

Este reporte de resultados tiene como objetivo presentar los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios egresados del programa Capacitación en Oficios año 2018. 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 se realizó entre el 26 de marzo y el 26 de abril del año 2019. 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 2018. A partir de ese universo se estimó una muestra representativa a nivel regional y nacional, además de ser representativa por modalidad de ejecución de los cursos (dependiente o independiente), 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 contactabilidad 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 de la aplicación de la encuesta era igual a 5.749 personas, a partir de lo cual se estimó una muestra, con los parámetros indicados anteriormente, de 2.042 casos. La muestra efectiva que se obtuvo fue de 1.500 usuarios y presentó un error de 2,2% a nivel nacional. Producto de la baja contactabilidad 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% en algunas regiones. Pese a esto, en cuanto a la representatividad por tipo de modalidad de los cursos, práctica laboral o asistencia técnica, es representativa, a nivel nacional.

**TABLA N°1: DISTRIBUCIÓN DEL UNIVERSO, MUESTRA ESTIMADA Y EFECTIVA DE USUARIOS EGRESADOS PROGRAMA CAPACITACIÓN EN OFICIOS AÑO 2018, POR REGIÓN.**

REGIONES	UNIVERSO	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA LOGRADA	ERROR
Región de Tarapacá	46	41	23	14,6%
Región de Antofagasta	20	19	1	98,0%
Región de Atacama	40	36	11	25,5%
Región de Coquimbo	155	111	57	10,4%
Región de Valparaíso	782	258	198	6,0%
Región de O'Higgins	205	134	59	10,8%
Región del Maule	448	207	168	6,0%
Región del Biobío	601	235	214	5,4%
Región de la Araucanía	614	237	143	7,2%
Región de los Lagos	140	103	47	11,7%
Región de Magallanes	34	31	16	18,1%
Región Metropolitana	2.219	328	398	4,5%
Región de los Ríos	239	148	77	9,2%
Región de Arica y Parinacota	50	44	18	18,7%
Región del Ñuble	156	111	70	8,7%
<b>Total</b>	<b>5.749</b>	<b>2.042</b>	<b>1.500</b>	<b>2,2%</b>

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

**TABLA N°1.1: DISTRIBUCIÓN DEL UNIVERSO, MUESTRA ESTIMADA Y EFECTIVA DE USUARIOS EGRESADOS PROGRAMA CAPACITACIÓN EN OFICIOS AÑO 2018, POR TIPO DE MODALIDAD DE LOS CURSOS.**

SALIDA	UNIVERSO	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA	ERROR
<b>Práctica Laboral</b>	3.491	346	987	2,6%
<b>Asistencia Técnica</b>	1.267	295	386	4,2%
<b>Sólo Fase Lectiva</b>	835	263	127	8,0%

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

### **b. Análisis de resultados**

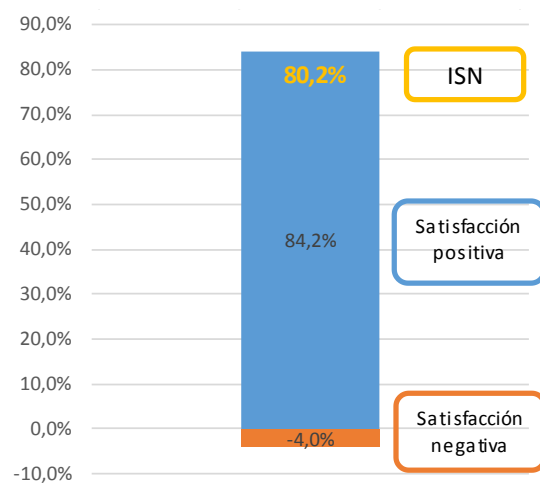
El cuestionario aplicado se compone por un total de cinco dimensiones, las que se construyen de sub dimensiones y a su vez de variables, que permiten evaluar los distintos elementos y etapas del programa. Las dimensiones y sub dimensiones se detallan a continuación:

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. Asistencia técnica.
5. 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:

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

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



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

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

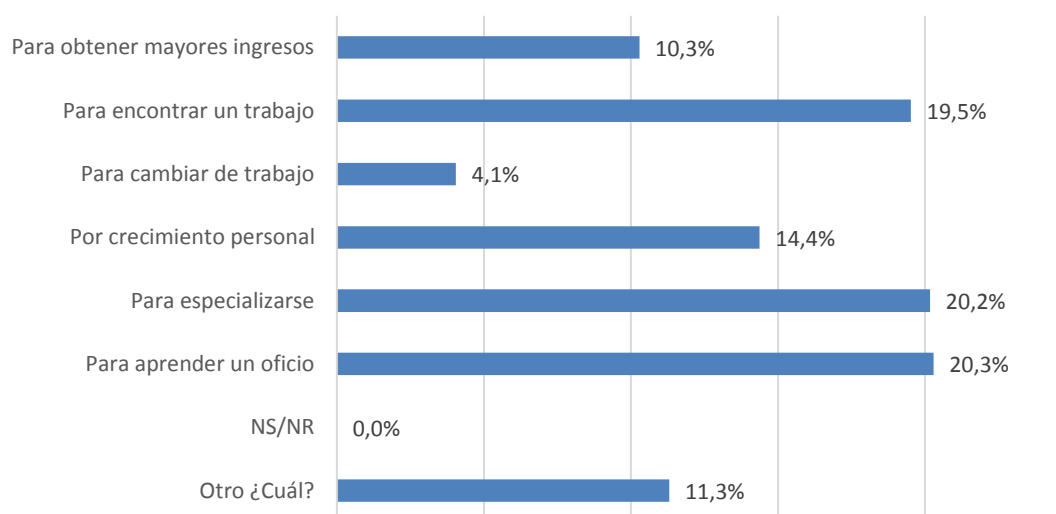
## 2. Resultados

### 2.1 Antecedentes

Previo a indagar en las evaluaciones que realizan los usuarios de cada elemento que compone el programa, se levantó información sobre aspectos previos a su incorporación al programa como: las motivaciones por las cuales decidieron ingresar o 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 20,3% del total de respuestas, seguido de “Para especializarse” con un 20,2% y en tercer lugar “Para encontrar un trabajo” con un 19,5%.

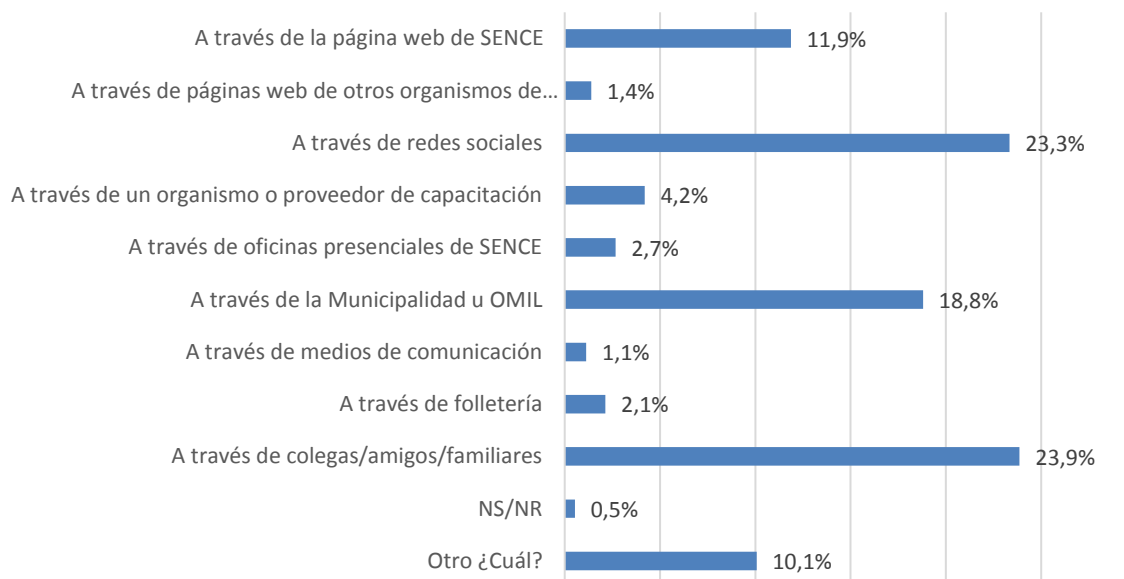
GRÁFICO N°1: ¿POR QUÉ RAZÓN USTED DECIDIÓ INGRESAR AL PROGRAMA?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Capacitación en Oficios año 2018.

Respecto de los canales de comunicación o medios por los cuáles se informaron de la existencia del programa, se identifica que un 23,9% de los usuarios señala que se enteraron a través de colegas/amigos y familiares, seguido de un 23,3% que supieron por medio de redes sociales. 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 41,1% de los usuarios que manifiestan haberse informado del programa por esas vías.

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



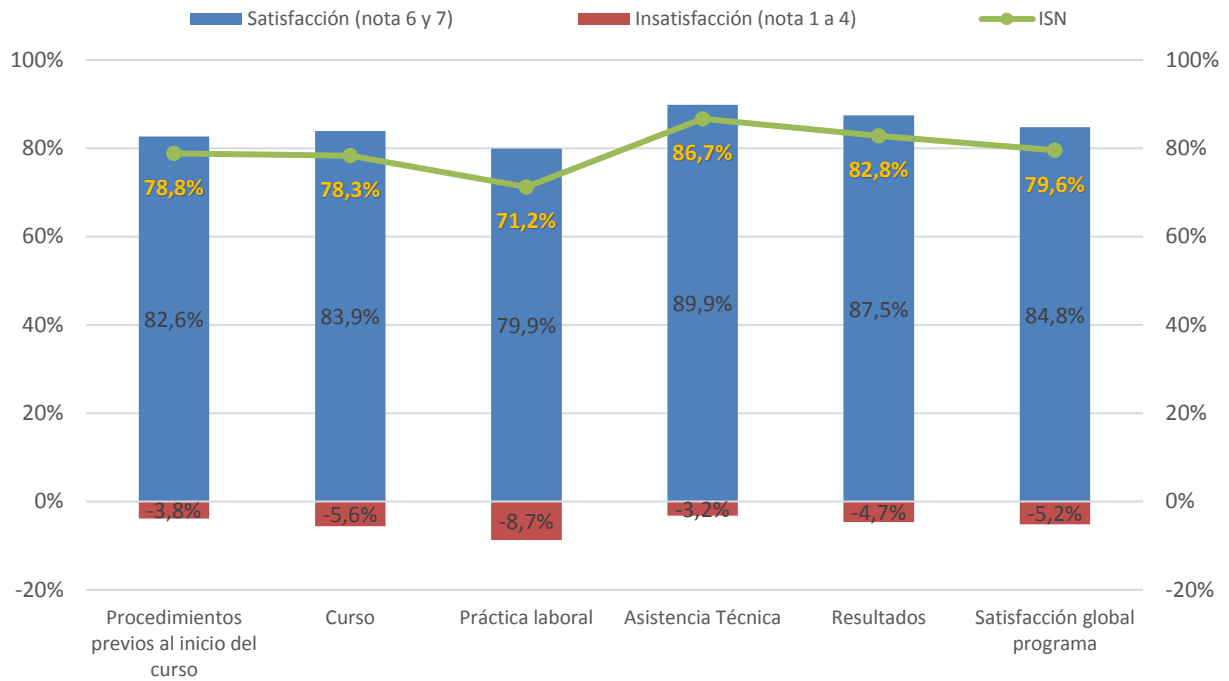
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Capacitación en Oficios año 2018.

## 2.2 Evaluación general del programa

La encuesta de satisfacción se divide en un total de cinco 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*”, la cuarta a “*asistencia técnica*” 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 79,6%, considerado como positivo. Cuatro de las dimensiones evaluadas presentan un nivel de satisfacción positivo: “*procedimientos previos al inicio del curso*”, “*curso*”, “*asistencia técnica*” y “*resultados*”. Mientras que la dimensión restante, correspondiente a “*práctica laboral*”, presenta la evaluación más baja, con un ISN de 71,2% que equivale a un nivel de satisfacción regular (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 cinco 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

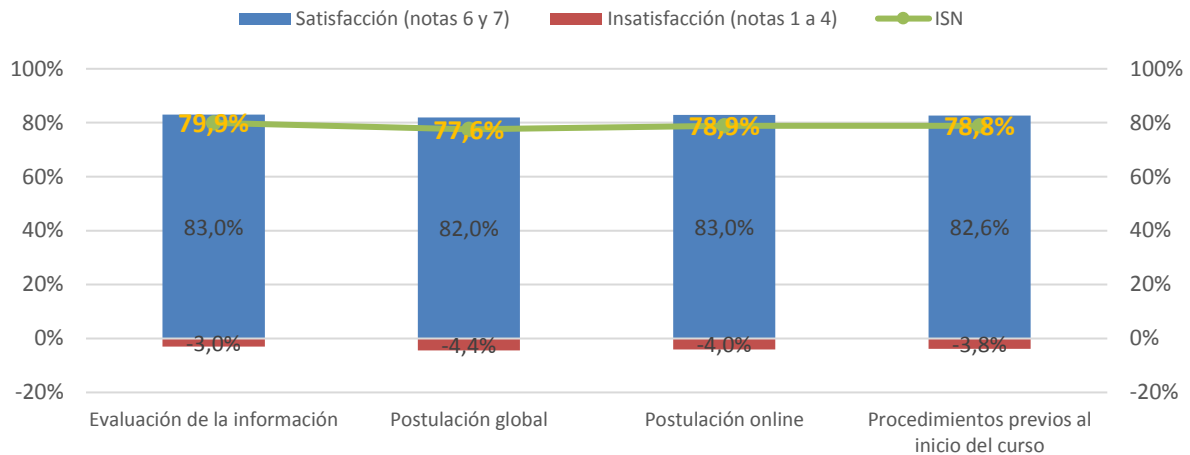


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Capacitación en Oficios año 2018.

### 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 78,8% correspondiente a un nivel positivo. Al observar las evaluaciones recibidas para cada sub dimensión, el que presenta un ISN más bajo corresponde a “*postulación global*” con un 77,6%, seguido de “*postulación online*” con un 78,9%. En cuanto a la “*evaluación de la información*” ésta corresponde a la sub dimensión mejor evaluada de los procedimientos previos al inicio del curso, llegando a un ISN de 79,9%.

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

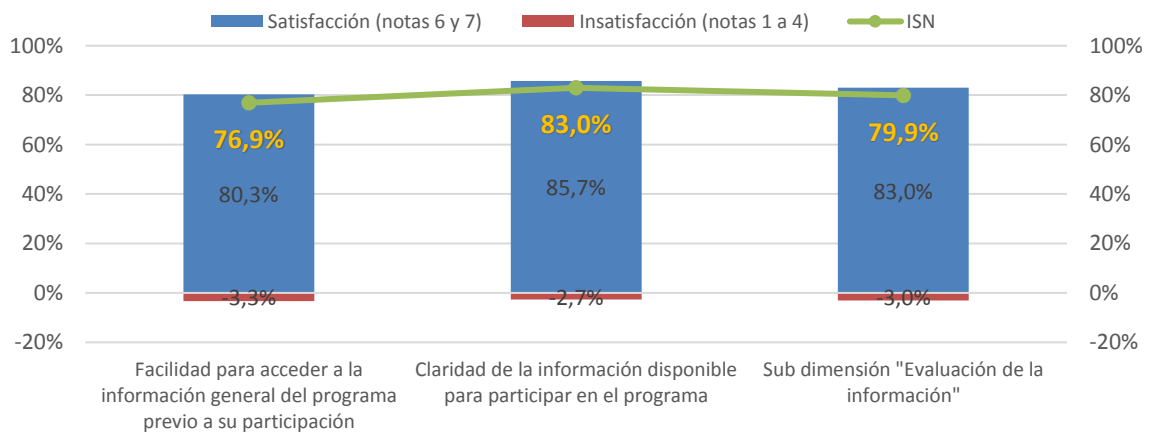


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Capacitación en Oficios año 2018.

Considerando los niveles de satisfacción 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 la primera de ellas obtiene un nivel de satisfacción positiva, con un ISN de 76,9%, mientras que "claridad de la información disponible" obtiene un ISN de 83,0%.

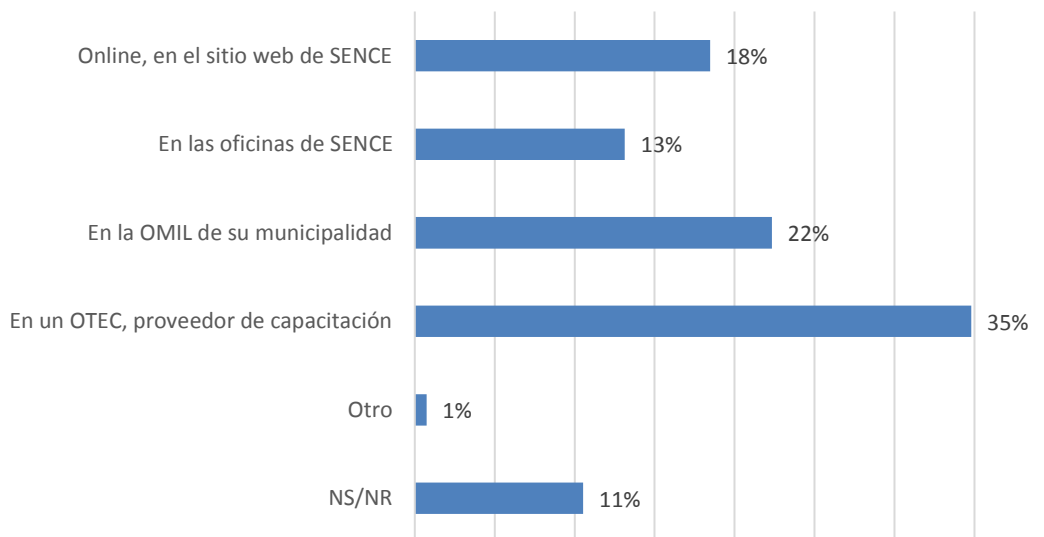
GRÁFICO N°5: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Capacitación en Oficios año 2018.

Previo a analizar las variables que pueden estar afectando el nivel de satisfacción 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 35% postuló de manera presencial en un organismo proveedor de capacitación, y la segunda opción con mayor proporción de usuarios fue postulación presencial en OMIL con un 22%. Es importante resaltar que si se agrupan todas las alternativas presenciales de postulación se obtiene que un 70% 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 18%, donde esta proporción de usuarios presentan un nivel de satisfacción positivo con el proceso de postulación online.

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



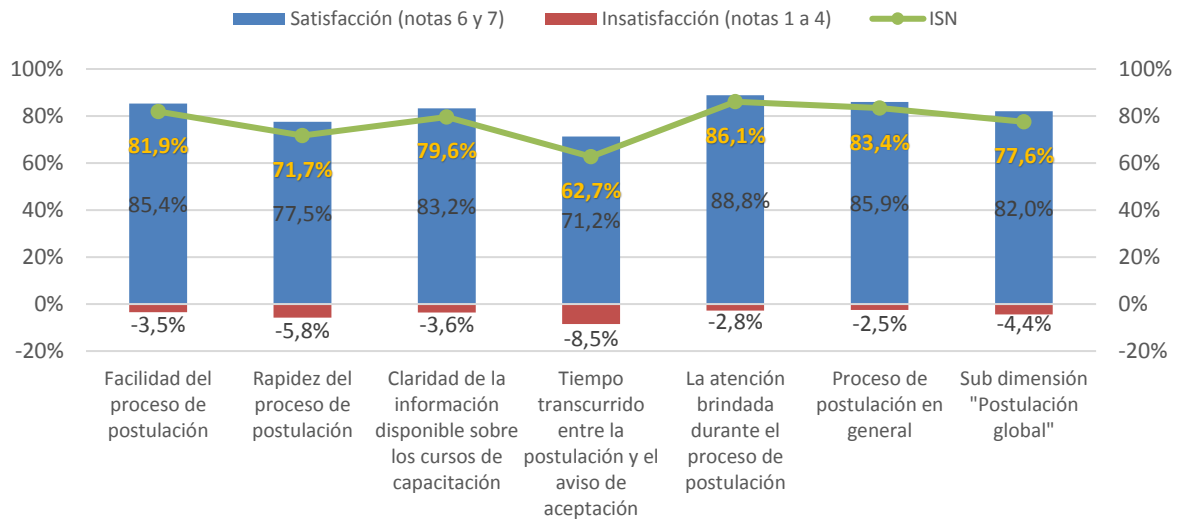
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Capacitación en Oficios año 2018.

La sub dimensión “postulación global” presenta un ISN positivo equivalente a 77,6%, satisfacción que se explica en parte por la buena evaluación recibida en variables como “la atención brindada durante el proceso de postulación”, con un ISN de 86,1%, y “proceso de postulación en general”, con un ISN de 83,4%.

Dos variables alcanzan un nivel regular de satisfacción, los que corresponden a “rapidez del proceso de postulación” con un 71,7%, y “tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación” con un 62,7%.



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

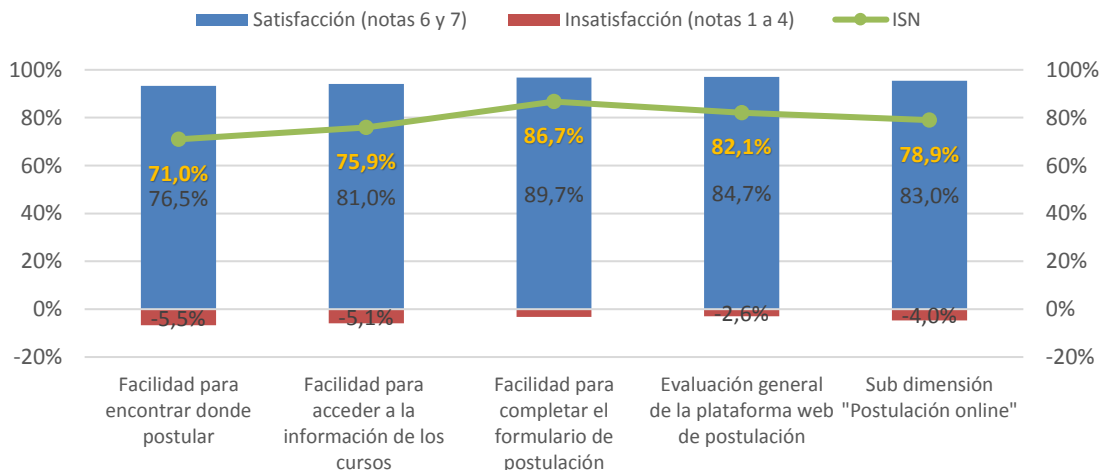


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Capacitación en Oficios año 2018.

En cuanto a la evaluación que recibe la sub dimensión "postulación online", dos de las variables que componen esa categoría presentan un ISN positivo, correspondiente a los aspectos: "facilidad para completar el formulario de evaluación" y "evaluación general de la plataforma web", con un ISN de 86,7% y 82,1% respectivamente. En este punto es importante mencionar que los usuarios que postulan vía online son quienes evalúan esa sub dimensión.

Las variables de esta dimensión que no alcanzan un nivel de satisfacción positivo corresponden a "facilidad para encontrar donde postular" y "facilidad para acceder a la información de los cursos", las que obtienen ISN de 71,0% y 75,9% respectivamente, lo que equivale a una evaluación regular.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Capacitación en Oficios año 2018.

## 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 68,9% 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 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 73,2% declara que sí (ver gráfico n°9 y n°10).

En cuanto a los días y horas en las cuales se realizaba el curso, un 96,4% declara que las clases se desarrollaban en un total de 5 días a la semana. Un 44,5% señala que la duración diaria era de 5 horas, y un 23,9% de 4 horas (ver tablas n°2 y n°3). Al consultarles a los encuestados si consideraron adecuada la duración del curso, un 76,9% responde afirmativamente, y un 23,0% que no, donde las razones de esa negativa se deben en un 71,3% a que la duración de los cursos era muy corta.

Respecto de la satisfacción con los horarios del curso, un 86,7% de los usuarios se declaran satisfechos, y un 4,0% insatisfechos, obteniendo un ISN igual a 82,7%, considerado positivo.

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

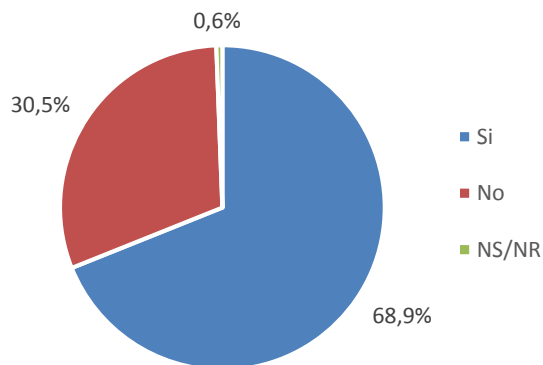
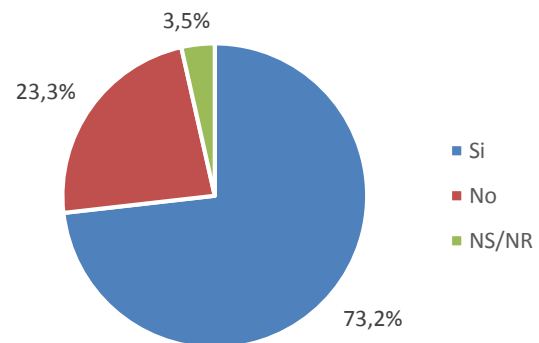


GRÁFICO N°10: AL INICIAR EL CURSO, ¿REALIZÓ ALGUNA ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN O DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE CONOCIMIENTO O CAPACIDADES?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Capacitación en Oficios año 2018.

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

Días	Usuarios	Porcentaje
1	4	0,3%
2	0	0,0%
3	4	0,3%
4	22	1,5%
5	1.446	96,4%
6	14	0,9%
7	1	0,1%
NS/NR	9	0,6%
<b>TOTAL</b>	<b>1.500</b>	<b>100%</b>
<b>Promedio</b>	<b>5 días</b>	

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

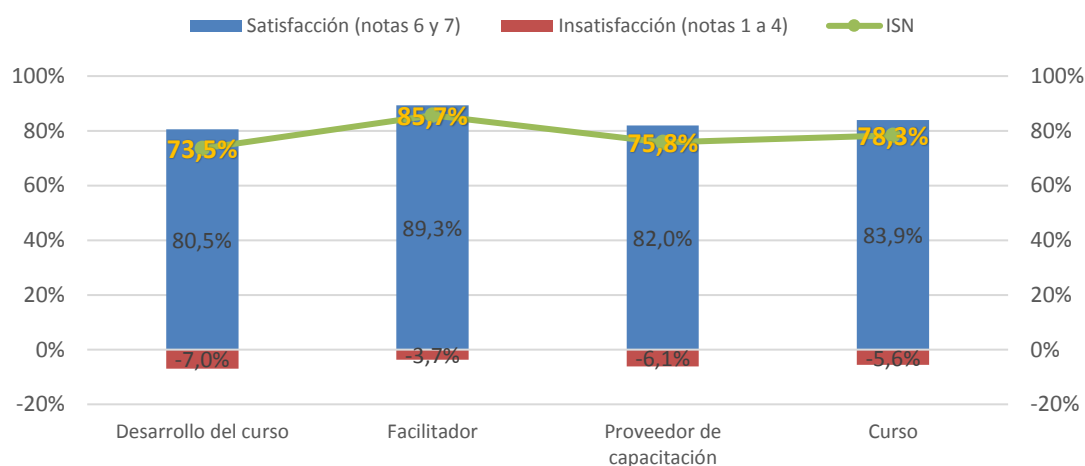
Horas diarias	Usuarios	Porcentaje
1	0	0,0%
2	2	0,1%
3	44	2,9%
4	359	23,9%
5	668	44,5%
6	174	11,6%
7	43	2,9%
8	92	6,1%
9	46	3,1%
10	3	0,2%
Más de 10	2	0,1%
NS/NR	67	4,5%
<b>TOTAL</b>	<b>1.500</b>	<b>100%</b>
<b>Promedio</b>	<b>5 horas</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Capacitación en Oficios año 2018.

### Evaluación dimensión "curso"

El ISN global de esta dimensión corresponde a un 78,3%, considerado como positivo, de todas formas, corresponde a una de las dos dimensiones del programa que presenta la evaluación más baja junto con la dimensión "práctica laboral". El nivel de satisfacción positiva de esta dimensión se explica en gran parte por la buena evaluación recibida en la sub dimensión "facilitador", con un ISN de 85,7%. Mientras que las sub dimensiones que no alcanzan la evaluación positiva corresponden a "desarrollo del curso" y "proveedor de capacitación", obteniendo ISN de 73,5% y 75,8% respectivamente, lo que equivale a una satisfacción regular (ver gráfico n°11).

GRÁFICO N°11: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "CURSO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Capacitación en Oficios año 2018.

Al indagar en cada sub dimensión, partiendo por “desarrollo del curso”, se observa que, del total de las doce variables evaluadas, seis obtienen un ISN positivo, donde la mejor evaluada corresponde a “cumplimiento de fechas y horarios”, con un ISN de 80,9%. Por el contrario, la variable que obtiene el nivel más bajo de satisfacción es “la infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.”, que obtiene un ISN de 60,7%, clasificado en un nivel de satisfacción negativo, siendo de esta forma uno de los aspectos peor evaluados en este programa. Otras variables que presentan índices de satisfacción neta regular, pero de baja calificación en la sub dimensión “desarrollo del curso”, corresponden a: “equipamiento para las actividades prácticas pertinente al curso”, y “cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos”.

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	73,3%	-6,4%	79,7%
La infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.	60,7%	-10,1%	70,8%
Orden y aseo de la sala de clases y de las instalaciones en general	78,1%	-5,1%	83,3%
Equipamiento para las actividades prácticas pertinente al curso	63,0%	-10,4%	73,4%
Cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos	62,9%	-10,2%	73,1%
Estado del equipamiento	67,9%	-7,6%	75,5%
Personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso, distinto al facilitador	76,1%	-7,3%	83,4%
La forma de enseñar, como por ejemplo: los tiempos dedicados a explicar la materia, las actividades prácticas, etc.	79,9%	-5,3%	85,2%
El material de apoyo para el aprendizaje, como presentaciones, textos, guías de apoyo, etc.	80,3%	-5,0%	85,3%
Cumplimiento de fechas y horarios	80,9%	-5,3%	86,3%
El cumplimiento de todas las actividades programadas	79,3%	-5,7%	85,0%
Evaluación al finalizar el curso	80,2%	-5,2%	85,4%
<b>Sub dimensión "Desarrollo del curso"</b>	<b>73,5%</b>	<b>-7,0%</b>	<b>80,5%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Capacitación en Oficios año 2018.

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 85,7%, considerado como positivo. Todas las variables que componen esta sub dimensión presentan niveles de satisfacción positivos, a excepción de una variable que presenta un nivel de satisfacción regular, correspondiente a “entregó justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones” con un 75,4%. Adicionalmente, resaltan las variables “cumplió con horarios establecidos de inicio y fin del curso”, y “dio a conocer los objetivos del curso”, con los mejores porcentajes de satisfacción.

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	90,5%	-1,7%	92,2%
Cumplió fechas y plazos para las actividades	87,3%	-2,9%	90,2%
Dio a conocer los objetivos del curso	90,0%	-2,1%	92,2%
Expuso la materia de forma clara y comprensible	85,1%	-3,7%	88,8%
Posee un alto nivel de conocimiento y habilidades respecto de lo que enseña	88,9%	-2,3%	91,3%
Mostró buena disposición para responder preguntas y dudas	89,3%	-2,9%	92,2%
Capacidad para motivar a los alumnos	86,4%	-3,3%	89,7%
Entregó información respecto a cómo usted sería evaluado	84,4%	-4,2%	88,6%
Entregó oportunamente los resultados de las evaluaciones	79,3%	-5,9%	85,2%
Entregó justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones	75,4%	-7,6%	83,0%
<b>Sub dimensión "Facilitador"</b>	<b>85,7%</b>	<b>-3,7%</b>	<b>89,3%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Capacitación en Oficios año 2018.

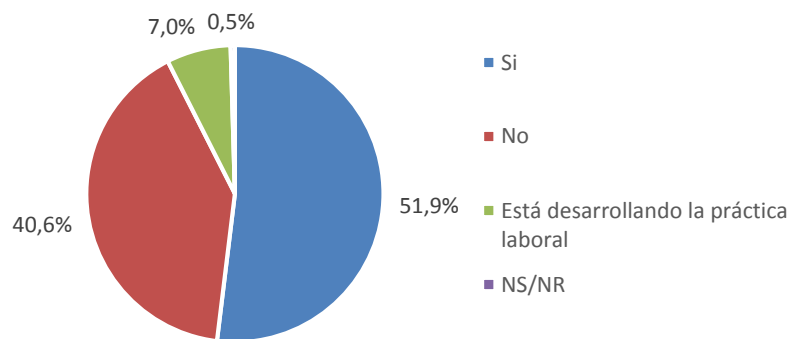
La última sub dimensión analizada, en la dimensión “curso”, tiene que ver con el “proveedor de capacitación”, en este caso solo se les pide a los usuarios evaluar de manera general al proveedor, obteniendo de ese modo un ISN de un 75,8% considerado regular.

## 2.5 Evaluación dimensión “Práctica laboral”

### Antecedentes

Del total de usuarios que dieron respuesta a la encuesta, un 51,9% señala haber realizado práctica laboral, y un 7,0% la estaba desarrollando al momento de ser encuestado. Esta tercera dimensión del cuestionario, que hace referencia a esa fase del programa, será evaluada por un total de 779 personas. Es importante tener en consideración que del total de encuestados por base administrativa un 66% tuvo práctica laboral.

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 Capacitación en Oficios año 2018.

En cuanto a la duración de la práctica laboral, un 87,2% considera que ésta fue adecuada, y un 12,5% que no fue adecuada. Respecto de las razones de por qué les pareció poco adecuada, un 58,8% 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?

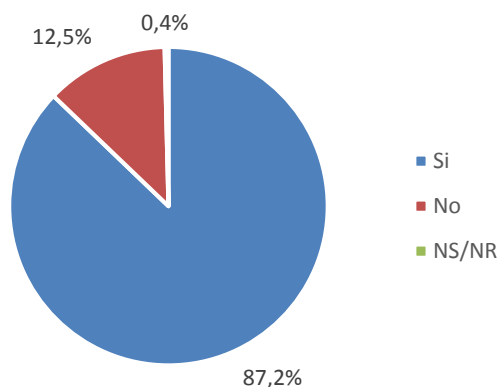


TABLA N°6: ¿POR QUÉ RAZÓN LE PARECIÓ POCO ADECUADA LA DURACIÓN DE LA PRÁCTICA LABORAL?

Opciones	Usuarios	Porcentaje
Tuvo una duración muy extensa para lo que en realidad se requería	39	40,2%
Tuvo una duración muy corta para lo que en realidad se requería	57	58,8%
NS/NR	1	1,0%
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Capacitación en Oficios año 2018.

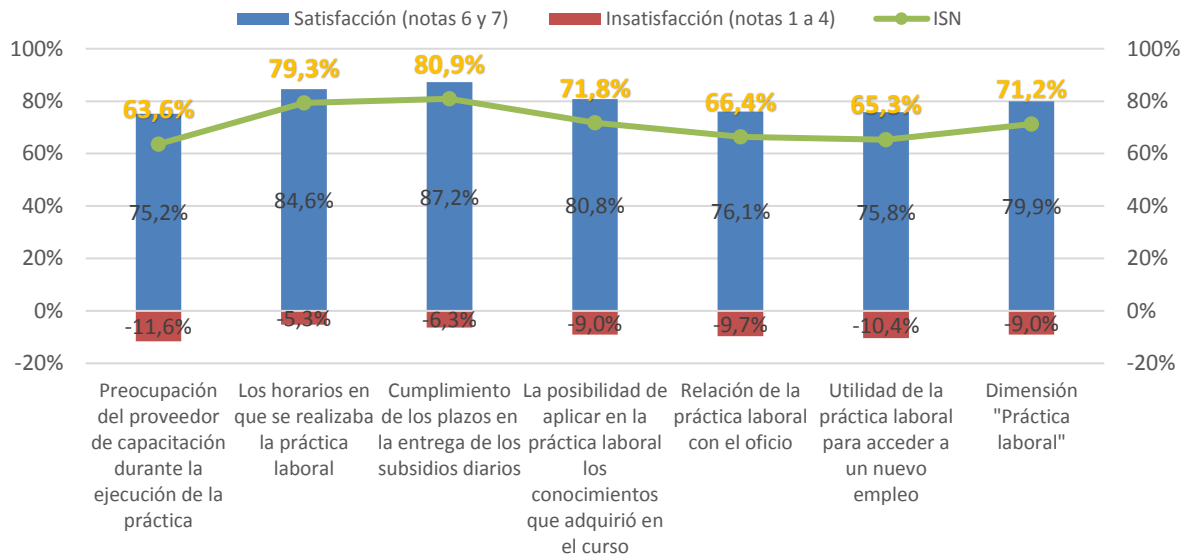
### Evaluación dimensión "práctica laboral"

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 71,2% considerado regular. A nivel de dimensiones de la encuesta, ésta presenta el ISN más bajo.

Si se observan las variables que afectan el resultado mencionado anteriormente, se identifica que las variables con peor evaluación corresponden a "preocupación del proveedor de capacitación durante la ejecución de la práctica laboral", "utilidad de la práctica laboral para acceder a un nuevo empleo", "relación de la práctica laboral con el oficio" y "la posibilidad de aplicar en la práctica laboral los conocimientos que adquirió en el curso", con evaluaciones regulares equivalente a ISN de 63,6%, 65,3%, 66,4% y 71,8% respectivamente.

En cuanto a las otras dos variables de esta dimensión, éstas presentan un nivel de satisfacción positiva, como se puede observar en el gráfico N°14.

GRÁFICO N°14: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "PRÁCTICA LABORAL"



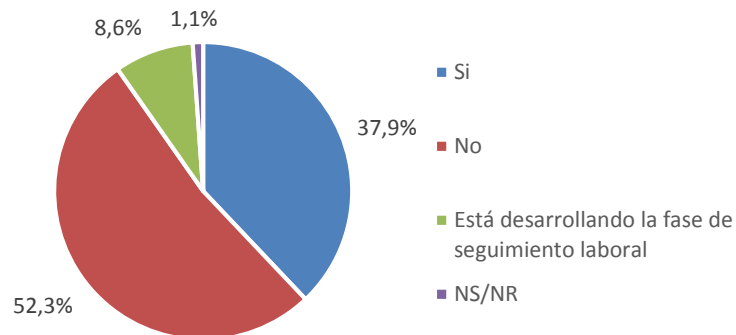
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Capacitación en Oficios año 2018.

## 2.6 Evaluación dimensión "Asistencia técnica"

### Antecedentes

Del total de usuarios que dieron respuesta a la encuesta, un 52,3% señala haber pasado por el proceso de asistencia técnica, y un 8,6% la estaba desarrollando al momento de ser encuestado. Por tanto, la cuarta dimensión del cuestionario, que hace referencia a esa fase del programa, será evaluada por 569 personas. Es importante mencionar que del total de encuestados por base administrativa un 26% desarrolló asistencia técnica, correspondiente a 1.267 personas.

GRÁFICO N°15: ¿AL TÉRMINO DEL CURSO DESARROLLÓ SU ASESORÍA TÉCNICA?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Capacitación en Oficios año 2018.

En cuanto a la duración de la asistencia técnica, un 90,5% considera que ésta fue adecuada, y un 9,0% que no fue adecuada. Respecto de las razones de por qué les pareció poco adecuada, un 72,5% señala que ésta fue muy corta para lo que en realidad se requería.

GRÁFICO N°16: ¿CONSIDERA QUE LA DURACIÓN DE LA ASESORÍA TÉCNICA FUE ADECUADA?

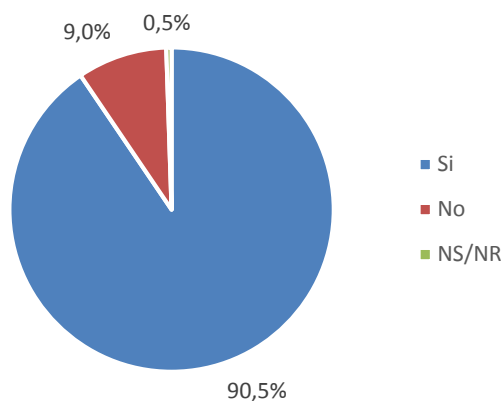


TABLA N°7: ¿POR QUÉ RAZÓN LE PARECIÓ POCO ADECUADA LA DURACIÓN DE LA ASISTENCIA TÉCNICA?

Opciones	Usuarios	Porcentaje
Tuvo una duración muy extensa para lo que en realidad se requería	13	25,5%
Tuvo una duración muy corta para lo que en realidad se requería	37	72,5%
NS/NR	1	2,0%
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Capacitación en Oficios año 2018.

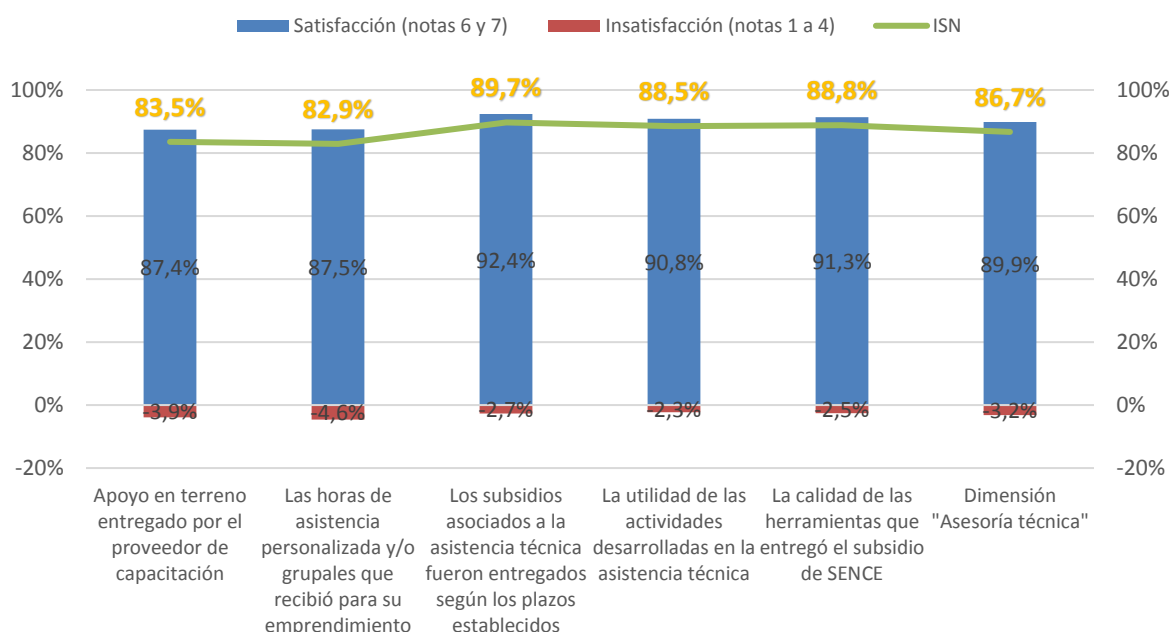
#### Evaluación dimensión "Asistencia técnica"

La dimensión "Asistencia técnica" se compone por la evaluación de cinco elementos, los resultados de esas evaluaciones generan el ISN de la dimensión completa correspondiente a un 86,7% considerado positivo.

Si se observan las variables que afectan el resultado mencionado anteriormente, se identifica que las que reciben la evaluación más baja de la dimensión corresponden a "apoyo en terreno entregado por el proveedor de capacitación" y "las horas de asistencia personalizada y/o grupales que recibí para su emprendimiento" con un ISN de 83,5% y 82,9%, de todas maneras correspondiente a una evaluación positiva. En cuanto a las otras tres variables analizadas, éstas también presentan un nivel de satisfacción positiva, como se puede observar en el gráfico N°17. Destaca "los subsidios asociados a la asistencia técnica fueron entregados según los plazos establecidos" con un ISN positivo de 89,7%.



GRÁFICO N°17: DIMENSIÓN "ASESORÍA TÉCNICA"



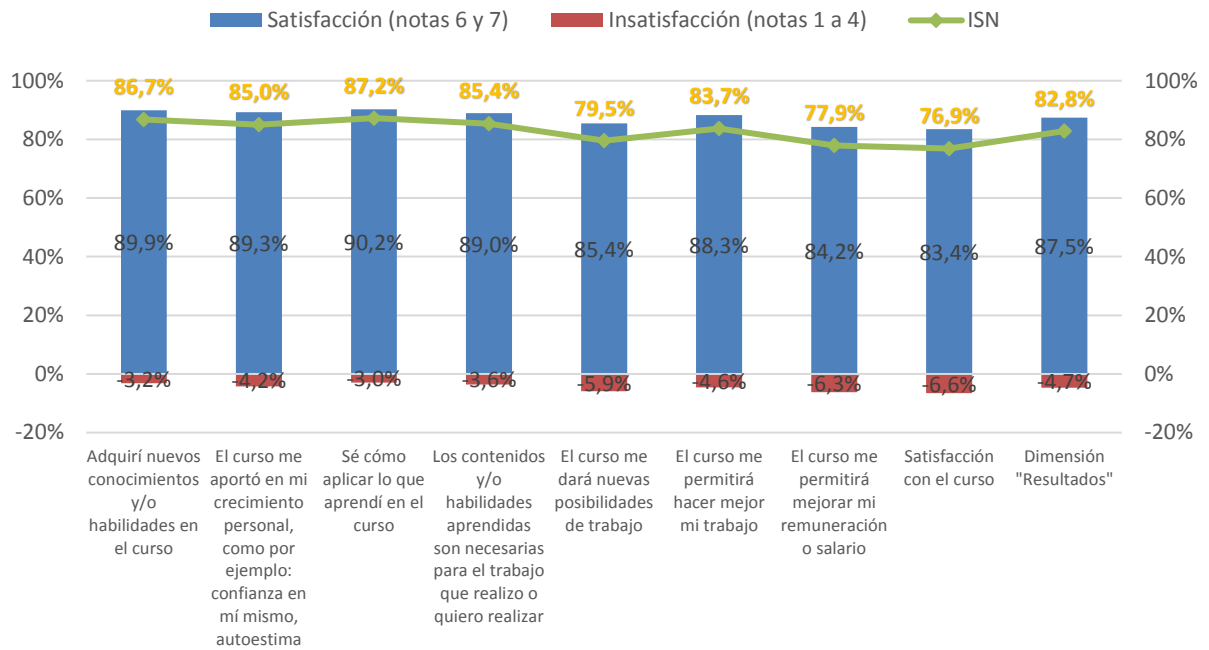
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Capacitación en Oficios año 2018.

## 2.7 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 82,8%, considerado como positivo y siendo el aspecto, a nivel de dimensiones, mejor evaluado del programa.

Respecto de las sub dimensiones que se evalúan para obtener la satisfacción de esta dimensión, se observa que las ocho presentan índices de satisfacción de nivel positivo, donde las evaluaciones más bajas corresponden a "el curso me dará nuevas posibilidades de trabajo", "el curso me permitirá mejorar mi remuneración o salario" y "satisfacción general con el curso" con ISN de 79,5%, 77,9% y 76,9% respectivamente.

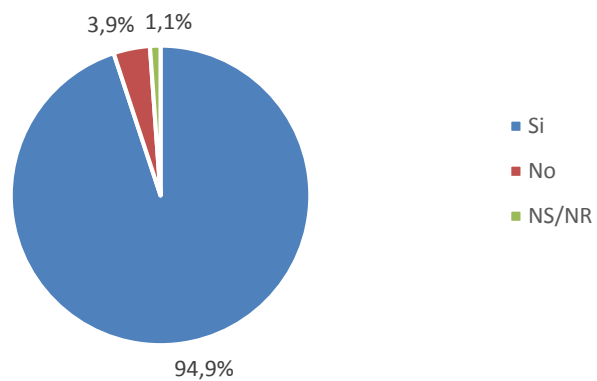
GRÁFICO N°18: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Capacitación en Oficios año 2018.

Por último, al consultarle a los usuarios si recomendarían el programa a otras personas, un 94,9% declara que sí.

GRÁFICO N°19: ¿RECOMENDARÍA LA PARTICIPACIÓN EN ESTE PROGRAMA A OTRAS PERSONAS?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Capacitación en Oficios año 2018.

### 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 contactabilidad y el número reducido de casos en algunas regiones, es que los errores muestrales en la mayoría de las regiones donde se ejecuta el programa son superiores al 5%<sup>1</sup>, aspecto que es importante de tomar en cuenta al leer las cifras que se presentan a continuación. La tabla n°8 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.

**TABLA N°8: ISN POR REGIÓN**

Regiones	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XII	XIII	XIV	XV	XVI	Nacional
<b>Procedimientos previos al inicio del curso</b>																
<b>Positiva</b>	85,7%	50,0%	87,4%	82,1%	80,1%	80,0%	82,6%	90,8%	83,8%	84,1%	82,0%	81,2%	79,6%	87,6%	88,8%	<b>82,6%</b>
<b>Negativa</b>	2,7%	4,2%	1,5%	3,3%	3,7%	8,8%	4,0%	1,3%	3,8%	3,1%	0,4%	4,2%	5,1%	2,4%	2,3%	<b>3,8%</b>
<b>ISN</b>	83,0%	45,8%	85,9%	78,8%	76,4%	71,2%	78,6%	89,5%	80,0%	81,0%	81,6%	77,0%	74,5%	85,3%	87,6%	<b>78,8%</b>
<b>Curso</b>																
<b>Positiva</b>	80,0%	65,0%	92,1%	87,1%	82,3%	71,7%	81,8%	86,5%	81,8%	77,8%	88,0%	86,1%	78,2%	96,6%	94,5%	<b>83,9%</b>
<b>Negativa</b>	6,5%	15,3%	0,5%	3,8%	5,9%	12,0%	7,2%	4,3%	5,9%	7,9%	2,4%	4,8%	9,0%	0,5%	1,2%	<b>5,6%</b>
<b>ISN</b>	73,5%	49,7%	91,6%	83,3%	76,4%	59,7%	74,5%	82,2%	75,9%	69,9%	85,6%	81,3%	69,2%	96,2%	93,3%	<b>78,3%</b>
<b>Práctica laboral</b>																
<b>Positiva</b>	83,3%	0,0%	97,6%	79,2%	75,4%	73,4%	90,3%	79,6%	79,4%	76,7%	97,9%	77,6%	88,8%	91,7%	89,3%	<b>79,9%</b>
<b>Negativa</b>	3,6%	0,0%	0,0%	8,9%	10,3%	12,6%	1,1%	8,7%	8,7%	14,2%	0,0%	10,5%	5,0%	0,0%	0,0%	<b>8,7%</b>
<b>ISN</b>	79,8%	0,0%	97,6%	70,2%	65,1%	60,8%	89,2%	71,0%	70,8%	62,5%	97,9%	67,1%	83,8%	91,7%	85,5%	<b>71,2%</b>
<b>Asistencia Técnica</b>																
<b>Positiva</b>	100,0%	0,0%	100,0%	86,7%	88,5%	91,4%	96,4%	93,1%	94,3%	88,0%	94,7%	83,2%	87,8%	100,0%	89,2%	<b>89,9%</b>
<b>Negativa</b>	0,0%	0,0%	0,0%	3,8%	3,1%	0,0%	0,0%	2,9%	0,4%	4,0%	0,0%	5,9%	5,0%	0,0%	5,7%	<b>3,2%</b>
<b>ISN</b>	100,0%	0,0%	100,0%	82,9%	85,4%	91,5%	96,4%	90,3%	94,0%	84,0%	94,7%	77,3%	82,7%	100,0%	83,5%	<b>86,7%</b>
<b>Resultados</b>																
<b>Positiva</b>	78,8%	93,8%	97,5%	90,5%	85,9%	79,5%	86,4%	89,4%	84,8%	84,0%	94,5%	87,8%	91,5%	98,6%	91,6%	<b>87,5%</b>
<b>Negativa</b>	5,4%	0,0%	0,0%	3,9%	4,5%	8,0%	6,0%	3,3%	5,8%	8,2%	0,0%	4,8%	3,2%	0,0%	2,5%	<b>4,7%</b>
<b>ISN</b>	73,4%	93,8%	97,6%	86,6%	81,4%	71,5%	80,4%	86,1%	79,0%	75,8%	94,5%	83,0%	88,3%	98,6%	89,0%	<b>82,8%</b>
<b>Satisfacción global programa</b>	<b>81,9%</b>	<b>63,1%</b>	<b>94,5%</b>	<b>80,4%</b>	<b>76,9%</b>	<b>70,9%</b>	<b>83,8%</b>	<b>83,8%</b>	<b>79,9%</b>	<b>74,6%</b>	<b>90,9%</b>	<b>77,1%</b>	<b>79,7%</b>	<b>94,4%</b>	<b>87,8%</b>	<b>79,6%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Capacitación en Oficios año 2018.

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

#### 4. Anexos

Cuestionario de satisfacción de usuarios Capacitación en Oficios registro especial:

Introducción	Buenos días/tardes,	Sí
	<b>¿Hablo con (Nombre de encuestado)?</b>	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 <b>“muchas gracias por haber contestado este llamado”</b> )
	Estamos realizando una encuesta de satisfacción y de acuerdo con nuestros registros, usted participó en el programa Capacitación en Oficios de SENCE durante el año 2018.	Sí
	<b>¿Me podría confirmar que participó y terminó el curso de capacitación?</b>	No
	(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 o asistencia técnica)	(terminar la encuesta, y agradecer a la persona <b>“muchas gracias por haber contestado este llamado”</b> )
	Quisiéramos conocer su opinión respecto de este programa con la finalidad de mejorarlo. Si usted fuera tan amable,	Sí
	<b>¿Me podría contestar algunas preguntas?</b>	No
Sus respuestas quedarán en la más absoluta reserva.	(terminar la encuesta, y agradecer a la persona <b>“muchas gracias por haber contestado este llamado”</b> )	
(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:**

<b>Indicador</b>	<p><b>[PREG_01]</b> ¿Por qué razón usted decidió ingresar al programa Capacitación en Oficios?</p> <p><i>(Nota: Respuesta de 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	

<b>Indicador</b>	<p><b>[PREG_02]</b> ¿Cómo se enteró de la existencia del programa Capacitación en Oficios?</p> <p><i>(Nota: NO leer las alternativas. En caso de 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  <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	

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_03]</b> 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	<b>[PREG_03_01]</b> 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	<b>[PREG_03_02]</b> 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

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_04]</b> ¿De qué forma postuló al programa de SENCE?	
Medio de postulación	a. Online, en el sitio web de SENCE	
	b. En las oficinas de SENCE	

**Encuesta de satisfacción programa Capacitación en Oficios año 2018**

Junio de 2019

	c. En la OMIL de su municipalidad	
	d. En un OTEC, proveedor de capacitación	
	e. Otra	
	f. NS/NR	

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_05]</b> 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	<b>[PREG_05_01]</b> Facilidad del proceso de postulación	Nota de 1 a 7	NS/NR
Rapidez proceso de postulación	<b>[PREG_05_02]</b> 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	<b>[PREG_05_03]</b> Claridad de la información disponible sobre los cursos de capacitación	Nota de 1 a 7	NS/NR
Tiempo entre postulación y aceptación	<b>[PREG_05_04]</b> Tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación	Nota de 1 a 7	NS/NR
Atención de SENCE	<b>[PREG_05_05]</b> La atención brindada durante el proceso de postulación	Nota de 1 a 7	NS/NR
Proceso de postulación en general	<b>[PREG_05_06]</b> Proceso de postulación en general	Nota de 1 a 7	NS/NR

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

Plataforma web	<b>[PREG_06_04]</b> Evaluación general de la plataforma web de postulación	Nota de 1 a 7	NS/NR
----------------	--	------------------	-------

**3. Aspectos previos al inicio del curso**

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

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



## 4. Desarrollo del curso

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_09]</b> 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	<b>[PREG_09_01]</b> La ubicación del lugar de capacitación, referido a la facilidad de acceso	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_09_02]</b> La infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_09_03]</b> 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	<b>[PREG_09_04]</b> 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
	<b>[PREG_09_05]</b> Cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_09_06]</b> 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	<b>[PREG_09_07]</b> Personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso, distinto al facilitador	Nota de 1 a 7	NS/NR
Metodología de enseñanza	<b>[PREG_09_08]</b> 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)	<b>[PREG_09_09]</b> 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	<b>[PREG_09_10]</b> Cumplimiento de fechas y horarios	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_09_11]</b> El cumplimiento de todas las actividades programadas	Nota de 1 a 7	NS/NR

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_10]</b> 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**

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_11]</b> ¿Cuántos días a la semana se desarrollaba el curso?	Listado desplegable de 1 a 7 días
		NS/NR
	<b>[PREG_12]</b> ¿Y cuál fue el número de horas diarias?	Listado desplegable de 1 a 12 horas
		NS/NR
Contenidos versus tiempo	<b>[PREG_13]</b> 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
	<b>[PREG_14]</b> ¿Considera que la duración total del curso fue adecuada?	Sí <b>Pasa a [PREG_16]</b>
		No <b>Pasa a [PREG_15]</b>
		NS/NR

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_15]</b> ¿Por qué razón le pareció poco adecuada la duración del curso?		
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**

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_16]</b> Respecto a los facilitadores o profesores 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	<b>[PREG_16_01]</b> Cumplieron con horarios establecidos de inicio y fin del curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_16_02]</b> Cumplieron fechas y plazos para las actividades	Nota de 1 a 7	NS/NR
Claridad en la exposición de contenidos	<b>[PREG_16_03]</b> Dieron a conocer los objetivos del curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_16_04]</b> Expusieron la materia de forma clara y comprensible	Nota de 1 a 7	NS/NR
Manejo del tema	<b>[PREG_16_05]</b> Poseen un alto nivel de conocimiento y habilidades respecto de lo que enseñan	Nota de 1 a 7	NS/NR
Disposición a responder preguntas	<b>[PREG_16_06]</b> Mostraron buena disposición para responder preguntas y dudas	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_16_07]</b> Demostraron capacidad para motivar a los alumnos	Nota de 1 a 7	NS/NR

Retroalimentación	[PREG_16_08] Entregaron información respecto a cómo usted sería evaluado	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_16_09] Entregaron oportunamente los resultados de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_16_10] Entregaron justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR

**7. Proveedor de capacitación**

<b>Indicador</b>	[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 en que se realizó el curso?	Nota de 1 a 7	NS/NR
Evaluación general del OTEC			

**8. Práctica laboral**

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

<b>Indicador</b>	[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	<b>[PREG_19_01]</b> Preocupación del proveedor de capacitación durante la ejecución de la práctica	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_19_02]</b> Los horarios en que se realizaba la práctica laboral	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_19_03]</b> Cumplimiento de los plazos en la entrega de los subsidios diarios  <i>(Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que los subsidios corresponden a movilización y colación de los participantes)</i>	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_19_04]</b> La posibilidad de aplicar en la práctica laboral los conocimientos que adquirió en el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR

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

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

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_22]</b> 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	

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_23]</b> En una escala de 1 a 7, ¿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	Nota de 1 a 7	
Práctica Laboral		NS/NR	

**9. Seguimiento Laboral (Asistencia técnica)**

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_24]</b> ¿Al término del programa de capacitación desarrolló la fase de Seguimiento Laboral (Asistencia Técnica)?		
Asistencia Técnica	<i>Si pasa a [PREG_25]</i>		
	<i>No pasa a [PREG_28]</i>		
	Está desarrollando la fase de seguimiento laboral <i>pasa a [PREG_28]</i>		
	NS/NR <i>pasa a [PREG_28]</i>		

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_25]</b> 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 fase de seguimiento laboral (asistencia técnica) recibida?		
Asistencia Técnica	<b>[PREG_25_01]</b> Apoyo en terreno entregado por el proveedor de capacitación	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_25_02]</b> Las horas de asistencia personalizada y/o grupales que recibió para su emprendimiento	Nota de 1 a 7	NS/NR

**Encuesta de satisfacción programa Capacitación en Oficios año 2018**

Junio de 2019

	<b>[PREG_25_03]</b> Los subsidios asociados a la asistencia técnica fueron entregados según los plazos establecidos	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_25_04]</b> La utilidad de las actividades desarrolladas en la asistencia técnica	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_25_05]</b> La calidad de las herramientas que entregó el subsidio de SENCE	Nota de 1 a 7	NS/NR

<b>Indicador</b>		<b>Sí <i>pasa a</i> [PREG_28]</b>
Asistencia Técnica	<b>[PREG_26]</b> ¿Considera que la duración de la fase de seguimiento laboral (asistencia técnica) fue adecuada?	<b>No <i>pasa a</i> [PREG_27]</b>
		<b>NS/NR <i>pasa a</i> [PREG_28]</b>

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_27]</b> ¿Por qué razón le pareció poco adecuada la duración de la fase de seguimiento laboral (asistencia técnica)?	
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	

**10. Resultados**

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_28]</b> 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	<b>[PREG_28_01]</b> Adquirí nuevos conocimientos y/o habilidades en el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
Crecimiento personal	<b>[PREG_28_02]</b> 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	<b>[PREG_28_03]</b> Sé cómo aplicar lo que aprendí en el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
Utilidad y/o pertinencia (contenidos)	<b>[PREG_28_04]</b> 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)	<b>[PREG_28_05]</b> El curso me dará nuevas posibilidades de trabajo	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_28_06]</b> El curso me permitirá hacer mejor mi trabajo	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_28_07]</b> El curso me permitirá mejorar mi remuneración o salario	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>Indicador</b>	<b>[PREG_29]</b> 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		
Evaluación resultados capacitación		Nota de 1 a 7	NS/NR
Recomendación programa	<b>[PREG_30]</b> 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.***