

**Estudio de satisfacción de los  
beneficiarios con el proceso  
evaluación y certificación de  
competencias laborales año  
2024**



**Estudio de satisfacción de los beneficiarios con el proceso  
evaluación y certificación de competencias laborales año 2024.**

**Estudio ejecutado por la Dirección de Estudios Sociales (DESUC)  
del Instituto de Sociología de la Pontificia Universidad Católica de Chile**

**Licitación ID N° 568963-18-LE24**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

|  |     |
|--|-----|
| I. Presentación .....  | 6   |
| II. Objetivos del estudio .....  | 7   |
| III. Proceso de Levantamiento de datos cuantitativos .....                               | 9   |
| 1. Tasa de logro de la muestra .....   | 9   |
| 2. Desempeño y rendimiento de las encuestas .....  | 11  |
| 3. Muestra objetivo y muestra lograda por Centros .....                                  | 14  |
| 4. Principales dificultades del trabajo de campo y acciones .....                        | 15  |
| IV. Proceso de levantamiento información cualitativa .....                               | 16  |
| 1. Estrategia de contacto y agendamiento .....   | 16  |
| 2. Aplicación de entrevistas .....   | 16  |
| 3. Almacenamiento y registro de datos .....  | 17  |
| 4. Distribución de la muestra .....  | 17  |
| V. Análisis de Resultados .....  | 18  |
| 1. Características de la muestra .....   | 19  |
| 2. Motivación para iniciar el proceso de certificación .....                             | 25  |
| 3. Satisfacción con el proceso de certificación .....                                    | 28  |
| 4. Evaluación de la información recibida .....   | 37  |
| 5. Etapa de evaluación y percepción del evaluador .....                                  | 48  |
| 6. Etapa de entrega de resultados sobre la certificación .....                           | 61  |
| 7. Etapa de Certificación .....  | 69  |
| 8. Situación post certificación .....  | 76  |
| 9. Presencia de problemas durante el proceso de certificación .....                      | 95  |
| 10. Recomendaciones al proceso .....   | 99  |
| VI. Análisis multivariado .....  | 101 |
| 1. Análisis multinivel .....   | 101 |
| 2. Factores influyentes en la satisfacción: regresiones lineales con efectos fijos ..... | 103 |
| 3. Factores adicionales que inciden en la satisfacción general .....                     | 105 |
| 4. Análisis de clúster .....   | 112 |
| VII. Conclusiones .....  | 116 |
| VIII. Anexo: Nómina de centros considerados en la medición .....                         | 119 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|   |     |
|---|-----|
| Tabla 1. Códigos de Disposición Final .....   | 9   |
| Tabla 2. Tasas de Rendimiento .....   | 10  |
| Tabla 3. Rendimiento de encuestas por Día .....   | 14  |
| Tabla 4. Muestra teórica, efectiva y porcentaje de logro por Centro.....  | 15  |
| Tabla 5. Diagnóstico de dificultades y acciones realizadas .....  | 15  |
| Tabla 6: Características del levantamiento cualitativo .....  | 16  |
| Tabla 7. Segmentación de la muestra cualitativa .....   | 17  |
| Tabla 8: Distribución muestra total según variables de caracterización (%).....                                   | 19  |
| Tabla 9. Nivel educacional al que asiste por Sector (%).....  | 22  |
| Tabla 10. Aquello que está estudiando tiene relación con perfil según Sector (%) .....                            | 24  |
| Tabla 11. Aquello que está estudiando tiene relación con perfil según tramo de edad (%) .....                     | 24  |
| Tabla 12. Idea de participar en proceso según Sector (%).....   | 27  |
| Tabla 13. Razón para calificar el proceso con esa nota .....  | 31  |
| Tabla 14. Acciones desarrolladas al inicio del proceso... (%).....  | 42  |
| Tabla 15. Calificación del evaluador/a que por género y situación de certificación (% neta) .....                 | 48  |
| Tabla 16. Calificación del evaluador/a que realizó el proceso de evaluación según Centro (% neta) .....           | 49  |
| Tabla 17. Evaluación del proceso de evaluación en general según género y situación de certificación (% neta) .... | 54  |
| Tabla 18. Evaluación del proceso de evaluación en general según Centro (% neta) .....                             | 56  |
| Tabla 19. Días de duración de evaluación en terreno, por género y situación de certificación (medias).....        | 60  |
| Tabla 20. Medios para enterarse de resultados del proceso: "Otros".....   | 62  |
| Tabla 21. Medio para enterarse de los resultados del proceso según Centro (%) .....                               | 63  |
| Tabla 22. Evaluación de la etapa de certificación según género (% neta) .....                                     | 73  |
| Tabla 23. Evaluación de la etapa de certificación en general según Centro (% neta) .....                          | 75  |
| Tabla 24. Situación laboral actual según situación anterior y certificación (%) .....                             | 78  |
| Tabla 25. Situación laboral actual según Sector (%).....  | 79  |
| Tabla 26. Situación contractual según Sector (%) .....  | 80  |
| Tabla 27. Semanas que lleva buscando trabajo según género y certificación (medias) .....                          | 81  |
| Tabla 28. Motivo para no buscar trabajo: "Otro".....  | 82  |
| Tabla 29. Tramo salarial según género y situación de certificación (%) .....                                      | 83  |
| Tabla 30. Tramo salarial según Sector (%).....  | 84  |
| Tabla 31. Beneficios de estar certificado por género (%respuestas afirmativas) .....                              | 85  |
| Tabla 32. Beneficios de estar certificado por tramo de edad (% respuestas afirmativas).....                       | 86  |
| Tabla 33. Beneficios de estar certificado por Sector (% respuestas afirmativas) .....                             | 86  |
| Tabla 34. Porcentaje de crecimiento salario después de certificación según género (%) .....                       | 88  |
| Tabla 35. Porcentaje de crecimiento del salario después de certificación según tramos de edad (%) .....           | 89  |
| Tabla 36. Porcentaje de crecimiento del salario después de certificación según Sector (%) .....                   | 89  |
| Tabla 37. Tipo de problema presentado (%) .....   | 98  |
| Tabla 38. Correlación intraclase para variables del proceso de certificación según centro .....                   | 102 |
| Tabla 39. Modelos de regresión con efectos fijos para log natural de la satisfacción general con el proceso.....  | 105 |
| Tabla 40. Variables de interés que inciden en la satisfacción general.....  | 106 |
| Tabla 41. Número de unidades por clúster y media de características relevantes según modelo GMM.....              | 114 |

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

|  |     |
|--|-----|
| Gráfico 1. Jefe/a de hogar (%) .....   | 20  |
| Gráfico 2. Asistencia a establecimiento educacional (%) .....  | 20  |
| Gráfico 3. Nivel educacional al cual asiste (%).....   | 21  |
| Gráfico 4. Aquello que está estudiando tiene relación con perfil de certificación (%).....                         | 23  |
| Gráfico 5. Idea de participar en proceso de evaluación y certificación (%).....                                    | 25  |
| Gráfico 6. Idea de participar en proceso de evaluación y certificación (%).....                                    | 26  |
| Gráfico 7. Satisfacción con el proceso según situación de certificación (%) .....                                  | 28  |
| Gráfico 8. Satisfacción con el proceso según género (%) .....  | 29  |
| Gráfico 9. Satisfacción con el proceso según Centro (% neta).....  | 30  |
| Gráfico 10. Disposición de volver a participar si tuviera la oportunidad según situación de certificación (%)..... | 32  |
| Gráfico 11. Disposición de volver a participar si tuviera la oportunidad según género (%) .....                    | 32  |
| Gráfico 12. Disposición de volver a participar de un proceso si tuviera la oportunidad según Centro (% neta).....  | 33  |
| Gráfico 13. Disposición a volver participar si el proceso pagado por encuestado según certificación (%) .....      | 34  |
| Gráfico 14. Disposición a participar en un nuevo proceso si fuese pagado por encuestado según género (%) .....     | 35  |
| Gráfico 15. Disposiciones a participar en un nuevo proceso si fuese pagado por Ud. según Centro (% neta) .....     | 36  |
| Gráfico 16. Conocimiento sobre ChileValora (%) .....   | 37  |
| Gráfico 17. Informado/a que la certificación es entregada por ChileValora (%).....                                 | 39  |
| Gráfico 18. ¿Según lo que usted sabe, ChileValora es...? (%) .....   | 40  |
| Gráfico 19. ¿Según lo que usted sabe, ChileValora es...?, según Centro (%) .....                                   | 41  |
| Gráfico 20. Calificación de la información recibida al inicio según situación de certificación (%).....            | 44  |
| Gráfico 21. Calificación de la información recibida al inicio del proceso según género (%) .....                   | 45  |
| Gráfico 22. Calificación de la información recibida al inicio del proceso según Centro .....                       | 46  |
| Gráfico 23. Persona que evaluó entregó sugerencias para mejorar (%).....   | 52  |
| Gráfico 24. ¿En qué momento le entregó estas sugerencias? (%) .....  | 53  |
| Gráfico 25. Lugar de realización de la etapa de la evaluación en terreno (%) .....                                 | 59  |
| Gráfico 26. Medio para enterarse de los resultados del proceso (%) .....   | 61  |
| Gráfico 27. Resultado de la evaluación (%) .....   | 64  |
| Gráfico 28. Recepción de informe de brechas (%).....   | 65  |
| Gráfico 29. Evaluación utilidad informe de brechas según certificación (%) .....                                   | 66  |
| Gráfico 30. Evaluación utilidad informe de brechas según género (%) .....  | 67  |
| Gráfico 31. Evaluación utilidad informe de brechas según Centro (% neta) .....                                     | 68  |
| Gráfico 32. Recepción de certificado (%) .....   | 69  |
| Gráfico 33. Recepción de diploma de certificación (%) .....  | 70  |
| Gráfico 34. Recepción de portafolio de evidencias del proceso (%).....   | 71  |
| Gráfico 35. Participación de ceremonia de certificación (%) .....  | 72  |
| Gráfico 36. Situación laboral actual (%).....  | 77  |
| Gráfico 37. Situación contractual (%) .....  | 80  |
| Gráfico 38. Razón por la que no se encuentra buscando trabajo (%) .....  | 82  |
| Gráfico 39. Tramo salarial (%) .....   | 83  |
| Gráfico 40. Porcentaje de crecimiento del salario después de certificación (%) .....                               | 88  |
| Gráfico 41. Participación en algún curso de capacitación después del proceso (%) .....                             | 93  |
| Gráfico 42. Relación entre capacitación y perfil en el que se certificó (%).....                                   | 93  |
| Gráfico 43. Recomendaría este proceso de evaluación y certificación a otra persona (%) .....                       | 94  |
| Gráfico 44. Tenencia de problemas durante el proceso (%).....  | 95  |
| Gráfico 45. Tenencia de problemas durante el proceso según Centro (%) .....  | 96  |
| Gráfico 46. Problema pudo ser solucionado (%) .....  | 97  |
| Gráfico 47. Disposición a ser contactado por ofertas de trabajo (%).....   | 98  |
| Gráfico 48. Coeficientes modelo de regresión de satisfacción general e incidencia de la información recibida ...   | 108 |
| Gráfico 49. Coeficientes modelo de regresión de satisfacción general e incidencia del evaluador(a) .....           | 109 |
| Gráfico 50. Coeficientes modelo de regresión de satisfacción general e incidencia del proceso de evaluación ..     | 111 |
| Gráfico 51. Coeficientes modelo de regresión de satisfacción general e incidencia del proceso de certificación     | 112 |
| Gráfico 52. Agrupación de centros a partir de modelo de mezclas Gaussianas .....                                   | 113 |

## I. Presentación

El presente informe tiene por objeto entregar los resultados finales del Estudio de Satisfacción a los Beneficiarios del Proceso de Evaluación y Certificación 2024 de la Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales.

En la siguiente sección se presentan los objetivos que guiaron el estudio, segmentados de acuerdo con los niveles de análisis utilizados.

Luego se entregan las características del levantamiento cuantitativo, considerando tasas de logro de la muestra, desempeño y rendimiento de las encuestas, la muestra objetivo y lograda por Centros, junto con las principales dificultades del trabajo de campo y acciones desarrolladas.

También se detalla el proceso de levantamiento de información cualitativa, indicando las estrategias de contacto y agendamiento, el proceso de aplicación de entrevistas, almacenamiento y registro de datos, para terminar con la distribución de la muestra cualitativa lograda.

El siguiente capítulo detalla el análisis de resultados descriptivos, tanto para la caracterización de la muestra como para las variables de resultados por módulo, a saber, motivación para iniciar el proceso de certificación, satisfacción con el proceso, evaluación de la información recibida, evaluación y percepción del evaluador, entrega de resultados, etapas de la certificación, y presencia de problemas. Además, se incluye un apartado con recomendaciones al proceso en voz de los y las entrevistadas.

Para profundizar en los análisis y obtener claves relacionadas con los efectos potenciales asociados a la certificación, se presenta un análisis multivariado que considera la evaluación de modelos multinivel, la ejecución de modelos lineales con efectos fijos y un análisis de clúster.

El documento cierra con las principales conclusiones obtenidas a partir del análisis de los datos recabados en ambas etapas del estudio.

## II. Objetivos del estudio

ChileValora realiza mediciones periódicas para recoger la percepción que tienen los beneficiarios de su participación en los procesos de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

En particular para este estudio, los objetivos generales a cumplir fueron:

1. Medir el nivel de satisfacción neta alcanzado por los participantes con el proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.
2. Identificar cambios percibidos por los participantes, entre el período previo y posterior a la certificación, en un conjunto de variables de interés.

El **primer objetivo** consideró indagar tanto en el proceso y cómo los beneficiarios lo perciben en torno a su conocimiento, incorporación, valoración, principales debilidades y fortalezas. Por ello, los objetivos específicos fueron:

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

En cuanto al **segundo objetivo**, este estuvo orientado a medir la influencia de características contextuales en la satisfacción de los beneficiarios respecto al proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales, para el cual se definieron los siguientes objetivos específicos:

- Analizar los efectos o beneficios que los participantes perciben, como consecuencia del proceso de evaluación y certificación de competencias laborales tanto en lo que respecta a su situación ocupacional (empleo, salarios, movilidad, rotación, seguridad, etc.), como en lo que respecta al acceso a oportunidades de formación y/o capacitación.
- Analizar los efectos o beneficios que los participantes efectivamente reciben, como consecuencia del proceso de evaluación y certificación de competencias laborales.

### III. Proceso de Levantamiento de datos cuantitativos

#### 1. Tasa de logro de la muestra

Para dar confiabilidad sobre el procedimiento y uso de la muestra telefónica, se debe considerar, además del tamaño efectivo de la muestra, los indicadores de logro en base a la metodología aplicada. En este sentido, bajo el contexto de que una encuesta telefónica tiene bajas tasas de contactabilidad y, por ende, bajas tasas de respuesta, es necesario transparentar la magnitud de estos indicadores.

Para estos efectos, DESUC utiliza los estándares y clasificaciones sugeridas por la Asociación Americana para Investigaciones de Opinión Pública (AAPOR). La AAPOR propone una serie de índices para clasificar los resultados del trabajo de campo. Estos son:

E = Entrevista Completa

P = Entrevista Parcial

R = Entrevistado Rechazó la Entrevista o Quiebre en la Entrevista

NC = Unidades No Contactadas

O = Otro motivo de No Entrevista

UE = Se desconoce si existe entrevistado elegible

UO= Se desconoce si entrevistado es elegible/otra razón

e= proporción estimada que calificaría de las unidades que no se sabe si califican<sup>1</sup>

La Tabla 1 clasifica los resultados obtenidos a partir de las llamadas realizadas durante la aplicación de la encuesta.

**Tabla 1. Códigos de Disposición Final**

| <b>Clase</b>                 | <b>Descripción</b>                         | <b>Código</b> | <b>Registros</b> |
|------------------------------|--|---------------|------------------|
| E                            | Encuesta completa                          | 110           | 2.172            |
| P                            | Encuesta parcial                           | 120           | 152              |
| R                            | Rechazo del entrevistado/corta el teléfono | 211           | 1.055            |
| NC                           | Volver a llamar                            | 220           | 1.545            |
| UE                           | Teléfono ocupado                           | 312           | 180              |
| UE                           | Teléfono no contesta                       | 313           | 978              |
| UE                           | Teléfono arroja buzón de voz               | 314           | 1.473            |
| UE                           | Teléfono fuera de servicio                 | 430           | 1.247            |
| NE                           | Encuestado no elegible                     | 470           | 155              |
| -                            | No utilizado                               | -             | 14.618           |
| <b>N° Total de registros</b> |  |               | <b>24.040</b>    |

<sup>1</sup> La proporción de elegibilidad (e) calcula la proporción estimada de la muestra con elegibilidad desconocida que podría haber sido elegible. Para su cálculo, se toma la cantidad de registros elegibles sobre el total de registros elegibles y no elegibles.

Fuente: Elaboración propia

Se realizó el análisis de No Respuesta, utilizando los siguientes indicadores que son validados internacionalmente, lo cual permite la comparación con otros estudios de este tipo:

- **Tasas de respuesta (TRR):** el número de entrevistas completas, dividido por el número de unidades que califican para responder la encuesta. Este indicador variará en su fórmula según la clasificación de respuesta parcial.
- **Tasa de Cooperación (TCoop):** el número de encuestas respondidas dividido por todas las unidades elegibles que fueron alguna vez contactadas. Este indicador variará en su fórmula según la clasificación de respuesta parcial.
- **Tasa de Rechazo (TR):** Se consideran todas las unidades que se rehusaron o negaron a cooperar con una encuesta o no pudieron concretar su cooperación, dividido por todas las unidades que califican para contestar la encuesta. Este indicador variará en su fórmula según la clasificación de si son o no elegibles.
- **Tasa de Contacto (TC):** Es la proporción de todos los casos en los cuales algún miembro de la unidad fue exitosamente contactado. Este indicador variará en su fórmula según la clasificación de elegibilidad.

Teniendo claridad sobre estas definiciones, la Tabla 2 expone las Tasas de Respuesta, Cooperación, Rechazo y Contacto obtenidas bajo la modalidad telefónica (CATI).

**Tabla 2. Tasas de Rendimiento**

| Tipo                     | Código | Fórmula   | Valor tasa |
|--------------------------|--------|---|------------|
| Tasa Respuesta (TRR)     | TRR1   | $\frac{E}{(E + P) + (R + NC + O) + (UE + UO)}$      | 23,4%      |
|                          | TRR2   | $\frac{E + P}{(E + P) + (R + NC + O) + (UE + UO)}$  | 25,1%      |
|                          | TRR3   | $\frac{E}{(E + P) + (R + NC + O) + e(UE + UO)}$     | 23,6%      |
|                          | TRR4   | $\frac{E + P}{(E + P) + (R + NC + O) + e(UE + UO)}$ | 25,2%      |
| Tasa Cooperación (TCoop) | TCoop1 | $\frac{E}{(E + P) + (R + O)}$                       | 56,5%      |
|                          | TCoop2 | $\frac{E + P}{(E + P) + (R + O)}$                   | 60,5%      |
|                          | TCoop3 | $\frac{E}{(E + P) + (R)}$                           | 64,3%      |

| Tipo                      | Código        | Fórmula   | Valor tasa |
|---------------------------|---------------|---|------------|
|                           | <b>TCoop4</b> | $\frac{E + P}{(E + P) + (R)}$                                 | 68,8%      |
| <b>Tasa Rechazo (TR)</b>  | <b>TR1</b>    | $\frac{R}{(E + P) + (R + NC + O) + (UE + UO)}$                | 11,4%      |
|                           | <b>TR2</b>    | $\frac{R}{(E + P) + (R + NC + O) + e(UE + UO)}$               | 11,5%      |
|                           | <b>TR3</b>    | $\frac{R}{(E + P) + (R + NC + O)}$                            | 15,4%      |
| <b>Tasa Contacto (TC)</b> | <b>TC1</b>    | $\frac{(E + P) + R + O}{(E + P) + (R + NC + O) + (UE + UO)}$  | 41,5%      |
|                           | <b>TC2</b>    | $\frac{(E + P) + R + O}{(E + P) + (R + NC + O) + e(UE + UO)}$ | 41,7%      |
|                           | <b>TC3</b>    | $\frac{(E + P) + R + O}{(E + P) + (R + NC + O)}$              | 56,0%      |

Fuente: Elaboración propia

## 2. Desempeño y rendimiento de las encuestas

### Días de levantamiento

El trabajo de campo se desarrolla entre el **miércoles 13 de noviembre del 2024** y el **martes 26 de noviembre del 2024** (ambos días incluidos), en jornada del trabajo de 9:00 am a 14:00 pm (turno mañana) y de 15:00 pm a 20:30 pm (jornada tarde), en un total de 10 jornadas de trabajo de lunes a viernes.

### Tipo de Capacitación

La capacitación de encuestadores estables del Call Center DESUC se desarrolló de forma remota vía plataforma ZOOM el miércoles 13 de noviembre a las 10:30 horas. Asisten a la capacitación un total de 47 encuestadores/as, los cuales realizaron tanto trabajo remoto como presencial. Adicionalmente asisten a la capacitación el staff de supervisores de equipo y técnicos (3). La capacitación estuvo a cargo de la Coordinadora general del estudio (Claudia Yáñez).

### Etapas de la capacitación

La capacitación remota vía ZOOM cuenta con 3 etapas que se desarrollaron en extenso durante la jornada, fundamentalmente, con el fin de que el equipo Call Center estuviera completamente habilitado para desarrollar el levantamiento final de casos para la encuesta.

- **Contextualización del estudio:** Se introduce a los encuestadores en contexto que se realiza el estudio (indicando antecedentes, objetivos, población objetivo y definiciones relevantes), las características de la encuesta y características de los/as entrevistados/as. Adicional para este estudio se realiza la lectura del Manual del Encuestador, en donde se presentan más detalles del proyecto.
- **Uso de base de datos:** Se introduce a los encuestadores/as en el protocolo del uso de la base de datos, en donde se disponen los números de teléfonos de los/as usuarios de ChileValora que son seleccionados para la contactabilidad, indicando el modo de uso y la información relevante para identificar y contactar al encuestado/a.
- **Lectura de cuestionario y dudas de aplicación:** En esta etapa, se realiza la lectura del cuestionario en su totalidad. Los encuestadores/as siguen la lectura en la plataforma de encuestaje. Finalizada la lectura, se resuelven dudas específicas que puedan surgir tanto del cuestionario como de la capacitación en general.

Una vez finalizada la capacitación y subsanado las dudas y posibles errores de programación de la plataforma de encuestaje, se procede a dar comienzo al levantamiento de casos totales de la muestra.

#### **Cantidad de encuestadores**

El equipo de encuestadores que componen el Call Center DESUC para la Encuesta ChileValora 2024 es conformado por 42 agentes que trabajaron en las jornadas y horarios anteriormente mencionados.

#### **Cantidad de encuestas por día**

En cuanto al rendimiento para la Encuesta ChileValora, se logró un total de 2.161 encuestas efectivas, aplicadas entre el 13 de noviembre y el 26 de noviembre de 2024. La

Tabla 3 muestra tanto la cantidad de encuestas por día, como el número de encuestadores y el promedio de encuestas logradas por jornada.

**Tabla 3. Rendimiento de encuestas por Día**

| Fecha        | Cantidad     | Porcentaje del total | Encuestadores en jornada | Promedio diario por encuestador |
|--------------|--------------|----------------------|--------------------------|---------------------------------|
| 13/11/2024   | 270          | 12,5%                | 41                       | 6,6                             |
| 14/11/2024   | 125          | 5,8%                 | 17                       | 7,4                             |
| 15/11/2024   | 143          | 6,6%                 | 15                       | 9,5                             |
| 18/11/2024   | 120          | 5,6%                 | 14                       | 8,6                             |
| 19/11/2024   | 413          | 19,1%                | 42                       | 9,8                             |
| 20/11/2024   | 450          | 20,8%                | 42                       | 10,7                            |
| 21/11/2024   | 419          | 19,4%                | 42                       | 10,0                            |
| 22/11/2024   | 157          | 7,3%                 | 28                       | 5,6                             |
| 25/11/2024   | 62           | 2,9%                 | 8                        | 7,8                             |
| 26/11/2024   | 2            | 0,1%                 | 2                        | 1,0                             |
| <b>Total</b> | <b>2.161</b> | <b>100,0%</b>        | <b>42</b>                | <b>7,7</b>                      |

Fuente: Elaboración propia

Los rendimientos por día de aplicación resultan estables y se mantienen proporcionales a la cantidad de operadores que trabajaron durante cada jornada.

El día de mayor rendimiento fue el día 20 de noviembre con un total de 450 encuestas y 42 agentes operativos.

### Tiempo promedio de encuesta

Con respecto a los tiempos de duración de la encuesta, ésta fluctuó entre los 6,46 minutos como tiempo mínimo y 49,30 minutos como tiempo máximo, con una media de 19,09 minutos.

Los tiempos de aplicación se ajustan a una encuesta de estas características, encontrándose dentro de rangos normales para este tipo de aplicación.

### 3. Muestra objetivo y muestra lograda por Centros

La tabla siguiente da cuenta de la distribución muestral, considerando el marco muestral para cada centro, la muestra teórica y efectiva por cada Centro de Evaluación y Certificación.

**Tabla 4. Muestra teórica, efectiva y porcentaje de logro por Centro**

| Cod          | Nombre   | Marco muestral | Muestra teórica | Muestra efectiva | % Logro       |
|--------------|--|----------------|-----------------|------------------|---------------|
| C01          | Ecerlab Spa.   | 7.061          | 160             | 170              | 106,3%        |
| C02          | Centro de Ev. y Certif. de Comp. Laborales Certifica T       | 2.891          | 125             | 132              | 105,6%        |
| C03          | Bureau Veritas Certification Chile S.A.                      | 2.263          | 115             | 118              | 102,6%        |
| C04          | Asesorías Capitol Group Limitada                             | 1.474          | 115             | 116              | 100,9%        |
| C05          | CECC Simoc   | 1.050          | 115             | 121              | 105,2%        |
| C06          | Asociación de Empresas de Alimentos de Chile A.G             | 1.051          | 100             | 104              | 104,0%        |
| C07          | Asesorías Xitla Ltda.  | 945            | 100             | 103              | 103,0%        |
| C08          | Universidad de Las Américas                                  | 1.003          | 100             | 101              | 101,0%        |
| C09          | Servicios y Mantenimiento ABC Spa - Fulcro ABC Spa           | 873            | 100             | 102              | 102,0%        |
| C10          | Centro de Ev. y Cert. de Competencias Jes & Dor Ltda.        | 686            | 90              | 92               | 102,2%        |
| C11          | Asimet Asesorías S.A.  | 642            | 90              | 92               | 102,2%        |
| C12          | C. de Ev. y Cert. de Comp. Lab. del Sect. Vitivinícola Ltda. | 439            | 90              | 91               | 101,1%        |
| C13          | Universidad Técnica Federico Santa María                     | 595            | 90              | 91               | 101,1%        |
| C14          | Impronta Mine Limitada                                       | 411            | 70              | 70               | 100,0%        |
| C15          | Sociedad Mg Certificación de Comp. Laborales Limitada        | 380            | 70              | 75               | 107,1%        |
| C16          | Centro Polac Spa   | 341            | 70              | 72               | 102,9%        |
| C17          | Centro Integrado de Certificación de Comp. Lab. S.A.         | 335            | 70              | 72               | 102,9%        |
| C18          | Upgrade Certificaciones                                      | 290            | 70              | 70               | 100,0%        |
| C19          | A.C. Evaluaciones y Certificaciones Ltda.                    | 247            | 70              | 70               | 100,0%        |
| C20          | Instituto Nacional de Certificación Spa                      | 247            | 70              | 71               | 101,4%        |
| C21          | Universidad Católica de Temuco                               | 229            | 60              | 65               | 108,3%        |
| C22          | Certificaciones Chilecap Quality Limitada                    | 170            | 40              | 41               | 102,5%        |
| C23          | Universidad Tecnológica Metropolitana                        | 153            | 40              | 42               | 105,0%        |
| C24          | Centro de Ev. y Certificación de Comp. Lab. CNC Spa          | 136            | 40              | 40               | 100,0%        |
| C25          | Skill Group Spa  | 128            | 40              | 40               | 100,0%        |
| <b>Total</b> |  | <b>24.040</b>  | <b>2.100</b>    | <b>2.161</b>     | <b>102,9%</b> |

Fuente: Elaboración propia.

#### 4. Principales dificultades del trabajo de campo y acciones

**Tabla 5. Diagnóstico de dificultades y acciones realizadas**

| Diagnóstico de dificultades en trabajo de campo   | Acciones realizadas   |
|---|---|
| <b>Base de Datos:</b> En algunos casos las personas contactadas no reconocían el proceso en ChileValora.  | Para estos casos se indica al equipo encuestador que se consigne hecho en las incidencias de casos. |
| <b>Contactabilidad:</b> En algunos casos las personas a entrevistar tenían problemas de horarios para responder el instrumento en los horarios de llamados del call center. | Para casos especiales se extiende horarios de llamados y contactabilidad hasta las 21 horas.        |

#### IV. Proceso de levantamiento información cualitativa

**Tabla 6: Características del levantamiento cualitativo**

|                        |  |
|------------------------|--|
| Técnica                | Entrevistas semiestructuradas  |
| Universo               | Beneficiarios de proceso de evaluación y competencias de ChileValora |
| Marco Muestral         | Participantes Encuesta de Satisfacción ChileValora 2024              |
| Casos levantados       | 20   |
| Fecha de levantamiento | 16 a 23 de diciembre 2024  |

La aplicación en su conjunto consideró los siguientes hitos:

##### 1. Estrategia de contacto y agendamiento

En una primera etapa se realiza una invitación por medio telefónico a un total de 106 contactos que previamente hayan contestado la Encuesta de Satisfacción de ChileValora 2024. De éstos, se agendó entrevistas a 35 personas, sin embargo, varios de ellos no pudieron asistir por motivos personales. Por lo tanto, los entrevistados/as finales fueron 20, quienes fueron entrevistados/as en un día y horario conveniente para ellos.

##### 2. Aplicación de entrevistas

Las 20 entrevistas a los beneficiarios del proceso de evaluación y competencias de ChileValora fueron realizadas por videollamada a través de la plataforma Zoom o Google Meet. Las entrevistas tuvieron una duración aproximada de 40 minutos.

Durante la aplicación de las entrevistas se realizaron los siguientes hitos para cumplir con la correcta aplicación:

- Contexto de la investigación y objetivos.
- Solicitud de grabación de entrevista para fines de transcripción.
- Lectura de Consentimiento informado.
- Breve descripción de entrevista.

Es importante señalar que, a cada uno de los y las entrevistados/as, se les confirmó la confidencialidad y anonimato de sus datos personales, es por ello por lo que se sugiere que los casos sean tratados a partir de la segmentación: Certificación, Género y Centro.

### 3. Almacenamiento y registro de datos

Para efectos del abordaje cualitativo del estudio, el procesamiento de la información está asociado a la grabación de la entrevista y su posterior transcripción del audio recopilado.

El procesamiento de información de las entrevistas contó con un sistema de almacenamiento digital lo que permite recoger los audios de las entrevistas realizadas (los que fueron almacenados).

Para el proceso de transcripción, se utilizó la herramienta WOVl, la cual utiliza inteligencia artificial para realizar esta tarea. Esta herramienta entrega un texto plano, por lo que, posterior a la transcripción, se requirió un proceso de organización de la información por parte del equipo de trabajo.

### 4. Distribución de la muestra

A continuación, se exponen los casos realizados, a partir de la muestra utilizada.

**Tabla 7. Segmentación de la muestra cualitativa**

| Criterio                          |                | Número de entrevistas |
|-----------------------------------|----------------|-----------------------|
| <b>Situación de certificación</b> | Certificado    | 14                    |
|                                   | No certificado | 6                     |
| <b>Género</b>                     | Femenino       | 7                     |
|                                   | Masculino      | 13                    |
| <b>Centro</b>                     | C01            | 2                     |
|                                   | C02            | 1                     |
|                                   | C03            | 1                     |
|                                   | C04            | 3                     |
|                                   | C06            | 2                     |
|                                   | C07            | 2                     |
|                                   | C08            | 2                     |
|                                   | C09            | 2                     |
|                                   | C10            | 2                     |
|                                   | C15            | 1                     |
|                                   | C20            | 1                     |
|                                   | C21            | 1                     |
| <b>TOTAL</b>                      |                | <b>20</b>             |

## V. Análisis de Resultados

Este capítulo aborda el análisis de los datos obtenidos a partir de la encuesta aplicada a 2.161 beneficiarios(as) del servicio ChileValora de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales. Como se indicó previamente, la encuesta recoge información de personas participantes en el proceso durante el período comprendido entre enero de 2023 y abril de 2024.

El análisis de cada módulo de la encuesta se estructura en dos etapas. Primero, se presentan los resultados generales y por segmentos o grupos de interés (banner), considerando variables como género, tramo de edad y estado de certificación. Posteriormente, se realiza un análisis por Centro, enfocado en observar el comportamiento de cada uno respecto a las preguntas relacionadas con satisfacción. En ambos casos, se incluyen los porcentajes de satisfacción, insatisfacción y satisfacción neta.

Para el análisis de las preguntas de satisfacción se calculó los niveles de satisfacción neta alcanzados por la muestra según Centro, género y situación de certificación. La satisfacción neta es un indicador que mide el balance entre las respuestas positivas (satisfechas) y las respuestas negativas (insatisfechas), eliminando las respuestas neutras. Se utiliza principalmente para evaluar la percepción general de satisfacción en encuestas que usan escalas de 1 a 7. A continuación se describe como se realiza el cálculo:

Definiciones previas:

- Satisfecho (“Bueno”): Respuestas 6 y 7.
- Insatisfecho (“Malo”): Respuestas 1, 2, 3 y 4
- Neutro: Respuesta 5

Para el cálculo de satisfacción neta, la fórmula utilizada es:

$$\text{Satisfacción Neta (\%)} = (\% \text{ usuarios con nota 7 y 6}) - (\% \text{ usuarios con nota 1 a 4})$$

Una satisfacción neta alta indica que hay más personas satisfechas que insatisfechas, mientras que una satisfacción neta baja sugiere que hay más personas insatisfechas que satisfechas.

## 1. Características de la muestra

Los 2.161 casos que respondieron la encuesta fueron seleccionados aleatoriamente dentro de cada estrato del estudio, correspondiendo a la muestra obtenida para cada Centro. La muestra tuvo las siguientes características a nivel general:

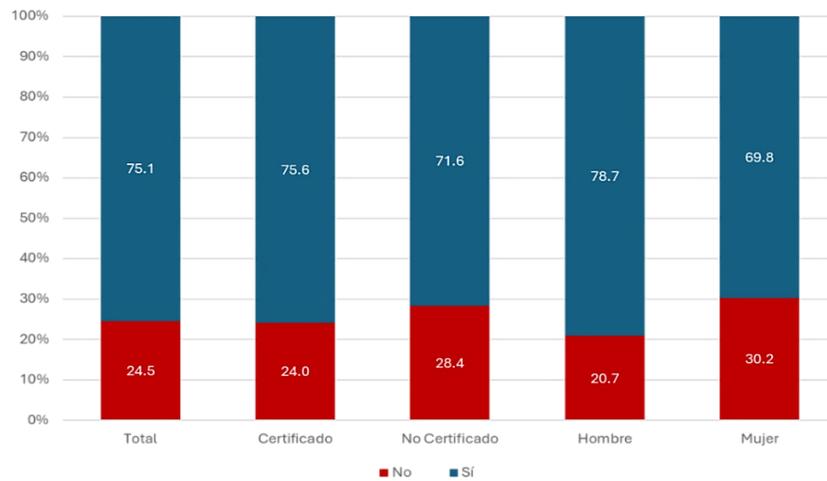
**Tabla 8: Distribución muestra total según variables de caracterización (%)**

| Variable                                       | Categoría                                     | Porcentaje |
|--|---|------------|
| Jefe/a de hogar                                | Sí  | 75,1%      |
|  | No  | 24,5%      |
| Género   | Femenino                                      | 40,4%      |
|  | Masculino                                     | 59,6%      |
|  | No binario                                    | 0,0%       |
|  | Otro  | 0,0%       |
| Asistencia a establecimiento educacional       | Sí  | 13,3%      |
|  | No  | 86,7%      |
| Nivel educacional alcanzado                    | Nunca asistió/sin educación                   | 0,1%       |
|  | Sala cuna, jardín infantil, prekínder, kínder | 0,0%       |
|  | Educación especial o diferencial              | 0,0%       |
|  | Educación básica                              | 3,1%       |
|  | Media científico humanista                    | 24,0%      |
|  | Media Técnico profesional                     | 17,3%      |
|  | Estudios Técnicos de nivel superior           | 23,5%      |
|  | Estudios universitarios                       | 25,8%      |
|  | Estudios de Postgrado                         | 6,1%       |
| Edad (en años, por tramos)                     | 15-19   | 4,8%       |
|  | 20-24   | 5,4%       |
|  | 25-29   | 9,9%       |
|  | 30-34   | 14,6%      |
|  | 35-39   | 16,1%      |
|  | 40-44   | 15,3%      |
|  | 45-49   | 12,1%      |
|  | 50-54   | 9,3%       |
|  | 55+   | 12,6%      |
| Relación educación con perfil de certificación | Sí  | 70,1%      |
|  | No  | 29,7%      |

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta de satisfacción ChileValora. N=2.161.

Datos ponderados. Se omite "No sabe" y "No responde"

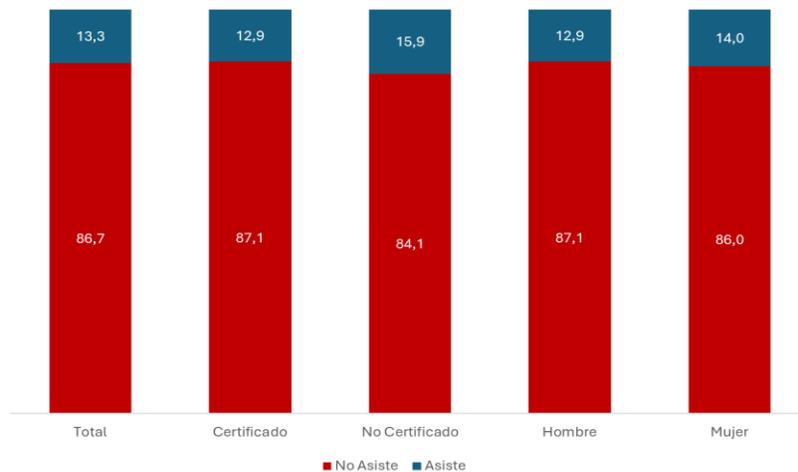
**Gráfico 1. Jefe/a de hogar (%)**



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta de satisfacción ChileValora. N=2.161.  
Datos ponderados. Se omite “No sabe” y “No responde”

Un 78,7% de los hombres y un 69,8% de las mujeres indicaron ser jefe/a de hogar a lo largo de su proceso (Gráfico 1). Para la muestra que no era jefe/a de hogar, las mujeres conforman con un 30,2% y los hombres un 20,7%. Entre las personas que se encontraban certificadas y no certificadas al realizar la encuesta, no se evidenció una diferencia significativa con relación a la jefatura del hogar durante el proceso de evaluación y certificación (Gráfico 1), está estando conformada por un 75,6% de la muestra de las personas certificadas en comparación con el 71,6% de los beneficiarios no certificados.

**Gráfico 2. Asistencia a establecimiento educacional (%)**



Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta de Satisfacción ChileValora. N=2.161.  
Datos ponderados.

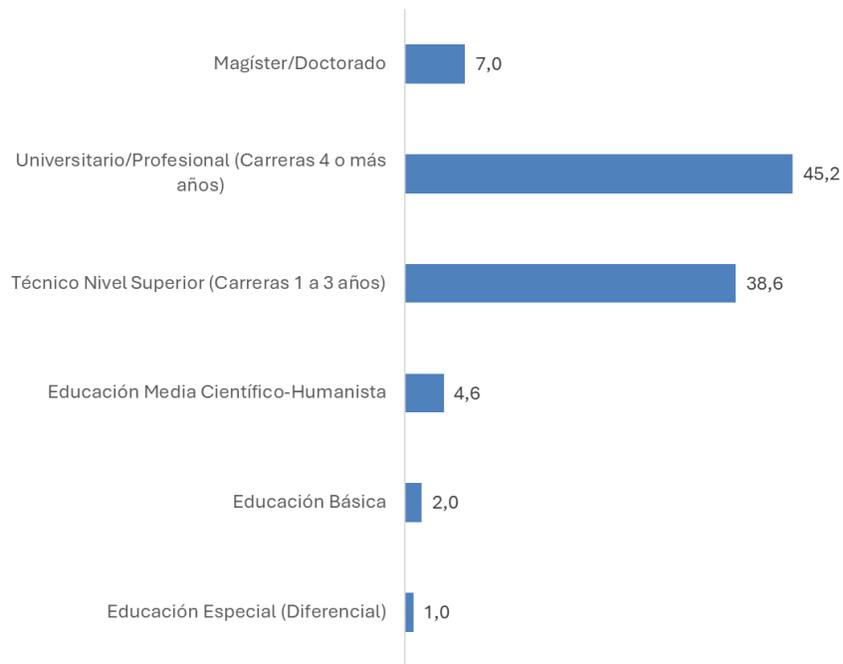
Respecto a la asistencia a un establecimiento educacional (

Gráfico 2), el 12,9% de las personas certificadas asistían a un establecimiento educacional al momento de realizar su proceso, mientras que el 15,9% de los no certificados declara haber asistido a uno.

Cuando se analizan los resultados de la pregunta a los encuestados/as en relación con su género (

Gráfico 2), un 12,9% de los hombres asistía a un establecimiento educacional. Mientras que un 14,0% de las mujeres asistían a un establecimiento educacional durante su proceso de evaluación y certificación.

**Gráfico 3. Nivel educacional al cual asiste (%)**



Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta de Satisfacción ChileValora. N=288.  
Datos ponderados. Se omite "No responde".

En el Gráfico 3 se observa que, entre quienes declaran asistir a un establecimiento educacional, la mayoría cursa educación superior. El 45,2% de las personas indicaron estar cursando estudios universitarios o profesionales de cuatro años o más, seguido por un 38,6% que asiste a programas técnicos de nivel superior con una duración de uno a tres años. Por otro lado, niveles educativos como el magíster o doctorado alcanzaron un 7,0%, mientras que la educación media científico-humanista apenas representa un 4,6%. Finalmente, los niveles

de educación básica y especial muestran cifras más bajas, con un 2,0% y 1,0%, respectivamente.

En las entrevistas realizadas en la fase cualitativa, al preguntar por si seguirían sus estudios después de la certificación en los próximos 12 a 24 meses, se encontró entre los/as entrevistados/as que, de tener los medios, continuarían estudiando, a través de diversas modalidades de seguimiento de estudios superiores tales como: magister, diplomados o posgrados.

*“Sí me gustaría, por ejemplo, en algún momento, si es que necesito, hacer algún estudio un poco más allá, sacar algún magíster, alguna cosa así, en medioambiente, en residuo, estar un poquito más titulado por este tipo de cosas.”* (Entrevistado/a 11, Certificado/a)

**Tabla 9. Nivel educacional al que asiste por Sector (%)**

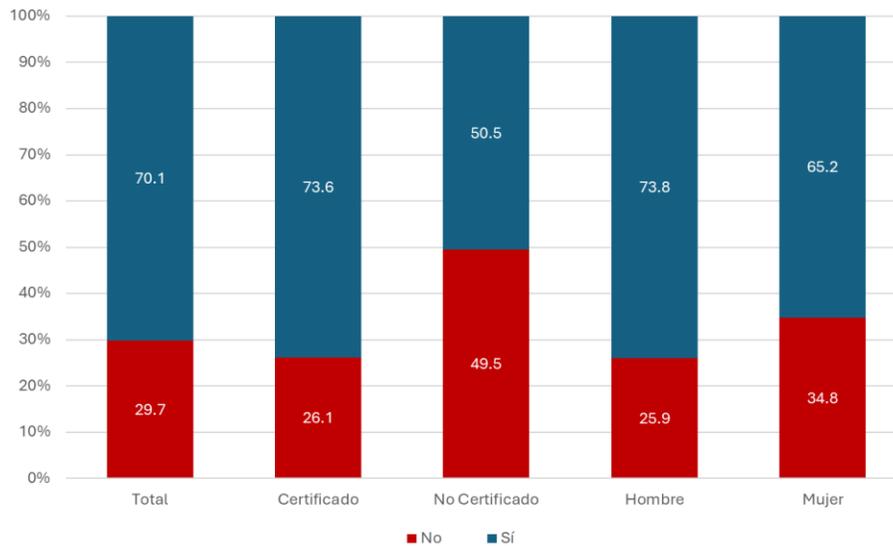
|                                    | Educación Especial (Diferencial) | Educación Básica | Educación Media C-H | Técnico Nivel Superior (1 a 3 años) | Universitario/ Profesional (4 o más años) | Magíster/ Doctorado |
|------------------------------------|----------------------------------|------------------|---------------------|-------------------------------------|---|---------------------|
| Activ. profesionales cient. y téc. | 0,0%                             | 0,0%             | 0,0%                | 100,0%                              | 0,0%                                      | 0,0%                |
| Administración pública             | 0,0%                             | 0,0%             | 0,0%                | 28,1%                               | 65,7%                                     | 6,2%                |
| Agrícola y ganadero                | 0,0%                             | 0,0%             | 29,6%               | 14,0%                               | 56,4%                                     | 0,0%                |
| Comercio                           | 0,0%                             | 0,0%             | 0,0%                | 0,0%                                | 100,0%                                    | 0,0%                |
| Construcción                       | 1,8%                             | 3,5%             | 5,7%                | 47,9%                               | 39,4%                                     | 1,1%                |
| Educación                          | 0,0%                             | 15,6%            | 7,3%                | 38,5%                               | 38,5%                                     | 0,0%                |
| Elab. de alimentos y bebidas       | 0,0%                             | 0,0%             | 0,0%                | 92,2%                               | 7,8%                                      | 0,0%                |
| Gast., hotelería y turismo         | 14,3%                            | 0,0%             | 36,3%               | 0,0%                                | 49,4%                                     | 0,0%                |
| Manufactura metálica               | 0,0%                             | 0,0%             | 0,0%                | 78,6%                               | 21,4%                                     | 0,0%                |
| Manufactura no metálica            | -                                | -                | -                   | -                                   | -   | -                   |
| Minería metálica                   | 0,0%                             | 0,0%             | 3,4%                | 46,1%                               | 47,4%                                     | 3,1%                |
| Servicios                          | 0,0%                             | 0,0%             | 0,5%                | 10,7%                               | 64,1%                                     | 20,2%               |
| Serv. de salud y asist. social     | 0,0%                             | 2,3%             | 4,9%                | 71,6%                               | 19,0%                                     | 2,3%                |
| Sum. de gas, electricidad y agua   | 0,0%                             | 0,0%             | 0,0%                | 0,0%                                | 32,7%                                     | 67,3%               |
| Transporte y logística             | 0,0%                             | 0,0%             | 21,0%               | 21,0%                               | 57,9%                                     | 0,0%                |
| <b>Total</b>                       | <b>1,0%</b>                      | <b>2,0%</b>      | <b>4,6%</b>         | <b>38,6%</b>                        | <b>45,2%</b>                              | <b>7,0%</b>         |

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta de satisfacción ChileValora. N=288. Datos ponderados.

Al observar el cruce entre nivel educativo al que asiste por sector en la Tabla 9, considerando los casos que reportan estar estudiando, se observa que, entre quienes realizan actividades profesionales científicas y técnicas, todos cursan el nivel de Técnico Nivel Superior (1 a 3 años). Por otro lado, entre quienes están en el sector de la construcción, elaboración de alimentos y bebidas, manufactura metálica y servicios de salud y asistencia social, la mayoría cursa estudios de Técnico a Nivel Superior. Por su parte, dentro del sector de administración pública, sector agrícola y ganadero, minería metálica, servicios, gastronomía, hotelería y

turismo, servicios, y transporte y logística, la mayoría de las personas cursan educación Universitaria/Profesional (4 o más años).

**Gráfico 4. Aquello que está estudiando tiene relación con perfil de certificación (%)**



Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta de Satisfacción ChileValora. N=288.  
Datos ponderados. Se omite "No sabe"

De las personas que respondieron estar asistiendo a un establecimiento educacional, el Gráfico 4 revela diferencias entre los encuestados respecto a la relación entre los estudios actuales y el perfil de certificación. Entre los hombres, un 73,8% declaró que sus estudios guardan relación con el perfil en el cual se certificaron, mientras que el 25,9% señaló lo contrario. Por su parte, en las mujeres, un 65,2% indicó que existe esta relación, y el 34,8% manifestó que no la hay relación.

Los datos muestran una diferencia entre las personas certificadas y no certificadas en cuanto a la relación entre sus estudios actuales y el perfil de certificación (Gráfico 4). En el grupo de personas certificadas, un 73,6% afirmó que sus estudios tienen relación con el perfil en el cual se certificaron, mientras que el 26,1% indicó lo contrario. En contraste, entre los no certificados, las opiniones están divididas por igual, con un 50,5% señalando que existe esta relación y un 49,5% afirmando que no. Este contraste destaca que la certificación parece estar más asociada a una continuidad en áreas relacionadas con el perfil previamente certificado.

En la Tabla 10 se observa que, en la mayoría de los sectores, lo que las personas estudian tiene que ver con el perfil en el cual fueron certificadas, a excepción del sector Agrícola y ganadero, Gastronomía, hotelería y turismo, Manufactura metálica, Suministro de gas, electricidad y agua, y Transporte y logística, donde aquello que estudian no tiene que ver con el perfil de certificación.

**Tabla 10. Aquello que está estudiando tiene relación con perfil según Sector (%)**

| Sector   | Sí           | No           |
|--|--------------|--------------|
| Actividades profesionales científicas y técnicas | 100,0%       | 0,0%         |
| Administración pública                           | 65,7%        | 34,3%        |
| Agrícola y ganadero                              | 0,0%         | 100,0%       |
| Comercio   | 100,0%       | 0,0%         |
| Construcción                                     | 76,0%        | 24,0%        |
| Educación  | 85,4%        | 8,3%         |
| Elaboración de alimentos y bebidas               | 92,2%        | 7,8%         |
| Gastronomía, hotelería y turismo                 | 33,7%        | 66,3%        |
| Manufactura metálica                             | 29,3%        | 70,7%        |
| Manufactura no metálica                          | -            | -            |
| Minería metálica                                 | 85,7%        | 14,3%        |
| Servicios  | 66,9%        | 33,1%        |
| Servicios de salud y asistencia social           | 61,6%        | 38,4%        |
| Suministro de gas, electricidad y agua           | 32,7%        | 67,3%        |
| Transporte y logística                           | 42,1%        | 57,9%        |
| <b>Total</b>                                     | <b>70,1%</b> | <b>29,7%</b> |

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta de satisfacción ChileValora. N=288.

Datos ponderados. Se omite “No sabe” y “No responde”.

La Tabla 11 muestra que, para cada tramo de edad, lo que está estudiando se relaciona con el perfil de certificación, destacando los tramos de 25 a 29 años, de 30 a 34, de 40 a 44 y de 50 a 54, donde se observan porcentajes mayores al 70% de personas cuyo perfil en el que se certificaron tiene relación con lo que están estudiando.

**Tabla 11. Aquello que está estudiando tiene relación con perfil según tramo de edad (%)**

| Edad en tramos | Sí           | No           |
|----------------|--------------|--------------|
| 15-19 años     | 66,2%        | 33,8%        |
| 20-24 años     | 60,4%        | 39,6%        |
| 25-29 años     | 72,1%        | 27,9%        |
| 30-34 años     | 73,0%        | 27,0%        |
| 35-39 años     | 59,9%        | 38,5%        |
| 40-44 años     | 76,6%        | 23,4%        |
| 45-49 años     | 66,9%        | 33,1%        |
| 50-54 años     | 76,0%        | 24,0%        |
| 55+ años       | 94,5%        | 5,5%         |
| <b>Total</b>   | <b>70,1%</b> | <b>29,7%</b> |

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta de satisfacción ChileValora. N=288.

Datos ponderados. Se omite “No sabe” y “No responde”.

Complementariamente, la evidencia levantada en las entrevistas semiestructuradas capturó la situación actual de las y los entrevistados/as luego del proceso de evaluación y certificación de competencias laborales. Así, la evidencia fue variada: mientras algunos se encuentran trabajando, otros se encuentran estudiando distintos niveles educativos. Dentro de los que están trabajando, algunos trabajan en rubros parecidos al área de certificación, mientras que

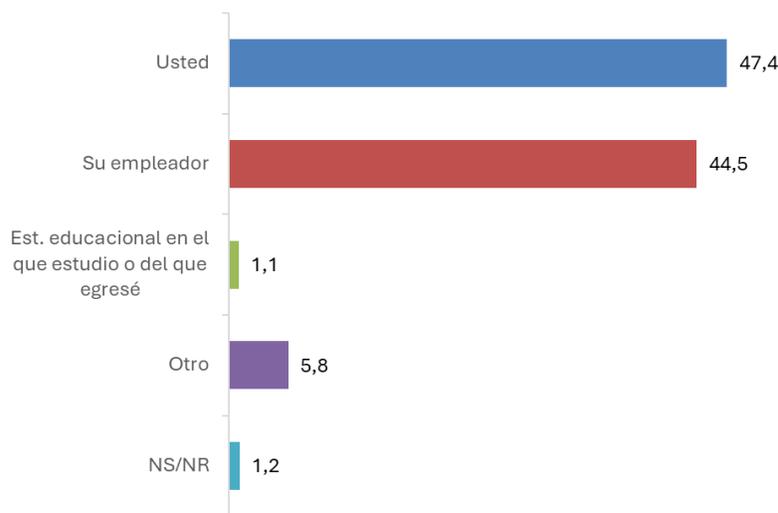
otros no. Dentro de los que no, hay quienes tomaron la certificación como un complemento a sus labores habituales.

*“No, porque eso lo tomé como complementario, que de hecho igual he estudiado varias cositas. Soy técnico constructor y estoy estudiando otra carrera ligada a la construcción también. Así que lo tomé como conocimientos complementarios que sirven para el desarrollo de la misma.” (Entrevistado/a 17, Certificado/a)*

*“Sí, sí tienen relación porque yo hago proyectos que son del área de energía y gas, que son evaluación de redes, cálculos de equipos de gas, los cálculos de potencia, a veces tengo que ver si las soldadoras están bien hechas, entonces todo sí tiene que ver con lo que me certifiqué.” (Entrevistado/a 10, Certificado/a)*

## 2. Motivación para iniciar el proceso de certificación

**Gráfico 5. Idea de participar en proceso de evaluación y certificación (%)**



Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta de Satisfacción ChileValora. N=2.161.  
Datos ponderados.

Respecto de la idea de participar en el Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales, el Gráfico 5 muestra que un 47,4% indicó que había sido una decisión personal, mientras que el 44,5% señaló que se trataba de una decisión de su empleador. También un 1,1% señaló que la idea de participar estaba relacionado al establecimiento educacional en el que está estudiando o del que egresó. Sólo un 5,8% respondió que se había tomado la decisión de otra forma.

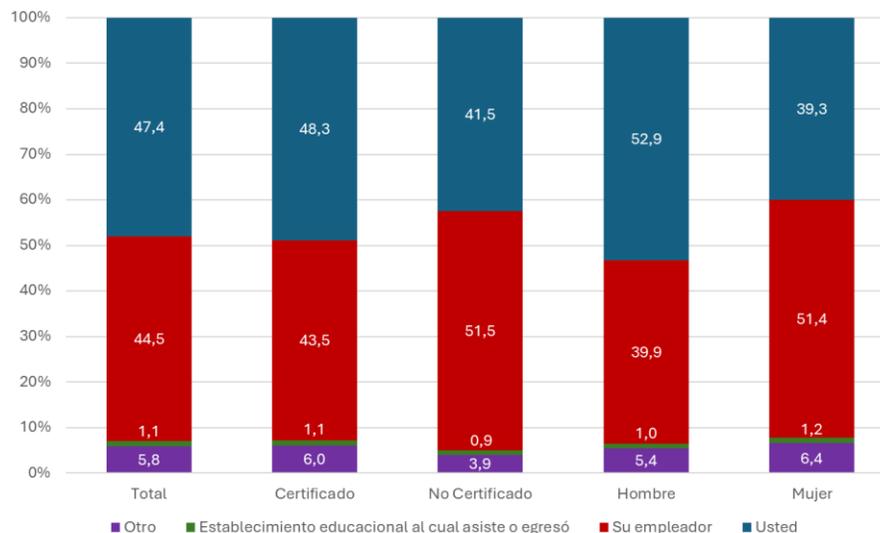
De manera complementaria, la información cualitativa devela que existen diversas motivaciones iniciales para participar en procesos, según los casos particulares de cada entrevistado, destacando las motivaciones personales y profesionales, así como el requerimiento de la empresa, ya sea para cumplir con requisitos legales como para asegurar el conocimiento técnico de sus trabajadores.

*“Cuando lo dijeron, sabes que hay una capacitación para los actuarios, todos los que estábamos funcionando como actuarios, hubo una gran motivación de integrarse. De hecho, todos los que estaban ahí, todos se motivaron, a pesar de tener una carga laboral bastante pesada”* (Entrevistado/a 1, No certificado/a)

*“Cuando nos presentaron el proyecto, uno igual se imagina, una mujer gasfiter igual es como llamativo, las mujeres somos más cuidadosas en parte de hacer un trabajo.”* (Entrevistado/a 14, No certificado/a)

*“Porque la ley nos solicita. O sea, la verdad es que, si la ley nos solicita un solo gestor de inclusión para la empresa, nosotros como equipo de trabajo, la sugerencia de recursos humanos, nos capacitamos todos los que en ese momento pertenecíamos a ese departamento”* (Entrevistado/a 12, Certificado/a)

**Gráfico 6. Idea de participar en proceso de evaluación y certificación (%)**



Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta de Satisfacción ChileValora. N=2.161.  
Datos ponderados.

El Gráfico 6 presenta las opiniones respecto a la idea de participar en procesos de evaluación y certificación de competencias laborales, distinguiendo por género. Entre los hombres, un 52,9% señaló que la idea de participar fue propia, mientras que un 39,9% indicó que fue su empleador quien propuso la participación. Solo un 1,0% atribuyó esta decisión a un establecimiento educacional, y un 5,4% la relacionó con "otro". En el caso de las mujeres, un 51,4% indicó que la iniciativa fue de su empleador, seguido por un 39,3% que atribuyó la idea a sí mismas. Al igual que los hombres, la influencia de establecimientos educacionales es baja (1,2%), y un 6,4% mencionó "otro". Estos resultados muestran diferencias entre géneros en cuanto al origen de la idea, siendo los hombres más propensos a atribuirla a una decisión personal, mientras que en las mujeres predomina la influencia del empleador.

Asimismo, el Gráfico 6 muestra cómo varía el origen de la idea de participar en el proceso de evaluación y certificación dependiendo de la situación de certificación. Entre quienes están certificados, el 48,3% manifestó que la idea surgió de ellos mismos, mientras que el 43,5% indicó que fue su empleador quien propuso participar. Solo un 1,1% atribuyó esta decisión a un establecimiento educacional, y el 6,0% señaló "otro" como origen. Por otro lado, en el grupo de personas no certificadas, el 51,5% mencionó a su empleador como el principal impulsor de la participación, seguido por el 41,5% que afirmó que la idea fue propia. La influencia de establecimientos educacionales es baja (0,9%), mientras que el 3,9% seleccionó "otro". Este análisis resalta que, en el grupo certificado, existe una mayor iniciativa personal para participar, mientras que, en el grupo no certificado, predomina la influencia del empleador.

**Tabla 12. Idea de participar en proceso según Sector (%)**

|                                    | Usted        | Su empleador | Establecimiento educacional (estudiando o egresado) | Otro        |
|------------------------------------|--------------|--------------|---|-------------|
| Activ. profesionales cient. y téc. | 69,7%        | 30,3%        | 0,0%  | 0,0%        |
| Administración pública             | 65,6%        | 31,4%        | 0,0%  | 3,0%        |
| Agrícola y ganadero                | 7,9%         | 89,3%        | 0,0%  | 2,8%        |
| Comercio                           | 42,4%        | 48,0%        | 0,0%  | 9,6%        |
| Construcción                       | 71,4%        | 22,8%        | 1,1%  | 3,1%        |
| Educación                          | 19,2%        | 70,2%        | 0,0%  | 10,5%       |
| Elab. de alimentos y bebidas       | 26,1%        | 69,3%        | 0,6%  | 1,7%        |
| Gast., hotelería y turismo         | 44,1%        | 53,2%        | 0,6%  | 2,2%        |
| Manufactura metálica               | 66,1%        | 30,6%        | 1,6%  | 0,0%        |
| Manufactura no metálica            | 9,1%         | 90,9%        | 0,0%  | 0,0%        |
| Minería metálica                   | 23,2%        | 66,1%        | 2,4%  | 8,0%        |
| Servicios                          | 32,8%        | 57,4%        | 0,0%  | 8,8%        |
| Serv. de salud y asist. social     | 54,2%        | 24,9%        | 11,0%   | 5,8%        |
| Sum. de gas, electricidad y agua   | 3,6%         | 92,7%        | 0,0%  | 3,6%        |
| Transporte y logística             | 28,1%        | 60,5%        | 0,0%  | 11,3%       |
| <b>Total</b>                       | <b>47,4%</b> | <b>44,5%</b> | <b>1,1%</b>   | <b>5,8%</b> |

Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta de Satisfacción ChileValora. N=2.161.

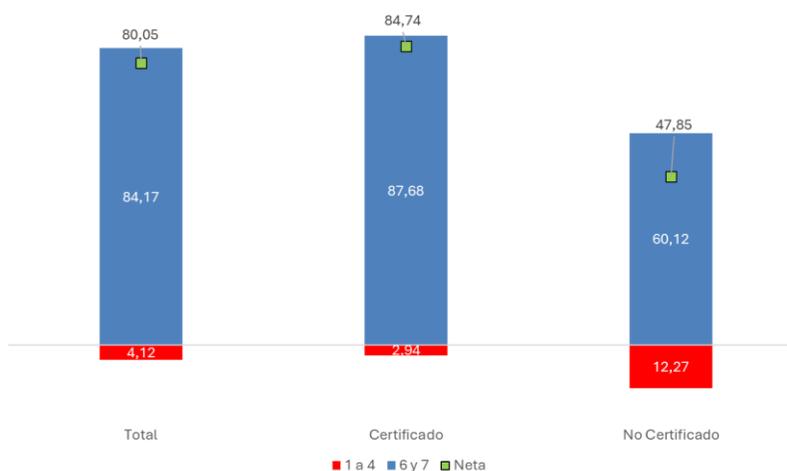
Datos ponderados. Se omiten "No sabe" y "No responde".

La Tabla 12 muestra que, para la mayoría de los sectores productivos, la idea de participar fue del empleador del participante del proceso, a excepción del sector de Actividades profesionales científicas y técnicas, Administración Pública, Construcción, Manufactura metálica, y Servicios de salud y asistencia social, donde la mayoría de los/as encuestados/as indica que la idea de participar fue suya.

### 3. Satisfacción con el proceso de certificación

Una de las primeras temáticas abordadas por la encuesta, fue el nivel de satisfacción de las personas con el Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales donde participó. De ese modo, les fue presentada una pregunta para evaluar su propio proceso de certificación, con una nota del 1 a 7, donde el 1 era “muy insatisfecho” y el 7 es “muy satisfecho”. Los resultados reportan que un 84,2% de los beneficiarios calificó su certificación con un 6 o 7. En cambio, sólo un 4,1% calificó su experiencia con alguna nota del 1 al 4 (postura que se estima como “personas insatisfechas”). Esta distribución redonda en una evaluación neta relativamente alta correspondiente al 80,05%.

**Gráfico 7. Satisfacción con el proceso según situación de certificación (%)**

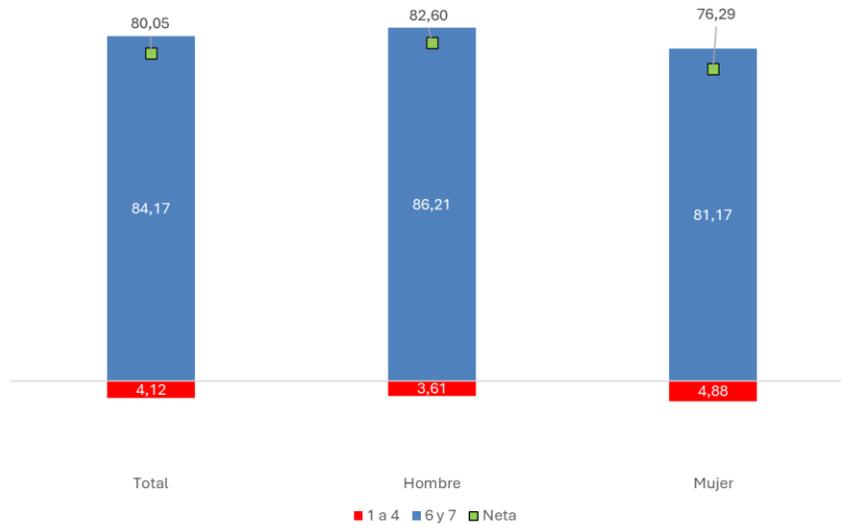


Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta de Satisfacción ChileValora. N=2.161.  
Datos ponderados. Se omiten “No sabe” y “No responde”.

Entre las personas que se encontraban certificadas al responder la encuesta, el Gráfico 7 muestra que un 87,7% evaluó el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales con una nota 6 o 7, con una satisfacción neta de 84,7%. Mientras que, entre las personas no certificadas, solo un 60,1% evaluó el proceso con una nota de 6 o 7, obteniendo una satisfacción neta de 47,9%.

La satisfacción con el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales presenta diferencias según género. En el Gráfico 8 se muestra que un 84,17% de los encuestados manifestó altos niveles de satisfacción (calificaciones 6 o 7), mientras que un 4,12% otorgó calificaciones bajas (1 a 4), dejando una satisfacción neta de 80,05%.

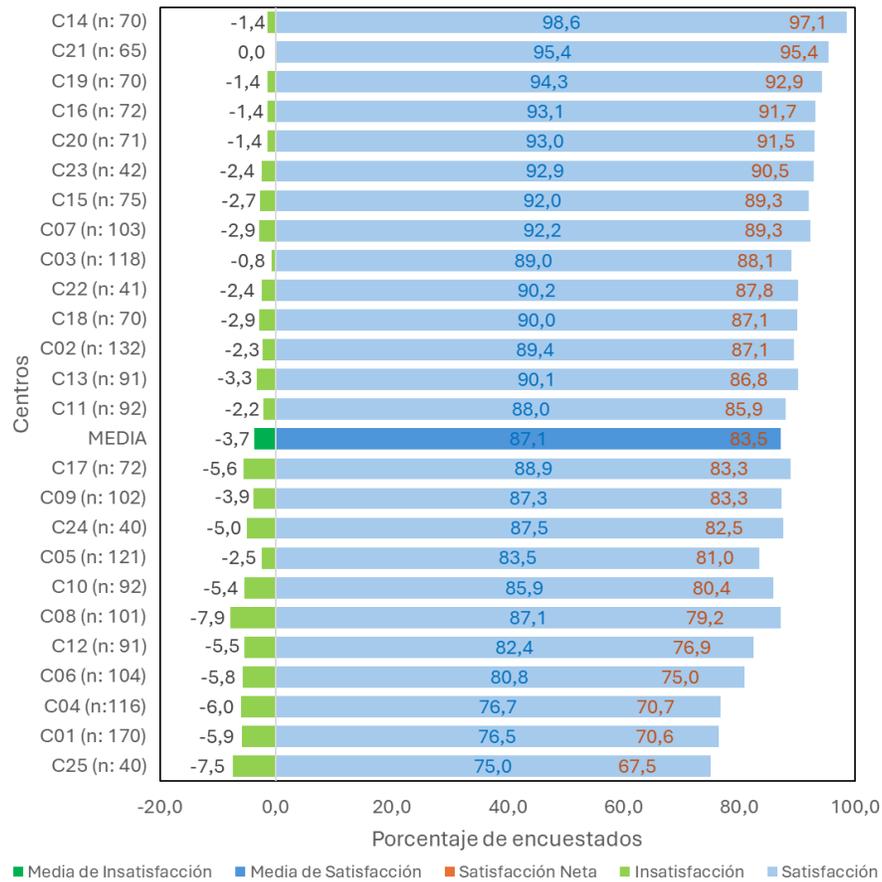
**Gráfico 8. Satisfacción con el proceso según género (%)**



Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta de Satisfacción ChileValora. N=2.161.  
Datos ponderados. Se omiten "No sabe" y "No responde".

Desglosando por género, los hombres muestran una mayor satisfacción, con un 86,21% calificando entre 6 y 7, y solo un 3,61% otorgando calificaciones bajas. Esto resulta en una satisfacción neta de 82,60%. Por otro lado, las mujeres presentaron un 81,17% de calificaciones altas y un 4,88% de bajas, resultando en una satisfacción neta de 76,29%. Estos datos sugieren que, aunque la satisfacción general es alta en ambos géneros, los hombres tienden a reportar una experiencia más positiva en comparación con las mujeres.

**Gráfico 9. Satisfacción con el proceso según Centro (% neta)**



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta de satisfacción ChileValora. N=2.161.

Datos ponderados. Se omite “No sabe” y “No responde”. La “media” corresponde al promedio ponderado según centro.

De acuerdo con el Gráfico 9, los Centros con las satisfacciones netas más altas son el C14, con un 97,1%, y el C21, con un 95,4%. Esto refleja altos niveles de satisfacción por parte de los participantes en estos Centros, destacándose sobre otros. Por otro lado, las satisfacciones netas más bajas se registraron en el C25, con un 67,5%, y el C01, con un 70,5%.

**Tabla 13. Razón para calificar el proceso con esa nota**

|                                 | % Total       | Nota de qué tan satisfecho quedó con el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales en el cual participó |               |               |
|---------------------------------|---------------|--|---------------|---------------|
|                                 |               | Nota 1 a 4   | Nota 5        | Nota 6 y 7    |
| Tiempos de entrega certificado  | 3,8%          | 12,4%  | 13,0%         | 1,9%          |
| Evaluador/a                     | 7,0%          | 4,7%   | 5,0%          | 7,4%          |
| Profesor/a                      | 5,0%          | 1,0%   | 4,0%          | 5,4%          |
| Proceso de evaluación           | <b>16,3%</b>  | 21,3%  | 27,7%         | 14,6%         |
| Contenidos y claridad del curso | <b>18,6%</b>  | 18,7%  | 12,2%         | 19,5%         |
| Impacto post-certificación      | 8,7%          | 1,8%   | 1,7%          | 10,0%         |
| Proceso en general              | <b>24,1%</b>  | 13,3%  | 14,4%         | 26,0%         |
| Tiempo duración del curso       | 10,7%         | 16,3%  | 14,7%         | 10,0%         |
| Seguimiento post-certificación  | 0,4%          | 0,0%   | 0,1%          | 0,5%          |
| Otros                           | 3,4%          | 10,4%  | 5,7%          | 2,8%          |
| No sabe                         | 1,9%          | 0,0%   | 1,4%          | 2,1%          |
| <b>Total</b>                    | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b>  | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b> |

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta de satisfacción ChileValora. N=2.161.

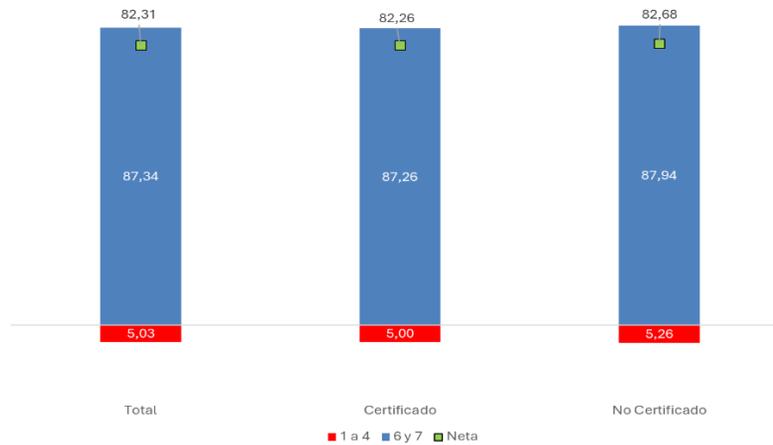
Datos ponderados. Se omite "No sabe" y "No responde".

En cuanto a la razón para calificar el proceso con la nota asignada, la Tabla 13 muestra que la mayoría de los/as encuestados/as declaran que esto tiene que ver con el proceso en general, sin dar mayores especificaciones al respecto (24,1%). Al cruzar estos motivos con la nota obtenida, se observa que la mayoría que declara esto como motivo de satisfacción, puso nota 6 o 7 al proceso (26%).

En segundo lugar, otro aspecto destacable por el cual se puso tal calificación tiene que ver con los contenidos y claridad del curso de capacitación. Se observa que este aspecto es relevante tanto para quienes pusieron nota baja (1 a 4), como para quienes pusieron notas altas (6 o 7).

Por último, otro aspecto relevante para calificar se relaciona con el proceso de evaluación (16,3%), siendo esto relevante tanto para poner baja nota (1 a 4), como para poner nota alta (6 o 7).

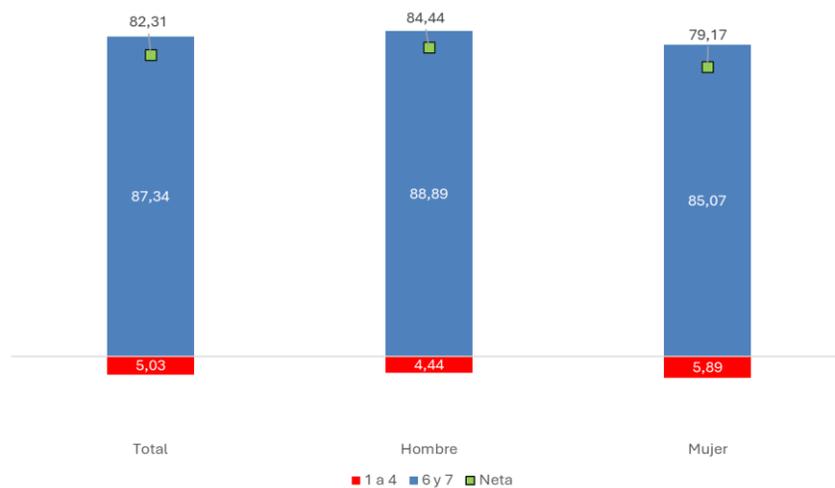
**Gráfico 10. Disposición de volver a participar si tuviera la oportunidad según situación de certificación (%)**



Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta de Satisfacción ChileValora. N=2.161.  
Datos ponderados. Se omiten “No sabe” y “No responde”.

Al consultar por la disposición de volver a participar de un nuevo proceso, un 87,3% de las personas dicen que volverían a participar de un nuevo proceso (aquellas que asignan una nota 6 o 7 se categorizan como “Es probable”). En cambio, sólo un 5,0% de los encuestados/as calificó entre 1 y 4 la probabilidad de volver a realizar un proceso de evaluación y certificación (postura asignada a “No es probable”). Finalmente, la disposición neta a volver a participar es de 82,3% (Gráfico 10). Junto a ello, de las personas no certificadas, un 87,9% indicó que también es probable que vuelvan a participar de un proceso, con una disposición neta de 82,7%.

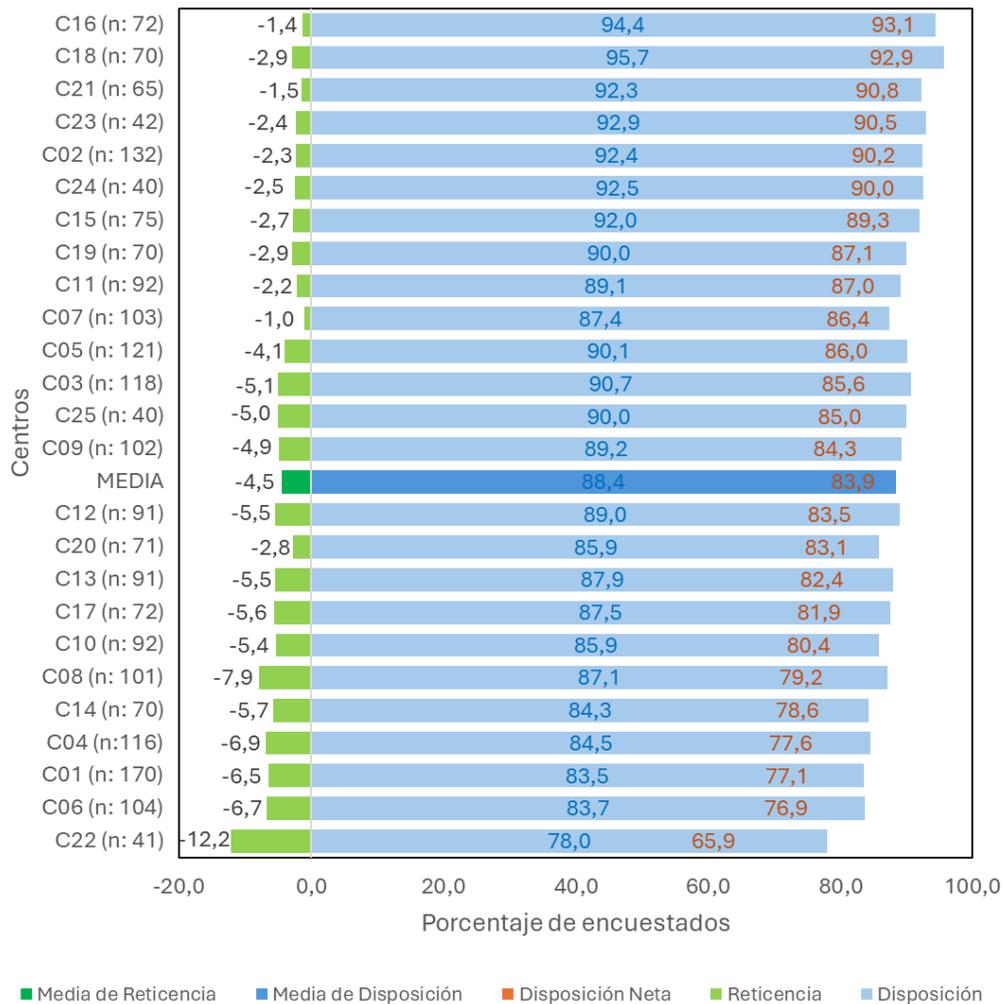
**Gráfico 11. Disposición de volver a participar si tuviera la oportunidad según género (%)**



Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta de Satisfacción ChileValora. N=2.161.  
Datos ponderados. Se omiten “No sabe” y “No responde”.

Por su parte, un 88,9% de los hombres indicó que es probable que vuelvan a participar de un proceso de evaluación y certificación si tuviera la oportunidad (puntaje 6 o 7), con una disposición neta de 84,4% (Gráfico 11). Junto a ello, de las mujeres, un 85,1% indicó que también es probable que vuelvan a participar de un proceso, obteniendo una disposición neta de 79,2%.

**Gráfico 12. Disposición de volver a participar de un proceso si tuviera la oportunidad según Centro (% neta)**



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta de satisfacción ChileValora. N=2.161. Datos ponderados. Se omite “No sabe” y “No responde”. La “media” corresponde al promedio ponderado según centro.

Los Centros con cuyos beneficiarios muestran mayor disposición neta de volver a participar son el C16 con un 93,1%, C18, con un 92,9%, y el C21, con un 90,8% (Gráfico 12). En contraste, los Centros con las disposiciones netas más bajas son el C22, con un 65,9%, y C06 con un 76,9%.

En las entrevistas semiestructuradas realizadas, al preguntar por la voluntad de volver a certificarse en algún área asociada o en otra área, se obtuvieron respuestas afirmativas, destacando el aprendizaje, y el crecimiento profesional y personal obtenidos en el proceso.

*“Si uno presta atención, uno recibe mucha información, que es con el área en que uno está. Y le sirve mucho a uno. Entonces yo me certificaría porque, a la verdad, nunca está de más aprendizaje informarse menos. Entonces, yo, si me sale certificación, voy al tiro a certificarme en cualquier área.”* (Entrevistado/a 4, No certificado/a)

*“Si yo pudiera, es decir, si a mí se me da la posibilidad, me llega algún curso, especificación, ya sea del área que estudié, ya sea del área que trabajé. Yo, la verdad, que, como persona independiente de la parte municipal, encantada de participar.”* (Entrevistado/a 13, Certificado/a)

*“Por un tema personal, sí, me gustaría certificarme en el nivel que sigue, que no sé cuál es, no sé si es administrativo o algo así.”* (Entrevistado/a 11, Certificado/a)

La disposición a volver a participar en el proceso disminuye ante la eventualidad de que el costo de la nueva evaluación recaiga en el propio beneficiario (Gráfico 13). En efecto, quienes señalan como muy poco probable hacerlo en esas circunstancias aumenta a un 26,8% y a pesar de que un 51,7% se muestra dispuesto, la disposición neta a volver a participar llega sólo a 24,90%.

**Gráfico 13. Disposición a volver participar si el proceso pagado por encuestado según certificación (%)**

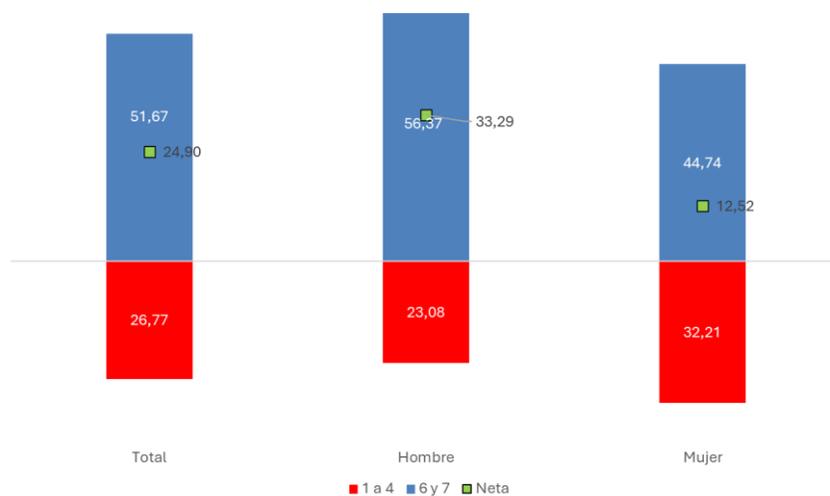


Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta de Satisfacción ChileValora. N=2.161.  
Datos ponderados. Se omiten “No sabe” y “No responde”

Un aspecto interesante que se aprecia en la información contenida en el gráfico es la diferencia en la disposición neta a volver a participar entre aquellos que se certificaron y los que

no. En efecto, ante la eventualidad de que el proceso fuese costado por ellos mismos quienes se certificaron cuentan con una disposición neta de 23,39% de volver a participar, mientras quienes no lo hicieron dicha cifra se empina a 35,23%, llegando a ser significativamente mayor que la de los certificados. Este análisis sugiere que los no certificados, quizás motivados por el interés en el cierre de brechas y ser más competitivos en el mercado laboral, tienen una mayor disposición a participar en un nuevo proceso de evaluación y certificación incluso si el costo recae en ellos.

**Gráfico 14. Disposición a participar en un nuevo proceso si fuese pagado por encuestado según género (%)**

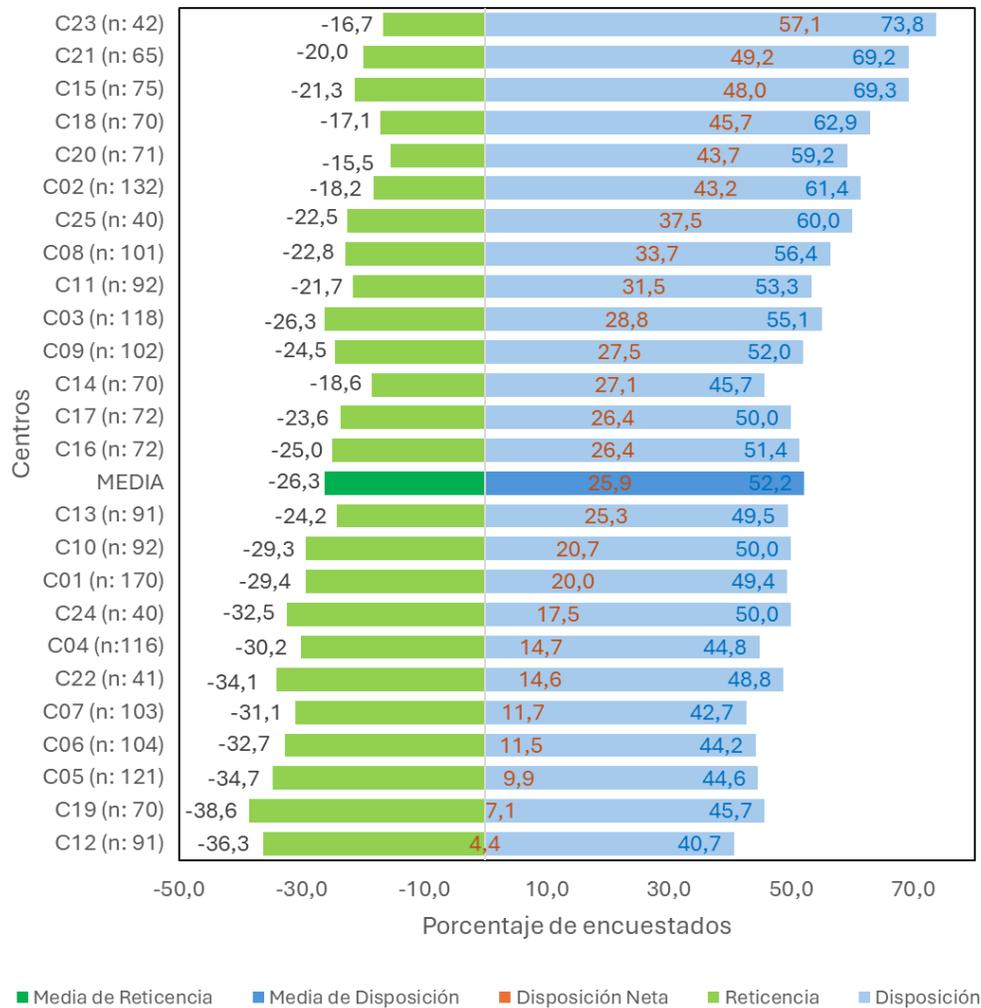


Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta de Satisfacción ChileValora. N=2.161.

Datos ponderados. Se omiten "No sabe" y "No responde".

Al realizar el cruce por género, se aprecian diferencias significativas en la disposición a volver a participar entre hombres y mujeres (Gráfico 14). Mientras un 51,6% de los entrevistados mostró un alto interés, los hombres con una disposición neta a volver a participar de 33,3%, sólo un 44,7% de las entrevistadas expresó profundo interés en volver a certificarse, resultando en una disposición neta de volver a participar de sólo un 12,5%.

**Gráfico 15. Disposiciones a participar en un nuevo proceso si fuese pagado por Ud. según Centro (% neta)**



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta de satisfacción ChileValora. N=2.161.  
Datos ponderados. Se omite "No sabe" y "No responde". La "media" corresponde al promedio ponderado según centro.

Los resultados del Gráfico 15 muestran variaciones en la disposición de los participantes según el Centro. Los dos Centros con aquellos beneficiarios que muestran mayor disposición neta son el C23, con un 57,1%, y el C21, con un 49,2%, lo que refleja una mayor probabilidad de participación en un nuevo proceso si ellos mismos debiesen asumir el costo. En contraste, los Centros con las satisfacciones netas más bajas son el C12, con apenas un 4,4%, y el C19, con un 7,1%. Estos datos sugieren una menor disposición en estos Centros, lo que podría estar relacionado con factores específicos de la experiencia en dichos lugares.

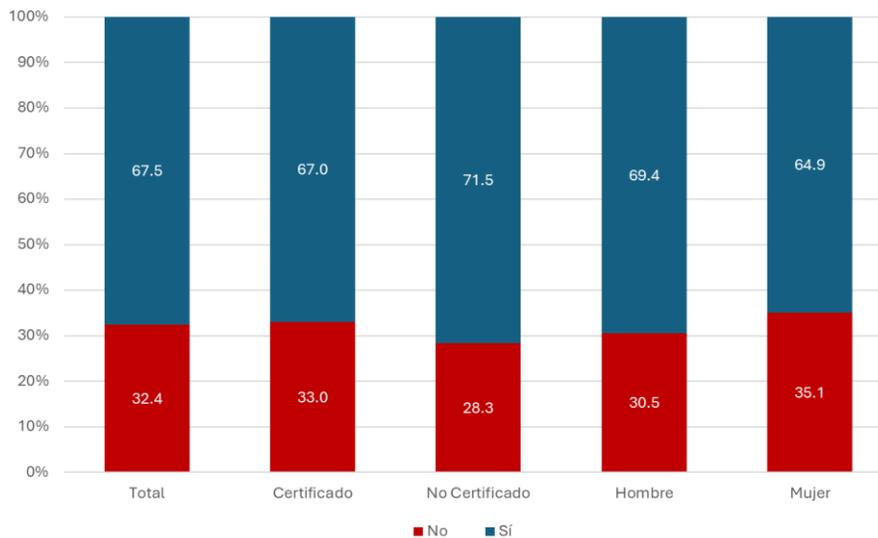
Dentro de la información cualitativa recabada a través de las entrevistas se encontró que, dentro de los que respondieron que se volverían a certificar, varios respondieron que, de poder pagarlo de su bolsillo, lo harían sin problema. Así, un entrevistado responde:

*“(...) si está la oportunidad de poder hacer el curso y yo tener que pagar, ningún problema.” (Entrevistado/a 1, Certificado)*

#### 4. Evaluación de la información recibida

Respecto a sí los encuestados/as conocen o habían escuchado hablar de ChileValora (Gráfico 15), el 67,5% indicó conocer o haber escuchado hablar de ChileValora; un 32,4% indica que no conocía o había escuchado hablar de ChileValora.

**Gráfico 16. Conocimiento sobre ChileValora (%)**



Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta de Satisfacción ChileValora. N=2.161.  
Datos ponderados.

El Gráfico 16 muestra diferencias en el conocimiento sobre ChileValora entre hombres y mujeres. Un 69,4% de los hombres afirmó conocer la institución, mientras que el 30,5% indicó que no. Por su parte, entre las mujeres, un 64,9% señaló tener conocimiento de ChileValora, en comparación con un 35,1% que no lo tiene.

Asimismo, el Gráfico 16 evidencia el nivel de conocimiento sobre ChileValora entre personas certificadas y no certificadas. En el caso de los certificados, un 67,0% indicó conocer la institución, mientras que un 33,0% señaló que no. Por otro lado, entre los no certificados, el conocimiento es ligeramente mayor, con un 71,5% que afirmó conocer ChileValora y un 28,3% que no lo conoce.

Dentro de la información cualitativa recabada a través de las entrevistas semiestructuradas, se encontró que la mayoría de los entrevistados/as no tenía una idea clara de lo que es ChileValora. Adicional a quienes no conocían en absoluto ChileValora, se encuentran algunos con concepciones erróneas o parciales, por ejemplo, un entrevistado pensaba que era una OTEC, otros lo conocían solo por el nombre y otro entrevistado/a pensaba que era una institución privada financiada por el Estado.

*“Sí, por colegas había escuchado hablar de ChileValora, pero nunca tanto, así como en tanta profundidad. Siempre ChileValora era como el nombre solamente. Nunca supe, nunca supe de qué se trataba.”* (Entrevistado/a 7, Certificado/a)

*“No sabía nada y me alegro porque esta certificación me permitió saber que existen, que son lo que están haciendo y así también tener una imagen y una amplitud.”* (Entrevistado/a 13, Certificado/a)

*“(…) yo lo que entiendo y entiendo hasta ahora, hasta este minuto, que ChileValora es una empresa que le presta servicio al Estado”* (Entrevistado/a 8, Certificado/a)

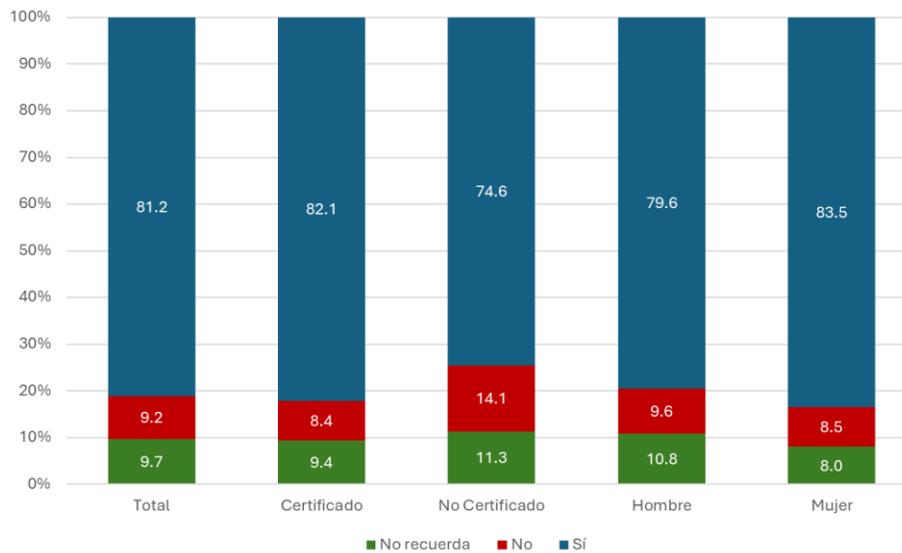
Sin embargo, existen entrevistados/as que sí tienen conocimiento de ChileValora, destacando que es una entidad certificadora del Estado.

*“Entonces, ya conocía ChileValora, si bien yo no trabajaba de forma directa con ello, yo estaba trabajando hace como ocho años atrás, seis años atrás, más o menos, entonces ya lo ubicaba, conocía que era una entidad certificadora, entonces si tengo como conocimiento de él.”* (Entrevistado/a 6, No certificado/a)

*“Sí, sabía que era una institución del Estado, sabía que hacían como este tipo de cosas, algo me habían anunciado. Algo sabía, no sé si todo el mundo lo sabrá porque yo estoy metido un poco más quizás en el reciclaje.”* (Entrevistado/a 11, Certificado/a)

Por otro lado, en cuanto a las personas que fueron informadas durante el proceso que la certificación era entregada por ChileValora (Gráfico 17), un 81,2% indicó que sí fueron informadas, mientras que un 9,2% afirmó no haber sido notificados respecto a esto. El resto de las personas, las cuales conforman un 9,7%, no recuerdan haber sido informadas.

**Gráfico 17. Informado/a que la certificación es entregada por ChileValora (%)**



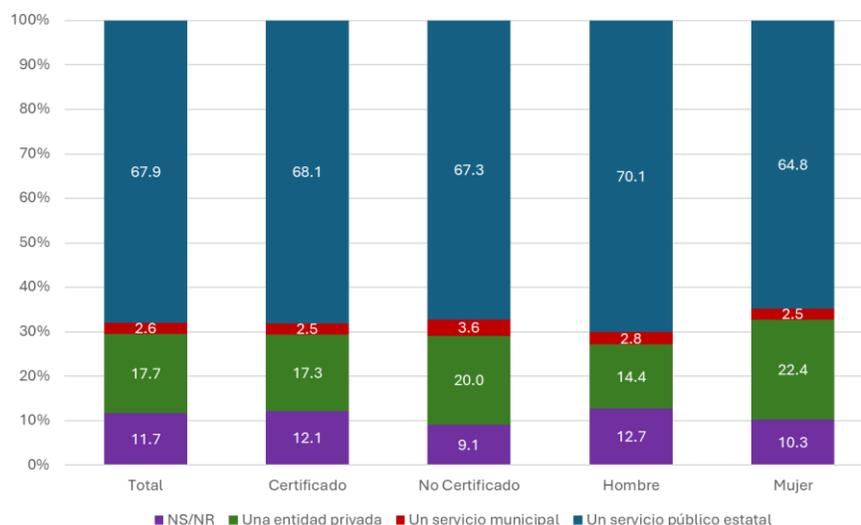
Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta de Satisfacción ChileValora. N=2.161.  
Datos ponderados

En cuanto al género del encuestado/a (Gráfico 17), se observa que el 83,5% de las mujeres fue informada de que la certificación es entregada por ChileValora, mientras que esto corresponde al 79,6% de los hombres.

Respecto a la situación de certificación (Gráfico 17), el 82,1% de las personas certificadas fueron informadas de que la entrega de la certificación es entregada por ChileValora, mientras que el 74,6% de los no certificados declara haber sido informado/a de esto.

Cuando se les pregunta a los encuestados/as sobre si ChileValora es un servicio público, municipal o una entidad privada (Gráfico 18), un 67,9% lo reconoció como un “Servicio Público Estatal”. No obstante, un 17,7% cree que es una “Entidad privada” y un 2,6% responde que es un “Servicio Municipal”. El 11,8% restante indico no saber o no responder qué tipo de institución es ChileValora.

**Gráfico 18. ¿Según lo que usted sabe, ChileValora es...? (%)**

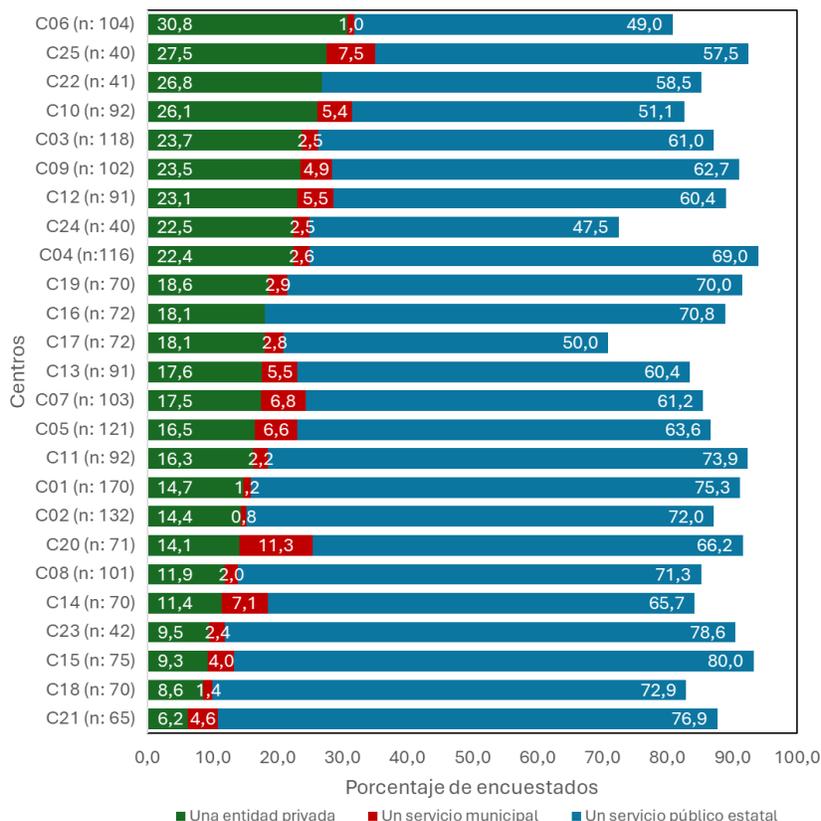


Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta de Satisfacción ChileValora. N=2.161. Datos ponderados.

El Gráfico 18 ilustra la percepción de los encuestados sobre la naturaleza de ChileValora según su género. Entre los hombres, la mayoría, un 70,1%, identifica a ChileValora como un servicio público estatal, seguido de un 14,4% que lo considera un servicio municipal y un 12,7% que lo define como una entidad privada. Solo un 2,8% señaló que no sabe o no responde (NS/NR). En el caso de las mujeres, un 64,8% también considera a ChileValora como un servicio público estatal, pero el porcentaje que lo identifica como una entidad privada es más alto, alcanzando el 22,4%, seguido por un 10,3% en la categoría de NS/NR y un 2,5% que lo clasifica como un servicio municipal.

El Gráfico 18 también muestra las percepciones sobre la naturaleza de ChileValora según la situación de certificación. Entre los certificados, el 68,1% identifica a ChileValora como un servicio público estatal, seguido por un 17,3% que lo define como un servicio municipal y un 12,1% que lo considera una entidad privada. Solo un 2,5% corresponde a quienes no saben o no responden (NS/NR). En el caso de los no certificados, un 67,3% también lo reconoce como un servicio público estatal, pero un mayor porcentaje, el 20,0%, lo describe como una entidad privada, seguido de un 9,1% en la categoría de NS/NR y un 3,6% que lo identifica como un servicio municipal. Estos resultados sugieren que la mayoría de las personas, independientemente de su situación de certificación, perciben correctamente a ChileValora como un servicio público estatal, aunque los no certificados muestran una mayor tendencia a clasificarlo erróneamente como una entidad privada o a desconocer su naturaleza.

**Gráfico 19. ¿Según lo que usted sabe, ChileValora es...?, según Centro (%)**



Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta de Satisfacción ChileValora. N=2.161. Datos ponderados.

En el Gráfico 19, se presentan los conocimientos relacionados a la institución de ChileValora, diferenciados por Centro. Los Centros con mayores niveles de conocimientos vinculados a ChileValora como servicio público del estado son el C15, con un 80,0%, y el C23, con un 78,6%, lo que indica un conocimiento altamente positivo o “correcto” en estos casos. Por el contrario, los Centros con menores niveles de conocimiento correcto al tipo de institución que es ChileValora son el C24, con un 47,5%, y el C06, con un 49,0%, lo que sugiere oportunidades de mejora en la entrega y claridad de la información proporcionada en relación a lo que es ChileValora.

**Tabla 14. Acciones desarrolladas al inicio del proceso... (%)**

|   | Hombres     |       |       | Mujeres        |       |       |
|---|-------------|-------|-------|----------------|-------|-------|
|   | Sí          | No    | NR    | Sí             | No    | NR    |
| ¿Participó de una reunión informativa con una persona del Centro de evaluación y certificación?   | 64.0%       | 23.9% | 12.1% | 58.1%          | 22.0% | 19.9% |
| ¿Le entregaron el plan de trabajo de la evaluación?   | 73.6%       | 16.9% | 9.5%  | 70.2%          | 15.8% | 14.0% |
| ¿Le entregaron el Manual del candidato/a?   | 49.5%       | 26.0% | 24.5% | 46.4%          | 28.4% | 25.2% |
| ¿Le informaron que Ud. podía llegar a certificarse siempre y cuando Ud. aprobase las unidades de competencias en las que fue evaluado?                                      | 94.5%       | 3.1%  | 2.3%  | 95.9%          | 3.1%  | 1.0%  |
| ¿Le informaron que el resultado de la Certificación es publicado en un Registro Público de Personas Certificadas?   | 81.8%       | 11.4% | 6.8%  | 77.5%          | 15.9% | 6.7%  |
| ¿Le informaron sobre la carta de compromiso (carta de autorización para publicar sus datos) que debía firmar para participar del Registro Público de Personas Certificadas? | 68.1%       | 12.0% | 20.0% | 54.9%          | 18.0% | 27.0% |
|   | Certificado |       |       | No certificado |       |       |
|   | Sí          | No    | NR    | Sí             | No    | NR    |
| ¿Participó de una reunión informativa con una persona del Centro de evaluación y certificación?   | 63.0%       | 21.6% | 15.4% | 52.2%          | 33.6% | 14.2% |
| ¿Le entregaron el plan de trabajo de la evaluación?   | 73.7%       | 14.9% | 11.4% | 62.0%          | 27.3% | 10.8% |
| ¿Le entregaron el Manual del candidato/a?   | 47.9%       | 27.2% | 24.9% | 50.9%          | 24.9% | 24.2% |
| ¿Le informaron que Ud. podía llegar a certificarse siempre y cuando Ud. aprobase las unidades de competencias en las que fue evaluado?                                      | 95.3%       | 2.8%  | 1.9%  | 93.9%          | 5.3%  | 0.9%  |
| ¿Le informaron que el resultado de la Certificación es publicado en un Registro Público de Personas Certificadas?   | 80.9%       | 12.4% | 6.7%  | 73.9%          | 19.0% | 7.1%  |
| ¿Le informaron sobre la carta de compromiso (carta de autorización para publicar sus datos) que debía firmar para participar del Registro Público de Personas Certificadas? | 62.4%       | 14.0% | 23.7% | 65.4%          | 17.5% | 17.0% |

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta de satisfacción ChileValora. N=2.161.

Datos ponderados.

La Tabla 14 detalla la participación en reuniones informativas al comienzo del proceso de certificación, diferenciada por género. Entre los hombres, el 64,0% reportó haber asistido, un 23,9% afirmó no haber participado y el 12,1% señaló no recordar su asistencia. En contraste, las mujeres mostraron una participación menor, alcanzando el 58,1%, mientras que un 22,0% indicó no haber asistido y un 19,9% no recordó su participación. Este análisis destaca una

mayor asistencia por parte de los hombres en comparación con las mujeres; sin embargo, en ambos géneros, un porcentaje significativo no asistió o no recuerda haberlo hecho.

Además, la Tabla 14 examina esta participación según la situación de certificación. Entre las personas certificadas, un 63,0% indicó haber asistido a la reunión, frente a un 21,6% que no participó y un 15,4% que no lo recuerda. Para quienes no están certificadas, el nivel de participación disminuye, con un 52,2% que asistió, un 33,6% que no lo hizo y un 14,2% que no recuerda. Estos datos reflejan una mejor integración de las personas certificadas en las etapas iniciales del proceso.

En cuanto a la entrega del plan de trabajo de evaluación, la Tabla 14 muestra diferencias por género. Entre los hombres, un 73,6% afirmó haberlo recibido, mientras que un 16,9% dijo no haberlo recibido y un 9,5% no lo recuerda. En el caso de las mujeres, un 70,2% señaló que sí lo recibió, un 15,8% afirmó lo contrario y un 14,0% no lo recuerda. Aunque las cifras son similares, los hombres presentan una leve ventaja en cuanto a la recepción del plan.

Por otro lado, al observar estos resultados según la situación de certificación, un 73,7% de los certificados afirmó haber recibido el plan, frente a un 14,9% que indicó no haberlo recibido y un 11,4% que no lo recuerda. En contraste, entre los no certificados, el porcentaje que recibió el plan se reduce al 62,0%, mientras que un 27,3% no lo recibió y un 10,8% no lo recuerda. Esto evidencia una mayor probabilidad de recepción entre quienes están certificados.

La información relacionada con la entrega del Manual del candidato/a también se analiza en la Tabla 14. En general, un 48,2% de los beneficiarios afirmó haber recibido este documento al inicio del proceso, mientras que un 26,9% señaló no haberlo recibido y un 24,8% indicó no recordarlo.

Distinguiendo por género, un 49,5% de los hombres reportó haber recibido el manual, frente a un 26,0% que no lo recibió y un 24,5% que no lo recuerda. En las mujeres, estas cifras fueron ligeramente menores, con un 46,4% que afirmó haberlo recibido, un 28,4% que no lo hizo y un 25,2% que no recuerda.

Si se considera la situación de certificación, entre los certificados, un 47,9% señaló haber recibido el manual, un 27,2% indicó lo contrario y un 24,9% no lo recuerda. En el caso de los no certificados, un 50,9% afirmó haberlo recibido, un 24,9% indicó que no, y un 24,2% señaló no recordar. Estas cifras revelan una recepción algo mayor entre las personas no certificadas.

Respecto a la información sobre la posibilidad de certificarse al aprobar las unidades de competencia evaluadas, un 95,1% indicó haber recibido esta información al inicio del proceso, un 3,1% dijo no haberla recibido y el 1,8% no lo recuerda. Por género, un 94,5% de

los hombres afirmó haber sido informado, frente al 95,9% de las mujeres, quienes presentan un leve porcentaje superior.

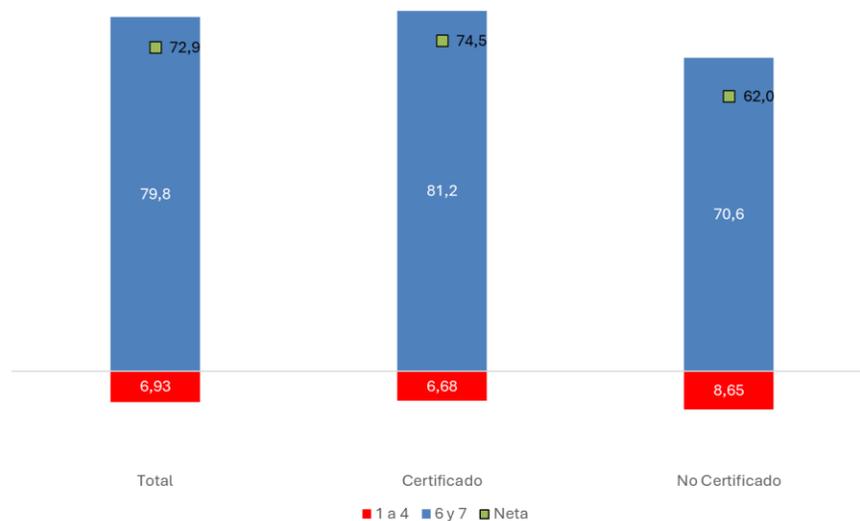
Al analizar este dato según la situación de certificación, un 95,3% de los certificados y un 93,9% de los no certificados señalaron haber recibido la información. Estos resultados sugieren un alto nivel de difusión entre ambos grupos, aunque levemente superior en los certificados.

En cuanto a la información sobre la publicación de resultados en el Registro Público de Personas Certificadas, el 80,0% afirmó haber sido informado, mientras que un 13,2% indicó no haber recibido esta información y un 6,8% no lo recuerda. Por género, un 81,8% de los hombres señaló estar informado, frente a un 77,5% de las mujeres.

Finalmente, sobre la carta de compromiso, un 62,8% de los beneficiarios indicó haber recibido información al respecto, un 14,4% dijo no haber sido informado y un 22,8% no recuerda. Los hombres reportaron mayores niveles de información (68,1%) que las mujeres (54,9%).

En relación con la satisfacción, un 79,8% de los beneficiarios afirmó estar satisfecho con la información recibida al inicio del proceso, con mayores niveles en los certificados (81,2%) que en los no certificados (70,6%).

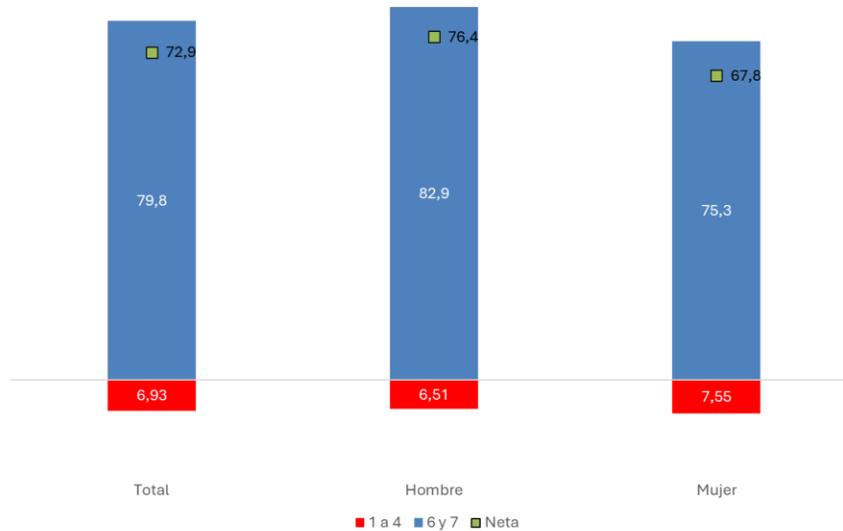
**Gráfico 20. Calificación de la información recibida al inicio según situación de certificación (%)**



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta de satisfacción ChileValora. N=2.161.  
Datos ponderados. Se omite “No sabe” y “No responde”

En cuanto la calificación de la información recibida al inicio del proceso y la situación de certificación (Gráfico 20), se observa que el 81,2% de los certificados se encuentra satisfecho con la información recibida (notas 6 y 7), con una satisfacción neta de 74,5%, mientras que un 70,6% de las personas no certificadas estuvieron satisfechas con la información recibida al inicio del proceso, con una satisfacción neta del 62%.

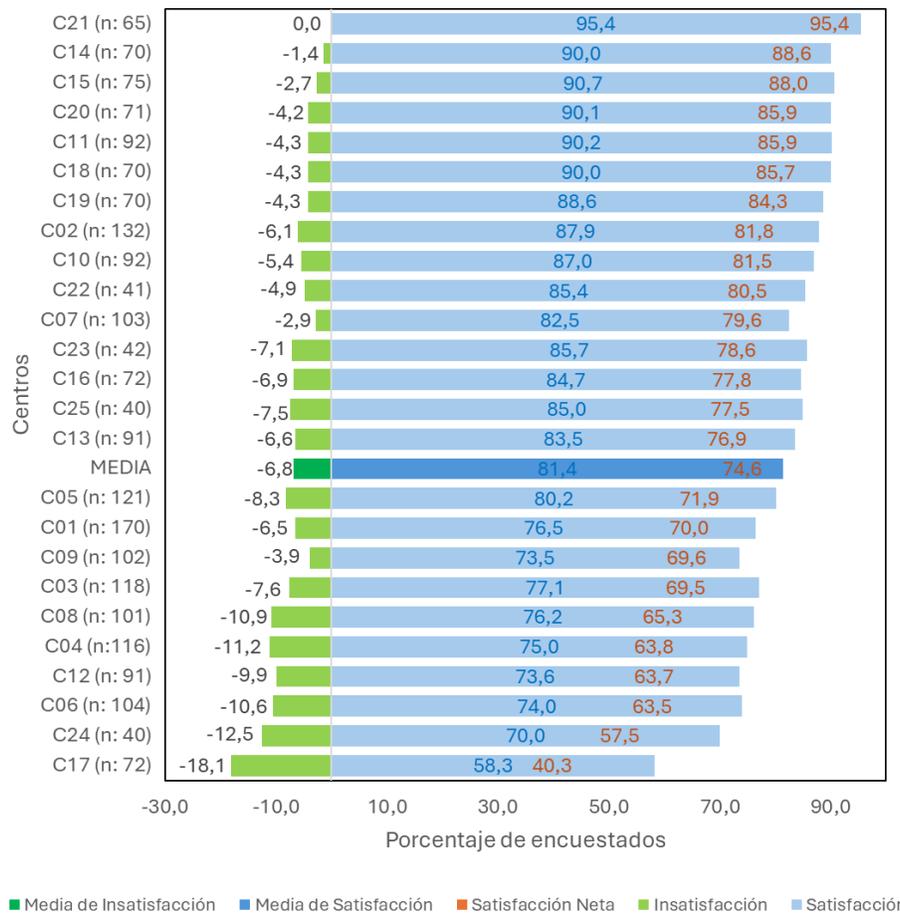
**Gráfico 21. Calificación de la información recibida al inicio del proceso según género (%)**



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta de satisfacción ChileValora. N=2.161.  
Datos ponderados. Se omite “No sabe” y “No responde”

Se evidencia una diferencia de género importante en cuanto a las personas que indicaron estar satisfechas con la información recibida al inicio del proceso (Gráfico 21), un 82,9% de los hombres indicaron estar satisfechos con la información recibida, con una satisfacción neta de 76,4%, mientras que un 75,3% de las mujeres estuvieron satisfechas con la información recibida, con una satisfacción neta de 67,8%.

**Gráfico 22. Calificación de la información recibida al inicio del proceso según Centro (% neta)**



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta de satisfacción ChileValora. N=2.161.  
Datos ponderados. Se omite “No sabe” y “No responde”. La “media” corresponde al promedio ponderado según centro.

En el Gráfico 22, se presentan los niveles de satisfacción neta sobre la información recibida al inicio del proceso, diferenciados por Centro. Los Centros con mayores niveles de satisfacción son el C21, con un 95,4%, y el C14, con un 88,6%, lo que indica una percepción altamente positiva en estos casos. Por el contrario, los Centros con menores niveles de satisfacción son el C17, con un 40,3%, y el C24, con un 57,5%, lo que sugiere oportunidades de mejora en la entrega y claridad de la información proporcionada al inicio del proceso en estos Centros.

Complementariamente, respecto a la información cualitativa recabada sobre la información inicial, hay quienes declaran que el proceso de contacto inicial fue a través del empleador, otros que fue a través de su establecimiento educacional y otros que fue directamente con ellos/as. Los medios de contacto solían ser a través de correo electrónico o telefónico.

*“Todo fue a través de [EMPRESA]. [EMPRESA], el señor [NOMBRE] se contactó con nosotros, nos enviaron unos correos y ahí en el correo nosotros enviamos la información, que es lo normal, que siempre te piden que sí, el RUT, número de teléfono, esos datos y después nos dijeron, mira, tienes que ir a una empresa a hacer la capacitación y nos dieron el horario.” (Entrevistado/a 10, Certificado/a)*

*“(…) me llamó una persona, tengo entendido, no sé si era de ChileValora o de la parte de certificación, desconozco, no me acuerdo muy bien, pero ya pasó tiempo. Y ella me dijo, oye, mira, estamos certificando y en este momento lo podemos hacer a costo cero. Entonces, por ejemplo, eso para mí fue muy atractivo” (Entrevistado/a 11, Certificado/a)*

*“En realidad salió por un aviso que nos dieron desde la unidad de personal de Municipalidad de [COMUNA] donde nos enviaron el correo haciendo la invitación a la postulación de la SUBDERE, si no me equivoco, de ChileValora, no me acuerdo muy bien los nombres para poder obtener la certificación y había varias áreas y dentro de la municipalidad al final fuimos dos personas las que sacamos certificación” (Entrevistado/a 9, Certificado/a)*

Respecto a la evaluación de esta información, ésta tiene distintas valoraciones entre los/as entrevistados/as. Por un lado, hay quienes consideran que la información entregada es suficiente, declarando una evaluación positiva de ésta:

*“antes de nos mandaron un correo con un testamento como así, había que leerlo, y eso era una cantidad de papeles que eso era como lo que iba a ser el proceso de evaluación para poder ser certificado, y a la verdad sí, el correo había harta información para cuando tocaba el tema de la teórica, había harta información en el correo” (Entrevistado/a 4, No certificado/a)*

*“Sí, nos pasaron, digamos, durante todo el periodo, nos pasaron normas, nos dieron un instructivo, libros y todo el apoyo, todo el apoyo, ya sea en el proyecto, cuestionario, en todo, para poder, digamos, estudiar.” (Entrevistado/a 7, Certificado/a)*

Sin embargo, hay quienes consideran que faltó precisión y claridad en la información entregada sobre el proceso de evaluación y certificación de competencias, teniendo una valoración más negativa de ella:

*“Mira, sí tuvimos contacto, pero tal vez, en mi opinión, faltó ser un poquito más preciso en las temáticas que me iban a preguntar, ya, porque de repente uno llega ya, claro, hay cosas que tú tienes que estudiar, sí, pero hay realmente unas temáticas que como que no se ahondaron o no se indicaron con mayor fluidez que podían ser parte de la*

*prueba. Faltó un poquito más de orientación en ese sentido.” (Entrevistado/a 20, No certificado/a)*

*“(…) era muy poco claro de lo que iban a hacer. Es decir, todos hablaban, se conversaban de que iba a venir una persona, pero no sabíamos si esa persona nos venía a enseñar, nos venía a evaluar, nos venía exactamente aquí, a qué medición era la que íbamos a hacer.” (Entrevistado/a 13, Certificado/a)*

## 5. Etapa de evaluación y percepción del evaluador

**Tabla 15. Calificación del evaluador/a que por género y situación de certificación (% neta)**

|  | Hombre | Mujer | Certificado | No certificado |
|--|--------|-------|-------------|----------------|
| El evaluador o evaluadora, en general  | 86.9%  | 82.3% | 89.3%       | 55.5%          |
| El trato brindado por el evaluador hacia su persona                            | 92.0%  | 91.8% | 94.3%       | 75.4%          |
| El respeto que tuvo por su trabajo   | 94.4%  | 93.5% | 96.1%       | 79.9%          |
| La claridad en la entrega de instrucciones previas a cada etapa de evaluación  | 88.9%  | 86.9% | 90.8%       | 69.9%          |
| La preparación o conocimiento para evaluar apropiadamente su desempeño laboral | 87.9%  | 85.3% | 89.2%       | 70.7%          |

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta de satisfacción ChileValora. N=2.161.

Datos ponderados. Se omite “No sabe” y “No responde”

Las personas certificadas evaluaron más favorablemente al evaluador/a que las no certificadas, alcanzando un 91,6% frente a un 66,3%, quienes asignaron nota 6 o 7, respectivamente. La evaluación neta también evidenció esta diferencia, con un 89,3% para los certificados y un 55,5% para los no certificados (Tabla 15). En términos de género, los resultados fueron bastante similares: el 90% de los hombres otorgó calificaciones altas (6 o 7), mientras que el porcentaje entre las mujeres fue de 86%, logrando una evaluación neta de 86,9% para los hombres y 82,3% para las mujeres.

En cuanto al trato recibido, las personas certificadas destacaron positivamente al evaluador/a, con un 95,5% de personas que asignaron nota 6 o 7, indicando haber recibido un buen trato, lo que generó una satisfacción neta del 94,3%. Entre los no certificados, esta valoración alcanzó un 81,8%, con una satisfacción neta del 75,4%. Al analizar las diferencias entre géneros, se observa una leve uniformidad: el 93,9% de los hombres calificó el trato como bueno, con una satisfacción neta del 92,0%, mientras que el porcentaje de mujeres fue similar (93,5%), alcanzando una satisfacción neta del 91,8% (Tabla 15).

Con relación al respeto hacia el trabajo de los encuestados, no se identificaron grandes diferencias entre géneros. El 95,9% de los hombres lo calificó positivamente, con una

satisfacción neta del 94,4%, mientras que el porcentaje de mujeres fue del 94,8%, logrando una satisfacción neta del 93,5%. Por el contrario, las discrepancias fueron más marcadas al considerar el estado de certificación. Un 86,8% de los no certificados evaluó positivamente el respeto hacia su trabajo, con una satisfacción neta del 79,9%, frente al 96,8% de los certificados, cuya satisfacción neta alcanzó el 96,1%.

Un aspecto con diferencias importantes se relaciona con la claridad en la entrega de instrucciones previas a la etapa de evaluación. Mientras que el 92,8% de los certificados percibieron claridad, este porcentaje disminuyó al 77,6% entre los no certificados, reflejando satisfacciones netas del 90,8% y 69,9%, respectivamente. A diferencia de lo observado por certificación, los resultados según género fueron más parejos (Tabla 15): el 91,5% de los hombres indicó claridad en las instrucciones, alcanzando una satisfacción neta del 88,9%, y en el caso de las mujeres, el 90% coincidió en esta percepción, con una satisfacción neta del 86,9%.

Por último, al evaluar la preparación y conocimiento del evaluador/a, el 90,2% de los hombres otorgó calificaciones altas (6 o 7), generando una satisfacción neta del 87,9%. En tanto, el 87,4% de las mujeres calificó positivamente este aspecto, con una satisfacción neta del 85,3%. Al distinguir según certificación, un 91,0% de las personas certificadas percibieron que la preparación del evaluador/a era adecuada, alcanzando una satisfacción neta del 89,2%. Este porcentaje disminuyó al 75,9% entre los no certificados, con una satisfacción neta del 70,7%.

**Tabla 16. Calificación del evaluador/a que realizó el proceso de evaluación según Centro (% neta)**

| Centro | El evaluador o evaluadora, en general | El trato brindado por el evaluador hacia su persona | El respeto que tuvo por su trabajo | La claridad en la entrega de instrucciones previas a cada etapa de evaluación | La preparación o conocimiento para evaluar apropiadamente su desempeño laboral |
|--------|---------------------------------------|---|------------------------------------|---|--|
| C01    | 83.5%                                 | 92.4%   | 95.3%                              | 89.4%   | 84.7%  |
| C02    | 93.9%                                 | 96.2%   | 96.2%                              | 93.2%   | 89.4%  |
| C03    | 83.9%                                 | 89.0%   | 90.7%                              | 86.4%   | 89.8%  |
| C04    | 70.7%                                 | 81.0%   | 84.5%                              | 76.7%   | 80.2%  |
| C05    | 86.0%                                 | 90.9%   | 92.6%                              | 89.3%   | 85.1%  |
| C06    | 82.7%                                 | 89.4%   | 94.2%                              | 80.8%   | 85.6%  |
| C07    | 93.2%                                 | 97.1%   | 97.1%                              | 92.2%   | 93.2%  |
| C08    | 68.3%                                 | 82.2%   | 87.1%                              | 74.3%   | 78.2%  |
| C09    | 86.3%                                 | 98.0%   | 94.1%                              | 88.2%   | 84.3%  |
| C10    | 82.6%                                 | 84.8%   | 92.4%                              | 91.3%   | 83.7%  |
| C11    | 88.0%                                 | 95.7%   | 96.7%                              | 90.2%   | 89.1%  |

| Centro | El evaluador o evaluadora, en general | El trato brindado por el evaluador hacia su persona | El respeto que tuvo por su trabajo | La claridad en la entrega de instrucciones previas a cada etapa de evaluación | La preparación o conocimiento para evaluar apropiadamente su desempeño laboral |
|--------|---------------------------------------|---|------------------------------------|---|--|
| C12    | 85.7%                                 | 93.4%   | 96.7%                              | 83.5%   | 84.6%  |
| C13    | 91.2%                                 | 95.6%   | 96.7%                              | 89.0%   | 93.4%  |
| C14    | 95.7%                                 | 97.1%   | 98.6%                              | 97.1%   | 94.3%  |
| C15    | 93.3%                                 | 97.3%   | 98.7%                              | 96.0%   | 96.0%  |
| C16    | 87.5%                                 | 98.6%   | 98.6%                              | 95.8%   | 91.7%  |
| C17    | 79.2%                                 | 91.7%   | 94.4%                              | 88.9%   | 83.3%  |
| C18    | 88.6%                                 | 92.9%   | 94.3%                              | 87.1%   | 92.9%  |
| C19    | 97.1%                                 | 100.0%  | 100.0%                             | 90.0%   | 94.3%  |
| C20    | 87.3%                                 | 91.5%   | 95.8%                              | 87.3%   | 93.0%  |
| C21    | 93.8%                                 | 100.0%  | 98.5%                              | 100.0%  | 100.0%   |
| C22    | 80.5%                                 | 85.4%   | 92.7%                              | 90.2%   | 95.1%  |
| C23    | 97.6%                                 | 97.6%   | 92.9%                              | 92.9%   | 95.2%  |
| C24    | 87.5%                                 | 92.5%   | 97.5%                              | 85.0%   | 85.0%  |
| C25    | 75.0%                                 | 92.5%   | 95.0%                              | 70.0%   | 75.0%  |

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta de satisfacción ChileValora. N=2.161.

Datos ponderados. Se omite "No sabe" y "No responde"

La Tabla 16 muestra la evaluación general de los evaluadores según la satisfacción neta por Centro. Los Centros mejor calificados fueron el C23 (97,6%) y el C14 (95,7%), evidenciando una percepción altamente positiva del desempeño de los evaluadores en estos lugares. En contraste, los Centros con las calificaciones más bajas fueron el C04 (70,7%) y el C25 (75,0%), sugiriendo la necesidad de mejorar la percepción de los evaluadores en estos casos.

Respecto al trato brindado por los evaluadores, los resultados también se detallan en la Tabla 16. Los Centros con las máximas calificaciones fueron el C19 y el C21, ambos alcanzando el 100%, seguidos de cerca por el C23 con un 97,6%, lo que los destaca por ofrecer un trato excepcional a los participantes. En el otro extremo, los Centros con las puntuaciones más bajas fueron el C04 (81,0%) y el C22 (85,4%), indicando áreas de oportunidad para mejorar la percepción del trato ofrecido a los candidatos.

En cuanto al respeto hacia el trabajo de los evaluados, los resultados son igualmente reveladores. Según la Tabla 16, los Centros C19 (100%), C14 y C16 (ambos con 98,6%) obtuvieron las calificaciones más altas, reflejando un alto nivel de reconocimiento hacia el trabajo de los participantes. Por el contrario, los Centros con menor valoración en este aspecto fueron el C04 (84,4%) y el C08 (87,1%), lo que resalta la necesidad de avanzar en este ámbito.

La claridad en la entrega de instrucciones previas también fue objeto de análisis. Según los datos presentados, el Centro C21 lidera con un 100%, seguido por el C14 con un 97,2%, lo que indica una comunicación eficiente hacia los participantes. En contraste, los Centros C25 (70,0%) y C08 (74,2%) obtuvieron las calificaciones más bajas, evidenciando la necesidad de reforzar este aspecto en dichos lugares.

Finalmente, sobre la preparación o conocimiento de los evaluadores para valorar adecuadamente el desempeño laboral, la Tabla 16 señala que los Centros mejor evaluados fueron el C21 (100%) y el C19 (94,4%), lo que denota altos niveles de confianza en estas sedes. Por otro lado, los Centros C25 (75,0%) y C08 (78,2%) presentaron las calificaciones más bajas, apuntando a áreas que podrían beneficiarse de mejoras específicas.

En cuanto a la información recabada en las entrevistas semiestructuradas, se destaca la calificación del evaluador/a como alguien profesional y competente en el área evaluada, enfatizando la experiencia y la claridad de la información entregada. Se destacaba, además, el buen trato obtenido por la persona evaluadora, mencionando su cercanía y amabilidad.

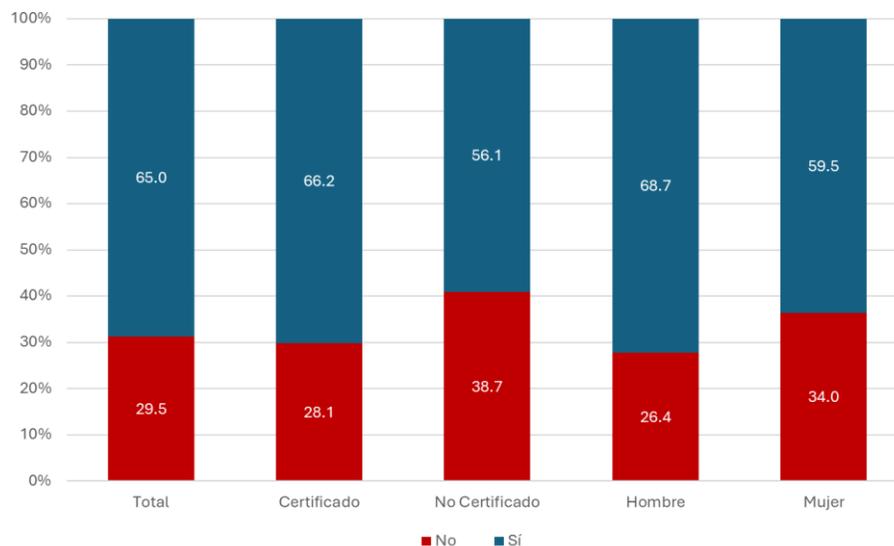
*“Profesional. Te puedo resumir, toda la forma, el trato, el conocimiento fue una persona profesional. (...) Porque tenía buen desplante, tenía buen trato, manejaba el equipo y no tengo nada que decir. Al contrario, me sentí cómodo hablando con él.”*  
(Entrevistado/a 3, Certificado/a)

*“(...) me sentí cómoda con ella, era una persona bastante seria, no era una persona que te generaba empatía en la conversación, pero sí te generaba una sensación de que ella mantenía un manejo sobre el tema de lo que tú estabas conversando bastante amplio. No quizás en específico, pero tenía una visión amplia de la función que uno cumplía. (...) si yo tuviera que decir de la evaluadora, me parecía una persona calificada, entendía la materia, muy enfocada en lo que era saber las funciones que yo cumplía.”*  
(Entrevistado/a 13, Certificado/a)

*“(...) en tanto al trato es bueno era respetuoso a pesar de ser serio sabía dirigirse hacia nosotros sin que nosotros nos sintiéramos atacados y eso es rescatar lo mejor para rescatar el que nos ayudó como a expresarnos ante los componentes de los equipos.”*  
(Entrevistado/a 2, Certificado/a)

*“No, fue muy amable, muy abierto, muy gentil, lo encontré como la persona más cercana que profesor o que entrevistador. Se notó muy cercano, ya eso es de la confianza.”* (Entrevistado/a 8, Certificado/a)

**Gráfico 23. Persona que evaluó entregó sugerencias para mejorar (%)**



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta de satisfacción ChileValora. N=2.161.  
Datos ponderados.

Respecto a la entrega de sugerencias por parte del evaluador/a para mejorar el desempeño del beneficiario/a en la evaluación (Gráfico 23), un 65,0% indicó que efectivamente le entregaron sugerencias para mejorar su desempeño en la evaluación, mientras que el resto, conformado por un 29,5%, no recibió sugerencias.

En el Gráfico 23, se observa la proporción de personas que recibieron sugerencias para mejorar su desempeño en la evaluación, desglosado por género. Entre los hombres, un 68,7% señaló que sí recibió sugerencias, mientras que un 26,4% indicó que no. En el caso de las mujeres, el porcentaje que recibió sugerencias fue menor, alcanzando un 59,5%, y un 34,0% indicó no haberlas recibido. Estos resultados evidencian una diferencia de género en la recepción de sugerencias, siendo más común entre los hombres, lo que podría reflejar un enfoque diferencial en la entrega de retroalimentación por parte de los evaluadores.

Se analiza la entrega de sugerencias para mejorar el desempeño en la evaluación según la situación de certificación. Entre los certificados, un 66,2% afirmó haber recibido sugerencias, mientras que un 28,1% indicó que no las recibió. Por su parte, entre los no certificados, el porcentaje de quienes recibieron sugerencias fue menor, alcanzando un 56,1%, y un 38,7% señaló no haberlas recibido.

En las entrevistas realizadas, sin embargo, se encontraron entrevistados que declaraban no haber recibido retroalimentación por parte de la persona evaluadora, enterándose de su desempeño al momento de recibir los resultados de la certificación. Por su parte, algunos

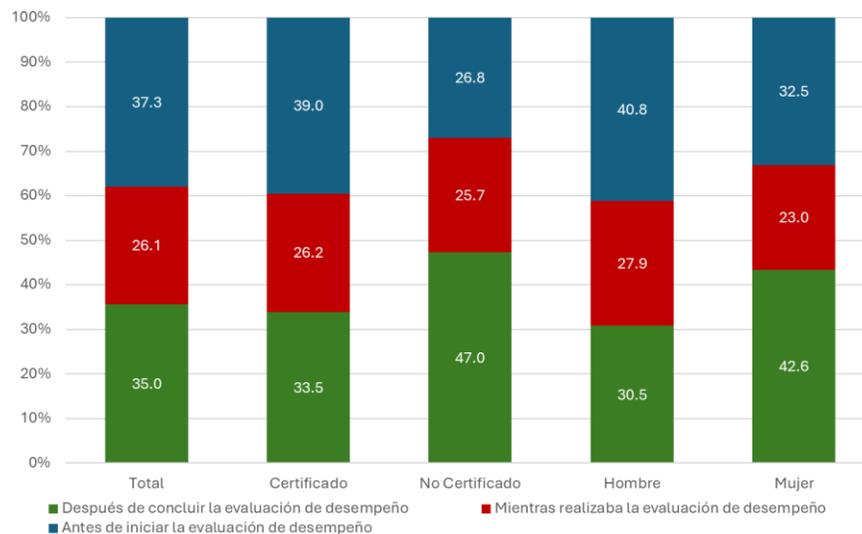
indicaban haberla recibido hacia el final del proceso de evaluación, ya sean aspectos por mejorar, como aspectos positivos respecto al desempeño de la persona evaluada.

*“No, no tuvimos nada. Nosotros entregamos la prueba, entregamos el práctico, y de ahí no supimos más hasta que nos llamaron para decirnos que teníamos que ir a la ceremonia solamente.” (Entrevistado/a 1, No certificado/a)*

*“No, una vez que terminaba la evaluación porque decía que al momento de que nosotros trabajábamos podríamos mejorar esa condición que él podría observar entonces” (Entrevistado/a 2, Certificado/a)*

*“Comentarios positivos, claro. Sí, eso. (...) Son poquitas palabras, ¿no? Lo felicito. Y esto...Y estos fueron cuando terminó la evaluación. (...) Fue igual vigorizante, porque igual te alegra que un profesor después que rinda y un examen te felicite, ¿no? Independientemente que... Y luego que no lo vaya a ver más, pues. Igual uno se siente bien” (Entrevistado/a 17, Certificado/a)*

**Gráfico 24. ¿En qué momento le entregó estas sugerencias? (%)**



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta de satisfacción ChileValora. N=1.471.  
Datos ponderados.

En relación con la pregunta anterior, entre los 1.471 beneficiarios que declaran haber recibido sugerencias para mejorar su desempeño en la evaluación, los que las recibieron antes de iniciar su evaluación de desempeño conforman un 37,7% (Gráfico 24). Los beneficiarios que recibieron las sugerencias mientras realizaban su evaluación de desempeño conforman un 26,1% de los beneficiarios que recibieron sugerencias. Finalmente, un 35,0% recibió estas

sugerencias por parte del evaluador/a después de haber concluido su evaluación de desempeño.

En el Gráfico 24, se presenta el momento en que se entregaron las sugerencias según género. Entre los hombres, un 40,8% recibió las sugerencias antes de iniciar su evaluación, un 27,9% las recibió mientras realizaba su evaluación, y un 30,5% después de concluirla. En contraste, entre las mujeres, un 32,5% recibió sugerencias antes de iniciar la evaluación, un 23,0% durante la evaluación, y un 42,6% después de concluirla. Estos resultados indican que las mujeres tienen una mayor probabilidad de recibir retroalimentación al finalizar el proceso, mientras que en los hombres es más común recibirla antes o durante la evaluación.

Asimismo, en el Gráfico 24, se analiza el momento en que se entregaron sugerencias según la situación de certificación. Entre los certificados, un 39,0% recibió las sugerencias antes de iniciar su evaluación, un 26,2% mientras realizaba la evaluación, y un 33,5% después de concluirla. En el caso de los no certificados, un 26,8% recibió sugerencias antes de iniciar, un 25,7% durante la evaluación, y un 47,0% después de concluirla. Estos datos indican que las personas certificadas tienen una distribución más equilibrada en cuanto al momento de recibir sugerencias, mientras que en los no certificados predomina la retroalimentación posterior a la conclusión de la evaluación.

**Tabla 17. Evaluación del proceso de evaluación en general según género y situación de certificación (% neta)**

|   | Hombre | Mujer | Certificado | No certificado |
|---|--------|-------|-------------|----------------|
| El proceso de evaluación en general   | 86.7%  | 82.6% | 88.4%       | 62.1%          |
| El contenido de la evaluación tiene relación a lo que usted busca certificar                    | 88.7%  | 89.4% | 90.7%       | 77.3%          |
| Lo apropiado del nivel de dificultad de la evaluación   | 75.1%  | 74.0% | 76.9%       | 59.1%          |
| El cumplimiento del proceso de evaluación en relación a la información que recibió inicialmente | 82.8%  | 77.7% | 83.0%       | 65.5%          |
| El tiempo transcurrido entre la evaluación y la recepción del resultado                         | 57.5%  | 33.0% | 52.6%       | 13.2%          |

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta de satisfacción ChileVatora. N=2.161.

Datos ponderados. Se omite "No sabe" y "No responde".

Un 90,4% de las personas certificadas evaluaron con nota 6 o 7 el proceso de evaluación en general, logrando una satisfacción neta de 88,4%. En contraste, solo el 69,0% de las personas no certificadas tuvo la misma percepción, con una satisfacción neta de 62,1%.

Asimismo, la evaluación general del proceso mostró una tendencia favorable en ambos géneros (Tabla 17). El 89,4% de los hombres calificaron el proceso de manera positiva (nota 6 o 7), con una satisfacción neta de 86,7%, mientras que el 85,3% de las mujeres emitieron una valoración similar, alcanzando una satisfacción neta de 82,6%.

En cuanto al contenido de la evaluación, el 92,5% de las personas certificadas indicaron que estaba relacionado con lo que buscaban certificar, frente al 1,9% que opinó lo contrario, logrando una satisfacción neta de 90,7%. Por su parte, entre las personas no certificadas, el 83,1% tuvo una evaluación positiva del contenido (puntajes 6 o 7), mientras que el 5,7% expresó una opinión desfavorable (de 1 a 4), obteniendo una satisfacción neta de 77,3%.

Considerando el género (Tabla 17), el contenido fue evaluado positivamente por el 91,2% de los hombres y el 91,6% de las mujeres (nota 6 o 7), con satisfacciones netas de 88,7% y 89,4%, respectivamente.

Respecto al nivel de dificultad de la evaluación, el 81,8% de las personas certificadas lo consideraron adecuado (nota 6 o 7), mientras que el 4,9% no estuvo de acuerdo (nota 1 a 4), lo que resultó en una satisfacción neta de 76,9%. En contraste, el 69,3% de las personas no certificadas calificaron la dificultad como apropiada, pero un 10,2% lo evaluaron de forma negativa, con una satisfacción neta de 59,1%.

Al analizar los resultados por género (Tabla 17), el 80,4% de los hombres consideraron la dificultad como adecuada (nota 6 o 7), frente al 5,3% que opinó lo contrario, obteniendo una satisfacción neta de 75,1%. Entre las mujeres, el 79,9% calificaron positivamente este aspecto, con una satisfacción neta de 74,0%, pese al 5,9% que manifestó una valoración desfavorable.

Sobre el cumplimiento con la información inicial, el 86,9% de las personas certificadas afirmó que el proceso estuvo alineado con lo comunicado (nota 6 o 7), mientras que el 3,9% opinó lo contrario (nota 1 a 4), lo que generó una satisfacción neta de 83,0%. Por otro lado, el 75,6% de las personas no certificadas valoró positivamente este aspecto, frente a un 10,1% con una opinión negativa, lo que resultó en una satisfacción neta de 65,5%.

En términos de género (Tabla 17), el 87,2% de los hombres consideraron que el proceso cumplió con la información inicial (puntaje 6 o 7), logrando una satisfacción neta de 82,8%, mientras que el 82,8% de las mujeres lo evaluaron de forma positiva, alcanzando una satisfacción neta de 77,7%.

Finalmente, respecto al tiempo de espera, el 67,0% de las personas certificadas lo evaluaron favorablemente (nota 6 o 7), mientras que el 14,3% lo calificaron negativamente (nota de 1 a 4), con una satisfacción neta de 52,6%. En el caso de las personas no certificadas, apenas el

45,3% expresó satisfacción, mientras que el 32,1% tuvo una percepción negativa, lo que resultó en una satisfacción neta de 13,2%.

Por género (Tabla 17), el 69,6% de los hombres manifestó una opinión positiva sobre el tiempo de espera, obteniendo una satisfacción neta de 57,5%, mientras que el 56,3% de las mujeres compartió esta opinión, alcanzando una satisfacción neta de 33,0%, pese al 23,3% que tuvo una valoración desfavorable.

**Tabla 18. Evaluación del proceso de evaluación en general según Centro (% neta)**

| Centro | El proceso de evaluación en general | El contenido de la evaluación tiene relación a lo que usted busca certificar | Lo apropiado del nivel de dificultad de la evaluación | El cumplimiento del proceso de evaluación en relación a la información que recibió inicialmente | El tiempo transcurrido entre la evaluación y la recepción del resultado |
|--------|-------------------------------------|--|---|---|---|
| C01    | 82.9%                               | 88.2%  | 77.6%   | 75.3%   | 19.4%   |
| C02    | 90.2%                               | 89.4%  | 72.0%   | 88.6%   | 73.5%   |
| C03    | 83.1%                               | 91.5%  | 66.9%   | 86.4%   | 41.5%   |
| C04    | 77.6%                               | 87.9%  | 75.9%   | 72.4%   | 34.5%   |
| C05    | 83.5%                               | 89.3%  | 71.1%   | 83.5%   | 56.2%   |
| C06    | 77.9%                               | 85.6%  | 68.3%   | 74.0%   | 33.7%   |
| C07    | 94.2%                               | 88.3%  | 72.8%   | 84.5%   | 72.8%   |
| C08    | 77.2%                               | 85.1%  | 69.3%   | 75.2%   | 59.4%   |
| C09    | 84.3%                               | 92.2%  | 71.6%   | 78.4%   | 67.6%   |
| C10    | 85.9%                               | 87.0%  | 72.8%   | 82.6%   | 69.6%   |
| C11    | 91.3%                               | 93.5%  | 80.4%   | 88.0%   | 71.7%   |
| C12    | 81.3%                               | 73.6%  | 56.0%   | 70.3%   | 57.1%   |
| C13    | 95.6%                               | 93.4%  | 85.7%   | 86.8%   | 71.4%   |
| C14    | 97.1%                               | 97.1%  | 87.1%   | 95.7%   | 75.7%   |
| C15    | 90.7%                               | 96.0%  | 90.7%   | 93.3%   | 73.3%   |
| C16    | 91.7%                               | 93.1%  | 80.6%   | 88.9%   | 76.4%   |
| C17    | 75.0%                               | 69.4%  | 65.3%   | 68.1%   | 41.7%   |
| C18    | 95.7%                               | 95.7%  | 78.6%   | 88.6%   | 65.7%   |
| C19    | 90.0%                               | 90.0%  | 84.3%   | 87.1%   | 60.0%   |
| C20    | 88.7%                               | 91.5%  | 76.1%   | 90.1%   | 77.5%   |
| C21    | 100.0%                              | 100.0%   | 95.4%   | 92.3%   | 89.2%   |
| C22    | 85.4%                               | 97.6%  | 90.2%   | 82.9%   | 58.5%   |
| C23    | 92.9%                               | 90.5%  | 83.3%   | 88.1%   | 64.3%   |
| C24    | 85.0%                               | 85.0%  | 72.5%   | 80.0%   | 77.5%   |
| C25    | 80.0%                               | 90.0%  | 72.5%   | 72.5%   | 35.0%   |

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta de satisfacción ChileValora. N=2.161.

Datos ponderados. Se omite "No sabe" y "No responde"

La Tabla 18 muestra la satisfacción neta por Centro respecto al proceso de evaluación general. Los Centros con las valoraciones más altas son el C21, con un 100%, y el C14, con un 97,1%, sobresaliendo por la elevada satisfacción de los participantes. En contraste, los Centros con puntuaciones más bajas son el C04, con un 77,6%, y el C06, con un 77,9%, lo que evidencia oportunidades para mejorar la experiencia en estos casos.

Asimismo, la Tabla 18 detalla cómo se percibe la relación entre el contenido de la evaluación y lo que se buscaba certificar según la satisfacción neta por Centro. El C21 y el C14 lideran las calificaciones, con un 100% y un 97,1% respectivamente, reflejando una alta correspondencia con las expectativas de los participantes. Por el contrario, el C12 (73,6%) y el C17 (69,3%) presentan áreas de mejora para garantizar una mayor alineación entre las evaluaciones y los objetivos de certificación.

En cuanto a la adecuación del nivel de dificultad de la evaluación, el C21 se destaca con un 95,4%, seguido del C14 con un 87,2%. Estos resultados muestran que ambos Centros lograron equilibrar satisfactoriamente las exigencias de las evaluaciones. En el extremo opuesto, el C12 (56,1%) y el C03 (67,0%) presentan resultados menos favorables, sugiriendo la necesidad de ajustar el nivel de dificultad para cumplir mejor con las expectativas de los evaluados.

La información recabada a partir de las entrevistas semiestructuradas indica que, las pruebas fueron teóricas y prácticas. La evaluación de éstas fueron diversas, ya que algunos/as indican que eran muy sencillas, otros que eran adecuadas y otros que eran complejas.

*“La teórica fue fácil, porque había tanto material que estudiar, y habiendo tantas alternativas, quizás podrían ser un poco más difíciles, quizás ciertas preguntas de desarrollo, más que alternativas.”* (Entrevistado/a 17, Certificado/a)

*“nos metieron en un aula y ahí hicimos la parte teórica. Y después en un salón de laboratorio, ahí hicimos la parte práctica, que eran unas preguntas sobre las materias, que nos hablaba sobre la problemática de ciertas pruebas que se hacen en campo, y una parte que era de soldar y otra que era de escribir un circuito de gas. Entonces en esa parte estaba bien, porque usamos un aula de clases y una sala de laboratorio.”* (Entrevistado/a 10, Certificado/a)

*“La evaluación igual, sí, el proceso igual fue bien, fue bien, un poquito estresante, sí, porque era muy acotado el tiempo y había que responder demasiado, demasiado en corto tiempo. Era larga la evaluación, sí. Sí, era bien larga, era bien compleja, bien completa. (...) igual esperé que la capacitación también vaya de la mano con lo que te están evaluando, y yo supuesto que eso fue un puntito a mejorar, sin decir que está malo, sino que al ojo un poquito más de apoyo en esas temáticas, ya, porque igual te*

*sirven para tú, es tanto, tanto el temario, que de repente uno estudia cosas que ni te las tocaron.” (Entrevistado/a 20, No certificado/a)*

El cumplimiento del proceso en relación con la información proporcionada inicialmente también es objeto de análisis. Los Centros mejor calificados en esta dimensión son el C14 (95,7%) y el C21 (92,3%), resaltando por su capacidad de satisfacer las expectativas previas de los evaluados. Sin embargo, los Centros C25 y C04, ambos con un 72,5%, evidencian que es necesario alinear más eficazmente el proceso real con lo comunicado inicialmente.

Por último, respecto al tiempo entre la evaluación y la entrega de resultados, la Tabla 18 indica que el C20 (77,5%) y el C14 (75,8%) destacaron por su gestión eficiente en la entrega de resultados. Por otro lado, los Centros C01 (19,3%) y C04 (35,5%) exhiben las valoraciones más bajas, lo que sugiere retrasos significativos o fallas en la comunicación que impactaron negativamente la satisfacción de los participantes.

En cuanto al tiempo transcurrido entre la evaluación y la entrega de resultados, se encontró la percepción de que fueron muy largos. Algunos señalaron que esta demora les causó altos niveles de preocupación y atrasos en los procesos internos de sus trabajos. En contraste, también se encontró la opinión de que el tiempo de espera le fue indiferente.

*“Igual largo, porque durante ese tiempo, como la empresa pagó este curso, que igual era caro (...), igual yo estaba como presionado, porque no sabía cómo me había ido, porque si me iba mal, quizás qué iba a decir mi jefatura de mí, pues ya van a tener que pagar de nuevo. Entonces yo estaba, me sentía muy incómodo, muy... Esperé mucho tiempo muy incómodo, me sentía con mucha presión. Como ansioso. Claro, que tenía que irme bien. Entonces, muy largo esa espera.” (Entrevistado/a 15, Certificado/a)*

*“Yo encontré que fue muy extenso porque tampoco teníamos respuesta, si sabía, no sabíamos si es que habíamos aprobado, no habíamos aprobado” (Entrevistado/a 1, No Certificado/a)*

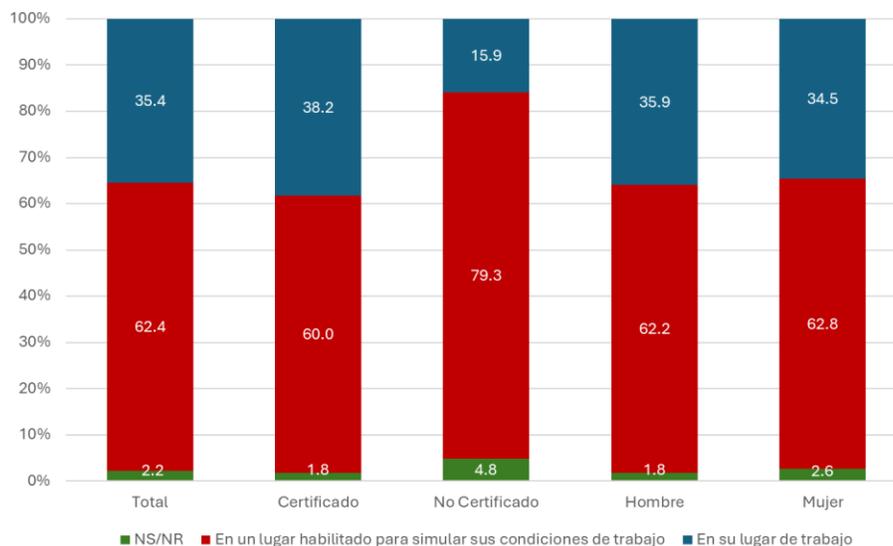
*“Me es indiferente, porque en el fondo igual mis situaciones económicas no iban a cambiar de la distancia al tener la certificación o no, así que no fue para una larga espera.” (Entrevistado/a 17, Certificado/a)*

Por último, un aspecto que emergió de las entrevistas fue la escasez de materiales adecuados para la realización apropiada de la evaluación.

*“Lo que nos tocó hacer los materiales cuando nos tocó hacer después la certificación que terminó el curso ahí sí que fue más engorroso. Porque durante todo el proceso nosotros tuvimos todos nuestros materiales cada uno por ejemplo tenía su taladro,*

*tenía todas sus cosas. Y el momento de dar las pruebas... se supone que el CFT no nos entregaban otras cosas que teníamos, sino que la capacitadora tenía que llevar los materiales y entonces nos achacamos porque teníamos que compartirnos hasta los cables.” (Entrevistado/a 1, No certificado/a)*

**Gráfico 25. Lugar de realización de la etapa de la evaluación en terreno (%)**



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta de satisfacción ChileValora. N=2.161. Datos ponderados.

Cuando se les consulta respecto de la etapa de evaluación en terreno y dónde se realizó (Gráfico 25), un 35,4% de las personas indica que realizó la evaluación en su lugar de trabajo mientras que un 62,4% en un lugar habilitado para simular sus condiciones de trabajo. Esta situación se explica, fundamentalmente, por la alta concentración de procesos en dos sectores, como servicios y construcción, en que la mayor parte de los evaluados, lo son en condiciones de simulación.

En el Gráfico 25, se analiza el lugar de realización de la etapa de evaluación en terreno según género. Entre los hombres, un 35,9% realizó la evaluación en su lugar de trabajo, mientras que un 62,2% lo hizo en un lugar habilitado para simular sus condiciones laborales. De manera similar, entre las mujeres, un 34,5% realizó la evaluación en su lugar de trabajo, mientras que un 62,8% lo hizo en un lugar simulado. Estos resultados indican que, independientemente del género, la mayoría de las evaluaciones se realizaron en lugares habilitados para simular condiciones de trabajo reales, con una distribución muy similar entre hombres y mujeres.

Asimismo, en el Gráfico 25, se presenta el lugar de realización de la etapa de evaluación en terreno según la situación de certificación. Entre los certificados, un 38,2% realizó la evaluación en su lugar de trabajo, mientras que un 60,0% lo hizo en un lugar habilitado para simular sus condiciones laborales. Por su parte, entre los no certificados, un 15,9% llevó a

cabo la evaluación en su lugar de trabajo, mientras que un 79,3% lo hizo en un lugar simulado. Estos datos indican que las evaluaciones de los no certificados tienden a realizarse con mayor frecuencia en lugares simulados, en comparación con los certificados, quienes tienen una mayor proporción de evaluaciones realizadas en sus propios lugares de trabajo.

De manera complementaria, dentro de la información cualitativa recabada a través de las entrevistas, se encontró que, respecto al lugar de realización de la evaluación, éste sería cómodo y adecuado para estos fines para la mayoría de los/as entrevistados/as. Así, los/as participantes declaran que, en algunos casos, la evaluación fue realizada en el mismo lugar de trabajo y, en otros, en lugares acondicionados para su ejecución.

*“(...) vino el joven, previa citación, coordinamos, y estuvo en mi oficina. (...) estuve en la oficina sola con él, y fue literalmente mostrarle todo lo que yo hacía. Los procesos internos, hablamos un poquito de las leyes, hablamos un poquito de todo lo que es la administración municipal, los pasos, los caracteres que se debe tener para oficina de partes, cómo son los procesos internos, que no en todos lados son iguales, y eso.”*  
(Entrevistado/a 9, Certificado/a)

*“Fue bien, no, nada complicado llegar, nos mandaron un mapa, el correito todo, todas las indicaciones para llegar y ningún problema. El lugar es un edificio muy moderno, muy bonito, ya. Y como te digo, no, el tema del lugar bien cómodo, bien agradable”*  
(Entrevistado/a 20, No certificado/a)

*“Estaba todo bien, limpio el ordenador, las pantallas funcionaban, buena iluminación, las instalaciones también del taller y de la recepción estaban todas bien, el mobiliario estaba excelente, no tendría nada que decir de eso, de hecho, las mismas herramientas que se usaron dentro de las pruebas prácticas eran de calidad y no estaban deterioradas para nada, tenían muy poco uso.”* (Entrevistado/a 17, Certificado/a)

**Tabla 19. Días de duración de evaluación en terreno, por género y situación de certificación (medias)**

|                                   |                | Días duración evaluación |
|-----------------------------------|----------------|--------------------------|
|                                   |                | Media                    |
| <b>Género</b>                     | Hombre         | 2,0                      |
|                                   | Mujer          | 1,8                      |
| <b>Situación de certificación</b> | Certificado    | 1,9                      |
|                                   | No certificado | 1,7                      |
| <b>Total</b>                      |                | <b>1,9</b>               |

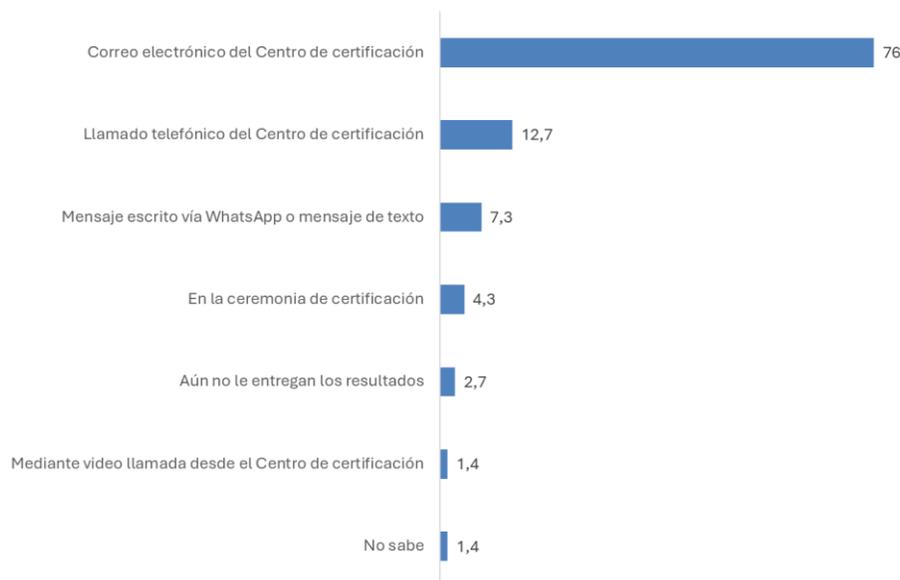
Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta de satisfacción ChileValora. N=2.161.  
Datos ponderados. Se omite “No sabe” y “No responde”

En la Tabla 19, se presentan las medias de días de duración de la etapa de evaluación en terreno, desglosadas por género y situación de certificación. En promedio, los hombres tienen una duración de evaluación de 2 días, mientras que las mujeres presentan una media de 1,8 días. En cuanto a la situación de certificación, los certificados tienen una media de duración de 1,9 días, mientras que los no certificados tienen una evaluación ligeramente más larga, con una media de 1,7 días. En total, la duración promedio de la etapa de evaluación en terreno es de 1,9 días, lo que sugiere una consistencia en los tiempos independientemente de las diferencias observadas por género y situación de certificación.

## 6. Etapa de entrega de resultados sobre la certificación

En el Gráfico 26, se analiza el medio por el cual los participantes se enteraron de los resultados del proceso de certificación. La mayoría, un 76%, indicó que recibió los resultados a través del correo electrónico del Centro de certificación. Otros medios utilizados incluyeron el llamado telefónico del Centro de certificación (12,7%) y mensajes escritos vía WhatsApp o mensajes de texto (7,3%). Además, un 4,3% se enteró de los resultados en la ceremonia de certificación, mientras que un 2,7% aún no ha recibido los resultados. Solo un 1,4% reportó haberse enterado mediante videollamada desde el Centro de certificación o no saber cómo se enteraron. Esto resalta el correo electrónico como el principal medio de comunicación, con una utilización significativamente mayor en comparación con otros métodos.

**Gráfico 26. Medio para enterarse de los resultados del proceso (%)**



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta de satisfacción ChileValora. N=2.161.  
Datos ponderados. Se omite la categoría "Otros"

En la Tabla 20, se presentan los resultados de la categoría “Otros” de los medios para enterarse de los resultados del proceso.

**Tabla 20. Medios para enterarse de resultados del proceso: "Otros"**

| Medio                       | %            |
|-----------------------------|--------------|
| Compañero/a de trabajo      | 1,9%         |
| Empresa/jefatura            | <b>30,6%</b> |
| Página web de ChileValora   | <b>36,1%</b> |
| Presencialmente             | 5,5%         |
| Carta personal              | 1,9%         |
| Centro                      | 6,9%         |
| Establecimiento educacional | 2,1%         |
| Sindicato                   | 2,5%         |
| Llamada del candidato       | 1,7%         |
| Otros                       | 5,9%         |
| No le avisaron              | 3,7%         |
| No recuerda                 | 1,3%         |

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta de satisfacción ChileValora. N=335.

Datos ponderados.

La Tabla 20 muestra los otros medios por los que la persona encuestada se enteró de los resultados del proceso de evaluación y certificación de competencias laborales. De estos otros motivos, la mayoría señala haberse enterado por la página web de ChileValora (36,1%), seguido por quienes se enteraron por medio de su empresa o jefatura (30,6%).

A continuación, se exhiben los datos de información de los resultados del proceso segmentado por Centros. En esta tabla, se mantiene la tendencia general de recibir la información por correo electrónico del Centro de certificación, siendo el medio mayoritario en todos los centros considerados en la encuesta.

**Tabla 21. Medio para enterarse de los resultados del proceso según Centro (%)**

| Centro       | Correo electrónico del Centro de certificación | Llamado telefónico del Centro de certificación | Video llamada (Teams, Meet, Zoom, WhatsApp etc.) desde el Centro de certificación | Mensaje escrito vía WhatsApp o mensaje de texto | En la ceremonia de certificación | Aún no le entregan los resultados | No sabe     |
|--------------|--|--|---|---|----------------------------------|-----------------------------------|-------------|
| C01          | 74,7%  | 12,4%  | 0,6%  | 5,9%  | 3,5%                             | 2,9%                              | 2,4%        |
| C02          | 82,6%  | 15,9%  | 2,3%  | 14,4%   | 2,3%                             | 0,8%                              | 0,0%        |
| C03          | 78,8%  | 6,8%   | 3,4%  | 5,9%  | 6,8%                             | 3,4%                              | 0,8%        |
| C04          | 87,9%  | 12,1%  | 0,9%  | 3,4%  | 2,6%                             | 0,9%                              | 0,0%        |
| C05          | 62,8%  | 14,9%  | 1,7%  | 11,6%   | 5,8%                             | 4,1%                              | 1,7%        |
| C06          | 70,2%  | 6,7%   | 0,0%  | 2,9%  | 3,8%                             | 7,7%                              | 1,9%        |
| C07          | 71,8%  | 34,0%  | 3,9%  | 5,8%  | 8,7%                             | 1,0%                              | 0,0%        |
| C08          | 82,2%  | 15,8%  | 1,0%  | 5,9%  | 1,0%                             | 2,0%                              | 2,0%        |
| C09          | 74,5%  | 3,9%   | 1,0%  | 5,9%  | 8,8%                             | 3,9%                              | 1,0%        |
| C10          | 71,7%  | 14,1%  | 0,0%  | 5,4%  | 4,3%                             | 1,1%                              | 3,3%        |
| C11          | 87,0%  | 13,0%  | 2,2%  | 2,2%  | 4,3%                             | 2,2%                              | 0,0%        |
| C12          | 61,5%  | 13,2%  | 1,1%  | 4,4%  | 5,5%                             | 1,1%                              | 2,2%        |
| C13          | 64,8%  | 15,4%  | 2,2%  | 8,8%  | 2,2%                             | 3,3%                              | 2,2%        |
| C14          | 65,7%  | 7,1%   | 1,4%  | 15,7%   | 11,4%                            | 2,9%                              | 0,0%        |
| C15          | 86,7%  | 6,7%   | 0,0%  | 2,7%  | 2,7%                             | 1,3%                              | 0,0%        |
| C16          | 65,3%  | 5,6%   | 1,4%  | 11,1%   | 8,3%                             | 8,3%                              | 0,0%        |
| C17          | 58,3%  | 9,7%   | 0,0%  | 8,3%  | 6,9%                             | 5,6%                              | 4,2%        |
| C18          | 81,4%  | 12,9%  | 1,4%  | 4,3%  | 2,9%                             | 1,4%                              | 0,0%        |
| C19          | 54,3%  | 7,1%   | 1,4%  | 15,7%   | 12,9%                            | 4,3%                              | 2,9%        |
| C20          | 81,7%  | 16,9%  | 1,4%  | 8,5%  | 1,4%                             | 4,2%                              | 0,05        |
| C21          | 83,1%  | 15,4%  | 0,0%  | 3,1%  | 4,6%                             | 1,5%                              | 0,0%        |
| C22          | 82,9%  | 12,2%  | 2,4%  | 9,8%  | 0,0%                             | 0,0%                              | 2,4%        |
| C23          | 88,1%  | 16,7%  | 0,0%  | 14,3%   | 0,0%                             | 2,4%                              | 0,0%        |
| C24          | 80,0%  | 10,0%  | 0,0%  | 0,0%  | 5,0%                             | 5,0%                              | 2,5%        |
| C25          | 72,5%  | 12,5%  | 0,0%  | 25,0%   | 0,0%                             | 0,0%                              | 5,0%        |
| <b>Total</b> | <b>76,0%</b>                                   | <b>12,7%</b>                                   | <b>1,4%</b>   | <b>7,3%</b>                                     | <b>4,3%</b>                      | <b>2,7%</b>                       | <b>1,4%</b> |

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta de satisfacción ChileValora. N=2.161.

Datos ponderados. Se omite “No sabe” y “No responde”

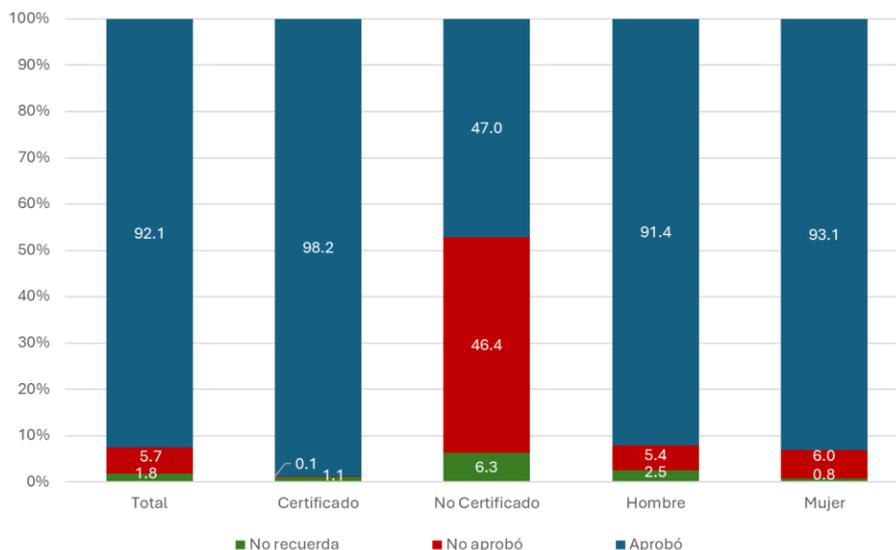
En cuanto a la información cualitativa recabada a través de las entrevistas, se encontró que las personas entrevistadas recibieron sus resultados por medios digitales, ya sea WhatsApp, correo electrónico o la página web de ChileValora.

*“Ella nos dejó el WhatsApp que era de la constructora, (...) nos dejó el número de ellos para que consultáramos y todo. Y la respuesta era, teníamos que revisar a través de la página ChileValora, ChileValora. Todo el tiempo nos decía.” (Entrevistado/a 1, No certificado/a)*

*“Me mandaron un correo, sí me acuerdo de haber insistido harto para que me lo mandaran y me mandaron un correo como que acá iban los resultados.” (Entrevistado/a 5, Certificado/a)*

“(…) cuando me interesa algo soy medio catete entonces igual iba viendo la página de ChileValora iba buscando ahí mi registro y me enteré por ahí primero antes de que me lo informara.” (Entrevistado/a 12, Certificado/a)

**Gráfico 27. Resultado de la evaluación (%)**



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta de satisfacción ChileValora. N=2.099. Datos ponderados.

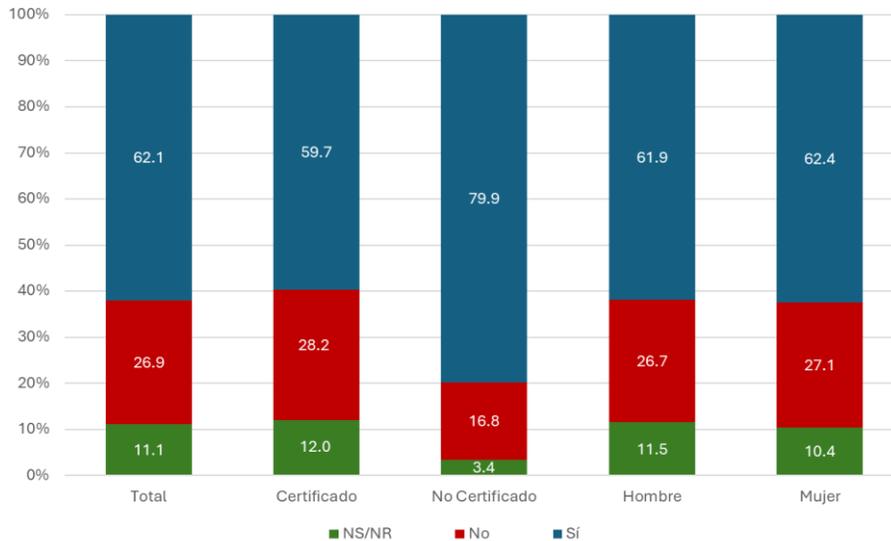
Aun cuando la tasa de aprobación real fue de un 87%, de un total de 2.099 personas (Gráfico 27), un 92,1% de los entrevistados declara haber aprobado, un 5,7% señala no haber aprobado y un 1,8% no recuerda si aprobó o no su proceso de evaluación.

Entre aquellos que verdaderamente se certificaron y los que declaran haber aprobado existe simetría casi completa. En efecto, un 98,2% de los que realmente se certificaron declaran haberlo hecho, mientras que solo un 0,1% de los que se certificaron declaran no haber aprobado y un 1,1% indicó no recordar el resultado. En contraste, casi la mitad de aquellos que efectivamente no se certificaron, esto es un 47%, declara en la encuesta haber aprobado, mientras que un 46,4% de los que no se certificaron señalan no haber aprobado y un 6,3% no recuerda el resultado. Estas diferencias, pueden estar revelando dos cosas: (a) un grupo relevante de aquellos que no aprobaron tienen dificultades para reconocerlo; (b) una parte relevante de quienes no aprobaron no cuentan con información de su situación final con el nivel de detalle que se requiere en estos casos.

Por último, al cruzar la información por género se muestra el resultado de la evaluación según género. Entre los hombres, un 91,4% declara haber aprobado la evaluación, mientras que un 5,4% no aprobó y un 2,5% indicó no recordar el resultado. Por otro lado, en las mujeres, un 93,1% declara que aprobó, un 6,0% no aprobó y un 0,8% no recuerda. Estos datos reflejan

altas tasas de aprobación en ambos géneros, con una ligera ventaja para las mujeres, y niveles bajos de no aprobación o falta de recuerdo del resultado.

**Gráfico 28. Recepción de informe de brechas (%)**



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta de satisfacción ChileValora. N=2.099. Datos ponderados. Se omite "No responde"

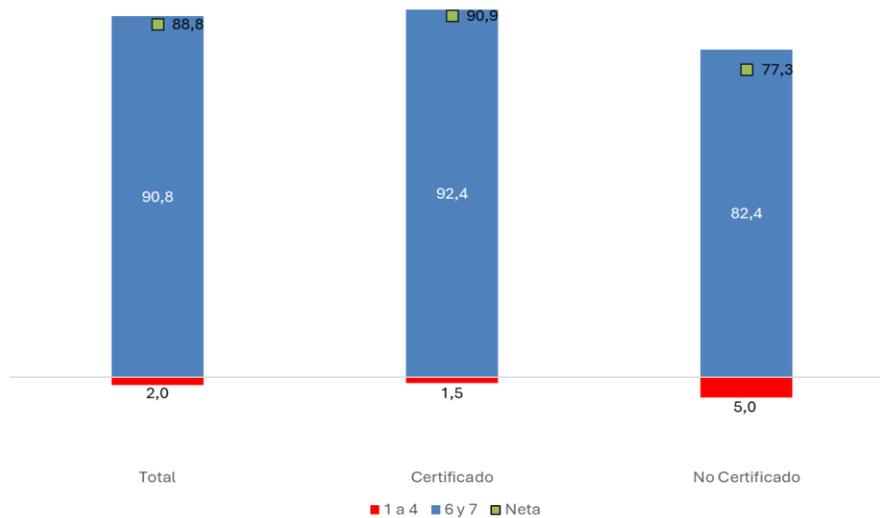
Al momento de consultarles sobre si recibieron un informe de brechas donde se le explicaba el resultado de su evaluación y las alternativas posibles posteriores (Gráfico 28), se observa que un alto porcentaje de los encuestados declara haber recibido el informe de brechas (62,1%), mientras que sólo un 26,9% afirma lo contrario.

Se observa que la recepción del informe de brechas muestra resultados similares entre hombres y mujeres. Un 61,9% de los hombres reportó haber recibido el informe, mientras que un 26,7% indicó no haberlo recibido. En el caso de las mujeres, un 62,4% declaró haber recibido el informe y un 27,1% señaló no haberlo recibido. Estos datos reflejan una distribución prácticamente uniforme en la entrega del informe de brechas entre ambos géneros, con una ligera ventaja porcentual para las mujeres en la recepción.

De acuerdo con el Gráfico 28, la recepción del informe de brechas varía según la situación de certificación. Entre quienes están certificados, un 59,7% señaló haber recibido el informe, mientras que un 28,2% indicó que no lo recibió. Por otro lado, en el grupo no certificado, un notable 79,9% afirmó haber recibido el informe, en contraste con un 16,8% que declaró no haberlo recibido. Esto refleja una mayor proporción de recepción del informe en el grupo no certificado en comparación con el grupo certificado.

Cuando se les consulta sobre la utilidad del informe de brechas recibido, un 2,0% de esas personas evalúa negativamente la utilidad del informe (con una nota entre 1 y 4) mientras que un 6,2% mantiene una evaluación neutral (Gráfico 29). El otro 90,8% evalúa de forma positiva la utilidad del informe de brechas (con una nota entre 6 y 7).

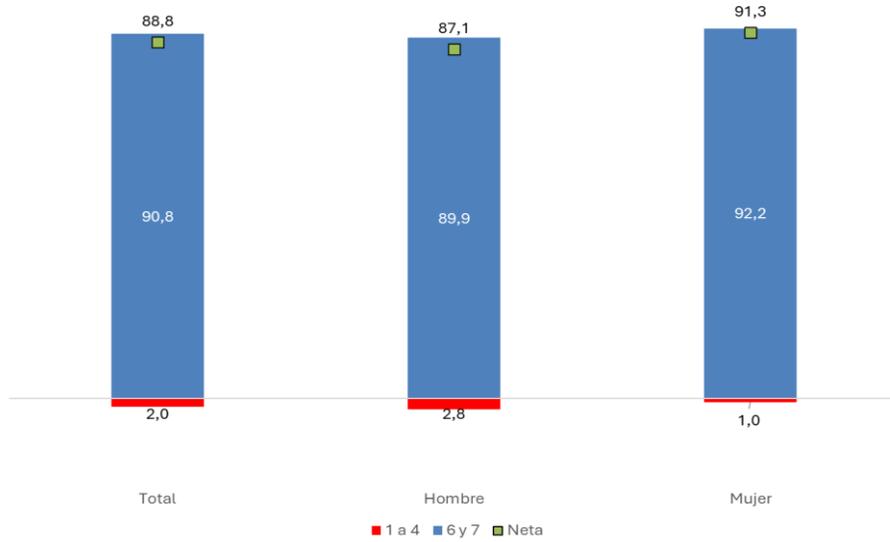
**Gráfico 29. Evaluación utilidad informe de brechas según certificación (%)**



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta de satisfacción ChileValora. N=1.283.  
Datos ponderados. Se omite “No sabe” y “No responde”

Entre las personas que recibieron el informe de brechas, un 92,4% evaluaron positivamente la utilidad del informe recibido, mientras que un 1,5% lo calificaron de manera negativa, lo que genera una satisfacción neta de 90,9%. Por su parte, entre las personas no certificadas, un 82,4% consideraron que el informe es útil, en contraste con un 5,0 que lo evaluaron de forma desfavorable, resultando en una satisfacción neta de 77,3%.

**Gráfico 30. Evaluación utilidad informe de brechas según género (%)**

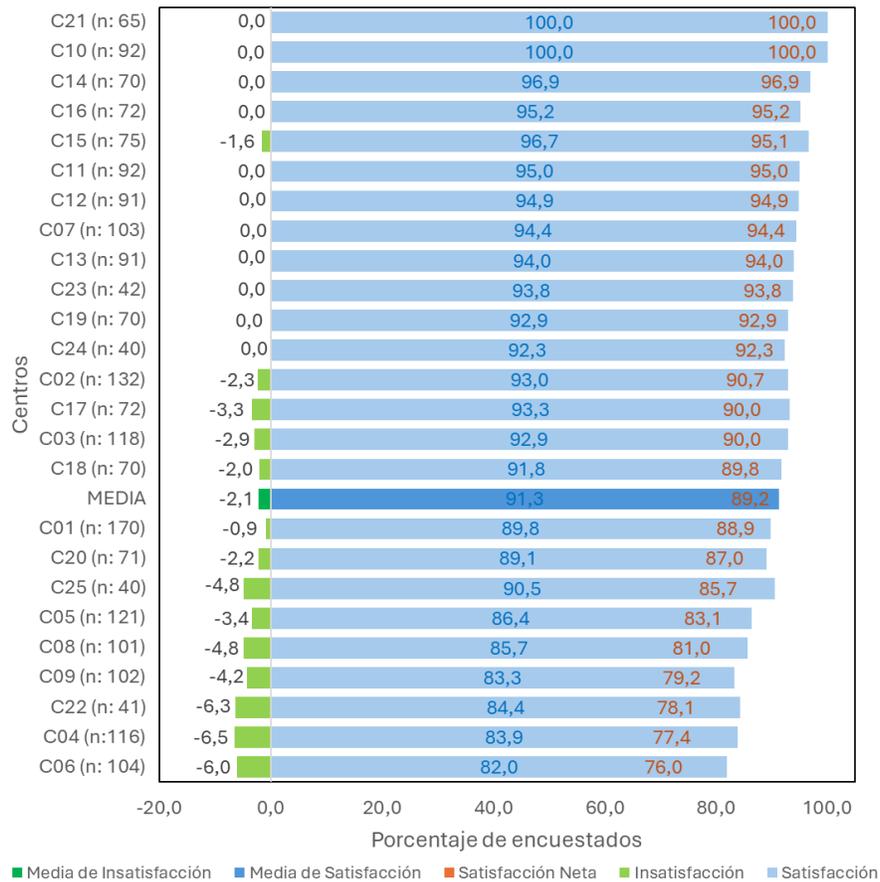


Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta de satisfacción ChileValora. N=1.283.

Datos ponderados. Se omite “No sabe” y “No responde”

En cuanto al género (Gráfico 30), un 89,9% de los hombres calificaron positivamente la utilidad del informe, mientras que un 2,8% emitieron una evaluación negativa, logrando una satisfacción neta de 87,1%. Por otro lado, un 92,2% de las mujeres evaluaron favorablemente la utilidad del informe, mientras que un 1,0% lo consideraron poco útil, alcanzando una satisfacción neta de 91,3%.

**Gráfico 31. Evaluación utilidad informe de brechas según Centro (% neta)**



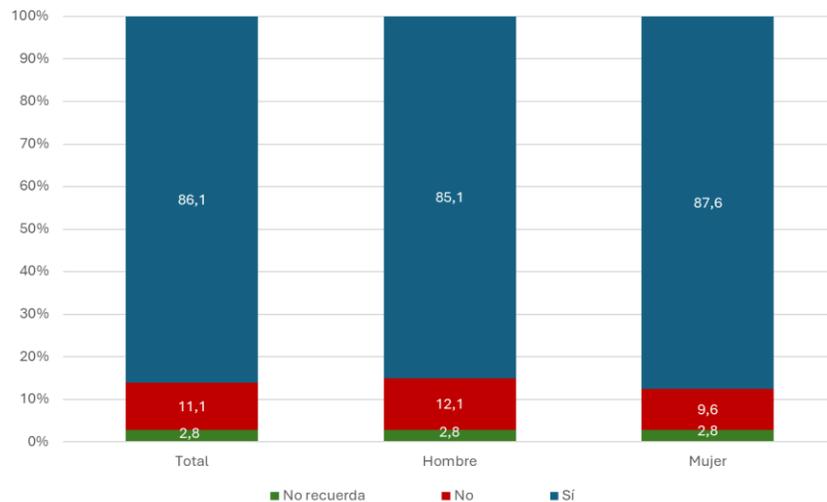
Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta de satisfacción ChileValora. N=1.283.  
Datos ponderados. Se omite “No sabe” y “No responde”

El Gráfico 31 muestra la evaluación de la utilidad del informe de brechas según Centro. Los Centros con la satisfacción neta más alta son C10 y C21 con un 100% seguido por C14 con un 96,9%, destacándose por la percepción positiva hacia el informe. En contraste, los Centros con menor satisfacción neta son C06 con un 76,0% y C04 con un 77,4%, reflejando áreas de mejora en la utilidad percibida del informe en estos casos.

## 7. Etapa de Certificación

Al observar los resultados de la pregunta sobre la recepción del certificado entre los 1.826 participantes que han aprobado sus procesos de evaluación y certificación, es decir solo los certificados (Gráfico 32), un 86,1% responde la alternativa “Sí”, frente a un 11,1% que indica que no lo ha recibido.

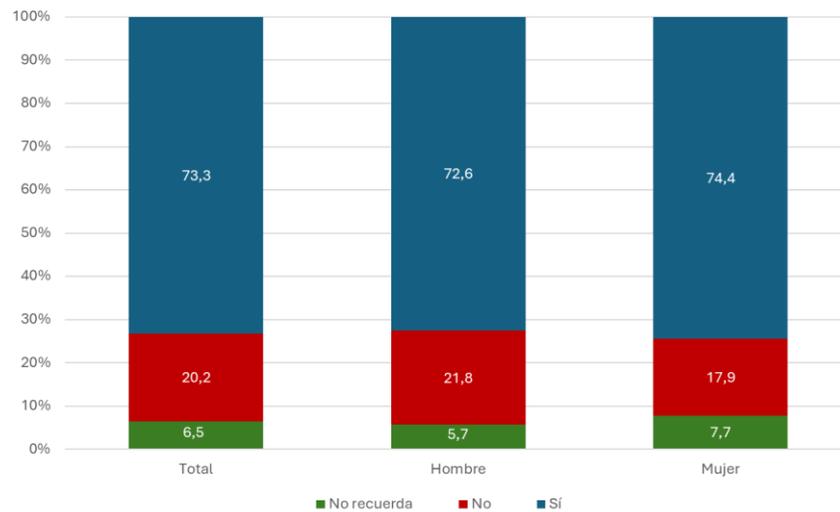
**Gráfico 32. Recepción de certificado (%)**



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta de satisfacción ChileValora. N=1.826 (Solo certificados).  
Datos ponderados.

En el Gráfico 32, se observa la recepción de certificados según género. Los hombres reportan una recepción del 85,1%, mientras que el 12,1% señala no haberlo recibido y el 2,8% no recuerda. En el caso de las mujeres, el 87,6% indica haber recibido el certificado, el 9,6% no lo recibió y el 2,8% no lo recuerda. Esto muestra una leve diferencia en la recepción favorable hacia las mujeres en comparación con los hombres.

**Gráfico 33. Recepción de diploma de certificación (%)**

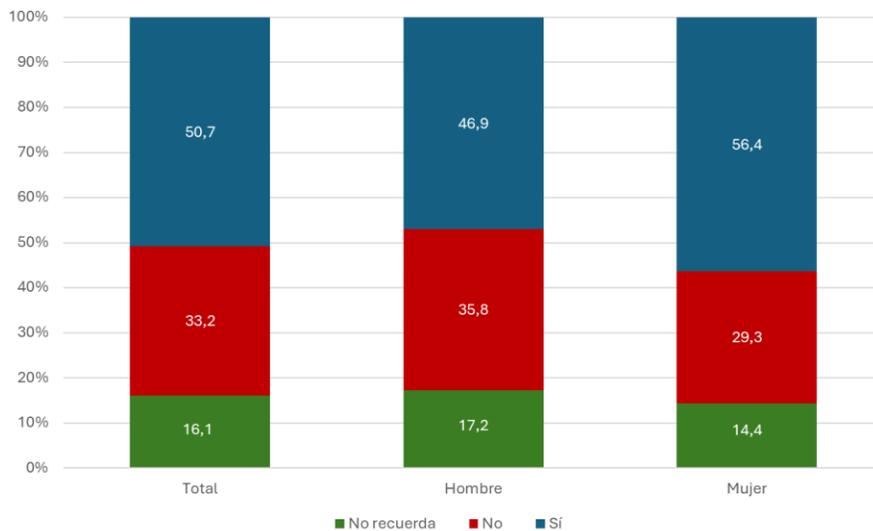


Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta de satisfacción ChileValora. N=1.826 (Solo certificados).  
Datos ponderados.

Un 73,3% de los encuestados certificados confirma que se les entregó su diploma de certificación (Gráfico 33), mientras que un 20,2% que responde que no.

En el Gráfico 33, que analiza la recepción del diploma de certificación según género, se observa que el 72,6% de los hombres afirma haber recibido el diploma, mientras que el 21,8% no lo recibió y el 5,7% no recuerda. Por su parte, entre las mujeres, el 74,4% señala haber recibido el diploma, el 17,9% indica que no lo recibió y el 7,7% no recuerda. Aunque las proporciones de recepción son similares entre géneros, las mujeres presentan una leve ventaja en la recepción, mientras que los hombres tienen un mayor porcentaje en la opción "no recuerda".

**Gráfico 34. Recepción de portafolio de evidencias del proceso (%)**

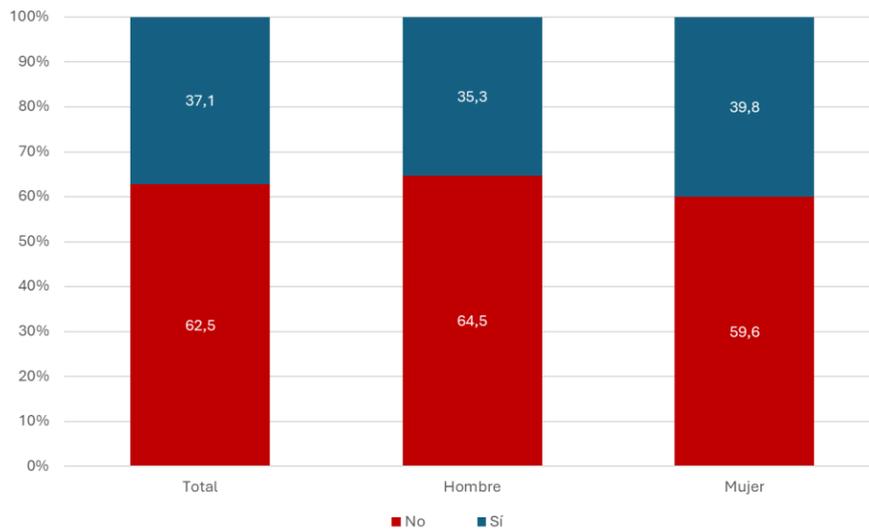


Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta de satisfacción ChileValora. N=1.826 (Solo certificados).  
Datos ponderados.

Sobre la recepción del portafolio de evidencias del proceso para los encuestados que aprobaron su proceso de evaluación y certificación (Gráfico 34). El 50,7% de los encuestados declara haberlo recibido, mientras que el 33,2% indica que aún no lo ha recibido, un 16,1% de los consultados afirma no recordar haber recibido portafolio de evidencias del proceso.

En el Gráfico 34, que muestra la recepción del portafolio de evidencias del proceso según género, se aprecia que el 46,9% de los hombres recibió el portafolio, mientras que el 35,8% no lo recibió y el 17,2% no recuerda. En el caso de las mujeres, el 56,4% reporta haberlo recibido, el 29,3% señala que no lo recibió y el 14,4% no recuerda. Estos datos reflejan una mayor proporción de recepción entre las mujeres en comparación con los hombres, así como una menor tasa de respuestas negativas y de "no recuerda" en este grupo.

**Gráfico 35. Participación de ceremonia de certificación (%)**



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta de satisfacción ChileValora. N=1.826 (Solo certificados).  
Datos ponderados.

Sobre la ceremonia de certificación, para las personas que se encuentran certificadas (Gráfico 35), un 37,1% participó de una ceremonia de certificación, frente a un 62,5% que indica lo contrario.

En el Gráfico 35, relacionado con la participación en la ceremonia de certificación según género, se identifica que el 35,3% de los hombres asistieron a la ceremonia, mientras que el 64,5% no participaron. En el caso de las mujeres, el 39,8% asistieron y el 59,6% no participaron. Esto refleja que, aunque la participación general en la ceremonia es baja, las mujeres muestran una leve tendencia a asistir más que los hombres.

**Tabla 22. Evaluación de la etapa de certificación según género (% neta)**

|   | Total | Hombre | Mujer |
|---|-------|--------|-------|
| La etapa de certificación en general  | 72,2% | 76,4%  | 65,8% |
| La información sobre los tiempos para recibir el certificado                              | 51,0% | 57,3%  | 41,8% |
| La información sobre la ceremonia de certificación  | 28,9% | 34,6%  | 20,3% |
| El tiempo transcurrido entre la recepción de la evaluación y la recepción del certificado | 43,6% | 49,1%  | 35,3% |
| La ceremonia de certificación   | 91,6% | 91,2%  | 92,0% |

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta de satisfacción ChileValora. N=1.826 (Solo certificados).  
Datos ponderados. Se omite "No sabe"

La (Tabla 22), nos muestra una satisfacción neta general de 72,2% para la etapa de certificación en general, en cuanto a la información sobre los tiempos para recibir el certificado, la satisfacción neta es de 51,0%, destacando una mayor satisfacción neta en hombres (57,3%). La información sobre la ceremonia de certificación tiene una satisfacción neta de 28,9%. El tiempo transcurrido entre la recepción de la evaluación y la recepción del certificado muestra una satisfacción neta de 43,6%, donde los hombres muestran una mayor satisfacción neta (49,1%) en comparación con mujeres que tienen una satisfacción neta de 35,3%. La ceremonia de certificación cuenta con una alta satisfacción neta (91,6%).

En las entrevistas semiestructuradas, se señaló que había conocimiento de los tiempos de demora de la entrega de resultados. En algunos casos, ésta fue información entregada por medios oficiales, pero en otros fue obtenida de manera informal, a través de previos participantes del proceso.

*“Nos habían dicho que eran treinta días. Pero, como te decía, yo era la encargada de capacitación, entonces yo todos los días me metía en la página de Chile Valora con nuestro RUT a revisar y nunca salía nada.”* (Entrevistado/a 6, No certificado/a)

*“Bueno, lo que me habían dicho anteriormente de la otra persona que había presentado antes que yo, sí me había dicho que se demoraba, y todas las personas con las que había hablado antes de iniciar el curso me habían dicho que se demoraba, entonces ya estaba avisado y no tenía tanta esperanza de que fuera una cosa tan rápida.”* (Entrevistado/a 10, Certificado/a)

Además, se encontró la sugerencia de que les presentaran un cronograma a priori de cómo se iba a llevar a cabo el proceso completo de evaluación y certificación:

*“Oye, primero te vamos a hacer el contacto. Segundo, te vamos a mandar la información que tú tienes que tener en conocimiento. Después, tercero, el día tanto, vamos a ir a evaluarte. Después, a los cinco días hábiles, va a ser entregado la*

*aprobación o el rechazo de esta cuestión. Y después, en qué sé yo, 15 días más, se haría una ceremonia o algo así. En el fondo, como tiene un cronograma. Eso sería bueno para uno ordenarse, porque yo tuve que preguntar varias veces.”* (Entrevistado/a 11, Certificado/a)

Con respecto a la información de la ceremonia de certificación se encontró que, en muchos casos, no existió información sobre la ceremonia de certificación, siendo ésta la razón principal para no participar en ella.

*“La verdad no recuerdo que me hayan invitado, que me haya llegado alguna invitación.”* (Entrevistado/a 15, Certificado/a)

*“No tenía ni idea que había ceremonia. No, con otra persona me pasó lo mismo, tampoco no le avisaron. No sabíamos que había ceremonia, ni nada que hubo ceremonia. Claro, no sé si no la habrán hecho, no sé. No sé nada. Desconozco.”* (Entrevistado/a 16, Certificado/a)

*“No la tuve porque nunca me comunicaron y si hubo, no, ahí sí que no me comunicaron, no tuve idea y no la he revisado.”* (Entrevistado/a 9, Certificado/a)

Entre quienes participaron de esta ceremonia, existe una evaluación positiva, destacando aspectos como la participación de autoridades, reconocimiento público de sus logros y formalidad.

*“Me gustó porque no fue como una graduación de un curso más, sino como una graduación completa de una universidad. Eso sí me gustó, desde el inicio hasta el final, porque vinieron bastantes personalidades de ChileValora, de los ministerios, de [EMPRESA], e hicieron que fuera bien bonito y un bonito recuerdo lo que es la graduación.”* (Entrevistado/a 10, Certificado/a)

*“(…) lo hicieron pasar para adelante, te entregan un diploma, te sentís súper bien, todos te aplauden, en el fondo todos reconocemos (...), después un rico cóctel, qué sé yo, en un lugar elegante (...)”* (Entrevistado/a 11, Certificado/a)

**Tabla 23. Evaluación de la etapa de certificación en general según Centro (% neta)**

| Centro | La etapa de certificación en general | La información sobre los tiempos para recibir el certificado | La información sobre la ceremonia de certificación | El tiempo transcurrido entre la recepción de la evaluación y la recepción del certificado | La ceremonia de certificación |
|--------|--------------------------------------|--|--|---|-------------------------------|
| C01    | 54,0                                 | 24,5   | -8,6   | 12,9  | 96,3                          |
| C02    | 89,8                                 | 70,1   | 72,4   | 67,7  | 90,0                          |
| C03    | 75,5                                 | 52,0   | 30,6   | 49,0  | 86,0                          |
| C04    | 52,7                                 | 34,4   | -3,2   | 26,9  | 91,7                          |
| C05    | 87,6                                 | 65,2   | 43,8   | 43,8  | 95,1                          |
| C06    | 55,3                                 | 39,5   | -22,4  | 27,6  | 81,8                          |
| C07    | 90,3                                 | 80,6   | 72,0   | 76,3  | 96,8                          |
| C08    | 82,6                                 | 69,6   | 56,5   | 66,7  | 100,0                         |
| C09    | 75,0                                 | 62,0   | 59,8   | 60,9  | 85,5                          |
| C10    | 93,7                                 | 78,5   | 49,4   | 73,4  | 90,0                          |
| C11    | 86,0                                 | 66,3   | 40,7   | 69,8  | 90,3                          |
| C12    | 88,5                                 | 65,4   | 65,4   | 59,0  | 81,6                          |
| C13    | 75,3                                 | 67,1   | 34,2   | 47,9  | 91,9                          |
| C14    | 91,0                                 | 73,1   | 59,7   | 73,1  | 97,2                          |
| C15    | 73,6                                 | 59,7   | 30,6   | 45,8  | 85,3                          |
| C16    | 80,6                                 | 59,7   | 38,7   | 50,0  | 96,4                          |
| C17    | 66,1                                 | 35,5   | 29,0   | 24,2  | 100,0                         |
| C18    | 90,9                                 | 63,6   | 60,6   | 63,6  | 90,0                          |
| C19    | 59,7                                 | 32,3   | 32,3   | 30,6  | 89,7                          |
| C20    | 80,4                                 | 82,4   | 19,6   | 80,4  | 90,9                          |
| C21    | 96,7                                 | 95,1   | 65,6   | 86,9  | 100,0                         |
| C22    | 75,0                                 | 57,1   | 28,6   | 50,0  | 78,6                          |
| C23    | 83,3                                 | 80,6   | 69,4   | 72,2  | 87,5                          |
| C24    | 78,4                                 | 75,7   | 54,1   | 54,1  | 87,5                          |
| C25    | 70,0                                 | 46,7   | 46,7   | 36,7  | 100,0                         |

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta de satisfacción ChileValora. N=1.826 (Solo certificados).

Datos ponderados. Se omite "No sabe"

Según la Tabla 23, que presenta la evaluación general de la etapa de certificación por Centros, el C21 destaca con la mayor satisfacción neta, alcanzando un 96,7%, seguido por el C14 con un 91,0%. En el extremo opuesto, los Centros con menor satisfacción neta son el C01, con un 54,0%, y el C04, con un 52,7%. Estas cifras revelan diferencias significativas en la percepción de calidad del proceso de certificación entre los Centros evaluados.

En cuanto a la información recibida sobre los tiempos para obtener el certificado (Tabla 23), el C21 nuevamente sobresale, registrando una satisfacción neta del 95,1%, seguido por el C14 con un 73,1%. En cambio, los valores más bajos corresponden al C01, con apenas un 24,5%, y al C19, que llega al 32,3%. Estos resultados evidencian disparidades importantes en la claridad de la información proporcionada entre los Centros.

La Tabla 23 también analiza la satisfacción neta respecto a la información sobre la ceremonia de certificación. En este aspecto, el C02 alcanza la mayor satisfacción neta con un 72,4%, seguido de cerca por el C07, que registra un 72,0%. En contraste, los Centros con menores niveles de satisfacción son el C06, con un alarmante -22,4%, y el C01, con un -8,6%, señalando áreas críticas de mejora en la comunicación relativa a esta etapa.

Por otro lado, respecto al tiempo transcurrido entre la evaluación y la recepción del certificado (Tabla 23), el C21 lidera con un 86,9% de satisfacción neta, seguido por el C07 con un 76,3% y el C14 con un 73,1%. En contraste, los Centros C01 y C06 presentan los resultados más bajos, con un 12,1% y un 27,6% respectivamente, reflejando la necesidad de mejoras en la entrega o en la comunicación sobre los tiempos.

Finalmente, la evaluación de la ceremonia de certificación por Centro (Tabla 23) muestra que los Centros C08, C17, C21 y C25 lograron una satisfacción neta perfecta del 100%, lo que evidencia una experiencia sobresaliente para los participantes. Otros Centros destacados incluyen el C14, con un 97,3% y C7 con un 96,8%.

## 8. Situación post certificación

De acuerdo a la información cualitativa recabada a través de las entrevistas, las personas tienen opiniones divididas respecto a los beneficios de la certificación. En cuanto a la importancia del certificado, se considera que tenerlo da un respaldo a los conocimientos que ya tienen, al acreditar que manejan el área en la que se desempeñan. Se especifica que, por ejemplo, si la persona queda sin trabajo podrá demostrar que tiene los conocimientos suficientes para el eventual cargo al que postule.

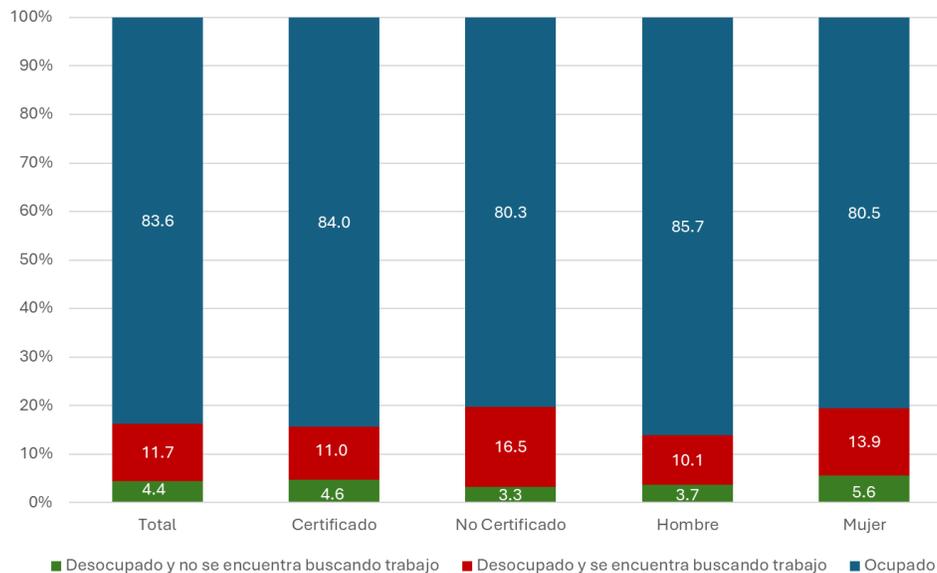
*“(…) el mundo laboral se basa en que algo te respalde o algo o alguien te respalde los conocimientos por eso estudiamos, por eso vamos a la universidad, estudiamos en el colegio porque la modalidad autodidacta o el simplemente hecho de ejercer no entrega seguridad a algún empleador.” (Entrevistado/a 12, Certificado/a)*

*“...tiene importancia porque en sí, en todo necesitamos que algo nos valide. Porque, por ejemplo, en cualquier empresa que, por ejemplo, puedes trabajar muchos años haciendo una misma labor en una empresa. ¿Y qué pasa si esa empresa quiebra o tienes que irte a otro lugar? Pucha, y te vas sin ningún respaldo porque tienes que*

*prácticamente partir de cero. Y si tienes, por ejemplo, una certificación que diga, no, este, esta persona está capacitada para hacer, cumplir la función, puede efectivamente cambiar de empleo y buscar nuevas oportunidades también.”*  
(Entrevistado/a 1, No certificado/a)

En cuanto a la evidencia cuantitativa, se encontró que, entre las personas encuestadas, un 83,6% se encuentran “Ocupados” al preguntar sobre su situación laboral actual, otro 11,7% indicó estar “Desocupado y buscando trabajo”, contrario al 4,4% que dice estar “Desocupado y no se encuentra buscando trabajo” (Gráfico 35).

**Gráfico 36. Situación laboral actual (%)**



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta de satisfacción ChileValora. N=2.161.  
Datos ponderados.

En el gráfico sobre la situación laboral actual según género (Gráfico 36), se observa que un 85,7% de los hombres y un 80,5% de las mujeres están ocupados<sup>2</sup>. En cuanto a la población desocupada, el 10,1% de los hombres y el 13,9% de las mujeres se encuentran buscando trabajo, mientras que un 3,7% de los hombres y un 5,6% de las mujeres no están buscando empleo. Esto refleja una ligera diferencia de género tanto en la ocupación como en las características de la desocupación.

En el Gráfico 36 que presenta la situación laboral actual según situación de certificación, se destaca que el 84,0% de las personas certificadas está ocupado, en comparación con el 80,3% de las no certificadas. Respecto a los desocupados que buscan empleo, el 11,0%

<sup>2</sup> Estas diferencias entre hombres y mujeres ocupados/as son estadísticamente significativas a partir de un test de proporciones a un 95% de Nivel de Confianza.

corresponde a quienes están certificados, mientras que este porcentaje aumenta al 16,5% entre los no certificados<sup>3</sup>. Finalmente, el 4,6% de las personas certificadas y el 3,3% de las no certificadas están desocupadas y no buscan empleo. Esto evidencia una mejor inserción laboral entre quienes cuentan con certificación.

Esta información también puede ser contrastada con la situación previa al proceso de certificación, como se describe en la Tabla 24.

**Tabla 24. Situación laboral actual según situación anterior y certificación (%)**

| Situación de certificación | Situación laboral pasada | Desocupado pero no está buscando trabajo | Desocupado y busca trabajo | Ocupado |
|----------------------------|--------------------------|--|----------------------------|---------|
| Certificado<br>(n=1.912)   | Desocupado               | 49,1%                                    | 31,0%                      | 19,9%   |
|                            | Ocupado                  | 1,1%                                     | 4,2%                       | 94,7%   |
|                            | Total                    | 6,0%                                     | 6,9%                       | 87,1%   |
| No certificado<br>(n=249)  | Desocupado               | 57,2%                                    | 28,8%                      | 14,0%   |
|                            | Ocupado                  | 0,6%                                     | 1,2%                       | 98,2%   |
|                            | Total                    | 6,1%                                     | 3,9%                       | 89,9%   |

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta de satisfacción ChileValora. N=2.161.

Datos ponderados. Se omiten "No sabe" y "No responde"

Para el grupo de los certificados y que estaban desocupados previamente, casi la mitad se mantiene desocupado y no buscando trabajo (49,1%), mientras que el 19,9% cambia su situación a ocupado. En el caso de los no certificados desocupados, el 57,2% se mantiene desocupado no buscando empleo, y un 14,0% cambia su situación a ocupado post certificación.

La Tabla 25 muestra el cruce de la situación laboral de los/as encuestados/as con el sector productivo al que pertenece. Así, para los distintos sectores productivos, la mayoría se encuentra ocupado, seguido por los que se encuentran desocupados buscando trabajo, excepto en los servicios de salud y asistencia social y en manufactura no metálica, donde el segundo lugar lo ocupan los desocupados que no se encuentran buscando trabajo.

<sup>3</sup> Estas diferencias entre personas certificadas y no certificadas desocupadas que buscan empleo son estadísticamente significativas a partir de un test de proporciones a un 95% de Nivel de Confianza.

**Tabla 25. Situación laboral actual según Sector (%)**

|                                    | Ocupado | Desocupado y se encuentra buscando trabajo | Desocupado y no se encuentra buscando trabajo |
|------------------------------------|---------|--|---|
| Activ. profesionales cient. y téc. | 76,8%   | 23,2%                                      | 0,0%  |
| Administración pública             | 99,2%   | 0,8%                                       | 0,0%  |
| Agrícola y ganadero                | 75,9%   | 16,2%                                      | 7,9%  |
| Comercio                           | 73,6%   | 20,0%                                      | 6,4%  |
| Construcción                       | 80,6%   | 14,1%                                      | 4,9%  |
| Educación                          | 97,2%   | 2,8%                                       | 0,0%  |
| Elab. de alimentos y bebidas       | 86,2%   | 9,4%                                       | 3,7%  |
| Gast., hotelería y turismo         | 77,0%   | 14,9%                                      | 8,1%  |
| Manufactura metálica               | 77,3%   | 14,7%                                      | 7,9%  |
| Manufactura no metálica            | 90,9%   | 0,0%                                       | 9,1%  |
| Minería metálica                   | 85,0%   | 10,1%                                      | 4,8%  |
| Servicios                          | 89,4%   | 9,4%                                       | 1,1%  |
| Serv. de salud y asist. social     | 50,8%   | 19,1%                                      | 26,2%   |
| Sum. de gas, electricidad y agua   | 100,0%  | 0,0%                                       | 0,0%  |
| Transporte y logística             | 96,1%   | 3,9%                                       | 0,0%  |
| Total                              | 83,6%   | 11,7%                                      | 4,4%  |

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta de satisfacción ChileValora. N=2.161.

Datos ponderados. Se omiten "No sabe" y "No responde"

Al momento de consultarle a los beneficiarios que se encuentran con trabajo (1.790 personas) su situación contractual (Gráfico 37), un 67,1% indicó tener un contrato a plazo indefinido y otro 9,1% tiene un contrato a plazo fijo. El 6,2% de los beneficiarios trabaja por obra tipo o faena, mientras que el 4,0% trabaja por honorarios. Solamente un 1,4% indicó tener otro tipo de contrato, de los cuales el 0,4% no tiene contrato y trabaja como familiar no remunerado, 10,2% no tiene contrato, pero son su propio empleador y el restante 1,4% no tiene contrato debido a que su empleador no le ha hecho firmar ningún contrato aún.

**Gráfico 37. Situación contractual (%)**



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta de satisfacción ChileValora. N=1.790.  
Datos ponderados. Se omiten “No sabe” y “No responde”

A continuación, se presentan los datos de situación contractual según Sector.

**Tabla 26. Situación contractual según Sector (%)**

|                                    | Plazo indefinido | Plazo fijo | Por obra tipo o faena | Honorarios | Otro tipo de contrato | Trabaja como familiar no remunerado | Usted es su propio empleador | Su empleador no le ha hecho firmar contrato |
|------------------------------------|------------------|------------|-----------------------|------------|-----------------------|-------------------------------------|------------------------------|---|
| Activ. profesionales cient. y téc. | 39,5%            | 0,0%       | 0,0%                  | 0,0%       | 0,0%                  | 0,0%                                | 60,5%                        | 0,0%  |
| Administración pública             | 76,1%            | 11,5%      | 0,0%                  | 3,0%       | 6,4%                  | 0,0%                                | 0,0%                         | 0,0%  |
| Agrícola y ganadero                | 49,9%            | 26,5%      | 23,6%                 | 0,0%       | 0,0%                  | 0,0%                                | 0,0%                         | 0,0%  |
| Comercio                           | 91,3%            | 0,0%       | 0,0%                  | 0,0%       | 4,3%                  | 0,0%                                | 4,3%                         | 0,0%  |
| Construcción                       | 48,6%            | 10,6%      | 13,4%                 | 5,3%       | 1,9%                  | 0,7%                                | 17,9%                        | 1,5%  |
| Educación                          | 76,8%            | 14,3%      | 0,0%                  | 3,5%       | 5,4%                  | 0,0%                                | 0,0%                         | 0,0%  |
| Elab. de alimentos y bebidas       | 76,5%            | 7,2%       | 5,9%                  | 0,0%       | 2,0%                  | 0,7%                                | 7,6%                         | 0,0%  |
| Gast., hotelería y turismo         | 72,5%            | 11,8%      | 0,9%                  | 5,5%       | 0,0%                  | 0,9%                                | 5,6%                         | 2,3%  |
| Manufactura metálica               | 49,3%            | 41,1%      | 4,2%                  | 0,0%       | 0,0%                  | 2,1%                                | 1,2%                         | 2,1%  |
| Manufactura no metálica            | 100,0%           | 0,0%       | 0,0%                  | 0,0%       | 0,0%                  | 0,0%                                | 0,0%                         | 0,0%  |
| Minería metálica                   | 80,9%            | 10,7%      | 3,7%                  | 2,2%       | 0,4%                  | 0,9%                                | 0,7%                         | 0,4%  |
| Servicios                          | 85,3%            | 5,2%       | 0,7%                  | 3,3%       | 0,2%                  | 0,1%                                | 4,7%                         | 0,4%  |
| Serv. de salud y asist. social     | 31,0%            | 13,9%      | 10,3%                 | 10,3%      | 1,2%                  | 1,2%                                | 18,1%                        | 13,9%                                       |
| Sum. de gas, electricidad y agua   | 87,8%            | 0,0%       | 0,0%                  | 0,0%       | 0,0%                  | 0,0%                                | 12,2%                        | 0,0%  |
| Transporte y logística             | 48,4%            | 5,5%       | 9,1%                  | 5,0%       | 4,9%                  | 0,0%                                | 22,6%                        | 4,5%  |
| Total                              | 67,1%            | 9,1%       | 6,2%                  | 4,0%       | 1,4%                  | 0,4%                                | 10,2%                        | 1,4%  |

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta de satisfacción ChileValora. N=1.790.  
Datos ponderados. Se omiten “No sabe” y “No responde”

En la Tabla 26 se observa que, para casi los sectores productivos, la mayoría de las personas tiene una situación contractual de contrato indefinido. La única excepción es el sector de Actividades profesionales científicas y técnicas, donde la mayoría de las personas no tiene contrato por ser su propio empleador (60,5%). Como la situación contractual menos común entre los distintos sectores, se encuentran aquellos que no tienen contrato por trabajar como familiar no remunerado.

**Tabla 27. Semanas que lleva buscando trabajo según género y certificación (medias)**

|                                   |                | Semanas de búsqueda de trabajo |
|-----------------------------------|----------------|--------------------------------|
|                                   |                | Media                          |
| <b>Género</b>                     | Hombre         | 50                             |
|                                   | Mujer          | 29                             |
| <b>Situación de certificación</b> | Certificado    | 31                             |
|                                   | No certificado | 77                             |
| <b>Total</b>                      |                | <b>40</b>                      |

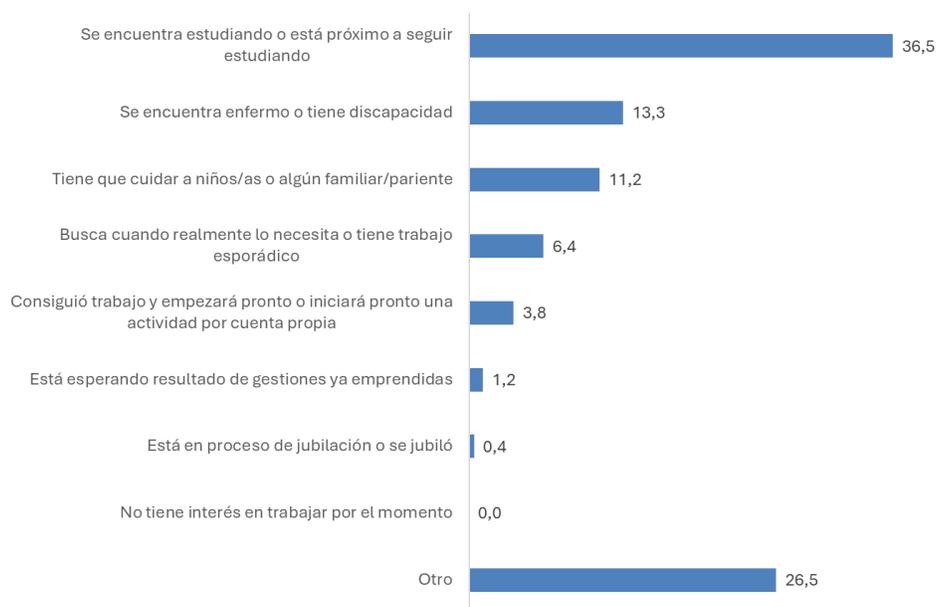
Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta de satisfacción ChileValora. N=253.  
 Datos ponderados. Se omiten "No sabe" y "No responde"

En la Tabla 27, se presentan las medias de semanas de búsqueda de trabajo posterior a la etapa de evaluación y certificación, desglosadas por género y situación de certificación, para las 253 personas desocupadas que se encuentran buscando trabajo. En promedio, los hombres tienen un promedio de 50 semanas de búsqueda de trabajo, mientras que las mujeres presentan una media de 29 semanas. En cuanto a la situación de certificación, los certificados tienen una media de duración de 31 semanas, mientras que los no certificados tienen un tiempo de búsqueda más largo, con una media de 77 semanas<sup>4</sup>. En total, el tiempo de búsqueda de trabajo promedio posterior a la etapa de evaluación y certificación es de 40 semanas.

En la siguiente pregunta se consultó sobre la razón por la cual los ciertos beneficiarios no se encontraban buscando trabajo (Gráfico 38). El 3,8% de los encuestados declara haber conseguido trabajo y empezarían pronto o iniciarían pronto una actividad por cuenta propia, otro 1,2% está esperando el resultado de gestiones ya emprendidas, un 11,2% debe cuidar a niños/as o algún familiar/pariente, por razones de salud, como estar enfermo o tener una discapacidad, un 13,3%, el 36,5% se encuentra estudiando o está próximo a seguir estudiando y finalmente un 6,4% busca cuando realmente lo necesita o tiene trabajo esporádico. Solamente un 0,0% no tiene interés en trabajar por el momento, otro 0,4% se encuentra en proceso de jubilación o ya se jubiló y el 26,5% restante tiene otras razones.

<sup>4</sup> Estas diferencias entre personas certificadas y no certificadas y las semanas de búsqueda de empleo no son estadísticamente significativas a partir de un test de proporciones a un 95% de Nivel de Confianza. Lo mismo ocurre con la diferencia entre hombres y mujeres.

**Gráfico 38. Razón por la que no se encuentra buscando trabajo (%)**



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta de satisfacción ChileValora. N=99.  
Datos ponderados. Se omiten "No sabe" y "No responde"

En cuanto a otros motivos para no estar buscando trabajo, la Tabla 28 muestra que la mayoría alude a ser trabajador independiente o emprendedor (28,3%), seguido por asuntos personales sin especificar (26,6%) y luego por encontrarse estudiando (22,2%).

**Tabla 28. Motivo para no buscar trabajo: "Otro"**

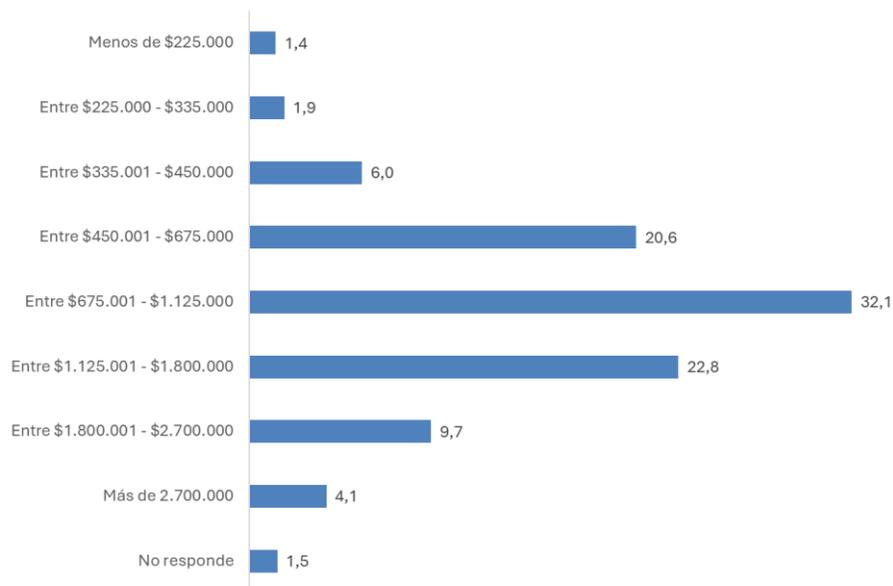
| Motivo                               | %     |
|--------------------------------------|-------|
| Cuidado de otros                     | 8,1%  |
| Estudia                              | 22,2% |
| Trabajador independiente/emprendedor | 28,3% |
| Asuntos personales                   | 26,6% |
| No consigue trabajo                  | 14,7% |
| Otro                                 | 0,0%  |

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta de satisfacción ChileValora. N=20.  
Datos ponderados.

Respecto al tramo salarial en el que se ubican las personas encuestadas (Gráfico 39), un 1,4% indicó percibir ingresos inferiores a \$225.000. Otro 1,9% declaró estar en el tramo comprendido entre \$225.001 y \$335.000, mientras que un 6,0% se encuentra entre \$335.001 y \$450.000. El 20,6% de los encuestados afirmó tener ingresos en el rango de \$450.001 a \$675.000. Por su parte, un 32,1% de las personas indicó estar en el tramo salarial de \$675.001 a \$1.125.000, otro 22,8% se posiciona entre \$1.125.001 y \$1.800.000, y un 9,7% reportó

ingresos entre \$1.800.001 y \$2.700.000. Finalmente, el 4,1% de los encuestados declaró ingresos superiores a \$2.700.000, mientras que un 1,5% prefirió no responder esta pregunta.

**Gráfico 39. Tramo salarial (%)**



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta de satisfacción ChileValora. N=1.790.  
Datos ponderados. Se omiten "No sabe" y "No responde"

A continuación (Tabla 29), se presentan los resultados del tramo salarial después de la certificación según género y situación de certificación.

**Tabla 29. Tramo salarial según género y situación de certificación (%)**

|                                 | Género   |           | Situación de certificación |                |
|---------------------------------|----------|-----------|----------------------------|----------------|
|                                 | Femenino | Masculino | Certificado                | No certificado |
| Menos de \$225.000              | 1,7%     | 1,2%      | 1,4%                       | 1,2%           |
| Entre \$225.000 - \$335.000     | 2,2%     | 1,6%      | 1,8%                       | 2,3%           |
| Entre \$335.001 - \$450.000     | 8,3%     | 4,4%      | 6,5%                       | 2,1%           |
| Entre \$450.001 - \$675.000     | 22,3%    | 19,5%     | 21,7%                      | 12,8%          |
| Entre \$675.001 - \$1.125.000   | 22,5%    | 38,2%     | 31,8%                      | 34,3%          |
| Entre \$1.125.001 - \$1.800.000 | 24,4%    | 21,8%     | 21,7%                      | 31,1%          |
| Entre \$1.800.001 - \$2.700.000 | 12,8%    | 7,7%      | 9,4%                       | 11,7%          |
| Más de 2.700.000                | 4,9%     | 3,6%      | 4,2%                       | 3,7%           |

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta de satisfacción ChileValora. N=1.790.  
Datos ponderados. Se omiten "No responde" y "No binario"

En la Tabla 29, se observa que, entre los hombres, un 38,2% de los encuestados tiene un sueldo entre los \$675.001 y \$1.125.000, mientras que un 22,5% de las mujeres se encuentra

en ese tramo salarial. En segundo lugar, se encuentra el tramo salarial de \$1.800.001 a \$2.700.000, que entre mujeres es del 24,4% y entre hombres 21,8%.

Al analizar la situación de los certificados y no certificados, también se observa que el tramo mayoritario, para ambos, está entre los \$675.001 y \$1.125.000, correspondiendo a un 31,8% para los certificados y un 34,3% para los no certificados. Asimismo, tanto para certificados como para los no certificados, el segundo lugar lo ocupa el tramo de \$1.800.001 a \$2.700.000, siendo un 21,7% para los certificados y un 31,1% para los no certificados.

**Tabla 30. Tramo salarial según Sector (%)**

|                                    | Menos de \$225.000 | Entre \$225.000 - \$335.000 | Entre \$335.001 - \$450.000 | Entre \$450.001 - \$675.000 | Entre \$675.001 - \$1.125.000 | Entre \$1.125.001 - \$1.800.000 | Entre \$1.800.001 - \$2.700.000 | Más de 2,7 Mill |
|------------------------------------|--------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|-----------------|
| Activ. profesionales cient. y téc. | 30,2%              | 0,0%                        | 30,2%                       | 0,0%                        | 39,5%                         | 0,0%                            | 0,0%                            | 0,0%            |
| Administración pública             | 0,0%               | 0,0%                        | 0,0%                        | 17,5%                       | 36,7%                         | 36,8%                           | 6,0%                            | 0,0%            |
| Agrícola y ganadero                | 0,0%               | 3,7%                        | 7,1%                        | 49,9%                       | 30,6%                         | 8,7%                            | 0,0%                            | 0,0%            |
| Comercio                           | 0,0%               | 6,5%                        | 21,7%                       | 45,7%                       | 19,6%                         | 6,5%                            | 0,0%                            | 0,0%            |
| Construcción                       | 2,2%               | 2,3%                        | 6,7%                        | 25,6%                       | 42,7%                         | 14,8%                           | 2,5%                            | 1,0%            |
| Educación                          | 1,4%               | 0,0%                        | 17,9%                       | 60,4%                       | 19,2%                         | 0,0%                            | 0,0%                            | 0,0%            |
| Elab. de alimentos y bebidas       | 0,7%               | 3,3%                        | 5,4%                        | 36,1%                       | 38,9%                         | 11,6%                           | 3,9%                            | 0,0%            |
| Gast., hotelería y turismo         | 0,0%               | 3,1%                        | 11,5%                       | 52,1%                       | 30,4%                         | 2,0%                            | 0,0%                            | 0,0%            |
| Manufactura metálica               | 0,0%               | 2,1%                        | 3,3%                        | 17,7%                       | 57,0%                         | 17,7%                           | 2,1%                            | 0,0%            |
| Manufactura no metálica            | 0,0%               | 0,0%                        | 0,0%                        | 30,0%                       | 70,0%                         | 0,0%                            | 0,0%                            | 0,0%            |
| Minería metálica                   | 0,4%               | 0,4%                        | 0,0%                        | 6,6%                        | 27,7%                         | 44,7%                           | 11,5%                           | 6,2%            |
| Servicios                          | 0,7%               | 1,3%                        | 1,5%                        | 6,1%                        | 21,8%                         | 35,4%                           | 22,4%                           | 9,4%            |
| Serv. de salud y asist. social     | 3,7%               | 6,1%                        | 33,3%                       | 52,1%                       | 4,9%                          | 0,0%                            | 0,0%                            | 0,0%            |
| Sum. de gas, electricidad y agua   | 0,0%               | 0,0%                        | 3,6%                        | 14,5%                       | 44,0%                         | 29,2%                           | 0,0%                            | 8,6%            |
| Transporte y logística             | 0,5%               | 0,5%                        | 10,1%                       | 18,0%                       | 45,9%                         | 20,1%                           | 2,9%                            | 1,5%            |
| Total                              | 1,4%               | 1,9%                        | 6,0%                        | 20,6%                       | 32,1%                         | 22,8%                           | 9,7%                            | 4,1%            |

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta de satisfacción ChileValora. N=1.790.

Datos ponderados. Se omite "No responde" y "No binario"

Al observar el tramo salarial según el Sector al que pertenecen los/as encuestados/as, se observa que, para los sectores de Actividades profesionales y técnicas, Construcción, Elaboración de alimentos y bebidas, Manufactura metálica y no metálica, Suministro de gas, electricidad y agua y Transporte y logística, la mayoría de las personas tiene un salario entre \$675.001 y \$1.125.000. Por su parte, la mayoría de las personas que trabajan en los sectores Agrícola y Ganadero, Comercio, Educación, Gastronomía, hotelería y turismo, y Servicios de salud y asistencia social, reciben un sueldo que va entre \$450.001 y \$675.000. Por último, en los sectores de Administración Pública, Minería metálica y Servicios, la mayoría de los/as encuestados/as tiene un salario de entre \$1.125.001 y \$1.800.000.

**Tabla 31. Beneficios de estar certificado por género (%respuestas afirmativas)**

|   | Femenino | Masculino |
|---|----------|-----------|
| Contribuyó a ver qué cosas puede hacer mejor en su trabajo        | 81,9%    | 84,8%     |
| Mejóro la valoración de su desempeño por parte de su jefatura     | 59,1%    | 72,9%     |
| Contribuyó a que le dieran nuevas responsabilidades en su trabajo | 58,7%    | 65,2%     |
| Ayudó a obtener un incremento salarial                            | 26,8%    | 46,7%     |
| Ayudó a encontrar un nuevo trabajo                                | 21,4%    | 35,3%     |
| Ayudó a encontrar nuevos clientes                                 | 24,9%    | 50,4%     |

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta de satisfacción ChileValora. N=1.922.

Datos ponderados. Se omiten "No sabe" y "No responde"

Dentro de las personas que recibieron su certificación, se observa que el 81,9% de las mujeres y 84,8% de los hombres consideran que la certificación les ayudó a ver qué cosas puede hacer mejor en su trabajo (Tabla 31).

Por su parte, un 59,1% de las mujeres encuestadas considera que al obtener la certificación mejoró la valoración de su desempeño por parte de la jefatura, en contraste con un 72,9% de los hombres que piensa lo mismo.

Asimismo, un 58,7% de las mujeres declara que haberse certificado contribuyó a que le dieran nuevas responsabilidades en su trabajo, mientras que un 65,2% de los hombres responde que sí a esta afirmación.

Por otro lado, al preguntar por si la certificación ayudó a obtener un incremento salarial, la minoría de las mujeres responde de forma afirmativa (26,8%), mientras que con los hombres esto ocurre en menor medida (46,7%).

Algo similar ocurre al preguntar por si obtener el certificado ayudó a encontrar un nuevo trabajo, donde tan solo un 26,8% de las mujeres responde de manera afirmativa. Los hombres, por su parte, responden lo mismo en un 35,3% (Tabla 31).

Por último, un 24,9% de las mujeres encuestadas considera que la certificación ayudó a encontrar nuevos clientes, en contraste con los hombres encuestados, quienes responden de manera afirmativa a esto en un 50,4%.

**Tabla 32. Beneficios de estar certificado por tramo de edad (% respuestas afirmativas)**

|   | 15-19 | 20-24 | 25-29 | 30-34 | 35-39 | 40-44 | 45-49 | 50-54 | 55+   |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Contribuyó a ver qué cosas puede hacer mejor en su trabajo        | 75,7% | 81,2% | 76,4% | 84,8% | 85,0% | 85,1% | 85,4% | 90,5% | 79,7% |
| Mejóro la valoración de su desempeño por parte de su jefatura     | 78,4% | 79,1% | 64,1% | 63,9% | 69,7% | 67,1% | 63,6% | 70,7% | 63,4% |
| Contribuyó a que le dieran nuevas responsabilidades en su trabajo | 51,8% | 64,6% | 61,6% | 66,6% | 68,0% | 64,1% | 57,0% | 61,9% | 54,7% |
| Ayudó a obtener un incremento salarial                            | 31,9% | 49,1% | 34,6% | 30,4% | 39,9% | 36,2% | 41,0% | 52,6% | 38,3% |
| Ayudó a encontrar un nuevo trabajo                                | 37,6% | 46,9% | 29,0% | 26,0% | 32,6% | 29,0% | 25,9% | 31,1% | 24,3% |
| Ayudó a encontrar nuevos clientes                                 | 32,2% | 47,1% | 34,4% | 39,9% | 41,4% | 39,2% | 36,2% | 48,9% | 40,2% |

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta de satisfacción ChileValora. N=1.922.

Datos ponderados. Se omiten “No sabe” y “No responde”

Al observar los beneficios de estar certificado/a por tramo de edad (Tabla 32), tenemos que los/as encuestados/as, en su mayoría y para todos los tramos de edad, responden de manera afirmativa a las afirmaciones de que la certificación “Contribuyó a ver qué cosas puede hacer mejor en su trabajo”, “Mejóro la valoración de su desempeño por parte de su jefatura” y “Contribuyó a que le dieran nuevas responsabilidades en su trabajo. Sin embargo, para la afirmación “Ayudó a obtener un incremento salarial”, solo los tramos de 20 a 24 años y de 50 a 54 responde de afirmativamente. Por su parte, para las afirmaciones “Ayudó a encontrar un nuevo trabajo” y “Ayudó a encontrar nuevos clientes”, para todos los tramos de edad, la mayoría responde de manera negativa.

**Tabla 33. Beneficios de estar certificado por Sector (% respuestas afirmativas)**

|                                    | Contribuyó a ver qué cosas puede hacer mejor en su trabajo | Mejóro la valoración de su desempeño por parte de su jefatura | Contribuyó a que le dieran nuevas responsabilidades en su trabajo | Ayudó a obtener un incremento salarial | Ayudó a encontrar un nuevo trabajo | Ayudó a encontrar nuevos clientes |
|------------------------------------|--|---|---|--|------------------------------------|-----------------------------------|
| Activ. profesionales cient. y téc. | 53,6%  | 30,3%   | 23,2%   | 23,2%                                  | 0,0%                               | 46,4%                             |
| Administración pública             | 58,6%  | 44,4%   | 43,5%   | 11,1%                                  | 0,9%                               | 10,2%                             |
| Agrícola y ganadero                | 79,7%  | 66,2%   | 59,4%   | 42,4%                                  | 20,5%                              | 30,6%                             |
| Comercio                           | 76,8%  | 80,8%   | 52,8%   | 28,8%                                  | 24,8%                              | 36,8%                             |
| Construcción                       | 87,7%  | 78,2%   | 68,7%   | 62,7%                                  | 51,2%                              | 69,7%                             |
| Educación                          | 77,0%  | 64,1%   | 51,8%   | 32,4%                                  | 16,0%                              | 18,3%                             |
| Elab. de alimentos y bebidas       | 78,3%  | 71,2%   | 58,0%   | 33,5%                                  | 14,9%                              | 26,2%                             |
| Gast., hotelería y turismo         | 77,6%  | 65,7%   | 43,5%   | 32,6%                                  | 28,4%                              | 26,7%                             |
| Manufactura metálica               | 74,2%  | 48,5%   | 46,0%   | 30,4%                                  | 27,0%                              | 25,4%                             |
| Manufactura no metálica            | 63,6%  | 54,5%   | 45,5%   | 18,2%                                  | 9,1%                               | 0,0%                              |
| Minería metálica                   | 85,4%  | 76,1%   | 65,0%   | 41,8%                                  | 25,5%                              | 26,9%                             |
| Servicios                          | 84,9%  | 56,8%   | 66,0%   | 15,1%                                  | 13,0%                              | 20,7%                             |

|                                  | Contribuyó a ver qué cosas puede hacer mejor en su trabajo | Mejoró la valoración de su desempeño por parte de su jefatura | Contribuyó a que le dieran nuevas responsabilidades en su trabajo | Ayudó a obtener un incremento salarial | Ayudó a encontrar un nuevo trabajo | Ayudó a encontrar nuevos clientes |
|----------------------------------|--|---|---|--|------------------------------------|-----------------------------------|
| Serv. de salud y asist. social   | 87,1%  | 76,3%   | 65,7%   | 51,4%                                  | 47,8%                              | 43,7%                             |
| Sum. de gas, electricidad y agua | 80,5%  | 63,3%   | 48,2%   | 23,7%                                  | 7,3%                               | 18,2%                             |
| Transporte y logística           | 77,1%  | 54,3%   | 45,6%   | 38,1%                                  | 10,7%                              | 28,1%                             |
| <b>Total</b>                     | <b>83,6%</b>   | <b>67,2%</b>  | <b>62,5%</b>  | <b>38,6%</b>                           | <b>29,6%</b>                       | <b>40,0%</b>                      |

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta de satisfacción ChileValora. N=1.922.

Datos ponderados. Se omiten "No sabe" y "No responde"

Al preguntar por si la certificación contribuyó a ver qué cosas puede hacer mejor en su trabajo (Tabla 33), la mayoría de los/as encuestados/as, para todos los sectores, responden de manera afirmativa, destacándose el sector de Construcción (87,7%), de Minería metálica (85,4%), Servicios (84,9%) y Suministro de gas, electricidad y agua (80,5%).

Por su parte, cuando se consulta por la mejora en la valoración de su desempeño por parte de su jefatura, la mayoría de las personas encuestadas responden de manera afirmativa, para la mayoría de los sectores. Las excepciones a esto son Actividades profesionales científicas y técnicas, con un 30,3% y Administración pública, con un 44,4% de respuestas afirmativas.

Similarmente, respecto a la afirmación de si la certificación contribuyó a que le dieran nuevas responsabilidades en su trabajo, la mayoría de las personas encuestadas responden de manera afirmativa, para la mayoría de los sectores. Quienes responden en menor proporción de manera afirmativa corresponden a los que pertenecen a los sectores de Actividades profesionales científicas y técnicas (23,2%), Administración pública (43,5%), Gastronomía, hotelería y turismo (43,5%), Manufactura metálica (46%) y Manufactura no metálica (45,5%).

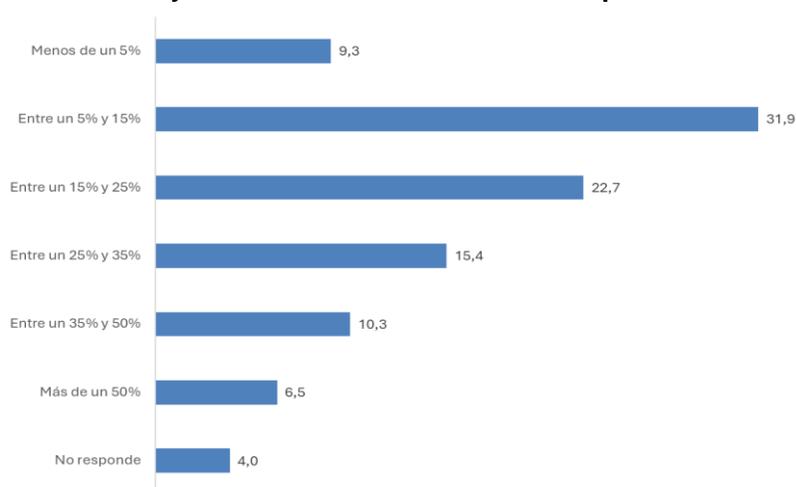
Por otro lado, al preguntarse por si tener el certificado ayudó a obtener un incremento salarial, la mayoría responde de manera negativa, en la mayoría de los sectores. Las excepciones a esto son los sectores de Construcción, con un 62,7% de respuestas afirmativas, y Servicios de salud y asistencia social, con un 51,4% de respuestas afirmativas (Tabla 33).

De manera similar, respecto a la afirmación de si obtener el certificado ayudó a encontrar un nuevo trabajo, la mayoría responde de manera negativa, en la mayoría de los sectores. Las excepciones a esto son los sectores de Construcción, con un 51,2% de respuestas afirmativas, y Servicios de salud y asistencia social, con un 47,8% de respuestas afirmativas.

Finalmente, respecto a si la certificación ayudó a encontrar nuevos clientes, la mayoría de los/as encuestados/as, de la mayoría de los sectores, respondió de manera negativa a esta

afirmación (Tabla 33). Las excepciones a esto son los sectores de Actividades profesionales científicas y técnicas, con un 46,4% de respuestas afirmativas, y Construcción, con un 69,7%.

**Gráfico 40. Porcentaje de crecimiento del salario después de certificación (%)**



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta de satisfacción ChileValora. N=798.  
Datos ponderados.

Por su parte, entre las personas que declaran haber tenido un incremento salarial, al consultar sobre el porcentaje de este crecimiento después de la certificación (Gráfico 40), un 9,3% de los encuestados indicó que su salario aumentó en menos de un 5%. Otro 31,9% reportó un crecimiento entre un 5% y un 15%, mientras que un 22,7% afirmó haber incrementado sus ingresos entre un 15% y un 25%. El 15,4% de los beneficiarios señaló un crecimiento salarial en el rango del 25% al 35%, y un 10,3% mencionó un aumento de entre un 35% y un 50%. Finalmente, el 6,5% declaró un aumento superior al 50%, mientras que un 4,0% prefirió no responder.

**Tabla 34. Porcentaje de crecimiento salario después de certificación según género (%)**

|                    | Femenino | Masculino |
|--------------------|----------|-----------|
| Menos de un 5%     | 17,2%    | 6,2%      |
| Entre un 5% y 15%  | 34,5%    | 30,9%     |
| Entre un 15% y 25% | 20,0%    | 23,7%     |
| Entre un 25% y 35% | 10,4%    | 17,4%     |
| Entre un 35% y 50% | 5,0%     | 12,4%     |
| Más de un 50%      | 4,8%     | 7,1%      |
| No sabe            | 8,1%     | 2,3%      |

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta de satisfacción ChileValora. N=798.  
Datos ponderados. Se omite Categoría "No Binario"

Respecto al género, se observa que la mayoría de las personas encuestadas señala haber incrementado su salario entre un 5% y un 15%, siendo las mujeres quienes presentan un mayor porcentaje para esta categoría (34,5%). Por su parte, existen diferencias entre hombres

y mujeres en aquellos que tienen menos de 5% de aumento en su salario, siendo las mujeres las que reportan un mayor porcentaje para esta categoría (17,2%), en contraste con los hombres (6,2%). Por último, otra diferencia considerable entre hombres y mujeres ocurre en el tramo entre 25% y 35%, donde los hombres presentan un 17,4% y las mujeres solo el 10,4% (Tabla 34).

**Tabla 35. Porcentaje de crecimiento del salario después de certificación según tramos de edad (%)**

|                    | 15-19 | 20-24 | 25-29 | 30-34 | 35-39 | 40-44 | 45-49 | 50-54 | 55+   |
|--------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Menos de un 5%     | 2,7%  | 3,9%  | 12,1% | 8,0%  | 11,0% | 10,1% | 12,4% | 5,4%  | 9,7%  |
| Entre un 5% y 15%  | 50,6% | 47,8% | 29,5% | 26,2% | 34,3% | 25,1% | 32,2% | 30,4% | 33,0% |
| Entre un 15% y 25% | 7,4%  | 24,0% | 28,5% | 13,4% | 24,0% | 22,3% | 21,5% | 29,2% | 23,6% |
| Entre un 25% y 35% | 6,3%  | 12,2% | 6,4%  | 27,6% | 11,6% | 19,3% | 17,0% | 17,0% | 10,8% |
| Entre un 35% y 50% | 11,5% | 2,3%  | 7,2%  | 19,4% | 10,4% | 11,6% | 6,6%  | 8,0%  | 11,9% |
| Más de un 50%      | 16,8% | 3,1%  | 15,2% | 4,3%  | 6,6%  | 7,4%  | 2,7%  | 7,1%  | 3,6%  |
| No sabe            | 4,7%  | 6,6%  | 1,1%  | 1,2%  | 2,1%  | 4,2%  | 7,5%  | 3,0%  | 7,3%  |

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta de satisfacción ChileValora. N=798.

Datos ponderados.

En cuanto a los tramos de edad, se observa que, para la mayoría de los tramos, el incremento más común es el de 5% a 15%. La excepción a esto corresponde al tramo de 30 a 34 años, donde el mayor porcentaje se concentra en el tramo de 25% a 35% de aumento salarial. Por su parte, lo menos común tiende a ser el aumento de menos de 5% y de más de un 50%, dependiendo del tramo etario (Tabla 35).

**Tabla 36. Porcentaje de crecimiento del salario después de certificación según Sector (%)**

|                                    | Menos de un 5% | Entre un 5% y 15% | Entre un 15% y 25% | Entre un 25% y 35% | Entre un 35% y 50% | Más de un 50% | No responde |
|------------------------------------|----------------|-------------------|--------------------|--------------------|--------------------|---------------|-------------|
| Activ. profesionales cient. y téc. | 0,0%           | 100,0%            | 0,0%               | 0,0%               | 0,0%               | 0,0%          | 0,0%        |
| Administración pública             | 0,0%           | 84,2%             | 15,8%              | 0,0%               | 0,0%               | 0,0%          | 0,0%        |
| Agrícola y ganadero                | 12,2%          | 63,5%             | 8,2%               | 12,2%              | 3,9%               | 0,0%          | 0,0%        |
| Comercio                           | 11,1%          | 55,6%             | 16,7%              | 0,0%               | 0,0%               | 0,0%          | 16,7%       |
| Construcción                       | 5,2%           | 25,8%             | 26,0%              | 18,2%              | 13,9%              | 8,1%          | 2,8%        |
| Educación                          | 21,7%          | 44,8%             | 8,8%               | 11,8%              | 4,7%               | 4,1%          | 4,1%        |
| Elab. de alimentos y bebidas       | 14,4%          | 40,4%             | 29,2%              | 7,2%               | 2,2%               | 2,2%          | 4,4%        |
| Gast., hotelería y turismo         | 25,4%          | 20,3%             | 12,5%              | 15,8%              | 11,8%              | 4,1%          | 10,1%       |
| Manufactura metálica               | 5,6%           | 30,5%             | 0,0%               | 31,2%              | 11,3%              | 10,5%         | 10,9%       |
| Manufactura no metálica            | 0,0%           | 50,0%             | 0,0%               | 0,0%               | 0,0%               | 50,0%         | 0,0%        |
| Minería metálica                   | 10,0%          | 40,5%             | 22,3%              | 10,1%              | 8,4%               | 6,4%          | 2,4%        |
| Servicios                          | 18,3%          | 34,0%             | 21,4%              | 13,3%              | 6,0%               | 5,1%          | 1,9%        |
| Serv. de salud y asist. social     | 13,8%          | 42,1%             | 13,0%              | 13,0%              | 2,5%               | 2,5%          | 13,0%       |
| Sum. de gas, electricidad y agua   | 15,3%          | 33,0%             | 0,0%               | 36,3%              | 15,3%              | 0,0%          | 0,0%        |
| Transporte y logística             | 4,3%           | 44,8%             | 35,5%              | 6,5%               | 3,0%               | 2,9%          | 2,9%        |
| Total                              | 9,3%           | 31,9%             | 22,7%              | 15,4%              | 10,3%              | 6,5%          | 4,0%        |

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta de satisfacción ChileValora. N=798. Datos ponderados.

De acuerdo a la Tabla 36, al analizar el incremento salarial según sector productivo, se observa que, para la mayoría de los sectores, la respuesta más frecuente es entre 5% y 15% de incremento salarial. Las excepciones a esto son Construcción (donde lo más común es el incremento entre 15% y 25%), Manufactura metálica (donde la respuesta más frecuente está en el rango entre 25% y 35%), Construcción (donde un 50% responde que su salario ha aumentado más del 50%), y Suministro de gas, electricidad y agua (donde lo más común es declarar un aumento entre 25% y 35%).

Las entrevistas semiestructuradas realizadas en la fase cualitativa muestran que, en cuanto a los beneficios económicos de la certificación, algunos entrevistados/as declaran que su valor para la empresa aumenta al obtenerla con ChileValora.

*“Yo creo que ahora valgo más para la empresa. O sea, si yo por X motivo me voy, no sé, por un motivo otra empresa me ofrece un poco más de plata, yo creo que la empresa me va a retener, como soy la única persona que tiene esta certificación. Entonces yo creo que valgo más ahora como trabajador.”* (Entrevistado/a 15, Certificado/a)

*“Entonces en ese sentido se le abren muchas más puertas, una, en el tema de un sueldo, por ejemplo, que ya no vas a ganar quizás como un jornal, te puedo decir, sino que te van a pagar igual, similar a un profesional, porque estás certificado en el trabajo que tú realizas.”* (Entrevistado/a 4, No certificado/a)

Sin embargo, hay otros entrevistados/as que consideran que certificarse no tiene ningún impacto en términos de aumento de salario, ya sea por ser funcionarios públicos que se rigen por escalafones de sueldo preestablecidos, o bien porque simplemente en su empresa no tiene la oportunidad de negociar salarios. A pesar de ello, se valida la entrega de herramientas para los/as trabajadores/as y la confirmación de que hacen bien su trabajo.

*“Pero por ser certificado o no estarlo, no hay muchas diferencias, porque acá tienen otro tipo de escala de sueldo, otras escalas de sueldo, por años, por conocimientos, pero no por estar certificado o no estar certificado.”* (Entrevistado/a 16, Certificado/a)

*“En este momento no veo, así como una opción de negociar o de pedir aumento de sueldo, no. (...) toda certificación de competencia es buena. Lo que es bueno es que la empresa entregue esa herramienta a los trabajadores, a su vez igual les sirve a ellos que están haciendo bien su trabajo, y también les entrega un plus para ellos mismos.”* (Entrevistado/a 20, No certificado/a)

Por su parte, se encontró que existe la percepción de que haber obtenido la certificación otorga diversos beneficios profesionales. Por ejemplo, se encuentra que esta obtención

influiría en asumir nuevas responsabilidades en el lugar de trabajo, así como en obtener un contrato laboral o encontrar trabajo.

*“Sí, ya con la certificación asumes otras responsabilidades. O sea, tú eres la encargada o el encargado de hacer todo este registro en la página de la dirección del trabajo, por ende tienes otra responsabilidad. El ver ciertas cosas, por ejemplo, contratos de trabajo de personas con discapacidad. Tienes muchas más responsabilidades (...).”*  
(Entrevistado/a 6, No certificado/a)

*“Me sirvió la certificación, fui a recibir la municipalidad, hoy día estoy en un puesto distinto al que estaba en ese tiempo, hoy día soy encargado de la circulación, entonces me sirvió mucho a mí el haberme certificado”* (Entrevistado/a 8, Certificado/a)

*“Si yo paso ese requerimiento, firmo contrato. Si no paso ese requerimiento, no puedo trabajar porque no tengo las competencias laborales para poder ejercer el cargo. Entonces quiere decir que mi perfil no es apto para el cargo en este caso.”*  
(Entrevistado/a 3, Certificado/a)

*“Igual es, por ejemplo, para presentarlo en el currículum, y, por ejemplo, postular a alguna empresa, sí me ha sido beneficioso, porque yo he trabajado posterior a eso.”*  
(Entrevistado/a 1, No certificado/a)

En la misma línea, se encontró que se otorga relevancia a la certificación para dar respaldo a los conocimientos que ya se tenían, por lo que muchas empresas pueden valorarlo.

*“Yo creo que es un desarrollo personal profesional, uno generalmente ya lo ve como, wow, ya tengo algo que avala, que sí soy competente ante mi trabajo, lo que estoy realizando, me están acreditando que soy una persona profesional, denominándola así. Me ayuda tanto laboralmente, ayuda mucho, porque generalmente muchas empresas piden esta clase de certificación que diga y que avale que uno está capacitado para realizar los trabajos.”* (Entrevistado/a 2, Certificado/a)

*“El conocimiento yo siento que sí lo dominaba, pero tenerlo más a fondo y refrescarlo ayuda bastante, y me ha ayudado bastante en las empresas, en los proyectos, porque digo las cosas con base, y ya sé otros lugares donde buscar más información.”*  
(Entrevistado/a 10, Certificado/a)

Por otro lado, existen entrevistados/as que señalan que existen beneficios personales de obtener una certificación. Por ejemplo, hay entrevistados/as que señalan que ahora pueden arreglar desperfectos en sus hogares debido a los conocimientos adquiridos en la capacitación: *“Si es que tengo un problema en mi casa, y en vez de llamar a un técnico, puedo*

arreglarlo yo mismo.” (Entrevistado/a 19, No certificado/a). Otro ejemplo es el de un Entrevistado/a que señala poder dejarle una enseñanza a su hija al certificarse, y otra señala que le sirve para mantenerse vigente como adulta mayor.

*“Para hacerte sincero, yo te diría que lo único que me sirve a mí es demostrarle a mi hija que uno siempre puede pasar una prueba de nuevo. Siempre puede seguir mejorando independientemente de que sea la misma prueba, ¿cachai? Ese es como lo único valioso que saco yo, porque en realidad no tiene otro beneficio.”* (Entrevistado/a 3, Certificado/a)

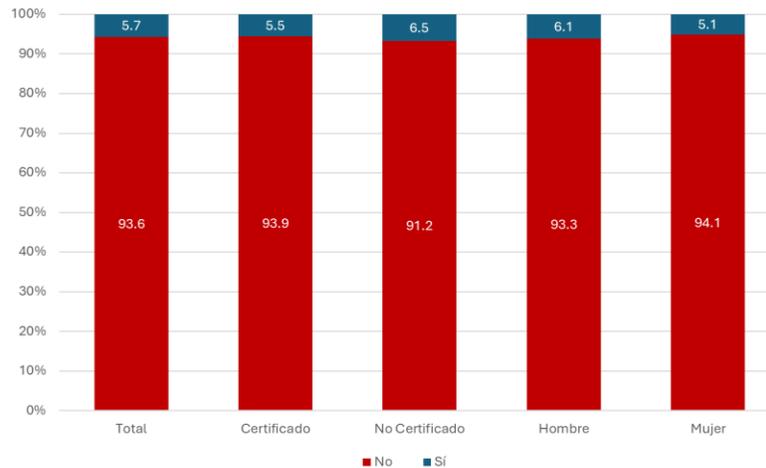
*“De la parte personal, siempre es bueno y interesante hacerlo porque uno comenta con su entorno, con los demás, oye, yo te estoy hablando de gente más de la edad mía que quizás de gente más joven que tenga otra visión. (...) Hay un tema de valorización sobre todo para las personas mayores, de que seguimos vigente y que ya no es que nos jubilamos, no tenemos que ir para la casa y sentarnos con la abuelita”* (Entrevistado/a 13, Certificado/a)

Sin embargo, también se encontraron percepciones sobre algunos reparos sobre la utilidad de la certificación. Por ejemplo, se encontró una declaración de que la certificación tiene muy poca o ninguna utilidad para su quehacer profesional, argumentando que no es suficiente para acreditar conocimientos y que no sirve para encontrar trabajo, mostrando frustración con el proceso. Otro ejemplo tiene que ver con una inseguridad sobre la utilidad de la certificación.

*“Yo la tengo ahí, pero eso no me sirve de nada. De nada. Porque donde yo voy a trabajar no le paran, pura eso. Nada. (...) el certificado no me sirve de nada porque yo lo presento y eso la gente no le hace caso. O sea, para el sector de trabajo que uno quiere, que uno desea, no sirve. (...) uno trata de tener un esfuerzo por algo y resulta que el esfuerzo no es, no se ve recompensado en ningún momento. Entonces eso lo decepciona a uno porque le quitan las ganas.”* (Entrevistado/a 18, Certificado/a)

*“(...) no sabemos si es que va a servir de cierto modo, porque no sabemos si nos sirve o no, o sea, ¿para qué nos podría servir? A ese punto voy yo, ¿para qué nos podría servir la certificación? para buscar otro trabajo, en otro lado, en otra ciudad, de repente, pero no sé si estarán guiando por eso las empresas para elegir gente para trabajar.”* (Entrevistado/a 16, Certificado/a)

**Gráfico 41. Participación en algún curso de capacitación después del proceso (%)**

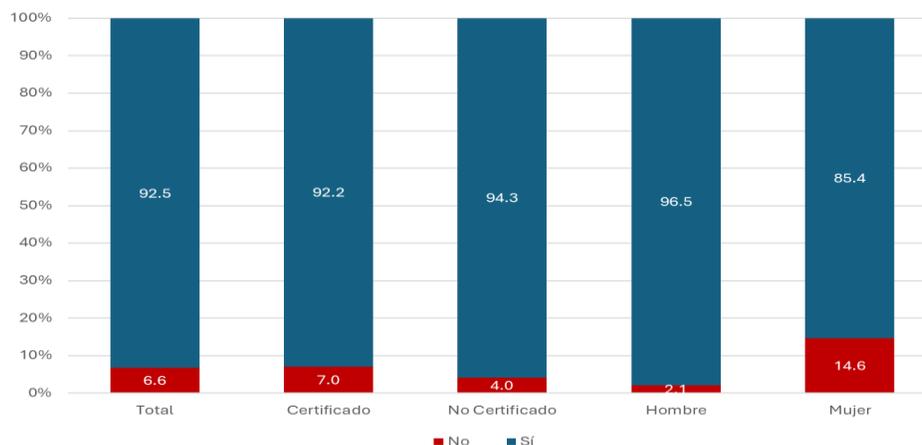


Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta de satisfacción ChileValora. N=2.161. Datos ponderados.

Un 93,6% de los encuestados declara que no participó en algún curso de capacitación después del proceso, solo un 5,7% sí participaría de algún curso de capacitación una vez finalizado el proceso.

En relación con la participación en algún curso de capacitación después del proceso según género (Gráfico 41), solo un 6,1% de los hombres y 5,1% de las mujeres optaron por tomar algún curso de capacitación. En cuanto a la participación en cursos de capacitación después del proceso según certificado (Gráfico 41), se presenta una mayor tendencia a participar de tales cursos por parte de las personas no certificadas (6,5%). Aun así, la gran mayoría de los encuestados no participó de un curso de capacitación.

**Gráfico 42. Relación entre capacitación y perfil en el que se certificó (%)**



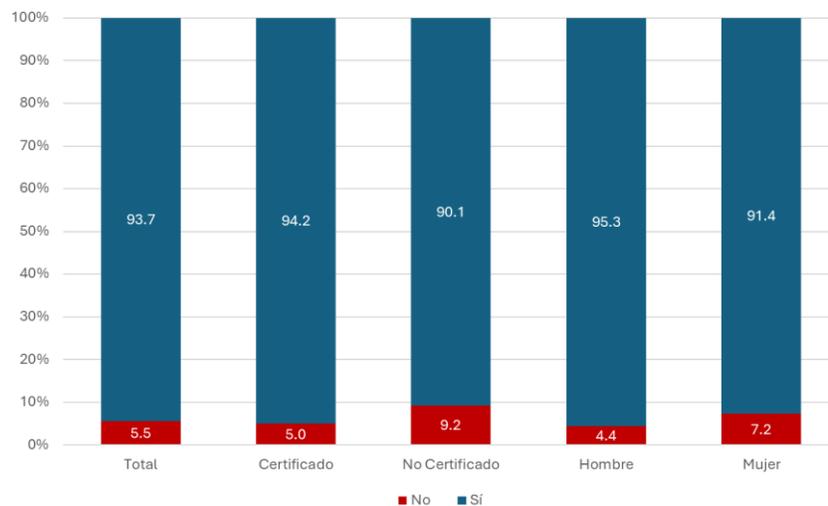
Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta de satisfacción ChileValora. N=128. Datos ponderados.

Dentro de las personas que participaron en alguna capacitación luego de certificarse, respecto a la relación entre la capacitación recibida y el perfil en el cual se certificó (Gráfico 42), un 92,5% de los beneficiarios manifestó que sí existe una relación, mientras que un 6,6% indicó que no.

Con relación a este vínculo entre la capacitación y el perfil de en el que se certificaron los/as candidatos/as según género (Gráfico 42), se observa que un 96,5% de los hombres y un 85,4% de las mujeres declara que sí hay una relación entre ambos aspectos.

En cuanto, a esta relación entre capacitación y perfil de certificación, se observan diferencias entre quienes tienen su certificado y quienes no (Gráfico 42). Por su parte, el 92,2% de las personas certificadas declaran la existencia de este vínculo, mientras que un 94,3% de los/as no certificados/as indica que hay una relación entre ambos aspectos.

**Gráfico 43. Recomendaría este proceso de evaluación y certificación a otra persona (%)**



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta de satisfacción ChileValora. N=2.161.  
Datos ponderados.

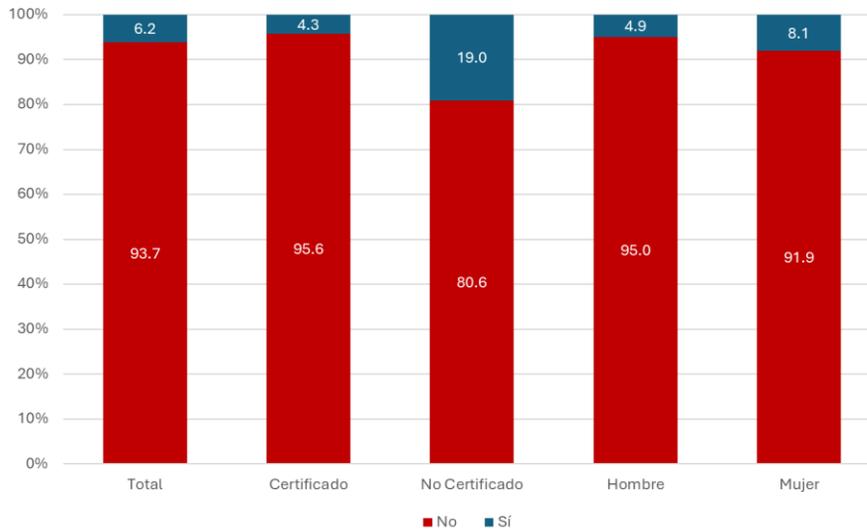
En relación con si recomendasen el proceso a otra persona según el género de los/as encuestados/as (Gráfico 43), se observa que un 95,3% de los hombres y un 91,4% de las mujeres responden afirmativamente.

Al observar esta pregunta según la situación de certificación de los/as encuestados/as (Gráfico 43), se observa que un 94,2% de las personas certificadas y un 90,1% de las no certificadas responden afirmativamente, mostrando una leve diferencia entre ellas.

### 9. Presencia de problemas durante el proceso de certificación

Al consultar si los beneficiarios tuvieron algún problema durante el proceso de evaluación y certificación de sus competencias laborales (Gráfico 44), un 6,2% respondió afirmativamente, mientras que un 93,7% indicó que no tuvo inconvenientes.

**Gráfico 44. Tenencia de problemas durante el proceso (%)**

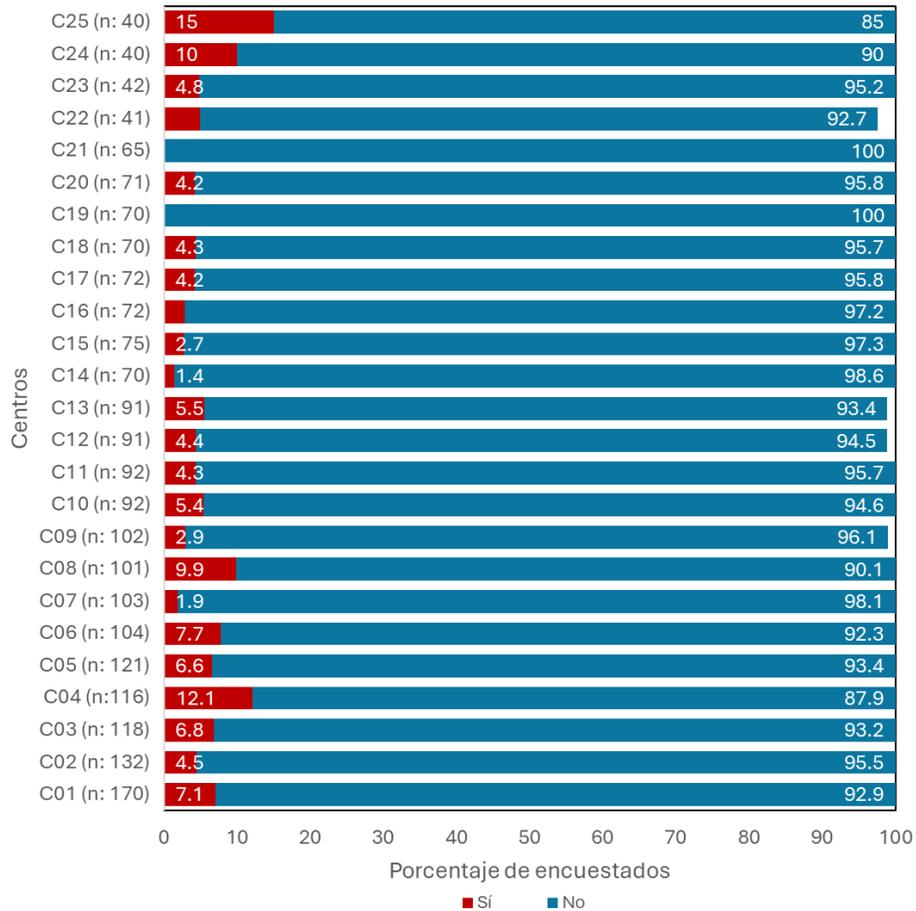


Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta de satisfacción ChileValora. N=2.161. Datos ponderados.

Un 95,0% de los hombres y un 91,9% de las mujeres indicaron no haber tenido ningún problema a lo largo de su proceso (Gráfico 44). Para la pequeña muestra que, sí tuvo algún conflicto, las mujeres conforman con un 8,1%.

Entre las personas que se encontraban certificadas y no certificadas al realizar la encuesta, se evidenció una diferencia significativa con relación a la tenencia de problemas durante el proceso de evaluación y certificación (Gráfico 44), está estando conformada por un 4,3% de la muestra de las personas certificadas en comparación con el 19,0% de los beneficiarios no certificados.

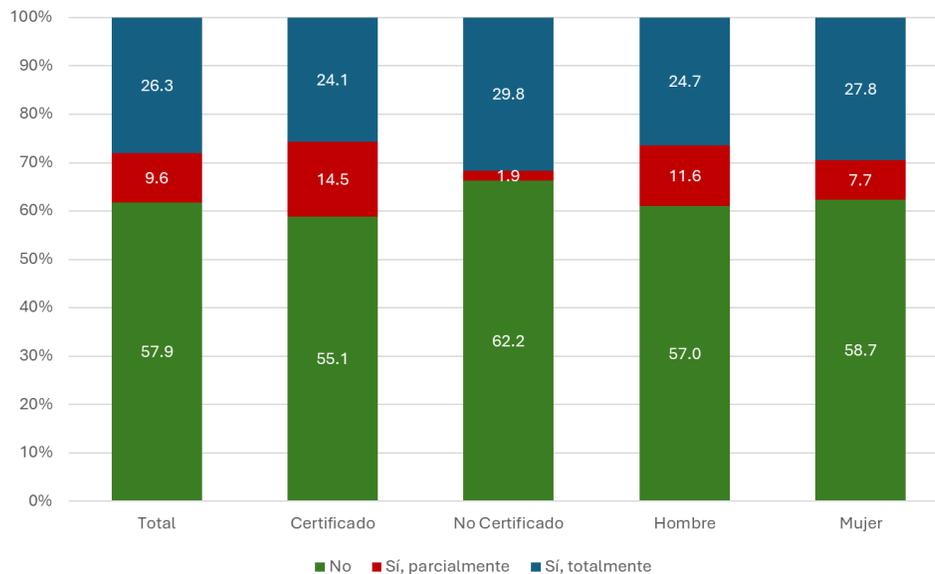
**Gráfico 45. Tenencia de problemas durante el proceso según Centro (%)**



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta de satisfacción ChileValora. N=2.161.  
Datos ponderados.

En el Gráfico 45, se presentan la tenencia de problemas durante el proceso, diferenciados por Centro. Los Centros con mayores niveles de tenencia de problemas son el C25, con un 15,0%, y el C04, con un 12,1%. Por el contrario, los Centros con menores niveles de tenencia de problemas son el C19, con un 0,0%, y el C14, con un 1,4%, lo que sugiere oportunidades de mejora para los Centros y las problemáticas que pueden surgir a lo largo del proceso.

**Gráfico 46. Problema pudo ser solucionado (%)**



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta de satisfacción ChileValora. N=117.  
Datos ponderados.

En relación con la resolución de los problemas identificados, dentro de los que reportan haber tenido alguno, un 26,3% de los beneficiarios afirmó que estos fueron solucionados totalmente por el Centro (Gráfico 46). Otro 9,6% indicó que los problemas fueron solucionados parcialmente, mientras que un 57,9% señaló que no fueron solucionados. Por último, un 5,4% no sabe si el problema fue atendido y un 0,9% no respondió esta pregunta.

Un 24,7% de los hombres indicaron que el problema que tuvieron fue solucionado (Gráfico 46), en conjunto con un 27,8% de mujeres. En el caso de las personas que pudieron solucionar su problema parcialmente, estos fueron un 11,6% y un 7,7% para hombres y mujeres respectivamente. La problemática se puede observar para la categoría de personas que no pudieron solucionar o no solucionar su problema, estas siendo un 57,0% para los varones y un 58,7% para las mujeres.

Similar al contexto de diferencias por género con relación a la pregunta, nuevamente la mayoría de la muestra se concentra en aquellas personas que no pudieron solucionar su problema, entre ellas un 55,1% son beneficiarios certificados y un 62,2% no certificados (Gráfico 46).

**Tabla 37. Tipo de problema presentado (%)**

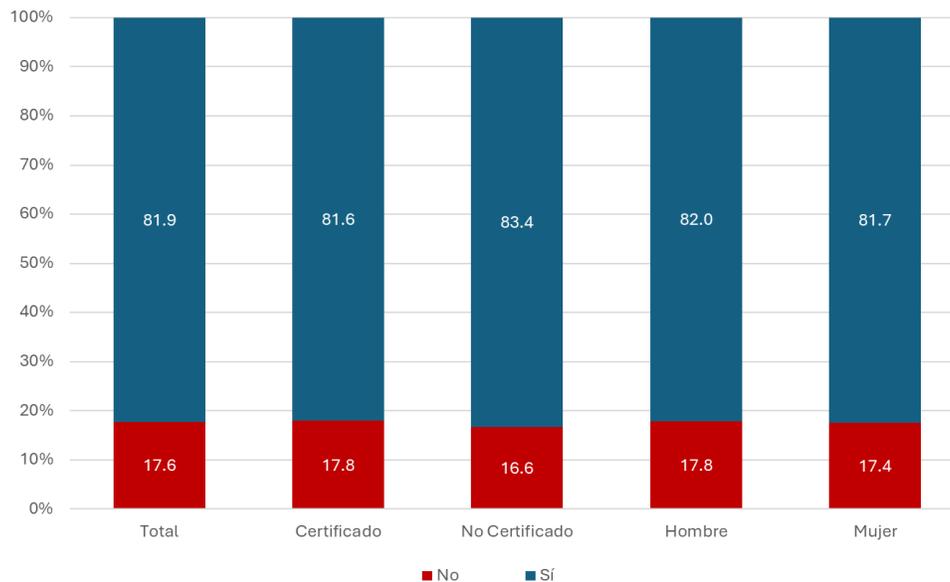
| Tipo de problema                      | %     |
|---------------------------------------|-------|
| Profesor/a                            | 3,8%  |
| Evaluador/a                           | 8,8%  |
| Asuntos personales                    | 5,8%  |
| Tiempo entrega certificado/resultados | 22,5% |
| Logística                             | 14,8% |
| Evaluación                            | 16,6% |
| Comunicación/información              | 11,7% |
| Reprobación                           | 5,1%  |
| Compañeros/as                         | 0,5%  |
| Curso                                 | 5,4%  |
| Otros                                 | 4,6%  |
| No recuerda                           | 0,4%  |

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta de satisfacción ChileValora. N=117.

Datos ponderados.

Al observar el tipo de problema que se vivió (Tabla 37), se observa que el problema más frecuente tiene que ver con los tiempos de entrega de los resultados del proceso y/o del certificado (22,5%), seguido por los problemas con la evaluación (16,6%) y los problemas de logística (14,8%).

**Gráfico 47. Disposición a ser contactado por ofertas de trabajo (%)**



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta de satisfacción ChileValora. N=2.161.

Datos ponderados.

Cuando se les consulta sobre si desean aceptar una posibilidad de compartir sus datos de contacto en caso de que algún empleador desea contactarlos en el futuro (Gráfico 47), un 81,9% de los encuestados contestaron que sí, contrario al 17,6% que prefirió no compartir sus datos personales.

Un alto porcentaje de personas indica querer ser contactada en caso de ofertas de trabajo, estos siendo conformados por un 82% de la muestra masculina y un 81,7% de la muestra femenina (Gráfico 47).

Entre los encuestados que se encontraban certificados y no certificados, no surgieron grandes diferencias en relación con la disposición a ser contactados en caso de ofertas de trabajo (Gráfico 47). Un 81,6% de los certificados indicaron estar dispuestos, acompañado de un 83,4% de las personas no certificadas.

## 10. Recomendaciones al proceso

En la fase cualitativa del estudio, surgieron una serie de recomendaciones al proceso de evaluación y certificación de competencias laborales.

En primer lugar, existió la sugerencia de una mayor adaptación a la realidad local de las personas que se están certificando, ya sea en el tipo de evaluación que se realiza, como en la información que llega a la región.

*“(…) algo que yo creo que debería como supervisor tener la capacidad de gestionar preguntas propias y que se vean acorde a la realidad de la entidad que está supervisando ¿Me explico? (...) Al área o donde tú estás. La realidad que existe la oficina de parte de aquí de Mariquina no es la misma de Santiago” (Entrevistado/a 9, Certificado/a)*

*“Mira, si yo te hablo por el tema de la región, sería bueno que acá en la región pudieran abrir más, como darles más la oportunidad a las personas de acá, de la región, de la región de Ñuble, que puedan tener más acceso a esta información para poder certificarse. Porque hay muchos que no tienen ni idea, así honestamente, hay muchos que no tienen ni idea.” (Entrevistado/a 4, No certificado/a)*

Otra recomendación que se repitió fue la de realizar cursos de manera presencial, argumentando que en este formato es posible realizar reflexiones y responder dudas, así como motivar más a las personas a participar de éstos.

*“Lo personal siempre ha dicho que no lo vemos, una capacitación que te entrega una persona que esté frente tuyo, te hable, te converse, sacarse de dudas sobre el tema. Porque el tema online no motiva realmente mucho a las personas, porque hay personas que quieren capacitarse, y nosotros estudiamos, y hay personas que no, y no*

*se motivan. (...) yo creo que la capacitación sí debe ser más enfocada en forma presencial.” (Entrevistado/a 20, No certificado/a)*

*“Hoy tenemos cursos asincrónicos, que sí los pueden hacer, pero la parte del análisis y la reflexión se pierden en esos temas. Entonces sí creo que el tipo de curso, como requisito, sea un curso presencial y con cierta cantidad de horas específicas.” (Entrevistado/a 5, Certificado/a)*

Por su parte, hubo entrevistados/as que señalaron que sería importante realizar un seguimiento a las personas certificadas, teniendo la posibilidad de renovar su certificación cada cierto tiempo, en especial cuando existen normativas asociadas a la capacitación que se van actualizando periódicamente.

*“Yo pediría cada un año, cada seis meses, o después de la actualización de la norma, que es cada un año aprox, que las personas vuelvan a dar un tipo de prueba.” (Entrevistado/a 5, Certificado/a)*

*“(...) que dijeran oye hay una actualización de esto ya, sería como eso, porque yo sé que ha habido harta modificación en la ley de inclusión entonces no sé si existe alguna una forma de volver a certificarse o recertificarse” (Entrevistado/a 6, No certificado/a)*

Por otro lado, algunas personas entrevistadas señalaron que era importante mejorar la comunicación entre ellos y ChileValora, ya que ésta pareciera no ser del todo clara y fluida, lo que hace que las personas se desmotiven. Además, se señala que no hubo información respecto a la ceremonia de cierre del proceso.

*“(...) tener mayor información, o un canal de información más directo, para que las personas no especulen, o no se desmotiven” (Entrevistado/a 13, Certificado/a)*

*“(...) que te den la información clara (...) o sea no sabía que existió una ceremonia de como de certificación ya no tenía idea que existía eso entonces yo creo que hablar, mencionar todas las cosas, dejar como todo bien claro respecto al proceso, está más comunicación, información” (Entrevistado/a 6, No certificado/a)*

Otras recomendaciones puntuales tienen que ver con la accesibilidad de la evaluación, aumentar la cantidad de horas de capacitación, que los empleados a honorarios puedan acceder a la certificación, que haya más claridad en las preguntas, aumentar el nivel de dificultad de las preguntas y más material de apoyo en el proceso de capacitación.

## VI. Análisis multivariado

### 1. Análisis multinivel

El segundo objetivo de este estudio tiene relación con cuantificar la influencia de las características contextuales en la satisfacción usuaria respecto del proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

Con la idea de contribuir al cumplimiento de este objetivo se estimaron modelos de regresión multinivel o también llamados jerárquicos<sup>5</sup>. Este tipo de técnicas permiten estimar coeficientes al nivel de las características individuales de las personas, pero también modelar la variación entre grupos (Gelman y Hill, 2007)<sup>6</sup>, lo que en esta aplicación concreta permite considerar las características de los centros a los que asisten las personas. La estimación de estos modelos puede ser expresada en al menos tres formas:

- Los modelos pueden incorporar coeficientes que varían por centros de certificación. Es decir, en vez de tener solamente un modelo con una única pendiente ( $satisfacción = \alpha + \beta x + error$ ), se tienen tantas pendientes como centros de certificación  $j$  ( $satisfacción = \alpha + \beta_j x + error$ ).
- El modelo tiene un componente de varianza a nivel de personas y otro a nivel de centros de certificación.
- Una regresión con múltiples predictores, incluyendo coeficientes a nivel individual y a nivel de cada centro de certificación. Esto dependerá de si el modelo permite variar solamente el intercepto<sup>7</sup> o también las pendientes.

En términos estadísticos y teóricos, el uso de estos modelos está justificado en su capacidad de analizar datos anidados, como es el caso de ChileValora, donde las personas pueden ser agrupadas según centros de certificación. Asimismo, las estimaciones multinivel posibilitan incluir predictores a nivel individual, pero también a nivel de los centros. Finalmente, otra de sus ventajas es la mejor estimación de los errores estándares, cuantificando de mejor forma la incertidumbre al realizar inferencia estadística (Gelman y Hill, 2007).

Un primer paso necesario para la estimación de un modelo multinivel es calcular la correlación intraclase (ICC por sus siglas en inglés). Esta se define como la proporción de la varianza que es explicada por la unidad de agrupamiento. La correlación intraclase entrega un

---

<sup>6</sup> Gelman, A., & Hill, J. (2007). *Data Analysis Using Regression and Multilevel/Hierarchical Models*. Cambridge.

<sup>7</sup> Los modelos de regresión multinivel también son conocidos como de efectos aleatorios (random-effects) o efectos mixtos (mixed-effects). Cuando se permite que los coeficientes de regresión varíen entre unidades de nivel dos, se denominan efectos aleatorios. Por el contrario, cuando no se permite esa variación, se emplea el término de efectos fijos (fixed-effects). En ese sentido, un modelo de efectos mixtos incluye una mezcla de efectos fijos y aleatorios. Gelman y Hill, 2007 recomiendan evitar estos términos por los malentendidos que generan, por lo que prefiere referirse a estos como modelos jerárquicos o multinivel.

valor en “el rango desde 0, caso en el que la agrupación no transmite ninguna información, a 1, si todas las observaciones de un grupo son idénticas” (Gelman y Hill, 2007, p. 258).

En el caso de ChileValora, esto implica que es posible agrupar los puntajes de satisfacción por cada uno de los centros de certificación. Si se observan correlaciones intraclase relevantes, es pertinente incluir factores de nivel dos en el modelamiento. Al respecto, cabe mencionar que según Koo y Li (2016)<sup>8</sup>, valores de ICC bajo 0,50 son pobres; entre 0,50 y 0,75 son moderados, más de 0,75 y hasta 0,90 son buenos y sobre 0,90 son excelentes.

En la siguiente tabla se presentan los resultados de la correlación intraclase para un listado de variables dependientes relacionadas con evaluaciones y percepciones sobre el proceso de certificación. De manera sistemática se aprecia que la varianza asociada a los centros es reducida, es decir, la varianza existente está principalmente asociada a características individuales. Este hallazgo se corrobora a partir del análisis descriptivo de los datos, con la mayoría de los casos con evaluaciones positivas y concentraciones en torno a la nota 7.

**Tabla 38. Correlación intraclase para variables del proceso de certificación según centro**

| Variable dependiente  | % Varianza asociada a nivel |         |
|---|-----------------------------|---------|
|   | Individuos                  | Centros |
| Satisfacción con el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales (P8)  | 97,2                        | 2,8     |
| Cuán probable es que vuelva a participar de un proceso de evaluación y certificación de competencias si tiene la oportunidad (P10)          | 99,7                        | 0,3     |
| Cuán probable es que vuelva a participar de un proceso de evaluación y certificación de competencias si este fuese pagado por el/ella (P11) | 98,3                        | 1,7     |
| Calificación de la información recibida al inicio del proceso (P16)   | 95,9                        | 4,1     |
| Evaluación general del evaluador (P17_1)  | 95,7                        | 2,5     |
| Evaluación del proceso de evaluación en general (P20_1)   | 97,2                        | 2,8     |
| Evaluación de la etapa de certificación en general (P29_1)  | 96,1                        | 3,9     |

Nota: elaborado a partir de Estudio ChileValora 2024. Se omitieron del análisis los valores “no sabe” y “no responde”.

En síntesis, se concluye que, a pesar de las consideraciones teóricas, al analizar los datos no resulta atingente la aplicación de un modelo jerárquico, pues la composición de la varianza está ligada principalmente a factores individuales.

<sup>8</sup> Koo, T. K., & LI, M. Y. (2016). A Guideline of Selecting and Reporting Intraclass Correlation Coefficients for Reliability Research. *Journal of chiropractic medicine*, 15(2), 155-163. <https://doi.org/10.1016/j.jcm.2016.02.012>.

## 2. Factores influyentes en la satisfacción: regresiones lineales con efectos fijos

Para analizar los factores que inciden en la satisfacción con el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales se emplearon una serie de modelos de regresión lineal con efectos fijos a nivel de centros de certificación. Su incorporación como efectos fijos permite dar cuenta de las diferencias entre los grupos y técnicamente es correcta su incorporación, aunque la variabilidad a nivel dos sea pequeña.

En la tabla que se expone a continuación se estimaron un total de tres modelos de regresión lineal con efectos fijos. Cabe mencionar que el intercepto que se presenta para cada uno de los modelos corresponde al promedio de estos, pues cada centro tiene el suyo propio.

Se debe considerar que la variable dependiente corresponde al logaritmo natural de la satisfacción, por lo que los coeficientes del modelo deben interpretarse como el aumento porcentual de la variable dependiente ante incrementos de la variable independiente, teniendo en cuenta la inclusión de las otras variables independientes y los controles.

El primer modelo solo incluye controles sociodemográficos, como el sexo y la edad. En este se puede observar que no existen diferencias estadísticamente entre hombres y mujeres, ni tampoco la edad es un factor relevante. Es decir, la satisfacción con el proceso de evaluación y certificación no está correlacionada con factores sociodemográficos.

Posteriormente, en el modelo dos se incluyeron variables que capturan la evaluación de las personas sobre el proceso de evaluación a partir de escalas de 1 a 7. En estos casos los resultados son concluyentes: en la medida que las personas califican de mejor forma el proceso de evaluación su satisfacción general tiende a ser mayor. Por ejemplo, un aumento de un punto en la evaluación que realiza la persona sobre el cumplimiento del centro de certificación se asocia a un incremento promedio de un 5% en la satisfacción, controlando por factores sociodemográficos y los otros ítems del proceso de evaluación. Todos los factores relacionados con la evaluación, tales como la dificultad, el cumplimiento, el tiempo entre la evaluación y recepción del resultado, etc., son significativos al 99% de confianza.

El tercer modelo<sup>9</sup> está restringido solo para aquellos que se certificaron, incorporando variables relacionadas con este proceso, como la información sobre los tiempos para recibir el certificado, comunicación sobre la ceremonia y el tiempo transcurrido entre la evaluación y recepción del certificado. Se observa que las variables de satisfacción con el proceso de evaluación siguen siendo estadísticamente significativas a un 95% o 99% de confianza según

---

<sup>9</sup> En este tercer y último modelo no se incluyó como variable independiente la aprobación del certificado por dos grandes razones. En primer lugar, por posible endogeneidad, en el entendido de que la aprobación podría estar correlacionada con factores no observados, como el nivel de motivación de la persona o la capacidad para responder evaluaciones formales, lo que podría influir en su satisfacción.

sea el caso. Esto refleja la relevancia de esta etapa para las personas usuarias, incluso controlando por factores relacionados al proceso de certificación.

A modo ilustrativo, en este tercer modelo se aprecia que la evaluación del cumplimiento se asocia a un incremento promedio de un 4% en la satisfacción, controlando por factores sociodemográficos, así como factores del proceso de evaluación y certificación.

En lo que corresponde a la bondad de ajuste del modelo, se usó como estándar de selección el Criterio de Información de Akaike (AIC), priorizando el que tuviera el menor valor. En tal sentido, se escogió el modelo tres, pues es el que mejor se ajusta a los datos incluyendo la penalización por el número de variables independientes.

En la misma línea de bondad de ajuste, se incluyó la estimación del coeficiente de determinación  $R^2$ . En los modelos mixtos se diferencia entre un  $R^2$  marginal, que indica la varianza explicada a nivel de efectos fijos (tales como las variables sociodemográficas, de evaluación y certificación según lo especificado en el modelo), que en este caso indica que aproximadamente el 30% de la varianza de la satisfacción es explicada por los efectos fijos. Por otro lado, también se considera un  $R^2$  condicional, que incluye la variabilidad a nivel de centros, que en este caso es ligeramente menor. De todo lo anterior se concluye que existe poca variabilidad a nivel de centros, aspecto que ya se mencionó cuando fue descartada la aplicación de modelos multinivel.

**Tabla 39. Modelos de regresión con efectos fijos para log natural de la satisfacción general con el proceso**

|   | Modelo 1          | Modelo 2           | Modelo 3           |
|---|-------------------|--------------------|--------------------|
| Mujer   | 0,00<br>(0,009)   | 0,00<br>(0,008)    | 0,00<br>(0,007)    |
| Edad  | 0,00<br>(0,000)   | 0,00<br>(0,000)    | 0,00<br>(0,000)    |
| Evaluación: tiene relación con lo que busca certificar  |                   | 0,04***<br>(0,006) | 0,04***<br>(0,006) |
| Evaluación: nivel de dificultad apropiado   |                   | 0,02***<br>(0,004) | 0,02***<br>(0,004) |
| Evaluación: cumplimiento en relación con información recibida inicialmente                      |                   | 0,05***<br>(0,005) | 0,04***<br>(0,005) |
| Evaluación: tiempo entre evaluación y recepción del resultado                                   |                   | 0,02***<br>(0,003) | 0,01**<br>(0,004)  |
| Certificación: información sobre tiempos para recibir certificado                               |                   |                    | 0,00<br>(0,004)    |
| Certificación: información sobre la ceremonia   |                   |                    | 0,00*<br>(0,002)   |
| Certificación: tiempo transcurrido entre la recepción de evaluación y recepción del certificado |                   |                    | 0,01**<br>(0,004)  |
| Intercepto  | 1,9***<br>(0,016) | 1,0***<br>(0,034)  | 1,1***<br>(0,038)  |
| Efectos fijos por centros   | X                 | X                  | X                  |
| N   | 2.157             | 2.079              | 1.566              |
| R <sup>2</sup> condicional  | 0,022             | 0,300              | 0,300              |
| R <sup>2</sup> marginal   | 0,000             | 0,296              | 0,295              |
| AIC   | -1.047            | -1.669             | -1.713             |
| BIC   | -1.019            | -1.618             | -1.649             |

Nota: elaborado a partir de Estudio ChileValora 2024. \*p<0.05; \*\*p<0.01; \*\*\*p<0.001.

Finalmente, cabe mencionar que para todos los modelos se evaluó el Factor de Inflación de la Varianza (VIF), con el fin de evaluar la existencia de multicolinealidad entre las variables independientes. Los valores en todos los casos son bastante bajos, con solo uno que alcanza los 3,3, pero que sigue siendo un valor más que moderado.

### 3. Factores adicionales que inciden en la satisfacción general

Una arista adicional del análisis de la satisfacción usuaria con el proceso de evaluación y certificación de competencias radica en detectar aquellos aspectos que pudieran tener un

mayor peso en la evaluación. Para eso se consideraron los siguientes módulos del cuestionario, los cuales están relacionados con las etapas claves del proceso de evaluación y certificación:

- a) Información recibida al inicio del proceso.
- b) Percepción de la persona acerca del evaluador(a).
- c) Consideraciones sobre el proceso de evaluación en general.
- d) Evaluación de la etapa de certificación.

El detalle de cada variable de interés en los modelos se presenta en la siguiente tabla:

**Tabla 40. Variables de interés que inciden en la satisfacción general**

| Pregunta   | Ítems   | Observación   |
|--|---|---|
| P15. Al inicio del proceso...  | ¿Participó en reunión informativa con una persona del centro de evaluación y certificación?<br>¿Le entregaron el plan de trabajo de la evaluación?<br>¿Le entregaron el Manual del candidato/a?<br>¿Le informaron que Ud. podía llegar a certificarse siempre y cuando Ud. aprobase las unidades de competencias en las que fue evaluado?<br>¿Le informaron que el resultado de la Certificación es publicado en un Registro Público de Personas Certificadas?<br>¿Le informaron sobre la carta de compromiso (carta de autorización para publicar sus datos) que debía firmar para participar del Registro Público de Personas Certificadas? | Categorías Sí y No. Se excluye a quienes no recuerdan |
| P17. Pensando ahora en el evaluador o evaluadora que realizó el proceso de evaluación, de 1 a 7, ¿cómo evalúa los siguientes aspectos? | El evaluador o evaluadora, en general<br>El trato brindado por el evaluador hacia su persona<br>El respeto que tuvo por su trabajo<br>La claridad en la entrega de instrucciones previas a cada etapa de evaluación<br>La preparación o conocimiento para evaluar apropiadamente su desempeño laboral   | Se excluyen categorías no sabe y no responde          |
| P20. Pensando en el proceso de evaluación, de 1 a 7 ¿cómo evalúa los siguientes aspectos?  | El evaluador o evaluadora, en general<br>El proceso de evaluación en general<br>El contenido de la evaluación tiene relación a lo que usted busca certificar  | Se excluyen categorías no sabe y no responde          |

| Pregunta  | Ítems  | Observación                                  |
|---|--|--|
|   | Lo apropiado del nivel de dificultad de la evaluación<br>El cumplimiento del proceso de evaluación en relación con la información que recibió inicialmente<br>El tiempo transcurrido entre la evaluación y la recepción del resultado  |  |
| P29. Pensando en la etapa de certificación, es decir, la etapa posterior a la evaluación y que concluye con recibir el certificado, del 1 a 7 ¿cómo evalúa los siguientes aspectos? | La etapa de certificación en general<br>La información sobre los tiempos para recibir el certificado<br>La información sobre la ceremonia de certificación<br>El tiempo transcurrido entre la recepción de la evaluación y la recepción del certificado<br>La ceremonia de certificación | Se excluyen categorías no sabe y no responde |

Nota: elaborado a partir de Cuestionarios Estudio ChileValora 2024.

Para evaluar la importancia de cada uno de estos aspectos se construyeron modelos de regresión lineal con coeficientes estandarizados. La variable dependiente corresponde a la satisfacción general empleada directamente con escala de 1 a 7. En todos los modelos se incluyen como variables de control como la edad, sexo, un indicador de si la persona tiene educación superior o no, independiente de si la completó; una pregunta que indica si la persona decidió participar por sí misma o por iniciativa de su empleador, lo que denominamos motivación y finalmente una variable que indica si la persona aprobó la certificación.

En cuanto al proceso para identificar las variables más relevantes, este se realizó del siguiente modo:

1. Primero se restringió el análisis a aquellos coeficientes estadísticamente significativos.
2. Luego se evaluaron los coeficientes de mayor peso en términos de betas estandarizados. Cabe mencionar que para el modelo se estandarizó tanto las variables dependientes como independientes.

Se optó por esta metodología en desmedro de los mapas de oportunidades presentados en año anterior por al menos las siguientes razones:

- La metodología de este documento indica claramente aquellas variables con mayor peso en términos de coeficientes estandarizados.
- A juicio de DESUC el mapa presentado el año anterior podría llevar a confusiones. Esto porque si bien los aspectos que no son relevantes resultan claramente identificables,

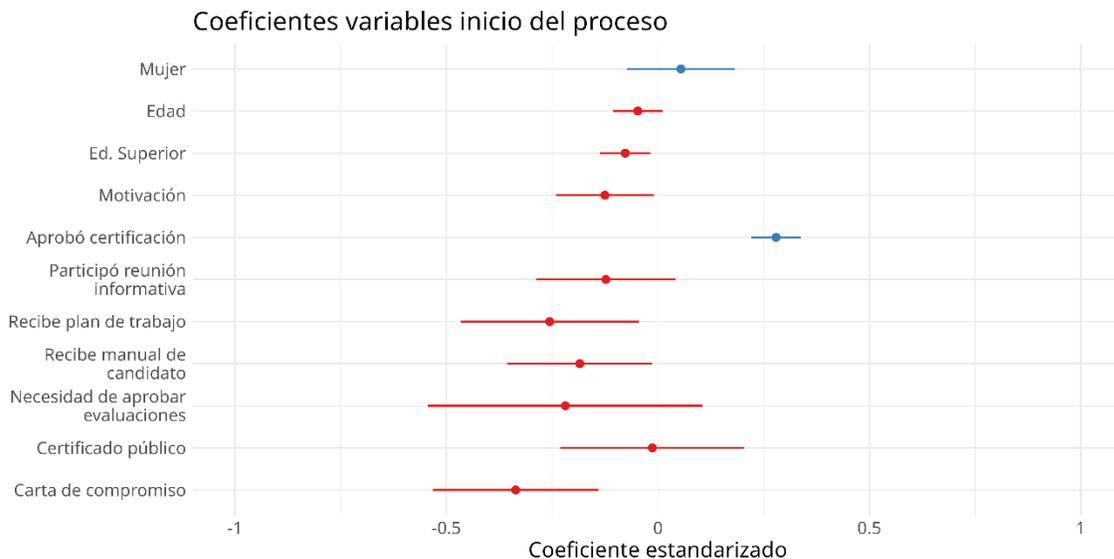
a saber, aquellos que no son significativos, las etiquetas de mejora y mantener no son suficientemente claras y dependen del ordenamiento de las escalas y la interpretación de los coeficientes. Así, por ejemplo, un coeficiente con un beta estandarizado considerable simplemente dirá si es un factor relevante, y por lo anterior, resulta foco de atención.

- El uso de estimaciones puntuales en el gráfico mapa de fortalezas no explicita la incertidumbre propia de las estimaciones, en el entendido de que se está realizando un proceso de inferencia estadística desde una muestra a una población.

### Relevancia de la información recibida

En esta etapa se estimó un modelo de regresión lineal con coeficientes estandarizados, empleando como variables independientes una serie de variables binarias sobre situaciones del inicio del proceso. En la siguiente figura se presentan los resultados del modelo.

**Gráfico 48. Coeficientes modelo de regresión de satisfacción general e incidencia de la información recibida**



Nota: elaborado a partir de Estudio ChileValora 2024.

Al analizar los coeficientes estandarizados se observa que los resultados más relevantes son los siguientes, ordenados de más a menos importantes:

1. En primer lugar, las personas consideran importante el hecho de que se les informe sobre la carta de compromiso al inicio del proceso. Esta es una autorización que debe firmar la persona para que sus datos sean publicados. A quienes no se les comunicó sobre esto tienen una satisfacción general que es menor en 0,11 desviaciones estándares, controlando por el sexo, la edad, la motivación, el nivel educacional y todas las otras variables independientes, con significancia estadística al 99% de

confianza. Algunas de las posibles explicaciones sobre por qué este punto es importante para las personas tienen que ver con la transparencia del proceso. Este punto parece ser un factor importante para las personas

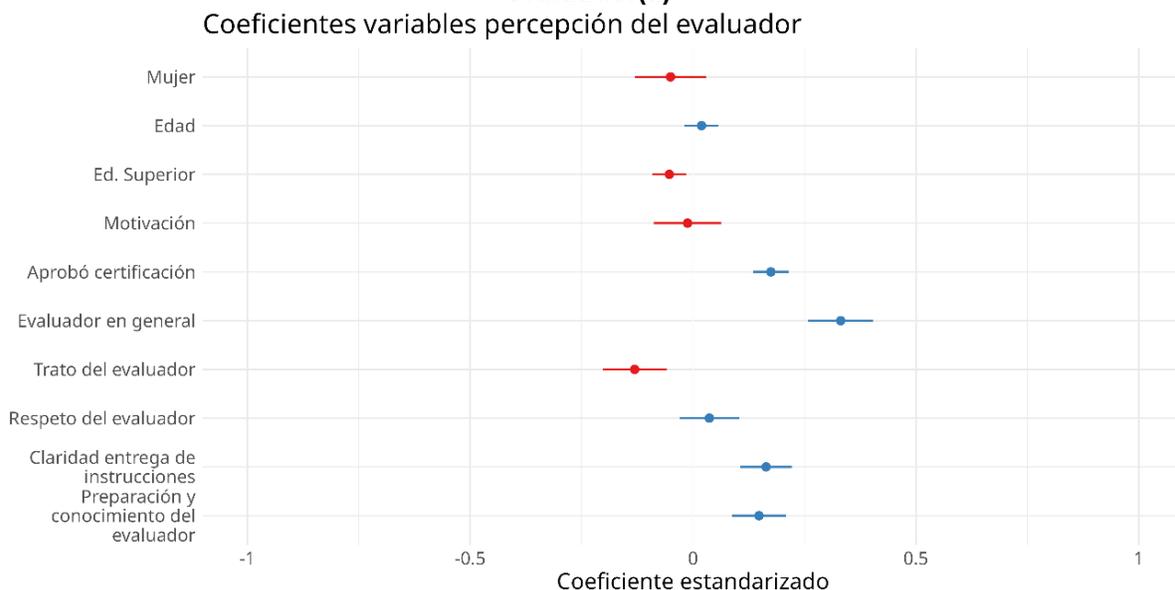
2. La recepción del plan de trabajo de la evaluación es el segundo factor más importante en el inicio del proceso. A un nivel de confianza del 95%, la no entrega de este incide negativamente en la evaluación general, y consecuentemente, su entrega es un aspecto importante para las personas. La no entrega disminuye la satisfacción general en 0,12 desviaciones estándares.
3. Por último, otro factor relevante es que a las personas se les indique se les entregue el manual del candidato. Quienes no lo recibieron tienen una satisfacción general que es menor en 0,09 desviaciones estándares. Este resultado es estadísticamente significativo al 95% de confianza.

### Relevancia del evaluador(a)

En este segundo caso se indagó en la relevancia que tiene el evaluador(a) en la satisfacción general de las personas. A modo general, se puede establecer con claridad que es un factor relevante. Así, ante un aumento de una desviación estándar en percepción positiva que tiene la persona sobre el evaluador, la satisfacción general aumenta en 0,33 desviaciones estándares, asociación que es estadísticamente significativa al 99% de confianza.

El resto de los coeficientes estandarizados se presentan en la siguiente figura.

**Gráfico 49. Coeficientes modelo de regresión de satisfacción general e incidencia del evaluador(a)**



Nota: elaborado a partir de Estudio ChileValora 2024.

En cuanto a las características relevantes de los evaluadores, se encontraron los siguientes hallazgos:

1. En primer lugar, la claridad con la que entrega las instrucciones previas a cada etapa de evaluación. En este caso, ante el aumento de una desviación estándar en la percepción positiva de la claridad del evaluador, la satisfacción general aumenta en 0,16 desviaciones estándares.
2. En segundo lugar, la preparación y conocimiento del evaluador influye positivamente en la satisfacción general de las personas.
3. Por último, se identificó un hallazgo contraintuitivo, el cual no tiene una explicación plausible hasta el momento. El buen trato del evaluador es considerado un factor que disminuye la satisfacción.

Cabe mencionar que todos estos resultados son estadísticamente significativos a un nivel de confianza del 99% y ocurren con independencia de si la persona es hombre o mujer, su edad, si tiene o no educación superior, si ingresó por motivación propia, si aprobó, y todas las variables independientes respectivas. Asimismo, resulta pertinente mencionar que el respeto del evaluador no tuvo efectos significativos.

A modo general, se puede decir que las personas valoran más las habilidades técnicas o *hard-skills* de los evaluadores, dando menos importancia a factores como el respeto, los cuales no inciden en la evaluación de las personas.

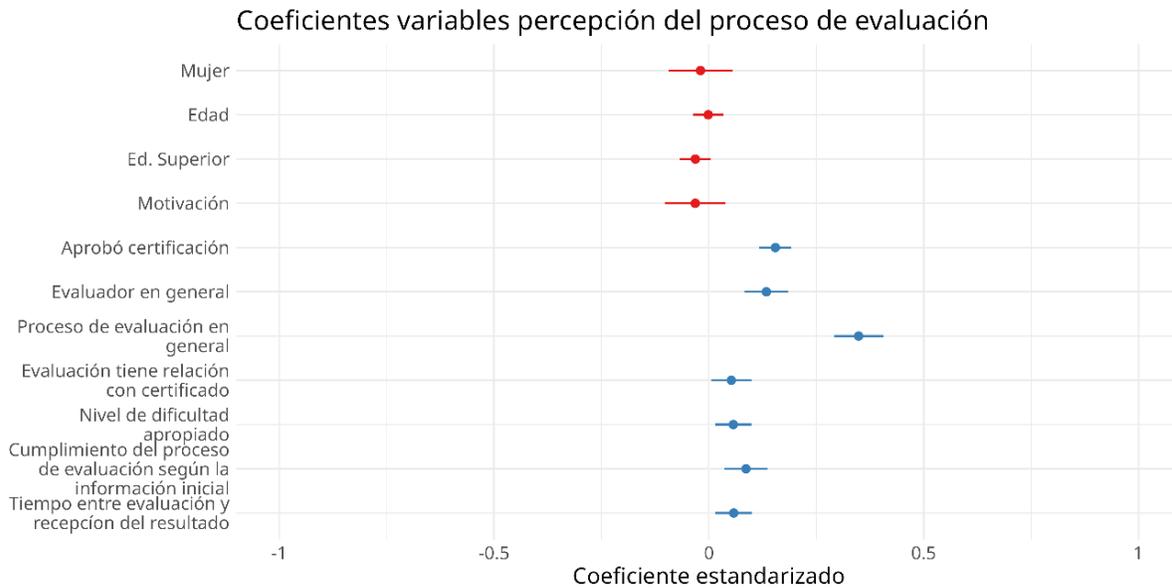
### **Relevancia del proceso de evaluación**

En este caso se repitió la tónica de los modelos anteriores, enfocándose en los aspectos propios del proceso de evaluación. Por esa misma razón, se optó por incluir como control estadístico la percepción que tenían las personas sobre el evaluador.

En el gráfico expuesto se detallan los factores que inciden positivamente en la satisfacción general, destacando de sobre manera la evaluación que tienen las personas sobre el proceso mismo de evaluación. Así las cosas, un aumento de una desviación estándar en esta evaluación positiva se traduce en 0,34 desviaciones estándares adicionales en la satisfacción general. Este efecto es estadísticamente significativo al 99% de confianza.

A diferencia de los casos anteriores, en esta etapa del proceso de certificación no hay un aspecto más relevante que otro. Todos los coeficientes son estadísticamente significativos y sus betas estandarizados rondan entre 0,05 y 0,08 desviaciones estándares.

**Gráfico 50. Coeficientes modelo de regresión de satisfacción general e incidencia del proceso de evaluación**

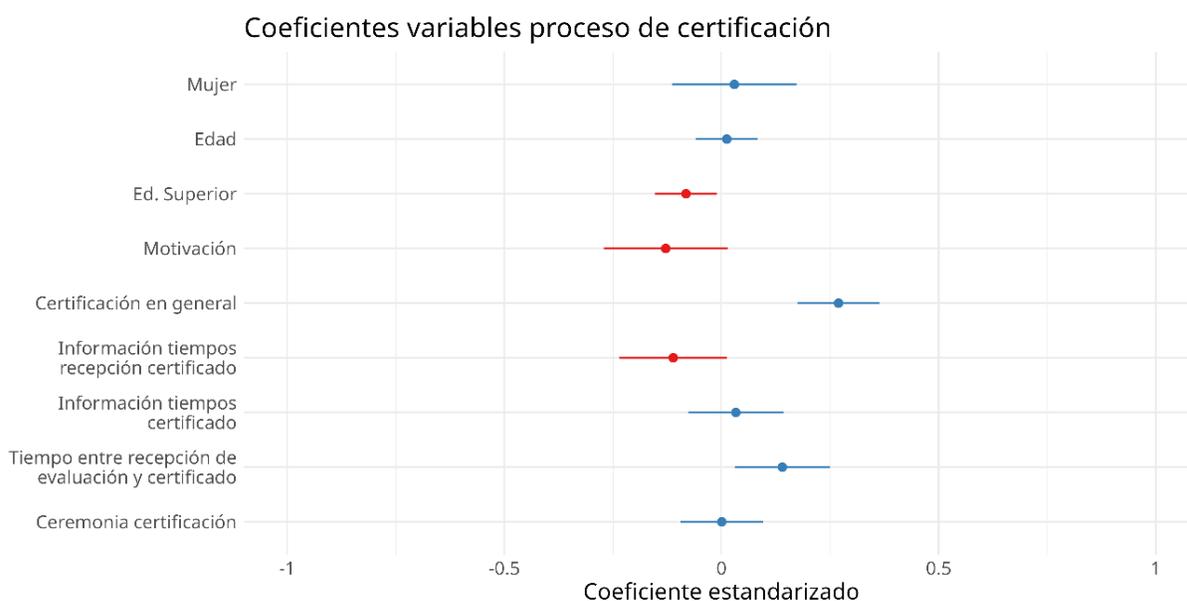


**Relevancia del proceso de certificación**

Finalmente se presenta un análisis sobre las variables relevantes del proceso de certificación. Resulta pertinente mencionar que estas preguntas se realizaron solamente para las personas que aprobaron su certificación, por lo que la variable fue omitida del modelo.

Los resultados de este modelo indican que efectivamente el proceso de certificación incide en la satisfacción general de las personas. Así, quienes evalúan de manera positiva este proceso tienden a tener una mayor satisfacción general con el proceso, con un coeficiente estandarizado de 0,27 aproximadamente.

**Gráfico 51. Coeficientes modelo de regresión de satisfacción general e incidencia del proceso de certificación**



Nota: elaborado a partir de Estudio ChileValora 2024.

Los hallazgos más relevantes de este proceso son los siguientes:

1. El tiempo transcurrido entre la recepción de la evaluación y del certificado es el aspecto más relevante, con un coeficiente estandarizado de 0,14 desviaciones estándares. Los resultados son estadísticamente significativos.
2. El resto de los factores no son estadísticamente significativos, por lo que en términos estadísticos no generan variaciones relevantes para la satisfacción general de las personas.

#### 4. Análisis de clúster

El objetivo de este análisis fue clasificar a los 25 centros de certificación que formaron parte de la muestra según su nivel de similitud. Para esta tarea se utilizó un modelo de mezcla Gaussiana, o en inglés denominado como Gaussian Mixture Models (GMM). Esta técnica se conoce como un método de clusterización suave (Hastie et al., 2017)<sup>10</sup>, a diferencia de k-medias, que se define como un método estricto pues tiene una mayor cantidad de supuestos.

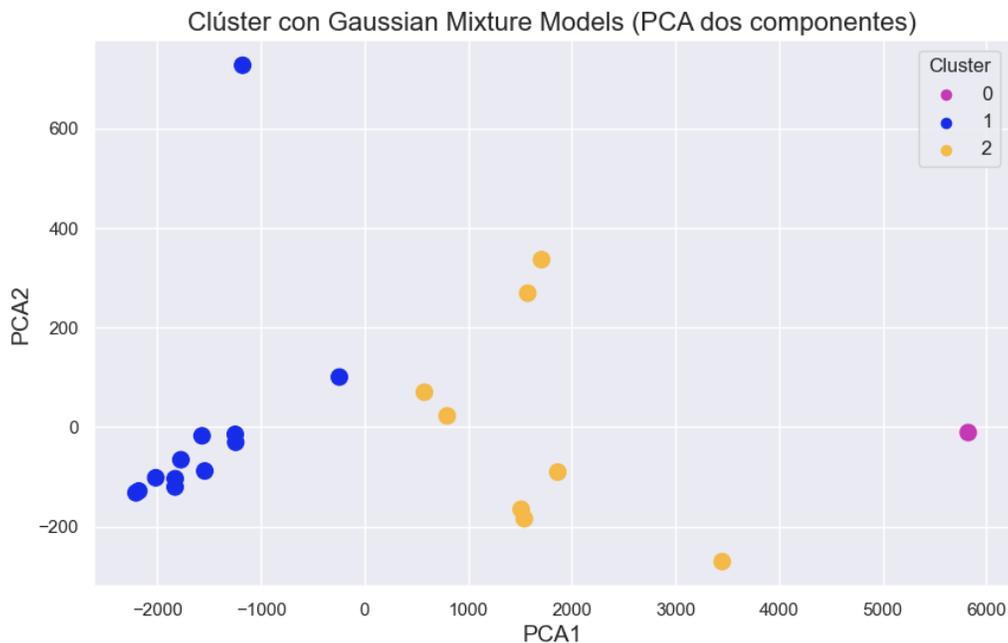
Los GMM asumen que los datos se generan a partir de una mezcla de varias distribuciones normales. Este modelo tiene dos parámetros que optimizar: la media y la desviación típica. Gracias a esta simplicidad puede adaptarse a distintas formas y tamaños de clústeres

<sup>10</sup> Hastie, T., Tibshirani, R., & Friedman, J. (2017). The Elements of Statistical Learning Data Mining, Inference, and Prediction. Springer.

Los grupos fueron estimados de la siguiente forma:

1. Se seleccionó el conjunto de datos con las características de los centros, restringiendo los datos al total de 25 centros participantes de la muestra.
2. En segundo lugar, se eliminaron las variables que identifican al RUT del centro y su nombre, además de la sigla. También se invirtieron las razones presentes en las columnas M, N y O, dejando en el numerador el número evaluaciones y en el denominador el número de personas que formaban parte del equipo de trabajo, equipo del centro y evaluadores, respectivamente.
3. Posteriormente, se estimó el modelo de mezcla Gaussiana en Python utilizando la librería sklearn. En total se definieron tres componentes, número definido a partir del Criterio de Información de Akaike.
4. Luego se asignó la variable de clasificación al conjunto de datos.
5. Posteriormente, se incorporó al conjunto de datos el promedio de la satisfacción general para cada centro de certificación y se volvió a estimar el modelo. Solo se eliminó el tamaño de las evaluaciones en tramos, en el entendido de que todo el conjunto aportaba información relevante, salvo los identificadores.
6. Finalmente, para efectos de visualización se redujo a dos la dimensionalidad del conjunto de datos.

### Gráfico 52. Agrupación de centros a partir de modelo de mezclas Gaussianas



Nota: elaborado a partir de Estudio ChileValora 2024.

La distribución de unidades por cada clúster y sus características más relevantes se presentan a continuación:

**Tabla 41. Número de unidades por clúster y media de características relevantes según modelo GMM**

| Clúster   | Grupo 1   | Grupo 2  | Grupo 3  |
|---|-----------|----------|----------|
| Evaluaciones 2020 a abril 2024  | 624,2     | 3.756,5  | 7.774,0  |
| Antigüedad años en el sistema   | 4,7       | 8,0      | 7,0      |
| Número de trabajadores  | 22,6      | 35,2     | 16,0     |
| Número de trabajadores que no tiene calidad de evaluador                    | 5,1       | 9,1      | 10,0     |
| Número de evaluadores   | 17,4      | 26,1     | 6,0      |
| Número de perfiles acreditados por el centro                                | 18,9      | 33,1     | 4,0      |
| Razón evaluaciones número de trabajadores                                   | 34,1      | 124,0    | 485,9    |
| Razón evaluaciones número de trabajadores que no tiene calidad de evaluador | 185,4     | 465,2    | 777,4    |
| Razón evaluaciones número de evaluadores                                    | 57,5      | 176,3    | 1.295,7  |
| Razón evaluadores total equipo  | 0,7       | 0,7      | 0,4      |
| Número de años en el que el centro ejecuta procesos                         | 3,2       | 4,8      | 5,0      |
| Media anual de participación  | 218,7     | 813,4    | 1.554,8  |
| Tasa de certificación del centro  | 82,8      | 94,1     | 90,6     |
| Nota satisfacción encuestados   | 6,5       | 6,4      | 6,8      |
| <b>Número de unidades</b>   | <b>12</b> | <b>8</b> | <b>1</b> |

Nota: elaborado a partir de Estudio ChileValora 2024.

A partir de la tabla expuesta anteriormente se puede caracterizar los tres grupos de la siguiente forma:

- El primer grupo de 12 centros se caracteriza por tener una menor antigüedad en el sistema, con un promedio de 4,7 años, un menor número de evaluaciones y trabajadores, así como razones más bajas entre el número de evaluaciones y su cantidad de trabajadores. Asimismo, sus tasas de certificación son las más bajas.
- El segundo grupo de centros lleva una mayor cantidad de años en el sistema, con un promedio de 8 años. Asimismo, son más grandes en términos del número de trabajadores y evaluaciones, presentando promedios de evaluaciones por trabajador más altos. Las tasas de certificación de estos centros son altísimas, llegando al 94,1%.

En lo que refiere a la satisfacción de las personas encuestadas con el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales, se aprecia que la nota promedio de satisfacción

para los dos primeros conglomerados son bastante similares, con medias de 6,5 y 6,4 para los grupos uno y dos, respectivamente.

- El último grupo está compuesto por un único centro, el cual se diferencia del segundo principalmente en el número de evaluaciones, teniendo más del doble que este último, pero un número de trabajadores mucho menor. El promedio de evaluaciones por cada trabajador es altísimo, llegando a 1.295. Este centro presenta una tasa de certificación del 90,6% y la nota de las personas encuestadas es la más alta, llegando a un promedio de 6,8.

## VII. Conclusiones

El presente informe tuvo como objetivo dar cuenta de los resultados descriptivos y multivariados del Estudio de Satisfacción a los Beneficiarios del Proceso de Evaluación y Certificación 2024 de la Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales.

Los resultados se dividen en dos: a nivel descriptivo, con los componentes cuantitativos y cualitativos mencionados, y un análisis multivariado.

Respecto a los resultados a nivel descriptivo, se exploran las distintas etapas del proceso. En primer lugar, respecto al inicio del proceso de evaluación y certificación de competencias laborales, se encontró que la motivación para iniciarlo, en la mayoría de los casos fue de parte de la persona que iba a participar del éste, seguido por los casos donde la motivación fue del empleador.

La información cualitativa también devela una diversidad de posturas en cuanto a la motivación inicial para participar, destacándose también la motivación personal y los requerimientos de la empresa, ya sea para cumplir requisitos legales como para asegurar el conocimiento técnico de sus trabajadores/as. A partir de los datos, también es posible indicar que el sector al cual pertenece el o la candidato/a muestra diferencias entre si la motivación parte del empleador o de la persona.

Luego, se evalúa la satisfacción general con el proceso, observándose que la satisfacción neta (porcentaje de personas que pone nota 6 o 7, menos el porcentaje de personas que pone nota 1 a 4) es de un 80,1%; con respecto a la medición anterior (2022) la satisfacción neta fue de 84%. Este valor, para personas no certificadas, es de un 47,9%. Por su parte, al preguntar por la probabilidad de volver a participar de un nuevo proceso, la mayoría de las personas lo declara muy probable (puntaje 6 o 7). Ahora, si se trata de que este proceso sea pagado por él o ella, cerca de la mitad estaría altamente dispuesta a ello. Esta información se corrobora con las entrevistas, donde la mayoría declara estar dispuesto a pagar por una nueva certificación, lo que indica la importancia relativa de certificarse, independiente de las razones iniciales.

Posteriormente, se realizó una evaluación de la información inicial sobre el proceso. En primer lugar, se preguntó por el conocimiento que se tenía de ChileValora, encontrándose que un cerca de un tercio de las personas encuestadas no tiene conocimiento de éste, cifra elevada si se compara con el 18,4% de desconocimiento para el año 2022. Luego, se indagó en la información inicial recibida por los/as participantes de la encuesta, obteniéndose una satisfacción neta con ésta de un 72,9%. En cuanto a la información cualitativa, las personas entrevistadas declaran tanto que la información fue clara y suficiente, como también algunas valoraciones negativas de ésta, pero la conclusión general es que hay una buena evaluación del proceso.

En cuanto a las etapas de evaluación, se destacó el alto puntaje asignado a si el contenido de la evaluación tenía que ver con lo que se buscó certificar (90,7%), este reactivo para la medición anterior cuenta con una satisfacción neta de 86,2%, se observa un alza en el porcentaje neto en comparación con la medición anterior. El puntaje más bajo al tiempo transcurrido entre la evaluación y la recepción del resultado.

Se calificó al o a la evaluador/a del proceso en distintos ámbitos, destacándose una buena evaluación general de éste, en especial en el trato brindado y el respeto que tuvo por el trabajo de la persona encuestada. Con respecto a la evaluación anterior (2022) se observa misma tendencia de evaluaciones altas para evaluador/a. La información cualitativa complementa lo anterior, evaluándolos/as de manera positiva e indicando que los aspectos principales que se destacan son el buen trato, los conocimientos y el profesionalismo de la persona que evaluaba. Este punto resulta relevante, dado que en el análisis multivariado los elementos que marcaron la diferencia en cuanto a los niveles de satisfacción fueron la baja claridad del evaluador y el nivel de preparación/conocimiento de este, siendo el buen trato y el respeto un elemento transversal entre los y las encuestados/as.

Las encuestas indicaron que la mayoría de las personas realiza su evaluación en un lugar habilitado para simular sus condiciones de trabajo. Similarmente, las entrevistas semiestructuradas muestran que, en general, el lugar de evaluación era considerado cómodo, ya sea porque era el mismo lugar de trabajo o por ser un lugar acondicionado para la prueba.

En la etapa de entrega de resultados, se encuentra que el medio más común para ello es a través de correo electrónico del centro de certificación, al igual que la medición anterior donde el correo electrónico alcanza el 65%. Por su parte, a las personas que participan del proceso se les entrega un informe de brechas, donde se explica el resultado de evaluación. Sobre esto, la mayoría indica haberlo recibido, sin embargo, cerca de un tercio indica no recibirlo, esta afirmación es similar el año 2022 donde un 27% declara no haber recibido el informe de brechas. De quienes lo recibieron, la gran mayoría lo puntúa favorablemente, para el año 2022 el 49% de los y las entrevistados tiene una evaluación positiva del informe de brechas. Este es otro elemento relevante a la hora de definir la satisfacción, pues haber recibido el material tanto previo proceso como después de él diferencia significativamente los niveles de satisfacción.

En cuanto a la etapa de certificación, la gran mayoría de las personas que aprobaron la evaluación señala haber recibido su certificado y diploma de certificación. Sin embargo, al preguntar por la participación ceremonia de certificación, la mayoría declara no haber estado presente en ella, al igual que la medición anterior, donde un 70% de los y las entrevistadas declara que no ha participado de la ceremonia. La información recabada en las entrevistas señala que las razones para esto son no haberse enterado en ningún momento de la ceremonia o haber estado trabajando al momento de ésta. Por último, en cuanto a la evaluación de distintos aspectos de la etapa de certificación, destaca el alto puntaje de la ceremonia de certificación (para quienes participaron de ella) y el bajo puntaje en la

información sobre ésta y en el tiempo transcurrido entre la evaluación y la entrega del certificado. Esto es corroborado por la información cualitativa

Por último, respecto a la situación post certificación, se evaluaron varios aspectos de las condiciones actuales de los participantes y los beneficios asociados a certificarse. En primer lugar, la gran mayoría de las personas encuestadas se encuentra ocupada y, de ellos, la mayoría tiene contrato indefinido.

Observando los beneficios que se perciben por estar certificado, la mayoría considera que contribuyó a ver qué cosas puede hacer mejor en su trabajo. Sin embargo, la mayoría de las personas encuestadas considera que no ayuda a obtener incremento salarial, ni a encontrar nuevo trabajo ni nuevos clientes. Esto es respaldado parcialmente por las entrevistas realizadas, donde algunos entrevistados sí consideran que la certificación puede ayudar a encontrar un nuevo trabajo, así como a ser valorados en el trabajo actual.

Considerando la situación previa al proceso de certificación, es posible observar algunas diferencias en cuanto a la situación actual, y aunque estas resultan ser marginales en cuanto al cambio porcentual, señala una realidad diferente entre personas que reciben la certificación y las que no. Por ejemplo, entre los certificados que estaban desocupados previamente, ahora casi un 20% se encuentra ocupado, mientras que entre los no certificados que estaban desocupados, un 14% se encuentra ahora ocupado. Por otro lado, los desocupados que buscan empleo aumentan levemente entre los certificados (31%) en comparación con los no certificados que están buscando empleo (28,8%).

Vale la pena reflexionar sobre el perfil al cual se está apuntando con los procesos de certificación. Dentro del total de la muestra capturada para este estudio, la gran mayoría ya encontraba ocupado previamente al proceso (un 67,4% con el mismo empleador actual). Aun así, la idea de participar de un proceso de certificación no está completamente asociado al empleador, por lo que hay un espacio de motivación personal (casi un 50%). Esto no significa que al final del proceso se generen cambios significativos en cuanto a la situación de ocupación, no obstante, las ventajas de la certificación estarían ancladas en las características ocupacionales de trabajadores y trabajadoras.

**VIII. Anexo: N6mina de centros considerados en la medici3n**

| <b>C3digo Centro</b> | <b>Nombre Centro</b>   |
|----------------------|--|
| <b>C01</b>           | Ecerlab Spa  |
| <b>C02</b>           | Centro de Ev. y Certificaci3n de Comp. Laborales Certifica T     |
| <b>C03</b>           | Bureau Veritas Certification Chile S.A.                          |
| <b>C04</b>           | Asesorías Capitol Group Limitada                                 |
| <b>C05</b>           | CECC Simoc   |
| <b>C06</b>           | Asociaci3n de Empresas de Alimentos de Chile A.G                 |
| <b>C07</b>           | Asesorías Xitla Ltda   |
| <b>C08</b>           | Universidad de Las Am3ricas                                      |
| <b>C09</b>           | Servicios y Mantenimiento ABC Spa - Fulcro ABC Spa               |
| <b>C10</b>           | Centro de Ev. y Cert. de Competencias Jes & Dor Ltda             |
| <b>C11</b>           | Asimet Asesorías S.A.  |
| <b>C12</b>           | Centro de Ev. y Cert. de Comp. Lab. del Sector Vitivin3cola Ltda |
| <b>C13</b>           | Universidad T3cnica Federico Santa María                         |
| <b>C14</b>           | Impronta Mine Limitada   |
| <b>C15</b>           | Sociedad Mg Certificaci3n de Comp. Laborales Limitada            |
| <b>C16</b>           | Centro Polac Spa   |
| <b>C17</b>           | Centro Integrado de Certificaci3n de Comp. Laborales S.A.        |
| <b>C18</b>           | Upgrade Certificaciones  |
| <b>C19</b>           | A.C. Evaluaciones y Certificaciones Ltda                         |
| <b>C20</b>           | Instituto Nacional de Certificaci3n Spa                          |
| <b>C21</b>           | Universidad Cat3lica de Temuco                                   |
| <b>C22</b>           | Certificaciones Chilecap Quality Limitada                        |
| <b>C23</b>           | Universidad Tecnol3gica Metropolitana                            |
| <b>C24</b>           | Centro de Ev. y Certificaci3n de Comp. Laborales CNC Spa         |
| <b>C25</b>           | Skill Group Spa  |