

Reporte de resultados Encuesta de satisfacción + Capaz línea regular año 2017

Abril 2018

Unidad de Estudios, Servicio Nacional de Capacitación y Empleo

Este reporte de resultados tiene como objetivo presentar los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios egresados del programa + Capaz año 2017 en su línea regular. 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 durante el mes de febrero del año 2018 para finalizar en el mes de abril 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 y nacional, 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 14.920 personas, a partir de los cual se estimó una muestra, con los parámetros indicados anteriormente, de 3.395 casos. La muestra efectiva que se obtuvo asciende a 3.218 usuarios y presentó un error de 1,5% a nivel nacional. Producto de la baja contactibilidad y de la menor disponibilidad de casos presentada en algunas regiones, no fue posible obtener la muestra planificada, presentando de ese modo errores superiores al 5%. Esta situación se aprecia en las regiones de: Tarapacá con un error de un 7,1%, Antofagasta con un 5,5%, Atacama con un 16,1%, Aysén con un 10,4%, Magallanes con un 10,5%, Los Ríos con un 6,8%, y Arica y Parinacota con un 7,4%. Las regiones restantes presentan errores bajo el 5%.

TABLA N°1: DISTRIBUCIÓN DEL UNIVERSO, MUESTRA ESTIMADA Y EFECTIVA DE USUARIOS EGRESADOS PROGRAMA + CAPAZ LÍNEA REGULAR AÑO 2017.

REGIÓN	UNIVERSO	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA	ERROR
I región de Tarapacá	378	191	128	7,1%
II región de Antofagasta	544	225	201	5,5%
III región de Atacama	75	63	25	16,1%
IV región de Coquimbo	932	272	275	5,0%
V región de Valparaíso	1.366	300	306	5,0%
VI región de O'Higgins	1.042	281	280	5,0%
VII región del Maule	1.382	301	305	5,0%
VIII región del Biobío	2.593	335	344	4,9%
IX región de la Araucanía	1.526	307	315	4,9%
X región de Los Lagos	839	264	268	4,9%
XI región de Aysén	123	93	52	10,4%
XII región de Magallanes	127	96	52	10,5%
XIII región Metropolitana	3.436	346	440	4,4%
XIV región de Los Ríos	318	174	125	6,8%
XV región de Arica y Parinacota	239	148	102	7,4%
Total	14.920	3.395	3.218	1,5%

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 cuatro 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:

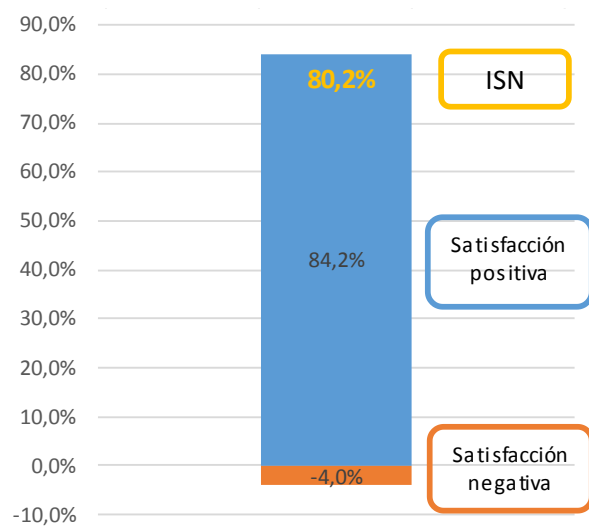
1. Procedimientos previos al inicio del curso:
 - a. Evaluación de la información.
 - b. Postulación global.
 - c. Postulación online.
2. Curso:
 - a. Desarrollo del curso.
 - b. Facilitador.
 - c. Proveedor de capacitación.
3. Práctica laboral.
4. Resultados.

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

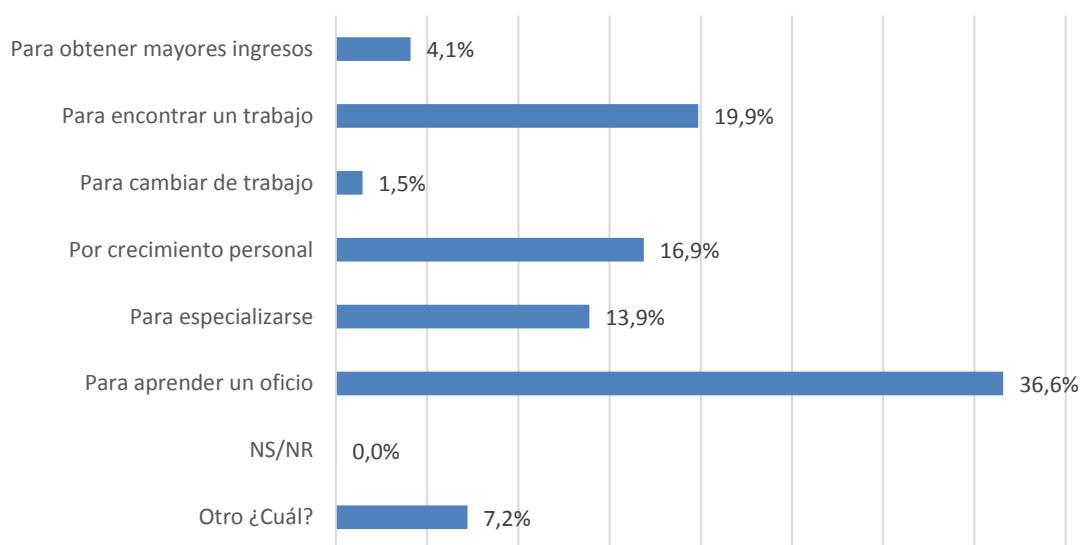
2. Resultados

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 aprender un oficio” con un 36,6% del total de respuestas, seguido de “Para encontrar un trabajo” con un 19,9% y en tercer lugar “Por crecimiento personal” con un 16,9%. En respuestas espontaneas de la opción “Otro ¿Cuál?”, se mencionan razones como: aprender, emprender, aprovechar la oportunidad y los beneficios, e interés en el curso.

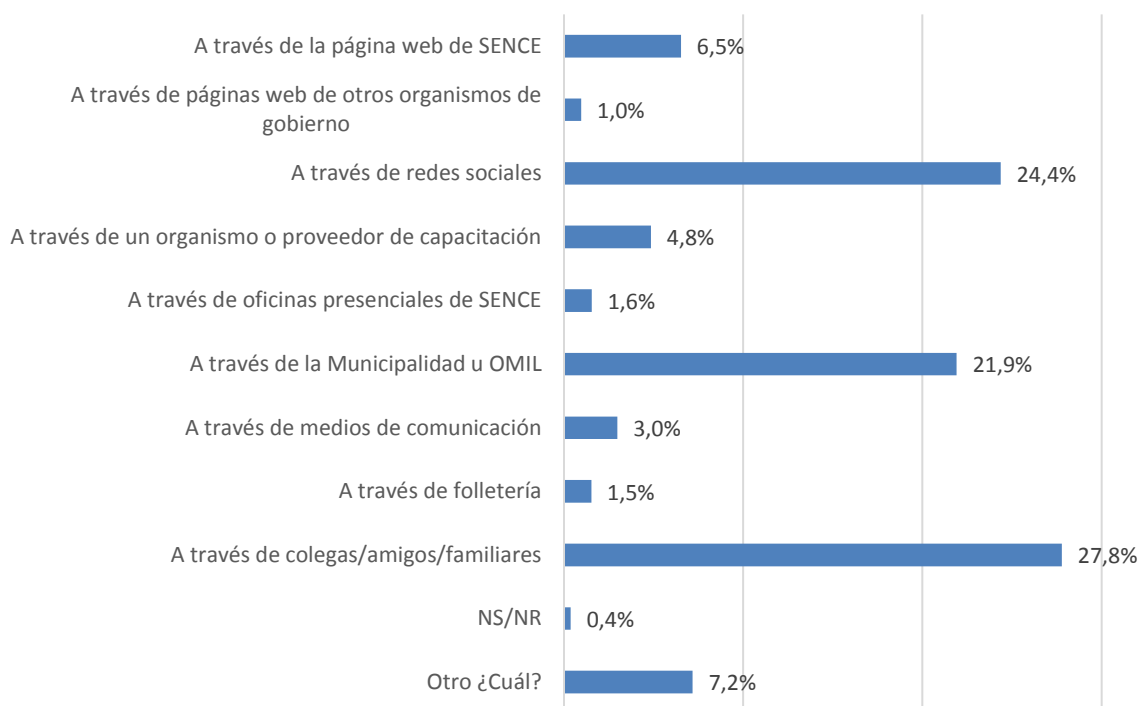
GRÁFICO N°1: ¿POR QUÉ RAZÓN USTED DECIDIÓ INGRESAR AL PROGRAMA?



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

Respecto de los canales de comunicación o medios por los cuáles se informaron de la existencia del programa, se identifica que un 27,8% de los usuarios señala que se enteraron por medio de colegas/amigos y familiares, seguido de redes sociales con un 24,4% y a través de la Municipalidad u OMIL con un 21,9%. 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 36,9% de los usuarios que manifiestan haberse informado del programa por esas vías, siendo las redes sociales la más relevante. En respuestas espontáneas de la opción “Otro ¿Cuál?”, se mencionan canales como: otros organismos de gobierno de manera directa, organizaciones sociales y establecimientos educacionales.

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

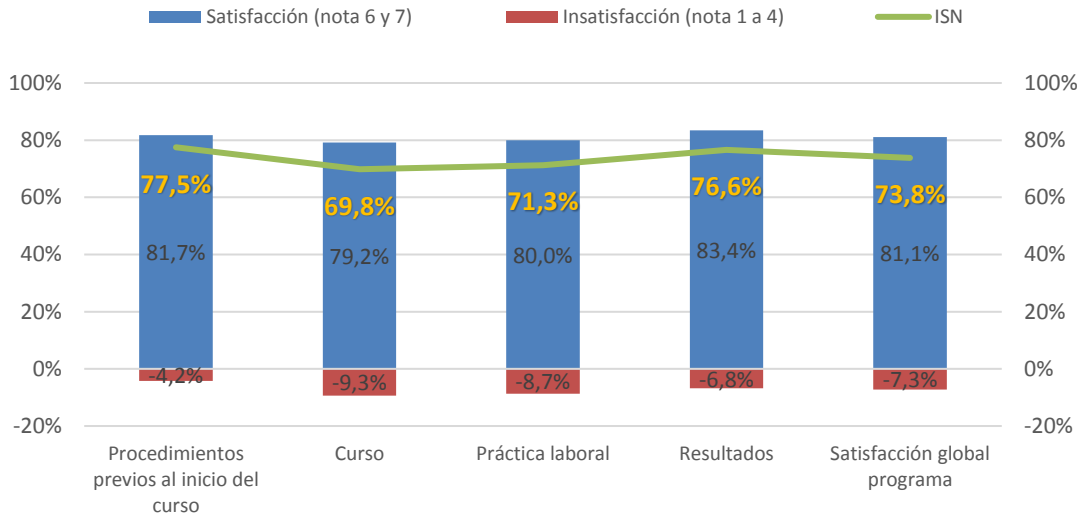


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa + Capaz año 2017.

2.2 Evaluación general del programa

La encuesta de satisfacción se divide en un total de cuatro dimensiones que permiten evaluar distintos aspectos del programa, la primera corresponde a *“procedimientos previos al inicio del curso”*, la segunda a *“curso”*, la tercera a *“práctica laboral”* 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 73,8%, considerado como regular. De la totalidad de dimensiones evaluadas, dos presentan un nivel de satisfacción regular y las otras dos presentan satisfacción positiva. Las dimensiones que presentan una evaluación más baja corresponden a *“curso”* y *“práctica laboral”* con ISN de 69,8% y 71,3% respectivamente (ver gráfico n°3). Mientras que las dimensiones mejor evaluadas corresponden a *“procedimientos previos al inicio del curso”* con un ISN de 77,5%, correspondiente a la mayor valoración del programa, y *“resultados”* con un ISN de 76,6%. En los siguientes apartados de este informe se detallarán los resultados obtenidos en cada una de las sub dimensiones y variables que componen las cuatro 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

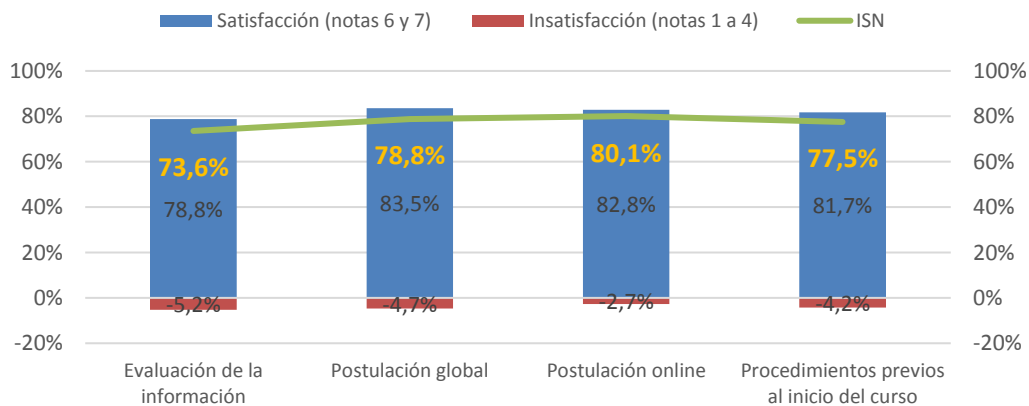


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa + Capaz año 2017.

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 77,5% correspondiente a un nivel positivo. Al observar las evaluaciones recibidas para cada sub dimensión, el que presenta un ISN más bajo corresponde a "evaluación de la información" con un 73,6%, seguido de la "postulación global" con un 78,8%. En cuanto a la "postulación online", es la sub dimensión de los procedimientos previos al inicio del curso que presenta el mayor nivel de satisfacción, llegando a un ISN de 80,1%.

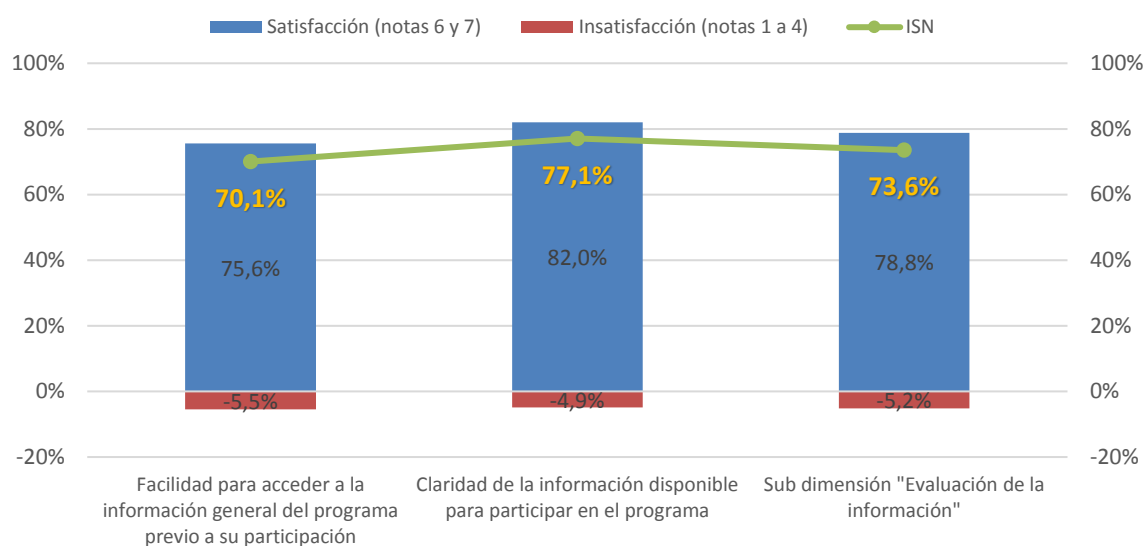
GRÁFICO N°4: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO"



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

Considerando los niveles de satisfacción regular presentados por las sub dimensiones que tienen relación con la información y el proceso de postulación en general, 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 el elemento “*claridad de la información disponible*” alcanza un nivel de satisfacción considerado positivo, con un ISN de 77,1%. Mientras que la variable que presenta una evaluación más baja, y genera que la sub dimensión analizada relacionada a la información del programa presente un nivel de satisfacción regular, es “*facilidad para acceder a la información*” con un ISN igual a 70,1%.

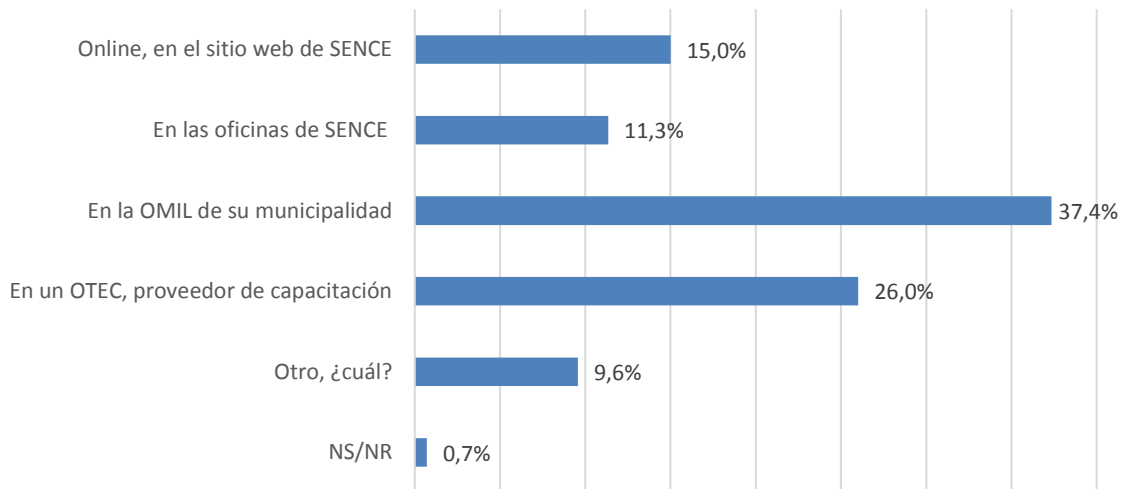
GRÁFICO N°5: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa + Capaz 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 37,4% postuló de manera presencial en la OMIL de su municipalidad, la segunda opción con mayor proporción de usuarios fue postulación presencial en un organismo proveedor de capacitación con un 26,0%. Es importante resaltar que si se agrupan todas las alternativas presenciales de postulación se obtiene que un 74,7% 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 total de un 15,0%, siendo esta proporción de usuarios quienes presentan un nivel de satisfacción positivo con el proceso de postulación online.

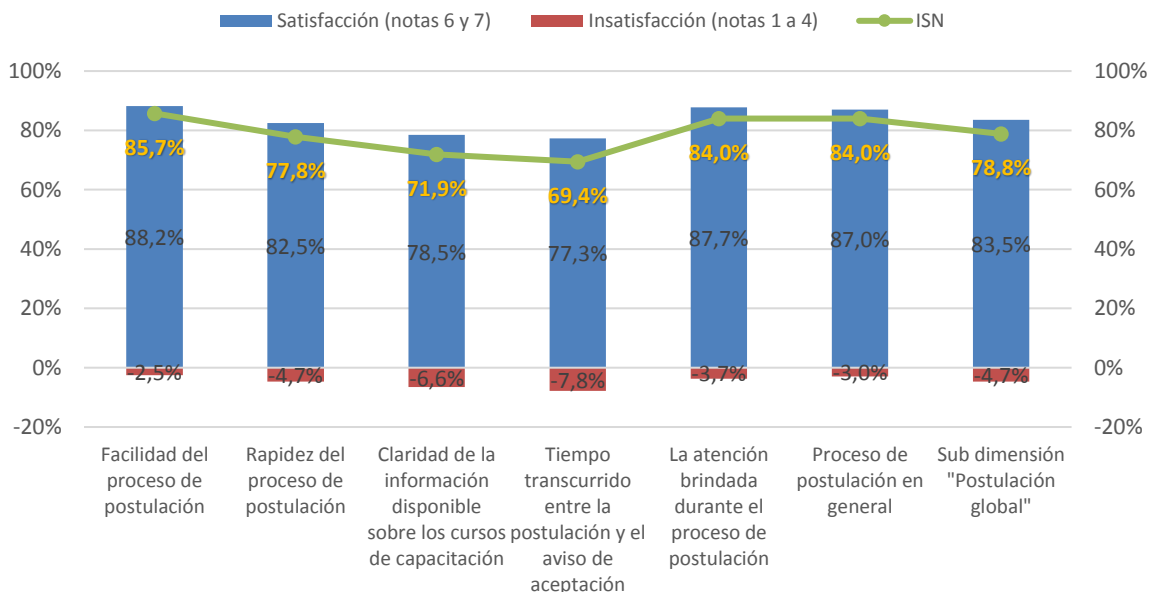
GRÁFICO N°6: ¿DE QUÉ FORMA POSTULÓ AL PROGRAMA DE SENCE?



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

La sub dimensión “*postulación global*” presenta un ISN positivo equivalente a 78,8%, donde dos aspectos reciben evaluación regular correspondiente a las variables “*claridad de la información disponible sobre los cursos*” y “*tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación*”, con ISN de 71,9% y 69,4% respectivamente. Los otros cuatro aspectos presentan niveles de satisfacción positivos correspondientes a “*facilidad del proceso de postulación*”, “*rapidez del proceso de postulación*”, “*atención brindada durante el proceso de postulación*” y “*proceso de postulación en general*”, con ISN de 85,7%, 77,8%, 84,0% y 84,0%.

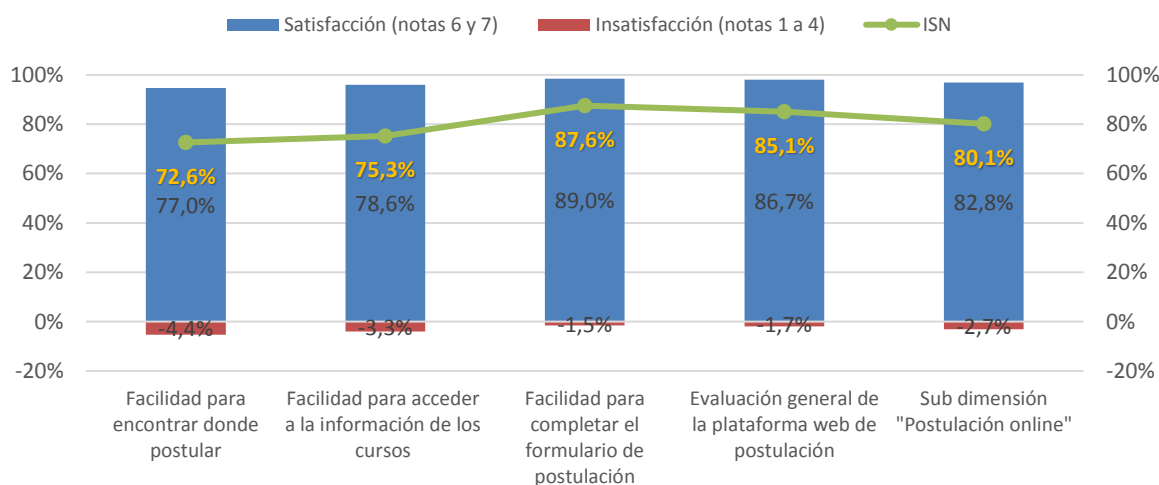
GRÁFICO N°7: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "POSTULACIÓN GLOBAL"



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

En cuanto a la evaluación que recibe la sub dimensión “*postulación online*”, destacan dos variables que componen esa categoría con ISN positivo, correspondientes a: “*facilidad para completar el formulario de postulación*” y “*evaluación general de la plataforma web*”, con un ISN de 87,6% y 85,1% respectivamente. Mientras que las otras dos variables obtienen una evaluación regular, donde “*facilidad para encontrar donde postular*” obtiene un ISN de 72,6% y “*facilidad para acceder a la información de los cursos*” alcanza un ISN de 75,3%. En este punto es importante mencionar que los usuarios que postulan vía online son quienes evalúan esa 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 + Capaz 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 67,6% de los usuarios señalan que, contaban con información clara y precisa sobre la duración y horarios del curso, dando como resultado que casi un tercio de los usuarios encuestados no tenían 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 57,3% declara que sí (ver gráfico n°9 y n°10).

En cuanto a los días y horas en la cual se realizaba el curso, un 92% declara que las clases se desarrollaban en un total de cinco días a la semana. Un 26% señala que la duración diaria era de cuatro horas, y un 57% de cinco horas (ver tablas n°2 y n°3). Al consultarles a los encuestados si

consideraron adecuada la duración del curso, un 74,1% responde afirmativamente, y un 25,7% que no, donde las razones de esa negativa se deben en un 77,6% a que la duración de los cursos era muy corta.

Respecto de la satisfacción con los horarios del curso, un 86,2% de los usuarios se declaran satisfechos, y un 4,6% insatisfechos, obteniendo un ISN igual a 81,6%, considerado positivo.

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

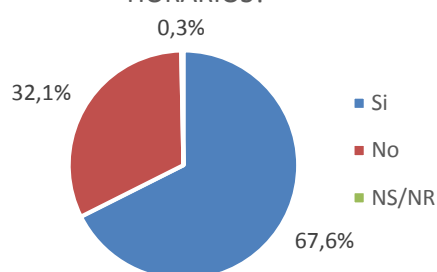
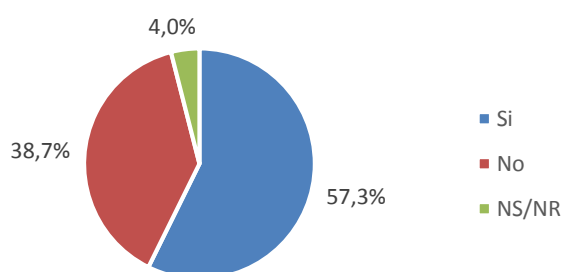


GRÁFICO N°10: AL INICIAR EL CURSO, ¿REALIZÓ ALGUNA ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN O DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE CONOCIMIENTO O CAPACIDADES?



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

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

Días	Usuarios	Porcentaje
1	6	0%
2	15	0%
3	46	1%
4	64	2%
5	2.954	92%
6	100	3%
7	4	0%
NS/NR	29	1%
TOTAL	3.218	100%
Promedio	5 días	

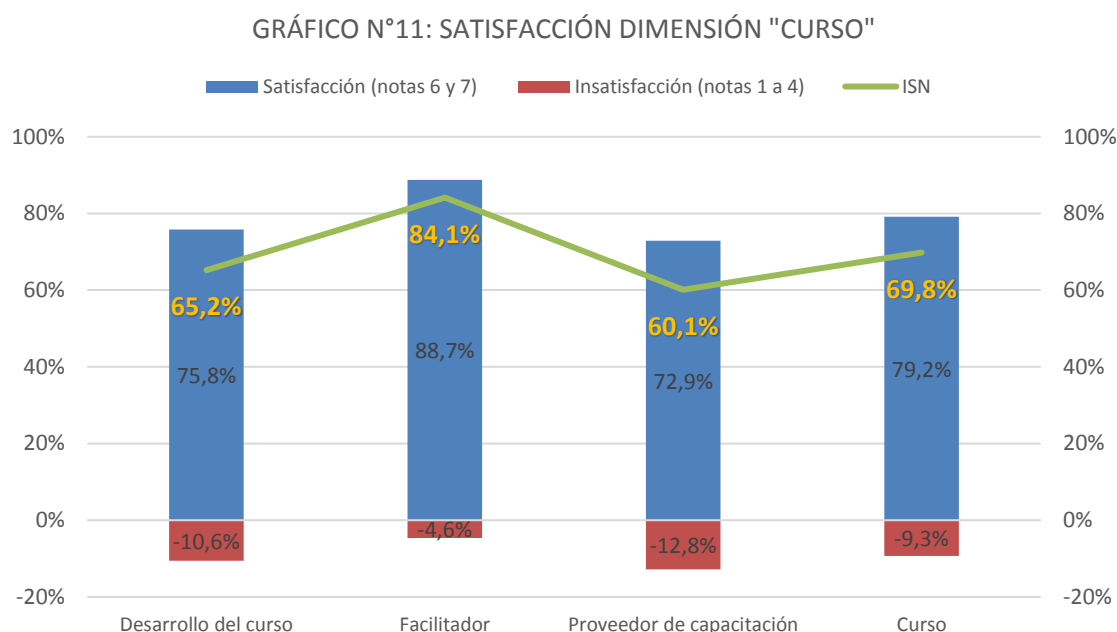
TABLA N°3: ¿Y CUÁL FUE EL NÚMERO DE HORAS DIARIAS?

Horas diarias	Usuarios	Porcentaje
1	1	0%
2	8	0%
3	74	2%
4	823	26%
5	1.823	57%
6	252	8%
7	35	1%
8	34	1%
9	9	0%
10	3	0%
Más de 12	1	0%
NS/NR	155	5%
TOTAL	3.218	100%
Promedio	5 horas	

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

Evaluación dimensión "curso"

El ISN global de esta dimensión corresponde a 69,8%, considerado como regular, siendo una de las dos dimensiones del programa que presenta la evaluación más baja junto con la dimensión "práctica laboral". El nivel de satisfacción regular de esta dimensión se explica en gran parte por la mala evaluación recibida en la sub dimensión "proveedor de capacitación", con un ISN de 60,1%, y en menor medida por el nivel de satisfacción regular de la sub dimensión "desarrollo del curso" con un ISN de 65,2%. Resalta la buena evaluación recibida en la sub dimensión "facilitador", obteniendo un nivel de satisfacción positiva con un ISN de un 84,1% (ver gráfico n°11).



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

Al indagar en cada sub dimensión, partiendo por "desarrollo del curso", se observa que, del total de las doce variables evaluadas, sólo una obtiene ISN positivo, correspondiente a la "evaluación al finalizar el curso" con ISN de 76,4% respectivamente. Por el contrario, las variables que obtienen los niveles más bajos de satisfacción son: "la infraestructura física", "equipamiento para las actividades prácticas" y "cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos", con un ISN de 54,8%, 50,1% y 50,0%, clasificados en un nivel de satisfacción negativo, siendo de esta forma los aspectos peor evaluados en este programa. Las otras 8 variables que componen la dimensión desarrollo del curso obtienen un nivel de satisfacción regular, correspondiente a "ubicación del lugar de capacitación" con 73,0%, "orden y aseo de la sala de clases" con 62,9%, "estado del equipamiento" con 65,9%, "personal de apoyo administrativo" con 62,8%, "forma de enseñar" con 75,8%, "material de apoyo para el aprendizaje" con un 74,8%, "cumplimiento de fechas y horarios" con un 69,4%, y "cumplimiento de todas las actividades programadas" con 67,0%.

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, referido a la facilidad de acceso	73,0%	-6,7%	79,7%
La infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.	54,8%	-12,3%	67,1%
Orden y aseo de la sala de clases y de las instalaciones en general	62,9%	-11,0%	73,9%
Equipamiento para las actividades prácticas pertinente al curso	50,1%	-16,3%	66,4%
Cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos	50,0%	-16,9%	66,9%
Estado del equipamiento	65,9%	-10,4%	76,2%
Personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso, distinto al facilitador	62,8%	-12,1%	74,9%
La forma de enseñar, como por ejemplo: los tiempos dedicados a explicar la materia, las actividades prácticas, etc.	75,8%	-7,3%	83,1%
El material de apoyo para el aprendizaje, como presentaciones, textos, guías de apoyo, etc.	74,8%	-7,5%	82,4%
Cumplimiento de fechas y horarios	69,4%	-10,0%	79,4%
El cumplimiento de todas las actividades programadas	67,0%	-10,5%	77,5%
Evaluación al finalizar el curso	76,4%	-6,2%	82,6%
Sub dimensión "Desarrollo del curso"	65,2%	-10,6%	75,8%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa + Capaz 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 84,1%, considerada una evaluación positiva. La mayor parte de las variables que componen esta sub dimensión presentan niveles de satisfacción positivos, a excepción de una que presenta un nivel de satisfacción excelente correspondiente a “*cumplimiento de horarios establecidos de inicio y fin de curso*” con 91,6%. Adicionalmente resaltan también las variables “*cumplió fechas y plazos para las actividades*”, “*dio a conocer los objetivos del curso*” y “*mostró buena disposición para responder preguntas y dudas*” quedando a un par de puntos porcentuales de obtener un nivel de satisfacción excelente. La única variable que obtuvo una evaluación regular corresponde a “*entregó justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones*” que alcanza un ISN de 71,3%.

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	91,6%	-1,9%	93,5%
Cumplió fechas y plazos para las actividades	87,9%	-3,0%	90,9%
Dio a conocer los objetivos del curso	89,6%	-2,4%	92,0%
Expuso la materia de forma clara y comprensible	84,8%	-4,1%	88,8%
El facilitador o profesor posee un alto nivel de conocimiento y habilidades respecto de lo que enseña	85,6%	-4,0%	89,7%
Mostró buena disposición para responder preguntas y dudas	87,1%	-3,9%	91,0%
Capacidad para motivar a los alumnos	83,7%	-5,2%	88,9%
Entregó información respecto a cómo usted sería evaluado	81,2%	-5,4%	86,7%
Entregó oportunamente los resultados de las evaluaciones	78,4%	-6,8%	85,1%
Entregó justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones	71,3%	-9,3%	80,6%
Sub dimensión "Facilitador"	84,1%	-4,6%	88,7%

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

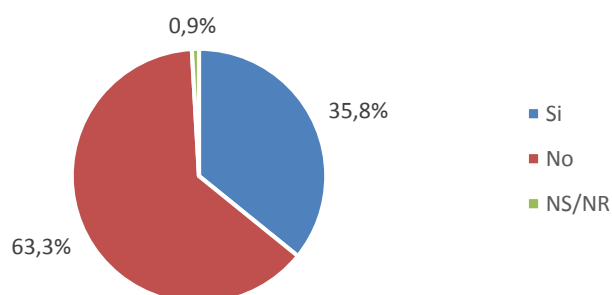
La última sub dimensión analizada, en la dimensión “curso”, tiene que ver con el “proveedor de capacitación”, en este caso solo se les pide a los usuarios evaluar de manera general al proveedor, obteniendo de ese modo un ISN de un 60,1% considerado negativo, siendo la sub dimensión que presenta la evaluación más baja en esta encuesta.

2.5 Evaluación dimensión “Práctica laboral”

Antecedentes

Del total de usuarios que dieron respuesta a la encuesta, un 63,3% señala no haber realizado práctica laboral. Por tanto, la tercera dimensión del cuestionario que hace referencia a esa fase del programa solo será evaluada por un 38% de los encuestados que sí desarrollaron una práctica laboral, correspondiente a un total de 1.153 personas.

GRÁFICO N°12: ¿AL TÉRMINO DEL CURSO DESARROLLÓ SU PRÁCTICA LABORAL?



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

En cuanto a la duración de la práctica laboral, un 80,7% considera que ésta fue adecuada, y un 19,1% que no fue adecuada. Respecto de las razones de por qué les pareció poco adecuada, un 87,3% señala que ésta fue muy corta para lo que en realidad se requería.

GRÁFICO N°13: ¿CONSIDERA QUE LA DURACIÓN DE LA PRÁCTICA LABORAL FUE ADECUADA?

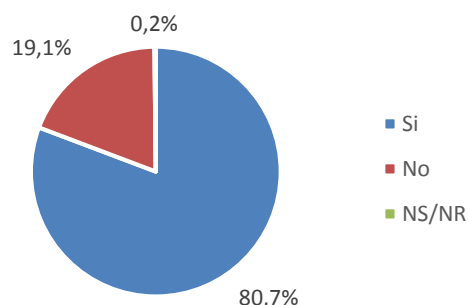


TABLA N°6: ¿POR QUÉ RAZÓN LE PARECIÓ POCO ADECUADA LA DURACIÓN DE LA PRÁCTICA LABORAL?

Opciones	Usuarios	Porcentaje
Tuvo una duración muy extensa para lo que en realidad se requería	24	10,9%
Tuvo una duración muy corta para lo que en realidad se requería	192	87,3%
NS/NR	4	1,8%
TOTAL	220	100%

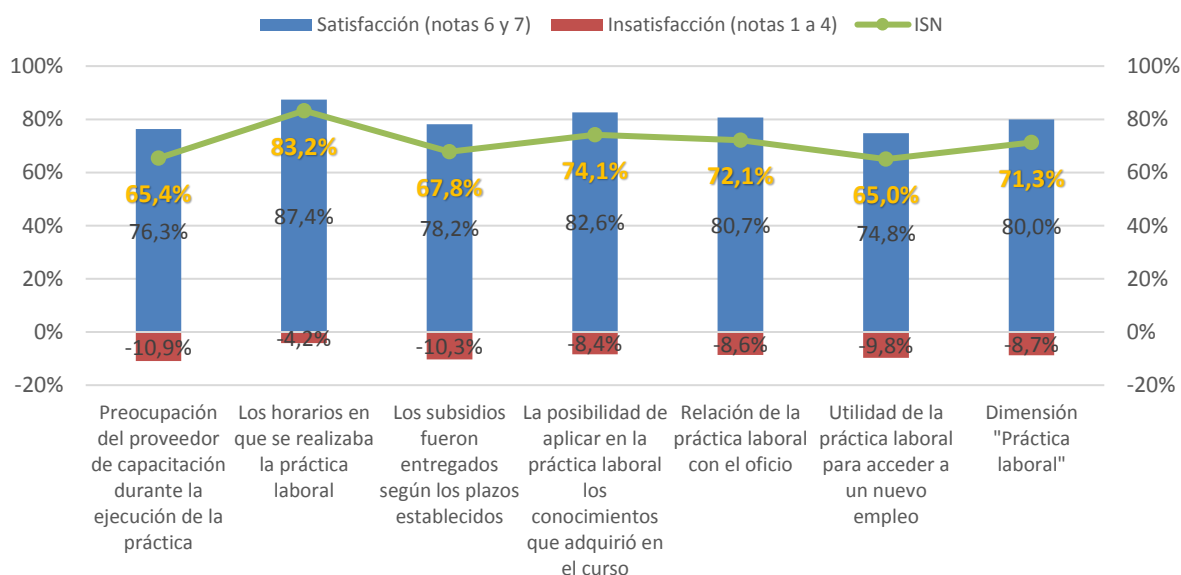
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa + Capaz año 2017.

Evaluación dimensión “práctica laboral”

La dimensión práctica laboral se compone por la evaluación de seis elementos, los resultados de esas evaluaciones generan el ISN de la dimensión completa correspondiente a un 71,3% considerado regular. A nivel de dimensiones de la encuesta, ésta presenta el segundo ISN más bajo.

Si se observan las variables que afectan el resultado mencionado anteriormente, se identifica que “utilidad de la práctica laboral para acceder a un nuevo empleo” es lo peor evaluado dentro de la dimensión práctica laboral, alcanzando un ISN de 65,0%, considerado regular. En cuanto a las otras variables analizadas, sólo una de ellas presenta un nivel de satisfacción positivo y que tiene relación con “los horarios en que se realizaba la práctica laboral”, con un ISN de 83,2%, y los aspectos restantes obtienen índices de satisfacción de nivel regular.

GRÁFICO N°14: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "PRÁCTICA LABORAL"



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

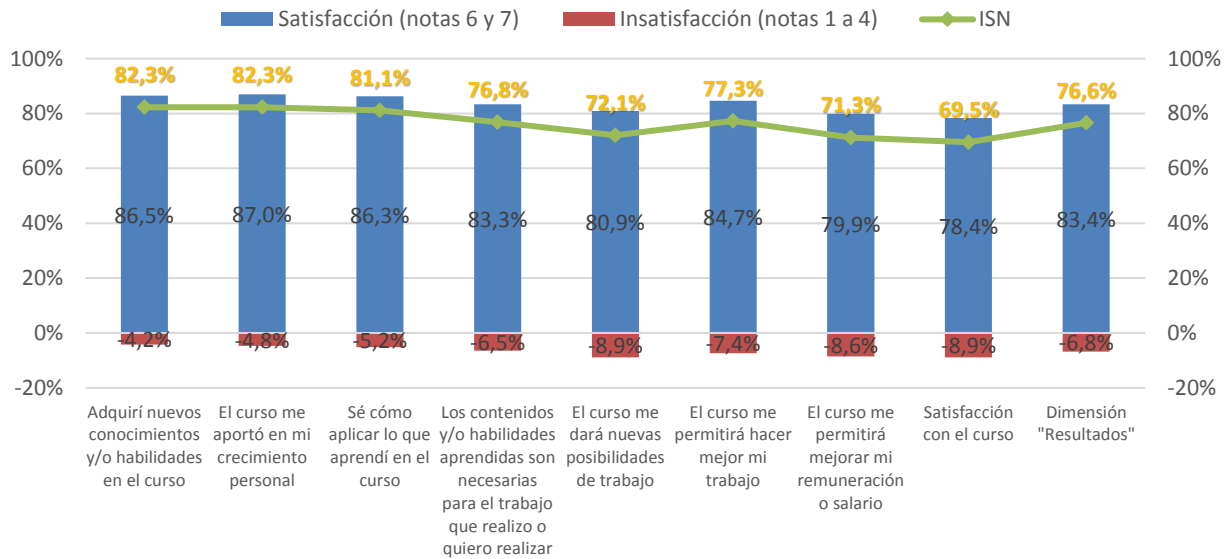
2.6 Evaluación dimensión “Resultados”

La última dimensión analizada en este reporte es “Resultados”, que engloba la percepción de los usuarios en cuanto la utilidad del curso para el empleo y la percepción del aprendizaje que obtuvieron posterior al curso. Esta dimensión presenta un ISN igual a 76,6%, considerado como positivo, siendo la segunda dimensión mejor evaluada del programa.

Respecto de las variables que se evalúan para obtener la satisfacción de esta dimensión, se observa que tres de las ocho variables presentan índices de satisfacción de nivel regular, y las cinco restantes obtienen una evaluación positiva, siendo éstas: “adquirí nuevos conocimientos y/o habilidades”, “el curso me aportará en mi crecimiento personal”, “sé cómo aplicar lo que aprendí en el curso”, “los contenidos y/o habilidades aprendidas son necesarias para el trabajo que quiero realizar” y “el curso

me permitirá hacer mejor mi trabajo”, con ISN de 82,3%, 82,3%, 81,1%, 76,8% y 77,3% respectivamente.

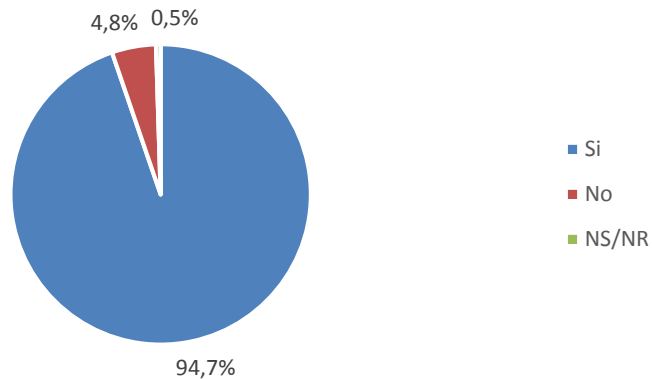
GRÁFICO N°15: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



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

Por último, al consultarle a los usuarios si recomendarían el programa a otras personas, un 94,7% declara que sí.

GRÁFICO N°16: ¿RECOMENDARÍA LA PARTICIPACIÓN EN ESTE PROGRAMA A OTRAS PERSONAS?



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

3. Resultados regionales

Los resultados de esta encuesta permiten tener una mirada regional considerando que la muestra no solo es representativa a nivel nacional, sino que también regional. Sin embargo, tomando en cuenta la baja contactibilidad y el número reducido de casos en algunas regiones, es que los errores muestrales en algunas regiones son superiores al 5%¹, 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	XI	XII	XIII	XIV	XV	Nacional
DIMENSIÓN "PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO"																
Positiva	80,9%	81,8%	87,1%	78,0%	83,9%	80,3%	78,3%	87,9%	80,5%	84,8%	78,4%	70,8%	80,2%	82,1%	84,6%	81,7%
Negativa	4,8%	4,1%	0,7%	4,8%	3,2%	5,6%	5,5%	2,1%	4,8%	3,5%	8,9%	3,5%	4,6%	2,5%	5,0%	4,2%
ISN	76,1%	77,7%	86,4%	73,2%	80,7%	74,6%	72,9%	85,8%	75,6%	81,2%	69,4%	67,3%	75,6%	79,6%	79,7%	77,5%
DIMENSIÓN "CURSO"																
Positiva	75,9%	72,4%	77,8%	75,7%	84,5%	78,7%	78,2%	86,4%	82,7%	80,7%	75,0%	75,9%	74,8%	82,2%	73,8%	79,2%
Negativa	14,9%	11,2%	13,0%	11,7%	6,1%	9,0%	10,1%	4,9%	7,6%	7,8%	11,6%	11,6%	12,6%	5,9%	12,0%	9,3%
ISN	61,0%	61,2%	64,8%	64,1%	78,3%	69,8%	68,1%	81,5%	75,1%	73,0%	63,4%	64,4%	62,2%	76,3%	61,8%	69,8%
DIMENSIÓN "PRÁCTICA LABORAL"																
Positiva	84,7%	71,9%	69,7%	76,3%	81,4%	84,4%	83,5%	83,1%	87,2%	77,1%	72,0%	100,0%	71,5%	84,5%	76,2%	80,0%
Negativa	6,8%	13,7%	19,7%	10,9%	6,1%	4,6%	5,8%	6,5%	4,0%	10,1%	16,0%	0,0%	16,5%	5,8%	12,1%	8,7%
ISN	77,9%	58,2%	50,0%	65,4%	75,2%	79,8%	77,7%	76,6%	83,3%	67,0%	56,0%	100,0%	54,5%	78,6%	64,0%	71,3%
DIMENSIÓN "RESULTADOS"																
Positiva	80,7%	79,7%	72,5%	79,7%	87,4%	82,3%	81,8%	90,6%	85,8%	86,6%	78,6%	80,8%	80,1%	86,9%	75,9%	83,4%
Negativa	10,3%	9,4%	16,0%	9,2%	4,7%	7,6%	6,1%	3,0%	4,4%	4,6%	10,9%	7,5%	9,7%	3,9%	8,7%	6,8%
ISN	70,4%	70,3%	56,5%	70,5%	82,7%	74,6%	75,7%	87,6%	81,4%	82,0%	67,6%	73,2%	70,3%	83,0%	67,2%	76,6%
Satisfacción global programa	71,3%	66,8%	64,4%	68,3%	79,2%	74,7%	73,6%	82,9%	78,9%	75,8%	64,1%	76,2%	65,7%	79,4%	68,1%	73,8%

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

¹ Los errores muestrales por región se presentan en el apartado metodológico de este informe.

4. Anexos

Cuestionario de satisfacción de usuarios Más Capaz línea regular:

Introducción	Buenos días/tardes,	Sí
	¿Hablo con (Nombre de encuestado)?	No
	Mi nombre es (Nombre de encuestador), y estoy llamando de parte del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.	<i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i>
	Estamos realizando una encuesta de satisfacción y de acuerdo con nuestros registros, <i>usted participó en el programa Más Capaz de SENCE durante el año 2017.</i>	Sí
	¿Me podría confirmar que participó y terminó el curso de capacitación?	No
	<i>(Nota: en caso de que el encuestado no tenga claridad si terminó el curso de capacitación, insistir en que lo importante es que haya finalizado la fase lectiva, pudiendo no haber realizado la práctica laboral)</i>	<i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i>
	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.	<i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i>	
<i>(Nota: Sólo en caso de que el encuestado pregunte, debe indicar que el tiempo promedio de duración de la encuesta es de 10 minutos)</i>		

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

Indicador	[PREG_01] ¿Por qué razón usted decidió ingresar al programa Más Capaz? <i>(Nota: NO leer alternativas. Respuesta espontánea y selección múltiple)</i>	
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	[PREG_02] ¿Cómo se enteró de la existencia del programa Más Capaz? <i>(Nota: NO leer alternativas. En caso que el encuestado requiera ayuda, puede leer las alternativas. Respuesta de selección simple)</i>	
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 <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	

Encuesta de satisfacción programa + Capaz línea regular año 2017

Abril de 2018

	d. En un OTEC, proveedor de capacitación	
	e. Otra	
	f. NS/NR	

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	(Nota: Solo para quienes postulan online) [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

Encuesta de satisfacción programa + Capaz línea regular año 2017

Abril de 2018

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
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?	Nota de 1 a 7	NS/NR
Evaluaciones: pertinencia	<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>		

5. Horarios y duración del curso

Indicador		
Contenidos versus tiempo	[PREG_11] ¿Cuántos días a la semana se desarrollaba el curso?	<i>Listado desplegable de 1 a 7 días</i>
		NS/NR
	[PREG_12] ¿Y cuál fue el número de horas diarias?	<i>Listado desplegable de 1 a 12 horas</i>
	[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	NS/NR
	[PREG_14] ¿Considera que la duración total del curso fue adecuada?	Nota de 1 a 7
		NS/NR
		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

Encuesta de satisfacción programa + Capaz línea regular año 2017

Abril de 2018

	[PREG_16_10] Entregó justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR
--	---	---------------	-------

7. Proveedor de capacitación

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

8. Práctica laboral

Indicador	[PREG_18] ¿Al término del programa de capacitación desarrolló su Práctica Laboral?		
Práctica Laboral	Si <i>pasa a</i> [PREG_19]		
	No <i>pasa a</i> [PREG_24]		
	NS/NR <i>pasa a</i> [PREG_24]		

Indicador	[PREG_19] En una escala de 1 a 7, donde 1 es muy mala y 7 es excelente, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos de la práctica laboral que realizó?		
Práctica Laboral	[PREG_19_01] Preocupación del proveedor de capacitación durante la ejecución de la práctica	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_19_02] Los horarios en que se realizaba la práctica laboral	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_19_03] Cumplimiento de los plazos en la entrega de los subsidios diarios	Nota de 1 a 7	NS/NR

Encuesta de satisfacción programa + Capaz línea regular año 2017

Abril de 2018

	<i>(Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que los subsidios corresponden a cuidado infantil, movilización y colación de los participantes)</i>		
	[PREG_19_04] La posibilidad de aplicar en la práctica laboral los conocimientos que adquirió en el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR

Indicador		Sí pasa a [PREG_22]
Práctica Laboral	[PREG_20] ¿Considera que la duración de la práctica laboral fue adecuada?	No pasa a [PREG_21]
		NS/NR pasa a [PREG_22]

Indicador	[PREG_21] ¿Por qué razón le pareció poco adecuada la duración de la práctica laboral? <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	

Indicador	[PREG_22] En una escala de 1 a 7, ¿en qué medida la práctica laboral que realizó se relacionaba con el oficio en que se capacitó?, considere 1 como nada relacionada y 7 como totalmente relacionada	Nota de 1 a 7
Práctica Laboral		NS/NR

Indicador	[PREG_23] En una escala de 1 a 7,	Nota de 1 a 7
------------------	--	---------------

Encuesta de satisfacción programa + Capaz línea regular año 2017

Abril de 2018

Práctica Laboral	¿en qué medida la práctica laboral que realizó le permitió o permitirá acceder a un nuevo empleo?, considere 1 como la peor nota y 7 como la mejor nota	NS/NR
------------------	---	-------

9. Resultados

Indicador	[PREG_24] 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_24_01] Adquirí nuevos conocimientos y/o habilidades en el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
Crecimiento personal	[PREG_24_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_24_03] Sé cómo aplicar lo que aprendí en el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
Utilidad y/o pertinencia (contenidos)	[PREG_24_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_24_05] El curso me dará nuevas posibilidades de trabajo	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_24_06] El curso me permitirá hacer mejor mi trabajo	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_24_07] El curso me permitirá mejorar mi remuneración o salario	Nota de 1 a 7	NS/NR

Indicador	[PREG_25] 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_26] 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.