

# Reporte de resultados Encuesta de satisfacción Certificación de Competencias Laborales 2017

Octubre 2018

Unidad de Estudios, Servicio Nacional de Capacitación y Empleo

Este reporte de resultados tiene como objetivo presentar los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios del programa Certificación de Competencias Laborales año 2017. El propósito de esta encuesta es indagar en la satisfacción que presentan los usuarios respecto de las distintas etapas, procesos y componentes del programa en cuestión.

Esta información permitirá identificar los aspectos del programa que requieren, por una parte, ser rediseñados para mejorar su implementación, y por otra, observar qué elementos, a partir de la opinión de los usuarios, necesitan una evaluación en profundidad para determinar las oportunidades de mejora.

## 1. Antecedentes metodológicos

La encuesta aplicada, corresponde a un cuestionario de preguntas de carácter cerrado, y su modalidad de aplicación fue telefónica, por medio de encuestadores instalados en el call center de SENCE. La duración promedio de la encuesta fue de 10 minutos.

La aplicación inició el 3 de septiembre del año 2018 para finalizar el 16 de octubre del año 2018. Durante ese periodo de tiempo se desarrolló un proceso supervisión semanal de los audios de los llamados telefónicos realizados por los encuestadores que permitió ir validando las respuestas registradas en la base de datos de resultados.

### a. Universo y muestra

El universo sobre el cual fue aplicada la encuesta corresponde a los usuarios que pasaron por procesos de evaluación en el año 2017. A partir de ese universo se estimó una muestra representativa a nivel nacional, con un nivel de confianza de un 95% y un error muestral de un 5%. La fuente de información utilizada para el cálculo de la muestra fue la base de datos administrativa del programa.

A partir del desarrollo del proceso de aplicación de encuesta, y producto de la contactibilidad presentada en los registros disponibles en la base de datos, se detalla en la siguiente tabla, la muestra efectiva, contrastándola con la muestra estimada y el universo de usuarios egresados.

Se observa que el universo de usuarios a la fecha de inicio del trabajo en terreno era igual a 5.690 personas, a partir de lo cual se estimó una muestra, con los parámetros indicados anteriormente, de 360 casos. La muestra efectiva que se obtuvo asciende a 373 usuarios y presentó un error de 4,9% a nivel nacional.

TABLA N°1: DISTRIBUCIÓN DEL UNIVERSO, MUESTRA ESTIMADA Y EFECTIVA DE USUARIOS EGRESADOS PROGRAMA CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES AÑO 2017.

REGIÓN	UNIVERSO	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA
I región de Tarapacá	210	13	8
II región de Antofagasta	574	36	35
III región de Atacama	108	7	9
IV región de Coquimbo	472	30	29
V región de Valparaíso	583	37	41
VI región de O'Higgins	506	32	31
VII región del Maule	448	28	29
VIII región del Biobío	566	36	39
IX región de la Araucanía	238	15	21
X región de Los Lagos	223	14	15
XI región de Aysén	123	8	7
XII región de Magallanes	128	8	10
XIII región Metropolitana	1.226	78	85
XIV región de Los Ríos	98	6	6
XV región de Arica y Parinacota	187	12	8
<b>Total</b>	<b>5.690</b>	<b>360</b>	<b>373</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos administrativa de SENCE.

## b. Análisis de resultados

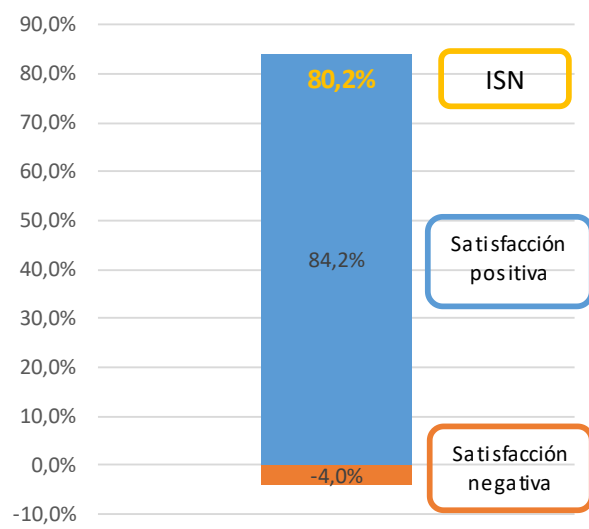
El cuestionario aplicado se compone por un total de tres dimensiones, las que se construyen de sub dimensiones y a su vez de variables, que permiten evaluar los distintos elementos y etapas del programa. Las dimensiones y sub dimensiones se detallan a continuación:

1. Información previa al proceso de evaluación.
2. Evaluación de Competencias Laborales:
  - a. Desarrollo del proceso.
  - b. Evaluador.
3. Resultados.

Las preguntas que permitieron medir la satisfacción en cada uno de los aspectos evaluados son de tipo escalar, es decir, donde las unidades de medición van de 1 a 7, donde la nota 1 representa el mayor nivel de insatisfacción y la nota 7 completa satisfacción. La metodología utilizada en este caso para analizar los resultados corresponde a la evaluación tradicional de satisfacción, donde las respuestas se agrupan en tres niveles de satisfacción: las notas 7 y 6 corresponde a satisfacción positiva, nota 5 a satisfacción neutra, y notas 4 o menores a insatisfacción. A partir de lo anterior se construyen los indicadores de satisfacción neta que será como mediremos el resultado de cada una de las dimensiones, sub dimensiones y variables. La fórmula empleada se detalla a continuación:

$$ISN \text{ (ÍNDICE DE SATISFACCIÓN NETA)} = \frac{\left( \frac{\text{Suma de usuarios que evalúa con nota 6 o 7}}{\text{Total de usuarios que dan respuesta}} \right) - \left( \frac{\text{Suma de usuarios que evalúa con nota 1 a 4}}{\text{Total de usuarios que dan respuesta}} \right)}$$

Los resultados que se presentarán en el informe considerarán gráficos que expondrán los siguientes porcentajes: usuarios que evalúan con nota 6 o 7, correspondiente a la satisfacción positiva, porcentaje de usuarios que evalúan con nota entre 1 a 4, que hace referencia a la satisfacción negativa, y por último el índice de satisfacción neta. La siguiente figura es ejemplo de lo descrito anteriormente.



A partir de la definición anterior es que los resultados de los índices de satisfacción neta que se obtengan de cada evaluación de las dimensiones, sub dimensiones y variables que componen el cuestionario se clasificarán en las categorías que se presentan a continuación en cuanto al nivel de satisfacción obtenido.

ISN	Categorización del nivel de satisfacción
91%-100%	Excelente
76%-90%	Positiva
61%-75%	Regular
51%-60%	Negativa
-100%-50%	Muy negativa

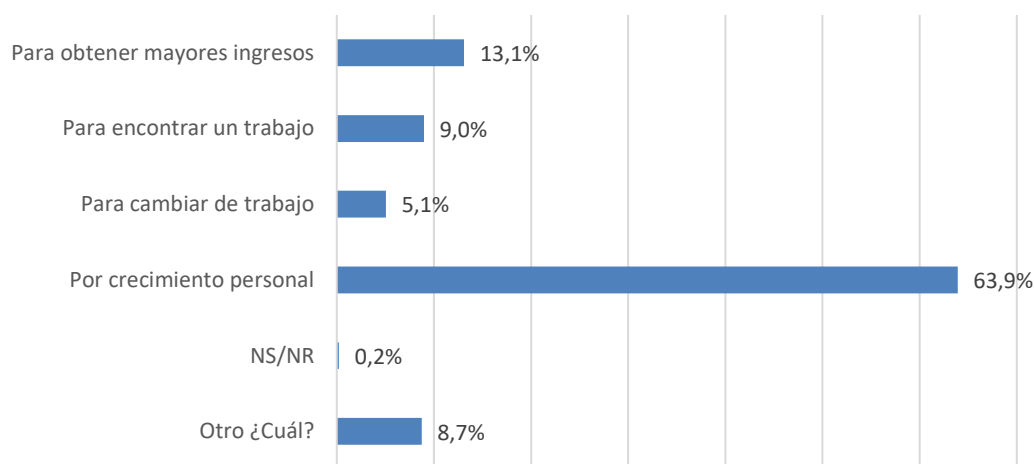
## 2. Resultados

### 2.1 Antecedentes

Previo a indagar en las evaluaciones que realizan los usuarios de cada elemento que compone el programa, se levantó información sobre aspectos previos a su incorporación al programa tales como: las motivaciones por las cuales decidieron ingresar, y por otra parte respecto de las vías por las cuáles se enteraron de la existencia del programa.

En cuanto a las razones o motivaciones que presentaron los usuarios para postular al programa, se observa en el primer gráfico que la principal motivación es “Por crecimiento personal” con un 63,9% del total de respuestas, seguido de “Para obtener mayores ingresos” con un 13,1% y en tercer lugar “Para encontrar un trabajo” con un 9,0%. En respuestas espontaneas de la opción “Otro ¿Cuál?”, se menciona como principal razón la exigencia por parte de la empresa en que trabaja.

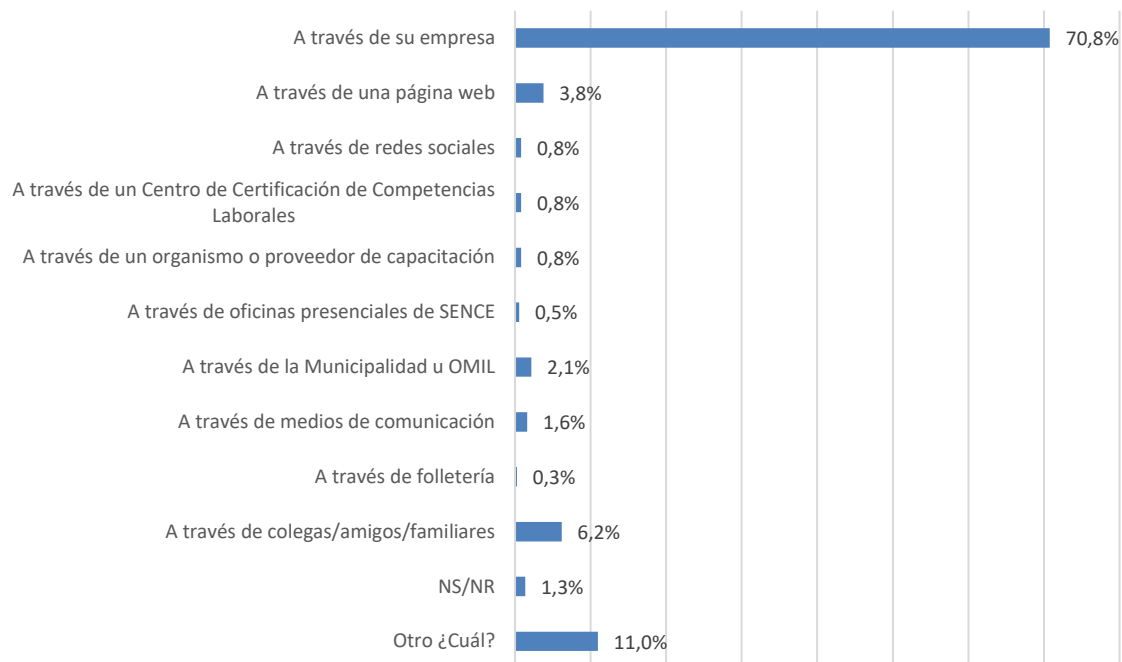
GRÁFICO N°1: ¿POR QUÉ RAZÓN USTED DECIDIÓ INGRESAR AL PROGRAMA?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa CCL año 2017.

Respecto de los canales de comunicación o medios por los cuáles se informaron de la existencia del programa, se identifica que un 70,8% de los usuarios señala que se enteraron a través de su empresa, seguido de colegas/amigos/familiares con un 6,2% y a través de una página web 3,8%. En cuanto a los mecanismos de difusión que SENCE utiliza de manera directa, correspondiente a página web, redes sociales, medios de comunicación escrita, y folletería, en total suman un 7,0% de los usuarios que manifiestan haberse informado del programa por esas vías, siendo las redes sociales la más relevante. En respuestas espontáneas de la opción “Otro ¿Cuál?”, se mencionan sindicatos y asociaciones gremiales.

GRÁFICO N°2: ¿CÓMO SE ENTERÓ DE LA EXISTENCIA DEL PROGRAMA?

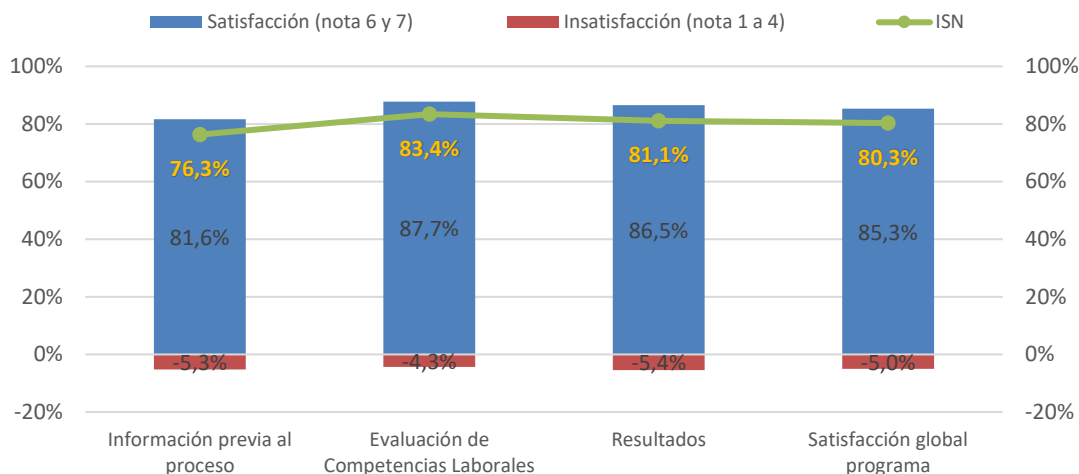


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa CCL año 2017.

## 2.2 Evaluación general del programa

La encuesta de satisfacción se divide en un total de tres dimensiones que permiten evaluar distintos aspectos del programa, la primera corresponde a “*información previa al proceso de evaluación*”, la segunda a “*evaluación de competencias laborales*”, y la última a “*resultados*”. El promedio de los niveles de satisfacción obtenidos en cada una de esas categorías da como resultado el índice de satisfacción neta (ISN) total del programa correspondiente a un 80,3%, considerado como positivo. De la totalidad de dimensiones evaluadas, todas presentan un nivel de satisfacción positiva. La dimensión que presenta la evaluación más baja corresponde a “*información previa al proceso de evaluación*” con un ISN de 76,3% (ver gráfico n°3). Mientras que las dimensiones mejor evaluadas corresponden a “*evaluación de competencias laborales*” con un ISN de 83,4%, correspondiente a la mayor valoración del programa, y “*resultados*” con un ISN de 81,1%. En los siguientes apartados de este informe se detallarán los resultados obtenidos en cada una de las sub dimensiones y variables que componen las tres dimensiones recién presentadas, pudiendo de esa forma identificar cuáles son los elementos que están generando mayores niveles de satisfacción o insatisfacción.

GRÁFICO N°3: SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA POR DIMENSIONES

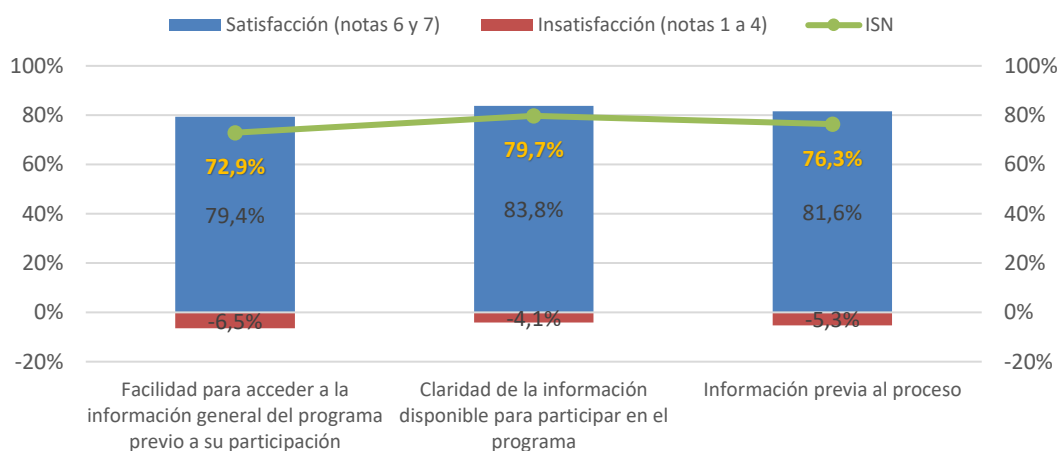


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa CCL año 2017.

### 2.3 Evaluación dimensión "Información previa al proceso de evaluación"

La primera dimensión de evaluación del programa corresponde a "Información previa al proceso de evaluación", donde se evalúa la información disponible del programa. La dimensión a nivel general presenta un índice de satisfacción neta (ISN) equivalente a un 76,3% correspondiente a un nivel positivo. Es relevante observar qué variables están causando que la información disponible obtenga la menor evaluación del programa. Donde la "facilidad para acceder a la información general del programa" obtiene una evaluación regular que alcanza un 72,9% como ISN. Mientras que "claridad de la información disponible" alcanza un nivel de satisfacción considerado positivo, con un ISN de 79,7%.

GRÁFICO N°4: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "INFORMACIÓN PREVIA AL PROCESO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa CCL año 2017.

## 2.4 Evaluación dimensión “Evaluación de Competencias Laborales”

### Antecedentes

La segunda dimensión de la encuesta de satisfacción de usuarios corresponde a “Evaluación de Competencias Laborales”, en la cual se evalúan las siguientes sub dimensiones: “desarrollo del proceso” y “evaluador”. Previo a presentar los resultados de satisfacción de esta dimensión, se exponen algunos datos relevantes en cuanto a información que disponían los usuarios sobre el curso y características generales del curso que desarrollaron.

En primer lugar, un 66,8% de los usuarios señalan que, contaban con información clara y precisa sobre la duración y horarios del proceso de evaluación, dando como resultado que casi un tercio de los usuarios encuestados no tenían esa información clara, proporción bastante significativa. Respecto de si los usuarios pasaron por un proceso de evaluación o diagnóstico previo al desarrollo del proceso de evaluación, un 75,3% declara que sí (ver gráfico n°5 y n°6).

En cuanto a los días a la semana que se desarrollaba el proceso de evaluación, los usuarios indican que se desarrollaba en promedio tres días a la semana. Al consultarles a los encuestados si consideraron adecuada la duración del proceso de evaluación, un 85,0% responde afirmativamente, y un 13,1% que no, donde las razones de esa negativa se deben en un 71,4% a que la duración del proceso fue muy corta.

Respecto de la satisfacción con los horarios del curso, un 90,5% de los usuarios se declaran satisfechos, y un 3,8% insatisfechos, obteniendo un ISN igual a 86,7%, considerado positivo.

GRÁFICO N°5: ANTES DE INICIAR EL PROCESO DE EVALUACIÓN, ¿CONTABA USTED CON INFORMACIÓN CLARA Y PRECISA SOBRE SU DURACIÓN Y HORARIOS?

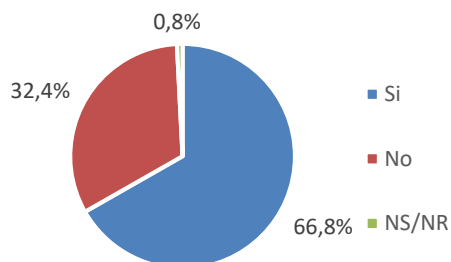
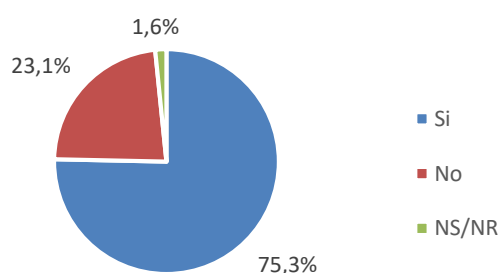


GRÁFICO N°6: PREVIO A SU PROCESO DE EVALUACIÓN ¿FUE ENTREVISTADO POR PARTE DEL CENTRO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES?

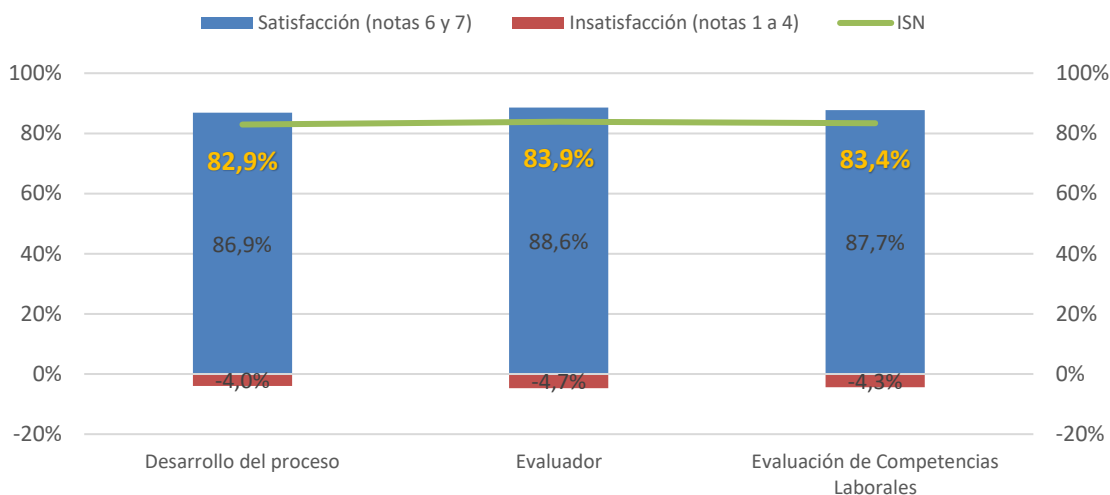


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa CCL año 2017.

Evaluación dimensión "Evaluación de Competencias Laborales"

El ISN global de esta dimensión corresponde a 83,4%, considerado como positivo, siendo la dimensión del programa que presenta la mejor evaluación. El nivel de satisfacción positivo de esta dimensión se explica por la buena evaluación recibida en las dos sub dimensiones evaluadas (ver gráfico n°7), correspondientes al "desarrollo del proceso", con un ISN de 82,9%, y la satisfacción con el desempeño del "evaluador" con un ISN de 83,9%.

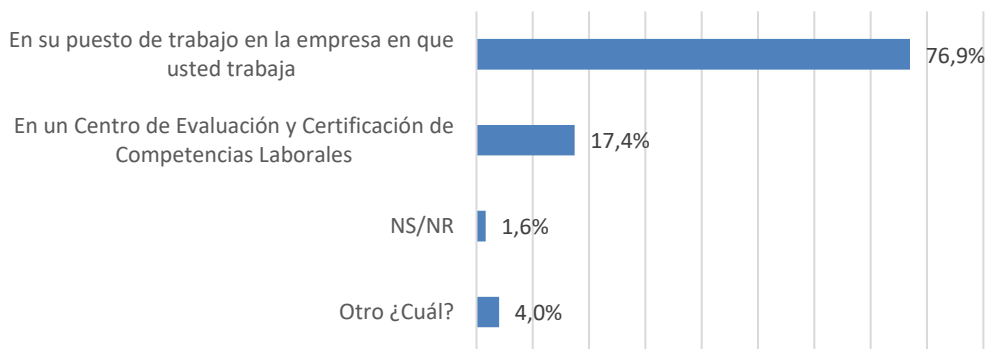
GRÁFICO N°7: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa CCL año 2017.

Previo a indagar en el desarrollo del proceso de evaluación de competencias laborales se indaga en el lugar en que se desarrolló dicho proceso, donde un 76,9% lo habría realizado en su puesto de trabajo, un 17,4% en un centro de evaluación y certificación, y un 4,0% en otro lugar.

GRÁFICO N°8: ¿EN QUÉ LUGAR SE DESARROLLÓ EL PROCESO DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa CCL año 2017.



Al indagar en cada sub dimensión, partiendo por “desarrollo del proceso de evaluación”, se observa que, del total de las ocho variables evaluadas, sólo una obtiene ISN regular, correspondiente a la “institución donde se realizó el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales” con ISN de 72,3% respectivamente. Por el contrario, las variables restantes obtienen satisfacción positiva, correspondiente a “la ubicación del lugar de evaluación, referido a la facilidad de acceso” con un 85,3%, “la infraestructura física” con un 81,0%, “orden y aseo de la sala de clases” con un 89,5%, “calidad del equipamiento” con un 83,8%, “cumplimiento de fechas y horarios” con un 82,7%, “cumplimiento de todas las actividades programadas” con un 85,3%, y “evaluación al finalizar” con un 83,5%.

**TABLA N°2: VARIABLES SUB DIMENSIÓN “DESARROLLO DEL PROCESO DE EVALUACIÓN”**

Aspectos evaluados	ISN	Insatisfacción (notas 1 a 4)	Satisfacción (notas 6 y 7)
Institución donde se realizó el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales	<b>72,3%</b>	-7,7%	80,0%
La ubicación del lugar de evaluación, referido a la facilidad de acceso	<b>85,3%</b>	-2,5%	87,7%
La infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.	<b>81,0%</b>	-3,6%	84,6%
Orden y aseo de la sala de clases y de las instalaciones en general	<b>89,5%</b>	-1,9%	91,4%
Calidad del equipamiento para la actividad de evaluación	<b>83,8%</b>	-2,5%	86,3%
Cumplimiento de fechas y horarios	<b>82,7%</b>	-4,9%	87,6%
El cumplimiento de todas las actividades programadas	<b>85,3%</b>	-4,1%	89,4%
Evaluación al finalizar	<b>83,5%</b>	-4,6%	88,1%
<b>Sub dimensión "Desarrollo del proceso de evaluación"</b>	<b>82,9%</b>	<b>-4,0%</b>	<b>86,9%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa CCL año 2017.

La segunda sub dimensión evaluada en lo que tiene relación con el curso, es “evaluador”, siendo ésta la que presenta la mejor evaluación de todo el programa, con un ISN de 83,9%, considerada una evaluación positiva. La mayor parte de las variables que componen esta sub dimensión presentan niveles de satisfacción positivos, a excepción de una que presenta un nivel de satisfacción excelente correspondiente a “dio a conocer los objetivos del proceso de evaluación” con 91,0%. Además, las variables “entregó oportunamente los resultados de las evaluaciones” y “entregó justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones” obtienen satisfacción regular, con ISN de 71,0% y 70,1% respectivamente.

TABLA N°3: VARIABLES SUB DIMENSIÓN "EVALUADOR"

Aspectos evaluados	ISN	Insatisfacción (notas 1 a 4)	Satisfacción (notas 6 y 7)
Cumplió fechas y plazos para las actividades	89,9%	-2,2%	92,1%
Dio a conocer los objetivos del proceso de evaluación	91,0%	-1,9%	92,9%
Mostró buena disposición para responder preguntas y dudas	90,5%	-2,7%	93,2%
Entregó información respecto a cómo usted sería evaluado	90,7%	-2,2%	92,9%
Entregó oportunamente los resultados de las evaluaciones	71,0%	-9,5%	80,5%
Entregó justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones	70,1%	-10,0%	80,1%
<b>Sub dimensión "Facilitador"</b>	<b>83,9%</b>	<b>-4,7%</b>	<b>88,6%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa CCL año 2017.

### Aspectos de cierre del proceso de certificación de competencias laborales

En cuanto a la de certificación de competencias propiamente tal, luego de haber pasado por el proceso de evaluación, se indaga sobre la realización de ciertos hitos que conforman esta etapa. En primer lugar, se consulta si los usuarios resultaron competentes luego de la evaluación, donde un 87,7% de los encuestados indica haber sido evaluado de esa forma. Luego, de aquellos que no resultaron competentes, un 40,0% recibió el informe de brechas luego del proceso de evaluación de competencias.

GRÁFICO N°9: COMO RESULTADO DEL PROCESO DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS, USTED ¿RESULTÓ COMPETENTE?

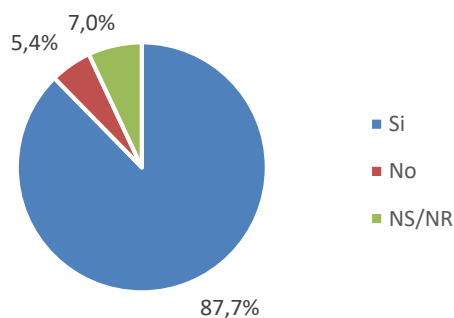
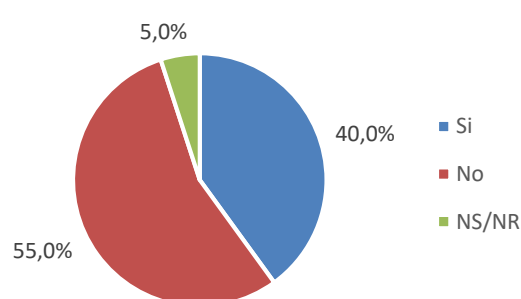


GRÁFICO N°10: LUEGO DEL PROCESO DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS, USTED ¿RECIBIÓ EL INFORME DE BRECHAS?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa CCL año 2017.

Respecto a los hitos de finalización formal, se observa que a un 84,1% de los usuarios que resultaron competentes le entregaron el certificado luego de la evaluación. Además, del mismo grupo de usuarios, a un 87,2% lo invitaron a la ceremonia de certificación, del cual un 56,6% efectivamente

asistió a dicha instancia. Aquellos usuarios que no asisten a estas ceremonias declaran que no lo hacen por motivos laborales.

GRÁFICO N°11: LUEGO DEL PROCESO DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS, A USTED ¿LE ENTREGARON EL CERTIFICADO?

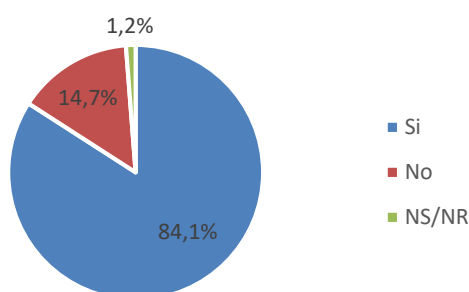
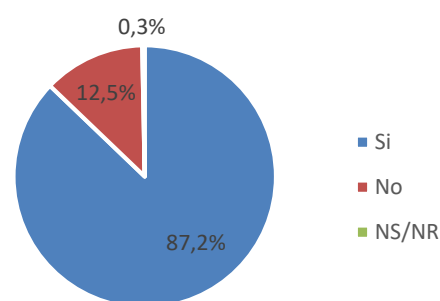


GRÁFICO N°12: LUEGO DEL PROCESO DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS, A USTED ¿LO INVITARON A LA CEREMONIA DE CERTIFICACIÓN?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa CCL año 2017.

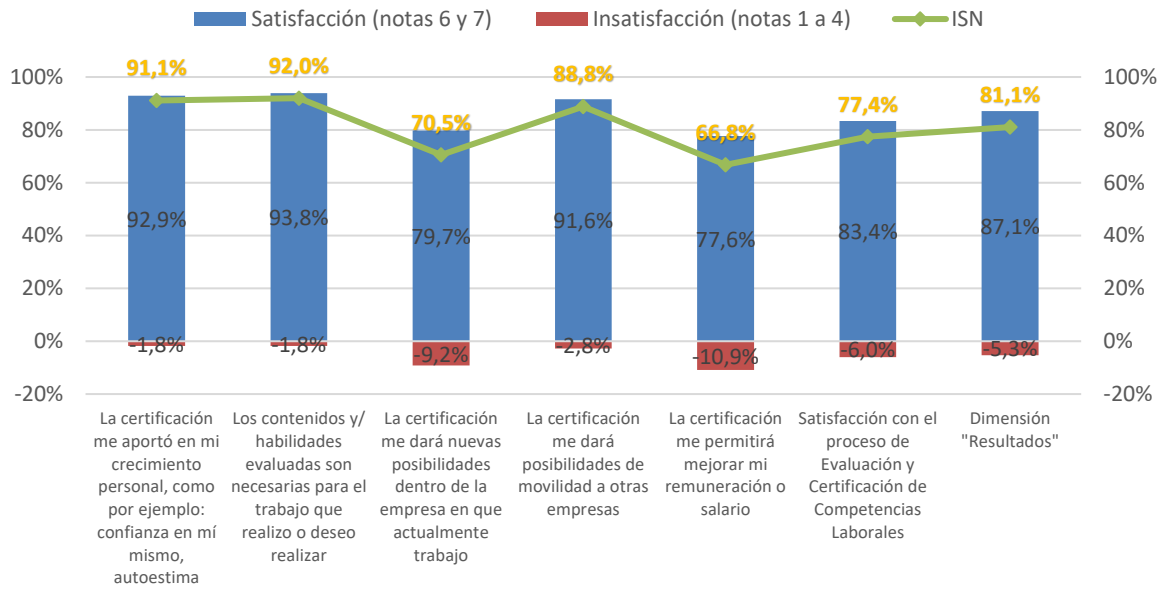
## 2.5 Evaluación dimensión "Resultados"

La última dimensión analizada en este reporte es "Resultados", que engloba la percepción de los usuarios en cuanto la utilidad de la certificación para el empleo. Esta dimensión presenta un ISN igual a 81,1%, considerado como positivo, siendo la segunda dimensión mejor evaluada del programa.

Respecto de las variables que se evalúan para obtener la satisfacción de esta dimensión, se observa que dos de las seis variables presentan índices de satisfacción de nivel regular, correspondiente a "la certificación me dará nuevas posibilidades dentro de la empresa en que actualmente trabajo" con un ISN de 70,5%, y "la certificación me permitirá mejorar mi remuneración o salario" con un ISN de 66,8%.

Las variables con mejor evaluación obtienen satisfacción excelente, siendo éstas: "la certificación me aportó en mi crecimiento personal" con un 91,1%, y "los contenidos y/ habilidades evaluadas son necesarias para el trabajo que realizo o deseo realizar" con un 92,0%. Mientras que "la certificación me dará posibilidades de movilidad a otras empresas" y "satisfacción con el proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales", alcanzan satisfacción positiva, con ISN de 88,8% y 77,4% respectivamente.

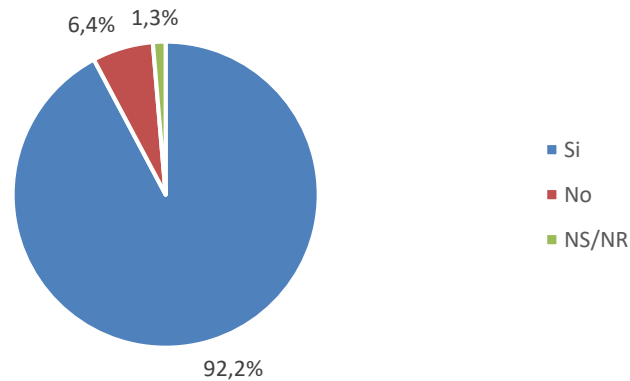
GRÁFICO N°13: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa CCL año 2017.

Por último, al consultarle a los usuarios si recomendarían el programa a otras personas, un 92,2% declara que sí.

GRÁFICO N°14: ¿RECOMENDARÍA LA PARTICIPACIÓN EN ESTE PROGRAMA A OTRAS PERSONAS?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa CCL año 2017.

### 3. Anexos

**Cuestionario de satisfacción de usuarios Certificación de Competencias Laborales:**

<b>Introducción</b>	Buenos días/tardes,	Sí
	<b>¿Hablo con (Nombre de encuestado)?</b>	No
	Mi nombre es (Nombre de encuestador), y estoy llamando de parte del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.	<i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i>
	Estamos realizando una encuesta de satisfacción y de acuerdo con nuestros registros, usted pasó por un proceso de evaluación y certificación de competencias laborales durante el año 2017.	Sí
	<b>¿Me podría confirmar aquello?</b>	No
		<i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i>
Quisiéramos conocer su opinión respecto de este proceso con la finalidad de mejorarlo. Si usted fuera tan amable,	Sí	
<b>¿Me podría contestar algunas preguntas?</b>	No	
Sus respuestas quedarán en la más absoluta reserva.	<i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i>	
<i>(Nota: Sólo en caso de que el encuestado pregunte, debe indicar que el tiempo promedio de duración de la encuesta es de 10 minutos)</i>		

**1. Antecedentes y evaluación de procedimientos previos al inicio del programa:**

<b>Indicador</b>	<p><b>[PREG_01]</b> ¿Por qué razón usted decidió pasar por un proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales?</p> <p><i>(Nota: LEER alternativas. Respuesta de selección múltiple)</i></p>	
Identificación de fuentes de información y difusión del programa	a. Para obtener mayores ingresos	
	b. Para encontrar un trabajo	
	c. Para cambiar de trabajo	
	d. Por crecimiento personal	
	e. NS/NR	
	f. Otro ¿Cuál?	

<b>Indicador</b>	<p><b>[PREG_02]</b> ¿Cómo se enteró de la existencia del proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales?</p> <p><i>(Nota: NO leer alternativas. Respuesta de selección simple)</i></p>	
Identificación de fuentes de información y difusión del programa	a. A través de su empresa	<b>Pasa a [PREG_04]</b>
	b. A través de una página web	
	c. A través de redes sociales <i>(Nota: se considera como redes sociales: Facebook, Twitter, etc.)</i>	
	d. A través de un Centro de Certificación de Competencias Laborales	<b>Pasa a [PREG_04]</b>
	e. A través de un organismo o proveedor de capacitación <i>(Nota: se consideran proveedores de capacitación a: OTEC, Liceos TP, Fundación, entre otros)</i>	<b>Pasa a [PREG_04]</b>
	f. A través de oficinas presenciales de SENCE	<b>Pasa a [PREG_04]</b>
	g. A través de la Municipalidad u OMIL	<b>Pasa a [PREG_04]</b>

	h. A través de medios de comunicación <i>(Nota: se consideran medios de comunicación a: prensa escrita, canales de televisión, radio)</i>	<b>Pasa a [PREG_04]</b>
	i. A través de folletería <i>(Nota: se considerará folletería a artículos como: volantes, afiches, entre otros)</i>	
	j. A través de colegas/amigos/familiares	<b>Pasa a [PREG_04]</b>
	k. NS/NR	<b>Pasa a [PREG_04]</b>
	l. Otro ¿Cuál?	<b>Pasa a [PREG_04]</b>

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_03]</b> ¿A qué institución pertenecía el canal mencionado anteriormente? <i>(Nota: LEER alternativas. Respuesta de selección múltiple)</i>	
Identificación de fuentes de información y difusión del programa	a. SENCE	
	b. ChileValora	
	c. NS/NR	
	d. Otro ¿Cuál?	

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_04]</b> En una escala de 1 a 7, donde 1 es muy malo y 7 es excelente, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos relativos a la información disponible respecto del proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales?		
Disponibilidad de la información respecto del programa	<b>[PREG_04_01]</b> Facilidad para acceder a la información general respecto del proceso previo a su participación	Nota de 1 a 7	NS/NR
Claridad de la Información necesaria para participar en el programa	<b>[PREG_04_02]</b> Claridad de la información disponible para participar en el proceso <i>(Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que se evalúa la información disponible en relación a aspectos como: requisitos, beneficios, obligaciones, etc.)</i>	Nota de 1 a 7	NS/NR

**2. Aspectos previos al proceso de evaluación de competencias laborales:**

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_05]</b> Antes de iniciar el proceso de evaluación, ¿Contaba usted con información clara y precisa sobre su duración y horarios?	
Información previa	Sí	
	No	
<b>Indicador</b>	<b>[PREG_06]</b> Previo a su proceso de evaluación ¿Fue entrevistado por parte del Centro de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales?	
Entrevista previa	Sí	
	No	

**3. Desarrollo del proceso de evaluación de competencias laborales:**

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_07]</b> Respecto al proceso de evaluación, ¿En qué lugar se desarrolló el proceso de evaluación de competencias?	
Proceso de evaluación	a. En su puesto de trabajo en la empresa en que usted trabaja	<b>Pasa a [PREG_09]</b>
	b. En un Centro de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales	
	c. NS/NR	<b>Pasa a [PREG_09]</b>
	d. Otro ¿Cuál?	<b>Pasa a [PREG_09]</b>

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_08]</b> Utilizando la misma escala de 1 a 7, donde 1 es muy malo y 7 es excelente, ¿Qué nota le pondría a la INSTITUCIÓN donde se realizó el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales?	Nota de 1 a 7	NS/NR
Evaluación general del Centro Evaluador			



<b>Indicador</b>	<b>[PREG_09]</b> Respecto al desarrollo del proceso de evaluación, ¿Qué nota le pondría a los siguientes aspectos del lugar en que se desarrolló el proceso de evaluación?, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor.		
Evaluación general de espacios físicos	<b>[PREG_09_01]</b> La ubicación del lugar en que se desarrolló el proceso de evaluación, referido a la facilidad de acceso	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_09_02]</b> La infraestructura física, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_09_03]</b> Orden y aseo de las instalaciones en general	Nota de 1 a 7	NS/NR
Equipamiento para el desarrollo de la evaluación	<b>[PREG_09_04]</b> Calidad del equipamiento para las actividades de evaluación	Nota de 1 a 7	NS/NR
Coherencia entre lo ofrecido y lo realizado en la evaluación.	<b>[PREG_09_05]</b> Cumplimiento de fechas y horarios	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_09_06]</b> El cumplimiento de todas las actividades programadas	Nota de 1 a 7	NS/NR

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_10]</b> Y en una escala de 1 a 7, donde 1 es muy poco adecuada y 7 es muy adecuada, ¿Qué tan adecuada le pareció la forma en que usted fue evaluado/a?	Nota de 1 a 7	NS/NR
Evaluaciones: pertinencia			

**4. Horarios y duración del proceso de evaluación de competencias laborales:**

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_11]</b> ¿Cuántos días a la semana se desarrollaba el proceso de evaluación?	<i>Listado desplegable de 1 a 7 días</i>
Evaluación versus tiempo		NS/NR
	<b>[PREG_12]</b> En una escala de 1 a 7, ¿qué tan adecuado le pareció el horario del proceso de evaluación?, considere 1 muy poco adecuado y 7 muy adecuado	Nota de 1 a 7
NS/NR		

		Sí <b>Pasa a [PREG_15]</b>
	<b>[PREG_13]</b> ¿Considera que la duración total del proceso de evaluación fue adecuada?	No
		NS/NR <b>Pasa a [PREG_15]</b>
<b>Indicador</b>	<b>[PREG_14]</b> ¿Por qué razón le pareció poco adecuada la duración del proceso de evaluación? <i>(Nota: Leer alternativas. Respuesta de selección simple)</i>	
Evaluación versus tiempo	a. Tuvo una duración muy extensa para lo que en realidad se requería	
	b. Tuvo una duración muy corta para lo que en realidad se requería	
	c. NS/NR	

### 5. Evaluador

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_15]</b> Respecto al evaluador con que contó la actividad, y en una escala de 1 a 7, ¿Qué tan de acuerdo se encuentra con los siguientes aspectos de su desempeño?		
Cumplimiento de fechas y plazos	<b>[PREG_15_01]</b> Cumplió fechas y plazos para las actividades	Nota de 1 a 7	NS/NR
Claridad en la exposición de los objetivos	<b>[PREG_15_02]</b> El evaluador dio a conocer los objetivos del proceso de evaluación	Nota de 1 a 7	NS/NR
Disposición a responder preguntas	<b>[PREG_15_03]</b> Mostró buena disposición para responder preguntas y dudas	Nota de 1 a 7	NS/NR
Retroalimentación	<b>[PREG_15_04]</b> El evaluador entregó información respecto a cómo usted sería evaluado	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_15_05]</b> Entregó oportunamente los resultados de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_15_06]</b> Entregó justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR

6. Certificación de competencias

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_16]</b> Luego del proceso de evaluación de competencias, usted ¿Recibió el informe de brechas? <i>(Nota: LEER alternativas. Respuesta de selección simple)</i>	
Certificación de competencias	a. Sí	
	b. No	
	c. NS/NR	

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_17]</b> Como resultado del proceso de evaluación de competencias, finalmente usted ¿resultó competente? <i>(Nota: LEER alternativas. Respuesta de selección simple)</i>	
Certificación de competencias	a. Sí	
	b. No	<b>Pasa a [PREG_23]</b>
	c. NS/NR	<b>Pasa a [PREG_23]</b>

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_18]</b> Luego del proceso de evaluación de competencias, a usted ¿le entregaron el certificado? <i>(Nota: LEER alternativas. Respuesta de selección simple)</i>	
Certificación de competencias	a. Sí	
	b. No	
	c. NS/NR	
<b>Indicador</b>	<b>[PREG_19]</b> Luego del proceso de evaluación de competencias, a usted ¿Lo invitaron a la ceremonia de certificación? <i>(Nota: LEER alternativas. Respuesta de selección simple)</i>	
Ceremonia de certificación	a. Sí	
	b. No	<b>Pasa a [PREG_22]</b>
	c. NS/NR	<b>Pasa a [PREG_22]</b>

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_20]</b> ¿Asistió a la ceremonia de certificación? <i>(Nota: LEER alternativas. Respuesta de selección simple)</i>	
Ceremonia de certificación	a. Sí	<b>Pasa a [PREG_22]</b>
	b. No	
	c. NS/NR	<b>Pasa a [PREG_22]</b>
<b>Indicador</b>	<b>[PREG_21]</b> ¿Por qué razón no asistió a la ceremonia de certificación?	
Ceremonia de certificación		

## 7. Resultados

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_22]</b> En una escala de 1 a 7, donde 1 es ‘Absolutamente en desacuerdo’, y 7 es ‘Absolutamente de acuerdo’, ¿qué tan de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones en cuanto a la utilidad y resultados de la certificación?		
Crecimiento personal	<b>[PREG_22_01]</b> La certificación me aportó en mi crecimiento personal, como por ejemplo: confianza en mí mismo, autoestima	Nota de 1 a 7	NS/NR
Pertinencia contenidos evaluación	<b>[PREG_22_02]</b> Los contenidos y/ habilidades evaluadas son necesarias para el trabajo que realizo o deseo realizar	Nota de 1 a 7	NS/NR
Expectativas sobre cambios en su situación laboral (acceso o calidad de empleo)	<b>[PREG_22_03]</b> La certificación me dará nuevas posibilidades dentro de la empresa en que actualmente trabajo	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_22_04]</b> La certificación me dará posibilidades de movilidad a otras empresas	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_22_05]</b> La certificación me permitirá mejorar mi remuneración o salario	Nota de 1 a 7	NS/NR

Indicador			
Evaluación del proceso de Evaluación y Certificación	<b>[PREG_23]</b> Y en una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho está con el proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales?, donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho	Nota de 1 a 7	NS/NR
Recomendación programa	<b>[PREG_24]</b> Y para terminar, ¿Recomendaría la participación en este proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales a otras personas?	Sí	No

***Muchas gracias por su tiempo, la información entregada será muy valiosa para mejorar los programas de SENCE.***