

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES AÑO 2023

Subunidad de Estudios



sence



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

AGOSTO 2024. SUBUNIDAD DE ESTUDIOS

Este reporte de resultados tiene como objetivo presentar los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a las personas beneficiarias que pasaron por procesos de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales durante el año 2024, a través del programa de Certificación de Competencias Laborales definida por línea presupuestaria de SENCE y de Franquicia Tributaria. El propósito de esta encuesta es indagar en la satisfacción que presentan las personas respecto de las distintas etapas, procesos y componentes del programa en cuestión.

Esta información permitirá identificar los aspectos que requieren, por una parte, ser rediseñados para mejorar su implementación, y por otra, observar qué elementos, a partir de la opinión de las personas beneficiarias, 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. La duración promedio de la encuesta fue de 10 minutos. La aplicación inició el 11 junio del año 2024, para finalizar el 12 de agosto del año 2024.

1.1 UNIVERSO Y MARCO MUESTRAL

El universo de personas que pasaron por procesos de evaluación en el año 2023 alcanza a 6.036, de acuerdo con la fuente de información utilizada correspondiente a la base de datos administrativa del programa.

Del universo antes señalado, 5.581 personas beneficiarias forman parte del marco muestral, es decir que corresponden a personas potencialmente contactables.

**TABLA N°1: UNIVERSO Y MARCO MUESTRAL
CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES AÑO 2023.**

REGISTROS	CCL	FT	Total
UNIVERSO	3.290	2.746	6.036
MARCO MUESTRAL	3.054	2.527	5.581

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de aplicación de las encuestas.



1.2 MARCO UTILIZADO

A partir del proceso de aplicación de la encuesta el marco utilizado alcanza a 4.593 personas beneficiarias, correspondientes a aquellas que se intentó contactar durante el período de aplicación de la encuesta. El estado de aplicación sobre este marco, a partir del proceso de realización de encuestas telefónicas, se observa en la tabla n°2.

**TABLA N°2: ESTADO DE APLICACIÓN
CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES AÑO 2023.**

ESTADO DE ENCUESTAS	CCL	FT	TOTAL
MARCO UTILIZADO	2.799	1.794	4.593
FINALIZADAS (F)	868	332	1.200
PARCIALES (P)	4	9	13
RECHAZADAS (R)	107	71	178
NO CONTACTADAS (NC)	968	650	1.618
NO CUMPLE CRITERIO (NCC)	35	87	122
NO UBICABLE (NU)	817	645	1.462

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de aplicación de las encuestas.

En función de los resultados de aplicación antes descritos se presentan en la tabla n°3 los principales indicadores del trabajo de campo para la muestra potencialmente elegible.

**TABLA N°3: INDICADORES DEL TRABAJO DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS
PROGRAMA CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES AÑO 2023.**

INDICADOR	CCL	FT	TOTAL
TASA DE RESPUESTA	31,0%	18,5%	26,1%
TASA DE CONTACTO	34,8%	22,5%	30,0%
TASA DE COOPERACIÓN	88,7%	80,6%	86,3%
TASA DE RECHAZO	3,8%	4,0%	3,9%

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de aplicación de las encuestas.

La tasa de respuesta registra la proporción de encuestas realizadas sobre el total del marco muestral utilizado.

$$Tasa\ de\ respuesta = \frac{F}{F + P + R + NC + NCC + NU}$$

La tasa de contacto muestra la proporción de casos de la muestra en que la o el encuestador logra hablar o tener la atención de la persona, donde finalmente puede obtener o no la encuesta.



$$Tasa\ de\ contacto = \frac{F + R}{F + P + R + NC + NCC + NU}$$

La tasa de cooperación registra la proporción de unidades muestrales encuestadas sobre todas las unidades elegibles que fueron contactadas.

$$Tasa\ de\ cooperación = \frac{F}{F + P + R}$$

Finalmente, la tasa de rechazo registra la proporción de los elementos de la muestra que rechazan completamente a participar en el estudio, sobre el total del marco muestral utilizado.

$$Tasa\ de\ rechazo = \frac{R}{F + P + R + NC + NCC + NU}$$

1.3 DISEÑO MUESTRAL

Considerando el marco muestral de 5.581 personas usuarias, se estimó una muestra representativa a nivel nacional y por vía de certificación, con un nivel de confianza de un 95% y un error muestral de un 5%. La muestra estimada con los parámetros indicados anteriormente corresponde a 1.065 casos. 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, en la tabla n°4, se detalla la muestra efectiva, contrastándola con la muestra estimada y el marco muestral.

La muestra efectiva que se obtuvo asciende a 1.275 personas usuarias y presentó un error de 2,4% a nivel nacional.

TABLA N°4: DISTRIBUCIÓN DEL UNIVERSO, MUESTRA ESTIMADA Y EFECTIVA DE PERSONAS EGRESADAS DEL PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES AÑO 2023.

VÍA DE CERTIFICACIÓN	MARCO MUESTRAL	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA	ERROR
CCL	3.054	731	868	2,8%
FT	2.527	334	407	4,5%
TOTAL	5.581	1.065	1.275	2,4%

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

En el caso de la vía de certificación bajo el programa de Certificación de Competencias Laborales se estimaron muestras a nivel sectorial, donde no se cumple con el error muestral deseado del 5% en la mayor parte de los sectores, por lo que los resultados no son representativos en ese nivel de desagregación.





1.4 ANÁLISIS DE RESULTADOS

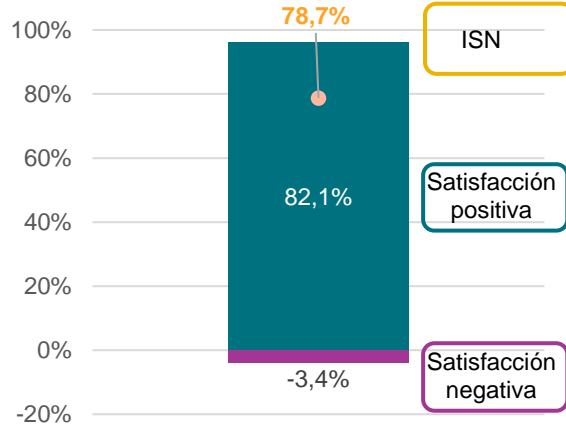
El cuestionario aplicado se compone por un total de tres dimensiones, las que se construyen de subdimensiones y a su vez de variables, que permiten evaluar los distintos elementos y etapas del programa. Las dimensiones y subdimensiones se detallan a continuación:

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, subdimensiones 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: personas usuarias que evalúan con nota 6 o 7, correspondiente a la satisfacción positiva, porcentaje de personas usuarias 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, subdimensiones 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





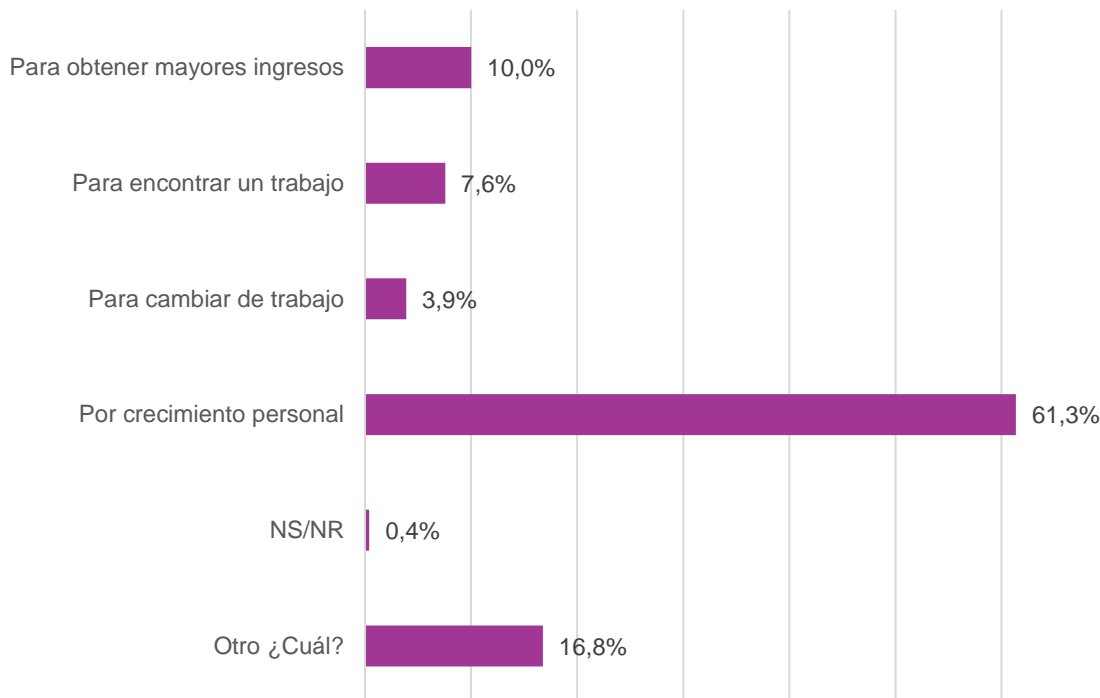
2. RESULTADOS VÍA PROGRAMA CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

2.1 ANTECEDENTES

Previo a indagar en las evaluaciones que realizan las personas usuarias 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 las personas beneficiarias para postular al programa, se observa en el primer gráfico que la principal motivación es “Por crecimiento personal” con un 61,3% del total de respuestas, seguido de “Para obtener mayores ingresos” con un 10% y en tercer lugar “Para encontrar un trabajo” con un 7,6%. En respuestas espontáneas de la opción “Otro ¿Cuál?”, se mencionan razones como la exigencia por parte de la empresa en que trabaja, acreditación del conocimiento y especialización.

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 Certificación de Competencias Laborales año 2023.

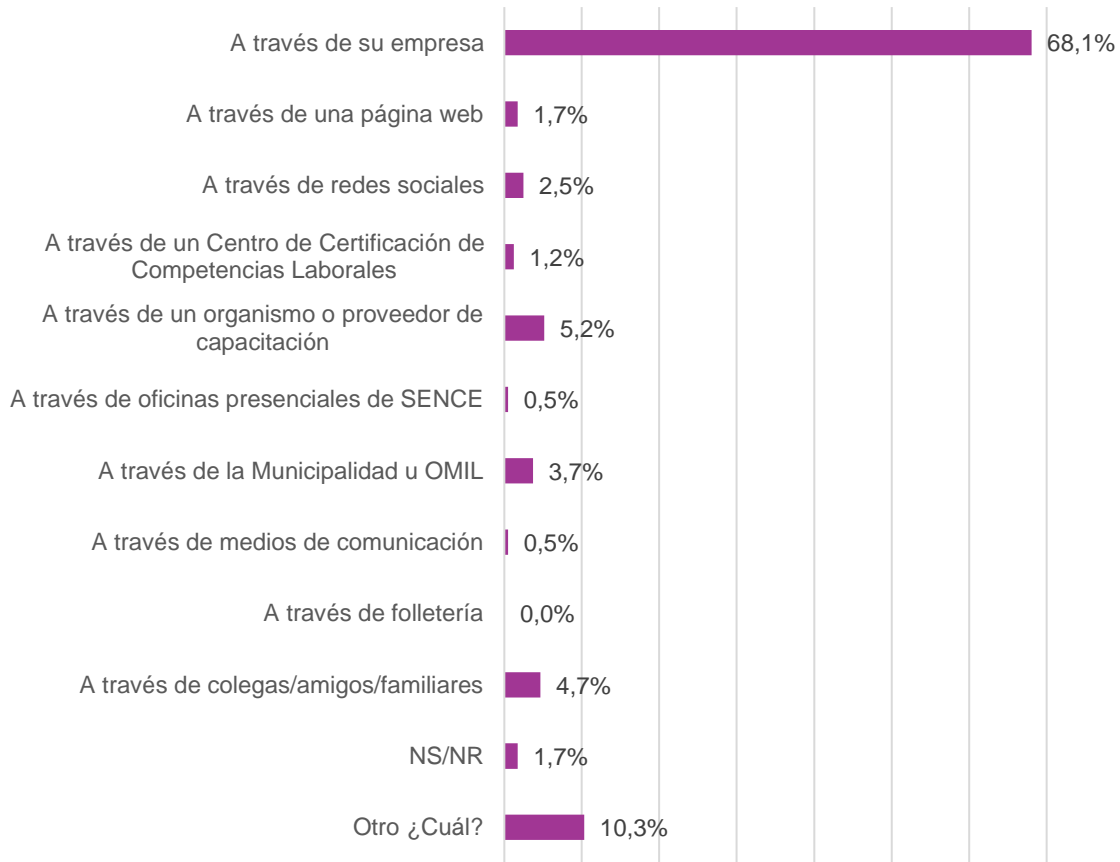




Respecto de los canales de comunicación o medios por los cuáles se informaron de la existencia del programa, se identifica que un 68,1% de las personas usuarias señala que se enteraron a través de su empresa, seguido de quienes lo hicieron a través de un organismo o proveedor de capacitación y finalmente a través de colegas/amigos/familiares que es señalada por un 4,7% del total de personas que respondieron la encuesta.

En cuanto a los mecanismos de difusión que SENCE utiliza de manera directa, correspondiente a: página web, redes sociales, oficinas presenciales y folletería, en total suman un 5,2% de las personas 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, recintos educacionales y correos electrónicos.

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 Certificación de Competencias Laborales año 2023.





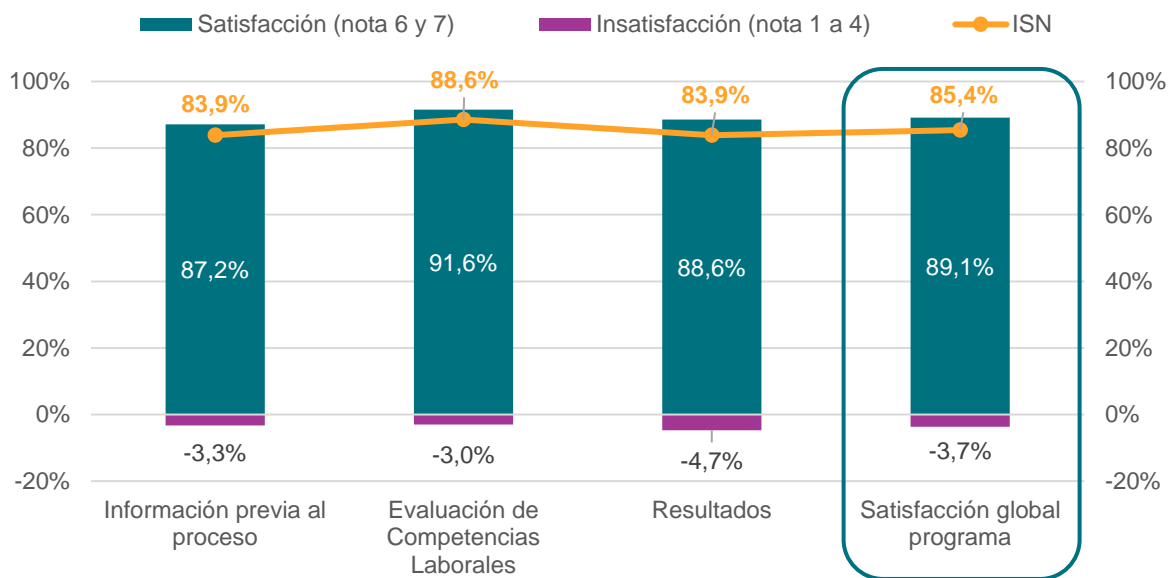
2.2 EVALUACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA

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 de estas categorías da como resultado el índice de satisfacción neta (ISN) total del programa que alcanza un 85,4%, considerado como positivo. De la totalidad de dimensiones evaluadas, todas presentan un nivel de satisfacción positiva. Las dimensiones con menor evaluación corresponden a “*resultados*” e “*información previa al proceso*”, ambas con un ISN de 83,9% y como se dijo anteriormente corresponden a una calificación positiva (ver gráfico n°3).

La dimensión mejor evaluada corresponde a “*evaluación de competencias laborales*” con un ISN de 88,6%. En los siguientes apartados de este informe se entregan los resultados obtenidos en cada una de las subdimensiones 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 Certificación de Competencias Laborales año 2023.

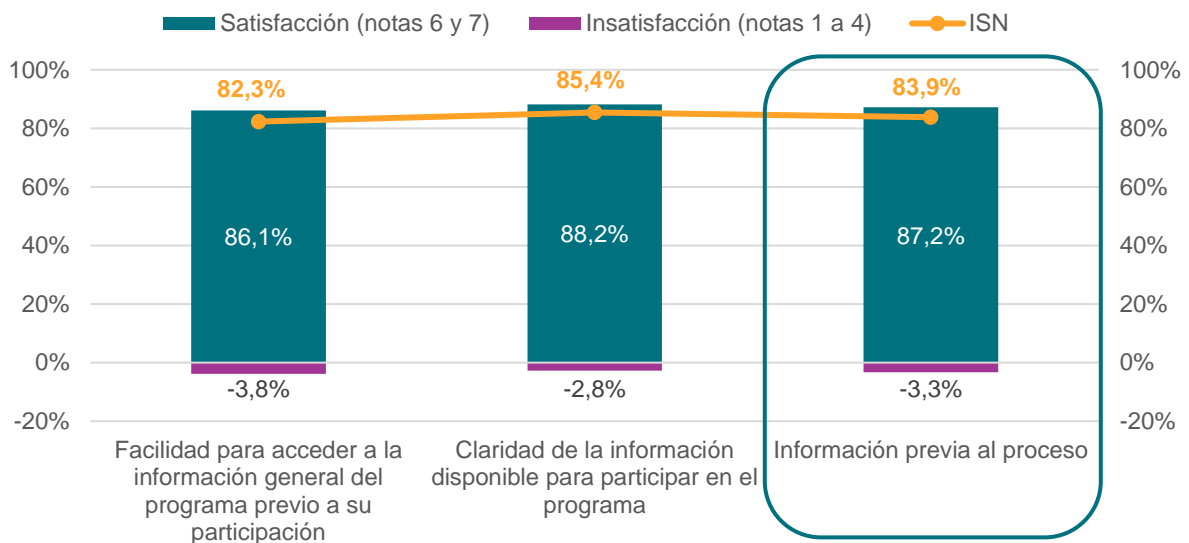




2.3 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “INFORMACIÓN PREVIA AL PROCESO DE EVALUACIÓN”

La primera dimensión de evaluación del programa corresponde a “Información previa al proceso de evaluación”, donde se evalúa la información disponible del programa. A nivel general presenta un índice de satisfacción neta (ISN) equivalente a un 83,9% correspondiente a un nivel positivo, producto de que las dos variables que la componen obtienen calificaciones positivas: “*facilidad para acceder a la información general del programa*” alcanza un ISN de 82,3%, mientras que “*claridad de la información disponible*” obtiene un ISN de 85,4%.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Certificación de Competencias Laborales año 2023.

2.4 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES”

ANTECEDENTES

La segunda dimensión de la encuesta de satisfacción de personas usuarias del Programa corresponde a “Evaluación de Competencias Laborales”, en la cual se evalúan las siguientes subdimensiones: “desarrollo del proceso” y “evaluador”. Previa a presentar los resultados de satisfacción de esta dimensión, se exponen algunos datos relevantes en cuanto a información que disponían las personas usuarias y las características generales del proceso que desarrollaron.





En primer lugar, un 74,7% de las personas señalan que contaban con información clara y precisa sobre la duración y horarios del proceso de evaluación, mientras que un porcentaje no menor, un 24,4% señala que no tenía clara esa información, Respecto de si las personas usuarias pasaron por un proceso de evaluación o diagnóstico previo al desarrollo del proceso de evaluación, un 79,7% 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, las personas usuarias indican que, se desarrollaba en promedio dos días a la semana. Al consultarles si consideraron adecuada la duración del proceso de evaluación, un 92,3% responde afirmativamente, y un 7,5% que no, donde las razones de esa negativa se deben en un 92,3% a que la duración del proceso de evaluación fue muy corta.

Respecto de la satisfacción con los horarios del proceso de evaluación, un 92,2% de las personas encuestadas se declaran estar satisfechas y un 1,9% insatisfechas, obteniendo un ISN igual a 90,3%, considerado positivo.

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

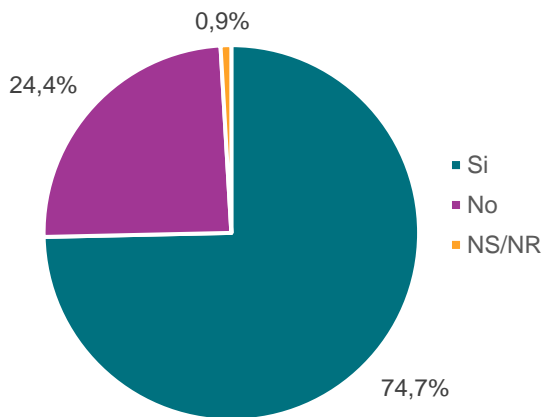
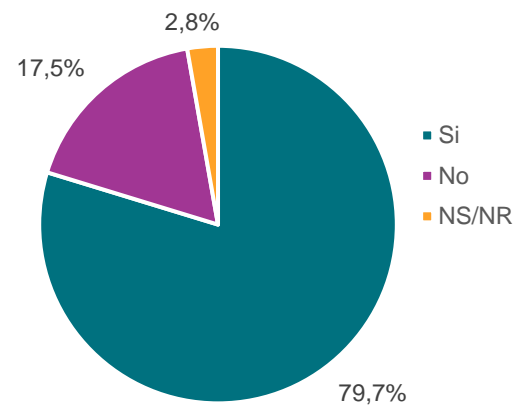


GRÁFICO N°6: PREVIO A SU PROCESO DE EVALUACIÓN ¿FUE ENTREVISTADO POR PARTE DEL CENTRO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Certificación de Competencias Laborales año 2023.

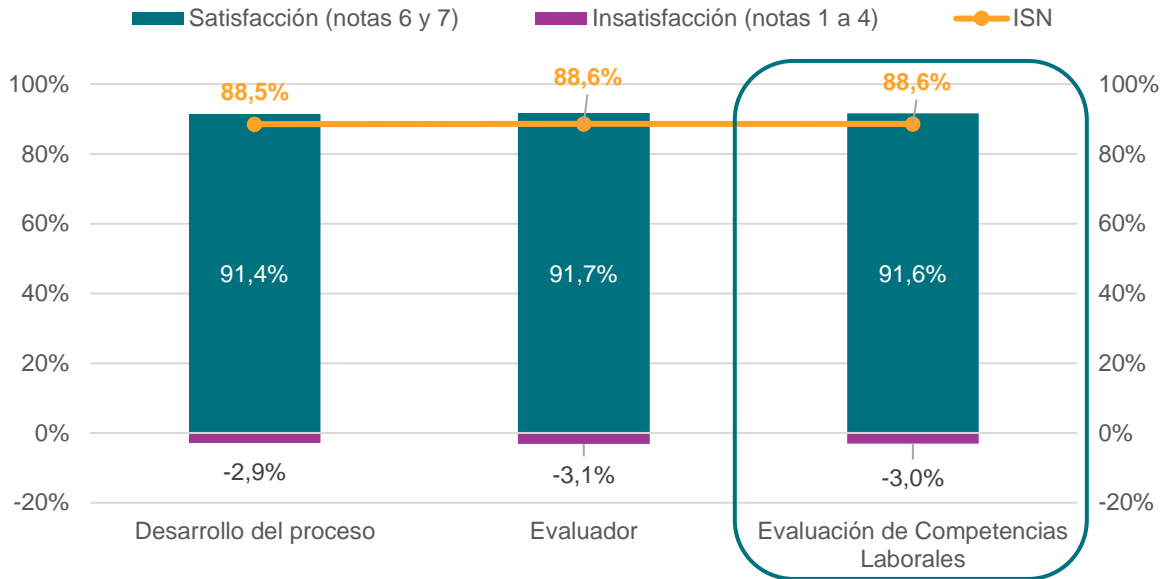
EVALUACIÓN DIMENSIÓN “EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES”

El ISN global de esta dimensión corresponde a 88,6%, considerado como positivo, siendo la dimensión del programa que presenta la mejor evaluación. El nivel de satisfacción positivo de esta dimensión está dado por la buena evaluación recibida en las dos subdimensiones que la componen (ver gráfico n°7): “desarrollo del proceso”, con un ISN de 88,5%, y la satisfacción con el desempeño del “evaluador” con un ISN de 88,6%.





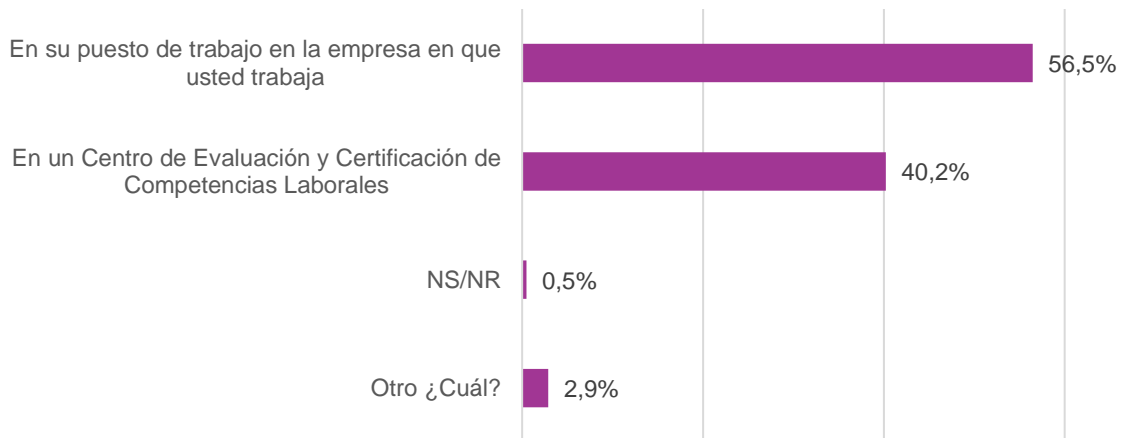
GRÁFICO N°7: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Certificación de Competencias Laborales año 2023.

Previo analizar en el desarrollo del proceso de evaluación de competencias laborales se consulta por el lugar en que se desarrolló dicho proceso, donde un 56,9% de las personas señala haberlo realizado en su puesto de trabajo, un 40,2% en un centro de evaluación y certificación, y un 2,9% 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 Certificación de Competencias Laborales año 2023.





Al indagar en cada subdimensión, partiendo por “*desarrollo del proceso de evaluación*”, se observa que todas las variables son bien evaluadas. Los aspectos con menor ISN corresponden a “*calidad del equipamiento para la actividad de evaluación*” y “*la infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.*” ambos con calificación positiva. Mientras que las variables mejor evaluadas corresponden al “*cumplimiento de todas las actividades programadas*” y al “*cumplimiento de fechas y horarios*” que obtienen calificación de excelente.

TABLA N°5: VARIABLES SUBDIMENSIÓN “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	87,7%	-3,4%	91,1%
LA UBICACIÓN DEL LUGAR DE CAPACITACIÓN, REFERIDO A LA FACILIDAD DE ACCESO	87,0%	-3,3%	90,3%
LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA, COMO LAS SALAS, SU TAMAÑO, ILUMINACIÓN, VENTILACIÓN, ETC.	85,6%	-3,7%	89,3%
ORDEN Y ASEO DE LA SALA DE CLASES Y DE LAS INSTALACIONES EN GENERAL	90,4%	-2,3%	92,7%
CALIDAD DEL EQUIPAMIENTO PARA LA ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN	85,1%	-3,4%	88,5%
CUMPLIMIENTO DE FECHAS Y HORARIOS	91,3%	-2,3%	93,6%
EL CUMPLIMIENTO DE TODAS LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS	92,1%	-1,7%	93,9%
EVALUACIÓN AL FINALIZAR	88,9%	-3,1%	92,0%
SUBDIMENSIÓN "DESARROLLO DEL PROCESO DE EVALUACIÓN"	88,5%	-2,9%	91,4%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Certificación de Competencias Laborales año 2023.

La segunda subdimensión evaluada en lo que tiene relación con la dimensión evaluación de competencias laborales, es “*evaluador*”, con un ISN de 88,6%, considerada una evaluación positiva. La mayor parte de las variables que componen esta subdimensión presentan niveles de satisfacción excelente, a excepción de dos que presentan satisfacción positiva y que corresponden a “*entregó oportunamente los resultados de las evaluaciones*” con un ISN de 81,9% y “*entregó justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones*” con un ISN de 76,9%.





TABLA N°6: VARIABLES SUBDIMENSIÓN "EVALUADOR"

ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4)	SATISFACCIÓN (NOTAS 6 Y 7)
CUMPLIÓ FECHAS Y PLAZOS PARA LAS ACTIVIDADES	92,6%	-2,0%	94,6%
DIO A CONOCER LOS OBJETIVOS DEL PROCESO DE EVALUACIÓN	92,8%	-1,6%	94,4%
MOSTRÓ BUENA DISPOSICIÓN PARA RESPONDER PREGUNTAS Y DUDAS	94,9%	-1,2%	96,1%
ENTREGÓ INFORMACIÓN RESPECTO A CÓMO USTED SERIA EVALUADO	92,5%	-2,0%	94,4%
ENTREGÓ OPORTUNAMENTE LOS RESULTADOS DE LAS EVALUACIONES	81,9%	-4,5%	86,5%
ENTREGÓ JUSTIFICACIÓN SOBRE LAS CALIFICACIONES DE LAS EVALUACIONES	76,9%	-7,6%	84,5%
SUBDIMENSIÓN "FACILITADOR"	88,6%	-3,1%	91,7%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Certificación de Competencias Laborales año 2023.

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 a las personas usuarias si recibieron el informe de brechas luego de la evaluación, donde un 77,4% de ellas indica haberlo recibido. Luego, un 92,9% señala haber resultado competente como resultado del proceso de evaluación de competencias.

GRÁFICO N°9: LUEGO DEL PROCESO DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS, USTED ¿RECIBIÓ EL INFORME DE BRECHAS?

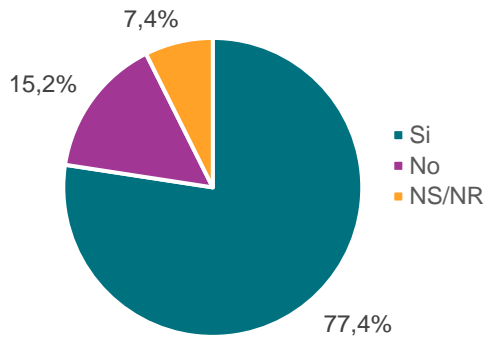
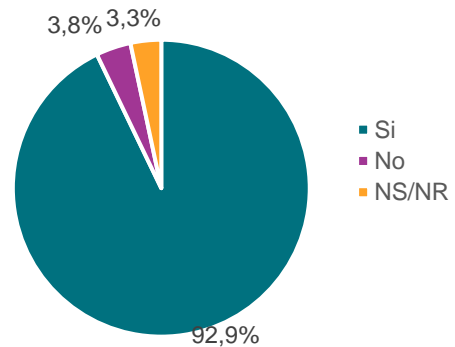


GRÁFICO N°10: COMO RESULTADO DEL PROCESO DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS, USTED ¿RESULTÓ COMPETENTE?

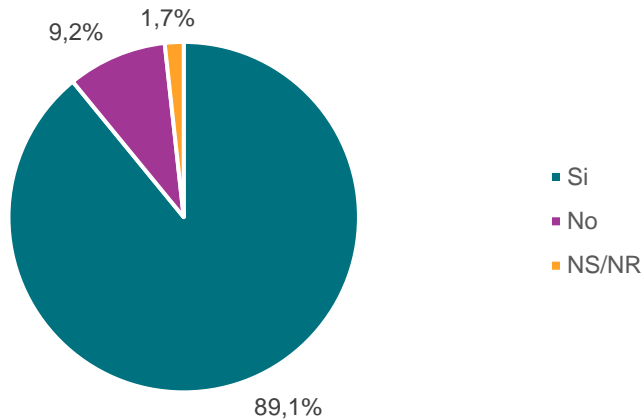


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Certificación de Competencias Laborales año 2023.



Respecto a los hitos de finalización formal, se observa que a un 89,1% de las personas beneficiarias, que resultaron competentes, reciben el certificado luego de la evaluación.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Certificación de Competencias Laborales año 2023.

2.5 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “RESULTADOS”

La última dimensión analizada en este reporte es “*Resultados*”, que engloba la percepción de las personas usuarias en cuanto a la utilidad de la certificación para el empleo. Esta dimensión presenta un ISN igual a 83,9%, siendo la dimensión de menor calificación del programa, pero de todas formas es considerado como positivo.

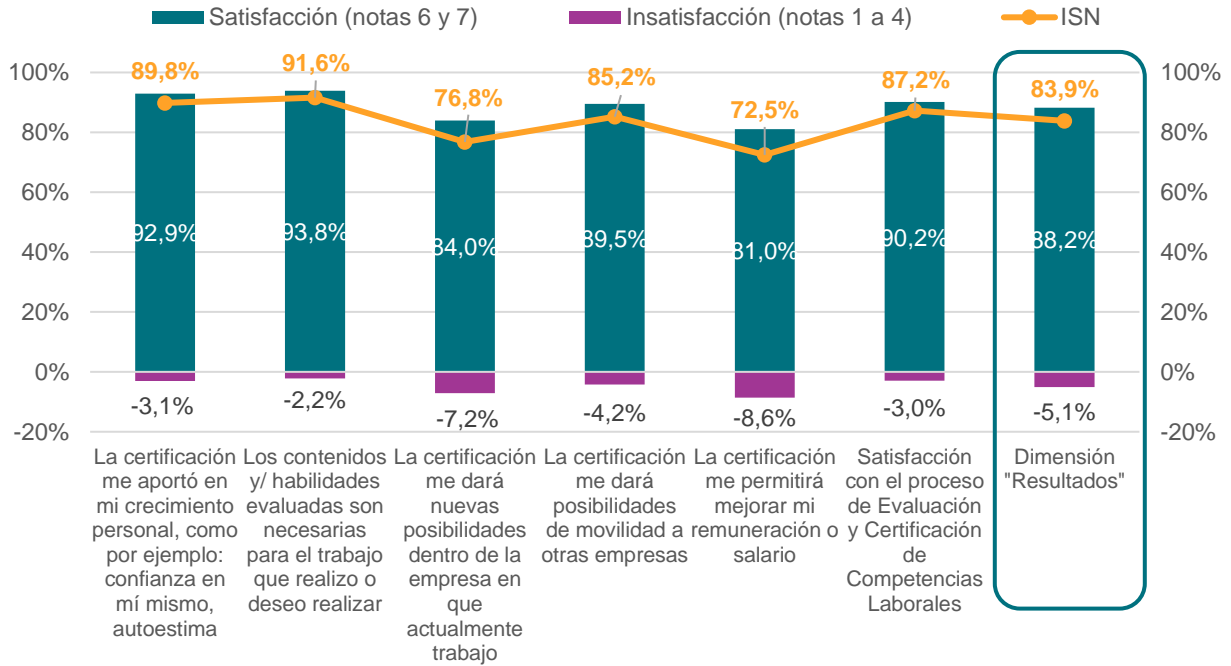
Respecto de las variables que se evalúan para obtener la satisfacción de esta dimensión, se observa que la mayor parte de las variables presentan altos índices de satisfacción, donde la mejor evaluada corresponde a “*los contenidos y/ habilidades evaluadas son necesarias para el trabajo que realizo o deseo realizar*” que con un ISN de 91,6% da cuenta de una evaluación excelente. Con niveles de satisfacción positivo destacan: “*la certificación me aportó en mi crecimiento personal, como por ejemplo: confianza en mí mismo, autoestima*” y la “*satisfacción con el proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales*”.

La única variable de esta dimensión que es evaluada de forma regular corresponde a “*la certificación me permitirá mejorar mi remuneración o salario*” con un ISN de 72,5%.





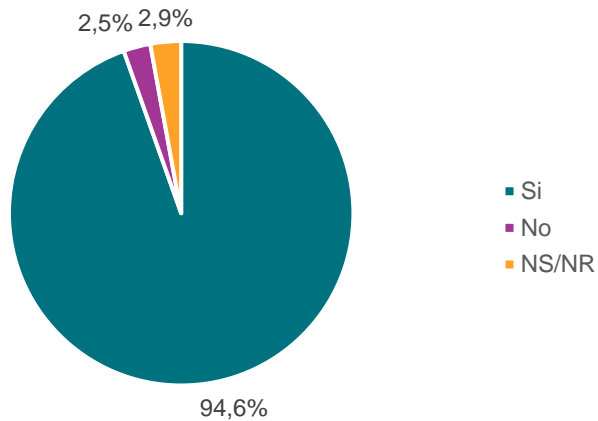
GRÁFICO N°12: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Certificación de Competencias Laborales año 2023.

Por último, al consultarle a las personas si recomendarían el programa a otras personas, un 94,6% declara que sí.

GRÁFICO N°13: ¿RECOMENDARÍA LA PARTICIPACIÓN EN ESTE PROGRAMA A OTRAS PERSONAS?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Certificación de Competencias Laborales año 2023.



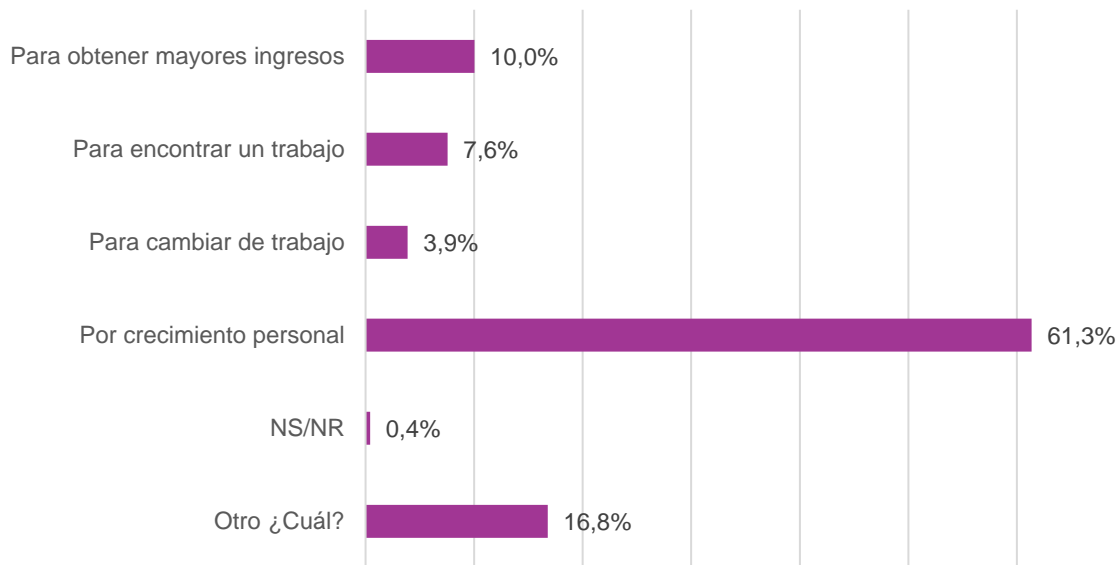
3. RESULTAD RESULTADOS VÍA FRANQUICIA TRIBUTARIA DE CAPACITACIÓN

3.1 ANTECEDENTES

Previo a indagar en las evaluaciones que realizan las personas usuarias 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 las personas para postular al programa, se observa en el primer gráfico que la principal motivación es “Por crecimiento personal” con un 61,3% del total de respuestas, seguido de “Para obtener mayores ingresos” con un 10% y en tercer lugar “Para encontrar un trabajo” con un 7,6%. En respuestas espontáneas de la opción “Otro ¿Cuál?”, se menciona la exigencia por parte de la empresa en que trabaja como principal razón.

GRÁFICO N°14: ¿POR QUÉ RAZÓN USTED DECIDIÓ INGRESAR AL PROGRAMA?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Certificación de Competencias Laborales año 2023.

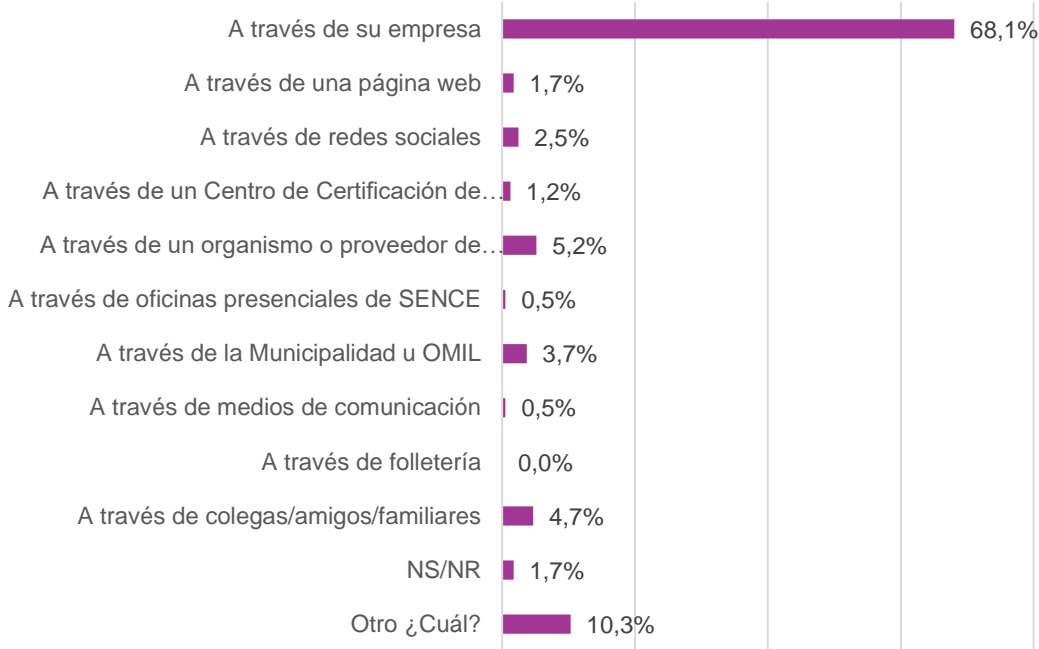
Respecto de los canales de comunicación o medios por los cuáles se informaron de la existencia del programa, un 68,1% de las personas señalan haberse enterado a través de su empresa, seguido de un organismo proveedor de capacitación con un 5,7% y en tercer lugar, a través de colegas/amigos/familiares con un 4,7%. En cuanto a los mecanismos de difusión





que SENCE utiliza de manera directa, correspondiente a página web, redes sociales y medios de comunicación, en total, suman un 5,2% de las personas que manifiestan haberse informado del programa por esas vías, siendo las redes sociales la más relevante.

GRÁFICO N°15: ¿CÓMO SE ENTERÓ DE LA EXISTENCIA DEL PROGRAMA?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Certificación de Competencias Laborales año 2023.

3.2 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”*.

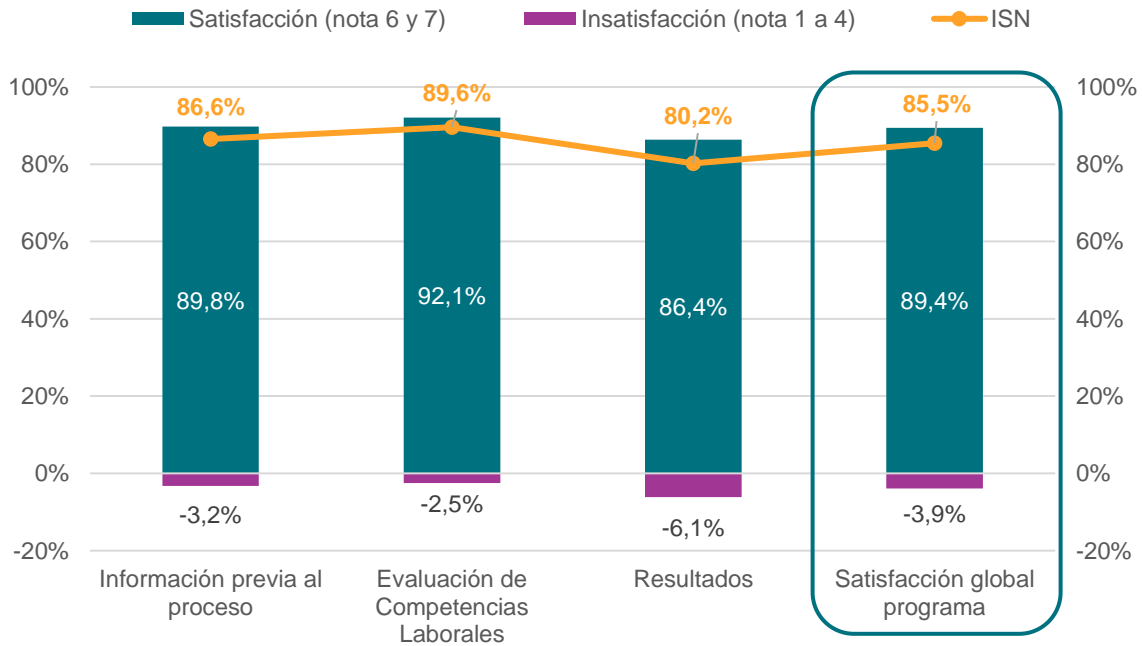
El promedio de los niveles de satisfacción obtenidos en cada una de esas dimensiones da como resultado el índice de satisfacción neta (ISN) total del programa correspondiente a un 85,5%, considerado como positivo. Todas las dimensiones que la componen, que fueron señaladas en el párrafo anterior, presentan un nivel de satisfacción positiva. La dimensión que presenta la evaluación más baja corresponde a *“resultados”* que con un ISN de 80,2%, de todas formas, corresponde a una calificación positiva (ver gráfico n°16).





En el mismo rango de satisfacción positiva, la dimensión mejor evaluada corresponde a la “*evaluación de competencias laborales*” con un ISN de 89,6%. En los siguientes apartados de este informe se detallarán los resultados obtenidos en cada una de las subdimensiones 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°16: SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA POR DIMENSIONES



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Certificación de Competencias Laborales año 2023.

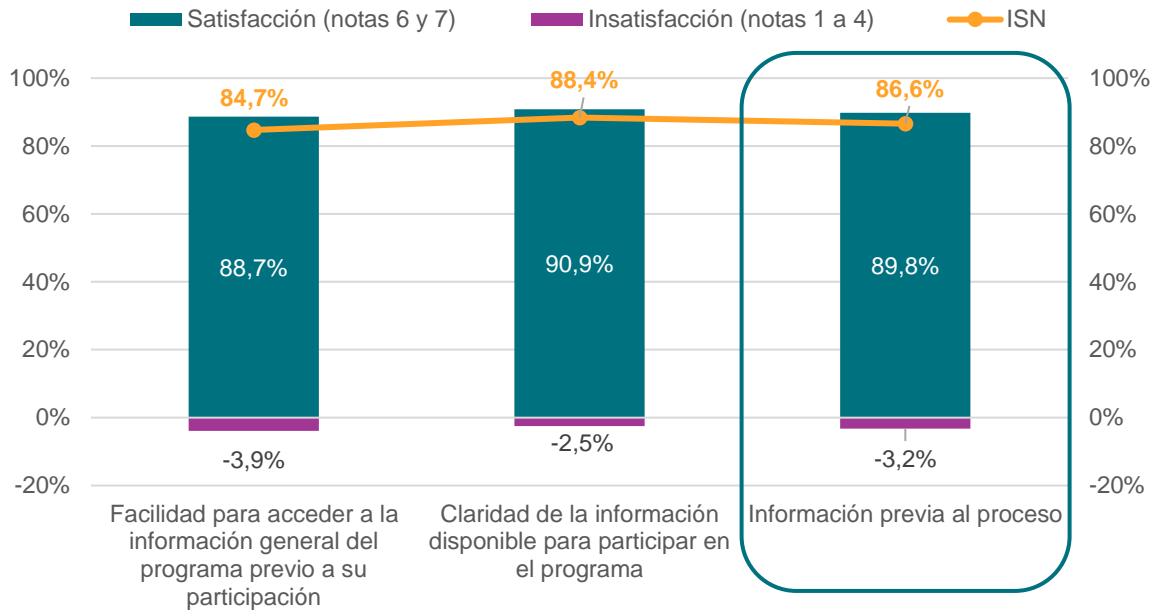
3.3 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “INFORMACIÓN PREVIA AL PROCESO DE EVALUACIÓN”

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 86,6% correspondiente a un nivel positivo, donde las dos variables que la componen también obtienen igual nivel de satisfacción. La “*facilidad para acceder a la información general del programa*” alcanza un ISN de 84,7%, mientras que la “*claridad de la información disponible*” alcanza un ISN de 88,4%.





GRÁFICO N°17: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "INFORMACIÓN PREVIA AL PROCESO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Certificación de Competencias Laborales año 2023.

3.4 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES”

ANTECEDENTES

La segunda dimensión de la encuesta de satisfacción del programa corresponde a “Evaluación de Competencias Laborales”, en la cual se evalúan las siguientes subdimensiones: “desarrollo del proceso” y “evaluador”. Previa a presentar los resultados de satisfacción de esta dimensión, se exponen algunos datos relevantes en cuanto a información que disponían las personas usuarias y características generales del proceso que desarrollaron.

En primer lugar, un 77,6% de las personas que contestaron la encuesta señalan que contaban con información clara y precisa sobre la duración y horarios del proceso de evaluación, lo que además permite observar que una proporción significativa de ellas, poco más de la quinta parte, no tenía esa información clara. Respecto de si las personas usuarias tuvieron previo al proceso de evaluación, fueron entrevistadas por el centro de certificación (proceso de evaluación o diagnóstico previo al desarrollo del proceso de evaluación), un 67,3% declara que sí (ver gráfico n°18 y n°19).





En cuanto a los días a la semana que se desarrollaba el proceso de evaluación, las personas encuestadas indican que se desarrollaba en promedio dos días a la semana. Al consultarles a las personas encuestadas si consideraron adecuada la duración del proceso de evaluación, un 90,4% responde afirmativamente, y un 9,6% que no, donde las razones de esa negativa se concentran en un 84,6% de las respuestas señalan que la duración del proceso fue muy corta.

Respecto de la satisfacción con los horarios del proceso de evaluación, un 89,9% de las personas se declaran satisfechas, y un 3% insatisfechas, obteniendo un ISN igual a 86,9%, considerado positivo.

GRÁFICO N°18: ANTES DE INICIAR EL PROCESO DE EVALUACIÓN, ¿CONTABA USTED CON INFORMACIÓN CLARA Y PRECISA SOBRE SU DURACIÓN Y HORARIOS?

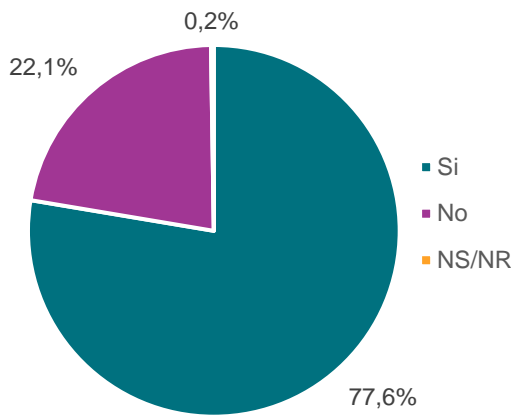
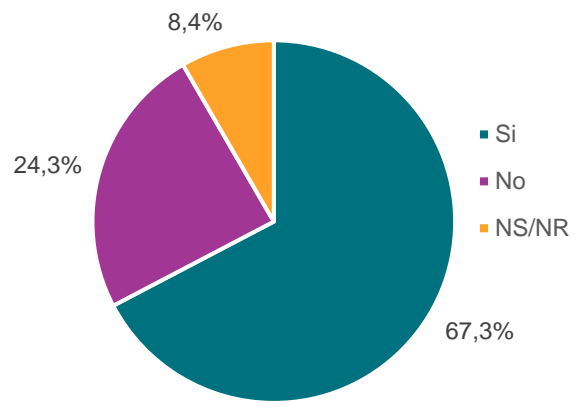


GRÁFICO N°19: PREVIO A SU PROCESO DE EVALUACIÓN ¿FUE ENTREVISTADO POR PARTE DEL CENTRO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Certificación de Competencias Laborales año 2023.

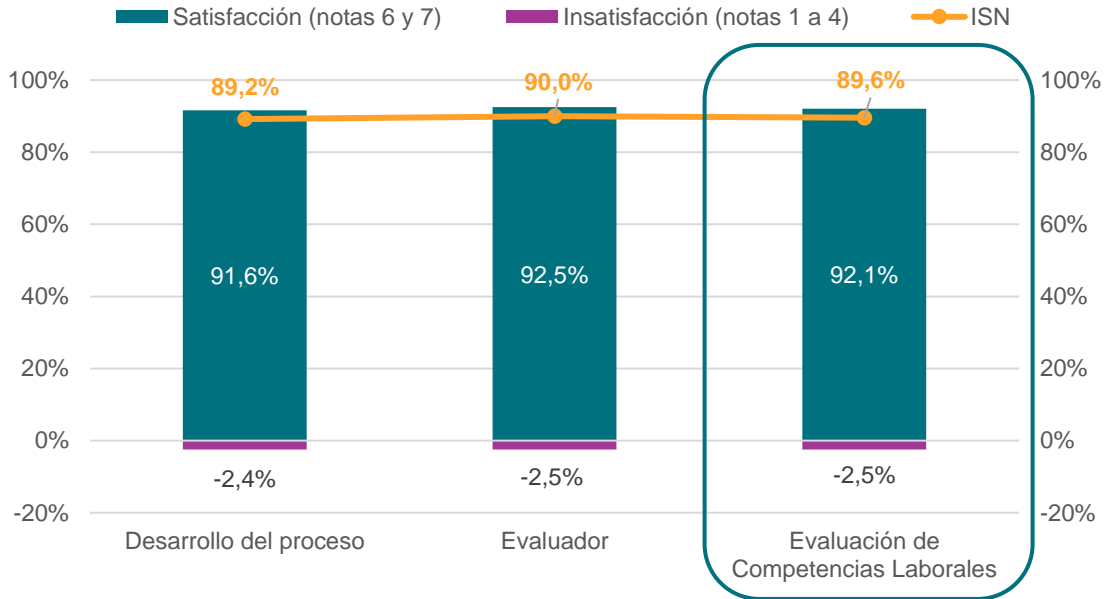
EVALUACIÓN DIMENSIÓN “EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES”

El ISN global de esta dimensión corresponde a 89,6%, considerado como positivo, siendo la dimensión mejor evaluada del programa. El nivel de satisfacción positivo de esta dimensión se explica por la buena evaluación recibida por las dos subdimensiones que la componen (ver gráfico n°20), correspondientes al “desarrollo del proceso”, con un ISN de 89,2%, y la satisfacción con el desempeño del “evaluador” con un ISN de 90%.





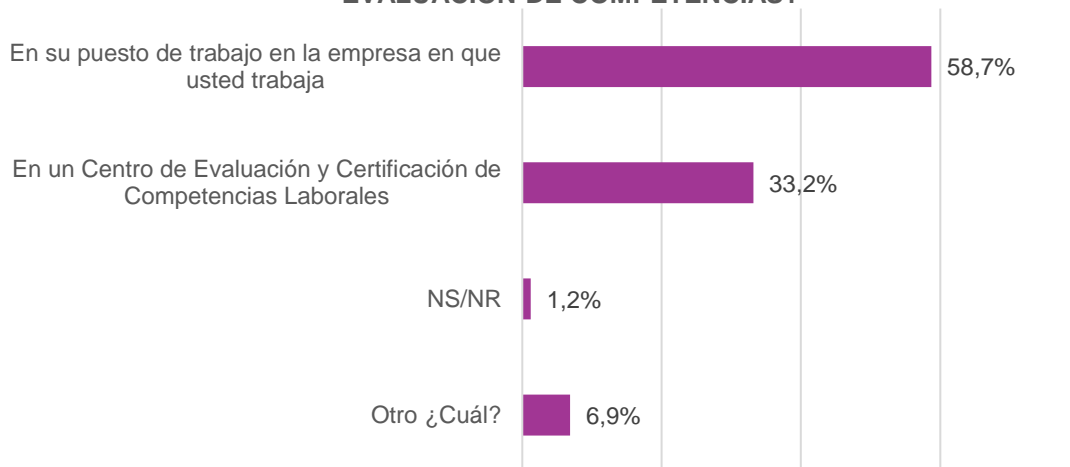
GRÁFICO N°20: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Certificación de Competencias Laborales año 2023.

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 58,7% lo habría realizado en su puesto de trabajo, un 33,2% en un centro de evaluación y certificación, y un 6,9% en otro lugar.

GRÁFICO N°21: ¿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 Certificación de Competencias Laborales año 2023.





Al indagar en cada subdimensión, partiendo por “*desarrollo del proceso de evaluación*”, se observa que todas las variables que la componen son bien evaluadas. Los aspectos con menor ISN corresponden a “*institución donde se realizó el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales*” y “*la infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.*” ambos con calificación positiva. Mientras que las variables mejor evaluadas corresponden a “*cumplimiento de fechas y horarios*” y “*orden y aseo de la sala de clases y de las instalaciones en general*” con calificación excelente.

TABLA N°7: VARIABLES SUBDIMENSIÓN “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	83,6%	-3,7%	87,3%
LA UBICACIÓN DEL LUGAR DE CAPACITACIÓN, REFERIDO A LA FACILIDAD DE ACCESO	86,7%	-3,1%	89,8%
LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA, COMO LAS SALAS, SU TAMAÑO, ILUMINACIÓN, VENTILACIÓN, ETC.	85,8%	-3,2%	89,0%
ORDEN Y ASEO DE LA SALA DE CLASES Y DE LAS INSTALACIONES EN GENERAL	93,2%	-1,1%	94,3%
CALIDAD DEL EQUIPAMIENTO PARA LA ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN	89,3%	-2,1%	91,4%
CUMPLIMIENTO DE FECHAS Y HORARIOS	93,6%	-1,5%	95,1%
EL CUMPLIMIENTO DE TODAS LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS	93,3%	-1,7%	95,1%
EVALUACIÓN AL FINALIZAR	88,1%	-3,0%	91,1%
SUBDIMENSIÓN "DESARROLLO DEL PROCESO DE EVALUACIÓN"	89,2%	-2,4%	91,6%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Certificación de Competencias Laborales año 2023.

La segunda subdimensión evaluada que compone la dimensión “*evaluación de competencias laborales*”, es “*evaluador*”, que, con un ISN de 90% es considerada una evaluación positiva. Cuatro de las seis variables que forman parte de esta subdimensión presentan niveles de satisfacción excelente y dos presentan niveles de satisfacción positiva.

TABLA N°8: VARIABLES SUBDIMENSIÓN “EVALUADOR”

ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4)	SATISFACCIÓN (NOTAS 6 Y 7)
CUMPLIÓ FECHAS Y PLAZOS PARA LAS ACTIVIDADES	93,6%	-1,0%	94,6%
DIO A CONOCER LOS OBJETIVOS DEL PROCESO DE EVALUACIÓN	94,8%	-1,5%	96,3%





MOSTRÓ BUENA DISPOSICIÓN PARA RESPONDER PREGUNTAS Y DUDAS	92,9%	-2,2%	95,1%
ENTREGÓ INFORMACIÓN RESPECTO A CÓMO USTED SERIA EVALUADO	92,6%	-1,5%	94,1%
ENTREGÓ OPORTUNAMENTE LOS RESULTADOS DE LAS EVALUACIONES	84,6%	-4,0%	88,7%
ENTREGÓ JUSTIFICACIÓN SOBRE LAS CALIFICACIONES DE LAS EVALUACIONES	81,4%	-4,8%	86,2%
SUBDIMENSIÓN "EVALUADOR"	90,0%	-2,5%	92,5%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Certificación de Competencias Laborales año 2023.

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 a las personas si recibieron el informe de brechas luego de la evaluación, donde un 69,3% de ellas indica haberlo recibido. Por otra parte, un 77,6% de las personas beneficiarias del programa resultó competente como resultado del proceso de evaluación de competencias.

GRÁFICO N°22: LUEGO DEL PROCESO DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS, USTED ¿RECIBIÓ EL INFORME DE BRECHAS?

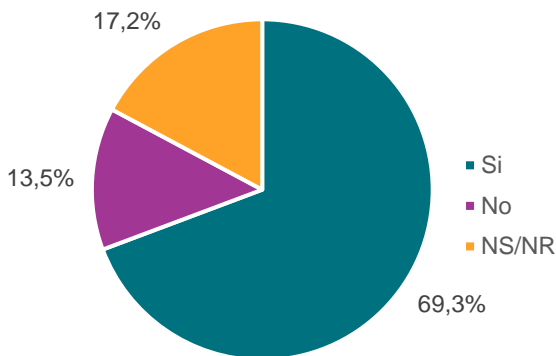
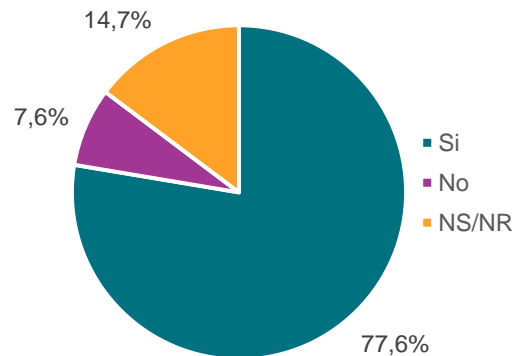


GRÁFICO N°23: COMO RESULTADO DEL PROCESO DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS, USTED ¿RESULTÓ COMPETENTE?



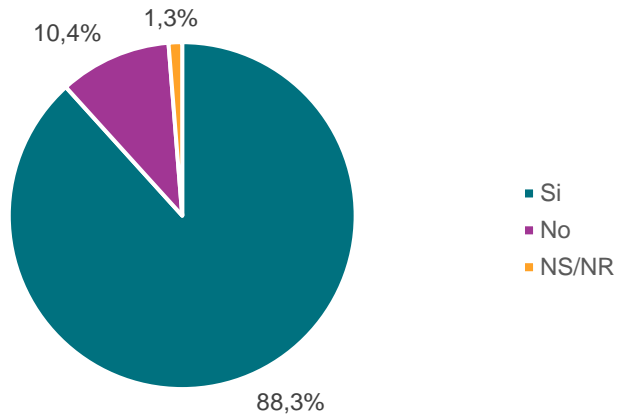
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Certificación de Competencias Laborales año 2023.





Respecto a los hitos de finalización formal, se observa que a un 88,3% de las personas usuarias que resultaron competentes les entregaron el certificado luego de la evaluación.

GRÁFICO N°24: LUEGO DEL PROCESO DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS, A USTED ¿LE ENTREGARON EL CERTIFICADO?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Certificación de Competencias Laborales año 2023.

3.5 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “RESULTADOS”

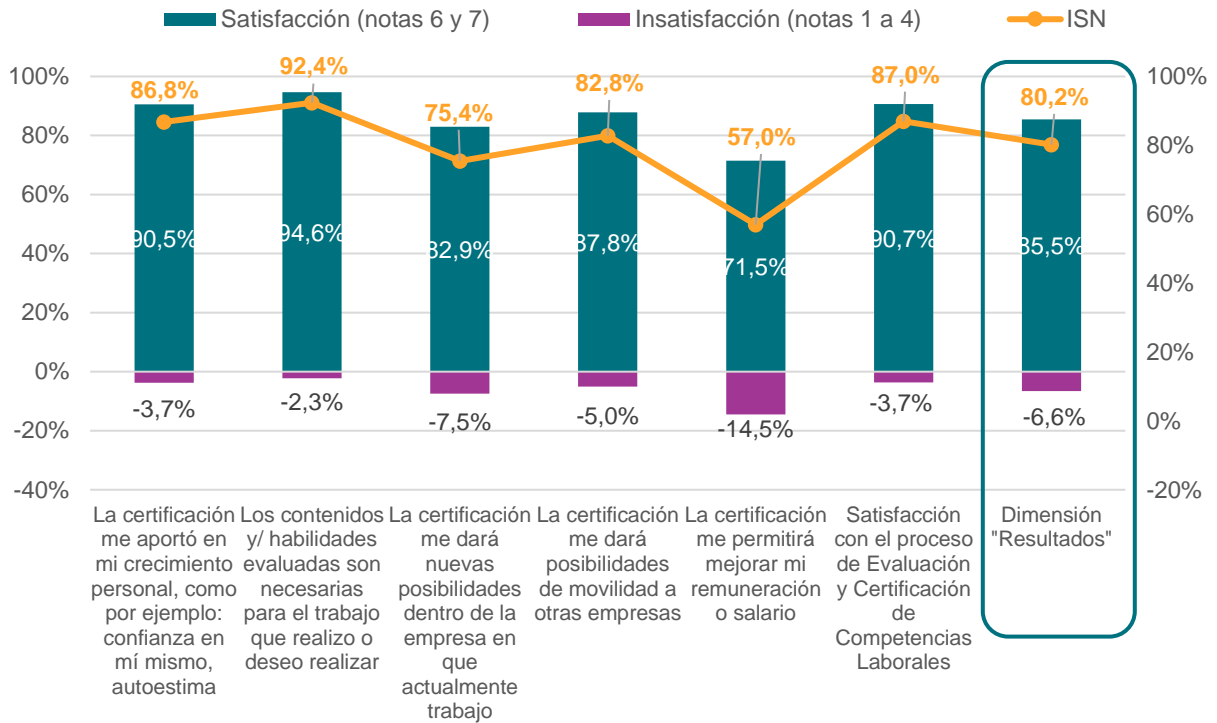
La última dimensión analizada en este reporte es “*Resultados*”, que engloba la percepción de las personas beneficiarias en cuanto la utilidad de la certificación para el empleo. Esta dimensión presenta un ISN igual a 80,2%, siendo la dimensión de menor calificación del programa.

Respecto de las variables que se evalúan para obtener la satisfacción de esta dimensión, se observa que de las seis variables que la componen, una tiene satisfacción excelente: “*los contenidos y/ habilidades evaluadas son necesarias para el trabajo que realizo o deseo realizar*” con un ISN de 92,4%; tres obtienen satisfacción positiva: “*la certificación me dará posibilidades de movilidad a otras empresas*”, “*la certificación me aportó en mi crecimiento personal, como por ejemplo: confianza en mí mismo, autoestima*” y “*satisfacción con el proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales*”; una con satisfacción regular: “*la certificación me dará nuevas posibilidades dentro de la empresa en que actualmente trabajo*” y una evaluada de forma negativa: “*la certificación me dará nuevas posibilidades dentro de la empresa en que actualmente trabajo*”.





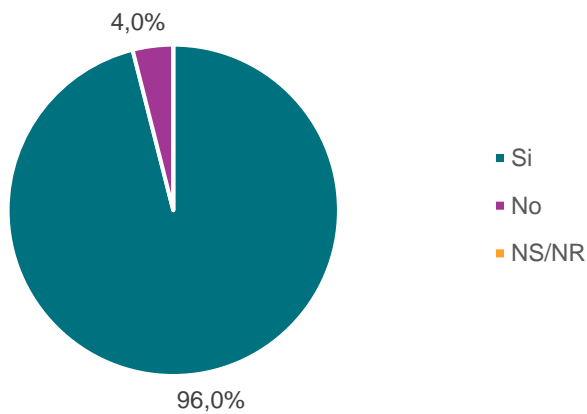
GRÁFICO N°25: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Certificación de Competencias Laborales año 2023.

Por último, al consultarle a las personas que participaron del proceso de certificación laboral, si recomendarían el programa a otras personas, un 96% declara que sí.

GRÁFICO N°26: ¿RECOMENDARÍA LA PARTICIPACIÓN EN ESTE PROGRAMA A OTRAS PERSONAS?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Certificación de Competencias Laborales año 2023.



4. RESULTADOS DESAGREGADOS POR SEXO

Los resultados de esta encuesta permiten tener desagregación por sexo ya que la muestra no solo es representativa a nivel nacional, sino que también por esta variable. La siguiente tabla presenta los ISN desagregados por sexo y para cada dimensión que compone la encuesta, además de los porcentajes de satisfacción positiva y negativa. Asimismo, se agregan los resultados a nivel nacional de modo de generar un comparativo con los resultados obtenidos en cada categoría.

TABLA N°9: RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES AÑO 2023, POR SEXO

DIMENSIÓN	HOMBRES	MUJERES	NACIONAL
PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL PROCESO			
POSITIVA	84,7%	90,6%	87,2%
NEGATIVA	4,4%	1,8%	3,3%
ISN	80,3%	88,8%	83,9%
EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES			
POSITIVA	89,5%	94,6%	91,6%
NEGATIVA	4,1%	1,5%	3,0%
ISN	85,3%	93,0%	88,6%
RESULTADOS			
POSITIVA	86,2%	92,0%	88,6%
NEGATIVA	6,0%	2,8%	4,7%
ISN	80,2%	89,0%	83,9%
SATISFACCIÓN GLOBAL PROGRAMA	81,9%	90,3%	85,4%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Certificación de Competencias Laborales año 2023.

TABLA N°10: RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES VÍA FRANQUICIA TRIBUTARIA DE CAPACITACIÓN AÑO 2023, POR SEXO

DIMENSIÓN	HOMBRES	MUJERES	NACIONAL
PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL PROCESO			
POSITIVA	91,5%	88,1%	89,8%
NEGATIVA	2,5%	3,9%	3,2%
ISN	88,9%	84,3%	86,6%
EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES			
POSITIVA	93,3%	91,4%	92,3%
NEGATIVA	2,3%	2,4%	2,4%
ISN	91,0%	88,5%	89,6%





RESULTADOS			
POSITIVA	88,2%	84,9%	86,5%
NEGATIVA	5,6%	6,5%	6,1%
ISN	82,5%	78,2%	80,2%
SATISFACCIÓN GLOBAL PROGRAMA	87,5%	83,6%	85,5%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Certificación de Competencias Laborales año 2023.



5. ANEXOS

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN USUARIA:

Introducción	<p>Buenos días/tardes,</p> <p>¿Hablo con (Nombre de encuestado)?</p> <p>Mi nombre es (Nombre de encuestador), y estoy llamando de parte del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.</p>	Sí
		No
		<p><i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)</i></p>
	<p>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 2023.</p> <p>¿Me podría confirmar aquello?</p>	Sí
		No
		<p><i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)</i></p>
	<p>Quisiéramos conocer su opinión respecto de este programa con la finalidad de mejorarlo. Si usted fuera tan amable,</p> <p>¿Me podría contestar algunas preguntas?</p> <p>Sus respuestas quedarán en la más absoluta reserva.</p> <p><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></p>	Sí
		No
		<p><i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)</i></p>



1. ANTECEDENTES Y EVALUACIÓN DE PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL INICIO DEL PROGRAMA:

[PREG_01] ¿Por qué razón usted decidió pasar por un proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales?

(Nota: Respuesta de selección múltiple)

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?	

[PREG_02] ¿Cómo se enteró de la existencia del proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales?

(Nota: NO leer las alternativas. En caso de que el encuestado requiera ayuda, puede leer las alternativas. Respuesta de selección simple)

a. A través de su empresa	Pasa a [PREG_04]
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	Pasa a [PREG_04]
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>	Pasa a [PREG_04]





f. A través de oficinas presenciales de SENCE	Pasa a [PREG_04]
g. A través de la Municipalidad u OMIL	Pasa a [PREG_04]
h. A través de medios de comunicación <i>(Nota: se consideran medios de comunicación a: prensa escrita, canales de televisión, radio)</i>	Pasa a [PREG_04]
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	Pasa a [PREG_04]
k. NS/NR	Pasa a [PREG_04]
l. Otro ¿Cuál?	Pasa a [PREG_04]

[PREG_03] ¿A qué institución pertenecía el canal mencionado anteriormente?	
a. SENCE	
b. ChileValora	
c. NS/NR	
d. Otro ¿Cuál?	

[PREG_04] 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?





<p>[PREG_04_01] Facilidad para acceder a la información general respecto del proceso previo a su participación</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p>[PREG_04_02] 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></p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>

2. ASPECTOS PREVIOS AL PROCESO DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES:

<p>[PREG_05] Antes de iniciar el proceso de evaluación, ¿contaba usted con información clara y precisa sobre su duración y horarios?</p>	
<p>Sí</p>	
<p>No</p>	

<p>[PREG_06] Previo a su proceso de evaluación ¿Fue entrevistado por parte del Centro de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales?</p>	
<p>Sí</p>	
<p>No</p>	

3. DESARROLLO DEL PROCESO DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES:





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

[PREG_08] Utilizando la 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
---	------------------	-------

[PREG_09] 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.		
[PREG_09_01] 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
[PREG_09_02] La infraestructura física, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_09_03] Orden y aseo de las instalaciones en general	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_09_04] Calidad del equipamiento para las actividades de evaluación	Nota de 1 a 7	NS/NR





[PREG_09_05] Cumplimiento de fechas y horarios	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_09_06] El cumplimiento de todas las actividades programadas	Nota de 1 a 7	NS/NR

[PREG_10] 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
--	---------------	-------

4. HORARIOS Y DURACIÓN DEL PROCESO DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES:

[PREG_11] ¿Cuántos días a la semana se desarrollaba el proceso de evaluación?	<i>Listado desplegable de 1 a 7 días</i>
	NS/NR
[PREG_12] 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
[PREG_13] ¿Considera que la duración total del proceso de evaluación fue adecuada?	Sí Pasa a [PREG_15]
	No





	NS/NR Pasa a [PREG_15]
--	--

[PREG_14] ¿Por qué razón le pareció poco adecuada la duración del proceso de evaluación?	
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

[PREG_15] 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?		
[PREG_15_01] Cumplió fechas y plazos para las actividades	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_15_02] El evaluador dio a conocer los objetivos del proceso de evaluación	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_15_03] Mostró buena disposición para responder preguntas y dudas	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_15_04] El evaluador entregó información respecto a cómo usted sería evaluado	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_15_05] Entregó oportunamente los resultados de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_15_06] Entregó justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR





6. CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS

[PREG_16] Luego del proceso de evaluación de competencias, usted ¿Recibió el informe de brechas?

(Nota: El informe de brecha es una descripción de la evaluación, detallando los porcentajes de cumplimiento de cada unidad de competencia laboral (UCL), con la finalidad de poder detectar en que aspectos deben mejorar y fortalecer para una posible próxima evaluación)

a. Sí	
b. No	
c. NS/NR	

[PREG_17] Como resultado del proceso de evaluación de competencias, finalmente usted ¿resultó competente?

a. Sí	
b. No	Pasa [PREG_20] a
c. NS/NR	Pasa [PREG_20] a

[PREG_18] Luego del proceso de evaluación de competencias, a usted ¿le entregaron el certificado?

a. Sí	
b. No	





c. NS/NR	
----------	--

7. RESULTADOS

<p>[PREG_19] 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?</p>		
[PREG_19_01] La certificación me aportó en mi crecimiento personal, como por ejemplo: confianza en mí mismo, autoestima	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_19_02] Los contenidos y/ habilidades evaluadas son necesarias para el trabajo que realizo o deseo realizar	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_19_03] La certificación me dará nuevas posibilidades dentro de la empresa en que actualmente trabajo	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_19_04] La certificación me dará posibilidades de movilidad a otras empresas	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_19_05] La certificación me permitirá mejorar mi remuneración o salario	Nota de 1 a 7	NS/NR
<p>[PREG_20] 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</p>		
[PREG_21] 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.

Subunidad de Estudios



sence