



2015

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

Informe de resultados finales

Organismo Mandante:



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

## Contenido

<b>1.</b>	<b><u>Introducción</u></b> .....	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b><u>Diseño muestral</u></b> .....	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b><u>Lectura de resultados</u></b> .....	<b>5</b>
<b>4.</b>	<b><u>Análisis de resultados</u></b> .....	<b>7</b>
<b>4.1</b>	<b><u>“Antecedentes”</u></b> .....	<b>9</b>
<b>4.1.1</b>	<b><u>Identificación de fuentes de información y difusión</u></b> .....	<b>9</b>
<b>4.1.2</b>	<b><u>Medios de postulación</u></b> .....	<b>9</b>
<b>4.2</b>	<b><u>“Evaluación curso” (Información previa)</u></b> .....	<b>10</b>
<b>4.2.1</b>	<b><u>Información previa</u></b> .....	<b>10</b>
<b>4.2.2</b>	<b><u>Evaluación diagnóstica previa</u></b> .....	<b>11</b>
<b>4.3</b>	<b><u>Dimensión “Satisfacción con los procedimientos previos al inicio del curso”</u></b> .....	<b>11</b>
<b>4.3.1</b>	<b><u>Subdimensión: Satisfacción con la información previa disponible del Programa</u></b> .....	<b>12</b>
<b>4.3.2</b>	<b><u>Subdimensión: Satisfacción con el proceso de postulación al Programa</u></b> .....	<b>12</b>
<b>4.4</b>	<b><u>Dimensión: Satisfacción con el curso</u></b> .....	<b>14</b>
<b>4.4.1</b>	<b><u>Subdimensión: Satisfacción general con los espacios físicos</u></b> .....	<b>14</b>
<b>4.4.2</b>	<b><u>Subdimensión: Satisfacción con el equipamiento utilizado en el desarrollo del curso</u></b> .....	<b>15</b>
<b>4.4.3</b>	<b><u>Subdimensión: Satisfacción con el OTEC y el apoyo administrativo brindado</u></b> .....	<b>16</b>
<b>4.4.4</b>	<b><u>Subdimensión: Satisfacción con el diseño del curso</u></b> .....	<b>17</b>
<b>4.4.5</b>	<b><u>Subdimensión: Satisfacción con el desempeño docente</u></b> .....	<b>20</b>
<b>4.4.6</b>	<b><u>Subdimensión: Satisfacción con las formas de evaluación del curso</u></b> .....	<b>20</b>
<b>4.5</b>	<b><u>Dimensión: Satisfacción con la Práctica Laboral</u></b> .....	<b>22</b>
<b>4.6</b>	<b><u>Dimensión: Satisfacción con la Asistencia Técnica</u></b> .....	<b>23</b>
<b>4.7</b>	<b><u>Dimensión: Satisfacción con los resultados del curso</u></b> .....	<b>24</b>
<b>5.</b>	<b><u>Resumen: ISN Programa Becas Laborales</u></b> .....	<b>25</b>
<b>6.</b>	<b><u>Conclusiones</u></b> .....	<b>27</b>

## 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.

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.

El presente informe, da cuenta del trabajo realizado en torno al Programa SENCE "**Becas Laborales**" cuyo principal objetivo consiste en "Mejorar las competencias laborales y facilitar el acceso a un empleo o actividad de carácter productivo a trabajadores/as de menor calificación y remuneración, que se desempeñen en empresas que no sean adherentes ni aportantes de los organismos técnicos intermedios para la capacitación (OTIC) y a cesantes o personas que buscan trabajo por primera vez".

SENCE dirige la capacitación a personas entre 18 y 65 años en condiciones de vulnerabilidad extrema, que de acuerdo a la ficha de protección social se ubican en los tres primeros quintiles. Este grupo incluye a las personas con discapacidad y su familia, personas privadas de su libertad y su familia, emprendedores no formalizados, personas que buscan trabajo por primera vez, trabajadores dependientes o independientes de baja calificación laboral y, por último, otros grupos vulnerables acreditados por las entidades requirentes, como adultos mayores o jóvenes infractores de ley.

A continuación se presentan los principales resultados obtenidos para la medición de Satisfacción de usuarios del Programa **Becas Laborales** 2014.

## 2. Diseño muestral

La muestra se calculó para obtener un  $\pm 5\%$  de error a nivel nacional con un 95% de confianza. 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**

Región	Universo <sup>1</sup>	Total muestra requerida	Total muestra ejecutada
I	20	5	1
II	61	14	20
III	79	19	23
IV	19	5	8
V	184	44	44
VI	-	-	-
VII	48	11	11
VIII	132	31	40
IX	35	8	5
X	161	38	44
XI	-	-	-
XII	-	-	-
XIII	380	90	71
XIV	117	28	29
XV	-	-	-
<b>Total nacional</b>	<b>1.236</b>	<b>293</b>	<b>296<sup>2</sup></b>

Fuente: elaboración propia.

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

<sup>2</sup> El error muestral a nivel nacional fue de  $\pm 5\%$ .

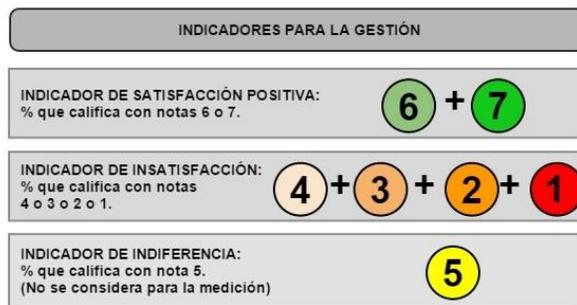
### 3. Lectura de resultados

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).

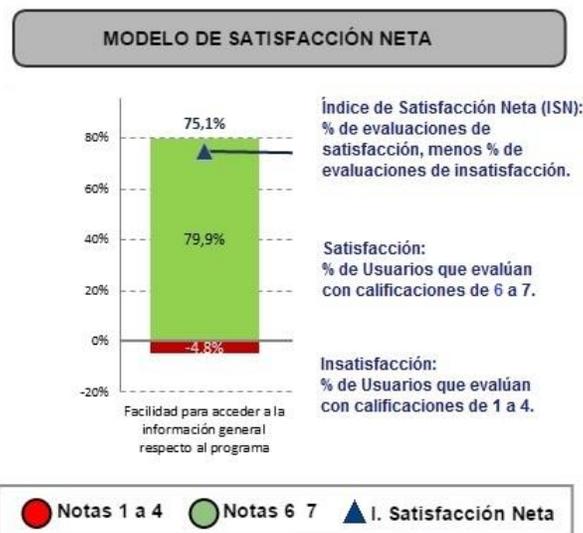
**Ilustración 1: Indicadores de gestión**



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 1) según rangos de puntuación con la finalidad de clasificar los resultados y obtener un análisis coherente.

**Tabla 2: Categorización de niveles de satisfacción**

<b>ISN</b>	<b>Categorización</b>
<b>91%-100%</b>	Excelente, los beneficiarios están muy satisfechos con el beneficio recibido, no existen puntos bajos.
<b>76%-90%</b>	Positiva, los beneficiarios se encuentran satisfechos con el servicio en términos generales.
<b>61%-75%</b>	Regular, los beneficiarios tienen un nivel de satisfacción menor, pero de todas formas se deben hacer modificaciones para mejorar estándares de calidad.
<b>51%-60%</b>	Negativa, los beneficiarios se encuentran insatisfechos con la mayoría de los aspectos que engloba el beneficio. Es necesaria una revisión general de este.
<b>-100%-50%</b>	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 tres dimensiones en las que se estructura el instrumento de medición del Programa Becas Laborales.

Las dimensiones son las siguientes:

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

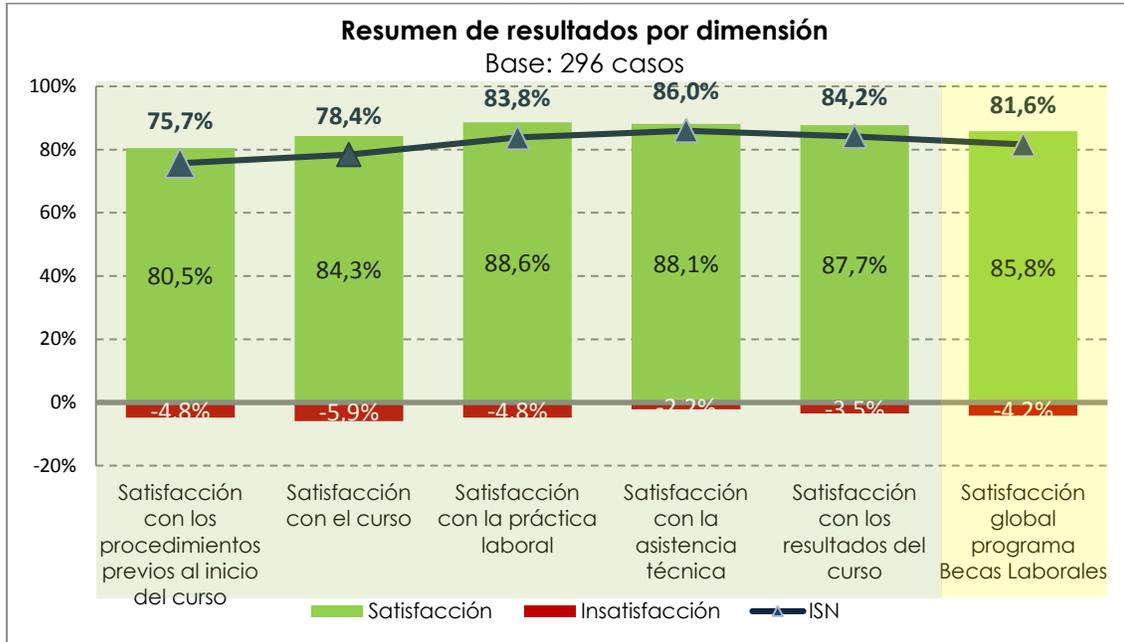
Previo a la lectura de los resultados de satisfacción neta de cada una de las dimensiones y sub dimensiones, es importante aclarar y considerar para efectos de su análisis que el universo de usuarios que evalúa cada una de éstas, puede variar a partir de sí fueron participantes de cada uno de los procesos 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 Becas Laborales muestran un ISN total de 81,6%<sup>3</sup>, es decir, positivo. La dimensión mejor evaluada fue la de "Satisfacción con la asistencia técnica", con un ISN de 86,0%; seguido por "Satisfacción con los resultados del curso", con un 84,2%, luego "Satisfacción con la práctica laboral" con 83,8%, "Satisfacción con el curso" 78,4% y por último, "Satisfacción con los procedimientos previos al inicio del curso", con un 75,7%.

---

<sup>3</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 del Programa se calculó a través del promedio simple de las cinco dimensiones.

Gráfico 1

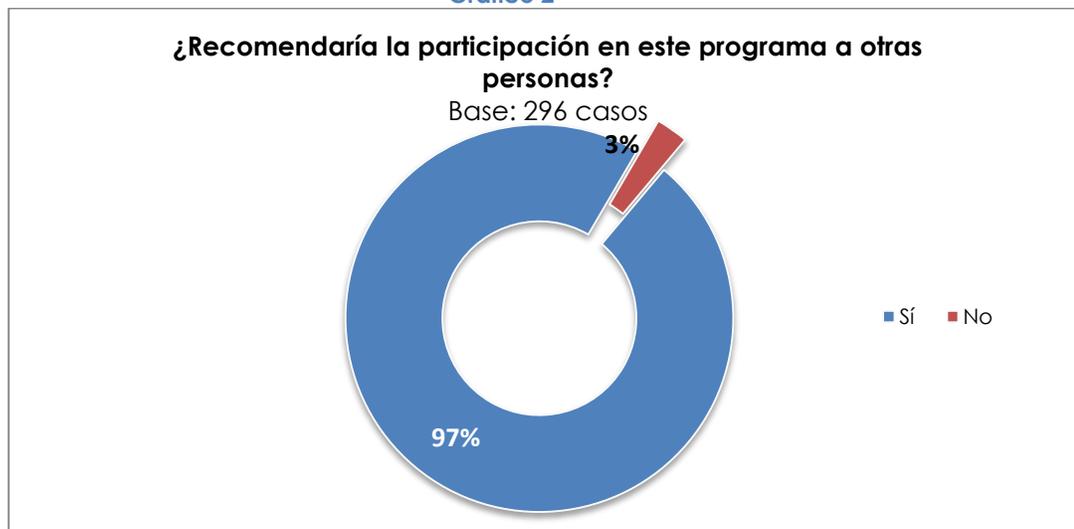


Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Becas Laborales 2014.

Otro parámetro que se utilizó para medir la satisfacción de los usuarios fue "Recomendación del Programa", que nos muestra el grado de conformidad con el Programa "Becas Laborales" 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 si recomendarían la participación, un 97% indicó que "Sí" lo recomendaría. Lo que permite reforzar la percepción positiva observada con la evaluación general de Programa.

Gráfico 2



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Becas Laborales 2014.

A continuación, se revisaron los principales resultados obtenidos a partir de la encuesta aplicada, detallando la percepción de los usuarios sobre cada una de las etapas.

El trabajo está estructurado a partir del análisis del índice de satisfacción neta de las dimensiones y sub dimensiones que componen el cuestionario aplicado. Además se considera el análisis de algunas preguntas abiertas, que reforzarán los resultados obtenidos.

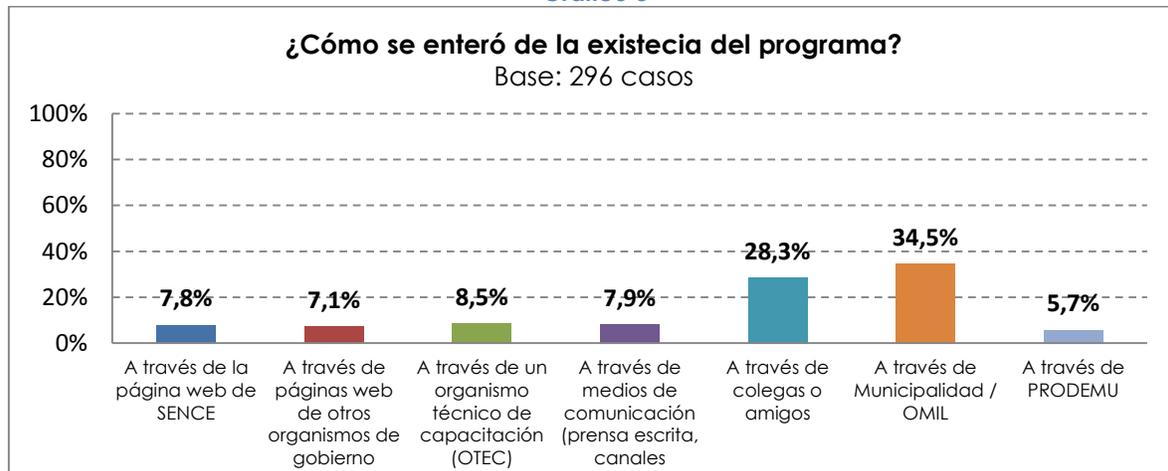
#### 4.1 “Antecedentes”

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. Para el presente programa SENCE no tiene un rol de manera directa en estos procesos con los usuarios.

##### 4.1.1 Identificación de fuentes de información y difusión

Respecto a las fuentes de información y difusión del Programa, la mayoría de los entrevistados se enteró de su existencia a través de la Municipalidad u OMIL (34,5%). El segundo medio de mayor importancia fue a través de colegas o amigos (28,3%).

Gráfico 3

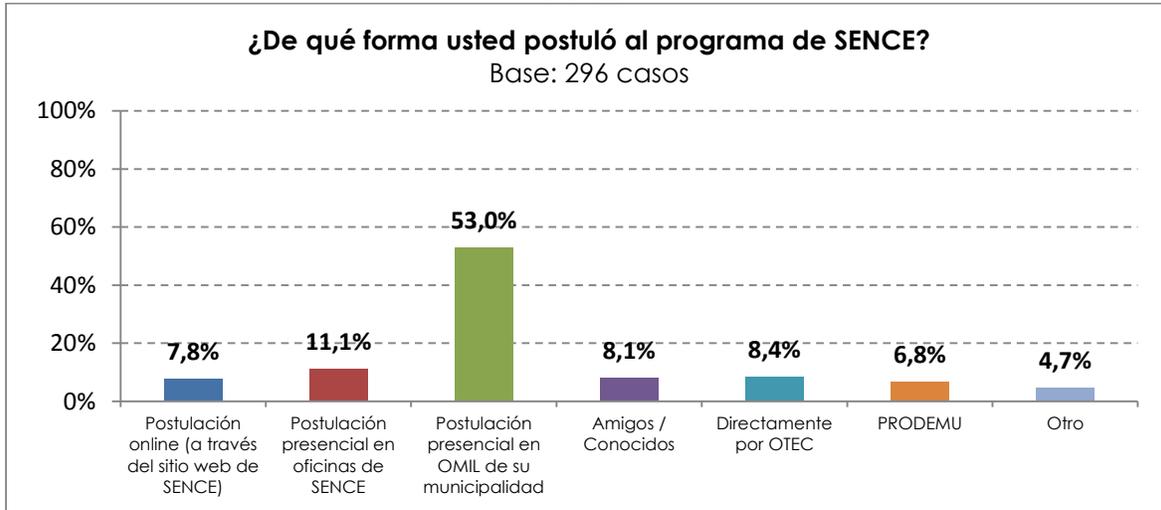


Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Becas Laborales 2014.

##### 4.1.2 Medios de postulación

Identificar los principales medios de postulación utilizados por la población usuaria es fundamental para fortalecer y mejorar el acceso al mismo. Como se aprecia en el gráfico siguiente, la mayor parte de la población usuaria “postuló de forma presencial en la OMIL de su municipalidad” (53,0%).

Gráfico 4



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Becas Laborales 2014.

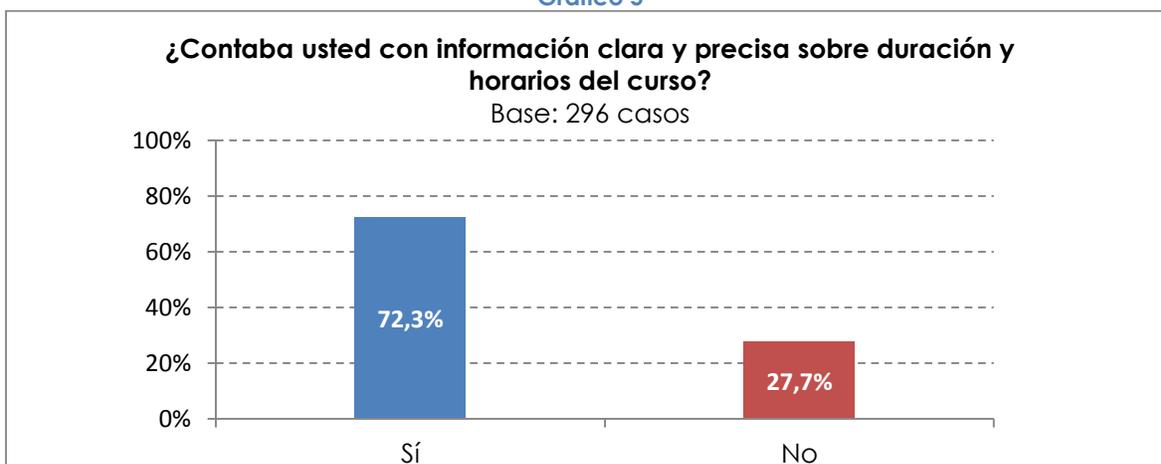
#### 4.2 “Evaluación curso” (Información previa)

Este aspecto incluye las preguntas relativas a la información previa del curso, respecto de la duración y/o horarios, así como la realización de alguna actividad de diagnóstico antes de iniciar el curso.

##### 4.2.1 Información previa

Se le preguntó a la población usuaria si antes de iniciar el curso contaba con información clara y precisa sobre su duración y horarios. El 72,3% de ellas manifestó que sabía con precisión la duración y los horarios del curso; mientras que el 27,7% desconocía dichos datos.

Gráfico 5

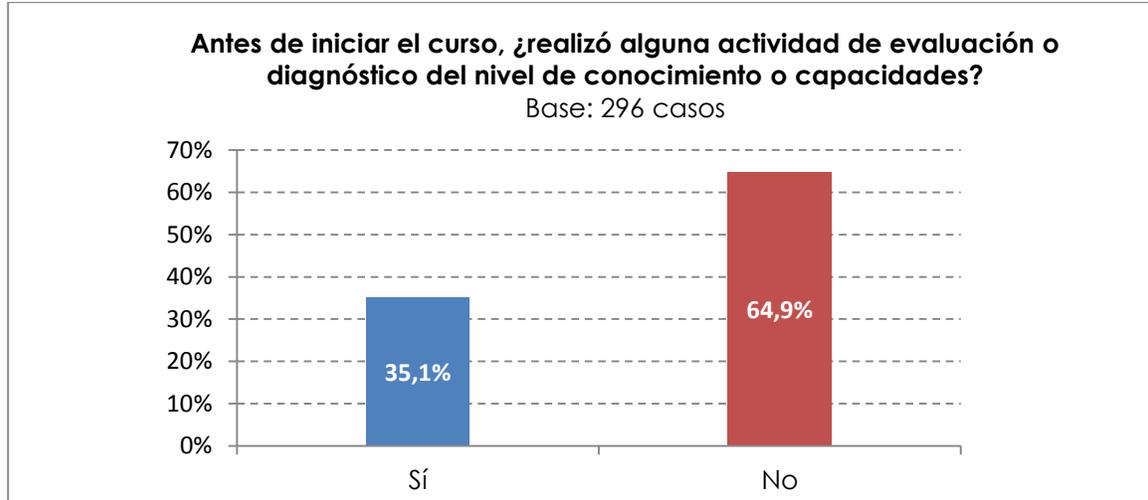


Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Becas Laborales 2014.

#### 4.2.2 Evaluación diagnóstica previa

El 64,9% de las personas usuarias respondió que no realizó una actividad de evaluación de diagnóstico del nivel de conocimiento o capacidades.

Gráfico 6



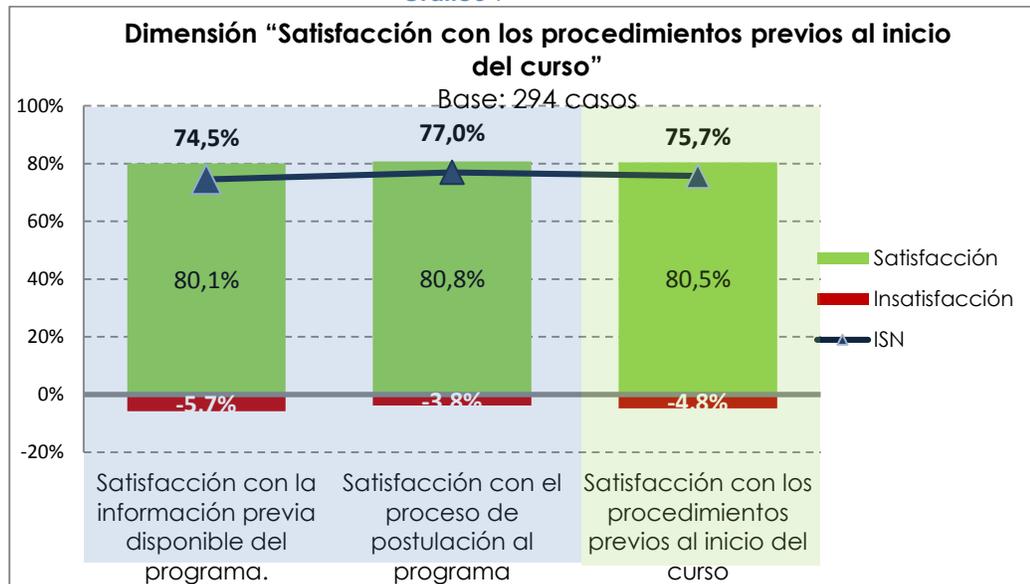
Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Becas Laborales 2014.

#### 4.3 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:

1. Satisfacción con la información previa disponible del Programa.
2. Satisfacción con el proceso de postulación al Programa.

Gráfico 7



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Becas Laborales 2014.

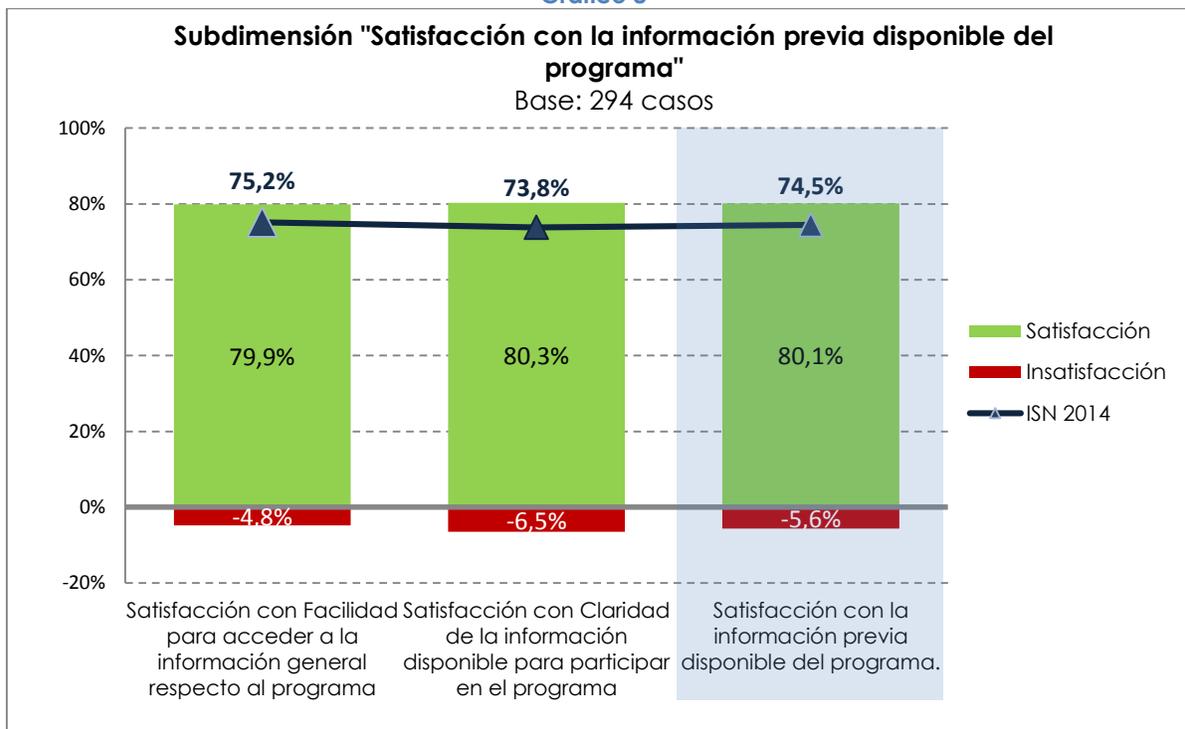
#### 4.3.1 Subdimensión: Satisfacción con la información previa disponible del Programa

La satisfacción con la facilidad para acceder a la información general respecto del Programa fue evaluado de modo regular, con un ISN de 75,2%.

Respecto a la claridad de la información necesaria para participar en el Programa, el ISN observado para este aspecto es de 73,8%. Esto se considera regular.

En términos generales, el ISN mejor valorado fue la facilidad para acceder a la información general respecto al Programa.

Gráfico 8



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Becas Laborales 2014.

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

El nivel de satisfacción de las personas usuarias con el proceso de postulación al Programa Becas Laborales, se midió a través de tres variables: rapidez y eficacia del proceso de postulación, evaluación general de la atención SENCE y evaluación general del proceso de postulación.

Como se observa en el gráfico siguiente, para la rapidez y eficacia del proceso de postulación medida a través del tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación, el ISN fue de 71,6%. La percepción de la población usuaria respecto a esta

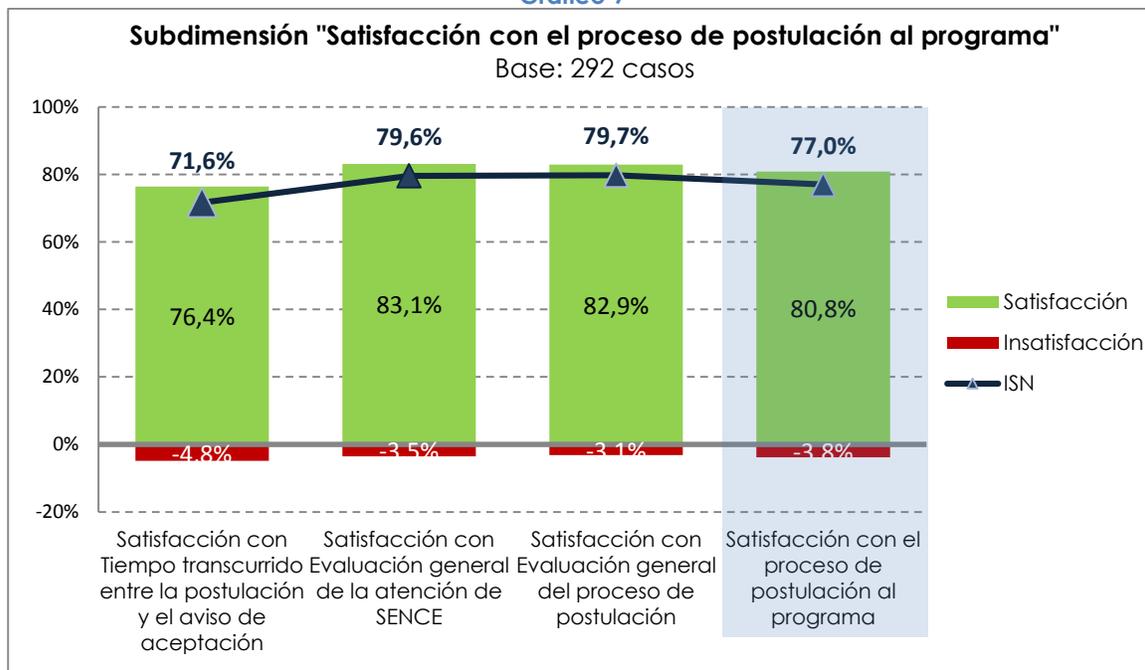
variable fue regular, es decir, los beneficiarios tienen un nivel de insatisfacción menor, pero de todas formas se deben hacer modificaciones para mejorar estándares de calidad.

En términos generales, la atención entregada por SENCE respecto del Programa Becas Laborales fue evaluada positivamente, alcanzando un ISN de 79,6%.

El nivel de satisfacción con la evaluación general del proceso de postulación fue medido de manera particular y también fue percibido positivamente por las personas usuarias, con un ISN de 79,7%.

En el resultado global, es posible apreciar que el ISN alcanza el 77,0%, es importante mencionar que el cálculo de esta subdimensión fue realizado por medio de un promedio simple. La oportunidad de mejora se instala sobre el tiempo entre la postulación y el aviso de aceptación, ya que en el resto de las variables, la satisfacción es positiva.

**Gráfico 9**

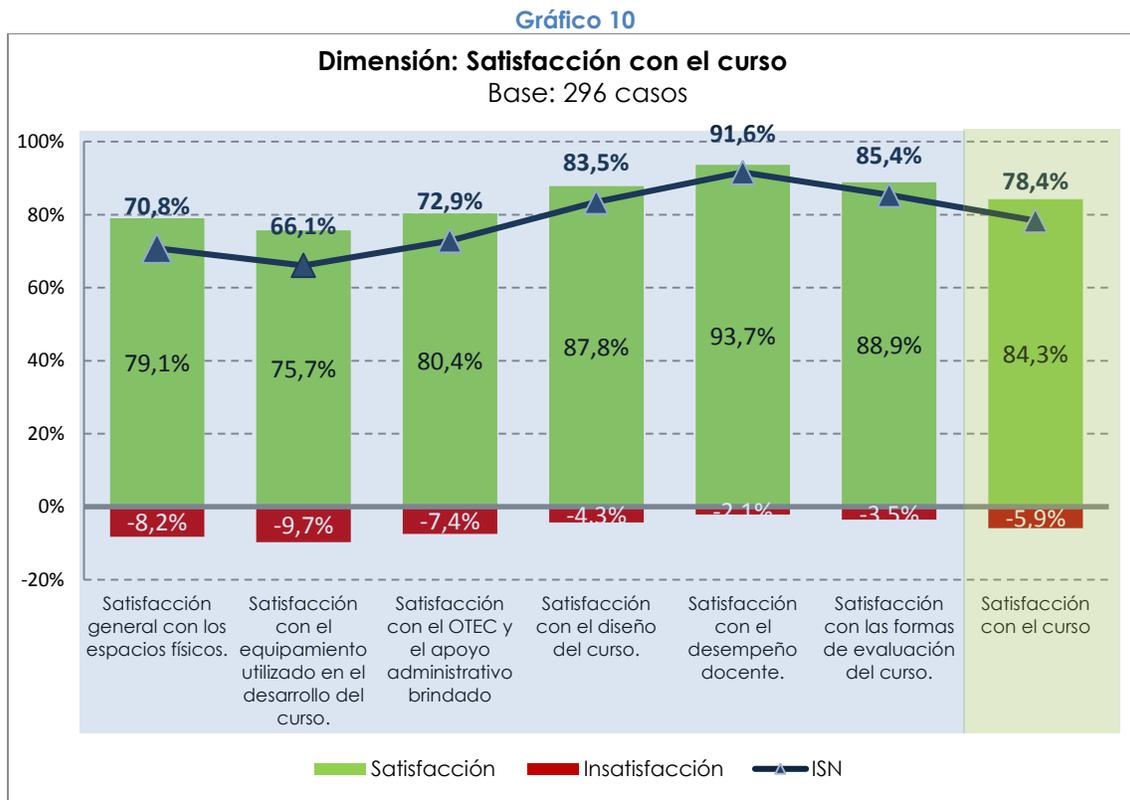


Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Becas Laborales 2014.

#### 4.4 Dimensión: Satisfacción con el curso

Para la medición de la satisfacción con el curso se cuenta con los siguientes indicadores generales:

1. Satisfacción general con los espacios físicos.
2. Satisfacción con el equipamiento utilizado en el desarrollo del curso.
3. Satisfacción con el apoyo administrativo por parte del OTEC durante el curso.
4. Satisfacción con el diseño del curso.
5. Satisfacción con el desempeño docente.
6. Satisfacción con las formas de evaluación del curso.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Becas Laborales 2014.

##### 4.4.1 Subdimensión: Satisfacción general con los espacios físicos.

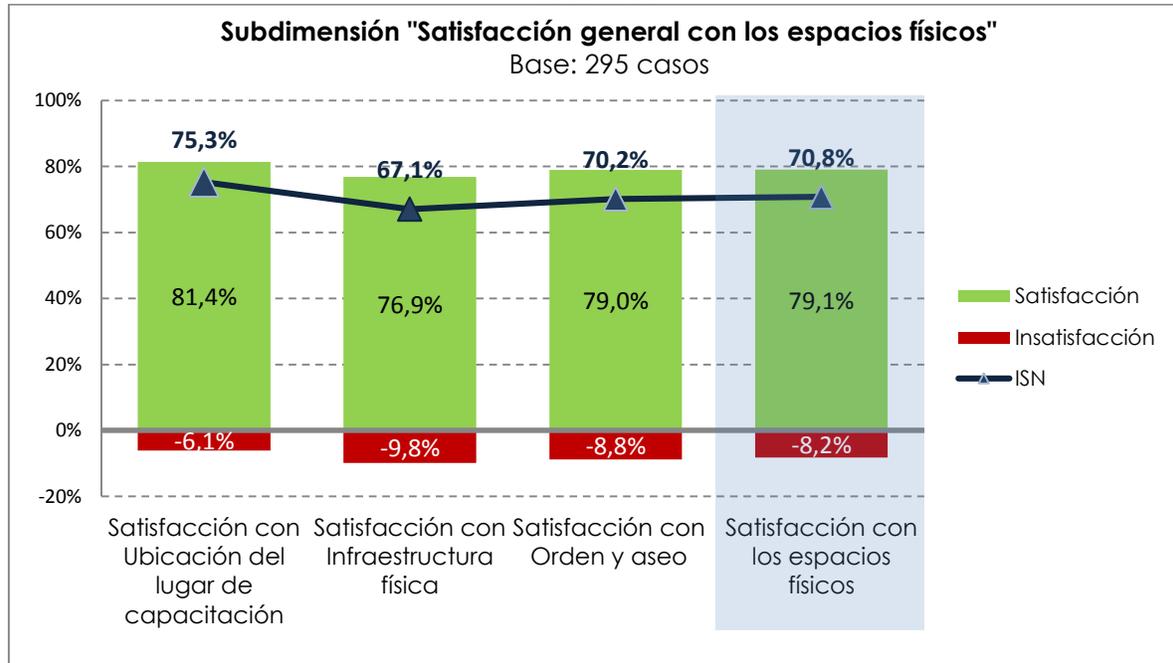
La evaluación general del espacio consta de tres variables. La primera se refiere a la ubicación del lugar de capacitación en términos de facilidad de acceso; la segunda a la infraestructura física y, por último, orden y aseo de la sala de clases o de la instalación en general.

Dos de las tres variables fueron evaluadas de forma regular por las personas encuestadas. La ubicación del lugar de capacitación tuvo un ISN positivo de 75,3%. La infraestructura

física – salas, tamaño, iluminación, ventilación - tuvo un ISN de 67,1% y el orden y aseo de la sala de clases de las instalaciones en general tuvo un ISN de 70,2%.

En el global, la satisfacción neta alcanzó un 70,8%, considerado regular.

**Gráfico 11**



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Becas Laborales 2014.

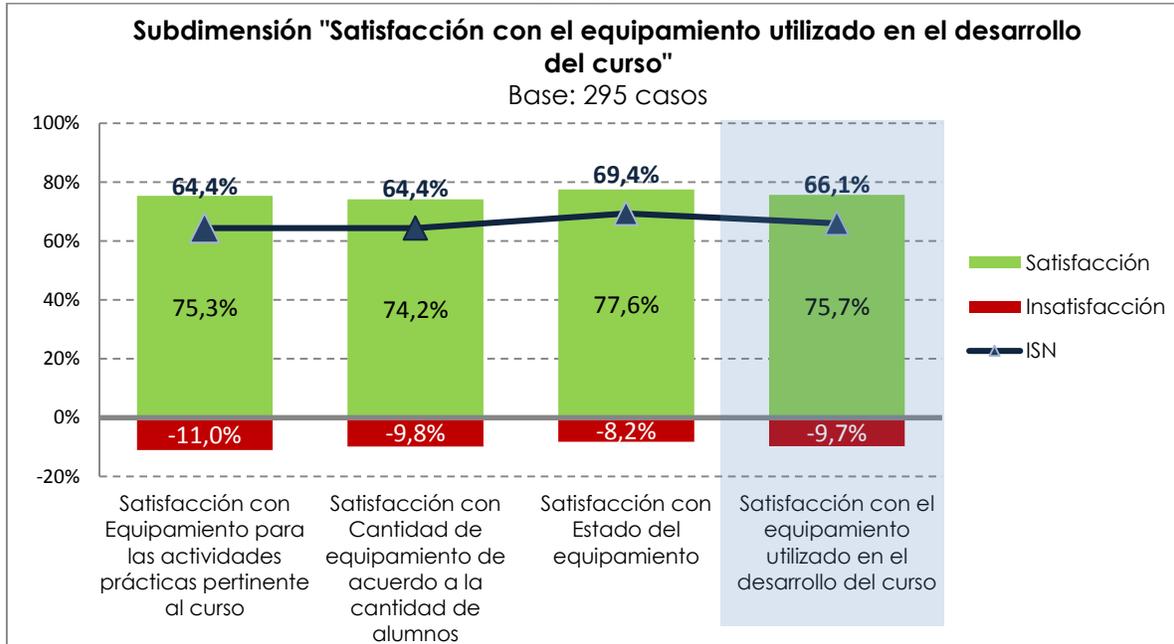
#### 4.4.2 Subdimensión: Satisfacción con el equipamiento utilizado en el desarrollo del curso

El equipamiento adecuado para el desarrollo del curso consta 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 64,4%. La cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos presentó un ISN de 64,4%. Por último, el estado del equipamiento (buen funcionamiento) tuvo un ISN de 69,4%.

La población usuaria del Programa valoró de forma regular las tres variables analizadas, lo que se traduce en un nivel de insatisfacción al respecto. El equipamiento para las actividades prácticas junto a la cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos fueron los aspectos que presentaron el ISN más bajo. Se valoró un poco mejor el buen funcionamiento del equipamiento.

Gráfico 12



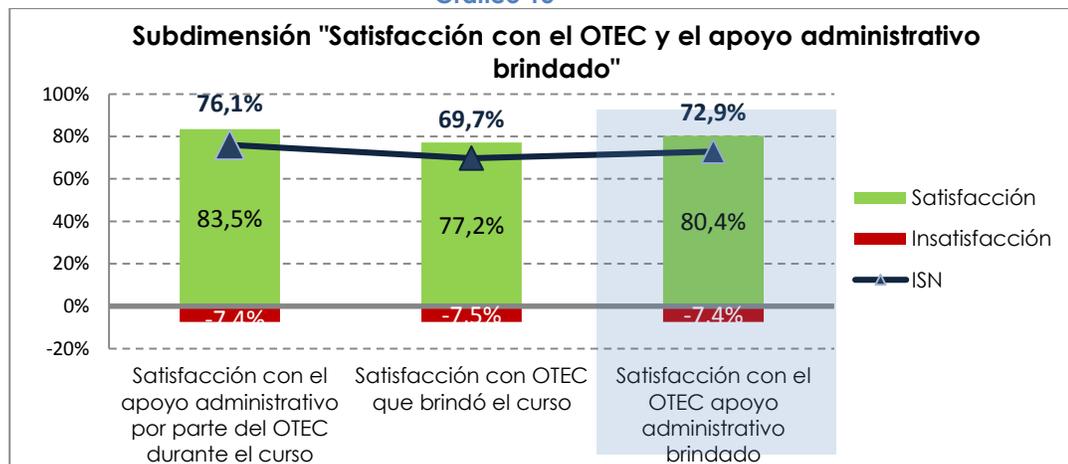
Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Becas Laborales 2014.

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

El apoyo administrativo recibido durante el desarrollo del curso por parte del OTEC tuvo un ISN de 76,1%. Lo que implica que las personas usuarias del Programa valoraron de forma positiva este aspecto.

La evaluación general del OTEC tuvo un ISN de 69,7%. Esto significa que visto desde un punto de vista más general, las personas usuarias del Programa valoraron de forma regular a la institución que impartió el curso. En general la evaluación de esta subdimensión alcanzó un ISN de 72,9%.

Gráfico 13



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Becas Laborales 2014.

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

Los cinco aspectos evaluados presentaron un ISN positivo y superior a 80%.

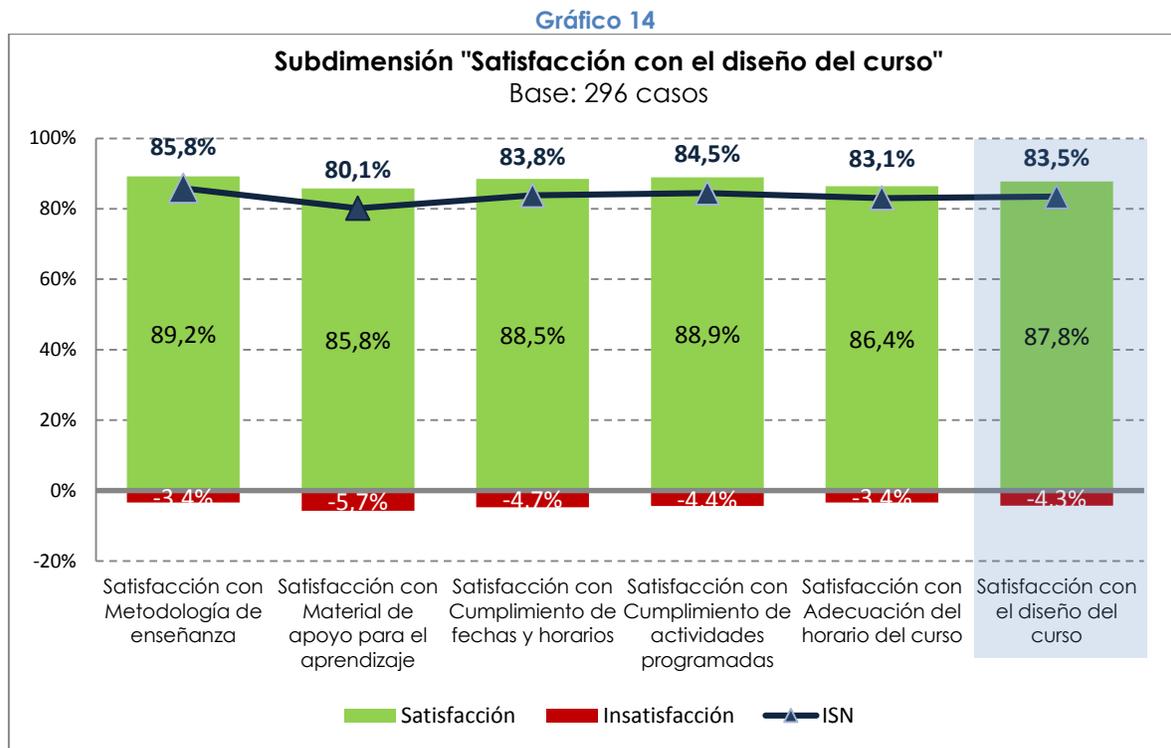
La forma de enseñar – tiempos dedicados a explicar la materia, textos, guías de apoyo - fue evaluada positivamente por las personas que tomaron el curso, con un ISN de 85,8%.

El material de apoyo para el aprendizaje – presentaciones, textos, guías de apoyo- fue evaluado con un ISN de 80,1%.

Para evaluar la coherencia entre lo ofrecido y lo realizado en el curso se consideraron dos variables. La primera se refiere al cumplimiento de fechas y horarios y, la segunda al cumplimiento de todas las actividades programadas. En ambos casos el ISN está ubicado en un rango positivo, con un 83,8% y 84,5% respectivamente.

En general, las personas que tomaron el curso evaluaron el horario de este de forma positiva. El ISN fue de 83,1%.

A modo global, esta subdimensión promedió un ISN de 83,5%, considerado, en conjunto con todos los aspectos acá medidos, como positivo.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Becas Laborales 2014.

## Contenido versus tiempo

El indicador “contenido versus tiempo” contó con las siguientes 4 variables: Número de días en que se desarrolló el periodo teórico del curso; Número de horas diarias; Horario del curso; y Duración total del curso.

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

La población usuaria desarrolló el curso en 4,3 días promedio.

**Tabla 3: Días de la semana para el curso de capacitación**

Número de días	Porcentaje del número de días
1	2,7%
2	3,0%
3	5,1%
4	0,7%
5	81,4%
6	5,1%
9	2,0%

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Becas Laborales 2014.

### Número de horas diarias por curso

La mayoría de la población usuaria recibió el curso de capacitación en promedio en 5 horas diarias.

**Tabla 4: Horas diarias por curso**

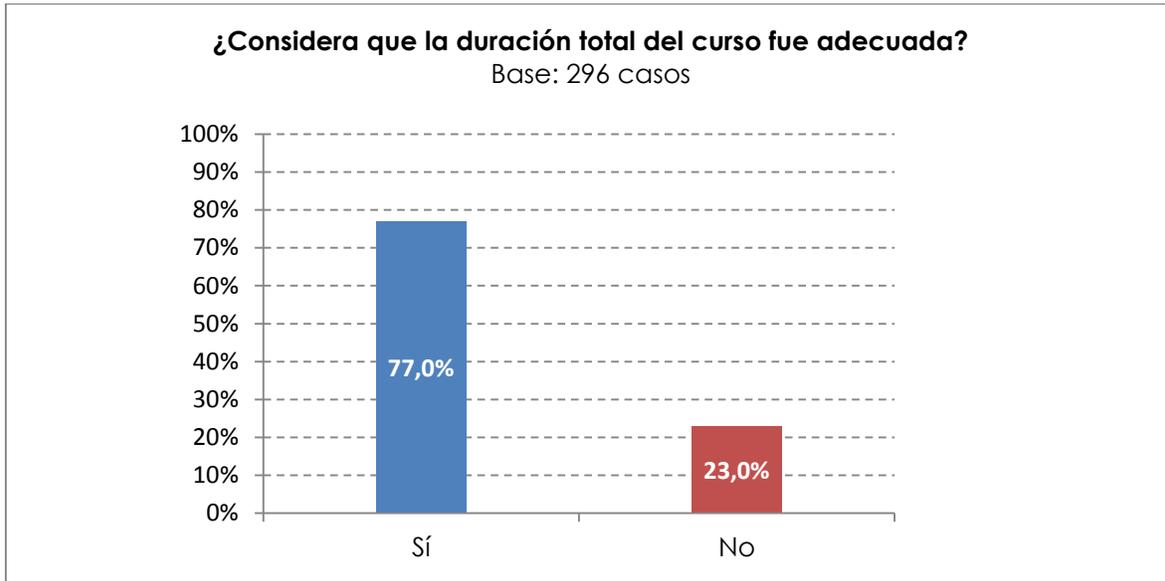
Número horas diarias	Porcentaje horas diarias
1	0,7%
2	1,7%
3	4,1%
4	23,6%
5	48,0%
6	12,2%
7	2,7%
8	3,4%
9	3,7%

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Becas Laborales 2014.

### Duración total del curso

Un 77,0% de la población usuaria encuestada, consideró que la duración total del curso fue adecuada.

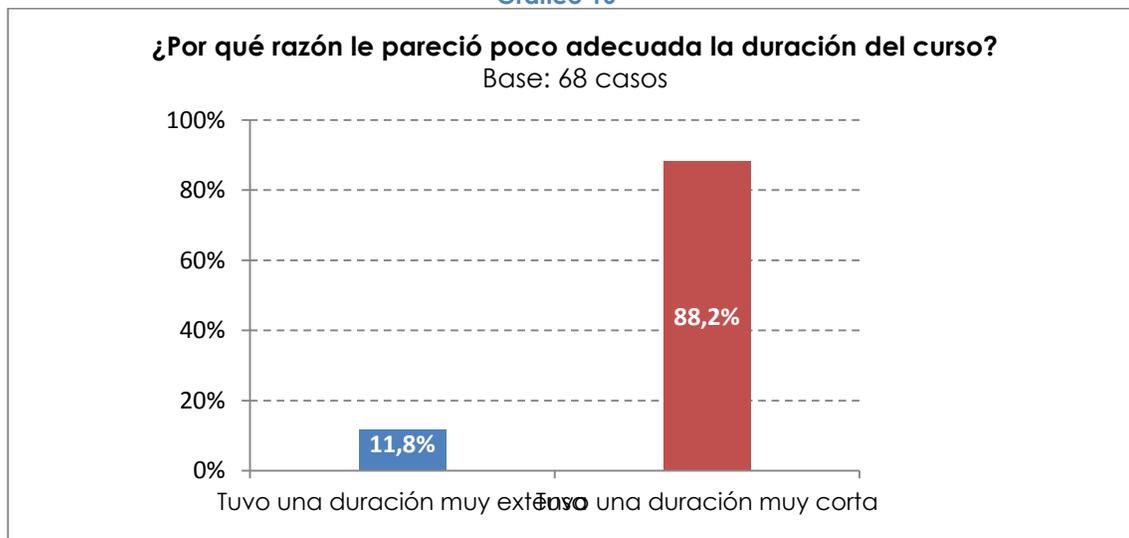
Gráfico 15



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Becas Laborales 2014.

Entre quienes consideraron que la duración del curso no fue adecuada (23%), un 88,2% afirmó que se debió a que fue muy corto para poder alcanzar a completar todos los objetivos.

Gráfico 16



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Becas Laborales 2014.

#### 4.4.5 Subdimensión: Satisfacción con el desempeño docente

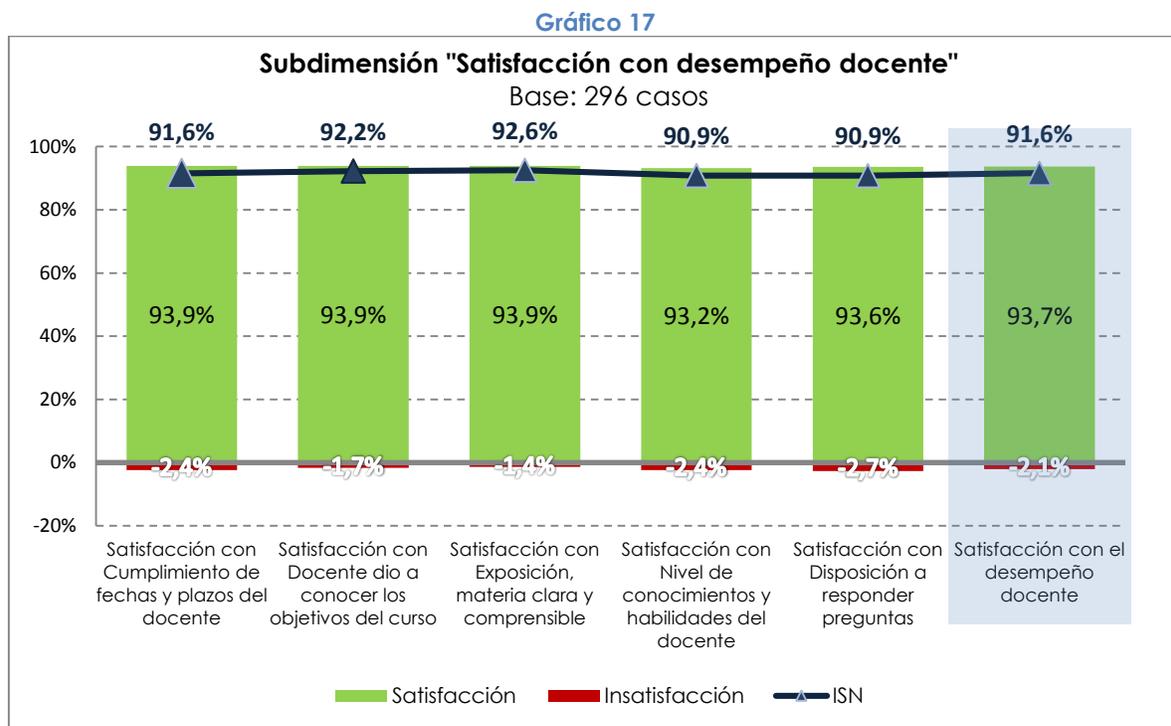
A continuación, se presentan las opiniones respecto al desempeño del relator o profesor en términos de puntualidad, claridad en la exposición de los contenidos, manejo de los temas abordados y disposición a responder preguntas.

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 (ISN 91,6%).

De acuerdo a lo señalado, el tutor poseía un alto nivel de conocimiento y habilidades respecto de lo enseñado. El ISN fue de 90,9%.

El tutor mostró buena disposición para responder preguntas. El ISN fue de 90,9%, lo que implica una muy alta satisfacción sobre este ítem.

Finalmente, como podemos observar en el gráfico siguiente, que el tutor diera a conocer los objetivos del curso alcanzó un ISN de 92,2%, mientras que la exposición de la materia de forma clara y comprensible tuvo un ISN de 92,6%.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Becas Laborales 2014.

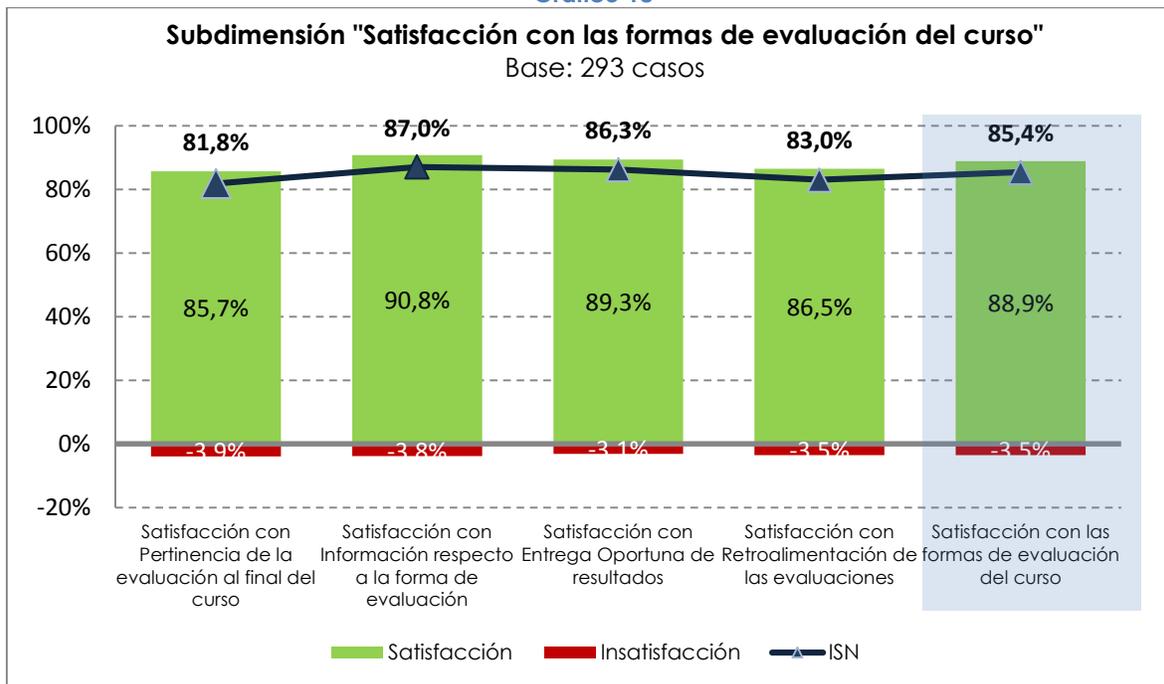
#### 4.4.6 Subdimensión: Satisfacción con las formas de evaluación del curso

Como es posible ver en el gráfico, la población usuaria consideró que la forma en que fue evaluado/a al finalizar el curso fue positiva, con una ISN de 81,8%. Respecto a si el tutor

informó sobre cómo serían evaluadas las personas que tomaron el curso, el ISN correspondió a 87,0%. Respecto a si el tutor tenía plena disposición a responder preguntas, el ISN fue de 86,3%. Por último, si el tutor entregó retroalimentación sobre las evaluaciones, el ISN fue de 83,0%.

De este modo, la evaluación positiva de todas las variables que conforman esta subdimensión, dan como resultado un ISN de 85,4%.

Gráfico 18

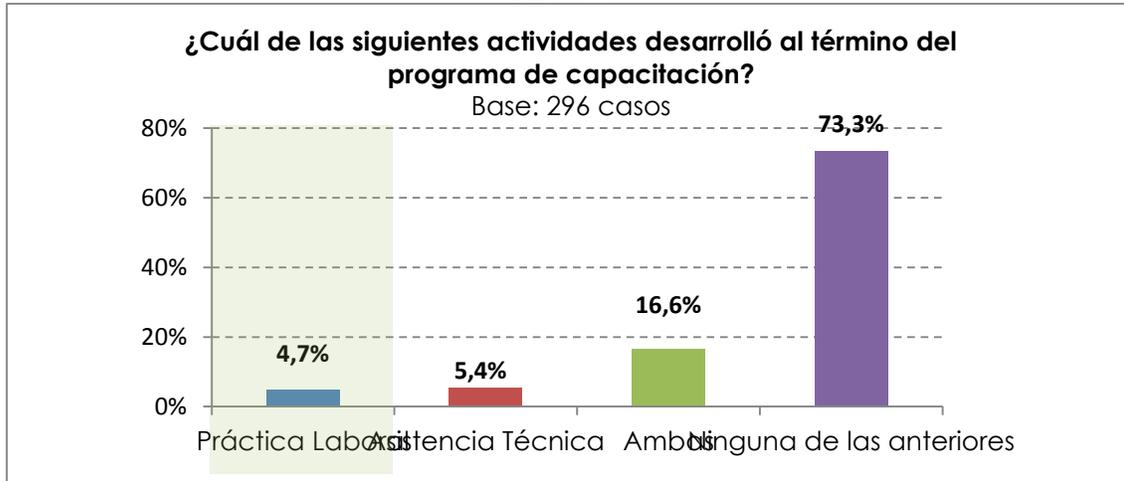


Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Becas Laborales 2014.

#### 4.5 Dimensión: Satisfacción con la Práctica Laboral

Al término de las capacitaciones, un 21,3% de los usuarios encuestados participó de Práctica Laboral.

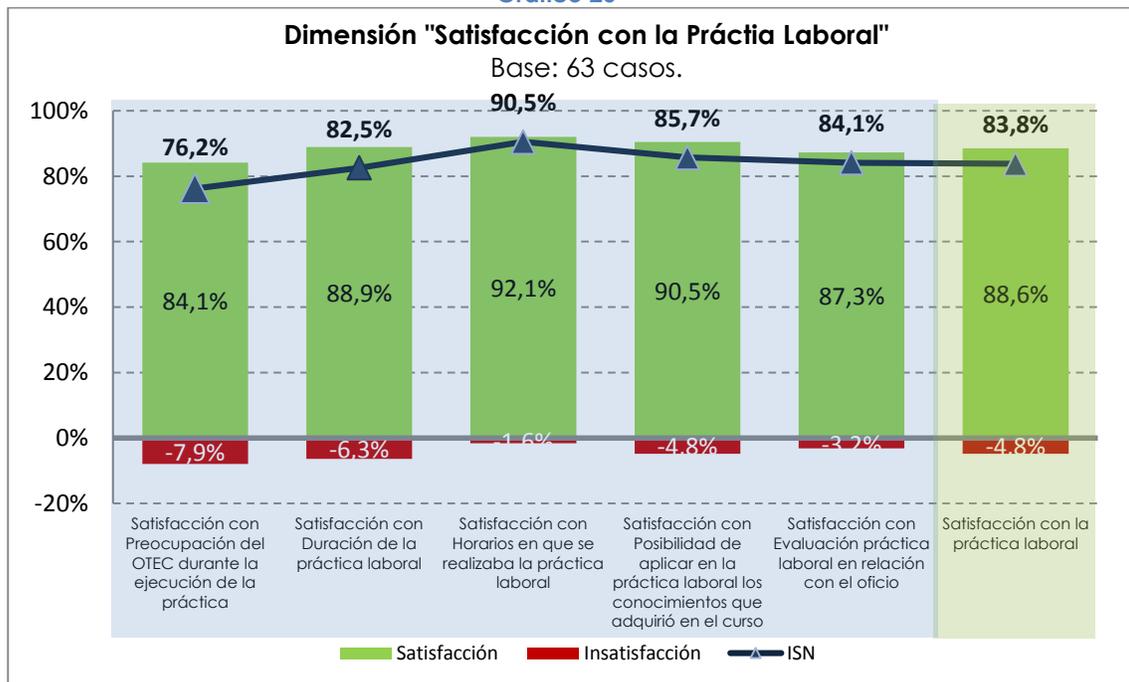
Gráfico 19



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Becas Laborales 2014.

Respecto a los aspectos relativos a la Práctica Laboral realizada por algunos usuarios del Programa Becas Laborales, posterior a la realización de las capacitaciones, todos aparecen evaluados positivamente, destacando el horario en que se realizaba la Práctica Laboral, cuyo ISN es de 90,5% (excelente).

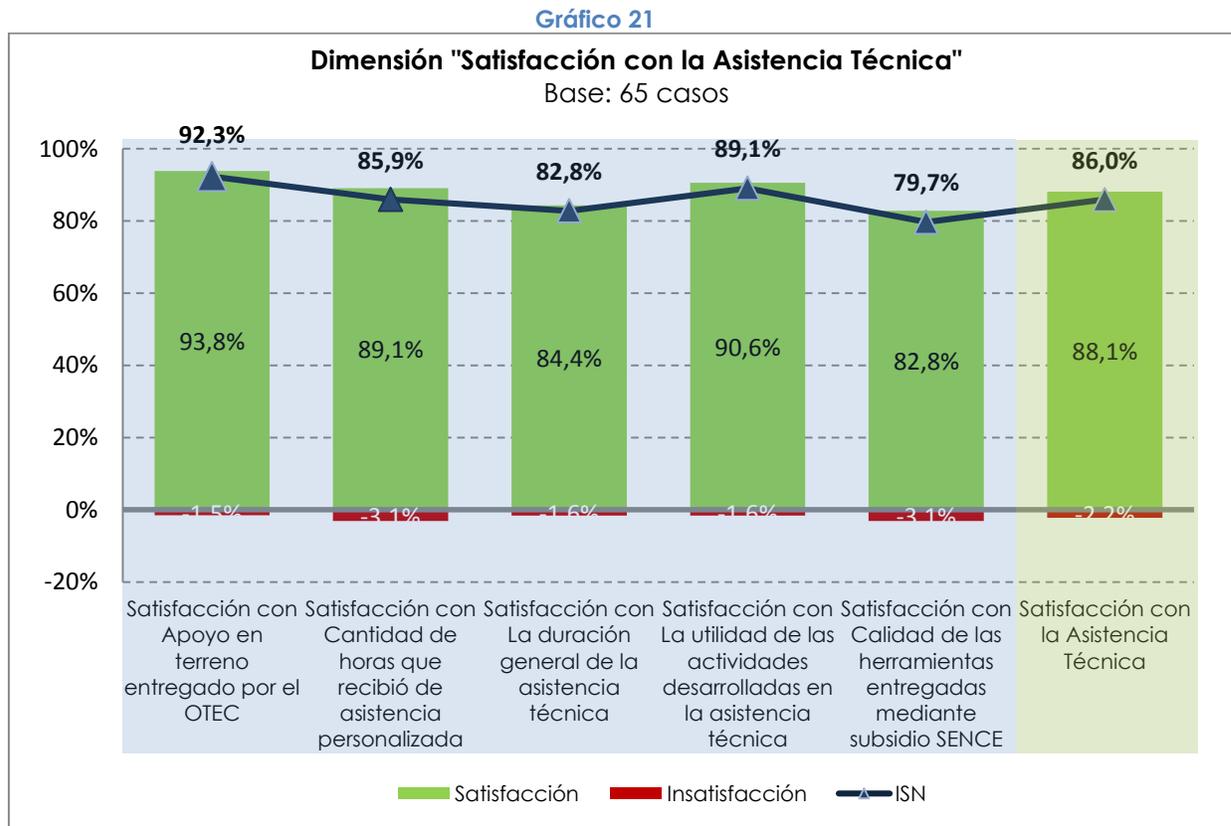
Gráfico 20



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Becas Laborales 2014.

#### 4.6 Dimensión: Satisfacción con la Asistencia Técnica

Respecto a los aspectos relativos a la Asistencia Técnica, posterior a la realización de las capacitaciones, todos aparecen evaluados positivamente, destacándose el apoyo en terreno entregado por el OTEC respectivo.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Becas Laborales 2014.

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

Esta dimensión da cuenta de los beneficios y utilidad que tuvo para los encuestados los cursos y capacitaciones realizadas. Las subdimensiones que conforman esta dimensión son: adquisición de nuevos conocimientos y habilidades, aplicación en el trabajo, utilidad o pertinencia, y expectativas sobre cambios en la situación laboral.

El ISN con el que las personas beneficiadas evaluaron la adquisición de nuevos conocimientos y/o habilidades fue de un 88,4%, considerado como positivo. En términos generales, la población usuaria del Programa manifestó estar satisfecha con este aspecto.

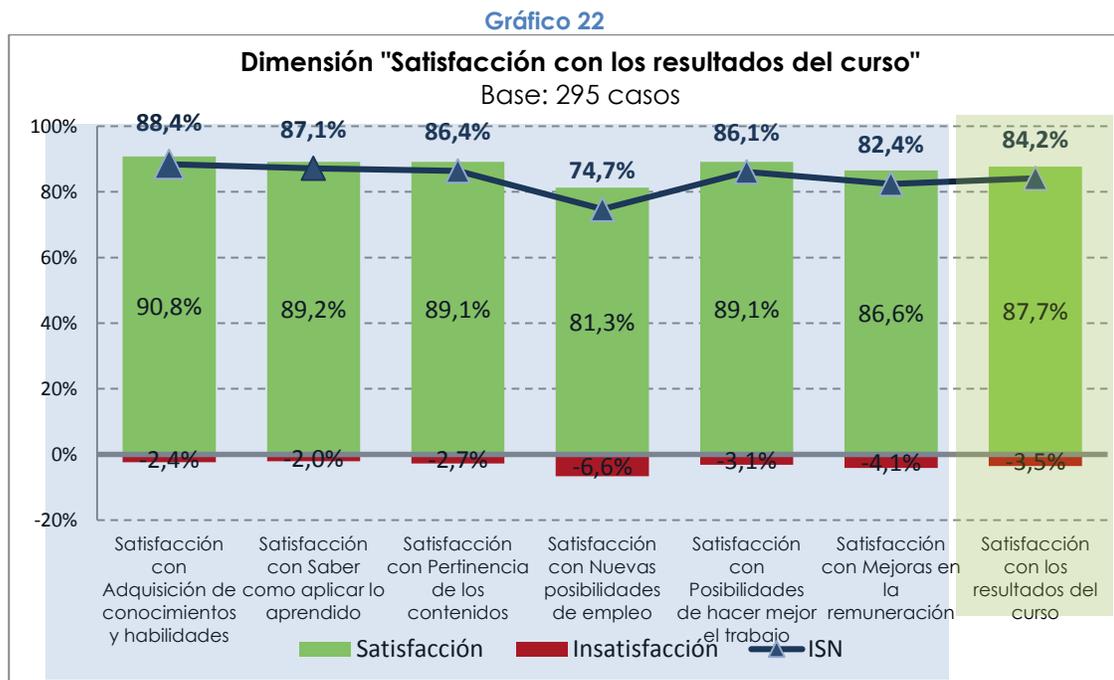
El ISN con el que las personas beneficiadas evaluaron saber cómo aplicar lo aprendido en el curso fue de un 87,1%, considerado como positivo. Los usuarios del Programa manifestaron estar satisfechos en términos generales con este aspecto.

El ISN con el que evaluaron la subdimensión "Pertinencia de los contenidos" fue de un 86,4%, considerado como positivo.

Como se observa en el gráfico que sigue, las expectativas sobre cambios en la situación laboral de los usuarios y si el curso dará nuevas posibilidades de empleo a los beneficiarios, presentó un ISN de 74,7% considerado como regular.

La evaluación sobre la mejora del trabajo de las personas, obtuvo un ISN fue de 86,1% y si el curso permitirá mejorar la remuneración o salario de los beneficiarios del Programa, obtuvo un ISN de 82,4%.

La población usuaria del Programa valoró de forma positiva los resultados del curso, dimensión que alcanza un ISN de 84,2%.

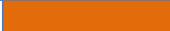


Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Becas Laborales 2014.

## 5. Resumen: ISN Programa Becas Laborales

A continuación se presenta una tabla resumen de los resultados levantados por medio de la encuesta de satisfacción aplicada a los beneficiarios del Programa “Becas Laborales”

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: ISN Resumido Programa Becas Laborales**

Total	Dimensión	Subdimensión	Variable	ISN
Programa Becas Laborales <b>81,6%</b>	Satisfacción con los procedimientos previos al inicio del curso <b>75,7%</b>	Satisfacción con la información previa disponible del Programa <b>74,5%</b>	Facilidad para acceder a la información sobre el Programa	<b>75,2%</b>
			Claridad de la información disponible para participar en el Programa	<b>73,8%</b>
		Satisfacción con la plataforma web	Satisfacción con la plataforma web	<b>N/A</b>
			Tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación	<b>71,6%</b>
		Satisfacción con el proceso de postulación al Programa <b>77,0%</b>	Evaluación general de la atención de SENCE	<b>79,6%</b>
			Evaluación general del proceso de postulación	<b>79,7%</b>
	Evaluación del Curso <b>78,4%</b>	Satisfacción con los espacios físicos <b>70,8%</b>	Ubicación del lugar de capacitación	<b>75,3%</b>
			Infraestructura física	<b>67,1%</b>
			Orden y aseo	<b>70,2%</b>
		Satisfacción con el equipamiento utilizado en el desarrollo del curso <b>66,1%</b>	Equipamiento pertinente para actividades prácticas	<b>64,4%</b>
			Cantidad de equipamiento	<b>64,4%</b>
			Estado de equipamiento	<b>69,4%</b>
		Satisfacción con el OTEC y el apoyo administrativo brindado <b>72,9%</b>	Evaluación del apoyo administrativo por parte del OTEC durante el curso	<b>76,1%</b>
			Evaluación general del OTEC	<b>69,7%</b>
		Satisfacción con el diseño del curso <b>83,5%</b>	Metodología de enseñanza	<b>85,8%</b>
			Material de apoyo para el aprendizaje	<b>80,1%</b>
			Cumplimiento de fechas y horarios	<b>83,8%</b>
			Cumplimiento de actividades programadas	<b>84,5%</b>
		Satisfacción con el desempeño docente	Adecuación del horario del curso	<b>83,1%</b>
			Cumplimiento de fechas y plazos docente	<b>91,6%</b>
		Docente dio a conocer los objetivos del curso	<b>92,2%</b>	

		<b>91,6%</b>	Exposición materia clara y comprensible	<b>92,6%</b>
			Nivel de conocimientos y habilidades del docente	<b>90,9%</b>
			Disposición a responder preguntas	<b>90,9%</b>
		Satisfacción con las formas de evaluación del curso <b>85,4%</b>	Pertinencia de la evaluación final del curso	<b>81,8%</b>
			Información respecto a la forma de evaluación	<b>87,0%</b>
			Entrega Oportuna de resultados	<b>86,3%</b>
			Retroalimentación de las evaluaciones	<b>83,0%</b>
	Satisfacción con la Práctica Laboral <b>83,8%</b>	Preocupación del OTEC durante la ejecución de la práctica	<b>76,2%</b>	
		Duración de la práctica laboral	<b>82,5%</b>	
		Los horarios en que se realizaba la práctica laboral	<b>90,5%</b>	
		Posibilidad de aplicar en la práctica laboral los conocimientos adquiridos	<b>85,7%</b>	
		Pertinencia de la práctica laboral con el oficio capacitado	<b>84,1%</b>	
	Satisfacción con la Asistencia Técnica <b>86,0%</b>	Apoyo en terreno entregado por el OTEC	<b>92,3%</b>	
		Cantidad de horas que recibió de asistencia personalizada	<b>85,9%</b>	
		Duración general de la asistencia técnica	<b>82,8%</b>	
		Utilidad de las actividades desarrolladas en la asistencia técnica	<b>89,1%</b>	
	Satisfacción con los resultados del curso <b>84,2%</b>	Calidad de las herramientas entregadas por SENCE	<b>79,7%</b>	
		Adquisición de nuevos conocimientos y habilidades	<b>88,4%</b>	
		Saber cómo aplicar lo aprendido	<b>87,1%</b>	
Pertinencia de los contenidos		<b>86,4%</b>		
Nuevas posibilidades de empleo		<b>74,7%</b>		
			Posibilidades de hacer mejor el trabajo	<b>86,1%</b>
			Mejoras en la remuneración	<b>82,4%</b>

## 6. Conclusiones

---

Los resultados obtenidos en la medición realizada al Programa Becas Laborales muestran un ISN positivo (81,6%), lo que implica que los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio.

La dimensión "Satisfacción con los Procedimientos previos al inicio del curso" es la que presenta el ISN más bajo (75,7%), mostrando oportunidades de mejora especialmente en la subdimensión "Satisfacción con la información previa disponible del Programa"

El resto de las dimensiones evaluadas obtuvieron un ISN positivo, siendo la mejor evaluada "Asistencia Técnica" con un 86,0%.

Las principales fortalezas observadas están relacionadas con el apoyo en terreno entregado por el OTEC (ISN 92,3%) y con los aspectos relativos a la subdimensión "Satisfacción con el desempeño docente".

Por otro lado, las debilidades a nivel general se concentraron en las subdimensiones "Satisfacción con el equipamiento utilizado en el desarrollo del curso", "Satisfacción con los espacios físicos" y "Satisfacción con la información previa disponible del Programa".