

Este reporte de resultados tiene como objetivo presentar los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios egresados del curso Apresto Laboral Complementario años 2018-2019. El propósito de esta encuesta es indagar en la satisfacción que presentan los usuarios respecto de las distintas etapas, procesos y componentes del curso en cuestión.

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

1. Antecedentes metodológicos

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

La aplicación inició el 17 de julio del año 2019, para finalizar el 19 de julio del año 2019. Durante ese periodo de tiempo se desarrolló un proceso supervisión 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 curso en los años 2018 y 2019. A partir de ese universo se estimó una muestra representativa a nivel regional, con un nivel de confianza de un 95% y un error muestral de un 5%. La fuente de información utilizada para el cálculo de la muestra fue la base de datos administrativa del programa.

A partir del desarrollo del proceso de aplicación de encuesta, y producto de la contactibilidad presentada en los registros disponibles en la base de datos, se detalla en la siguiente tabla, la muestra efectiva, contrastándola con la muestra estimada y el universo de usuarios egresados. Se observa que el universo de usuarios egresados a la fecha de inicio del trabajo en terreno era igual a 3.098 personas, a partir de los cual se estimó una muestra, con los parámetros indicados anteriormente, de 342 casos. La muestra efectiva que se obtuvo asciende a 380 usuarios y presentó un error de 4,7% a nivel nacional. A nivel regional, sólo se cumple con proporcionalidad de la muestra, por lo que los resultados no son representativos a nivel de esta variable.

TABLA N°1: DISTRIBUCIÓN DEL UNIVERSO, MUESTRA ESTIMADA Y EFECTIVA DE USUARIOS EGRESADOS APRESTO LABORAL COMPLEMENTARIO AÑO 2018 - 2019.

REGIÓN	UNIVERSO	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA	ERROR
II región de Antofagasta	69	8	6	
V región de Valparaíso	184	20	18	
VII región del Maule	97	11	7	
VIII región del Biobío	348	38	28	
IX región de la Araucanía	98	11	13	
XIII región Metropolitana	2.248	248	300	
XV región de Arica y Parinacota	54	6	8	
Total	3.098	342	380	4,7%

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

b. Análisis de resultados

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

1. Procedimientos previos al inicio del curso:
 - a. Evaluación de la información.

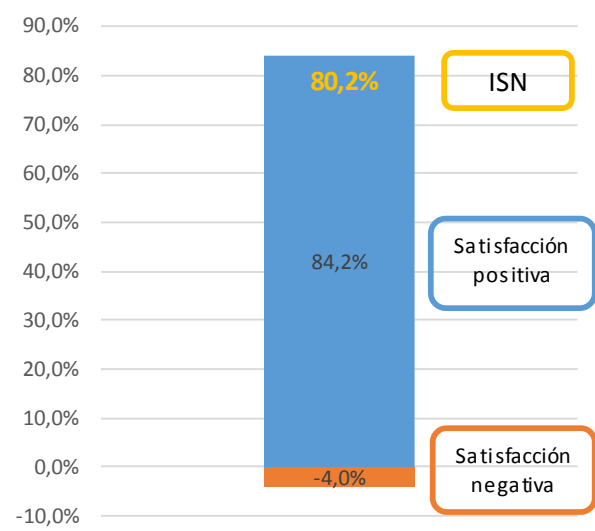
2. Curso:
 - a. Desarrollo del curso.
 - b. Facilitador.
 - c. Proveedor de capacitación.

3. Resultados.

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

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

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

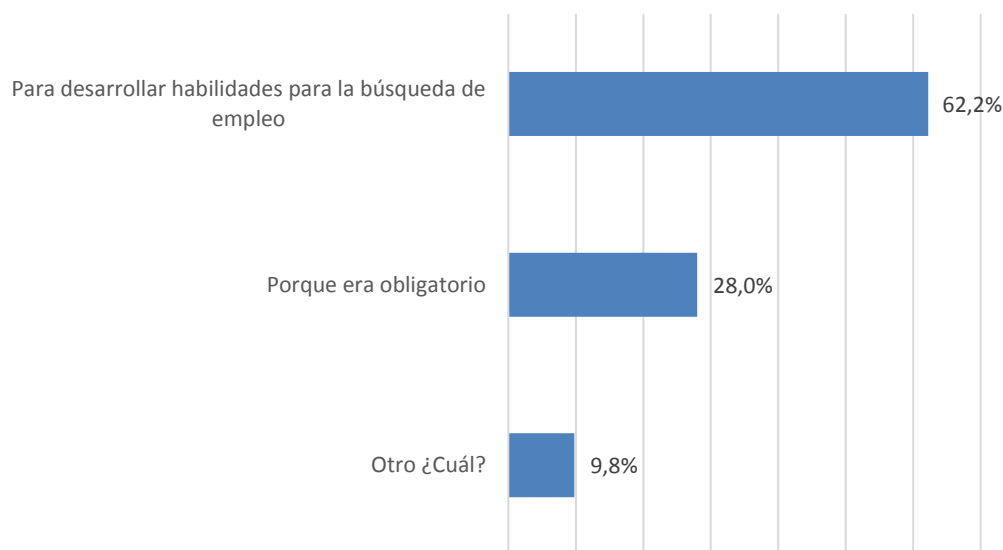
2. Resultados

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.

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 desarrollar habilidades para la búsqueda de empleo” con un 62,2% del total de respuestas, y “Porque era obligatorio” con un 28,0%. Un 9,8% señala otros motivos, donde el cobro del seguro de cesantía y adquirir nuevos conocimientos surgen las respuestas más mencionadas espontáneamente.

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



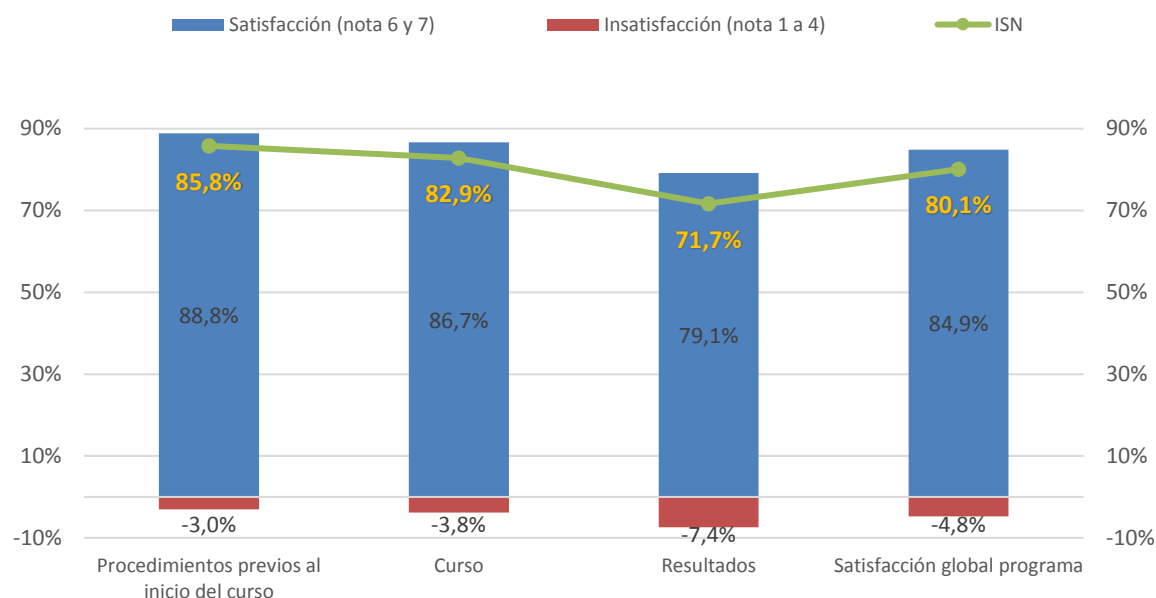
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Apresto Laboral Complementario 2018-2019.

2.2 Evaluación general del programa

La encuesta de satisfacción se divide en un total de tres dimensiones que permiten evaluar distintos aspectos del programa, la primera corresponde a “*procedimientos previos al inicio del curso*”, la segunda a “*curso*” y la última a “*resultados*”. El promedio de los niveles de satisfacción obtenidos en cada una de esas categorías da como resultado el índice de satisfacción neta (ISN) total del programa correspondiente a un 80,1%, considerado como positivo. La mayor parte de las dimensiones evaluadas presentan un nivel de satisfacción positivo, correspondientes a

“procedimientos previos al inicio del curso” y “curso” con ISN de 85,8% y 82,9%. Mientras que la dimensión con peor evaluación corresponde a “resultados” con ISN de 71,7% considerado regular (ver gráfico n°2). En los siguientes apartados de este informe se detallarán los resultados obtenidos en cada una de las sub dimensiones y variables que componen las tres dimensiones recién presentadas, pudiendo de esa forma identificar cuáles son los elementos que están generando mayores niveles de satisfacción o insatisfacción.

GRÁFICO N°2: SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA POR DIMENSIONES



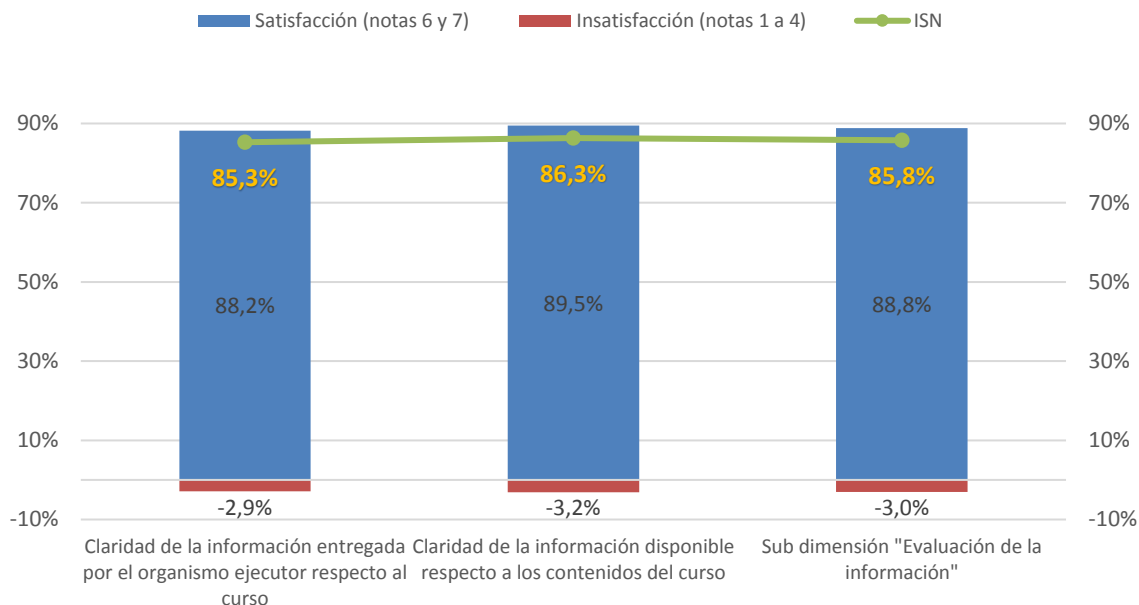
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Apresto Laboral Complementario 2018-2019.

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 aspectos relacionados a la información disponible del programa. La dimensión a nivel general presenta un índice de satisfacción neta (ISN) equivalente a un 85,8% correspondiente a un nivel positivo.

En el gráfico n°3 se observan las variables respecto a la evaluación de la información, correspondiente a “claridad de la información entregada por el organismo ejecutor respecto al curso” previo a su participación, y “claridad de la información disponible respecto a los contenidos del curso”. En ese sentido, se identifica que ambas variables son evaluadas con calificación positiva, donde la primera variable obtiene un ISN de 85,3%, mientras que la segunda variable obtiene un ISN de 86,3%.

GRÁFICO N°3: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Apresto Laboral Complementario 2018-2019.

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 las características generales del curso que desarrollaron.

En primer lugar, un 79,5% de los usuarios consideraron adecuada la duración del curso, y un 20,0% que no, donde las razones de esa negativa se deben en un 61,8% a que la duración de los cursos era muy corta (ver gráficos n°4 y n°5).

GRÁFICO N°4: ¿CONSIDERA QUE LA DURACIÓN TOTAL DEL CURSO FUE ADECUADA?

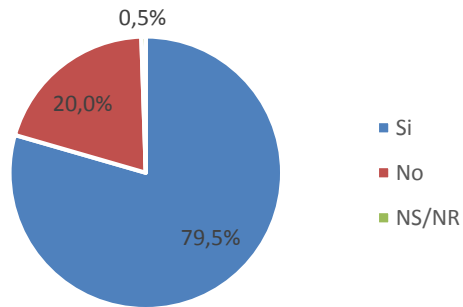
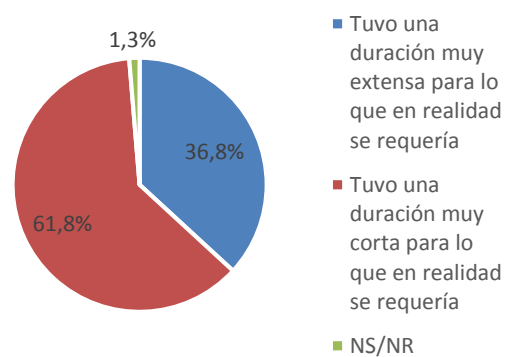


GRÁFICO N°5: ¿POR QUÉ RAZÓN LE PARECIÓ POCO ADECUADA LA DURACIÓN DEL CURSO?

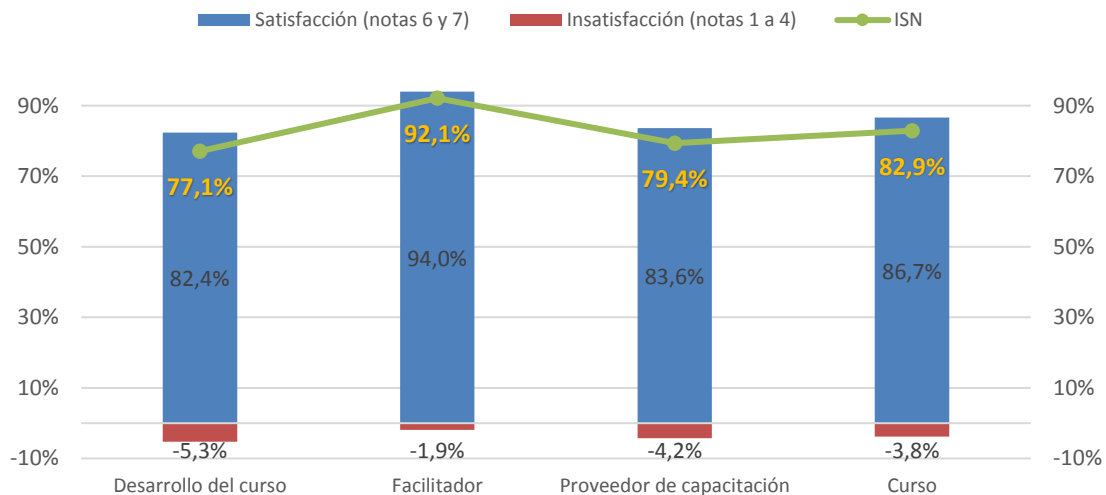


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Apresto Laboral Complementario 2018-2019.

Evaluación dimensión "curso"

El ISN global de esta dimensión corresponde a 82,9%, considerado como positivo, siendo la dimensión del programa que presenta la segunda evaluación más alta. El nivel de satisfacción positivo de esta dimensión se explica en gran parte por la evaluación recibida en la sub dimensión "facilitador", con un ISN de 92,1% que es considerado excelente. Las otras sub dimensiones presentan evaluación positiva, donde la sub dimensión "proveedor de capacitación" obtiene un ISN de 79,4%, y la sub dimensión "desarrollo del curso" obtiene un ISN de 77,1%.

GRÁFICO N°6: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "CURSO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Apresto Laboral Complementario 2018-2019.

Al indagar en cada sub dimensión, partiendo por “*desarrollo del curso*”, se observa que, del total de cinco variables evaluadas, la variable que obtiene el nivel más bajos de satisfacción corresponde a “*la infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.*”. Las cuatro variables restantes obtienen calificación positiva, donde la mejor evaluada corresponde a “*La forma de enseñar*” con un ISN de 85%.

TABLA N°1: VARIABLES SUB DIMENSIÓN “DESARROLLO DEL CURSO”

Aspectos evaluados	ISN	Insatisfacción (notas 1 a 4)	Satisfacción (notas 6 y 7)
La ubicación del lugar de capacitación (facilidad de acceso)	80,3%	-2,9%	83,2%
La infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.	60,5%	-10,0%	70,5%
Orden y aseo de la sala de clases y de las instalaciones en general	82,6%	-3,9%	86,6%
La forma de enseñar (Por ejemplo, los tiempos dedicados a explicar la materia, las actividades prácticas, etc.)	85,0%	-3,4%	88,4%
El material de apoyo para el aprendizaje (como presentaciones, textos, guías de apoyo, etc.)	77,0%	-6,1%	83,1%
Sub dimensión "Desarrollo del curso"	77,1%	-5,3%	82,4%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Apresto Laboral Complementario 2018-2019.

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 92,1%, considerado como excelente. La mayor parte de las variables que componen esta sub dimensión presentan niveles de satisfacción excelente, donde las variables que presentan el mayor nivel de satisfacción corresponden a “*dieron a conocer los objetivos del curso*” y “*mostraron buena disposición para responder preguntas y dudas*”, con ISN de 93,9% y 95,5% respectivamente. La variable “*entregaron retroalimentación respecto al aprendizaje obtenido al finalizar el curso*” es la de menor satisfacción, alcanzando un ISN de 88,9%.

TABLA N°2: VARIABLES SUB DIMENSIÓN “FACILITADOR”

Aspectos evaluados	ISN	Insatisfacción (notas 1 a 4)	Satisfacción (notas 6 y 7)
Dieron a conocer los objetivos del curso	93,9%	-1,6%	95,5%
Expusieron la materia de forma clara y comprensible	90,0%	-2,6%	92,6%
Poseen un alto nivel de conocimiento y habilidades respecto de lo que enseñan	92,1%	-1,3%	93,4%
Mostraron buena disposición para responder preguntas y dudas	95,5%	-1,1%	96,6%
Entregaron retroalimentación respecto al aprendizaje obtenido al finalizar el curso	88,9%	-2,9%	91,8%
Sub dimensión "Facilitador"	92,1%	-1,9%	94,0%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Apresto Laboral Complementario 2018-2019.

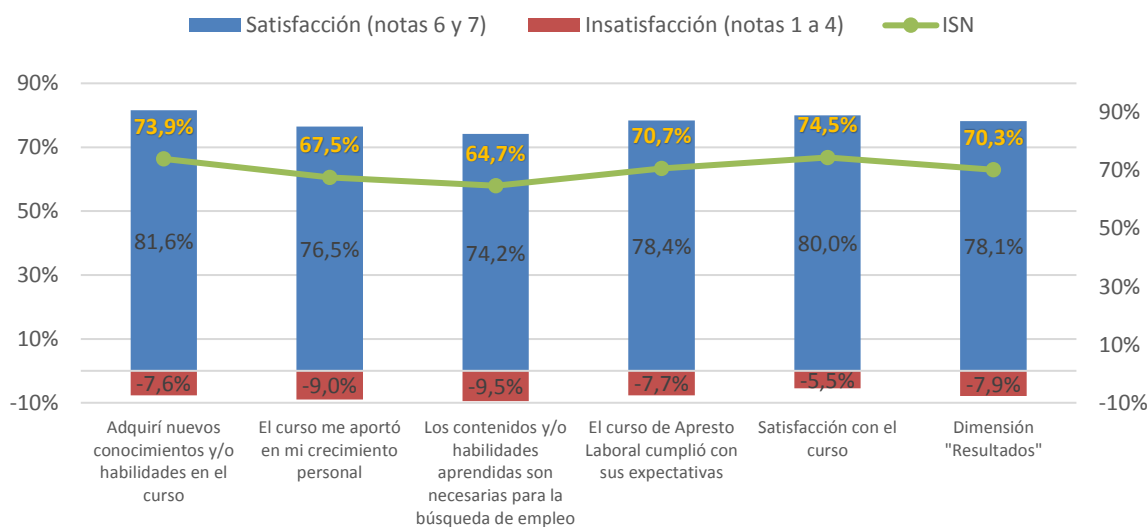
La última sub dimensión analizada, en la dimensión “curso”, tiene que ver con el “proveedor de capacitación”, en este caso solo se les pide a los usuarios evaluar de manera general al proveedor, obteniendo de ese modo un ISN de un 79,4% considerado positivo.

2.5 Evaluación dimensión “Resultados”

La última dimensión analizada en este reporte es “Resultados”, que engloba la percepción de los usuarios en cuanto a la utilidad del curso para el empleo y la percepción del aprendizaje que obtuvieron posterior al curso. Esta dimensión presenta un ISN igual a 70,3%, considerado como regular.

Respecto de las variables que se evalúan para obtener la satisfacción de esta dimensión, se observa que las cuatro variables presentan índices de satisfacción de nivel regular, donde las peor evaluadas corresponden a “el curso me aportó en mi crecimiento personal” y “los contenidos y/o habilidades aprendidas son necesarias para la búsqueda de empleo” con ISN de 67,5% y 64,7% respectivamente.

GRÁFICO N°12: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Apresto Laboral Complementario 2018-2019.

Por último, al consultarle a los usuarios si agregaría algún contenido o servicio adicional en el taller de apresto laboral, un 26,6% declara que sí. De forma espontánea se mencionan aspectos como: casos prácticos (entrevistas y elaboración de currículum), vinculación laboral, entrega de material de apoyo y herramientas computacionales. Como también se mencionan requerimientos ligados a mayor extensión del curso, profundizar en los temas contenidos y mejoras en infraestructura.

3. Anexos

Cuestionario de satisfacción de usuarios de Apresto Laboral Complementario:

Introducción	Buenos días/tardes,	Sí
	¿Hablo con (Nombre de encuestado)?	No
	Mi nombre es (Nombre de encuestador), y estoy llamando de parte del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.	<i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i>
	Estamos realizando una encuesta de satisfacción y de acuerdo con nuestros registros, usted participó en el curso de Apresto Laboral de SENCE durante el año 2018.	Sí
	¿Me podría confirmar que participó y terminó el curso de capacitación?	No
		<i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i>
	Quisiéramos conocer su opinión respecto de este 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>(Nota: Sólo en caso de que el encuestado pregunte, debe indicar que el tiempo promedio de duración de la encuesta es de 10 minutos)</i>	<i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i>	

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

[PREG_01] ¿Por qué razón usted aceptó participar del curso de Apresto Laboral?	
a. Para desarrollar habilidades para la búsqueda de empleo	
b. Porque era obligatorio	
c. Otro ¿Cuál?	

[PREG_02] 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 curso?		
[PREG_02_01] Claridad de la información entregada por el organismo ejecutor respecto al curso <i>(Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que se evalúa la información en relación a requisitos, beneficios, obligaciones, etc.)</i>	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_02_02] Claridad de la información disponible respecto a los contenidos del curso.	Nota de 1 a 7	NS/NR

2. Aspectos previos al inicio del curso

[PREG_03] Antes de iniciar el curso, ¿contaba usted con información clara y precisa sobre su duración y horarios?	
Sí	
No	
NS/NR	

[PREG_04] Al iniciar el curso, ¿realizó alguna actividad de evaluación o diagnóstico del nivel de conocimiento o capacidades?	
Sí	
No	
NS/NR	

3. Desarrollo del curso

<p>[PREG_05] Respecto al desarrollo del curso de apresto, ¿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.</p>		
<p>[PREG_05_01] La ubicación del lugar donde se desarrolló el curso.</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p>[PREG_05_02] La infraestructura física, como la sala, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p>[PREG_05_03] Orden y aseo de la sala de clases y de las instalaciones en general</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p>[PREG_05_04] La forma de enseñar, como por ejemplo: los tiempos dedicados a explicar la materia, las actividades prácticas, etc.</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p>[PREG_05_05] El material de apoyo para el aprendizaje, como presentaciones, textos, guías de apoyo, etc.</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>

<p>[PREG_06] ¿Considera que la duración total del curso fue adecuada?</p>	<p>Sí Pasa a [PREG_08]</p>
	<p>No Pasa a [PREG_07]</p>
	<p>NS/NR</p>

<p>[PREG_07] ¿Por qué razón le pareció poco adecuada la duración del curso?</p> <p><i>(Nota: Leer alternativas. Respuesta de selección simple)</i></p>	
<p>a. Tuvo una duración muy extensa para lo que en realidad se requería</p>	
<p>b. Tuvo una duración muy corta para lo que en realidad se requería</p>	
<p>c. NS/NR</p>	

4. Facilitador o profesor

<p>[PREG_08] 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?</p>		
<p>[PREG_08_01] Dieron a conocer los objetivos del curso</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p>[PREG_08_02] Expusieron la materia de forma clara y comprensible</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p>[PREG_08_03] Poseen un alto nivel de conocimiento y habilidades respecto de lo que enseñan</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p>[PREG_08_04] Mostraron buena disposición para responder preguntas y dudas</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p>[PREG_08_05] Entregaron retroalimentación respecto al aprendizaje obtenido al finalizar el curso</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>

5. Proveedor de capacitación

<p>[PREG_09] 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?</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
--	----------------------	--------------

6. Resultados

<p>[PREG_10] 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?</p>		
<p>[PREG_10_01] Adquirí nuevos conocimientos y/o habilidades en el curso</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p>[PREG_10_02] El curso me aportó en mi crecimiento personal, como por ejemplo: confianza en mí mismo, autoestima</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p>[PREG_10_03] Los contenidos y/o habilidades aprendidas son necesarias para la búsqueda de empleo</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p>[PREG_10_04] El curso de Apresto Laboral cumplió con sus expectativas</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>

[PREG_11] ¿Agregaría algún contenido o servicio adicional en el taller de apresto laboral?	Si, ¿Cuál?	No
---	---------------	----

[PREG_12] ¿Cuál servicio agregaría? <i>(Nota: Pregunta abierta)</i>	
--	--

[PREG_13] Y en una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho está con el curso?, donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho	Nota de 1 a 7	NS/NR
---	------------------	-------

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