



2015

Informe Final Estudio de Satisfacción Usuaría SENCE 2014: Programa "+ Capaz" Piloto 2014

Informe de Resultados Finales

Organismo Mandante:



ACNexo Investigación / Latadía
4525/ Tel: (56 2) 2954 8225 / Las
Condes - Santiago
Septiembre de 2015

Contenido

<u>1.</u>	<u>Introducción</u>	<u>3</u>
<u>2.</u>	<u>Diseño muestral.....</u>	<u>4</u>
<u>3.</u>	<u>Lectura de resultados</u>	<u>5</u>
<u>4.</u>	<u>Análisis de resultados.....</u>	<u>7</u>
<u>4.1</u>	<u>Antecedentes.....</u>	<u>9</u>
<u>4.1.1</u>	<u>Identificación de fuentes de información y difusión del Programa</u>	<u>9</u>
<u>4.1.2</u>	<u>Medio de postulación</u>	<u>10</u>
<u>4.2</u>	<u>Dimensión: Satisfacción con los procedimientos previos al inicio del curso.....</u>	<u>10</u>
<u>4.2.1</u>	<u>Subdimensión: Satisfacción con la información previa disponible del Programa.....</u>	<u>11</u>
<u>4.2.2</u>	<u>Subdimensión: Satisfacción con la plataforma web.....</u>	<u>12</u>
<u>4.2.3</u>	<u>Subdimensión: Satisfacción con el proceso de postulación al Programa.....</u>	<u>13</u>
<u>4.3</u>	<u>Dimensión: Satisfacción con el curso</u>	<u>14</u>
<u>4.3.1</u>	<u>Información previa</u>	<u>15</u>
<u>4.3.2</u>	<u>Evaluación diagnóstica previa.....</u>	<u>16</u>
<u>4.3.3</u>	<u>Subdimensión: Satisfacción general con los espacios físicos.</u>	<u>16</u>
<u>4.3.4</u>	<u>Subdimensión: Satisfacción con el equipamiento utilizado en el desarrollo del curso... </u>	<u>17</u>
<u>4.3.5</u>	<u>Subdimensión: Satisfacción con el OTEC y el apoyo administrativo brindado</u>	<u>18</u>
<u>4.3.6</u>	<u>Subdimensión: Satisfacción con el diseño del curso</u>	<u>19</u>
<u>4.3.7</u>	<u>Subdimensión: Satisfacción con el desempeño docente</u>	<u>22</u>
<u>4.3.8</u>	<u>Subdimensión: Satisfacción con las formas de evaluación del curso</u>	<u>23</u>
<u>4.4</u>	<u>Dimensión: Satisfacción con la Práctica Laboral</u>	<u>24</u>
<u>4.5</u>	<u>Dimensión: Satisfacción con los resultados del curso.....</u>	<u>26</u>
<u>5.</u>	<u>Resumen: ISN Programa + Capaz Piloto</u>	<u>27</u>
<u>6.</u>	<u>Resumen: ISN Programa + Capaz Piloto - Por Región</u>	<u>29</u>
<u>7.</u>	<u>Conclusiones</u>	<u>32</u>

1. Introducción

La Unidad de estudios de SENCE dentro de sus funciones tiene a cargo el levantamiento de información sobre diversos actores dentro del sistema de capacitación como empresas, trabajadores, entre otros.

El presente informe, da cuenta del trabajo realizado en torno al programa SENCE “+ **Capaz**”, Piloto 2014 cuyo principal objetivo consiste en “Apoyar el acceso y permanencia en el mercado laboral de mujeres, jóvenes y personas con discapacidad que se encuentren en situación de vulnerabilidad social, mediante la capacitación técnica, habilidades transversales e intermediación laboral, que favorezcan su empleabilidad.”¹.

Este programa está orientado a una capacitación integral que establece tres líneas programáticas:

+Capaz, línea regular: el objetivo de esta línea es la capacitación de hombres entre 18 y 29 años de edad y mujeres de entre 18 y 64 años de edad. Para los jóvenes y mujeres que no hayan terminado el segundo ciclo de educación media se puede ofrecer la nivelación de estudios. Además pueden participar hombres y mujeres que estén cursando cuarto medio de la enseñanza media técnico-profesional.

+Capaz Personas con Discapacidad: el objetivo es dotar a las personas con discapacidad de una cualificación técnica y de las habilidades laborales necesarias para poder acceder en igualdad de oportunidades al mercado de trabajo.

+Capaz Mujer Emprendedora: focalizado en mujeres de entre 18 y 64 años de edad, que desarrollan o pretenden desarrollar un emprendimiento económico o que trabajan en forma independiente.

A partir de instrumentos de investigación social, para la evaluación de programas, se ha realizado una medición de satisfacción cuyo objetivo es retroalimentar a la institución con información sobre la implementación de programas en distintas dimensiones que componen el proceso de capacitación. Los resultados de esta investigación entregarán un orden de relevancia en los distintos aspectos evaluados, que permitirá priorizar las posibles modificaciones a introducir. Los resultados obtenidos serán fundamentales para evaluar esta primera instancia de puesta en marcha.

A continuación se presentan los principales resultados obtenidos para la medición de Satisfacción de usuarios del Programa + Capaz línea regular, Piloto 2014, por medio del cual se implementó solo la línea regular.

¹ www.sence.cl

2. Diseño muestral

La muestra nacional para este Programa tuvo parámetros de $\pm 2,1\%$ de error muestral y 95% de intervalo de confianza, estando compuesto por muestras independientes a nivel regional con parámetros de 95% de intervalo de confianza y con errores muestrales según se detallan en tabla siguiente.

Tabla 1: Distribución de la muestra

Región	Universo ²	Total Muestra Requerida	Total Muestra Ejecutada	Error muestral final
I	-	-	-	-
II	-	-	-	-
III	809	261	142	7,5%
IV	-	-	-	-
V	711	250	304	4,3%
VI	408	198	103	8,4%
VII	902	270	365	4,0%
VIII	672	245	204	5,7%
IX	-	-	-	-
X	827	263	179	6,5%
XII	-	-	-	-
XIII	-	-	-	-
XIV	2.158	326	351	4,8%
XV	-	-	-	-
Total Nacional	6.487	1.813	1.648	2,1%

Fuente: Elaboración propia.

La variación registrada en los errores muestrales a nivel regional se fundamentan en la rigidez de la muestra en la que universos regionales muy pequeños requieren muestras de gran tamaño para alcanzar una representatividad cercana al 5% de error (esperada al inicio del proyecto), situación que minimizó la disponibilidad de casos de reposición para cumplir con los sujetos que se negaron a contestar o bien no fueron posibles de ubicar vía telefónica.

² Universo corresponde al total de beneficiarios que cuentan con número de contacto telefónico.

3. Lectura de resultados

Para medir la satisfacción en las distintas dimensiones y sus principales atributos, el instrumento de medición utilizó preguntas de tipo escalar con unidades de medición que varían del 1 al 7, donde 1 representa total insatisfacción y 7 completa satisfacción

Para estas preguntas, utilizaremos los siguientes indicadores dentro del análisis de resultados:

- % Satisfacción (Notas 6+7).
- % Insatisfacción (Notas 1 a 4).
- % Satisfacción Neutra (Nota 5).

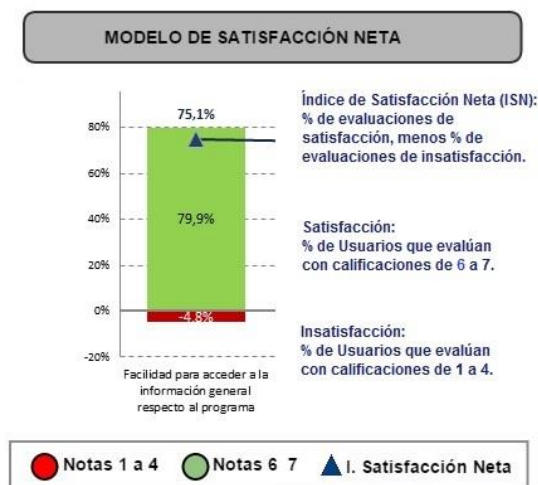
Ilustración 1: Indicadores de gestión



Fuente: Elaboración propia.

Para graficar los resultados obtenidos en cada una de las variables relacionadas con la satisfacción, se utilizará el siguiente gráfico:

Ilustración 2: Modelo de Satisfacción Neta



Fuente: Elaboración propia.

El Índice de Satisfacción Neta (en adelante ISN) se comprenderá como el porcentaje resultado de la diferencia entre la "satisfacción" e "insatisfacción". Su importancia radica en que es uno de los mejores métodos por su simplicidad y fácil comprensión para poder medir el nivel de satisfacción de los clientes con un determinado servicio y las partes que lo componen. Por lo tanto, el objetivo del índice es poder diagnosticar la situación actual de satisfacción de los usuarios.

Por lo tanto, el objetivo del índice es poder diagnosticar la situación actual de satisfacción de los usuarios.

Para el presente estudio, cada parte del servicio medido se clasificó en dimensiones, y en ellos se plantearon aspectos más específicos que el usuario calificó en escala de 1 a 7, donde 7 es "Muy Satisfecho" y 1 es "Muy Insatisfecho", lo anterior en directa concordancia con el instrumento desarrollado por SENCE.

Para efectos del análisis que se desarrollará en las páginas siguientes, se establece la siguiente tabla de categorización (Tabla 2) según rangos de puntuación con la finalidad de clasificar los resultados y obtener un análisis coherente.

Tabla 2: Categorización de niveles de satisfacción

ISN	Categorización
91%-100%	Excelente , los beneficiarios están muy satisfechos con el beneficio recibido, no existen puntos bajos.
76%-90%	Positiva , los beneficiarios se encuentran satisfechos con el servicio en términos generales.
61%-75%	Regular , los beneficiarios tienen un nivel de satisfacción menor, pero de todas formas se deben hacer modificaciones para mejorar estándares de calidad.
51%-60%	Negativa , los beneficiarios se encuentran insatisfechos con la mayoría de los aspectos que engloba el beneficio. Es necesaria una revisión general de este.
-100%-50%	Muy negativa , Los beneficiarios tienen una mala percepción de los beneficios proporcionados por SENCE. Es necesaria una reformulación profunda.

Fuente: Elaboración propia

4. Análisis de resultados

El presente apartado expone el resumen de los resultados de la encuesta aplicada en base a las cinco dimensiones en las que se estructura el instrumento de medición del Programa + Capaz Piloto 2014.

Las dimensiones son las siguientes:

- Satisfacción con los procedimientos previos al inicio de curso.
- Satisfacción con el curso.
- Satisfacción con la práctica laboral.
- Satisfacción con la asistencia técnica.
- Satisfacción con los resultados del curso.

Previo a la lectura de los resultados de satisfacción neta de cada una de las dimensiones y sub dimensiones, es importante aclarar y considerar para efectos de su análisis que el universo de usuarios que evalúa cada una de éstas, puede variar a partir de sí fueron participantes de cada uno de los procesos evaluados en esta encuesta. Independiente de esas variaciones en los universos de cada una de las preguntas, las satisfacciones netas de cada dimensión y sub dimensión serán calculadas por medio de promedios simples donde cada una de éstas contará con la misma ponderación.

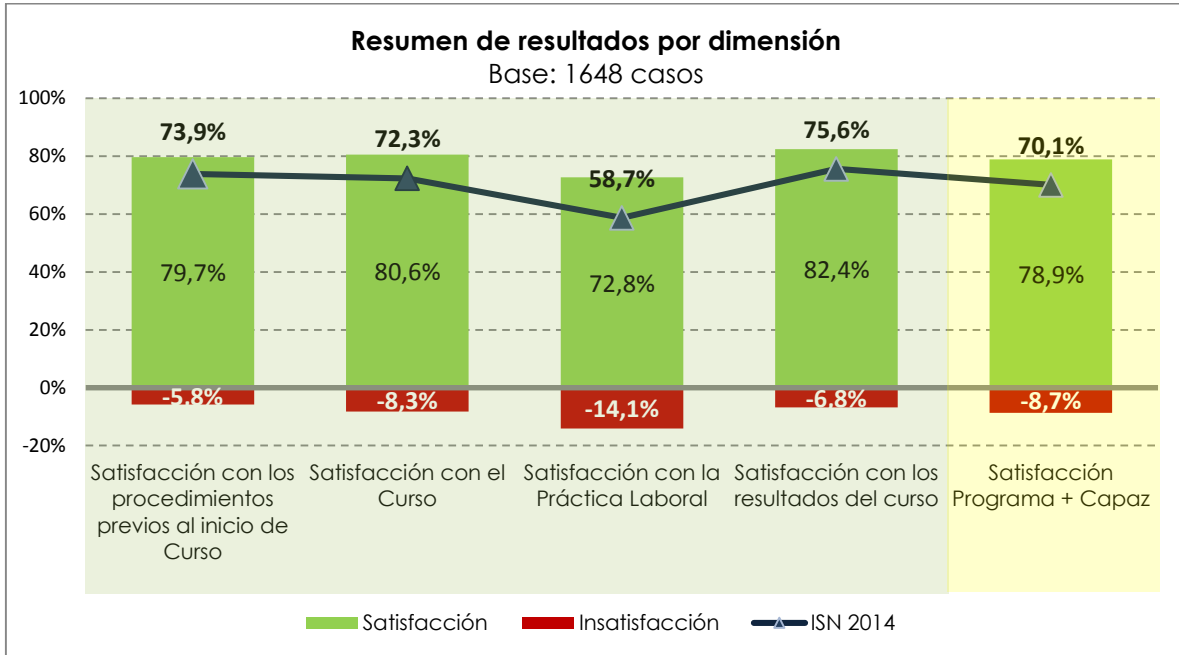
Los resultados obtenidos en la medición realizada al Programa + **Capaz** Piloto 2014 muestran un ISN regular de 70,1%³.

La dimensión mejor evaluada fue "Satisfacción con los resultados del curso" teniendo un ISN de 75,6%, le sigue "Satisfacción con los procedimientos previos al inicio del curso" con un ISN regular de 73,9%, y luego "Satisfacción con el curso" con un ISN de 72,3%.

Por último con una evaluación negativa, la dimensión "Satisfacción de la Práctica Laboral" presenta un ISN de 58,7%.

³ La satisfacción neta por dimensión fue calculada por medio de un promedio simple entre las distintas sub-dimensiones que componen la dimensión. Del mismo modo, la satisfacción global es el promedio simple de las cuatro dimensiones.

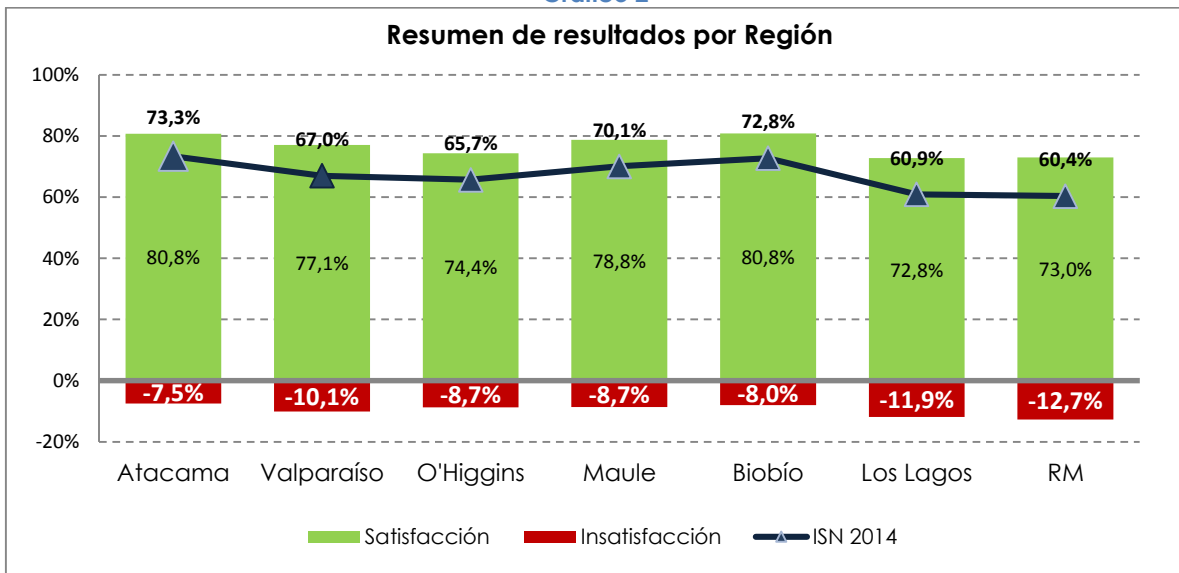
Gráfico 1



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa + Capaz Piloto 2014.

Al desagregar la evaluación del Programa por región es posible apreciar que los indicadores de satisfacción más bajos fueron los obtenidos en la Región de Los Lagos y RM, ambas con evaluaciones negativas.

Gráfico 2



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa + Capaz Piloto 2014.

Otro parámetro que se utilizó para medir la satisfacción fue "Recomendación", que nos muestra el grado de conformidad de los usuarios con el Programa + Capaz Piloto 2014, obtenido a través del porcentaje de usuarios que recomendarían el Programa a otras personas.

De esta forma, tal como se muestra en el gráfico N°3, al ser consultados sobre su recomendación de este Programa a otras personas, un 98,0% indicó que "Sí" lo haría. Por lo tanto, aunque la evaluación general del Programa es regular, aun así las personas usuarias lo recomiendan.

Gráfico 3



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa + Capaz Piloto 2014.

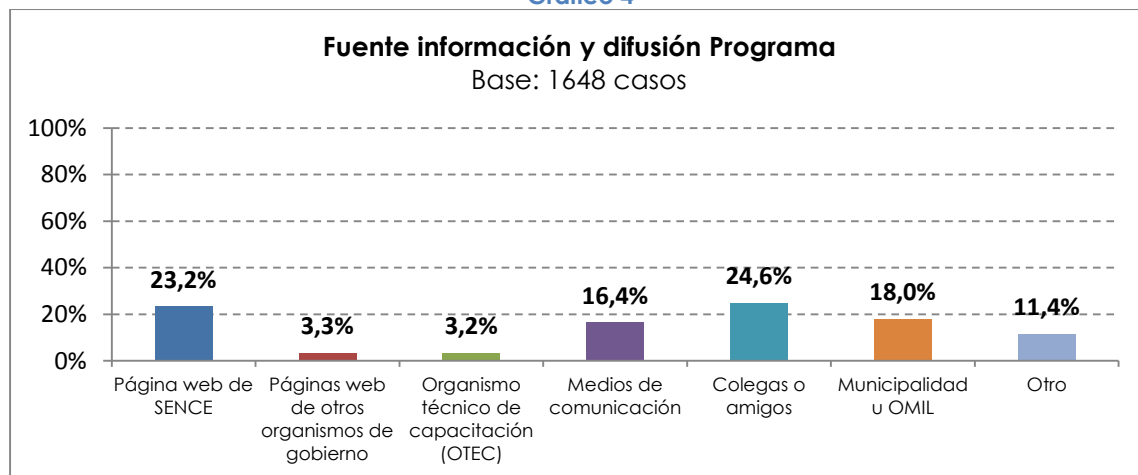
4.1 Antecedentes

Antes de evaluar el Programa se les consultó a los usuarios acerca de las fuentes de información y difusión del Programa, y el medio utilizado para postular a éste.

4.1.1 Identificación de fuentes de información y difusión del Programa

Se presenta la importancia de las fuentes de información y difusión a través de los cuales los encuestados se enteraron acerca del Programa. En él, es posible observar que el 24,6% de los/as usuarios/as encuestados/as se enteró mediante un colega o amigo, le sigue con un 23,2% "Página web de SENCE" y con un 16,4% "Medios de comunicación".

Gráfico 4

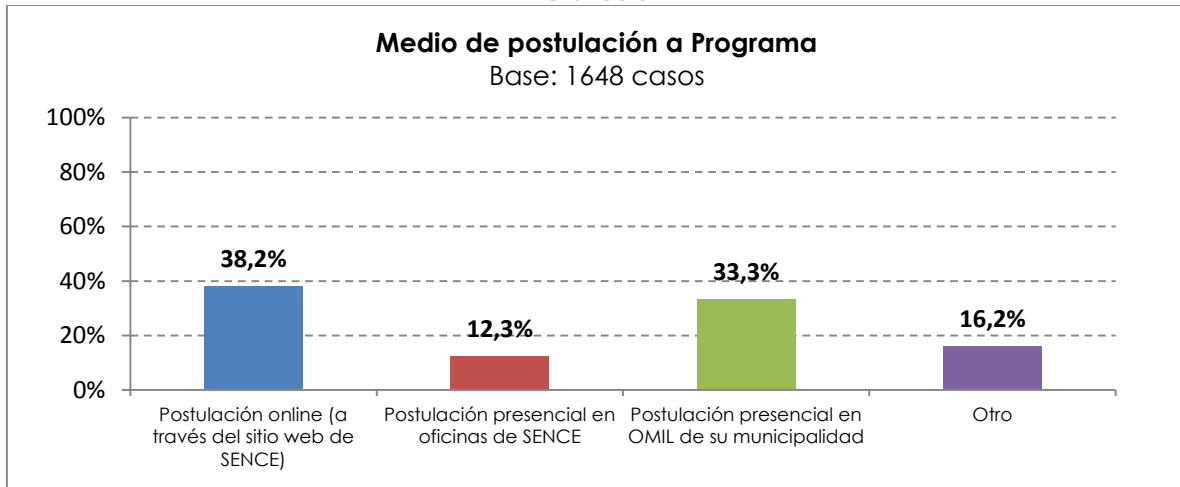


Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa + Capaz Piloto 2014.

4.1.2 Medio de postulación

De los encuestados, el 38,2% realizó la postulación online a través de la página web de SENCE, y le sigue la postulación a través de la OMIL de su respectiva Municipalidad con un 33,3% de las menciones.

Gráfico 5



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa + Capaz Piloto 2014.

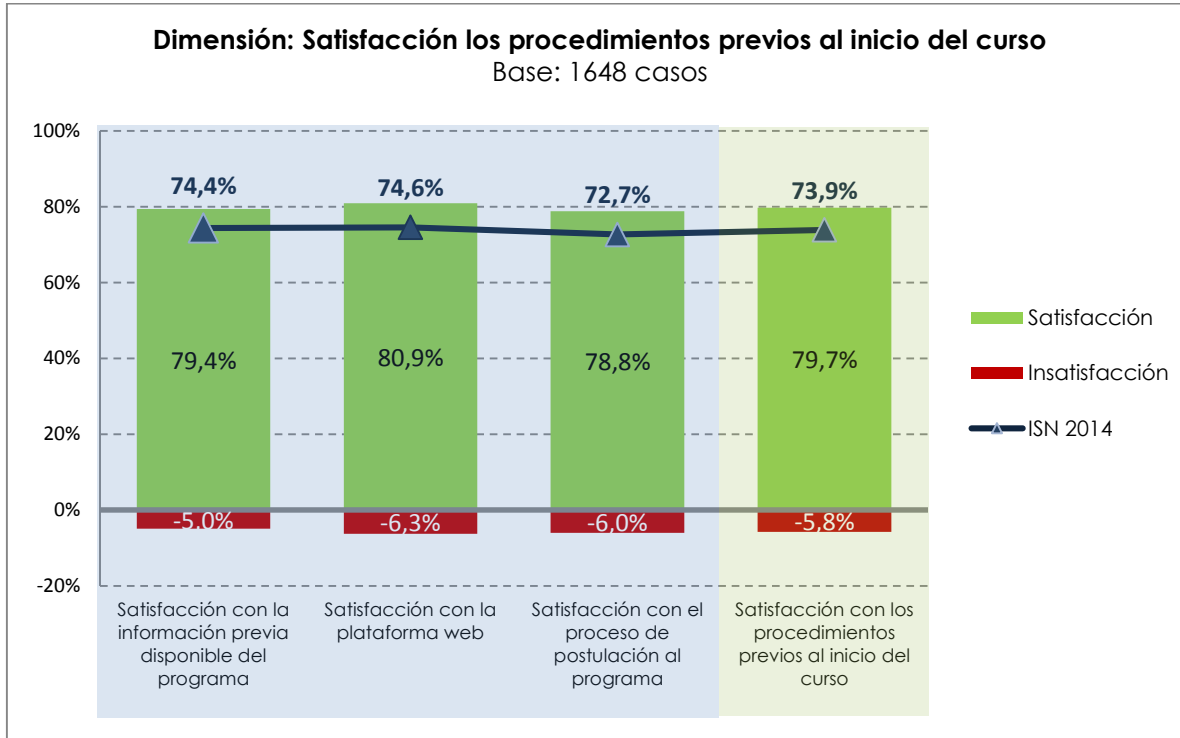
4.2 Dimensión: Satisfacción con los procedimientos previos al inicio del curso

Para evaluar la satisfacción de los usuarios con los procedimientos previos al inicio del curso, se tomaron en evaluación las siguientes subdimensiones: satisfacción con información previa disponible del programa, plataforma web y el proceso de postulación al programa.

En general, la dimensión “Satisfacción con los procedimientos previos al inicio del curso” alcanza una satisfacción regular con un ISN de 73,9%.

La satisfacción de los/as usuarios/as del Programa en relación a la “Información previa disponible del programa” es regular, con un ISN de 74,4% al igual que el ISN de 74,6% de la “Plataforma web”. Finalmente, el “Proceso de postulación al programa” presenta un ISN de 72,7%.

Gráfico 6



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa + Capaz Piloto 2014.

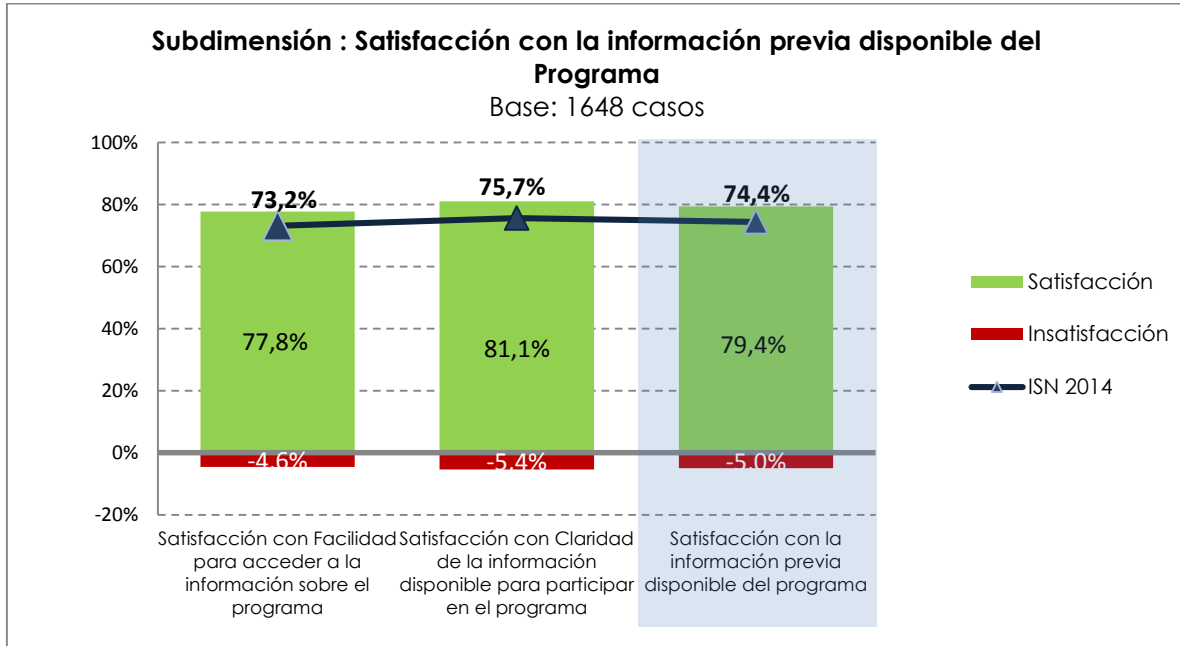
4.2.1 Subdimensión: Satisfacción con la información previa disponible del Programa

La evaluación de la información previa disponible del programa contó con dos variables: la facilidad para acceder a la información sobre el Programa y la claridad de la información disponible para participar de éste.

Esta subdimensión fue evaluada de forma regular con un ISN de 74,4%, al igual que las dos variables que la componen.

En primer lugar, "Facilidad para acceder a la información sobre el Programa" obtiene un ISN de 73,2%, mientras que "Claridad de la información disponible para participar en el Programa" es evaluada con un ISN de 75,7%.

Gráfico 7



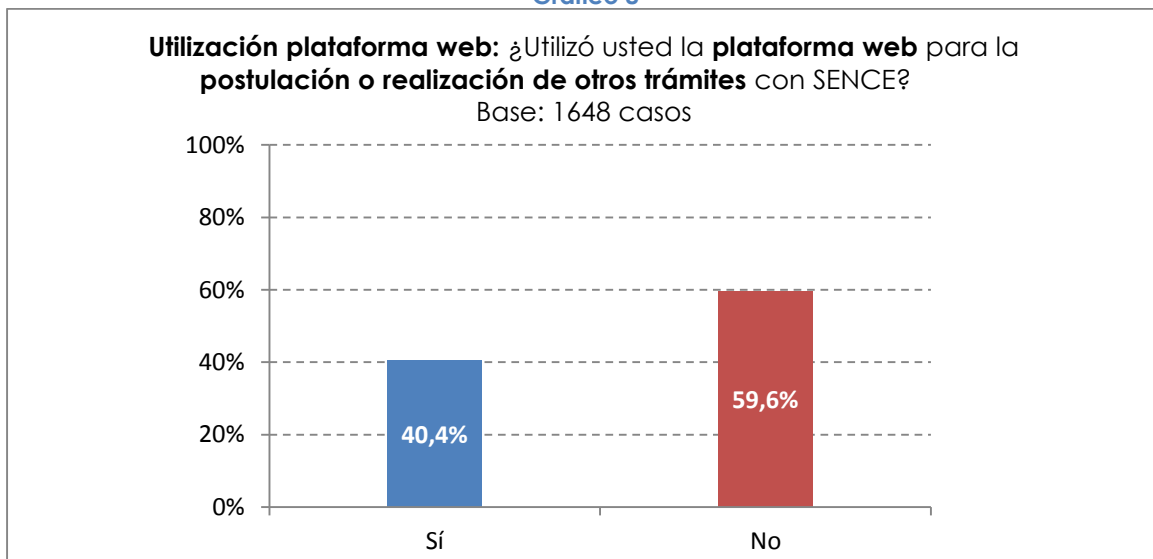
Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa + Capaz Piloto 2014.

4.2.2 Subdimensión: Satisfacción con la plataforma web

Antes de evaluar la plataforma web, se les consultó a los usuarios del Programa si habían utilizado esta herramienta para la postulación o realización de otros trámites con SENCE.

De las personas consultadas, el 40,4% la había utilizado, versus el 59,6% que no había hecho uso de la plataforma.

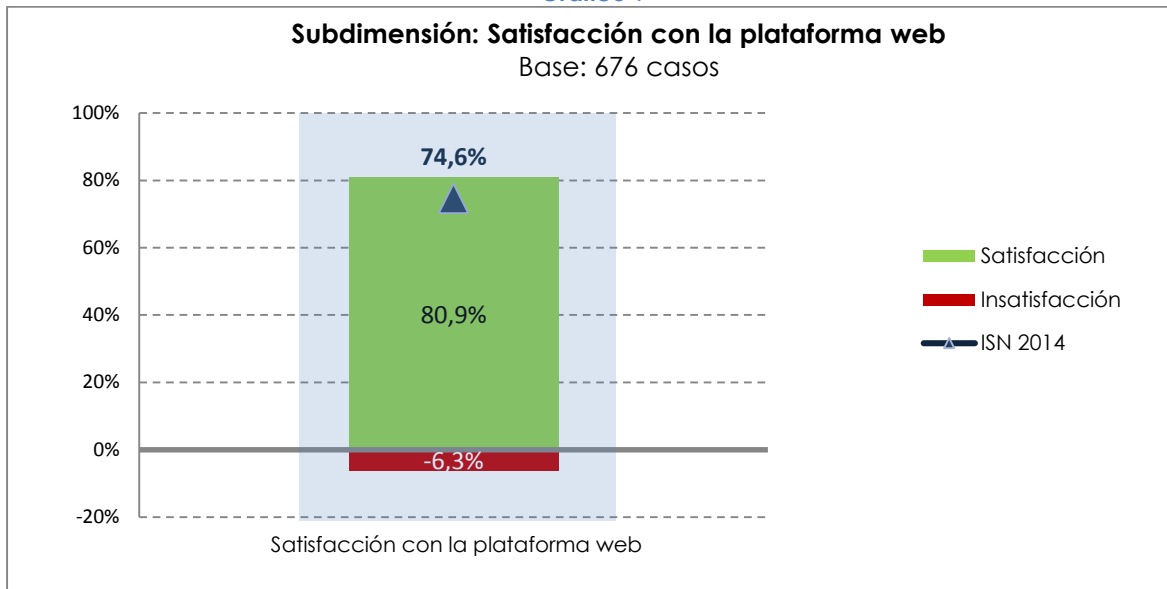
Gráfico 8



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa + Capaz Piloto 2014.

La satisfacción neta de la plataforma web de SENCE, alcanzó un indicador de 74,6%, lo que indica que fue evaluada como regular por quienes la habían utilizado.

Gráfico 9



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa + Capaz Piloto 2014.

4.2.3 Subdimensión: Satisfacción con el proceso de postulación al Programa

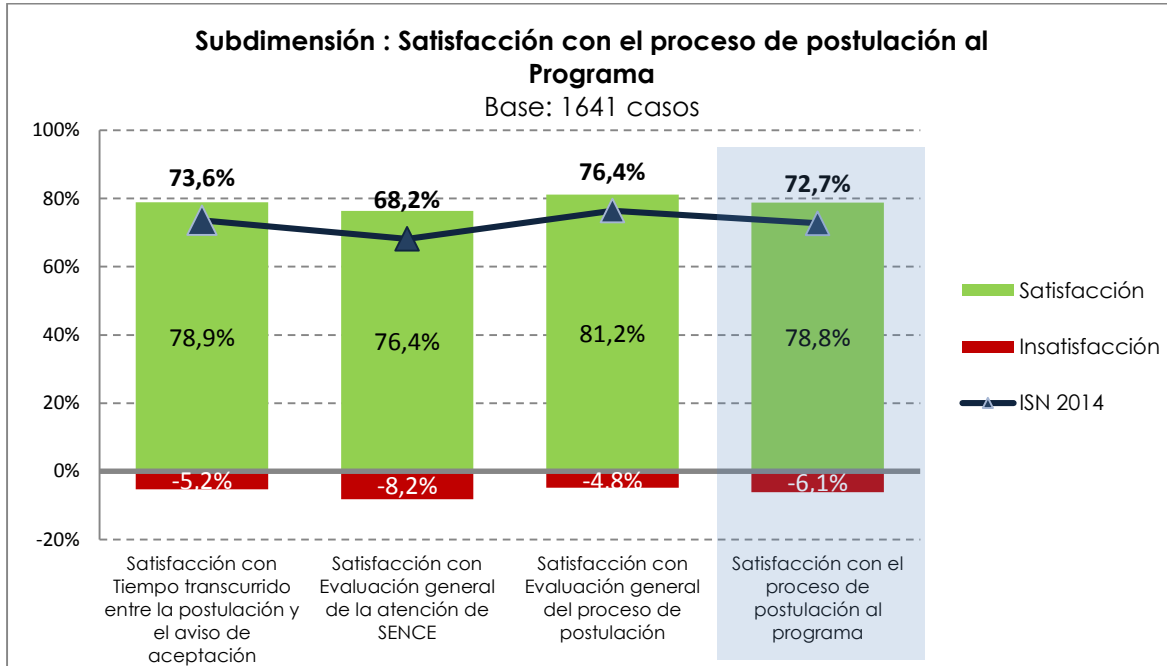
Para evaluar esta subdimensión se consideraron las siguientes variables: Tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación, evaluación general de la atención de SENCE y la evaluación general del proceso de postulación.

La subdimensión "Proceso de postulación al Programa" fue evaluada como regular alcanzando un ISN de 72,7%.

La evaluación realizada por los usuarios del Programa respecto de las variables "Tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación" y "Evaluación general de la atención de SENCE" fue regular, con un ISN de 73,6% y 68,2% respectivamente.

"Evaluación general del proceso de postulación" logra un ISN de 76,4%, siendo la única variable de esta subdimensión evaluada como positiva.

Gráfico 10



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa + Capaz Piloto 2014.

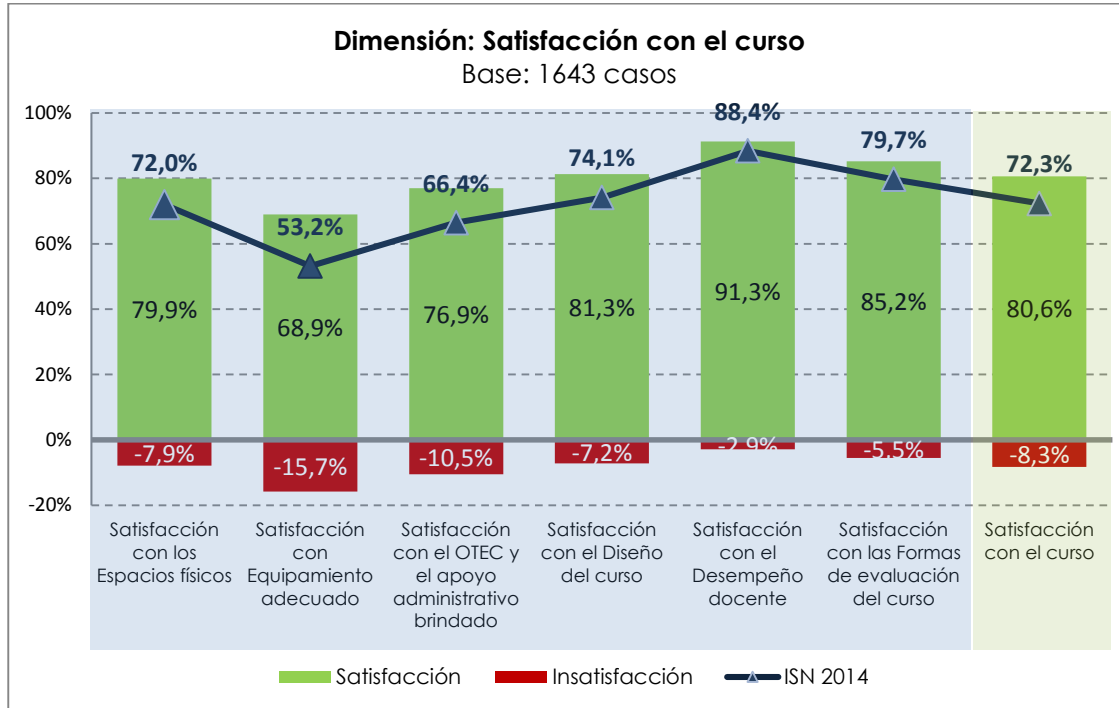
4.3 Dimensión: Satisfacción con el curso

Para captar la percepción de la población usuaria sobre la “Satisfacción con el curso”, se consideraron las siguientes seis subdimensiones: Evaluación general de los espacios físicos, Equipamiento adecuado para el desarrollo del curso, Apoyo administrativo durante el desarrollo del curso por parte del OTEC, Diseño del curso, Desempeño docente y, Formas de evaluación del curso.

La satisfacción con los “Espacios físicos” alcanzó un ISN regular de 72,0%. En cuanto al “Equipamiento adecuado” la evaluación es negativa mostrando un ISN de 53,2%. Le sigue el “Apoyo administrativo por parte del OTEC durante el curso” con un ISN de 66,4% que denota una evaluación regular. Al igual que el “Diseño de curso”, con un ISN de 74,1%.

Las subdimensiones “Desempeño docente” y “Formas de evaluación del curso” logran un ISN positivo de 88,4%, y 79,7% respectivamente.

Gráfico 11



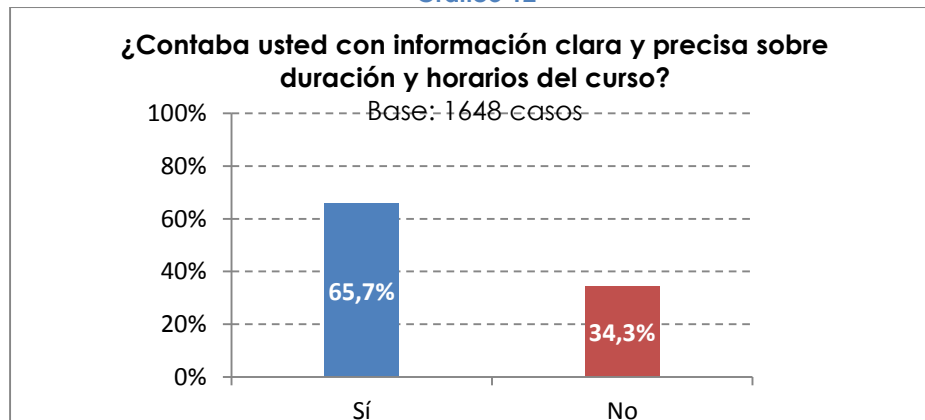
Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa + Capaz Piloto 2014.

Para complementar los resultados de esta dimensión, se presentan los siguientes aspectos evaluados de manera previa a la evaluación del curso.

4.3.1 Información previa

Se consultó a la población beneficiaria si antes de iniciar el curso contaba con información clara y precisa sobre su duración y horarios. El 65,7% de ellos manifestó que sabía con precisión la duración y los horarios del curso; mientras que el 34,3% desconocía estos datos.

Gráfico 12

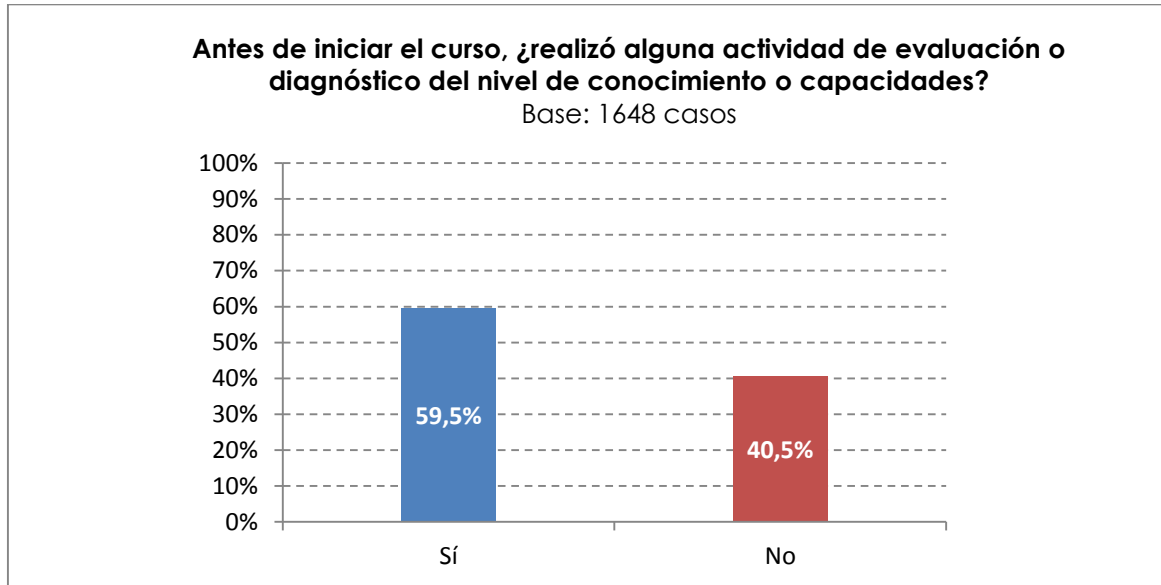


Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa + Capaz Piloto 2014.

4.3.2 Evaluación diagnóstica previa

De los beneficiarios, el 59,5% realizó algún tipo de actividad de evaluación o diagnóstico de nivel de conocimientos o capacidades antes de iniciar el curso.

Gráfico 13



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa + Capaz Piloto 2014.

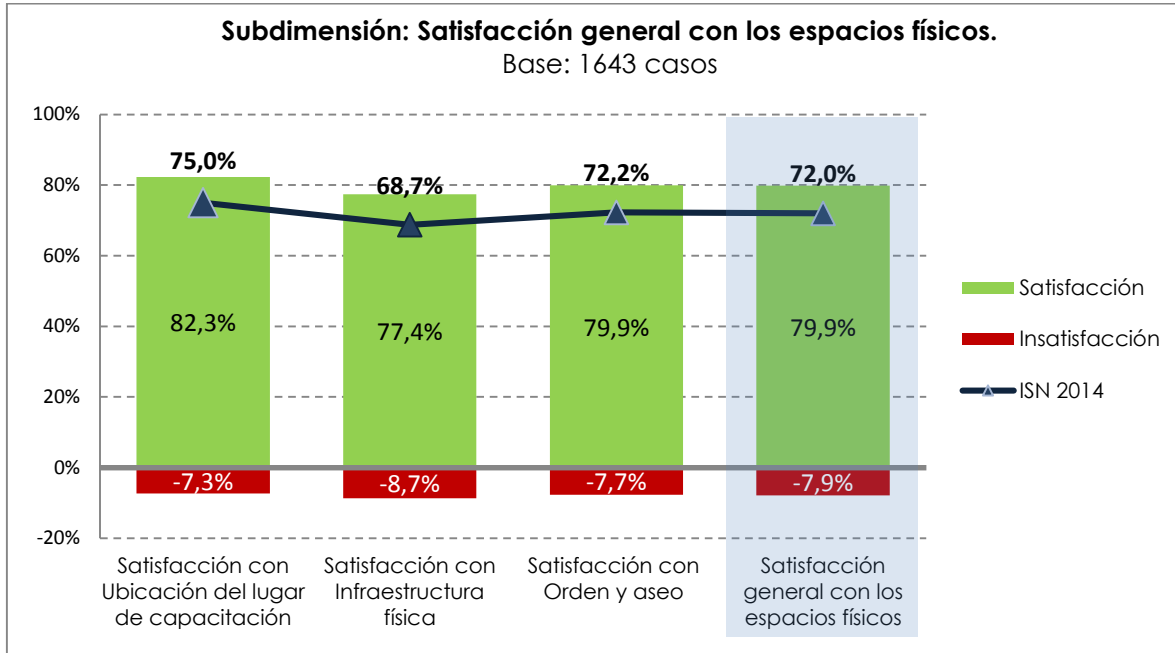
4.3.3 Subdimensión: Satisfacción general con los espacios físicos.

La evaluación general de los espacios físicos constó de tres variables. La primera se refirió a la ubicación del lugar de capacitación en términos de facilidad de acceso; la segunda a la infraestructura física y, por último, orden y aseo de la sala de clases o de la instalación en general.

A nivel general, la subdimensión fue evaluada como regular, con un ISN de 72,0%, al igual que todas las variables que la componen.

La "Ubicación del lugar de capacitación" obtuvo un ISN de 75,0%, el "Orden y Aseo" obtuvo un ISN de 72,2% y la infraestructura física un ISN de 68,7%.

Gráfico 14



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa + Capaz Piloto 2014.

4.3.4 Subdimensión: Satisfacción con el equipamiento utilizado en el desarrollo del curso

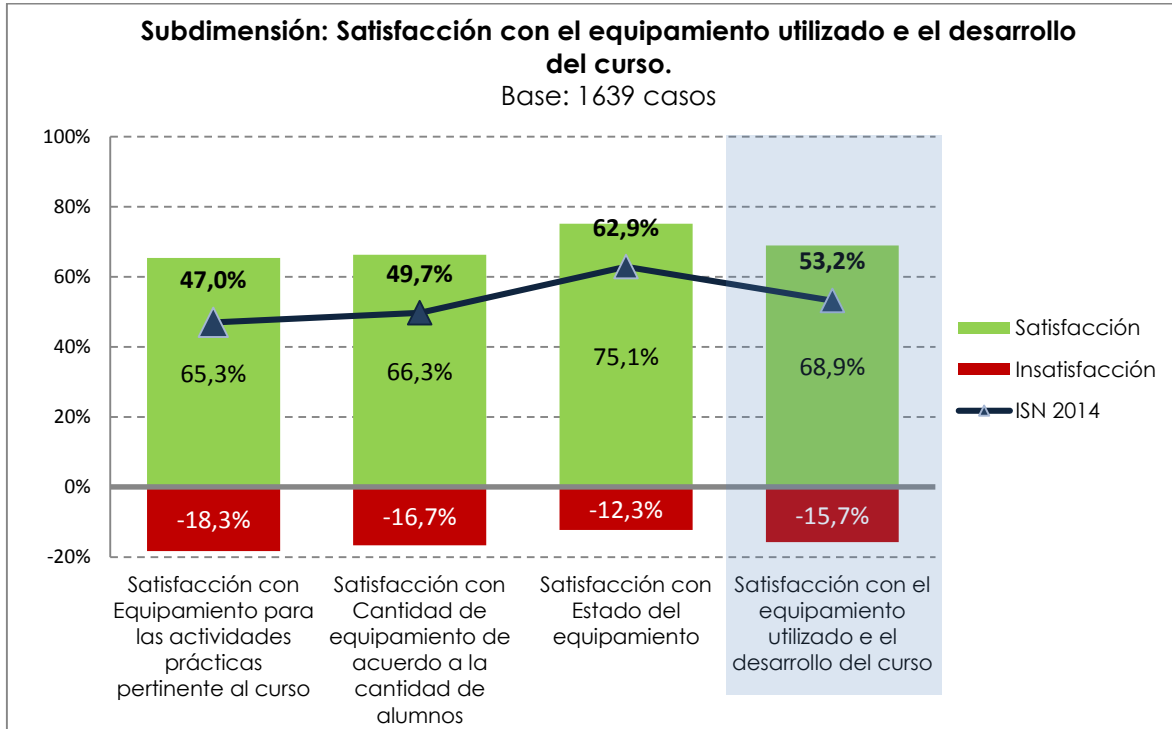
El equipamiento adecuado para el desarrollo del curso constó de tres variables. La primera se refiere al equipamiento para las actividades prácticas pertinente al curso; la segunda a la cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos y, por último, la tercera, al estado del equipamiento.

La subdimensión "Equipamiento adecuado" obtiene un ISN negativo de 53,2%.

Las variables "Equipamiento para las actividades prácticas pertinente al curso" y "Cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos" fueron las peor evaluadas. Ambas con indicadores muy negativos (47,0%, y 49,7% respectivamente).

"Estado del equipamiento" fue la única variable evaluada como regular, obteniendo un ISN de 62,8%.

Gráfico 15



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa + Capaz Piloto 2014.

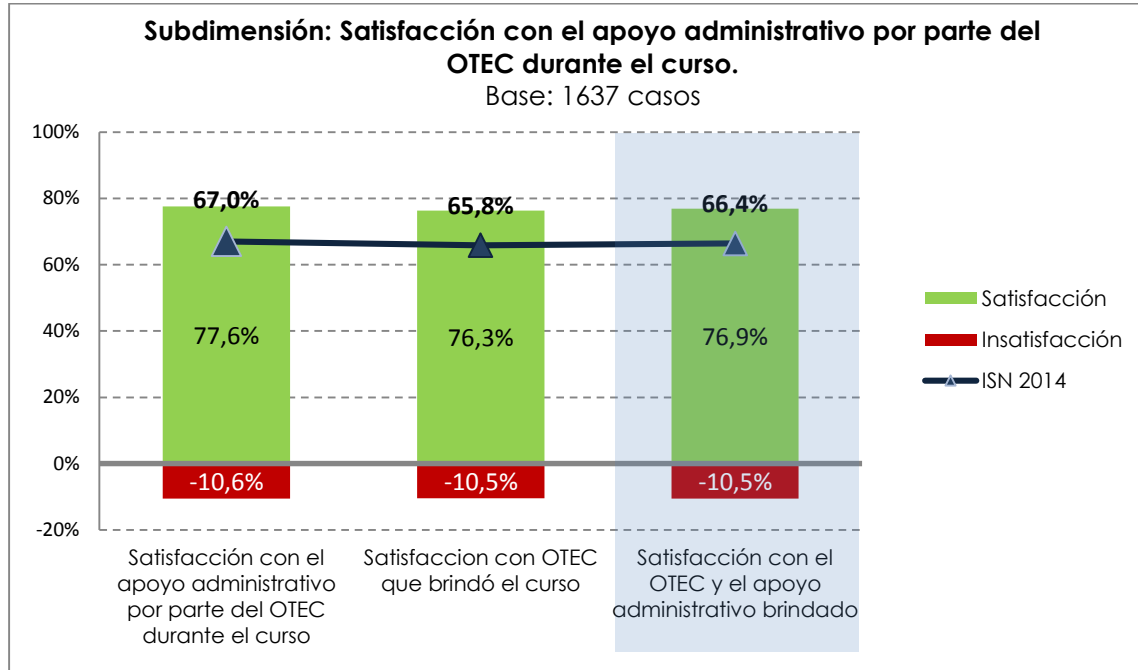
4.3.5 Subdimensión: Satisfacción con el OTEC y el apoyo administrativo brindado

La siguiente subdimensión, fue evaluada a partir de la satisfacción de dos variables: el apoyo administrativo por parte del OTEC durante el curso y la satisfacción con el OTEC que brindó el curso.

La Satisfacción con el OTEC y el apoyo administrativo brindado por éste para el Programa + Capaz Piloto 2014 logra un nivel de satisfacción regular obteniendo un ISN de 66,4%.

La variable "Apoyo administrativo por parte del OTEC durante el curso" obtuvo un ISN de 67,0%, mientras que la satisfacción con el "OTEC que brindó el curso" alcanzó un ISN de 65,8%.

Gráfico 16



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa + Capaz Piloto 2014.

4.3.6 Subdimensión: Satisfacción con el diseño del curso

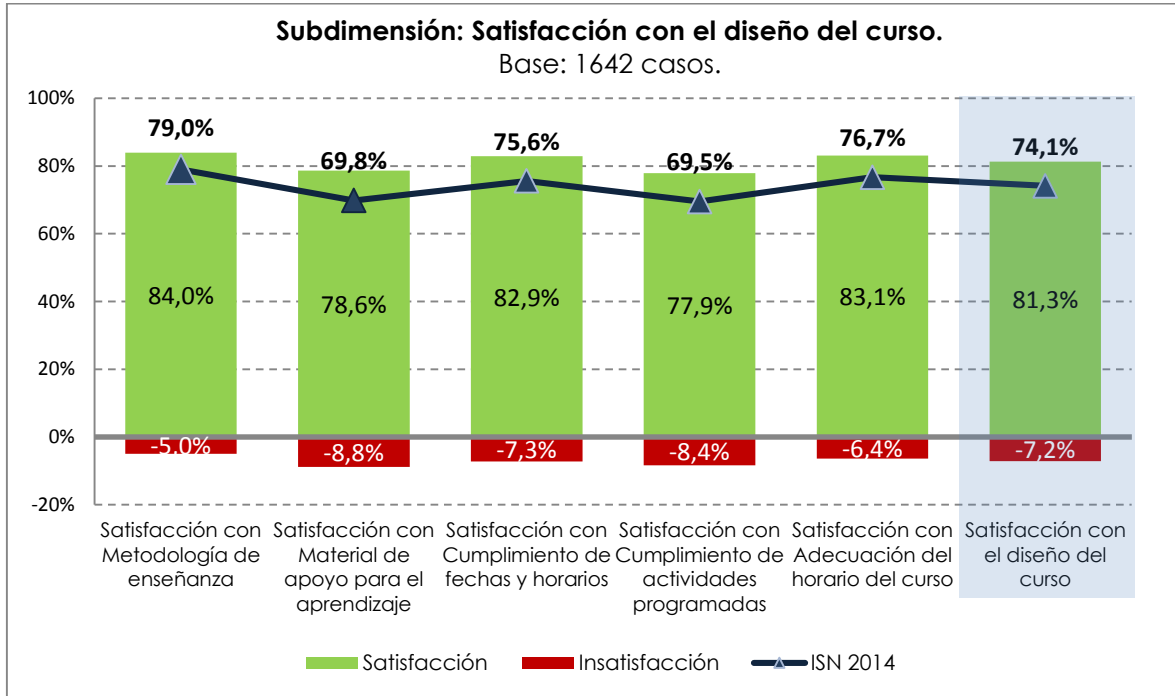
La presente subdimensión aborda aspectos del curso relativos a metodología, recursos pedagógicos, cumplimiento de fechas y horarios, cumplimiento de las actividades programadas y la adecuación del horario del curso.

“Metodología de enseñanza”, en relación a los tiempos dedicados a explicar la materia, las actividades prácticas, etc., y “Adecuación del horario del curso” alcanzaron ISN positivos de 79,0% y 76,7% respectivamente.

El resto de las variables fueron evaluadas como regular. “Material de apoyo para el aprendizaje” – presentaciones, textos, guías de apoyo- obtuvo un ISN de 69,8%, mientras que “Cumplimiento de fechas y horarios propuesto por el Programa”, logró un ISN de 75,6% y finalmente la evaluación del “Cumplimiento de las actividades programadas” alcanzó un INS regular de 69,5%.

A continuación se presentan variables referentes al contenido versus tiempo, que complementan los resultados ya presentados de la subdimensión.

Gráfico 17



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa + Capaz Piloto 2014.

Contenido versus tiempo

El indicador "Contenido versus tiempo" contó con las siguientes tres variables: Número de días en que se desarrolló el curso; Número de horas diarias; y Duración total **del curso**.

Número de días a la semana para el curso de capacitación

La mayoría de los encuestados (74,7%) recibió el curso en 5 días.

Tabla 3: Días de la semana para curso de capacitación

Número de días	Porcentaje del número de días
1	0,9%
2	1,8%
3	5,2%
4	8,1%
5	74,7%
6	9,2%
7	0,1%

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa + Capaz Piloto 2014.

Número de horas diarias por curso

En promedio, la población beneficiaria recibió el curso en 4 horas diarias.

Tabla 4: Horas diarias por curso

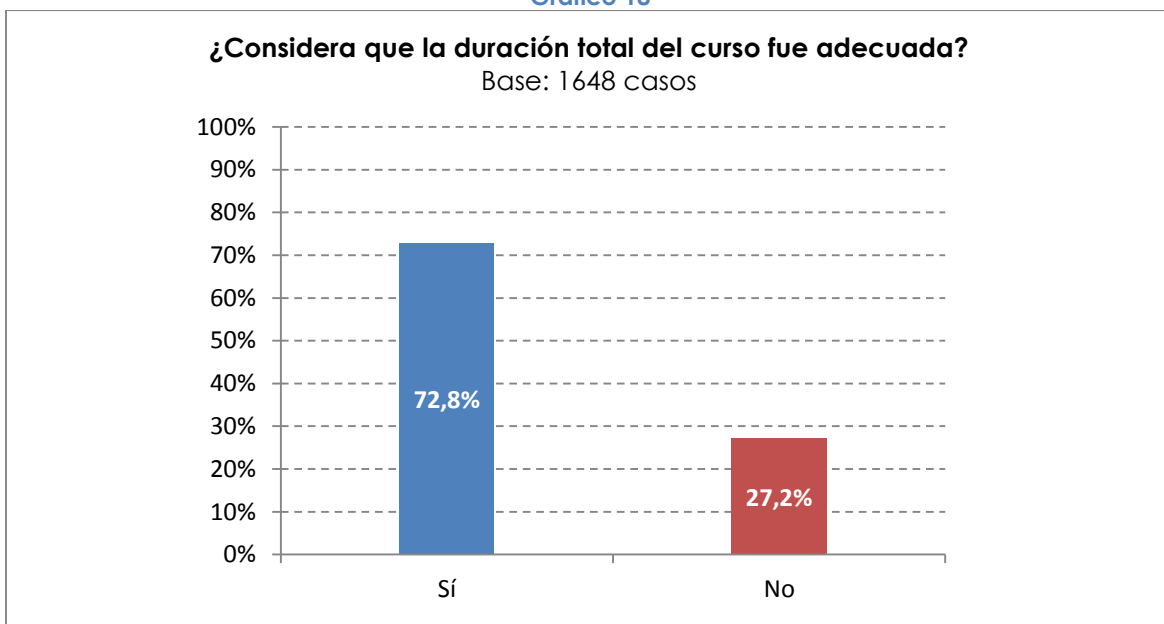
Número horas diarias	Porcentaje horas diarias
1	0,3%
2	2,3%
3	9,7%
4	46,2%
5	31,7%
6	6,9%
7	2,1%
8	0,8%

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa + Capaz Piloto 2014.

Duración total del curso

El 72,8% de los encuestados considera que la duración total del curso fue adecuada.

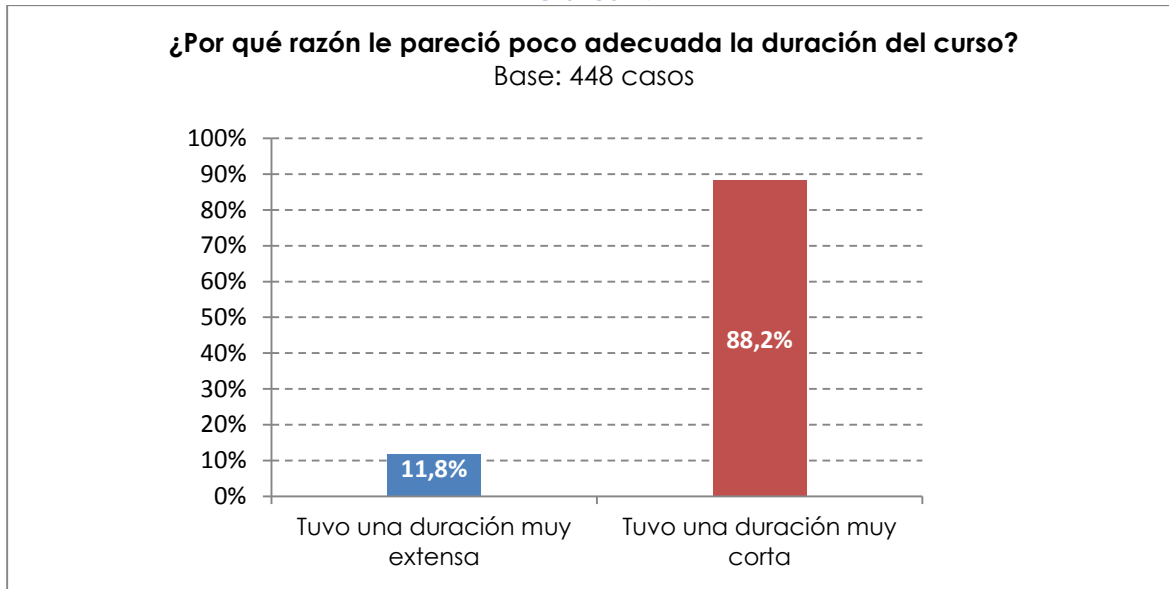
Gráfico 18



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa + Capaz Piloto 2014.

De acuerdo a los encuestados que consideraron que la duración de los cursos no fue adecuada: el 88,2% de éstos responden que la duración del curso fue muy corta.

Gráfico 19



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa + Capaz Piloto 2014.

4.3.7 Subdimensión: Satisfacción con el desempeño docente

A continuación, se presentan las opiniones respecto al desempeño del relator o profesor en términos de puntualidad, claridad en la exposición de los contenidos, manejo del tema, nivel de conocimientos y habilidades del docente, por último, disposición a responder preguntas.

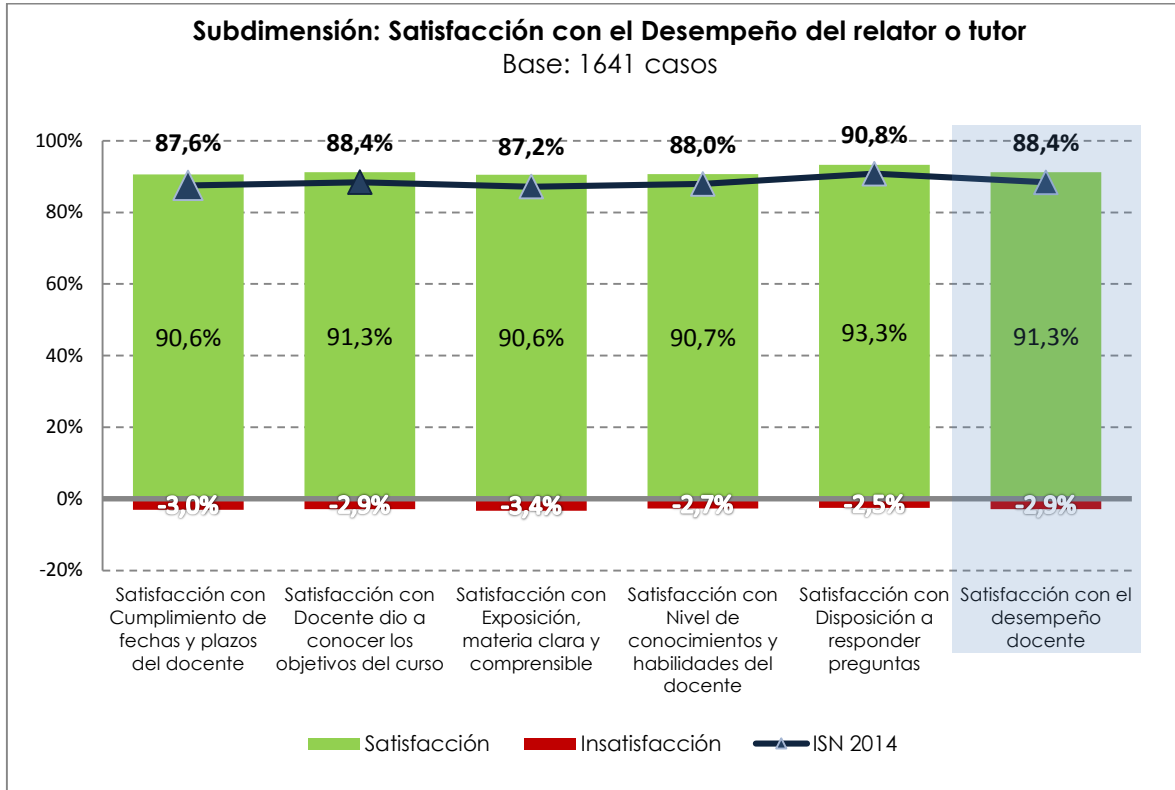
En general todas las variables que componen la subdimensión obtuvieron evaluaciones positivas, y por ende la dimensión "Desempeño docente" logra un ISN positivo de 88,4%.

Las personas beneficiarias se encuentran satisfechas con el desempeño del relator o tutor.

"Cumplimiento de fechas y horarios" tuvo un ISN de 87,6%. La variable "Docente dio a conocer los objetivos del curso" alcanzó un ISN de 88,4%.

En cuanto a la "Exposición de materia de forma clara y comprensible" el ISN obtenido fue 87,2%. Luego el "Nivel de conocimientos y habilidades del docente" fue evaluado con un ISN de 88,0% y finalmente, la evaluación de la "Disposición a responder preguntas" obtuvo un ISN de 90,8%.

Gráfico 20



Elaboración propia a partir de encuesta Programa + Capaz Piloto 2014.

4.3.8 Subdimensión: Satisfacción con las formas de evaluación del curso

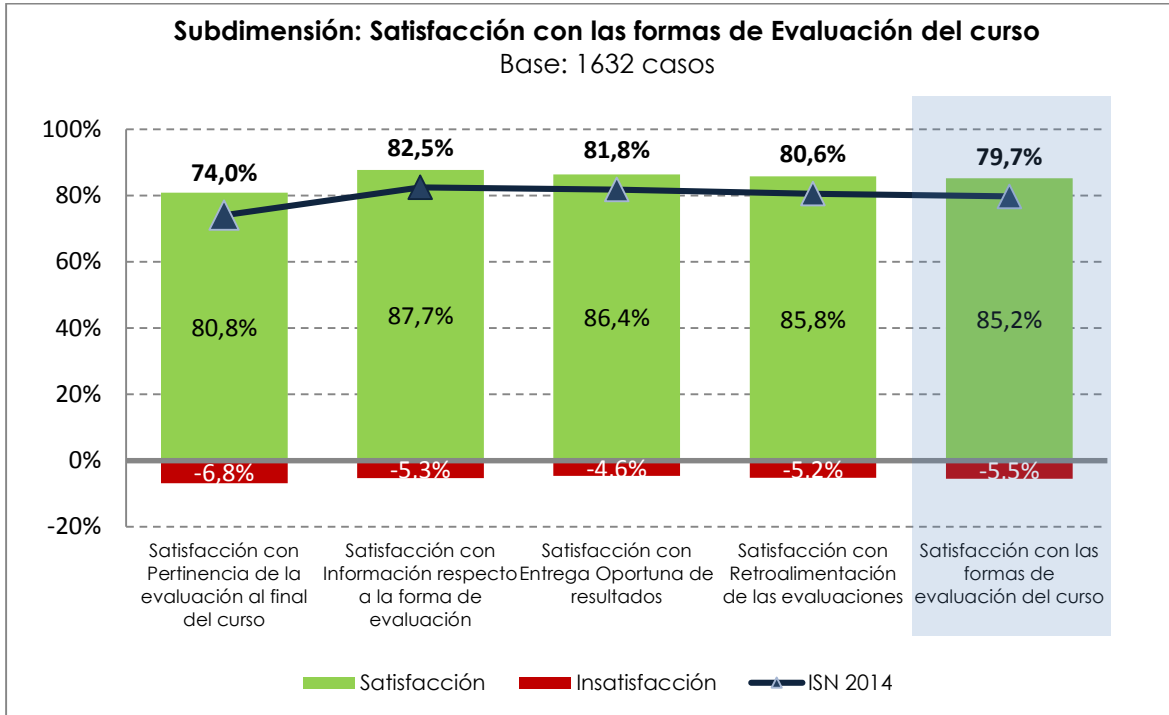
El siguiente gráfico muestra los resultados de evaluación respecto a las formas de evaluar el curso, estas consideraron las variables: pertinencia de la evaluación al final del curso, información respecto a la forma de evaluación, entrega oportuna de resultados y retroalimentación de las evaluaciones.

En términos generales la subdimensión obtiene una evaluación positiva por parte de las personas usuarias, con un ISN de 79,7%.

“Pertinencia de la evaluación al final del curso” es la variable que obtiene el ISN más bajo dentro de esta subdimensión (74,0%).

El resto de las variables obtuvieron indicadores de satisfacción neta positivos y superiores al 80%.

Gráfico 21

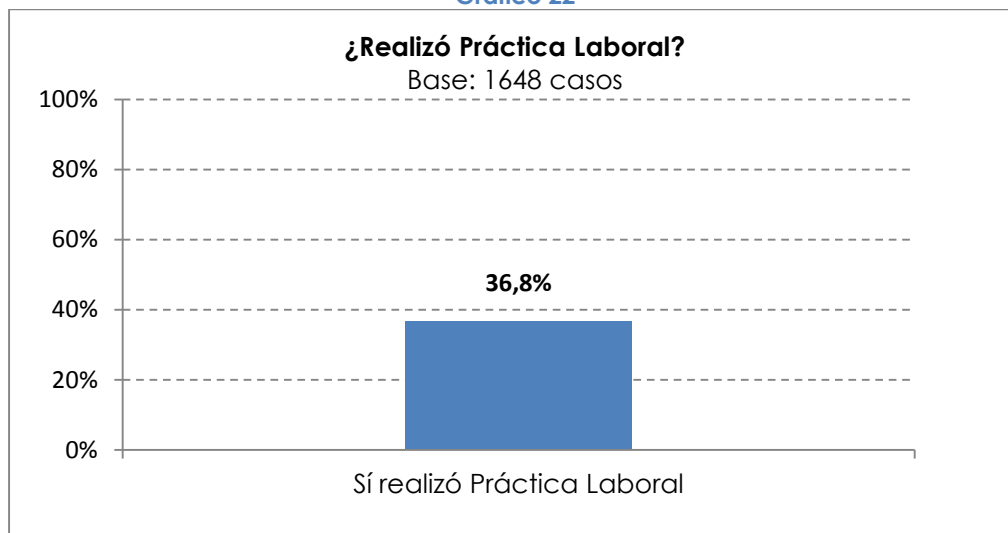


Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa + Capaz Piloto 2014.

4.4 Dimensión: Satisfacción con la Práctica Laboral

Al terminar el curso, de los participantes del Programa, un 36,8% realizó Práctica Laboral.

Gráfico 22



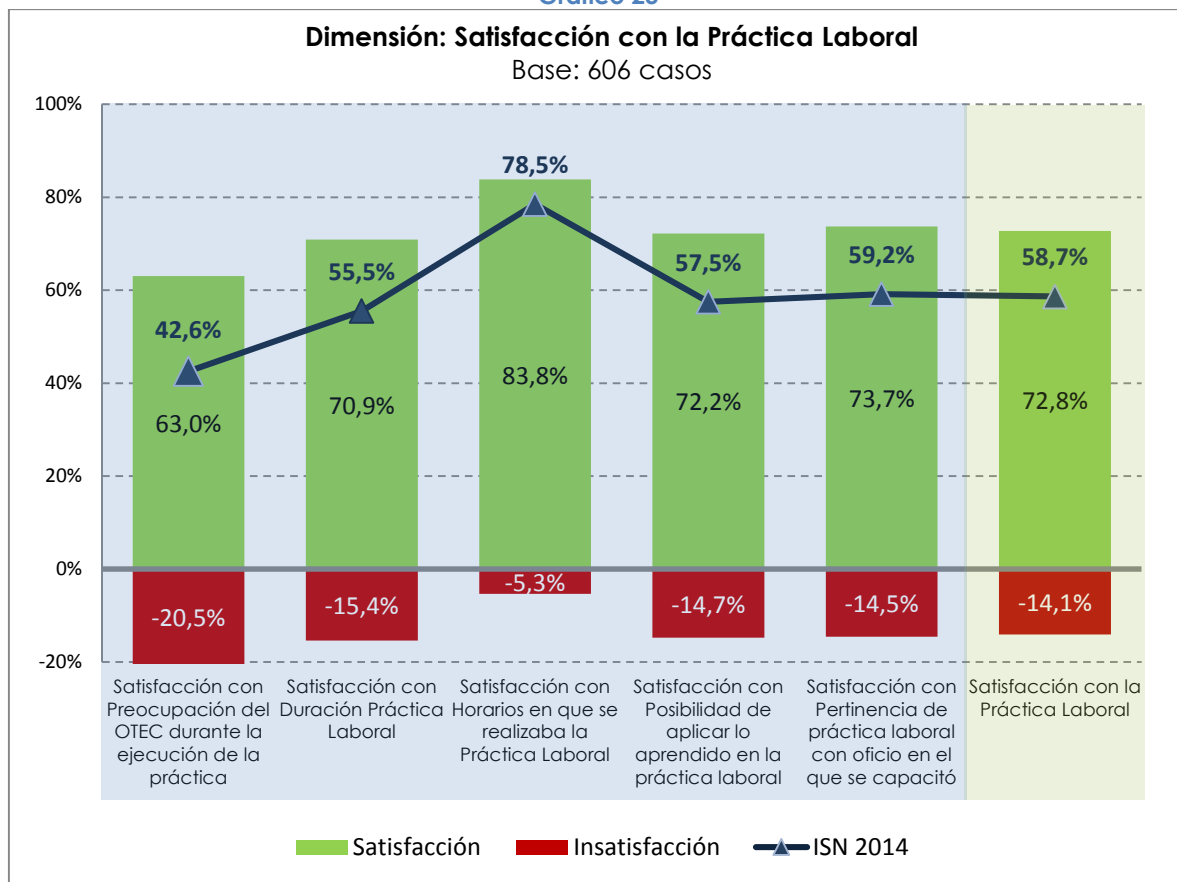
Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa + Capaz Piloto 2014.

Para evaluar la dimensión “Práctica Laboral” se consideraron las subdimensiones: preocupación del OTEC durante la ejecución de la práctica, la duración de la práctica laboral, los horarios en que se realizaba la práctica laboral, la posibilidad de aplicar en la práctica laboral los conocimientos que adquirió en el curso y la pertinencia de la práctica con oficio en el que se capacitó

La evaluación de la dimensión “Satisfacción con la Práctica Laboral” obtiene una evaluación negativa con un ISN de 58,7%. Sólo una subdimensión logró un INS positivo que fue “Horarios en que se realizaba la Práctica Laboral” con un 78,5%.

La “Preocupación del OTEC durante la ejecución de la práctica” alcanza un ISN de 42,6%, teniendo una evaluación muy negativa. La evaluación de la “Duración de la práctica laboral” es negativa, con un ISN de 55,5%. La “Posibilidad de aplicar lo aprendido en la práctica laboral” obtuvo un ISN negativo de 57,5% y por último, la “Pertinencia de práctica laboral con oficio en el que se capacitó” alcanza un ISN de 59,2%.

Gráfico 23



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa + Capaz Piloto 2014.

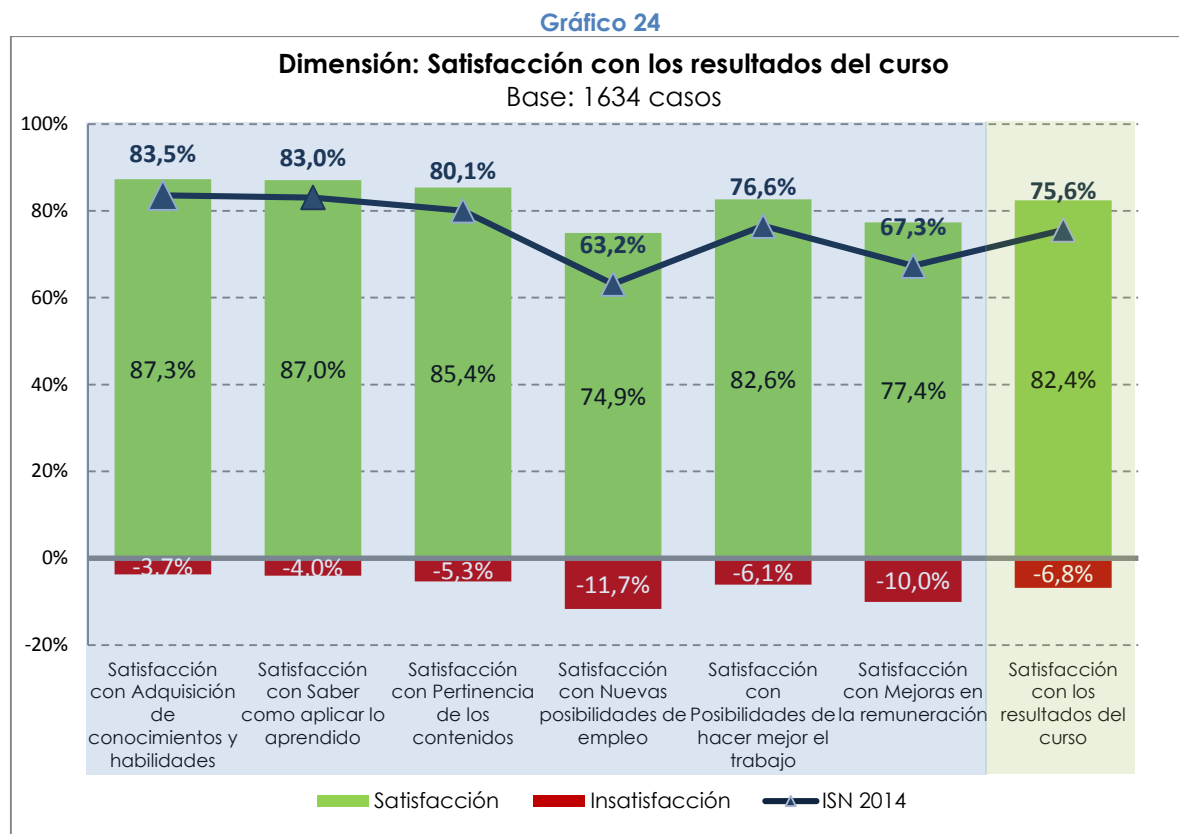
4.5 Dimensión: Satisfacción con los resultados del curso

Esta dimensión da cuenta de la "Satisfacción con los resultados del curso" para los usuarios. Las subdimensiones que conforman esta dimensión son: Adquisición de nuevos conocimientos y habilidades, Aplicación en el trabajo, Utilidad o pertinencia, Posibilidades de empleo, Posibilidades de hacer mejor el trabajo y Expectativas sobre cambios en la remuneración.

Cuando analizamos la dimensión "Satisfacción con los resultados del curso" ésta alcanza un ISN regular de 75,6%.

"Nuevas posibilidades de empleo" y "Mejoras en la remuneración" son las únicas variables evaluadas como regulares dentro de esta dimensión, con un 63,2% y un 67,3% respectivamente.

El resto de las variables fueron calificadas como positivas.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa + Capaz Piloto 2014.

5. Resumen: ISN Programa + Capaz Piloto

A continuación se presenta una tabla resumen con los principales resultados obtenidos por medio de la encuesta de satisfacción aplicada a los beneficiarios del Programa + Capaz Piloto 2014.

Para comprender las evaluaciones los valores están expresados según los siguientes colores.

91,0%-100,0% Excelente	
76,0%-90,9% Positiva	
61,0%-75,9% Regular	
51,0%-60,9% Negativa	
-100,0%-50,9% Muy negativa	

Tabla 5: Resumen Programa + Capaz Piloto

Total	Dimensión	Subdimensión	Variable	ISN	
Programa + Capaz Piloto 70,1%	Evaluación Procedimientos previos al inicio del curso 73,9%	Satisfacción con la Información previa disponible del Programa 74,4%	Facilidad para acceder a la información sobre el Programa	73,2%	
			Claridad de la información disponible para postular al Programa	75,7%	
		Satisfacción con la plataforma web			74,6%
		Satisfacción con el proceso de postulación al Programa 72,7%	Tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación	73,6%	
			Evaluación general de la atención SENCE	68,2%	
			Evaluación general del proceso de postulación	76,4%	
	Evaluación del Curso 72,3%	Satisfacción con los espacios físicos 72,0%	Ubicación del lugar de capacitación	75,0%	
			Infraestructura física	68,7%	
			Orden y aseo	72,2%	
		Satisfacción con el equipamiento utilizado en el desarrollo del curso 53,2%	Equipamiento pertinente para actividades prácticas	47,0%	
			Cantidad de equipamiento	49,7%	
			Estado de equipamiento	62,9%	
		Satisfacción con el OTEC y el apoyo administrativo brindado 66,4%	Evaluación del apoyo administrativo por parte del OTEC durante el curso	67,0%	
			Evaluación general del OTEC	65,8%	
		Satisfacción con el diseño del curso 74,1%	Metodología de enseñanza	79,0%	
			Material de apoyo para el aprendizaje	69,8%	
			Cumplimiento de fechas y horarios	75,6%	
			Cumplimiento de actividades programadas	69,5%	
	Satisfacción con el desempeño docente 88,4%	Adecuación del horario del curso	76,7%		
		Cumplimiento de fechas y plazos docente	87,6%		
		Docente dio a conocer los objetivos del curso	88,4%		
		Exposición materia clara y comprensible	87,2%		
	Satisfacción con las formas de evaluación del curso 79,7%	Nivel de conocimientos y habilidades del docente	88,0%		
		Disposición a responder preguntas	90,8%		
		Pertinencia de la evaluación final del curso	74,0%		
		Información respecto a la forma de evaluación	82,5%		
		Entrega Oportuna de resultados	81,8%		
	Práctica Laboral 58,7%	Retroalimentación de las evaluaciones	80,6%		
		Preocupación del OTEC durante la ejecución de la práctica	42,6%		
		Duración Práctica Laboral	55,5%		

		Horarios en que se realizaba la Práctica Laboral	78,5%
		Posibilidad de aplicar lo aprendido en la práctica laboral	57,5%
		Pertinencia de práctica laboral con oficio en el que se capacitó	59,2%
	Satisfacción con los resultados del curso 75,6%	Adquisición de nuevos conocimientos y habilidades	83,5%
		Saber cómo aplicar lo aprendido	83,0%
		Pertinencia de los contenidos	80,1%
		Nuevas posibilidades de empleo	63,2%
		Posibilidades de hacer mejor el trabajo	76,6%
		Mejoras en la remuneración	67,3%

6. Resumen: ISN Programa + Capaz Piloto – Por Región

El presente apartado presenta los resultados a nivel regional para las dimensiones y subdimensiones evaluadas en el presente estudio.

Tabla 6: Apertura por Dimensión

Región	Satisfacción con los procedimientos previos al inicio del curso	Satisfacción con el curso	Satisfacción con la Práctica Laboral	Satisfacción con los resultados del curso	Total Programa
Atacama	69,0%	75,1%	66,3%	74,3%	73,3%
Valparaíso	77,0%	72,5%	62,5%	73,2%	67,0%
O'Higgins	65,2%	72,3%	52,7%	71,7%	65,7%
Maule	77,3%	69,5%	66,2%	77,3%	70,1%
Biobío	76,0%	79,9%	64,4%	80,7%	72,8%
Los Lagos	67,2%	74,9%	50,4%	78,4%	60,9%
RM - Metropolitana	74,7%	68,2%	45,2%	73,2%	60,4%
Total	73,9%	72,3%	58,7%	75,6%	70,1%

Tabla 7: Dimensión Satisfacción con los procedimientos previos al inicio del curso

Región	Satisfacción con los procedimientos previos al inicio del curso	Satisfacción con información previa disponible del programa	Plataforma web	Satisfacción con proceso de postulación al programa
Atacama	69,0%	74,6%	62,5%	69,9%
Valparaíso	77,0%	74,5%	79,7%	76,8%
O'Higgins	65,2%	68,4%	62,8%	64,4%
Maule	77,3%	78,4%	80,7%	72,9%
Biobío	76,0%	76,5%	76,3%	75,2%
Los Lagos	67,2%	64,4%	67,4%	69,8%
RM - Metropolitana	74,7%	75,9%	75,4%	72,7%
Total	73,9%	74,5%	74,6%	72,8%

Tabla 8: Dimensión Satisfacción con el curso

Región	Satisfacción con el curso	Evaluación general de los espacios físicos	Equipamiento adecuado para el desarrollo del curso	Apoyo administrativo durante el desarrollo del curso por parte del OTEC	Diseño del curso	Desempeño docente	Formas de evaluación del curso
Atacama	75,1%	74,9%	54,4%	74,2%	75,6%	88,6%	82,7%
Valparaíso	72,5%	69,7%	55,9%	66,2%	76,3%	88,5%	78,6%
O'Higgins	72,3%	70,2%	49,6%	63,4%	70,5%	91,8%	88,2%
Maule	69,5%	72,1%	51,3%	60,9%	69,4%	85,7%	77,8%
Biobío	79,9%	81,4%	65,2%	75,1%	81,1%	92,6%	83,7%
Los Lagos	74,9%	75,2%	59,9%	70,3%	77,3%	89,3%	77,2%
RM - Metropolitana	68,2%	66,0%	43,0%	63,1%	71,9%	87,1%	77,9%
Total	72,3%	71,9%	53,2%	66,4%	74,1%	88,4%	79,6%

Tabla 9: Dimensión Satisfacción con la Práctica Laboral

Región	Satisfacción con la Práctica Laboral	Preocupación del OTEC durante la ejecución de la práctica	Duración de la práctica laboral	Horarios en que se realizaba la práctica laboral	Posibilidad de aplicar en la práctica laboral los conocimientos que adquirió en el curso	Pertinencia de la práctica con oficio en el que se capacitó
Atacama	66,3%	58,5%	73,2%	90,2%	63,4%	46,3%
Valparaíso	62,5%	48,6%	64,2%	76,4%	59,5%	63,6%
O'Higgins	52,7%	18,2%	63,6%	81,8%	63,6%	36,4%
Maule	66,2%	44,4%	58,6%	83,0%	72,3%	72,7%
Biobío	64,4%	46,4%	71,0%	76,8%	63,2%	64,7%
Los Lagos	50,4%	34,7%	48,7%	72,4%	46,1%	50,0%
RM - Metropolitana	45,2%	32,5%	30,0%	76,7%	39,2%	47,5%
Total	58,7%	42,4%	55,3%	78,7%	57,5%	59,1%

Tabla 10: Dimensión Satisfacción con los resultados del curso

Región	Satisfacción con los resultados del curso	Adquisición de nuevos conocimientos y habilidades	Aplicación en el trabajo	Utilidad o pertinencia	Posibilidades de empleo	Posibilidades de hacer mejor el trabajo	Expectativas sobre cambios en la remuneración
Atacama	74,3%	77,5%	79,4%	81,7%	65,2%	72,5%	69,7%
Valparaíso	73,2%	80,7%	80,3%	77,3%	59,0%	73,0%	68,9%
O'Higgins	71,7%	84,2%	82,2%	78,2%	51,5%	75,0%	59,0%
Maule	77,3%	87,8%	86,4%	82,0%	64,1%	77,3%	66,0%
Biobío	80,7%	86,6%	87,6%	83,2%	71,1%	80,8%	75,1%
Los Lagos	78,4%	84,4%	84,4%	84,4%	67,6%	83,1%	66,7%
RM - Metropolitana	73,2%	81,7%	80,3%	76,3%	61,4%	75,1%	64,5%
Total	75,6%	83,6%	83,1%	80,0%	63,2%	76,5%	67,4%

7. Conclusiones

Los resultados generales obtenidos en la medición realizada al **Programa + Capaz**, Piloto 2014 muestran un ISN regular de 66,6% por lo que las personas usuarias del Programa se encuentran medianamente satisfechas con la puesta en marcha del Programa piloto.

La evaluación de los procedimientos previos al inicio del curso presenta valores regulares en todas sus subdimensiones. Las principales oportunidades dentro de esta dimensión se encuentran en el proceso de postulación, específicamente en las variables "tiempo transcurrido entre la postulación y la aceptación" y "evaluación general de la atención SENCE".

La Evaluación del curso es calificada de forma regular. El desempeño docente y las formas de evaluación del curso son evaluados positivamente por los/as usuarios/as del Programa por lo que en sí el curso no presenta grandes falencias. Ahora bien, en relación con los espacios físicos y los equipamientos utilizados en el desarrollo del curso hubo evaluaciones regulares y negativas.

Los Organismos técnicos de capacitación logran resultados regulares respecto al apoyo administrativo que pueden otorgar durante el curso. En relación al diseño del curso, las oportunidades se encuentran en el material de apoyo para el aprendizaje y en el cumplimiento de las actividades programadas. En este último se deben considerar los pormenores de echar a andar un Programa de capacitaciones de manera piloto, en que se prueban las actividades a realizar, los tiempos de realización y el transcurso del curso en sí.

Donde más se encuentran problemas en el Programa es en la realización de la Práctica Laboral y la Asistencia Técnica. El único aspecto positivo es el horario en que se realizó la práctica. Este también es un punto importante para los que participan en la capacitación ya que es el momento donde ellos pueden poner en práctica lo aprendido y darse cuenta de la utilidad de los conocimientos sobre el oficio adquirido. En ambas actividades el apoyo o preocupación del OTEC es evaluada como negativo, por lo que puede inferirse que los/as usuarios/as no sienten un apoyo constante por parte del organismo, o una preocupación por parte de estos en el proceso de práctica o asistencia técnica, donde se evalúen los logros y procesos de los/as usuarios/as capacitados.

Aunque los resultados del curso obtienen una evaluación regular, está muy cerca del valor positivo (75,6%), las posibilidades de tener un nuevo empleo o una mejora en la remuneración obtiene ISN regular. Esto va en directa relación con las *expectativas* de mejorar su vida laboral post-capacitación, es por eso que es necesario poner atención a este aspecto, puesto que uno de los objetivos del Programa es que los/as usuarios/as puedan mejorar sus condiciones laborales y sus posibilidades de inserción en el mercado laboral.