



2015

# Informe Final Estudio de Satisfacción Usuaría SENCE 2014: Programa “Aprendices”

Informe de Resultados Finales

Organismo Mandante:



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

## Contenido

|              |  |           |
|--------------|--|-----------|
| <b>1.</b>    | <b><u>Introducción</u></b> .....   | <b>4</b>  |
| <b>2.</b>    | <b><u>Diseño muestral</u></b> .....  | <b>5</b>  |
| <b>2.1</b>   | <b><u>Aprendices trabajadores</u></b> .....  | <b>5</b>  |
| <b>2.2</b>   | <b><u>Aprendices Empresas</u></b> .....  | <b>6</b>  |
| <b>3.</b>    | <b><u>Lectura de resultados</u></b> .....  | <b>7</b>  |
| <b>4.</b>    | <b><u>Análisis de resultados Aprendices trabajadores</u></b> .....   | <b>9</b>  |
| <b>4.1</b>   | <b><u>Dimensión: Satisfacción con el curso</u></b> .....   | <b>11</b> |
| <b>4.1.1</b> | <b><u>Información previa</u></b> .....   | <b>12</b> |
| <b>4.1.2</b> | <b><u>Evaluación diagnóstica previa</u></b> .....  | <b>12</b> |
| <b>4.1.3</b> | <b><u>Subdimensión: Satisfacción general con los espacios físicos</u></b> .....                                  | <b>13</b> |
| <b>4.1.4</b> | <b><u>Subdimensión: Satisfacción con el equipamiento utilizado en el desarrollo del curso</u></b> ...            | <b>14</b> |
| <b>4.1.5</b> | <b><u>Subdimensión: Satisfacción con el OTEC y el apoyo administrativo brindado</u></b> .....                    | <b>15</b> |
| <b>4.1.6</b> | <b><u>Subdimensión: Satisfacción con el diseño del curso</u></b> .....   | <b>16</b> |
| <b>4.1.7</b> | <b><u>Subdimensión: Satisfacción con el desempeño docente</u></b> .....  | <b>19</b> |
| <b>4.1.8</b> | <b><u>Subdimensión: Satisfacción con las formas de evaluación del curso</u></b> .....                            | <b>20</b> |
| <b>4.2</b>   | <b><u>Dimensión: Evaluación Maestro Guía</u></b> .....   | <b>21</b> |
| <b>4.3</b>   | <b><u>Dimensión: Satisfacción con los resultados del curso</u></b> .....   | <b>23</b> |
| <b>5.</b>    | <b><u>Resumen: ISN Programa Aprendices trabajadores</u></b> .....  | <b>25</b> |
| <b>6.</b>    | <b><u>Conclusiones</u></b> .....   | <b>26</b> |
| <b>7.</b>    | <b><u>Análisis de resultados Aprendices Empresas</u></b> .....   | <b>27</b> |
| <b>7.1</b>   | <b><u>Antecedentes</u></b> .....   | <b>29</b> |
| <b>7.1.1</b> | <b><u>Participación previa en programas SENCE</u></b> .....  | <b>29</b> |
| <b>7.1.2</b> | <b><u>Medios de postulación</u></b> .....  | <b>30</b> |
| <b>7.1.3</b> | <b><u>Percepción de beneficios para la institución</u></b> .....   | <b>31</b> |
| <b>7.2</b>   | <b><u>Dimensión: Satisfacción con los procedimientos previos al inicio del curso</u></b> .....                   | <b>31</b> |
| <b>7.2.1</b> | <b><u>Subdimensión: Satisfacción con la información previa disponible del programa</u></b> .....                 | <b>32</b> |
| <b>7.2.2</b> | <b><u>Subdimensión: Satisfacción con la plataforma web</u></b> .....   | <b>33</b> |
| <b>7.2.3</b> | <b><u>Subdimensión: Satisfacción con el proceso de postulación al Programa</u></b> .....                         | <b>34</b> |
| <b>7.3</b>   | <b><u>Dimensión: Satisfacción con el OTEC</u></b> .....  | <b>35</b> |
| <b>7.4</b>   | <b><u>Dimensión: Satisfacción con los resultados del curso</u></b> .....   | <b>38</b> |
| <b>4.5.1</b> | <b><u>Subdimensión: Satisfacción con la utilidad de los contenidos del curso para la empresa</u></b> .....       | <b>38</b> |
| <b>4.5.2</b> | <b><u>Subdimensión: Satisfacción con la utilidad de los contenidos del curso para los trabajadores</u></b> ..... | <b>39</b> |

|   |           |
|---|-----------|
| <u>4.5.3 Subdimensión: Satisfacción con Programa SENCE.....</u>       | <u>41</u> |
| <u>8. Resumen: ISN Programa Aprendices Empresas.....</u>              | <u>43</u> |
| <u>9. Resumen: ISN Programa Aprendices Empresas - Por Región.....</u> | <u>44</u> |
| <u>10. Conclusiones .....</u>   | <u>45</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 “**Aprendices**”. Este Programa está orientado a insertar en un puesto de trabajo a personas cesantes o que buscan trabajo por primera vez, apoyando a las empresas que los contratan. Además, busca aumentar las competencias y empleabilidad de las personas al asegurar su capacitación en el mismo puesto de trabajo.

SENCE dirige la capacitación a jóvenes desocupados entre los 15 y 25 años que tengan un contrato de aprendizaje, regulado a través de los artículos 78 y siguientes del Código del Trabajo, dicho contrato deberá tener una duración mínima de 6 meses para postular al Programa. La remuneración bruta debe ser mayor a un salario mínimo y menor a dos salarios mínimos mensuales. Las empresas que postulen deben estar inscritas en el Registro de Empresas Receptoras de Fondos Públicos del SENCE ([receptores.sence.cl](http://receptores.sence.cl)) conforme lo establece la Ley N°19.862 y su Reglamento, contenido en el D.S. N°375, de 2003, del Ministerio de Hacienda. Para cumplir con el objetivo antes dispuesto se otorga una bonificación a la contratación de personas pertenecientes a la población objetivo del programa, además del pago de una capacitación vinculada al oficio que desempeñará en la empresa.

Los cursos de capacitación son impartidos por un OTEC o por la misma empresa, a través de relatores internos.

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.

A continuación se presentan los principales resultados obtenidos para la medición de Satisfacción de usuarios del Programa **Aprendices**, la que se realizó a través de la aplicación de dos encuestas. Una focalizada a trabajadores y otra a empresas.

## 2. Diseño muestral

El diseño muestral para el presente programa consistió en la obtención de 2 muestras diferentes, una focalizada a los trabajadores y la otra a las empresas. Los detalles de cada una se presentan a continuación.

### 2.1 Aprendices trabajadores

La muestra se calculó para obtener un  $\pm 5\%$  de error a nivel nacional con un 95% de confianza dando un total de 338 casos. Posteriormente se distribuyó la muestra en las distintas regiones en forma proporcional.

El siguiente cuadro presenta el universo y muestra alcanzados.

**Tabla 1: Distribución de la muestra Aprendices Trabajadores**

| Región                | Universo <sup>1</sup> | Total Muestra Requerida | Total Muestra Ejecutada |
|-----------------------|-----------------------|-------------------------|-------------------------|
| I                     | 64                    | 8                       | 9                       |
| II                    | 168                   | 21                      | 24                      |
| III                   | 234                   | 29                      | 38                      |
| IV                    | 85                    | 11                      | 13                      |
| V                     | 165                   | 20                      | 22                      |
| VI                    | 299                   | 37                      | 10                      |
| VII                   | 166                   | 21                      | 26                      |
| VIII                  | 529                   | 66                      | 64                      |
| IX                    | 110                   | 14                      | 31                      |
| X                     | 290                   | 36                      | 34                      |
| XI                    | 0                     | 0                       | 0                       |
| XII                   | 20                    | 2                       | 4                       |
| XIII                  | 326                   | 40                      | 28                      |
| XIV                   | 159                   | 20                      | 21                      |
| XV                    | 103                   | 13                      | 14                      |
| <b>Total Nacional</b> | <b>2718</b>           | <b>337</b>              | <b>338</b>              |

Fuente: Elaboración propia.

<sup>1</sup> Universo corresponde al total de beneficiarios que cuentan con número de contacto telefónico.

## 2.2 Aprendices Empresas

El universo está compuesto por todas las empresas que participaron del programa durante el año 2014.

La muestra nacional para este Programa tuvo parámetros de  $\pm 2,3\%$  de error 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 2: Distribución de la muestra Aprendices**

| Región <sup>2</sup> | Universo <sup>3</sup> | Total Muestra Requerida | Total Muestra Ejecutada | Error muestral final |
|---------------------|-----------------------|-------------------------|-------------------------|----------------------|
| I                   | 4                     | 4                       | 2                       | 56,6%                |
| II                  | 7                     | 7                       | 3                       | 46,2%                |
| III                 | 4                     | 4                       | 2                       | 56,6%                |
| IV                  | 10                    | 10                      | 5                       | 32,7%                |
| V                   | 113                   | 87                      | 63                      | 8,3%                 |
| VI                  | 23                    | 22                      | 16                      | 13,8%                |
| VII                 | 153                   | 110                     | 103                     | 5,5%                 |
| VIII                | 382                   | 193                     | 230                     | 4,1%                 |
| IX                  | 54                    | 47                      | 34                      | 10,3%                |
| X                   | 280                   | 162                     | 139                     | 5,9%                 |
| XI                  | -                     | -                       | -                       | -                    |
| XII                 | 15                    | 14                      | 10                      | 18,5%                |
| XIII                | 19                    | 18                      | 9                       | 24,4%                |
| XIV                 | 146                   | 106                     | 78                      | 7,6%                 |
| XV                  | 98                    | 78                      | 65                      | 7,1%                 |
| <b>TOTAL</b>        | <b>1.308</b>          | <b>862</b>              | <b>759</b>              | <b>2,3%</b>          |

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.

<sup>2</sup> Los datos relacionados con las regiones cuyo error muestral es superior al  $\pm 10\%$  se consideran solo tendencias.

<sup>3</sup> Universo corresponde al total de empresas que cuentan con número de contacto telefónico.

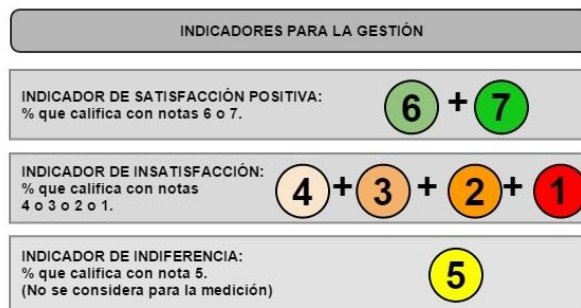
### 3. Lectura de resultados

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).

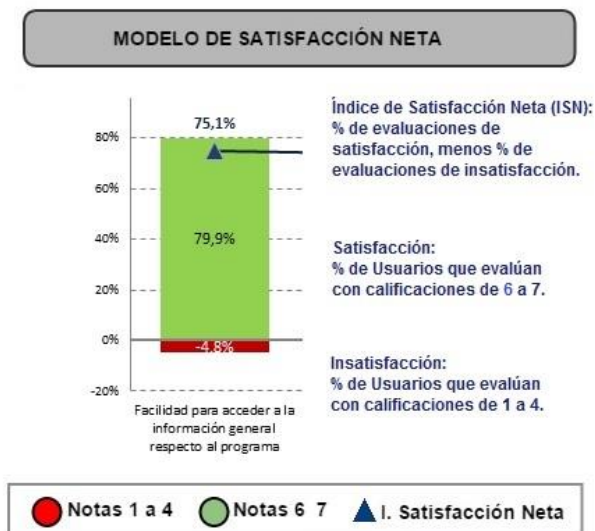
**Ilustración 1: Indicadores de gestión**



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 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.

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 3: Categorización de niveles de satisfacción**

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

Fuente: Elaboración propia



#### 4. Análisis de resultados Aprendices trabajadores

---

El presente apartado expone el resumen de los resultados de la encuesta aplicada en base a las tres dimensiones en las que se estructura el instrumento de medición del Programa Aprendices trabajadores.

Las dimensiones son las siguientes:

- Satisfacción con el curso.
- Satisfacción con el maestro guía.
- 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 **Aprendices** trabajadores muestran un ISN positivo de 83,8%<sup>4</sup>, por lo que en general los usuarios están satisfechos.

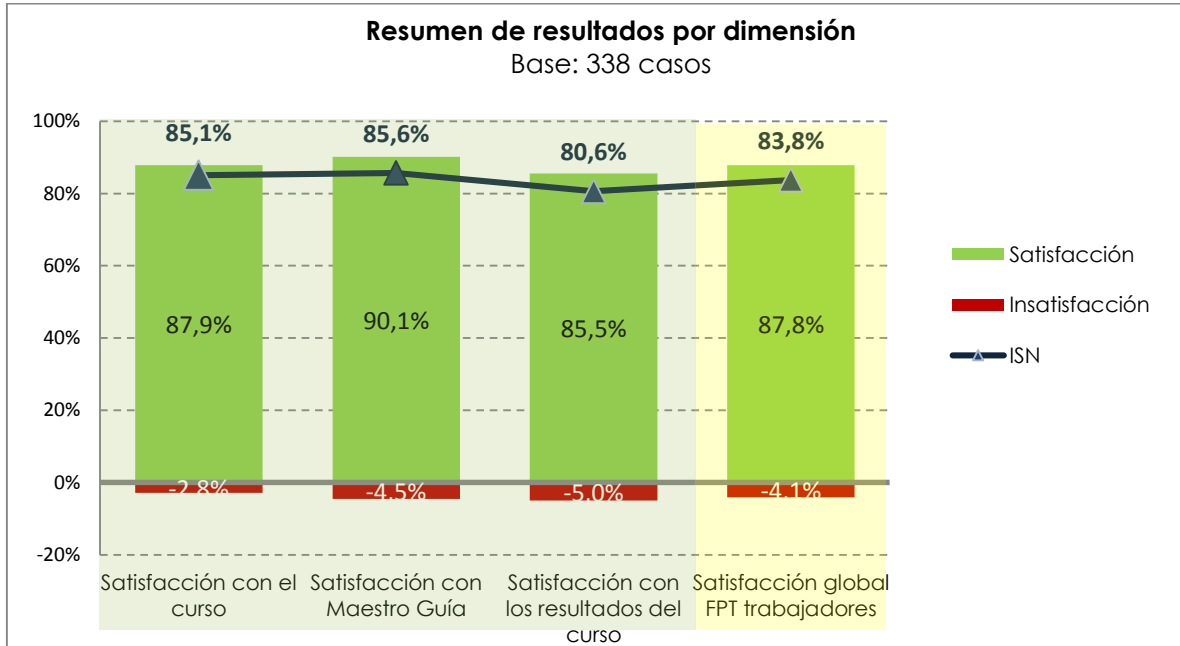
Las dimensiones mejor evaluadas son "Satisfacción con el curso", teniendo un ISN positivo de 85,1%; luego con un ISN también positivo, "Satisfacción con el Maestro Guía" con un 85,6%. Finalmente, "Satisfacción con los Resultados del curso" obtuvo un ISN de 80,6%.

En términos generales, las tres dimensiones evaluadas obtuvieron un ISN positivo, por lo que, como se mencionaba, en general los usuarios están satisfechos con el programa.

---

<sup>4</sup> 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 tres dimensiones.

Gráfico 1

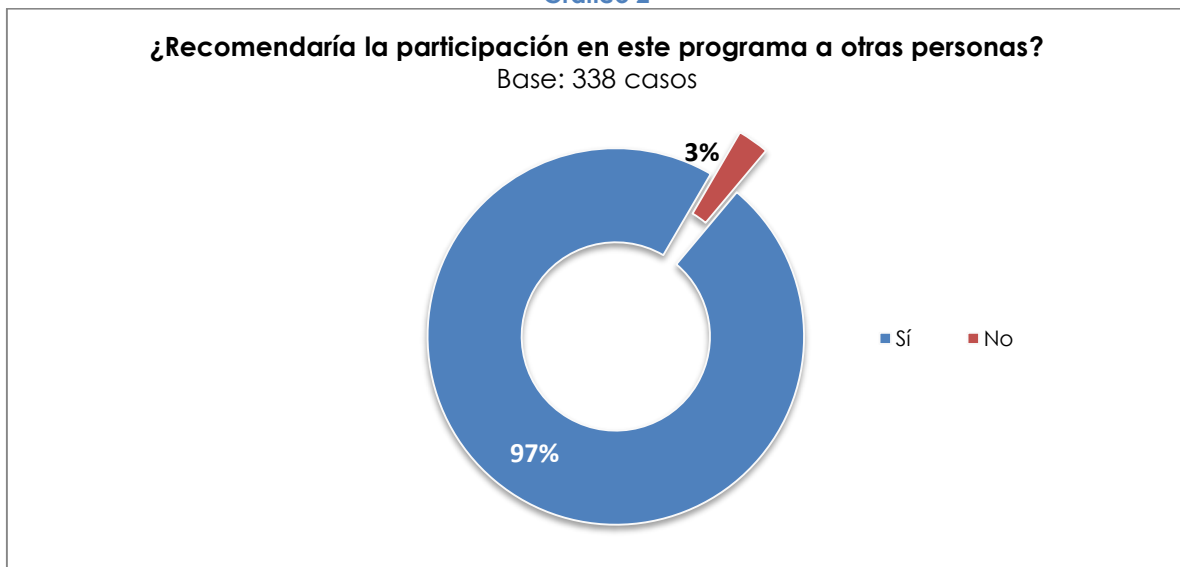


Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Aprendices trabajadores 2014.

Otro parámetro que se utilizó para medir la satisfacción fue "Recomendación", que nos muestra el grado de conformidad de los usuarios con el programa "Aprendices trabajadores", 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°2, al ser consultados sobre si recomendaría este programa a otras personas, un 97% indicó que "Sí" lo haría. Lo anterior, permite reforzar la evaluación positiva del programa (ISN de 84,9%).

Gráfico 2



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Aprendices trabajadores 2014.

#### 4.1 Dimensión: Satisfacción con el curso

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

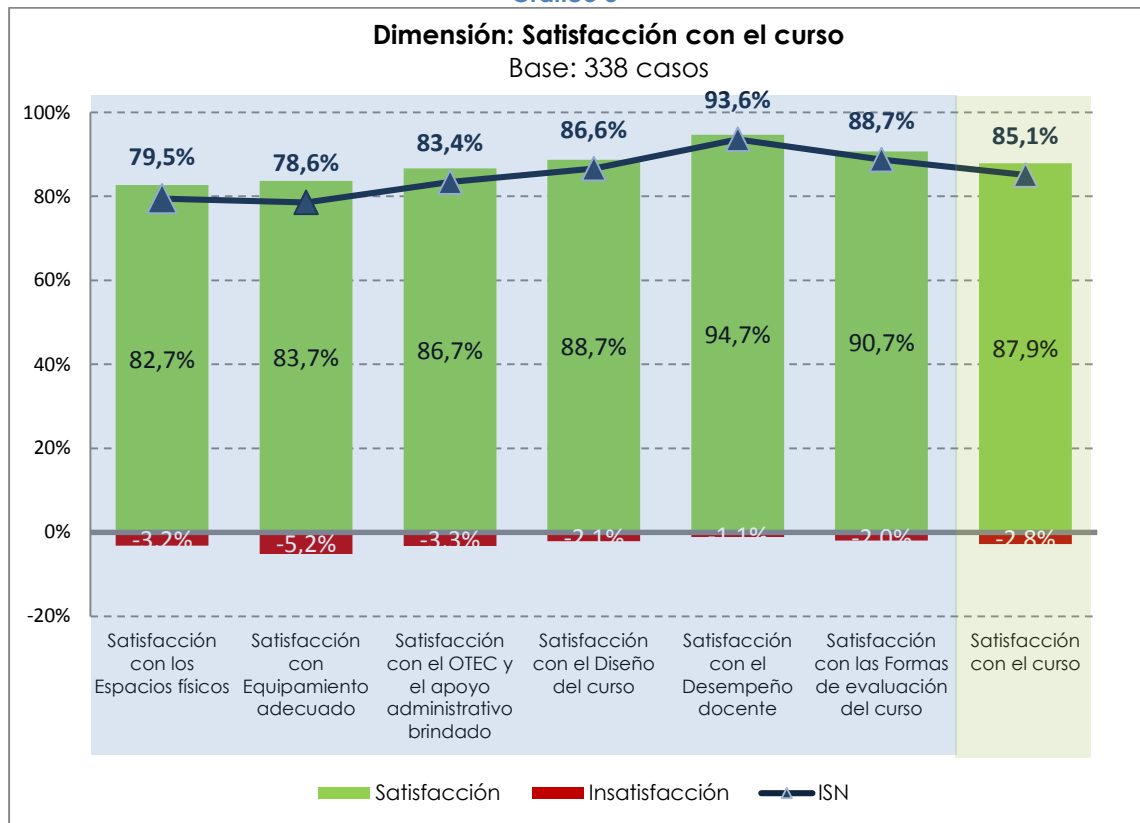
Con un ISN de 79,5%, los usuarios evaluaron de forma positiva los “Espacios físicos”. Así también fueron evaluados el “Equipamiento adecuado”, con un ISN de 78,6% y en cuanto al “Satisfacción con el OTEC y el apoyo administrativo brindado”, los usuarios lo evaluaron con un ISN de 83,4%.

En cuanto al “Diseño del curso”, los usuarios lo evaluaron también positivamente, con un ISN de 86,6%.

“Formas de evaluar el curso”, obtuvo un ISN de 88,7%, mientras que cuando se evalúa el “Desempeño docente”, la satisfacción alcanzó un nivel, teniendo un ISN de 93,6%.

De forma general, la evaluación de la dimensión Satisfacción con el curso, tomando en consideración todas sus subdimensiones, fue positiva alcanzando un ISN de 85,1%.

Gráfico 3



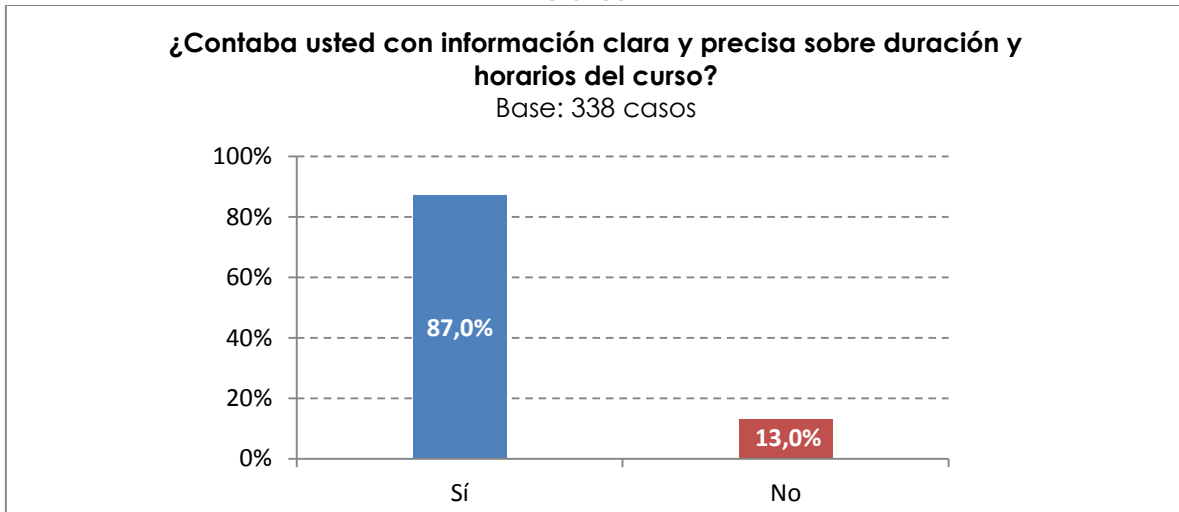
Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Aprendices trabajadores 2014.

A modo de complementar los resultados de la dimensión, se presentan los siguientes aspectos evaluados de manera previa a la evaluación del curso:

#### 4.1.1 Información previa

Se le preguntó a la población beneficiaria si antes de iniciar el curso contaba con información clara y precisa sobre su duración y horarios. El 87,0% de ellas manifestó que sabía con precisión la duración y los horarios del curso; mientras que el 13,0% desconocía estos datos.

Gráfico 4

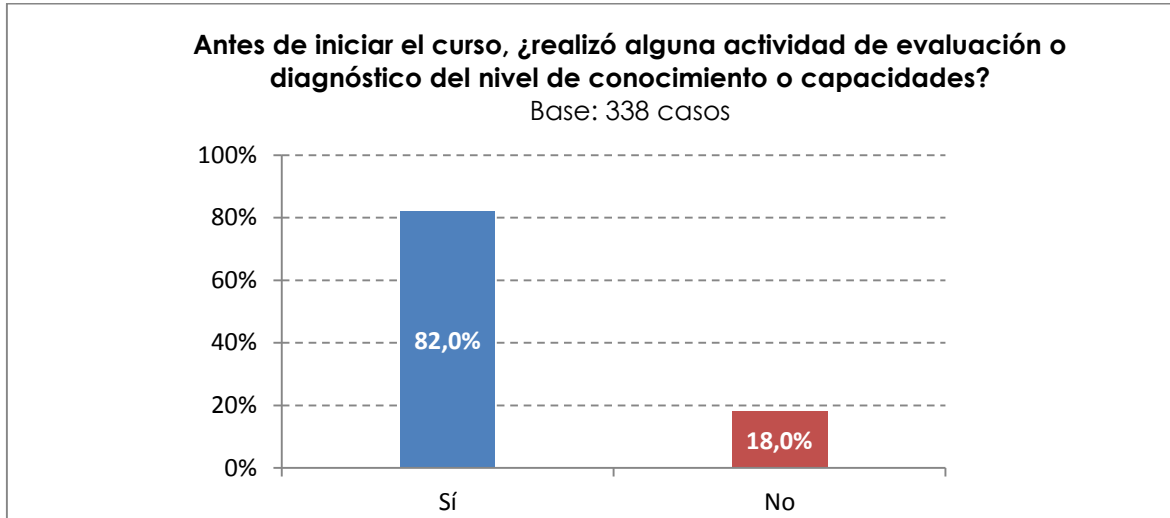


Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Aprendices trabajadores 2014.

#### 4.1.2 Evaluación diagnóstica previa

El 82,0% de las personas beneficiarias respondió que realizó una actividad de evaluación de diagnóstico del nivel de conocimiento o capacidades.

Gráfico 5



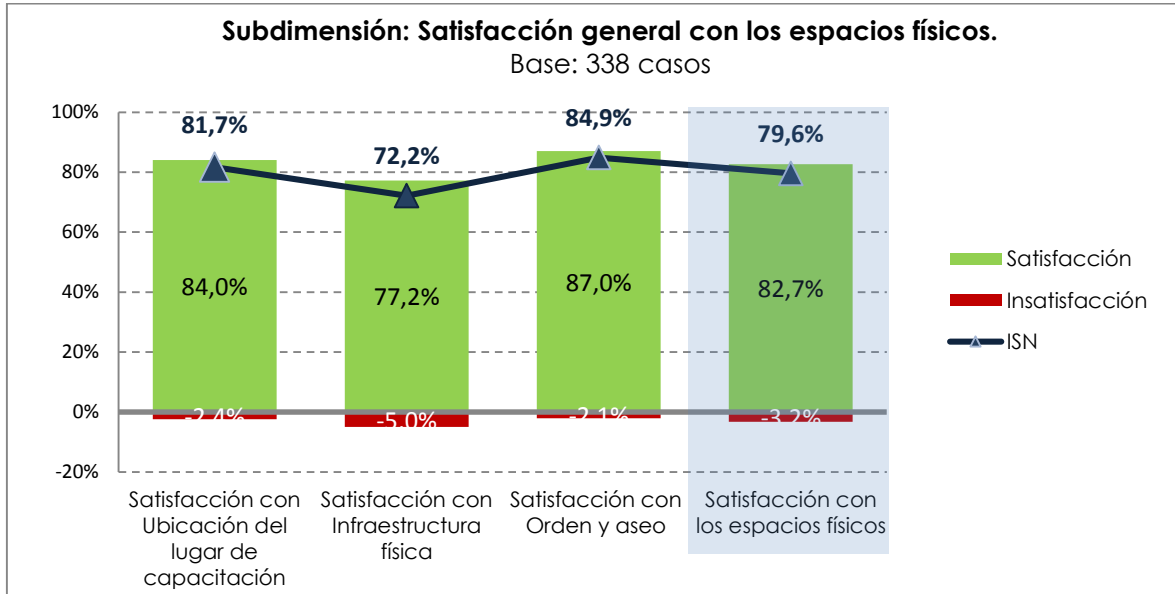
Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Aprendices trabajadores 2014.

#### 4.1.3 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.

La ubicación del lugar de capacitación con un ISN positivo de 81,7%, junto con la variable "Orden y aseo", que obtuvo un ISN de 84,9%, fueron los dos aspectos mejor evaluados. Por último la "Infraestructura física" fue evaluada de forma regular con un ISN de 72,2%. De este modo, la "Satisfacción General con los espacios físicos" tuvo un resultado positivo con un ISN de 79,6%.

Gráfico 6



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Aprendices trabajadores 2014.

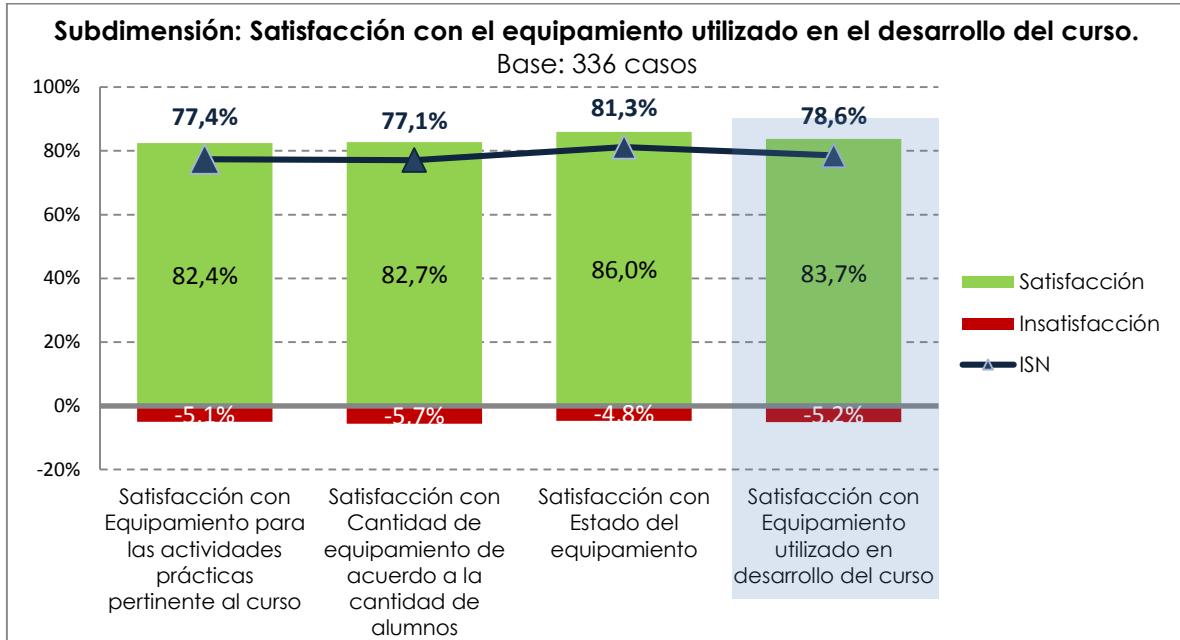
#### 4.1.4 Subdimensión: Satisfacción con el equipamiento utilizado en el desarrollo del curso

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.

El "Equipamiento para las actividades prácticas pertinentes al curso" (equipos, computadores, herramientas, otros) tuvo un ISN de 77,4%. La "Cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos" presentó un ISN de 77,1%. Por último, el "Estado del equipamiento" (buen funcionamiento) tuvo un ISN de 81,3%.

La población usuaria del programa valoró de forma positiva las tres variables analizadas, lo que se traduce en que están satisfechos en términos generales con la subdimensión. Esto se demuestra a partir del ISN de 78,6%.

Gráfico 7

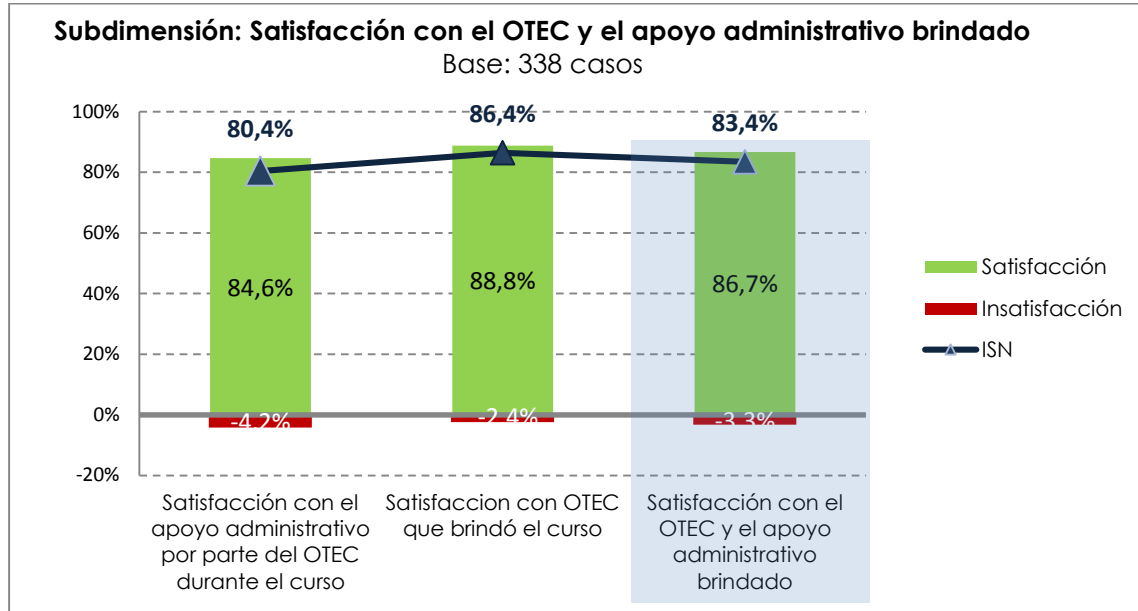


Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Aprendices trabajadores 2014.

#### 4.1.5 Subdimensión: Satisfacción con el OTEC y el apoyo administrativo brindado

El "Apoyo administrativo recibido durante el desarrollo del curso" tuvo un ISN de 80,4%. Esto significa que las personas beneficiarias del programa valoraron de forma positiva este aspecto. La "Evaluación del OTEC que brindó el curso" fue también positiva, alcanzando un ISN de 86,4%. En general, los usuarios del programa evalúan de buena forma la subdimensión, teniendo un ISN de 83,4%.

Gráfico 8



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Aprendices trabajadores 2014.

#### 4.1.6 Subdimensión: Satisfacción con el diseño del curso

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

Los cinco aspectos evaluados presentaron un ISN positivo. En general, la evaluación del diseño del curso presentó un nivel de Satisfacción neta de 86,6%.

La "Metodología de enseñanza" fue evaluada por las personas que tomaron el curso, con un ISN de 89,9%.

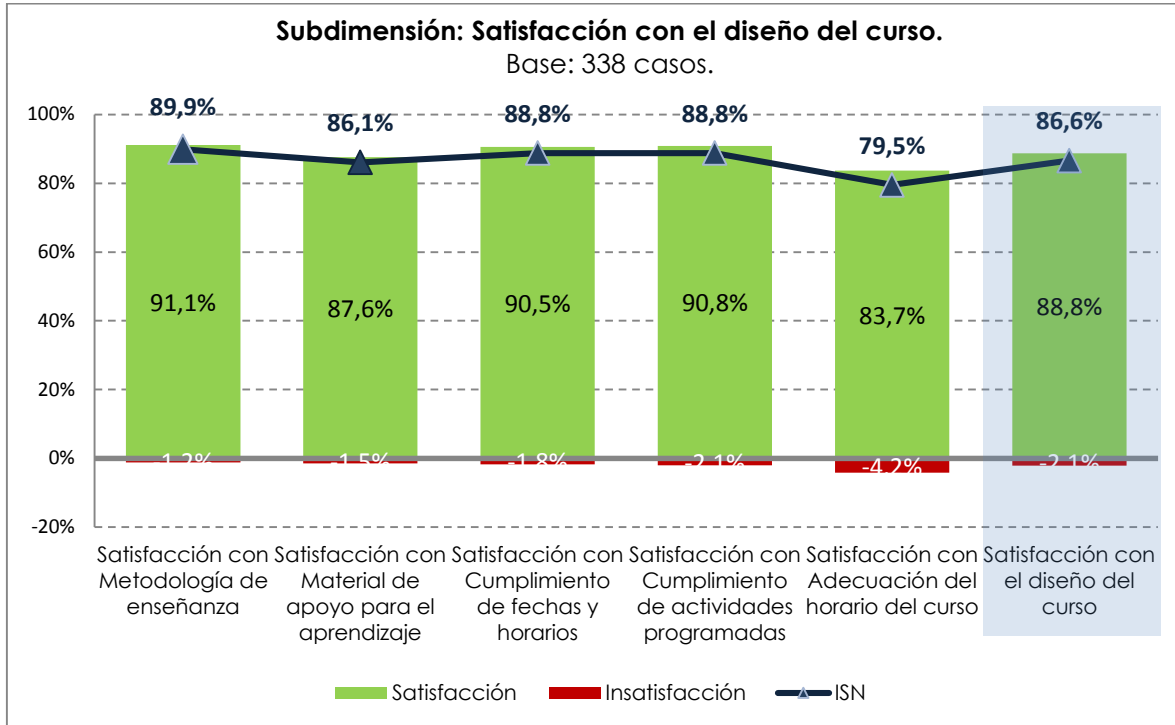
El "Material de apoyo para el aprendizaje" – presentaciones, textos, guías de apoyo- fue evaluado con un ISN de 86,1%.

En cuanto al "Cumplimiento de fechas y horarios propuesto por el programa", los usuarios evaluaron positivamente, presentando un ISN de 88,8%. En cuanto al "Cumplimiento de las actividades programadas", ésta también recibe una evaluación positiva con un INS de 88,8%.

Respecto a la "Adecuación del horario del curso", éste fue evaluado con un ISN de 79,5%.



Gráfico 9



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Aprendices trabajadores 2014.

A continuación se presentan variables referentes al contenido versus tiempo, que complementan los resultados ya presentados de la sub dimensión:

### Contenido versus tiempo

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

#### Número de días a la semana para el curso de capacitación

La población beneficiaria desarrolló el curso en 5 días promedio. La mayoría de los encuestados (68,5%) recibió el curso en 5 días.

**Tabla 4: Días de la semana para curso de capacitación**

| Número de días | Porcentaje del número de días |
|----------------|-------------------------------|
| 1              | 0,6%                          |
| 2              | 1,6%                          |
| 3              | 6,0%                          |
| 4              | 2,2%                          |
| 5              | 68,5%                         |
| 6              | 19,9%                         |
| 7              | 1,3%                          |

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Aprendices trabajadores 2014.

### Número de horas diarias por curso

La mayoría de los encuestados (51,3%) recibió el curso en 4 a 5 horas diarias.

**Tabla 5: Horas diarias por curso**

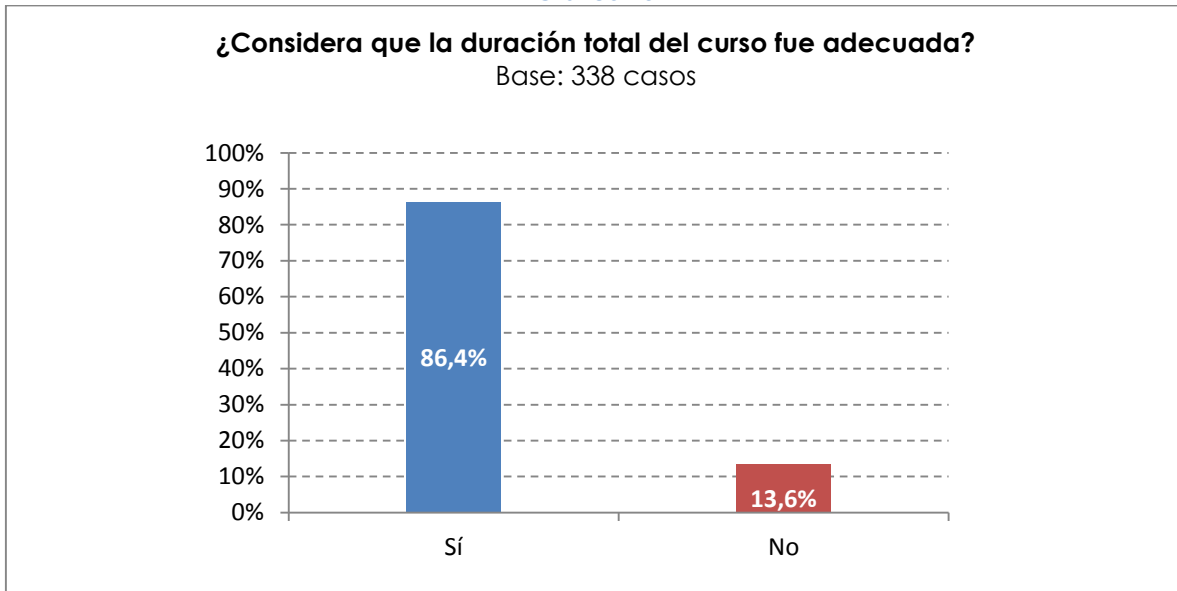
| Número horas diarias | Porcentaje horas diarias |
|----------------------|--------------------------|
| 1                    | 1,9%                     |
| 2                    | 1,9%                     |
| 3                    | 4,2%                     |
| 4                    | 26,0%                    |
| 5                    | 25,3%                    |
| 6                    | 12,1%                    |
| 7                    | 2,3%                     |
| 8                    | 26,4%                    |

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Aprendices trabajadores 2014.

### Duración total del curso

El 86,4% de los encuestados considera que la duración total del curso fue adecuada.

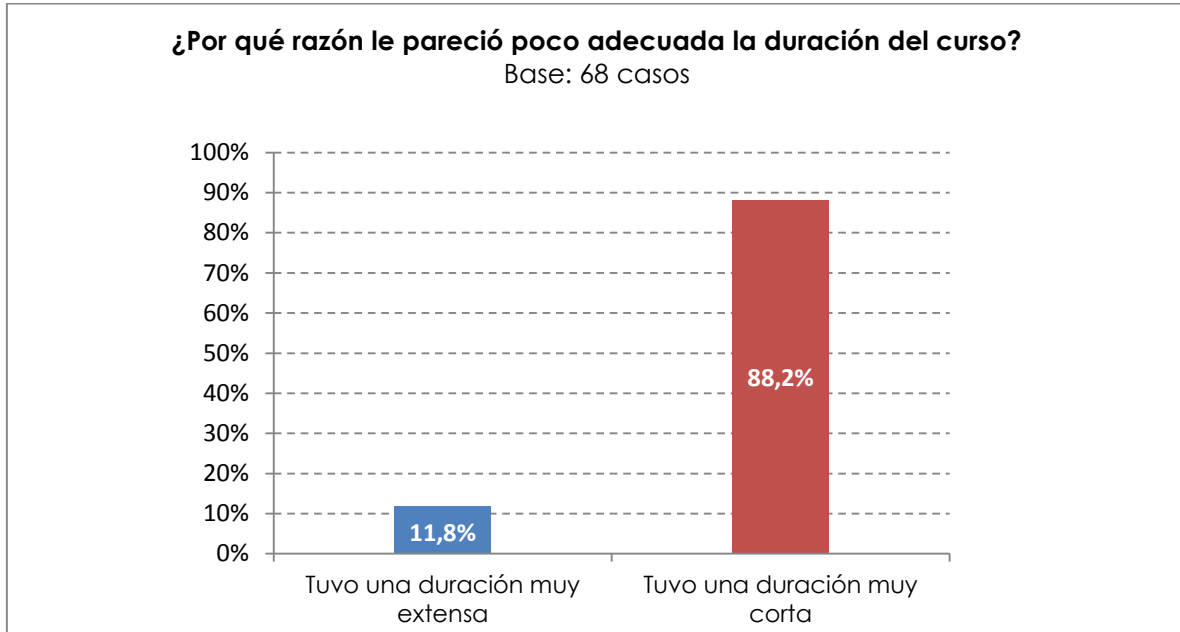
**Gráfico 10**



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Aprendices trabajadores 2014.

De acuerdo al 13,6% de los encuestados que consideraron que la duración de los cursos no fue adecuada, el 88,2% de éstos, responde que la duración del curso fue muy corta.

Gráfico 11



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Aprendices trabajadores 2014.

#### 4.1.7 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.

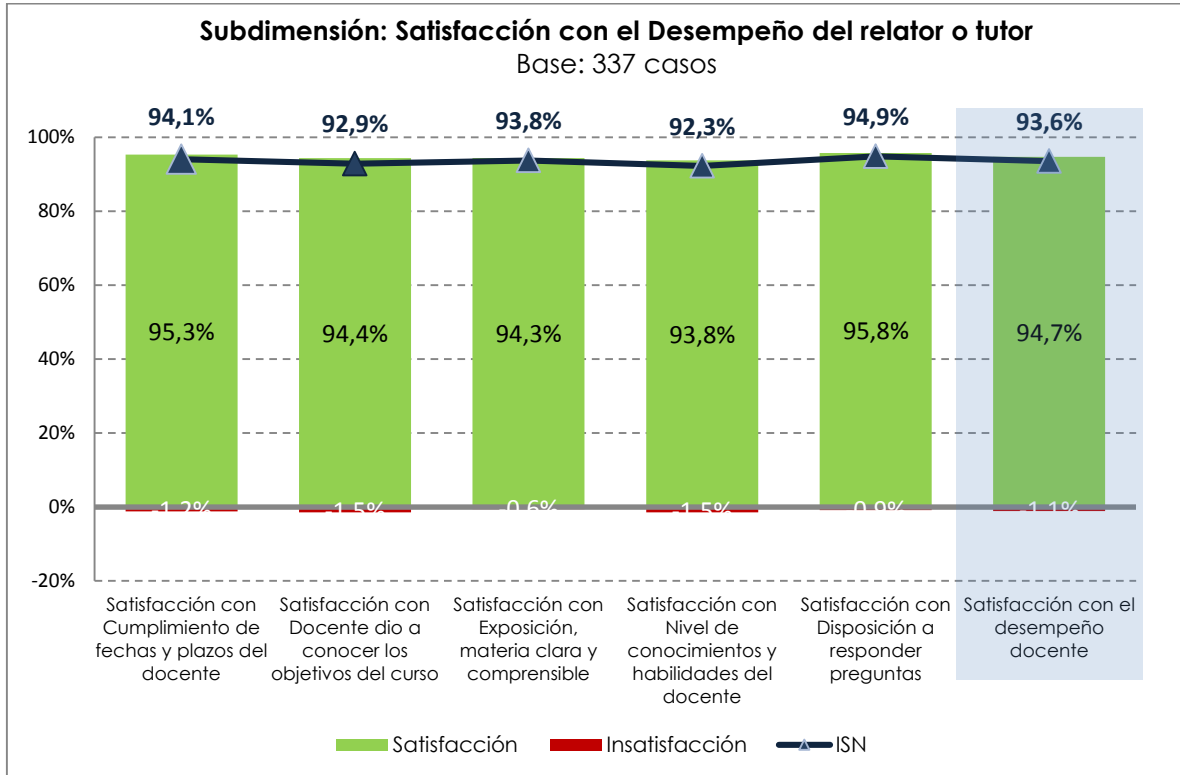
El "Cumplimiento de fechas y horarios" tuvo un ISN de 94,1%. La percepción de la población usuaria respecto al desempeño del tutor en lo que respecta a fechas y plazos para las actividades fue calificada como excelente.

El "Docente dio a conocer los objetivos del curso" de manera excelente, según la evaluación de los usuarios, con un ISN de 92,9%. De la misma manera (excelente) fue calificada la "Exposición de la materia, de forma clara y comprensible", con un ISN de 93,8%.

En cuanto al "Nivel de conocimiento y habilidades del docente", la evaluación de los usuarios fue de igual forma excelente, con un ISN de 92,3%, al igual que su buena disposición para responder preguntas cuyo ISN fue de 94,9%.

La satisfacción en general de los usuarios con el desempeño del docente tiene un ISN de 93,6%. Al tomar en consideración todas las variables de esta subdimensión, damos cuenta que todos los ISN fueron superiores al 91%.

Gráfico 12



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Aprendices trabajadores 2014.

#### 4.1.8 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. En general, el nivel de satisfacción de los usuarios con las formas de evaluación del curso fue positivo, obteniendo un ISN de 88,7%.

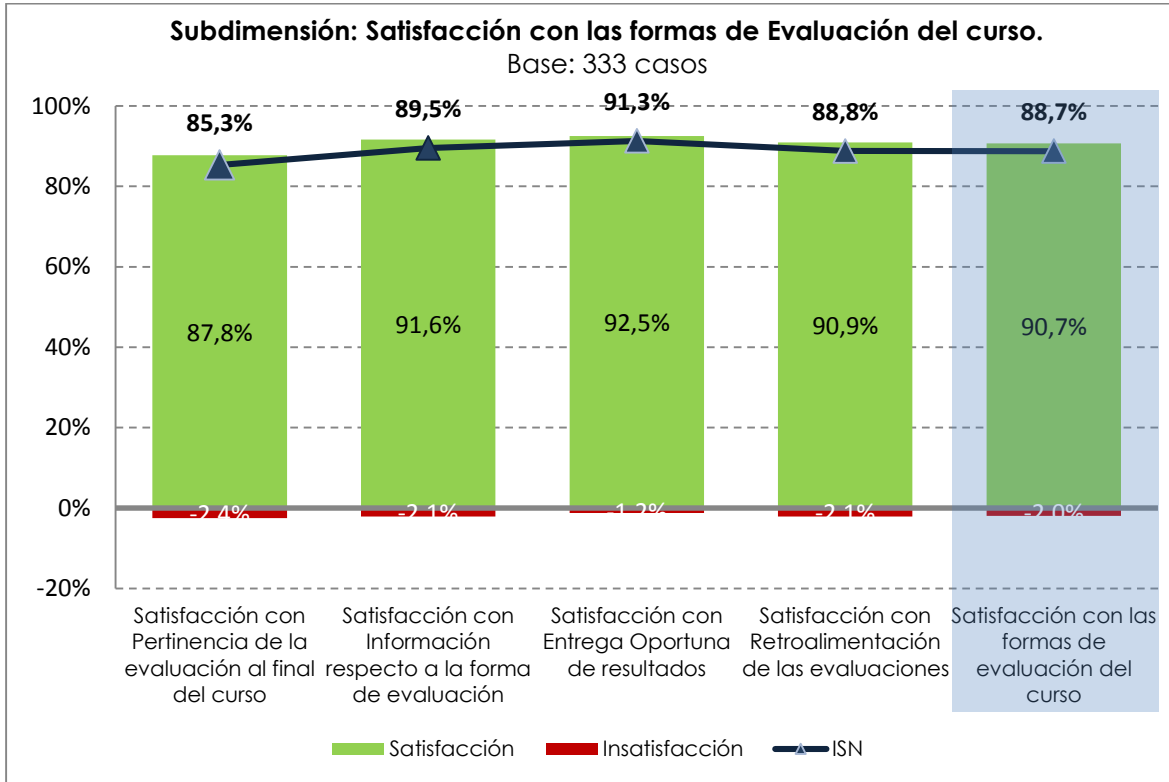
La población beneficiaria consideró que la "Forma en que fue evaluado/a al finalizar el curso" fue positiva, con un ISN de 85,3%.

El nivel de satisfacción en relación a la "Información respecto a la Forma de Evaluación" fue positivo con un ISN de 89,5%.

Con respecto a la "Entrega oportuna de resultados", esta obtuvo una calificación excelente con un ISN de 91,3%.

La satisfacción con la "Retroalimentación de las Evaluaciones" fue positiva, presentando un ISN de 88,8%.

Gráfico 13



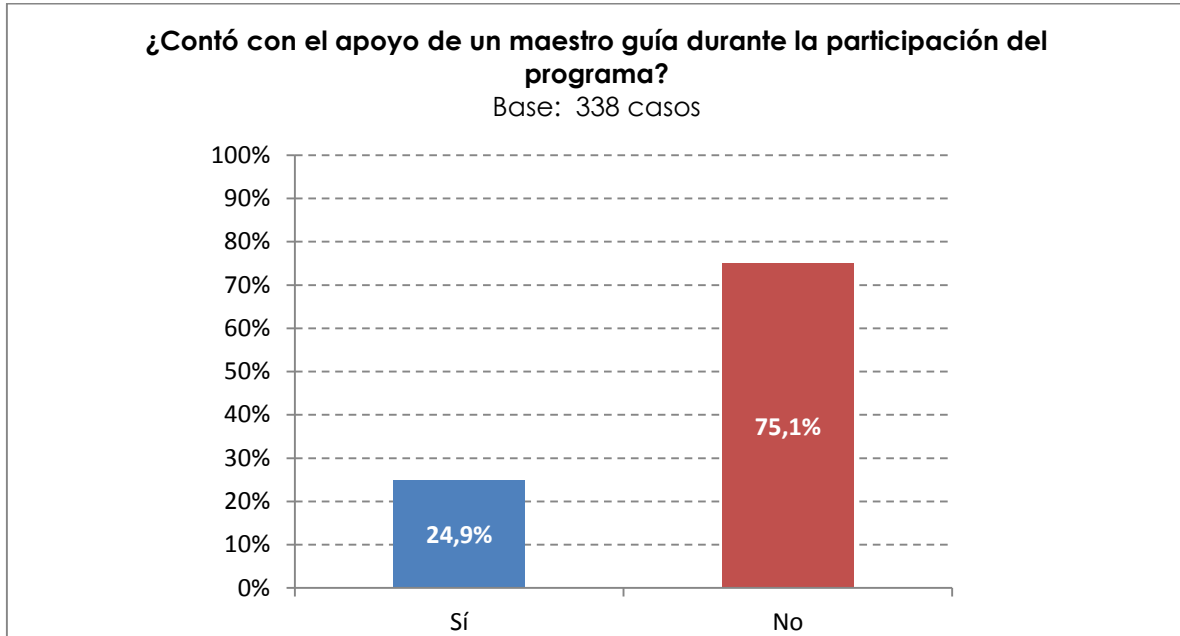
Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Aprendices trabajadores 2014.

#### 4.2 Dimensión: Evaluación Maestro Guía.

La presente dimensión aborda aspectos relativos al desempeño del Maestro Guía respecto del proceso de formación que debió desarrollar con los aprendices, de acuerdo al plan formativo de la capacitación.

Como es posible ver en el gráfico siguiente, el 24,9% de los usuarios contó con el apoyo de un Maestro Guía durante su participación en el programa.

Gráfico 14



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Aprendices trabajadores 2014.

De los usuarios que evaluaron a un Maestro Guía durante la participación del programa, se desprende que en general cada aspecto fue positivo. A continuación, se presentan las opiniones respecto al desempeño del maestro guía en términos nivel de conocimientos y experiencia, apoyo, motivación, por último, la utilidad de lo aprendido.

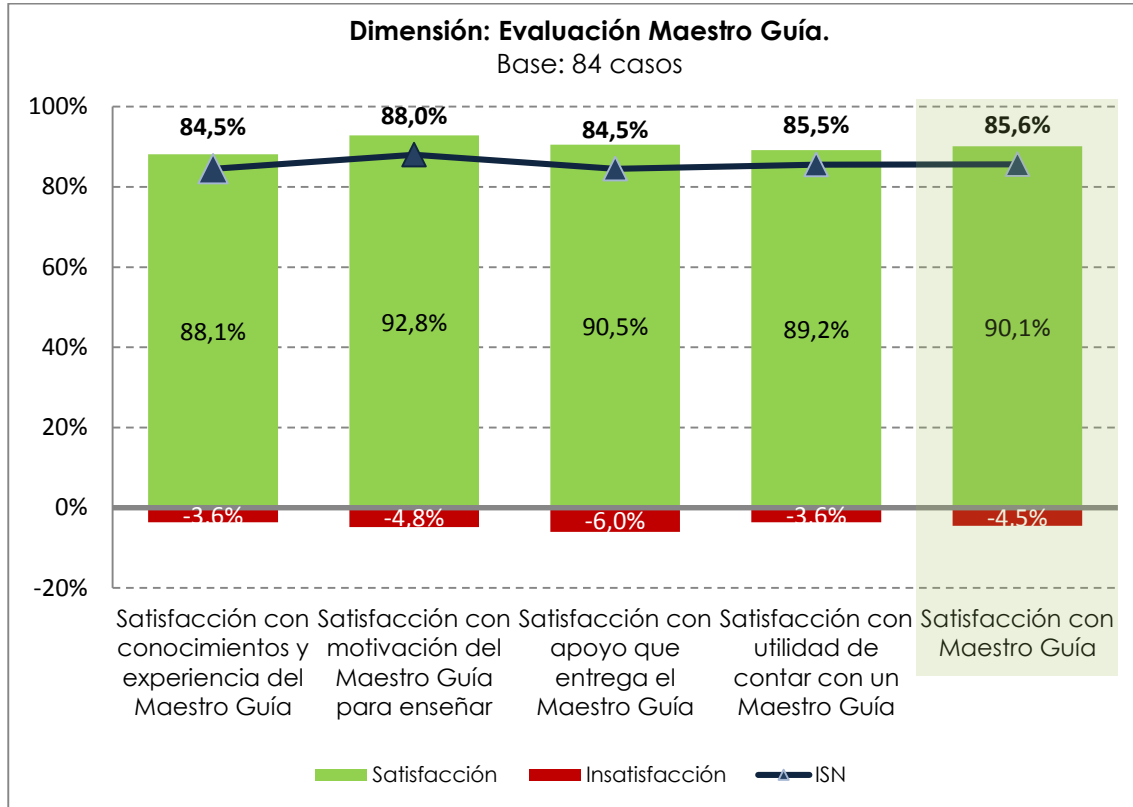
Con un ISN de 84,5% los usuarios evalúan positivamente los "Conocimientos y experiencia del Maestro Guía en el oficio que enseña" y con el mismo valor fue evaluado el "Apoyo que entregó el Maestro Guía durante la participación en el programa".

La "Motivación del Maestro Guía para enseñar su oficio" fue evaluado de forma positiva por los usuarios del programa, alcanzando un ISN de 88,0%.

En referencia a la "Utilidad de contar con un Maestro Guía para aprender el oficio", los usuarios evaluaron positivamente, con un ISN de 85,5%.

En general, la evaluación del Maestro Guía fue positiva, alcanzando un ISN total de 85,6%.

Gráfico 15



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Aprendices trabajadores 2014

### 4.3 Dimensión: Satisfacción con los resultados del curso

Esta dimensión da cuenta de la “Satisfacción con los resultados del curso” para los usuarios. En general, los usuarios del programa evalúan de forma positiva los Resultados del curso, con un ISN de 80,6%.

El ISN con el que las personas beneficiadas evaluaron la “Adquisición de nuevos conocimientos y/o habilidades” fue de un 86,4%, considerado como positivo. En términos generales, la población beneficiaria del programa manifestó estar satisfecha con este aspecto.

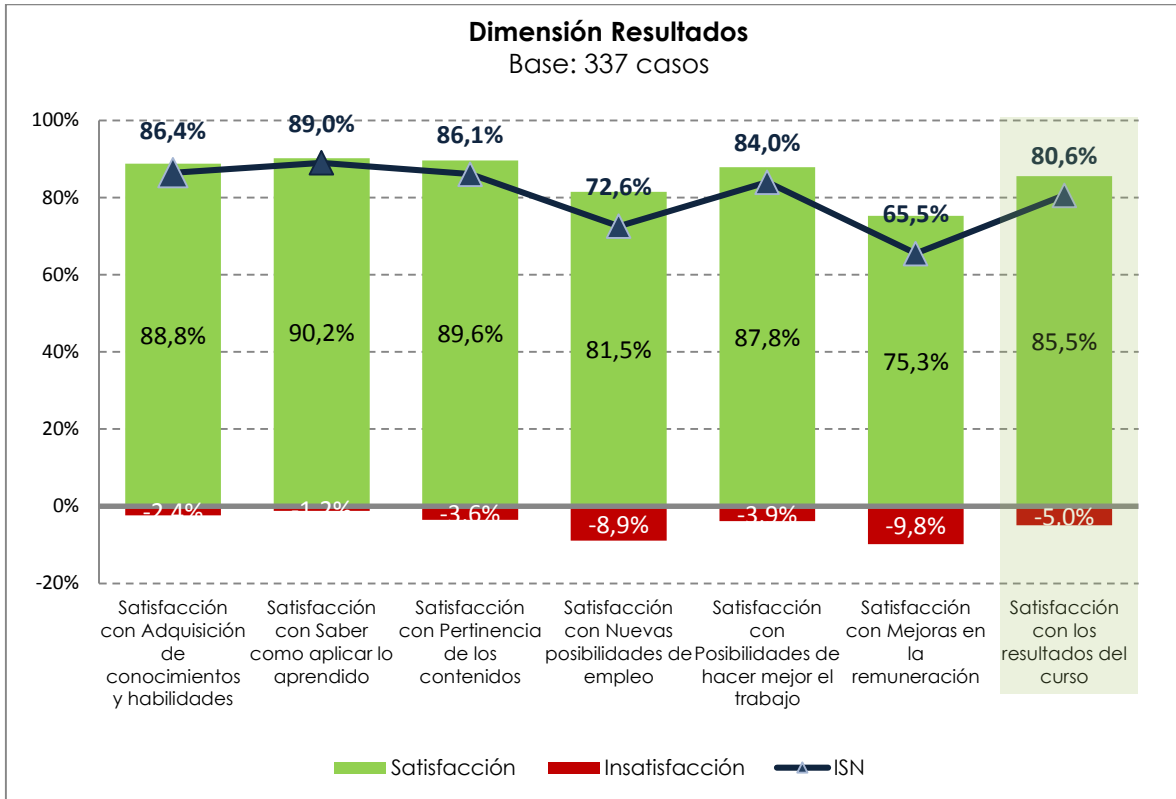
Con un ISN de 89,0%, las personas beneficiadas evaluaron como positivo el “Saber cómo aplicar lo aprendido en el curso”.

Sobre la “Pertinencia de los contenidos”, con un ISN de 86,1%, los usuarios los evaluaron de forma positiva.

Respecto de las “Posibilidades de empleo”, los usuarios evaluaron de forma regular esta variable, con un ISN de 72,6%. Sobre las “Posibilidades de hacer mejor el trabajo”, se evaluó positivamente con un ISN de 84,0%. Ahora bien, la evaluación de los usuarios del

programa sobre las “Mejoras en la remuneración” fue regular, alcanzando un ISN de 65,5%, siendo ésta la evaluación más baja de todas.

Gráfico 16








Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Aprendices trabajadores 2014.



## 5. Resumen: ISN Programa Aprendices trabajadores

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 "Aprendices trabajadores".

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 6: Resumen Programa Aprendices trabajadores**

| Total   | Dimensión   | Subdimensión  | Variable  | ISN  |              |
|---|---|---|---|--|--------------|
| <b>Programa Aprendices trabajadores</b><br><b>83,8%</b> | Evaluación del Curso<br><b>85,1%</b>                      | Satisfacción con los espacios físicos<br><b>79,6%</b>                                 | Ubicación del lugar de capacitación                                       | <b>81,7%</b>                                     |              |
|   |   |   | Infraestructura física  | <b>72,2%</b>                                     |              |
|   |   |   | Orden y aseo  | <b>84,9%</b>                                     |              |
|   |   | Satisfacción con el equipamiento utilizado en el desarrollo del curso<br><b>78,6%</b> | Equipamiento pertinente para actividades prácticas                        | <b>77,4%</b>                                     |              |
|   |   |   | Cantidad de equipamiento  | <b>77,1%</b>                                     |              |
|   |   |   | Estado de equipamiento  | <b>81,3%</b>                                     |              |
|   |   | Satisfacción con el OTEC y el apoyo administrativo brindado<br><b>83,4%</b>           | Evaluación del apoyo administrativo por parte del OTEC durante el curso   | <b>80,4%</b>                                     |              |
|   |   |   | Evaluación general del OTEC   | <b>86,4%</b>                                     |              |
|   |   | Satisfacción con el diseño del curso<br><b>86,6%</b>                                  | Metodología de enseñanza  | Metodología de enseñanza                         | <b>89,9%</b> |
|   |   |   |   | Material de apoyo para el aprendizaje            | <b>86,1%</b> |
|   |   |   |   | Cumplimiento de fechas y horarios                | <b>88,8%</b> |
|   |   |   |   | Cumplimiento de actividades programadas          | <b>88,8%</b> |
|   |   |   |   | Adecuación del horario del curso                 | <b>79,5%</b> |
|   |   | Satisfacción con el desempeño docente<br><b>93,6%</b>                                 | Docente dio a conocer los objetivos del curso                             | Cumplimiento de fechas y plazos docente          | <b>94,1%</b> |
|   |   |   |   | Docente dio a conocer los objetivos del curso    | <b>92,9%</b> |
|   |   |   |   | Exposición materia clara y comprensible          | <b>93,8%</b> |
|   |   |   |   | Nivel de conocimientos y habilidades del docente | <b>92,3%</b> |
|   |   | Satisfacción con las formas de evaluación del curso<br><b>88,7%</b>                   | Disposición a responder preguntas   | Disposición a responder preguntas                | <b>94,9%</b> |
|   |   |   |   | Pertinencia de la evaluación final del curso     | <b>85,3%</b> |
|   |   |   |   | Información respecto a la forma de evaluación    | <b>89,5%</b> |
|   | Entrega Oportuna de resultados                            |   |   | <b>91,3%</b>                                     |              |
|   | Satisfacción con el Maestro Guía<br><b>85,6%</b>          | Retroalimentación de las evaluaciones   | Retroalimentación de las evaluaciones                                     | <b>88,8%</b>                                     |              |
|   |   |   | Conocimientos y experiencia del Maestro Guía en el oficio que enseña      | <b>84,5%</b>                                     |              |
|   |   |   | Motivación del Maestro Guía para enseñar su oficio                        | <b>88,0%</b>                                     |              |
|   |   |   | Apoyo que entrega el Maestro Guía durante la participación en el programa | <b>84,5%</b>                                     |              |
|   | Satisfacción con los resultados del curso<br><b>80,6%</b> | Utilidad de contar con un Maestro Guía para aprender el oficio                        | Utilidad de contar con un Maestro Guía para aprender el oficio            | <b>85,5%</b>                                     |              |
| Adquisición de nuevos conocimientos y habilidades       |   |   | <b>86,4%</b>  |  |              |
| Saber cómo aplicar lo aprendido                         |   |   | <b>89,0%</b>  |  |              |
| Pertinencia de los contenidos                           |   |   | <b>86,1%</b>  |  |              |
| Nuevas posibilidades de empleo                          |   |   | <b>72,6%</b>  |  |              |
| Mejoras en la remuneración                              | Posibilidades de hacer mejor el trabajo                   | Posibilidades de hacer mejor el trabajo   | <b>84,0%</b>  |  |              |
|   |   | Mejoras en la remuneración  | <b>65,5%</b>  |  |              |

## 6. Conclusiones

---

Los resultados generales obtenidos en la medición realizada al **Programa Aprendices trabajadores** muestran un ISN positivo de 83,8% por lo que en general los usuarios están satisfechos con el Programa.

A nivel global, las Dimensiones evaluadas presentan ISN positivos en todos sus resultados totales, por lo que no es necesario generar cambios profundos a nivel estructural.

Sin haber grandes diferencias en puntos porcentuales, fueron evaluadas de forma positiva "Satisfacción con el curso" con un ISN de 85,1%; seguido de "Satisfacción con el Maestro Guía" con un ISN de 85,6%, y "Resultados del curso" con un ISN de 80,6%.

Una variable cuya evaluación no fue positiva es la "Infraestructura física", lugar donde se impartieron las capacitaciones, los usuarios la calificaron como regular (72,2% de ISN), aspecto que presenta una clara oportunidad de mejora para los organismos que imparten las capacitaciones.

Llama la atención que los "Resultados finales del curso" revelen aspectos regulares. Las variables de esta dimensión se dividen entre las habilidades y conocimientos adquiridos en el curso versus las expectativas de empleabilidad post-capacitación. Por lo que se puede observar en las cifras, los usuarios demuestran seguridad de los conocimientos y habilidades adquiridas y de poder aplicar lo aprendido en el trabajo, pero las cifras relacionadas con las expectativas de empleabilidad post-capacitación demuestran ser regulares, denotando que los usuarios no tienen grandes expectativas respecto a la posibilidad futura de mejorar aspectos laborales concretos, como podría ser un cambio a un trabajo mejor o una mejora de su sueldo actual. Este es un aspecto relevante de tomar atención, ya que aunque los usuarios tengan noción de las habilidades que pueden desarrollar, no tienen grandes expectativas hacia que la capacitación pueda ayudarlos de forma efectiva a mejorar sus expectativas de empleabilidad. Lo anterior toma especial relevancia al observar los objetivos del programa, que tienen relación con "generar empleabilidad en el aprendiz"

## 7. Análisis de resultados Aprendices Empresas

El presente apartado expone el resumen de los resultados de la encuesta aplicada en base a las tres dimensiones en las que se estructura el instrumento de medición del Programa **Aprendices** Empresas.

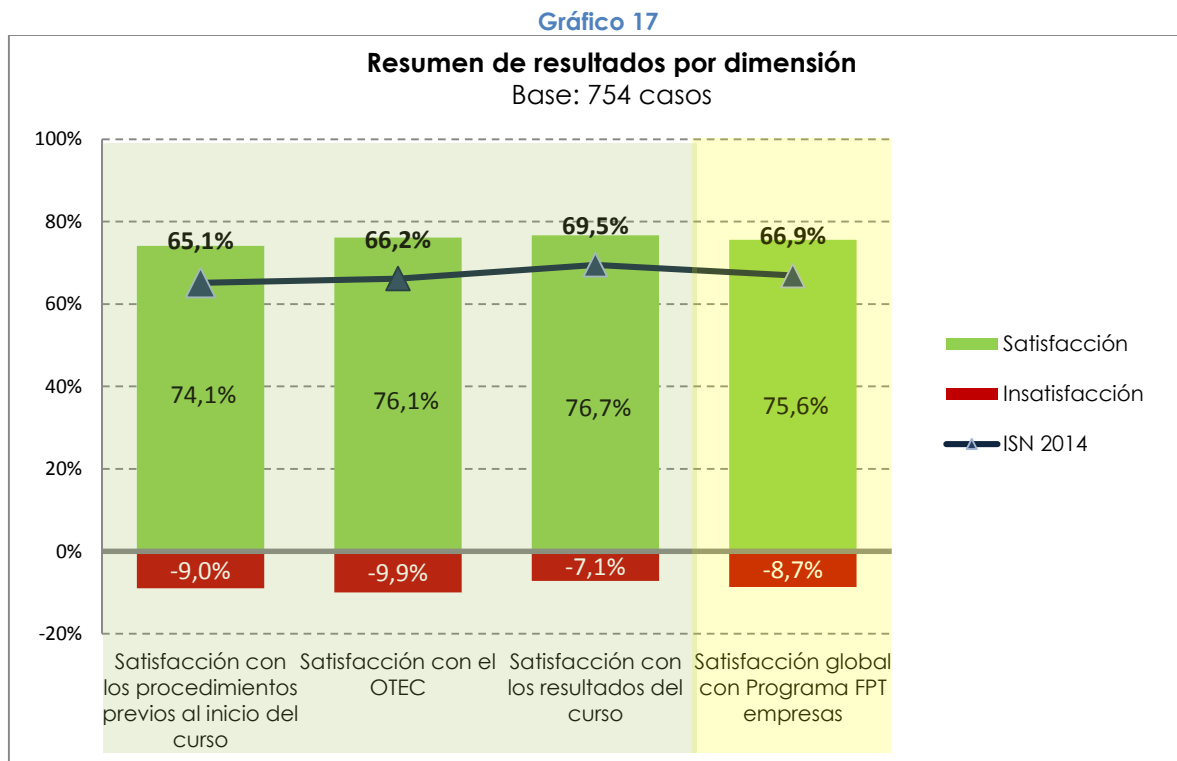
Las dimensiones son las siguientes:

- Satisfacción con los procedimientos previos al inicio del curso.
- Satisfacción con la atención del OTEC.
- Satisfacción con los resultados del curso.

Los resultados obtenidos en la medición realizada al Programa **Aprendices** Empresas muestran un ISN regular de 66,9%<sup>5</sup> a nivel total Programa.

La dimensión mejor evaluada fue "Satisfacción con los resultados del curso" obteniendo un ISN regular de 69,5%. Luego, la dimensión "Satisfacción con la atención del OTEC" presenta un nivel de satisfacción también regular con un ISN de 66,2%.

Finalmente, "Satisfacción con los procedimientos al inicio del curso" con un ISN regular de 65,1%, es la dimensión que presenta el menor ISN.

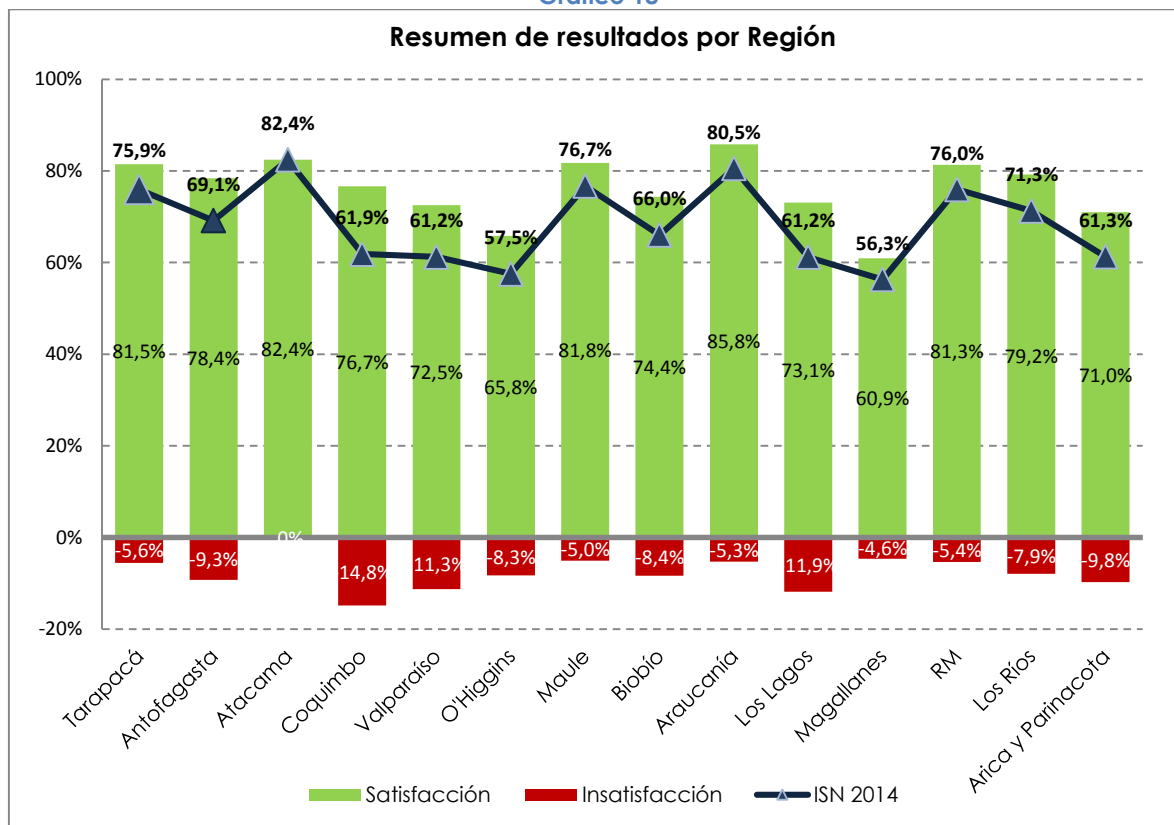


Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Aprendices Empresas 2014.

<sup>5</sup> La satisfacción neta por dimensión fue calculada por medio de un promedio simple entre las distintas subdimensiones que componen la dimensión. Del mismo modo, la satisfacción global es el promedio simple de las tres dimensiones.

Al desagregar la evaluación del Programa por región<sup>6</sup> es posible apreciar la evaluación realizada en las distintas regiones respecto del Programa.

Gráfico 18



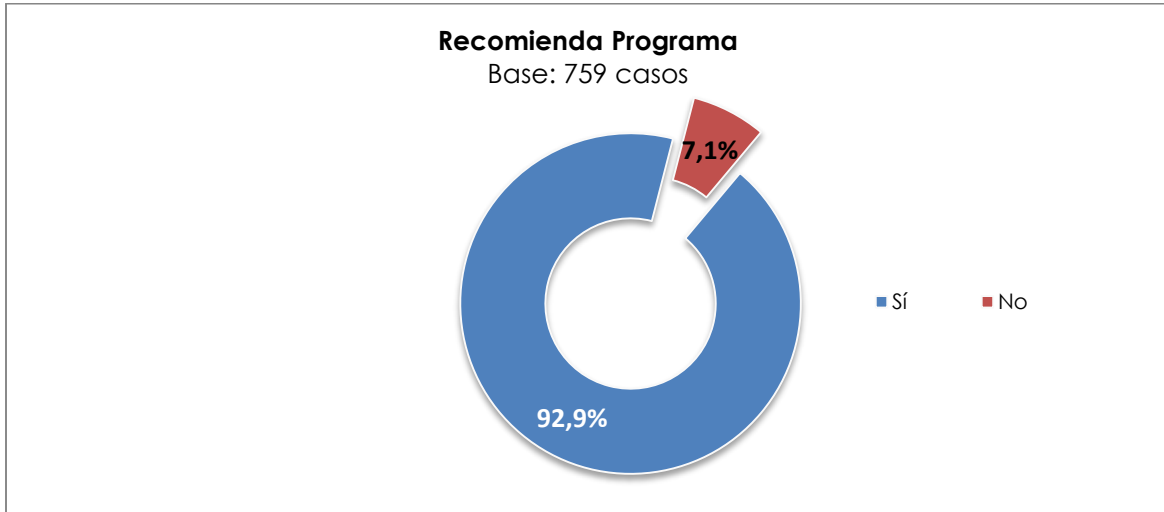
Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Aprendices Empresas 2014.

Otro parámetro que se utilizó para medir la satisfacción fue “Recomendación del programa”, que nos muestra el grado de conformidad con el programa “**Aprendices**” Empresas a través del porcentaje de empresas que recomendarían el programa a otras empresas.

De esta forma, tal como se muestra en el gráfico N°2, al ser consultados si recomendarían la participación, un 92,9% indicó que “Sí” lo recomendaría. Lo anterior indica que a pesar de la evaluación regular obtenida por el Programa, existe una amplia disposición a recomendar el mismo.

<sup>6</sup> Es importante tener presente que los resultados a nivel regional son referenciales por la variabilidad en los niveles de error que registraron las distintas muestras, tomando con precaución los resultados de las regiones donde el error muestral es superior a  $\pm 10\%$  y especialmente en las regiones I, II y III donde los errores superan el 45%.

Gráfico 19



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Aprendices Empresas 2014.

A continuación, se revisaron los principales resultados obtenidos a partir de la encuesta aplicada, detallando la percepción de las empresas usuarias sobre cada una de las dimensiones y subdimensiones.

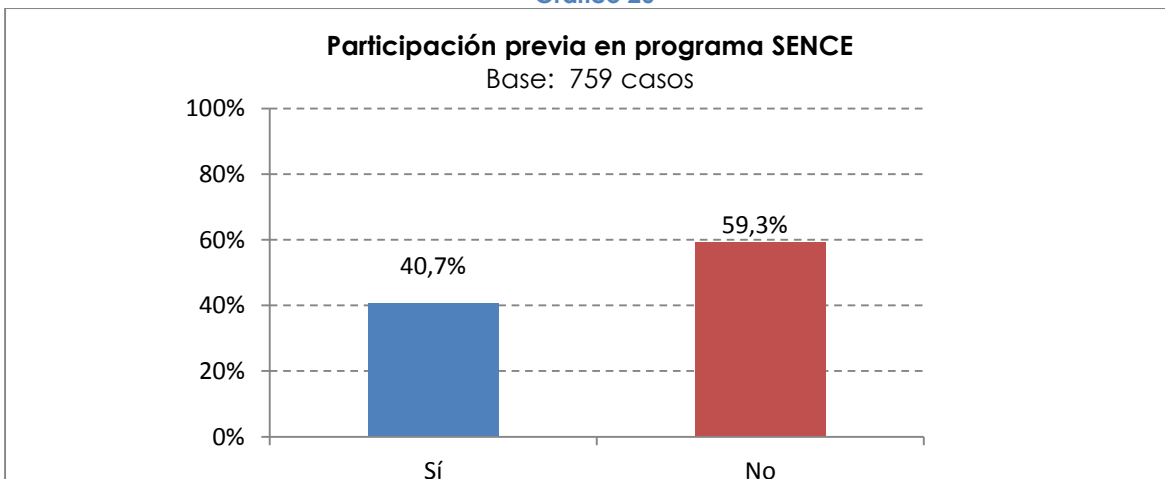
## 7.1 Antecedentes

Antes de evaluar el Programa **Aprendices** se les consultó respecto si la empresa había participado de algún programa SENCE.

### 7.1.1 Participación previa en programas SENCE

Un 40,7% de las empresas manifestó haber participado previamente en algún programa SENCE.

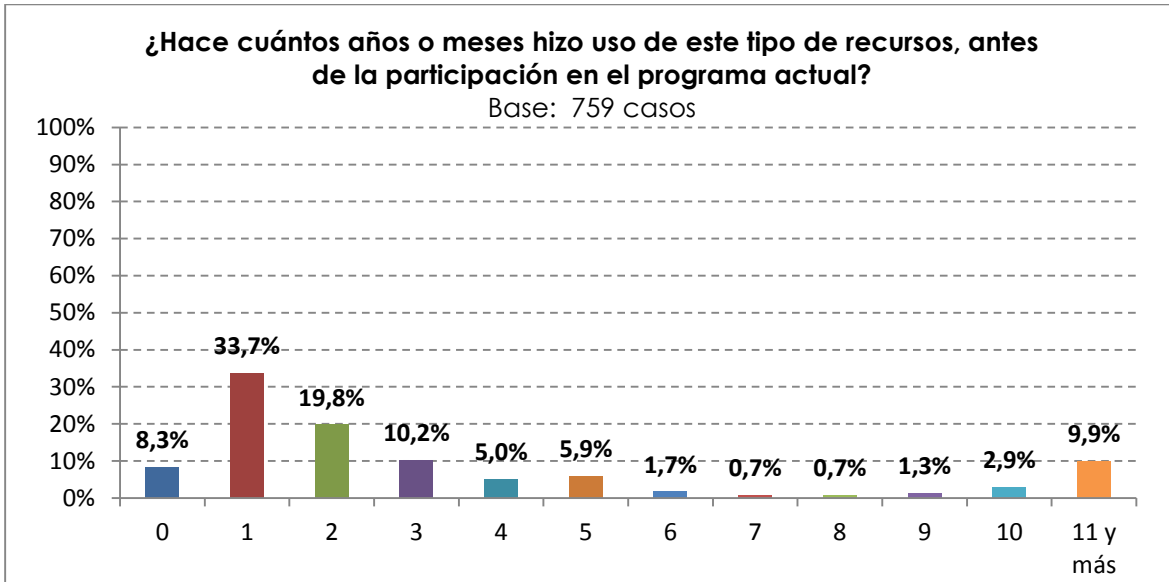
Gráfico 20



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Aprendices Empresas 2014.

Alrededor de un 62% de las empresas que ha participado previamente de algún Programa SENCE, lo hizo hace 2 años o menos.

**Gráfico 21**

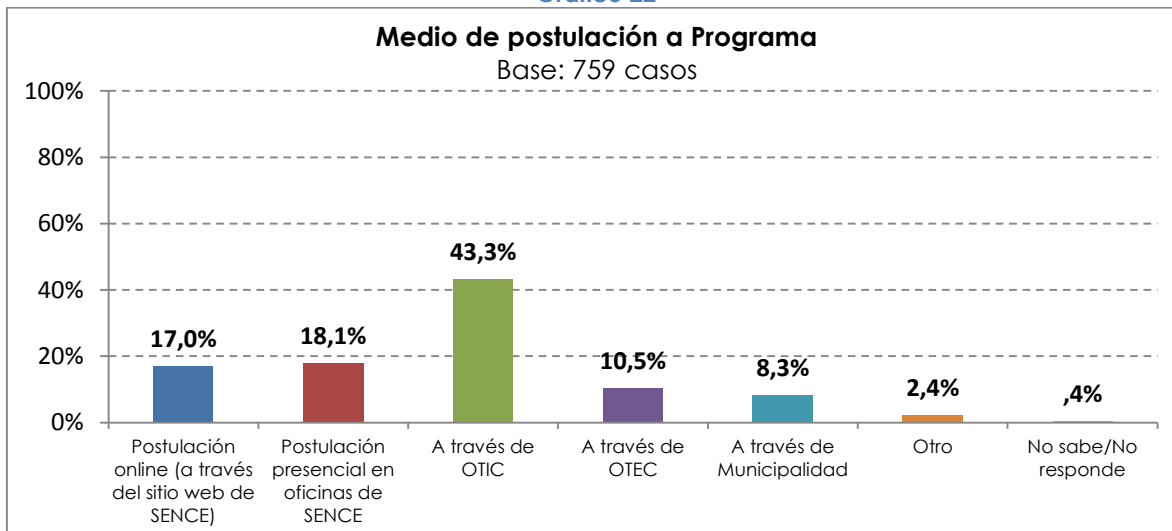


Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Aprendices Empresas 2014.

### 7.1.2 Medios de postulación

Como se aprecia en el gráfico N°4, la mayor parte de las empresas postularon a través del OTIC (43,3%). La postulación presencial en oficina de SENCE y online (a través del sitio web de SENCE) presentan niveles similares.

**Gráfico 22**

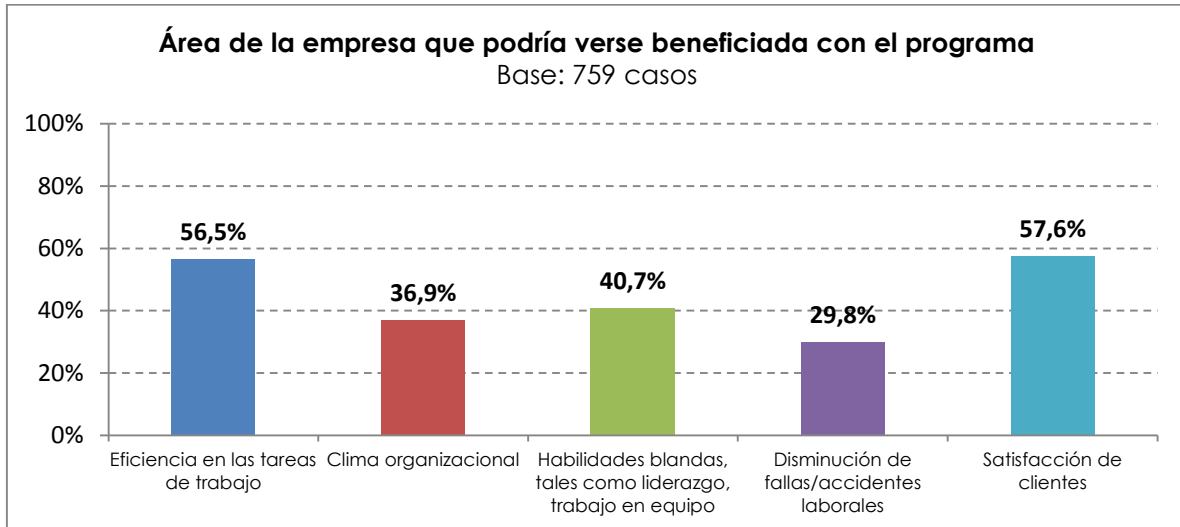


Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Aprendices Empresas 2014.

### 7.1.3 Percepción de beneficios para la institución

Se consultó a las empresas por las áreas donde se podrían generar mayores beneficios para la institución. "Eficiencia en las tareas de trabajo" y "Satisfacción de clientes" son los aspectos que más se podrían ver beneficiados con un 56,5% y 57,6% de menciones respectivamente.

Gráfico 23



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Aprendices Empresas 2014.

## 7.2 Dimensión: Satisfacción con los procedimientos previos al inicio del curso.

Esta dimensión da cuenta de la etapa previa al inicio de los cursos de capacitación e incluye las siguientes subdimensiones:

- Satisfacción con la información previa disponible del programa.
- Satisfacción con la plataforma web.
- Satisfacción con el proceso de postulación al programa.

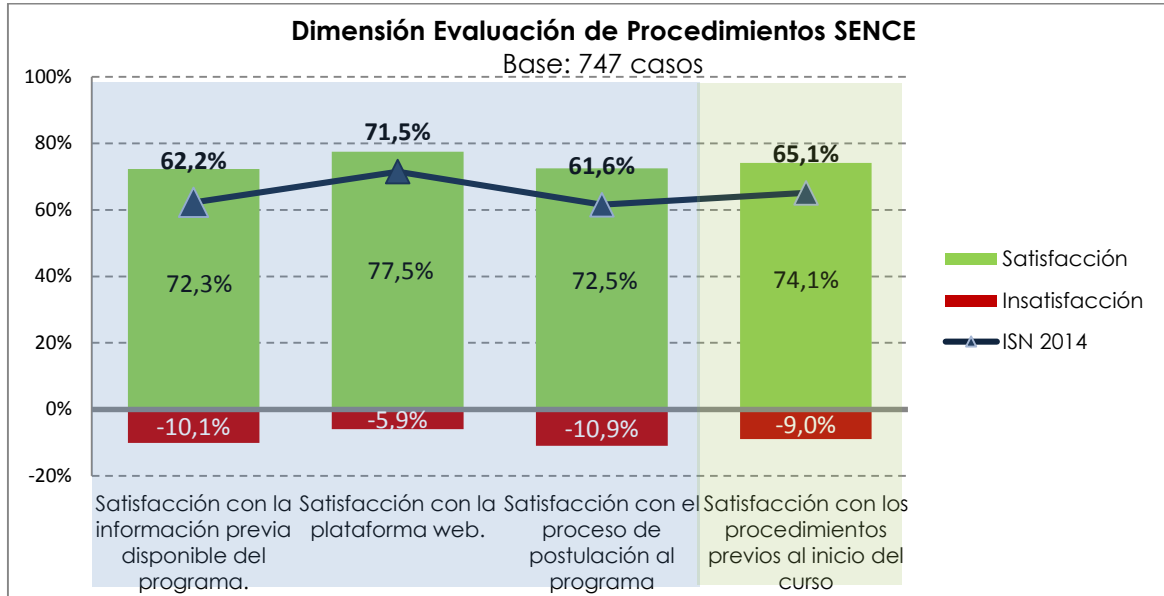
En general las empresas evaluaron de forma regular la "Satisfacción con los procedimientos previos al inicio del curso" presentando un ISN de 65,1%.

La Subdimensión "Satisfacción con la plataforma web" recibe una evaluación regular de 71,5%.

La evaluación por parte de las empresas de la "Satisfacción con la información previa disponible del programa" es regular, con un ISN de 62,2%.

Las empresas evaluaron la "Satisfacción con el proceso de postulación al programa" de forma negativa con un ISN de 61,6%.

Gráfico 24



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Aprendices Empresas 2014.

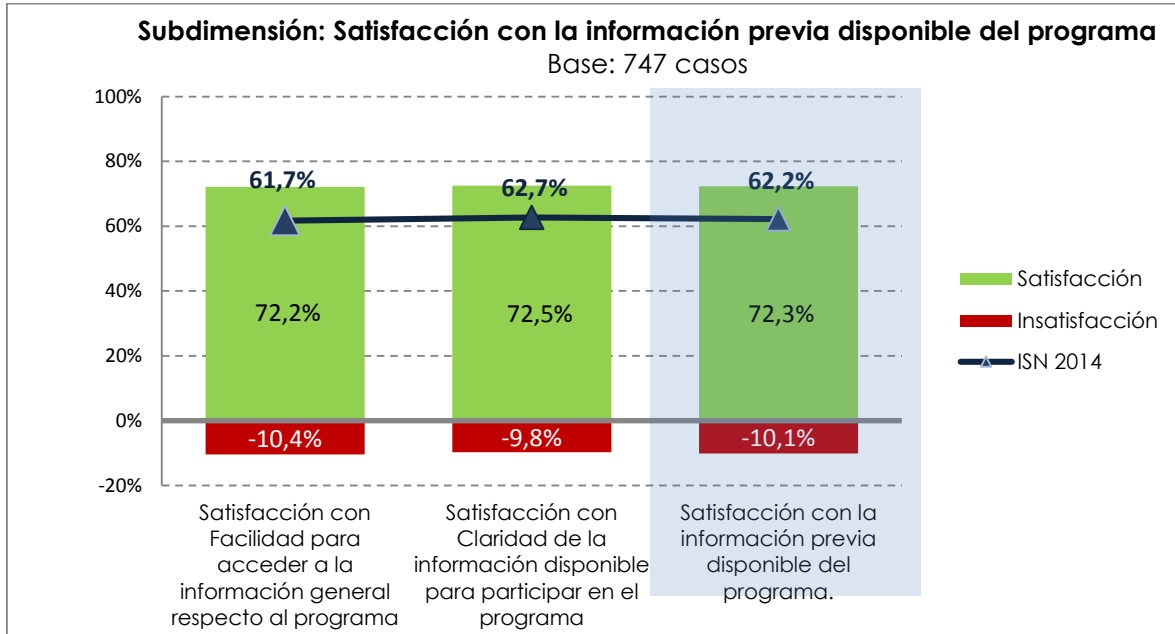
### 7.2.1 Subdimensión: Satisfacción con la información previa disponible del programa

Para evaluar la subdimensión, se tomaron en consideración las facilidades para acceder a la información general respecto al programa y la claridad de la información disponible para participar en el programa.

La evaluación de las empresas respecto a la "Facilidad para acceder a la información general respecto al Programa" fue regular con un ISN de 61,7%, al igual que la "Claridad de la información disponible para participar en el Programa", con un ISN de 62,7%.



Gráfico 25



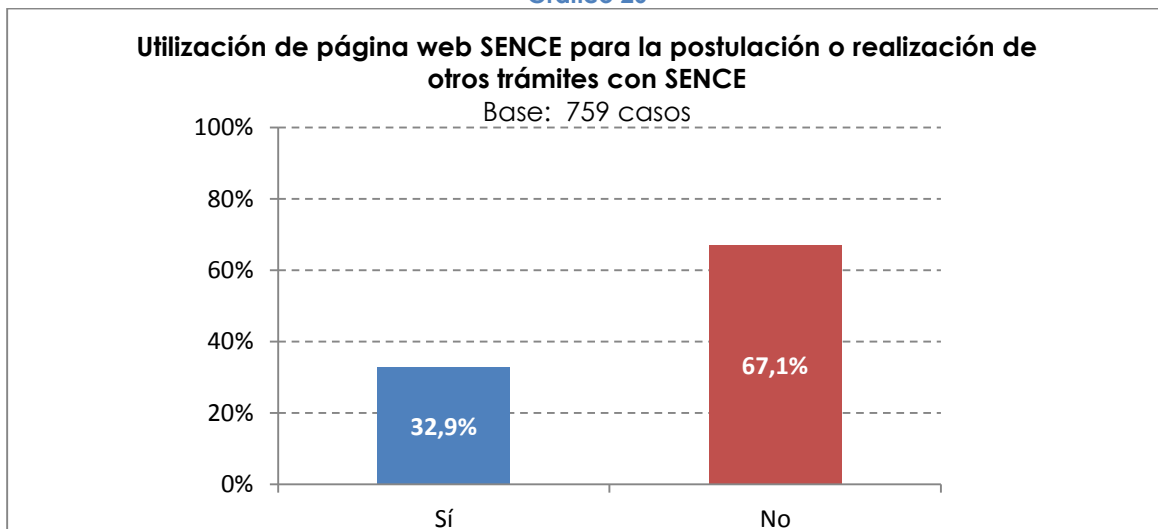
Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Aprendices Empresas 2014.

### 7.2.2 Subdimensión: Satisfacción con la plataforma web

Respecto de la evaluación de la satisfacción con la plataforma web, cabe señalar que ésta fue evaluada por quienes manifestaron haber utilizado la página web de SENCE para la postulación o realización de otros trámites.

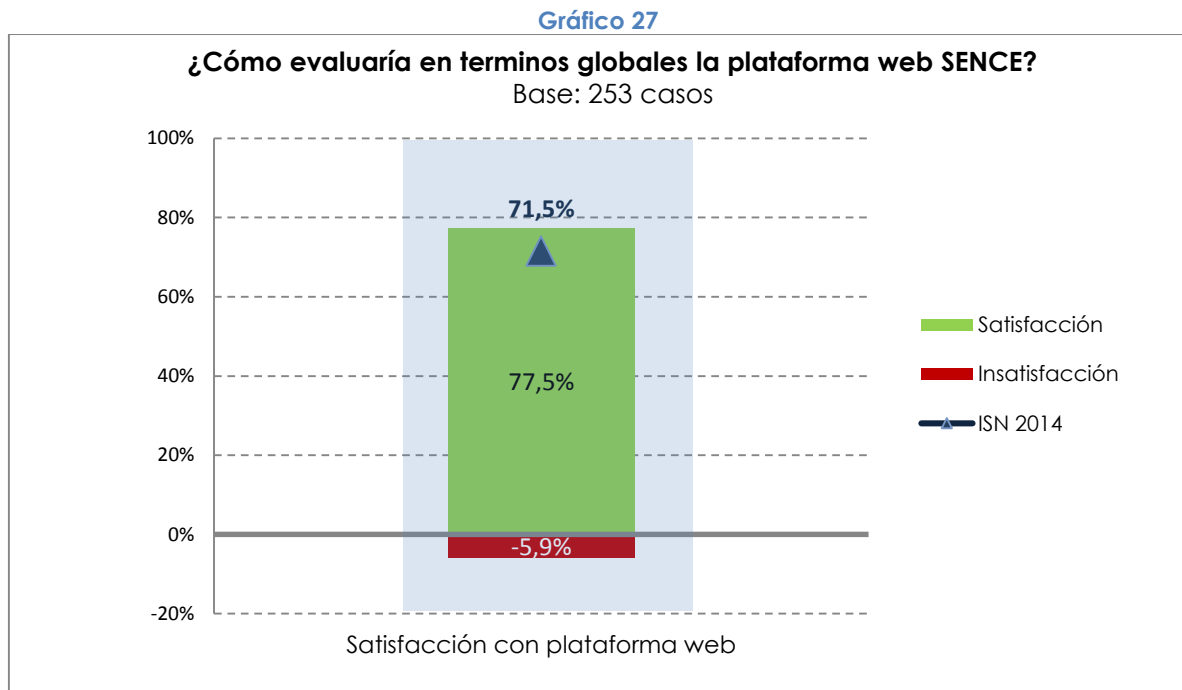
Tal como se observa en gráfico siguiente, el 32,9% de las empresas utilizó la página web de SENCE para la postulación o realización de otros trámites.

Gráfico 26



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Aprendices Empresas 2014

Como puede ser observado en el gráfico siguiente, cuando se preguntó por la satisfacción de las empresas respecto a la plataforma web de SENCE, el ISN fue del 71,5% por lo que se reconoce un punto a mejorar, pues fue evaluado de forma regular.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Aprendices Empresas 2014

### 7.2.3 Subdimensión: Satisfacción con el proceso de postulación al Programa

La percepción de las empresas con respecto al proceso de postulación se midió a través de tres variables: rapidez y eficacia del proceso de postulación, evaluación general de la atención SENCE y facilidad de ejecución del proceso de postulación.

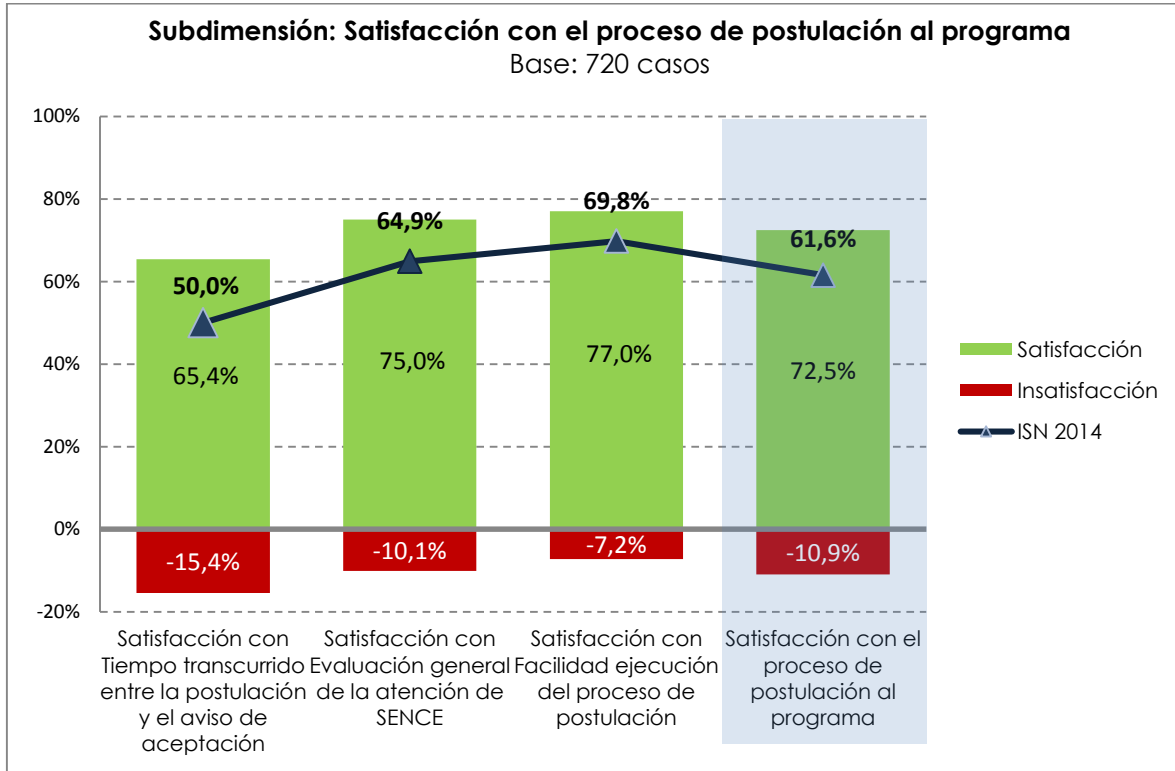
Como se observa en el gráfico N°11, sobre el "Tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación", el ISN fue de 50,0%.

Sobre la "Evaluación general de la atención SENCE", el ISN alcanza un 64,9%, lo que significó que el nivel de percepción de las empresas fuera regular.

Finalmente, la "Facilidad de ejecución del Proceso de postulación" fue evaluada como regular por las empresas, con un ISN de 69,8%.

Por lo tanto, el resultado global respecto a la Satisfacción con el "Proceso de postulación al Programa" el ISN alcanza el 61,6% obteniendo una evaluación regular.

Gráfico 28



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Aprendices Empresas 2014.

### 7.3 Dimensión: Satisfacción con el OTEC.

La siguiente dimensión a evaluar da cuenta sobre la atención otorgada por el OTEC, en cuanto a los siguientes aspectos:

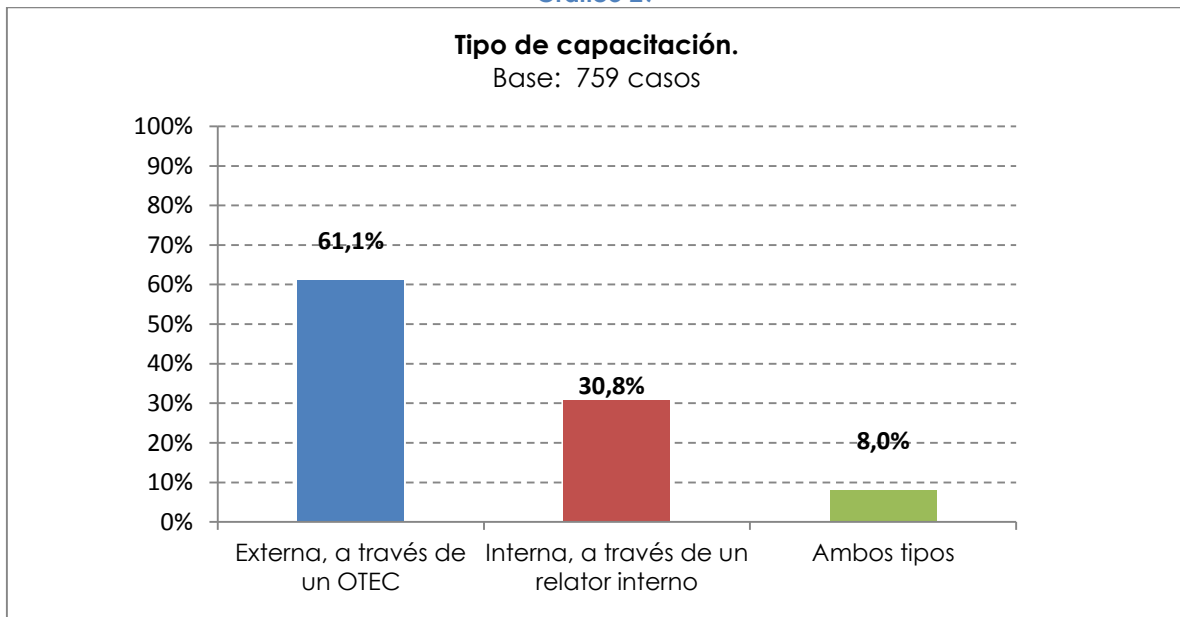
- Satisfacción con los Procedimientos administrativos del OTEC.
- Satisfacción con la Rapidez de respuesta del OTEC a solicitudes o consultas de empresas.
- Satisfacción con la Claridad y precisión en la entrega de información por parte del OTEC respecto de los cursos.
- Satisfacción con la Formalidad y credibilidad del OTEC en el cumplimiento del servicio.
- Satisfacción con la Atención del personal del OTEC.
- Satisfacción de experiencia trabajo con el OTEC.

La evaluación de las subdimensiones antes mencionadas fue realizada por quienes habían tenido capacitaciones externas, a través de un OTEC.

De este modo, tal como observamos en el gráfico 12, el 69,1% de las empresas consultadas ha recibido capacitaciones de forma externa, es decir, a través de un OTEC, y son quienes evalúan los aspectos de esta dimensión.

Por otro lado, el 38,8% recibió capacitaciones de forma interna, a través de un relator interno.

Gráfico 29



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Aprendices Empresas 2014.

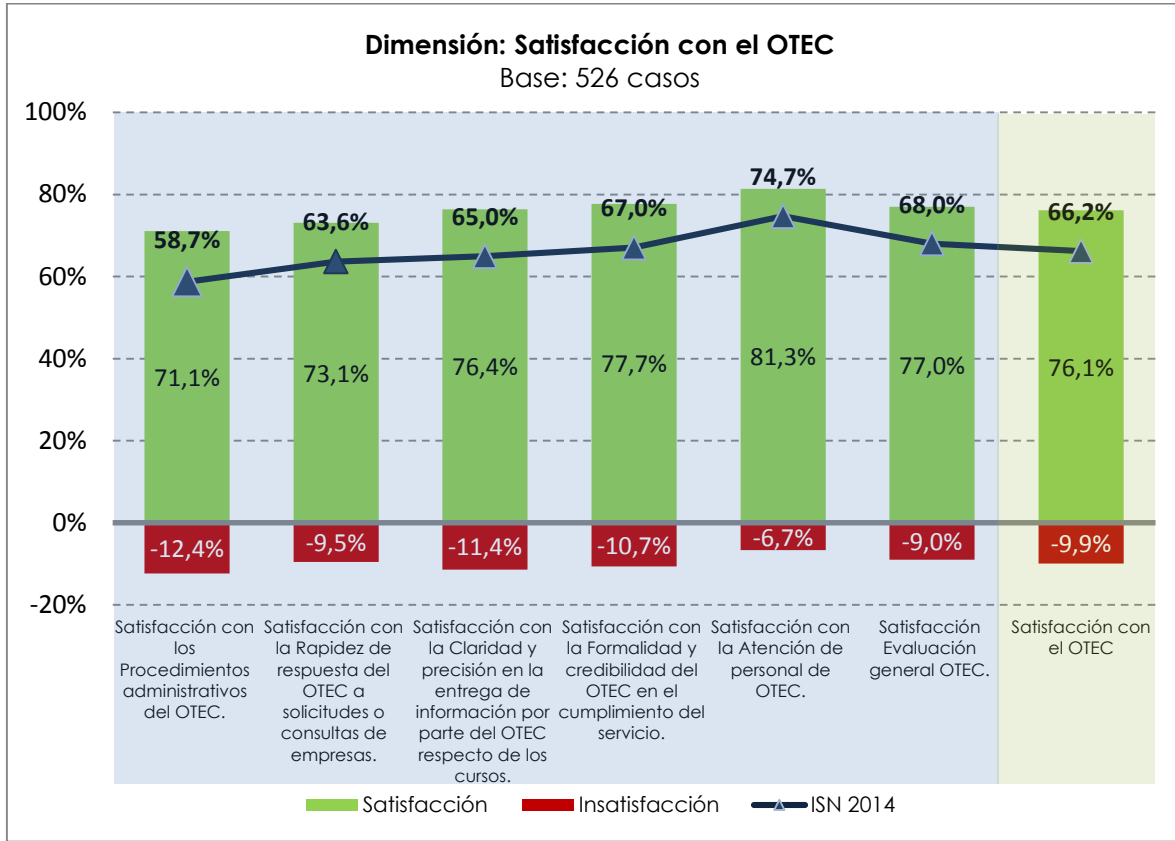
En general las subdimensiones recibieron evaluaciones regulares, salvo "Satisfacción con los procedimientos administrativos del OTEC" que recibió una evaluación negativa con un ISN de 58,8%.

Las subdimensiones evaluadas como regulares son:

- Satisfacción con la "Rapidez de respuesta del OTEC a solicitudes y consultas de empresa" que obtiene un ISN de 63,6%.
- "Claridad y precisión de información por parte del OTEC respecto de los cursos" recibe un ISN de 65,0%.
- "Formalidad y credibilidad del OTEC en el cumplimiento del servicio" obtiene un ISN de 67,0%.
- "Atención de personal de OTEC" logra un ISN de 74,7%.
- "Evaluación general del OTEC" recibe un ISN de 68,0%.

Tomando el nivel de satisfacción general con la atención del OTEC, éste obtiene un ISN de 66,2%.

Gráfico 30



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Aprendices Empresas 2014.

Las tres principales razones para seleccionar un OTEC son Relatores, Flexibilidad de horarios y Ubicación de fácil acceso.

Tabla 4: Razones para seleccionar un OTEC

|   | Poco importante | Importante | Muy importante |
|---|-----------------|------------|----------------|
| Relatores                               | 3,4%            | 27,0%      | 69,6%          |
| Flexibilidad de horarios                | 3,6%            | 35,6%      | 60,8%          |
| Ubicación de fácil acceso               | 3,6%            | 35,9%      | 60,5%          |
| El prestigio del OTEC en el medio/rubro | 4,4%            | 36,3%      | 59,3%          |
| Experiencia previa positiva             | 3,8%            | 37,6%      | 58,6%          |
| Costo de los cursos que ofrece          | 5,1%            | 38,2%      | 56,7%          |
| Infraestructura                         | 6,1%            | 41,3%      | 52,7%          |
| Recomendaciones de otros                | 8,0%            | 41,3%      | 50,8%          |

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Aprendices Empresas 2014.

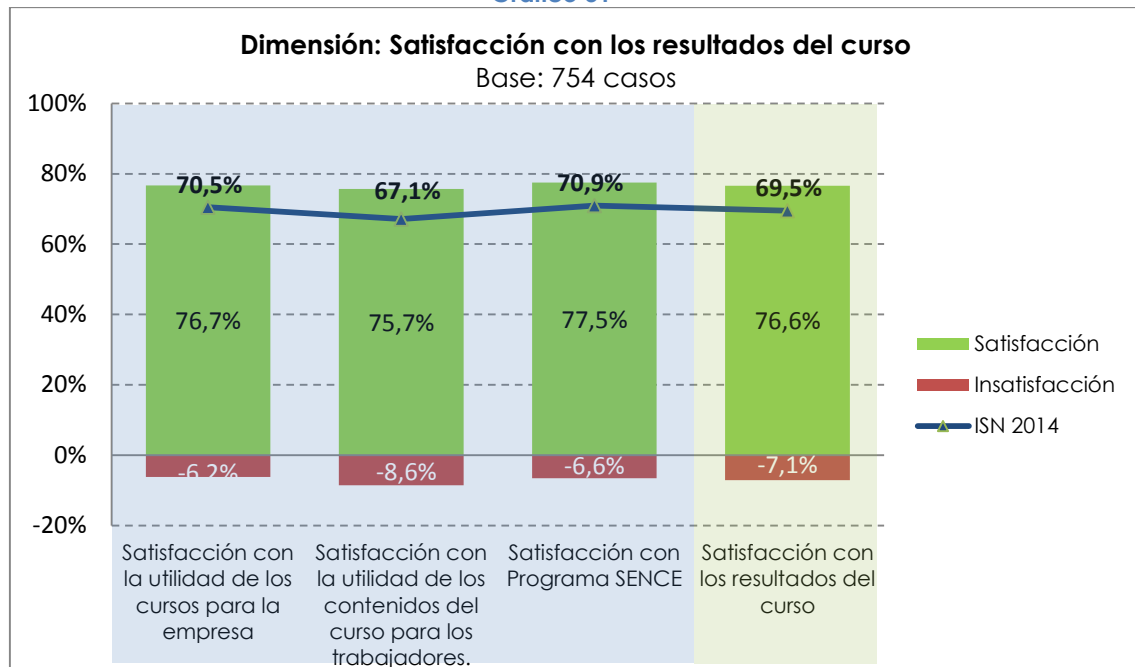
## 7.4 Dimensión: Satisfacción con los resultados del curso

Esta dimensión da cuenta de los beneficios y utilidad que tuvo para las empresas los cursos y capacitaciones realizadas. Esta será evaluada a partir de tres subdimensiones:

- Satisfacción con la utilidad de los contenidos del curso para la empresa.
- Satisfacción de la utilidad de los contenidos del curso para los trabajadores.
- Satisfacción con Programa SENCE.

En general las subdimensiones evaluadas presentan ISN regulares. A nivel total la dimensión muestra un ISN de 69,5%.

Gráfico 31



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Aprendices Empresas 2014.

### 4.5.1 Subdimensión: Satisfacción con la utilidad de los contenidos del curso para la empresa.

Para evaluar la subdimensión, se consideró las siguientes variables: contenidos del curso percibidos como necesidad común de sector productivo de la empresa; actualización de los contenidos del curso según realidad del sector productivo de la empresa y utilidad de los contenidos del curso para necesidades de la empresa.

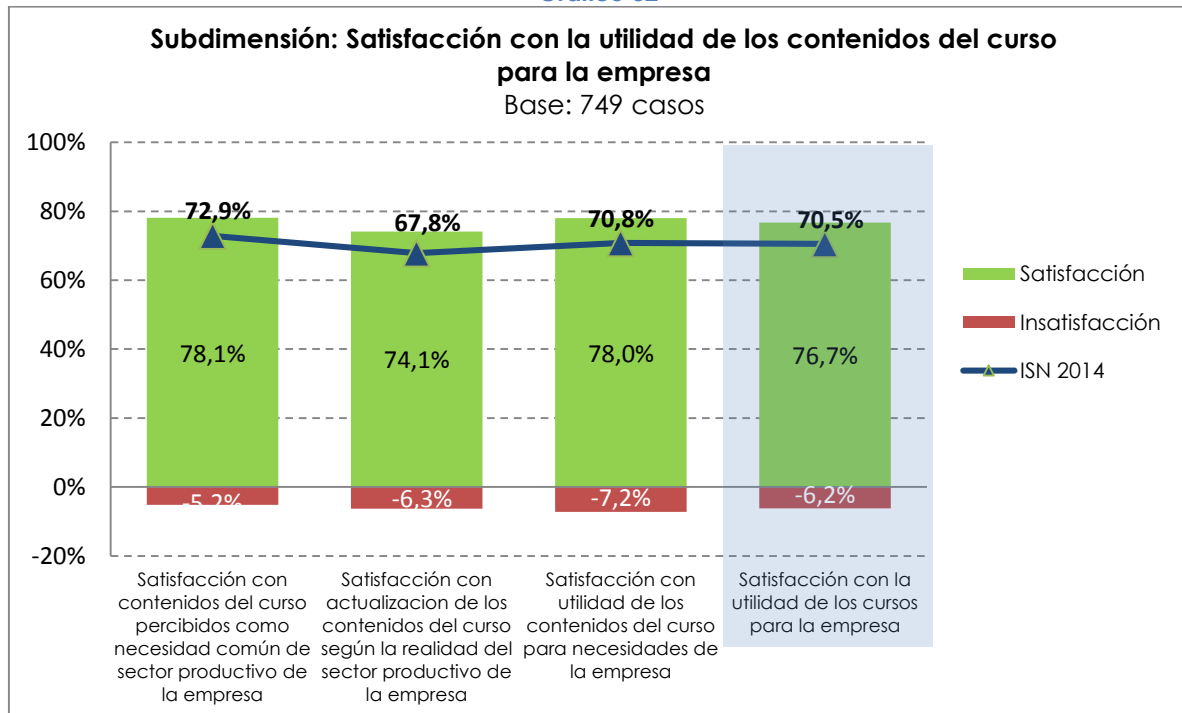
El total de la satisfacción con la utilidad de los cursos para la empresa recibe con un ISN de 70,5% siendo una evaluación regular.

Respecto a la variable "Contenidos del curso fueron percibidos como necesidad común de sector productivo de la empresa", éste fue evaluado de forma regular con un ISN de 72,9%.

La "Actualización de los contenidos del curso según la realidad del sector productivo de la empresa" recibe una evaluación también regular con un ISN de 67,8%.

Finalmente, la "Utilidad de los contenidos del curso para necesidades de la empresa" obtiene un ISN de 70,8%.

**Gráfico 32**



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Aprendices Empresas 2014.

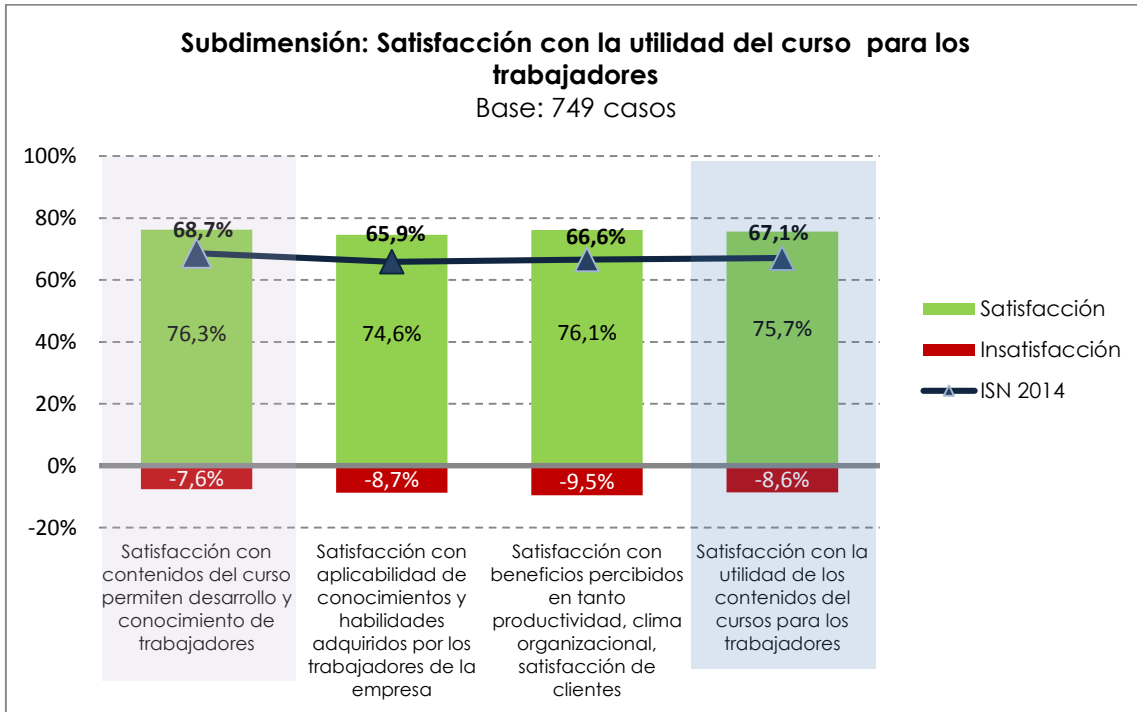
#### 4.5.2 Subdimensión: Satisfacción con la utilidad de los contenidos del curso para los trabajadores.

Al evaluar esta subdimensión se tomaron en consideración las siguientes variables: Contenidos del curso permiten desarrollo y conocimiento de los trabajadores; contenidos del curso permiten mejor desempeño del trabajador después de la capacitación del curso; aplicabilidad de conocimientos y habilidades adquiridas por los trabajadores de la empresa; y por último, los beneficios percibidos en tanto productividad, clima organizacional y satisfacción de clientes.

A nivel total, la subdimensión "satisfacción de la utilidad de los contenidos del curso para los trabajadores" fue evaluada como regular, con un ISN de 67,1%.

Todas las variables de la subdimensión recibieron evaluaciones regulares, siendo la mejor evaluada con un ISN de 68,7% los "Contenidos del curso permiten mejor desempeño del trabajador después de su participación en el curso", le siguen los "Beneficios percibidos en tanto productividad, clima organizacional y satisfacción con clientes" con un ISN de 66,6%; por último, la "Aplicabilidad de los conocimientos y habilidades adquirida por los trabajadores de la empresa" con un ISN de 65,9%.

Gráfico 33

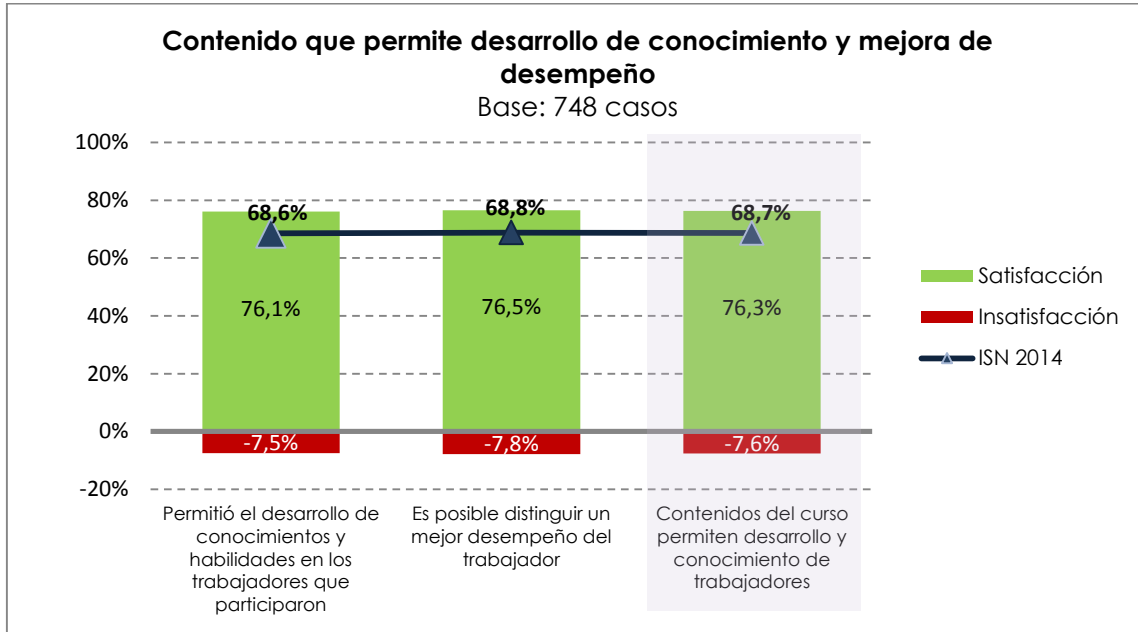


Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Aprendices Empresas 2014.

Respecto a la satisfacción con los "Contenidos del curso permiten mejor desempeño del trabajador después de su participación en el curso", ambas variables evaluadas presentan ISN regulares.



Gráfico 34



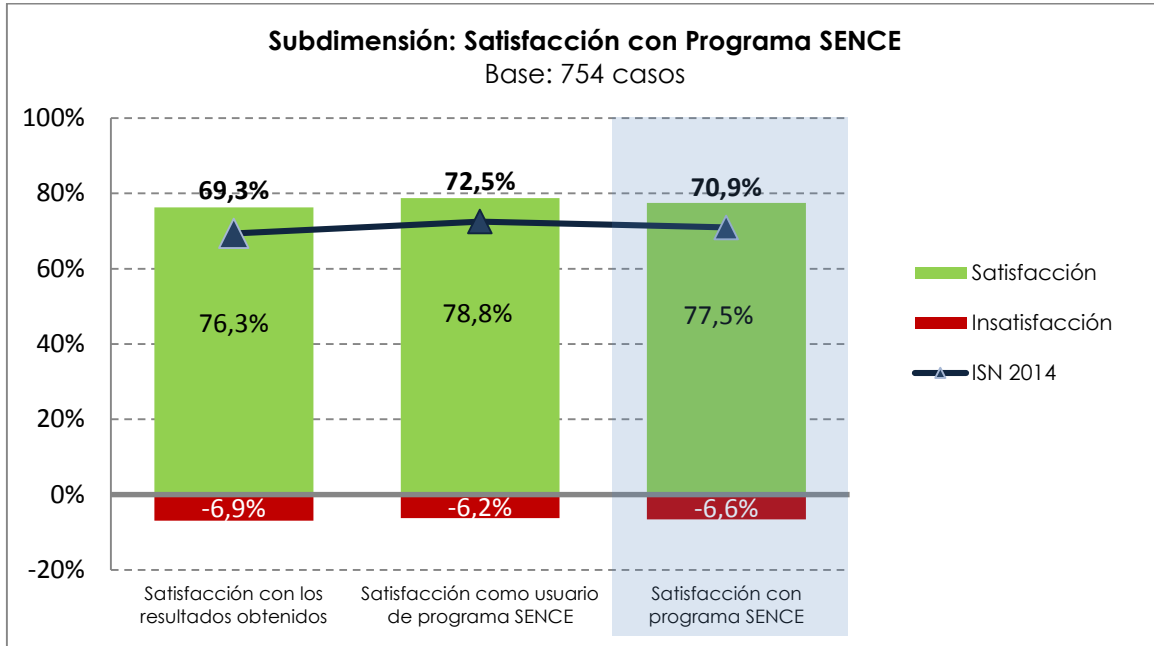
Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Aprendices Empresas 2014.

#### 4.5.3 Subdimensión: Satisfacción con Programa SENCE.

Al evaluar la siguiente subdimensión, se consideró la satisfacción con los resultados obtenidos y la satisfacción de las empresas como usuario de Programa SENCE.

La satisfacción total con el "Programa SENCE" presenta una evaluación regular logrando un ISN de 70,9%. La evaluación de la "Satisfacción con los resultados obtenidos" es regular con un ISN de 69,3%. Con una evaluación también clasificada como regular, la "Satisfacción como usuario de Programa SENCE" presenta un ISN de 72,5%.

Gráfico 35








Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Aprendices Empresas 2014.

## 8. Resumen: ISN Programa Aprendices Empresas

A continuación se presenta una tabla resumen con los indicadores de satisfacción neta obtenidos por el Programa “Aprendices Empresas”

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 |  |

| Total  | Dimensión  | Subdimensión   | Variable  | ISN          |
|--|--|--|---|--------------|
| <b>Programa Formación en el Puesto de Trabajo Empresas</b><br><b>66,9%</b> | <b>Satisfacción con los procedimientos previos al inicio del curso</b><br><b>65,1%</b> | Satisfacción con la información previa disponible del programa<br><b>62,2%</b>                 | Facilidad para acceder a la información sobre el programa                                       | <b>61,7%</b> |
|  |  |  | Claridad de la información disponible para participar en el programa                            | <b>62,7%</b> |
|  |  | Satisfacción con la plataforma web<br><b>71,5%</b>   | Satisfacción con la plataforma web  | <b>71,5%</b> |
|  |  | Satisfacción con el proceso de postulación al Programa<br><b>61,6%</b>                         | Tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación                               | <b>50,0%</b> |
|  |  |  | Evaluación general de la atención de SENCE  | <b>64,9%</b> |
|  |  |  | Evaluación general del proceso de postulación   | <b>69,8%</b> |
|  | <b>Satisfacción con el OTEC</b><br><b>66,2%</b>  | Procedimientos administrativos del OTEC  |   | <b>58,7%</b> |
|  |  | Rapidez de respuesta del OTEC a solicitudes o consultas de empresa                             |   | <b>63,6%</b> |
|  |  | Claridad y precisión en la entrega de información por parte del OTEC respecto de los cursos    |   | <b>65,0%</b> |
|  |  | Formalidad y credibilidad del OTEC respecto de los cursos                                      |   | <b>67,0%</b> |
|  |  | Atención personal de OTEC  |   | <b>74,7%</b> |
|  |  | Experiencia trabajo con OTEC   |   | <b>68,0%</b> |
|  | <b>Satisfacción con los resultados del curso</b><br><b>69,5%</b>                       | Satisfacción con la utilidad de los contenidos del curso para la empresa<br><b>70,5%</b>       | Contenidos del curso percibidos como necesidad común del sector productivo de la empresa        | <b>72,9%</b> |
|  |  |  | Actualización de los contenidos del curso según la realidad del sector productivo de la empresa | <b>67,8%</b> |
|  |  |  | Utilidad de los contenidos del curso según para necesidades específicas de la empresa           | <b>70,8%</b> |
|  |  | Satisfacción con la utilidad de los contenidos del curso para los trabajadores<br><b>67,1%</b> | Contenidos del curso permiten desarrollo y conocimiento de trabajadores                         | <b>68,7%</b> |
|  |  |  | Aplicabilidad de conocimientos y habilidades adquiridos por los trabajadores de la empresa.     | <b>65,9%</b> |
|  |  |  | Beneficios percibidos en tanto productividad, clima organizacional, satisfacción de clientes    | <b>66,6%</b> |
|  |  | Satisfacción con Programa SENCE<br><b>70,9%</b>  | Satisfacción con los resultados del curso   | <b>69,3%</b> |
|  |  |  | Satisfacción como usuario de Programa SENCE   | <b>72,5%</b> |

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Aprendices Empresas 2014.

## 9. Resumen: ISN Programa Aprendices Empresas – Por Región

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

**Tabla 7: Apertura por Dimensión**

|                    | Satisfacción con los procedimientos previos al inicio del curso | Satisfacción con el OTEC | Satisfacción con los resultados del curso | Total Programa Aprendices Empresas |
|--------------------|---|--------------------------|---|------------------------------------|
| Tarapacá           | 50,0%   | 100,0%                   | 77,8%                                     | 75,9%                              |
| Antofagasta        | 44,4%   | 83,3%                    | 79,6%                                     | 69,1%                              |
| Atacama            | 94,4%   | 83,3%                    | 69,4%                                     | 82,4%                              |
| Coquimbo           | 44,4%   | 83,3%                    | 57,8%                                     | 61,9%                              |
| Valparaíso         | 59,2%   | 58,9%                    | 65,7%                                     | 61,2%                              |
| O'Higgins          | 57,6%   | 51,9%                    | 63,1%                                     | 57,5%                              |
| Maule              | 75,8%   | 74,8%                    | 79,6%                                     | 76,7%                              |
| Biobío             | 69,3%   | 61,0%                    | 67,7%                                     | 66,0%                              |
| Araucanía          | 72,5%   | 88,1%                    | 81,0%                                     | 80,5%                              |
| Los Lagos          | 58,9%   | 57,9%                    | 66,8%                                     | 61,2%                              |
| Magallanes         | 46,1%   | 50,0%                    | 72,8%                                     | 56,3%                              |
| R. Metropolitana   | 73,0%   | 69,0%                    | 85,8%                                     | 76,0%                              |
| Los Ríos           | 69,4%   | 77,9%                    | 66,6%                                     | 71,3%                              |
| Arica y Parinacota | 50,3%   | 68,1%                    | 65,5%                                     | 61,3%                              |
| <b>Total</b>       | <b>65,1%</b>  | <b>66,2%</b>             | <b>69,5%</b>                              | <b>66,9%</b>                       |

## 10. Conclusiones

---

Los resultados generales obtenidos en la medición realizada al Programa **Aprendices** Empresas muestran un ISN regular de 66,9%.

Todas las dimensiones del Programa recibieron evaluaciones regulares por parte de las Empresas.

La dimensión peor evaluada fue la "Satisfacción con los procedimientos previos al inicio del curso", con un ISN regular de 65,1%. Todas las subdimensiones presentan evaluaciones regulares, por lo que existen oportunidades de mejora en los tiempos empleados en dicho proceso, la información disponible referente a la postulación, y la eficiencia de la plataforma web.

La dimensión "Satisfacción con la atención del OTEC" también recibe una evaluación regular en todas sus subdimensiones, aunque la peor evaluada con un 58,8% fue "Procedimientos administrativos del OTEC".

En cuanto a la "Satisfacción con los resultados del curso", la evaluación es regular en todas sus subdimensiones y variables. La evaluación más baja, con un ISN de 67,1% es la "Utilidad de los contenidos del curso para los trabajadores", y que en conjunto con la subdimensión sobre la "Utilidad de los contenidos del curso para la empresa" es fundamental lograr que estos suban los niveles de satisfacción, ya que son el principio fundante del Programa, que le dan sentido a la misión de este y logra que el objetivo se lleve a cabo.