



Comisión Sistema Nacional de Certificación
de Competencias Laborales

Producto N°2: Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

Fecha: 7 de noviembre de 2024

Ipsos Chile (2024). *Producto N°2: Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora*. Licitación ID 568963-14-LE24 - JOB: 24-052946-01. ChileValora. - Public Affairs Ipsos Chile. Santiago: 7 de noviembre de 2024 [Manuscrito inédito en Portable Document Format].

Este documento ha sido elaborado por área de Public Affairs de Ipsos Chile.

En el presente informe siempre que es posible se intenta usar un lenguaje no discriminator ni sexista a pesar de que, en nuestra lengua, hasta el momento, no hay soluciones generales que sean consensuadas y sistemáticas ni que necesariamente facilitan una lectura convencional; se usa el masculino genérico en algunas ocasiones y se especifican las diferencias entre hombres y mujeres cuando corresponde.

Contacto:

Alejandra Ojeda Mayorga

Service Line Leader

Public Affairs Ipsos Chile

Pedro de Valdivia 555, Piso 10

Providencia- Santiago- Chile

E-mail: alejandra.ojeda@ipsos.com

Índice

1.	Resumen Ejecutivo.....	5
2.	Introducción	6
3.	Metodología del Estudio.....	8
3.1	Fase cuantitativa: Encuesta a empleadores sobre el Proceso de evaluación y certificación de competencias laborales.....	8
3.2	Universo.....	8
3.3	Diseño muestral planificado	9
3.3.1	Fase cuantitativa	9
4.	Reporte del trabajo de campo.....	13
4.1	Descripción del levantamiento de la encuesta.....	13
4.1.1	Informe de cooperación y tasas de respuesta y logro	13
4.2	Muestra final efectiva	15
4.3	Resultado de la limpieza de la base de datos inicial	15
4.4	Incidencias del trabajo en terreno.....	17
4.5	Reporte de supervisión	18
5.	Análisis de la Encuesta a empleadores ChileValora.....	19
5.1	Perfil de la muestra	19
5.2	Conocimiento y experiencias previas con ChileValora	20
5.3	Evaluación del proceso de certificación.....	23
5.4	Perfiles de ChileValora y capacitación previa.....	33
5.5	Impacto de la certificación en la organización	40
5.6	Habilitación de los empleadores.....	49
5.7	Financiamiento	54
5.8	Análisis Adicionales	54
6.	Conclusiones preliminares de la etapa cuantitativa.....	60
6.1	Conclusiones.....	60
6.2	Recomendaciones Preliminares.....	61
7.	Referencias bibliográficas	62
8.	Anexos	63

8.1.	Anexo N°1: Cuestionario	63
8.2.	Anexo N°2: Pauta de Exploración Cualitativa.....	72
8.3.	Anexo N°3: Base de Datos.....	76
8.4.	Anexo N°4: Manual de Usuario de la Base de Datos.....	76
8.5.	Anexo N°5: Tablas Estadísticas	76
8.6.	Anexo N°6: Informe gráfico.....	76

1. Resumen Ejecutivo

El informe N°2 del "Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora" ofrece un análisis sobre la percepción y satisfacción de los empleadores/as respecto al proceso de evaluación certificación de competencias laborales. Este estudio utilizó una metodología mixta, comenzando con una fase cuantitativa que incluyó un muestreo probabilístico, estratificado y aporportional. Se realizaron 300 encuestas telefónicas a empleadores/as, asegurando un margen de error máximo del $\pm 5,4\%$ con un nivel de confianza del 95%.

Los resultados reflejan un alto nivel de satisfacción general entre los empleadores/as, con una calificación promedio de 6,4 sobre 7. Las etapas del proceso mejor evaluadas fueron la facilidad para inscribir a los trabajadores/as y la coordinación del proceso. Sin embargo, el tiempo de entrega de resultados fue identificado como un área que requiere mejoras, con una satisfacción neta del 45%. Aunque los perfiles de ChileValora fueron bien valorados, el incremento en el porcentaje de empleadores que no planean utilizarlos indica la necesidad de reforzar la comunicación sobre sus beneficios.

La certificación es vista de manera positiva por las organizaciones, especialmente en términos de cumplimiento de requisitos legales, promoción del desarrollo de la carrera profesional de los trabajadores/as y mejora de la motivación laboral. Sin embargo, su impacto en la reducción de la rotación laboral y la disminución de accidentes laborales es menos evidente. Un 24% de los empleadores reportó haber enfrentado dificultades para contratar personal con las competencias requeridas, lo que representa una disminución en comparación con la medición anterior de 2022.

El informe concluye subrayando la importancia de optimizar los tiempos de entrega de resultados para mejorar la satisfacción general. Se recomienda implementar una campaña de comunicación que destaque los beneficios de los perfiles de ChileValora, para integrarlos mejor en las estrategias organizacionales. Además, en términos metodológicos, se sugiere mejorar las estrategias de comunicación y compromiso en el sector construcción, que presentó desafíos significativos en las tasas de cooperación y rechazo.

2. Introducción

El presente documento corresponde al Producto 2 Informe de resultados de la aplicación del cuestionario, desarrollado por Ipsos Chile en el marco del desarrollo del Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024, licitado por ChileValora en Mercado Público con la ID 568963-14-LE24 correspondiente y adjudicado por Ipsos Chile.

El objetivo general del estudio corresponde a analizar la percepción y medir la satisfacción de los empleadores con el proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales. Para el logro de este objetivo se desarrollarán los siguientes objetivos específicos:

- a) Medir el nivel de satisfacción de los empleadores participantes con el proceso de Evaluación y Certificación de competencias laborales.
- b) Indagar respecto de cómo los empleadores conocen y se integran al sistema de certificación de Evaluación y Certificación de competencias laborales.
- c) Conocer el valor que los empleadores le asignan a su participación en el proceso de Evaluación y Certificación de competencias laborales.
- d) Identificar las debilidades y las fortalezas que los empleadores perciben del proceso de evaluación y certificación.
- e) Conocer cuáles son los efectos o beneficios que los empleadores perciben en sus trabajadores, como consecuencia del proceso de evaluación y certificación de competencias laborales.
- f) Conocer cuáles son los efectos o beneficios que los empleadores perciben en las empresas como consecuencia del proceso de evaluación y certificación.
- g) Medir la satisfacción de empleadores con aspectos específicos del proceso de Evaluación y certificación de competencias laborales (Proceso de inscripción, coordinación con el centro, tiempo para conocer los resultados, claridad de los aspectos evaluados, etc.)

La metodología de investigación tuvo un carácter metodológico mixto basado en un diseño secuencial explicativo, es decir, que contó con una primera fase de investigación y análisis cuantitativo, seguido de una segunda fase de profundización cualitativa. En el caso de la metodología cuantitativa, el estudio cuenta con un diseño muestral probabilístico consistente en muestreo estratificado aporportional, donde el sector de la empresa genera tres estratos a trabajar (Sector servicios, construcción y otros sectores). La técnica es la encuesta telefónica aplicada por encuestador/a capacitado/a, con cuestionario semiestructurado de duración máxima de 13 minutos. El universo es de empresas y/o empleadores que participaron de los procesos de evaluación y certificación en el período transcurrido entre julio 2022 y diciembre 2023, con un tamaño estimado de 3.362 casos. La muestra levantada fue de 300 casos, lo que corresponde a un margen de error máximo de resultados de $\pm 5,4\%$ para resultados globales para un nivel de confianza de 95% y universo finito de 3.362 casos.

El contenido del Informe contempla la descripción de la etapa metodológica del Estudio, reporte de trabajo de campo (descripción del levantamiento de la encuesta, informes de cooperación y tasas de respuesta y logro, motivos de descarte y reemplazo, muestra planeada y muestra efectiva, tiempos de encuesta y otros, dificultades

del terreno y reporte de supervisión), análisis de la información revelada en función de las dimensiones del estudio, comparaciones, cruces y representaciones graficas de la información completa, conclusiones preliminares, tablas de resultados (ppt), base de datos, manual del usuario/a de la base de datos, cuestionario e informes de trabajo de campo y un resumen ejecutivo de lo entregado.

El presente producto 2 está organizado en 6 capítulos, más los anexos. Se inicia con la Introducción, en donde se plantea el contexto general del estudio y sus objetivos. Luego, en el segundo capítulo se describe la etapa metodológica del estudio, tanto cualitativa como cuantitativa. En el capítulo tercero se exponen las implicancias y características que tuvo el trabajo de campo cuantitativo realizado. En el cuarto capítulo se desarrolla el análisis de resultados del proyecto. En el quinto capítulo presentan las conclusiones preliminares del estudio de acuerdo con los objetivos previamente fijados. Finalmente, el sexto capítulo corresponde a la bibliografía revisada para el desarrollo del estudio, cerrando luego el informe con los anexos, en donde se incluye el cuestionario del estudio y la pauta cualitativa, además de la información sobre los anexos digitales que van adjuntos con este documento.

3. Metodología del Estudio

La metodología cuantitativa implementada en el presente proyecto se definió en torno a dos elementos: muestreo probabilístico, técnicas telefónicas de recolección de datos.

El muestreo probabilístico se caracterizó por pasos aleatorios en todas sus etapas, los que aseguran la probabilidad distinta de cero de cada elemento del universo para formar parte de la muestra. Este procedimiento implica que los estadígrafos o resultados de la muestra cuentan con margen de error conocido y operan sobre nivel de confianza a definir para la aplicación de pruebas estadísticas (por convención estadística se trabaja con nivel de confianza de 95%, lo que implica un α de 0,05 para pruebas estadísticas). La consecuencia de usar este tipo de muestreo corresponde a la posibilidad de extrapolar resultados al universo, es decir, de estimar parámetros. En otras palabras, el uso del muestreo probabilístico permite concluir sobre el universo. Este supuesto es fundamental en el marco de este estudio: asegurar la extrapolación de resultados al universo por uso de un diseño muestral probabilístico.

En segundo lugar, se encuentra la elección de la técnica, la que se correlaciona fuertemente con el diseño muestral, como se puede desprender del análisis previo. La técnica que se aplicó fue la encuesta telefónica con uso de Sistema CATI. Esta elección se basó en los siguientes criterios:

- El uso de discador del Sistema CATI asegura la aplicación de la selección aleatoria, requisito del diseño probabilístico.
- La medición de la satisfacción y la lealtad de clientes y de usuarios/as es normalmente medida por encuesta telefónicas. La experiencia indica que los fraseos y el tipo de escala que se usa en este tipo de encuestas es especialmente ad-hoc para encuesta telefónicas.
- La encuesta telefónica ofrece una serie de virtudes en función del recorrido de bases de datos, como el permitir el agendamiento para un horario oportuno, el poder aplicar la encuesta en horarios que resultan de baja productividad en encuestas presenciales, o una mayor cantidad de intentos por casos y no el abandono estándar de 3 intentos de encuestas presenciales, entre otros. Además, ofrece la posibilidad de búsqueda del respondiente dentro de la entidad laboral contactada.

3.1 Fase cuantitativa: Encuesta a empleadores sobre el Proceso de evaluación y certificación de competencias laborales

La técnica utilizada fue la encuesta telefónica aplicada por encuestador/a. Este instrumento permitirá medir la percepción del servicio.

3.2 Universo

El universo se definió como empresas y/o empleadores que participaron de los procesos de evaluación y certificación en el período transcurrido entre Julio 2022 y diciembre 2023. Se estima que el perfil de las personas respondientes por unidad será los contactos con mejor posición de observación del proceso y sus resultados, correspondiendo a dueños, gerentes, encargados de RRHH, jefes de equipos, entre otros. Pero correspondiendo

la unidad de análisis a empleadores. El tamaño del universo alcanza un total de 3.362 procesos, lo que define al universo como finito.

3.3 Diseño muestral planificado

La metodología del estudio solicitado corresponde a un estudio de diseño secuencial explicativo, el que se caracteriza por contar por una fase de investigación inicial cuantitativa, seguida del análisis cuantitativo para la elaboración de hallazgos y formulación de nuevas preguntas, las que avanzan una fase de profundización cualitativa.

Metodología	<ul style="list-style-type: none"> • Metodología cuantitativa, diseño muestral probabilístico consistente en muestreo estratificado no proporcional (factible de ser modificado a muestreo por cuotas).
Técnica	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta telefónica aplicada por encuestador capacitado, con cuestionario semiestructurado de duración máxima de 13 minutos.
Universo	<ul style="list-style-type: none"> • Empresas y/o empleadores que participaron de los procesos de evaluación y certificación en el período transcurrido entre Julio 2022 y diciembre 2023. Universo estimado en 3.362 casos.
Muestra	<ul style="list-style-type: none"> • 300 casos, lo que corresponde a margen de error máximo de resultados de $\pm 5,4\%$ para resultados globales considerando nivel de confianza de 95% y universo finito de 3.362 casos.

3.3.1 Fase cuantitativa

El diseño muestral corresponde a muestreo probabilístico de muestreo aporportional. Esto implica que se trabajará a nivel total de tres estratos, sector servicios, sector construcción y otros sectores, con una selección aleatoria de casos por estrato y previniendo las muestras de reemplazo. Los pasos a seguir para la aplicación del muestreo son los siguientes:

- Limpieza y depuración de la base de datos.
- Selección aleatoria de 300 a nivel total para recorrido telefónico, siendo 150 casos del sector de Servicios, 100 casos del sector de construcción y 50 para los otros sectores agrupados.
- Selección de muestra de reemplazo para casos que clasifiquen sin contacto efectivo, los no factibles de ser concretados pese a la realización del contacto y los rechazos en la participación.
- Nuevo recorrido de la selección muestral por sistema CATI.

La muestra final lograda fue de 300 casos con encuestas completamente respondidas. Sin embargo con algunas diferencias en la distribución por sector, las cuales serán profundizadas en la sección de informe de terreno. Esta muestra lograda implica un margen de error máximo de $\pm 5,4\%$ para resultados en escenario de máxima varianza.

Para el cálculo del margen de error se aplicó la fórmula de cálculo para universos finitos (menores a 100.000 casos) que se presenta a continuación:

Figura 1. Fórmula de cálculo de muestra y/o margen de error para universos finitos

$$n = \frac{n_0}{1 + (n_0 / N)}$$

$$n_0 = \frac{Z^2 * P * Q}{ME^2}$$

Donde:

n = Muestra para representar al universo finito en base a supuestos del cálculo.

n_0 = Muestra estimada para supuestos del cálculo.

Z^2 = Probabilidad de error en el cálculo del parámetro en base al estadígrafo. Se adoptó el alpha de 0,05 o nivel de confianza de 95% en cada cálculo.

PQ = Varianza estimada de resultados. Se adoptó escenario de varianza máxima ($V = 0,25$).

ME^2 = Precisión de la estimación o cuadrado del margen de error deseado para la extrapolación de resultados.

N = Tamaño del universo.

3.3.2 Fase cualitativa

La técnica aplicada fue la entrevista semiestructurada aplicada por entrevistadores y entrevistadoras profesionales, capacitados para tal efecto. La muestra de entrevista correspondió a 20 casos extraídos desde la muestra que respondió el cuestionario. El detalle de la metodología se presenta en la siguiente figura.

Figura 1. Resumen metodológico de la Fase Cualitativa

Metodología	<ul style="list-style-type: none"> • Metodología cualitativa, de carácter descriptivo y explicativo para la profundización de resultados.
Técnica	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista semiestructurada online con uso de la plataforma Teams.
Universo	<ul style="list-style-type: none"> • Representantes de empresas o empleadores participantes del proceso de evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora en el período de julio 2022 a diciembre 2023, segmentados según resultados cuantitativos previos.
Muestra	<ul style="list-style-type: none"> • 20 entrevistas a empleadores seleccionados según los resultados del análisis cuantitativo previo.
Registro de información	<ul style="list-style-type: none"> • Grabación de videos. • Transcripción de audios a documento word.

Fuente: Informe 2, Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

La muestra de participantes se dividió en seis grupos de acuerdo con las experiencias y niveles de satisfacción obtenidos a partir del análisis cuantitativo previo: insatisfechos, satisfechos, pero no con tiempo de resultados, y satisfechos, desagregados por sectores industriales (construcción, servicios y otros). Esta segmentación aseguró que se capturara una amplia gama de experiencias y perspectivas, proporcionando una base sólida para el análisis.

En primer lugar, se revisó la distribución de calificaciones de la satisfacción general y se encontró una alta concentración en las notas 6 y 7, por lo que se procedió a destacar a aquellos casos con notas del 1 al 5 como “insatisfechos”, quedando como un grupo único debido a su baja satisfacción con el proceso. En segundo lugar, se analizaron los casos “satisfechos” (notas 6 y 7) respecto de los atributos específicos del proceso y la utilidad de la certificación para identificar si había algún grado de variación o consideración.

Se identificó que no existía tal variación, pero sí se observó que, dentro de los atributos del proceso, los tiempos de espera de los resultados de la certificación presentaban una distribución interesante, ya que las calificaciones de los empleadores satisfechos con el proceso se encontraban divididas respecto al tiempo de espera de los resultados. De esta forma, aparte de los grupos de empleadores satisfechos de cada sector, se generaron dos grupos más para clasificar la muestra, “Construcción, Satisfechos, pero no con tiempo de resultados”, y “Servicios y Otros, Satisfechos, pero no con tiempo de resultados”. La distribución quedó segmentada de la siguiente forma:

Tabla 1. Segmentación de entrevistados según área de servicio y grado de satisfacción

N° grupo	Perfil	A1	A2.6	N Entrevistas
Grupo 1	Insatisfechos	Notas 1 a 5	-	5
Grupo 2	Construcción, Satisfechos, pero no con tiempo de resultados	Notas 6 y 7	Notas 1 a 5	3
Grupo 3	Servicios y Otros, Satisfechos, pero no con tiempo de resultados	Notas 6 y 7	Notas 1 a 5	3
Grupo 4	Construcción satisfechos	Notas 6 y 7	Notas 6 y 7	3
Grupo 5	Servicios satisfechos	Notas 6 y 7	Notas 6 y 7	3
Grupo 6	Otros satisfechos	Notas 6 y 7	Notas 6 y 7	3

Fuente: Informe 2, Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

4. Reporte del trabajo de campo

4.1 Descripción del levantamiento de la encuesta

El trabajo de levantamiento de datos se extendió desde el 22 de agosto al 22 de octubre de 2024, incluyendo en dicho período desde el piloto del estudio, hasta el levantamiento de las últimas encuestas del proyecto, logrando la totalidad de la muestra comprometida una vez finalizada la supervisión.

En términos generales, el levantamiento no tuvo grandes incidencias en términos de la aplicación del instrumento, sin registrarse observaciones sobre el cuestionario en términos de su entendimiento ni su extensión. Las únicas incidencias registradas tuvieron relación con el recorrido de la base de datos, la cual resultó insuficiente en su delimitación original (julio 2022 a diciembre 2023), por lo que se requirió de base de datos adicional para los tres sectores a medir, la cual correspondió a datos de primer semestre de 2024.

Respecto de la duración del cuestionario, el tiempo promedio registrado fue de 15 minutos, con un mínimo de 10 minutos y un máximo de 35 minutos.

4.1.1 Informe de cooperación y tasas de respuesta y logro

La siguiente tabla muestra el resumen del recorrido de la base de datos en algunos de sus principales indicadores utilizados para el cálculo de tasas de respuesta, cooperación y rechazo. A nivel total, la cantidad de encuestas logradas fue de 300 casos, mientras que se registraron 425 rechazos o quiebres, 600 casos sin contacto y 1326 casos con elegibilidad desconocida.

Tabla 2. Resumen Recorrido de la BBDD

Código de Disposición General	N	%
Encuesta Completa	300	11,32%
Entrevista Parcial	0	0,00%
Rechazo o quiebre	425	16,03%
Sin Contacto	600	22,63%
Elegibilidad Desconocida	1.326	50,02%

Fuente: Informe 2, Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

En el proceso de recolección de datos mediante la encuesta telefónica dirigida a los empleadores/as, se calcularon varias tasas clave para evaluar la efectividad del estudio. Estas tasas son esenciales para comprender el nivel de interacción y participación de los encuestados/as. A continuación, se presentan las tasas de respuesta, cooperación y rechazo obtenidas, calculadas de acuerdo con las fórmulas estándar del campo:

$$Tasa\ de\ respuesta = \frac{Encuesta\ completa\ o\ parcial}{\left(\begin{matrix} Encuesta\ completa \\ o\ parcial \end{matrix} \right) + \left(\begin{matrix} Rechazo\ o\ quiebre \\ +Sin\ contacto \\ +Otro \end{matrix} \right) + (Elegibilidad\ desconocida)}$$

Tasa de rechazo

$$= \frac{\text{Rechazo o quiebre}}{\left(\begin{array}{l} \text{Encuesta completa +} \\ \text{o parcial} \end{array} \right) + \left(\begin{array}{l} \text{Rechazo o quiebre} \\ \text{+Sin contacto} \\ \text{+Otro} \end{array} \right) + (\text{Elegibilidad desconocida})}$$

$$\text{Tasa de cooperación} = \frac{\text{Encuesta completa o parcial}}{\left(\begin{array}{l} \text{Encuesta completa +} \\ \text{parcial} \end{array} \right) + \text{Rechazo o quiebre} + \text{Otro}}$$

Tabla 3. Indicadores de Desempeño de la BBDD

Tasa de Respuesta	Encuestas completas o parciales	300
	Encuestas completas, parciales, rechazos o quiebres, sin contacto y elegibilidad desconocida	2651
	Tasa de Respuesta	11%
Tasa de Rechazo	Rechazos o quiebres	425
	Encuestas completas, parciales, rechazos o quiebres, sin contacto y elegibilidad desconocida	2651
	Tasa de Rechazo	16%
Tasa de Cooperación	Encuestas completas o parciales	300
	Encuestas completas, parciales, rechazos o quiebres	725
	Tasa de Cooperación	41%

Fuente: Informe 2, Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

La tasa de respuesta se calcula dividiendo el número de encuestas completas o parciales por el total que incluye encuestas completas, parciales, rechazos o quiebres, sin contacto y elegibilidad desconocida. En este estudio, la tasa de respuesta fue del 11%, lo que indica que alrededor de 1 de cada 10 intentos de contacto resultó en encuestas completas o parciales.

En tanto, la tasa de rechazo se calcula como la proporción de rechazos o quiebres respecto al total de encuestas completas, parciales, rechazos o quiebres, sin contacto, y elegibilidad desconocida. La tasa de rechazo del 16% indica que una parte considerable de las personas decidió no participar en el estudio. En específico los rechazos se pudieron dividir en dos tipos, casos en que la persona cortó la llamada en medio de la lectura del script (298 casos) y casos en que la persona explícitamente indicó que no quería responder la encuesta (127 casos).

Por último, la tasa de cooperación se determina dividiendo el número de encuestas completas o parciales por la suma de encuestas completas, parciales, y rechazos o quiebres. En este caso, la tasa de cooperación alcanzó el 41%, lo que refleja que, una vez contactados efectivamente, una proporción mayor de los encuestados accedió a participar en la encuesta (4 de cada 10).

Tabla 4. Indicadores de Desempeño de la BBDD según sector

	Servicios	Construcción	Otros
Tasa de Respuesta	10%	12%	15%
Tasa de Rechazo	13%	26%	19%
Tasa de Cooperación	45%	33%	43%

Fuente: Informe 2, Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

En el análisis de las tasas de respuesta, cooperación y rechazo por sectores, se observa una variabilidad notable en el nivel de participación de los encuestados. El sector Servicios mostró una tasa de respuesta del 10% y una tasa de cooperación del 45%, indicando una disposición relativamente alta a participar una vez contactados. Sin embargo, la tasa de rechazo del 13% sugiere que todavía hay un grado de resistencia inicial que podría mejorarse con estrategias de contacto más efectivas. En el sector Otros, la tasa de respuesta fue la más alta con un 15%, lo que refleja una mayor efectividad en el contacto inicial, y una tasa de cooperación del 43%, similar a la de Servicios. A pesar de una tasa de rechazo del 19%, este sector mostró un interés significativo en participar una vez contactados.

El sector Construcción presentó los mayores desafíos, con una tasa de cooperación significativamente baja del 33% y una alta tasa de rechazo del 26%. Estos factores combinados afectaron la capacidad de alcanzar la muestra planificada, limitando la cantidad de datos obtenidos de este sector.

4.2 Muestra final efectiva

En función del marco muestral efectivo del estudio, para la muestra final a lograr se asignó una cantidad de casos proporcional según la cantidad de registros disponibles por sector, respetando los 300 casos a nivel total con el fin de mantener el margen de error deseado para el total de la muestra, fijándose éste $\pm 5,4\%$ con supuesto de varianza máxima y nivel de confianza de 95%. No obstante, durante el desarrollo del terreno, se tuvo que hacer ajustes a la muestra definitiva en vistas de los resultados del recorrido de la base de datos, y la cantidad de registros disponibles para cada sector. La muestra final lograda y la originalmente planificada pueden observarse en la siguiente tabla.

Tabla 5. Muestra planificada y efectiva

Sector	Muestra Planificada	Muestra Efectiva
Servicios	150	184
Construcción	100	66
Otros Sectores	50	50
Total	300	300

Fuente: Informe 2, Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

4.3 Resultado de la limpieza de la base de datos inicial

ChileValora entregó las bases de datos a ocupar en el estudio, la que correspondió a un archivo Excel con la información para contactar a los respondientes. Las variables fueron 14, correspondiendo a las siguientes:

Tabla 6. Variables del Base de Empleadores

Variable	Tipo de variable	Descripción
Tipo Base	Texto	Clasificación del empleador según tipo área (Gestor, Instalador, Otro)
Sector	Texto	Clasificación del empleador según tipo estrato (Servicio, Construcción y Otro)
subsector	Texto	Sector productivo de la entidad, correspondiente a 17 categorías
perfil_nombre	Texto	Perfil evaluado, correspondiente a 95 perfiles
tipo_entidad	Texto	Clasificación de la entidad en función de 6 criterios: Asociación gremial, Centro de Formación Técnica / Instituto Profesional, Empresa/empleador con el que trabaja, Liceo/Colegio, Sindicato, Universidad
rut_empresa	Numérica	RUT de la entidad registrado en Servicios de Impuestos Internos
empresa_nombre	Texto	Nombre de la entidad solicitante del servicio
telefono_contacto_empresa	Numérica	Teléfono de contacto de la entidad solicitante del servicio
correo_empresa	Texto	Correo electrónico de la entidad solicitante del servicio
contacto_empresa	Texto	Nombre de la persona contacto de la entidad solicitante del servicio
direccion_empresa	Texto	Dirección informada por la entidad solicitante del servicio
correo_empresa2	Texto	Correo electrónico informado por la entidad solicitante del servicio
contacto_empresa2	Texto	Segundo correo informado por la entidad solicitante del servicio

Fuente: Informe 2, Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

La base contenía un universo de 3.362 empleadores, organizados en tres grupos: gestor, organizador y otros.

El primer paso fue el descarte de casos sin número telefónicos, lo que redujo el universo a un marco muestral de 2.742 casos por la caída de 620 casos. Luego se eliminaron los números inválidos de teléfono, que alcanzaron a 50 casos. Y a continuación se sometió la base de datos al proceso telefónico de Ipsos que detectó 183 casos con problemas o restricciones: fono dañado, repetido, rut repetido, y blacklist Ipsos (personas que, a raíz de otras encuestas, han solicitado no ser contactadas por Ipsos). Los que dejó el marco muestral en 2.509 casos.

Tabla 7. Limpieza de base de datos

Base de datos recibida (Universo)		
	N	%
Base Gestor	2381	71%
Base Instalador	507	15%
Base Otros	474	15%
Total de Registros Recibidos	3362	100%

Limpieza	N	% Sobre el total del universo
Caso sin teléfono	620	18%
Número inválido (Ej. 9999999999)	50	1%
fono dañado	36	1%
fono repetido	140	4%
nombre - rut repetido	5	0,1%
repetido black list ipsos	2	0,1%
Cantidad de casos eliminados	853	25%

Marco Muestral	2509	75%
----------------	------	-----

Fuente: Informe 2, Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

4.4 Incidencias del trabajo en terreno

Como se indicó previamente, la principal incidencia ocurrida en terreno fue la falta de registros para completar la muestra, ya sea porque la cantidad de registros inicialmente recibida no fue suficiente, o bien porque los resultados de las llamadas no fueron los óptimos, especialmente en el caso del sector construcción, con una baja tasa de cooperación.

En este sentido, en colaboración con la contraparte de ChileValora, se trabajó en dos posibles soluciones que fueron implementadas durante el desarrollo del terreno. La primera fue el poblamiento de la base de datos para aquellos casos que tenían falta de información, específicamente falta de números telefónicos. Y en segundo término, la incorporación de nueva base de datos para la medición, abarcando a casos de empleadores/as cuyos trabajadores participaron de procesos de evaluación y certificación de competencias laborales durante el primer semestre de 2024.

En definitiva, a partir de estas dos medidas, desde ChileValora se realizaron 5 envíos adicionales de base de datos, totalizando un total de 2.141 registros adicionales ingresados o reingresados (en el caso de los datos recuperados), con 712 registros para el sector servicios, 755 para construcción y 674 para otros sectores.

Tabla 8. Muestra planificada y efectiva

	BBDD Adicional N°1	BBDD Adicional N°2	BBDD Adicional N°3	BBDD Adicional N°4	BBDD Adicional N°5	Total general
Servicios	0	0	0	0	712	712
Construcción	0	0	686	69	0	755
Otros	216	91	367	0	0	674
Total	216	91	1053	69	712	2141

Fuente: Informe 2, Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

Estos datos adicionales recibidos fueron sometidos a la limpieza de base de datos de Ipsos, la cual descartó 1.489 casos (70% de los casos recibidos), siendo los principales motivos de descarte el tratarse de un registro repetido de alguna base anterior (66% del total de casos descartados), no tener teléfono (16%) y ser un caso duplicado por teléfono, dentro de la misma base de datos (13%).

Tabla 9. Casos descartados en Limpieza de BBDD adicionales

	Cantidad de casos	%
Registro repetido en base anterior	989	66%
Sin teléfono	241	16%
Caso duplicado por teléfono	188	13%

Teléfono dañado	53	4%
Sin código	9	1%
Caso duplicado por nombre o RUT	5	0%
Black List Ipsos ¹	4	0%
Total general	1489	100%

Fuente: Informe 2, Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

4.5 Reporte de supervisión

La supervisión se realizó mediante la técnica de escuchas telefónicas, siendo un mecanismo de supervisión más confiable que la recontactación telefónica, donde puede haber olvidos, rellenos de la experiencia acontecida por efecto del tiempo transcurrido e inclusive cambios de opinión.

Todas las encuestas fueron grabadas, por tanto, se contó con el audio de la situación de entrevistas, el que fue escuchado por parte del equipo de supervisión. Esta escucha telefónica fue guiada en base a una pauta de supervisión que evaluó aspectos tales como: El trato del encuestador, cumplimiento del filtro, lectura correcta y completa de las preguntas de la encuesta, nivel de inducción de las respuestas del encuestado, consistencia entre respuesta entregada por encuestado y respuesta digitada por el encuestador, entre otros.

En definitiva, el levantamiento de información telefónica arrojó como resultado 300 encuestas aplicadas, y la supervisión cubrió 152 casos del estudio, distribuyéndolos entre los distintos encuestadores y encuestadoras participantes, llegando a un 51% de supervisión respecto del total de encuestas aplicadas. En términos de resultados de la supervisión, cabe destacar que durante el proceso no se detectaron motivos para realizar ninguna anulación en las encuestas aplicadas.

¹ La Black List Ipsos refiere a personas que han declarado explícitamente que no desean ser contactadas por ninguna encuesta.

5. Análisis de la Encuesta a empleadores ChileValora

En el presente capítulo se desarrolla el análisis de la información de la encuesta aplicada a 300 personas que respondieron en calidad de empleadores de personas beneficiarias del servicio de ChileValora de evaluación y certificación de competencias laborales.

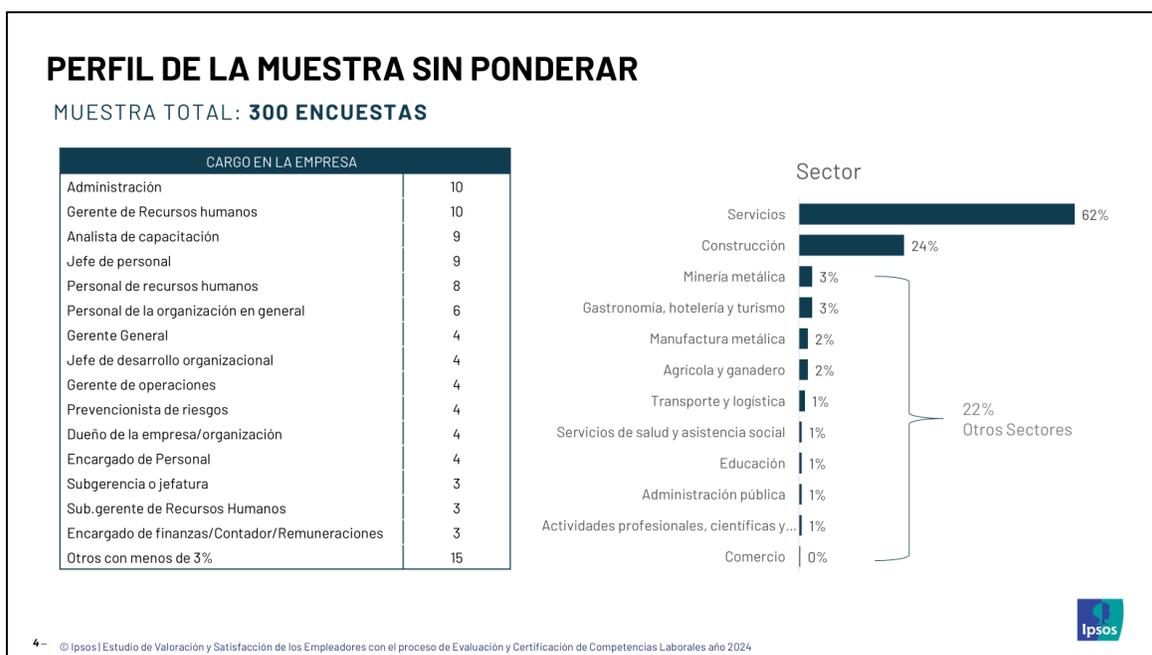
Este capítulo se acompaña del informe gráfico de resultados, archivo PowerPoint que se adjunta en anexo digital del presente informe. Cabe destacar que durante esta sección se realizaron una serie de pruebas destinadas a verificar si existen diferencias estadísticamente significativas entre segmentos dentro del estudio, y también entre mediciones para las variables que sean comparables con la medición previa de 2022, y para comprobar esto se utilizó la prueba z para cálculo de diferencias entre proporciones, con un nivel de confianza del 95% ($Z \geq \pm 1,96$).

5.1 Perfil de la muestra

Los 300 casos que respondieron la encuesta fueron seleccionados aleatoriamente en cada estrato del estudio, correspondiendo a la muestra finalmente acordada. El sector servicios es aquel con mayor representatividad, con un 62% de la muestra, seguido por el sector construcción con un 24%, y finalmente los otros sectores con un 22%.

En tanto, respecto de los cargos en la empresa de las personas empleadoras que respondieron la encuesta, el 10% indicó algún cargo de administración, 10% Gerencia de Recursos Humanos, 9% analistas de capacitación, 9% jefe de personal y 8% personal de recursos humanos, siendo las alternativas con mayores porcentajes de menciones.

Figura 2. Perfil de la Muestra sin Ponderar (B: 300 casos, Total Muestra)



Fuente: Informe 2, Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

5.2 Conocimiento y experiencias previas con ChileValora

En esta primera sección de resultados se explorará el conocimiento y experiencias previas que tienen las personas empleadoras y sus empresas con respecto a ChileValora. En primer término, se consultó a las/os empleadores respecto de si su organización ha tenido otras experiencias previas de evaluación y certificación de competencias laborales con ChileValora, observándose que un 30% indicó que sí ha tenido experiencias previas, sin que esta cifra varíe significativamente según el sector de la empresa: 35% en el sector construcción, 26% en servicios y 42% en otros sectores.

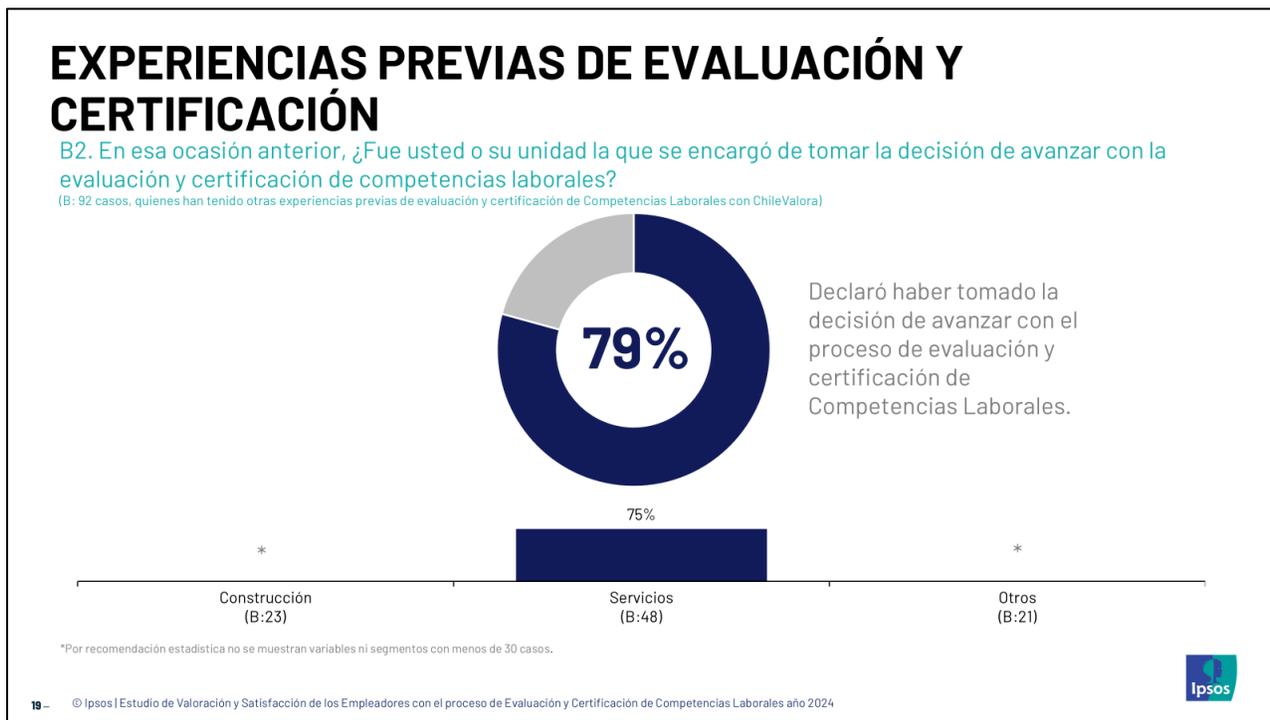
Figura 3. Experiencias previas de Evaluación y Certificación (B: 300 casos, Total muestra)



Fuente: Informe 2, Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

Adicionalmente, entre las personas que indicaron haber tenido alguna experiencia previa con ChileValora, se consultó si fue esa misma persona, o bien su unidad, la que se encargó de tomar la decisión de avanzar con la evaluación y certificación de competencias laborales, observándose que un 79% de este conjunto de personas indicó haber sido ella misma o la unidad la encargada de la decisión. Este resultado solo puede visualizarse para el sector servicios (75%) producto de la baja cantidad de casos en construcción y otros sectores

Figura 4. Experiencias previas de Evaluación y Certificación (B: 92 casos, Quienes han tenido otras experiencias previas de evaluación y certificación de competencias laborales con ChileValora)

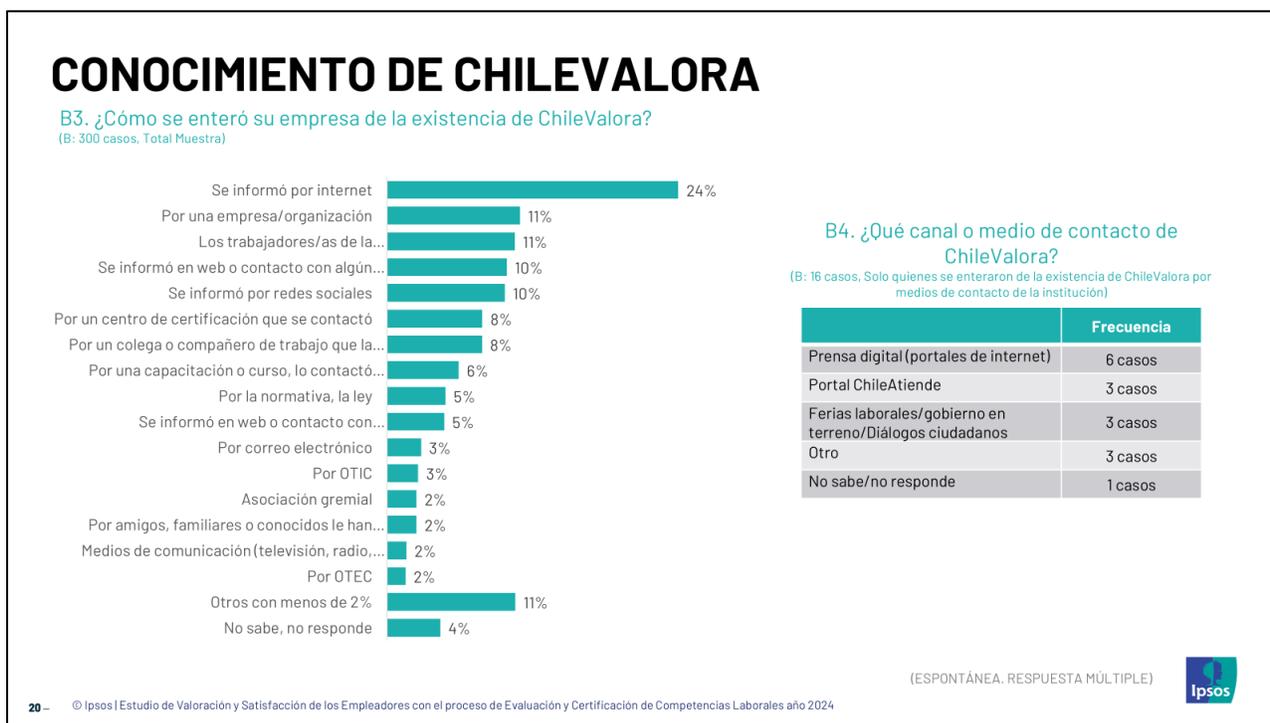


Fuente: Informe 2, Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

Por otra parte, también se consultó a los empleadores/as respecto de cómo se enteró su empresa de la existencia de ChileValora, en donde las principales menciones señaladas fueron haberse informado por internet (24%), por una empresa u organización (11%), los trabajadores/as de la organización utilizaron sus servicios anteriormente (11%), se informó en web o contacto con algún servicio del Estado (10%) y se informó por redes sociales (10%).

Adicionalmente, entre las personas que indicaron haberse enterado de la existencia de ChileValora por algún medio de contacto asociado a la institución, se consultó respecto de específicamente por qué canal o medio de contacto se informaron, registrándose 6 menciones para la prensa digital (portales de internet), 3 casos para el portal ChileAtiende, 3 casos para ferias laborales o gobierno en terreno, 3 casos en otros medios y 1 caso que indicó no saber cuál fue el medio de contacto.

Figura 5. Conocimiento de ChileValora (B: 300 casos, Total muestra)



Fuente: Informe 2, Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

En términos de los segmentos según sector, se observa que las personas empleadoras del sector construcción indicaron haberse informado de la existencia de ChileValora en mayor porcentaje que los demás sectores por medio de internet (42%), mientras que en los “otros sectores” la cifra es significativamente más baja, llegando a solo un 8%. En tanto, este último sector alcanza un porcentaje significativamente mayor que indicó haberse informado por medio de web o contacto con algún servicio del Estado (IPS/ChileAtiende, SENCE, etc.), con un 26%.

Tabla 10. Conocimiento de ChileValora (B: 300 casos, Total muestra)

	Total	Sector		
		Construcción	Servicios	Otros
Base	300	66	184	50
Se informó por internet	24	42	24	8
Por una empresa/organización	11	9	11	12
Los trabajadores/as de la empresa/organización utilizaron sus servicios anteriormente	11	8	10	16
Se informó en web o contacto con algún servicio del Estado (IPS/ChileAtiende, SENCE, etc.)	10	9	7	26
Se informó por redes sociales	10	20	8	8
Por un centro de certificación que se contactó	8	9	8	6
Por un colega o compañero de trabajo que la habló de ChileValora	8	12	7	8
Por una capacitación o curso, lo contactó una empresa o centro de capacitación	6	2	8	0

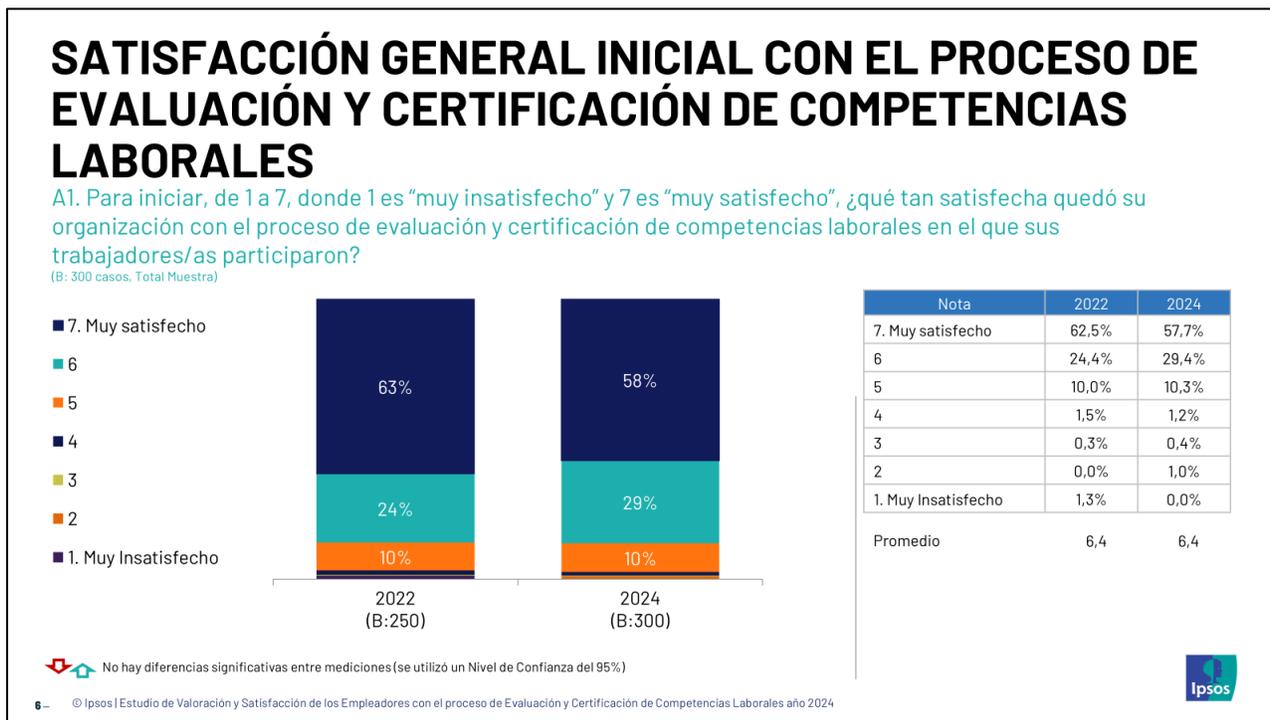
Por la normativa, la ley	5	0	7	2
Se informó en web o contacto con ChileValora/Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias	5	5	4	10
Por correo electrónico	3	6	3	0
Por OTIC	3	0	3	2
Asociación gremial	2	3	2	6
Por amigos, familiares o conocidos le han hablado sobre ChileValora	2	3	2	6
Medios de comunicación (televisión, radio, etc.)	2	3	2	0
Por OTEC	2	0	2	0
Otro	11	6	10	18
No sabe, no responde	4	6	4	6

Fuente: Informe 2, Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

5.3 Evaluación del proceso de certificación

Otra de las dimensiones de análisis que fueron abordadas con las personas empleadoras tiene que ver con su evaluación y niveles de satisfacción asociados al proceso de certificación y sus distintas etapas. En este sentido, un primer indicador global que se midió corresponde a la satisfacción general inicial con el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales, proceso que fue evaluado en general con muy buenas notas, alcanzando un promedio de 6,4, con 58% de notas 7 y 29% de notas 6 (87% de notas 6 y 7 en total), mientras que solo un 3% evaluó su satisfacción con notas de 1 a 4. Adicionalmente, cabe destacar que estos buenos resultados tienen una alta estabilidad en el tiempo, sin presentar variaciones estadísticamente significativas en comparación con los resultados de 2022.

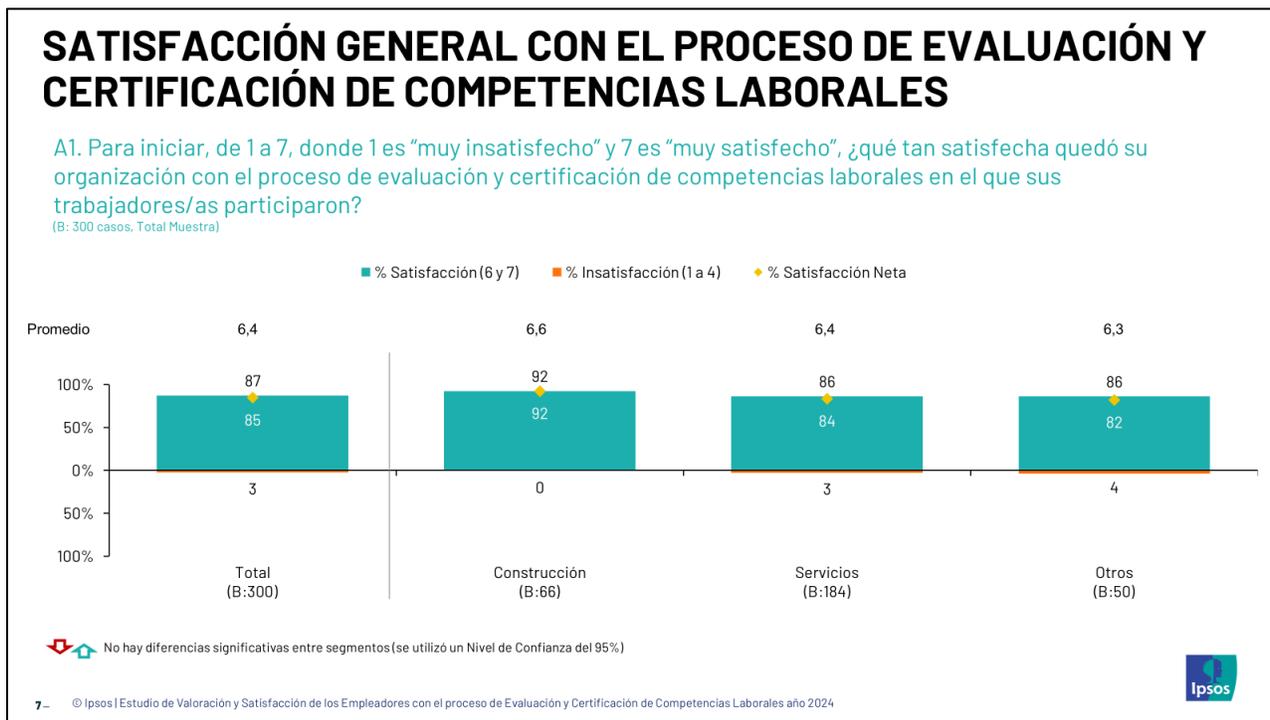
Figura 6. Satisfacción general inicial con el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales (B: 300 casos, Total muestra)



Fuente: Informe 2, Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

En tanto, al observar los resultados de la satisfacción general inicial según los segmentos por sector, se observa que la buena evaluación es transversal a todos los sectores, sin presentar diferencias significativas entre los segmentos. El sector construcción alcanza una satisfacción neta de 92%, mientras que en el sector servicios es de un 84% y en otros sectores un 82%.

Figura 7. Satisfacción general inicial con el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales (B: 300 casos, Total muestra)

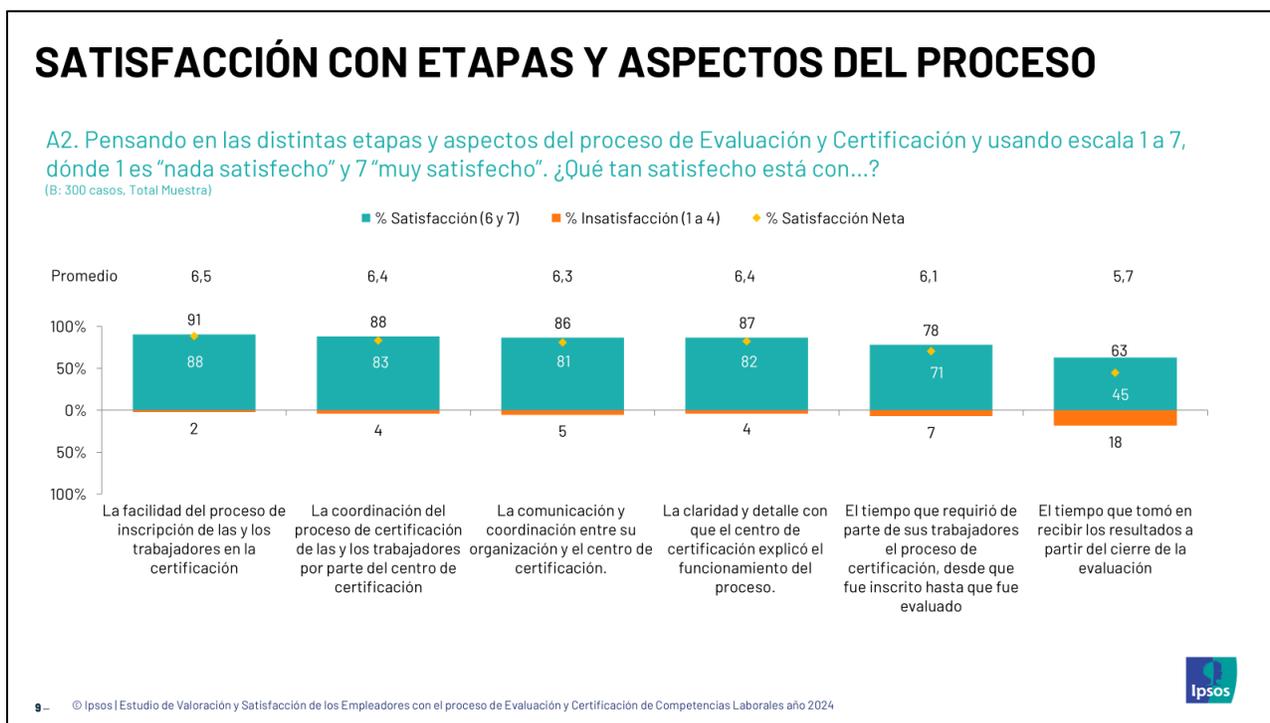


Fuente: Informe 2, Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

En segundo término, se consultó a las personas empleadoras respecto de sus niveles de satisfacción con distintas etapas y aspectos del proceso, observándose que en términos generales la evaluación es bastante positiva, con evaluaciones netas de 70% o más en cinco de las dimensiones consultadas: “La facilidad del proceso de inscripción de las y los trabajadores en la certificación” alcanza una neta de 88%, siendo el atributo mejor evaluado, “la coordinación del proceso de certificación de las y los trabajadores por parte del centro de certificación” registra una neta de 83%, “la comunicación y coordinación entre su organización y el centro de certificación” tiene una neta de 81%, “la claridad y detalle con que el centro de certificación explicó el funcionamiento del proceso” alcanzó una neta de 82%, y “el tiempo que requirió de parte de sus trabajadores el proceso de certificación, desde que fue inscrito hasta que fue evaluado” con una neta de 71%.

En tanto, el único atributo que se escapa de este desempeño de excelencia, pero que de todos modos mantiene un buen desempeño, es “el tiempo que tomó en recibir los resultados a partir del cierre de la evaluación”, que registra una satisfacción neta de 45%, con un promedio de 5,7.

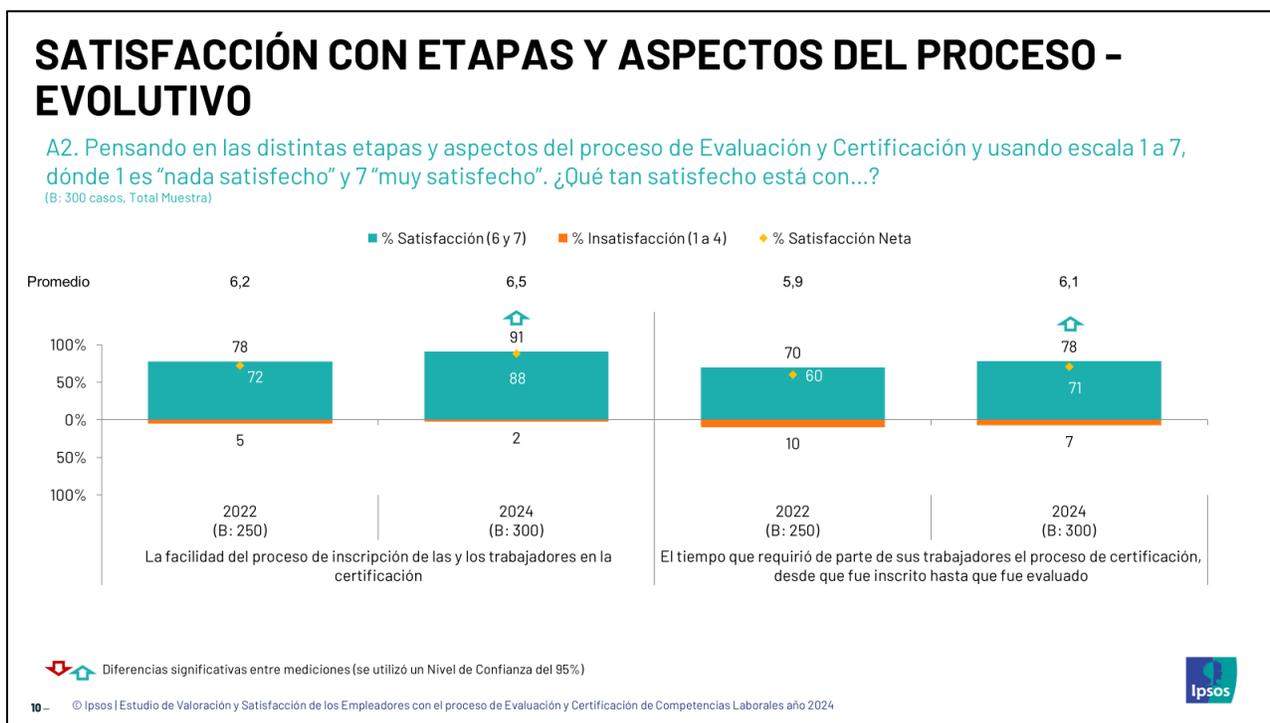
Figura 8. Satisfacción con etapas y aspectos del proceso (B: 300 casos, Total muestra)



Fuente: Informe 2, Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

Entre este conjunto de atributos consultados, existen dos atributos que mantuvieron su fraseo y estructura con respecto a la medición de 2022, y que por lo tanto resulta posible analizar su comportamiento evolutivo entre ambas mediciones. En primer lugar, el atributo “la facilidad del proceso de inscripción de las y los trabajadores en la certificación” aumenta en su satisfacción neta, pasando de 72% en 2022 a 88% en 2024. En tanto, en atributo “el tiempo que requirió de parte de sus trabajadores el proceso de certificación, desde que fue inscrito hasta que fue evaluado” pasó de un 60% de satisfacción neta en 2022 a un 71% en 2024. Adicionalmente, cabe destacar que en ambos indicadores se registra un aumento estadísticamente significativo en la satisfacción (notas 6 y 7)

Figura 9. Satisfacción con etapas y aspectos del proceso-evolutivo (B: 300 casos, Total muestra)



Fuente: Informe 2, Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

En tanto, al observar los segmentos según sector, se observa que solo dos de los atributos consultados presentan variaciones estadísticamente significativas, y en ambos casos se trata de valores de satisfacción (notas 6 y 7) más altos en el caso del sector construcción. Esta situación ocurre con los atributos “La claridad y detalle con que el centro de certificación explicó el funcionamiento del proceso” (98% de satisfacción en el sector construcción) y “El tiempo que tomó en recibir los resultados a partir del cierre de la evaluación” (80% de satisfacción en el sector construcción).

Tabla 11. Satisfacción con etapas y aspectos del proceso, según segmentos (B: 300 casos, Total muestra)

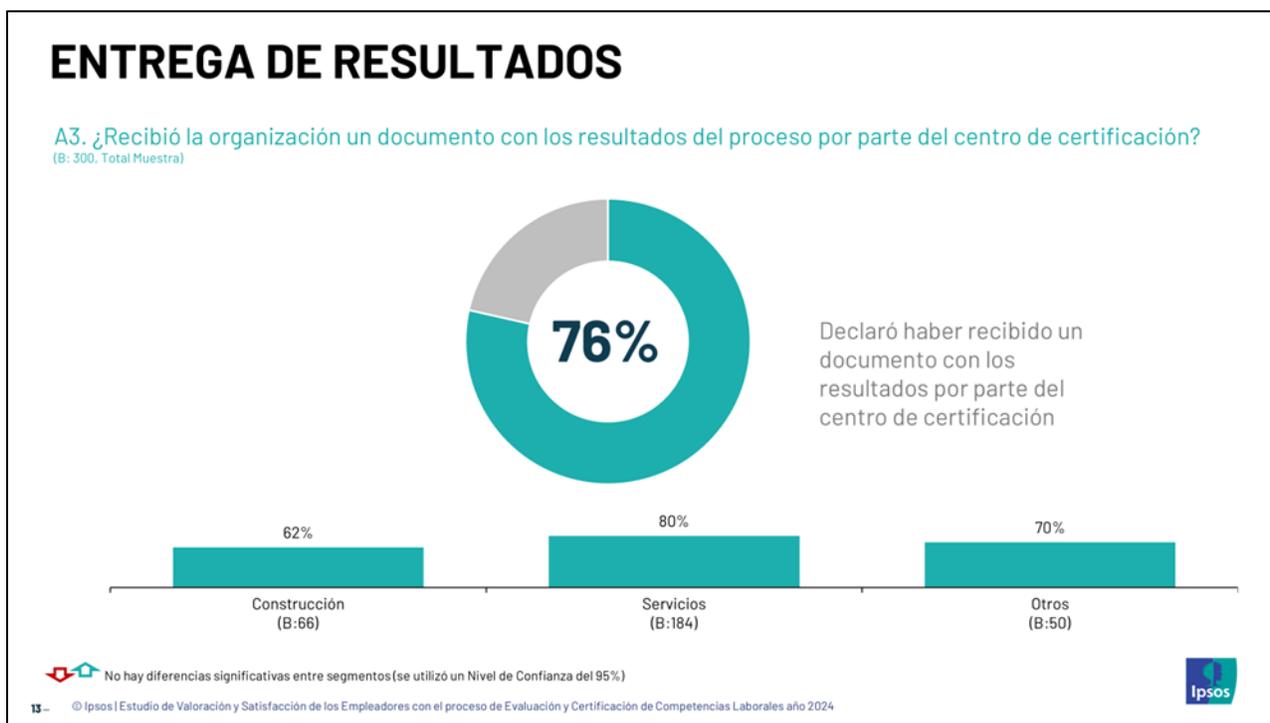
		Total	Sector		
			Construcción	Servicios	Otros
	Base	300	66	184	50
A2.1 La facilidad del proceso de inscripción de las y los trabajadores en la certificación	%Satisfacción (6 y 7)	91	97	90	86
	% Insatisfacción (1 a 4)	2	0	3	2
	Satisfacción Neta	88	97	87	84
	Promedio	6,5	6,7	6,4	6,4
A2.2 La coordinación del proceso de certificación de las y los trabajadores por parte del centro de certificación	%Satisfacción (6 y 7)	87	92	87	82
	% Insatisfacción (1 a 4)	4	0	5	6
	Satisfacción Neta	83	92	83	76
	Promedio	6,4	6,6	6,4	6,2
	%Satisfacción (6 y 7)	86	95	84	88
	% Insatisfacción (1 a 4)	5	0	6	8

A2.3 La comunicación y coordinación entre su organización y el centro de certificación	Satisfacción Neta	81	95	78	80
	Promedio	6,3	6,6	6,3	6,3
A2.4 La claridad y detalle con que el centro de certificación explicó el funcionamiento del proceso	%Satisfacción (6 y 7)	87	98	85	82
	% Insatisfacción (1 a 4)	4	2	5	4
	Satisfacción Neta	82	97	80	78
	Promedio	6,4	6,7	6,3	6,3
A2.5 El tiempo que requirió de parte de sus trabajadores el proceso de certificación, desde que fue inscrito hasta que fue evaluado	%Satisfacción (6 y 7)	78	86	76	76
	% Insatisfacción (1 a 4)	7	0	9	4
	Satisfacción Neta	71	86	67	72
	Promedio	6,1	6,5	6,0	6,2
A2.6 El tiempo que tomó en recibir los resultados a partir del cierre de la evaluación	%Satisfacción (6 y 7)	63	80	60	60
	% Insatisfacción (1 a 4)	18	8	21	15
	Satisfacción Neta	45	72	38	46
	Promedio	5,7	6,2	5,5	5,7

Fuente: Informe 2, Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

Por otra parte, también se consultó a los/as empleadores/as respecto de si su organización recibió un documento del proceso por parte del centro de certificación, registrándose un 76% de personas empleadoras que indicaron sí haberlo recibido. Dicha cifra no presenta variaciones estadísticamente significativas en ninguno de los sectores, con un 80% en el sector construcción, 70% en otros sectores y 62% en el sector servicios.

Figura 10. Entrega de resultados (B: 300 casos, Total muestra)

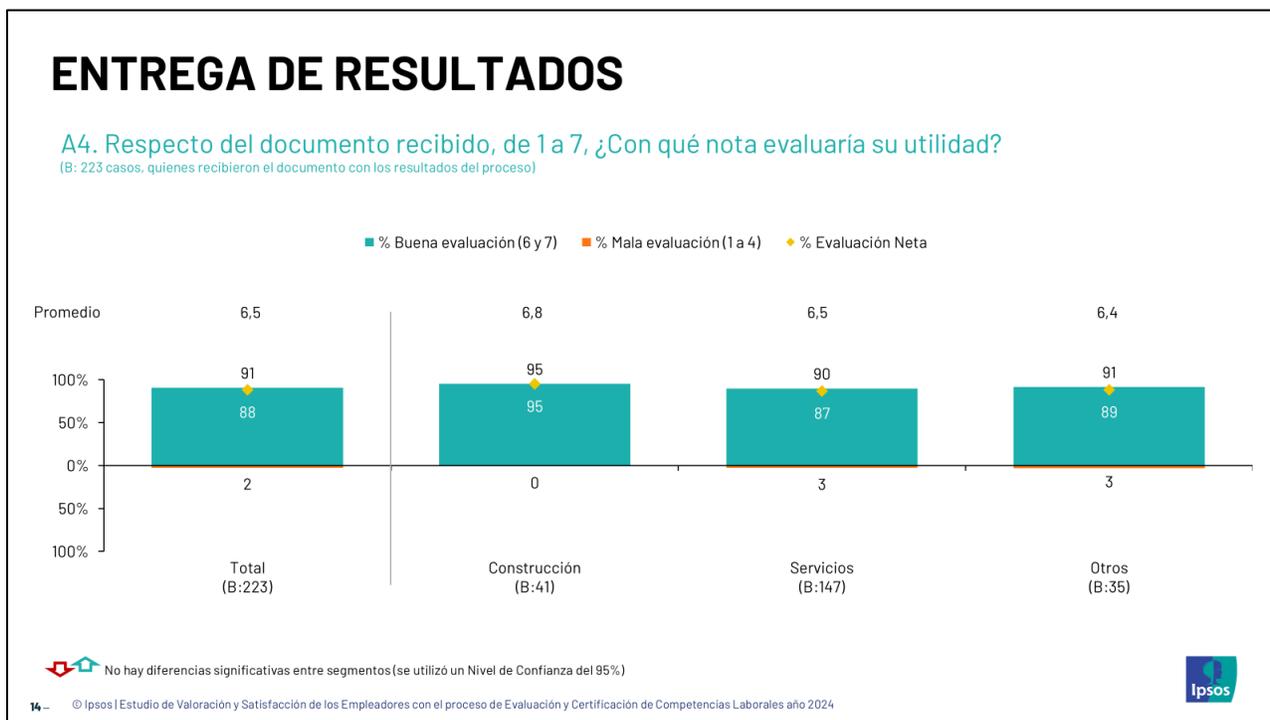


Fuente: Informe 2, Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

En tanto, dentro del conjunto de empleadores/as que indicaron haber recibido el documento, el 91% evaluó el documento con una nota 6 o 7, y solo un 2% lo evaluó con notas de 1 a 4, alcanzándose una evaluación neta de 88%, con un promedio de 6,5. Esta evaluación positiva se mantiene de modo transversal en todos los sectores,

con evaluaciones netas de más de 85% en los tres sectores, sin que se presenten diferencias estadísticamente significativas entre sus resultados.

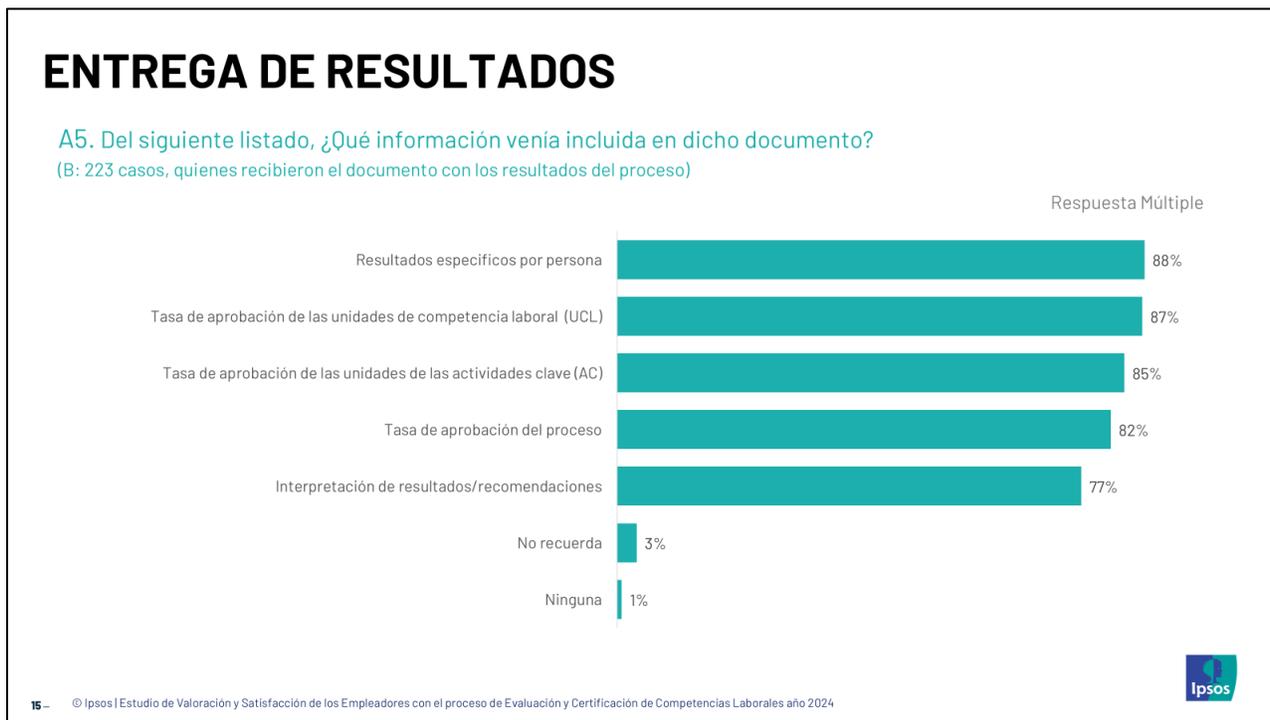
Figura 11. Entrega de resultados (B: 223 casos, Quienes recibieron el documento con los resultados del proceso)



Fuente: Informe 2, Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

Adicionalmente, al mismo conjunto de empleadores/as que afirmaron haber recibido el documento, se les solicitó que indicaran que información venía incluida en dicho documento, observándose que el 88% señaló que tenía los resultados específicos por persona, 87% la tasa de aprobación de las unidades de competencia laboral (UCL), 85% la tasa de aprobación de las unidades de las actividades clave (AC), 82% la tasa de aprobación del proceso y 77% la interpretación de resultados o recomendaciones. Solo un 3% indicó que no recuerda el contenido del documento, mientras que un 1% indicó que no tenía ninguno de los contenidos consultados.

Figura 12. Entrega de resultados (B: 223 casos, Quienes recibieron el documento con los resultados del proceso)



Fuente: Informe 2, Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

En los resultados de contenido de los documentos según segmentos, no se observan variaciones estadísticamente significativas según el sector del empleador/a.

Tabla 12. Entrega de resultados (B: 223 casos, Quienes recibieron el documento con los resultados del proceso)

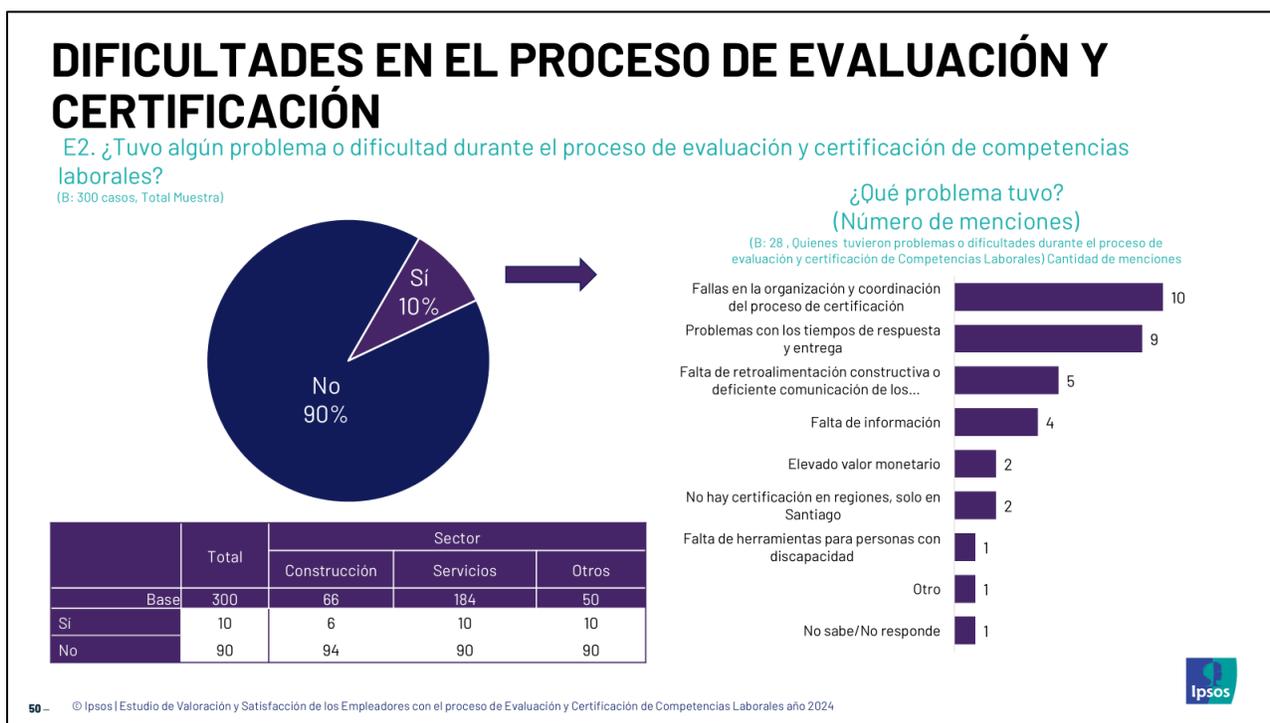
	Total	Sector		
		Construcción	Servicios	Otros
Base	223	41	147	35
Resultados específicos por persona	88	88	88	89
Tasa de aprobación de las unidades de competencia laboral (UCL)	87	88	88	86
Tasa de aprobación de las unidades de las actividades clave (AC)	85	90	84	80
Tasa de aprobación del proceso	82	78	82	86
Interpretación de resultados/recomendaciones	77	80	77	77
No recuerda	3	0	3	6
Ninguna	1	2	1	0

Fuente: Informe 2, Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

Otro aspecto del proceso de evaluación y certificación de competencias laborales que fue consultado tiene que ver con la experiencia de problemas o dificultades durante el proceso, en donde un 10% de las personas empleadoras indicaron haber tenido algún problema. Esta cifra es bastante estable entre los sectores, sin presentar diferencias estadísticamente significativas, y alcanzando un 10% en servicios y otros sectores, mientras que en construcción corresponde a un 6%.

Respecto de los problemas específicos declarados, las principales menciones fueron las fallas en la organización y coordinación del proceso de certificación (10 menciones) y problemas en los tiempos de respuesta y entrega (9 menciones).

Figura 13. Dificultades en el proceso de evaluación y certificación (B:300 casos, Total muestra)

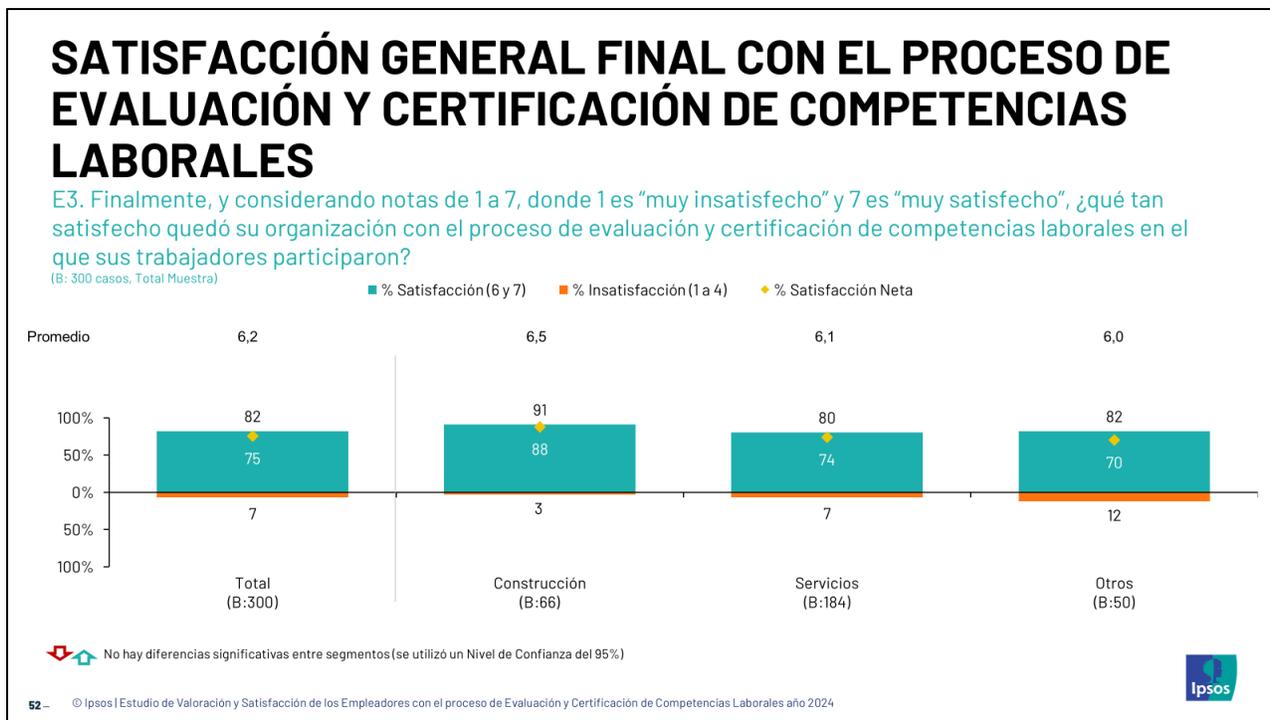
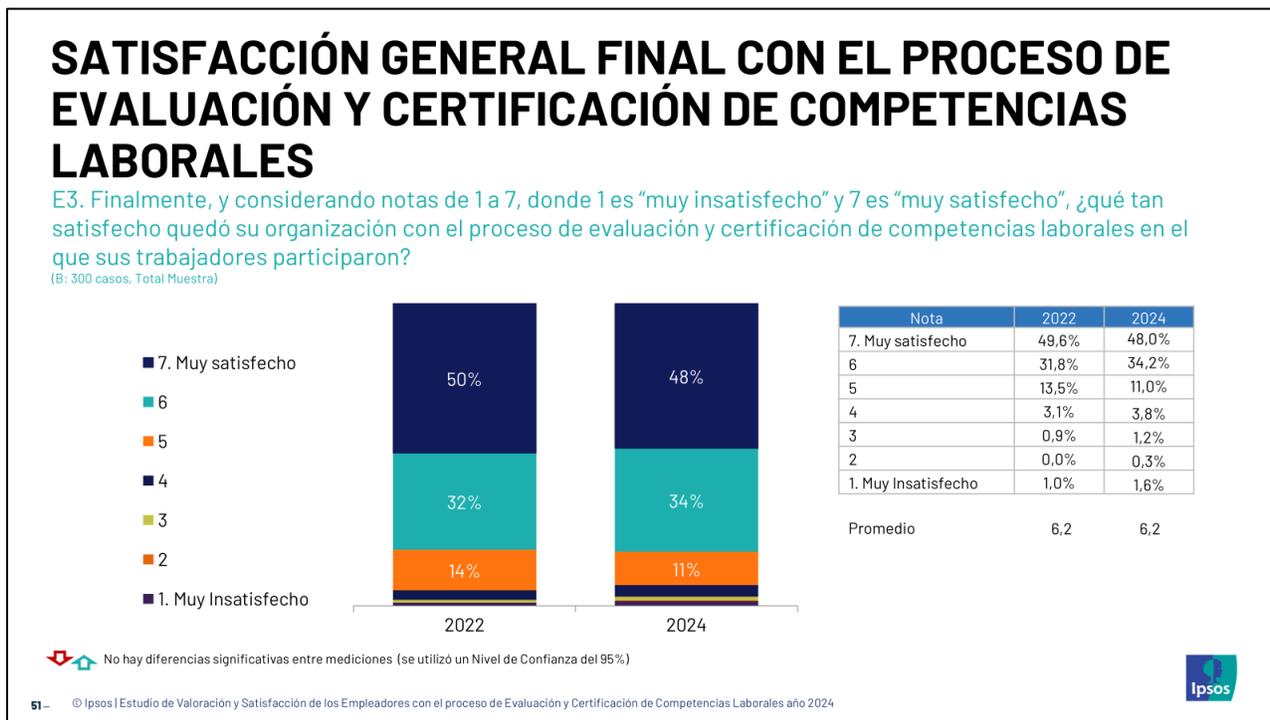


Fuente: Informe 2, Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

Adicionalmente, una vez finalizada la aplicación completa del instrumento, se consultó a las personas empleadoras nuevamente respecto de su nivel de satisfacción con el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales en que participaron sus trabajadores/as, de modo que sea posible medir el “efecto cuestionario” en la satisfacción. Al respecto, en la pregunta final se observó que un 82% evaluó con notas 6 y 7, mientras que un 7% evaluó su satisfacción con notas de 1 a 4, alcanzando una satisfacción neta de 75% y un promedio de 6,2. Nuevamente no se alcanzan a observar diferencias significativas entre los sectores.

Adicionalmente, esta pregunta de satisfacción al cierre del cuestionario también se aplicó en el año 2022, por lo que es posible comparar los resultados evolutivos del segmento de empleadores/as. Al respecto, los resultados son muy estables entre ambas mediciones, con promedios de 6,2 en ambos casos, y porcentajes de empleadores/as que evalúan con notas 6 y 7 de 81% en 2022 y 82% en 2024.

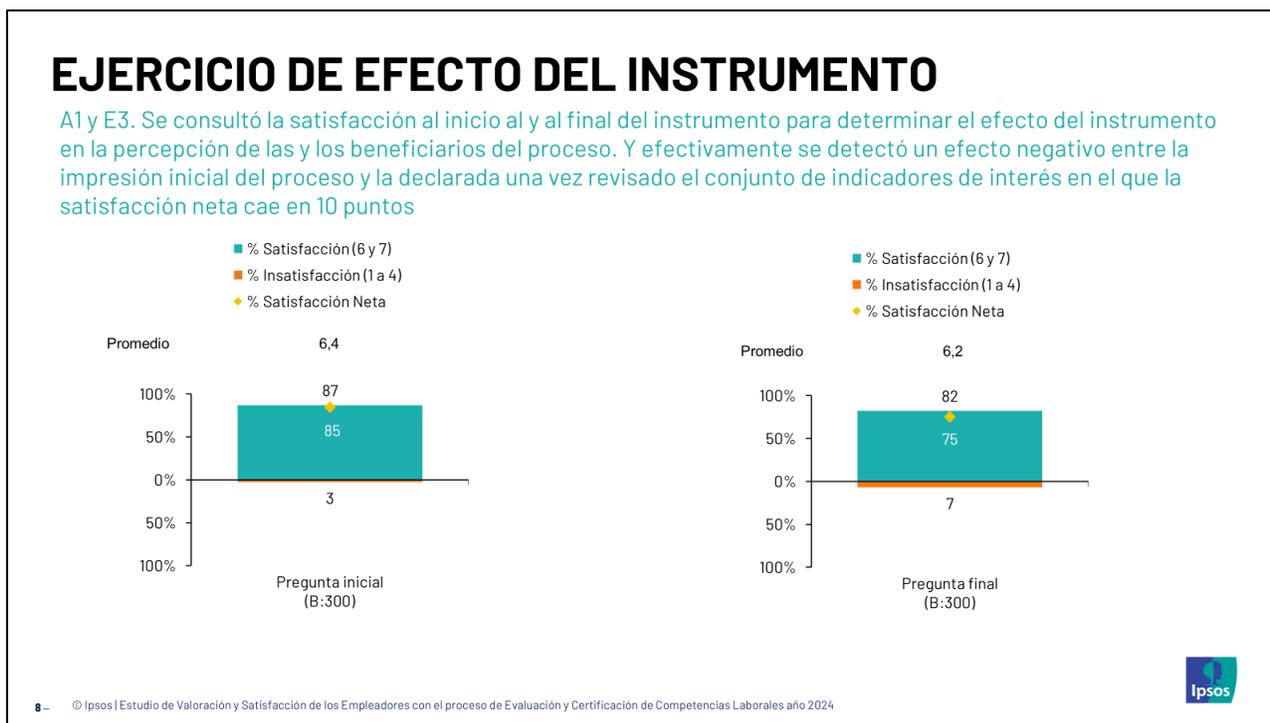
Figura 14. Satisfacción general final con el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales (B:300 casos, Total muestra)



Fuente: Informe 2, Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

Respecto del ejercicio concreto de medición del efecto del cuestionario, se observa que la satisfacción disminuye levemente en la medición final de satisfacción, pasando de una satisfacción neta de 85% en la pregunta inicial, a una neta de 75% en la satisfacción final (baja de 10 puntos porcentuales). Esta disminución también se refleja en los promedios, en donde se pasa de un promedio de 6,4 a un 6,2.

Figura 15. Ejercicio de efecto del instrumento (B:300 casos, Total muestra)

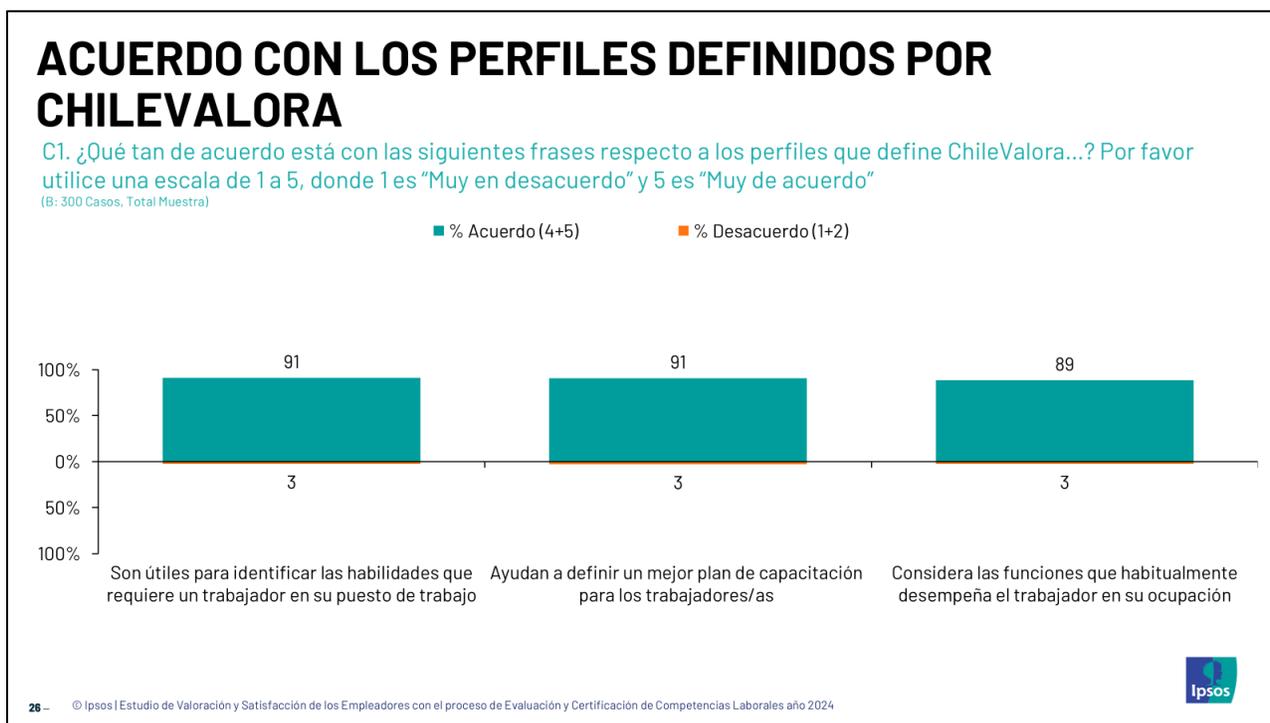


Fuente: Informe 2, Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

5.4 Perfiles de ChileValora y capacitación previa

Una cuarta dimensión de análisis relevante para profundizar en la evaluación y percepciones de los/as empleadores/as tiene que ver con la evaluación y el uso de los perfiles que define ChileValora. Al respecto, se consultó a las personas empleadoras por su nivel de acuerdo con determinadas afirmaciones asociadas con la utilidad de dichos perfiles. En primer término, cabe destacar que existe una muy buena percepción de la utilidad de los perfiles, con porcentajes de 89% o más de acuerdo con las tres afirmaciones consultadas. Las afirmaciones “Son útiles para identificar las habilidades que requiere un trabajador en su puesto de trabajo” y “Ayudan a definir un mejor plan de capacitación para los trabajadores/as” alcanzan un 91% de acuerdo, mientras que la afirmación “Consideran las funciones que habitualmente desempeña el trabajador en su ocupación” registró un 89% de acuerdo.

Figura 16. Acuerdo con los perfiles definidos por ChileValora (B:300 casos, Total muestra)



Fuente: Informe 2, Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

Adicionalmente, al comparar los resultados de las afirmaciones sobre los perfiles según el sector del empleador/a, se observa que en el caso de los “otros sectores” se registra un menor nivel de acuerdo con la frase “Ayudan a definir un mejor plan de capacitación para los trabajadores/as”, con un 80%. De todos modos, se debe tener presente que el porcentaje de acuerdo sigue siendo muy alto, pese a que estadísticamente es menor a lo observado en los demás segmentos.

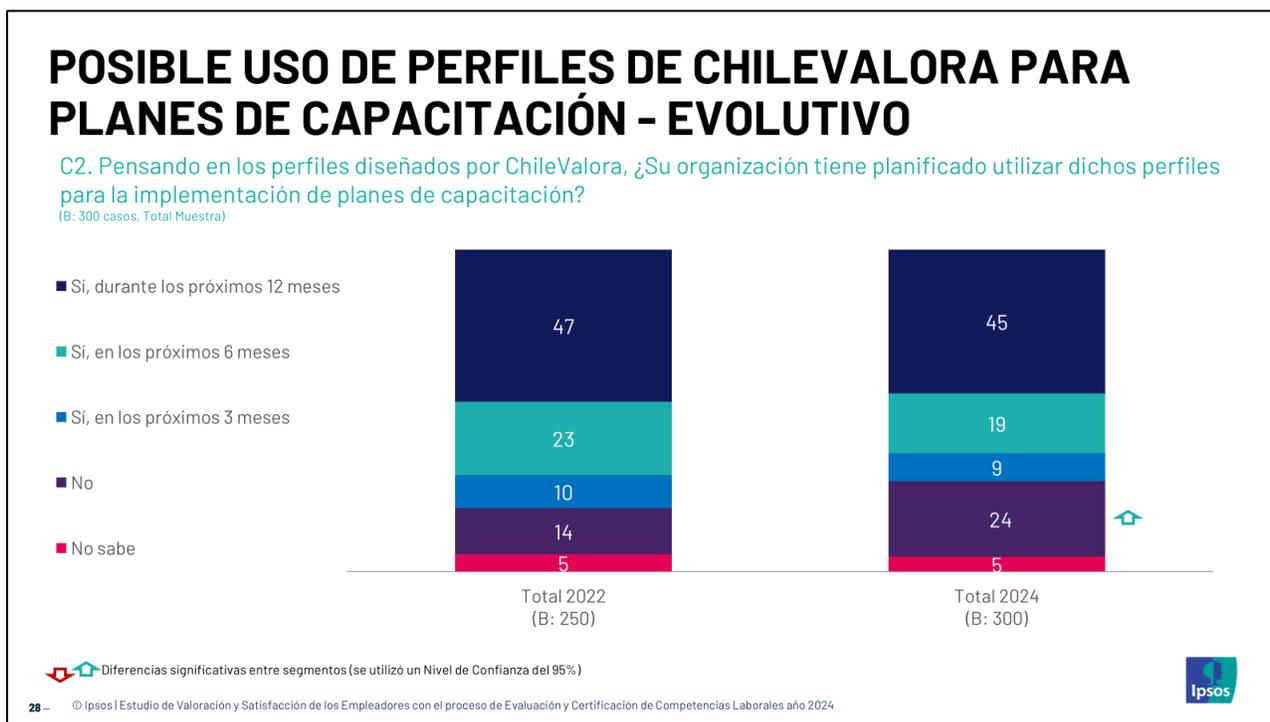
Tabla 13. Acuerdo con los perfiles definidos por ChileValora, según segmentos (B:300 casos, Total muestra)

		Total	Sector		
			Construcción	Servicios	Otros
	Base	300	66	184	50
Son útiles para identificar las habilidades que requiere un trabajador en su puesto de trabajo	% Acuerdo (4 y 5)	91	92	92	84
	% Desacuerdo (1 y 2)	3	2	2	8
Ayudan a definir un mejor plan de capacitación para los trabajadores/as	% Acuerdo (4 y 5)	91	94	92	80
	% Desacuerdo (1 y 2)	3	3	2	10
Consideran las funciones que habitualmente desempeña el trabajador en su ocupación	% Acuerdo (4 y 5)	89	89	90	82
	% Desacuerdo (1 y 2)	3	3	3	2

Fuente: Informe 2, Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

Por otra parte, para profundizar en las percepciones en torno a los perfiles diseñados por ChileValora, se consultó respecto de si la organización tiene planificado usar dichos perfiles para la implementación de planes de capacitación, observándose que un 72% indicó que si los utilizaría en algún momento, con un 9% que afirmó que tiene planificado utilizarlos en los próximos 3 meses, 19% en los próximos 6 meses, y 45% en los próximos 12 meses. No obstante, a nivel genera un 24% indicó que no tiene planificado usarlos, cifra que aumenta significativamente en comparación al resultado del año 2022, donde fue un 14% (10 puntos porcentuales de aumento significativo).

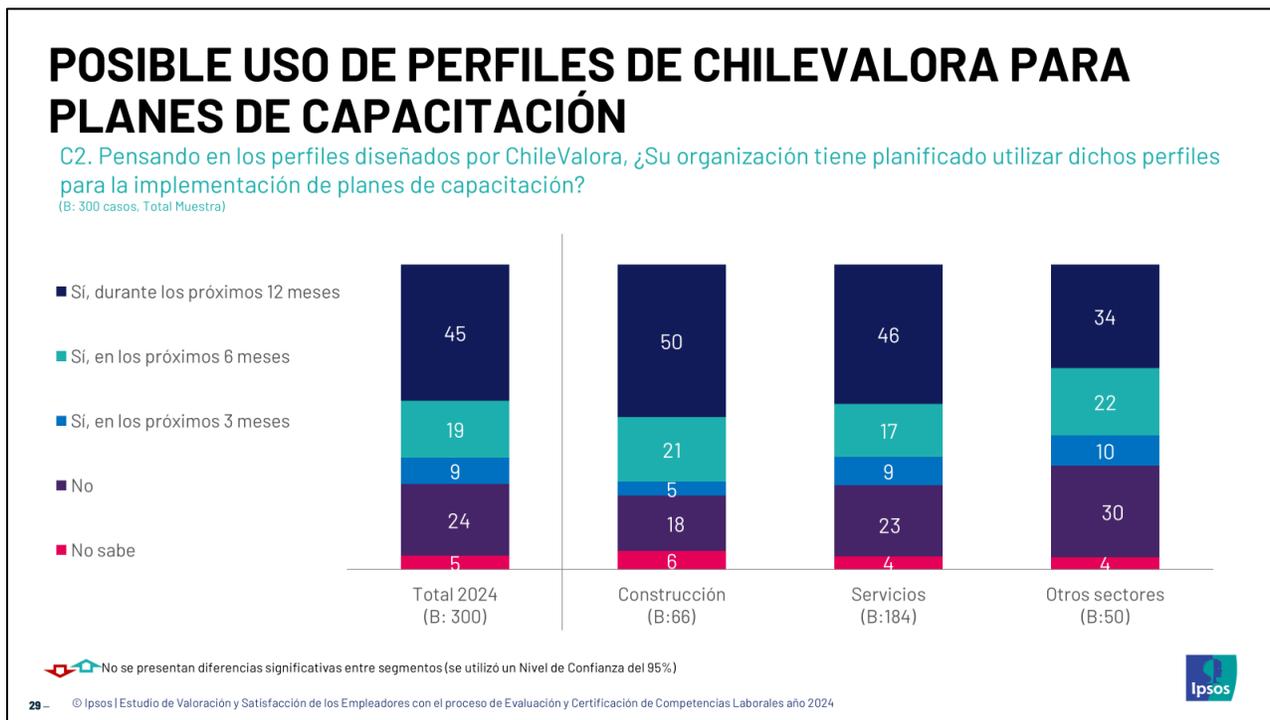
Figura 17. Posible uso de perfiles de ChileValora para planes de capacitación-evolutivo (B:300 casos, Total muestra)



Fuente: Informe 2, Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

Al observar los resultados del potencial uso de los perfiles según el sector, no se observan diferencias estadísticamente significativas, en el caso de construcción un 76% indicó que tiene planificado usarlos en algún momento, 72% en el caso de servicios y 66% en los otros sectores.

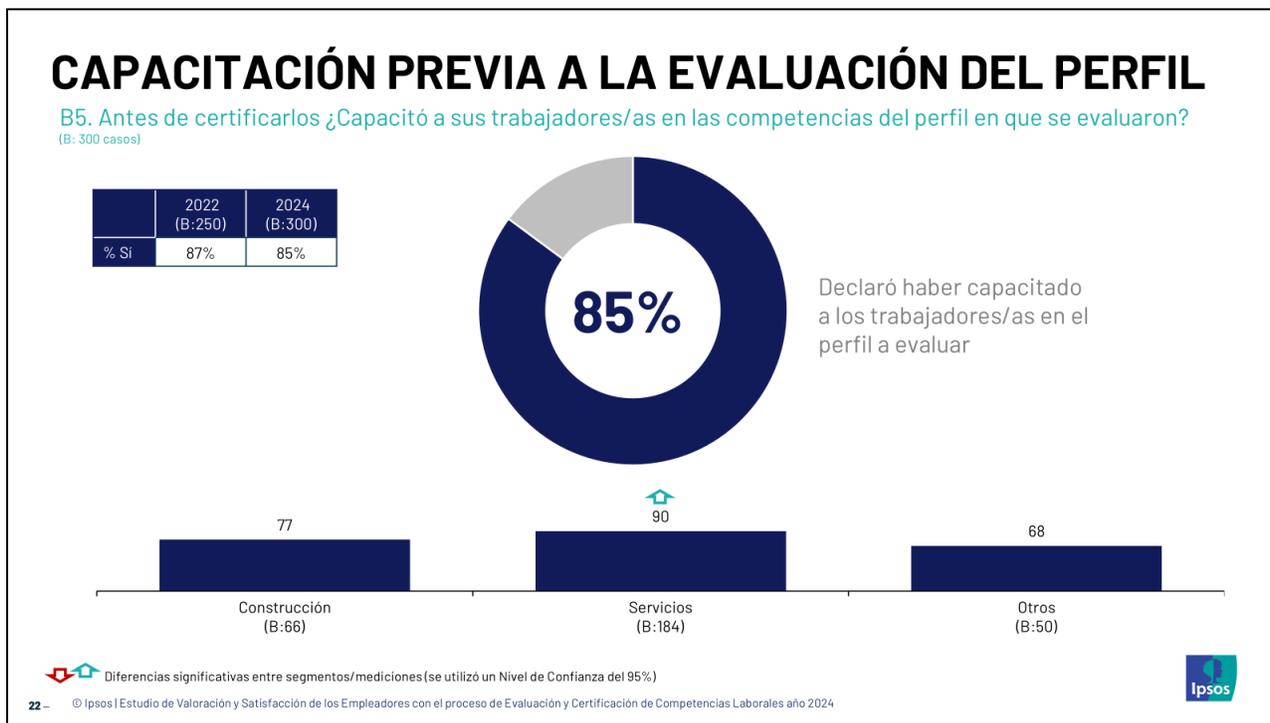
Figura 18. Posible uso de perfiles de ChileValora para planes de capacitación (B:300 casos, Total muestra)



Fuente: Informe 2, Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

Otro aspecto relacionado con el uso de los perfiles corresponde a la realización de capacitaciones previas a la evaluación del perfil, en donde un 85% de los/as empleadores/as indicaron haber capacitado a sus trabajadores/as en el perfil a evaluar. Esta cifra alcanza un valor significativamente mayor en el caso del sector servicios, en donde un 90% indicó haber capacitado a sus trabajadores, cifra que es de un 77% en el sector construcción y 68% en otros sectores.

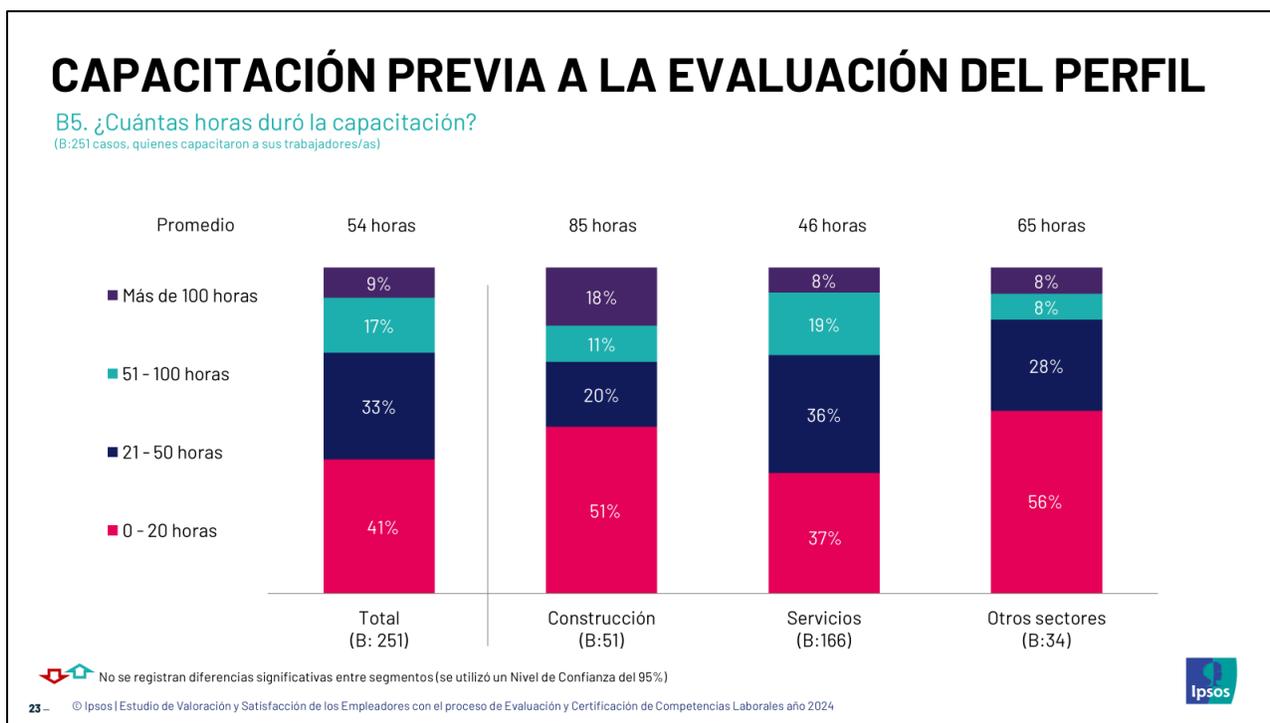
Figura 19. Capacitación previa a la evaluación del perfil (B:300 casos, Total muestra)



Fuente: Informe 2, Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

Dentro del conjunto de empleadores/as que indicaron haber capacitado a sus trabajadores/as antes de la evaluación, el promedio de horas de duración de la capacitación fue de 54 horas, cifra que varía a 85 horas en el sector construcción, 46 horas en servicios y 65 horas en otros sectores.

Figura 20. Capacitación previa a la evaluación del perfil (B: 251, Quienes capacitaron a sus trabajadores)

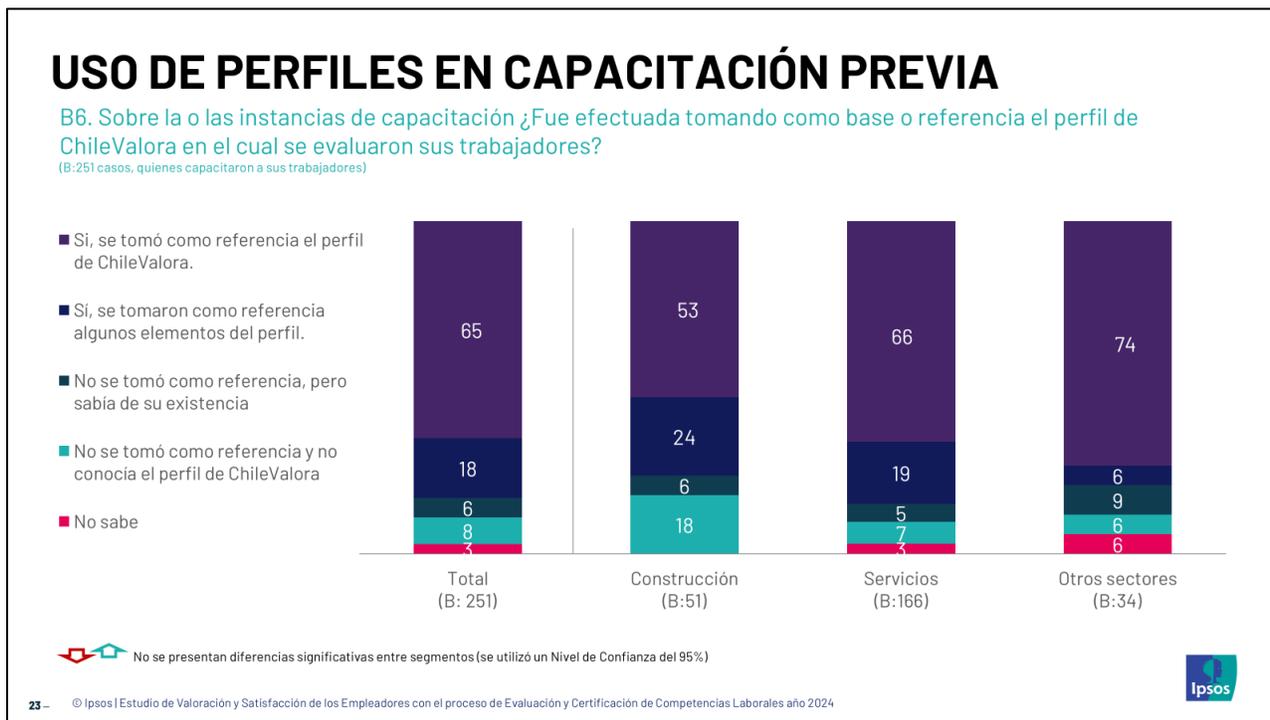


Fuente: Informe 2, Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

Adicionalmente, dentro de este 85% de empleadores/as que indicaron haber capacitado a sus trabajadores/as, se les consultó también sobre si las instancias de capacitación fueron efectuadas tomando como base o referencia los perfiles de ChileValora en que se evaluaría a los trabajadores/as, observándose que un 65% indicó que sí se tomaron como referencia, 18% que solo se tomaron como referencia algunos elementos del perfil, 6% que no los tomaron como referencia, pero sabían de su existencia, y un 8% que no los tomaron como referencia y no conocían los perfiles de ChileValora.

En el caso de los segmentos según sector, si bien no se alcanzan a registrar diferencias que sean estadísticamente significativas, de todos modos cabe mencionar que en el caso del sector construcción un 53% indicó haber tomado como referencia los perfiles, 66% en el caso del sector servicios y 74% en los otros sectores.

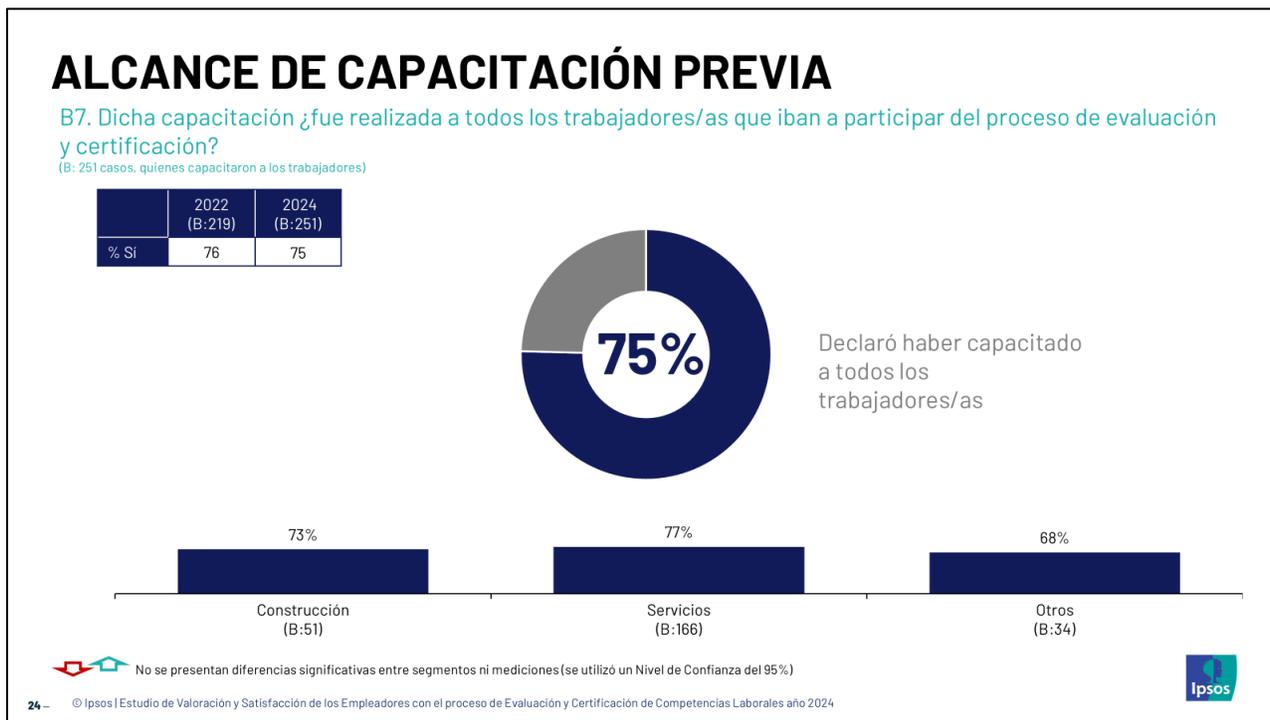
Figura 21. Uso de perfiles de ChileValora en capacitación previa (B:251 casos, Quienes capacitaron a sus trabajadores)



Fuente: Informe 2, Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

Un último aspecto consultado a las personas empleadoras que indicaron haber capacitado a sus trabajadores/as fue respecto del alcance de la capacitación, en donde el 75% declaró haber capacitado a todos los trabajadores/as. Esta cifra es consistente con lo observado en 2022, en donde fue un 76% el porcentaje que indicó haberlos capacitados a todos/as. Además, este dato no presenta variación estadísticamente significativa en los segmentos por sector, con un 77% en el caso de servicios, 73% en construcción y 68% en otros sectores.

Figura 22. Alcance de capacitación previa al proceso de evaluación y certificación (B:251 casos, Quienes capacitaron a sus trabajadores)



Fuente: Informe 2, Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

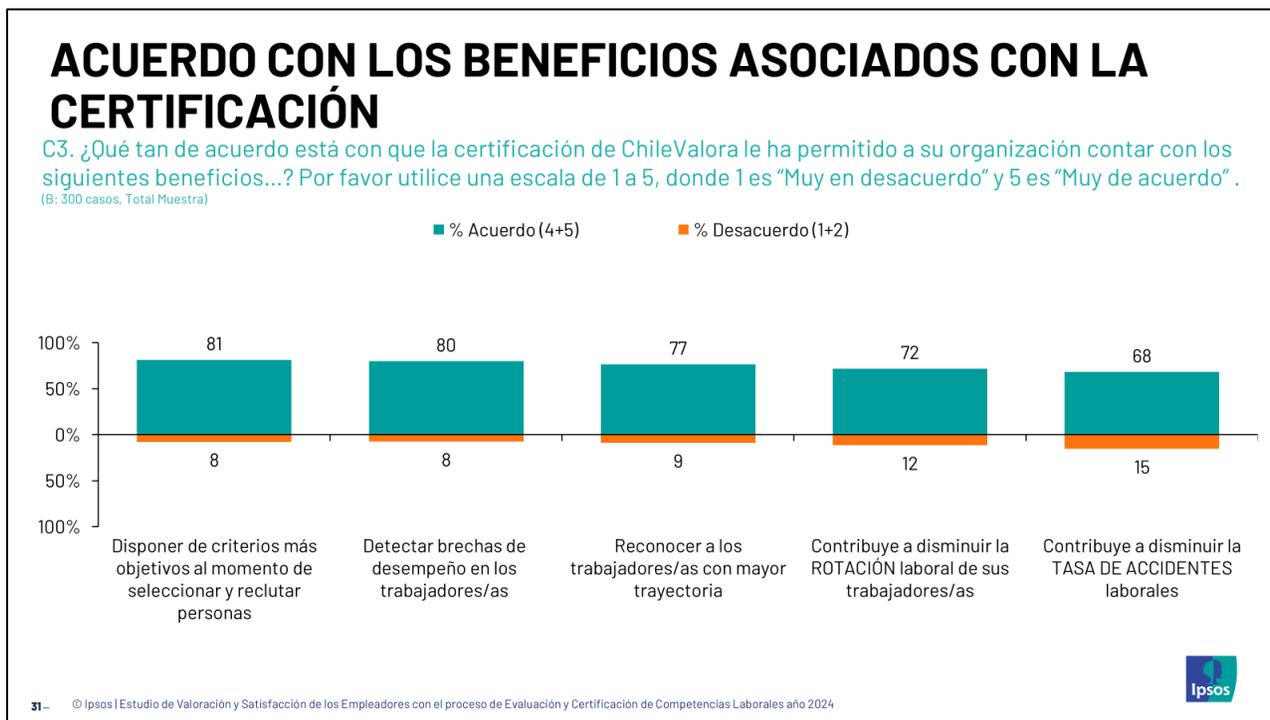
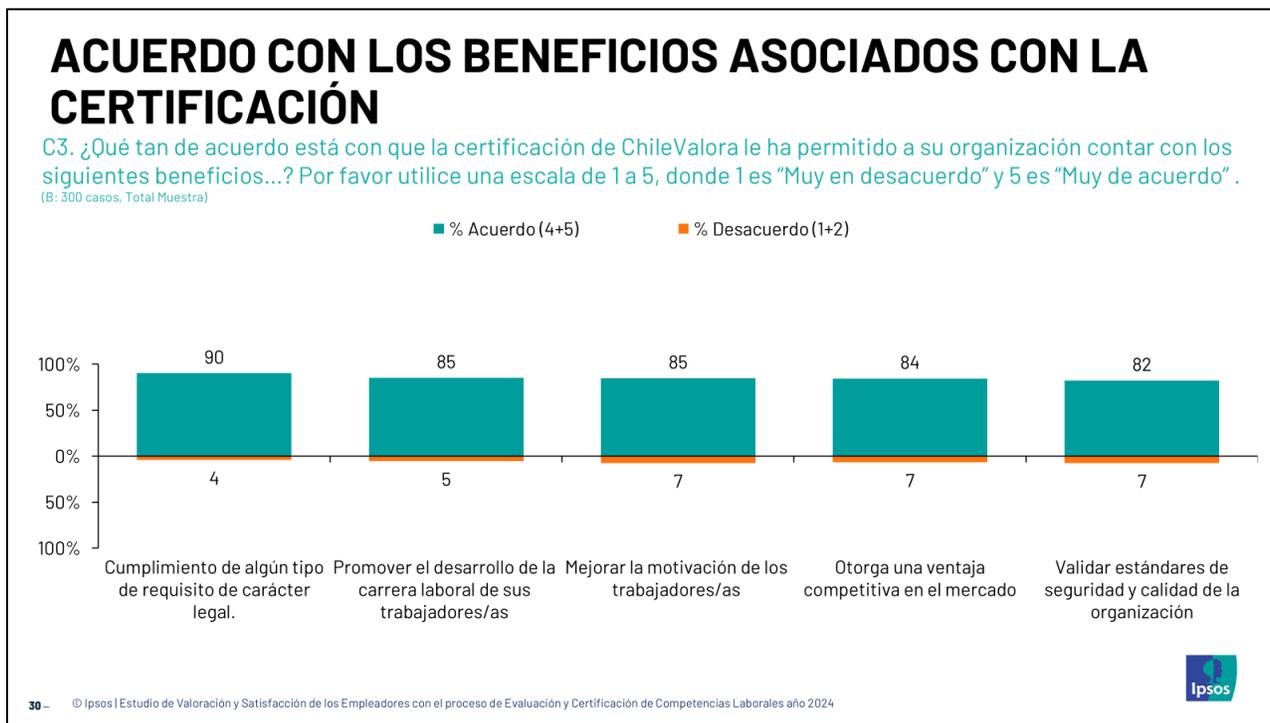
5.5 Impacto de la certificación en la organización

En la presente sección se desarrollarán una serie de preguntas asociadas a los efectos que ha tenido el proceso de evaluación y certificación dentro de las organizaciones de los empleadores/as.

En primer término, se consultó respecto del nivel de acuerdo con una serie de beneficios asociados a la certificación, en donde se observa que a nivel general existe un alto acuerdo con todos los beneficios consultados, en donde destacan particularmente con altos porcentajes de acuerdo el cumplimiento de algún tipo de requisito de carácter legal (90% de acuerdo), promover el desarrollo de la carrera laboral de sus trabajadores/as (85% de acuerdo) y mejorar la motivación de los trabajadores/as (85% de acuerdo).

Por el lado opuesto, los beneficios que presentan un acuerdo relativamente más bajo, aunque aún manteniendo niveles altos, son el reconocimiento a los trabajadores/as de mayor trayectoria (77% de acuerdo), contribuir a disminuir la rotación laboral de sus trabajadores/as (72% de acuerdo) y contribuir a disminuir la tasa de accidentes laborales (68% de acuerdo).

Figura 23. Acuerdo con los perfiles definidos por ChileValora (B:300 casos, Total muestra)



Fuente: Informe 2, Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

En el caso de los resultados según segmentos de sector de la organización, se observa que el sector construcción alcanza porcentajes significativamente más altos que los demás sectores en el acuerdo con los beneficios de

“detectar brechas de desempeño en los trabajadores/as” (89% de acuerdo), “validar estándares de seguridad y calidad de la organización” (94% de acuerdo), “contribuir a disminuir la rotación laboral de sus trabajadores/as” (85% de acuerdo). En tanto, en el caso de los “otros sectores”, existe un acuerdo significativamente menor respecto del beneficio de cumplimiento de algún requisito de carácter legal (73% de acuerdo).

Tabla 14. Acuerdo con los beneficios de la certificación (B:300 casos, Total muestra)

		Total	Sector		
			Construcción	Servicios	Otros
	Base	300	66	184	50
Disponer de criterios más objetivos al momento de seleccionar y reclutar personas	% Acuerdo (4 y 5)	81	88	81	76
	% Desacuerdo (1 y 2)	8	3	7	16
Promover el desarrollo de la carrera laboral de sus trabajadores/as	% Acuerdo (4 y 5)	85	94	85	78
	% Desacuerdo (1 y 2)	5	3	5	8
Reconocer a los trabajadores/as con mayor trayectoria	% Acuerdo (4 y 5)	77	89	74	73
	% Desacuerdo (1 y 2)	9	5	10	6
Detectar brechas de desempeño en los trabajadores/as	% Acuerdo (4 y 5)	80	89	78	82
	% Desacuerdo (1 y 2)	8	3	8	12
Validar estándares de seguridad y calidad de la organización	% Acuerdo (4 y 5)	82	94	81	74
	% Desacuerdo (1 y 2)	7	2	8	12
Mejorar la motivación de los trabajadores/as	% Acuerdo (4 y 5)	85	92	84	82
	% Desacuerdo (1 y 2)	7	3	8	8
Otorga una ventaja competitiva en el mercado	% Acuerdo (4 y 5)	84	89	85	78
	% Desacuerdo (1 y 2)	7	11	6	6
Cumplimiento de algún tipo de requisito de carácter legal.	% Acuerdo (4 y 5)	90	91	93	73
	% Desacuerdo (1 y 2)	4	3	3	10
Contribuye a disminuir la TASA DE ACCIDENTES laborales	% Acuerdo (4 y 5)	68	79	65	73
	% Desacuerdo (1 y 2)	15	6	17	17
Contribuye a disminuir la ROTACIÓN laboral de sus trabajadores/as	% Acuerdo (4 y 5)	72	85	70	68
	% Desacuerdo (1 y 2)	12	5	13	14

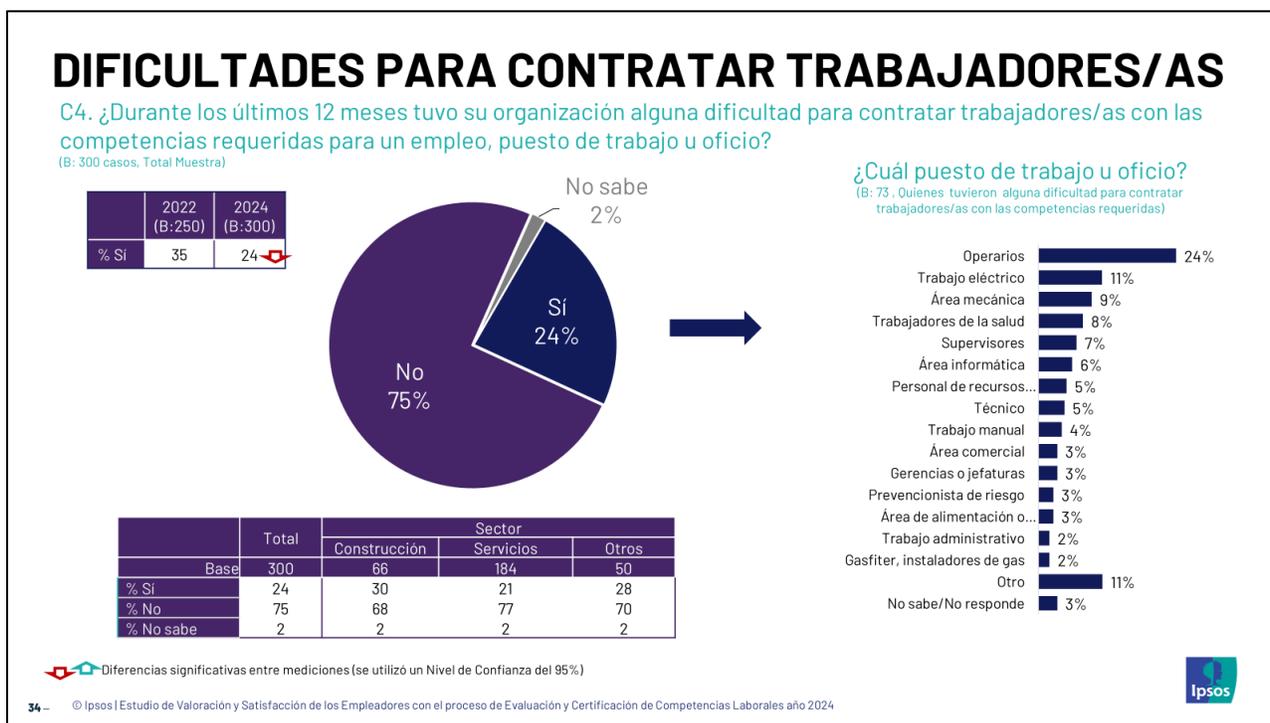
Fuente: Informe 2, Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

Se les consultó a las personas empleadoras si durante el último año presentaron dificultades para contratar trabajadores/as con las competencias laborales requeridas para algún puesto de trabajo u oficio, y se observó que una cuarta parte (24%) de los empleadores/as encuestados/as manifestaron dificultades para contratar trabajadores/as con las competencias necesarias, mientras que la gran mayoría (75%) no reportó ninguna dificultad, y solo un 2% no supo o no respondió.

Comparando con el año 2022, se observa una disminución estadísticamente significativa en el porcentaje de empleadores/as que reportan dificultades de contratación, pasando de un 35% en 2022 a un 24% en 2024. Por sector, la construcción presentó un 30% de empleadores con dificultades de contratación, seguido por otros sectores con un 28% y servicios con un 21%, sin que existan diferencias significativas entre estos porcentajes.

En tanto, entre los empleadores que sí tuvieron dificultades para contratar, los puestos más difíciles de cubrir fueron los operarios (24%), trabajo eléctrico (11%), trabajadores del área mecánica (9%), trabajadores de la salud (8%) y supervisores (7%).

Figura 24. Dificultades para contratar trabajadores/as (B:300 casos, Total muestra)

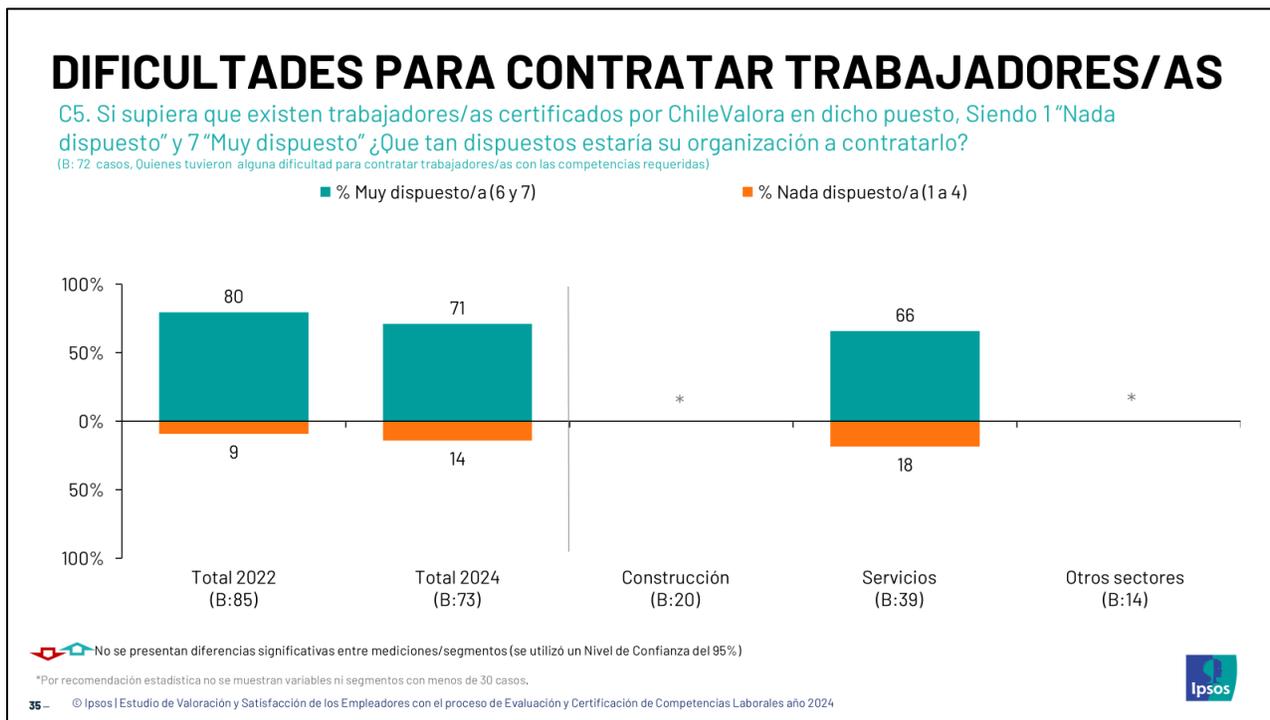


Fuente: Informe 2, Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

A quienes reportaron haber tenido dificultades para contratar trabajadores/as durante el último año, se les preguntó sobre si sus organizaciones estarían dispuestas a contratar trabajadores certificados por ChileValora para el puesto de trabajo requerido. Al respecto, la mayoría de las organizaciones manifestaron estar dispuestas a contratar trabajadores/as certificado/as por ChileValora, con un 71% que evaluó con notas 6 o 7 su nivel de disposición. Este resultado no presenta variación estadísticamente significativa respecto del año 2022, en donde el porcentaje de disposición fue de un 80%.

En tanto, no fue posible determinar si existen diferencias significativas entre los segmentos según sector en cuanto a la disposición a contratar trabajadores certificados, esto debido al bajo número de casos en los segmentos de construcción y otros sectores.

Figura 25. Dificultad para contratar trabajadores/as (B:72 casos, quienes tuvieron alguna dificultad para contratar trabajadores/as con las competencias requeridas)

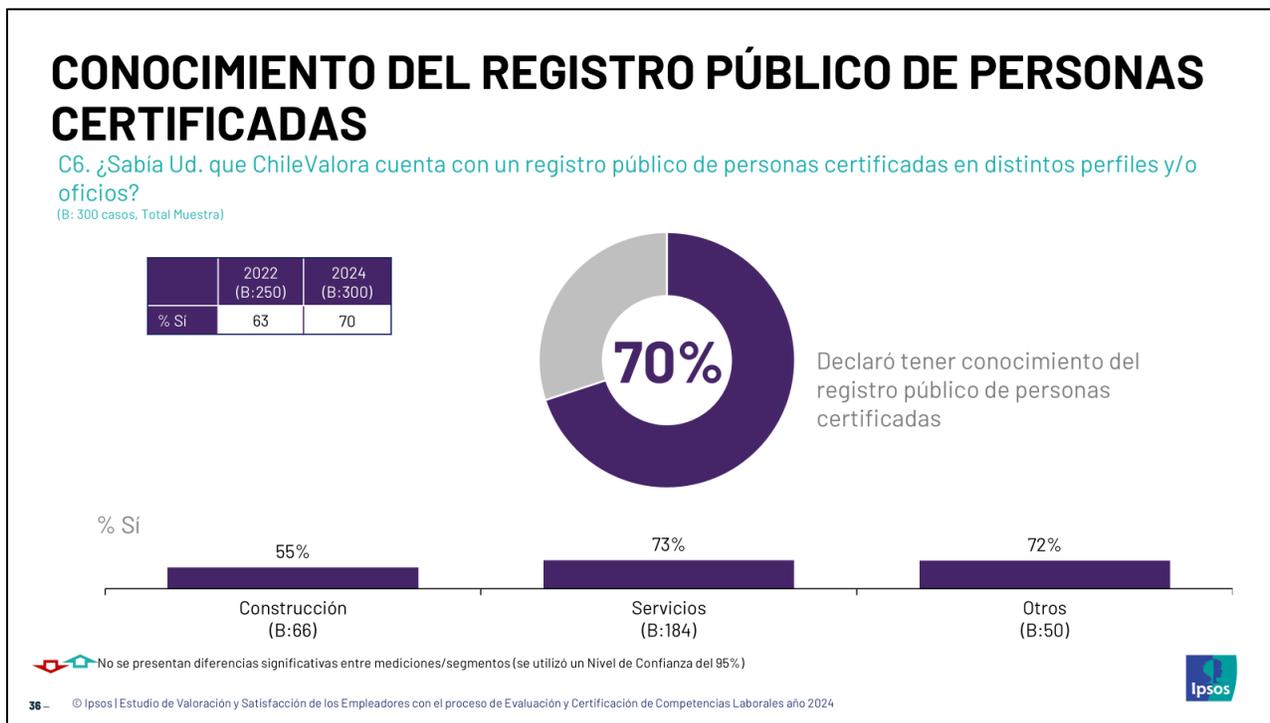


Fuente: Informe 2, Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

Relacionado con lo anterior, también se indagó respecto del conocimiento que tienen las personas empleadoras sobre el registro público de personas certificadas de ChileValora, indicador en el cual el año 2022 existió un 63% de conocimiento, mientras que en el año 2024 la cifra alcanza el 70%, aunque sin que dicha variación alcance a ser estadísticamente significativa.

En cuanto a los segmentos por sector, la mayoría de las personas empleadoras ya sea en construcción (55%), servicios (73%) u otros sectores (72%), declaran conocer la existencia de este registro, sin que se detecten diferencias significativas entre estos porcentajes.

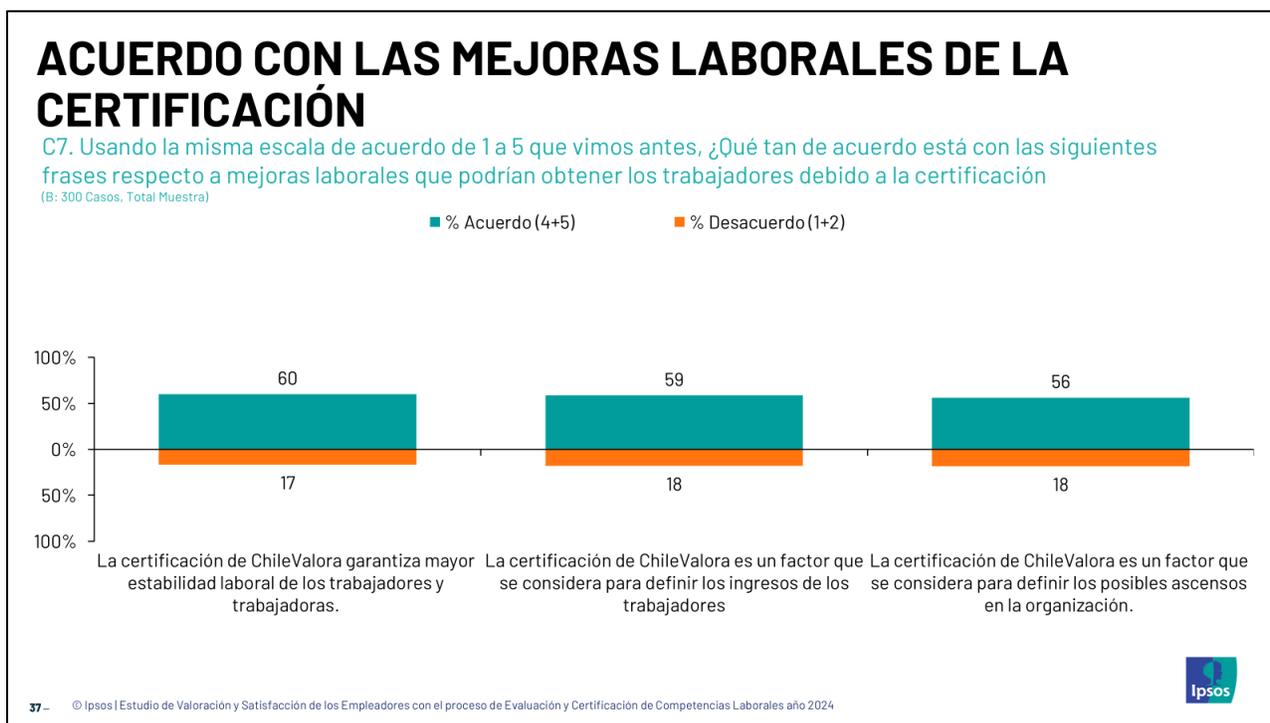
Figura 26. Conocimiento del registro público de personas certificadas (B:300 casos, Total muestra)



Fuente: Informe 2, Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

En general, las personas empleadoras encuestadas están ampliamente de acuerdo con que la certificación de ChileValora ofrece mejoras laborales a sus trabajadores. Un 60% concuerda con que la certificación garantiza mayor estabilidad laboral, un 59% declara que la certificación es un factor que se considera para definir los ingresos de los trabajadores, y un 56% afirma que la certificación se considera para definir posibles ascensos dentro de la organización. Las tasas de desacuerdo son bajas en los tres casos, variando entre 17% y 18%.

Figura 27. Acuerdo con las mejoras laborales de la certificación (B:300 casos, Total muestra)



Fuente: Informe 2, Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

En cuanto a los segmentos por sectores, podemos observar que hay diferencias estadísticamente significativas provenientes del sector construcción respecto al sector servicios y otros servicios. Esto ocurre en el porcentaje de acuerdo sobre la frase que afirma que la certificación es considerada para definir los posibles ascensos en la organización, ya que se obtuvo un acuerdo del 73% por sobre el 53 % y el 55% que se obtuvieron en los sectores servicios y otros servicios respectivamente, y, por consiguiente, sus niveles de desacuerdo con la frase son menores y estadísticamente significativos (8% frente a un 19% y 27%). Esto también ocurre con la frase que afirma que la certificación garantiza mayor estabilidad laboral, ya que el sector construcción obtuvo un porcentaje de acuerdo del 77% frente al 58% del sector servicios y el 52% de otros servicios.

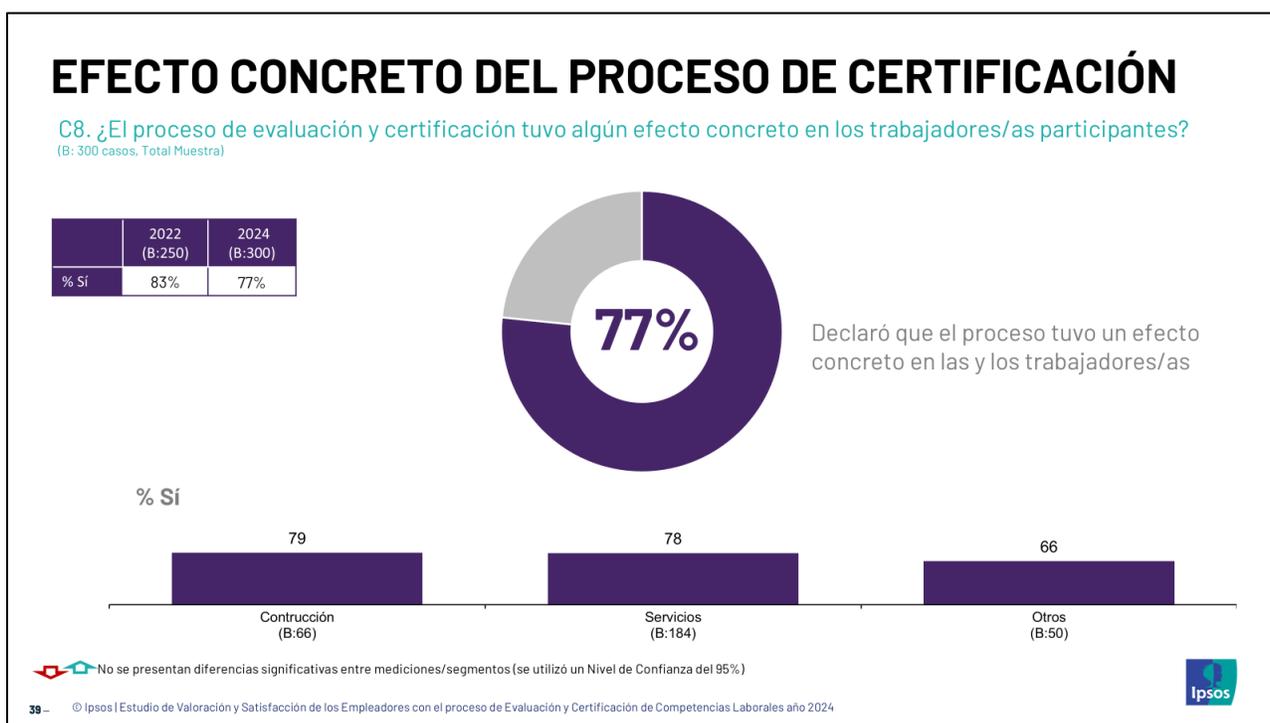
Tabla 15. Acuerdo con las mejoras laborales de la certificación (B:300 casos, Total muestra)

		Total	Sector		
			Construcción	Servicios	Otros
	Base	300	66	185	50
La certificación de ChileValora es un factor que se considera para definir los ingresos de los trabajadores	% Acuerdo (4 y 5)	59	65	56	63
	% Desacuerdo (1 y 2)	18	23	15	27
La certificación de ChileValora es un factor que se considera para definir los posibles ascensos en la organización	% Acuerdo (4 y 5)	56	73	53	55
	% Desacuerdo (1 y 2)	18	8	19	27
La certificación de ChileValora garantiza mayor estabilidad laboral de los trabajadores y trabajadoras	% Acuerdo (4 y 5)	60	77	58	52
	% Desacuerdo (1 y 2)	17	8	17	24

Fuente: Informe 2, Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

Se les preguntó a las personas empleadoras sobre si el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales tuvo algún efecto concreto en los trabajadores que participaron. El 77% de las organizaciones consultadas afirma que efectivamente tuvo un efecto concreto en los trabajadores participantes. En 2022, el porcentaje de empresas que reportaron un efecto concreto fue del 83%, lo que indica una ligera disminución en 2024, aunque esta diferencia no es estadísticamente significativa. Tampoco se reportaron diferencias significativas entre segmentos.

Figura 28. Efecto concreto del proceso de certificación (B:300 casos, Total muestra)



Fuente: Informe 2, Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

En esta misma línea, se les consultó a los/as empleadores/as que indicaron que la evaluación y certificación tuvo un efecto concreto en sus trabajadores respecto del alcance que tuvieron dichos efectos. Un 38% de las indicó que capacitaron a todos los trabajadores que no aprobaron, mientras que un 18% lo hizo solo con algunos y un 44% con ninguno.

En cuanto a la reevaluación de quienes no aprobaron la certificación, un 36% de las organizaciones indicó que todos los trabajadores no aprobados volverán a evaluarse, mientras que un 24% indicó que se reevaluara solo a algunos/as trabajadores/as. También destaca que el 40% de organizaciones indicó no reevaluará a ningún/a trabajador/a.

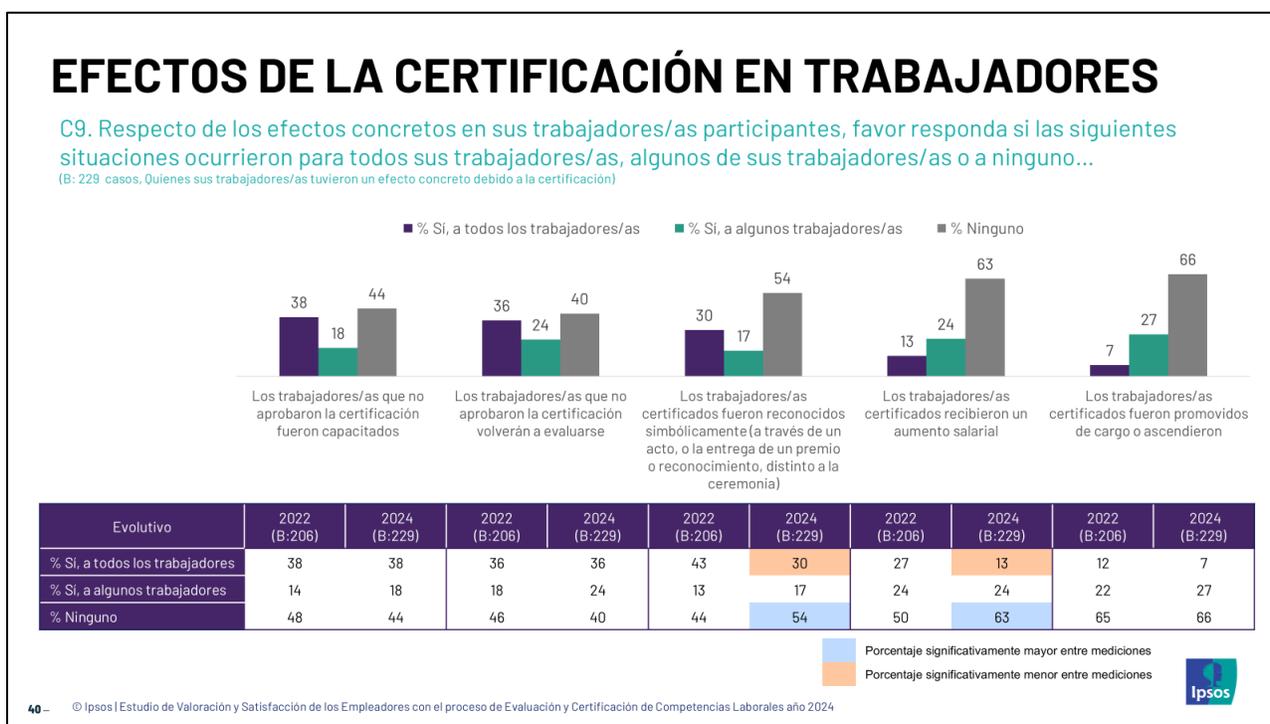
Respecto a ofrecer un reconocimiento simbólico para los trabajadores certificados, podemos observar ciertos cambios significativos, ya que un 30% de las organizaciones indicó haber reconocido a todos sus trabajadores

certificados, lo cual disminuye respecto del 43% que señaló lo mismo en el año 2022, mientras que solo un 17% de empleadores/as indico que algunos/as trabajadores/as fueron reconocidos simbólicamente. En tanto, también se puede observar un aumento significativo en el porcentaje de organizaciones que no reconocieron a ninguno de sus trabajadores certificados (de 44% en 2022 a 54% en 2024).

En el caso de los aumentos salariales se observa una tendencia similar a la de los reconocimientos simbólicos, ya que las organizaciones que ofrecieron aumentos salariales a todos sus trabajadores certificados disminuyeron de un 27% a un 13% respecto al año 2022; y, por otra parte, el porcentaje de organizaciones que no ofrecieron aumentos de salarios a ninguno de sus trabajadores/as certificados/as aumentó de un 50% en 2022 a un 63% en 2024. Ambas diferencias de porcentajes entre 2022 y 2024 son estadísticamente significativas.

Por último, en cuanto a los ascensos y promoción de cargos, se observó que un 7% de las organizaciones señaló haber ascendido a todos sus trabajadores/as certificados/as, un 27% solo a algunos/as de ellos/as, mientras que un 66% de las organizaciones no lo realizó con ninguno/a de sus trabajadores/as.

Figura 29. Efectos de la certificación en trabajadores/as (B:229 casos, Quienes sus trabajadores /as tuvieron un efecto concreto debido a la certificación)



Fuente: Informe 2, Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

Si observamos las diferencias entre distintos segmentos por sectores, observamos que la única diferencia estadísticamente significativa se presenta respecto del efecto de entrega de un aumento salarial a los trabajadores, en donde en el sector construcción un 40% de las organizaciones consultadas indicaron que no se

entregó aumento salarial a ninguno de sus trabajadores, cifra que es estadísticamente menor en comparación a los datos del sector servicios (67%) y otros sectores (64%).

Tabla 16. Efectos de la certificación en trabajadores/as (B:229 casos, Quienes sus trabajadores /as tuvieron un efecto concreto debido a la certificación)

		Total	Sector		
			Construcción	Servicios	Otros
	Base	229	52	144	33
Los trabajadores/as certificados fueron reconocidos simbólicamente (a través de un acto, o la entrega de un premio o reconocimiento, distinto a la ceremonia)	% Sí, a todos los trabajadores/as	30	38	26	39
	% Sí, a algunos trabajadores/as	17	21	15	18
	% Ninguno	54	40	58	42
Los trabajadores/as certificados fueron promovidos de cargo o ascendieron	% Sí, a todos los trabajadores/as	7	19	5	6
	% Sí, a algunos trabajadores/as	27	29	26	33
	% Ninguno	66	52	69	61
Los trabajadores/as certificados recibieron un aumento salarial	% Sí, a todos los trabajadores/as	13	31	9	15
	% Sí, a algunos trabajadores/as	24	29	24	21
	% Ninguno	63	40	67	64
Los trabajadores/as que no aprobaron la certificación fueron capacitados	% Sí, a todos los trabajadores/as	38	37	40	27
	% Sí, a algunos trabajadores/as	18	21	17	24
	% Ninguno	44	42	43	48
Los trabajadores/as que no aprobaron la certificación volverán a evaluarse	% Sí, a todos los trabajadores/as	36	40	38	21
	% Sí, a algunos trabajadores/as	24	25	22	30
	% Ninguno	40	35	40	48

Fuente: Informe 2, Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

5.6 Habilitación de los empleadores

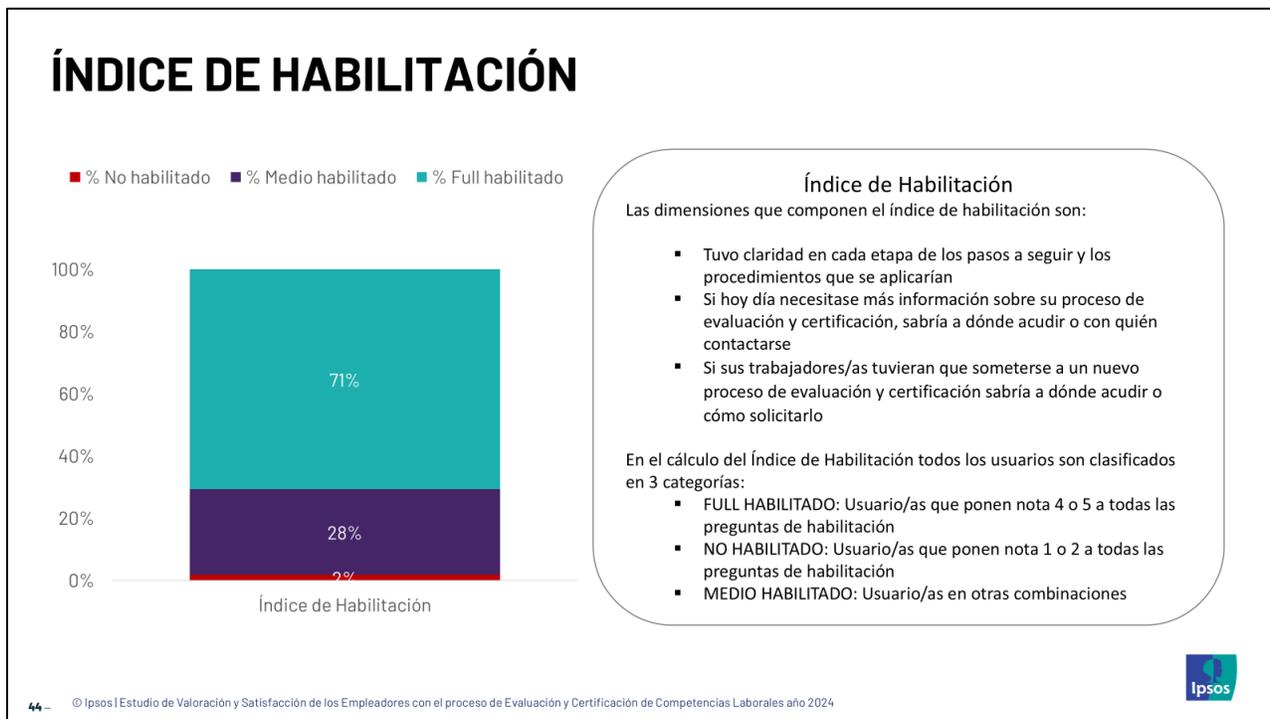
La habilitación mide la capacidad de la institución para cerrar la asimetría que existe entre sus personas usuarias y la institución, empoderándolos en el servicio a través de la entrega efectiva de herramientas para ejercer como sujetos de derecho. El concepto a la base de habilitación es el respeto por la persona usuaria desde su condición ciudadana.

La adecuación en indicadores es ad-hoc a cada servicio e implica conocer el funcionamiento del mismo y su oferta de valor. En el caso del servicio de ChileValora, se establecieron tres indicadores que compusieron el índice de habilitación:

- Tuvo claridad en cada etapa de los pasos a seguir y los procedimientos que se aplicarían
- Si hoy día necesitase más información sobre el proceso de evaluación y certificación, sabría a dónde acudir o con quién contactarse
- Si sus trabajadores/as tuvieran que someterse a un nuevo proceso de evaluación y certificación sabría a dónde acudir o cómo solicitarlo

A partir de estos tres indicadores, se construyó el índice de habilitación, el cual clasifica a las personas empleadoras en 3 grupos: Usuarios/as full habilitados, medio habilitados y no habilitados/as.

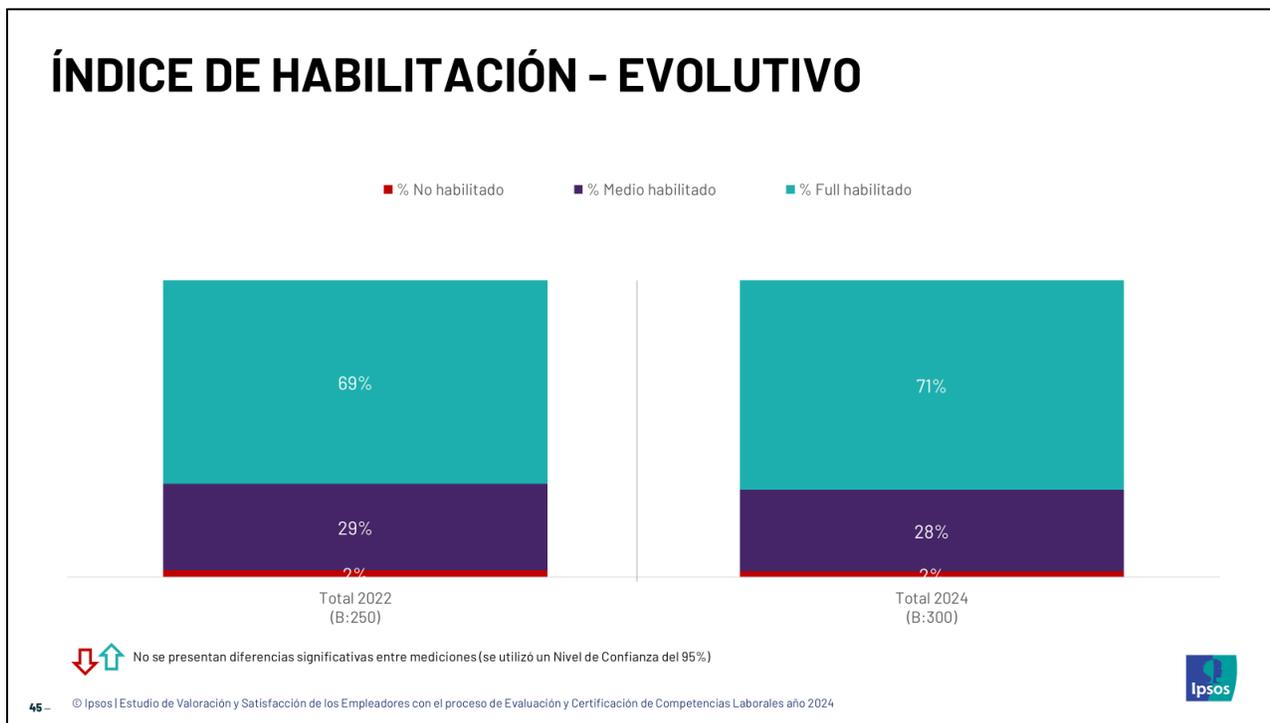
Figura 30. Índice de habilitación (B:300 casos, Total muestra)



Fuente: Informe 2, Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

Respecto de los resultados del índice de habilitación, en el año 2024 un 71% de las personas empleadoras fueron clasificadas como full habilitadas, 28% como medio habilitadas y solo un 2% como no habilitadas. Estos resultados son consistentes con lo observado en el año 2022, sin que existan diferencias estadísticamente significativas entre las mediciones.

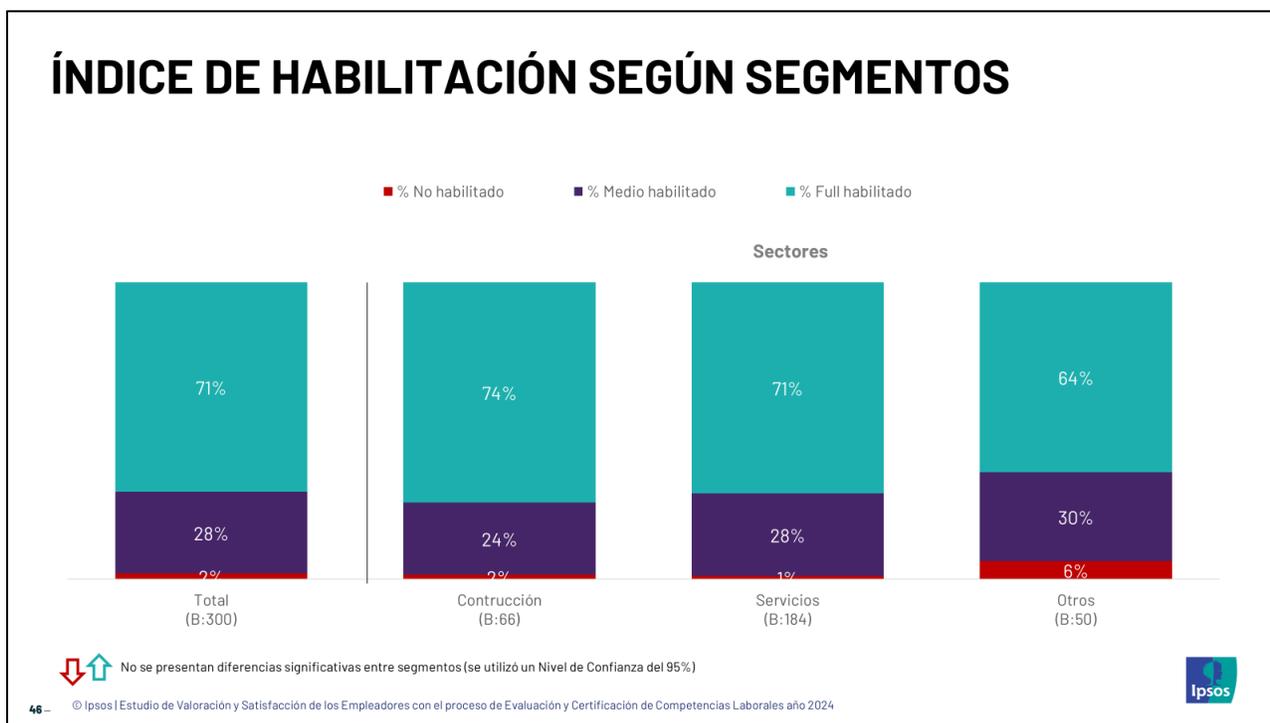
Figura 31. Índice de habilitación – evolutivo (B:300 casos, Total muestra)



Fuente: Informe 2, Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

En el caso de los segmentos según sector, la alta presencia de empleadores full habilitados es transversal a los tres sectores estudiados, con porcentajes de más de 60% de empleadores/as full habilitados/as en todos ellos, y sin que se detecten diferencias estadísticamente significativas en ninguno de los sectores.

Figura 32. Índice de habilitación según segmentos (B:300 casos, Total muestra)

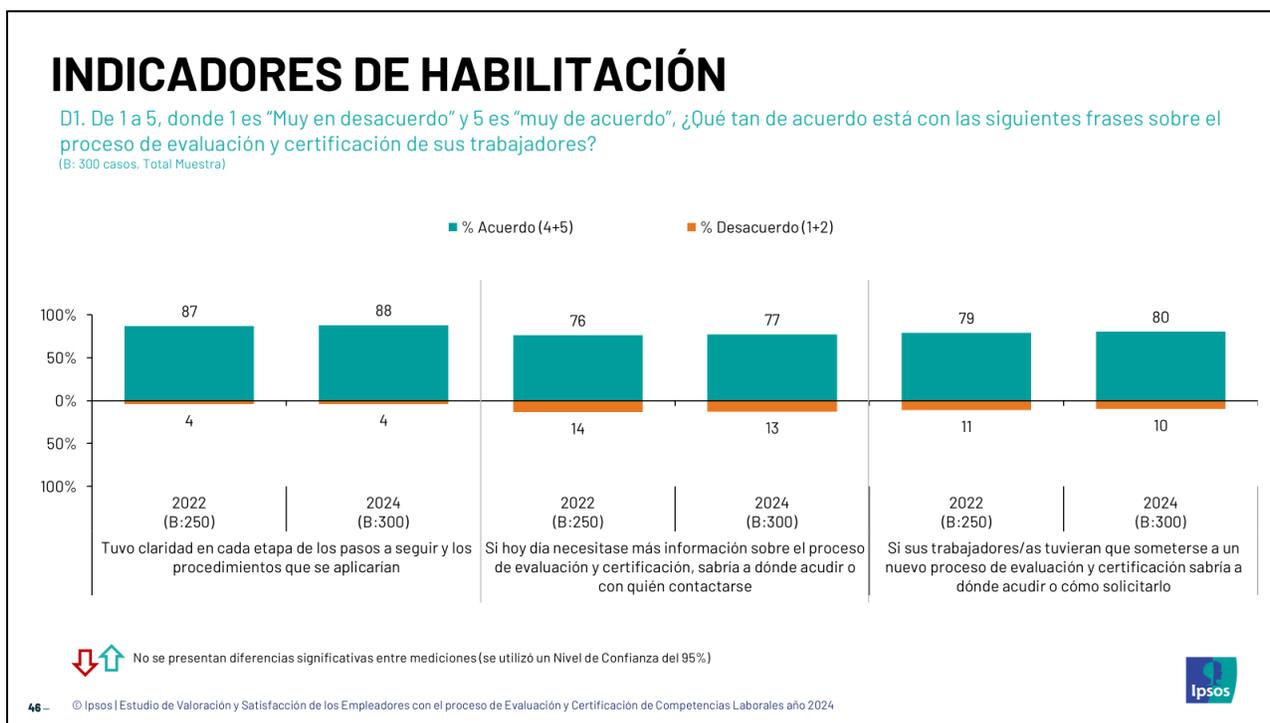


Fuente: Informe 2, Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

Estas tendencias de estabilidad que han sido destacadas en el índice de habilitación también pueden observarse en los tres indicadores que se utilizan para su diseño, ya que los resultados del nivel de acuerdo y desacuerdo de los tres indicadores no presentan variaciones estadísticamente significativas entre los años 2022 y 2024.

En el caso de la afirmación “tuvo claridad en cada etapa de los pasos a seguir y los procedimientos que se aplicarían” el nivel de acuerdo fue de 88%, siendo el atributo con mayor acuerdo, le sigue en menciones de acuerdo el atributo “Si sus trabajadores/as tuvieran que someterse a un nuevo proceso de evaluación y certificación sabría a dónde acudir o cómo solicitarlo” con un 80% de acuerdo, y finalmente el atributo “Si hoy día necesitase más información sobre el proceso de evaluación y certificación, sabría a dónde acudir o con quién contactarse” con un 77% de acuerdo.

Figura 33. Indicadores de habilitación (B:300 casos, Total muestra)



Fuente: Informe 2, Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

Finalmente, esta estabilidad de indicadores también tiene un correlato con los sectores analizados, en donde para los tres indicadores medidos los resultados son transversalmente buenos en todos los sectores, sin que se detecten diferencias estadísticamente significativas en ninguno de los atributos consultados.

Tabla 17. Indicadores de habilitación (B:300 casos, Total muestra)

		Total	Sector		
			Construcción	Servicios	Otros
Base		300	66	185	50
Tuvo claridad en cada etapa de los pasos a seguir y los procedimientos que se aplicarían	% Acuerdo (4 y 5)	88	89	88	86
	% Desacuerdo (1 y 2)	4	3	3	8
Si hoy día necesitase más información sobre el proceso de evaluación y certificación, sabría a dónde acudir o con quién contactarse	% Acuerdo (4 y 5)	77	83	77	69
	% Desacuerdo (1 y 2)	13	9	13	18
Si sus trabajadores/as tuvieran que someterse a un nuevo proceso de evaluación y certificación sabría a dónde acudir o cómo solicitarlo	% Acuerdo (4 y 5)	80	82	82	69
	% Desacuerdo (1 y 2)	10	11	8	20

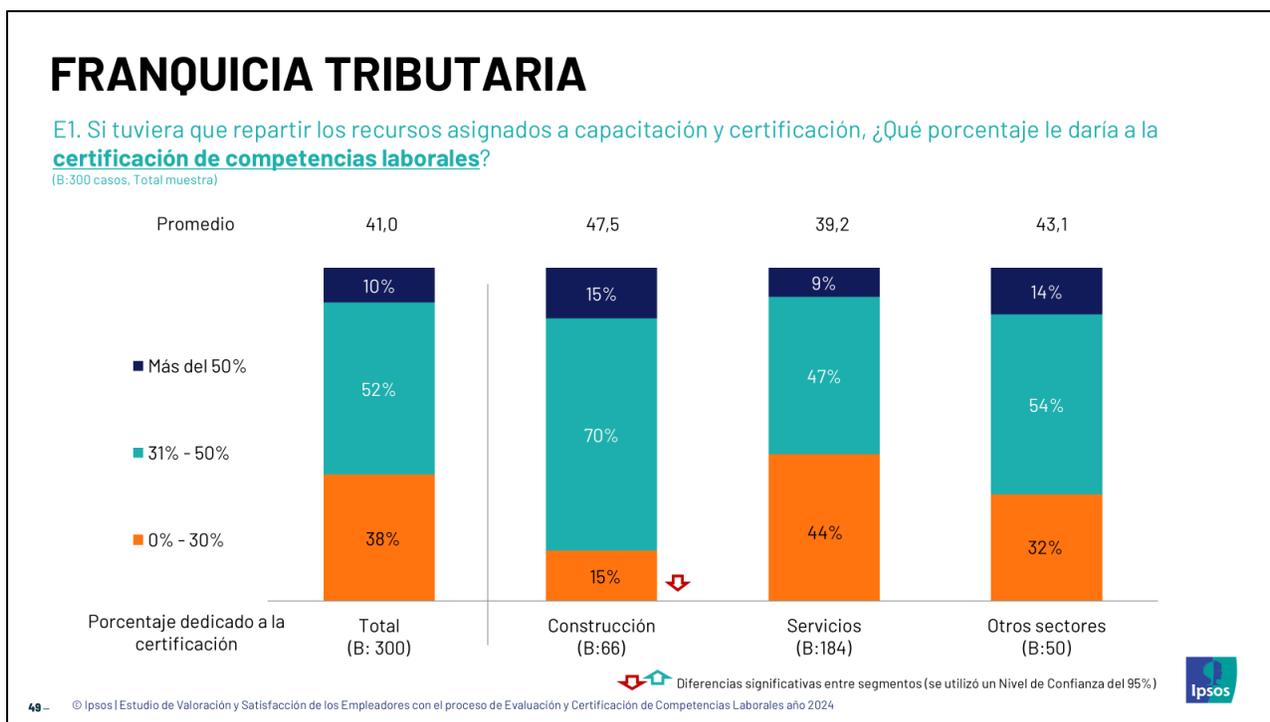
Fuente: Informe 2, Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

5.7 Financiamiento

Una última dimensión de análisis consultada en el cuestionario aplicado a los/as empleadores/as refiere a la franquicia tributaria, en específico a la posibilidad de repartir los recursos asignados por franquicia tributaria entre capacitación de sus trabajadores/as o certificación de competencias laborales de sus trabajadores/as. Al respecto, se pidió a las personas que indicaran que porcentaje de los recursos de la franquicia tributaria designarían a certificación de competencias laborales, observándose que en promedio el porcentaje asignado es de un 41%, con un 10% de empleadores/as que asignarían más del 50% de los recursos, 52% que asignaría entre 31% y 50% de los recursos, y un 38% que asignaría 30% o menos de los recursos.

Al observar los segmentos, se observa que el sector construcción es aquel que muestra una mayor disposición a asignar recursos a la certificación de competencias laborales, con un promedio de 47,5%, y un valor significativamente menor en el tramo más bajo porcentaje dedicado a la certificación (15% en el tramo de 0% a 30% de los recursos).

Figura 34. Franquicia tributaria (B:300 casos, Total muestra)



Fuente: Informe 2, Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

5.8 Análisis Adicionales

Complementando la información descriptiva presentada en los apartados anteriores, se procedió a realizar análisis estadísticos bivariados y multivariados para poder profundizar en el entendimiento de la satisfacción por parte de las personas empleadoras. Con este propósito, se seleccionó una serie de variables de interés para analizar su comportamiento respecto de la satisfacción general inicial, dichas variables fueron las siguientes:

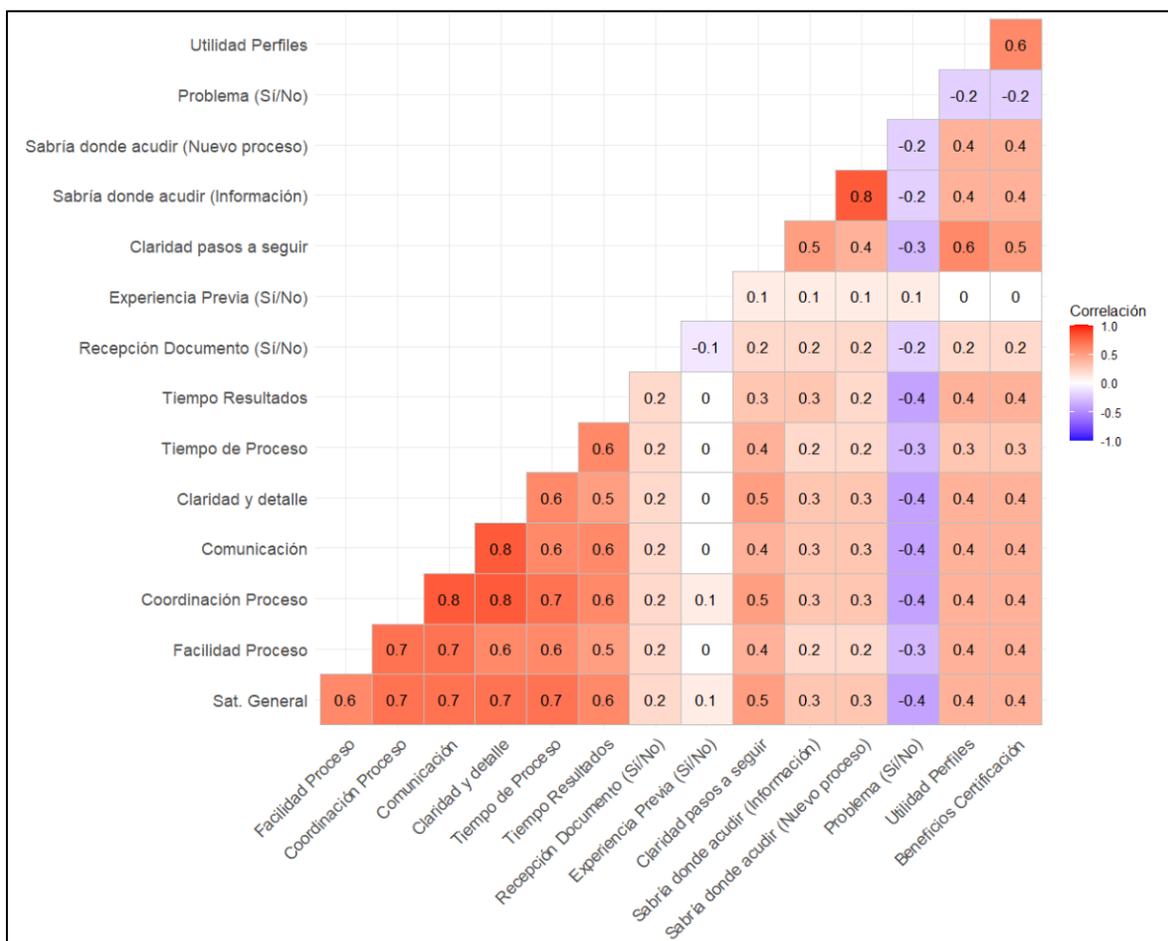
Tabla 18. Variables de interés para análisis adicional

Variable	Etiqueta	Categorías
A1	De 1 a 7, donde 1 es “muy insatisfecho” y 7 es “muy satisfecho”, ¿qué tan satisfecha quedó su organización con el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales en el que sus trabajadores/as participaron?	8 [1 = 1; 2 = 2; 3 = 3; 4 = 4; 5 = 5; 6 = 6; 7 = 7; 99 = NS – NR]
A2.1	(La facilidad del proceso de inscripción de las y los trabajadores por parte del centro de certificación) Pensando en el proceso de la Evaluación y Certificación y usando escala 1 a 7. ¿Qué tan satisfecho está con...	8 [1 = Nada satisfecho (1); 2 = 2; 3 = 3; 4 = 4; 5 = 5; 6 = 6; 7 = Muy satisfecho (7); 99 = No sabe]
A2.2	(La coordinación del proceso de certificación de las y los trabajadores por parte del centro de certificación) Pensando en el proceso de Evaluación y Certificación y usando escala 1 a 7. ¿Qué tan satisfecho está con...	8 [1 = Nada satisfecho (1); 2 = 2; 3 = 3; 4 = 4; 5 = 5; 6 = 6; 7 = Muy satisfecho (7); 99 = No sabe]
A2.3	(La comunicación y coordinación entre su organización y el centro de certificación) Pensando en el proceso de Evaluación y Certificación y usando escala 1 a 7. ¿Qué tan satisfecho está con...	8 [1 = Nada satisfecho (1); 2 = 2; 3 = 3; 4 = 4; 5 = 5; 6 = 6; 7 = Muy satisfecho (7); 99 = No sabe]
A2.4	(La claridad y detalle con que el centro de certificación explicó el funcionamiento del proceso) Pensando en el proceso de Evaluación y Certificación y usando escala 1 a 7. ¿Qué tan satisfecho está con...	8 [1 = Nada satisfecho (1); 2 = 2; 3 = 3; 4 = 4; 5 = 5; 6 = 6; 7 = Muy satisfecho (7); 99 = No sabe]
A2.5	(El tiempo que requirió de parte de sus trabajadores el proceso de certificación, desde que fue inscrito hasta que fue evaluado) Pensando en la Evaluación y Certificación, usando escala 1 a 7. ¿Qué tan satisfecho está con...	8 [1 = Nada satisfecho (1); 2 = 2; 3 = 3; 4 = 4; 5 = 5; 6 = 6; 7 = Muy satisfecho (7); 99 = No sabe]
A2.6	(El tiempo que tomó en recibir los resultados a partir del cierre de la evaluación) Pensando en el proceso de Evaluación y Certificación y usando escala 1 a 7. ¿Qué tan satisfecho está con...	8 [1 = Nada satisfecho (1); 2 = 2; 3 = 3; 4 = 4; 5 = 5; 6 = 6; 7 = Muy satisfecho (7); 99 = No sabe]
A3	¿Recibió la organización un documento con los resultados del proceso por parte del centro de certificación?	Recodificada: 2 [1=Sí, 0=No]
B1	Además del proceso actual, ¿Su organización ha tenido otras experiencias previas de evaluación y certificación de Competencias Laborales con ChileValora?	Recodificada: 2 [1=Sí, 0=No]
D1.1	(Tuvo claridad en cada etapa de los pasos a seguir y los procedimientos que se aplicarían) De 1 a 5 ¿Qué tan de acuerdo está con las siguientes frases sobre el proceso de evaluación y certificación de sus trabajadores/as?	6 [1 = Muy en desacuerdo; 2 = En Desacuerdo; 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4 = De Acuerdo; 5 = Muy de acuerdo; 99 = No sabe]
D1.2	(Si hoy día necesitase más información sobre el proceso de evaluación y certificación, sabría a dónde acudir o con quién contactarse) De 1 a 5 ¿Qué tan de acuerdo está con las siguientes frases sobre el proceso...?	6 [1 = Muy en desacuerdo; 2 = En Desacuerdo; 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4 = De Acuerdo; 5 = Muy de acuerdo; 99 = No sabe]
D1.3	(Si sus trabajadores/as tuvieran que someterse a un nuevo proceso de evaluación y certificación sabría a dónde acudir o cómo solicitarlo) De 1 a 5 ¿Qué tan de acuerdo está con las siguientes frases sobre el proceso...?	6 [1 = Muy en desacuerdo; 2 = En Desacuerdo; 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4 = De Acuerdo; 5 = Muy de acuerdo; 99 = No sabe]
E2	¿Tuvo algún problema o dificultad durante el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales?	Recodificada: 2 [1=Sí, 0=No]
-	Indicador Utilidad Perfiles (Diseñado a partir de promedio de C1)	Indicador Escalar
-	Indicador Beneficios de la certificación (Recodificado a partir de promedio de C3)	Indicador Escalar

Fuente: Informe 2, Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

A partir de este subconjunto de variables, el primer análisis que se realizó fue de correlación entre las variables, para lo cual se generó una matriz de correlación. Las principales conclusiones que pueden obtenerse a partir de esta matriz tienen relación con la correlación media-alta que existe entre la satisfacción general y los indicadores de satisfacción de las etapas del proceso de evaluación y certificación, en donde alcanza valores de 0,7 su correlación con cuatro de los cinco atributos medidos. Adicionalmente, si miramos la dirección que tiene la correlación, en general las variables muestran una direccionalidad positiva, es decir, a medida que aumenta una de ellas, aumenta también la satisfacción general inicial, siendo la única excepción a esta norma la ocurrencia de problemas en el proceso, en donde el aumento del atributo (es decir, la afirmación de haber experimentado un problema), tiene una correlación inversamente proporcional con la satisfacción general inicial.

Figura 35. Matriz de correlación de variables de interés (B:300 casos, Total muestra)



Fuente: Informe 2, Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

Teniendo estos antecedentes a la mano, se procedió a generar un modelo de regresión lineal múltiple que explicara la satisfacción general a partir de todas las variables de interés identificadas. Y el resultado de dicho modelo fue una capacidad explicativa de un 64,9% para el total de variables incluidas, lo que representa un buen ajuste para el modelo, el cual considera un total de 270 observaciones. En tanto, las variables que alcanzan un mayor impacto a partir de su nivel de significancia fueron las siguientes:

- La satisfacción con La coordinación del proceso de certificación de las y los trabajadores por parte del centro de certificación (0,24): Por cada unidad que aumenta en la evaluación de la coordinación del proceso, el modelo predice que la satisfacción general aumentaría en 0,24 unidades. Este predictor es bastante fuerte y estadísticamente significativo ($p < 0,001$)
- La satisfacción con el tiempo que requirió de parte de sus trabajadores el proceso de certificación (0,12): Un aumento de una unidad en la satisfacción con el tiempo que tomo el proceso se traduce en un aumento de 0,12 unidades en la satisfacción. Es estadísticamente significativo ($p < 0,01$).

- La satisfacción con el tiempo que tomó en recibir los resultados a partir del cierre de la evaluación (0,08): Un aumento de una unidad en la satisfacción con el tiempo para obtener resultados implica un aumento de 0,08 en la satisfacción. Es estadísticamente significativo ($p < 0,05$).
- Ocurrencia de problemas (-0,28): Experimentar un problema se asocia con una disminución sustancial en la satisfacción de 0,28 unidades. Es estadísticamente significativo ($p < 0,05$).

El resumen total del modelo para todas las variables incluidas puede observarse en la siguiente figura.

Figura 36. Resumen del Modelo de Regresión Lineal Múltiple de la Satisfacción Inicial (B: 270 casos, Total muestra)

	Satisfacción Inicial ChileValora
Intercepto	1.512*** (0.315)
Facilidad Proceso	0.100 (0.062)
Coordinación Proceso	0.245*** (0.071)
Comunicación	0.098 (0.066)
Claridad y detalle	0.103 (0.057)
Tiempo de Proceso	0.121** (0.046)
Tiempo Resultados	0.081* (0.033)
Recepción Documento (Sí/No)	0.008 (0.084)
Experiencia Previa (Sí/No)	-0.027 (0.072)
Claridad pasos a seguir	0.070 (0.049)
Sabría donde acudir (Información)	0.044 (0.048)
Sabría donde acudir (Nuevo proceso)	-0.015 (0.051)
Problema (Sí/No)	-0.277* (0.121)
Utilidad Perfiles	-0.048 (0.070)
Beneficios Certificación	0.003 (0.052)
R ²	0.667
Adj. R ²	0.649
Num. obs.	270

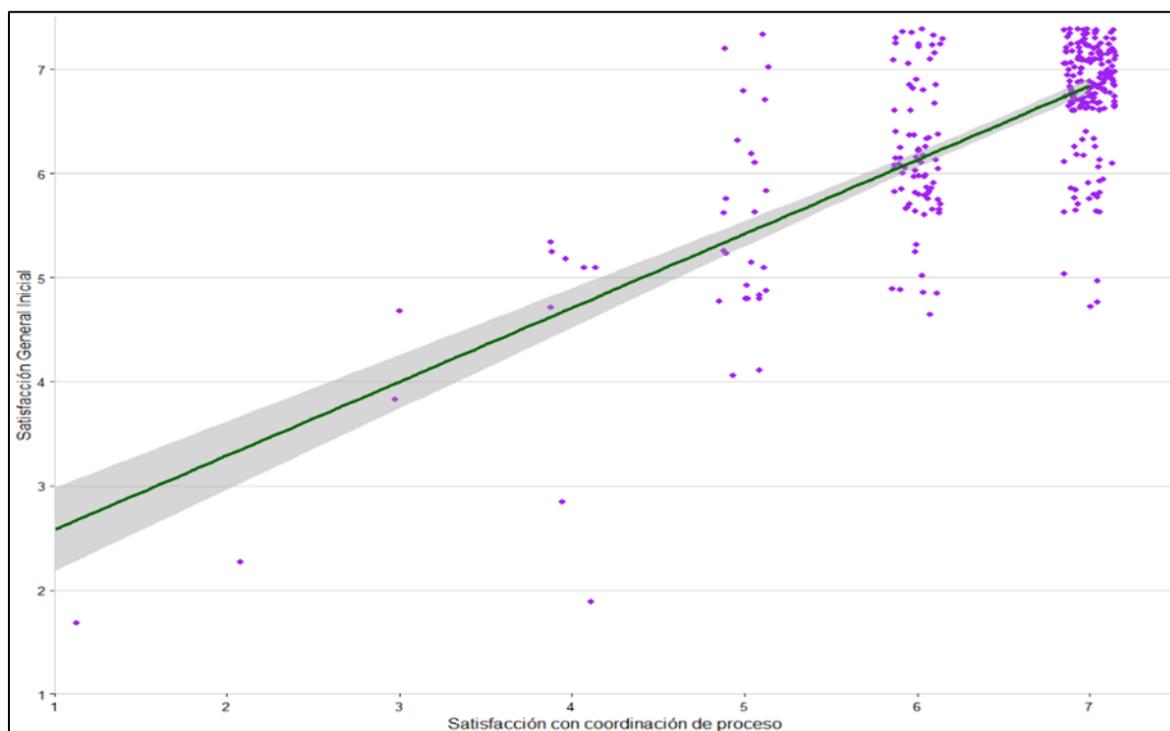
*** $p < 0.001$; ** $p < 0.01$; * $p < 0.05$

Fuente: Informe 2, Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

Considerando los resultados anteriores, se decidió también diseñar una representación visual de dos de las variables que mostraron tener un mayor impacto en la satisfacción general: La satisfacción con la coordinación del proceso y la experiencia de problemas.

En primer término, la siguiente figura muestra de modo gráfico la relación entre las variables de satisfacción inicial y satisfacción con la coordinación del proceso, en donde la nube de puntos fue ajustada para poder mostrar la cantidad de casos y su alta concentración en las notas 7 de la satisfacción general cuando la satisfacción con la coordinación también corresponde a una nota 7. Posteriormente, en la medida en que va disminuyendo la evaluación de la coordinación del proceso, se observa como los datos van perdiendo homogeneidad, y existe una mayor dispersión de la nube de puntos, la cual pierde su concentración a partir de la nota 3 y sus valores menores.

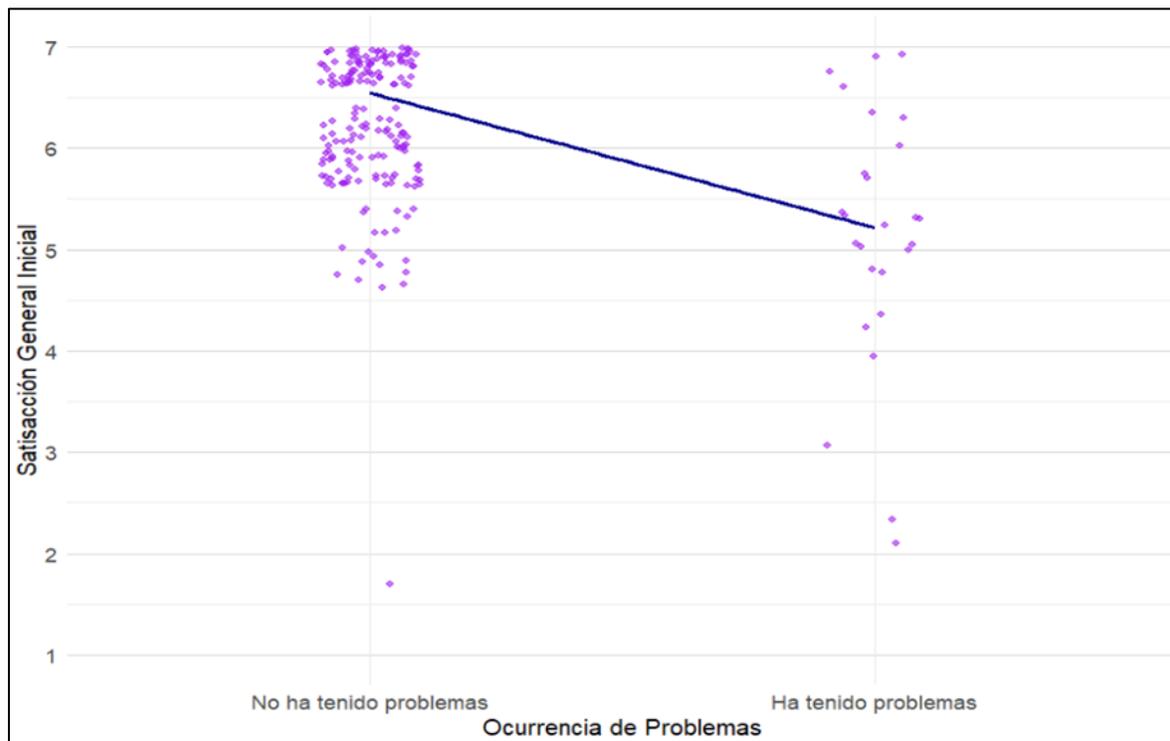
Figura 37. Gráfico de Dispersión con línea de regresión para variables de Satisfacción general inicial y satisfacción con la coordinación del proceso (B: 300 casos, Total muestra)



Fuente: Informe 2, Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

En tanto, si miramos la gráfica asociada a la relación entre la ocurrencia de problemas y la satisfacción general inicial, vemos que la línea de la regresión toma una direccionalidad negativa, en tanto a medida que los/as empleadores/as experimentan un problema, existe una menor satisfacción con la institución. Esto también queda visualizado a partir de la alta concentración de casos en la nube de puntos de las personas que no han experimentado problemas, en donde salvo la existencia de un caso atípico, las notas se concentran entre los valores 5 a 7, mientras que en el segmento de personas que si han tenido problemas se observa una mayor dispersión de sus resultados, abarcando una mayor cantidad de notas en la satisfacción general inicial.

Figura 38. Gráfico de Dispersión con línea de regresión para variables de Satisfacción general inicial y ocurrencia de problemas (B: 300 casos, Total muestra)



Fuente: Informe 2, Estudio de Valoración y Satisfacción de los Empleadores con el Proceso Evaluación y Certificación de Competencias Laborales año 2024 de ChileValora

6. Conclusiones preliminares de la etapa cuantitativa

El presente capítulo presenta las conclusiones preliminares derivadas del análisis de los resultados cuantitativos obtenidos en el estudio de valoración y satisfacción de los empleadores con el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales de ChileValora. A partir de los datos recolectados, se identifican tanto los logros como las áreas de mejora que permitirán optimizar el impacto del servicio. Además, se proponen recomendaciones estratégicas basadas en los hallazgos del estudio. Cabe mencionar que las conclusiones y recomendaciones que se presentan a continuación tienen un carácter preliminar, pues serán modificadas o complementadas una vez que los resultados de la fase cualitativa sean incorporados al informe.

6.1 Conclusiones

Satisfacción Global y Evaluación del Proceso

Los/as empleadores/as expresaron un alto nivel de satisfacción con el proceso de evaluación y certificación, con un promedio de satisfacción general de 6,4 y un 85% de satisfacción neta. La facilidad del proceso de inscripción y la coordinación del proceso de certificación fueron particularmente bien evaluadas, con satisfacciones netas del 88% y 83% respectivamente. Además, esta última variable demostró ser significativa en el modelo de regresión lineal para explicar la varianza de la satisfacción general inicial ($p < 0,001$). No obstante lo anterior, el tiempo de recepción de los resultados fue identificado como un área de mejora, con una satisfacción neta de solo 45%, lo que sugiere que este aspecto del servicio podría beneficiarse de mejoras. Además, esta variable también resultó significativa en el modelo explicativo de la satisfacción ($p < 0,05$), por lo que sería relevante tomarla en consideración en futuras medidas en la institución

Uso de los Perfiles de ChileValora

La intención de uso de los perfiles de ChileValora por parte de los empleadores es alta, con un 72% planeando utilizarlos en planes de capacitación futuros. Sin embargo, un 24% no tiene planes de usarlos, un aumento respecto al 14% observado en 2022. Este incremento sugiere la necesidad de reforzar la comunicación sobre los beneficios de estos perfiles, particularmente en los "otros sectores", donde el interés es menos pronunciado.

Impacto de la Certificación en la Organización

La certificación es percibida positivamente en términos de sus beneficios para la organización, especialmente en el cumplimiento de requisitos legales (90% de acuerdo), la promoción del desarrollo de la carrera laboral de los/as trabajadores/as y en la mejora de la motivación de los trabajadores (85% de acuerdo). No obstante, su impacto en la reducción de la rotación laboral (72% de acuerdo) y en la tasa de accidentes (68% de acuerdo) es menos claro, lo que indica áreas potenciales para un mayor aprovechamiento de la certificación en las estrategias organizacionales.

Habilitación y Efectividad del Servicio

El índice de habilitación muestra que el 71% de los empleadores/as son clasificados como full habilitados/as para interactuar con el proceso de certificación, un resultado consistente con el año anterior. Este nivel de habilitación es fundamental para asegurar que los empleadores sigan percibiendo valor en los servicios de ChileValora. Tener un buen resultado en el índice de habilitación es crucial porque refleja la capacidad de los empleadores/as para comprender y utilizar de manera efectiva los procedimientos y beneficios que ofrece el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales. Cuando los empleadores se sienten habilitados, están más capacitados para maximizar las ventajas de la certificación, lo que puede traducirse en una mejor implementación de estándares de competencia laboral dentro de sus organizaciones. Además, un alto nivel de habilitación fomenta la confianza y la satisfacción con el servicio.

Desafíos Metodológicos en el Sector Construcción

El sector de construcción presentó desafíos significativos para el logro de la muestra inicialmente planificada, con una tasa de cooperación del 33% y una alta tasa de rechazo del 26%. Esto limitó la capacidad de alcanzar la muestra planificada y sugiere la necesidad de estrategias de comunicación y compromiso más efectivas para aumentar la participación en futuros estudios para este sector en específico.

6.2 Recomendaciones Preliminares

De modo preliminar, se presentan las siguientes recomendaciones, las cuales serán profundizadas, modificadas y/o complementadas una vez que los resultados de la fase cualitativa sean incorporados al informe.

Optimización de Tiempos de Entrega de Resultados

Mejorar los tiempos de entrega de resultados podría incrementar la satisfacción general con el proceso. Se sugiere implementar sistemas de seguimiento más eficientes y automatizados para acelerar la comunicación de resultados a los empleadores.

Fortalecimiento de la Comunicación sobre Perfiles

Para abordar la falta de intención de uso de los perfiles de ChileValora, se recomienda una campaña de comunicación que destaque casos de éxito y testimonios de empleadores que han integrado eficazmente estos perfiles en sus estrategias de capacitación.

Integración de la Certificación en Estrategias Organizacionales

Promover la integración de la certificación en las estrategias de gestión de recursos humanos, enfatizando su potencial para reducir la rotación laboral y mejorar la seguridad, podría aumentar su valor organizacional percibido.

7. Referencias bibliográficas

Banco Mundial. (2019). *Informe sobre el desarrollo mundial 2019*. Banco Mundial.

Banco Mundial. (2024). Obtenido de <https://www.bancomundial.org/es/publication/human-capital/brief/the-human-capital-project-frequently-asked-questions#2>

ChileValora. (2024). *ChileValora.cl*. Obtenido de <https://www.chilevalora.cl/>

ChileValora; Ipsos Chile. (2022). *Estudio de Percepción de valor de la certificación para los empleadores año 2022 de ChileValora*. Santiago.

Congreso de Chile. (2008). Ley 20.267. Chile.

Montero, R. (2016). *Modelos de regresión lineal múltiple*. España: Universidad de Granada.

PNUD; Cámara de Comercio de Bogotá. (2018). *Identificación y cierre de brechas de capital humano para el Clúster de Salud de Bogotá-región*.

8. Anexos

8.1. Anexo N°1: Cuestionario

IPSOS CHILE		
NOMBRE DEL ESTUDIO:	Satisfacción Empleadores 2024	Método
CÓDIGO DEL ESTUDIO:	24-052946-01	CATI
AREA DE ESTUDIOS:	PUBLIC AFFAIRS	

DATOS BASE DE DATOS

- F1. Folio
- F2. Tipo Base
- F3. Sector
- F4. Sector_cuota
- F5. subsector
- F6. perfil_nombre
- F7. tipo_entidad
- F8. rut_empresa
- F9. empresa_nombre
- F10. telefono_contacto_empresa
- F11. correo_empresa
- F12. contacto_empresa
- F13. direccion_empresa
- F14. correo_empresa2
- F15. contacto_empresa2

PRESENTACIÓN

Buenos días/tardes/noches, mi nombre es (ENC: MENCIONE SU NOMBRE) y soy encuestador/a de Ipsos Chile. lo estamos llamando por encargo de CHILEVALORA para conocer su opinión sobre el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales de algunas de las personas que trabajan en su organización. Esta encuesta le tomará unos cuantos minutos, pero con sus respuestas se podrá mejorar la experiencia para otras personas.

- F16. ¿Me comunico con (XXX)? (ENCUESTADOR/A: SI EL CASO VIENE SIN NOMBRE, MARCAR "NO" SIN PREGUNTAR)
1. Sí
 2. No

SCRIPTER: RELLENAR (XXX) CON EL NOMBRE DE LA PERSONAS SEGÚN LA VARIABLE "XXXXXX" DE LA BASE DE DATOS.

- F17. (QUIENES RESPONDEN F16=2) ¿En su organización hay otra persona, ya sea usted o alguien más, que participe en la toma de decisiones respecto de capacitaciones y/o certificaciones del personal? (RU)
1. Sí

2. Sí, otra persona ¿Nos podría entregar el contacto? Nombre: _____ Teléfono: _____ → (AGRADECER Y PEDIR CONTACTO DE LA PERSONA INDICADA)
3. No (AGRADECER Y TERMINAR)

F18. ¿Cuál es su cargo en la organización? (ESPONTANEA - RU)

1. Dueño de la empresa/organización.
2. Administración
3. Subgerencia o jefatura
4. Personal de la organización en general
5. Gerente general
6. Gerente de operaciones
7. Jefe de Personal
8. Representante legal
9. Encargado de Personal
10. Gerente de Recursos Humanos.
11. Sub-gerente de Recursos Humanos
12. Analista de capacitación
13. Socio/a de la Empresa/organización
14. Otro ¿Cuál? _____
99. No sabe

ISO GRABACIÓN

Para efectos de supervisión esta entrevista será grabada y sus respuestas serán tratadas de forma confidencial (RU)

A. SATISFACCIÓN

A1. Para iniciar, de 1 a 7, donde 1 es “muy insatisfecho” y 7 es “muy satisfecho”, ¿qué tan satisfecha quedó su organización con el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales en el que sus trabajadores/as participaron? (RU)

1	2	3	4	5	6	7	99
							NS - NR

A2. Pensando en las distintas etapas y aspectos del proceso de Evaluación y Certificación y usando escala 1 a 7, dónde 1 es “nada satisfecho” y 7 “muy satisfecho”. ¿Qué tan satisfecho está con...

	Nada satisfecho (1)	2	3	4	5	6	Muy satisfecho (7)	No sabe
1. La facilidad del proceso de inscripción de las y los trabajadores en la certificación	1	2	3	4	5	6	7	99
2. La coordinación del proceso de certificación de las y los trabajadores por parte del centro de certificación	1	2	3	4	5	6	7	99
3. La comunicación y coordinación entre su organización y el centro de certificación.	1	2	3	4	5	6	7	99
4. La claridad y detalle con que el centro de certificación explicó el funcionamiento del proceso.	1	2	3	4	5	6	7	99
5. El tiempo que requirió de parte de sus trabajadores el proceso de certificación, desde que fue inscrito hasta que fue evaluado	1	2	3	4	5	6	7	99
6. El tiempo que tomó en recibir los resultados a partir del cierre de la evaluación	1	2	3	4	5	6	7	99

A3. ¿Recibió la organización un documento con los resultados del proceso por parte del centro de certificación?

1. Sí
2. No
99. No sabe

A4. (SOLO SI A3=1) Respecto del documento recibido, de 1 a 7, ¿Con qué nota evaluaría su utilidad?

1	2	3	4	5	6	7	99
							NS - NR

A5. (SOLO SI A3=1) Del siguiente listado, ¿Qué información venía incluida en dicho documento? (RESPUESTA MÚLTIPLE. LEER ALTERNATIVAS 1 A 5 UNA A UNA)

1. Tasa de aprobación del proceso
2. Tasa de aprobación de las unidades de competencia laboral (UCL)
3. Tasa de aprobación de las unidades de las actividades clave (AC)
4. Resultados específicos por persona.
5. Interpretación de resultados/recomendaciones.
97. Ninguna (NO LEER.) (R.U.)
99. No recuerda (NO LEER) (R.U.)

B. CONOCIMIENTO CHILEVALORA

- B1.** Además del proceso actual, ¿Su organización ha tenido otras experiencias previas de evaluación y certificación de Competencias Laborales con ChileValora?
1. Sí
 2. No
 99. No sabe (NO LEER)
- B2.** (SOLO SI B1=1) En esa ocasión anterior, ¿Fue usted o su unidad la que se encargó de tomar la decisión de avanzar con la evaluación y certificación de competencias laborales?
1. Sí
 2. No
 99. No sabe (NO LEER)
- B3.** ¿Cómo se enteró su organización de la existencia de ChileValora? (ESPONTÁNEA. RESPUESTA MÚLTIPLE)- ANOTE MÁXIMO LAS PRIMERAS 3 ALTERNATIVAS MENCIONADAS.
1. Los trabajadores/as de la empresa/organización utilizaron sus servicios anteriormente
 2. Se informó por internet
 3. Se informó por redes sociales
 4. Se informó en web o contacto con algún servicio del Estado (IPS/ChileAtiende, SENCE, etc..)
 5. Se informó en web o contacto con ChileValora/Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias
 6. Se contactó con el Call Center de ChileValora (Servicio de Atención Ciudadana)
 7. Por ferias laborales
 8. Por Gobierno en terreno
 9. Por un colega o compañero de trabajo que le habló de ChileValora
 10. Por amigos, familiares o conocidos le han hablado sobre ChileValora
 11. Por un centro de certificación que se contactó
 12. Medios de comunicación (televisión, radio, etc.)
 13. Por una empresa/organización
 14. Asociación gremial
 15. Otro, ¿cuál? _____
- B4.** (SOLO SI B3=5 o 6) ¿Qué canal o medio de contacto de ChileValora? (LEER ALTERNATIVAS. RESPUESTA ÚNICA)
1. Prensa digital (portales de internet)
 2. Portal ChileAtiende
 3. Ferias laborales/gobierno en terreno/Diálogos ciudadanos
 4. Otro
 99. No sabe/no responde (NO LEER)
- B5.** Antes de certificarlos ¿Capacitó a sus trabajadores/as en las competencias del perfil en que se evaluaron?
1. Sí, ¿Cuántas horas duro la capacitación? ____ (SI NO CONOCE, MARCAR 999)
 2. No

- B6.** (SOLO SI B5=1) Sobre la o las instancias de capacitación ¿Fue efectuada tomando como base o referencia el perfil de ChileValora en el cual se evaluaron sus trabajadores? (LEER ALTERNATIVAS 1 A 4)
1. Sí, se tomó como referencia el perfil de ChileValora.
 2. Sí, se tomaron como referencia algunos elementos del perfil.
 3. No se tomó como referencia, pero sabía de su existencia
 4. No se tomó como referencia y no conocía el perfil de ChileValora
 99. No sabe
- B7.** (SOLO SI B5=1) Dicha capacitación ¿fue realizada a todos los trabajadores/as que iban a participar del proceso de evaluación y certificación? (LEER ALTERNATIVAS)
1. Sí, a todos los trabajadores/as
 2. No, solo a algunos de los trabajadores/as

C. PERFILES

- C1.** ¿Qué tan de acuerdo está con las siguientes frases respecto a los perfiles que define ChileValora...? Por favor utilice una escala de 1 a 5, donde 1 es “Muy en desacuerdo” y 5 es “Muy de acuerdo” (LEER ALTERNATIVAS – REPETIR ESCALA SI ES NECESARIO)

	Muy en desacuer do	En Desacuer do	Ni de acuerdo ni en desacuer do	De Acuerdo	Muy de acuerdo	No sabe
1. Son útiles para identificar las habilidades que requiere un trabajador en su puesto de trabajo	1	2	3	4	5	99
2. Ayudan a definir un mejor plan de capacitación para los trabajadores/as	1	2	3	4	5	99
3. Consideran las funciones que habitualmente desempeña el trabajador en su ocupación	1	2	3	4	5	99

- C2.** Pensando en los perfiles diseñados por ChileValora, ¿Su organización tiene planificado utilizar dichos perfiles para la implementación de planes de capacitación? (LEER ALTERNATIVAS)
1. Sí, en los próximos 3 meses
 2. Sí, en los próximos 6 meses
 3. Sí, durante los próximos 12 meses
 4. No
 99. No sabe (NO LEER)

- C3.** ¿Qué tan de acuerdo está con que la certificación de ChileValora le ha permitido a su organización contar con los siguientes beneficios...? Por favor utilice una escala de 1 a 5, donde 1 es “Muy en desacuerdo” y 5 es “Muy de acuerdo” (LEER ALTERNATIVAS – REPETIR ESCALA SI ES NECESARIO)

	Muy en desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De Acuerdo	Muy de acuerdo	No sabe
1. Disponer de criterios más objetivos al momento de seleccionar y reclutar personas	1	2	3	4	5	99
2. Promover el desarrollo de la carrera laboral de sus trabajadores/as	1	2	3	4	5	99
3. Reconocer a los trabajadores/as con mayor trayectoria	1	2	3	4	5	99
4. Detectar brechas de desempeño en los trabajadores/as	1	2	3	4	5	99
5. Validar estándares de seguridad y calidad de la organización	1	2	3	4	5	99
6. Mejorar la motivación de los trabajadores/as	1	2	3	4	5	99
7. Otorga una ventaja competitiva en el mercado	1	2	3	4	5	99
8. Cumplimiento de algún tipo de requisito de carácter legal.	1	2	3	4	5	99
9. Contribuye a disminuir la TASA DE ACCIDENTES laborales	1	2	3	4	5	99
10. Contribuye a disminuir la ROTACIÓN laboral de sus trabajadores/as	1	2	3	4	5	99

- C4.** ¿Durante los últimos 12 meses tuvo su organización alguna dificultad para contratar trabajadores/as con las competencias requeridas para un empleo, puesto de trabajo u oficio?

1. Sí, ¿Cuál puesto de trabajo u oficio? _____
2. No
99. No sabe

- C5.** (Quienes responden en C4=1) Si supiera que existen trabajadores/as certificados por ChileValora en dicho puesto, Siendo 1 “Nada dispuesto” y 7 “Muy dispuesto” ¿Que tan dispuesta estaría su organización a contratarlos?

1	2	3	4	5	6	7	99
							NS - NR

C6. ¿Sabía Ud. que ChileValora cuenta con un registro público de personas certificadas en distintos perfiles y/u oficios?

1. Sí
2. No

C7. Usando la misma escala de acuerdo de 1 a 5 que vimos antes, ¿Qué tan de acuerdo está con las siguientes frases respecto a mejoras laborales que podrían obtener los trabajadores debido a la certificación? ([LEER ALTERNATIVAS](#))

	Muy en desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De Acuerdo	Muy de acuerdo	No sabe
1. La certificación de ChileValora es un factor que se considera para definir los ingresos de los trabajadores.	1	2	3	4	5	99
2. La certificación de ChileValora es un factor que se considera para definir los posibles ascensos en la organización.	1	2	3	4	5	99
3. La certificación de ChileValora garantiza mayor estabilidad laboral de los trabajadores y trabajadoras.	1	2	3	4	5	99

C8. ¿El proceso de evaluación y certificación tuvo algún efecto concreto en los trabajadores/as participantes? ([RESPUESTA ÚNICA](#))

1. Sí
2. No

C9. (SOLO SI C8=1) Respecto de los efectos concretos en sus trabajadores/as participantes, favor responda si las siguientes situaciones ocurrieron para todos sus trabajadores/as, algunos de sus trabajadores/as o a ninguno... ([LEER ÍTEMS Y ALTERNATIVAS](#))

	Sí, a todos los trabajadores/as	Sí, a algunos trabajadores/as	Ninguno
1. Los trabajadores/as certificados fueron reconocidos simbólicamente (a través de un acto, o la entrega de un premio o reconocimiento, distinto a la ceremonia)	1	2	3
2. Los trabajadores/as certificados fueron promovidos de cargo o ascendieron	1	2	3
3. Los trabajadores/as certificados recibieron un aumento salarial	1	2	3
4. Los trabajadores/as que NO aprobaron la certificación fueron capacitados	1	2	3
5. Los trabajadores/as que NO aprobaron la certificación volverán a evaluarse	1	2	3

D. HABILITACIÓN

D1. De 1 a 5, donde 1 es “Muy en desacuerdo” y 5 es “muy de acuerdo”, ¿Qué tan de acuerdo está con las siguientes frases sobre el proceso de evaluación y certificación de sus trabajadores/as?

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	No sabe
Tuvo claridad en cada etapa de los pasos a seguir y los procedimientos que se aplicarían	1	2	3	4	5	99
Si hoy día necesitase más información sobre el proceso de evaluación y certificación, sabría a dónde acudir o con quién contactarse	1	2	3	4	5	99
Si sus trabajadores/as tuvieran que someterse a un nuevo proceso de evaluación y certificación sabría a dónde acudir o cómo solicitarlo	1	2	3	4	5	99

E. FRANQUICIA TRIBUTARIA Y EVALUACIÓN FINAL

E1. Recientemente se aprobó la ley 21.666 que moderniza la Institucionalidad de ChileValora. Esta ley permite igualar los incentivos con los que opera la franquicia tributaria. Es decir, el beneficio tributario que percibe la empresa es equivalente, con independencia de si se usa para capacitación o para certificación. Si tuviera que repartir los recursos asignados a capacitación y certificación, ¿Qué porcentaje le daría a capacitación y qué porcentaje a certificación de competencias laborales?

Capacitación de trabajadores/as	Certificación de Competencias Laborales de trabajadores/as
%	%

99. No sabe/No responde

SCRIPTER: PROGRAMAR COMO BARRA ACUMULADA QUE DEBE SUMAR 100%, PERMITIENDO DISTRIBUIR EL PORCENTAJE PARA CADA UNA DE LAS DOS ALTERNATIVAS.

E2. ¿Tuvo algún problema o dificultad durante el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales?

1. Sí, ¿Qué problema tuvo? _____ (ESPONTÁNEA. SONDEAR)
2. No

E3. Finalmente, y considerando notas de 1 a 7, donde 1 es “muy insatisfecho” y 7 es “muy satisfecho”, ¿qué tan satisfecho quedó su organización con el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales en el que sus trabajadores participaron?

1	2	3	4	5	6	7	99
							NS - NR

E4. ¿Está interesado en recibir más información sobre ChileValora?

1. Sí
2. No

E5. Esta investigación tiene como objeto generar acciones de mejora para la institución, ¿nos autoriza a entregar sus datos junto con sus respuestas a ChileValora?

1. Sí
2. No

DESPEDIDA: Le agradezco mucho su tiempo, si desea contactarse con Ipsos Chile, puede hacerlo a través de la página web:

www.ipsos.cl

¡Que tenga un buen día!

8.2. Anexo N°2: Pauta de Exploración Cualitativa

PAUTA DE EXPLORACIÓN CUALITATIVA EMPLEADORES V2

Presentación (3 Minutos)

- Presentación de Ipsos Chile y del moderador. Agradecimiento por su asistencia.
- Explicar dinámica y objetivos de la sesión: *La idea de invitarlo a esta reunión es profundizar en la comprensión de su experiencia respecto al proceso de evaluación y certificación de competencias laborales, los tiempos de espera por resultados y la utilidad de certificación de competencias laborales brindado por Chile Valora.*
- Esta entrevista debería durar 45 a 60 min máximo
 - Confidencialidad de la información y rol de personas que observan online
 - Necesidad de apagar los celulares o dejar en modo silencio.
 - Nos gustaría asegurarle que usted dispone de plena libertad para expresar sus opiniones y compartir sus experiencias durante esta sesión. Valoramos profundamente su perspectiva única y le animamos a responder con total sinceridad y apertura. Su voz es de suma importancia para nosotros.

I. CONTEXTO DE LA EMPRESA Y EL ENTREVISTADO (5 min)

- ¿Podría describir brevemente la empresa en la cual trabaja, su misión y visión?
- ¿Cuál es su rol dentro de la empresa y cuánto tiempo lleva en este puesto?
- ¿Cuánto tiempo lleva su empresa participando en el sistema de certificación de Chile Valora?
- ¿En qué sector opera su empresa? (Servicios, Construcción, Otros)
- En su opinión, ¿La certificación es capaz de captar los principales desafíos para lograr precisión en las mejora de los procesos de trabajo?
- ¿Qué tanto considera que la certificación logra captar lo esencial de sector al establecer tareas y procesos de evaluación?
- ¿Cuántos trabajadores tiene su empresa, y cuántos de ellos han sido certificados por Chile Valora?
- ¿Qué estructuras o dinámicas tiene su empresa para fomentar el desarrollo profesional de sus trabajadores? (*Profundizar por el tamaño de la organización si existe un área, unidad, cargos o dinámicas orientadas al bienestar y desarrollo profesional de trabajadores y trabajadoras*)

II. ELECCIÓN (PROFUNDIZAR SEGÚN EL TAMAÑO DE LA ORG) (5 min)

- ¿Por qué eligió Chile Valora como institución para certificar las competencias de sus trabajadores?, ¿Cuáles fueron todos los actores involucrados en el proceso de certificación?
 - ¿Realizaron alguna capacitación previa a la evaluación para la certificación? Si responde que sí ¿Cómo se realizó/ interna o externa/ etc.?
- ¿Qué factores fueron más determinantes en su decisión para optar por Chile Valora? (Ej. reputación, costo, facilidad del proceso)
- ¿Consideraron otros programas de certificación? Si es así, ¿por qué finalmente optaron por Chile Valora?
- ¿Qué valor cree que tiene la certificación de Chile Valora para la empresa en que se desempeña VS otras instituciones?
- ¿Cómo evalúa su comprensión del funcionamiento del sistema de ChileValora? ¿Se siente capacitado para participar nuevamente en el proceso?
- ¿Qué expectativas tenía antes de iniciar el proceso de certificación con Chile Valora?

III. IMPACTO DE LA CERTIFICACIÓN (15 min)

- ¿Ha percibido algún impacto en la organización/ empresa tras la certificación de sus trabajadores?, ¿Cuáles?, ¿En qué lo ha notado?
- Si no surge de forma espontánea indagar en:
 - ¿Ha notado cambios en la **calidad** del trabajo realizado por los trabajadores certificados?
 - ¿Cree que obtener la certificación de Chile Valora cambia la **satisfacción** laboral de sus trabajadores? ¿De qué manera?
 - ¿Ha notado algún cambio en la **actitud** o comportamiento de los trabajadores certificados en comparación con los no certificados?
- ¿Ha percibido si afecta la certificación de Chile Valora al **compromiso y lealtad** de sus trabajadores hacia la empresa?
- ¿Ha observado alguna diferencia en la rotación de trabajadores certificados versus no certificados?
- ¿Han realizado encuestas de satisfacción laboral antes y después de la certificación? Si es así, ¿cuáles han sido los resultados?
- ¿Se ha indagado por el impacto o valoración de haber podido acceder a esta certificación?
- ¿Ha implementado alguna estrategia para retener a los trabajadores certificados?
- ¿Cree que los trabajadores certificados están más motivados para permanecer en la empresa a largo plazo?
- ¿Ha percibido mayor satisfacción/ orgullo/ valoración u otra emoción positiva en sus trabajadores tras obtener la certificación?
- ¿Cree que la certificación tiene un impacto en la autoestima y confianza de sus trabajadores? ¿Cómo lo ha notado?
- ¿Han compartido sus trabajadores algún testimonio personal sobre cómo la certificación ha influido en su vida profesional y/o personal?
- ¿Ha percibido alguna frustración o inconveniente manifestado por sus trabajadores tras obtener la certificación?

IV. CENTRO DE CERTIFICACIÓN, OPERACIÓN Y TIEMPO DE CIERRE (15 min)

Percepción del Chile Valora

- ¿Cómo describiría la precisión y oportunidad de la información proporcionada por el Chile Valora?
- ¿Considera que el Chile Valora proporciona una guía clara y útil respecto al proceso de certificación?
- ¿De qué manera percibe la presencia de Chile Valora a lo largo de todo el proceso?

Inscripción y Coordinación

- ¿Cómo evaluaría la facilidad del proceso de inscripción de los trabajadores en la certificación?
- ¿Qué tan efectiva fue la coordinación del proceso de certificación por parte de ChileValora?

Comunicación y Claridad del Proceso:

- ¿Cómo evaluaría la comunicación y coordinación entre su organización y el centro de certificación?
- ¿Cómo podría mejorar la comunicación y claridad del proceso de certificación?

Documentación y Seguimiento

- ¿Recibió su organización un documento con los resultados del proceso de certificación? Si es así, ¿cómo evaluaría la utilidad de este documento? ¿Qué tipo de documento o reporte sería de utilidad para la empresa?
- ¿Qué tipo de información contenía el documento recibido (tasa de aprobación, resultados específicos, recomendaciones, etc.)?
- ¿Ha recibido algún tipo de actualización o seguimiento mientras esperaba los resultados? ¿Cómo fue esa experiencia?
- A partir de los resultados de la certificación ¿Se generan acciones por parte de la empresa en torno a

Tiempos de Espera

- ¿Cómo evaluaría el tiempo que tomó en recibir los resultados a partir del cierre de la evaluación?
- ¿Cómo afectan estos tiempos de espera a la percepción del proceso de certificación?
- ¿Podría proporcionar algún ejemplo específico donde los tiempos de espera han afectado la satisfacción o el desempeño de su empresa?

IV. MEJORAS EN LA CERTIFICACIÓN (10 min)**Mejoras Propuestas:**

- Desde su punto de vista, ¿cómo podría mejorarse el proceso de certificación de Chile Valora?
- ¿Qué aspectos del proceso actual generan más insatisfacción o podrían mejorarse?
- ¿Hay alguna etapa del proceso que considere innecesaria o redundante? ¿Por qué?

Expectativas y Satisfacción:

- ¿Cuáles eran sus expectativas respecto a la certificación de Chile Valora antes de iniciar el proceso? ¿Se han cumplido esas expectativas?
- ¿Qué brechas ha identificado entre sus expectativas iniciales y los resultados reales del proceso?

V. ELEMENTOS DE VALOR Y SATISFACCIÓN (5 min)**Elementos que Agregan Valor:**

- ¿Qué elementos del proceso de certificación de Chile Valora considera que realmente agregan valor a su empresa?
- ¿Qué métodos de financiamiento se han utilizado para el proceso de certificación en su empresa?
- ¿Ha utilizado su empresa más de una forma de financiamiento para este proceso?
- ¿Cómo influye el método de financiamiento utilizado en sus expectativas sobre el proceso de certificación?
- ¿Qué aspectos del proceso de certificación de ChileValora encuentra especialmente valiosos para sus trabajadores y su desarrollo profesional?

Satisfacción con el Proceso:

- ¿Qué aspectos del proceso de certificación le generan mayor satisfacción?
- ¿Qué cambios o mejoras le harían sentir más satisfecho con el proceso de certificación?
- ¿Recomendaría Chile Valora a otras empresas? ¿Por qué o por qué no?

RESUMEN Y AGRADECIMIENTOS

8.3. Anexo N°3: Base de Datos

La base de datos en formato SPSS se adjunta como anexo digital: “Anexo N°3 - Base de Datos Estudio ChileValora Empleadores”.

8.4. Anexo N°4: Manual de Usuario de la Base de Datos

El manual de usuario de la base de datos se adjunta como anexo digital: “Anexo N°4 - Manual del usuario de la BBDD - ChileValora Empleadores”.

8.5. Anexo N°5: Tablas Estadísticas

Las tablas estadísticas en formato Excel se adjuntan como anexo digital: “Anexo N°5 - Tablas Estudio Satisfacción Empleadores ChileValora”.

8.6. Anexo N°6: Informe gráfico

El informe gráfico del estudio en formatos PPT y PDF se adjunta como anexo digital: “Anexo N°6 - Informe Gráfico Estudio Empleadores ChileValora 2024”