

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES AÑO 2025

Subunidad de Estudios



senc@



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

AGOSTO 2026. 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 2025, a través 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.

Cabe destacar que, a partir del proceso de medición correspondiente a las ejecuciones de los años 2024 y 2025, los levantamientos de información de la encuesta de satisfacción de Certificación de Competencias Laborales sufrieron una modificación metodológica en su alcance y cobertura. En los años anteriores, como en la medición del año 2023, la evaluación contemplaba tanto la línea presupuestaria directa del programa de Certificación de Competencias Laborales (CCL) como la vía de Franquicia Tributaria (FT). Sin embargo, a partir del ciclo 2024-2025 se discontinuó el levantamiento de la vía de ejecución directa CCL debido al término de dicho programa bajo el alero de SENCE, focalizando la medición de satisfacción de manera exclusiva en las personas beneficiarias que realizaron sus procesos de evaluación y certificación a través del mecanismo de Franquicia Tributaria de Capacitación

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 2 abril del año 2026, para finalizar el 8 de abril del año 2026.

1.1 UNIVERSO Y MARCO MUESTRAL

El universo de personas que pasaron por procesos de evaluación en el año 2025 alcanza a 3.195, de acuerdo con la fuente de información utilizada correspondiente a la base de datos administrativa del programa.

Del universo antes señalado, 3.152 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 2025.

REGISTROS	Total
UNIVERSO	3.195
MARCO MUESTRAL	3.152

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 3.152 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 2025.

ESTADO DE ENCUESTAS	TOTAL
MARCO UTILIZADO	3.152
FINALIZADAS (F)	417
PARCIALES (P)	31
RECHAZADAS (R)	10
NO CONTACTADAS (NC)	2.578
NO CUMPLE CRITERIO (NCC)	115
NO UBICABLE (NU)	0

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
CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES AÑO 2025.

INDICADOR	TOTAL
TASA DE RESPUESTA	13,2%
TASA DE CONTACTO	13,6%
TASA DE COOPERACIÓN	91,0%
TASA DE RECHAZO	0,3%

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 3.152 personas usuarias, se estimó una muestra representativa a nivel nacional, 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 343 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 417 personas usuarias y presentó un error de 4,5% a nivel nacional.



TABLA N°4: DISTRIBUCIÓN DEL UNIVERSO, MUESTRA ESTIMADA Y EFECTIVA DE PERSONAS EGRESADAS DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES AÑO 2025.

REGIÓN	MARCO MUESTRAL	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA
ARICA Y PARINACOTA	7	1	2
TARAPACÁ	19	2	4
ANTOFAGASTA	108	12	15
ATACAMA	4	0	2
COQUIMBO	53	6	7
VALPARAÍSO	93	10	12
METROPOLITANA	837	91	99
O'HIGGINS	510	55	77
MAULE	263	29	33
ÑUBLE	187	20	28
BIOBÍO	682	74	89
LA ARAUCANÍA	123	13	13
LOS RÍOS	85	9	12
LOS LAGOS	132	14	21
AYSÉN	29	3	1
MAGALLANES	20	2	2
TOTAL	3.152	343	417

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

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.

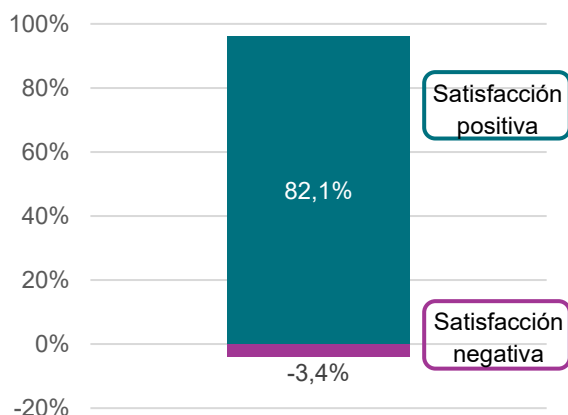
Las preguntas que permitieron medir la satisfacción en cada uno de los aspectos evaluados son de tipo escalar, es decir, donde las unidades de medición van de 1 a 7, donde la nota 1 representa el mayor nivel de insatisfacción y la nota 7 completa satisfacción. La metodología utilizada en este caso para 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 construye dos métricas para evaluar el resultado de cada una de las dimensiones, subdimensiones y variables. Las fórmulas empleadas se detallan a continuación:



$$SATISFACCIÓN POSITIVA = \frac{\left(\frac{\text{Suma de usuarios que evalúa}}{\text{con nota 6 o 7}} \right)}{\text{Total de usuarios que dan respuesta}}$$

$$SATISFACCIÓN NEGATIVA = \frac{\left(\frac{\text{Suma de usuarios que evalúa}}{\text{con nota 1 a 4}} \right)}{\text{Total de usuarios que dan respuesta}}$$

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, y el porcentaje de usuarios que evalúan con nota entre 1 a 4, que hace referencia a la satisfacción negativa. La siguiente figura es ejemplo de lo descrito anteriormente.



A partir de la definición anterior es que los resultados 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 positiva obtenido.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POSITIVA	CATEGORIZACIÓN
91%-100%	EXCELENTE
76%-90%	BUENO
61%-75%	REGULAR
51%-60%	INSATISFACTORIO
0%-50%	MUY INSATISFACTORIO





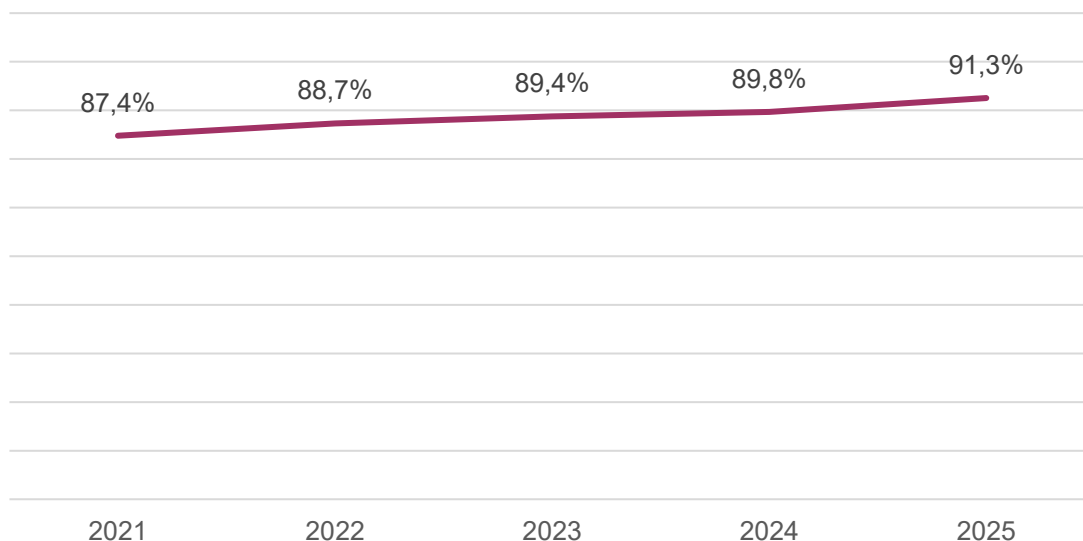
2. RESULTADOS DE SATISFACCIÓN POSITIVA CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES VÍA FRANQUICIA TRIBUTARIA DE CAPACITACIÓN

2.1 EVOLUCIÓN DE SATISFACCIÓN POSITIVA CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES VÍA FRANQUICIA TRIBUTARIA DE CAPACITACIÓN

Para las encuestas de satisfacción de Certificación de Competencias Laborales vía Franquicia Tributaria de capacitación se han realizado levantamientos de información desde el año 2021 hasta el año 2025, con leves modificaciones en relación con sus contenidos, pero con modalidades y tiempos de aplicación sin alteraciones metodológicas. Los principales pilares de la medición (en términos de dimensiones consideradas en la evaluación) se han mantenido constantes, lo que posibilita la presentación de resultados globales en términos del índice de satisfacción positiva a nivel general, y luego diferenciado por dimensión.

El índice de satisfacción positiva de Certificación de Competencias Laborales vía Franquicia Tributaria de capacitación ha presentado variaciones en sus evaluaciones desde el año 2021, donde ha predominado la calificación buena. Se observa como el indicador ha ido en constante aumento, con leves variaciones año a año, pero que bajo una mirada de más largo plazo da cuenta de una mejoría sostenida. El menor valor se registró en la primera medición del año 2021 con un índice de satisfacción positiva de 87,4%, para ya en la última medición del año 2025 registrar un 91,3% de satisfacción, calificado como excelente, siendo la mejor evaluación en su serie histórica.

GRÁFICO N°1: ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POSITIVA CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES POR AÑO

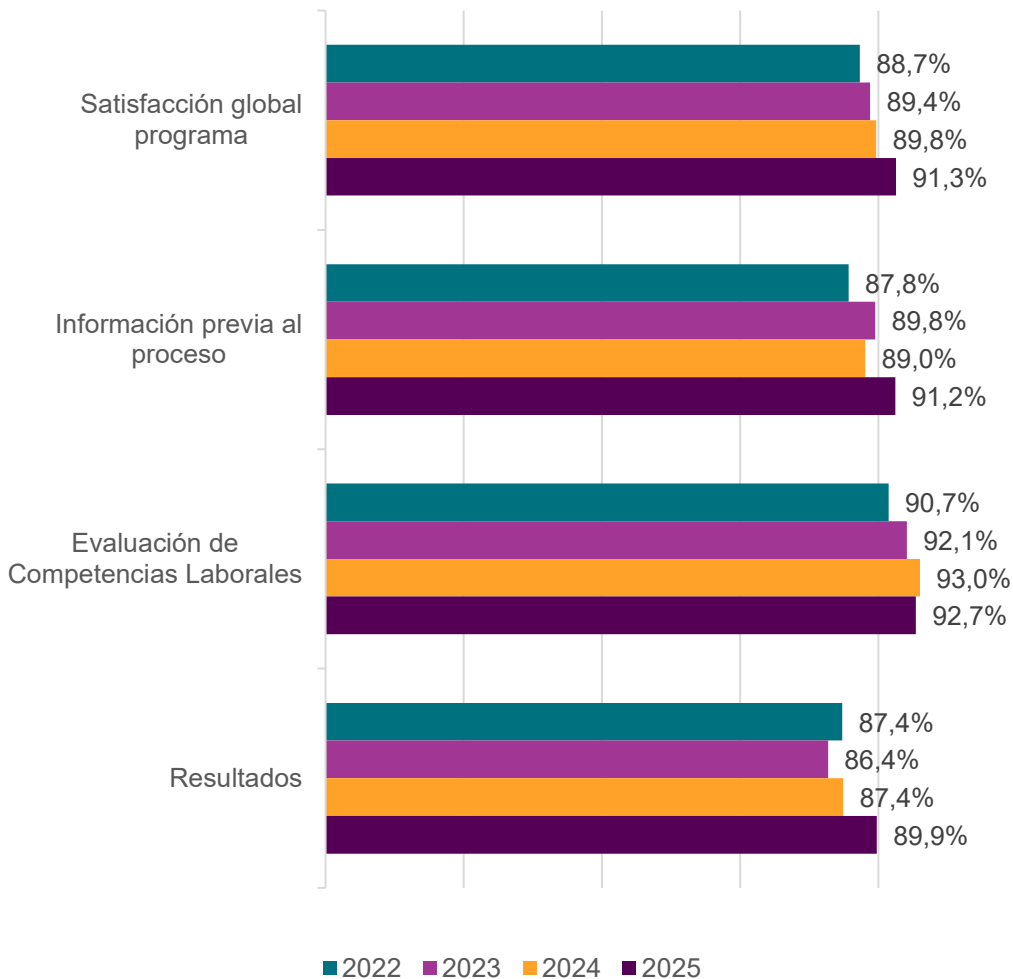


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Certificación de Competencias Laborales 2025.



A nivel de dimensiones se pueden observar comportamientos estables en los últimos 4 años. En el caso de la dimensión “Información previa al proceso”, ésta se ha mantenido con buenas calificaciones, con movimientos más erráticos en la serie, pero con calificación excelente en la última medición. En cuanto a la “Evaluación de Competencias Laborales” es la única con una leve disminución, pero manteniendo la calificación excelente y siendo lo mejor evaluado a nivel de dimensiones. Por otra parte la percepción de “Resultados” da cuenta del mayor aumento respecto al año 2024, pero a nivel de dimensiones es la única calificada como buena en 2025.

**GRÁFICO N°2: ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POSITIVA
CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES, POR
DIMENSIÓN Y AÑO**



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Certificación de Competencias Laborales 2025.



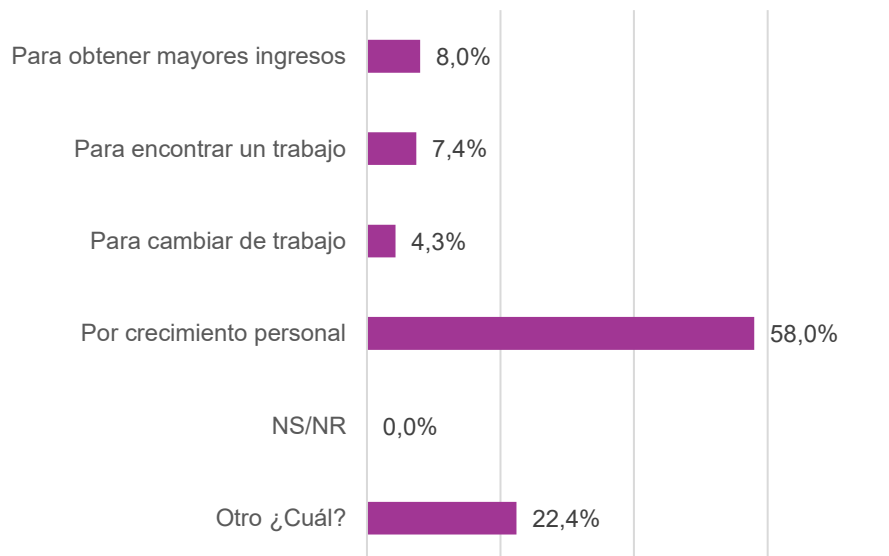
3. RESULTADOS CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES VÍA FRANQUICIA TRIBUTARIA DE CAPACITACIÓN

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.

Al analizar las razones para pasar por el proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales financiado vía Franquicia Tributaria, es fundamental considerar que la decisión de incorporar a los trabajadores a este mecanismo recae sustancialmente en la empresa empleadora. En este contexto, al consultar la percepción individual del trabajador, la principal razón declarada corresponde al "crecimiento personal", representando un 58% de las respuestas, lo que refleja cómo el personal valora positivamente la oportunidad de acreditación técnica facilitada por su empleador. En menor medida se mencionan expectativas individuales como "para obtener mayores ingresos" y "para encontrar un trabajo". Cabe destacar que, dentro de las respuestas espontáneas, los encuestados reafirman el rol central de la contraparte empleadora, señalando la exigencia o disposición directa de la empresa como la razón determinante para llevar a cabo la evaluación.

GRÁFICO N°3: ¿POR QUÉ RAZÓN USTED DECIDIÓ PASAR POR UN PROCESO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES?

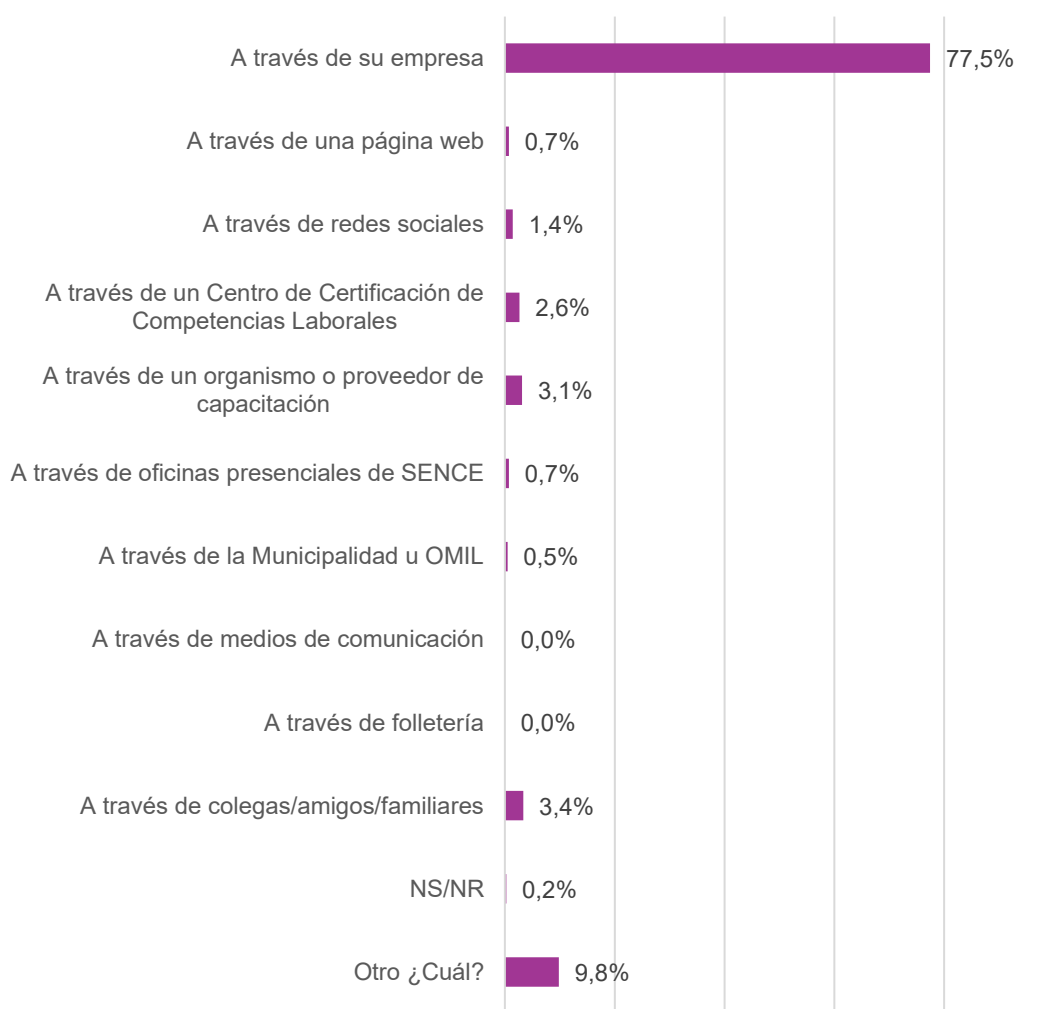


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Certificación de Competencias Laborales año 2025.



Consistente con la naturaleza de la Franquicia Tributaria de capacitación, donde la empresa es el actor principal en la postulación y gestión del beneficio, es esta misma el principal canal que constituye la vía casi exclusiva de información y convocatoria para los trabajadores, concentrando el 77,5% de las menciones. Muy por debajo se sitúan otros canales como el boca a boca a través de "colegas/amigos/familiares" y los organismos proveedores de capacitación. Por su parte, las vías de difusión directa institucional de SENCE (sitio web, redes sociales y medios masivos) alcanzan de forma conjunta un 2,9%, ratificando que la llegada al beneficiario final depende de las decisiones empresariales de formación.

GRÁFICO N°4: ¿CÓMO SE ENTERÓ DE LA EXISTENCIA DEL PROCESO 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 2025.



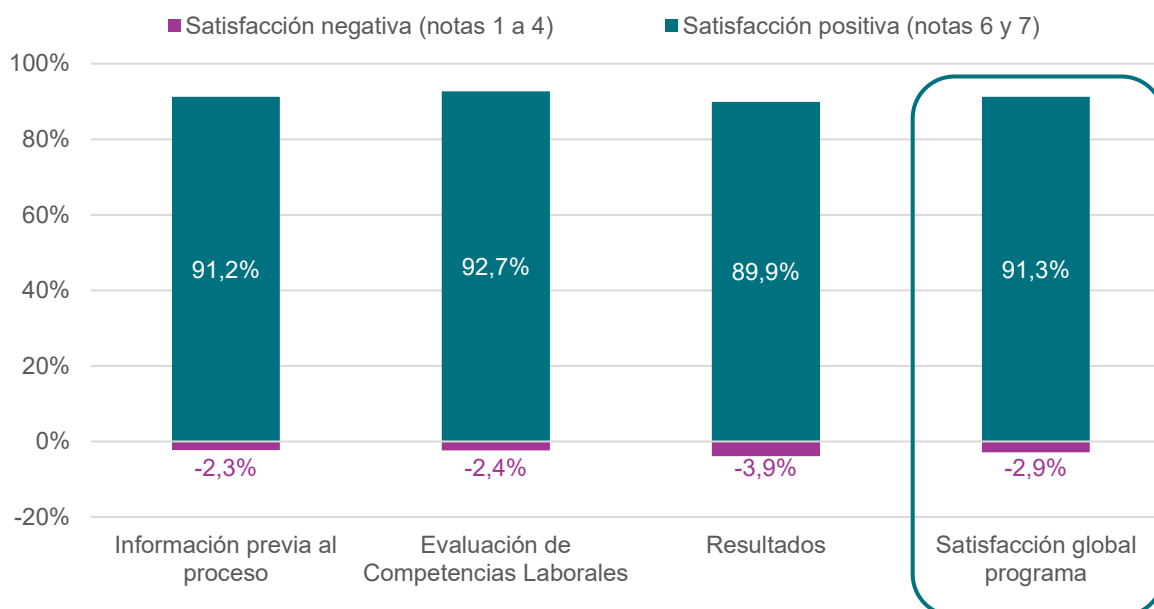
3.2 EVALUACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA

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 positiva total del programa correspondiente a un 91,3%, considerado como excelente. La mayor parte de las dimensiones que la componen, que fueron señaladas en el párrafo anterior, presentan un nivel de satisfacción excelente. La dimensión que presenta la evaluación más baja corresponde a “*resultados*” que con un 89,9%, de todas formas corresponde a una calificación buena (ver gráfico n°5).

En el rango de satisfacción excelente, la dimensión mejor evaluada corresponde a la “*evaluación de competencias laborales*” con un 92,7%. 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°5: SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA POR DIMENSIONES



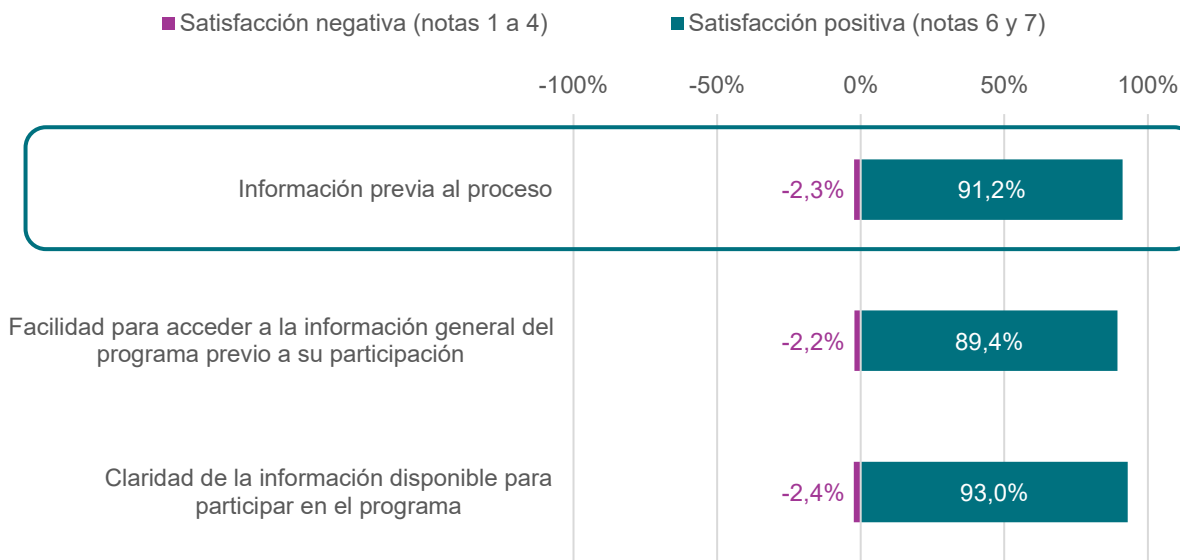
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Certificación de Competencias Laborales año 2025.



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 positiva equivalente a un 91,2% correspondiente a una calificación excelente. Si bien ambos aspectos son altamente valorados, la “*facilidad para acceder a la información general del programa*” alcanza una calificación buena, mientras que la “*claridad de la información disponible*” alcanza una calificación excelente.

GRÁFICO N°6: 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 2025.

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*”. Previo 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 77,9% 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 73,9% declara que sí (ver gráfico n°7 y n°8).

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 93,3% responde afirmativamente, y un 6,5% que no, donde las razones de esa negativa se concentran en un 70,4% 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 2,6% insatisfechas.

GRÁFICO N°7: ANTES DE INICIAR EL PROCESO DE EVALUACIÓN, ¿CONTABA USTED CON INFORMACIÓN CLARA Y PRECISA SOBRE SU DURACIÓN Y HORARIOS?

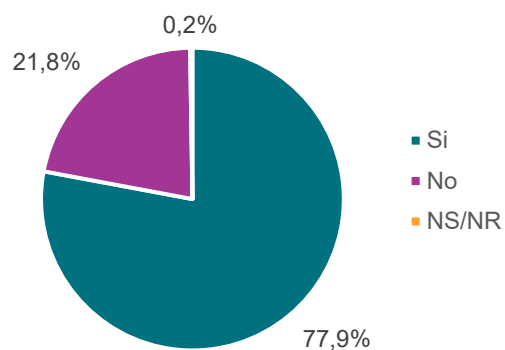
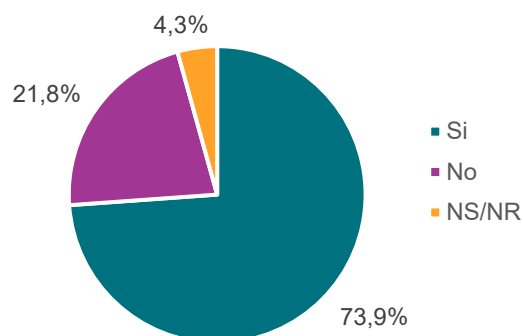


GRÁFICO N°8: PREVIO A SU PROCESO DE EVALUACIÓN ¿FUE ENTREVISTADO POR PARTE DEL CENTRO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES?



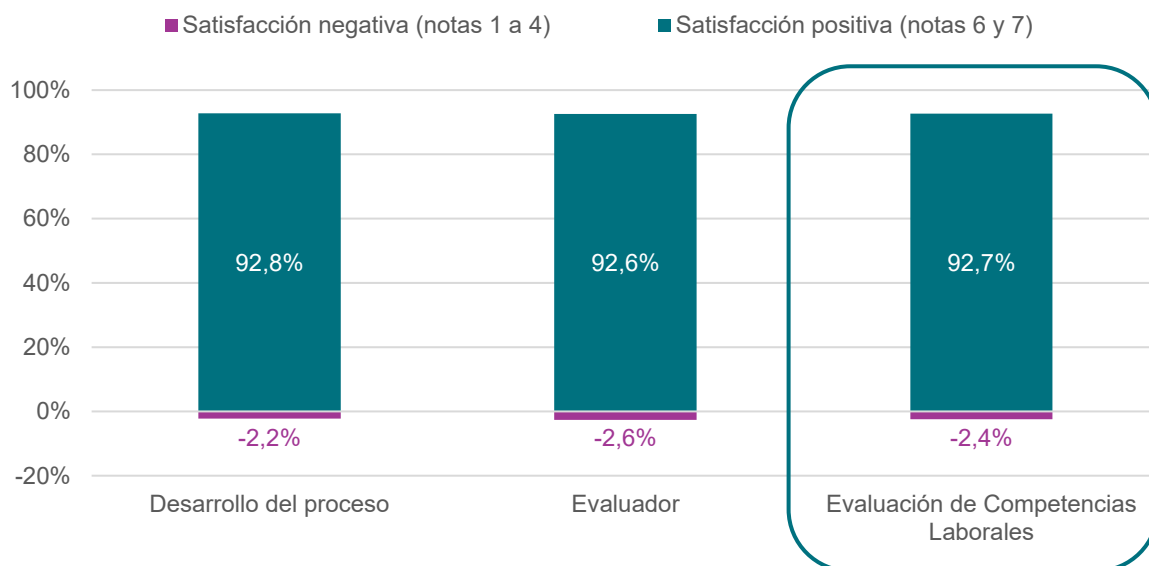
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Certificación de Competencias Laborales año 2025.



EVALUACIÓN DIMENSIÓN "EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES"

El índice global de esta dimensión corresponde a 92,7%, considerado como excelente, 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°9), correspondientes al "desarrollo del proceso", con un 92,8%, y la satisfacción con el desempeño del "evaluador" con un 92,6%.

GRÁFICO N°9: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES"



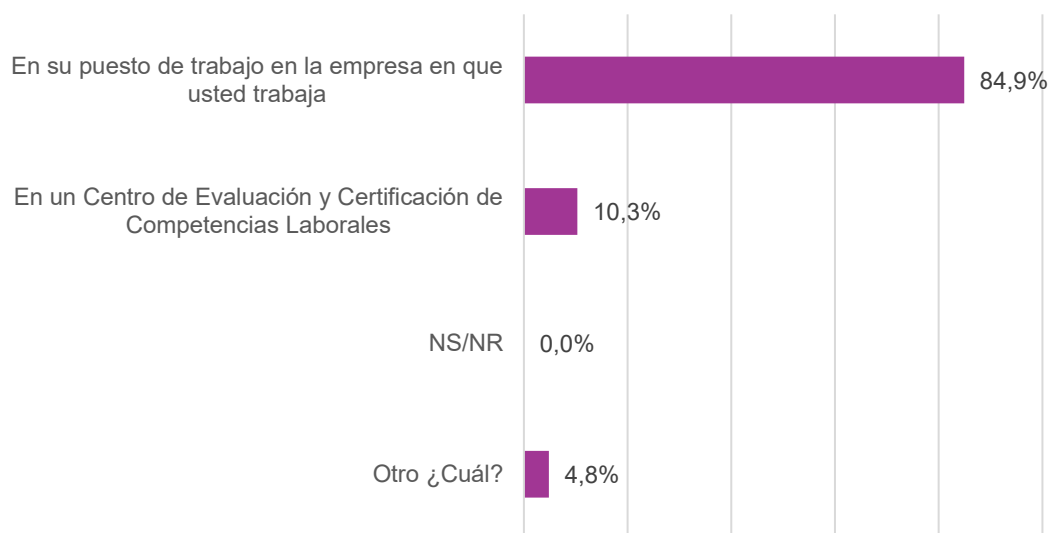
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Certificación de Competencias Laborales año 2025.

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 84,9% lo realizó en su puesto de trabajo, un 10,3% en un centro de evaluación y certificación, y un 4,8% en otro lugar.





GRÁFICO N°10: ¿EN QUÉ LUGAR SE DESARROLLÓ EL PROCESO DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS?



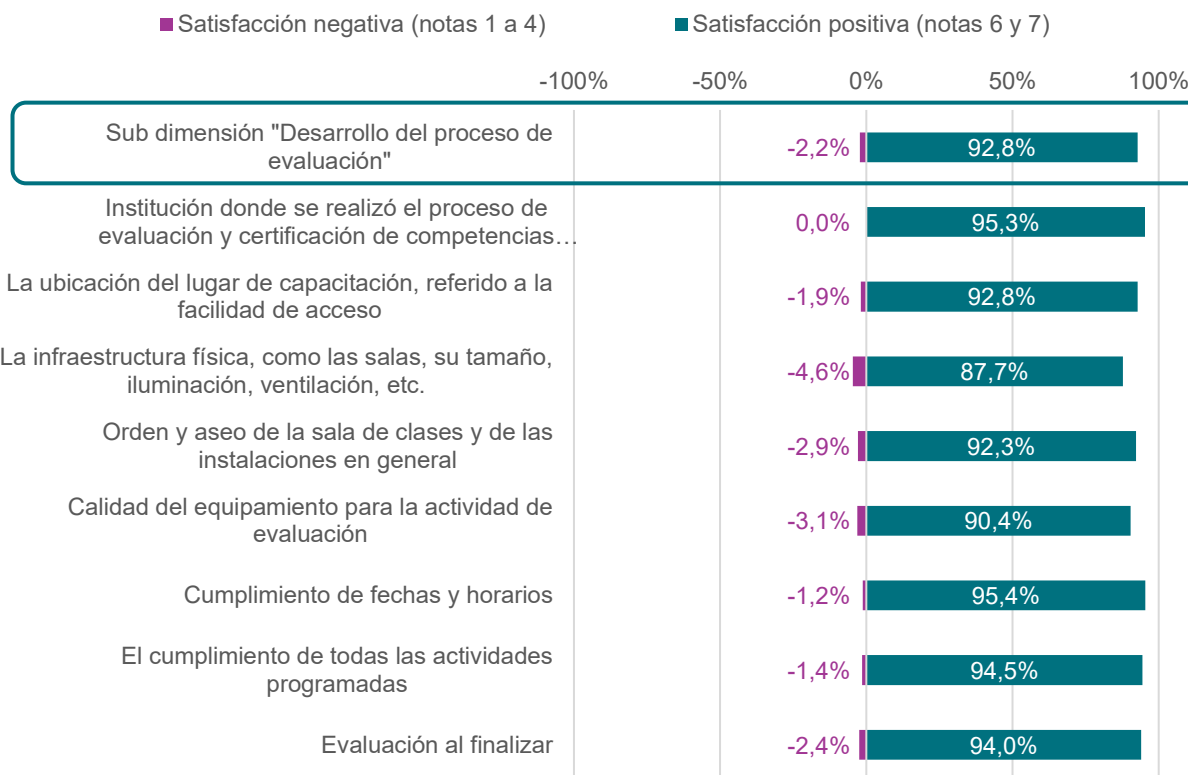
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Certificación de Competencias Laborales año 2025.

Al indagar en cada subdimensión, partiendo por “*desarrollo del proceso de evaluación*”, se observa que todas las variables que la componen son bien evaluadas. El aspecto con menor satisfacción corresponde a “*la infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.*”, el único con calificación buena. Mientras que las variables mejor evaluadas corresponden a “*cumplimiento de fechas y horarios*” y la “*institución donde se realizó el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales*” con calificación excelente.





GRÁFICO N°11: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "DESARROLLO DEL PROCESO DE EVALUACIÓN"

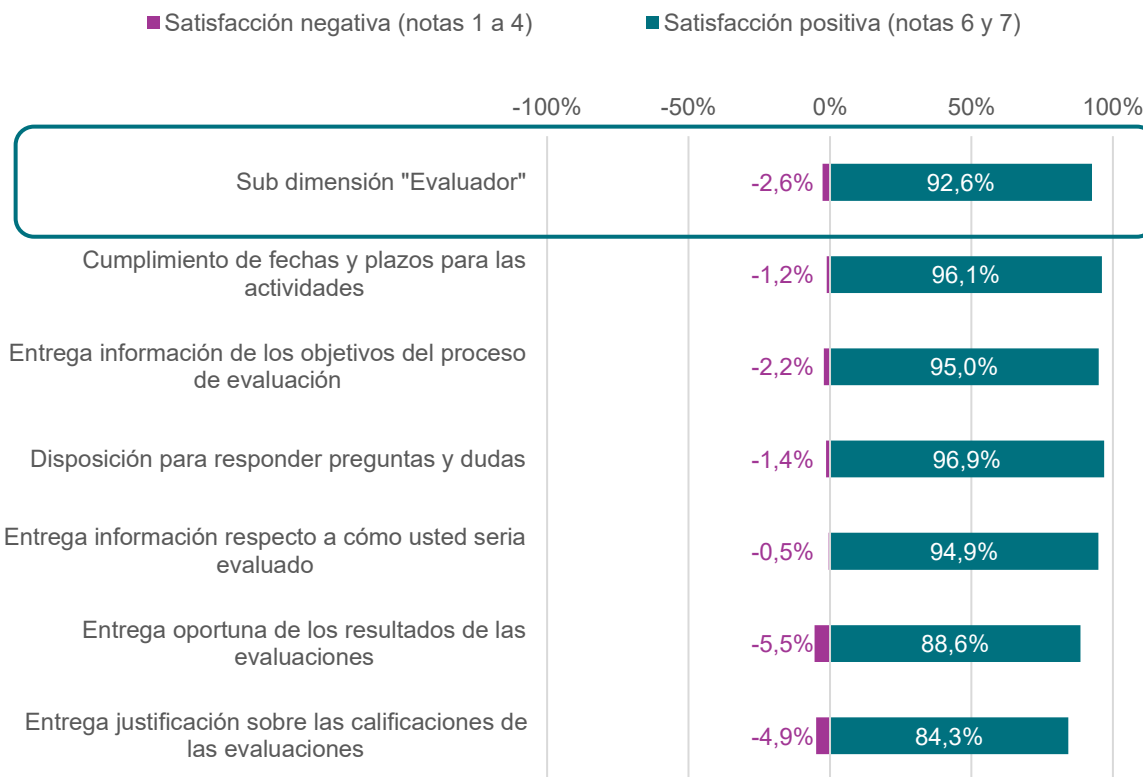


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Certificación de Competencias Laborales año 2025.

La segunda subdimensión evaluada que compone la dimensión “*evaluación de competencias laborales*”, es “*evaluador*”, que, con un índice global de 92,6% es considerada una evaluación excelente. Cuatro de las seis variables que forman parte de esta subdimensión presentan niveles de satisfacción excelente y dos presentan niveles de satisfacción bueno, estas últimas correspondientes a “*entrega oportuna de los resultados de las evaluaciones*” y “*entrega justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones*”.



GRÁFICO N°12: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "EVALUADOR"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Certificación de Competencias Laborales año 2025.

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 83,9% de ellas indica haberlo recibido. Por otra parte, un 94,7% de las personas beneficiarias del programa resultó competente como resultado del proceso de evaluación de competencias.





GRÁFICO N°13: LUEGO DEL PROCESO DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS, USTED ¿RECIBIÓ EL INFORME DE BRECHAS?

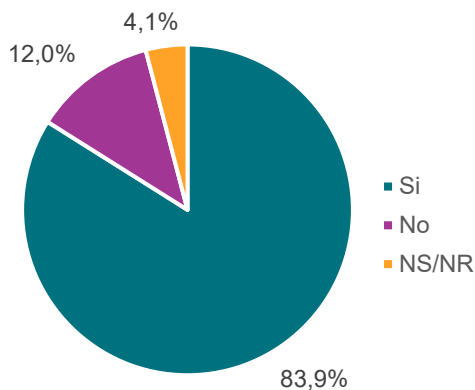
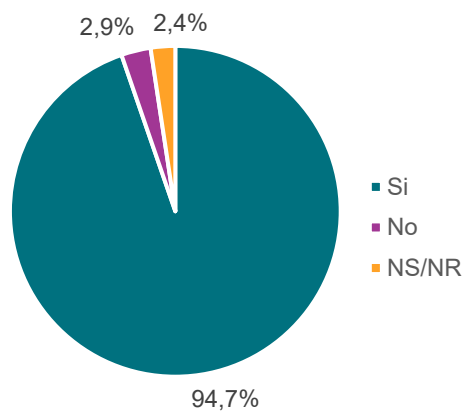


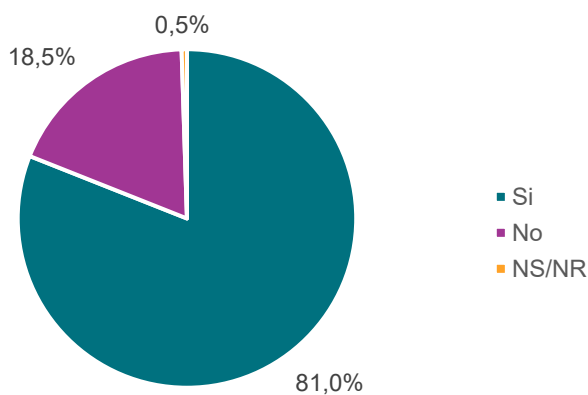
GRÁFICO N°14: COMO RESULTADO DEL PROCESO DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS, USTED ¿RESULTÓ COMPETENTE?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Certificación de Competencias Laborales año 2025.

Respecto a los hitos de finalización formal, se observa que a un 81% de las personas usuarias que resultaron competentes les entregaron el certificado luego de la evaluación.

GRÁFICO N°15: 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 2025.

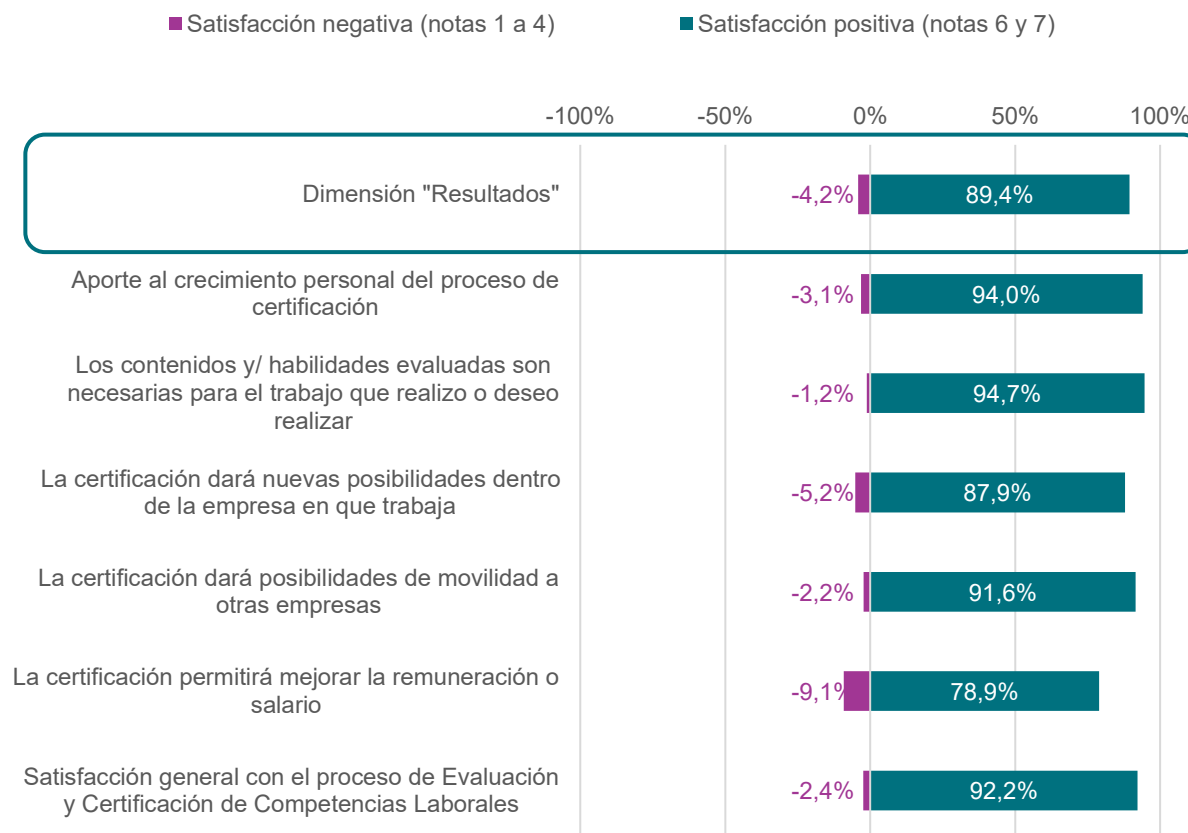


3.5 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “RESULTADOS”

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 índice de satisfacción positiva de 89,4%, siendo la dimensión de menor valoración 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, cuatro tienen satisfacción excelente y dos obtienen satisfacción calificada como buena correspondiente a “*la certificación dará nuevas posibilidades dentro de la empresa en que trabaja*” y “*satisfacción con el proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales*”.

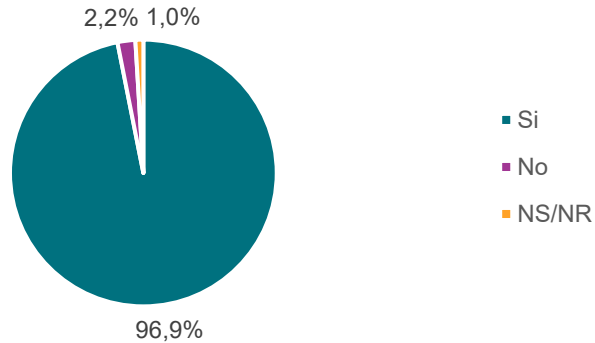
GRÁFICO N°16: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN “RESULTADOS”



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Certificación de Competencias Laborales año 2025.

Por último, al consultarle a las personas que participaron del proceso de certificación laboral, si recomendarían el programa a otras personas, un 96,9% declara que sí.

GRÁFICO N°17: ¿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 2025.

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 índices desagregados por sexo y para cada dimensión que compone la encuesta. Asimismo, se agregan los resultados a nivel nacional de modo de generar un comparativo con los resultados obtenidos en cada categoría.

TABLA N°5: RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES VÍA FRANQUICIA TRIBUTARIA DE CAPACITACIÓN AÑO 2025, POR SEXO

DIMENSIÓN	HOMBRES	MUJERES	NACIONAL
PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL PROCESO			
POSITIVA	88,2%	92,1%	91,2%
NEGATIVA	4,3%	1,7%	2,3%
EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES			
POSITIVA	88,1%	93,9%	92,6%
NEGATIVA	5,4%	1,7%	2,5%
RESULTADOS			
POSITIVA	82,2%	92,2%	90,0%
NEGATIVA	8,3%	2,6%	3,8%
SATISFACCIÓN GLOBAL PROGRAMA	86,2%	92,7%	91,3%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Certificación de Competencias Laborales año 2025.



5. ANEXOS

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS:

Introducción	Buenos días/tardes,	Sí
	¿Hablo con (Nombre de encuestado)?	No
	Mi nombre es (Nombre de encuestador), y estoy llamando de parte del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.	(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)
	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 2025.	Sí
	¿Me podría confirmar aquello?	No
	(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)	
	Quisiéramos conocer su opinión respecto de este programa con la finalidad de mejorarlo. Si usted fuera tan amable,	Sí
	¿Me podría contestar algunas preguntas?	No
	Sus respuestas quedarán en la más absoluta reserva.	(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)
	(Nota: Sólo en caso de que el encuestado pregunte, debe indicar que el tiempo promedio de duración de la encuesta es de 10 minutos)	



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? <i>(Nota: Respuesta de selección múltiple)</i>	
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? <i>(Nota: NO leer las alternativas. En caso de que el encuestado requiera ayuda, puede leer las alternativas. Respuesta de selección simple)</i>	
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 (Nota: se consideran medios de comunicación a: prensa escrita, canales de televisión, radio)	Pasa a [PREG_04]
i. A través de folletería (Nota: se considerará folletería a artículos como: volantes, afiches, entre otros)	
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 la peor nota y 7 la mejor, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos relativos a la información disponible respecto del proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales?		
[PREG_04_01] Facilidad para acceder a la información general respecto del proceso previo a su participación	Nota de 1 a 7	NS/NR
[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>	Nota de 1 a 7	NS/NR

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

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

[PREG_06] Previo a su proceso de evaluación ¿fue entrevistado por parte del Centro de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales?	
Sí	
No	

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 la peor nota y 7 la mejor, ¿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 la peor nota y 7 la mejor, ¿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?	Listado desplegable de 1 a 7 días
	NS/NR

[PREG_12] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué tan adecuado le pareció el horario del proceso de evaluación?	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, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿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 a [PREG_20]
c. NS/NR	Pasa a [PREG_20]

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

a. Sí	
b. No	
c. NS/NR	



7. RESULTADOS

[PREG_19] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué tan de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones en cuanto a la utilidad y resultados de la certificación?		
[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

[PREG_20] Y en una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor ¿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
[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