

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PROGRAMA CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

AÑO 2020

UNIDAD DE ESTUDIOS



Este reporte de resultados tiene como objetivo presentar los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios egresados del programa Certificación de Competencias Laborales año 2020. El propósito de esta encuesta es indagar en la satisfacción que presentan los usuarios respecto de las distintas etapas, procesos y componentes del programa en cuestión.

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

1. ANTECEDENTES METODOLÓGICOS

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

La aplicación inició el 6 de abril del año 2021, para finalizar el 15 de abril del año 2021. Durante ese periodo de tiempo se desarrolló un proceso de supervisión semanal de los audios de los llamados telefónicos realizados por los encuestadores que permitió ir validando las respuestas registradas en la base de datos de resultados.

1.1. UNIVERSO Y MARCO MUESTRAL

El universo de usuarios que pasaron por procesos de evaluación en el año 2020 alcanza a 3.652 personas, esto de acuerdo con la fuente de información utilizada correspondiente a la base de datos administrativa del programa.

Del universo antes señalado, 3.221 usuarios forman parte del marco muestral, es decir que corresponden a personas potencialmente contactables.

TABLA N°1: UNIVERSO Y MARCO MUESTRAL PROGRAMA CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES AÑO 2020.

ESTADO DE ENCUESTAS	USUARIOS
Universo	3.652
Marco muestral	3.221

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

1.2. MARCO UTILIZADO

A partir del proceso de aplicación de la encuesta el marco utilizado alcanza a 2.962 usuarios, correspondientes a aquellos que se intentó contactar durante el período de aplicación de la encuesta. El estado de aplicación sobre este marco, a partir del proceso de realización de encuestas telefónicas, se observa en la tabla n°2.

TABLA N°2: ESTADO DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS PROGRAMA CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES AÑO 2020.

ESTADO DE ENCUESTAS	USUARIOS
Marco utilizado	2.962
Finalizadas (F)	1.150
Parciales (P)	149
Rechazadas (R)	26
No contactadas (NC)	726
No cumple criterio ¹ (NCC)	186
No ubicable (NU)	455

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

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

TABLA N°3: INDICADORES DEL TRABAJO DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS PROGRAMA CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES AÑO 2020.

INDICADOR	%
Tasa de respuesta	42,7%
Tasa de contacto	43,7%
Tasa de cooperación	86,8%
Tasa de rechazo	1,0%

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

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

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

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

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

¹ No cumple criterio: corresponde a usuarios que al momento de ser encuestados indican no haber terminado el curso de capacitación.

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

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

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

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

1.3. DISEÑO MUESTRAL

Considerando el marco muestral de 3.221 usuarios, se estimó una muestra representativa a nivel nacional y sectorial, con un nivel de confianza de un 95% y un error muestral de un 5%. La muestra estimada con los parámetros indicados anteriormente corresponde a 1.149 casos. A partir del desarrollo del proceso de aplicación de encuesta, y producto de la contactibilidad presentada en los registros disponibles en la base de datos, en la tabla n°4, se detalla la muestra efectiva, contrastándola con la muestra estimada y el marco muestral.

La muestra efectiva que se obtuvo asciende a 1.150 usuarios y presentó un error de 2,3% a nivel nacional. A nivel sectorial, sólo en los sectores Construcción y Gastronomía, hotelería y turismo se cumple con el error muestral deseado del 5%. En los sectores restantes se supera levemente el error deseado por lo que los resultados de todas formas son representativos.

TABLA N°4: DISTRIBUCIÓN DEL UNIVERSO, MUESTRA ESTIMADA Y EFECTIVA DE USUARIOS EGRESADOS PROGRAMA CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES AÑO 2020.

SECTOR	MARCO MUESTRAL	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA	ERROR
Agrícola y ganadero	212	137	99	7,2%
Construcción	1.190	291	362	4,3%
Elaboración de alimentos y bebidas	398	196	162	5,9%
Gastronomía, hotelería y turismo	1.064	282	349	4,3%
Manufactura metálica	152	109	85	7,1%
Transporte y logística	205	134	93	7,5%
Total	3.221	1.149	1.150	2,3%

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

1.4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

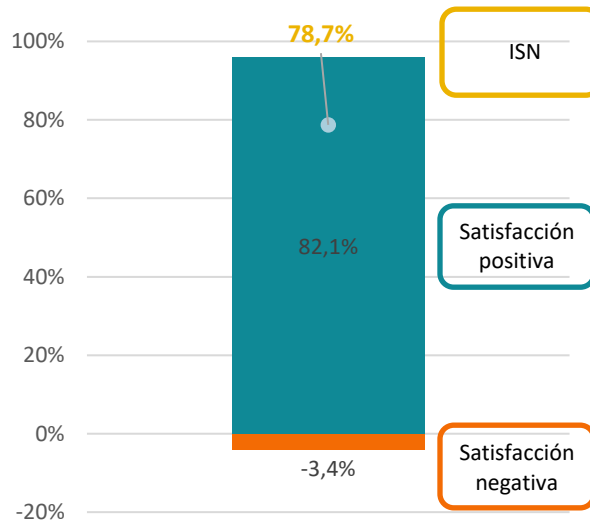
El cuestionario aplicado se compone por un total de tres dimensiones, las que se construyen de sub dimensiones y a su vez de variables, que permiten evaluar los distintos elementos y etapas del programa. Las dimensiones y sub dimensiones se detallan a continuación:

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

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

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

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



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

ISN	CATEGORIZACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN
91%-100%	Excelente
76%-90%	Positiva
61%-75%	Regular
51%-60%	Negativa
-100%-50%	Muy negativa

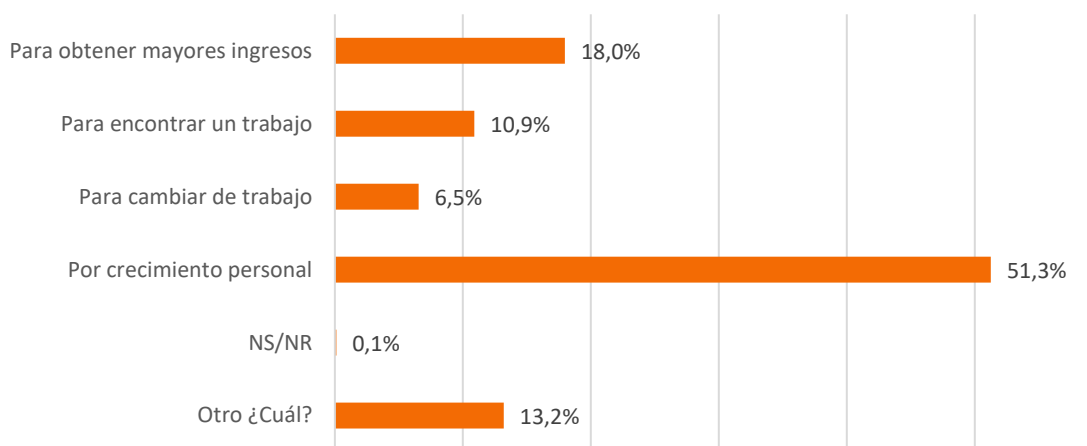
2. RESULTADOS

2.1 ANTECEDENTES

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

En cuanto a las razones o motivaciones que presentaron los usuarios para postular al programa, se observa en el primer gráfico que la principal motivación es *“Por crecimiento personal”* con un 51,3% del total de respuestas, seguido de *“Para obtener mayores ingresos”* con un 18% y en tercer lugar *“Para encontrar un trabajo”* con un 10,9%. En respuestas espontáneas de la opción *“Otro ¿Cuál?”*, se mencionan razones como la exigencia por parte de la empresa en que trabaja, especialización, acreditación del conocimiento y mejora del currículum.

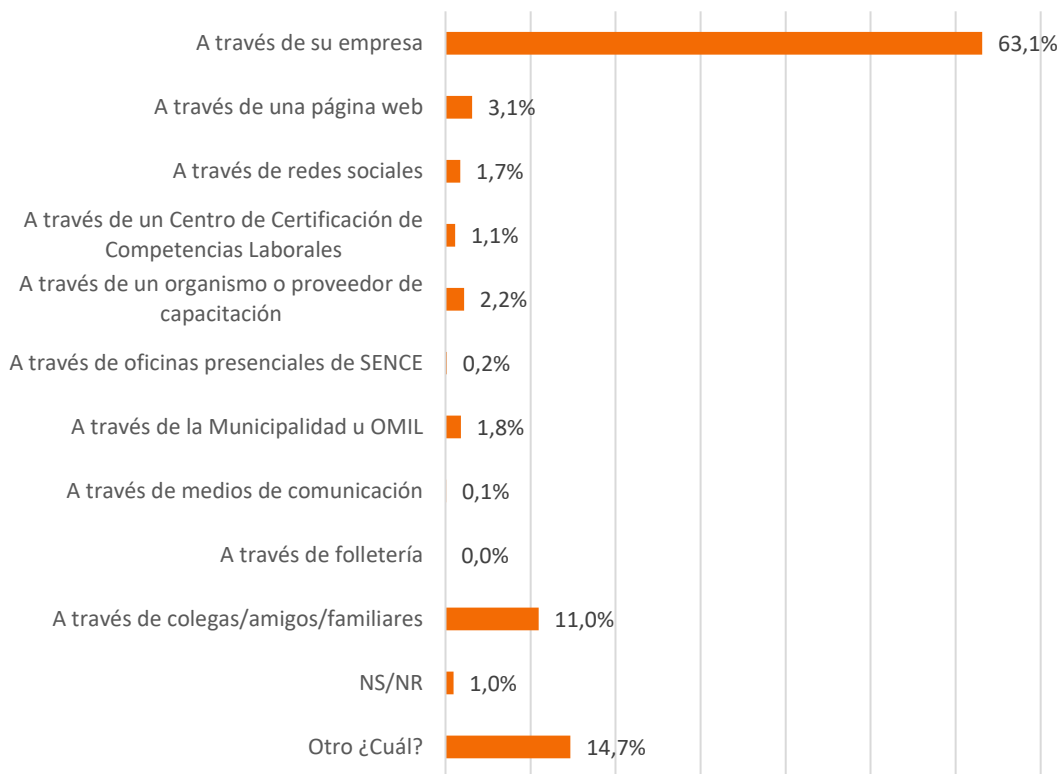
GRÁFICO N°1: ¿POR QUÉ RAZÓN USTED DECIDIÓ INGRESAR AL PROGRAMA?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Certificación de Competencias Laborales año 2020.

Respecto de los canales de comunicación o medios por los cuáles se informaron de la existencia del programa, se identifica que un 63,1% de los usuarios señala que se enteraron a través de su empresa, seguido de colegas/amigos/familiares con un 11% y a través de una página web con un 3,1%. En cuanto a los mecanismos de difusión que SENCE utiliza de manera directa, correspondiente a página web, redes sociales, medios de comunicación escrita, y folletería, en total suman un 5,1% de los usuarios que manifiestan haberse informado del programa por esas vías, siendo las redes sociales la más relevante. En respuestas espontáneas de la opción *“Otro ¿Cuál?”*, se mencionan sindicatos y asociaciones gremiales.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Certificación de Competencias Laborales año 2020.

2.2 EVALUACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA

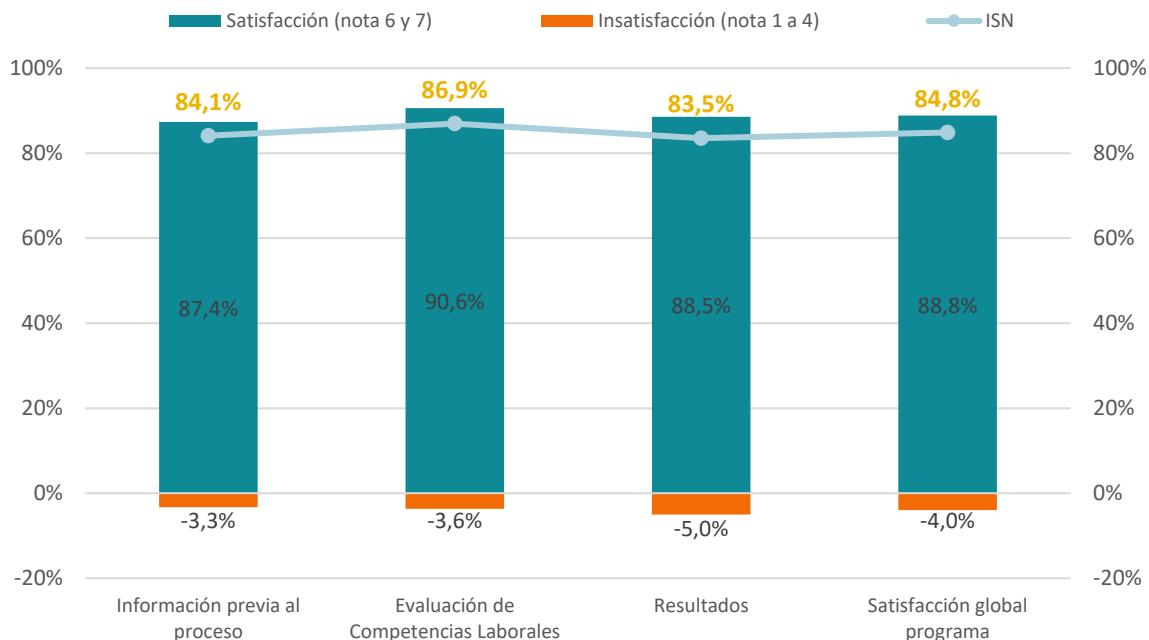
La encuesta de satisfacción se divide en un total de tres dimensiones que permiten evaluar distintos aspectos del programa, la primera corresponde a “*información previa al proceso de evaluación*”, la segunda a “*evaluación de competencias laborales*”, y la última a “*resultados*”.

El promedio de los niveles de satisfacción obtenidos en cada una de esas categorías da como resultado el índice de satisfacción neta (ISN) total del programa correspondiente a un 84,8%, considerado como positivo. De la totalidad de dimensiones evaluadas, todas presentan un nivel de satisfacción positiva. La dimensión que presenta la evaluación más baja corresponde a “*resultados*” con un ISN de 83,5%, de todas formas, correspondiente a una calificación positiva (ver gráfico n°3).

Mientras que las dimensiones mejor evaluadas corresponden a “*información previa al proceso de evaluación*” con un ISN de 84,1% y “*evaluación de competencias laborales*” con un ISN de 86,9%, correspondiente a la mayor valoración del programa. En los siguientes apartados de este informe se detallarán los resultados obtenidos en cada una de las sub dimensiones y variables que

componen las tres dimensiones recién presentadas, pudiendo de esa forma identificar cuáles son los elementos que están generando mayores niveles de satisfacción o insatisfacción.

GRÁFICO N°3: SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA POR DIMENSIONES

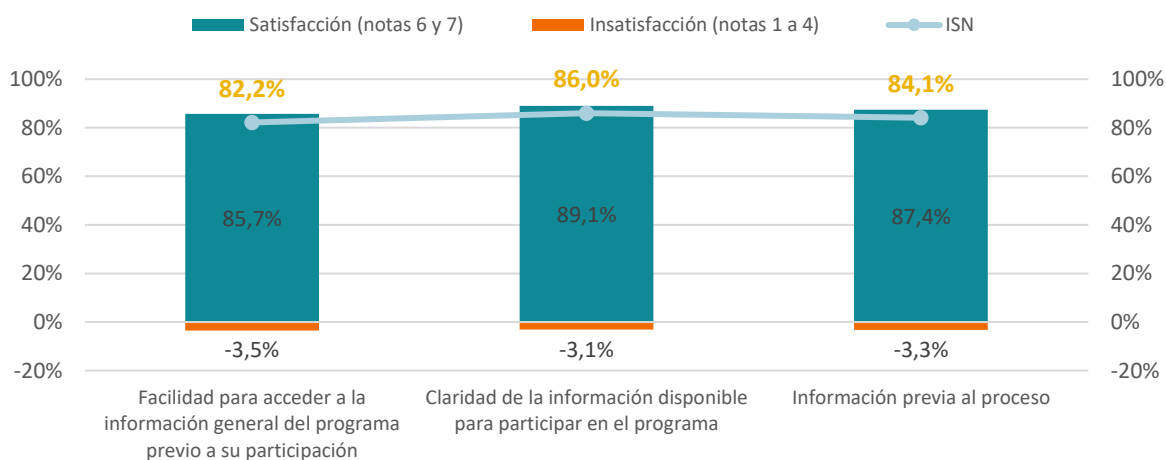


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Certificación de Competencias Laborales año 2020.

2.3 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “INFORMACIÓN PREVIA AL PROCESO DE EVALUACIÓN”

La primera dimensión de evaluación del programa corresponde a “*Información previa al proceso de evaluación*”, donde se evalúa la información disponible del programa. La dimensión a nivel general presenta un índice de satisfacción neta (ISN) equivalente a un 84,1% correspondiente a un nivel positivo, donde las dos variables que la componen también obtienen calificación positiva. Donde la “*facilidad para acceder a la información general del programa*” alcanza un ISN de 82,2%. Mientras que “*claridad de la información disponible*” alcanza un ISN de 86%.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Certificación de Competencias Laborales año 2020.

2.4 EVALUACIÓN DIMENSIÓN "EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES"

Antecedentes

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

En primer lugar, un 77,6% de los usuarios señalan que, contaban con información clara y precisa sobre la duración y horarios del proceso de evaluación, dando como resultado que casi un quinto de los usuarios encuestados no tenía esa información clara, proporción bastante significativa. Respecto de si los usuarios pasaron por un proceso de evaluación o diagnóstico previo al desarrollo del proceso de evaluación, un 78,6% declara que sí (ver gráfico n°5 y n°6).

En cuanto a los días a la semana que se desarrollaba el proceso de evaluación, los usuarios indican que se desarrollaba en promedio dos días a la semana. Al consultarles a los encuestados si consideraron adecuada la duración del proceso de evaluación, un 91,7% responde afirmativamente, y un 8,1% que no, donde las razones de esa negativa se deben en un 89,2% a que la duración del proceso fue muy corta.

Respecto de la satisfacción con los horarios del proceso de evaluación, un 88,9% de los usuarios se declaran satisfechos, y un 3,2% insatisfechos, obteniendo un ISN igual a 85,7%, considerado positivo.

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

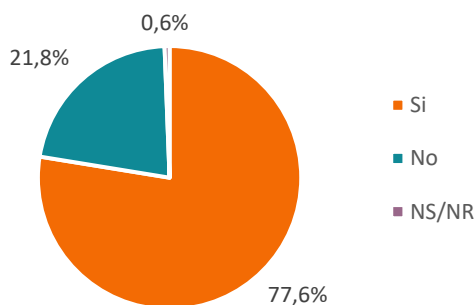
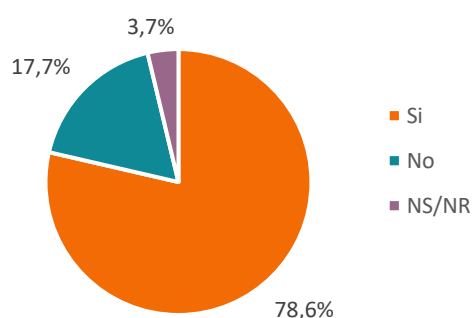


GRÁFICO N°6: PREVIO A SU PROCESO DE EVALUACIÓN ¿FUE ENTREVISTADO POR PARTE DEL CENTRO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES?

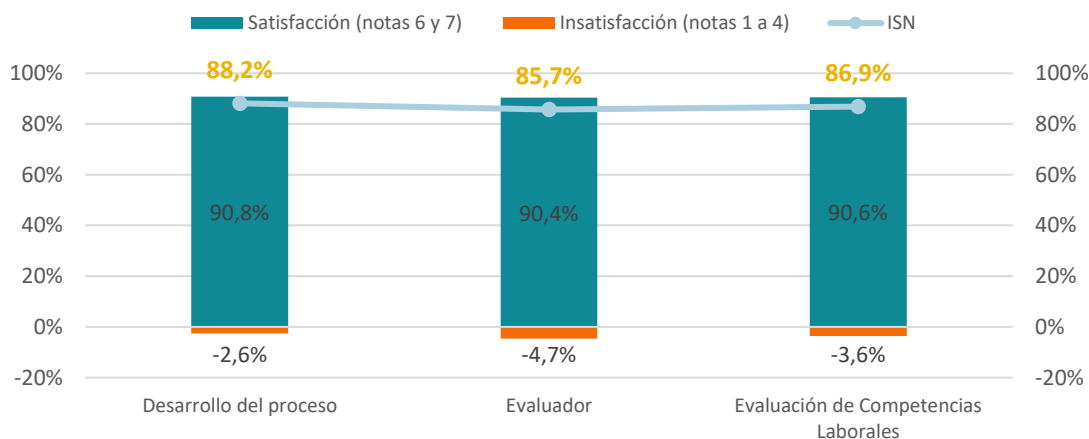


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Certificación de Competencias Laborales año 2020.

Evaluación dimensión "Evaluación de Competencias Laborales"

El ISN global de esta dimensión corresponde a 86,9%, considerado como positivo, siendo la dimensión del programa que presenta la mejor evaluación. El nivel de satisfacción positivo de esta dimensión se explica por la buena evaluación recibida en las dos sub dimensiones evaluadas (ver gráfico n°7), correspondientes al "desarrollo del proceso", con un ISN de 88,2%, y la satisfacción con el desempeño del "evaluador" con un ISN de 85,7%.

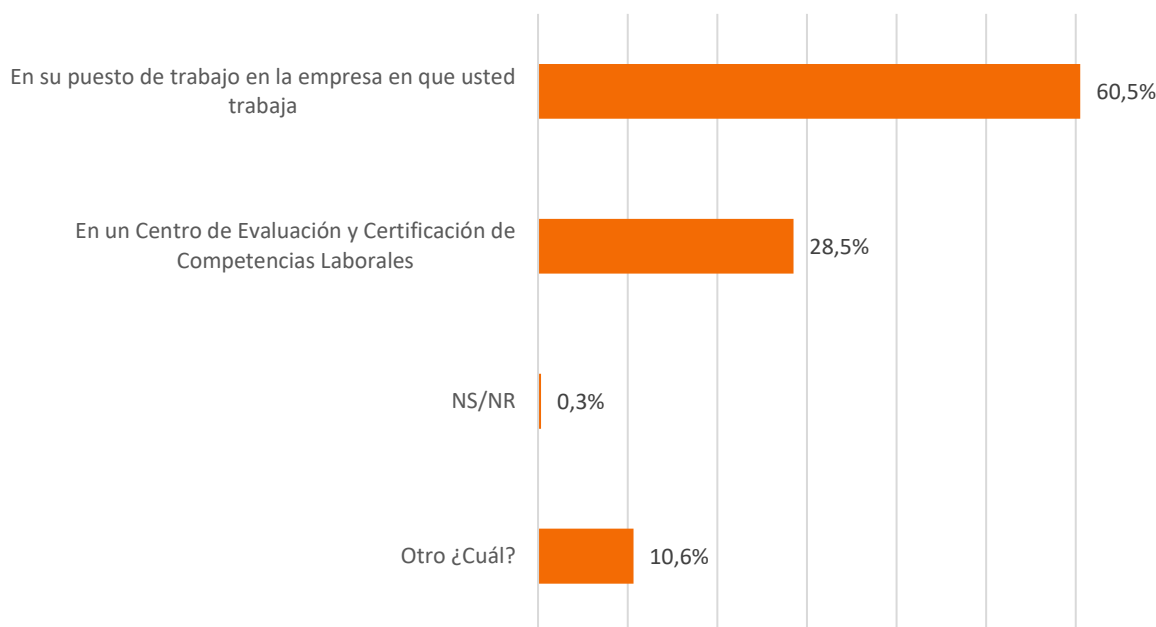
GRÁFICO N°7: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Certificación de Competencias Laborales año 2020.

Previo a indagar en el desarrollo del proceso de evaluación de competencias laborales se indaga en el lugar en que se desarrolló dicho proceso, donde un 60,5% lo habría realizado en su puesto de trabajo, un 28,5% en un centro de evaluación y certificación, y un 10,6% en otro lugar.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Certificación de Competencias Laborales año 2020.

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

TABLA N°5: VARIABLES SUB DIMENSIÓN “DESARROLLO DEL PROCESO DE EVALUACIÓN”

ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4)	SATISFACCIÓN (NOTAS 6 Y 7)
INSTITUCIÓN DONDE SE REALIZÓ EL PROCESO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	87,5%	-2,4%	89,9%
LA UBICACIÓN DEL LUGAR DE EVALUACIÓN, REFERIDO A LA FACILIDAD DE ACCESO	88,7%	-2,2%	90,9%
LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA, COMO LAS SALAS, SU TAMAÑO, ILUMINACIÓN, VENTILACIÓN, ETC.	85,5%	-3,0%	88,6%
ORDEN Y ASEO DE LA SALA DE CLASES Y DE LAS INSTALACIONES EN GENERAL	90,3%	-2,0%	92,3%
CALIDAD DEL EQUIPAMIENTO PARA LA ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN	84,4%	-3,8%	88,2%
CUMPLIMIENTO DE FECHAS Y HORARIOS	91,7%	-1,8%	93,5%
EL CUMPLIMIENTO DE TODAS LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS	91,0%	-1,8%	92,8%
EVALUACIÓN AL FINALIZAR	86,2%	-3,7%	89,9%
SUB DIMENSIÓN "DESARROLLO DEL PROCESO DE EVALUACIÓN"	88,2%	-2,6%	90,8%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Certificación de Competencias Laborales año 2020.

La segunda sub dimensión evaluada en lo que tiene relación con la dimensión evaluación de competencias laborales, es “*evaluador*”, con un ISN de 85,7%, considerada una evaluación positiva. La mayor parte de las variables que componen esta sub dimensión presentan niveles de satisfacción excelente, a excepción de dos que presentan satisfacción regular correspondiente a “*entregó justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones*” con un ISN de 70,3% y “*entregó oportunamente los resultados de las evaluaciones*” con un ISN de 67,4%.

TABLA N°6: VARIABLES SUB DIMENSIÓN “EVALUADOR”

ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4)	SATISFACCIÓN (NOTAS 6 Y 7)
CUMPLIÓ FECHAS Y PLAZOS PARA LAS ACTIVIDADES	94,4%	-1,5%	95,9%
DIO A CONOCER LOS OBJETIVOS DEL PROCESO DE EVALUACIÓN	94,1%	-1,7%	95,9%
MOSTRÓ BUENA DISPOSICIÓN PARA RESPONDER PREGUNTAS Y DUDAS	95,5%	-1,4%	96,9%
ENTREGÓ INFORMACIÓN RESPECTO A CÓMO USTED SERIA EVALUADO	92,5%	-2,2%	94,7%
ENTREGÓ OPORTUNAMENTE LOS RESULTADOS DE LAS EVALUACIONES	70,3%	-9,8%	80,0%
ENTREGÓ JUSTIFICACIÓN SOBRE LAS CALIFICACIONES DE LAS EVALUACIONES	67,4%	-11,4%	78,8%
SUB DIMENSIÓN "EVALUADOR"	85,7%	-4,7%	90,4%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Certificación de Competencias Laborales año 2020.

Aspectos de cierre del proceso de certificación de competencias laborales

En cuanto a la de certificación de competencias propiamente tal, luego de haber pasado por el proceso de evaluación, se indaga sobre la realización de ciertos hitos que conforman esta etapa. En primer lugar, se consulta si los usuarios recibieron el informe de brechas luego de la evaluación, donde un 55% de los encuestados indica haberlo recibido. Luego, un 83,9% resultó competente como resultado del proceso de evaluación de competencias.

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

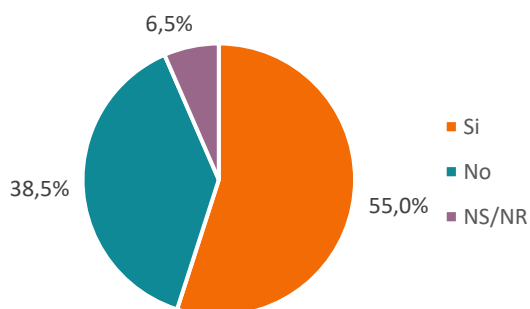
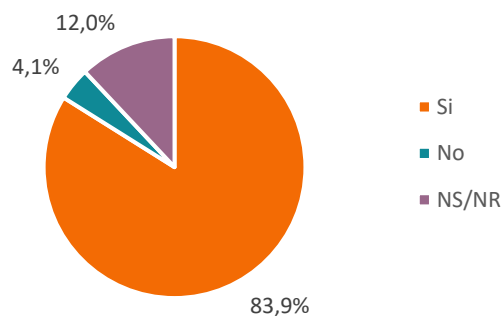


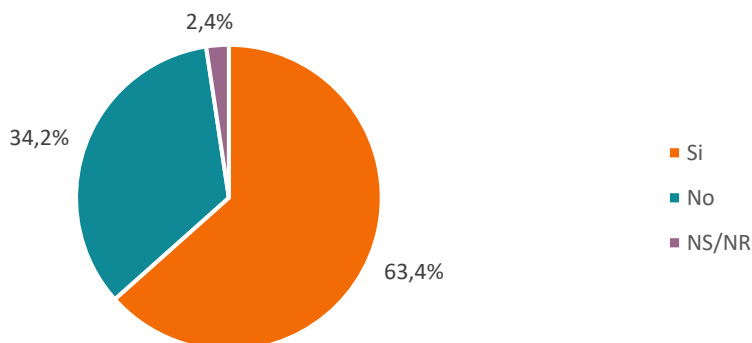
GRÁFICO N°10: COMO RESULTADO DEL PROCESO DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS, USTED ¿RESULTÓ COMPETENTE?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Certificación de Competencias Laborales año 2020.

Respecto a los hitos de finalización formal, se observa que a un 63,4% de los usuarios que resultaron competentes le entregaron el certificado luego de la evaluación.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Certificación de Competencias Laborales año 2020.

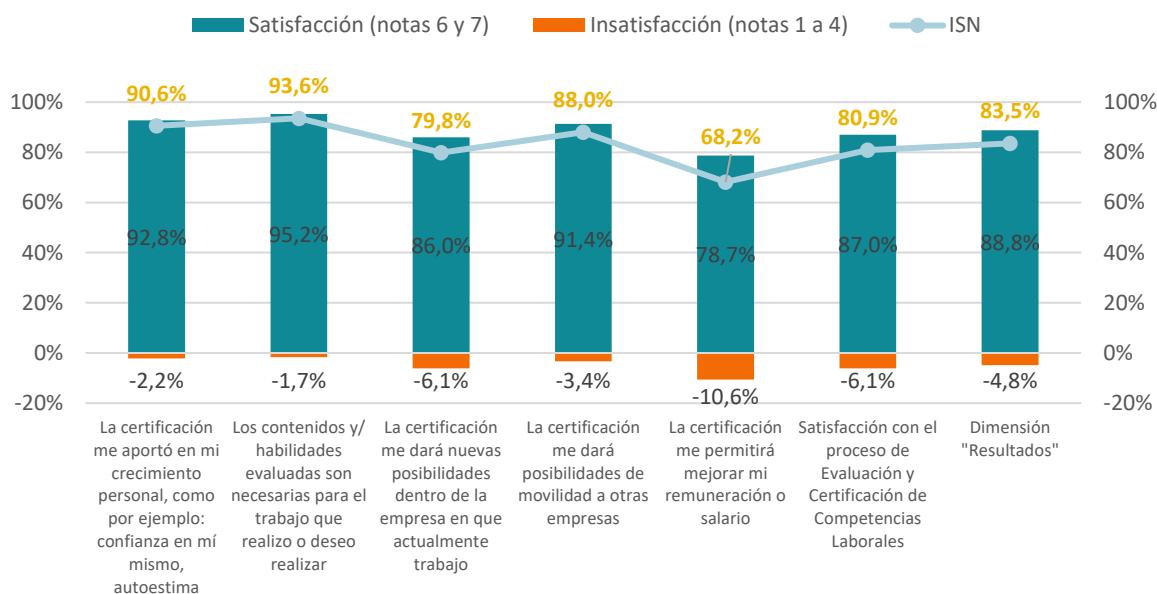
2.5 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “RESULTADOS”

La última dimensión analizada en este reporte es “Resultados”, que engloba la percepción de los usuarios en cuanto la utilidad de la certificación para el empleo. Esta dimensión presenta un ISN igual a 83,5%, siendo la dimensión de menor calificación del programa, pero de todas formas considerado como positivo.

Respecto de las variables que se evalúan para obtener la satisfacción de esta dimensión, se observa que dos de las seis variables presentan índices de satisfacción de nivel excelente, correspondiente a “los contenidos y/ habilidades evaluadas son necesarias para el trabajo que realizo o deseo realizar” con un ISN de 93,6%, y “la certificación me aportó en mi crecimiento personal, como por ejemplo: confianza en mí mismo, autoestima” con un ISN de 90,6%.

Las variables restantes de esta dimensión son evaluadas positivamente, a excepción de “la certificación me permitirá mejorar mi remuneración o salario” que con un ISN de 68,2% obtiene satisfacción regular.

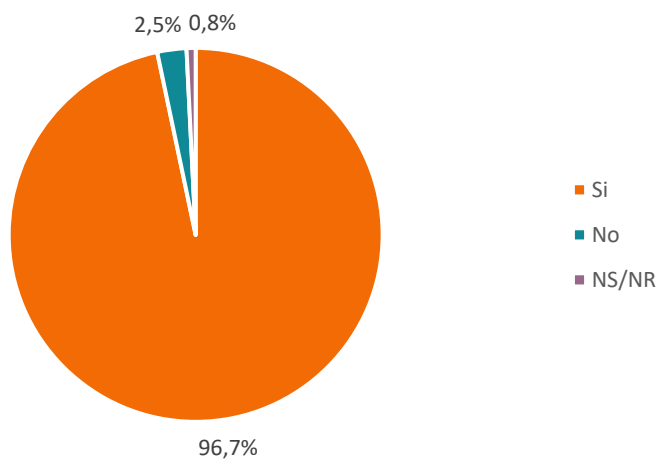
GRÁFICO N°12: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Certificación de Competencias Laborales año 2020.

Por último, al consultarle a los usuarios si recomendarían el programa a otras personas, un 96,7% declara que sí.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Certificación de Competencias Laborales año 2020.

3. RESULTADOS SECTORIALES

Los resultados de esta encuesta permiten tener una mirada por sector considerando que la muestra no solo es representativa a nivel nacional, sino que también sectorial. Sin embargo, tomando en cuenta la baja contactibilidad y el número reducido de casos en algunos sectores, es que los errores muestrales en algunos son levemente superiores al 5%², aspecto que es importante de tomar en cuenta al leer las cifras que se presentan a continuación.

La tabla n°7 presenta los ISN para los sectores, por dimensión que compone la encuesta, además de los porcentajes de satisfacción positiva y negativa. Asimismo, se agregan los resultados a nivel nacional de modo de generar un comparativo con los resultados obtenidos en cada sector.

SECTORES	AGRÍCOLA Y GANADERO	CONSTRUCCIÓN	ELABORACIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	GASTRONOMÍA, HOTELERÍA Y TURISMO	MANUFACTURA METÁLICA	TRANSPORTE Y LOGÍSTICA	NACIONAL
INFORMACIÓN PREVIA AL PROCESO							
POSITIVA	81,8%	83,0%	88,3%	92,1%	88,8%	89,7%	87,4%
NEGATIVA	2,1%	6,1%	1,9%	2,3%	1,8%	1,1%	3,3%
ISN	79,7%	76,9%	86,4%	89,8%	87,0%	88,6%	84,1%
EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES							
POSITIVA	90,7%	87,3%	91,7%	92,0%	91,2%	95,1%	90,6%
NEGATIVA	2,4%	5,9%	2,7%	2,8%	2,6%	1,1%	3,6%
ISN	88,3%	81,3%	89,0%	89,2%	88,6%	94,0%	86,9%
RESULTADOS							
POSITIVA	89,1%	89,2%	83,4%	90,8%	81,7%	90,7%	88,5%
NEGATIVA	3,6%	4,9%	6,2%	4,6%	7,8%	4,1%	5,0%
ISN	85,4%	84,3%	77,2%	86,2%	73,9%	86,6%	83,5%
SATISFACCIÓN GLOBAL PROGRAMA	84,5%	80,8%	84,2%	88,4%	83,1%	89,7%	84,8%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Certificación de Competencias Laborales año 2020.

² Los errores muestrales por sector se presentan en el apartado metodológico de este informe.

4. ANEXOS

Cuestionario de satisfacción de usuarios:

Introducción	Buenos días/tardes,	Sí
	¿Hablo con (Nombre de encuestado)?	No
	Mi nombre es (Nombre de encuestador), y estoy llamando de parte del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.	<i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i>
	Estamos realizando una encuesta de satisfacción y de acuerdo con nuestros registros, usted pasó por un proceso de evaluación y certificación de competencias laborales durante el año 2020.	Sí
	¿Me podría confirmar aquello?	No
		<i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i>
	Quisiéramos conocer su opinión respecto de este proceso con la finalidad de mejorarlo. Si usted fuera tan amable,	Sí
	¿Me podría contestar algunas preguntas?	No
Sus respuestas quedarán en la más absoluta reserva. <i>(Nota: Sólo en caso de que el encuestado pregunte, debe indicar que el tiempo promedio de duración de la encuesta es de 10 minutos)</i>	<i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i>	

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3. Desarrollo del proceso de evaluación de competencias laborales:

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

[PREG_08] Utilizando la escala de 1 a 7, donde 1 es muy malo y 7 es excelente, ¿Qué nota le pondría a la INSTITUCIÓN donde se realizó el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales?	Nota de 1 a 7	NS/NR
--	---------------	-------

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

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

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

[PREG_11] ¿Cuántos días a la semana se desarrollaba el proceso de evaluación?	<i>Listado desplegable de 1 a 7 días</i>
	NS/NR
[PREG_12] En una escala de 1 a 7, ¿qué tan adecuado le pareció el horario del proceso de evaluación?, considere 1 muy poco adecuado y 7 muy adecuado	Nota de 1 a 7
	NS/NR
[PREG_13] ¿Considera que la duración total del proceso de evaluación fue adecuada?	Sí <i>Pasa a [PREG_15]</i>
	No
	NS/NR <i>Pasa a [PREG_15]</i>

[PREG_14] ¿Por qué razón le pareció poco adecuada la duración del proceso de evaluación?	
a. Tuvo una duración muy extensa para lo que en realidad se requería	
b. Tuvo una duración muy corta para lo que en realidad se requería	
c. NS/NR	

5. Evaluador

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

6. Certificación de competencias

<p>[PREG_16] Luego del proceso de evaluación de competencias, usted ¿Recibió el informe de brechas? <i>(Nota: El informe de brecha es una descripción de la evaluación, detallando los porcentajes de cumplimiento de cada unidad de competencia laboral (UCL), con la finalidad de poder detectar en que aspectos deben mejorar y fortalecer para una posible próxima evaluación)</i></p>	
a. Sí	
b. No	
c. NS/NR	

[PREG_17] Como resultado del proceso de evaluación de competencias, finalmente usted ¿resultó competente?	
a. Sí	
b. No	<i>Pasa a [PREG_20]</i>
c. NS/NR	<i>Pasa a [PREG_20]</i>

[PREG_18] Luego del proceso de evaluación de competencias, a usted ¿le entregaron el certificado?	
a. Sí	
b. No	
c. NS/NR	

7. Resultados

[PREG_19] En una escala de 1 a 7, donde 1 es ‘Absolutamente en desacuerdo’, y 7 es ‘Absolutamente de acuerdo’, ¿qué tan de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones en cuanto a la utilidad y resultados de la certificación?		
[PREG_19_01] La certificación me aportó en mi crecimiento personal, como por ejemplo: confianza en mí mismo, autoestima	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_19_02] Los contenidos y/ habilidades evaluadas son necesarias para el trabajo que realizo o deseo realizar	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_19_03] La certificación me dará nuevas posibilidades dentro de la empresa en que actualmente trabajo	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_19_04] La certificación me dará posibilidades de movilidad a otras empresas	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_19_05] La certificación me permitirá mejorar mi remuneración o salario	Nota de 1 a 7	NS/NR

[PREG_20] Y en una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho está con el proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales?, donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_21] Y para terminar, ¿Recomendaría la participación en este proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales a otras personas?	Sí	No

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