

Este reporte de resultados tiene como objetivo presentar los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios egresados del programa Bono Empresa y Negocio año 2017. El propósito de esta encuesta es indagar en la satisfacción que presentan los usuarios respecto de las distintas etapas, procesos y componentes del programa en cuestión.

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

1. Antecedentes metodológicos

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

La aplicación inició el 28 de mayo del año 2018, para finalizar el 4 de julio del año 2018. Durante ese periodo de tiempo se desarrolló un proceso supervisión semanal de los audios de los llamados telefónicos realizados por los encuestadores que permitió ir validando las respuestas registradas en la base de datos de resultados.

a. Universo y muestra

El universo sobre el cual fue aplicada la encuesta corresponde a los usuarios egresados del programa en su versión año 2017. A partir de ese universo se estimó una muestra representativa a nivel regional, con un nivel de confianza de un 95% y un error muestral de un 5%. La fuente de información utilizada para el cálculo de la muestra fue la base de datos administrativa del programa.

A partir del desarrollo del proceso de aplicación de encuesta, y producto de la contactibilidad presentada en los registros disponibles en la base de datos, se detalla en la siguiente tabla, la muestra efectiva, contrastándola con la muestra estimada y el universo de usuarios egresados. Se observa que el universo de usuarios egresados a la fecha de inicio del trabajo en terreno era igual a 4.725 personas, a partir de los cual se estimó una muestra, con los parámetros indicados anteriormente, de 1.347 casos. La muestra efectiva que se obtuvo asciende a 1.085 usuarios y presentó un error de 2,6% a nivel nacional. A nivel regional, sólo se cumple con proporcionalidad de la muestra, por lo que los resultados no son representativos a nivel de esta variable, a excepción de la región Metropolitana, donde la muestra efectiva asciende a 357 casos, lo que se traduce en un error de 4,6%. Presentan errores cercanos a lo requerido los casos de las regiones de Coquimbo, Maule, Biobío y Araucanía.

TABLA N°1: DISTRIBUCIÓN DEL UNIVERSO, MUESTRA ESTIMADA Y EFECTIVA DE USUARIOS EGRESADOS PROGRAMA BONO EMPRESA & NEGOCIO AÑO 2017.

REGIÓN	UNIVERSO	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA	ERROR
I región de Tarapacá	146	11	31	15,7%
II región de Antofagasta	71	5	14	23,6%
III región de Atacama	79	6	20	19,1%
IV región de Coquimbo	379	191	96	8,7%
V región de Valparaíso	150	11	30	16,1%
VI región de O'Higgins	311	172	72	10,1%
VII región del Maule	326	177	95	8,5%
VIII región del Biobío	542	225	154	6,7%
IX región de la Araucanía	370	189	94	8,7%
X región de Los Lagos	171	13	31	16,0%
XI región de Aysén	50	4	21	16,5%
XII región de Magallanes	102	8	38	12,7%
XIII región Metropolitana	1.767	316	357	4,6%
XIV región de Los Ríos	180	14	14	25,2%
XV región de Arica y Parinacota	81	6	18	20,5%
Total	4.725	1.347	1.085	2,6%

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

b. Análisis de resultados

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

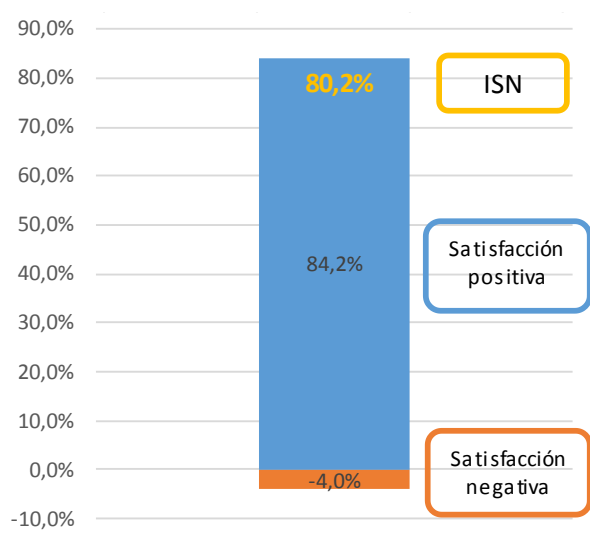
1. Procedimientos previos al inicio del curso:
 - a. Evaluación de la información.
 - b. Postulación global.
 - c. Postulación online.
2. Curso:
 - a. Desarrollo del curso.
 - b. Facilitador.
 - c. Proveedor de capacitación.
3. Resultados.

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

construyen los indicadores de satisfacción neta que será como mediremos el resultado de cada una de las dimensiones, sub dimensiones y variables. La fórmula empleada se detalla a continuación:

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

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



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

ISN	Categorización del nivel de satisfacción
91%-100%	Excelente
76%-90%	Positiva
61%-75%	Regular
51%-60%	Negativa
-100%-50%	Muy negativa

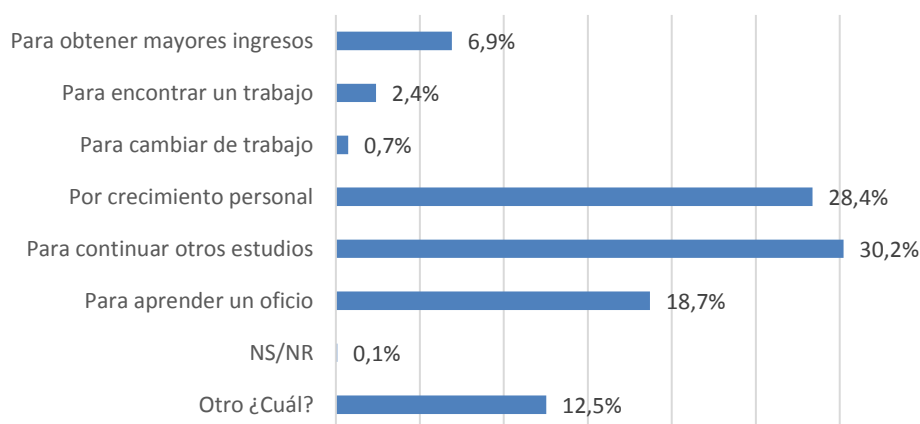
2. Resultados

2.1 Antecedentes

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

En cuanto a las razones o motivaciones que presentaron los usuarios para postular al programa, se observa en el primer gráfico que la principal motivación es “Para continuar otros estudios” con un 30,2% del total de respuestas, seguido de “Por crecimiento personal” con un 28,4%, y “Para aprender un oficio” con un 18,7%. Un 12,5% señala otros motivos, donde el comenzar o mejorar su emprendimiento surge como una de las respuestas más mencionadas espontáneamente.

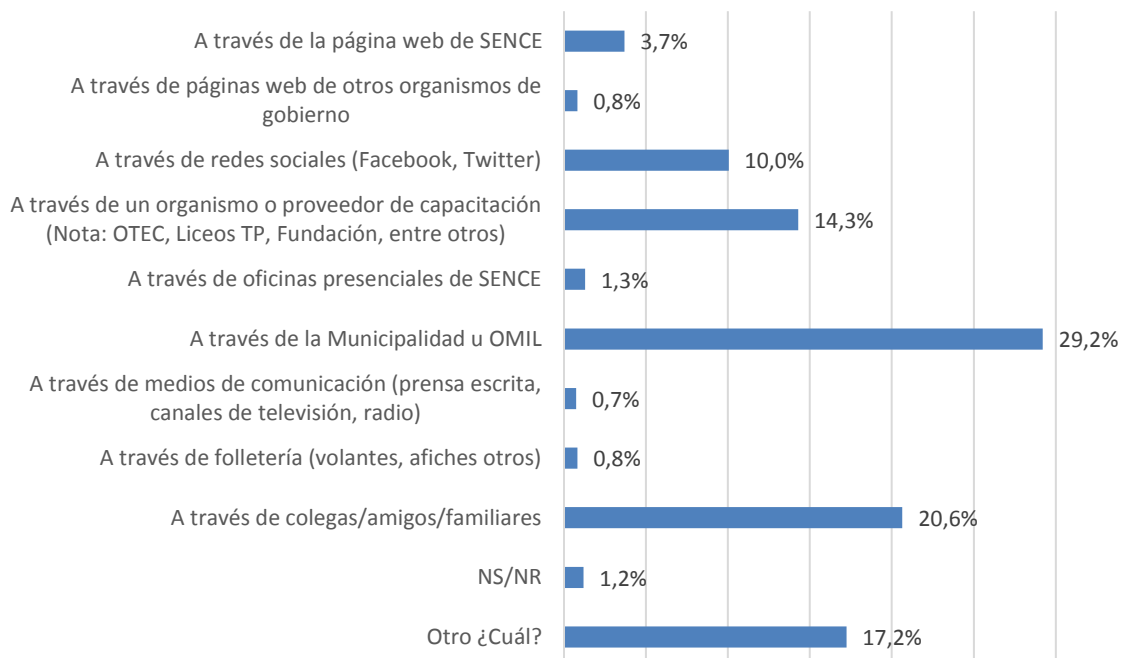
GRÁFICO N°1: ¿POR QUÉ RAZÓN USTED DECIDIÓ INGRESAR AL PROGRAMA?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BEN año 2017.

Respecto de los canales de comunicación o medios por los cuáles se informaron de la existencia del programa, se observa que un 29,2% de los usuarios señala que se enteraron a través de la Municipalidad u OMIL, seguido de un 20,6% que supieron por medio de colegas/amigos/familiares. En cuanto a los mecanismos de difusión que SENCE utiliza de manera directa, correspondiente a página web, redes sociales, medios de comunicación escrita, y folletería, en total suman un 16,6% de los usuarios que manifiestan haberse informado del programa por esas vías, siendo el más relevante a través de redes sociales.

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

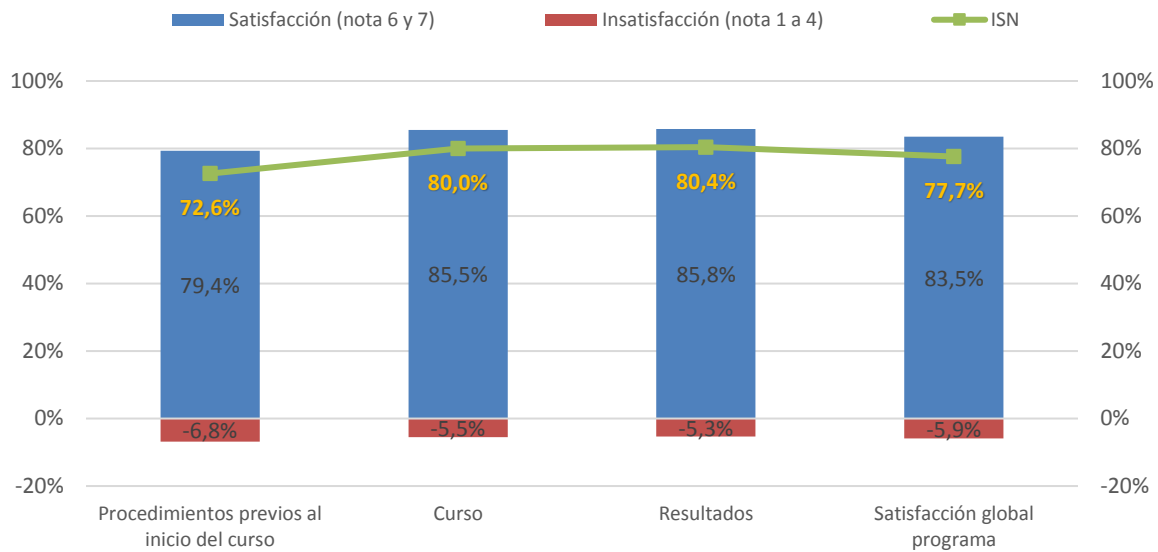


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BEN año 2017.

2.2 Evaluación general del programa

La encuesta de satisfacción se divide en un total de tres dimensiones que permiten evaluar distintos aspectos del programa, la primera corresponde a “*procedimientos previos al inicio del curso*”, la segunda a “*curso*” y la última a “*resultados*”. El promedio de los niveles de satisfacción obtenidos en cada una de esas categorías da como resultado el índice de satisfacción neta (ISN) total del programa correspondiente a un 77,7%, considerado como positiva. La mayor parte de las dimensiones evaluadas presentan un nivel de satisfacción positiva, sin embargo, la dimensión “*procedimientos previos al inicio del curso*” sólo presenta un nivel de satisfacción regular. Las dimensiones con mejor evaluación corresponden a “*curso*” y “*resultados*” con ISN de 80,0% y 80,4% respectivamente (ver gráfico n°3). En los siguientes apartados de este informe se detallarán los resultados obtenidos en cada una de las sub dimensiones y variables que componen las tres dimensiones recién presentadas, pudiendo de esa forma identificar cuáles son los elementos que están generando mayores niveles de satisfacción o insatisfacción.

GRÁFICO N°3: SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA POR DIMENSIONES

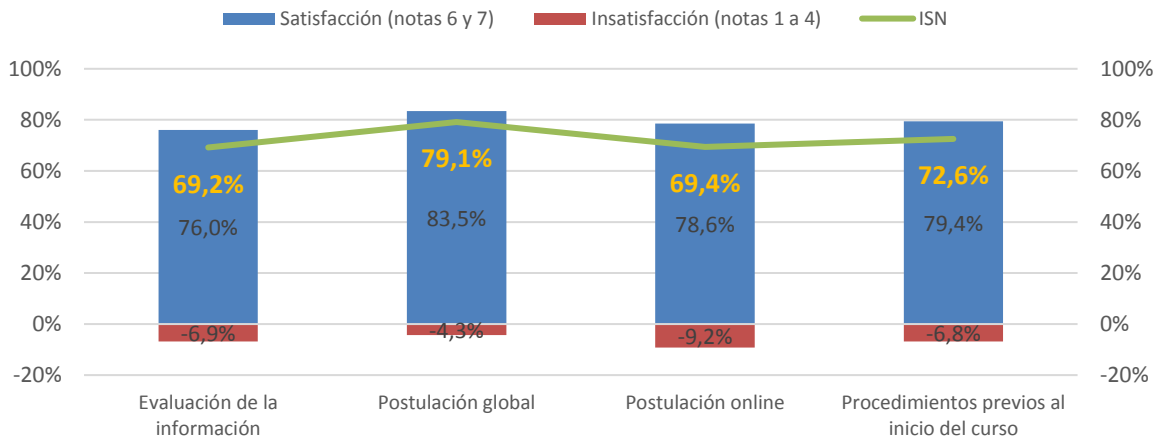


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BEN año 2017.

2.3 Evaluación dimensión “Procedimientos previos al inicio del curso”

La primera dimensión de evaluación del programa corresponde a “*Procedimientos previos al inicio del curso*”, donde se evalúan dos aspectos: “*la información disponible del programa*” y “*el proceso de postulación*”, siendo este último diferenciado por el “*proceso de postulación en general*” y el proceso específico de “*postulación online*”. La dimensión a nivel general presenta un índice de satisfacción neta (ISN) equivalente a un 72,6% correspondiente a un nivel regular. Al observar las evaluaciones recibidas para cada sub dimensión, el que presenta un ISN más alto corresponde a “*postulación global*”, que corresponde a la única sub dimensión de los procedimientos previos al inicio del curso que presenta un nivel de satisfacción positivo con un 79,1%. Luego, la “*evaluación de la información*” y la “*postulación online*” alcanzan ISN regular, con un 69,2% y 69,4% respectivamente.

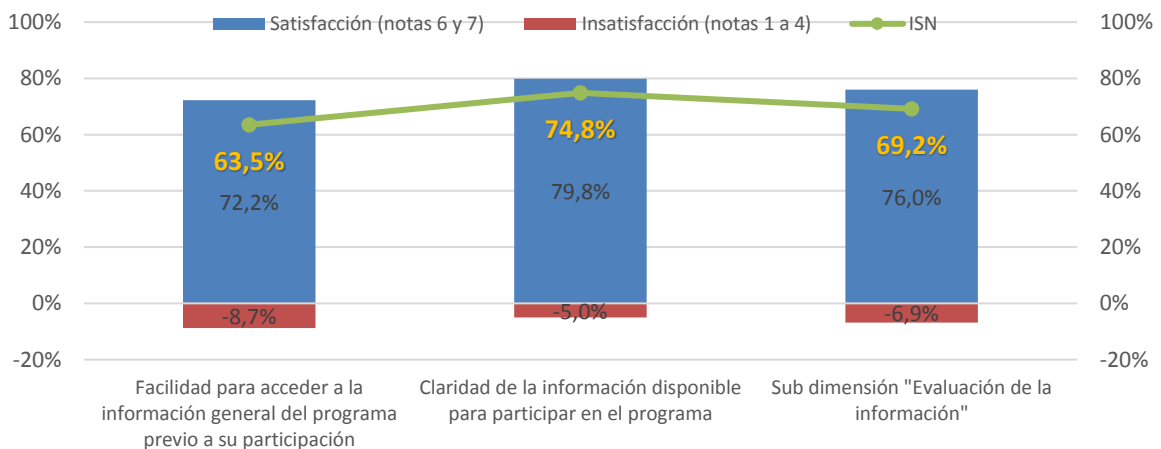
GRÁFICO N°4: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BEN año 2017.

Considerando el nivel de satisfacción regular presentado por la sub dimensión que tienen relación con la información disponible del programa, es relevante observar qué variables están afectando principalmente la obtención de esos resultados. De ese modo, en el gráfico siguiente se presentan las variables que fueron evaluadas en la sub dimensión "evaluación de la información", correspondiente a "facilidad para acceder a la información general del programa" previo a su participación, y "claridad de la información disponible". En ese sentido, se identifica que la primera variable obtiene un nivel de satisfacción regular, con un ISN de 63,5%, mientras que la segunda variable obtiene un ISN de 74,8%, también considerado regular, pero acercándose a valores positivos de satisfacción.

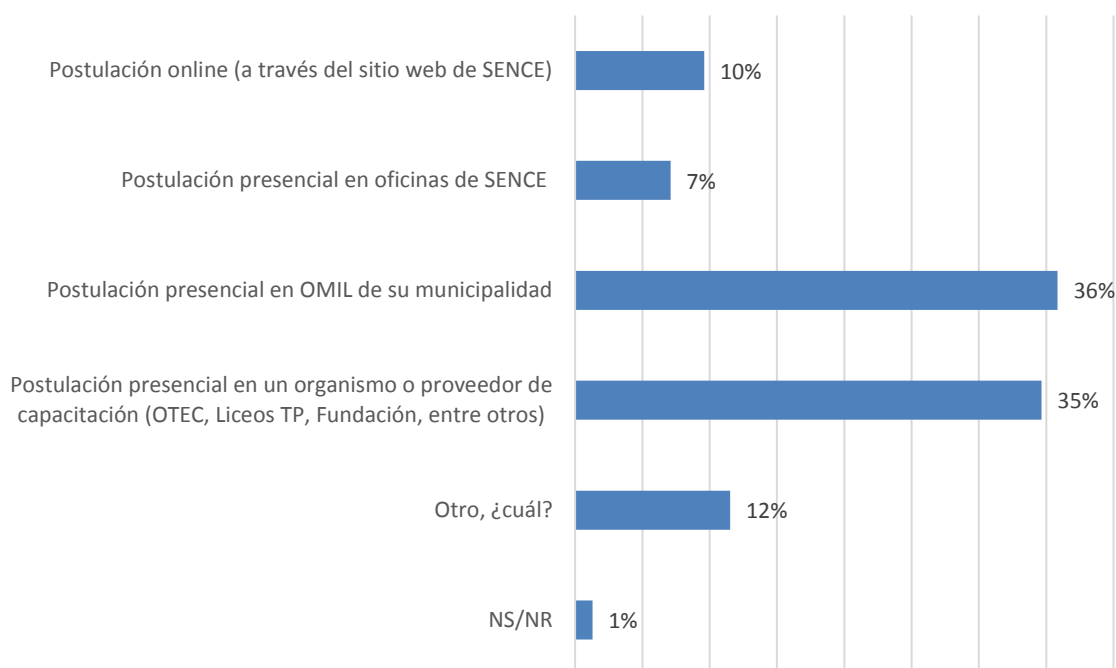
GRÁFICO N°5: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BEN año 2017.

Previo a analizar las variables que pueden estar afectando el nivel de satisfacción regular obtenido en la sub dimensión del “proceso de postulación”, es relevante presentar las formas de postulación que declararon haber utilizado los usuarios. El gráfico n°6 muestra que un 36% postuló de manera presencial en la OMIL de su municipalidad, la segunda opción con mayor proporción de usuarios fue presencial en un organismo o proveedor de capacitación con un 35%. Es importante resaltar que si se agrupan todas las alternativas presenciales de postulación se obtiene que un 78% de los usuarios declaran haber postulado de ese modo. En cuanto a los usuarios que postularon directamente por la página web, éstos corresponden a un 10%, siendo esta proporción de usuarios quienes presentan un nivel de satisfacción negativo con el proceso de postulación online.

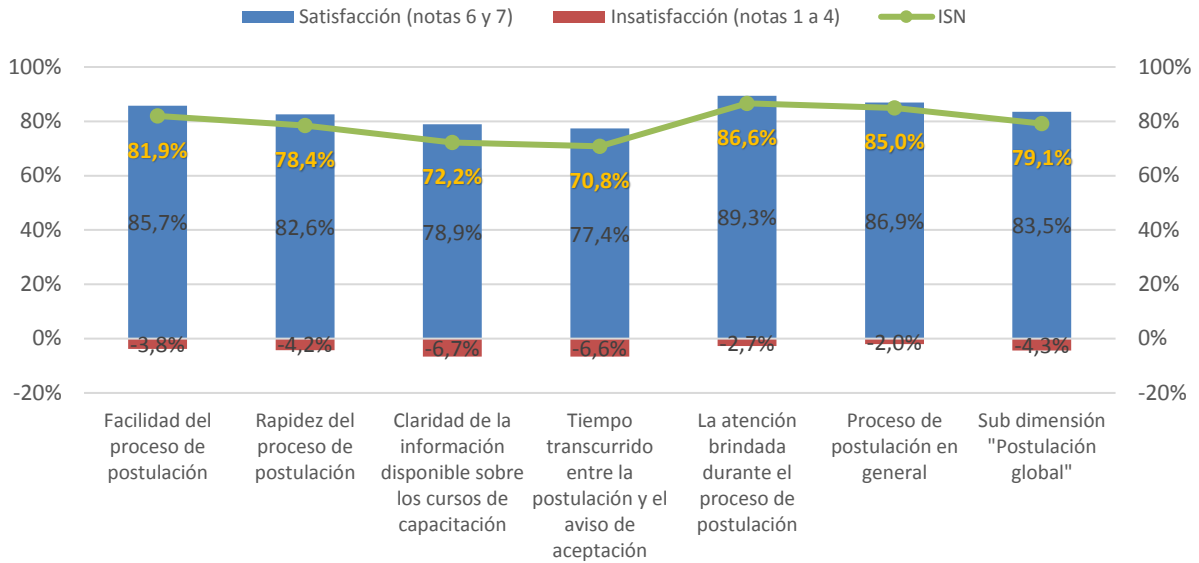
GRÁFICO N°6: ¿DE QUÉ FORMA POSTULÓ AL PROGRAMA DE SENCE?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BEN año 2017.

La sub dimensión “postulación global” presenta un ISN positivo equivalente a 79,1%, satisfacción que presenta una evaluación regular en las variables “claridad de la información disponible sobre los cursos de capacitación” y “tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación”, con ISN de 72,2% y 70,8% respectivamente. Mientras que las variables restantes se encuentran en valores considerados positivos, donde destacan las variables: “proceso de postulación en general” y “la atención brindada durante el proceso de postulación”.

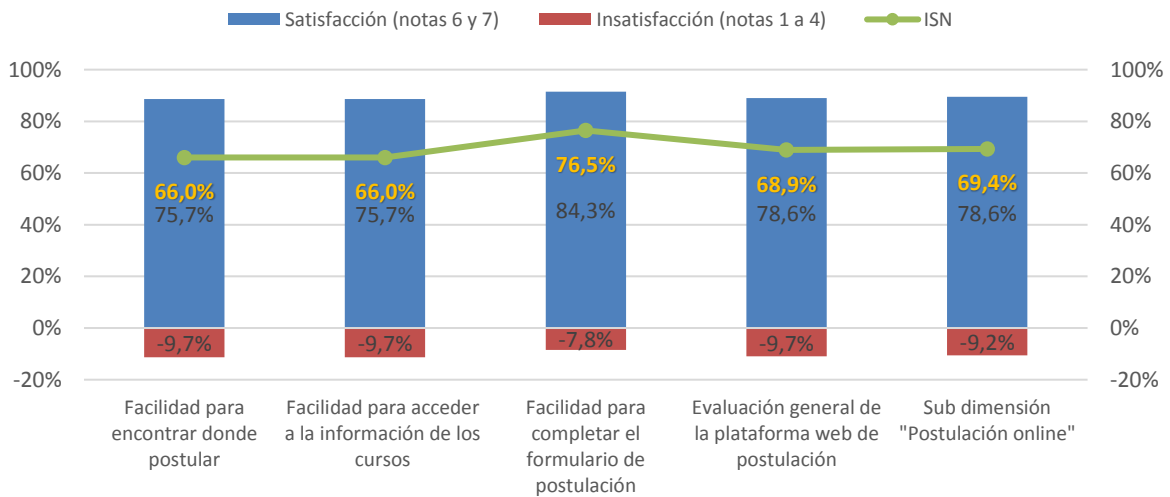
GRÁFICO N°7: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "POSTULACIÓN GLOBAL"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BEN año 2017.

En cuanto a la evaluación que recibe la sub dimensión "postulación online", la mayor parte de las variables que componen esa categoría presentan ISN regular, donde los aspectos: "facilidad para encontrar donde postular" y "facilidad para acceder a la información de los cursos" obtienen ISN de 66,0%. Mientras que la variable "facilidad para completar el formulario de evaluación" obtiene una satisfacción positiva, alcanzando un ISN de 76,5%. En este punto es importante mencionar que los usuarios que postulan vía online son quienes evalúan esta sub dimensión.

GRÁFICO N°8: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "POSTULACIÓN ONLINE"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BEN año 2017.

2.4 Evaluación dimensión “Curso”

Antecedentes

La segunda dimensión de la encuesta de satisfacción de usuarios corresponde a “Curso”, en la cual se evalúan las siguientes sub dimensiones: “desarrollo del curso”, “facilitador” y “proveedor de capacitación”. Previo a presentar los resultados de satisfacción de esta dimensión, se exponen algunos datos relevantes en cuanto a información que disponían los usuarios sobre el curso y características generales del curso que desarrollaron.

En primer lugar, un 72,6% de los usuarios señalan que, contaban con información clara y precisa sobre la duración y horarios del curso, dando como resultado que casi un quinto de los usuarios encuestados no tenía esa información clara, proporción bastante significativa. Respecto de si los usuarios pasaron por un proceso de evaluación o diagnóstico previo al desarrollo del curso, un 59,2% declara que sí (ver gráfico n°9 y n°10).

GRÁFICO N°9: ANTES DE INICIAR EL CURSO, ¿CONTABA USTED CON INFORMACIÓN CLARA Y PRECISA SOBRE SU DURACIÓN Y HORARIOS?

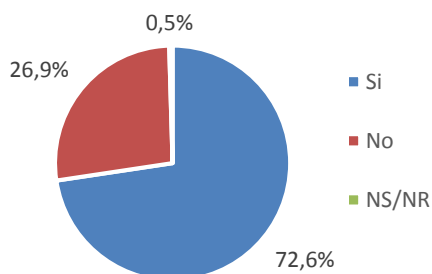
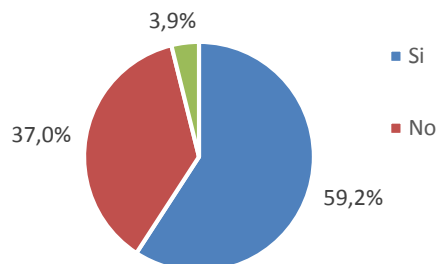


GRÁFICO N°10: AL INICIAR EL CURSO, ¿REALIZÓ ALGUNA ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN O DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE CONOCIMIENTO O CAPACIDADES?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BEN año 2017.

En cuanto a los días y horas en la cual se realizaba el curso, un 60% declara que las clases se desarrollaban en un total de 5 días a la semana. Un 43% señala que la duración diaria era de 4 horas, un 24% de 5 horas y un 18% de 3 horas (ver tablas n°2 y n°3). Al consultarles a los encuestados si consideraron adecuada la duración del curso, un 69,8% responde afirmativamente, y un 30,0% que no, donde las razones de esa negativa se deben en un 85,6% a que la duración de los cursos era muy corta.

Respecto de la satisfacción con los horarios del curso, un 84,2% de los usuarios se declaran satisfechos, y un 5,1% insatisfechos, obteniendo un ISN igual a 79,1%, considerado positivo.

TABLA N°2: ¿CUÁNTOS DÍAS A LA SEMANA SE DESARROLLABA EL CURSO?

Días	Usuarios	Porcentaje
1	26	2%
2	48	4%
3	171	16%
4	67	6%
5	646	60%
6	44	4%
7	4	0%
NS/NR	79	7%
TOTAL	1.085	100%
Promedio	4 días	

TABLA N°3: ¿Y CUÁL FUE EL NÚMERO DE HORAS DIARIAS?

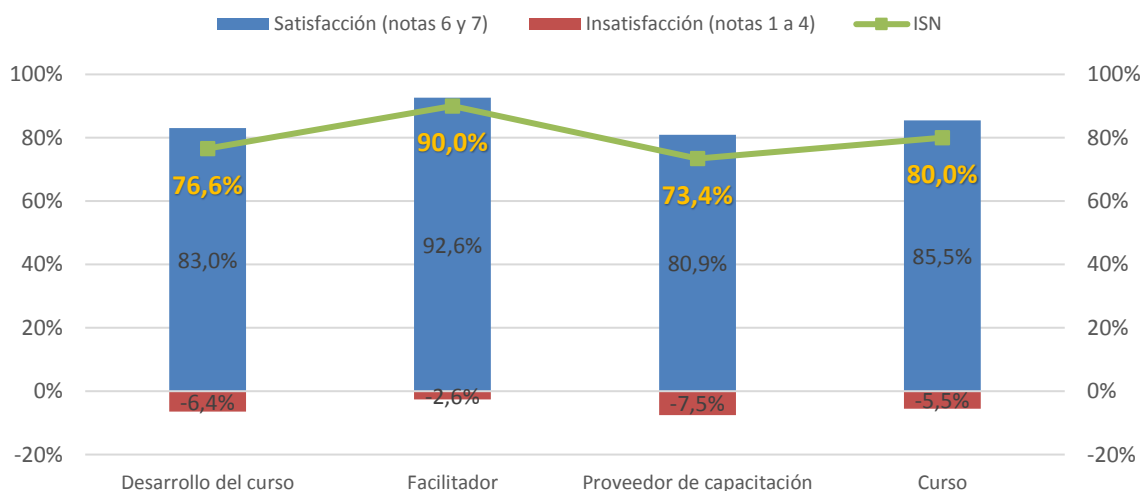
Horas diarias	Usuarios	Porcentaje
1	5	0%
2	48	4%
3	193	18%
4	464	43%
5	255	24%
6	38	4%
7	3	0%
8	4	0%
9	4	0%
NS/NR	71	13%
TOTAL	1.085	100%
Promedio	4 horas	

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BEN año 2017.

Evaluación dimensión "curso"

El ISN global de esta dimensión corresponde a 80%, considerado como positivo, siendo la dimensión del programa que presenta la segunda evaluación más alta. El nivel de satisfacción positivo de esta dimensión se explica en gran parte por la evaluación recibida en la sub dimensión "facilitador", con un ISN de 90% que es considerado positivo, bordeando el nivel excelente. Las otras sub dimensiones presentan distintas evaluaciones, donde la sub dimensión "proveedor de capacitación" obtiene un ISN de 73,4%, considerado regular. Mientras que la sub dimensión "desarrollo del curso" obtiene un ISN de 76,6%, considerado positivo.

GRÁFICO N°11: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "CURSO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BEN año 2017.

Al indagar en cada sub dimensión, partiendo por “desarrollo del curso”, se observa que, del total de las doce variables evaluadas, las variables que obtienen los niveles más bajos de satisfacción son: “la infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.”, “equipamiento para las actividades prácticas pertinente al curso”, “cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos”, “estado del equipamiento” y “Personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso, distinto al facilitador” con un ISN de 66,9%, 67,0%, 71,5%, 75,0% y 70,5% respectivamente, clasificados en un nivel de satisfacción regular. Las variables “orden y aseo de la sala de clases y de las instalaciones en general” y “el material de apoyo para el aprendizaje” obtienen ISN de 76,2% y 78,0%, alcanzan niveles de satisfacción positivos. Las variables restantes que se evalúan en la sub dimensión “desarrollo del curso” presentan índices de satisfacción neta positivo por sobre el 80%, donde “la ubicación del lugar de capacitación, facilidad de acceso”, “la forma de enseñar”, “el cumplimiento de todas las actividades programadas” y “evaluación al finalizar el curso” presentan los mejores resultados.

TABLA N°4: VARIABLES SUB DIMENSIÓN “DESARROLLO DEL CURSO”

Aspectos evaluados	ISN	Insatisfacción (notas 1 a 4)	Satisfacción (notas 6 y 7)
La ubicación del lugar de capacitación, facilidad de acceso	81,3%	-5,1%	86,3%
La infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.	66,9%	-8,2%	75,1%
Orden y aseo de la sala de clases y de las instalaciones en general	76,2%	-5,5%	81,7%
Equipamiento para las actividades prácticas pertinente al curso (equipos, computadores, herramientas, otros)	67,0%	-9,6%	76,6%
Cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos	71,5%	-8,4%	80,0%
Estado del equipamiento	75,0%	-6,9%	81,9%
Personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso, distinto al facilitador	70,5%	-9,3%	79,8%
La forma de enseñar (Por ejemplo, los tiempos dedicados a explicar la materia, las actividades prácticas, etc.)	83,0%	-4,4%	87,4%
El material de apoyo para el aprendizaje (como presentaciones, textos, guías de apoyo, etc.)	78,0%	-6,2%	85,3%
Cumplimiento de fechas y horarios	84,9%	-4,5%	89,4%
El cumplimiento de todas las actividades programadas	80,7%	-5,4%	86,2%
Evaluación al finalizar el curso	84,0%	-3,3%	87,3%
Sub dimensión "Desarrollo del curso"	76,6%	-6,4%	83,1%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BEN año 2017.

La segunda sub dimensión evaluada en lo que tiene relación con el curso, es “facilitador”, siendo ésta la que presenta la mejor evaluación de todo el programa, con un ISN de 90,0%, considerado como positivo. La mayor parte de las variables que componen esta sub dimensión presentan niveles de satisfacción positiva, donde las variables que presentan el mayor nivel de satisfacción corresponden a “cumplimiento de horarios establecidos de inicio y fin de curso” y “mostró buena disposición para responder preguntas y dudas”, con ISN de 94,8% y 93,4% respectivamente. La variable “entregó justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones” es la de menor satisfacción, alcanzando un ISN de 82,2%.

TABLA N°5: VARIABLES SUB DIMENSIÓN “FACILITADOR”

Aspectos evaluados	ISN	Insatisfacción (notas 1 a 4)	Satisfacción (notas 6 y 7)
Cumplió con horarios establecidos de inicio y fin del curso	94,8%	-1,0%	95,8%
Cumplió fechas y plazos para las actividades	93,1%	-1,8%	94,8%
El facilitador o profesor dio a conocer los objetivos del curso	92,6%	-1,8%	94,4%
Expuso la materia de forma clara y comprensible	88,7%	-3,0%	91,7%
El facilitador o profesor posee un alto nivel de conocimiento y habilidades respecto de lo que enseña	89,9%	-2,7%	92,6%
Mostró buena disposición para responder preguntas y dudas	93,4%	-1,6%	94,9%
Capacidad para motivar a los alumnos	90,2%	-2,4%	92,6%
El facilitador o profesor entregó información respecto a cómo usted sería evaluado	87,2%	-3,1%	90,3%
Entregó oportunamente los resultados de las evaluaciones	88,0%	-3,5%	91,5%
Entregó justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones	82,2%	-5,2%	87,4%
Sub dimensión "Facilitador"	90,0%	-2,6%	92,6%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BEN año 2017.

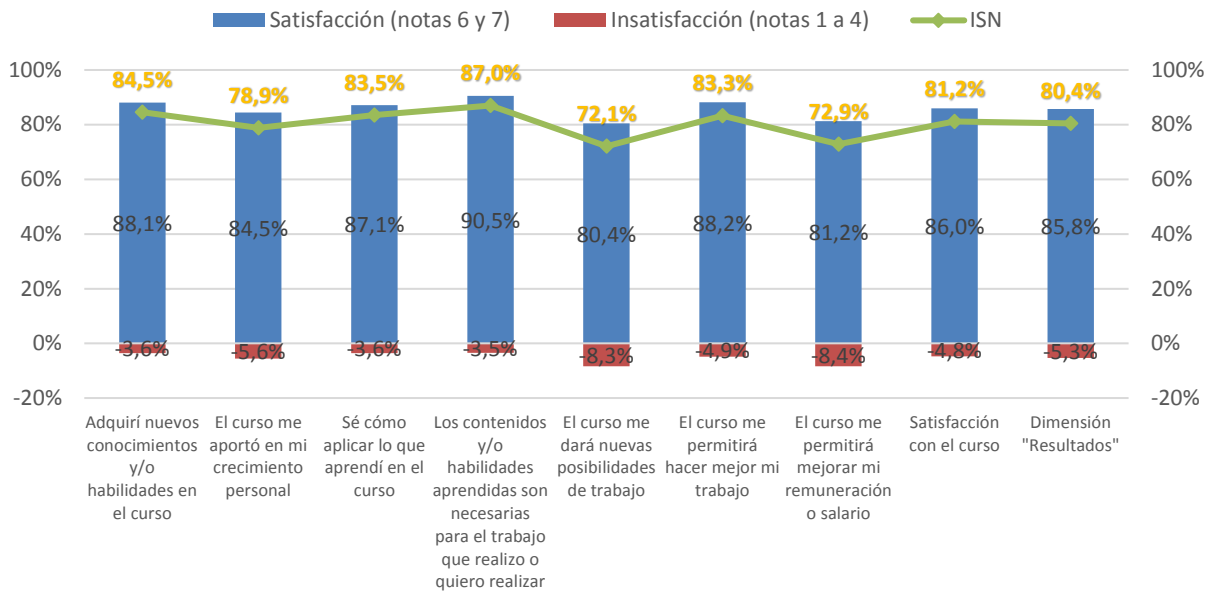
La última sub dimensión analizada, en la dimensión “curso”, tiene que ver con el “proveedor de capacitación”, en este caso solo se les pide a los usuarios evaluar de manera general al proveedor, obteniendo de ese modo un ISN de un 73,4% considerado regular.

2.5 Evaluación dimensión “Resultados”

La última dimensión analizada en este reporte es “Resultados”, que engloba la percepción de los usuarios en cuanto a la utilidad del curso para el empleo y la percepción del aprendizaje que obtuvieron posterior al curso. Esta dimensión presenta un ISN igual a 80,4%, considerado como positivo.

Respecto de las variables que se evalúan para obtener la satisfacción de esta dimensión, se observa que seis de las ocho variables presentan índices de satisfacción de nivel positivo, donde las mejores evaluadas corresponden a “los contenidos y/o habilidades aprendidas son necesarias para el trabajo que realizo o quiero realizar” y “adquirí nuevos conocimientos y/o habilidades en el curso” con ISN de 87,0% y 84,5% respectivamente. Mientras que las dos variables que obtienen una evaluación regular, corresponden a: “el curso me dará nuevas posibilidades de trabajo” y “el curso me permitirá mejorar mi remuneración o salario”, con ISN de 72,1% y 72,9% respectivamente.

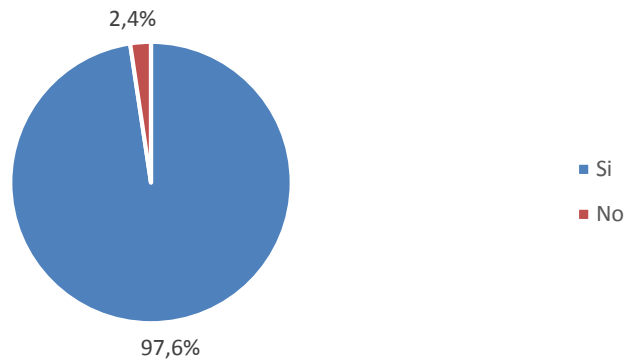
GRÁFICO N°12: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa +BEN año 2017.

Por último, al consultarle a los usuarios si recomendarían el programa a otras personas, un 97,6% declara que sí.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BEN año 2017.

3. Resultados regionales

Los resultados de esta encuesta permiten tener una mirada nacional, considerando que la muestra no es representativa a nivel regional, aspecto que es importante de tomar en cuenta al leer las cifras que se presentan a continuación.

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

Regiones	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XII	XIII	XIV	XV	Nacional
PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO															
Positiva	88,5%	55,6%	82,6%	78,7%	71,5%	75,1%	86,5%	80,2%	89,5%	84,9%	79,2%	78,1%	91,7%	80,1%	79,4%
Negativa	0,7%	29,0%	8,8%	6,1%	12,4%	8,6%	3,4%	6,1%	2,3%	0,7%	5,1%	7,7%	2,8%	0,6%	6,8%
ISN	87,9%	26,6%	73,8%	72,6%	59,1%	66,5%	83,1%	74,1%	87,2%	84,2%	74,1%	70,4%	88,9%	79,5%	72,6%
CURSO															
Positiva	91,2%	82,7%	71,1%	87,2%	85,4%	90,6%	86,3%	89,1%	85,1%	85,3%	91,9%	81,6%	87,8%	94,3%	85,5%
Negativa	4,4%	7,8%	10,0%	5,2%	3,5%	3,7%	7,2%	3,4%	4,0%	3,8%	3,1%	7,3%	4,2%	3,2%	5,5%
ISN	86,8%	75,0%	61,1%	82,0%	81,9%	86,8%	79,1%	85,7%	81,1%	81,5%	88,7%	74,2%	83,6%	91,1%	80,0%
RESULTADOS															
Positiva	91,5%	85,7%	78,6%	87,9%	87,9%	88,3%	88,9%	86,0%	91,4%	80,6%	86,8%	82,3%	89,3%	86,8%	85,8%
Negativa	2,0%	2,7%	6,3%	5,2%	6,7%	3,7%	6,8%	3,8%	2,4%	4,8%	8,2%	6,5%	5,4%	9,0%	5,3%
ISN	89,4%	83,0%	72,3%	82,7%	81,3%	84,7%	82,1%	82,1%	89,0%	75,8%	78,6%	75,7%	83,9%	77,8%	80,4%
Satisfacción global programa	88,0%	61,5%	69,1%	79,1%	74,1%	79,3%	81,4%	80,7%	85,7%	80,5%	80,5%	73,4%	85,5%	82,8%	77,7%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BEN año 2017.

4. Anexos

Cuestionario de satisfacción de usuarios Bono Empresa & Negocio:

Introducción	Buenos días/tardes,	Sí
	¿Hablo con (Nombre de encuestado)?	No
	Mi nombre es (Nombre de encuestador), y estoy llamando de parte del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.	(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “ muchas gracias por haber contestado este llamado ”)
	Estamos realizando una encuesta de satisfacción y de acuerdo con nuestros registros, <i>usted participó en el programa Bono Empresa & Negocio de SENCE durante el año 2017.</i>	Sí
	¿Me podría confirmar que participó y terminó el curso de capacitación?	No
	(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “ muchas gracias por haber contestado este llamado ”)	
Quisiéramos conocer su opinión respecto de este programa con la finalidad de mejorarlo. Si usted fuera tan amable,	Sí	
¿Me podría contestar algunas preguntas?	No	
Sus respuestas quedarán en la más absoluta reserva.	(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “ muchas gracias por haber contestado este llamado ”)	
(Nota: Sólo en caso de que el encuestado pregunte, debe indicar que el tiempo promedio de duración de la encuesta es de 10 minutos)		

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

Indicador	<p>[PREG_01] ¿Por qué razón usted decidió ingresar al programa Bono Empresa & Negocio?</p> <p><i>(Nota: NO leer alternativas. Respuesta espontánea y selección múltiple)</i></p>	
Identificación de fuentes de información y difusión del programa	a. Para obtener mayores ingresos	
	b. Para encontrar un trabajo	
	c. Para cambiar de trabajo	
	d. Por crecimiento personal	
	e. Para especializarse	
	f. Para aprender un oficio	
	g. Otro ¿Cuál?	
	h. NS/NR	

Indicador	<p>[PREG_02] ¿Cómo se enteró de la existencia del programa Bono Empresa & Negocio?</p> <p><i>(Nota: NO leer alternativas. En caso que el encuestado requiera ayuda, puede leer las alternativas. Respuesta de selección simple)</i></p>	
Identificación de fuentes de información y difusión del programa	a. A través de la página web de SENCE	
	b. A través de páginas web de otros organismos de gobierno	
	c. A través de redes sociales	
	<i>(Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que se considerarán como redes sociales: Facebook, Twitter, etc.)</i>	
	d. A través de un organismo o proveedor de capacitación	
	<i>(Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que se considerarán proveedores de capacitación a: OTEC, Liceos TP, Fundación, entre otros)</i>	
	e. A través de oficinas presenciales de SENCE	
f. A través de la Municipalidad u OMIL		
g. A través de medios de comunicación		

Encuesta de satisfacción programa Bono Empresa & Negocio año 2017

Julio de 2018

	<i>(Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que se considerarán medios de comunicación a: prensa escrita, canales de televisión, radio)</i>	
	h. A través de folletería <i>(Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que se considerará folletería a artículos como: volantes, afiches, entre otros)</i>	
	i. A través de colegas/amigos/familiares	
	j. Otro ¿Cuál?	
	k. NS/NR	

Indicador	[PREG_03] En una escala de 1 a 7, donde 1 es muy malo y 7 es excelente, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos relativos a la información disponible del programa?		
Disponibilidad de la información respecto del programa	[PREG_03_01] Facilidad para acceder a la información general respecto al programa previo a su participación	Nota de 1 a 7	NS/NR
Claridad de la Información necesaria para participar en el programa	[PREG_03_02] Claridad de la información disponible para participar en el programa <i>(Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que se evalúa la información disponible en relación a aspectos como: requisitos, beneficios, obligaciones, etc.)</i>	Nota de 1 a 7	NS/NR

2. Postulación

Indicador	[PREG_04] ¿De qué forma postuló al programa de SENCE? <i>(Nota: Leer alternativas. Respuesta de selección simple)</i>	
Medio de postulación	a. Online, en el sitio web de SENCE	
	b. En las oficinas de SENCE	
	c. En la OMIL de su municipalidad	
	d. En un OTEC, proveedor de capacitación	
	e. Otra	
	f. NS/NR	

Encuesta de satisfacción programa Bono Empresa & Negocio año 2017

Julio de 2018

Indicador	[PREG_05] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos sobre el proceso de postulación?		
Facilidad proceso de postulación	[PREG_05_01] Facilidad del proceso de postulación	Nota de 1 a 7	NS/NR
Rapidez proceso de postulación	[PREG_05_02] Rapidez del proceso de postulación <i>(Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que la rapidez se refiere a cuanto se demoró en el trámite de postulación, y no al tiempo que se demoró en recibir respuesta de la postulación)</i>	Nota de 1 a 7	NS/NR
Claridad información sobre cursos	[PREG_05_03] Claridad de la información disponible sobre los cursos de capacitación	Nota de 1 a 7	NS/NR
Tiempo entre postulación y aceptación	[PREG_05_04] Tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación	Nota de 1 a 7	NS/NR
Atención de SENCE	[PREG_05_05] La atención brindada durante el proceso de postulación	Nota de 1 a 7	NS/NR
Proceso de postulación en general	[PREG_05_06] Proceso de postulación en general	Nota de 1 a 7	NS/NR

Indicador	<i>(Nota: Solo para quienes postulan online)</i> [PREG_06] En una escala de 1 a 7, evalúe los siguientes aspectos de la plataforma web de postulación:		
Proceso postulación en línea	[PREG_06_01] Facilidad para encontrar donde postular	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_06_02] Facilidad para acceder a la información de los cursos	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_06_03] Facilidad para completar el formulario de postulación	Nota de 1 a 7	NS/NR
Plataforma web	[PREG_06_04] Evaluación general de la plataforma web de postulación	Nota de 1 a 7	NS/NR

3. Aspectos previos al inicio del curso

Indicador	[PREG_07] Antes de iniciar el curso, ¿contaba usted con información clara y precisa sobre su duración y horarios?	
Información previa	Sí	
	No	

Indicador	[PREG_08] Al iniciar el curso, ¿realizó alguna actividad de evaluación o diagnóstico del nivel de conocimiento o capacidades?		
Evaluación diagnóstica previa	Sí		
	No		

4. Desarrollo del curso

Indicador	[PREG_09] Respecto al desarrollo del curso de capacitación, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos del curso en el que usted participó?, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor.		
Evaluación general de espacios físicos	[PREG_09_01] La ubicación del lugar de capacitación, referido a la facilidad de acceso	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_09_02] La infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_09_03] Orden y aseo de la sala de clases y de las instalaciones en general	Nota de 1 a 7	NS/NR
Equipamiento adecuado para el desarrollo del curso	[PREG_09_04] Equipamiento para las actividades prácticas pertinente al curso <i>(Nota: en caso de que el encuestado no comprenda el concepto de equipamiento debe dar ejemplos como: equipos, computadores, herramientas, otros)</i>	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_09_05] Cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_09_06] Estado del equipamiento <i>(Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que el estado del equipamiento se evaluará de acuerdo con el buen funcionamiento del mismo)</i>	Nota de 1 a 7	NS/NR
Apoyo administrativo durante el desarrollo del curso	[PREG_09_07] Personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso, distinto al facilitador	Nota de 1 a 7	NS/NR
Metodología de enseñanza	[PREG_09_08] La forma de enseñar, como por ejemplo: los tiempos dedicados a explicar la materia, las actividades prácticas, etc.	Nota de 1 a 7	NS/NR
Recursos de apoyo pedagógico (PPT, bibliografía, videos, multimedia)	[PREG_09_09] El material de apoyo para el aprendizaje, como presentaciones, textos, guías de apoyo, etc.	Nota de 1 a 7	NS/NR

Encuesta de satisfacción programa Bono Empresa & Negocio año 2017

Julio de 2018

Coherencia entre lo ofrecido y lo realizado en el curso	[PREG_09_10] Cumplimiento de fechas y horarios	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_09_11] El cumplimiento de todas las actividades programadas	Nota de 1 a 7	NS/NR

Indicador	[PREG_10] Y en una escala de 1 a 7, donde 1 es muy poco adecuada y 7 es muy adecuada, ¿qué tan adecuada le pareció la forma en que usted fue evaluado/a al finalizar el curso? <i>(Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que esta pregunta busca conocer la percepción del encuestado respecto a la forma de evaluación o pruebas finales del curso, y no la nota que obtuvo)</i>	Nota de 1 a 7	NS/NR
Evaluaciones: pertinencia			

5. Horarios y duración del curso

Indicador		<i>Listado desplegable de 1 a 7 días</i>
Contenidos versus tiempo	[PREG_11] ¿Cuántos días a la semana se desarrollaba el curso?	NS/NR
	[PREG_12] ¿Y cuál fue el número de horas diarias?	<i>Listado desplegable de 1 a 12 horas</i>
		NS/NR
	[PREG_13] En una escala de 1 a 7, ¿qué tan adecuado le pareció el horario del curso?, considere 1 muy poco adecuado y 7 muy adecuado	Nota de 1 a 7
		NS/NR
	[PREG_14] ¿Considera que la duración total del curso fue adecuada?	Sí <i>Pasa a [PREG_16]</i>
		No <i>Pasa a [PREG_15]</i>
		NS/NR
Indicador	[PREG_15] ¿Por qué razón le pareció poco adecuada la duración del curso? <i>(Nota: Leer alternativas. Respuesta de selección simple)</i>	
Contenidos versus tiempo	a. Tuvo una duración muy extensa para lo que en realidad se requería	
	b. Tuvo una duración muy corta para lo que en realidad se requería	
	c. NS/NR	

6. Facilitador o profesor

Indicador	[PREG_16] Respecto al facilitador o profesor con que contó la actividad, y en una escala de 1 a 7, ¿qué tan de acuerdo se encuentra con los siguientes aspectos de su desempeño?		
Puntualidad	[PREG_16_01] Cumplió con horarios establecidos de inicio y fin del curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_16_02] Cumplió fechas y plazos para las actividades	Nota de 1 a 7	NS/NR
Claridad en la exposición de contenidos	[PREG_16_03] El facilitador o profesor dio a conocer los objetivos del curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_16_04] Expuso la materia de forma clara y comprensible	Nota de 1 a 7	NS/NR
Manejo del tema	[PREG_16_05] El facilitador o profesor posee un alto nivel de conocimiento y habilidades respecto de lo que enseña	Nota de 1 a 7	NS/NR
Disposición a responder preguntas	[PREG_16_06] Mostró buena disposición para responder preguntas y dudas	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_16_07] El facilitador o profesor demostró capacidad para motivar a los alumnos	Nota de 1 a 7	NS/NR
Retroalimentación	[PREG_16_08] El facilitador o profesor entregó información respecto a cómo usted sería evaluado	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_16_09] Entregó oportunamente los resultados de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_16_10] Entregó justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR

Encuesta de satisfacción programa Bono Empresa & Negocio año 2017

Julio de 2018

7. Proveedor de capacitación

Indicador	[PREG_17] Utilizando la misma escala de 1 a 7, donde 1 es muy malo y 7 es excelente, ¿Qué nota le pondría a la INSTITUCIÓN donde se realizó el curso?	Nota de 1 a 7	NS/NR
Evaluación general del OTEC			

8. Resultados

Indicador	[PREG_18] En una escala de 1 a 7, donde 1 es 'Absolutamente en desacuerdo', y 7 es 'Absolutamente de acuerdo', ¿qué tan de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones en cuanto a la utilidad y resultados del curso?		
Adquisición nuevos conocimientos y habilidades	[PREG_18_01] Adquirí nuevos conocimientos y/o habilidades en el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
Crecimiento personal	[PREG_18_02] El curso me aportó en mi crecimiento personal, como por ejemplo: confianza en mí mismo, autoestima	Nota de 1 a 7	NS/NR
Aplicación en el trabajo	[PREG_18_03] Sé cómo aplicar lo que aprendí en el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
Utilidad y/o pertinencia (contenidos)	[PREG_18_04] Los contenidos y/o habilidades aprendidas son necesarias para el trabajo que realizo o quiero realizar	Nota de 1 a 7	NS/NR
Expectativas sobre cambios en su situación laboral (acceso o calidad de empleo)	[PREG_18_05] El curso me dará nuevas posibilidades de trabajo	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_18_06] El curso me permitirá hacer mejor mi trabajo	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_18_07] El curso me permitirá mejorar mi remuneración o salario	Nota de 1 a 7	NS/NR

Indicador	[PREG_19] Y en una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho está con el curso de capacitación?, donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho	Nota de 1 a 7	NS/NR
Evaluación resultados capacitación			
Recomendación programa	[PREG_20] Y para terminar, ¿recomendaría la participación en este programa a otras personas?	Sí	No

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