

Comisión Sistema Nacional  
de Certificación de  
Competencias Laborales



Comisión Sistema Nacional de Certificación  
de Competencias Laborales

## **Estudio de Satisfacción de los beneficiarios con el proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales 2022 de ChileValora**

---

Proveedor: STATCOM DATAVOZ

Fecha: 24/02/2023

# Contenido

Resumen Ejecutivo .....	4
Antecedentes.....	6
Objetivos.....	7
Objetivo General .....	7
Objetivos específicos .....	7
Ficha Técnica .....	8
1. Metodología .....	9
1.1 Diseño muestral.....	9
1.2 Universo.....	9
1.3 Tamaño Muestral .....	11
1.4 Marco Muestral y selección.....	13
1.5 Muestra final .....	13
1.6 Indicadores AAPOR.....	15
2. Control de calidad / supervisión .....	16
2.1 Perfil de los/as encuestadores/as .....	16
2.2 Plan y modalidad de capacitación realizada a los encuestadores.....	17
2.3 Mecanismos de supervisión que eviten una errónea aplicación y/o la existencia de fraudes o falseamiento de información. ....	18
3. Ponderador de la base de datos .....	20
4. Metodología de cálculo del Índice de Satisfacción Neta .....	20
5. Análisis de la encuesta.....	21
5.1 Características de la muestra .....	23
5.2 Análisis descriptivo .....	25
5.2.1 Satisfacción.....	25
5.2.2 Información sobre el proceso de certificación .....	31
5.2.3 Evaluador/Evaluadora .....	46
5.2.4 Etapa de Evaluación.....	50
5.2.5 Certificación.....	61
5.2.6 Problemas.....	69
5.2.7 Habilitación.....	72
5.3 Análisis Explicativos .....	76
5.3.1 Análisis Multinivel.....	76
5.3.2 Estimación de factores influyentes en la satisfacción general: Modelo de regresión lineal .....	78

5.3.3 Estimación de factores influyentes en la satisfacción general: Mapas de oportunidades .....	79
5.3.3.1 Mapa de Oportunidad Información .....	81
5.3.3.2 Mapa de Oportunidad Evaluador/Evaluadora .....	82
5.3.3.3 Mapa de Oportunidad Etapa de Evaluación.....	83
5.3.3.4 Mapa de Oportunidad Etapa de Certificación.....	85
5.3.4 Análisis de Clúster.....	86
6. Conclusiones y recomendaciones.....	92
6.1 Evaluación y satisfacción general por dimensión.....	92
6.2 Cumplimiento de hitos .....	93
6.3 Conocimiento sobre Chile Valora .....	93
6.4 Índice de habilitación.....	93
6.5 Clústeres .....	94
6.6 Percepción de los encuestados sobre los beneficios obtenidos tras la certificación.....	94
6.7 Recomendaciones.....	95
7. Anexos .....	97
7.1 Cuestionario.....	97
7.2 Distribución de la muestra por centro .....	111

## Resumen Ejecutivo

El documento a continuación presenta el informe de resultados del “Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales año 2022”, realizado por DATAVOZ/STATCOM.

Como su nombre lo indica, el análisis de la satisfacción de los beneficiarios de ChileValora, tiene como principal objetivo determinar el nivel de satisfacción neta alcanzado por los participantes de las cohortes 2021 y 2022, en el Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales entre los meses de junio de 2021, y junio de 2022.

Para dicho propósito, la metodología consideró un diseño de muestreo estratificado con asignación no proporcional, donde cada estrato correspondía a un Centro de Certificación, conformando un total de 24 estratos. El universo del estudio abarcó todas las personas que fueron beneficiarias dentro del periodo de junio de 2021 a junio de 2022, con un total de 16.984 individuos. La aplicación de la encuesta fue telefónica y su marco muestral contó con 16.395 números de teléfono válidos disponibles, lo que correspondía al 97% de los teléfonos inscritos. La duración del cuestionario registró un promedio de 17 minutos, obteniendo tras su aplicación una muestra de 2.002 casos a nivel total; con cifras superiores a los 30 casos como mínimo por estrato o centro.

Entre los resultados principales del estudio, se observó que el nivel de satisfacción de las personas beneficiarias del Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales de ChileValora fue alto, con un 84,5% de satisfacción neta. Este nivel de satisfacción es el resultado tanto de un 87,8% de evaluación positiva (notas 6 y 7) como de un 3,3% de evaluación negativa (notas 1 a 4).

Algunas diferencias en la satisfacción dependían de factores como el perfil de los consultados. Por ejemplo, los niveles de satisfacción neta eran mayores entre las personas certificadas, en comparación a las no certificadas; reforzando el hecho de que la evaluación del participante se encuentra relacionada a su resultado personal y la obtención del certificado.

En cuanto al nivel de conocimiento de la institución, solo un 63% señaló conocer a ChileValora y saber que son ellos quienes entregan la certificación, otro 9,8% conoce la institución, pero no la vincula a la entrega de la certificación, y finalmente un 18,4% indicó no conocer a ChileValora. Estos resultados, establecen que la alta satisfacción, no promueve con la misma intensidad un alto conocimiento de la institución.

En términos de la satisfacción con el evaluador, los resultados son positivos con un 88,3% de satisfacción neta a nivel general, y altos porcentajes en cada una de sus dimensiones; “El respeto que tuvo por su trabajo” (96,3% de satisfacción neta), “el trato amable y cortés” (95,1% de satisfacción neta), “la preparación o conocimiento para evaluar apropiadamente su desempeño laboral” (92,4% de satisfacción neta) y “la claridad en la entrega de instrucciones previas a cada etapa de evaluación” (92% de satisfacción neta). Además, un 69,4% de las personas encuestadas declara que se le entregaron sugerencias para mejorar su desempeño en la evaluación.

Respecto de la satisfacción con la etapa de evaluación, la satisfacción neta a nivel general continúa siendo alta, llegando a un 87,5%.

En el ámbito de los medios de entrega de resultados, un 81,1% indicó haberse enterado a través del centro de certificación (65,8% por correo electrónico del centro de certificación y 15,3% por llamado telefónico del centro de certificación), sólo un 8,1% señaló que aún no le han transmitido los resultados.

En el caso de la etapa de certificación, su evaluación neta a nivel general entre la población de personas certificadas fue de 66,5%. La más baja entre los procesos consultados. Algunas de sus dimensiones reciben apreciaciones aún más críticas. Por ejemplo, el “tiempo transcurrido entre la recepción de la evaluación y la recepción del certificado” recibió sólo un 38,7% de evaluación neta.

En relación con las percepciones acerca de qué beneficios ha brindado la certificación en orden de importancia, las personas certificadas destacan en primer lugar su contribución a ver qué cosas pueden hacer mejor en su trabajo (74%), le sigue una mayor valoración de su desempeño por parte de la jefatura (56,6%). Un 45,6% indicó que gracias a la certificación le dieron nuevas responsabilidades en su ocupación laboral. Un 38,6% señala, que le ayudó a obtener incrementos salariales y otro 36,9% opina que la certificación le permitió encontrar nuevos clientes. Finalmente, un 25,3% respondió que le facilitó encontrar un nuevo trabajo.

Respecto de la habilitación, integrada por las variables: “tuvo claridad en cada etapa de los pasos a seguir y los procedimientos que se aplicarían” (92,5% de acuerdo), “Si hoy día necesitase más información sobre su proceso de evaluación y certificación, sabría a dónde acudir o con quién contactarse” (57,8% de acuerdo) y “Si tuviera que someterse a un nuevo proceso de evaluación y certificación sabría a dónde acudir o cómo solicitarlo” (56,6% de acuerdo), un 51,4% de los participantes consultados califica como full habilitados, los Medio habilitados corresponden al 46,6% y apenas un 1,9% no se encuentra habilitado.

# Antecedentes

La Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, en adelante ChileValora, es un Servicio Público creado en el año 2008 al alero de la ley 20.267, cuya principal función es reconocer formalmente las competencias laborales de las personas mediante la certificación, independientemente de la forma en la cual estas personas hayan adquirido sus conocimientos y de si tienen o no, un título o grado académico.

A partir de esta idea, se busca favorecer las oportunidades de aprendizaje continuo de las personas, aportar a su reconocimiento, sumar valor a las funciones que realizan a través de procesos de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales, basados en estándares definidos y validados por los sectores productivos. En ese sentido, ChileValora promueve un enfoque de competencias principalmente a través de programas de innovación y fomento productivo bajo un esquema de formación permanente.

Acorde a la ley 20.267, es responsabilidad de esta institución acreditar como centros a las personas jurídicas que cumplen con los requisitos establecidos, apegándose tanto al reglamento que regula la acreditación de los centros y habilitación de evaluadores, como a las bases administrativas y técnicas sobre el proceso de postulación y acreditación. Asimismo, es responsabilidad de ChileValora habilitar a personas naturales como evaluadores de competencias laborales, para la ejecución de los procesos de Evaluación y Certificación a cargo de los centros, los cuales son incluidos en el listado de evaluadores habilitados.

El Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales está centrado en la verificación del cumplimiento de los estándares de competencias de un perfil ocupacional, de acuerdo con los procedimientos, metodologías y formatos establecidos por el Sistema, publicado en el catálogo de competencias laborales en la página web [www.chilevalora.cl](http://www.chilevalora.cl).

# Objetivos

## Objetivo General

Medir el nivel de satisfacción neta alcanzado por los participantes con el proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

## Objetivos específicos

1. Medir el nivel de satisfacción neta alcanzado por los participantes, según el Centro de Evaluación y Certificación con el que hayan efectuado su proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.
2. Medir el nivel de información entregada a los candidatos por los Centros de Evaluación en lo que concierne a las distintas etapas del proceso, su participación en éste, como, asimismo, las responsabilidades que tienen tanto los evaluadores como el Centro de Evaluación.
3. Medir el nivel de satisfacción neta alcanzado por los participantes en las distintas etapas del proceso de Evaluación y Certificación de competencias laborales.
4. Identificar fortalezas y debilidades en la ejecución del proceso de evaluación y certificación y realizar un conjunto de recomendaciones para mejorar las debilidades detectadas.
5. Analizar los efectos o beneficios que los participantes perciben, como consecuencia del proceso de evaluación y certificación de competencias laborales.

# Ficha Técnica

- **Diseño de investigación:**  
Estudio cuantitativo y probabilístico sobre la base de encuestas telefónicas.
- **Población objetivo:**  
Beneficiarios del proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales ChileValora, que participaron de los procesos de evaluación y certificación en el período transcurrido entre junio de 2021 y junio de 2022.
- **Número de observaciones:**  
2.002 casos.
- **Tasa de respuesta:**  
23,5%.
- **Muestreo:**  
Estratificado con asignación no proporcional. Cada estrato corresponde a un Centro y, debido a que cada uno de ellos posee distintas cantidades de procesos de evaluación, se asignan de manera no proporcional la cantidad de encuestas a realizar en cada uno de ellos. Esto con el propósito de aumentar la representación en aquellos con una menor cantidad de procesos ejecutados, y disminuir la de los Centros con mayor cantidad de procesos de evaluación y certificación. La selección del entrevistado fue aleatoria al interior de cada Centro.
- **Ponderación:**  
Considera ajustes post-encuesta por las probabilidades de selección en cada una de las etapas y por la no respuesta, buscando corregir sesgos asociados a la sub o sobre representación de ciertos grupos poblacionales por aspectos asociados a la no respuesta. Se incorpora un factor de ajuste para las variables de tipo de centro, sexo y tramo etario, para ajustar la estructura de la población encuestada a los parámetros poblacionales de los beneficiarios de la cohorte junio 2020 y julio 2021.
- **Fechas de campo:**  
Encuesta aplicada entre el 25 de noviembre y el 13 de diciembre del año 2022.

# 1. Metodología

En esta sección se revisa el diseño muestral utilizado en el estudio, la muestra teórica propuesta y la muestra observada, junto con la creación de ponderadores y tasas de respuesta obtenidas durante el proceso de aplicación de la encuesta telefónica.

Cabe señalar que no fue necesario utilizar el plan de contingencia propuesto, el cual contemplaba la realización de encuestas en formato web, en caso de no cumplir con las tasas de respuesta diarias a través de la aplicación telefónica.

## 1.1 Diseño muestral

Para efectos del presente estudio, se consideró como diseño un muestreo estratificado con asignación no proporcional. Cada estrato corresponde a un Centro y, debido a que cada uno de ellos posee distintas cantidades de procesos de evaluación, se asignan de manera no proporcional la cantidad de encuestas a realizar en cada uno. Esto con el propósito de aumentar la representación de los lugares de certificación con una menor cantidad de procesos ejecutados, y disminuir la de aquellos con la mayor cantidad de procesos de evaluación y certificación.

El marco muestral de teléfonos y correos electrónicos se construyó a partir de la información provista por la contraparte técnica. Luego de su construcción se realizó la validación de los números de teléfono, obteniendo un marco muestral de 16.395 números de teléfono disponibles, lo que corresponde al 97% del total de teléfonos registrados.

## 1.2 Universo

En el presente estudio, la unidad de análisis corresponde a los beneficiarios del proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales ChileValora, que participaron de los procesos de evaluación y certificación en el período transcurrido entre junio de 2021 y junio de 2022. El estudio es de carácter no experimental y su naturaleza es descriptiva y correlacional.

En esta versión, se evaluó el nivel de satisfacción neta alcanzado por cada uno de los Centros de Certificación que finalmente fueron incluidos en la muestra. A continuación, se presentan los procesos ejecutados en el periodo de análisis para cada Centro que conforman el universo.

Tabla 1: Universo

Centro	Cantidad de beneficiarios
C34	28
C35	1157
C36	1276
C37	672
C39	872
C40	144
C41	1221
C43	860
C44	128
C45	2019
C47	264
C49	1866
C52	739
C53	54
C54	2145
C55	223
C56	73
C57	170
C58	850
C60	172
C63	103
C64	1089
C65	361
C66	280
C68	28
C70	218
C72	10
C73	82
C74	1
C75	1

Fuente: Elaboración propia a partir de datos entregados por ChileValora.

## 1.3 Tamaño Muestral

El tamaño de muestra a lograr fue de  $n=2.000$  casos, cuyo error muestral al interior de cada estrato no debía superar el 10% para muestreo aleatorio simple ( $deff=1$ ), población finita, varianza máxima y un nivel de confianza del 95%.

El error muestral máximo se puede obtener a partir de la aplicación de la siguiente formula:

$$error.muestral = Z_{1-\alpha/2} * \sqrt{\frac{p * (1 - p)}{n} * (1 - \frac{n}{N}) * deff}$$

donde:

- $p$  : corresponde a una proporción
- $N$  : tamaño del universo
- $n$  : tamaño de la muestra
- $Z$  : Percentil de la distribución normal
- $Deff$  : efecto del diseño

Entre los aspectos que se consideraron para determinar la muestra por Centro de Certificación, es que aquellos centros con muy baja cantidad de procesos de evaluación ejecutados o en fase de cierre, no formarían parte del universo muestral definitivo, pues se requiere un mínimo de 30 encuestas efectivas por cada lugar de certificación. Además, en mediciones pasadas, 7 de cada 10 personas contactadas en forma efectiva respondieron la encuesta. Considerando esa información, se dejó fuera del Universo 5 Centros que no permitían asegurar el tamaño mínimo de encuestas efectivas.

Por otro lado, dada la desigual distribución de procesos de evaluación por lugar de certificación, se aplicó un muestreo no proporcional, aumentando la representación de aquellos Centros con menor número de procesos ejecutados y disminuyendo la de aquellos con un mayor número de procesos de evaluación y certificación. Esto con la finalidad de que el error muestral (e.e.m) no superara el 10% en cada Centro de Certificación. Dado lo anterior, en la siguiente tabla se presenta la muestra definitiva.

Tabla 2: Distribución de la muestra según Centro y error muestral máximo

Centro	Total de procesos	Muestra	e.e.m.	% Muestra Total
C54	2.119	145	7,9	7%
C45	1.849	145	7,8	8%
C49	1.831	133	8,2	7%
C36	1.232	105	9,1	9%
C41	1.206	95	9,7	8%
C35	1.142	90	9,9	8%
C64	1.066	90	9,9	8%
C39	805	90	9,7	11%
C43	824	87	9,9	11%
C58	830	87	9,9	10%
C52	732	86	9,9	12%
C37	609	86	9,8	14%
C65	340	78	9,7	23%
C66	269	75	9,6	28%
C47	262	73	9,7	28%
C55	203	74	9,1	36%
C70	163	71	8,7	44%
C60	169	65	9,5	38%
C57	168	62	9,9	37%
C40	139	60	9,5	43%
C44	118	63	8,4	53%
C63	99	52	9,4	53%
C73	78	45	9,5	58%
C56	72	43	9,5	60%
	<b>16.325</b>	<b>2.000</b>	<b>2,1</b>	<b>12%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de datos entregados por ChileValora.

## 1.4 Marco Muestral y selección

Para tener una alta productividad en el levantamiento de encuestas, es fundamental la calidad de los datos de contacto con que se cuenten. El marco muestral disponible para el estudio telefónico cuenta con 16.325 números de teléfonos válidos. A continuación, se detallan los números de teléfonos válidos y que forman parte del marco muestral disponible:

Tabla 3: Marco Muestral telefónico

Estado general del número	Detalle	N	%
Válido	Conecta	9.247	53%
	No contesta	5.618	37%
	Ocupado	1.460	10%
Total		16.325	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de contactos entregada por ChileValora.

## 1.5 Muestra final

La muestra finalmente lograda alcanzó a un total de 2.002 encuestas. En la tabla 4 se incluye la muestra teórica y la muestra lograda, indicando los errores muestrales máximos original y final en cada Centro.

Es importante mencionar que, el Centro 44 "CENTRO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES DEL TRANSPORTE SPA" tenía una muestra esperada de 63 encuestas, las cuales no fueron logradas, llegando solamente a 40 casos. Para poder cumplir con la muestra comprometida, se distribuyeron las 23 encuestas faltantes en 5 Centros con el error muestral más grande. Para poder hacer ordenada la aleatorización de casos, se asignaron 5 encuestas en los 5 Centros, motivo por el que se realizaron 2 encuestas adicionales. El detalle de la muestra obtenida, al igual que los errores muestrales se presentan en la tabla a continuación.

Tabla 4: Distribución de la muestra según región y errores muestrales

Centro	Total de procesos	Muestra Teórica	e.e.m. Teórico	Muestra lograda	e.e.m. Lograda
C54	2.119	145	7,9	145	7,9
C45	1.849	145	7,8	145	7,8
C49	1.831	133	8,2	133	8,2
C36	1.232	105	9,1	105	9,1
C41	1.206	95	9,7	95	9,7
C35	1.142	90	9,9	95	9,6
C64	1.066	90	9,9	95	9,6
C39	805	90	9,7	90	9,7
C43	824	87	9,9	133	9,6
C58	830	87	9,9	87	9,9
C52	732	86	9,9	91	9,6
C37	609	86	9,8	86	9,8
C65	340	78	9,7	78	9,7
C66	269	75	9,6	75	9,6
C47	262	73	9,7	73	9,7
C55	203	74	9,1	74	9,1
C70	163	71	8,7	71	8,7
C60	169	65	9,5	65	9,5
C57	168	62	9,9	67	9,3
C40	139	60	9,5	60	9,5
C44	118	63	8,4	40	12,6
C63	99	52	9,4	52	9,4
C73	78	45	9,5	45	9,5
C56	72	43	9,5	43	9,5
	<b>16.325</b>	<b>2.000</b>	<b>2,1</b>	<b>2.002</b>	<b>2,1</b>

Fuente: Elaboración propia.

## 1.6 Indicadores AAPOR<sup>1</sup>

En un intento por tener más información y claridad acerca de las tasas de respuestas, y el posible error que estas pueden implicar, la American Association for Public Opinion Research (AAPOR) publica un reporte en constante actualización: Standard Definitions. En este reporte, se detalla cómo deben codificarse las no respuestas con Códigos de Disposición Final (CDF) específicos, y cómo deben calcularse las tasas que debieran acompañar a cada estudio. En síntesis, las tasas a calcular son:

- Tasa de respuesta = número de entrevistas completas / número de unidades elegibles en la muestra.
- Tasa de cooperación = número de entrevistas logradas / total de los casos contactados.
- Tasa de rechazo = número de entrevistas rechazadas o interrumpidas / total de los casos elegibles.
- Tasa de contacto = número de casos en que se contactó al beneficiario / total de intentos de contacto.

La tabla a continuación muestra el resultado del cálculo de estas tasas, haciendo uso de la fórmula 1 de Standard Definitions adjuntado en el pie de página de la presente sección.

Tabla 5: Indicadores AAPOR muestra completa

Tasas	Porcentaje
Respuesta	23.45
Cooperación	57.18
Rechazo	10.94
Contacto	41.01

Fuente: Elaboración propia

Con el propósito de reducir la no respuesta, ya sea por falta de contacto, de cooperación o rechazo de los entrevistados, se fueron monitoreando semanalmente estos indicadores, y adoptando diferentes medidas orientadas a mejorar el rendimiento de los equipos de campo. Entre las acciones implementadas, es posible destacar las siguientes:

- Establecimiento de horarios flexibles para el trabajo de los encuestadores, de modo que tuviesen posibilidad de adaptarse a los horarios de los informantes, concentrando especialmente sus labores en horas posteriores a horarios laborales (tras las 19:00 horas) y durante los fines de semana.

<sup>1</sup> Calculados de acuerdo a las definiciones estándar de la *American Association for Public Opinion Research* (AAPOR), disponible en [https://www.aapor.org/Standards-Ethics/Standard-Definitions-\(1\).aspx](https://www.aapor.org/Standards-Ethics/Standard-Definitions-(1).aspx).

- ii. Realización de al menos tres intentos de contacto, en distintos horarios y días de la semana, antes de descartar un número de teléfono. Esta obligación era parte de la metodología de trabajo de campo y permitió contactar a hogares con patrones no habituales de presencia en la vivienda.

## 2. Control de calidad / supervisión

Para el proceso de supervisión telefónica se diseñó una ficha, la cual permitió dar seguimiento al proceso de levantamiento de información. Estas fichas, adjuntas en el anexo correspondiente, consideraron constatar los siguientes aspectos en las escuchas telefónicas:

- Corroboración de la aceptación de la encuesta
- Escuchas de la aplicación del cuestionario
- Pareo de preguntas

Como parte del control de calidad realizado durante el trabajo de campo, se ejecutó una revisión del 20% de las encuestas aplicadas, por encuestador. A partir de ello, la supervisión del estudio escrutó 423 casos a través de escuchas telefónicas, resultando de este proceso 1 sola encuesta cancelada debido a que no se encontró disponible el audio. Es importante mencionar que esta situación no volvió a ocurrir.

Para el levantamiento de la encuesta telefónica, se consideraron aproximadamente a 45 encuestadores con amplia experiencia en el desarrollo de estudios de este tipo, y un nivel educativo de al menos educación media completa, pese a que la mayoría contaba de hecho con estudios superiores. El principal mecanismo utilizado para asegurar el cumplimiento de la muestra en los tiempos acordados fue el monitoreo diario del avance del trabajo de campo.

### 2.1 Perfil de los/as encuestadores/as

Respecto al personal de campo, dadas la característica del estudio, uno de los criterios en su selección fue asegurar el cumplimiento de una cierta tasa de respuestas, acorde a los requerimientos del tamaño de la muestra y de los plazos del estudio. Prestando atención al perfil de las encuestadoras y encuestadores involucrados en el proyecto, se exigió de ellos/as los siguientes requerimientos:

- Personas de 18 años y más, con al menos cuarto año de enseñanza media (o equivalente) rendido. De preferencia con estudios de educación superior.
- **Experiencia en el manejo de al menos 3 encuestas telefónicas en los últimos tres años.**
- Capacidad y disposición necesarias para comprender y seguir instrucciones.
- Buen manejo de lenguaje y cordialidad en el trato.
- Encuestadores/as que hayan trabajado con la empresa, y hayan estado en el 70% de mejor rendimiento en estudios anteriores de este tipo.

## 2.2 Plan y modalidad de capacitación realizada a los encuestadores

El trabajo de campo implicó una fase previa de capacitación a todas las personas involucradas, a través de jornadas remotas realizadas el 24 de noviembre.

Los ejes claves del proceso de capacitación para los encuestadores telefónicos fueron los siguientes:

- Informar a los participantes sobre el contenido de los instrumentos y el contexto en que se desarrolla el estudio.
- Transmitir al personal de terreno los objetivos de la consultoría, y familiarización con el cuestionario.
- Informar al personal las dificultades que puede enfrentar y entregarles herramientas para solucionarlas.
- Presentar los protocolos de contacto y capacitar respecto a su utilización.
- Capacitar al personal de terreno en la comprensión acabada de los cuestionarios y cada uno de sus módulos.
- Capacitar al personal de terreno en el manejo expedito de los distintos instrumentos, tales como manual del encuestador y cuestionario, y material anexo.
- Informar a las encuestadoras y encuestadores sobre el proceso de supervisión del trabajo de campo.
- Capacitar a supervisores del proceso de supervisión.
- Capacitar respecto de la definición de los tipos de respuesta esperados (espontánea, lectura de alternativas), los saltos, entre otras.
- Relevar la importancia de que las encuestadoras y encuestadores no emitan juicios u opiniones que pudiesen influenciar o dirigir las respuestas de las personas encuestadas, tampoco deben realizar discusiones ni justificaciones.
- Cuidar que la situación de encuesta se dé en un marco de respeto y cuidado hacia el encuestado, de modo que éste se sienta a gusto y tenga una buena impresión de la encuestadora o encuestador.
- Relevar la importancia de que la encuestadora o encuestador tenga una buena disposición hacia las dudas e inquietudes de los encuestados. Al mismo tiempo, éste debe dar a conocer los objetivos y la justificación de la realización de la encuesta y recalando la confidencialidad de los datos.

También participaron en el proceso de capacitación los/as supervisores/as. Previo a las jornadas remotas, se hizo entrega a la contraparte técnica de un protocolo. En él se definió: Fecha, hora, lugar de la capacitación y el nombre del responsable.

Las capacitaciones se realizaron por video-llamadas (ZOOM y MEET). Los/as encuestadores/as fueron divididos en 4 grupos de manera de asegurar la participación efectiva en esta modalidad de capacitación a distancia. La contraparte técnica estuvo presente y veló por el correcto desarrollo de todas las actividades.

El registro de la jornada se llevó a cabo en video. El total de capacitados fue de 55 encuestadores/as, considerando que se requerirían 45 encuestadores/as operando en cada momento, y anticipando una tasa de abandono de alrededor del 10% (de acuerdo con experiencias previas en estudios de este tipo).

## **2.3 Mecanismos de supervisión que eviten una errónea aplicación y/o la existencia de fraudes o falseamiento de información.**

Hubo un proceso de supervisión de escucha del 20% de las encuestas aplicadas, cuyos principales objetivos eran corroborar la:

- Aplicación correcta de protocolos de contacto, presentación y despedida.
- Aplicación correcta del cuestionario (lectura textual de preguntas y categorías de respuesta, no interpretar preguntas para el encuestado/a, etc.)
- Contrastar respuestas del encuestado/a con lo ingresado por el encuestador/a en la plataforma.

La participación de los/as encuestadores/as, estaba supeditada a regirse por esta normativa, y ellos/as tenían la obligación de indicar al encuestado, el posible contacto que se realizaría en caso de necesitarse comprobar que habían contestado la encuesta.

Frente a cualquier irregularidad en la aplicación alguna encuesta el protocolo era retirar en forma total las encuestas realizadas por el/la encuestador/a supervisado/a y reemplazarlas por una nueva aplicación. Todos los/as encuestadores/as eran informados/as que serían supervisados/as y que estaban expuestos/as a sanciones relacionadas con el pago del trabajo en caso de faltas o irregularidades en su realización de las encuestas. Además, en caso de ser sorprendidos/as cometiendo falseos en la aplicación serían identificados/as públicamente para que el resto de los/as encuestadores/as y el equipo de trabajo estuviese al corriente de la situación. Esta medida ha probado ser efectiva en mantener bajos niveles de irregularidades en la aplicación de encuestas, en Datavoz.

A partir de este control, para cada sondeo se confeccionó un informe que incluía los detalles técnicos de la ejecución (fechas, horarios, registro de incidentes, tasas de no respuesta por tipo de no respuesta) donde quedaba registro del avance del proceso.

## **2.4 Trabajo de campo**

Previa revisión de la contraparte técnica de los aspectos críticos, se realizó el levantamiento telefónico de la encuesta propiamente tal, tras su planificación desarrollada por el área de operaciones de la consultora.

## 2.4.1 Control y seguimiento de la muestra

Se proporcionó la entrega de un estado de avance del levantamiento en terreno, junto a la supervisión del trabajo realizado por los/as encuestadores/as. Con esa referencia, se efectuó un seguimiento de cada encuestador/a y se compararon los días y horarios de mejor y peor tasa de respuesta. Esa información retroalimentó la gestión del *call center* para decidir si procede o no la adición de nuevos puntos, capacitación de nuevos/as encuestadores/as, reorganización de las cargas de trabajo o reemplazo de encuestadores/as entre otras medidas.

Conforme lo anterior, el control de gestión del avance de la muestra atendió a las siguientes funciones:

- Definió los niveles de avance como tasa respecto al progreso promedio esperado.
- Organizó los equipos de trabajo de encuestadores y supervisión de acuerdo con la muestra a obtener y los plazos definidos para su logro.
- Estimó la tasa de avance de la muestra, de acuerdo con la duración planificada del trabajo de levantamiento, y el equipo de encuestadores destinado.
- Llevó adelante un seguimiento diario del avance para cada uno de los/as encuestadores/as.
- Comparó los avances diarios reales con los planificados al inicio del campo, detectando las brechas en función de lo realizado versus lo planificado.
- Cuando las brechas detectadas fueron negativas, es decir la tasa de avance del encuestado no era la esperada se tomaron acciones correctivas para su solución, ya sea cambiando al/la encuestador/a (los cuales tendrán capacitación de acuerdo con lo definido anteriormente), o buscando otra respuesta acorde a la problemática particular.

A partir de esta programación, como ya se mencionó, se entregaron a la contraparte durante la fase de terreno reportes semanales de avance que permitieron prever posibles dificultades en el proceso de levantamiento. Éstos se elaboraron a partir de las encuestas realizadas diariamente.

### 3. Ponderador de la base de datos

Una vez consolidada la base de datos final, se llevó a cabo la construcción del ponderador, cuya función es dar el peso correcto a las observaciones de la muestra, con relación a cada estrato o Centro. Al requerirse tamaños de muestra mínimo por Centros que aseguraran cierta precisión para las estimaciones y dado que no se estratificó por Sexo y Edad, con el objeto de mantener la naturaleza probabilística del diseño, era necesario aplicar una post-estratificación para corregir las distribuciones muestrales haciéndolas similares a las poblacionales respecto de las variables Sexo y Edad.

Dicho factor permite que, la base de datos final represente adecuadamente al universo poblacional estudiado, y se haga la corrección de los sesgos asociados a la sub/sobre representación de ciertos grupos poblacionales.

En este caso, el procedimiento de creación del factor de ponderación contempló el n esperado y el n logrado. El cálculo para obtener el ponderador es:  $n \text{ esperado} / n \text{ logrado}$ . El cálculo del “n esperado”, es la multiplicación del % universo por el total de la muestra, obteniendo finalmente cifras con más de un decimal. Es por esto que el ponderador podría variar si se realiza una división simple del “n esperado/n logrado”, dado que el cálculo original cuenta con más decimales.

### 4. Metodología de cálculo del Índice de Satisfacción Neta

El Índice de Satisfacción Neta, se define como el porcentaje que resulta de la resta entre el porcentaje de beneficiarios(as) que se clasifican como satisfechos(as) con la calidad del proceso de evaluación y certificación de competencias laborales, menos el porcentaje de aquellos(as) que se clasifican como insatisfechos(as).

El porcentaje de beneficiarios(as) que clasifican como satisfechos(as), son aquellos que resultan con una satisfacción final de 6 o 7, respecto del total de beneficiarios(as). Mientras que el porcentaje de beneficiarios(as) que clasifican como insatisfechos(as), corresponde sólo a quienes evalúan entre 1 y 4, respecto del total.

Así, el ISN ser representado de la siguiente manera:

$$ISN = (\%X - \%Y)$$

Donde:

- %X: Porcentaje de usuarios(as) que clasifican como satisfechos(as) de la calidad de atención prestada por el Centro de certificación según combinación ponderada de usuarios(as) y dimensiones.
- %Y: Porcentaje de usuarios(as) que clasifican como insatisfechos(as) la calidad de atención prestada por el Centro de certificación según combinación ponderada de usuarios(as) y dimensiones.

Por tanto, el índice de Satisfacción Neta puede calcularse de la siguiente forma:

$$ISN = \%X - \%Y$$

$$ISN = \sum_{i=p,w,e} \theta_i \%X_i - \sum_{i=p,w,e} \theta_k \%Y_i$$

## 5. Análisis de la encuesta

En el presente capítulo se desarrolla el análisis de la información de la encuesta aplicada a 2.002 personas beneficiarias del servicio ChileValora de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales. Como se menciona con anterioridad, la encuesta considera a personas participantes del proceso, durante el periodo comprendido entre junio de 2021 y junio de 2022.

Los análisis para cada módulo de la encuesta describen primero los resultados por totales y segmentos o grupos de interés (banner), de acuerdo con sexo, tramo de edad, estado de certificación y conocimiento de ChileValora. Luego se presenta una revisión por Centro, donde el principal objetivo es observar el comportamiento de cada uno de ellos en las preguntas que evalúan satisfacción. En ambos casos, se presentan los porcentajes de satisfacción, insatisfacción y satisfacción neta.

Cabe destacar que en esta sección se realiza a nivel de las preguntas de la encuesta, una serie de pruebas destinadas a verificar si existen diferencias estadísticamente significativas entre grupos de interés. Estas diferencias por grupo se calcularon en base a pruebas bilaterales donde, para cada pareja de significación, la clave de la categoría con la proporción de columna menor aparece en la categoría con la proporción de columna más grande. El Nivel de significancia para las letras mayúsculas que identifica a cada uno de los grupos (A, B, C, D) es 0,05. Las pruebas se ajustan para todas las comparaciones por parejas dentro de una fila de cada subtabla más interna, utilizando la corrección Bonferroni. Esto se explica más en detalle a continuación con el siguiente ejemplo:

Contenido de las tablas:

- a) Pregunta o variable.
- b) Alternativas de respuesta.
- c) Grupos de interés (Banner)
- d) Identificador de comparación
- e) Resultados observados
- f) Estadísticos de resumen

Tabla 6: Ejemplo de presentación de datos

F2 ¿La idea de participar en el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales fue de usted o de su empleador?	Total	sexo		Tramo de edad				(Certificado / No certificado)		¿Usted conoce o ha escuchado hablar sobre ChileValora?			
		H	M	< 30 años	<u>30-44 años</u>	<u>45-59 años</u>	60 o más	Cert.	No cert.	Sí	No	NS	NR
		A	B	A	B	C	D	A	B	A	B	C	D
Usted	<b>50,6</b>	55,0 B	41,0	51,0	<b>54,8 C</b>	44,8	50,9	49,6	62,4 A	54,2 B	34,8	49,6	
Su empleador	<b>42,2</b>	39,0	<b>49,1 A</b>	42,6	39,0	<b>46,0 B</b>	42,1	43,1 B	30,3	38,7	57,6 A	45,5	
Otro ¿Cuál?	<b>6,2</b>	5,2	<b>8,5 A</b>	6,1	5,4	7,3	7,0	6,3	6,0	6,1	6,7	4,8	100
NS	<b>0,8</b>	0,7	1,2	0,3	0,6	1,5		0,8	1,2	0,8	0,9		
NR	<b>0,2</b>	0,1	0,2		0,1	0,3		0,2		0,2	0,1		
Casos válidos ponderados	2002	1365,4	636,2	422	830,8	649,7	99	1857,4	144,2	1609,7	368,9	22	1
Casos válidos no ponderados	2002	1388	614	330	751	793	128	1848	154	1627	355	19	1

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta.

**Interpretación de las tablas:**

En caso de presentarse alguna diferencia significativa entre los grupos de interés establecidos, estas contarán con un distintivo -carácter alfabético en mayúscula- que permite establecer el grupo frente al cual existe dicha diferencia. Por ejemplo, esto se ve reflejado al establecer la distinción por sexo, en los datos resaltados con negrita y subrayado, se aprecia el distintivo (**A**) que permite interpretar una diferencia estadísticamente significativa entre el valor observado para el grupo de mujeres (**M**) frente al otro grupo, en este caso correspondiente a los hombres (**H**).

En caso de haber un mayor número de categorías a ser comparadas al interior de los grupos de interés, las interpretaciones mantienen el mismo patrón que las descritas en el párrafo anterior. Por ejemplo, al analizar el grupo Tramo de edad, se observa en los datos resaltados con negrita y subrayado, los distintivos (**C** y **B**), permitiendo interpretar que son los participantes de 30 a 44 años de edad quienes manifiestan una diferencia estadísticamente significativa frente al grupo de 45 a 59 años de edad en cuanto a la alternativa "Usted" de la pregunta F2. A su vez los participantes de 45 a 59 años de edad igualmente exhiben una diferencia estadísticamente significativa frente al grupo de 30 a 44 años de edad (columna "B") en cuanto a la alternativa "Su empleador". Note como su valor aparece acompañado de la letra B, en referencia justamente a esa columna.

## 5.1 Características de la muestra

Los 2.002 casos que respondieron la encuesta fueron seleccionados aleatoriamente dentro de cada estrato del estudio, correspondiendo a la muestra obtenida para cada Centro. Esta muestra tuvo las siguientes características a nivel general:

Tabla 7: Distribución muestra total según variables de caracterización

Variable	Categoría	Porcentaje
sexo	Hombre	69,3
	Mujer	30,7
Tramo de edad	< 30 años	16,5
	30-44 años	37,5
	45-59 años	39,6
	60 o más	6,4
(Certificado / No certificado)	Certificado	92,3
	No Certificado	7,7
¿Usted conoce o ha escuchado hablar sobre ChileValora?	Sí	81,3
	No	17,7
	No sabe (NS)	0,9
	No Responde (NR)	0
¿Es usted el jefe/jefa de su hogar?	Sí	81,9
	No	17,5
	No sabe (NS)	0
	No Responde (NR)	0,6
¿Cuál es su género?	Femenino	30,6
	Masculino	69
	No binario	0,2
	No Responde (NR)	0,1

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta.

En el anexo se incluye la tabla con las distribuciones de la muestra para cada uno de los Centros.

Respecto de la idea de participar en el Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales, un 50,6% indicó que había sido una decisión personal, mientras que el 42,2% señaló que se trataba de una decisión de su empleador. Sólo un 6% respondió que se había tomado la decisión de otra forma y un 1% no sabe o no responde. La decisión personal alcanzó mayor presencia entre los hombres (55%), entre las personas de 30 a 44 años (54,8%), los no certificados (62,4%) y participantes que declaran conocer ChileValora (54,2%). Todos ellos presentan diferencias estadísticamente significativas, descritas en la tabla a continuación.

Tabla 8: Distribución por banner

F2 ¿La idea de participar en el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales fue de usted o de su empleador?	Total	sexo		Tramo de edad				(Certificado / No certificado)		¿Usted conoce o ha escuchado hablar sobre ChileValora?			
		H	M	< 30 años	30-44 años	45-59 años	60 o más	Cert.	No cert.	Sí	No	NS	NR
		A	B	A	B	C	D	A	B	A	B	C	D
Usted	<b>50,6</b>	55,0 B	41,0	51,0	54,8 C	44,8	50,9	49,6	62,4 A	54,2 B	34,8	49,6	
Su empleador	<b>42,2</b>	39,0	49,1 A	42,6	39,0	46,0 B	42,1	43,1 B	30,3	38,7	57,6 A	45,5	
Otro ¿Cuál?	<b>6,2</b>	5,2	8,5 A	6,1	5,4	7,3	7,0	6,3	6,0	6,1	6,7	4,8	100
NS	<b>0,8</b>	0,7	1,2	0,3	0,6	1,5		0,8	1,2	0,8	0,9		
NR	<b>0,2</b>	0,1	0,2		0,1	0,3		0,2		0,2	0,1		
Casos válidos ponderados	2002	1365,4	636,2	422	830,8	649,7	99	1857,4	144,2	1609,7	368,9	22	1
Casos válidos no ponderados	2002	1388	614	330	751	793	128	1848	154	1627	355	19	1

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta.

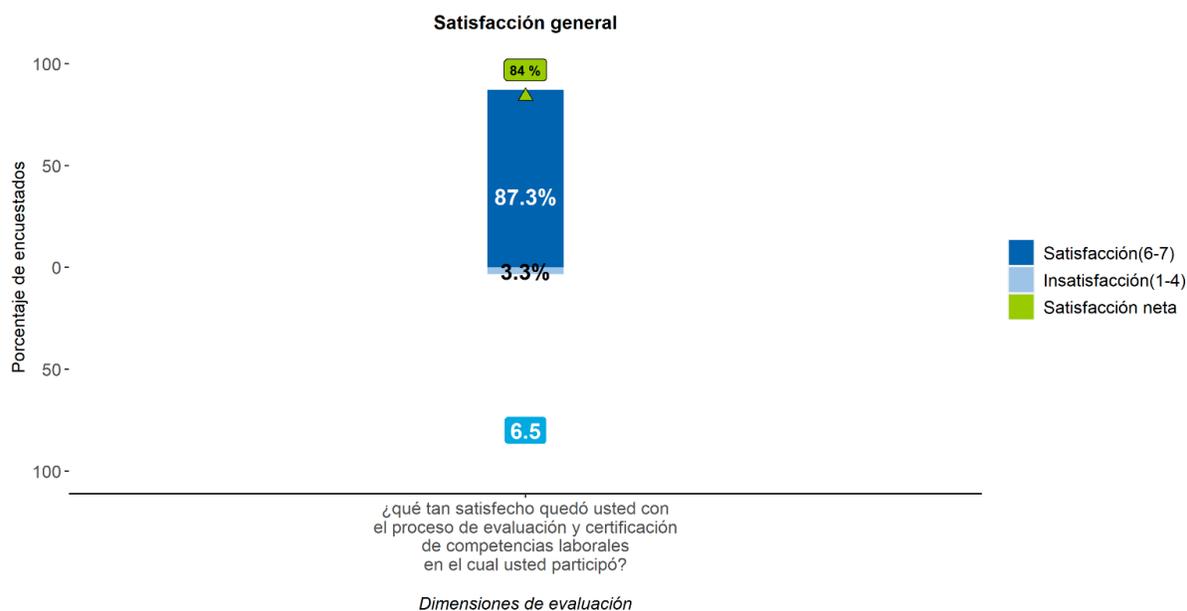
## 5.2 Análisis descriptivo

En esta sección se abordan los análisis descriptivos para cada módulo de la encuesta.

### 5.2.1 Satisfacción

Una de las primeras temáticas abordadas por la encuesta, fue el nivel de satisfacción general de las personas con el Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales donde participó (A1). De ese modo, les fue presentada una pregunta para evaluar su propio proceso de certificación, con una nota del 1 a 7, donde el 1 era “muy insatisfecho/a” y el 7 es “muy satisfecho/a”. Los resultados reportan que un 65,2% de los beneficiarios calificó su certificación con un 7 y un 22,1% con una nota 6, (siendo usuarios que según nuestra nomenclatura corresponden a “personas satisfechas”). En cambio, sólo un 3,3% calificó su experiencia con alguna nota del 1 al 4 (postura que se estima como insatisfecha). Finalmente, el restante 8,9% evaluó el proceso con un 5 (es decir, con una evaluación neutra de satisfacción). Esta distribución redonda en una evaluación neta relativamente alta correspondiente al 84%

Gráfico 1: Satisfacción General y Neta

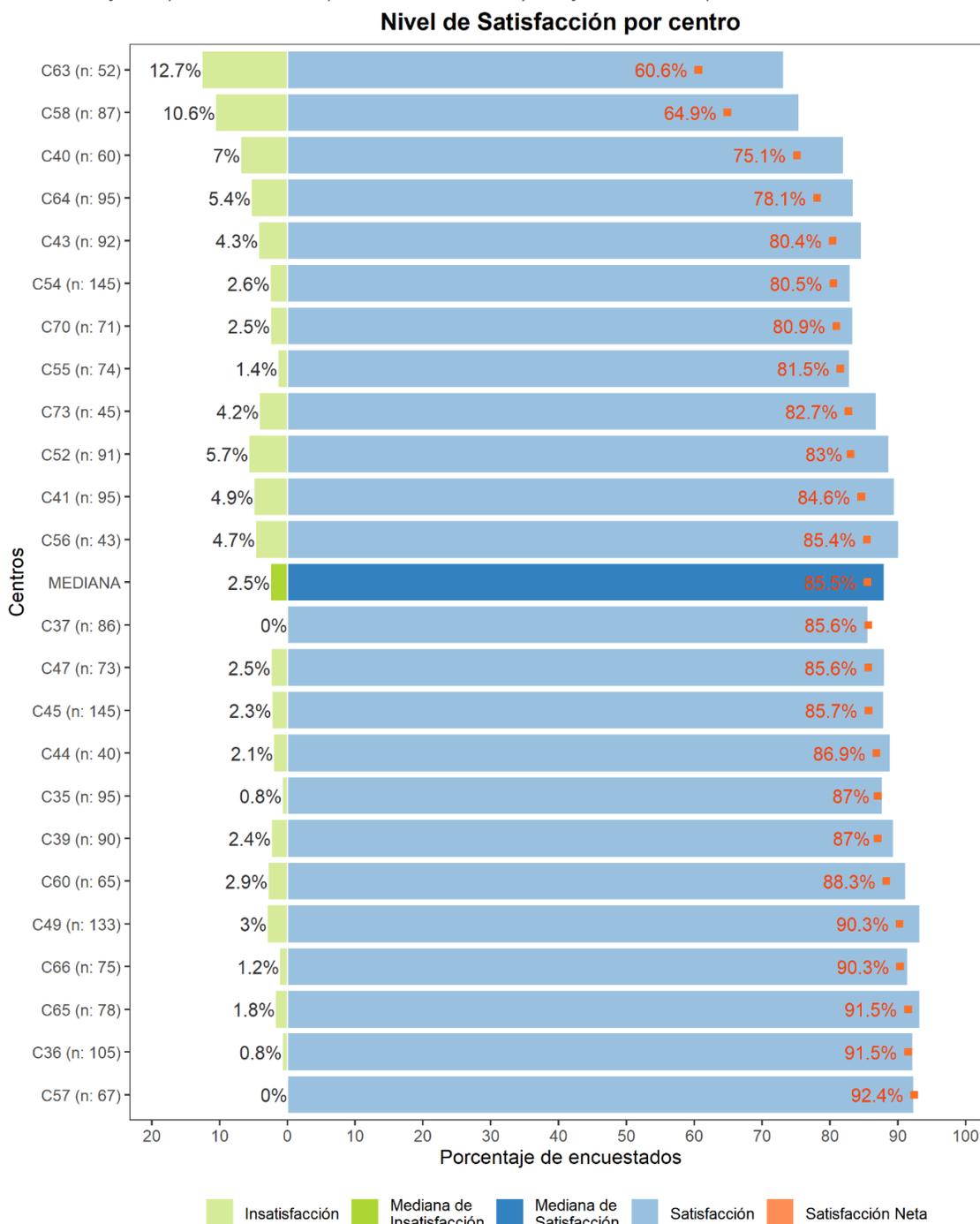


n:2002  
Elaboración propia

A continuación, se analiza la satisfacción general por Centro de certificación. Es posible observar que la tendencia a nivel general se mantiene, sin embargo, estos resultados permiten advertir de manera mucho más detallada qué ocurre con los niveles de satisfacción, insatisfacción y satisfacción neta para cada uno ellos. En el gráfico a continuación, hay 2 centros que presentan porcentajes de insatisfacción iguales o superiores al 10% (C63 y C58), mientras que los centros C57 y C37 prácticamente no reúnen niveles de insatisfacción. Por otro lado, el

posicionamiento en comparación a la “MEDIANA” o Promedio simple a nivel de los centros, contribuye a comprobar que, pese a que los valores son en general similares, de todos modos, existen centros algo más aventajados que el resto.

Gráfico 2: ¿Qué tan satisfecho quedó usted con el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales en el cual usted participó?



Pregunta A1  
Fuente: elaboración propia

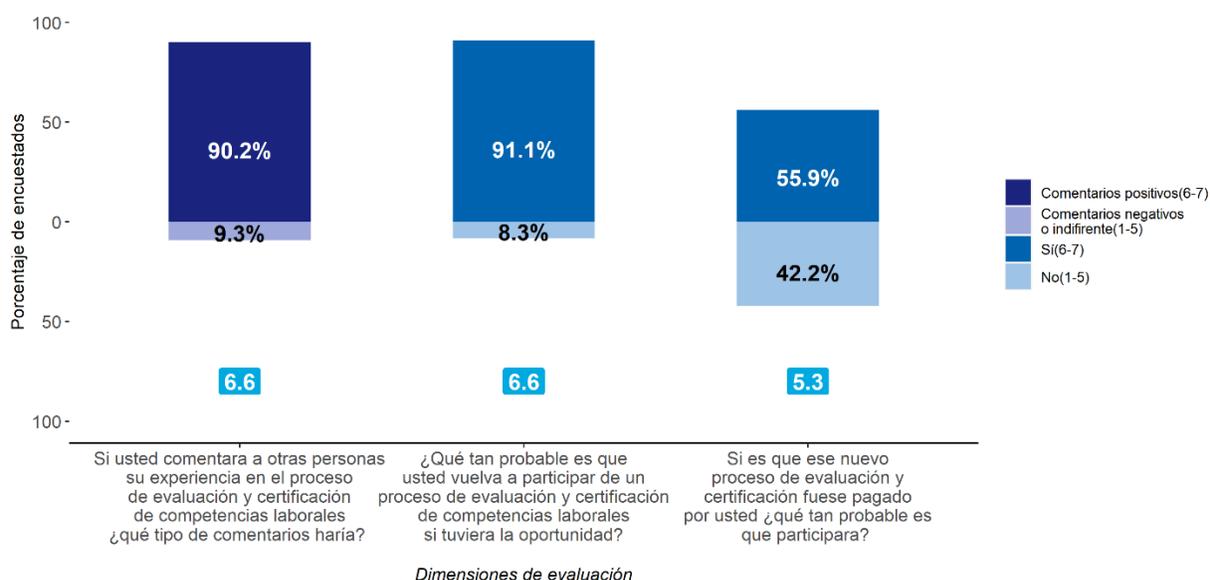
El nivel de satisfacción repunta y es estadísticamente significativo entre los certificados y aquellos beneficiarios que declaran conocer a ChileValora. En contraste, el nivel de insatisfacción es mayor y estadísticamente significativa entre aquellos que no se encuentran certificados, respecto de quienes sí lo están (12,9% versus 2,5%).

En otro ámbito, se indagó en los consultados/as los tipos de comentarios que harían en caso de compartir su experiencia en el proceso (A3). La escala original utilizada va de 1 a 7, donde 1 corresponde a “haría comentarios muy negativos” y 7 es “haría comentarios muy positivos”. El 90,2% de los encuestados mencionan que harían comentarios positivos (puntajes del 1 al 7), mientras que un 1,5% se inclinó por “comentarios negativos o indiferentes” esto último dado que la categoría incluye notas del 1 al 5 y esta última se asocia más bien a una postura neutra. Es importante destacar que solamente se observan diferencias estadísticamente significativas entre aquellos beneficiarios certificados, en comparación a los no certificados.

Cuando se les preguntó a los beneficiarios por la probabilidad de volver a participar de un proceso de evaluación y certificación de competencias laborales, un 91,1% de los encuestados indican que “Sí” (puntajes del 6 al 7); un 8,3 responde que “No”. Solamente un 0,7% no sabe o no responde. Aquí es posible observar que los beneficiarios entre 30 y 44 años, aquellos que fueron certificados y los que conocen ChileValora muestran un porcentaje significativamente mayor respecto de la probabilidad de participación.

Finalmente, cuando fueron consultados por la probabilidad de participar de un nuevo proceso financiado por ellos, un 55,9% responde afirmativamente, en contraste a un 42% que señala lo contrario. Solamente un 1,8% de los beneficiarios encuestados indican que no saben o prefieren no responder. Las mujeres reúnen porcentajes significativamente mayores que los hombres frente a la no participación, en cambio los beneficiarios/as entre 30 y 44 años muestran niveles significativamente más dispuestos que los menores de 30 a financiar ellos/as un nuevo proceso.

Gráfico 3: Resultados de las preguntas de Lealtad

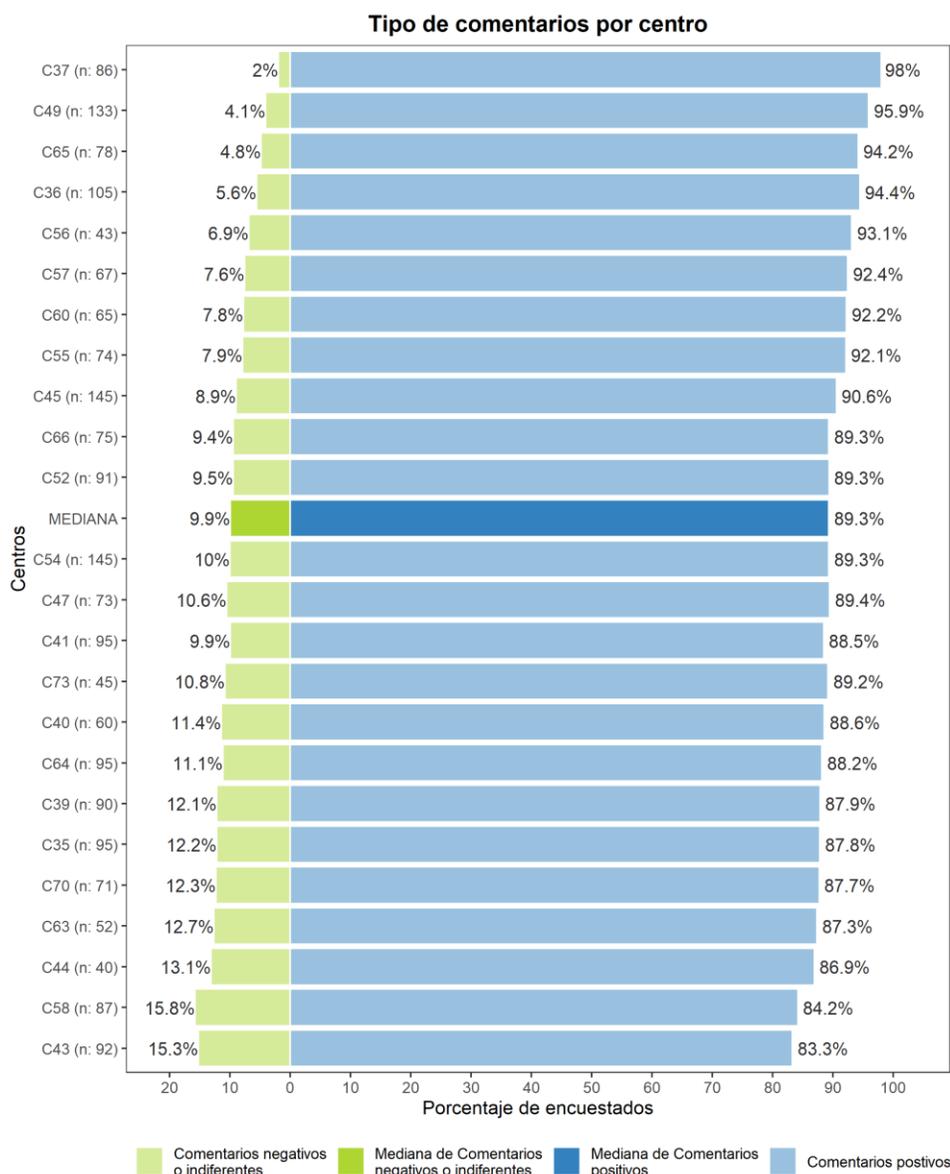


n:2002  
Elaboración propia

En el caso particular de las preguntas A3, A4 y A5, los gráficos se elaboraron agrupando las categorías de respuesta en niveles de satisfacción e insatisfacción.

A continuación, en el gráfico 4, la tendencia general anterior se mantiene, ya que el porcentaje de encuestados que hace comentarios positivos en cada uno de los Centros continúa siendo superior al 80%. Por el contrario, en el caso de los Centros que presentan altos niveles de comentarios negativos, es importante mencionar que estos porcentajes no superan 10% de los encuestados en aquellos centros que están por sobre la mediana, mientras que, en aquellos centros por debajo de la mediana, la probabilidad supera los 10% llegando incluso a valores superiores al 15% en los Centros C58 y C43 con un 15,8 y 15,3% respectivamente.

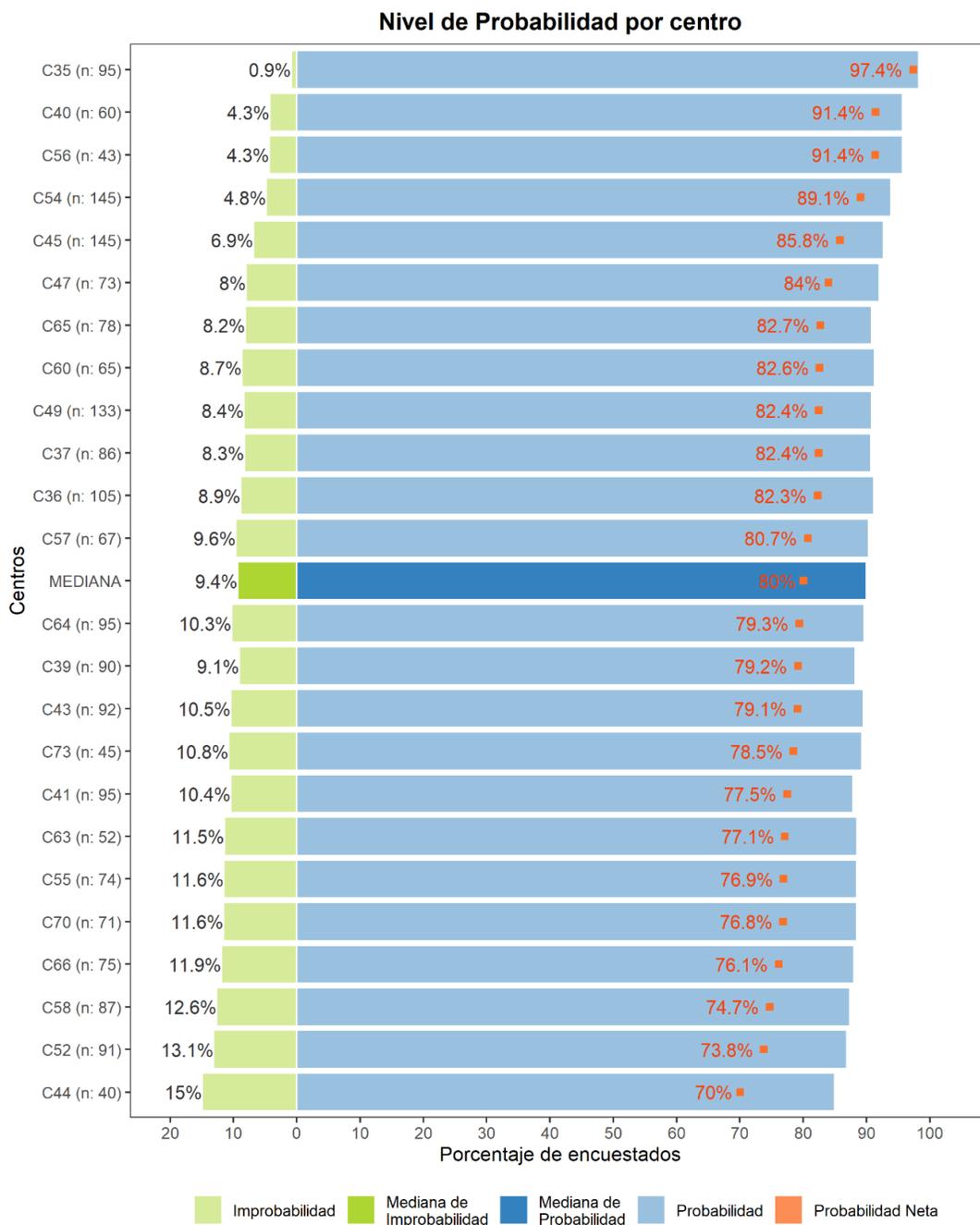
Gráfico 4: Si usted comentara a otras personas su experiencia en el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales ¿qué tipo de comentarios haría?



Pregunta A3  
Fuente: elaboración propia

Al consultar por la probabilidad de volver a participar de un nuevo proceso, el Centro C58 alcanza un 11,2% de improbabilidad, es decir, el nivel más alto de rechazo, seguido de la C63 con un 9,6%. El resto de los Centros no supera en cambio el 7% de improbabilidad.

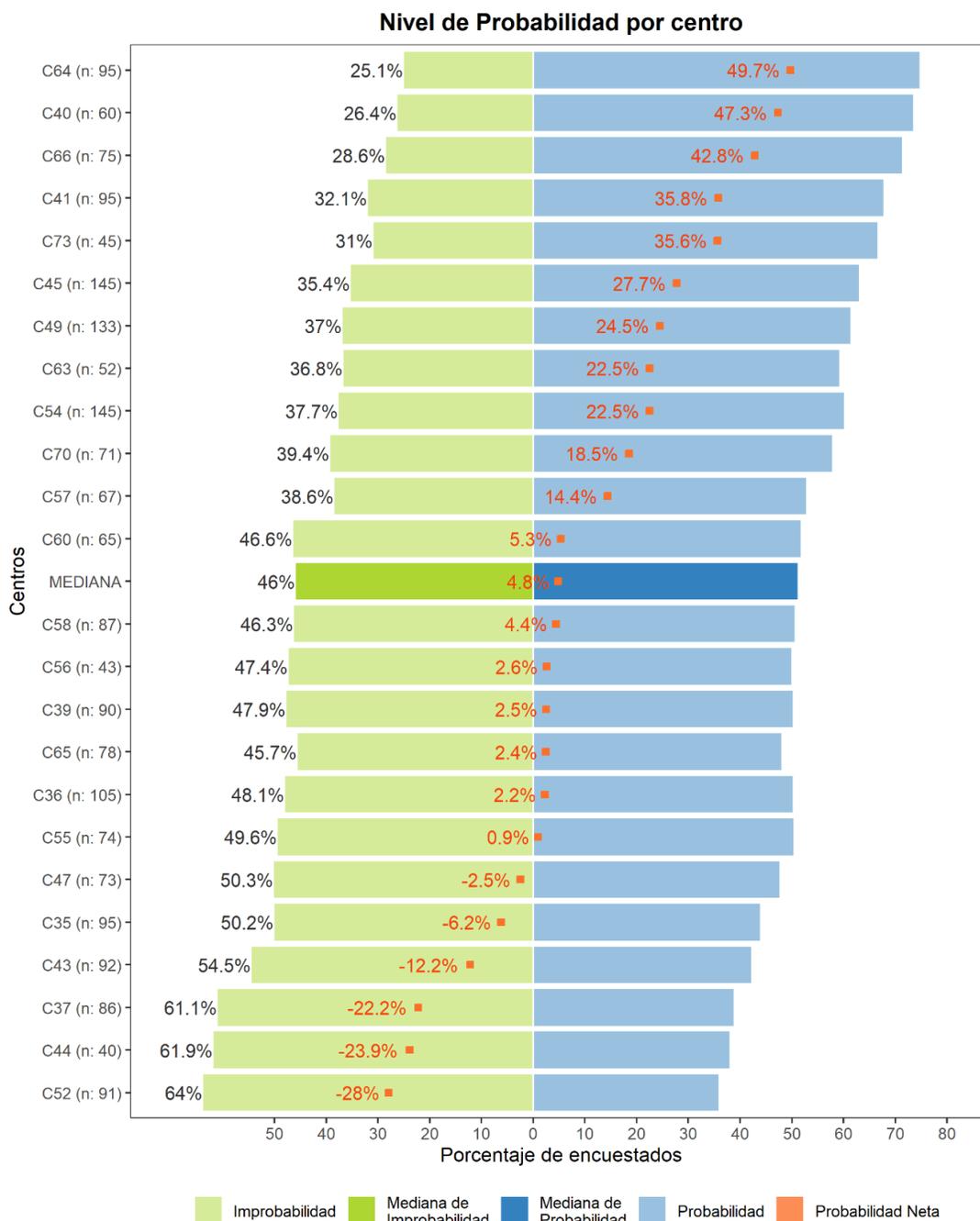
Gráfico 5: ¿Qué tan probable es que usted vuelva a participar de un proceso de evaluación y certificación de competencias laborales si tuviera la oportunidad?



Pregunta A4  
Fuente: elaboración propia

Respecto de la pregunta “y si es que ese nuevo proceso de evaluación y certificación fuese pagado por usted ¿qué tan probable es que participara?”, encontramos que el nivel más alto de improbabilidad se registra en el “C52”, seguido muy de cerca por “C43” Y “C37” con valores superiores al 33% de improbabilidad. En contraste, los lugares donde las personas se muestran más dispuestas a participar de un nuevo proceso, aún si esto les implica un costo directo, incluyen a “C40” y la “C64” donde los niveles de probabilidad sobrepasan el 70%.

Gráfico 6 “si es que ese nuevo proceso de evaluación y certificación fuese pagado por usted ¿qué tan probable es que participara?”



Pregunta A5  
Fuente: elaboración propia

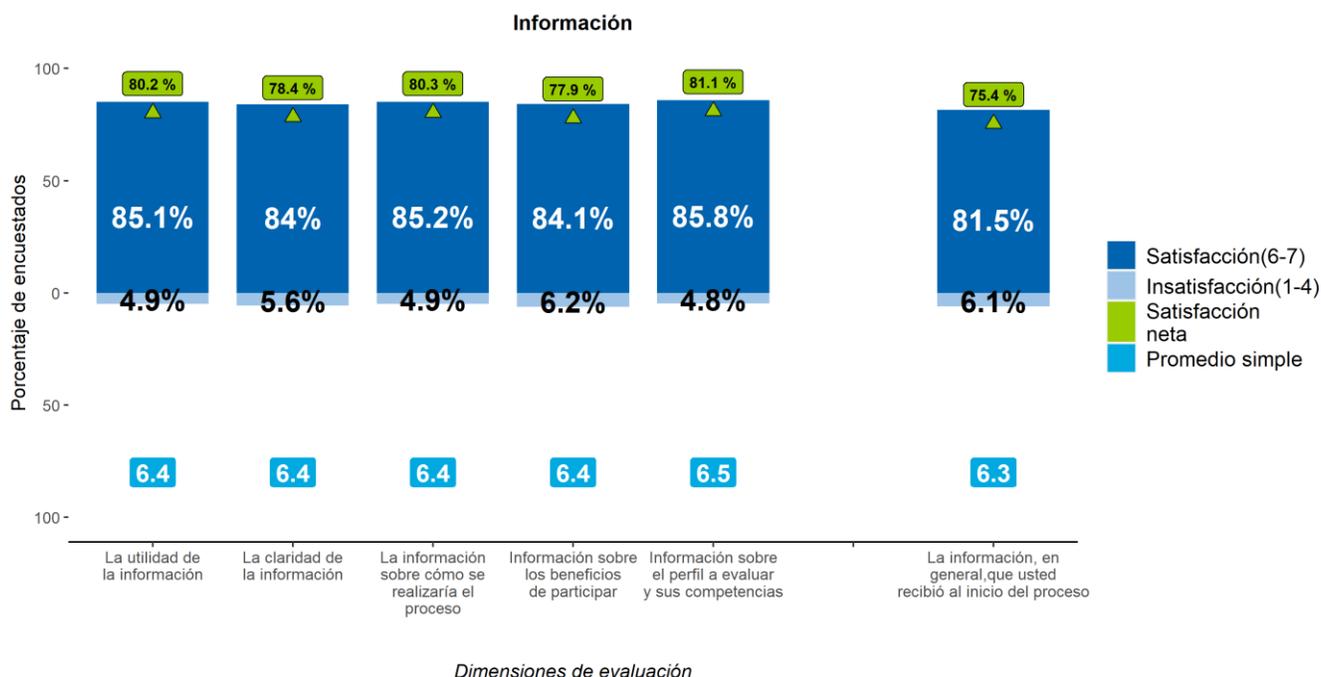
## 5.2.2 Información sobre el proceso de certificación

El módulo de información, evalúa la información recibida antes y durante el proceso de Evaluación y Certificación. En este sentido, la primera pregunta abordó la entrega de orientación acerca de los requisitos de postulación, costos y financiamiento del proceso y los documentos necesarios a presentar antes de iniciar el proceso de certificación.

Como se observa en el siguiente gráfico, el aspecto mejor evaluado corresponde al B1.6 “Información sobre el perfil a evaluar y sus competencias”, el cual obtiene un 87,4% de satisfacción y un 4,9% de insatisfacción.

Otros de los aspectos presentes en el gráfico son: La información, en general, que usted recibió al inicio del proceso (B1.1), La utilidad de la información (B1.2), La claridad de la información (B1.3), La información sobre cómo se realizaría el proceso (B1.4), La Información sobre los beneficios de participar (B1.5).

Gráfico 7: Porcentajes de Satisfacción, Insatisfacción y Satisfacción neta para variables del Módulo 2



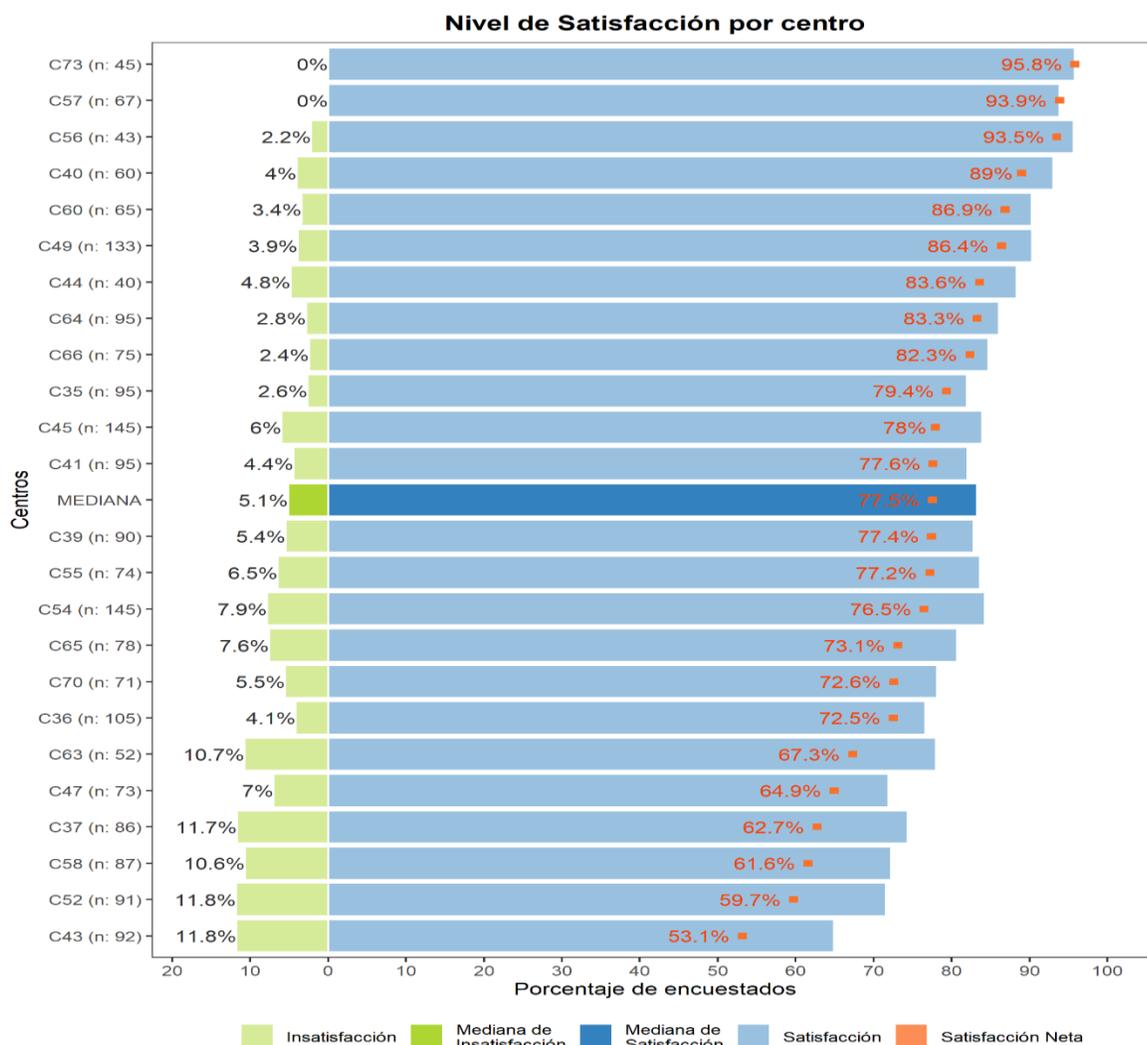
n:2002  
Elaboración propia

El análisis de satisfacción por Centro en este módulo incluyó la evaluación del consultado acerca de la información general que recibió al inicio del proceso (B1.1). El gráfico 8, señala 4 Centros que presentan 10% o más de insatisfacción, mientras que 5 de ellos describen niveles de satisfacción iguales o superiores al 90%. Se observa que encabezan el listado con los mayores niveles de satisfacción neta, dos centros que no presentan niveles de

insatisfacción, en primer lugar, el Centro C73 que presenta los mayores niveles de satisfacción neta de 95,8% y C57 que le secunda con niveles que alcanzan el 93,9%. Respecto a los Centros con peor evaluación en términos de satisfacción neta, nos encontramos con dos centros que no superan el umbral del 60%, correspondientes a C52 con una satisfacción neta de 59,7% y C43 con 53,1%, ambos con iguales niveles de insatisfacción, pero con distintos niveles de satisfacción que provocan el diferencial en términos de satisfacción neta.

Al analizar los valores de satisfacción neta en función de la mediana (77,5%), un 41,6% de la muestra no presenta una desviación superior a los cinco puntos porcentuales desde la mediana, y de hecho al incrementar este rango a diez puntos porcentuales la muestra contenida en ese intervalo sólo aumenta a un 58,3%, dejando como valores fuera de rango a un total de diez centros de los cuales cuatro (C73, C57, C56 y C40) exhiben niveles de satisfacción neta superiores al intervalo y seis valores inferiores al intervalo (C43, C52, C58, C37, C47, C63).

Gráfico 8: ¿Cómo evalúa la información en general, que usted recibió al inicio del proceso?



Pregunta B1\_1  
Fuente: elaboración propia

La tabla 9 se ordena esta vez en función de la pregunta que alude a la información en general, los niveles de satisfacción neta por Centro, de manera descendente. Como puede apreciarse, los cinco Centros en la porción superior de la tabla, mantienen niveles de satisfacción neta que van desde 86,9% (C60) a 95,8% correspondiente al centro C73 con el porcentaje de satisfacción neta más elevado. Resulta importante destacar la tendencia que se observa en los cinco primeros centros de la tabla, los cuales, a través del pool de preguntas relacionadas a la información, mantienen una alta prevalencia en los mejores niveles de satisfacción neta, abarcando un 63,3% de estas posiciones (19 de las 30 posibles).

Por otra parte, al observar la porción inferior de la tabla 9, es posible apreciar los bajos niveles de satisfacción neta que alcanza la información recibida sobre el proceso de información general. Los cinco Centros presentes en la porción inferior de la tabla mantienen niveles de satisfacción neta entre 64,9% (C47) y 53,1% correspondiente al Centro C43, siendo esta la evaluación de satisfacción la más baja. En contraposición a la tendencia observada en los 5 primeros centros de la tabla, en los cinco últimos se mantiene una alta prevalencia de los niveles más bajos de satisfacción neta, abarcando un 73,3% de estas posiciones (22 de las 30 posibles).

Tabla 9: porcentajes de satisfacción neta por centro, en relación con la información acerca del proceso de certificación.

Centro	Información recibida sobre el proceso en general Satisfacción Neta (%)	Utilidad de la información Satisfacción Neta (%)	Claridad de la información Satisfacción Neta (%)	Información sobre cómo se realizaría el proceso Satisfacción Neta (%)	Información sobre los beneficios de participar Satisfacción Neta (%)	Información sobre el perfil a evaluar y sus competencias Satisfacción Neta (%)
C73	95,8	95,8	92,9	84,0	91,1	93,3
C57	93,9	92,5	92,5	88,5	87,1	89,4
C56	93,5	95,6	90,5	97,8	90,9	97,8
C40	89,0	86,6	82,9	76,9	76,5	89,2
C60	86,9	82,9	79,0	77,7	87,9	91,2
C49	86,4	92,2	86,6	91,8	91,9	91,5
C44	83,6	87,7	87,7	81,5	71,2	88,3
C64	83,3	89,3	86,5	79,7	77,1	84,5
C66	82,4	89,3	84,3	79,0	79,0	83,4
C35	79,4	84,1	80,8	91,2	88,5	94,3
C45	77,9	81,6	73,6	82,2	78,1	81,8
C41	77,6	81,0	81,7	85,1	77,6	83,3
C39	77,5	79,3	80,2	84,6	71,5	75,2
C55	77,2	76,0	77,2	80,3	68,4	73,7
C54	76,4	77,7	75,7	75,6	73,8	74,2
C65	73,1	72,2	76,9	82,1	71,2	74,9
C36	72,6	80,3	80,4	79,7	78,3	76,9
C70	72,6	83,8	78,6	86,4	83,0	83,0
C63	67,3	77,1	79,8	81,9	71,0	79,0
C47	64,9	83,9	82,8	79,8	80,2	83,5
C37	62,7	67,4	70,3	70,7	65,4	73,0
C58	61,6	62,6	65,4	66,0	72,9	72,6
C52	59,8	72,8	77,7	68,3	70,9	76,4
C43	53,1	65,0	64,8	65,1	68,0	72,0

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta.

La tabla número 10, describe la pregunta, sobre si la persona fue informada de los requisitos de postulación, desagregando en función de los diversos criterios comentados. En términos agregados, un 65,9% de los participantes responde afirmativamente a la pregunta, en comparación a un 20,3% que asume la posición contraria. Respecto del género, los hombres presentan una proporción de respuestas positivas (68,1%) que sobrepasa significativamente a la de mujeres, aun cuando la proporción entre ambas es similar. Respecto de los tramos de edad, no se aprecian diferencias importantes. Por último, quienes indican conocer a ChileValora, enuncian a su vez una proporción considerable (69,1%) de personas que declaran haber sido informados sobre los requisitos.

Tabla 10: Le informaron acerca de Los requisitos de postulación

BO_1 Antes de iniciar su proceso de certificación, le informaron acerca de: ¿Los requisitos de postulación?	Total	sexo		Tramo de edad				(Certificado / No certificado)		¿Usted conoce o ha escuchado hablar sobre ChileValora?			
		H	M	< 30 años	30-44 años	45-59 años	60 o más	Cert.	No cert.	Sí	No	NS	NR
		A	B	A	B	C	D	A	B	A	B	C	D
Sí	65,9	68,1 B	61,2	64,4	68,3	65,2	57,4	65,9	66,2	69,1 B C	53,7	39,5	100
No	20,3	19,4	22,2	21,0	19,0	20,5	26,3	20,3	20,1	17,8	31,3 A	14,2	46,3
No recuerda	13,6	12,2	16,6 A	14,6	12,6	14,0	14,5	13,6	13,7	12,9	14,8	A B	
NS	0,1	0,1	0,1		0,0		1,8 B	0,1		0,1	0,1		
NR	0,1	0,1			0,0	0,3		0,1		0,1			
Casos válidos ponderados	2002	1365,4	636,2	422	831	650	98,8	1857	144	1609,7	368,9	22	1
Casos válidos no ponderados	2002	1388	614	330	751	793	128	1848	154	1627	355	19	1

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta.

Sobre contar con la debida información de los costos del proceso, hay una distribución relativamente equitativa a nivel de la muestra, con un 40,1% en la opción "Sí" y un 49,8% en la opción "No". Los resultados indican discrepancias marcadas de acuerdo con el sexo que favorece a los hombres. En los estratos de edad nuevamente encontramos algunas diferencias relevantes: los menores de 30 desconocen en mayor medida esta información, en cambio los individuos de 30 a 44 años parecen ser el grupo más informado. Esta pregunta revela una vez más que quienes declaran conocer ChileValora manifiestan mayores niveles de información; tendencia que reaparecerá en cada una de las preguntas de este módulo.

Tabla 11: Le informaron acerca de Los costos del proceso

BO_2 Antes de iniciar su proceso de certificación, le informaron acerca de: ¿Los costos del proceso?	Total	sexo		Tramo de edad				(Certificado / No certificado)		¿Usted conoce o ha escuchado hablar sobre ChileValora?			
		H	M	< 30 años	30-44 años	45-59 años	60 o más	Cert.	No cert.	Sí	No	NS	NR
		A	B	A	B	C	D	A	B	A	B	C	D
Sí	<b>40,1</b>	46,0 B	27,4	34,5	45,7 A C	37,7	32,3	39,2	52,0 A	43,7 B	23,5	52,6 B	
No	<b>49,8</b>	46,3	57,4 A	56,8 B	46,6	49,0	52,2	50,4 B	41,7	46,7	64,0 A C	33,0	100
No recuerda	<b>9,7</b>	7,5	14,4 A	8,7	7,2	12,8 B	13,9	9,9	6,3	9,2	11,4	14,4	
NS	<b>0,3</b>	0,1	0,5		0,5	0,0	1,2 C	0,3		0,1	0,8 A		
NR	<b>0,2</b>	0,2	0,3			0,5	0,4	0,2		0,2	0,2		
Casos válidos ponderados	2002	1365,4	636,2	422,2	830,8	649,7	98,8	1857,4	144,2	1609,7	368,9	22	1
Casos válidos no ponderados	2002	1388	614	330	751	793	128	1848	154	1627	355	19	1

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta.

La tabla número 12 confirma que la mayor proporción de la muestra fue informada sobre quien financia la certificación; las respuestas afirmativas ascienden al 55,4% en comparación a las negativas de un 30%. De acuerdo con el sexo, los hombres declaran estar en mayor conocimiento que las mujeres. Asimismo, el estrato de edad de 30 a 44 años lidera en respuestas positivas, siendo su proporción de un 60% significativamente distinta de los menores de 30 años. Finalmente, la relación sinérgica entre conocer ChileValora y saber además de otros aspectos que competen a la certificación, reaparece nuevamente.

Tabla 12: Le informaron acerca del financiamiento de la certificación

BO_3 Antes de iniciar su proceso de certificación, le informaron acerca de: ¿Quién financia la certificación?	Total	sexo		Tramo de edad				(Certificado / No certificado)		¿Usted conoce o ha escuchado hablar sobre ChileValora?			
		H	M	< 30 años	30-44 años	45-59 años	60 o más	Cert.	No cert.	Sí	No	NS	NR
		A	B	A	B	C	D	A	B	A	B	C	D
Sí	<b>55,4</b>	59,2 B	47,4	50,4	60,0 A	53,8	49,4	55,5	54,4	58,4 B	42,0	68,5 B	
No	<b>30,0</b>	29,5	31,0	33,7	28,7	29,0	31,3	29,5	35,7	27,9	39,6 A	15,9	100
No recuerda	<b>13,6</b>	10,2	21,0 A	15,1	10,5	15,9 B	18,5	13,9	9,9	12,9	16,7	15,6	
NS	<b>0,8</b>	0,8	0,6	0,8	0,7	0,8	0,4	0,8		0,7	1,3		
NR	<b>0,2</b>	0,3			0,0	0,5	0,4	0,2		0,1	0,5		
Casos válidos ponderados	2002	1365,4	636,2	422,2	830,8	649,7	99	1857,4	144	1609,7	368,9	22	1
Casos válidos no ponderados	2002	1388	614	330	751	793	128	1848	154	1627	355	19	1

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta.

Concluyendo con el ítem, sobre la información acerca de los documentos a presentar, la opción “Sí” asciende al 70% de la muestra en comparación al “No” con un 21,8%. Se mantienen a su vez las tendencias comentadas con anterioridad. Un último aspecto es que no se aprecian diferencias significativas entre personas Certificadas y No Certificadas, tanto en esta como en las anteriores preguntas ligadas a conocimiento, de modo que, en términos de claridad y recepción de información, ambos tipos de participantes se encuentran en una posición bastante similar entre sí.

Tabla 13: Le informaron acerca de Los documentos que debía presentar

BO_4 Antes de iniciar su proceso de certificación, le informaron acerca de: ¿Los documentos que debía presentar?	Total	sexo		Tramo de edad				(Certificado / No certificado)		¿Usted conoce o ha escuchado hablar sobre ChileValora?			
		H	M	< 30 años	30-44 años	45-59 años	60 o más	Cert.	No cert.	Sí	No	NS	NR
		A	B	A	B	C	D	A	B	A	B	C	D
Sí	70,0	71,4 B	66,8	68,5	74,1 C	65,1	72,8	70,3	65,4	73,4 B C	56,3	46	100,0
No	21,8	22,0	21,3	23,2	18,4	25,0 B	22,4	21,4	26,8	18,8	34,7 A	19,0	
No recuerda	7,6	6,1	10,9 A	7,9	7,1	8,5	4,8	7,7	7,0	7,3	7,7	A B	34,9
NS	0,5	0,2	1,0 A	0,4	0,3	0,9		0,5	0,9	0,3	1,4 A		
NR	0,2	0,2				0,5		0,2		0,2			
Casos válidos ponderados	2002	1365,4	636,2	422	830,8	649,7	99	1857	144	1609,7	368,9	22	1
Casos válidos no ponderados	2002	1388	614	330	751	793	128	1848	154	1627	355	19	1

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta.

Respecto a la información entregada al inicio del proceso, el 70,5% indicó haber participado de una reunión informativa con una persona del Centro de evaluación y certificación; el 74,4% indica que le entregaron el plan de trabajo de evaluación. El 54,5% responde que sí recibió el Manual del candidato/a, mientras que el 83,5% menciona que le informaron la duración del proceso de evaluación. Un porcentaje alto de los beneficiarios (91,6%) indica que los instruyeron sobre que podían certificarse sólo a condición de que aprobasen las unidades de competencias en las que fue evaluado. Por último, un 74,2% indica que le explicaron que el resultado de la Certificación sería publicado en un Registro de acceso libre de Personas Certificadas.

En cuanto a la publicación de los datos en el Registro Público de Personas Certificadas, un 63,1% de las personas mencionan que fueron informados sobre la carta de compromiso (carta de autorización para publicar sus datos) que debían firmar para participar del Registro Público de Personas Certificadas, mientras que sólo un 58,2%, declara recordar haber firmado dicha carta.

La tabla 14 presentada a continuación, desglosa la realización del **hito de la reunión informativa** comparando una vez más por sexo, edad, certificación y conocimiento sobre Chile Valora. Al revisar la variable en términos agregados, **es relevante mencionar que más del 70% de los consultados/as, participó efectivamente de la instancia.** Luego, al revisar esta distribución más en detalle, la participación tanto de Certificados como de no certificados es similar y no presenta diferencias estadísticamente significativas entre sí. En cambio, los hombres

declaran haber participado en mayor medida que las mujeres, de estas reuniones. El conocimiento sobre Chile Valora, otra vez es un punto de inflexión entre quienes responden más haber sido parte de estos hitos.

Tabla 14: Participó de una reunión informativa con una persona del Centro de evaluación y certificación

B2_1 ¿Al inicio del proceso...? ¿Participó de una reunión informativa con una persona del Centro de evaluación y certificación?	Total	sexo		Tramo de edad				(Certificado / No certificado)		¿Usted conoce o ha escuchado hablar sobre ChileValora?			
		H	M	< 30 años	30-44 años	45-59 años	60 o más	Cert.	No cert.	Sí	No	NS	NR
		A	B	A	B	C	D	A	B	A	B	C	D
Sí	<b>70,5</b>	72,2 B	66,8	70,4	71,5	68,4	75,8	70,3	73,5	73,4 B	57,6	69,4	100
No	<b>21,3</b>	19,6	24,8 A	18,8	21,0	23,8	17,4	21,5	18,3	19,5	29,4 A	12,9	
No recuerda	<b>8,0</b>	7,8	8,4	10,2	7,3	7,7	6,8	8,0	7,9	6,9	12,2 A	17,7	
NS	<b>0,2</b>	0,3		0,6	0,2	0,0		0,3		0,1	0,7		
NR	<b>0,0</b>	0,0				0,1			0,3		0,1		
Casos válidos ponderados	2002	1365,4	636,2	422	831	650	99	1857	144	1609,7	368,9	22	1
Casos válidos no ponderados	2002	1388	614	330	751	793	128	1848	154	1627	355	19	1

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta.

Frente a la recepción de la entrega del plan de trabajo, una proporción superior al 70% de los consultados/as respondió afirmativamente. Luego, al revisar la distribución de forma desagregada se reafirman algunas tendencias ya comentadas con anterioridad: a pesar de que algunos casos las brechas no son demasiado abultadas, las diferencias resultan significativas y se dan a favor de los hombres; las personas que resultan certificadas y de quienes conocen ChileValora.

Tabla 15: ¿Le entregaron el plan de trabajo de la evaluación?

B2_2 ¿Al inicio del proceso...? ¿Le entregaron el plan de trabajo de la evaluación?	Total	sexo		Tramo de edad				(Certificado / No certificado)		¿Usted conoce o ha escuchado hablar sobre ChileValora?			
		H	M	< 30 años	30-44 años	45-59 años	60 o más	Cert.	No cert.	Sí	No	NS	NR
		A	B	A	B	C	D	A	B	A	B	C	D
Sí	<b>74,4</b>	75,8 B	71,6	73,0	76,6	73,5	68,8	75,0 B	66,8	77,2 B	63,2	60,5	
No	<b>16,6</b>	15,5	19,0 A	16,0	15,6	17,6	20,4	16,2	21,4	13,9	27,9 A	22,3	100
No recuerda	<b>8,8</b>	8,6	9,4	10,9	7,8	8,6	10,8	8,6	11,3	8,8	8,6	17,2	
NS	<b>0,1</b>	0,2		0,1		0,3		0,1	0,2	0,1	0,1		
NR	<b>0,0</b>	0,0				0,1			0,3		0,1		
Casos válidos ponderados	2002	1365,4	636,2	422	831	650	99	1857,4	144	1609,7	368,9	22	1
Casos válidos no ponderados	2002	1388	614	330	751	793	128	1848	154	1627	355	19	1

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta.

Respecto de la recepción del manual del candidato, se mantiene gran parte de las tendencias señaladas con anterioridad. Únicamente desaparecen las diferencias significativas entre certificados y no certificados, como se observa en la tabla 16. Por otro lado, en términos agregados, poco más de la mitad de los consultados declara haber recibido el Manual del(a) candidato(a) con un 54,5% de las elecciones. Un 25,6% se inclina en cambio por la opción “no” o bien no recuerda 18,7%. Al ser comparada con la realización de otros hitos de la dimensión de información, esta distribución aparece con uno de los porcentajes de confirmación más bajos por parte de los usuarios.

Tabla 16: ¿Le entregaron el Manual del candidato/a?

B2_3 ¿Al inicio del proceso...? ¿Le entregaron el Manual del candidato/a?	Total	sexo		Tramo de edad				(Certificado / No certificado)		¿Usted conoce o ha escuchado hablar sobre ChileValora?			
		H	M	< 30 años	30-44 años	45-59 años	60 o más	Cert.	No cert.	Sí	No	NS	NR
		A	B	A	B	C	D	A	B	A	B	C	D
Sí	<b>54,5</b>	57,9 B	47,3	57,8	54,3	53,4	50,1	54,5	54,6	58,1 B	40,2	38,2	
No	<b>25,6</b>	23,3	30,6 A	20,2	27,4 A	27,0	25,5	25,8	24,2	22,2	40,1 A	29,3	100
No recuerda	<b>18,7</b>	17,7	21,0	21,8	17,3	17,7	24,4	18,5	21,0	18,6	18,5	32,5	
NS	<b>1,0</b>	1,0	0,9	0,2	1,1	1,5		1,0	0,2	0,9	1,1		
NR	<b>0,2</b>	0,1	0,2			0,5		0,2		0,2			
Casos válidos ponderados	2002	1365,4	636,2	422	830,8	650	99	1857	144	1609,7	368,9	22	1
Casos válidos no ponderados	2002	1388	614	330	751	793	128	1848	154	1627	355	19	1

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta.

Recibir información acerca de la duración y evaluación del proceso, parece ofrecer las mayores similitudes dentro de los grupos de comparación. Sólo la edad y el conocimiento sobre ChileValora presentan un contraste más o menos marcado entre quienes responden afirmativa o negativamente. En estas mismas variables, aparecen diferencias estadísticamente significativas, como se observa en la tabla 17.

Tabla 17: ¿Le informaron la duración del proceso de evaluación (horas, días, etc.)?

B2_4 ¿Al inicio del proceso...? ¿Le informaron la duración del proceso de evaluación (horas, días, etc.)?	Total	sexo		Tramo de edad				(Certificado / No certificado)		¿Usted conoce o ha escuchado hablar sobre ChileValora?			
		H	M	< 30 años	30-44 años	45-59 años	60 o más	Cert.	No cert.	Sí	No	NS	NR
		A	B	A	B	C	D	A	B	A	B	C	D
Sí	<b>83,5</b>	84,1	82,1	86,6 C	84,8	80,0	81,8	83,5	83,1	86,8 B	69,5	72,4	100
No	<b>10,8</b>	11,1	10,1	8,7	9,6	13,5	12,3	10,7	11,6	8,3	21,3 A	21,4	
No recuerda	<b>5,5</b>	4,8	7,0 A	4,3	5,4	6,4	5,9	5,5	5,3	4,9	8,1 A	6,1	
NS	<b>0,1</b>		0,4	0,4	0,1			0,1			0,7		
NR	<b>0,1</b>		0,4		0,2	0,1		0,1		0,1	0,4		
Casos válidos ponderados	2002	1365	636,2	422,2	831	650	99	1857	144	1609,7	368,9	22	1
Casos válidos no ponderados	2002	1388	614	330	751	793	128	1848	154	1627	355	19	1

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta.

Una condición esencial consiste en transmitir a los participantes del proceso de certificación, que sólo podrían certificarse aquellos que aprobaran las unidades de competencia evaluadas. Los porcentajes de forma transversal a todos los grupos de comparación, son altos en cuanto a reconocerse informado. Por ejemplo, en los certificados y no certificados la prevalencia resulta prácticamente idéntica. A pesar de lo anterior, en otros de los criterios de comparación hay leves ventajas que resultan significativas manteniendo algunos de los patrones ya vistos con anterioridad: Más conocimiento auto declarado de parte de los hombres, y de aquellas personas que han escuchado hablar de ChileValora. En cuanto a los tramos de edad aparecen algunas diferencias a comentar, más respuestas positivas de las personas de 30 a 44 años (al menos en comparación a aquellos de 45 a 59 años) y de forma idéntica los individuos de 60 años o más, escogen en mayor medida respuestas negativas en contraste al grupo mayormente informado (los de 30 a 44 años).

Tabla 18: ¿Le informaron que podía llegar a certificarse siempre y cuando aprobase las unidades de competencias en las que fue evaluado?

B2_5 ¿Al inicio del proceso...? ¿Le informaron que Ud, podía llegar a certificarse siempre y cuando Ud, aprobase las unidades de competencias en las que fue evaluado?	Total	sexo		Tramo de edad				(Certificado / No certificado)		¿Usted conoce o ha escuchado hablar sobre ChileValora?			
		H	M	< 30 años	30-44 años	45-59 años	60 o más	Cert.	No cert.	Sí	No	NS	NR
		A	B	A	B	C	D	A	B	A	B	C	D
Sí	91,6	93,2 B	88,2	91,9	94,0 C	89,0	87,0 9,8	91,6	91,5	92,5 B	87,4	96,5	100
No	5,6	4,9	7,0 A	5,5	3,8	7,2 B	B	5,6	4,4	4,7	9,3 A	3,5	
No recuerda	2,7	1,8	4,5 A	2,3	2,2	3,5	3,1	2,6	4,1	2,7	2,7		
NS	0,0	0,0			0,0			0,0			0,1		
NR	0,2	0,1	0,3	0,3		0,3		0,2		0,1	0,6 A		
Casos válidos ponderados	2002	1365,4	636,2	422	830,8	649,7	98,8	1857	144	1609,7	368,9	22	1
Casos válidos no ponderados	2002	1388	614	330	751	793	128	1848	154	1627	355	19	1

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta.

En relación a la pregunta: “¿Al inicio del proceso...? ¿Le informaron que el resultado de la Certificación es publicado en un Registro Público de Personas Certificadas?” esta registró un porcentaje considerable de respuestas afirmativas, con el 74,2%. Las alternativas “No” y “No recuerda” reúnen por su parte un 17,6 y un 7,9% respectivamente. Por otro lado, únicamente con excepción de la diferencia comentada a nivel de estratos de edad, recibir información en este aspecto mantiene las tendencias a nivel de sexo y conocimiento de ChileValora señaladas en preguntas anteriores.

Tabla 19: ¿Le informaron que el resultado de la Certificación es publicado en un Registro Público de Personas Certificadas?

B2_6 ¿Al inicio del proceso...? ¿Le informaron que el resultado de la Certificación es publicado en un Registro Público de Personas Certificadas?	Total	sexo		Tramo de edad				(Certificado / No certificado)		¿Usted conoce o ha escuchado hablar sobre ChileValora?			
		H	M	< 30 años	30-44 años	45-59 años	60 o más	Cert.	No cert.	Sí	No	NS	NR
		A	B	A	B	C	D	A	B	A	B	C	D
Sí	<b>74,2</b>	77,4 B	67,3	72,7	75,4	73,4	76,4	74,2	74,9	77,2 B	61,0	72,4	100
No	<b>17,6</b>	16,0	21,1 A	20,6	17,3	16,2	16,3	17,4	20,6	15,1	28,0 A	27,6	
No recuerda	<b>7,9</b>	6,4	11,2 A	6,5	7,3	9,8	7,3	8,3 B	3,3	7,5	10,3		
NS	<b>0,2</b>	0,1	0,3	0,2		0,4		0,2	0,3	0,1	0,3		
NR	<b>0,1</b>	0,1	0,0			0,2		0,0	0,9 A	0,0	0,3 A		
Casos válidos ponderados	2002	1365,4	636,2	422	831	650	99	1857,4	144,2	1609,7	368,9	22	1
Casos válidos no ponderados	2002	1388	614	330	751	793	128	1848	154	1627	355	19	1

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta.

Sobre la carta de compromiso, una vez más no hay diferencias entre personas certificadas y no certificadas, pero haber escuchado hablar de ChileValora y el Sexo de los encuestados, marca un punto de inflexión. A nivel de tramos de edad en cambio, aparecen otras particularidades; las personas menores de 44 años declaran más respuestas afirmativas que aquellos de 45 a 59 años, (ver tabla a continuación). En términos agregados, la pregunta exhibe una mayor proporción que confirma la realización del hito, pero a un nivel más conservador que lo visto en otras instancias de la dimensión de Información. Así el 63,1% responde afirmativamente, en cambio la alternativa “No” aglomera el 17,8%, y con un porcentaje cercano del 18,7% aparece como tercera mayoría la respuesta. “No recuerda”.

Tabla 20: ¿Le informaron sobre la carta de compromiso (carta de autorización para publicar sus datos) que debía firmar para participar del Registro Público de Personas Certificadas?

B2_7 ¿Al inicio del proceso...?¿Le informaron sobre la carta de compromiso (carta de autorización para publicar sus datos) que debía firmar para participar del Registro Público de Personas Certificadas?	Total	sexo		Tramo de edad				(Certificado / No certificado)		¿Usted conoce o ha escuchado hablar sobre ChileValora?			
		H	M	< 30 años	30-44 años	45-59 años	60 o más	Cert.	No cert.	Sí	No	NS	NR
		A	B	A	B	C	D	A	B	A	B	C	D
Sí	<b>63,1</b>	67,5 B	53,6	66,3 C	66,5 C	56,8	62,6	63,0	64,8	66,1 B	50,4	59,4	
No	<b>17,8</b>	16,8	20,1	16,1	17,5	19,4	16,9	17,5	21,9	16,3	25,0 A	7,6	
No recuerda	<b>18,7</b>	15,4	26,0 A	17,4	15,9	23,1 B	20,1	19,2	13,0	17,3	23,9 A	33,1	100
NS	<b>0,3</b>	0,2	0,3	0,2	0,1	0,6		0,3	0,3	0,2	0,5		
NR	<b>0,1</b>	0,1				0,1	0,4	0,1		0,1	0,1		
Casos válidos ponderados	2002	1365,4	636,2	422,2	830,8	649,7	99	1857	144	1609,7	368,9	22	1
Casos válidos no ponderados	2002	1388	614	330	751	793	128	1848	154	1627	355	19	1

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta.

Un 58,2% confirma haber firmado una carta de compromiso al inicio del proceso. Un 13,3% contesta que “No” y un 28,1% “No recuerda”. Esta distribución se encuentra entre las más bajas que confirman la realización de un hito de Información. Asimismo, reaparecen tendencias descritas con anterioridad, a excepción de que las respuestas negativas son mayores respecto de los no certificados en relación a los certificados. El grupo de las personas de 30 a 44 años ofrece una cantidad significativamente más grande de respuestas afirmativas que los menores de 30 y los de entre 45 y 59 años.

Tabla 21: ¿Usted firmó esa carta de compromiso?

B2_8 ¿Al inicio del proceso...? ¿Usted firmó esa carta de compromiso?	Total	sexo		Tramo de edad				(Certificado / No certificado)		¿Usted conoce o ha escuchado hablar sobre ChileValora?			
		H	M	< 30 años	30-44 años	45-59 años	60 o más	Cert.	No cert.	Sí	No	NS	NR
		A	B	A	B	C	D	A	B	A	B	C	D
Sí	<b>58,2</b>	62,0 B	50,2	63,3 A				58,8	50,9	60,1 B	49,8	63,0	
No	<b>13,3</b>	12,6	14,7	15,2	11,4	13,6	19,1	12,3	26,7 A	12,7	16,3	7,6	
No recuerda	<b>28,1</b>	25,1	34,3 A	30,0	25,1	30,3	30,0	28,5	22,4	26,7	33,7 A	29,5	100
NS	<b>0,3</b>	0,2	0,6	0,2	0,3	0,5		0,3		0,3	0,2		
NR	<b>0,1</b>	0,1	0,2			0,3		0,1		0,1			
Casos válidos ponderados	2002	1365,4	636,2	422	830,8	650	99	1857	144,2	1609,7	368,9	22	1
Casos válidos no ponderados	2002	1388	614	330	751	793	128	1848	154	1627	355	19	1

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta.

Un 80% de los participantes declaró haber escuchado sobre ChileValora, de quienes lo conocen un 70,5% afirma que es una entidad pública, por consiguiente, un 56% del total de los entrevistados reconoce ChileValora, pero además lo relaciona correctamente a una entidad pública. Sobre haber escuchado de ChileValora, no aparecen diferencias significativas entre personas certificadas o ciertos estratos de edad, pero los hombres se muestran más informados que las mujeres, encontrándose alrededor de 13 puntos por sobre ellas en las respuestas afirmativas, distancia que resulta significativa.

Tabla 22: ¿Usted conoce o ha escuchado hablar sobre ChileValora?

B3 ¿Usted conoce o ha escuchado hablar sobre ChileValora?	Total	sexo		Tramo de edad				(Certificado / No certificado)	
		H	M	< 30 años	30-44 años	45-59 años	60 o más	Cert.	No cert.
		A	B	A	B	C	D	A	B
Sí	<b>80,4</b>	84,7 B	71,3	77,5	81,6	81,0	78,9	80,3	82,2
No	<b>18,4</b>	14,3	27,3 A	21,4	16,8	18,2	21,1	18,6	16,1
No recuerda	<b>1,1</b>	1,0	1,3	1,1	1,6	0,7		1,1	1,7
NS	<b>0,0</b>		0,1			0,1		0,0	
NR	<b>0,0</b>								
Casos válidos ponderados	2002	1365,4	636,2	422	831	650	99	1857	144
Casos válidos no ponderados	2002	1388	614	330	751	793	128	1848	154

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta.

Cuando se les pregunta a los encuestados/as sobre si ChileValora es un servicio público, municipal o una entidad privada, un 70,5% lo reconoció como un “Servicio Público”. No obstante, lo anterior, un 14,8% cree que es una “Entidad privada”, un 11,4% “No sabe” y un 3,3% responde que es un “Servicio Municipal”. A nivel desagregado los hombres se inclinan en mayor medida por responder la alternativa de “Servicio Público”, siendo esta diferencia estadísticamente significativa; sin embargo, también lo relacionan más incorrectamente a una “Entidad privada”. Sobre los otros criterios de comparación, no hay diferencias que resulten llamativas, a excepción de los no certificados, quienes se inclinan más por la alternativa de “Servicio municipal” en comparación a los certificados, (Ver tabla 23).

Tabla 23: ¿ChileValora es un servicio público del Estado, un servicio municipal o una entidad privada?

B4 Según lo que usted sabe, ¿ChileValora es un servicio público del Estado, un servicio municipal o una entidad privada?	Total	sexo		Tramo de edad				(Certificado / No certificado)	
		H	M	< 30 años	30-44 años	45-59 años	60 o más	Cert.	No cert.
		A	B	A	B	C	D	A	B
Servicio público	<b>70,5</b>	72,1 B	66,4	71,2	71,5	69,3	66,3	70,9	64,6
Servicio municipal	<b>3,3</b>	1,6	7,6 A	4,2	2,1	3,9	5,4	3,0	6,5 A
Entidad privada	<b>14,8</b>	15,8	12,2	13,9	13,7	15,7	21,7	14,9	13,1
NS	<b>11,4</b>	10,5	13,8	10,6	12,7	11,1	6,3	11,1	15,6
NR	<b>0,0</b>	0,0					0,3		0,2
Casos válidos ponderados	1610	1156,4	453,4	327	678	526	78	1491	118,5
Casos válidos no ponderados	1627	1181	446	250	627	648	102	1500	127

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta.

En la pregunta sobre si las personas fueron informadas acerca de que ChileValora entregaría la certificación, un 78,4% responde afirmativamente, en comparación a un 12,3% que elige la opción “No” y un 8,9% que “No recuerda”. Los hombres manifiestan una mayor cantidad de respuestas afirmativas; a su vez, las personas menores de 30 presentan el mayor porcentaje de desconocimiento (respuestas “No”) en comparación a individuos de 30 a 59 años. En cambio, los de 30 a 44 años se muestran como los más informados. Finalmente, respecto de los certificados y no certificados, estos últimos son los que significativamente, más desconocen este aspecto de la certificación.

Tabla 24: ¿Le informaron que la certificación finalmente es entregada por ChileValora?

B5 ¿Le informaron que la certificación finalmente es entregada por ChileValora?	Total	sexo		Tramo de edad				(Certificado / No certificado)		¿Usted conoce o ha escuchado hablar sobre ChileValora?			
		H	M	< 30 años	30-44 años	45-59 años	60 o más	Cert.	No cert.	Sí	No	NS	NR
		A	B	A	B	C	D	A	B	A	B	C	D
Sí	<b>78,4</b>	81,3 B	71,0	73,5	81,8 A	77,1	78,6	79,5 B	64,6	78,4			
No	<b>12,3</b>	11,4	14,6	20,2 B C	10,2	10,7	8,3	11,1	27,1 A	12,3			
No recuerda	<b>8,9</b>	7,0	13,5 A	6,0	7,9	11,5 A	11,7	8,9	8,3	8,9			
NS	<b>0,4</b>	0,3	0,9	0,3	0,2	0,7	1,4	0,5		0,4			
NR													
Casos válidos ponderados	1610	1156,4	453,4	327,3	678,2	526,2	78	1491,	118,5	1610			
Casos válidos no ponderados	1627	1181	446	250	627	648	102	1500	127	1627			

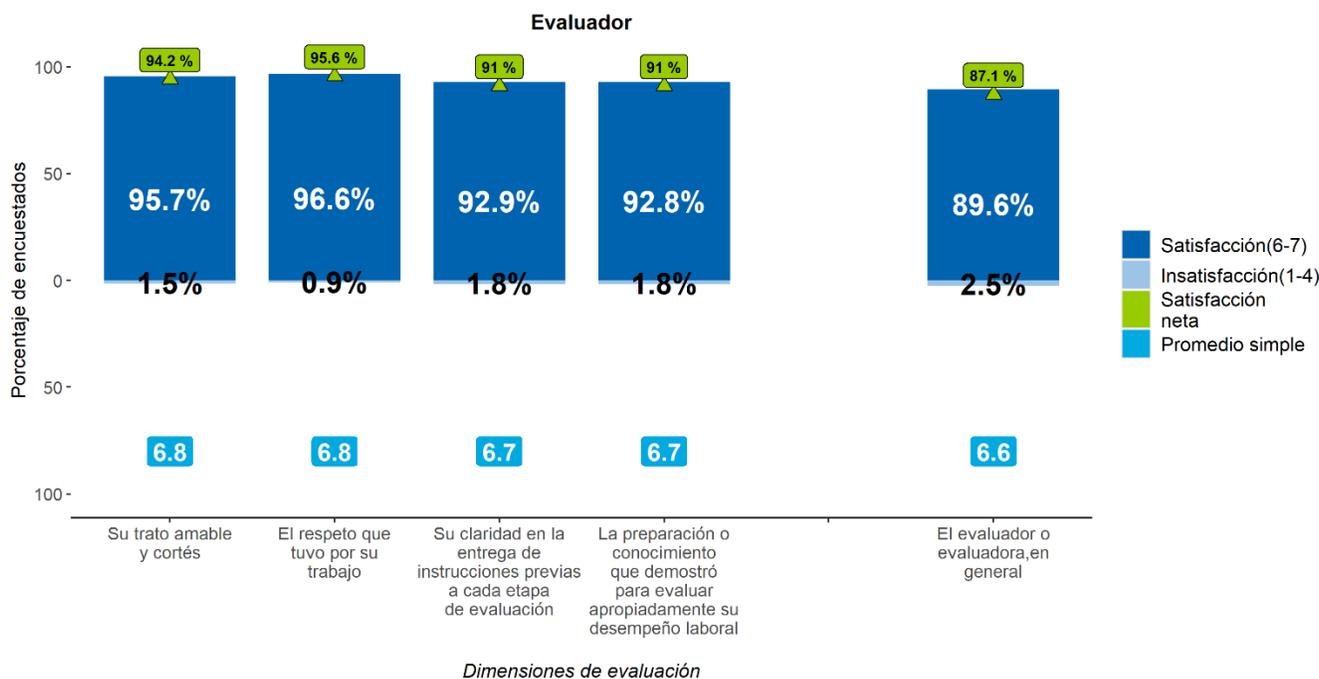
Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta.

### 5.2.3 Evaluador/Evaluadora

En el presente apartado, se solicitó a los beneficiarios calificar diversos aspectos relacionados con el rol del evaluador o evaluadora. Como se muestra a continuación en el gráfico número 8, los ítems presentes en la dimensión fueron: “Evaluador o evaluadora, en general” (C1.1); “Su trato amable y cortés” (C1.2); “El respeto que tuvo por su trabajo” (C1.3); “Su claridad en la entrega de instrucciones previas a cada etapa de evaluación” (C1.4) y finalmente “La preparación o conocimiento que demostró para evaluar apropiadamente su desempeño laboral” (C1.5).

Los resultados confirman un nivel de satisfacción alta hacia el evaluador, alcanzando porcentajes sobre o cercanos al 90% en todas las afirmaciones. En esa línea, la satisfacción neta alcanza un puntaje sobre el 85%, junto a notas promedio de 6,6 (en una escala del 1 al 7, que era la que se pedía al usuario utilizar para responder).

Gráfico 9: Porcentajes de Satisfacción, Insatisfacción y Satisfacción neta para variables del Módulo 3



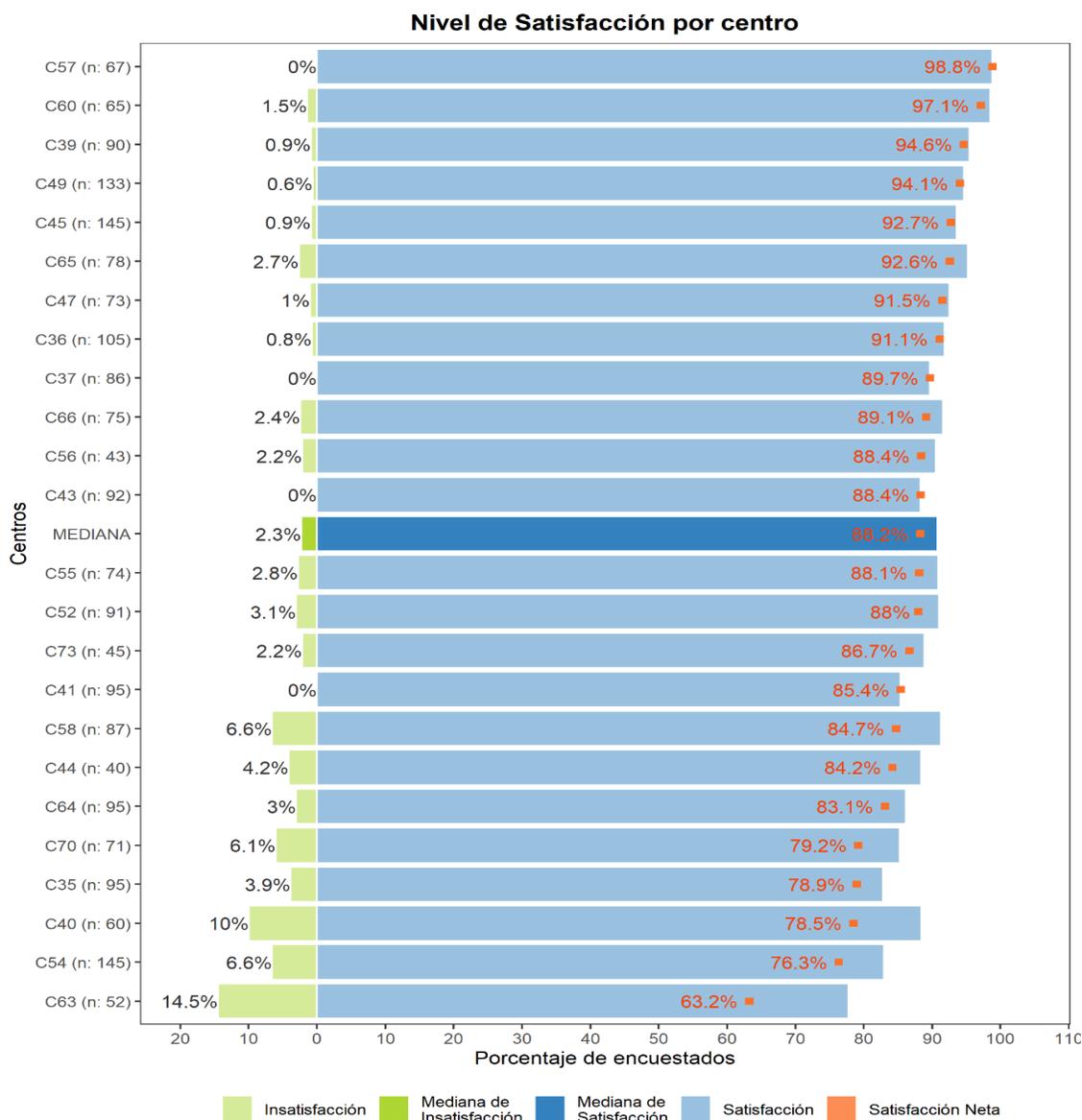
n:2002  
Elaboración propia

En cuanto al nivel de satisfacción del Evaluador/a, los resultados por Centro advierten altos niveles de satisfacción y bajos porcentajes de insatisfacción, salvo en el Centro C63, donde la insatisfacción supera el 10%, como se puede observar en el gráfico 10. Un análisis de correlación, con motivo de revisar una posible asociación entre esta variable y la de satisfacción neta del centro, no arroja por lo pronto una asociación entre ambas condiciones. Se observa que encabeza el listado con los mayores niveles de SN, un Centro que no presenta niveles de insatisfacción (C57 con un nivel de satisfacción neta de 98,8%) siendo este el valor más alto observado entre todas las dimensiones analizadas. Respecto al Centro con menor porcentaje de satisfacción neta (C63) podemos notar que

es el único centro que supera el 10% de insatisfacción, alcanzando un 14,5% lo que provoca una brecha en SN de con el centro que le antecede (C54) de un 13,1%.

Al analizar los valores de SN en función de la mediana (88,2%), es posible afirmar que ésta presenta el nivel más alto observado en las dimensiones y que a una distancia de cinco puntos porcentuales de ella se concentra un 58,3% de la muestra. Asimismo, al incrementar este rango a diez puntos porcentuales la muestra contenida en ese intervalo abarca un 87,5%, dejando como valores fuera de rango a tres centros, de los cuales uno de ellos reúne niveles de SN superiores al intervalo (C57 con un 98,8%) y dos se encuentran por debajo de él (C54 con un 76,3% y C63 con un 63,2%).

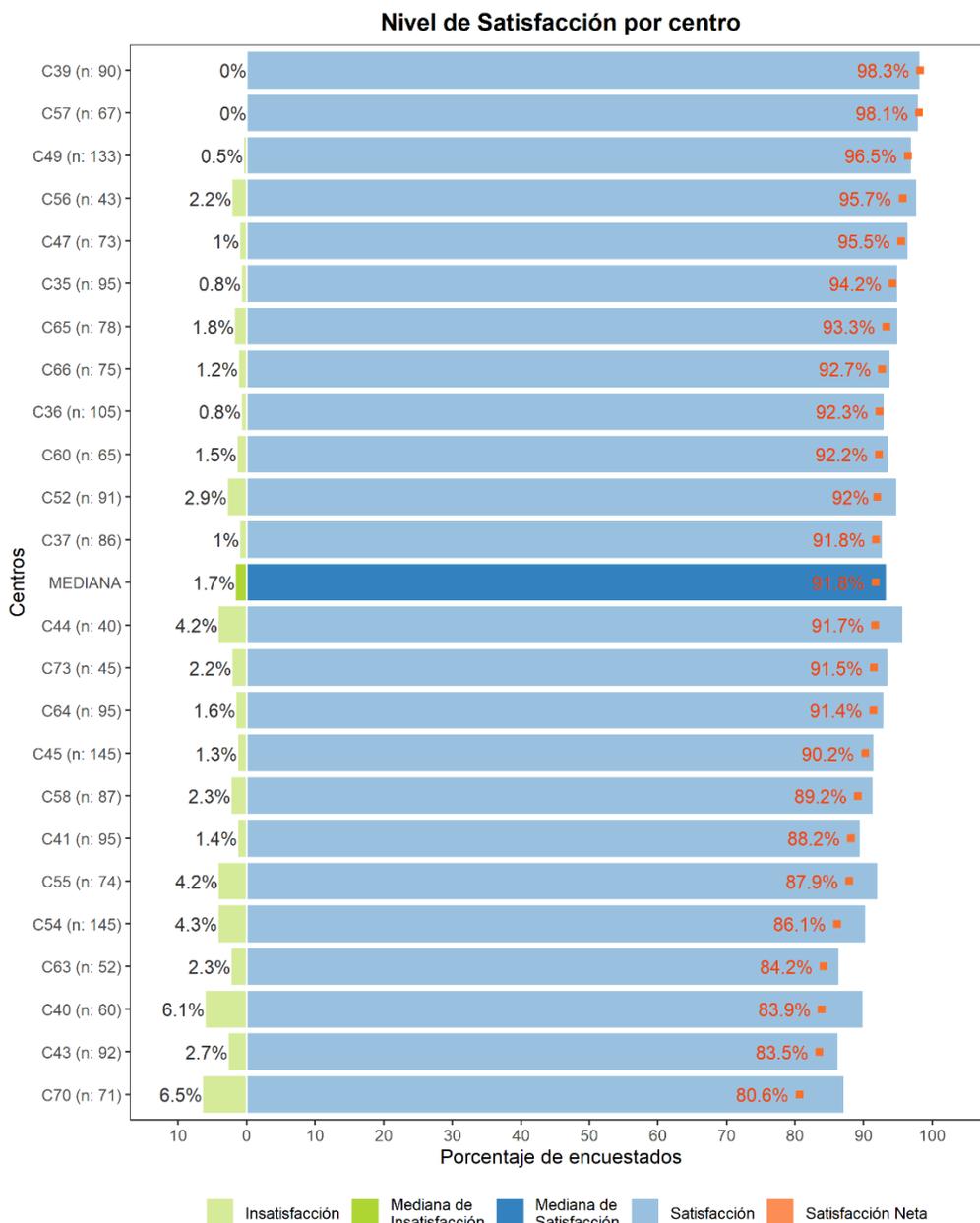
Gráfico 10: ¿Cómo evalúa al Evaluador o Evaluadora, en general?



Pregunta C1\_1  
Fuente: elaboración propia

Por otro lado, cuando se les pregunta por la satisfacción respecto de la claridad en la entrega de instrucciones, los porcentajes de satisfacción aumentan, superando el 80% en todos los Centros, (los porcentajes de insatisfacción en cambio no sobrepasan el 10%; ver gráfico a continuación). Tras indagar a través de correlaciones algún tipo de asociación entre esa variable y la existente a nivel de centro, no se encuentran relaciones estadísticamente relevantes. Únicamente la aprobación de “La claridad en la entrega de instrucciones previas a cada etapa de evaluación” del tutor, resulta marginalmente significativa.

Gráfico 11: ¿Su claridad en la entrega de instrucciones previas a cada etapa de evaluación?



Pregunta C1\_4  
Fuente: elaboración propia

La tabla 25 describe los niveles de satisfacción neta (SN) por Centro, ordenándolos de manera descendente en función de la pregunta sobre el evaluador o evaluadora en general. Como puede apreciarse, los cinco Centros que se encuentran en la porción superior de la tabla, mantienen niveles de SN que van desde 92,7% (C45) a 98,8% correspondiente al centro C57 con el porcentaje de SN más elevado. Al igual que en la tabla 24 los cinco primeros centros mantienen una alta prevalencia en los mejores niveles de SN, aunque remitido a la satisfacción del evaluador, lo que abarca un 70% de estas posiciones (21 de las 30 posibles).

Por otra parte, al observar la porción inferior de la misma tabla, es posible apreciar los bajos niveles de SN que alcanza la información recibida sobre el proceso de información general. Los cinco Centros presentes en la porción inferior de la tabla mantienen niveles de entre 79,2% (C70) y 63,3% correspondiente al Centro C63, siendo esta la evaluación de satisfacción más baja. En contraposición a la tendencia observada en los 5 primeros centros de la tabla, en los cinco últimos se mantiene una alta prevalencia de los niveles más bajos de SN, abarcando un 73,3% de estas posiciones (22 de las 30 posibles).

Es importante acotar la presencia de niveles de SN que alcanzan el 100% en torno al evaluador o evaluadora, donde 3 de las 4 observaciones que cumplen con esta condición se alojan en la pregunta que alude al respeto que perciben los beneficiarios de parte de ellos, por consiguiente la SN observada en el “*Respeto por su trabajo*” es uno de los mal altos valores en esta pregunta (98,4%) presente incluso en uno de los Centros de la porción inferior de la tabla (C35), lo que habla de cierta transversalidad de esta condición en los lugares de certificación.

Tabla 25: Porcentajes de satisfacción neta por centro, en relación con el evaluador.

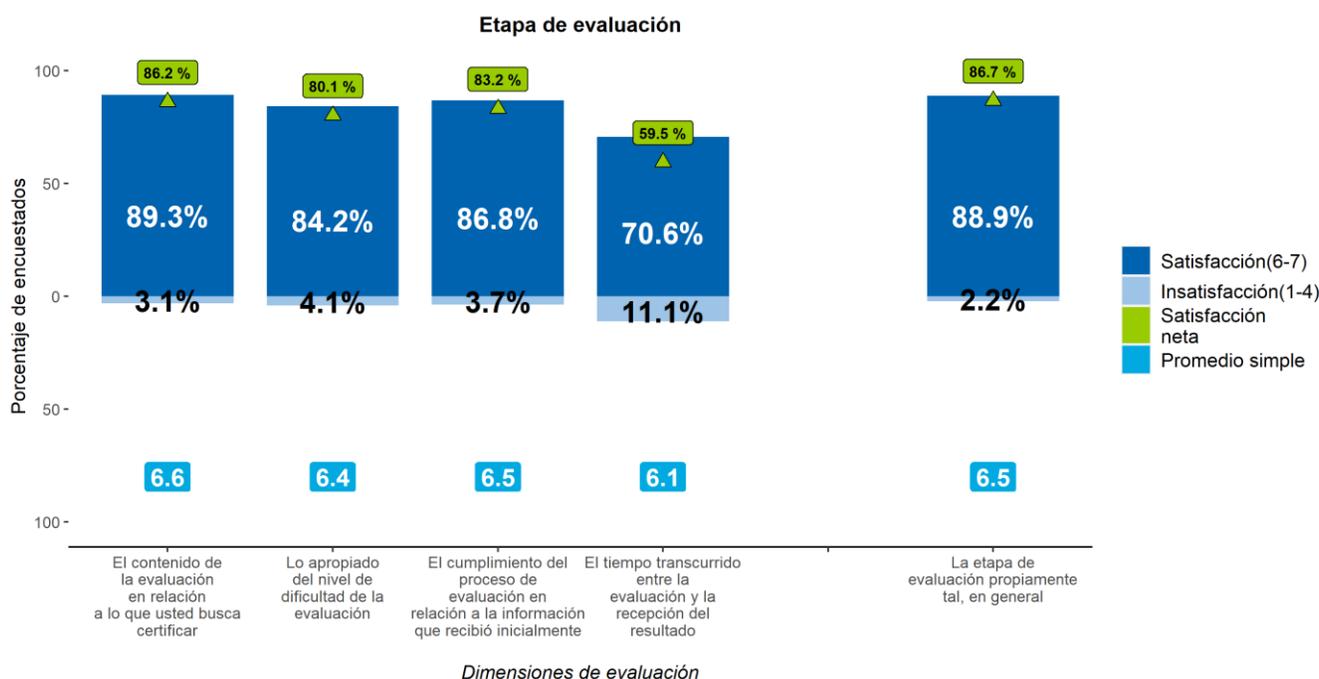
	Evaluador o evaluadora, en general	Trato amable y cortés	Respeto por su trabajo	Claridad en la entrega de instrucciones	Preparación o conocimiento para evaluar
Centro	Satisfacción Neta (%)	Satisfacción Neta (%)	Satisfacción Neta (%)	Satisfacción Neta (%)	Satisfacción Neta (%)
C57	98,8	100,0	100,0	98,1	97,3
C60	97,0	97,0	97,0	92,2	97,0
C39	94,6	99,1	100,0	98,3	92,3
C49	94,1	97,5	97,5	96,5	97,1
C45	92,7	97,8	96,8	90,3	90,2
C65	92,5	96,3	95,4	93,3	93,4
C47	91,5	99,0	100,0	95,5	94,1
C36	91,1	97,6	96,9	92,3	92,7
C37	89,7	94,8	94,8	91,8	91,8
C66	89,2	95,2	94,0	92,7	95,2
C43	88,4	90,9	94,5	83,6	85,4
C56	88,4	95,6	97,8	95,6	90,5
C55	88,1	94,4	92,0	87,9	86,6
C52	87,9	94,9	93,1	92,0	89,0
C73	86,7	95,6	93,3	91,5	95,6
C41	85,4	94,0	95,7	88,2	90,2
C58	84,7	99,4	98,8	89,2	90,2
C44	84,2	91,6	93,7	91,6	82,8
C64	83,1	87,3	93,4	91,4	92,0
C70	79,2	83,5	88,2	80,7	83,3
C35	78,9	92,9	98,4	94,2	91,8
C40	78,5	81,5	86,6	83,9	85,3
C54	76,4	88,1	92,4	86,1	87,7
C63	63,3	75,7	75,5	84,2	77,8

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta

## 5.2.4 Etapa de Evaluación

En esta sección se les pidió a los beneficiarios que calificaran el proceso de evaluación como tal. Los aspectos que se consultaron fueron los siguientes: La etapa de evaluación en general (D1.1), El contenido de la evaluación con relación a lo que la persona busca certificar (D1.2), Lo apropiado del nivel de dificultad de la evaluación (D1.3), El cumplimiento del proceso de evaluación en relación con la información que recibió inicialmente (D1.4), El tiempo transcurrido entre la evaluación y la recepción del resultado (D1.5). El gráfico 12 comprueba que la dimensión evaluada de forma más baja (en comparación al resto de los promedios de este ítem) es el tiempo de espera.

Gráfico 12: Porcentajes de Satisfacción, Insatisfacción y Satisfacción neta para variables del Módulo 4

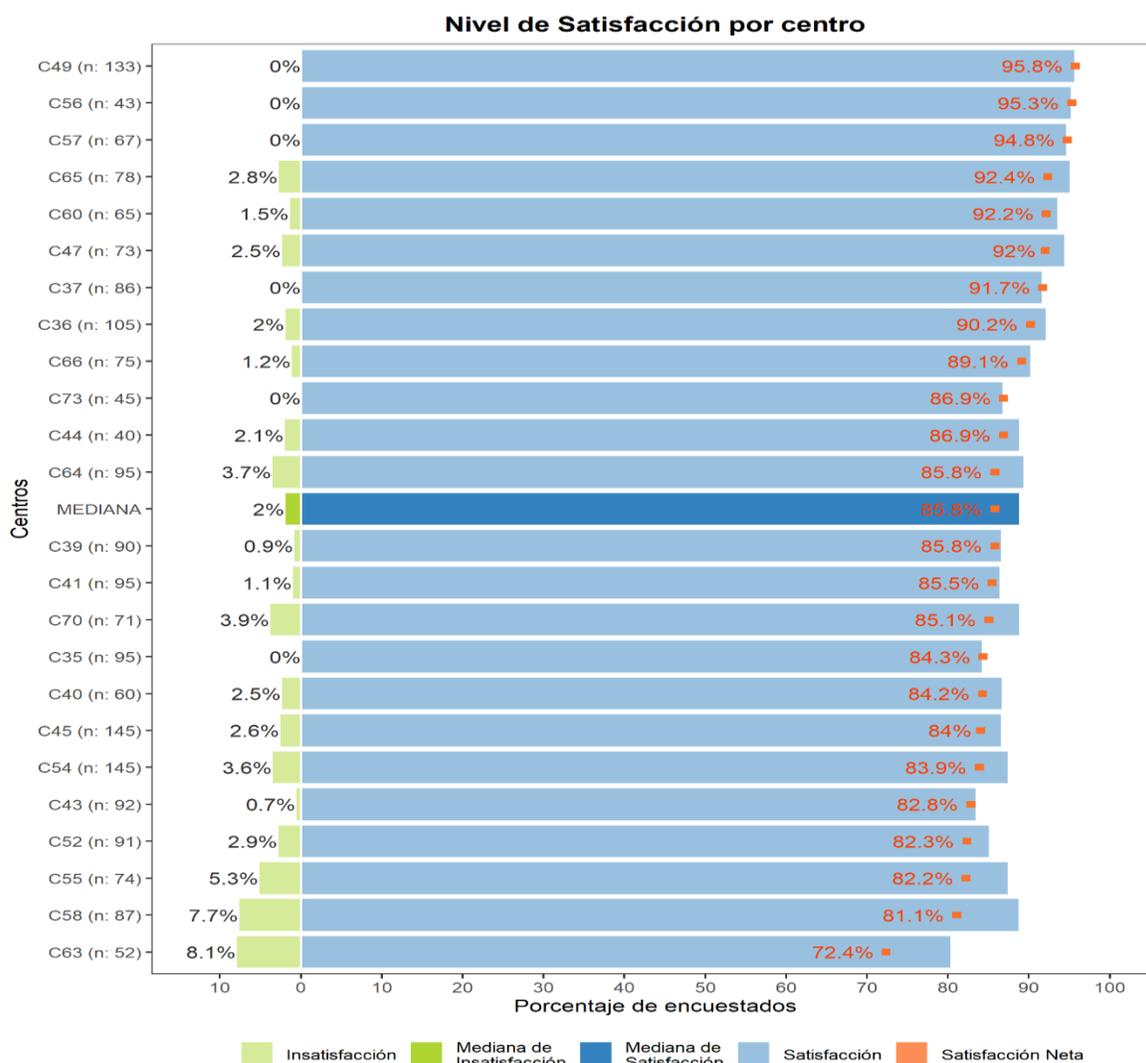


n:2002  
Elaboración propia

La evaluación desagregada a nivel de centro ofrece algunas regularidades con lo visto en criterios anteriores: Si bien la percepción global de las instituciones es positiva, “C63”, “C55” y “C58” manifiestan cierto rezago. Además, hay centros cuyos niveles de satisfacción no sólo son altos, sino que, además, la cantidad acumulada de insatisfacción que presentan es cero, como ocurre con “C49”. En lo que respecta al tiempo de espera entre la evaluación y la recepción del resultado, los niveles de insatisfacción ofrecen notoriamente una distribución más relevante que en dimensiones anteriores. En ese sentido se encuentran en las últimas posiciones, “C63” con un 25% de insatisfacción seguida muy de cerca por “C64” y “C65”. Mientras que en el extremo opuesto destacan favorablemente en este listado “C66”, “C60” y “C39”.

El gráfico 13 profundiza los resultados observados respecto de la satisfacción que presentan los beneficiarios acerca del proceso de evaluación en sí. A continuación, son descritos los niveles de SN obtenidos por Centro. Encabezan el listado con los mayores niveles de satisfacción, tres lugares que no presenta niveles de insatisfacción (C49, C56 y C57 con un nivel de satisfacción de 95,8%; 95,3% y 94,8% respectivamente). Respecto al Centro con menor porcentaje de SN (C63) podemos notar que alcanza un 72,4% siendo el valor más alto dentro las dimensiones analizadas, es decir, que el proceso de evaluación en general está siendo bien recibido por parte de los beneficiarios a través de los distintos lugares de certificación. Al analizar los valores de SN en función de la mediana (85,8%), la concentración de los datos a una distancia de cinco puntos porcentuales de esta concentra un 66,6% de la muestra. y que al incrementar este rango a diez puntos porcentuales la muestra contenida en ese intervalo abarca un 95,8%, dejando como valor fuera de rango solo a un Centro, el cual presenta niveles de satisfacción neta inferior al intervalo (C63 con un 72,4%).

Gráfico 13: ¿Cómo evalúa la etapa de evaluación propiamente tal, en general?



Pregunta D1\_1  
Fuente: elaboración propia

La tabla 26 presenta los niveles de SN por Centro, ordenándolos de manera descendentes en función de la pregunta sobre la etapa de evaluación en general. Como puede apreciarse, los cinco Centros que se encuentran en la porción superior de la tabla, mantienen niveles de satisfacción que van desde 92,1% (C60) a 95,8% correspondiente al centro C49 con el porcentaje de SN más elevado. Al igual que en la tabla 9 y la tabla 25 los cinco primeros centros mantienen una alta prevalencia en los mejores niveles de SN, aunque remitido a la satisfacción con la etapa de evaluación, lo que abarca un 66,6% de estas posiciones (20 de las 30 posibles).

Por otra parte, al observar la porción inferior de la tabla, es posible apreciar los bajos niveles de SN que alcanza la etapa de evaluación en general. Los cinco Centros presentes en la porción inferior de la tabla mantienen niveles de satisfacción entre 82,8% (C43) y 72,3% correspondiendo nuevamente al Centro C63. A diferencia de la tendencia observada en los en las tablas 9 y 25, los cinco últimos no presentan una alta concentración de los niveles más bajos de SN, estos cinco centros sólo abarcan un 43,3% de estas posiciones (13 de las 30 posibles).

Es importante establecer la distinción frente a los otros resultados observados, ya que la dispersión de los niveles más bajos de SN, respecto de las preguntas relacionadas con la etapa de evaluación en general, describe mayores distancias o brechas entre los centros, y valores máximos más bajos dependiendo de la dimensión. Es posible incluso observar cómo estos son obtenidos en dos de los cinco Centros mejor evaluados (C65 con un 52,4% y C60 con un 41,6%) en la pregunta sobre el “*Tiempo transcurrido entre la evaluación y la recepción del resultado*”.

Tabla 26: porcentajes de satisfacción neta por centro, etapa de evaluación.

	Etapa de evaluación, en general	Pertinencia del contenido de la evaluación	Apropiado del nivel de dificultad de la evaluación	Cumplimiento del proceso de evaluación según información recibida	Tiempo transcurrido entre la evaluación y la recepción del resultado
Centro	Satisfacción Neta (%)	Satisfacción Neta (%)	Satisfacción Neta (%)	Satisfacción Neta (%)	Satisfacción Neta (%)
C49	95,8	92,5	87,4	93,0	55,4
C56	95,3	97,8	95,3	100,0	73,6
C57	94,8	97,4	95,1	88,5	52,4
C65	92,4	93,3	92,9	83,8	41,6
C60	92,1	90,3	83,4	80,7	78,3
C47	92,0	90,6	76,3	89,0	75,2
C37	91,7	88,7	76,1	81,2	61,9
C36	90,2	88,0	82,4	89,6	63,2
C66	89,1	91,5	87,6	89,1	76,6
C73	86,9	89,3	77,7	89,2	70,9
C44	86,8	90,4	79,4	84,2	75,2
C39	85,8	84,0	87,9	86,3	75,2
C64	85,8	84,4	80,6	80,7	41,1
C41	85,4	81,9	69,0	82,0	67,5
C70	85,0	79,3	79,4	78,0	61,8
C35	84,3	89,8	83,9	80,4	65,2
C40	84,2	81,9	77,6	84,3	71,1
C45	84,1	82,9	78,6	79,0	60,0
C54	83,9	85,2	75,9	83,6	54,6
C43	82,8	85,1	75,0	75,8	56,6
C52	82,3	83,0	79,1	80,5	64,6
C55	82,2	85,8	77,4	79,2	57,7
C58	81,1	78,4	75,9	73,5	51,5
C63	72,3	84,9	82,7	66,9	29,0

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta

Cuando se les preguntó a los encuestados dónde realizaron su evaluación en terreno, el 39,3% de ellos indicó que se realizó en su lugar de trabajo, mientras que un 53,3% menciona haberla efectuado en un lugar donde se simularon condiciones de trabajo (ver tabla 27). Revisando esta información en mayor profundidad, aparecen algunas discrepancias a nivel de sector, por ejemplo, en el ámbito de la certificación en el área de la Construcción, especialidad en la que se enmarca la mayor parte de los consultados (41,1%) 3 de cada 4 participantes emplearon aproximadamente la modalidad de simulación. Algo similar ocurre en Gastronomía, Hotelería y Turismo (segunda área de mayor prevalencia con relación al total de los consultados con un 14,4%), allí más de la mitad se inclina nuevamente por la simulación. No obstante, en el resto de los sectores esta relación se invierte, posicionándose la “evaluación en el lugar de trabajo”, en la primera posición, con el 66,5% de las preferencias.

Un 6,1% declara que la evaluación se llevó a cabo en ambos lugares, mientras que un 1,3% no sabe o no responde la pregunta. Respecto de la comparativa bajo ciertos criterios, hay algunas diferencias entre los grupos. Desaparece la tendencia de discrepancias a nivel de sexo, sin embargo, las personas de entre 30 y 44 años se capacitan mayormente en lugares donde la evaluación se realiza en lugares que simulan condiciones de trabajo, situación que comparten los no certificados y quienes conocen ChileValora. Quienes no lo conocen realizaron su etapa de evaluación principalmente en su lugar de trabajo.

Tabla 27: Lugar de realización de la evaluación en terreno

D2 Respecto de la etapa de la evaluación en terreno, ¿dónde se realizó?	Total	sexo		Tramo de edad				(Certificado / No certificado)		¿Usted conoce o ha escuchado hablar sobre ChileValora?			
		H	M	< 30 años	30-44 años	45-59 años	60 o más	Cert.	No cert.	Sí	No	NS	NR
		A	B	A	B	C	D	A	B	A	B	C	D
En su lugar de trabajo	<b>39,3</b>	38,5	41,2	45,5 B	34,6	41,1	40,6	40,5 B	23,9	35,8	53,1 A	61,9 A	100
En un lugar donde se simulan condiciones de trabajo	<b>53,3</b>	53,8	52,2	44,9	58,8 A C	51,4	54,8	52,3	65,4 A	57,0 B	38,1	38,1	
Tanto en su lugar de trabajo como en un lugar donde se simulan condiciones de trabajo	<b>6,1</b>	6,8	4,7	7,4	5,8	6,2	3,1	6,2	5,5	6,0	7,2		
NS	<b>0,7</b>	0,5	1,1	0,6	0,6	0,8	1,0	0,3	5,0 A	0,8	0,3		
NR	<b>0,6</b>	0,5	0,8	1,5	0,3	0,6	0,4	0,7	0,2	0,5	1,3		
Casos válidos ponderados	2002	1365	636	422,2	830,8	650	99	1857,4	144,2	1609,7	368,9	22	1
Casos válidos no ponderados	2002	1388	614	330	751	793	128	1848	154	1627	355	19	1

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta.

Otro aspecto que indagó la encuesta fue la duración del proceso de la evaluación en terreno. De acuerdo con los resultados, el promedio ponderado reporta una extensión de esta fase de 3 días. Mientras que la estimación de la mediana arroja por su parte 1 día. En ambos casos, gran parte de los/as consultados/as concluyen por consiguiente su evaluación en un margen relativamente breve de tiempo.

Una perspectiva más detallada de lo anterior, lo entregaban preguntas que pedían al encuestado responder el tiempo en horas y minutos que se habían prolongado este hito, en el transcurso de los días que se realizó. La tabla a continuación describe los resultados

Tabla 28: Duraciones promedio por día de evaluación

Si su etapa de evaluación duró:	¿Cuánto duró el primer día de evaluación? hh:mm	¿Cuánto duró el primer segundo día de evaluación? hh:mm
1 día	3:47	-
2 días	4:00	3:36
Más de 2 días	3:48	3:29

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta.

En general el tiempo más habitual se encuentra en un rango de 3 a 4 horas de extensión, por día.

Respecto de la pregunta “Según lo que usted recuerda, ¿cuánto tiempo pasó desde que conoció los resultados de su evaluación hasta que recibió su certificado?” el tiempo promedio estimado asciende a 3 meses con 21 días.

Al abordar los medios por los cuales se enteraron los beneficiarios del resultado obtenido, el mayor porcentaje de personas (65,8%) aludieron al correo electrónico como la principal forma de comunicación. En segunda instancia aparece la llamada telefónica como otro de los canales con mayor prevalencia a la hora de comunicarlos, mientras que en tercer lugar los mensajes escritos vía WhatsApp o mensaje de texto con un 6,8%.

Tabla 29: Medios por los que se enteró del resultado obtenido

D5 ¿Cuál o cuáles fueron los medios por los cuales se enteró del resultado que obtuvo?	Total	sexo		Tramo de edad				(Certificado / No certificado)		¿Usted conoce o ha escuchado hablar sobre ChileValora?			
		H	M	< 30 años	30-44 años	45-59 años	60 o más	Cert.	No cert.	Sí	No	NS	NR
		A	B	A	B	C	D	A	B	A	B	C	D
Correo electrónico del Centro de certificación	<b>65,8</b>	67.9 B	61.2	67.1 D	68.5 D	63,8	50.2	66.7 B	54.0	67.9 B	57.6	46,0	100,0
Llamado telefónico del Centro de certificación	<b>15,3</b>	14,4	17,1	15,2	13,9	16,4	19,5	14,9	20,1	15,5	15,1		
Video llamada desde el Centro de certificación	<b>2,1</b>	2,3	1,8	1,6	2,5	1,8	3,7	2,2	1,4	2,2	2,0		
WhatsApp o mensaje de texto por el Centro de Certificación	<b>6,8</b>	6,9	6,6	6,4	6,0	7,3	13.1 B	7.2 B	2.0	7,2	5,5		
En la ceremonia de certificación	<b>2,9</b>	2,5	3,8	1,8	2,7	3,4	6,5	3,0	1,3	3,2	1,7	5,5	
Otro	<b>15,3</b>	15,6	14,6	12,3	14,8	18,1	14,1	15,1	18,0	15,7	13,6	13,9	
Casos válidos ponderados	2002	1365.4	636.2	422.2	830.8	650	98.8	1857.4	144.2	1609.7	368.9	22	1
Casos válidos no ponderados	2002	1388	614	330	751	793	128	1848	154	1627	355	19	1

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta.

Al momento de consultarles sobre el resultado obtenido en la evaluación, se observa que un alto porcentaje de los encuestados declara haber aprobado, mientras que sólo un 4,2% afirma lo contrario. Una vez analizada esta pregunta por los diferentes banners, pueden observarse diferencias estadísticamente significativas entre los grupos diferenciados según estado de certificación, siendo coherentes ese resultado ya que la condición de certificación tiene como requisito previo el haber aprobado la evaluación.

Tabla 30: Resultado obtenido en la evaluación

D6 ¿Cuál fue el resultado de su evaluación?	Total	sexo		Tramo de edad				(Certificado / No certificado)		¿Usted conoce o ha escuchado hablar sobre ChileValora?			
		H	M	< 30 años	30-44 años	45-59 años	60 o más	Cert.	No cert.	Sí	No	NS	NR
		A	B	A	B	C	D	A	B	A	B	C	D
Aprobó	94,4	93,6	96,1	91,8	94,7	95,5	94,9	98,1	38,3	94,6	92,8	100	100
No aprobó	4,2	5,2	1,8	5,6	4,3	3,2	2,4	0,3	61,7	4,1	4,8		
No recuerda	1,2	1,2	1,3	2,6	0,6	1,1	1,1	1,3		1,1	2,1		
No responde	0,3		0,9		0,3	0,2	1,6	0,3		0,3	0,3		
Casos válidos ponderados	1488	1026,8	462	321	636	461	70	1395,5	92,7	1223	253	11	1
Casos válidos no ponderados	1449	1023	426	248	572	541	88	1339	110	1194	244	10	1

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta.

Cuando se les consulta sobre la utilidad del informe de brechas recibido por aquellos que son declarados como “aún no competentes” (es decir, alrededor de un 7,6 % del total de personas encuestadas), un 6,4% de esas personas evalúa negativamente la utilidad del informe mientras que un 14,5% mantiene una evaluación neutral, presentándose sólo diferencias estadísticamente significativas en función del tramo etario, particularmente entre el grupo de 45 a 59 años y el grupo de menores de 30 años, donde un 27,6% frente a un 5,1% evalúa de manera neutral la utilidad del informe de brechas.

Por otra parte, aquellos que exhiben una evaluación positiva ascienden a un 49% y un 27% declara no haber recibido el informe de brechas. Es en esta última categoría que aparecen diferencias significativas en función del tramo etario, siendo el grupo de 45 a 59 años quienes exhiben un menor porcentaje de respuestas que declaran no haber recibido el informe de brechas (5,5%), porcentaje que se contrasta con los grupos de 30 a 44 años y el grupo de 30 a 44 años quienes presentan un 32,7% y un 32,4% de personas que declaran que no se les hizo entrega del informe respectivamente.

Tabla 31: ¿Cómo califica la utilidad del informe de brechas que recibió?

D7 Del 1 al 7, cómo califica la utilidad del informe de brechas que recibió:	Total	sexo		Tramo de edad				(Certificado / No certificado)	¿Usted conoce o ha escuchado hablar sobre ChileValora?			
		H	M	< 30 años	30-44 años	45-59 años	60 o más	No Certificados	Sí	No	NS	NR
		A	B	A	B	C	D	A	A	B	C	D
Evaluación negativa	<b>6,4</b>	5,4	9,5	0.8	9.1	10.5	4,6	6,4	5,4	12,2		
Evaluación neutral	<b>14,5</b>	15,4	11,8	5.1	15.5	27.6 A	17,6	14,5	12,2	27,9		
Evaluación positiva	<b>49,0</b>	48,5	50,5	58.5	40.2	52.3	36,5	49,0	51,0	33,3	100	
No he recibido ese informe	<b>27,0</b>	28,8	21,1	32.4 C	32.7 C	5.5	35,8	27,0	27,9	25,4		
NS/NR	<b>3,2</b>	2,0	7,0	3.2	2.5	4.1	5,4	3,2	3,6	1,3		
Casos válidos ponderados	144	110	34	49.9	59	30.3	5	144	119	23	2	
Casos válidos no ponderados	154	121	33	38	67	40	9	154	127	26	1	

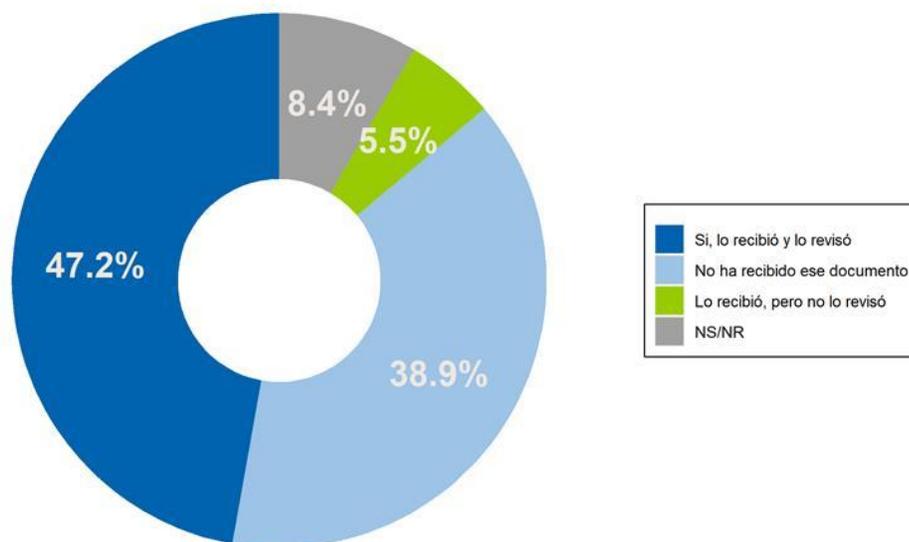
Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta.

En la siguiente pregunta se consultó sobre la recepción del portafolio de evidencias del proceso. El 47,2% de los encuestados declara haberlo recibido y revisado, mientras que el 38,9% indica que aún no lo ha recibido. Solamente un 5,5% confirma que se le hizo entrega, pero que no lo han revisado y un 8,4% de los beneficiarios encuestados responde que no sabe o prefiere no responder la pregunta.

Aquellos beneficiarios de 30 a 44 años o menos fueron a quienes más se les hizo entrega del portafolio, al igual que aquellos que fueron certificados. El mismo resultado se encuentra en las personas que declaran conocer ChileValora. Todas estas diferencias son estadísticamente significativas, tal como se muestran en el gráfico y la tabla a continuación.

Gráfico 14

### ¿Fue entregado el portafolio de evidencias del proceso?



n = 2002  
Fuente: elaboración propia

Tabla 32: ¿Le entregaron el portafolio de evidencias del proceso?

D7B. ¿Le entregaron el portafolio de evidencias del proceso?	Total	sexo		Tramo de edad				¿Le entregaron el portafolio de evidencias del proceso? (Certificado / No certificado)		¿Usted conoce o ha escuchado hablar sobre ChileValora?			
		H	M	< 30 años	30-44 años	45-59 años	60 o más	Cert.	No cert.	Sí	No	NS	NR
		A	B	A	B	C	D	A	B	A	B	C	D
Si, lo recibí y lo revisé	47,2	48,2	45,0	50,7 C	50,1 C	41,7	44,0	48,0 B	36,9	50,5 B	33,9	26,8	
No he recibido ese documento	38,9	37,5	41,9	34,3	37,7	43,0 A	42,3	38,1	49,6 A	35,7	53,1 A	40,8	
Lo recibí, pero no lo revisé	5,5	5,4	5,6	7,8	4,6	5,2	4,5	5,3	7,6	5,3	5,1	22,9 A B	
NS	8,2	8,7	7,3	7,1	7,6	9,6	9,1	8,4	5,8	8,2	7,9	9,5 100	
NR	0,2	0,2	0,1	0,2		0,5		0,2		0,3			
Casos válidos ponderados	2002	1365	636	422,2	830,8	649,7	99	1857,4	144,2	1609,7	368,9	22 1	
Casos válidos no ponderados	2002	1388	614	330	751	793	128	1848	154	1627	355	19 1	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta.

Sobre la siguiente pregunta, acerca de si la persona participó de un proceso de certificación en este u otro centro, la gran mayoría contesta negativamente con un 90,2% de las respuestas. A partir de este resultado, una prueba de diferencia de proporciones mediante puntaje Z, comprueba que las personas que han participado de otros procesos de certificación, conocen o han escuchado hablar en mayor medida de ChileValora, que quienes no lo han hecho. Diferencia que resulta significativa. Sin embargo, al revisar si son capaces también de asociarla en mayor grado a una entidad pública (en lugar de una entidad privada, u otras alternativas), no aparecen discrepancias importantes entre las respuestas de ambos grupos. Como resultado, esta relación indica que involucrarse en más procesos de certificación influye en estar más familiarizado con ChileValora, pero no necesariamente en saber más acerca de qué tipo de organización es, o en qué consiste.

A nivel de comparativa entre los grupos, la no participación de otro proceso en este u otro centro alcanza un porcentaje levemente superior (y significativo) para las mujeres y personas que no conocen ChileValora, descrito en la tabla a continuación.

Tabla 33: ¿Usted participo de otro proceso de certificación en ese Centro u otro?

D8 Y después del proceso de evaluación y certificación ¿Usted participo de otro proceso de certificación en ese Centro u otro?	Total	sexo		Tramo de edad				(Certificado / No certificado)		¿Usted conoce o ha escuchado hablar sobre ChileValora?			
		H	M	< 30 años	30-44 años	45-59 años	60 o más	Cert.	No cert.	Sí	No	NS	NR
		A	B	A	B	C	D	A	B	A	B	C	D
Sí	9,6	10,5 B	7,6	6,7	10,8	9,8	9,4	9,7	7,4	10,4 B	5,9	12,5	
No	90,2	89,2	92,2 A	93,1	89,0	89,9	88,8	90,0	92,6	89,4	93,6 A	87,5	100
NR	0,3	0,3	0,2	0,2	0,1	0,2	1,8 B	0,3		0,2	0,4		
Casos válidos ponderados	2002	1365,4	636,2	422	831	650	98,8	1857	144	1609,7	368,9	22	1
Casos válidos no ponderados	2002	1388	614	330	751	793	128	1848	154	1627	355	19	1

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta.

Respecto de la pregunta D9, donde se le consultaba al beneficiario si el proceso de certificación que cursó fue en una misma línea o área en la que ya se había evaluado, más de la mitad de ellos responden afirmativamente (63,4%). La comparación a nivel de grupos no arroja diferencias estadísticamente significativas. Por este motivo, constituye hasta ahora una de las preguntas de mayor homogeneidad atendiendo al contraste entre los diversos grupos.

Tabla 34: ¿Ese proceso de certificación fue en la misma línea/área que ya se había evaluado?

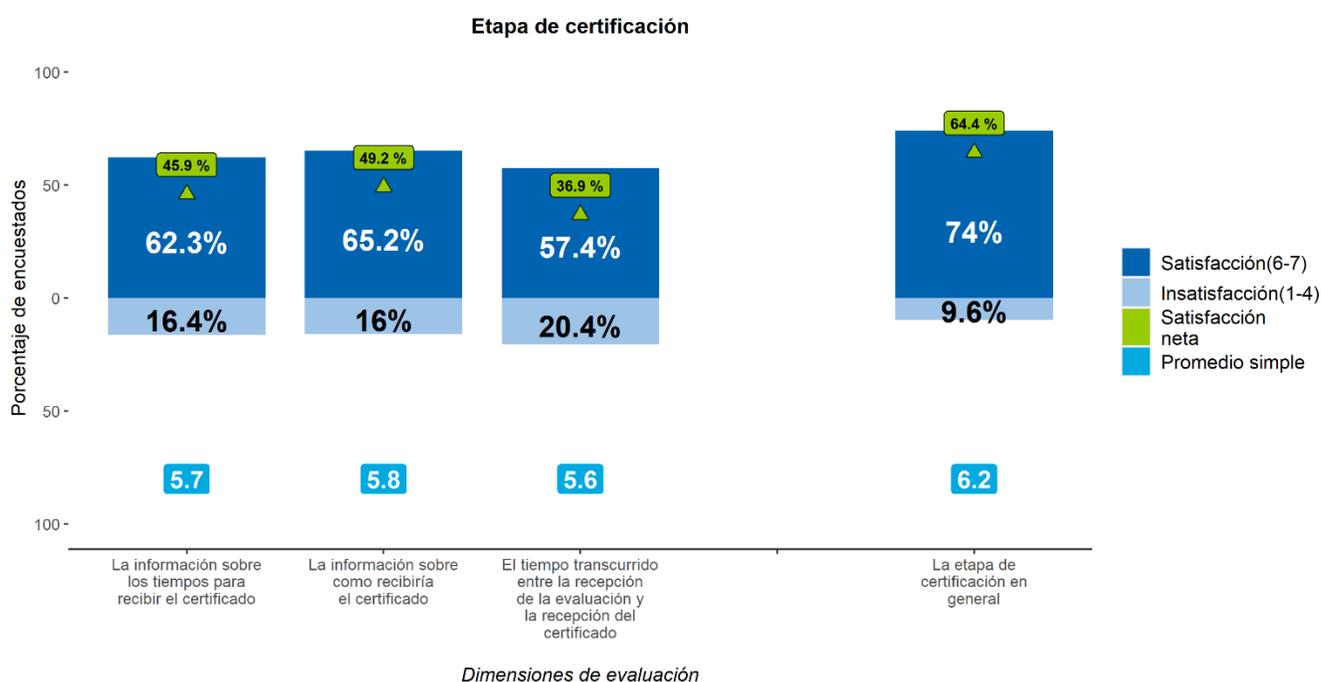
D9 ¿Ese proceso de certificación fue en la misma línea/área que ya se había evaluado?	Total	sexo		Tramo de edad				(Certificado / No certificado)		¿Usted conoce o ha escuchado hablar sobre ChileValora?			
		H	M	< 30 años	30-44 años	45-59 años	60 o más	Cert.	No cert.	Sí	No	NS	NR
		A	B	A	B	C	D	A	B	A	B	C	D
Sí	63,4	60,7	71,4	64,0	65,4	57,3	84,0	63,8	56,4	64,6	57,0	43,3	
No	35,4	37,7	28,6	36,0	32,0	42,7	16,0	34,9	43,6	35,4	32,5	56,7	
NR	1,2	1,6			2,6			1,3			10,5		
Casos válidos ponderados	192	143	48	28	90	64	9	181	11	167	22	3	
Casos válidos no ponderados	199	145	54	24	81	83	11	185	14	175	21	3	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta.

## 5.2.5 Certificación

En el módulo de certificación se evaluaron del 1 al 7 los siguientes aspectos: La etapa de certificación en general (E4.1), La información sobre los tiempos para recibir el certificado (E4.2), La información entregada al beneficiario sobre cómo recibiría el certificado (E.4.3) y El tiempo transcurrido entre la recepción de los resultados de la evaluación y la recepción del certificado (E.4.4). En comparación a otras áreas de satisfacción, esta presenta los resultados más bajos respecto de la evaluación recibida. Particularmente, la pregunta asociada a los tiempos transcurridos (E.4.4), es la que obtiene una de las notas más bajas de las registradas en la encuesta.

Gráfico 15: Porcentajes de Satisfacción, Insatisfacción y Satisfacción neta para variables del Módulo 5



n:2002  
Elaboración propia

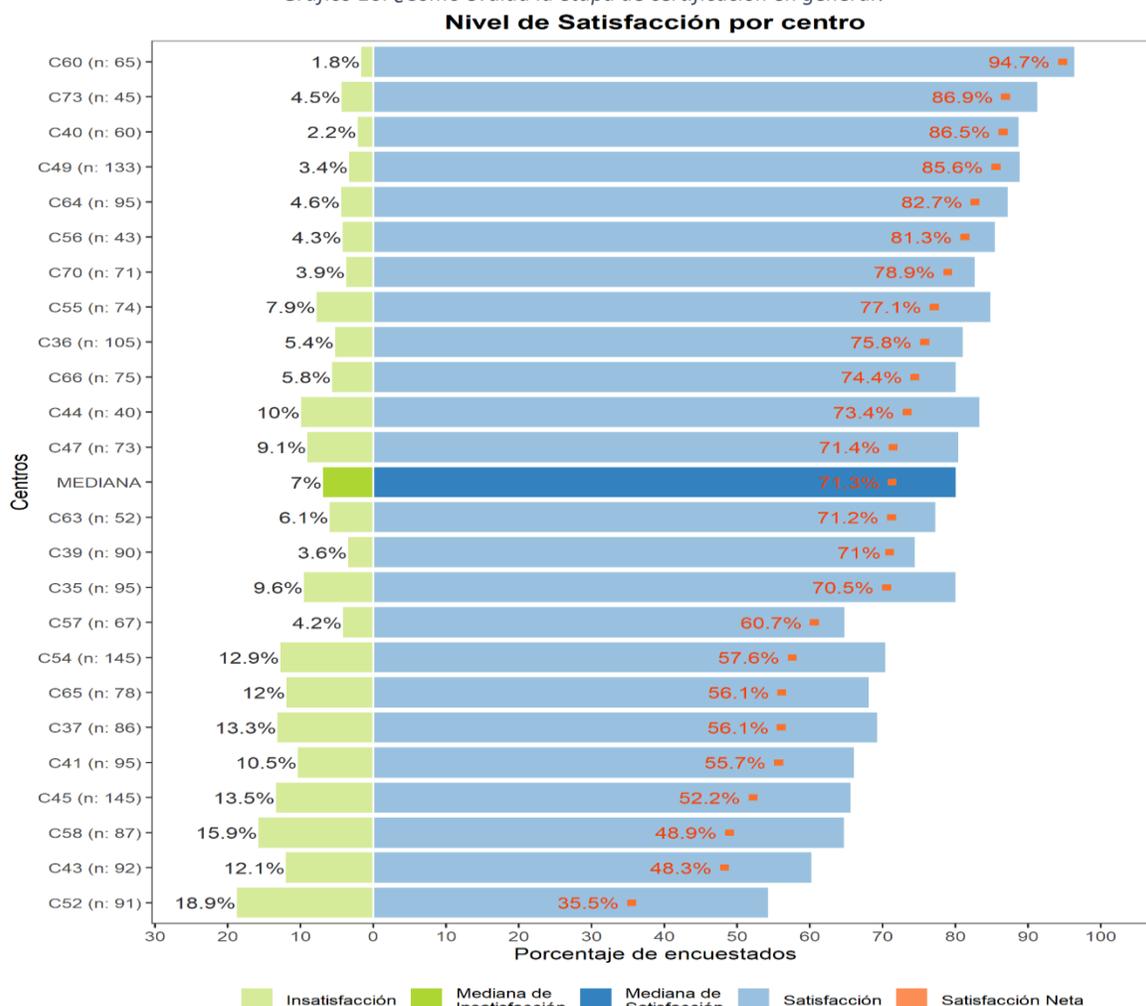
En lo concerniente a la satisfacción general con la certificación destaca de forma pronunciada negativamente “C52” con una de las evaluaciones más bajas. En cambio, el puntaje favorable más alto lo encontramos en el “C60”. Respecto de la información sobre los tiempos para recibir el certificado y el tiempo de espera entre la evaluación y la entrega del certificado son llamativos los niveles de insatisfacción. En estos ámbitos salen mejor posicionados “C60” en ambos aspectos y “C73”.

El gráfico 16 profundiza los resultados observados sobre la satisfacción de los beneficiarios respecto al proceso de certificación en general. En cuanto a los centros, lidera indiscutiblemente el listado de SN, el “C60” que sobrepasa la barrera del 90%, alcanzando un valor de 94,7%. Al realizar la comparativa entre este Centro y aquel que presenta los niveles más bajos de satisfacción se advierte que es la mayor brecha existente a través de las dimensiones abordadas en el estudio, alcanzando una diferencia de 59,2 puntos porcentuales entre el mejor (C60) y el peor

(C52) Centro evaluado en términos de SN. Es así como la evaluación más baja coincide a su vez con el nivel de insatisfacción más alto (18,9%), algo similar a lo descrito en otros centros (C43, C58, C45, C41, C37, C65 y C54) permitiendo dar cuenta de que el proceso de certificación no sólo cuenta con niveles más bajos de satisfacción general, sino que además es mal evaluado por los beneficiarios en un grupo determinado de lugares de certificación.

Al analizar los valores de SN en función de la mediana (71,3%), podemos observar la alta dispersión de los datos donde a una distancia de cinco puntos porcentuales de ésta, se concentra un 29,1% de la muestra. Asimismo al incrementar este rango a diez puntos porcentuales la muestra contenida en ese intervalo abarca un 41,6%, dejando como valor fuera de rango sólo a catorce centros, cinco de los cuales están por sobre el intervalo (C64, C49, C40, C73 y C60) y los nueve restantes se encuentran por debajo de él (C52, C43, C58, C45, C41, C37, C65, C54 y C57) dando cuenta de un comportamiento atípico en comparación a las otras dimensiones y plasmando en ello valores extremos en torno a la evaluación de la certificación.

Gráfico 16: ¿Cómo evalúa la etapa de certificación en general?



La tabla 35 describe los niveles de satisfacción neta por Centro, ordenándolos de manera descendente en función de la pregunta sobre la etapa de evaluación en general. Como puede apreciarse, los cinco Centros que se encuentran en la porción superior de la tabla, mantienen niveles de satisfacción neta que van desde 82,7% (C64) a 94,7% correspondiente al centro C60 con el porcentaje de satisfacción neta más elevado. Al igual que en la tabla 9 y la 25 los cinco primeros centros mantienen una alta prevalencia en los mejores niveles de satisfacción neta, aunque remitido a la satisfacción con la etapa de certificación en general, lo que abarca un 83,3% de estas posiciones (25 de las 30 posibles) siendo esta la dimensión que mayor concentración de buenos niveles de satisfacción neta por dimensión presenta.

Por otra parte, al observar la porción inferior de la tabla, es posible apreciar los bajos niveles de SN que alcanza la etapa de certificación en general. Los cinco Centros presentes en la porción inferior de la tabla mantienen niveles de satisfacción entre 55,7% (C41) y 35,5% encontrando nuevamente al Centro C52. Al igual que la tendencia observada en las tablas 9 y 25, en los cinco últimos se mantiene una alta prevalencia de los niveles más bajos de SN, abarcando un 80% de estas posiciones (24 de las 30 posibles) siendo esta la dimensión de mayor concentración de bajos niveles de satisfacción de los procesos revisados. Resulta importante comentar la brecha que alcanzan los valores superiores e inferiores de la tabla. En ese sentido la distancia alcanza 59,2 puntos porcentuales entre el Centro C60 y C52, siendo la mayor observada en las dimensiones bajo estudio. Los puntajes indican que la ejecución de una buena etapa de certificación es factible pero dada las evaluaciones de los usuarios, hay centros que no actualmente están dando cumplimiento con los requerimientos o expectativas de los beneficiarios.

Tabla 35: porcentajes de satisfacción neta por centro, etapa de certificación.

	Etapa de certificación en general	Información sobre los tiempos para recibir el certificado	Información sobre como recibiría el como recibiría el certificado	Tiempo transcurrido entre la recepción
Centro	Satisfacción Neta (%)	Satisfacción Neta (%)	Satisfacción Neta (%)	Satisfacción Neta (%)
C60	94,7	80,6	90,6	75,9
C73	86,9	77,8	82,5	73,4
C40	86,6	70,1	91,3	55,0
C49	85,6	67,4	73,2	52,7
C64	82,7	50,2	52,6	31,7
C56	81,3	71,4	66,6	55,2
C70	78,9	62,3	68,4	59,4
C55	77,0	56,3	52,8	52,1
C36	75,7	44,7	45,0	41,7
C66	74,4	66,4	75,6	45,0
C44	73,4	63,7	69,6	49,5
C47	71,5	55,6	56,1	60,1
C63	71,3	50,3	50,4	41,6
C39	71,0	61,7	55,7	43,3
C35	70,6	62,3	66,0	54,3
C57	60,7	35,3	38,7	26,7
C54	57,6	44,8	48,6	43,4
C65	56,2	26,4	27,4	16,9
C37	56,1	21,4	23,5	21,5
C41	55,7	52,5	49,9	38,8
C45	52,2	21,6	32,4	11,1
C58	48,9	26,5	46,8	21,2
C43	48,3	27,5	17,2	15,4
C52	35,5	38,1	33,9	31,3

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta.

Al observar los resultados de la pregunta sobre la recepción del certificado entre aquellos participantes que han aprobado al menos un proceso, un 75,6% responde la alternativa “Sí”, frente a un 21,1% que se inclina por la alternativa contraria.

Tabla 36: ¿Recibió su certificado?

E1_1 ¿Usted recibió...? Su certificado	Total	Sexo		Tramo de edad				(Certificado / No certificado)	¿Usted conoce o ha escuchado hablar sobre ChileValora?			
		H	M	< 30 años	30-44 años	45-59 años	60 o más	Cert.	Sí	No	NS	NR
		A	B	A	B	C	D	A	A	B	C	D
Sí	<b>75,6</b>	78,1 B	70,3	81,9 C	77,8 C	70,0	69,7	75,6	78,1 B	65,5	61	100
No	<b>21,1</b>	18,7	26,1 A	15,1	18,8	27,1 A B	23,8	21,1	19,2	28,7 A	33,6	
No recuerda	<b>2,8</b>	2,9	2,5	2,5	2,9	2,4	5,3	2,8	2,3	4,7 A	5,4	
NS	<b>0,5</b>	0,2	1,1 A	0,5	0,5	0,5	1,2	0,5	0,4	1,0		
NR												
Casos válidos ponderados	1857	1255,4	602	372,3	771,9	619,5	94	1857	1491,3	345,7	20	1
Casos válidos no ponderados	1848	1267	581	292	684	753	119	1848	1500	329	18	1

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta.

Tal como se observa en la tabla 37, reaparece la tendencia de discrepancias a nivel de sexo. En este caso, los hombres con un 78,1% aventajan en respuestas positivas de forma significativa, el 70,3% que reportan las mujeres. Otras diferencias también ocurren en términos de edad: los menores de 44 años han recibido en mayor medida su certificado, respecto de las personas de entre 45 y 59 años de edad (que por su parte destacan por cuenta propia en cuanto a respuestas negativas). Por último, en relación a quienes conocen a ChileValora su proporción de respuestas “No” a la pregunta, exhiben una prevalencia significativamente más baja que la de su contraparte.

Otro aspecto es que el 63,9% de los beneficiarios encuestados confirma que se les entregó su diploma de certificación, frente a un 26,9% que responde que no. Un 7,1% de ellos no recuerda, mientras que un 2% indica que no sabe.

Las mujeres que contestan “No” describen un porcentaje significativamente más alto que el de los hombres (con un 30,4% frente a un 25,3%). A su vez hay una proporción más alta de respuestas afirmativas de personas menores de 30 años en comparación a quienes se encuentran entre los 45-59 años de edad. El conocimiento sobre ChileValora nuevamente constituye un punto de inflexión a favor de quienes confirman haber recibido el diploma.

Tabla 37: ¿Recibió su diploma de certificación?

E1_2 ¿Usted recibió...? Su diploma de certificación (lleva logo)	Total	Sexo		Tramo de edad				(Certificado / No certificado)	¿Usted conoce o ha escuchado hablar sobre ChileValora?			
		H	M	< 30 años	30-44 años	45-59 años	60 o más	Cert.	Sí	No	NS	NR
		A	B	A	B	C	D	A	A	B	C	D
Sí	<b>63,9</b>	64,8	62,0	69,9 C	63,8	60,0	66,8	63,9	65,9 B	56,6	45,1	
No	<b>26,9</b>	25,3	30,4 A	23,7	25,8	31,2	21,1	26,9	25,0	33,3 A	54,9 A	100
No recuerda	<b>7,1</b>	8,3 B	4,6	4,7	8,7	6,4	8,1	7,1	7,2	7,3		
NS	<b>2,0</b>	1,6	3,0 A	1,7	1,8	2,3	4,0	2,0	1,9	2,7		
NR	<b>0,0</b>	0,0				0,0		0,0				0,0
Casos válidos ponderados	1857	1255,4	602	372,3	772	620	94	1857	1491,3	345,7	19,6	1
Casos válidos no ponderados	1848	1267	581	292	684	753	119	1848	1500	329	18	1

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta.

Sobre la ceremonia de certificación, para quienes se encuentran certificados y participaron de ella prevalece una evaluación positiva de la instancia. Esta evaluación se acentúa y exhibe diferencias estadísticamente significativas entre quienes conocen ChileValora en comparación a quienes no, y es aún más evidente al segmentar a los beneficiarios en función del tramo etario, donde el grupo de 60 años o más presenta diferencias significativas con todas las demás categorías mostrando un 38,8% de beneficiarios mayores de 60 años, que evalúan de buena manera la instancia frente al 24,8% de los de 45 a 59, al 20,7% de los de 30 a 44 y de los 18,7% del grupo de 30 años o menos.

Tabla 38: Evaluación de la ceremonia de certificación

E2 En una escala del 1 al 7, cómo evalúa la ceremonia de certificación:	Total	Sexo		Tramo de edad				(Certificado / No certificado)	¿Usted conoce o ha escuchado hablar sobre ChileValora?			
		H	M	< 30 años	30-44 años	45-59 años	60 o más	Cert.	Sí	No	NS	NR
		A	B	A	B	C	D	A	A	B	C	D
% Evaluación negativa (1 a 4)	<b>2,4</b>	2.9 B	1,4	1.7	3.2	2,1	0.9	2,4	2.7	1.1		
% Evaluación neutral (5)	<b>3,0</b>	3.1	2,8	1.8	3.4	3,5	1.6	3,0	3.5	1.4		
% Evaluación positiva (6 a 7)	<b>22,6</b>	21.6	24,6	18.7	20.7	24,8	38.8 A B C	22,6	24.1 B	16.4	14,4	
No ha participado en ninguna ceremonia	<b>70,5</b>	70.8	69,8	76.4 C D	71.0 D	68,3	56.9	70,5	68.3	79.0 A	83,6	100,0
NS/NR	<b>1,5</b>	1.5	1,3	1.4	1.7	1,2	1.8	1,5	1.3	2.0	2,0	
Casos válidos ponderados	1857	1255,4	602	372,3	772	620	94	1857	1491,3	345,7	19,6	1
Casos válidos no ponderados	1848	1267	581	292	684	753	119	1848	1500	329	18	1

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta.

Cuando se les consulta a las personas certificadas sobre si la ceremonia fue virtual o presencial, la gran mayoría responde "Presencial" con el 79% de las respuestas (Ver tabla 39). Sin embargo, hay algunas otras diferencias muy marcadas de acuerdo al criterio de comparación: un 25,7% de los hombres en comparación a un 9,8% de las mujeres asistió a una ceremonia virtual. Al revisar esta pregunta en mayor profundidad distinguiendo por la recepción o no del certificado (E1\_1) existe una mayor proporción de parte de quienes participaron de la ceremonia virtual, que no han recibido a la fecha su certificado (17%), en comparación a los asistentes a la modalidad presencial (5%). Probablemente la presencialidad agiliza en ese sentido la entrega efectiva del documento. Cabe mencionar que según la prueba de diferencia de proporciones mediante puntaje Z, esta discrepancia resulta significativa.

Tabla 39: Tipo de Ceremonia de Certificación

E3 ¿Y esta ceremonia fue virtual o presencial?	Total	sexo		Tramo de edad				¿Usted conoce o ha escuchado hablar sobre ChileValora?			
		H	M	< 30 años	30-44 años	45-59 años	60 o más	Sí	No	NS	NR
		A	B	A	B	C	D	A	B	C	D
Virtual	<b>20,4</b>	25,7 B	9,8	17,5	24,3	18,7	14,1	20,6	19,9		
Presencial	<b>79,6</b>	74,3	90,2 A	82,5	75,7	81,3	85,9	79,4	80,1	100	
Casos válidos ponderados	521	347	173,6	83	211	189	39	452	66	3	
Casos válidos no ponderados	591	398	193	74	218	246	53	513	74	4	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta.

Por su parte la pregunta cuyo propósito era indagar los beneficios obtenidos por los usuarios tras la certificación, arrojó algunos resultados interesantes. En principio, una de las alternativas más seleccionadas corresponde al reconocimiento de aquellas cosas que se pueden realizar de mejor forma en el trabajo. En este beneficio aparecen diferencias significativas a favor de quienes conocen o han escuchado hablar de ChileValora y quienes no (76,6% versus un 62,8% respectivamente). Por otro lado, es el tramo etario de 45 a 59 años quienes de forma más significativa perciben que pueden llevar a cabo de mejor forma su trabajo una vez concluida la certificación.

Otra dinámica interesante de comentar en cuanto a la percepción del listado de beneficios obtenidos, como: i) La obtención de nuevas responsabilidades; ii) El incremento salarial; iii) Encontrar un nuevo trabajo y iv) Encontrar nuevos clientes, es que para todos los casos, existen brechas significativas a favor de quienes han escuchado hablar o conocen a la institución de ChileValora en comparación a quienes no, pero por sobre todo el factor más relevante es el sexo de los consultados, ya que los hombres perciben en mayor medida una mejora en el acceso a esos beneficios en comparación a las mujeres, luego de haber concluido su proceso de certificación.

Tabla 40: Beneficios percibidos tras la certificación

E6 ¿Cuál de los siguientes beneficios le ha traído el estar certificado en sus competencias laborales?	Total	Sexo		Tramo de edad				(Certificado / No certificado)	¿Usted conoce o ha escuchado hablar sobre ChileValora?			
		H	M	< 30 años	30-44 años	45-59 años	60 o más	Cert.	Sí	No	NS	NR
		A	B	A	B	C	D	A	A	B	C	D
Ver qué cosas puede hacer mejor en su trabajo	<b>74,0</b>	75,0	72,0	68,2	73,9	76,6 A	81,2	74,0	76,6 B	62,8	76,0	100,0
Ha mejorado la valoración de su desempeño por parte de su jefatura	<b>56,6</b>	56,7	56,3	54,2	57,1	58,2	50,3	56,6	59,1 B	46,2	40,5	100,0
Contribuyó a que le dieran nuevas responsabilidades en su trabajo	<b>45,6</b>	49,3 B	37,8	42,9	48,3	44,1	44,0	45,6	48,4 B	34,4	26,3	100,0
Ayudó para obtener un incremento salarial	<b>38,6</b>	43,7 B	27,8	36,0	40,9	38,0	33,7	38,6	40,9 B	29,6	19,9	
Ha ayudado a encontrar un nuevo trabajo	<b>25,3</b>	29,8 B	16,1	33,1 C D	27,2 C	19,5	17,9	25,3	27,8 B	15,1	17,0	
Ha ayudado a encontrar nuevos clientes	<b>36,9</b>	44,2 B	21,6	39,8	40,3 C	31,7	32,0	36,9	40,2 B	22,8	35,8	
Casos válidos ponderados	1857	1255,4	602	372,3	772	620	94	1857	1491,3	345,7	19,6	1
Casos válidos no ponderados	1848	1267	581	292	684	753	119	1848	1500	329	18	1

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta.

## 5.2.6 Problemas

En esta sección se les preguntó a los encuestados por la existencia de problemas durante el proceso de evaluación y certificación, al igual que por la comunicación de dichas situaciones y su resolución. Otra de las consultas abordó situaciones de discriminación durante el proceso. En cuanto a los problemas, el 96,2% de los beneficiarios encuestados declaran NO haber tenido ningún inconveniente durante el proceso, mientras que un 3,6% indica que sí. Un 0,3% de ellos no sabe o no responde a la pregunta. El análisis comprueba diferencias estadísticamente significativas respecto de haber experimentado dificultades, entre los beneficiarios certificados y no certificados, como se observa en la tabla a continuación:

Tabla 41: ¿Usted tuvo algún problema durante el proceso de evaluación y certificación de sus competencias laborales?

G1 ¿Usted tuvo algún problema durante el proceso de evaluación y certificación de sus competencias laborales?	Total	Sexo		Tramo de edad				(Certificado / No certificado)		¿Usted conoce o ha escuchado hablar sobre ChileValora?			
		H	M	< 30 años	30-44 años	45-59 años	60 o más	Cert.	No cert.	Sí	No	NS	NR
		A	B	A	B	C	D	A	B	A	B	C	D
Sí	3,6	3,9	2,8	1,7	4,1	4,2	2,6	2,9	12,2	A	3,7	2,6	8,5
No	96,2	95,8	96,9	98,3	95,4	95,6	97,4	96,8	B	87,8	96	97,3	91,5
NS	0,1	0,1	0,2		0,1	0,2		0,1			0,1	0,1	
NR	0,2	0,2	0,1		0,4			0,2			0,2		
Casos válidos ponderados	2002	1365	636	422	831	650	99	1857,4	144,2		1610	369	22
Casos válidos no ponderados	2002	1388	614	330	751	793	128	1848	154		1627	355	19

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta.

Los principales problemas corresponden a Problemas en la evaluación (17), Problemas con la certificación (11), Falta de información (8), Conectividad y comunicación (7), Escasez de prácticas (6). De las 77 personas que declararon haber tenido algún tipo de inconveniente, un 69,4% indica que comunicó la dificultad, mientras que un 23,7% no lo hizo. No se comprueban diferencias significativas en ninguno de los grupos de comparación.

Tabla 42: ¿Usted comunicó ese problema?

G3 ¿Usted comunicó ese problema?	Total	Sexo		Tramo de edad				(Certificado / No certificado)		¿Usted conoce o ha escuchado hablar sobre ChileValora?			
		H	M	< 30 años	30-44 años	45-59 años	60 o más	Cert.	No cert.	Sí	No	NS	NR
		A	B	A	B	C	D	A	B	A	B	C	D
Sí	69,4	69,1	70,2	59,4	61,3	79,2	100	65,4	81,7	70,0	59,8	100	
No	23,7	26,9	14,0	37,5	29,7	14,9		25,9	17,0	24,1	25,7		
NS	6,9	4,0	15,8	3,1	9,0	5,9		8,7	1,3	5,9	14,5		
NR													
Casos válidos ponderados	71	54	18	7	34	27	3	54	18	60	10	2	
Casos válidos no ponderados	77	59	18	7	33	34	3	54	23	62	12	3	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta.

Cuando se les consultó a los usuarios si el problema recibió una solución, un 48,4% indicó que el problema fue solucionado, mientras que un 47,4% menciona que no. Un 4,3% no sabe. En esta pregunta nuevamente no aparecen diferencias estadísticamente significativas entre los grupos.

Tabla 43: ¿Y ese problema se pudo solucionar?

G5 ¿Y ese problema se pudo solucionar totalmente, parcialmente o no se solucionó?	Total	Sexo		Tramo de edad				(Certificado / No certificado)		¿Usted conoce o ha escuchado hablar sobre ChileValora?			
		H	M	< 30 años	30-44 años	45-59 años	60 o más	Cert.	No cert.	Sí	No	NS	NR
		A	B	A	B	C	D	A	B	A	B	C	D
Sí, totalmente	26,5	28,4	20,6	4,5	24,6	31,9	55,3	26,7	25,9	28,8	4,2	66,8	
Sí, parcialmente	21,9	20,9	24,8		26,4	24,0		22,9	18,7	22,6	21,7		
No se solucionó	47,4	46,7	49,3	95,5	42,9	40,7	44,7	44,7	55,4	43,5	74,1	33,2	
NS	4,3	3,9	5,3		6,2	3,4		5,6		5,1			
NR													
Casos válidos ponderados	71	54	18	7	34	27	3	54	18	60	10	2	
Casos válidos no ponderados	77	59	18	7	33	34	3	54	23	62	12	3	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta.

Para terminar, cuando se les preguntó a los beneficiarios si en algún momento se sintieron discriminados, un 97,8% indicó que no, mientras que un 1,9% menciona que sí. Un 0,2% de la muestra no sabe o no responde esta pregunta.

Tabla 44: ¿Se sintió discriminado/a?

G6 ¿Y en su opinión se sintió discriminado/a en algún momento del proceso de evaluación y certificación de competencias?	Total	Sexo		Tramo de edad				(Certificado / No certificado)		¿Usted conoce o ha escuchado hablar sobre ChileValora?			
		H	M	< 30 años	30-44 años	45-59 años	60 o más	Cert.	No cert.	Sí	No	NS	NR
		A	B	A	B	C	D	A	B	A	B	C	D
Sí	1,9	2,2	1,5	1,0	2,2	2,1	2,4	1,8	4,1	2,0	1,9		
No	97,8	97,7	98,2	98,7	97,5	97,8	97,6	98,0	95,9	97,8	98,0	100	100
NS	0,1	0	0,3	0,4	0	0		0,1		0,1	0,1		
NR	0,1	0,2			0,3			0,1		0,1			
Casos válidos ponderados	2002	1365	636	422	831	650	99	1857	144	1610	369	22	1
Casos válidos no ponderados	2002	1388	614	330	751	793	128	1848	154	1627	355	19	1

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta.

## 5.2.7 Habilitación

El módulo final del cuestionario abordó preguntas vinculadas a la evaluación del proceso en su conjunto, incluyendo la solicitud de información una vez finalizada la certificación y evaluación de competencias.

Al consultar a los encuestados por su grado de acuerdo para tres afirmaciones vinculadas al proceso actual y posibles procesos futuros, las evaluaciones en general fueron positivas.

Por ejemplo, en específico sobre su grado de acuerdo con la claridad de cada etapa, el 92,5% de los encuestados están a favor de la afirmación; cuando se les pregunta si sabrían dónde acudir o con quién contactarse en caso de necesitar más información acerca de su proceso de evaluación y certificación, un 57,8% lo confirma, un 21,8% está en desacuerdo y un 10,5% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la sentencia. Sólo un 9,9% responde que no sabe o no contesta la pregunta.

Por último, en cuanto a saber dónde acudir en caso de someterse a un nuevo proceso, un 56,6% está de acuerdo, un 22% está en desacuerdo y un 11,8% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo. Otro 9,7% no sabe o no responde la pregunta. Esta última sentencia dentro de la dimensión, describe la posición más conservadora de aceptación, cuando se compara sus resultados con el de los otros fraseos.

La revisión desagregada de estas preguntas en función de grupos de interés arroja que los beneficiarios certificados y aquellos que declaran conocer ChileValora presentan niveles de acuerdo significativamente más altos que aquellos no certificados o que no conocen la institución.

Tabla 45: Nivel de acuerdo para preguntas del módulo de Habilitación

	Desacuerdo	Neutro	Acuerdo	NS/NR	Casos válidos ponderados	Casos válidos no ponderados
<i>H1_1 Tuvo claridad en cada etapa de los pasos a seguir y los procedimientos que se aplicarían</i>	2,4	4,7	92,5	0,4	2002	2002
<i>H1_2 Si hoy día necesitase más información sobre su proceso de evaluación y certificación, sabría a dónde acudir o con quién contactarse</i>	21,8	10,5	57,8	9,9	2002	2002
<i>H1_3 Si tuviera que someterse a un nuevo proceso de evaluación y certificación sabría a dónde acudir o cómo solicitarlo</i>	22,0	11,8	56,6	9,7	2002	2002

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta.

En segundo lugar, frente a la disposición a entregar información de contacto en caso de surgir ofertas de trabajo, un 76,9% de los beneficiarios indican que sí, mientras que un 22,3% declara lo contrario. Solamente un 0,7% no sabe o no contesta la pregunta. Aquí es importante mencionar que los hombres tienen una disposición significativamente mayor que las mujeres a entregar sus datos de contacto, al igual que aquellos beneficiarios que conocen ChileValora.

Tabla 46: Disposición a entregar información personal para futuros contactos

H3 En el caso de que surjan ofertas de trabajo, ¿estaría dispuesto a dejar su correo electrónico y teléfono celular, por si algún empleador quisiera contactarlo?	Total	Sexo		Tramo de edad				(Certificado / No certificado)		¿Usted conoce o ha escuchado hablar sobre ChileValora?			
		H	M	< 30 años	30-44 años	45-59 años	60 o más	Cert.	No cert.	Sí	No	NS	NR
		A	B	A	B	C	D	A	B	A	B	C	D
Sí	<b>76,9</b>	80,2 B	69,8	85,6 B C D	77,6 D	73,3 D	58,5	77,0	76,3	78,6 B	69,3	80,7	100
No	<b>22,3</b>	19,0	29,5 A	13,3	21,7 A	26,4 A	39,8 A B C	22,4	21,4	20,7	29,7 A	19,3	
NS	<b>0,4</b>	0,3	0,7		0,6	0,3	1,8	0,3	2,2 A	0,4	0,7		
NR	<b>0,3</b>	0,5		1,1 C	0,2	0,1		0,4		0,3	0,4		
Casos válidos ponderados	2002	1365,4	636,2	422,2	830,8	649,7	98,8	1857	144,2	1609,7	368,9	22	1
Casos válidos no ponderados	2002	1388	614	330	751	793	128	1848	154	1627	355	19	1

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta.

Una segunda forma de analizar el comportamiento de estas preguntas fue elaborar un índice de habilitación, cuyo propósito atendió a clasificar a los usuarios bajo el siguiente criterio:

1- Usuarios/as Full habilitados: usuario/as que evaluaron con nota 4 o 5 a todas las preguntas de habilitación (Máximo nivel de acuerdo o confirmación de las tres sentencias de "Habilitación", que como recordaremos enunciaban una postura favorable frente al proceso).

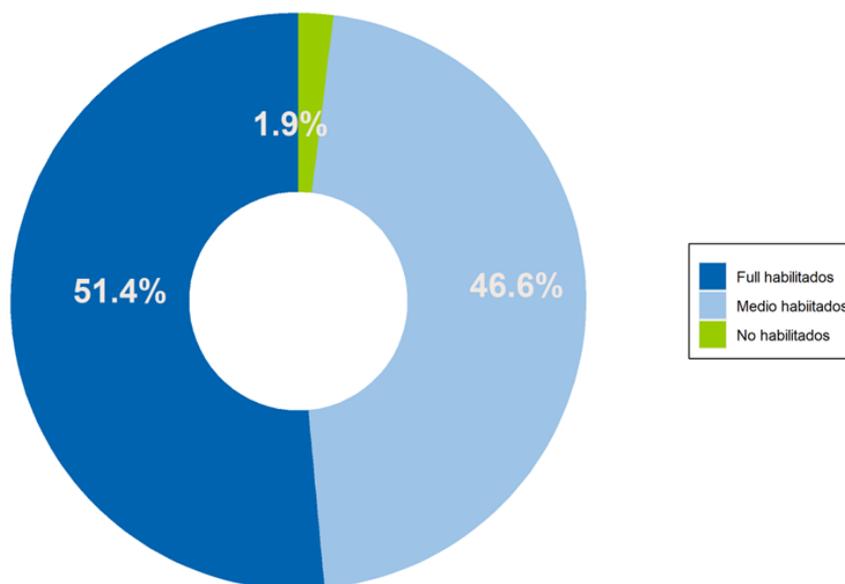
2- Usuarios/as No habilitados: usuario/as que ponen nota 1 o 2 a todas las preguntas de habilitación (Niveles bajos o nulos de acuerdo).

3- Usuarios/as Medio habilitados: usuario/as que cumplen con otras combinaciones. (Principalmente, niveles medios de acuerdo y confirmación)

De esta manera, se proporciona un acercamiento global al comportamiento de evaluación presente en las tres preguntas principales de la dimensión. Los resultados confirman (ver siguiente gráfico) una proporción considerable (del 51,4%) en la categoría "Full habilitados" y en la de "Medio habilitados" (46,6%). Sólo el 1,9% de los respondientes, se encuentra "No habilitado".

Gráfico 17

### Índice de habilitación



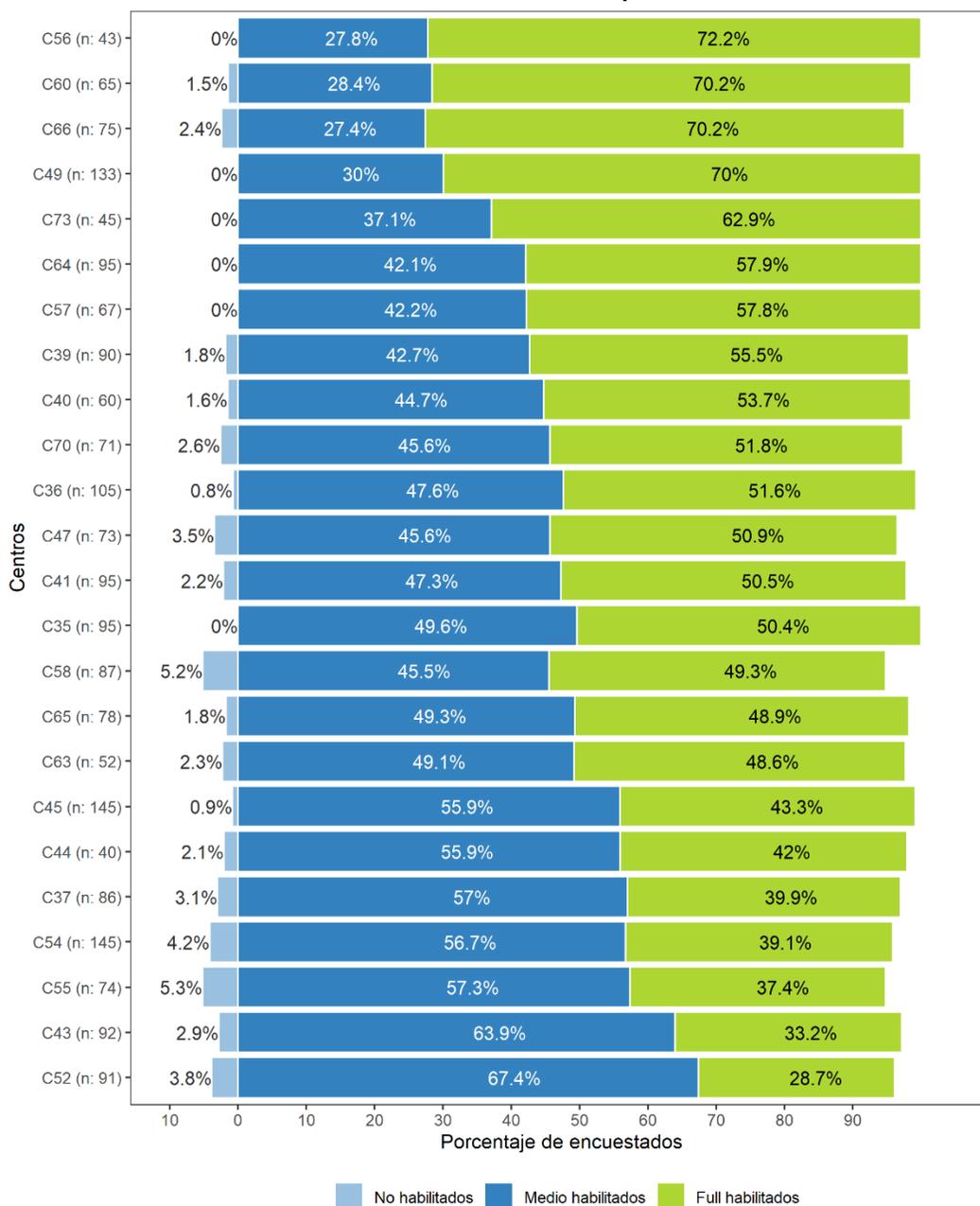
n = 2002  
Fuente: elaboración propia

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta.

El siguiente gráfico, presenta los resultados del índice de habilitación pormenorizados a nivel de centro. Como resultado de que el nivel de satisfacción es relativamente alto, la mayor parte de la distribución se reparte, entre los “Full habilitados” y los “Medio habilitados”. En esos términos los tres primeros lugares del listado en proporción de “Full habilitados” corresponden al C50, C60 Y C66. En cambio, en los últimos lugares se ubican el C55, C43 y C52. Respecto del ranking hay cierta coordinación entre los niveles de habilitación y satisfacción respectivos que reúnen los centros. En ese sentido, el C55, C52 y en especial el C43, figuran en otros listados de satisfacción en los últimos lugares, hecho que se reproduce en la escala de Habilidad.

Gráfico 18

**Nivel de Habilitación por centro**



Elaboración propia

## 5.3 Análisis Explicativos

### 5.3.1 Análisis Multinivel

Con el fin de abordar los objetivos del estudio, que apuntaban a Identificar fortalezas y debilidades del proceso, se realizó un ejercicio complementario de Análisis Multinivel, cuyo propósito era indagar en qué medida la relación entre el grado de satisfacción general, cambiaba o no según el Centro donde asistían los beneficiarios. Brevemente, los modelos multinivel analizan y distinguen variables de nivel jerárquico, diferenciando adecuadamente entre varianzas asociadas a las características del centro y a características de los consultados en este caso, para revisar luego su papel en el comportamiento de la cantidad de satisfacción registrada.

Con el propósito de evaluar la factibilidad de su aplicación, un paso previo consiste en constatar qué porcentaje de la variación de la variable dependiente (en este caso la satisfacción general), se encuentra asociada a las diferencias entre los Centros. Esta proporción llamada también correlación intra clase, (o ICC por su sigla en inglés) fluctúa entre 0 y 1. Un valor más cercano a cero reporta que la varianza de la variable dependiente es atribuible principalmente a variables de nivel 1 (encuestados) en lugar de variables de nivel 2 (centros), desestimando la pertinencia de incluir en el modelamiento factores asociados a unidades jerárquicas de nivel 2, como predictores del comportamiento de la satisfacción.

La siguiente tabla 47 resume los resultados para una serie de variables dependientes ligadas a la percepción positiva o negativa frente al proceso de certificación. De forma transversal la varianza asociada a los centros es reducida, demostrando que los datos más consistentes para explorar el comportamiento de evaluación de los individuos son características propias a ellos o a su experiencia en el centro.

Dado que los resultados de la correlación intraclase a nivel de Centros presentan valores que no superan el 6%, no es posible estimar un modelo multinivel, producto de que la variación de la variable dependiente está ligada casi exclusivamente a características de los individuos. Es decir, que al menos un 94% de la variación de la satisfacción procede o está asociada a la varianza de los individuos, de modo que una mínima parte (o no la suficiente para respaldar la pertinencia de aplicar un modelo multinivel), estaría siendo el resultado de diferencias a nivel de los centros. Por lo anterior este resultado sugiere que en términos de eficiencia y capacidad explicativa es más adecuado realizar análisis utilizando principalmente características y variables de los propios individuos.

Tabla 47: Correlación Intra Clase

Variable dependiente	Varianza asociada a:	
<b>Pregunta A1 Evaluación de la satisfacción general</b>	0,9%	Centros
	99,1%	Individuos
<i>Pregunta A5 Qué tan probable es que participara de un nuevo proceso de capacitación, si tuviese que cancelarlo Ud.</i>	4,2%	Centros
	96,8%	Individuos
<i>Pregunta E4.1 Evaluación de la etapa de certificación en general</i>	3,7%	Centros
	96,3%	Individuos
<i>Pregunta E4.2 Evaluación de la información sobre los tiempos para recibir el certificado</i>	4%	Centros
	96%	Individuos
<i>Pregunta E4.3 Evaluación de la etapa de certificación en general</i>	5,5%	Centros
	94,5%	Individuos
<i>Pregunta E4.4 Evaluación de la etapa de certificación en general</i>	5,7%	Centros
	94,3%	Individuos

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta.

### 5.3.2 Estimación de factores influyentes en la satisfacción general: Modelo de regresión lineal

Un segundo ejercicio, buscó evaluar si una serie de características asociadas a los beneficiarios, influían en la satisfacción general. Para dar respuesta a esto, se estableció un modelo de regresión lineal, en el cual se evaluó la asociación entre características sociodemográficas, la evaluación de las distintas dimensiones vinculadas a la evaluación y certificación de competencias laborales y finalmente, el estado de certificación de los beneficiarios.

Un primer modelo evaluó características sociodemográficas de sexo, edad y nivel educacional. Dicho modelo nos muestra que ninguna de estas variables es estadísticamente significativa, además de explicar un 0.005% de la variabilidad de la satisfacción general, por lo que es importante destacar que no es un modelo apropiado para dar cuenta de la satisfacción.

Un segundo modelo incluyó las dimensiones que evalúan el proceso de certificación. Este modelo explica un 42,5% de la variabilidad de la satisfacción, por lo que podemos decir que es un modelo que aborda de manera adecuada la satisfacción general. Aquí es importante mencionar que, controlando por todas las demás variables, el sexo de los beneficiarios se vuelve significativo. También es importante destacar que la mayoría de las dimensiones que evalúan el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales resultan significativas, por lo que tienen una relación al intentar explicar la satisfacción general.

Finalmente, el tercer modelo incluye el estado de certificación. Si bien este modelo explica igualmente un porcentaje importante de la variabilidad de la satisfacción general, es relevante mencionar que, controlando por todas las demás variables, el estar certificado resulta estadísticamente significativa. A partir de estos resultados es posible advertir que, tal como se ha mencionado en las secciones anteriores, el estar certificado tiene una influencia importante en el nivel de satisfacción de los participantes, al igual que sus evaluaciones en las distintas dimensiones del proceso de evaluación y certificación de competencias laborales.

Para cada uno de estos modelos se realizó el test que permite evaluar multicolinealidad a través del Factor de Inflación de la Variancia (VIF). Análisis que arrojó multicolinealidad entre ninguna de las variables presentadas en los tres modelos descritos anteriormente.

Tabla 48: Modelos estadísticos

	<b>Modelo 1</b>	<b>Modelo 2</b>	<b>Modelo 3</b>
<b>Casos válidos</b>	1.993	1.813	1.813
<b>R2</b>	0,005	0,425	0,444
<b>R2 Ajustado</b>	0,00002	0,417	0,436

Fuente: Elaboración propia

### 5.3.3 Estimación de factores influyentes en la satisfacción general: Mapas de oportunidades

Una tercera estrategia de análisis apuntó a la generación y análisis de Mapas de Oportunidad. Esta técnica corresponde a una representación gráfica de la relación entre la Satisfacción y la Importancia de diversos factores sobre ella. Su construcción comienza determinando la relevancia estadísticamente significativa (peso relativo representado en el “Eje Y”) de un conjunto de variables sobre el indicador de satisfacción y el desempeño que estas exhiben en la muestra observada. La metodología detrás consiste en realizar modelos de regresión lineal que empleen las variables estudiadas. En términos formales la ecuación es la siguiente:

$$Y=B_0+B_1*X_1+B_2*X_2+ \dots +B_k X_k+\epsilon,$$

Cada esfera en el Mapa de Oportunidad se construye a partir del Peso relativo ubicado en el eje Y, que corresponde al beta estandarizado obtenido de la regresión dividida por la suma total de los betas, y el Desempeño (D) asociado al porcentaje de la pregunta de satisfacción (notas 6 y 7) que recibe esa determinada variable, que lo ubica en un determinado lugar en el eje X del Mapa de Oportunidad. De forma más intuitiva, mientras más a la derecha en el eje X se encuentre ubicada una variable, más alta es la satisfacción a la que se encuentra asociada (o que recibe ese ámbito actualmente por parte de los consultados/as); Y mientras más arriba se encuentre en el eje Y, mayor es el peso de esa variable sobre la variación que experimenta la dependiente.

En el caso del presente estudio, la variable dependiente incumbe al Indicador de satisfacción inicial, presente en la pregunta A1: “Para iniciar, de 1 a 7, donde 1 es *muy insatisfecho* y 7 es *muy satisfecho*, ¿qué tan satisfecho quedó usted con el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales en el cual usted participó?”. Las variables independientes utilizadas consignan al puntaje asignado, de 1 a 7 por los beneficiarios frente a una serie de dimensiones de cada una de las etapas del proceso de evaluación y certificación:

Tabla 49 Dimensiones de evaluación y certificación parte 1

<u>Módulo Información:</u>	<u>Módulo Evaluador/Evaluadora:</u>
1. La información, en general, que usted recibió al inicio del proceso	1. El evaluador o evaluadora, en general
2. Su utilidad	2. Su trato amable y cortés
3. Su claridad	3. El respeto que tuvo por su trabajo
4. La información sobre cómo se realizaría el proceso	4. Su claridad en la entrega de instrucciones previas a cada etapa de evaluación
5. Sobre los beneficios de participar	
6. Sobre el perfil a evaluar y sus competencias	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 50 Dimensiones de evaluación y certificación parte 2

<u>Módulo Etapa de Evaluación:</u>	<u>Módulo Etapa de Certificación:</u>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La etapa de evaluación propiamente tal, en general</li> <li>2. El contenido de la evaluación en relación con lo que usted busca certificar</li> <li>3. Lo apropiado del nivel de dificultad de la evaluación</li> <li>4. El cumplimiento del proceso de evaluación con relación a la información que recibió inicialmente</li> <li>5. El tiempo transcurrido entre la evaluación y la recepción del resultado</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La etapa de certificación en general</li> <li>2. La información sobre los tiempos para recibir el certificado</li> <li>3. La información sobre como recibiría el certificado</li> <li>4. El tiempo transcurrido entre la recepción de la evaluación y la recepción del certificado</li> </ol>

Fuente: Elaboración propia

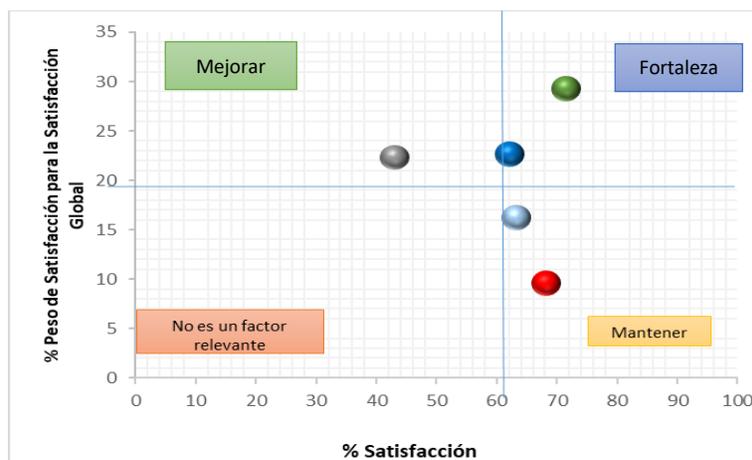
Un Mapa de Oportunidad presenta 4 cuadrantes (ver gráfico 19). Dependiendo de la ubicación de las esferas que encarnan los indicadores, se califica o no como una oportunidad a cada uno de los elementos bajo análisis. Por ejemplo, si la variable se posiciona en el Cuadrante “Mejorar”, el indicador actualmente recibe bajos niveles de satisfacción, pero posee sin embargo una fuerte influencia sobre la satisfacción global, de manera que es una condición por mejorar.

El cuadrante inferior a la izquierda rotulado como “No es un factor relevante”, contiene a aquellos indicadores que presentan una baja satisfacción, pero que tampoco inciden en la satisfacción global.

El cuadrante inferior de la derecha “Mantener” describe aquellos indicadores que de acuerdo con el análisis de regresión realizado no inciden o no tienen mucha importancia en la satisfacción global, pero de todos modos reciben actualmente una alta satisfacción por parte de los/as consultados/as.

Finalmente, el cuadrante “Fortalezas” contiene indicadores que inciden en la evaluación de satisfacción global y se encuentran asociados a niveles altos de satisfacción. Es decir, son aspectos clave que se han gestionado debidamente hasta ahora.

Gráfico 19: Representación gráfica del Mapa de Oportunidades



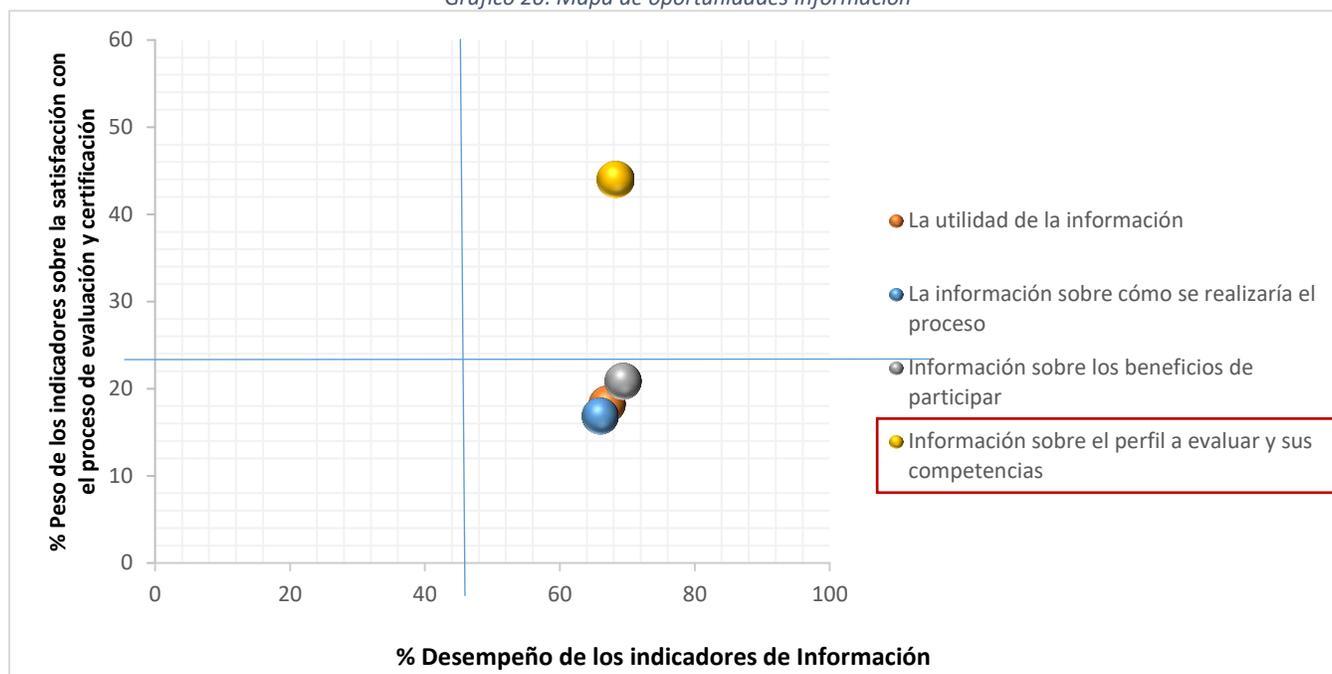
La conformación de los cuadrantes (líneas que dividen el plano en cuatro secciones) se realizan a partir del promedio del “Peso en la satisfacción” y el porcentaje de “Satisfacción” de las variables bajo estudio. Ese criterio implica que los ejes pueden variar como resultado de la escala y variables en particular que se analicen en cada plano.

### 5.3.3.1 Mapa de Oportunidad Información

Utilizando una regresión lineal, el primer acercamiento a los datos fue revisar el comportamiento de estas variables, a partir de ciertas características sociodemográficas del individuo tales como género y tramo de edad, y del cumplimiento de ciertos hitos o procesos, como por ejemplo conocer a ChileValora, y haber logrado certificarse efectivamente. En esa dirección, el vínculo más consistente es el conocimiento de ChileValora, y la mejor evaluación de cada uno de los aspectos de esta dimensión. No es de sorprender que justamente las personas mejor informadas sobre ChileValora, también manifiesten sentirse más en conocimiento acerca de otras áreas ligadas a su certificación transmitidas por el Centro. El clima general sería uno donde la comunicación opera de forma correcta en el traspaso de variada información sobre el proceso en general. Asimismo, de manera más específica características como la edad exhiben algunas diferencias significativas: Las personas entre 45 y 59 años evalúan de mejor forma “la información sobre los beneficios de participar” que los menores de 30 años, y los certificados asignan mejor puntaje a “La información sobre cómo se realizaría el proceso” y la “Información sobre el perfil a evaluar y sus competencias” con relación a los No certificados. Por último, respecto de las otras variables del modelo, ninguna de ellas evidenció nuevas discrepancias importantes de reportar.

En lo concerniente al Mapa de oportunidades, las diversas condiciones evaluadas en el proceso de entrega de información, aparecen ligadas a niveles altos de satisfacción, no existiendo demasiadas discrepancias entre ellas en su evaluación. No obstante lo anterior, la “información sobre el perfil a evaluar y sus competencias” aparece como el factor más relevante sobre la satisfacción general. Ubicada en el cuadrante de “fortalezas”, resulta uno de los aspectos clave de la gestión, que a su vez es actualmente bien evaluada por los/as beneficiarios/as y debe por tanto mantenerse en adecuadamente en la gestión

Gráfico 20: Mapa de oportunidades Información



Fuente: Elaboración propia

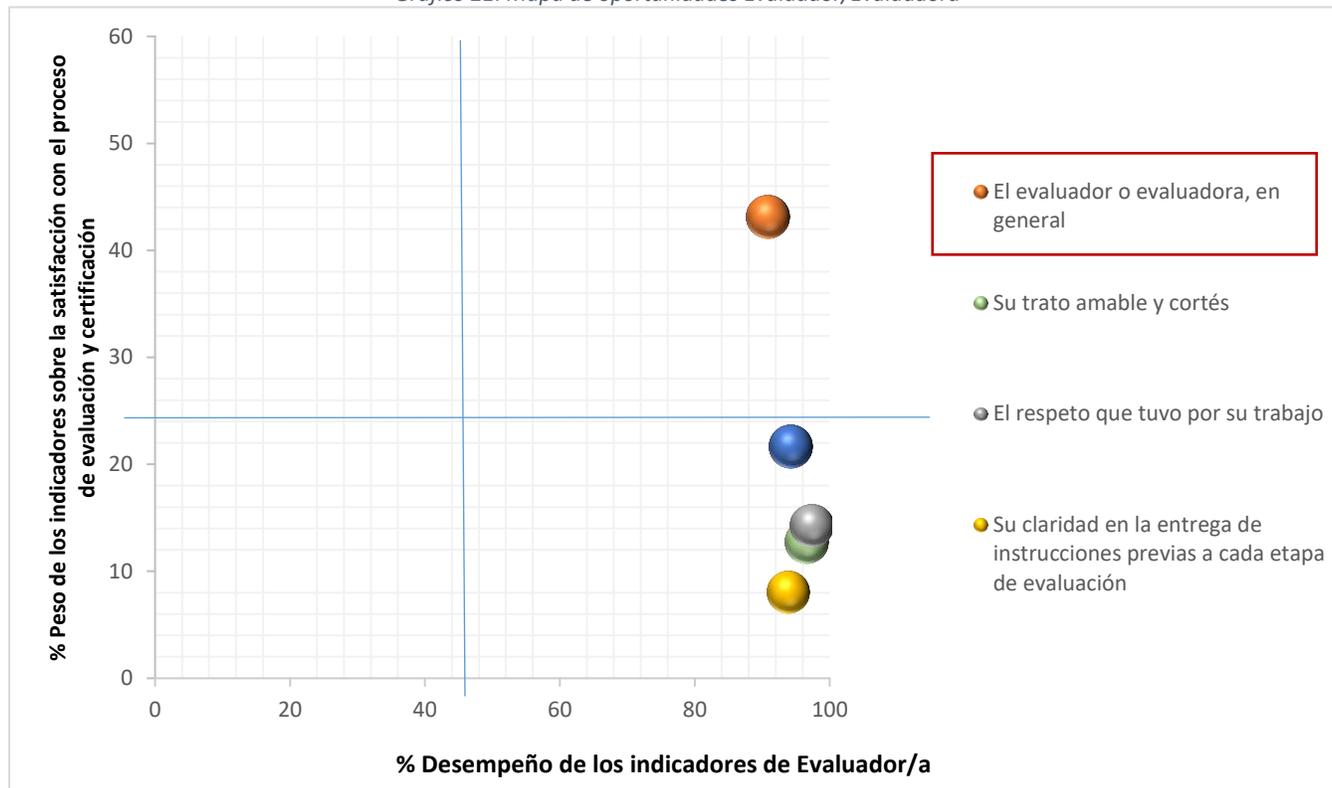
### 5.3.3.2 Mapa de Oportunidad Evaluador/Evaluadora

Comenzando una vez más por revisar el efecto de variables sociodemográficas y de ciertos hitos sobre las sentencias de esta dimensión. Es posible comprobar nuevamente una satisfacción más alta de parte de quienes conocen ChileValora para cada una de las premisas de esta área, así, la buena práctica en la entrega de esa información se configura al mismo tiempo como un antecedente que vuelve más probable encontrar un centro, que incentiva a su vez las buenas prácticas ligadas al manejo y rol del evaluador. En segundo término, otro aspecto que influye en el comportamiento de satisfacción de los usuarios es si se certificaron o no. El efecto es considerable y significativo para cada uno de los aspectos evaluados. Ese resultado parece reflejar que a posteriori, los usuarios miran desde su rendimiento (y hasta cierto punto, quizás también responsabilizan) el papel que jugó el evaluador en su resultado, y desde ahí se posicionan para emitir un juicio.

En lo concerniente al Mapa de oportunidades, los resultados indican que hay mayor variedad respecto de la influencia de estos aspectos sobre la satisfacción general, de los más a los menos influyentes, tenemos en los tres primeros lugares a “El evaluador o evaluadora en general”, que aparece a su vez como una de las fortalezas de la actual gestión, seguida de “La preparación o conocimiento que demostró para evaluar” y “El respeto que tuvo por su trabajo”. En principio, la sentencia “evaluador o evaluadora en general”, se propuso a modo de síntesis de las frases más concretas de la escala, pero también como alternativa a criterios de juicio no mencionados en el ítem, que el encuestado puede asociar libremente a esa premisa “general” del evaluador. A partir de una nueva regresión puede afirmarse que la sentencia del “evaluador en general” se relaciona más fuertemente con el “trato amable y cortés” y “La preparación o conocimiento que demostró para evaluar apropiadamente su desempeño

laboral” este actor. Sin embargo, todas las variables de la escala explican en su conjunto un 71% de la variación de la sentencia general, por lo tanto, hay un 21% de su comportamiento que obedece a puntos de vista no expuestos de forma manifiesta en la escala actual.

Gráfico 21: Mapa de oportunidades Evaluador/Evaluadora



Fuente: Elaboración propia

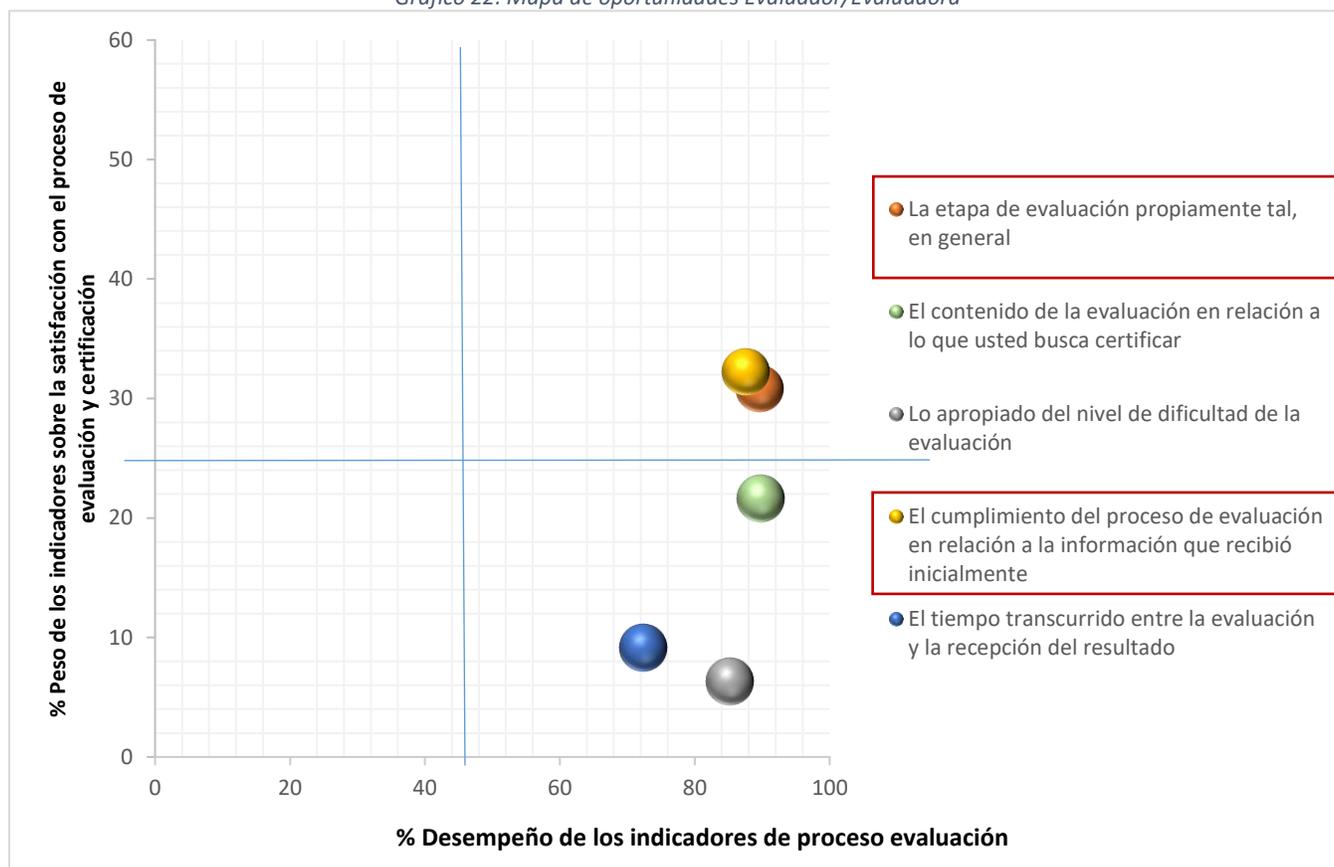
### 5.3.3.3 Mapa de Oportunidad Etapa de Evaluación

El modelo de regresión estimado con la finalidad de comprobar la influencia de ciertas variables sociodemográficas y algunos hitos sobre las sentencias de la etapa de evaluación arroja algunas particularidades en comparación a lo visto con anterioridad. Quienes conocen ChileValora, no exhiben de forma transversal niveles de satisfacción más altos. Eso únicamente ocurre en cuanto al tiempo transcurrido entre la evaluación y la recepción del resultado. Por otro lado, hay un posicionamiento distinto frente a “La etapa de evaluación propiamente tal, en general” más negativo en hombres que en mujeres, y en personas de 45 a 59 años, en comparación a los menores de 30. Características como sexo, o haberse certificado no demuestran ejercer un efecto en las demás sentencias de la dimensión.

En lo concerniente al Mapa de oportunidades, aparecen como aspectos relevantes en la satisfacción general de los/as consultados/as, “La etapa de evaluación propiamente tal” y “el cumplimiento del proceso de evaluación en relación con la información que recibió inicialmente”. Una tercera variable esta vez a mantener es la de “El

contenido de la evaluación con relación a lo que usted busca certificar”. Comparativamente estos aspectos son a los que más debe prestárseles atención dada su influencia sobre la satisfacción general. Por último, y con la finalidad de indagar en los contenidos que el consultado puede haber asociado a la sentencia Etapa de evaluación propiamente tal, se emplea como dependiente en una regresión, donde las demás variables de la escala se ubicaron como explicativas. Los resultados indican que se encuentra más asociada a “El contenido de la evaluación con relación a lo que usted busca certificar” y “Lo apropiado del nivel de dificultad de la evaluación”. Sin embargo, el modelo en su conjunto sólo explica el 11% de su variación total, implicando que hay criterios importantes para el consultado que los fraseos específicos de la escala no integran. Es decir, la sentencia general logra captar de forma más directa la subjetividad de las personas encuestadas al momento de emitir un juicio.

Gráfico 22: Mapa de oportunidades Evaluador/Evaluadora



Fuente: Elaboración propia

### 5.3.3.4 Mapa de Oportunidad Etapa de Certificación

Al comprobar el efecto sobre las sentencias de esta dimensión, aparecen algunos efectos significativos. Cabe mencionar que la certificación es un apartado que sólo responden las personas certificadas, por tanto, esta característica del entrevistado no se emplea como una variable explicativa en esta oportunidad. En relación con los resultados, hay una predisposición de los hombres en comparación a las mujeres, a evaluar de forma más negativa todas las sentencias con excepción únicamente de “El tiempo transcurrido entre la recepción de la evaluación y la recepción del certificado” (allí no hay diferencias visibles entre sexos). Los tramos de edad también describen algunas diferencias, las personas entre los 45 y 59 años, frente a los menores de 30, son menos severas al momento de ponderar aspectos como “La etapa de certificación en general” (Los consultados mayores de 60 igualmente evalúan de forma más favorable este punto), y “La información sobre los tiempos para recibir el certificado”.

Respecto del mapa de oportunidades de la etapa de certificación, sólo aparece como un factor estadísticamente relevante en la satisfacción general de los usuarios, “La etapa de certificación en general”. Al revisar la influencia o asociación de parte de otros elementos de la escala sobre ella, aparece una mayor asociación a: “La información sobre los tiempos...” y “La información sobre como recibiría el certificado”. No obstante, el modelo en su conjunto sólo explica un 26% del comportamiento de la sentencia “general”, por tanto, hay un 74% restante que subyace a otros criterios. Tanto en esta como en otras etapas del proceso aparecieron como relevantes sentencias “generales” (ejemplo “evaluador en general”) condición que puede indicar que desde la perspectiva de los usuarios los fraseos más desagregados de la pregunta, no se coordinan tan fuertemente en algunos casos, con factores clave que rememoran al momento de efectuar su evaluación. En otras palabras, las sentencias “... en general” les posibilitan incorporar como criterio alguna característica o características no señaladas o cubiertas de forma específica por el resto de la escala. Esta lectura es particularmente adecuada de realizar en aquellos casos, donde los modelos que situaban las sentencias generales como variables dependientes, y las restantes de la escala como explicativas, establecieron porcentajes moderados o bajos de asociación en el comportamiento que experimentaba su variación a partir de esas otras sentencias de la dimensión.

Gráfico 23: Mapa de oportunidades Etapa de certificación



Fuente: Elaboración propia

### 5.3.4 Análisis de Clúster

Con el objetivo principal de clasificar a los Centros, se utilizó una técnica de análisis exploratorio de agrupación en base a ciertas variables ligadas a la calidad de su gestión. La idea principal tras este análisis fue clasificar las 24 Instituciones de manera tal que, aquellos Centros pertenecientes a un mismo grupo o clúster, fuesen semejantes entre sí en función de las características usadas como input, pero también lo más heterogéneos posible de centros agrupados bajo otros clústeres.

El procedimiento de elaboración fue el siguiente:

Punto 1. Primero fueron seleccionadas las variables de base e insumo para clasificar a los centros y agruparlos en unidades homogéneas, o clústeres. Así, el primer paso en su construcción empleó sólo variables a nivel del centro ligadas a la calidad de su gestión (en lugar de las respuestas que el beneficiario contestó en la encuesta)

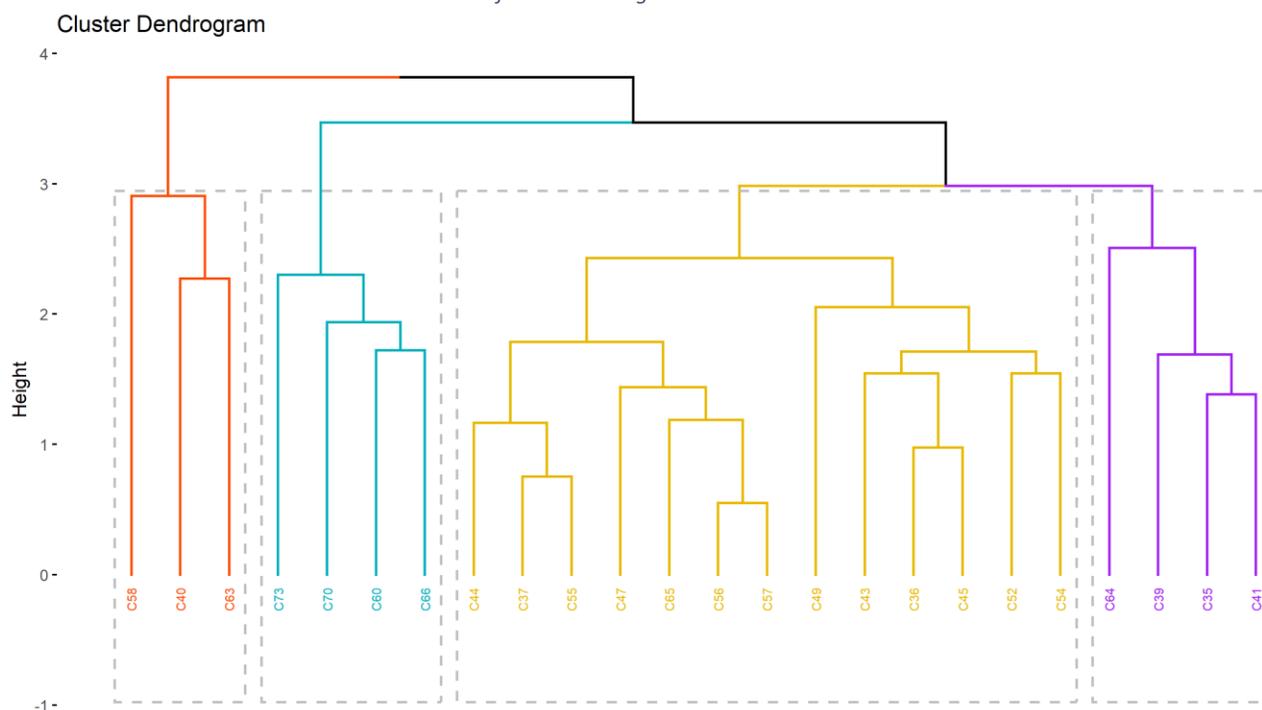
Punto 2. Se recurrió a una agrupación de tipo jerárquica, dado que era más adecuado para muestras inferiores a 100 casos (En esta oportunidad el n sometido a análisis corresponde a 24 centros).

Punto 3. Una vez elaborado el dendograma (mapa de redes de asociación jerárquica entre los centros), se testearon diversas cantidades de clústeres en la muestra, cuyo rendimiento se corroboró a través del número de

centros efectivos que incluían (la cantidad mínima esperada por clúster era de dos centros). En suma, las distribuciones de las variables utilizadas en su construcción (descritas en el Punto 1) ofrecieron efectivamente un promedio simple visiblemente diferente entre los distintos agrupamientos.

La figura a continuación describe la distribución de los centros, además de los tipos de clúster de clasificación

Gráfico 24: Dendograma Análisis de Clúster



Fuente: Elaboración propia

Punto 4. La variable que identificaba los centros en un cierto clúster fue trasladada a la base de datos completa de la encuesta para, a través de un modelo, examinar si existían diferencias significativas sobre la satisfacción general (A1) de los usuarios.

Punto 5. Cómo ninguna de las propuestas de clústeres elaborada comprobó diferencias estadísticamente relevantes entre ellos a nivel de satisfacción general, el proceso comenzó nuevamente desde el Punto 1, pero incorporando esta vez la propia satisfacción general como variable input. A fin de que la homogeneidad al interior de los grupos incluyera per se en su propia construcción, niveles similares de satisfacción general, y colaborara a identificar y perfilar diferencias a partir de ello desde otras de las características de los centros. La tabla a continuación describe las variables utilizadas en la elaboración de los clústeres tanto las finales como las que se descartaron en el transcurso del procedimiento:

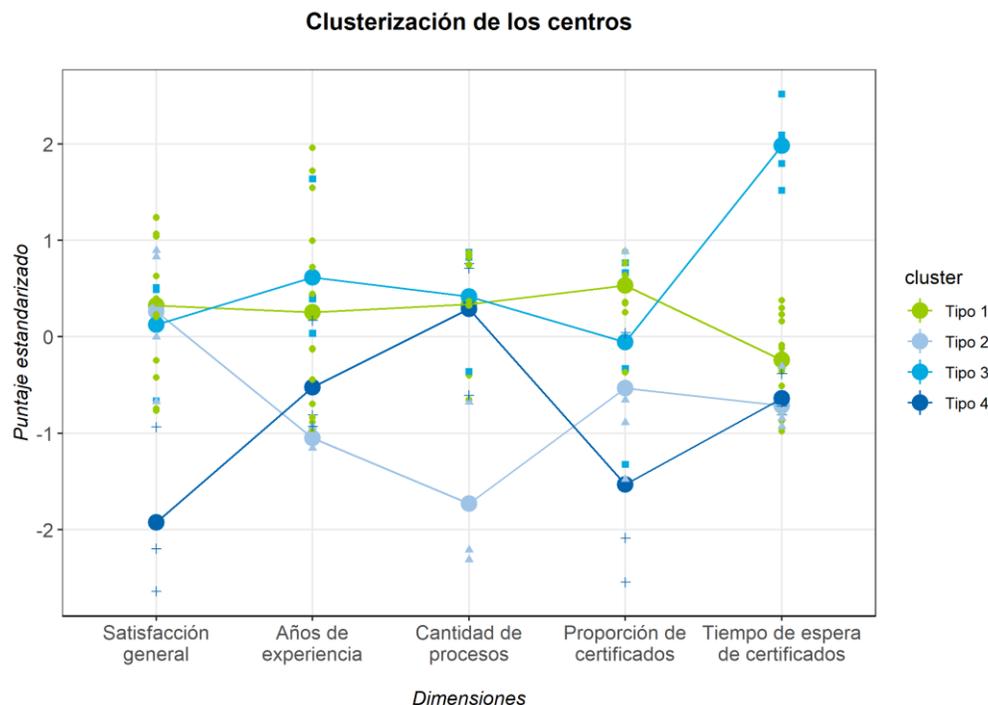
Tabla 51: Descripción de las variables exploradas en la construcción de los clústeres

Nombre de la variable	<u>Descripción</u>	Tipo de variable	Usada en la elaboración final de los clústeres
<b>PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GENERAL</b>	Proporción promedio de las personas beneficiarias del centro con relación al total que se contactó, que asignan un 6 o un 7 (en una escala del 1 al 7) a su nivel de satisfacción general con el proceso de certificación en ese lugar	Numérica	Sí
<b>CANTIDAD DE PROCESOS POR CENTRO</b>	Número de procesos que ha desarrollado el centro desde su creación	Numérica	Sí
<b>AÑOS DE EXPERIENCIA DEL CENTRO</b>	Años de funcionamiento del Centro desde su creación, hasta al año de elaboración de este informe	Numérica	Sí
<b>PROPORCIÓN DE CERTIFICADOS</b>	Proporción de las personas consultadas que se encuentran certificadas con relación al total de usuarios	Numérica	Sí
<b>TIEMPO DE ESPERA DE CERTIFICADOS</b>	Registro desde el 2019 en adelante, que promedia la espera en meses desde el egreso de la persona beneficiaria y su recepción del documento de certificación	Numérica	Sí
<b>PERSONAS EN EL CARGO DE COORDINADOR</b>	Número de personas que han desempeñado el cargo de coordinador en la institución, desde su inauguración, hasta el año de elaboración de este informe	Numérica	No
<b>AÑOS DE EXPERIENCIA DEL EVALUADOR</b>	Cantidad promedio de años de experiencia de los evaluadores que se han desempeñado en la institución, desde su inauguración, hasta el año de elaboración de este informe	Numérica	No

Fuente: Elaboración propia

Este procedimiento dio lugar a 4 tipos de clúster. El comportamiento de las variables utilizadas en su construcción llevadas a un puntaje estandarizado a puntaje Z, se presenta en el gráfico 17 a continuación.

Gráfico 25.



Elaboración propia

Otra forma de abordar los datos se presenta en la tabla 51, allí se describen los centros pertenecientes a cada tipo de clúster de forma comparativa, es decir que a partir del puntaje z y de los centros evaluados, se establece si un puntaje es alto, medio o bajo el promedio en relación al conjunto de los centros estudiados. En principio cabe mencionar que el número asociado al clúster va de forma ordinal desde la más alta (Tipo 1) a la menos alta satisfacción general (tipo 4). Algunos elementos representativos de cada categoría son descritos a continuación.

Tabla 52 Descripción general de los clústeres

Tipo Clúster	Características principales	Centros
<b>Tipo1</b>	varios años de experiencia, alta proporción de personas certificadas, tiempo de espera de certificado media	C65, C57, C56, C55, C54, C52, C49, C47, C45, C44, C43, C37, C36
<b>Tipo2</b>	pocos años de experiencia, alta proporción de personas certificadas, tiempo de espera de certificado baja	C73, C70, C66, C60
<b>Tipo3</b>	varios años de experiencia, alta proporción de personas certificadas, tiempo de espera de certificado alto	C64, C41, C39, C35

<b>Tipo4</b>	varios años de experiencia, proporción medio alta de personas certificadas, tiempo de espera de certificado baja	C63, C58, C40
--------------	--	---------------

Fuente: Elaboración propia

La comprobación de diferencias entre los tipos de centros de acuerdo a las variables que evaluaron los consultados/as, establece algunas diferencias significativas entre ellos. Si bien los niveles de satisfacción son altos en general para cada aspecto, de todas formas algunos centros lideran en algunas áreas, lo que puede constituir una referencia de gestión en esos ámbitos para otros lugares de certificación menos sobresalientes.

La siguiente sección realiza esta comparativa, tomando como referencia las variables consignadas como “fortalezas” en los mapas de oportunidades. Así, uno de los aspectos que aparecía como clave, involucraba a la información recibida acerca del perfil a evaluar y sus competencias. En ese sentido los centros tipos 2, lideran mostrando resultados que aventajan significativamente a los centros Tipo 1 y 4 respectivamente.

Un segundo ámbito referido en los mapas de oportunidad apuntaba al evaluador o evaluadora en general. Sin embargo, su buena evaluación es transversal, por lo que no existen mayores diferencias entre los distintos tipos de centros, respecto de esta dimensión. Algo similar al caso anterior, ocurre en la claridad de la entrega de instrucciones previas a cada etapa de evaluación por parte del evaluador.

Tabla 53

		Información	Evaluador o evaluadora	
		<i>B1_6 Información sobre el perfil a evaluar y sus competencias</i>	<i>C1_1 El evaluador o evaluadora en general</i>	<i>C1_4 Su claridad en la entrega de instrucciones previas a cada etapa de evaluación</i>
<b>Clúster</b>	<i>Tipo 1 A</i>	6,4	6,6	6,7
	<i>Tipo 2 B</i>	<b>6,6 A D</b>	6,6	6,6
	<i>Tipo 3 C</i>	6,5	6,6	6,7
	<i>Tipo 4 D</i>	6,3	6,5	6,7

Fuente: Elaboración propia

La “etapa de evaluación propiamente tal, en general” otro elemento indicado como fortaleza en los mapas de oportunidad exhibe un cierto rezago de parte de los centros tipo 4 en relación con todas las demás clases de centros (ver tabla 54)

Continuando con la tendencia anterior, los datos confirman nuevamente un cierto rezago de los centros tipo 4. Así, en lo que compete “al contenido de la evaluación en relación que Ud. (beneficiario) busca certificar” aparecen esta vez en último lugar. Encontrándose además los Tipo 4 en los niveles relativos de satisfacción general más baja, este puede ser un punto que fortalezca su gestión encaminada hacia la mejora de esa evaluación. Respecto de “El cumplimiento del proceso de evaluación con relación a la información que recibió inicialmente”, las diferencias entre los clústeres Tipo 1 y Tipo 4 aparecen cómo estadísticamente relevantes y a favor de los primeros.

Tabla 54

		Etapa de evaluación		
		<i>D1_1 La etapa de evaluación propiamente tal, en general</i>	<i>D1_2 El contenido de la evaluación, en relación a lo que ud busca certificar</i>	<i>D1_4 El cumplimiento del proceso de evaluación en relación a la información que recibió inicialmente</i>
Clúster	Tipo 1 A	6,6 D	6,6 D	6,6 D
	Tipo 2 B	6,6 D	6,6 D	6,5
	Tipo 3 C	6,6 D	6,6	6,5
	Tipo 4 D	6,3	6,3	6,3

Fuente: Elaboración propia

## 6. Conclusiones y recomendaciones

### 6.1 Evaluación y satisfacción general por dimensión

El nivel de satisfacción que alcanzaron los beneficiarios tras el Proceso de Evaluación y Certificación de ChileValora fue alto, llegando a un 84% de satisfacción neta (SN) a nivel general. Esta evaluación presenta diferencias significativas según el estado de logro de la certificación, siendo mayor en aquellos beneficiarios certificados, en contraste a quienes no cerraron el proceso de esa forma. Este resultado supone que certificarse constituye un hito de importancia que influye en los niveles de satisfacción que declaran los consultados luego del proceso.

Entre las dimensiones mejor evaluadas, la que recibió la SN más alta fue la del evaluador o evaluadora, con un 87,1% a nivel general, siendo la única área cuyo puntaje se encuentra por encima de la SN general frente al proceso (Pregunta A1). En 8 de los 24 centros estudiados se registran incluso valores superiores al 90% de SN.

En el otro extremo, un aspecto considerado como la principal debilidad, fue la evaluación de la etapa de certificación (SN igual a 49,1%). En específico la valoración del “tiempo transcurrido entre la recepción de la evaluación y la recepción del certificado” figura como el aspecto más rezagado con un SN igual a 36,9%.

En lo concerniente a la Etapa de Evaluación, el atributo con la menor satisfacción corresponde a: “El tiempo transcurrido entre la evaluación y la recepción del resultado”, con un 59,5%. Relevando una vez más que desde la perspectiva de los beneficiarios, el tema de las esperas representa un aspecto clave que repercute en la evaluación que realizan del Centro.

Los porcentajes de insatisfacción tanto por atributo como por dimensión, no superan en general el 5% (de personas que evalúan del 1 al 4). Esa cierta unanimidad en la alta satisfacción exige una mayor varianza (o diferencias entre las unidades) por parte de las variables que se pretenda utilizar como explicativas. Los datos asocian la satisfacción general en mayor medida a las características de los beneficiarios, en lugar de las de los centros (según los resultados de la correlación intraclase) en parte por esa razón. Sin embargo, es importante considerar que aspectos como la entrega de información clara y la extensión en los tiempos de espera de ciertos hitos, son factores clave para el beneficiario al momento de realizar su evaluación, de modo que la administración de los Centros en esa materia, ejerce sin duda una influencia directa sobre los niveles de satisfacción de los usuarios frente al proceso.

A nivel de los centros hay cierta reiteración en el posicionamiento alto o bajo que ocupan, luego de ordenarlos en función del nivel de satisfacción de sus beneficiarios. El C60 y C49 exhiben consistentemente niveles sobresalientes de SN en las diferentes etapas y procesos medidos (Información, Evaluador, Etapa de evaluación, Etapa de certificación). En oposición, hay centros que sistemáticamente aparecen en las últimas posiciones, como por ejemplo el C43 Y C63. En este punto, el listado de la pregunta de si los usuarios harían comentarios positivos o negativos sobre el centro, sobre su experiencia en el proceso de evaluación y certificación, ubica nuevamente en las últimas posiciones a los centros 58 y 43. En otras palabras, los resultados reafirman una coherencia global entre las preguntas y dimensiones que detallan el rendimiento de cada centro en un área en particular, y las preguntas más generales acerca de la gestión del centro.

En lo referido a las mayores distancias o brechas entre puntajes máximos, la etapa de certificación manifiesta disparidades considerables entre los centros evaluados. Asimismo, el tiempo transcurrido entre la evaluación y la recepción del resultado es otro ámbito que mantiene la tendencia anterior.

## 6.2 Cumplimiento de hitos

La encuesta indagó el cumplimiento o realización de una serie de hitos; sobre ello en general se observan altos niveles de realización en instancias iniciales del proceso, tales como reuniones y traspaso de información acerca de lo que involucra la certificación. La reunión inicial, la entrega del plan de trabajo y de información acerca de la duración del proceso de evaluación, presentan más de un 70% de cumplimiento. No obstante, hay menor claridad por parte de los beneficiarios acerca de los costos del proceso y quién financia la certificación (Las respuestas afirmativas de conocimiento, oscilan entre un 40 y 55,4%). Respecto de la entrega de ciertos materiales, todavía hay porcentajes relativamente considerables de personas que no los han recibido. Del mayor al menor se encuentran: Portafolio de evidencias del proceso (38,9%), Informe de brechas (27%), Diploma de certificación (26,9%) y Manual del candidato.

## 6.3 Conocimiento sobre Chile Valora

Una gran proporción de beneficiarios que responden la encuesta reconocen a ChileValora; el 80,4% de los beneficiarios consultados confirma haber oído de la institución, en comparación a sólo un 18,4% que señala lo contrario. Es importante mencionar cómo las personas que declaran haber escuchado sobre ChileValora, también confirman el cumplimiento de una serie de hitos del proceso de certificación, en mayor medida que quienes no. Es decir, el énfasis en socializar la participación de ChileValora, es una buena práctica del Centro no sólo en cuanto al traspaso de información, sino también como antecedente a nivel de gestión de otros aspectos del proceso de Certificación.

Cuando se revisa si la participación en un mayor número de procesos de certificación repercute en este conocimiento de ChileValora, se observan diferencias significativas a favor de aquellos que han participado en más de uno. Sin embargo, este grupo no vincula a ChileValora a una entidad pública más veces de lo que puede comprobarse entre quienes han sido parte de un único proceso, ni tampoco lo asocian en mayor medida a la entrega de la certificación. Por tanto, participar en más procesos de certificación aumenta sólo de forma superficial el conocimiento de la institución. Sobre este último punto, puede agregarse que la satisfacción con la información general recibida al inicio del proceso afecta significativamente el mayor nivel conocimiento acerca de que ChileValora es quien entrega la certificación.

## 6.4 Índice de habilitación

Otra área indagada fue la claridad de los beneficiarios sobre los procedimientos que se aplicarían en su proceso de certificación, específicamente sobre si tenían conocimiento de a dónde debían acudir en caso de necesitar más información, o al querer participar de un nuevo proceso de evaluación y certificación. El índice de Habilitación

resume la información de dichos procedimientos. Los usuarios/as full habilitados, son aquellos/as que evalúan con nota 4 o 5 (Máximo nivel de acuerdo) en todas las preguntas que indagan estos aspectos. Los usuarios/as no habilitados en cambio, son quienes ponderan con una nota 1 o 2. Y las combinaciones restantes, principalmente niveles medios de acuerdo, se agrupan bajo la etiqueta de Usuario/a medio habilitado.

Los altos niveles de acuerdo en las preguntas, establecen una prevalencia a nivel de los centros, entre Usuarios/as de tipo medio, y full habilitados. El promedio de full habilitados a nivel general es de 51,4%. Cifra sobre la que se encuentran 11 Centros, mientras que los 13 restantes se ubican por debajo. En cuanto a los puntajes máximos y mínimos el más alto registrado es de 72,2% (C56), mientras que el más bajo asciende a 28,7% (C52). Por otro lado, la proporción de full habilitados en los centros, se relaciona a su vez con sus niveles de satisfacción en algunas áreas. La tendencia es que tanto los últimos como primeros lugares de habilitación, ocupan a su vez posiciones semejantes en las escalas de satisfacción. Por ejemplo, quienes se encuentran al final del ranking, el C54, también evidencia rezago en la satisfacción sobre el evaluador, el C55 en la satisfacción con la etapa de evaluación, el C43 en la Certificación, la etapa de evaluación y el proceso de información, el C52 con la etapa de certificación e información. En oposición, los primeros lugares como el C56 se posicionan de forma aventajada en la certificación y en información y el C60 tanto en certificación, como en la etapa de evaluación, evaluador e información.

## 6.5 Clústeres

A partir de la clasificación de las instituciones en clústeres, es posible indicar algunas diferencias interesantes entre las tipologías de los centros. En principio es importante recordar que los de tipo 1 poseen la satisfacción general más alta, los de tipo 2 ocupan el segundo lugar en cuanto a satisfacción, y así sucesivamente hasta el clúster de tipo 4 que reúne los niveles de satisfacción más bajos:

Los de tipo 1 y 4, poseen un margen de mejora en cuanto a cómo gestionan el proceso de entrega de Información a los beneficiarios sobre el perfil a evaluar y sus competencias. Una buena referencia de manejo en ese ámbito corresponde a los centros ubicados en el clúster tipo 2.

“El contenido de la evaluación en relación con lo que usted busca certificar”, destaca en los clústeres tipo 1 y 2. Sus estrategias podrían servir de guía para los de tipo 4 que aparecen como los más rezagados.

Relacionada al “Cumplimiento del proceso de evaluación con relación a la información que recibió inicialmente”, se observa una brecha significativa entre los centros tipo 1 y tipo 4, que favorece a los primeros. Hay margen de mejora en los de tipo 4 en cuanto a esa dimensión. Nuevamente las estrategias de los centros tipo 1 podrían resultar una guía o referencia adecuada para los lugares de certificación menos aventajados.

## 6.6 Percepción de los encuestados sobre los beneficios obtenidos tras la certificación

En cuanto a la percepción de los usuarios sobre qué beneficios les significó la certificación, hay varios resultados a comentar. En principio se consultó si habían experimentado cada una de las siguientes situaciones: i) La

obtención de nuevas responsabilidades; ii) El incremento salarial; iii) Encontrar un nuevo trabajo y iv) Encontrar nuevos clientes. Para todos ellos, el sexo del respondiente juega un rol relevante, dado que son los hombres quienes, en mayor medida, perciben una mejora en su acceso a estos beneficios, en comparación a las mujeres. En cuanto a las respuestas en orden de importancia, la primera mayoría de selección fue la de ayudar a ver qué cosas pueden hacer mejor en su trabajo (74%), le sigue la mayor valoración de su desempeño por parte de la jefatura (56,6%). Luego, la obtención de nuevas responsabilidades (45,6%), seguida de una percepción de incremento salarial (38,6%) y también encontrar nuevos clientes (36,9%). Finalmente, se encuentra la idea de que el proceso facilitó encontrar un nuevo trabajo (25,3%).

## 6.7 Recomendaciones

La información hasta aquí presentada permite caracterizar debidamente cada centro, respecto de su calidad en llevar y gestionar los procesos que incumben a la certificación de las personas beneficiarias. Se establecieron en el transcurso de este informe, la exposición de algunas continuidades que situaban de forma constante a algunos centros de certificación en posiciones aventajadas y rezagadas. Una posible medida a partir de ello es gestionar reuniones o actividades de intercambio de buenas prácticas entre ellos a partir de su clasificación en un determinado clúster y las diferencias significativas que se constataron en relación a algunos tópicos de evaluación. En ese sentido resulta importante cautelar que el intercambio ocurra principalmente entre instituciones con altos y bajos porcentajes de satisfacción, de acuerdo a su determinada área de certificación y perfil de beneficiarios.

Como se mencionaba en los resultados, las etapas que generan más disparidades en cuanto a la Satisfacción corresponden a la entrega de resultados y la certificación. Este ámbito lleva a preguntarse en primer lugar, si los beneficiarios fueron debidamente informados acerca de los plazos de espera (y si se trató con ellos la posibilidad de demoras y tiempo máximo de retraso). Entendiendo que estos aspectos son críticos, es importante implementar medidas que regulen el ingreso de la información del beneficiario a tiempo por parte del centro para darle debido seguimiento, y también socializar otros canales de comunicación a los usuarios, para que informen activamente del cumplimiento de estos procesos. De todos modos, es importante dar solución a estas inquietudes, sistematizar las causas o motivos de las demoras, y contemplar las que puedan abordarse mediante gestión, para coordinar posibles capacitaciones que refuercen estos aspectos en el personal de los centros que lo requieran.

Tomando en cuenta los distintos insumos que permiten obtener el porcentaje de satisfacción, es importante otorgar algún sello de calidad que actúe como refuerzo positivo de los centros que han demostrado una buena gestión en sus procesos, otorgando visibilidad y garantía de la calidad de esos lugares. El propósito es motivar con ello las prácticas en cuanto al cumplimiento de procesos. Asimismo, es posible crear categorías como la del centro “mejor evaluado por sus beneficiarios”, en línea con el registro de reclamos o felicitaciones captado por el canal de comunicación, descrito en el párrafo anterior.

Respecto del cumplimiento de ciertos hitos, pueden distinguirse dos etapas tanto al inicio como cierre de la certificación. Gran parte de los encuestados, confirma la realización de reuniones y de traspaso de información al comienzo de la certificación. Únicamente aparecen como aspectos débiles el conocimiento sobre quién financia

la certificación y los costos del proceso. La entrega de materiales por su parte, presenta una cantidad considerable de personas (entre un 25 y 38%) que no han recibido su Manual del candidato, Informe de Brechas, Portafolio de evidencias y Diploma de certificación. Todas estas condiciones deberían reforzarse capacitando a los centros, pero también articulando instancias de reporte de verificadores que permitan dar un seguimiento activo a su cumplimiento (o preguntando al usuario a través de breves encuestas a través de mensajería). Es importante considerar que el material entregado puede actuar como una forma de difundir a los usuarios ciertos aspectos rectores de ChileValora, como su misión y visión, por ejemplo. Actualmente quienes han participado de más procesos, reconocen en mayor medida ChileValora, pero no la asocian a una entidad pública con el mismo éxito, cuando se les compara con quienes han participado de un único proceso. Aquí aparece relevante realizar una campaña comunicacional, que contemple estrategias sencillas como añadir alguna pequeña descripción en el material y plataforma con la que los beneficiarios interactúan a diario, pero también, es importante diseñar una estrategia de difusión que se ocupe de posicionar a ChileValora, definiendo previamente el público objetivo al cual desea llegar. Si el interés es aumentar el volumen de certificaciones, es importante considerar la visión y motivaciones de todos los actores involucrados en el proceso: Los centros, los empleadores, quizás los sindicatos y por supuesto los usuarios. Actualmente un 40% de las personas declara haber participado de hecho por indicación de su empleador. En esta dirección, ¿Qué beneficios de la certificación, desde la mirada de estos stakeholders, representarían el mayor incentivo para certificarse? ¿Qué imagen es la que ChileValora desea comunicar de sí? Instancias como las del Intercambio de buenas prácticas de los centros podrían involucrar a Sindicatos y empleadores, configurando también una plataforma que posicione ciertos centros como de alta calidad, dada su buena gestión (y al mismo tiempo que incentive en estos últimos, mejorar y aspirar a este reconocimiento, en función de la visibilidad que obtendrían con él)

Hasta ahora gran parte de la encuesta se avocó al cumplimiento de lo procedimental, pero otra forma de acceder al por qué detrás de los niveles de satisfacción, es comprobar la relevancia/utilidad que tienen desde la mirada de los usuarios/beneficiarios ciertos hitos. ¿Hay instancias que se puedan mejorar o reorientar respecto de cómo se realizan actualmente, desde su criterio? Una sugerencia es investigar y abrir un canal de comunicación activo entre estos actores y ChileValora igualmente para la recepción de ideas y sugerencias.

# 7. Anexos

## 7.1 Cuestionario

### CUESTIONARIO CHILEVALORA 2022

#### INDICACIONES DE PROGRAMACIÓN

Texto en este color indica Nota al Programador

Texto en este color indica Nota para el Encuestador

#### PRESENTACIÓN

Buenos días/tardes/noches, mi nombre es [ENC: MENCIONE SU NOMBRE] y estoy llamando de Datavoz por encargo de ChileValora. Estamos realizando un estudio para conocer su experiencia en el Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales del perfil laboral [INSERTAR PERFIL] del cual fue usted parte en el año [INSERTAR AÑO]. Su participación será confidencial y no le tomará más de 10 minutos, pero con sus respuestas se podrá mejorar la experiencia para otras personas.

**F1.** Para fines de supervisión, esta encuesta será grabada, ¿acepta usted responder esta encuesta?

(Respuesta Única)

1. Sí
2. No → Agradecer y terminar

**F2.** ¿La idea de participar en el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales fue de usted o de su empleador? (Respuesta Única)

1. Usted
2. Su empleador
3. Otro ¿Cuál?.....
8. No sabe (No leer)
9. No responde (No leer)

<b>A. SATISFACCIÓN Y LEALTAD</b>
----------------------------------

**A1.** Para iniciar, de 1 a 7, donde 1 es “muy insatisfecho” y 7 es “muy satisfecho”, ¿qué tan satisfecho quedó usted con el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales en el cual usted participó? (Respuesta Única)

1	2	3	4	5	6	7	No sabe (No leer)	No responde (No leer)
							98	99

**A2.** ¿Por qué usted califica su nivel de satisfacción con la nota (¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.)? (PREGUNTA ABIERTA)

.....

**A3.** Si usted comentara a otras personas su experiencia en el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales ¿qué tipo de comentarios haría? Use una escala de 1 a 7, donde 1 es “haría comentarios muy negativos” y 7 es “haría comentarios muy positivos” (Respuesta Única)

1	2	3	4	5	6	7	No sabe (No leer)	No responde (No leer)
							98	99

**A4.** De 1 a 7, donde 1 es “nada probable” y 7 es “Muy probable”, ¿qué tan probable es que usted vuelva a participar de un proceso de evaluación y certificación de competencias laborales si tuviera la oportunidad? (Respuesta Única)

1	2	3	4	5	6	7	No sabe (No leer)	No responde (No leer)
							98	99

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

1	2	3	4	5	6	7	No sabe (No leer)	No responde (No leer)
							98	99

## B. INFORMACIÓN

**B0.** Antes de iniciar su proceso de certificación, le informaron acerca de: *GRILLA PROGRESIVA*

	Sí	No	No recuerda	No sabe (No leer)	No responde (No leer)
1. ¿Los requisitos de postulación?	1	2	3	98	99
2. ¿Los costos del proceso?	1	2	3	98	99
3. ¿Quién financia la certificación?	1	2	3	98	99
4. ¿Los documentos que debía presentar?	1	2	3	98	99

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

	Muy mal (1)	2	3	4	5	6	Muy bien (7)	No sabe (No leer)	No responde (No leer)
1. La información, en general, que usted recibió al inicio del proceso	1	2	3	4	5	6	7	98	99
2. La utilidad de la información	1	2	3	4	5	6	7	98	99
3. La claridad de la información	1	2	3	4	5	6	7	98	99
4. La información sobre cómo se realizaría el proceso	1	2	3	4	5	6	7	98	99
5. Información sobre los beneficios de participar	1	2	3	4	5	6	7	98	99
6. Información sobre el perfil a evaluar y sus competencias	1	2	3	4	5	6	7	98	99

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

	Sí	No	No recuerda	No sabe (No leer)	No responde (No leer)
1. ¿Participó de una reunión informativa con una persona del Centro de evaluación y certificación?	1	2	3	98	99
2. ¿Le entregaron el plan de trabajo de la evaluación?	1	2	3	98	99
3. ¿Le entregaron el Manual del candidato/a?	1	2	3	98	99
4. ¿Le informaron la duración del proceso de evaluación (horas, días, etc.)?	1	2	3	98	99
5. ¿Le informaron que Ud. podía llegar a certificarse siempre y cuando Ud. aprobase las unidades de competencias en las que fue evaluado?	1	2	3	98	99
6. ¿Le informaron que el resultado de la Certificación es publicado en un Registro Público de Personas Certificadas?	1	2	3	98	99
7. ¿Le informaron sobre la carta de compromiso (carta de autorización para publicar sus datos) que debía firmar para participar del Registro Público de Personas Certificadas?	1	2	3	98	99
8. ¿Usted firmó esa carta de compromiso?	1	2	3	98	99

**B3.** ¿Usted conoce o ha escuchado hablar sobre ChileValora? (*Respuesta Única*)

- 1) Sí
- 2) No
- 8) No sabe (No leer)
- 9) No responde (No leer)

**B4.** (*APLICAR SI ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. = 1*) Según lo que usted sabe, ¿ChileValora es un servicio público del Estado, un servicio municipal o una entidad privada? (*Respuesta Única*)

- 1) Servicio público estatal
- 2) Servicio municipal
- 3) Entidad privada
- 8) No sabe (No leer)
- 9) No responde (No leer)

**B5.** (APLICAR SI ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. = 1) ¿Le informaron que la certificación finalmente es entregada por ChileValora? (Respuesta Única)

- 1) Si
- 2) No
- 3) No recuerda
- 8) No sabe (No leer)
- 9) No responde (No leer)

**C. EVALUADOR/ EVALUADORA**

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

	Muy mal	2	3	4	5	6	Muy bien	No sabe (No leer)	No responde (No leer)
1. El evaluador o evaluadora, en general	1	2	3	4	5	6	7	98	99
2. Su trato amable y cortés	1	2	3	4	5	6	7	98	99
3. El respeto que tuvo por su trabajo	1	2	3	4	5	6	7	98	99
4. Su claridad en la entrega de instrucciones previas a cada etapa de evaluación	1	2	3	4	5	6	7	98	99
5. La preparación o conocimiento que demostró para evaluar apropiadamente su desempeño laboral	1	2	3	4	5	6	7	98	99

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

1. Sí
2. No
- 8) No sabe (No leer)
- 9) No responde (No leer)

**C3.** (SI ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. = 1) ¿En qué momentos le entregó estas sugerencias?  
RESPUESTA UNICA

- 1) Antes de iniciar su evaluación de desempeño
- 2) Mientras realizaba su evaluación de desempeño
- 3) Después de concluir su evaluación de desempeño
- 8) No sabe (No leer)
- 9) No responde (No leer)

#### D. PROCESO DE EVALUACIÓN

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

	Muy mal (1)	2	3	4	5	6	Muy bien (7)	No sabe (No leer)	No responde (No leer)
1. La etapa de evaluación propiamente tal, en general	1	2	3	4	5	6	7	98	99
2. El contenido de la evaluación en relación a lo que usted busca certificar	1	2	3	4	5	6	7	98	99
3. Lo apropiado del nivel de dificultad de la evaluación	1	2	3	4	5	6	7	98	99
4. El cumplimiento del proceso de evaluación en relación a la información que recibió inicialmente	1	2	3	4	5	6	7	98	99
5. El tiempo transcurrido entre la evaluación y la recepción del resultado	1	2	3	4	5	6	7	98	99

**D2.** Respecto de la etapa de la evaluación en terreno, ¿dónde se realizó? (LEER ALTERNATIVAS. Respuesta Única)

1. En su lugar de trabajo
2. En un lugar habilitado para simular sus condiciones de trabajo
3. Tanto en su lugar de trabajo como en un lugar habilitado para simularlo
- 8) No sabe (No leer)
- 9) No responde (No leer)

**D3.** Respecto de la etapa de la evaluación en terreno, ¿cuántos días duró? \_\_\_\_\_

No recuerda	No sabe	No responde
777	888	999

**D4.** LA PREGUNTA D4 ES SOLO 1, SE HACE EN LOS SIGUIENTES CASOS:

Si la respuesta es no recuerda, no sabe o no responde, se salta a la D5

(SI ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.=1) Según lo que usted recuerda, ¿cuánto duró en horas o en minutos...? (ESPONTANEA)

	HORAS (ANOTAR)	MINUTOS (ANOTAR)	No recuerda	No sabe	No responde
... la evaluación en terreno			777	888	999

(SI ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. = 2) Según lo recuerda, ¿cuánto duró en horas o en minutos.? (ESPONTANEA)

	HORAS (ANOTAR)	MINUTOS (ANOTAR)	No recuerda	No sabe	No responde
El primer día de evaluación en terreno			777	888	999
El segundo día de evaluación en terreno			777	888	999

(SI ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. > 2) Según lo recuerda respecto de los dos primeros días de evaluación en terreno, ¿cuánto duró en horas o en minutos...? (ESPONTANEA)

	HORAS (ANOTAR)	MINUTOS (ANOTAR)	No recuerda	No sabe	No responde
El primer día de evaluación en terreno			777	888	999

El segundo día de evaluación en terreno			777	888	999
---	--	--	-----	-----	-----

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

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

**D6.** (SI ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. < 6) ¿Cuál fue el resultado de su evaluación? (Respuesta Única)

1. Aprobó
2. No aprobó
- 8) No recuerda (No leer)
- 9) No responde (No leer)

**D7.** (F4=No certificado) Del 1 al 7, cómo califica la utilidad del informe de brechas que recibió: Respuesta Única

**NOTA PARA EL ENCUESTADOR:** Si el encuestado no entiende el concepto de brechas, mencionar lo siguiente: **Si usted no fue Certificado, el informe de brechas incluye los aspectos que debe corregir para mejorar su calificación.**

1	2	3	4	5	6	7	No he recibido ese informe	No sabe (No leer)	No responde (No leer)
							10	88	99

**D7b.** (consultar a todos los encuestados) ¿Le entregaron el portafolio de evidencias del proceso? **Respuesta Única**

**NOTA PARA EL ENCUESTADOR:** Si el encuestado no entiende el concepto portafolio de evidencias, mencionar lo siguiente: *El portafolio de evidencias es una carpeta o documentos digitales con los resultados del proceso.* (LEER ALTERNATIVAS)

- 1) Si, lo recibí y lo revisé.
- 2) No he recibido ese documento.
- 3) Lo recibí, pero no lo revisé.
- 8) No sabe (No leer)
- 9) No responde (No leer)

**D8.** Y después del proceso de evaluación y certificación ¿Usted participo de otro proceso de certificación en ese Centro u otro? **Respuesta Única**

1. Sí
2. No
9. No responde (No leer)

**D9.** (SI D8= 1) ¿Ese proceso de certificación fue en la misma línea/área que ya se había evaluado? **Respuesta Única**

1. Sí
2. No
9. No responde (No leer)

#### E. CERTIFICACIÓN

**E1.** (APLICAR SI ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. = Certificado) ¿Usted recibió...?

**PROGRAMADOR: GRILLA PROGRESIVA**

	Sí	No	No recuerda	No sabe (No leer)	No responde (No leer)
1. Su certificado	1	2	3	88	99
2. Su diploma de certificación (lleva logo)	1	2	3	88	99
3. Su portafolio de evidencias del proceso	1	2	3	88	99
4. Informe de brechas	1	2	3	88	99

**E2. FILTRO: PREGUNTA SÓLO PARA QUIENES APROBARON**. (APLICAR SI F4= **Certificado**) En una escala del 1 al 7, cómo evalúa la ceremonia de certificación:

1	2	3	4	5	6	7	No he participado en ninguna ceremonia	No sabe (No leer)	No responde (No leer)
							10	88	99

**E3. (APLICAR SI E2 entre 1 y 7) ¿Y esta ceremonia fue virtual o presencial? (Respuesta Única)**

1. Virtual
2. Presencial

**E4. (APLICAR SI ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. = Certificado) Pensando ahora en la etapa de certificación, es decir, la etapa posterior a la recepción de la evaluación y que concluye con la recepción del certificado, de 1 a 7, ¿cómo evalúa los siguientes aspectos?***PROGRAMADOR: GRILLA PROGRESIVA*

	Muy mal (1)	2	3	4	5	6	Muy bien (7)	No sabe	No responde (No leer)
1. La etapa de certificación en general	1	2	3	4	5	6	7	98	99
2. La información sobre los tiempos para recibir el certificado	1	2	3	4	5	6	7	98	99
3. La información sobre como recibiría el certificado	1	2	3	4	5	6	7	98	99
4. El tiempo transcurrido entre la recepción de la evaluación y la recepción del certificado	1	2	3	4	5	6	7	98	99

**E5. (APLICAR SI ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia..1= 1) Según lo que usted recuerda, ¿cuánto tiempo pasó desde que conoció los resultados de su evaluación hasta que recibió su certificado? (ESPONTANEA)**

MESES (ANOTAR)	DÍAS (ANOTAR)	No recuerda
		888

**E6. (APLICAR SI ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. = Certificado) ¿Cuál de los siguientes beneficios le ha traído el estar certificado en sus competencias laborales? Por favor avíseme si alguna de estas situaciones no aplica en su caso GRILLA PROGRESIVA**

**(ENCUESTADOR/A: ASEGURARSE EN CADA CASO SI NO APLICA O SI ES QUE NO HA LOGRADO EL BENEFICIO)**

	Sí	No	No aplica	No sabe	No responde
1. Ha contribuido a ver qué cosas puede hacer mejor en su trabajo	1	2	97	98	99
2. Ha mejorado la valoración de su desempeño por parte de su jefatura	1	2	97	98	99
3. Contribuyó a que le dieran nuevas responsabilidades en su trabajo	1	2	97	98	99
4. Ayudó para obtener un incremento salarial	1	2	97	98	99
5. Ha ayudado a encontrar un nuevo trabajo	1	2	97	98	99
6. Ha ayudado a encontrar nuevos clientes	1	2	97	98	99

**G. PROBLEMAS**

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

(Respuesta Única)

1. Sí
2. No
8. No sabe (No leer)
9. No responde (No leer)

**G2.** (APLICAR ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. = 1) ¿Cuál fue el problema? (ESPONTÁNEA, abierta, agregar No responde) (ENCUESTADOR/A: Sondear)

.....

**G3.** (APLICAR ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. = 1) ¿Usted comunicó ese problema? (Respuesta Única)

1. Sí
2. No
8. No sabe (No leer)
9. No responde (No leer)

**G4.** (APLICAR ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.= 1) ¿A quién? (ESPONTÁNEA, abierta, agregar No responde)

.....

**G5.** (APLICAR ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. = 1) ¿Y ese problema se pudo solucionar totalmente, parcialmente o no se solucionó? (Respuesta Única)

1. Sí, totalmente
2. Sí, parcialmente
3. No se solucionó
8. No sabe (No leer)
9. No responde (No leer)

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

1. Sí
2. No
8. No sabe (No leer)
9. No responde (No leer)

<b>H. HABILITACIÓN</b>
------------------------

H1. De 1 a 5, donde 1 es “Muy en desacuerdo” y 5 es “muy de acuerdo”, ¿qué tan de acuerdo está con las siguientes frases sobre su proceso de evaluación y certificación de competencias laborales? *Grilla Progresiva*

	Muy en desacuerdo	2	3	4	Muy de acuerdo	No sabe	No resp onde
Tuvo claridad en cada etapa de los pasos a seguir y los procedimientos que se aplicarían	1	2	3	4	5	98	99
Si hoy día necesitase más información sobre su proceso de evaluación y certificación, sabría a dónde acudir o con quién contactarse	1	2	3	4	5	98	99
Si tuviera que someterse a un nuevo proceso de evaluación y certificación sabría a dónde acudir o cómo solicitarlo	1	2	3	4	5	98	99

H1. Finalmente, y considerando notas de 1 a 7, donde 1 es “muy insatisfecho” y 7 es “muy satisfecho”, ¿qué tan satisfecho quedó usted con el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales en el cual usted participó? *(Respuesta Única)*

1	2	3	4	5	6	7	98	99
							No sabe	No responde

H3. En el caso de que surjan ofertas de trabajo, ¿estaría dispuesto a dejar su correo electrónico y teléfono celular, por si algún empleador quisiera contactarlo? *(Respuesta Única)*

1. Sí
2. No
8. No sabe (No leer)
9. No responde (No leer)

I. DATOS FINALES

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

**I1.** ¿Es usted el jefe/ jefa de su hogar? (Respuesta Única)

1. Sí
2. No
9. No responde (No leer)

**I2.** ¿Cuál es su género? (ENCUESTADOR/A: LEER ALTERNATIVAS)

1. Femenino
2. Masculino
3. No binario
9. No responde (No leer)

**I3.** Finalmente, ¿Quisiera agregar algún comentario o sugerencia respecto a su experiencia? (pregunta abierta, agregar opción no responde)

## 7.2 Distribución de la muestra por centro

Centro	Estadística certificado		Sexo		Tramo de edad				¿Es usted jefe/jefa de hogar?			¿Cuál es su género?			
	Certificado	No certificado	Hombres	Mujeres	menos de 30 años	30-44 años	45-59 años	60 o más años	Sí	No	No Responde	Femenino	Masculino	No Binario	No Responde
35	98%	2%	25%	75%	7%	32%	57%	4%	81%	18%	1%	75%	24%	1%	0%
36	97%	3%	99%	1%	25%	33%	39%	3%	83%	15%	2%	1%	98%	1%	0%
37	100%	0%	59%	41%	22%	37%	34%	7%	71%	29%	0%	41%	59%	0%	0%
39	99%	1%	39%	61%	10%	42%	37%	11%	82%	18%	0%	62%	38%	0%	0%
40	72%	28%	97%	3%	18%	65%	15%	2%	85%	15%	0%	3%	97%	0%	0%
41	88%	12%	95%	5%	13%	32%	52%	4%	87%	12%	1%	5%	94%	0%	1%
43	88%	12%	51%	49%	15%	18%	54%	12%	82%	17%	1%	49%	51%	0%	0%
44	95%	5%	95%	5%	0%	28%	35%	38%	93%	8%	0%	5%	95%	0%	0%
45	97%	3%	21%	79%	10%	23%	48%	19%	78%	21%	1%	79%	21%	0%	1%
47	97%	3%	92%	8%	18%	42%	38%	1%	81%	18%	1%	8%	90%	0%	1%
49	94%	6%	94%	6%	14%	39%	42%	5%	85%	14%	2%	6%	94%	0%	0%
52	99%	1%	26%	74%	47%	29%	22%	2%	68%	32%	0%	70%	27%	2%	0%
54	97%	3%	58%	42%	11%	39%	48%	1%	86%	14%	0%	42%	58%	0%	0%
55	100%	0%	91%	9%	8%	54%	31%	7%	96%	3%	1%	9%	91%	0%	0%
56	98%	2%	100%	0%	14%	44%	40%	2%	95%	5%	0%	0%	100%	0%	0%
57	100%	0%	30%	70%	0%	25%	67%	7%	82%	18%	0%	70%	30%	0%	0%
58	92%	8%	66%	34%	9%	39%	49%	2%	84%	16%	0%	37%	63%	0%	0%
60	83%	17%	95%	5%	17%	66%	17%	0%	83%	17%	0%	5%	95%	0%	0%
63	67%	33%	90%	10%	46%	33%	17%	4%	60%	40%	0%	10%	90%	0%	0%
64	79%	21%	97%	3%	16%	36%	46%	2%	87%	13%	0%	3%	97%	0%	0%
65	95%	5%	59%	41%	9%	40%	42%	9%	86%	13%	1%	41%	59%	0%	0%
66	85%	15%	96%	4%	11%	48%	35%	7%	83%	17%	0%	4%	96%	0%	0%
70	77%	23%	89%	11%	38%	38%	18%	6%	70%	30%	0%	11%	89%	0%	0%
73	100%	0%	93%	7%	36%	47%	16%	2%	80%	20%	0%	7%	93%	0%	0%

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta