a la variable dependiente, se calcularán distintos estadísticos, de los cuales nos basaremos en la tasa de mala clasificación del modelo para determinar que tan robusto es.

Los resultados al ajustar el modelo de regresión logística fueron los siguientes:

Antes de ejecutar el modelo de regresión logística se realizó una selección de variables, utilizando el método de selección de variables “Stepwise” para determinar las variables independientes que poseen un alto nivel de discriminación y que logran explicar la variable dependiente situación laboral actual del usuario (SIT\_LAB\_ACT). Para esto, se realizaron un total de 5 iteraciones para determinar las variables significativas que explican la situación ocupacional del usuario post certificación.



**Tabla 17: Análisis de los efectos Modelo Logístico 1**

Effect	DF	Wald Chi-Square	Pr > ChiSq
RUB_ACT_REC	9	104.6203	<0.0001
RUB_RECOD	7	30.6133	<0.0001
SEXO	1	7.3763	0.0066

Las variables seleccionadas se observan en “*Analysis of Effects / Modelo logístico 1*”, donde se aprecia que sólo 3 variables de un total de 14 introducidas en el modelo son realmente significativas para explicar la situación ocupacional actual del usuario(a), utilizando un 95% de confianza.

Las variables independientes resultantes de esta selección, las cuales son significativas para explicar la variable dependiente son las siguientes: “Sector productivo actual expresado por el encuestado recodificado” (RUB\_ACT\_REC), “Rubro de la certificación según base datos de contacto recodificado” (RUB\_RECOD) y Sexo (SEX).

Para el parámetro “*Coefficientes estimados*” se identificaron los pesos de las variables para el modelo de regresión logística ajustado, obteniendo un total de 18 parámetros estimados.

En tanto, se observa que el modelo arroja una tasa de mala clasificación (Misclassification Rate) de 0,06, siendo una tasa bastante baja, por lo que el modelo estaría bien ajustado.

**Tabla 18: Clasificación de eventos modelo logístico 1**

False Negative	True Negative	False Positive	True Positive
46	837	10	28

La información expuesta en “*Clasificación de eventos Modelo logístico 1*” muestra el error de clasificación del modelo. Se puede observar que prácticamente todas las observaciones son bien clasificadas y que tan sólo 56 de 919 encuestados/as son mal clasificados por el modelo (falsos positivos y falsos negativos). Por lo que se logra concluir que el modelo es bastante robusto.

Como conclusión a este ajuste podemos decir que la situación ocupacional actual de los encuestados(as) que participaron en el proceso de certificación laboral de ChileValora se explica a través de las variables relacionadas con el sector productivo y el sexo de los encuestados(as), no influyendo en la situación ocupacional actual del encuestado(a) su estado de certificación actual. Esto se concluye utilizando un 95% de confianza al 5% de significación.

## **7.2. Modelo de regresión logística para explicar si el usuario(a) asumió o no nuevas responsabilidades (Modelo logístico 2).**

Para explicar si el usuario/a obtuvo nuevas responsabilidades posteriores a su participación del proceso de certificación, se ajustó un modelo de regresión logística (Logit).

Para poder ajustar de forma correcta un modelo de regresión logística se imputaron los datos missing y la categoría “no contesta”, transformándola en una variable dicotómica (valores 0 y 1).

La variable dicotómica dependiente corresponde a la siguiente pregunta: “¿Luego de su certificación, tuvo que asumir nuevas responsabilidades en el desempeño de su trabajo?” (NRPC1), esta variable es igual a cero  $NRPC1 = 0$  cuando los encuestados/as han adquirido nuevas responsabilidades y es  $NRPC1 = 1$  cuando no se han asumido nuevas responsabilidades post al proceso de certificación.

Inicialmente para este ajuste de regresión se utilizaron 14 variables independientes y un total de 921 observaciones (usuarios(as) que participaron del proceso de certificación en el año 2013).

**Tabla 19: Detalles de Variables Utilizadas en el Modelo Logístico 1**

Abreviatura	Detalle ítem
SIT_LAB_ACT	¿Cuál es su situación laboral actual?
CPC	¿En el último año asistió a algún curso de capacitación?
CAP_PREV_EVAL	¿En el año previo a la evaluación de sus competencias laborales asistió a algún curso de capacitación?
IG_INIC	En aquel trabajo antes de iniciado el proceso de evaluación ¿Cuál era su ingreso?
INGR_ACT	Y actualmente ¿Cuál es su ingreso?
SEXO	Sexo
RUB_RECOD	Sector certificado
RUB_INIC_REC	Sector declarado antes certificación
RUB_ACT_REC	Sector declarado actual
NUM_TR_EMP_INIC	Considerando todo el país ¿Cuántas personas trabajan en total en la empresa que le paga sus honorarios?
NTE_ACT	Considerando todo el país ¿Cuántas personas trabajaban en total en la empresa que le pagaba sus honorarios?
NIV_EDU	¿Cuál es el último nivel educacional alcanzado?
SIT_FINAL	¿Cuál fue su situación final una vez que fue evaluado/a?
SIT_TR_INIC	Al momento de iniciar el proceso de evaluación de competencias ¿Se encontraba trabajando?

Luego para este modelo se analizaron las variables independientes, de las cuales algunas de éstas poseen datos perdidos, debido a esto se realizó una imputación de los datos missing o faltantes, utilizando el método de árboles de decisión “Decision Tree” para las variables categóricas, obteniendo un total de 890 observaciones a modelar (casos encuestados/as).

Para poder determinar cuán bien explica este modelo a la variable dependiente, se calcularon distintos estadísticos, de los cuales nos basaremos en la tasa de mala clasificación del modelo para determinar qué tan robusto es, utilizando un 95% de confianza

Antes de ejecutar el modelo de regresión logística se realizó una selección de variables, utilizando el método de selección de variables “Stepwise” para determinar las variables independientes que poseen un alto nivel de discriminación y que logran explicar si el usuario(a) asumió o no nuevas responsabilidades (NRPC1). Identificándose que se realizaron un total de 3 iteraciones para determinar las variables significativas que explican si el usuario/a asumió o no nuevas responsabilidades post certificación.

**Tabla 20: Análisis de los efectos Modelo Logístico 2**

Effect	DF	Wald Chi-Square	Pr > ChiSq
IMP_CPC	2	6.7908	0.0335
RUB_RECOD	7	30.6436	<0.0001
SIT_FINAL	1	4.1754	0.041

Las variables seleccionadas se observan en “Análisis de los efectos Modelo logístico 2”, donde se aprecia que sólo 3 variables de un total de 14 introducidas en el modelo son realmente significativas para explicar la situación ocupacional actual del usuario, utilizando un 95% de confianza.

Las variables independientes resultantes de esta selección, las cuales son significativas para explicar la variable dependiente son las siguientes: “Capacitación post certificación (un año)” (CPC), “Rubro de la certificación según base datos de contacto recodificado” (RUB\_RECOD) y “Situación de certificación del encuestado” (SIT\_FINAL).

En tanto, se observa que el modelo arroja una tasa de mala clasificación (Misclassification Rate) de 0,23, que corresponde a un error marginal de mala clasificación, esto se debe a la proporción de 0 y 1 en la muestra.

**Tabla 21: Clasificación de eventos modelo logístico 2**

False Negative	True Negative	False Positive	True Positive
6	8	230	677

La información expuesta en la tabla anterior, muestra el error de clasificación del modelo. Se puede observar que la mayoría de las observaciones son bien clasificadas y que 236 observaciones están mal clasificadas por el modelo (falsos positivos y falsos negativos). Debido a esto, este modelo no es bueno para predecir pero si logra explicar mayormente a la variable dependiente.

Como conclusión a este ajuste podemos decir que las variables significativas que explican si los usuarios/as asumieron mayores responsabilidades o no, dentro de su actual trabajo después de participar del proceso de certificación de ChileValora, son: si se capacitó posterior a la certificación,

rubro de la certificación y la situación de certificación del encuestado. Por lo tanto asumiendo un 5 % de significación con un 95% de confianza, se puede decir que las variables de ingreso, situación actual del encuestado, sexo, tamaño empresa y nivel educacional no influyen directamente en esta variable dependiente.

### 7.3. Modelo de regresión logística para explicar si el usuario se capacitó post certificación (Modelo logístico 3).

Para explicar si el usuario/a se capacitó de forma posterior a su participación en el proceso de certificación, se ajustó un modelo de regresión logística (Logit). Para realizar este análisis se utilizó la variable dicotómica “Capacitación post certificación”(CPC).

Para poder ajustar de forma correcta el modelo de regresión logística se imputaron los datos missing y la categoría “no contesta”, transformándola en una variable dicotómica (valores 0 y 1). Siendo CPC = 0 cuando el encuestado(a) si se capacitó post certificación y siendo CPC =1 cuando el encuestado(a) no se ha capacitado post certificación.

Inicialmente para este ajuste de regresión se utilizaron 14 variables independientes y un total de 921 observaciones (usuarios/as encuestados/as). El detalle de variables utilizadas es el siguiente:

**Tabla 22: Detalles de Variables Utilizadas en el Modelo**

Abreviatura	Detalle ítem
SIT_LAB_ACT	¿Cuál es su situación laboral actual?
NRPC1	¿Luego de su certificación, tuvo que asumir nuevas responsabilidades en el desempeño de su trabajo?
CAP_PREV_EVAL	¿En el año previo a la evaluación de sus competencias laborales asistió a algún curso de capacitación?
IG_INIC	En aquel trabajo antes de iniciado el proceso de evaluación ¿Cuál era su ingreso?
INGR_ACT	Y actualmente ¿Cuál es su ingreso?
SEXO	Sexo
RUB_RECOD	Sector certificado
RUB_INIC_REC	Sector declarado antes certificación
RUB_ACT_REC	Sector declarado actual
NUM_TR_EMP_INIC	Considerando todo el país ¿Cuántas personas trabajan en total en la empresa que le paga sus honorarios?
NTE_ACT	Considerando todo el país ¿Cuántas personas trabajaban en total en la empresa que le pagaba sus honorarios?
NIV_EDU	¿Cuál es el último nivel educacional alcanzado?
SIT_FINAL	¿Cuál fue su situación final una vez que fue evaluado/a?
SIT_TR_INIC	Al momento de iniciar el proceso de evaluación de competencias ¿Se encontraba trabajando?

Para este modelo se analizaron las variables independientes, de las cuales algunas de éstas poseen datos perdidos, debido a esto se realizó una imputación de los datos missing o faltantes, utilizando el método de árboles de decisión “Decision Tree” para las variables categóricas, obteniendo un total de 891 observaciones a modelar.

Para poder determinar cuán bien explica este modelo a la variable dependiente, se calcularán distintos estadísticos, de los cuales nos basaremos en la tasa de mala clasificación del modelo para determinar qué tan robusto es.

De este modo, se realizó una selección de variables, utilizando el método de selección de variables “Stepwise” para determinar las variables independientes que poseen un alto nivel de discriminación y que logran explicar si el usuario se capacitó post certificación (CPC). Obteniéndose que mediante este método se realizaron un total de 4 iteraciones para determinar las variables significativas para explicar la variable dependiente.

**Tabla 23: Análisis de los efectos Modelo Logístico 3**

Effect	DF	Wald Chi-Square	Pr > ChiSq
IMP_CAP_PREV_EVAL	2	77.7036	<0.0001
IMP_IG_INIC	8	33.0261	<0.0001
SEX	1	5.5818	0.0181
SIT_LAB_ACT	2	8.4698	0.0145

Las variables seleccionadas se observan en “Análisis de los efectos/ Modelo logístico 3”, donde se aprecia que sólo 4 variables de un total de 14 introducidas en el modelo son realmente significativas para explicar si el usuario(a) participó en una capacitación luego de ejecutar la certificación, utilizando un 95% de confianza.

Las variables independientes resultantes de esta selección, las cuales son significativas para explicar la variable dependiente son las siguientes: “Capacitación previa certificación” (IMP\_CAP\_PREV\_EVAL), “Ingreso al iniciar la certificación de competencias laborales” (IMP\_IG\_INIC), “Sexo” (SEX) y “Situación actual del encuestado si se encuentra con o sin trabajo” (SIT\_LAB\_ACT).

Se observa que el modelo arroja una tasa de mala clasificación (Misclassification Rate) de 0,27, que corresponde a un error marginal de mala clasificación, esto se debe a la proporción de 0 y 1 en la muestra.

**Tabla 24: Clasificación de eventos modelo logístico 3**

<b>False Negative</b>	<b>True Negative</b>	<b>False Positive</b>	<b>True Positive</b>
<b>98</b>	<b>129</b>	<b>170</b>	<b>524</b>

La información expuesta en “Clasificación de los eventos / *Modelo logístico 3*” muestra el error de clasificación del modelo. Se puede observar que la mayoría de las observaciones son bien clasificadas y que 268 de un total de 921 observaciones están mal clasificadas por el modelo (falsos positivos y falsos negativos). Debido a esto, este modelo no es bueno para predecir pero si logra explicar mayormente a la variable dependiente.

Como conclusión a este modelo podemos decir que las variables que explican si los usuarios se capacitaron o no después de participar del proceso de certificación laboral de ChileValora, son: si se capacitó previa a la certificación, el ingreso del encuestado al inicio de la certificación, sexo y si actualmente el encuestado se encuentra con trabajo o no. Utilizando un 95% de confianza.

## CONCLUSIONES

Respecto al resultado del trabajo de campo de esta encuesta se hace necesario indicar algunos elementos antes de entregar los resultados más importantes de la aplicación del instrumento. Se destaca el bajo porcentaje de trabajadores/as “Aún no competentes” encuestados, situación que no permitió la realización de inferencias estadísticas respecto a la situación final de certificación del usuario(a). Asimismo, cabe destacar las dificultades en el proceso de levantamiento de información para el rubro productivo “Empresas de Menor Tamaño”, dejando los datos de este sector solo como referenciales y no representativos. Considerando esos elementos, a continuación se presentan los principales resultados obtenidos en la aplicación de la Encuesta de Caracterización Ocupacional de Usuarios/as año 2013 de ChileValora.

A nivel de caracterización de la muestra, cabe destacar el nivel de escolaridad de los trabajadores/as certificados se concentra mayoritariamente en la educación escolar con un 70%, siendo el segmento “Educación Media Completa” con 49,3% el que acumula la mayor frecuencia entre todas las categorías de respuesta. Se destaca que solo el 15% cuenta con estudios técnicos completos.

Al observar la situación laboral inicial, los aspectos que más destacan son la alta tasa de ocupación con un 99%. Además, el 82% de los encuestados(as) manifestó tener un “Trabajo de Tipo Permanente”, lo cual es una expresión de estabilidad laboral de las personas que participaron del proceso de certificación. Lo anterior cambia al realizar el análisis por sector productivo, ya que es posible identificar algunos matices relacionados con las dinámicas productivas propias de cada sector. En este sentido destaca el sector agrícola con un 64% de trabajo por “temporada o estacional”.

Otro indicador de estabilidad laboral es el tipo de relación contractual que indicaron los encuestados/as al inicio de proceso, donde un 77% manifestó estar trabajando bajo contrato de tipo “Indefinido”. Al observar, por sector productivo, fue posible constatar que el sector agrícola, a diferencia del resto de los sectores productivos, presenta niveles bajos de “Contrato indefinido”.

Otra de las dimensiones que caracterizan la situación inicial de los trabajadores fue la consulta por el tipo jornada que desempeñaban antes de participar del proceso de certificación. Así un 56% indicó que tenían una “Jornada Laboral Completa”. También se observó un 38% de “Jornada por Turno”, los cuales se concentraron especialmente en los sectores productivos Metalmeccánico, Transporte y Turismo.

Otro elemento característico de la situación inicial es el tamaño de la empresa, es así que fue posible observar que un 58% de los trabajadores/as realizan sus labores en empresas grandes. Situación que varía por sector productivo, ya que en el caso de los sectores turismo y vitivinícola, en la que la empresa pequeña es la que concentra la acumulación mayor de trabajadores/as certificados.

Al observar los resultados de las variables que buscan medir los cambios efectivos de las personas certificadas, se observa que la variable “nuevas responsabilidades post certificación”, es de interés

dado que es posible observar que un 21% asumió nuevas responsabilidades luego de certificarse. La tendencia se mantiene en los distintos sectores, siendo la única excepción el sector productivo empresas de menor tamaño, que con un 44% de respuestas positivas, es la que presenta el mayor porcentaje de trabajadores que si asumió nuevas responsabilidades laborales posteriores a su certificación.

La percepción de cambio de los trabajadores/as, que en la presente encuesta de caracterización laboral se encuentran relacionadas con los niveles de valoración y de utilidad que le dan a la certificación, que a nivel general es alta en todas las dimensiones evaluadas.

Dentro de estas dimensiones se destacan las relacionadas con la capacitación y certificación, aunque este reconocimiento de utilidad no se reflejó en la realización de nuevas capacitaciones con posterioridad a la certificación.

Al momento de caracterizar la situación laboral de los trabajadores/as encuestados, una primera dimensión a destacar es la “situación laboral actual” que arrojó que un 92% de los trabajadores(as) que participaron en el proceso de certificación el año 2013 actualmente se encuentra ocupado. De aquellos que manifestaron estar ocupados un 87% indicó tener un trabajo de tipo permanente. Por sectores productivos fue posible observar una tendencia similar de tipo de trabajo” a excepción del sector agrícola que presentó un mayor porcentaje de trabajo de temporada o estacional, tipo de trabajo que es propio de la realidad laboral y productiva de este sector.

Un 85% de los trabajadores(as) que fueron evaluados laboralmente y que en la actualidad se encuentran ocupados, siguen trabajando con el mismo empleador que tenían al momento de iniciar el proceso de certificación. Lo que es reflejo de la estabilidad laboral a largo plazo a nivel general de los trabajadores. Los 15% restantes de trabajadores/as ocupados manifestaron cambiar de empleador, fundamentalmente aduciendo razones de “renuncia para ingresar a un mejor empleo”.

En cuanto a tipo de “relación contractual”, los trabajadores que cambiaron de empleador predomina el “Contrato Indefinido”, situación que se repite a nivel de sectores productivos, con las excepciones de los sectores productivos agrícola y vitivinícola que presentan mayor porcentaje de “Contrato por obra o faena” que se adapta a las características de producción de estos sectores.

En relación con los cambios que fueron posibles de observar al comparar la situación inicial y la actual fue posible observar las siguientes tendencias más relevantes:

El nivel de ocupación presentó un leve descenso a nivel general de un 99% inicial a un 92% actual, lo que se podría explicar por variables externas que exceden los alcances de este estudio, relacionadas con fluctuaciones del mercado y variaciones propias del mercado laboral. Por sectores, las tendencias se mantienen en la mayoría de los sectores productivos, aunque levemente más acentuada en el sector agrícola.



El tipo de trabajo mantuvo un alto porcentaje de Trabajo de tipo “permanente” tanto en el momento inicial y actual por el que fueron consultados. Aunque se observa un leve baja de un 82% inicial a un 75% actual de trabajadores(as) que tienen este tipo de trabajo. La tendencia se mantiene por sectores productivos, pero destacan el aumento de trabajo “Permanente” en los sectores agrícola y transporte.

En relación con la capacitación nos muestra que la certificación no implica necesariamente un aumento en la realización de nuevas capacitaciones por parte de los/as trabajadores/as, por el contrario lo que se observa es una tendencia acentuada a la baja, situación que no varía al observar por sectores productivos.

Por último, se desarrollaron modelos estadísticos para determinar las variables que más impactan en 3 elementos del perfil ocupacional de las personas certificadas, identificándose las siguientes conclusiones por cada uno de ellos:

- ✓ Situación laboral actual de la persona certificada; No incide la certificación, impactando de forma positiva las variables de sector productivo y el sexo de los encuestados(as).
- ✓ Cambio en la situación laboral de la persona certificada asumiendo nuevas responsabilidades: Variables que inciden en esta situación son participación en capacitación anterior, sector de certificación y situación de certificación del encuestado(a).
- ✓ Participación en capacitación futura del trabajador(a): Variables que iinciden son la partiticipación en capacitación previa, ingreso del encuestado al inicio de la certificación, sexo y si actualmente el encuestado se encuentra con trabajo o no.

## ANEXOS

### 1. Anexo N°1: Instrumento de medición final Encuesta de Satisfacción de Usuarios/as ChileValora

#### ENCUESTA TELEFÓNICA DE SATISFACCIÓN CON EL PROCESO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES LLEVADOS A CABO POR LOS CENTROS DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

Fecha	Folio

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

Buenos días / Buenas tardes, mi nombre es **(NOMBRE ENCUESTADOR/A)** lo estamos llamando por encargo CHILEVALORA para conocer su opinión sobre el proceso de evaluación y certificación de sus competencias laborales realizado el 2013 ¿Me podría conceder un par de minutos para hacerle unas consultas sobre su experiencia durante este proceso? Las respuestas que usted nos entrega son totalmente anónimas.

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

1. DON/DOÑA (NOMBRE DEL ENCUESTADO/A) ¿Participó de un proceso de evaluación y certificación de competencias laborales en el año 2013 a través de ChileValora o de algún centro de evaluación (CECCL)? **(RESPUESTA ESPONTANEA - ESPERE RESPUESTA Y CLASIFIQUE)**

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

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

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

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

Alternativas	Selección
Por cuenta propia, dirigiéndose al Centro de Evaluación. <b>(PASAR PREGUNTA 4)</b>	1

La empresa en la que trabaja o trabajaba en ese momento le hizo participar. <b>(PASAR PREGUNTA 5)</b>	2
No sabe/No responde <b>(PASAR PREGUNTA 5)</b>	99

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

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

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

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

## II.- APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

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

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

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

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

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

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

### III.- RESULTADO DE LA EVALUACIÓN

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

<b>Alternativas</b>	<b>Selección</b>
A través de una carta escrita del Centro de Evaluación.	1
A través de un correo electrónico del Centro de Evaluación.	2
A través de un llamado telefónico del Centro de Evaluación.	3
Su jefe le informo los resultados.	4
Aún no le entregan los resultados	5
Otro ( <b>ESPECIFIQUE</b> )	6
No sabe/ No responde	99

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

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

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

--

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

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

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

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

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

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

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

Calificación	
--------------	--

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

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

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

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

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

--

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

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

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

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

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

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

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

<b>Afirmaciones</b>	<b>Muy de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>	<b>NS/NC</b>
La evaluación me ayudo a ver qué cosas puedo hacer de mejor manera en mi trabajo.	4	3	2	1	99

La certificación me ayudará a encontrar trabajo más rápido.	4	3	2	1	99
El certificado obtenido hará que mi jefe reconozca y valore aún más mi trabajo.	4	3	2	1	99
Siento que la certificación es un reconocimiento que la sociedad hace de mi trayectoria laboral.	4	3	2	1	99
La certificación significó un orgullo personal.	4	3	2	1	99

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

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

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

--

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



**Identificación del encuestado/a**

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

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

## 2. Anexo N°2 Instrumento de medición final Encuesta de Caracterización Laboral Usuarios/as ChileValora

### ENCUESTA TELEFÓNICA CARACTERÍSTICAS OCUPACIONALES PERSONAS CERTIFICADAS POR CHILE VALORA AÑO 2013

Buenos días / Buenas tardes **(NOMBRE DEL ENCUESTADO/A)**, mi nombre es **(NOMBRE ENCUESTADOR/A)** lo estamos llamando de parte de ChileValora (Comisión Sistema Nacional de Competencias Laborales). Estamos realizando unas consultas a las personas que participaron del proceso de evaluación de competencias durante el año 2013 ¿Me podría conceder un par de minutos para hacerle unas consultas sobre su experiencia durante el desarrollo de este proceso? Las respuestas que usted nos entrega son totalmente anónimas.

#### FILTRO

1. ¿Participó durante el año 2013 en un proceso de evaluación de sus competencias laborales a través de ChileValora? **ESPERAR RESPUESTA**

SI	1	PASAR PREG 2
NO	2	AGRADECER FIN ENCUESTA

#### ESTADO PROCESO DE CERTIFICACIÓN

2. ¿Cuál fue su situación final una vez que fue evaluado/a? **LEER ALTERNATIVAS**

Aprobó y cuenta con su certificado	1	PASAR PREG 12
Aprobó y no cuenta con su certificado	2	PASAR PREG 3
No aprobó	3	PASAR PREG 4
Desistió de seguir en el proceso una vez que fue evaluado. (desertó)	4	PASAR PREG 9

3. ¿Cuál fue la razón del porque no cuenta con su certificado? **ESPERAR RESPUESTA**

No lo ha retirado aún	1	PASAR PREG 12
Su empleador no le ha entregado el certificado	2	
No sabía que había un certificado que indicara que estaba certificado en el perfil	3	
Otra. ¿Cuál?	4	

#### CARACTERIZACIÓN DE PERSONAS NO APROBADAS O CON CERTIFICACIÓN INCOMPLETA

4. ¿Se le hizo ver en su oportunidad aquello en lo que resulto ser aún no competente? **ESPERAR RESPUESTA**

Si	1	PASAR PREG 5
No	2	PASAR PREG 6
No Sabe / No Responde	99	

5. ¿Por qué vía usted recibió la explicación del estado aún no competente?

**LEER CADA UNA DE LAS ALTERNATIVAS Y ANOTAR LAS NECESARIAS**

A través de una carta escrita del Centro de Evaluación.	1	<b>PASAR PREG 6</b>
A través de un correo electrónico del Centro de Evaluación.	2	
A través de un llamado telefónico del Centro de Evaluación.	3	
Su jefe le informó los resultados.	4	
Otro ( <b>ESPECIFIQUE</b> )	5	
No sabe/ No responde	99	

6. ¿Después de su evaluación recibió algún tipo de entrenamiento o capacitación para volver e evaluarse y poder certificarse? **ESPERAR RESPUESTA.**

Si	1	<b>PASAR PREG 7</b>
No	2	
No Sabe / No Responde	99	

7. ¿Ha vuelto a evaluar sus competencias laborales en el mismo perfil en el que fue evaluado anteriormente? **ESPERAR RESPUESTA**

Si	1	<b>PASAR PREG 8</b>
No	2	<b>PASAR PREG 9</b>
No Sabe / No Responde	99	

8. ¿En qué estado (situación)se encuentra en este nuevo proceso de evaluación de competencias laborales? **ESPERAR RESPUESTA, EN CASO DE DIFICULTAD MENCIONE ALTERNATIVAS DE RESPUESTA**

Aprobó y cuenta con su certificado	1	<b>PASAR PREG 10</b>
Aprobó y no cuenta con su certificado	2	
Se encuentra en proceso de Certificación	3	
No aprobó	4	
Desistió de participar una vez iniciado el proceso de evaluación (desertó)	5	<b>PASAR PREG 9</b>
No sabe/no responde	99	<b>PASAR PREG 10</b>

9. ¿Cuál es la razón por la cual no quiso ser evaluado? **ESPERAR RESPUESTA**

	<b>PASAR PREG 10</b>
--	----------------------

10. Respecto a las dificultades que le produjo ser evaluado como aún no competente, (o haber dejado el proceso de evaluación) **(LEER LO QUE CORRESPONDA)**, indíqueme su grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones: **LEER ENCABEZADO, AFIRMACIONES Y CATEGORÍAS DE RESPUESTA**

**LEER ENCABEZADO** “El hecho de no certificarse produjo...”

Afirmaciones	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	NS/NC	PASAR PREG 11
Un deterioro en la calidad de su puesto de trabajo	4	3	2	1	99	
Se sintió menos valorado por sus compañeros de trabajo	4	3	2	1	99	
Se sintió menos reconocido por sus jefes.	4	3	2	1	99	
Tener menos oportunidades de obtener un mejor puesto de trabajo en la empresa	4	3	2	1	99	
Tener que trabajar más horas que antes.	4	3	2	1	99	
Recibir un menor salario que otros que realizan la misma función, pero que están certificados.	4	3	2	1	99	
Ver en riesgo su puesto de trabajo.	4	3	2	1	99	
Un deterioro en las condiciones físicas en las que desarrolla su trabajo	4	3	2	1	99	

11. A nivel general ¿Cuánto contribuyó el no haber querido evaluarse(o no haber aprobado la evaluación) **(LEER SOLO EL PERFIL DE ENCUESTADO/A QUE CORRESPONDA)**, en el deterioro de sus condiciones laborales?

**LEA ALTERNATIVAS DE RESPUESTAS**

Mucho	Más o menos	Poco	Nada	NS NO LEER	PASAR PREG 29
3	2	1	0	99	

#### SITUACIÓN LABORAL AL INICIO DE LA EVALUACIÓN LABORAL

12. Al momento de iniciar el proceso de evaluación de competencias ¿Se encontraba trabajando?

**ESPERE RESPUESTA– UNA SOLA RESPUESTA**

Si	1	PASAR PREG 13
No	2	PASAR PREG 14
No Sabe / No responde	99	

13. Y ese trabajo era de tipo...**LEER ALTERNATIVAS – UNA SOLA RESPUESTA**

Permanente (Dependiente de una empresa)	<b>1</b>	<b>PASAR PREG 14</b>
De temporada o estacional	<b>2</b>	
Ocasional o eventual	<b>3</b>	
A prueba	<b>4</b>	
Por plazo o tiempo determinado	<b>5</b>	
Permanente (de forma independiente)	<b>99</b>	
No Sabe / No responde		

14. Y en ese mismo momento en que comenzó su proceso de evaluación ¿Cuál era su ocupación?  
**EJEMPLOS PARA ENCUESTADOR/A: SECRETARIA, ENCARGADO DE BODEGA, SUPERVISOR DE FAENA PESQUERA, OPERADOR DE MAQUINARIA PESADA DE CONSTRUCCIÓN**  
**ESPERAR RESPUESTA**

	<b>PASAR PREG 15</b>
--	----------------------

## 15. ¿En qué rubro productivo se ubicaba dicha ocupación o empleo?

**ESPERAR RESPUESTA / EN CASO DE DIFICULTAD LEA ALTERNATIVAS**

Acuícola	<b>1</b>	<b>PASAR PREG 16</b>
Agrícola	<b>2</b>	
Comercio	<b>3</b>	
Comunicaciones	<b>4</b>	
Construcción	<b>5</b>	
Empresas de Menor Tamaño	<b>6</b>	
Gas y electricidad	<b>7</b>	
Industria del Pan	<b>8</b>	
Logística	<b>9</b>	
Medioambiente	<b>10</b>	
Metalmecánico	<b>11</b>	
Minero	<b>12</b>	
Pecuario	<b>13</b>	
Pesquero	<b>14</b>	
Transporte	<b>15</b>	
Turismo	<b>16</b>	
Vitivinícola	<b>17</b>	
Otra ¿Cuál?	<b>18</b>	
No sabe / No responde	<b>99</b>	

16. Considerando todo el país ¿Cuántas personas trabajaban en total en la empresa que le pagaba sus honorarios? **ESPERAR RESPUESTA**

Empresa pequeña ( 1 a 50 trabajadores)	1	<b>NO PREGUNTAR SI EN LA 13 RESPONDIÓ G PASAR PREG 17</b>
Empresa mediana (51 a 200 trabajadores)	2	
Empresa Grande (201 o más trabajadores)	3	
No Sabe / No responde	99	

17. ¿Qué tipo de relación contractual (tipo de contrato laboral) tenía usted con su empleador al momento ser evaluado? **LEA ALTERNATIVAS. UNA SOLA RESPUESTA**

Contrato indefinido	1	<b>NO PREGUNTAR SI EN LA 13 RESPONDIÓ G PASAR PREG 18</b>
Contrato plazo fijo	2	
Contrato por Obra o faena	3	
Contrato honorarios	4	
Otro ¿Cuál?	5	
No Sabe / No responde	99	

18. Y ¿Cómo era su jornada de trabajo cuando comenzó su proceso de evaluación?

**ESPERAR RESPUESTA, EN CASO DE DIFICULTAD LEER ALTERNATIVAS**

Jornada Completa	1	<b>NO PREGUNTAR SI EN LA 13 RESPONDIÓ G PASAR PREG 19</b>
Jornada Parcial	2	
Jornada por turnos	3	
Otras	4	
No sabe/ no responde	99	

19. ¿Aproximadamente a cuántas horas semanales correspondía aquella jornada?

**ANOTE EN N° DE HORAS SEMANALES (EN EL CASO DE LOS CON JORNADA POR TURNOS PREGUNTE EL NÚMERO DE HORAS QUE TRABAJA EN EL DÍA Y A PARTIR DE AHÍ CALCULE CUANTO TRABAJA EN LA SEMANA)**

Número de Horas Semanales		<b>NO PREGUNTAR SI EN LA 13 RESPONDIÓ G PASAR PREG 20</b>
---------------------------	--	---

20. ¿En el año previo a la evaluación de sus competencias laborales asistió a algún curso de capacitación? **ESPERAR RESPUESTA**

Si	1	<b>PASAR PREG 21</b>
No	2	<b>PASAR PREG 22</b>
No Sabe / No Responde	99	

21. ¿Quién financió su participación en dicho curso?

**MENCIONE ALTERNATIVAS Y ANOTE UNA SOLA RESPUESTA**

La empresa en la que trabaja/trabajaba	1	PASAR PREG 22
Usted de de forma particular	2	
Otra ¿Cuál?	3	
No sabe/no responde	99	

22. En aquel trabajo antes de iniciado el proceso de evaluación, ¿Aproximadamente cuánto ganaba al mes? **ESPERAR RESPUESTA**

Menos de \$225.000 (1 IM (ingreso mínimo))	1	PASAR PREG 23
\$225.001 a \$335.500 (1IM a 1,5IM)	2	
De \$335.001 a \$450.000 (1IM a 2IM)	3	
De \$450.001 a \$675.000 (2IM a 3IM)	4	
De \$675.001 a \$1.125.000 (3 IM a 5IM)	5	
De \$1.125.001 a \$ 1.800.000 (5 IM a 8 IM)	6	
De \$1.800.001 a \$ 2.700.000 (8IM a 12IM)	7	
Más de 2.700.000	8	
No Sabe / No responde	99	

**CAMBIOS EFECTIVOS EN PERSONAS CERTIFICADAS.**

23. ¿Luego de su certificación, tuvo que asumir nuevas responsabilidades en el desempeño de su trabajo? **ESPERAR RESPUESTA**

Si	1	PASAR PREG 24
No	2	PASAR PREG 25
No Sabe / No Responde	99	

24. ¿Y qué responsabilidades asumió

**ESPERAR RESPUESTA**

Responsabilidad en la toma de decisiones	1	PASAR PREG 25
Responsabilidad en supervisión de tareas	2	
Otra (especificar)	3	
No Sabe / No Responde	99	

25. ¿En el último año asistió a algún curso de capacitación?

**ESPERAR RESPUESTA**

Si	1	PASAR PREG 26
No	2	PASAR PREG 27
No Sabe / No Responde	99	

26. ¿Quién financio su participación en dicho curso?

**MENCIONE ALTERNATIVAS Y ANOTE UNA SOLA RESPUESTA**

La empresa en la que trabaja/trabajaba	1	PASAR PREG 27
Usted de forma particular	2	
Otra ¿Cuál?	3	
No sabe/no responde	99	

27. ¿Ha evaluado nuevamente sus competencias laborales?

**ESPERAR RESPUESTA**

Si	1	PASAR PREG 28
No	2	PASAR PREG 29
No Sabe / No Responde	99	

28. ¿En qué tipo de perfil evaluó nuevamente sus competencias laborales?

**LEER ALTERNATIVAS E INDICAR SOLO UNA OPCIÓN.**

En el mismo perfil (actualización de perfil)	1	PASAR PREG 29
En un nuevo perfil del mismo sector	2	
En un nuevo perfil en otro sector.	3	
No Sabe / No Responde	99	

**PERCEPCIÓN DE CAMBIOS PRODUCTO DE LA CERTIFICACIÓN**

29. Por favor indíqueme su grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones: **(LEER ENCABEZADO, AFIRMACIONES Y CATEGORÍAS DE RESPUESTA UNA VEZ, SI ES NECESARIO REFORZAR DICHAS CATEGORÍAS)**

**LEER ESTE ENCABEZADO "Cree que la certificación laboral ayuda a..."**

Afirmaciones	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	NS/NC	PASAR PREG 30
Tener un mejor conocimiento de su oficio	4	3	2	1	99	
Sentirse más respetado por el resto de los trabajadores	4	3	2	1	99	
Sentirse más reconocido por sus jefes	4	3	2	1	99	
Tener más seguridad en el desempeño de su trabajo	4	3	2	1	99	
Sentirse más satisfecho con el trabajo que realizó	4	3	2	1	99	
Tener mayores oportunidades de obtener un mejor trabajo dentro de la empresa	4	3	2	1	99	
Tener la posibilidad de capacitarse	4	3	2	1	99	



Que se respete el horario y la duración de su jornada laboral	4	3	2	1	99
Mejorar sus remuneraciones	4	3	2	1	99

30. A nivel general ¿Cuánto cree que la certificación laboral le ayuda en el mejoramiento de sus condiciones laborales?

**LEA ALTERNATIVAS DE RESPUESTAS**

<b>Mucho</b>	<b>Más o menos</b>	<b>Poco</b>	<b>Nada</b>	<b>NS/NR NO LEER</b>	<b>PASAR PREG 31</b>
<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>99</b>	

31. Usted cree que la certificación podría ayudarle mucho, más o menos, poco o nada a....

**MENCIONE SITUACIONES, UNA RESPUESTA POR CADA SITUACIÓN**

<b>Situaciones</b>	<b>Mucho</b>	<b>Más o menos</b>	<b>Poco</b>	<b>Nada</b>	<b>NS NO LEER</b>	<b>PASAR PREG 32</b>
Disminuir el tiempo de cesantía si es que quedara sin trabajo	3	2	1	0	99	
Aumentar las posibilidades de cambiarse a otra empresa con un mejor salario	3	2	1	0	99	
Aumentar las posibilidades de Certificarse de nuevo en otro perfil en el mismo sector/rubro	3	2	1	0	99	
Aumentar las posibilidades de poder Capacitarse laboralmente	3	2	1	0	99	
Aumentar las posibilidades de poder Estudiar una carrera técnica en el futuro	3	2	1	0	99	

**SITUACIÓN ACTUAL ENCUESTADOS/AS**

32. ¿Cuál es su ocupación actual?

**EJEMPLOS PARA ENCUESTADOR/A: SECRETARIA, ENCARGADO DE BODEGA, SUPERVISOR DE FAENA PESQUERA, OPERADOR DE MAQUINARIA PESADA DE CONSTRUCCIÓN**

**ESPERAR RESPUESTA**

	<b>PASAR PREG 33</b>
--	----------------------

33. ¿En qué rubro productivo se ubica su ocupación?

**ESPERAR RESPUESTA / EN CASO DE DIFICULTAD LEA ALTERNATIVAS**

Acuícola	1	<b>PASAR PREG 34</b>
Agrícola	2	
Comercio	3	
Comunicaciones	4	
Construcción	5	
Empresas de Menor Tamaño	6	
Gas y electricidad	7	
Industria del Pan	8	
Logística	9	
Medioambiente	10	
Metalmecánico	11	
Minero	12	
Pecuario	13	
Pesquero	14	
Transporte	15	
Turismo	16	
Vitivinícola	17	
Otra ¿Cuál?	18	
No sabe / No responde	99	

34. ¿Cuál es su situación laboral actual?

**MENCIONAR ALTERNATIVAS Y ESPERAR RESPUESTA**

Se encuentra con trabajo dependiente (Ocupado)	1	<b>PASAR PREG 38</b>
Está sin trabajo (desocupado/inactivo)	2	<b>PASAR PREG 35</b>
Se encuentra con independiente	3	<b>PASAR PREG 48</b>
No sabe / No responde	99	<b>PASAR PREG 35</b>

35. ¿Y se encuentra buscando trabajo?

**ESPERE RESPUESTA**

SI (Desocupado)	1	<b>PASAR PREG 37</b>
No (Inactivo)	2	<b>PASAR PREG 36</b>
No sabe / No responde	99	

36. ¿Cuál es la razón principal por la que no se encuentra buscando trabajo actualmente?

**ESPERE RESPUESTA. SELECCIONE RESPUESTA MÁS CERCANA**

Consiguió trabajo que empezará pronto o iniciara pronto actividad por cuenta propia.	<b>1</b>	<b>PASAR PREG 48</b>
Está esperando resultados de gestiones ya emprendidas.	<b>2</b>	
Tiene problemas personales o familiares (no tiene con quien dejar a niños, adultos mayores u otro familiar; se encuentra enfermo o tiene una discapacidad)	<b>3</b>	
Piensa que nadie le dará trabajo.	<b>4</b>	
Las condiciones laborales no se adecuan a sus expectativas (Las reglas, horarios y distancias de los trabajos no le acomodan; ofrecen sueldos muy bajos)	<b>5</b>	
Tiene otra actividad o renta (Quehaceres del hogar, estudiante, jubilado/a, pensionado/a o montepiada; tiene otra fuente de ingreso)	<b>6</b>	
Otra razón ¿Cuál?	<b>7</b>	
No sabe/No responde	<b>99</b>	

37. ¿Cuánto tiempo lleva sin trabajo?

**ESPERE RESPUESTA E INDIQUE EN N° DE SEMANAS.**

Número de Semanas		<b>PASAR PREG 48</b>
-------------------	--	----------------------

38. Y este trabajo es de tipo...

**LEER ALTERNATIVAS – UNA SOLA RESPUESTA**

Permanente	<b>1</b>	<b>PASAR PREG 39</b>
De temporada o estacional	<b>2</b>	
Ocasional o eventual	<b>3</b>	
A prueba	<b>4</b>	
Por plazo o tiempo determinado	<b>5</b>	
No Sabe / No responde	<b>99</b>	

39. Sigue trabajando para el mismo empleador que tenía al momento de ser evaluado laboralmente.

**ESPERE RESPUESTA**

Si	<b>1</b>	<b>PASAR PREG 48</b>
No	<b>2</b>	<b>PASAR PREG 40</b>
No Sabe / No Responde	<b>99</b>	

40. ¿Cuál es la razón por la cual se encuentra trabajando con un nuevo empleador?

**ESPERAR RESPUESTA - SELECCIONE LAS MAS CERCANA**

Fue despedido de su trabajo anterior	1	<b>PASAR PREG 41</b>
Finalizó contrato a plazo fijo	2	
Finalizó su contrato por obra o faena	3	
Finalizó contrato a honorarios	4	
Renunció para integrarse a un mejor trabajo	5	
Renunció porque se trasladó a un lugar de residencia distinto	6	
Otro ¿Cuál?	7	
No Sabe / No responde	99	

41. ¿Al momento de conseguir su actual trabajo le preguntaron si contaba con un certificado de ChileValora?

**ESPERAR RESPUESTA**

Si	1	<b>PASAR PREG 42</b>
No	2	
No Sabe / No Responde	99	

42. ¿Cuánto tiempo se demoró aproximadamente en encontrar su actual trabajo?

**ESPERE RESPUESTA E INDICAR EN N° DE SEMANAS.**

Número de Semanas		<b>PASAR PREG 43</b>
-------------------	--	----------------------

43. Considerando todo el país ¿Cuántas personas trabajan en total en la empresa que le paga sus honorarios? - **ESPERAR RESPUESTA**

Empresa pequeña ( 1 a 50 trabajadores)	1	<b>PASAR PREG 44</b>
Empresa mediana (51 a 200 trabajadores)	2	
Empresa Grande (201 o más trabajadores)	3	
No Sabe / No responde	99	

44. ¿Cuál es la relación contractual (tipo de contrato laboral) que tiene actualmente con su empleador?

**LEA ALTERNATIVAS. UNA SOLA RESPUESTA**

Contrato indefinido	1	<b>PASAR PREG 45</b>
Contrato plazo fijo	2	
Contrato por Obra o faena	3	
Contrato honorarios	4	
Otro ¿Cuál?	5	
No Sabe / No responde	99	

45. Y ¿Cómo es su jornada de trabajo actualmente?

**ESPERAR RESPUESTA, EN CASO DE DIFICULTAD LEER ALTERNATIVAS**

Jornada Completa	1	<b>PASAR PREG 46</b>
Jornada Parcial	2	
Jornada por turnos	3	
Otras	4	
No sabe/ no responde	99	

46. ¿Aproximadamente a cuántas horas semanales corresponde dicha jornada?

**ANOTE EN N° DE HORAS SEMANALES (EN EL CASO DE LOS CON JORNADA POR TURNOS O CON TRABAJO ESPORÁDICO PREGUNTE EL NÚMERO DE HORAS QUE TRABAJA EN EL DÍA Y A PARTIR DE AHÍ CALCULE CUANTAS HORAS TRABAJA EN LA SEMANA)**

Número de Horas Semanales		<b>PASAR PREG 47</b>
---------------------------	--	----------------------

47. Y actualmente, de forma mensual ¿Cuánto gana aproximadamente?.

**ESPERAR RESPUESTA**

Menos de \$225.000 (1 IM (ingreso mínimo))	1	<b>PASAR PREG 48</b>
\$225.001 a \$335.500 (1IM a 1,5IM)	2	
De \$335.001 a \$450.000 (1IM a 2IM)	3	
De \$450.001 a \$675.000 (2IM a 3IM)	4	
De \$675.001 a \$1.125.000 (3 IM a 5IM)	5	
De \$1.125.001 a \$ 1.800.000 (5 IM a 8 IM)	6	
De \$1.800.001 a \$ 2.700.000 (8IM a 12IM)	7	
Más de 2.700.000	8	
No Sabe / No responde	99	

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

Básica completa.	1	<b>FIN ENCUESTA</b>
Básica incompleta.	2	
Media Completa.	3	
Media incompleta.	4	
Técnico profesional completa.	5	<b>PASAR PREG 49</b>
Técnico profesional incompleto.	6	
Universitaria completa	7	
Universitaria incompleta	8	
Posgrado Completo	9	
Posgrado incompleto	10	
No cuenta con educación formal ( nunca asistió a la escuela)	11	<b>FIN ENCUESTA</b>
No sabe No Responde	99	

49. ¿Qué carrera técnica o universitaria cursó?

**ESPERAR RESPUESTA**

--

MUCHAS GRACIAS POR SU COOPERACIÓN  
QUE TENGA BUEN DÍA  
(LEA PARA FINALIZAR LA ENCUESTA)

UNA VEZ FINALIZADA LA ENCUESTA COMPLETAR FORMULARIO CON LOS SIGUIENTES DATOS:

Nombre Encuestado/a			
Región		Teléfono de Contacto	
Sexo	1   Masculino	2   Femenino	
Rubro en el que fue certificado			
Fecha de nacimiento			
Folio			

### 3. Anexo N°3: Instrumento de medición final Encuesta de Satisfacción de Usuarios/as ChileValora. Versión Corta

#### ENCUESTA TELEFÓNICA DE SATISFACCIÓN CON EL PROCESO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES LLEVADOS A CABO POR LOS CENTROS DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

Fecha	Folio

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

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

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

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

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

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

Alternativas	Selección
Por cuenta propia, dirigiéndose al Centro de Evaluación. ( <b>PASAR PREGUNTA 3</b> )	1
La empresa en la que trabaja o trabajaba en ese momento le hizo participar. ( <b>PASAR PREGUNTA 4</b> )	2
No sabe/No responde ( <b>PASAR PREGUNTA 4</b> )	99

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

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

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

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

## II.- APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

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

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

6. **TODOS RESPONDEN (NO LEER EXPLICACIÓN DE LA ESCALA A QUIENES INICIARON PROCESO DE MANERA INDEPENDIENTE)** Con una escala de 1 a 7, donde 1 significa totalmente insatisfecho y



7 altamente satisfecho" ¿Le parecieron convenientes los días que fue evaluado en terreno y se le aplicaron las pruebas de conocimientos? **(ESPERE RESPUESTA-ANOTAR)**

Calificación	
--------------	--

7. **TODOS RESPONDEN** Con una escala de 1 a 7, donde 1 significa totalmente insatisfecho y 7 altamente satisfecho" ¿Cómo evaluaría al profesional que le realizó la evaluación? **(ESPERE RESPUESTA-ANOTAR)**

Calificación	
--------------	--

### III.- RESULTADO DE LA EVALUACIÓN

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

Sí <b>(PASAR A LA PREGUNTA 9)</b>	1	No <b>(PASAR A LA PREGUNTA 10)</b>	2	No Sabe / No responde <b>(PASAR A LA PREGUNTA 10)</b>	99
--------------------------------------	---	---------------------------------------	---	--	----

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

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

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

Sí <b>(PASAR A LA PREGUNTA 11)</b>	1	No <b>(PASAR A LA PREGUNTA 12)</b>	2	No Sabe / No responde <b>(PASAR A LA PREGUNTA 12)</b>	99
---------------------------------------	---	---------------------------------------	---	--	----

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

Calificación	
--------------	--

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

Alternativa	Selección
Aprobó y cuenta con el Certificado <b>(PASAR PREGUNTA 13)</b>	1
Aprobó pero aún no cuenta con su Certificado <b>(PASAR PREGUNTA 14)</b>	2
No aprobó <b>(PASAR PREGUNTA 14)</b>	3
No sabe/No contesta	99

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

Calificación	
--------------	--

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

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

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

Calificación			
--------------	--	--	--

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

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

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

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

Alternativas	Selección
Sí	1

No	2
No sabe / No responde	99

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

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

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

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

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

**Identificación del encuestado/a**

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

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