



2015

Informe Final Estudio de Satisfacción Usuaría SENCE 2014: Programa “Bono Empresa y Negocio”

Informe de Resultados Finales

Organismo Mandante:



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

Contenido

1.	<u>Introducción</u>	3
2.	<u>Diseño muestral</u>	4
3.	<u>Lectura de resultados</u>	5
4.	<u>Análisis de resultados</u>	7
	4.1 “Antecedentes”	9
	4.1.1 Identificación de fuentes de información y difusión	9
	4.1.2 Medios de postulación	10
	4.2 Dimensión “Satisfacción con los procedimientos previos al inicio del curso”	11
	4.2.1 Subdimensión: Satisfacción con la información previa disponible del Programa	11
	4.2.2 Subdimensión: Satisfacción con la plataforma web	12
	4.2.3 Subdimensión: Satisfacción con el proceso de postulación al Programa	13
	4.3 Dimensión: Satisfacción con el curso	14
	4.3.1 Información previa	15
	4.3.2 Evaluación diagnóstica previa	16
	4.3.3 Subdimensión: Satisfacción general con los espacios físicos	17
	4.3.4 Subdimensión: Satisfacción con el equipamiento utilizado en el desarrollo del curso ...	17
	4.3.5 Subdimensión: Satisfacción con el OTEC y el apoyo administrativo brindado	18
	4.3.6 Subdimensión: Satisfacción con el diseño del curso	19
	4.3.7 Subdimensión: Satisfacción con el desempeño docente	22
	4.3.8 Subdimensión: Satisfacción con las formas de evaluación del curso	23
	4.4 Dimensión: Satisfacción con los resultados del curso	24
5.	<u>Resumen: ISN Programa Bono Empresa y Negocio</u>	26
6.	<u>Resumen: ISN Programa Bono Empresa y Negocio - Por Región</u>	27
7.	<u>Conclusiones</u>	31

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 “**Bono Empresa y Negocio**” cuyo principal objetivo consiste en “Aumentar la productividad de la micro y pequeña empresa mediante la mejora de capital humano” (Programa Bono Empresa y Negocio, 2015).

El programa “**Bono Empresa y Negocio**” está dirigido a dueños, socios y representantes legales de micro y pequeñas empresas, mediante el cual se brinda la oportunidad de acceso a un bono para financiar una capacitación a elección del beneficiario.

A continuación se presentan los principales resultados obtenidos para la medición de Satisfacción de usuarios del Programa “**Bono Empresa y Negocio**” 2014.

2. Diseño muestral

La muestra nacional para este Programa tuvo parámetros de $\pm 1,7\%$ 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. El siguiente cuadro presenta el universo y muestra alcanzados.

Tabla 1: distribución de la muestra

Región ¹	Universo ²	Total Muestra Requerida	Total Muestra Ejecutada	Error muestral final
I	106	96	51	9,9%
II	90	99	63	6,8%
III	56	47	16	20,9%
IV	180	137	86	7,7%
V	291	210	161	5,2%
VI	195	137	83	8,2%
VII	365	189	144	6,4%
VIII	991	278	322	4,5%
IX	370	202	149	6,2%
X	149	121	57	10,2%
XI	0	0	0	0
XII	74	62	24	16,6%
XIII	2551	336	872	2,7%
XIV	246	142	102	7,4%
XV	63	64	22	17,0%
TOTAL	5.727	2121	2.152	1,7%

Fuente: elaboración propia.

Las variaciones registradas 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.

¹Los datos relacionados con las regiones III, X, XII y XV se consideran solo tendenciales por presentar un error muestral por sobre el 10%.

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

3. Lectura de resultados

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

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

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

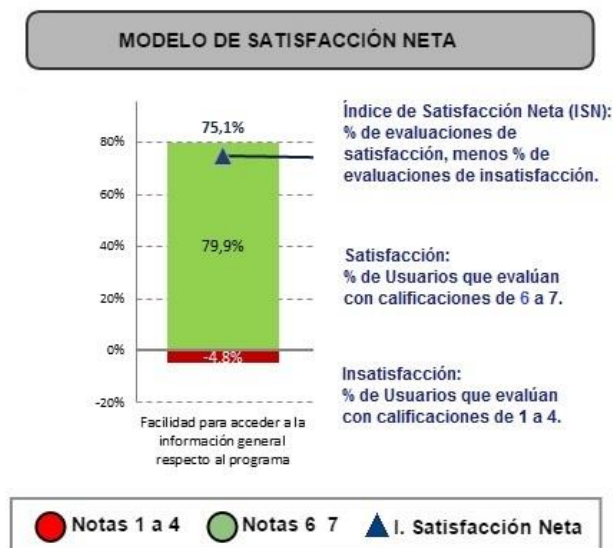
Ilustración 1: Indicadores de gestión



Fuente: Elaboración propia.

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

Ilustración 2: Modelo de Satisfacción Neta



Fuente: Elaboración propia.

El Índice de Satisfacción Neta (en adelante ISN) se comprenderá como el porcentaje resultado de la diferencia entre la "satisfacción" e "insatisfacción". Su importancia radica en que es uno de los mejores métodos 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

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

Fuente: Elaboración propia

4. Análisis de resultados

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

Las dimensiones son las siguientes:

- Satisfacción con los procedimientos previos al inicio del curso.
- Satisfacción con el curso.
- Satisfacción con los resultados del curso.

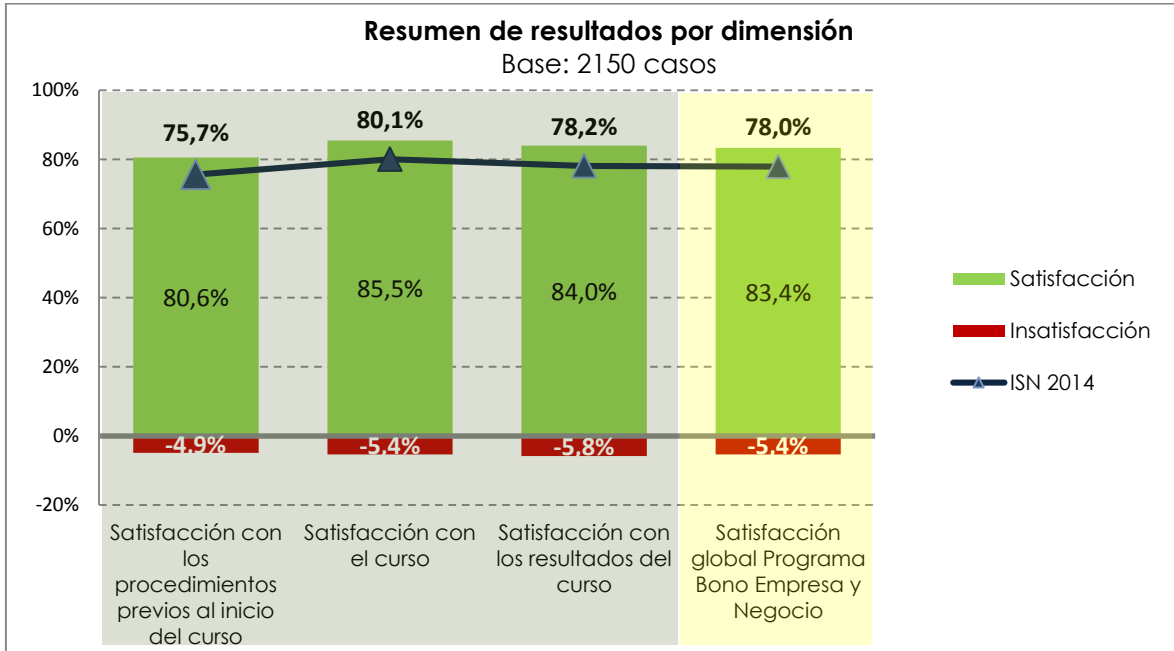
Previo a la lectura de los resultados de satisfacción neta de cada una de las dimensiones y sub dimensiones, es importante aclarar y considerar para efectos de su análisis que el universo de usuarios que evalúa cada una de éstas, puede variar a partir de sí fueron participantes de cada uno de los procesos 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 muestran un ISN positivo con un total de 78,0%³.

La dimensión mejor evaluada fue "Satisfacción con el curso" con un 80,1%. La "Satisfacción con los resultados del curso" obtuvo un ISN de 78,2%, seguido por la dimensión "Satisfacción con los procedimientos al inicio del curso" con un ISN de 75,7%.

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

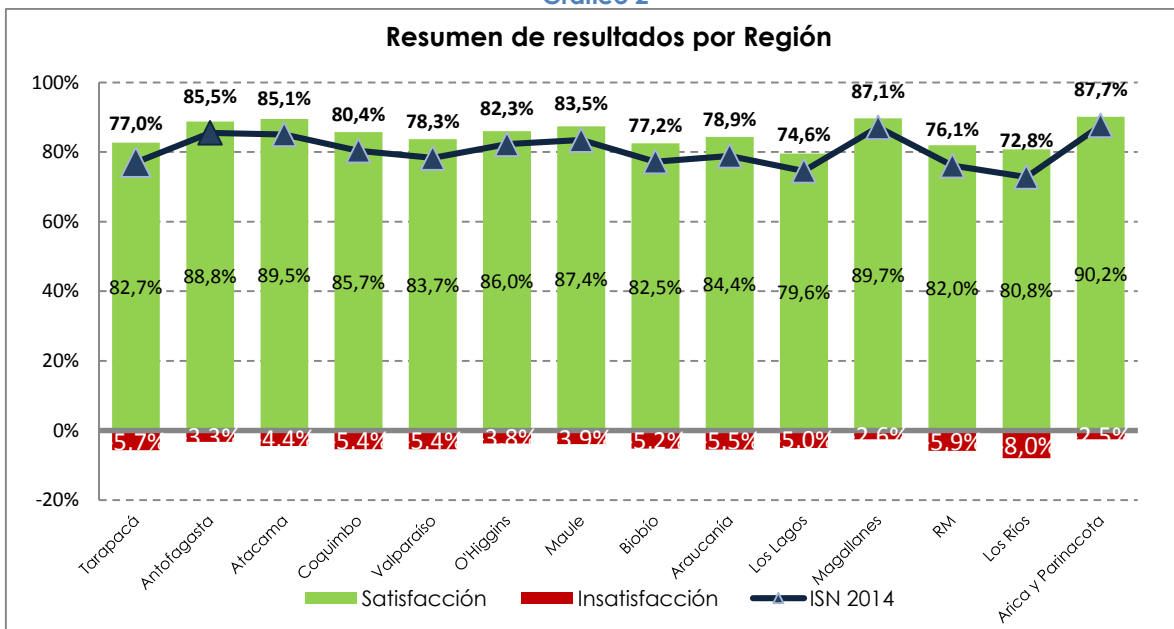
Gráfico 1



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Bono Empresa y Negocio 2014.

Al desagregar la evaluación del Programa por región fue posible identificar que las regiones de Los Ríos y Los Lagos son las dos que presentan los ISN más bajos (72,8% y 74,6% respectivamente), mientras que Magallanes y Arica y Parinacota son las regiones que presentan los más altos indicadores de satisfacción neta (87,1% y 87,7% respectivamente).

Gráfico 2



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Bono Empresa y Negocio 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 "Bono Empresa y Negocio" a través del porcentaje de usuarios que recomendarían el Programa a otras personas.

De esta forma, tal como se muestra en el gráfico N°3, al ser consultados si recomendarían el programa, un 97,3% indicó que "Sí" lo recomendaría. Lo que permite reforzar la percepción positiva observada con la evaluación general de Programa.

Gráfico 3



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Bono Empresa y Negocio 2014.

A continuación, se muestra la revisión de 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 subdimensiones que componen el cuestionario.

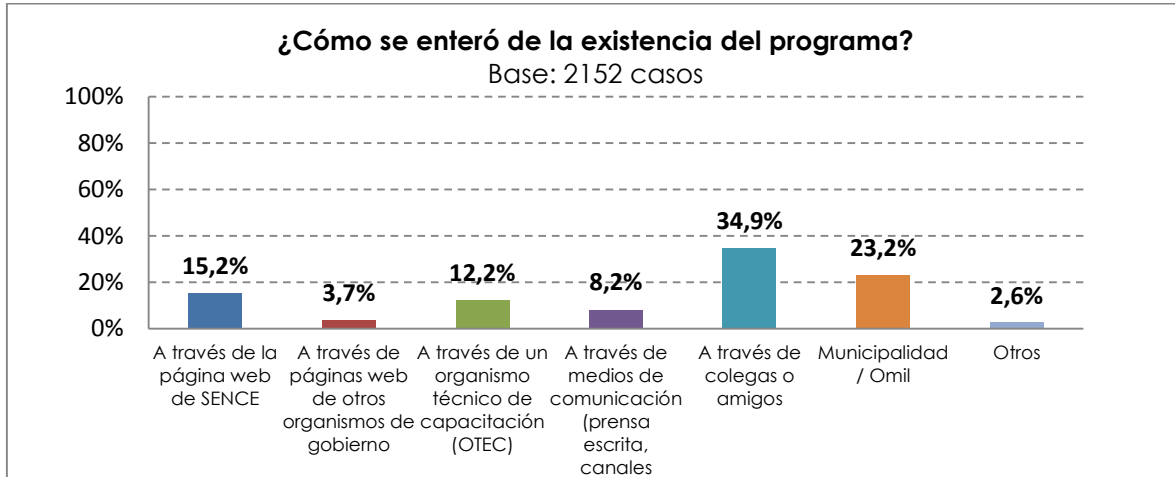
4.1 "Antecedentes"

El siguiente apartado da cuenta del primer acercamiento de las personas usuarias con el Programa Bono Empresa y Negocio. Para ello se analizaron dos aspectos: "Identificación de fuentes de información y difusión" y "Medios de postulación".

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 colegas o amigos. El segundo medio de mayor importancia fue a través de la Municipalidad u OMIL y luego la página web de SENCE.

Gráfico 4

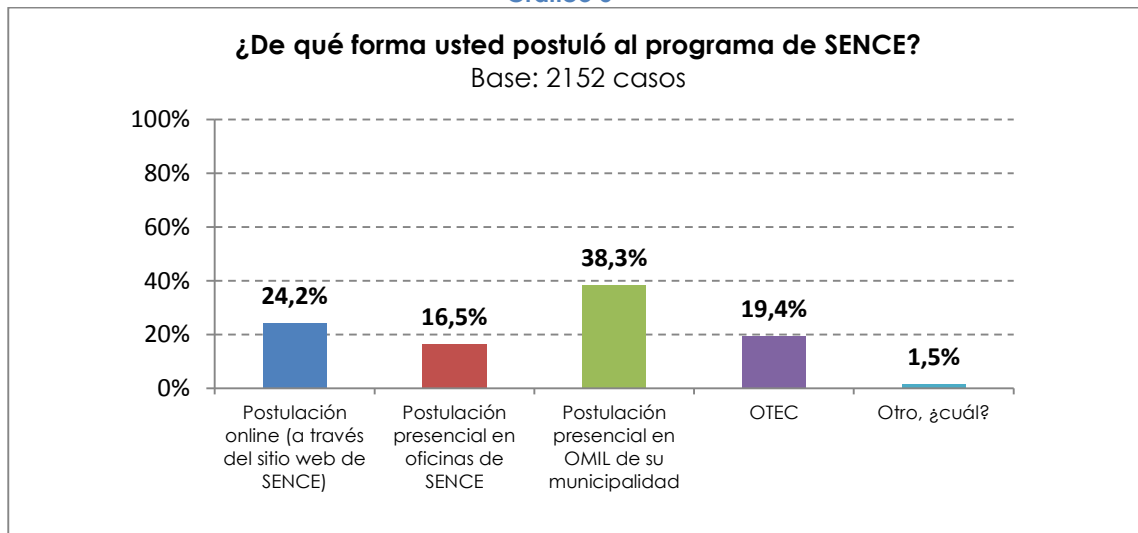


Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Bono Empresa y Negocio 2014.

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 N°5, la mayor parte de la población usuaria “postuló de forma presencial en la OMIL de su municipalidad” (38,3%). La segunda opción más mencionada fue “postulación online (a través del sitio web de SENCE)” con un 24,2% y luego “OTEC” (19,4%).

Gráfico 5



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Bono Empresa y Negocio 2014.

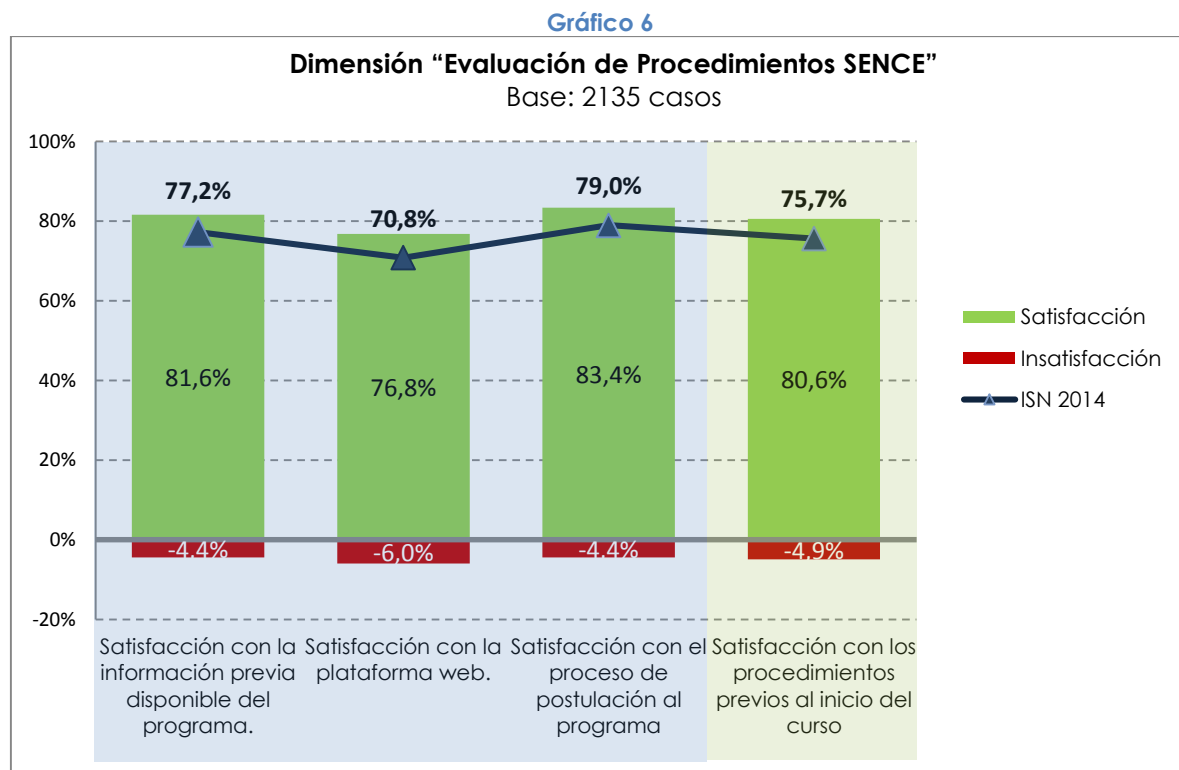
4.2 Dimensión “Satisfacción con los procedimientos previos al inicio del curso”

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

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

En general, la dimensión “Satisfacción con los procedimientos previos al inicio del curso” alcanza una satisfacción regular con un ISN de 75,7%.

La satisfacción de los/as usuarios/as del Programa en relación a la “Información previa disponible del programa” es positiva, con un ISN de 77,2% al igual que el “Proceso de postulación al programa” que presenta un ISN de 79,0%. “Plataforma web” con un ISN de 70,8% es la única subdimensión evaluada en forma regular.



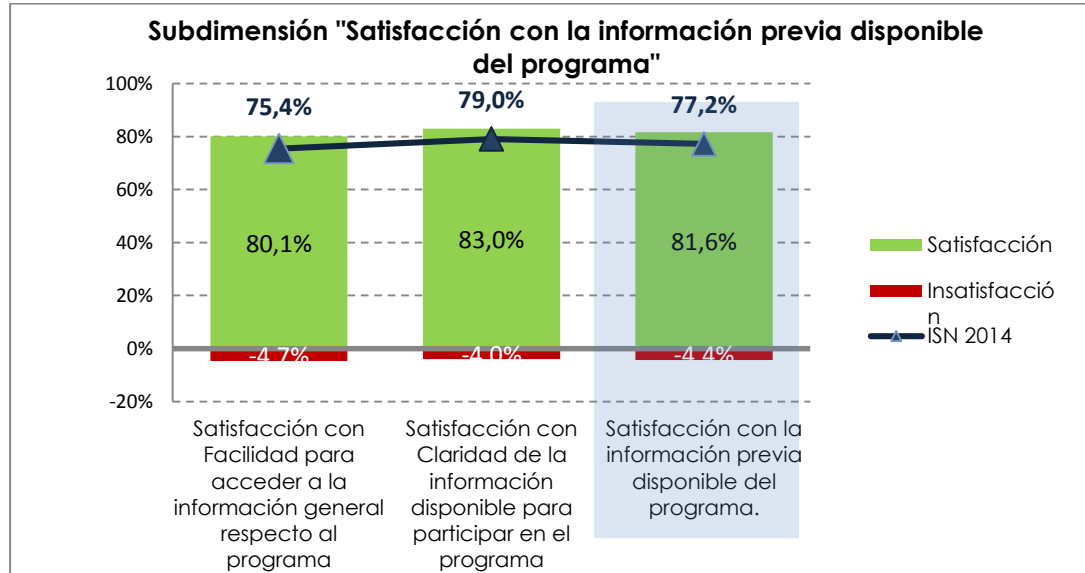
Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Bono Empresa y Negocio 2014.

4.1.1 Subdimensión: Satisfacción con la información previa disponible del Programa.

En términos generales, el ISN mejor valorado de esta subdimensión, fue la “Claridad de la información disponible para participar en el Programa” con un ISN del 79,0%. En cuanto a la facilidad para acceder a la información respecto al Programa, tuvo un ISN 75,4%.

El resultado global de esta subdimensión nos deja un ISN del 77,2% (positivo).

Gráfico 7



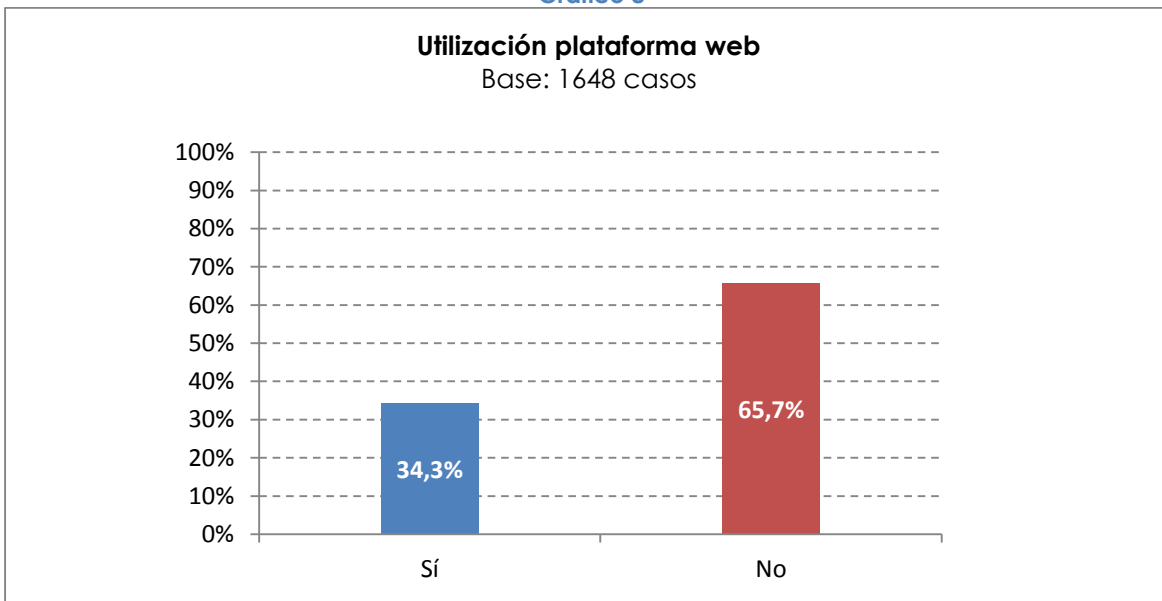
Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Bono Empresa y Negocio 2014.

4.1.2 Subdimensión: Satisfacción con la plataforma web

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

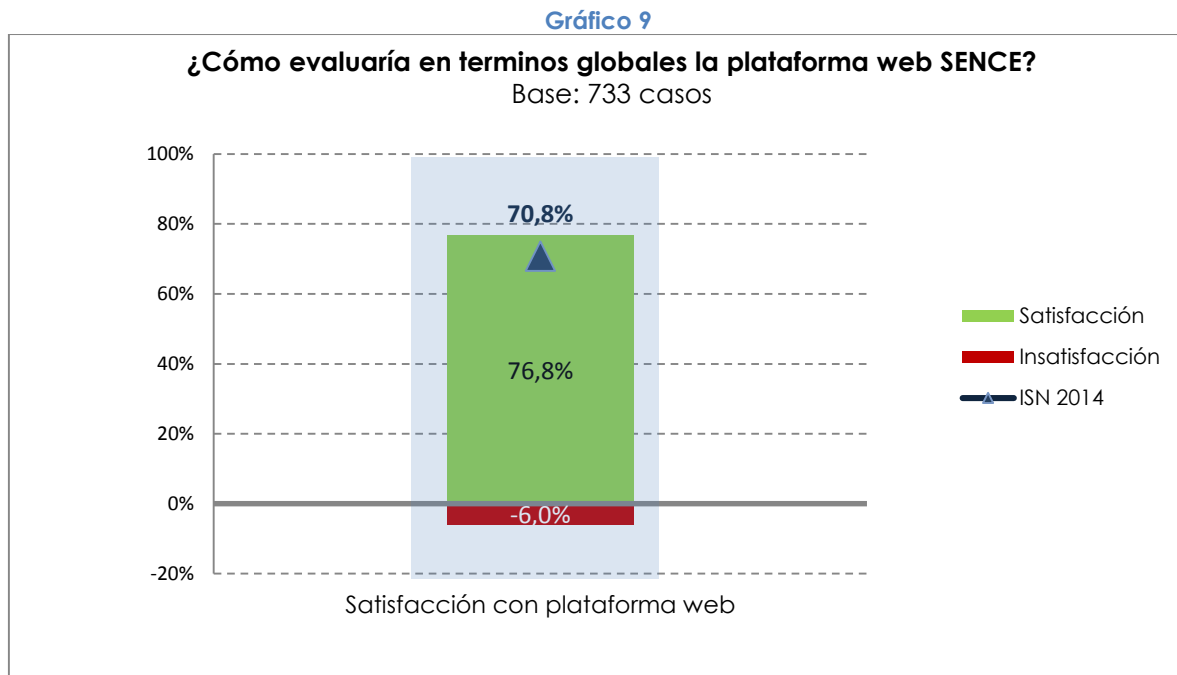
De las personas consultadas, el 34,3% la había utilizado, versus el 65,7% que no había hecho uso de la plataforma.

Gráfico 8



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

Como puede ser observado en el gráfico siguiente, cuando se preguntó por la satisfacción de los usuarios respecto a la plataforma web de SENCE, el ISN fue del 70,8% por lo que se reconoce un punto a mejorar, pues fue evaluado de forma regular.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Bono Empresa y Negocio 2014.

4.1.3 Subdimensión: Satisfacción con el proceso de postulación al Programa

La percepción de las personas usuarias sobre los servicios entregados por la institución 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.

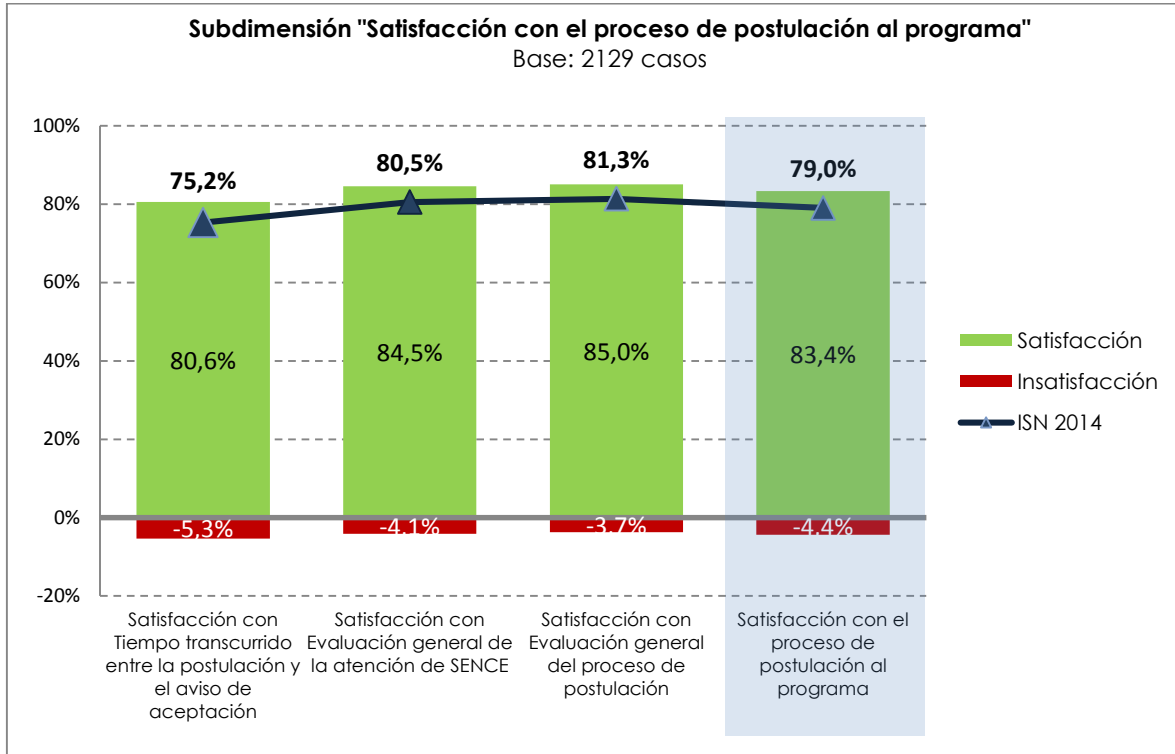
Como se observa en el gráfico siguiente, sobre la rapidez y eficacia del proceso de postulación sobre el tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación, el ISN fue de 75,2%.

Sobre la evaluación general de la atención SENCE, el ISN alcanza el 80,5%, lo que significó que el nivel de percepción de la población usuaria fuera positivo. En términos generales, la atención entregada por SENCE respecto del Programa Bono Empresa y Negocio cumplió con lo requerido por los beneficiarios.

Finalmente, el proceso de postulación fue percibido positivamente por las personas usuarias, con un ISN de 81,3%.

En el resultado global, es posible apreciar que el ISN alcanza un 79,0%. Es importante decir que respecto de los resultados planteados, la oportunidad de mejora se instala sobre el tiempo entre la postulación y el aviso de aceptación.

Gráfico 10



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Bono Empresa y Negocio 2014.

4.3 Dimensión: Satisfacción con el curso

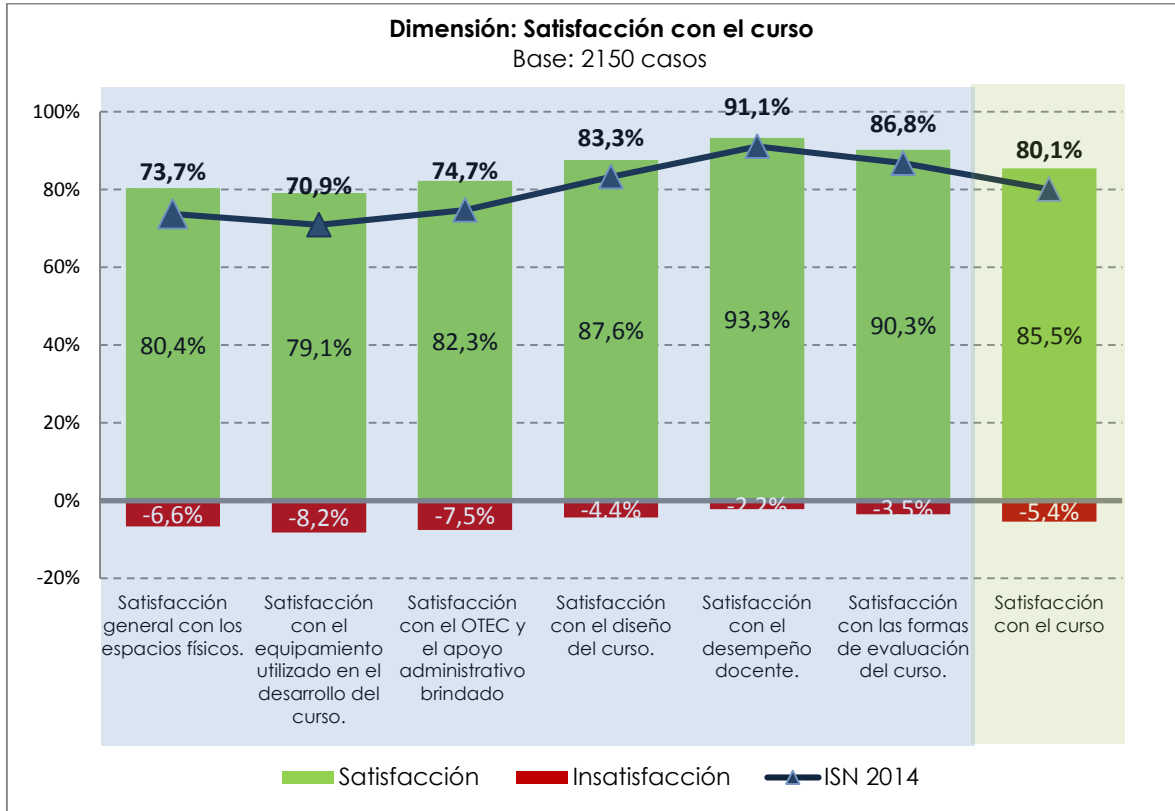
Para la medición de la satisfacción con el curso se cuenta con los siguientes indicadores generales:

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.

La subdimensión "Desempeño docente" alcanza un ISN excelente de 91,1%, mientras que "Formas de evaluación del curso" y "Diseño del curso" alcanzan indicadores positivos de 86,8%, y 83,3% respectivamente.

El resto de las subdimensiones obtiene indicadores regulares.

Gráfico 11

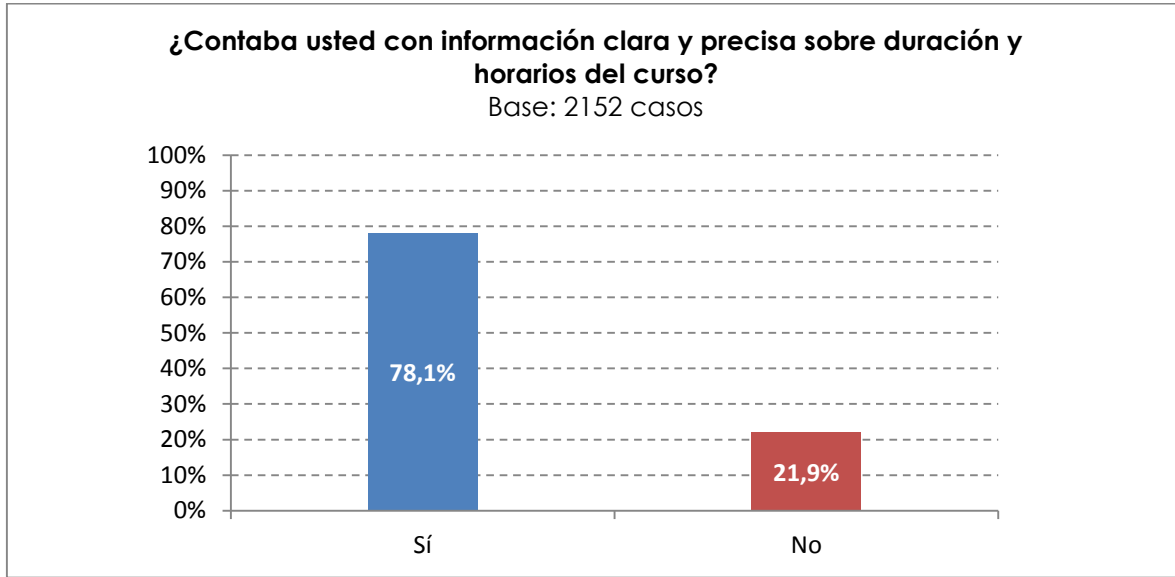


Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Bono Empresa y Negocio 2014.

4.3.1 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 78,1% de ellas manifestó que sabía con precisión la duración y los horarios del curso; mientras que el 21,9% desconocía dichos datos.

Gráfico 7

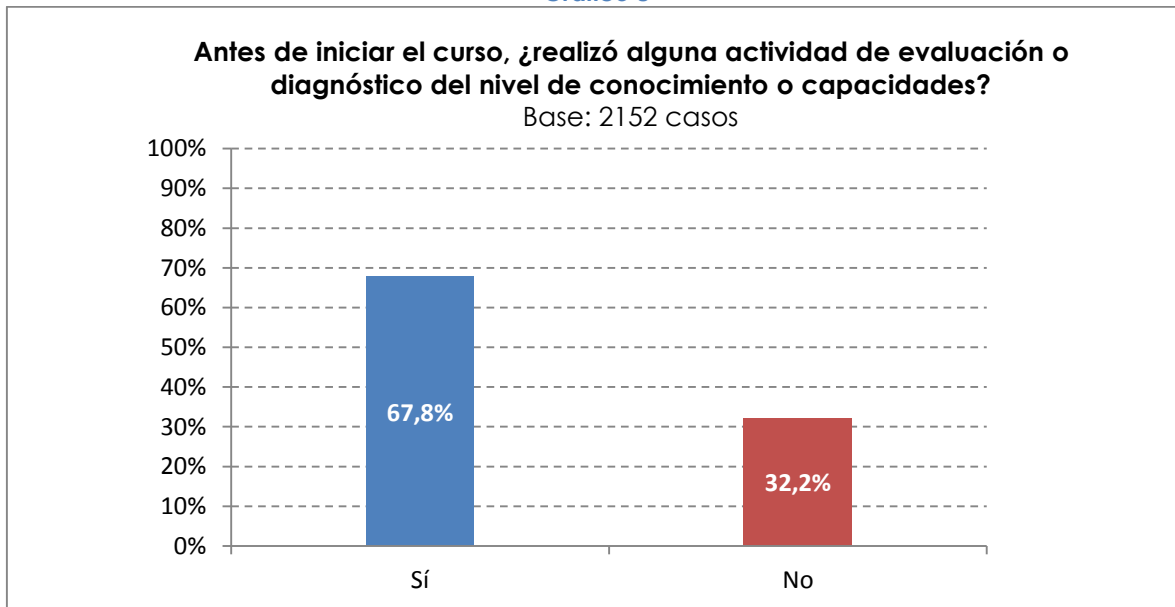


Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Bono Empresa y Negocio 2014.

4.3.2 Evaluación diagnóstica previa

El 67,8% de las personas usuarias respondió que realizó una actividad de evaluación de diagnóstico del nivel de conocimiento o capacidades.

Gráfico 8



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Bono Empresa y Negocio 2014.

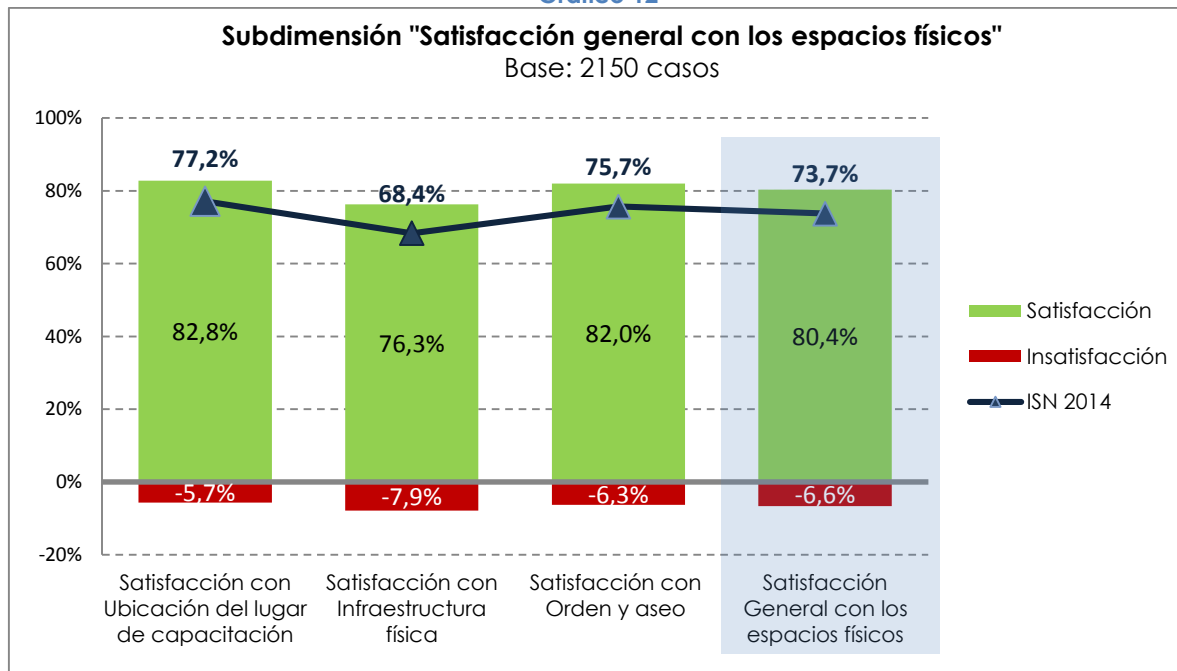
4.3.3 Subdimensión: Satisfacción general con los espacios físicos.

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.

La ubicación del lugar de capacitación tuvo un ISN positivo de 77,2%. En cuanto a orden y aseo, obtuvo un ISN de 75,7% (muy cercano a ser evaluado positivamente). Por último, la variable "infraestructura física" fue evaluada de forma regular por las personas encuestadas, es decir, tuvieron un nivel de descontento menor. La infraestructura física – salas, tamaño, iluminación, ventilación - tuvo un ISN de 68,4%.

En el global, la satisfacción neta alcanzó un 73,7%, considerado regular, por lo que quedan aspectos por mejorar.

Gráfico 12



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Bono Empresa y Negocio 2014.

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

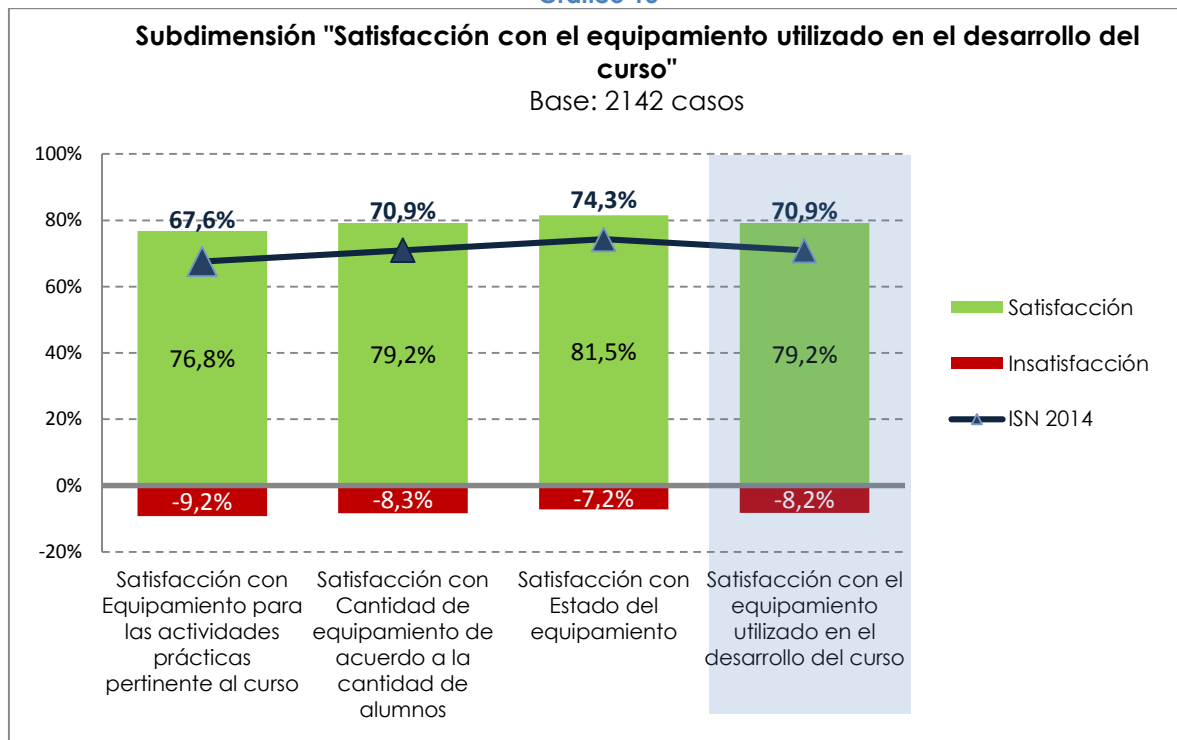
El equipamiento adecuado para el desarrollo del curso consta de tres variables. La primera se refiere al equipamiento para las actividades prácticas pertinentes al curso; la segunda a la cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos y, por último, la tercera, al estado del equipamiento.

El equipamiento para las actividades prácticas pertinentes al curso (equipos, computadores, herramientas, otros) tuvo un ISN de 67,6%. La cantidad de equipamiento

de acuerdo a la cantidad de alumnos presentó un ISN de 70,9%. Por último, el estado del equipamiento (buen funcionamiento) tuvo un ISN de 74,3%.

La población usuaria del Programa valoró de forma regular las tres variables analizadas. 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 13



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Bono Empresa y Negocio 2014.

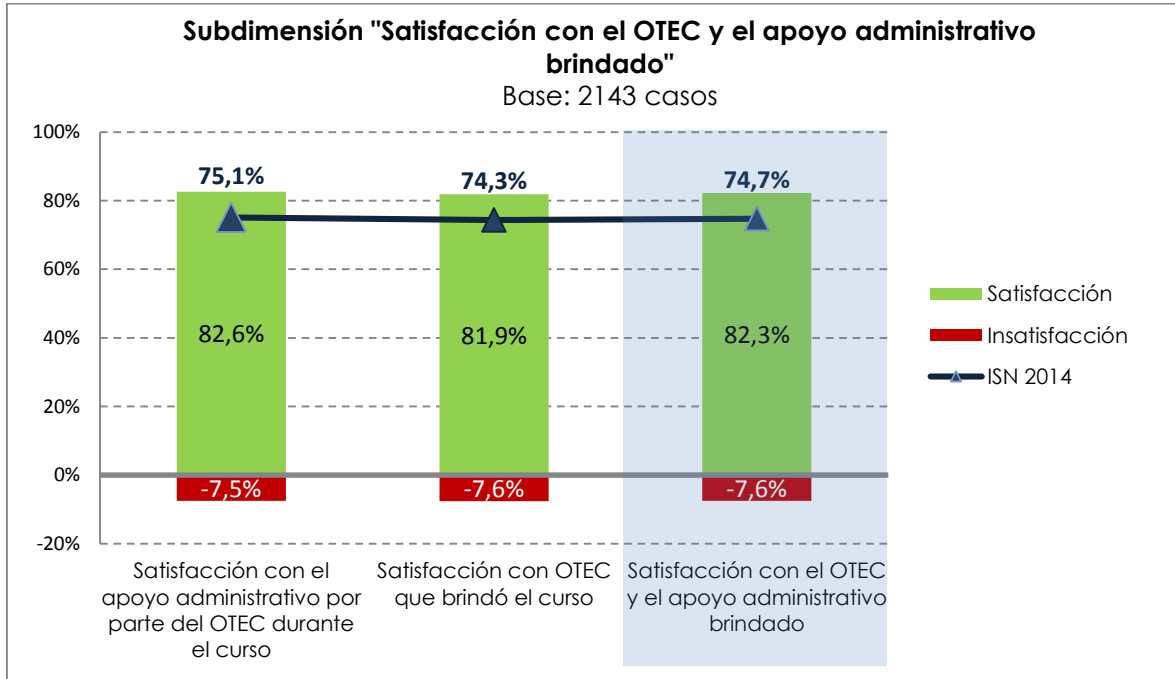
4.3.5 Subdimensión: Satisfacción con el OTEC y el apoyo administrativo brindado

El apoyo administrativo recibido durante el desarrollo del curso tuvo un ISN de 75,1%. Esto significa que las personas usuarias del Programa valoraron de forma regular este aspecto.

La evaluación general del OTEC tuvo un ISN de 74,3%. 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 74,7%.

Gráfico 14



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Bono Empresa y Negocio 2014.

4.3.6 Subdimensión: Satisfacción con el diseño del curso

Los cinco aspectos evaluados presentaron un ISN positivo y en su mayoría, superior al 80%.

La metodología de enseñanza fue evaluada positivamente por las personas que tomaron el curso, con un ISN del 83,8%.

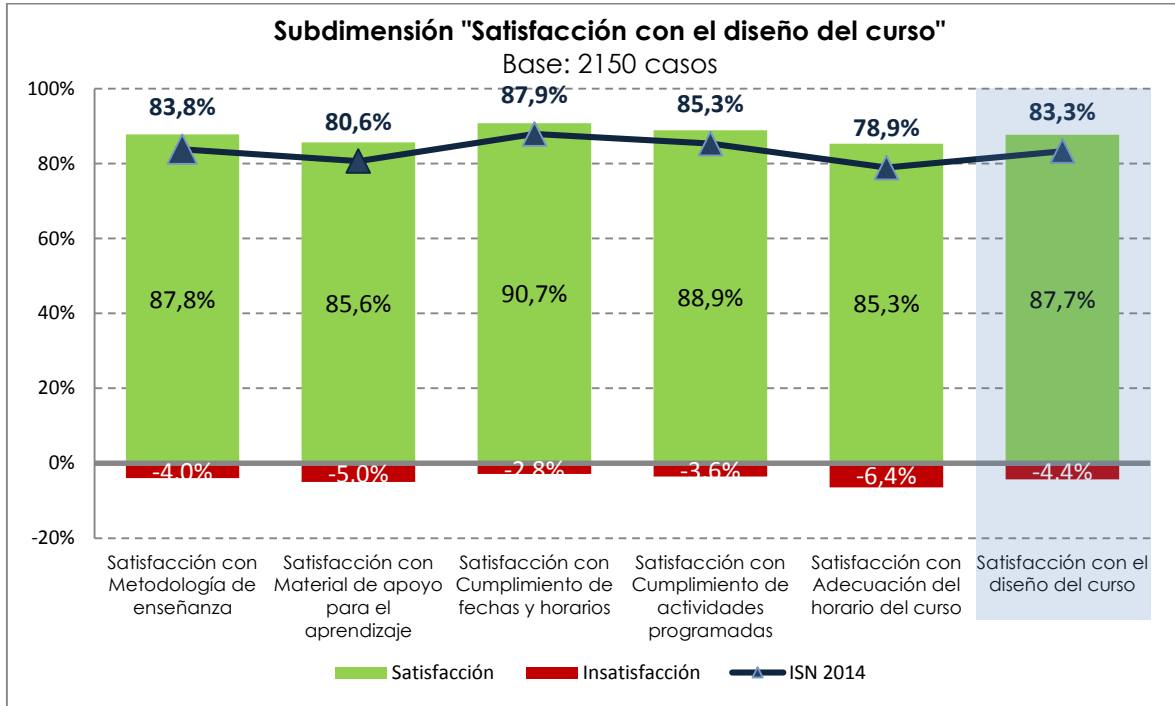
El material de apoyo para el aprendizaje – presentaciones, textos, guías de apoyo- fue evaluado con un ISN del 80,6%.

La evaluación de la coherencia entre lo ofrecido y lo realizado en el curso, constó de 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 87,9% y 85,3% respectivamente.

En general, las personas que tomaron el curso evaluaron el horario del curso de forma positiva, pues el ISN fue del 78,9%.

A modo global, esta subdimensión promedió un ISN de 83,3%, considerado, en conjunto con todos los aspectos acá medidos, como positivo.

Gráfico 15



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Bono Empresa y Negocio 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 de capacitación en 4,3 días promedio.

Tabla 3: Número de días a la semana para el curso

Número de días	Porcentaje del número de días
1	4%
2	12%
3	32%
4	7%
5	38%
6	1%
7	0%
NS/NR	4%

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Bono Empresa y Negocio 2014

Número de horas diarias por curso

La mayoría de la población usuaria recibió la parte teórica del curso en un promedio de 4 horas diarias.

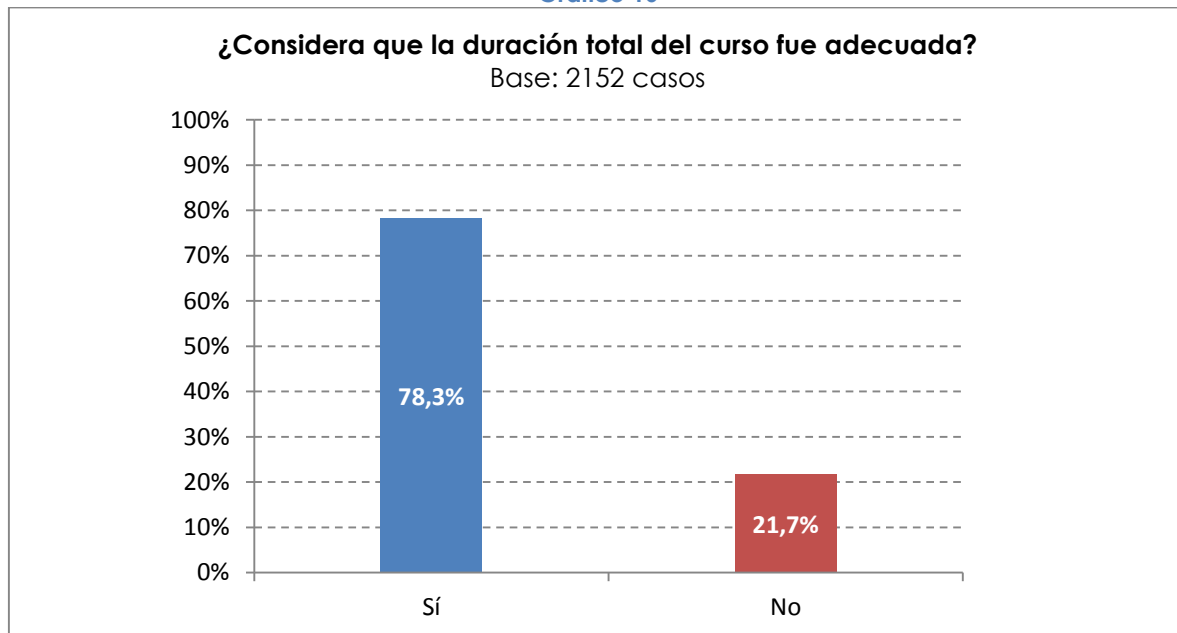
Tabla 4: Número de horas diarias por curso

Número horas diarias	Porcentaje horas diarias
1	1%
2	4%
3	24%
4	40%
5	17%
6	5%
7	2%
8	1%
NS/NR	7%

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Bono Empresa y Negocio 2014

Un 78,3% de la población usuaria encuestada, consideró que la duración total del curso fue adecuada.

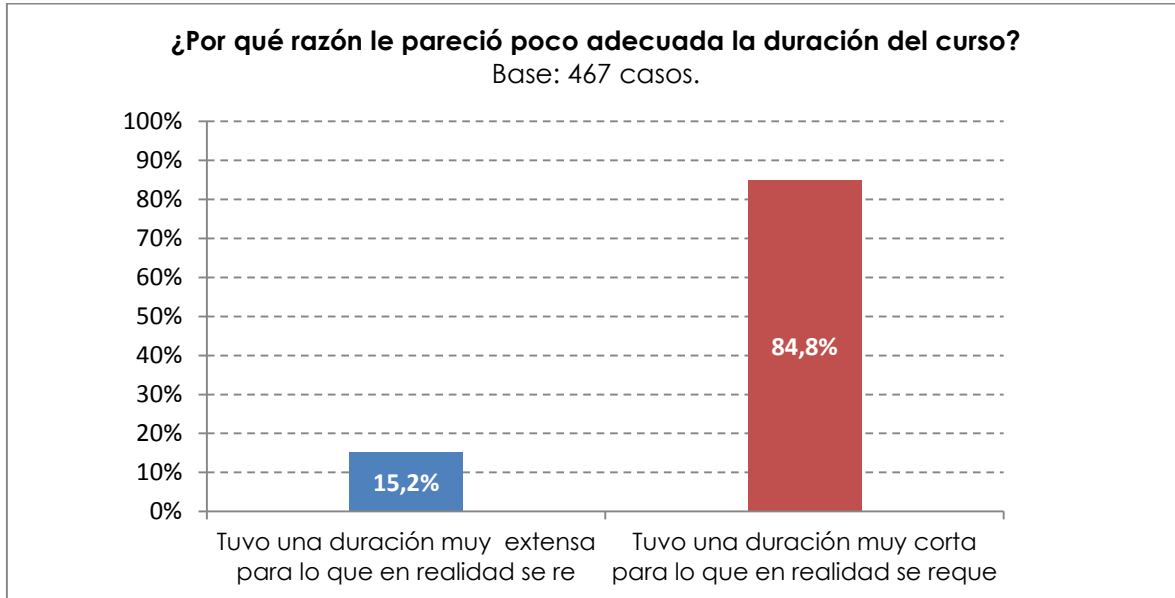
Gráfico 16



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Bono Empresa y Negocio 2014.

De quienes consideraron que la duración del curso no fue adecuada (21,7%), un 84,8% afirmó que fue muy corto para poder alcanzar a completar todos los objetivos.

Gráfico 17



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Bono Empresa y Negocio 2014.

4.3.7 Subdimensión: Satisfacción con el desempeño docente

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

El cumplimiento de fechas y horarios tuvo un ISN de 92,3%. 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.

De acuerdo a lo señalado, el tutor poseía un alto nivel de conocimiento y habilidades respecto de lo enseñado. El ISN fue de 90,4%, es decir, positivo.

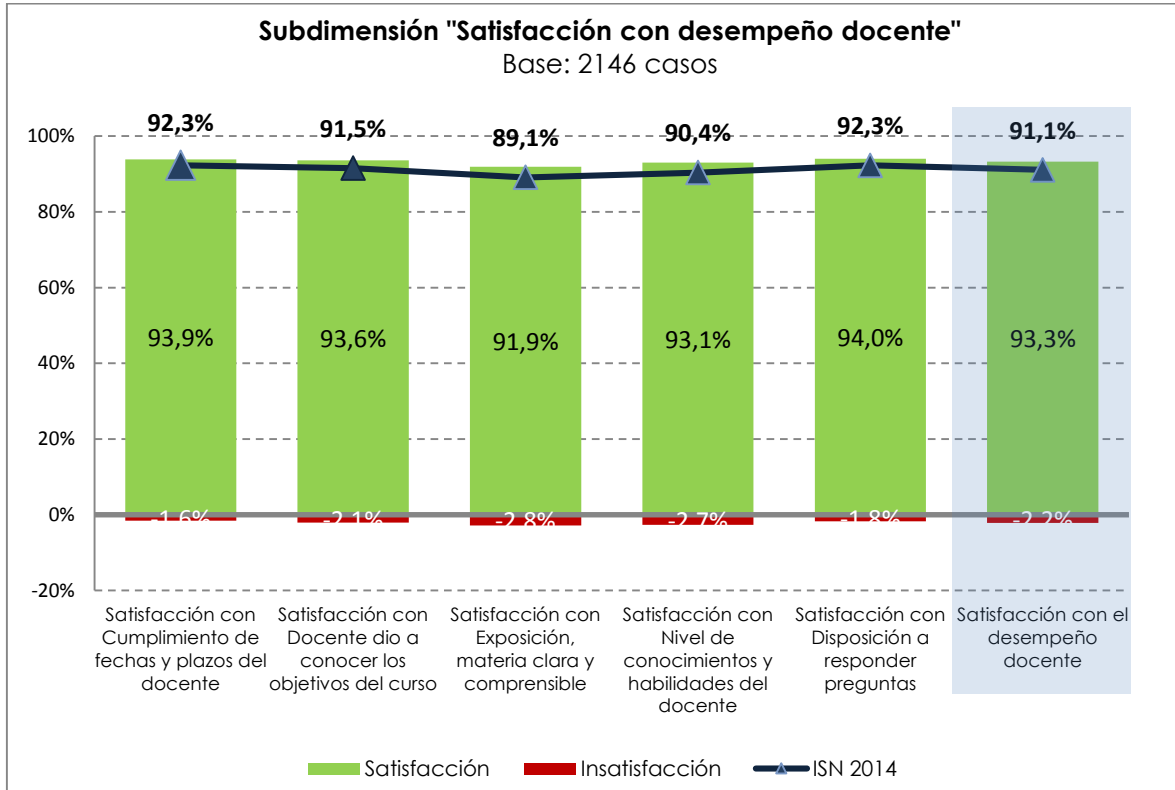
El tutor mostró buena disposición para responder preguntas y cumplimiento de fechas y plazos del docente. Para ambos casos el ISN fue de 92,3%, es decir, fueron calificados como excelentes.

La percepción de la población usuaria sobre el desempeño del tutor en lo que respecta a claridad en la exposición de los contenidos fue positiva con un ISN del 89,1%.

Finalmente, como podemos observar en el gráfico siguiente, que el tutor diera a conocer los objetivos del curso alcanzó un ISN de 91,5% (excelente).

Dimensión evaluada con excelencia con un ISN de 91,1%.

Gráfico 21



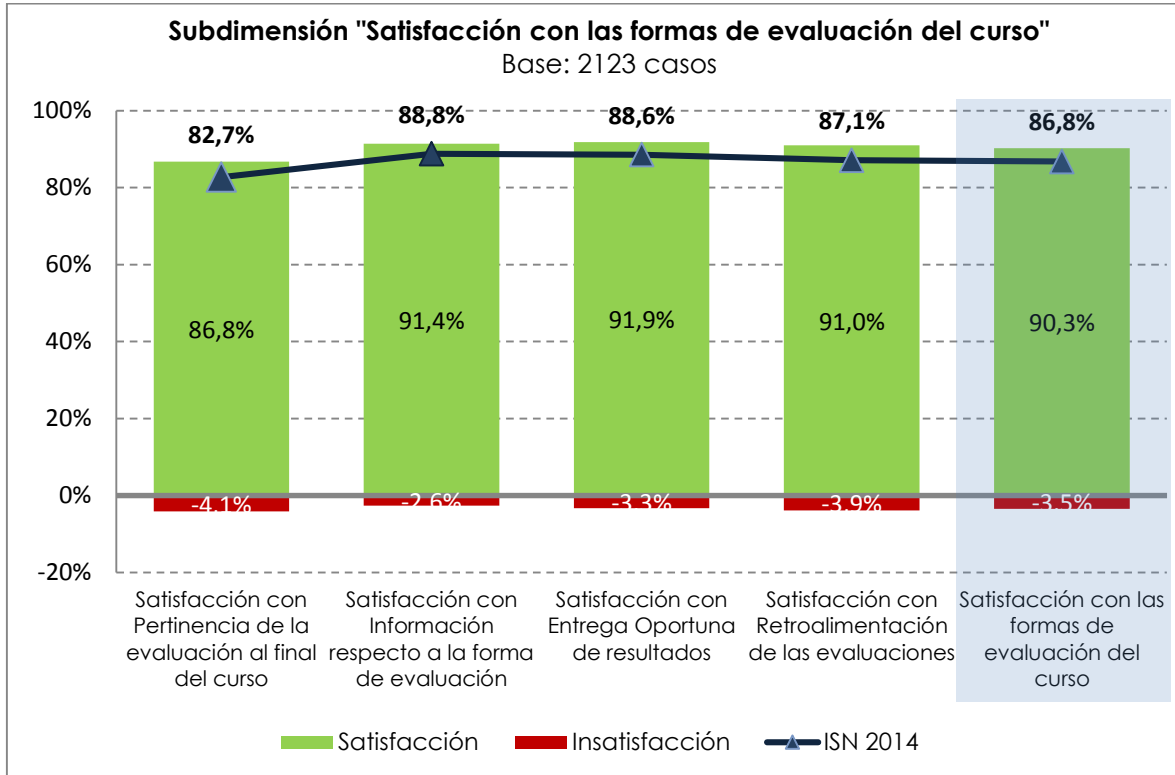
Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Bono Empresa y Negocio 2014.

4.3.8 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 82,7%. Respecto a si el tutor informó sobre cómo serían evaluadas las personas que tomaron el curso, el ISN correspondió a 88,8%. Respecto a si el tutor entregaba oportunamente los resultados, el ISN fue de 88,6%. Por último, si el tutor entregó retroalimentación sobre las evaluaciones, el ISN fue de 87,1%.

La evaluación positiva de todas las variables que conforman esta subdimensión, dan como resultado final un ISN de 86,8%.

Gráfico 18



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Bono Empresa y Negocio 2014.

4.4 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 global de la dimensión "satisfacción con los resultados del curso" fue del 78,2%.

El ISN con el que las personas beneficiadas evaluaron la adquisición de nuevos conocimientos y/o habilidades fue de un 83,5%, considerado como positivo. En términos generales, la población usuaria del Programa manifestó estar satisfecha con este aspecto.

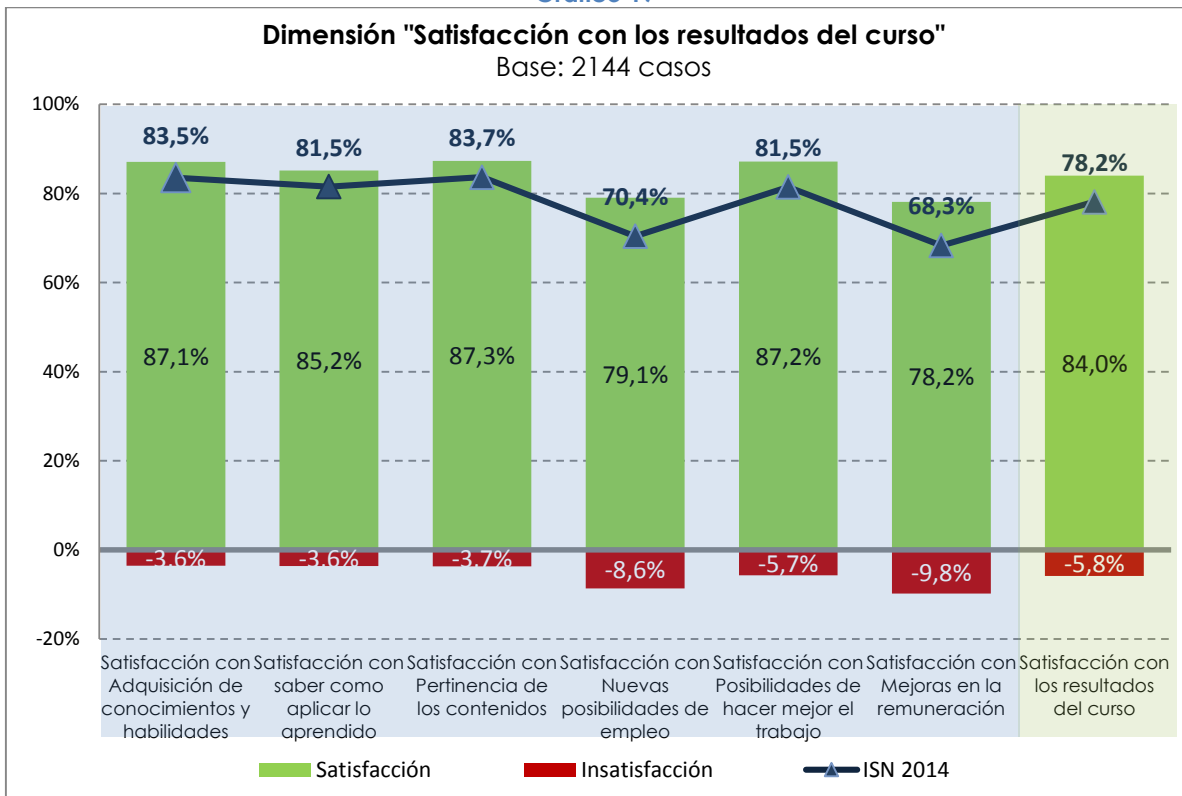
El ISN con el que las personas beneficiadas evaluaron "saber cómo aplicar lo aprendido en el curso" fue de un 81,5%, considerado como positivo. Los usuarios del Programa manifestaron estar satisfechos en términos generales con este aspecto.

El ISN con el que evaluaron la pertinencia de los contenidos fue de un 83,7%, considerado como positivo.

La evaluación sobre la mejora del trabajo de las personas, obtuvo un ISN fue de 81,5%, lo cual da cuenta de una experiencia positiva para los usuarios.

En cuanto a la posibilidad de mejora en remuneración, el ISN fue de 68,3% considerado como regular.

Gráfico 19



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Bono Empresa y Negocio 2014.

5. Resumen: ISN Programa Bono Empresa y Negocio

A continuación se presenta una tabla resumen de los resultados levantados por medio de la encuesta de satisfacción aplicada a los beneficiarios del Programa "Bono Empresa y Negocio". 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 Bono Empresa y Negocio 2014.

Total	Dimensión	Subdimensión	Variable	ISN
Programa Bono Empresa y Negocio 2014 78,0%	Satisfacción con los procedimientos previos al inicio del curso 75,7%	Satisfacción con la información previa disponible del Programa 77,2%	Facilidad para acceder a la información sobre el Programa	75,4%
			Claridad de la información disponible para participar en el Programa	79,0%
		Satisfacción con la plataforma web 70,8%	Satisfacción con la plataforma web	70,8%
		Satisfacción con el proceso de postulación al Programa 79,0%	Tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación	75,2%
			Evaluación general de la atención de SENCE	80,5%
			Evaluación general del proceso de postulación	81,3%
	Evaluación del Curso 80,1%	Satisfacción con los espacios físicos 73,7%	Ubicación del lugar de capacitación	77,2%
			Infraestructura física	68,4%
			Orden y aseo	75,7%
		Satisfacción con el equipamiento utilizado en el desarrollo del curso 70,9%	Equipamiento pertinente para actividades prácticas	67,6%
			Cantidad de equipamiento	70,9%
			Estado de equipamiento	74,3%
		Satisfacción con el OTEC y el apoyo administrativo brindado 74,7%	Evaluación del apoyo administrativo por parte del OTEC durante el curso	75,1%
			Evaluación general del OTEC	74,3%
		Satisfacción con el diseño del curso 83,3%	Metodología de enseñanza	83,8%
			Material de apoyo para el aprendizaje	80,6%
			Cumplimiento de fechas y horarios	87,9%
			Cumplimiento de actividades programadas	85,3%
			Adecuación del horario del curso	78,9%
		Satisfacción con el desempeño docente 91,1%	Cumplimiento de fechas y plazos docente	92,3%
			Docente dio a conocer los objetivos del curso	91,5%
			Exposición materia clara y comprensible	89,1%
			Nivel de conocimientos y habilidades del docente	90,4%
		Satisfacción con las formas de evaluación del curso 86,8%	Disposición a responder preguntas	92,3%
	Pertinencia de la evaluación final del curso		82,7%	
	Información respecto a la forma de evaluación		88,8%	
	Entrega Oportuna de resultados		88,6%	
	Satisfacción con los resultados del curso 78,2%	Retroalimentación de las evaluaciones	87,1%	
		Adquisición de nuevos conocimientos y habilidades	83,5%	
		Saber cómo aplicar lo aprendido	81,5%	
		Pertinencia de los contenidos	83,7%	
		Nuevas posibilidades de empleo	70,4%	
Posibilidades de hacer mejor el trabajo		81,5%		
Mejoras en la remuneración	68,3%			

6. Resumen: ISN Programa Bono Empresa y Negocio – Por Región

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

Tabla 6: Apertura por Dimensión

	Satisfacción con los procedimientos previos al inicio del curso	Satisfacción con el curso	Satisfacción con los resultados del curso	Total Programa Bono Empresa y Negocio
Tarapacá	66,1%	81,3%	83,7%	77,0%
Antofagasta	82,5%	86,4%	87,6%	85,5%
Atacama	93,4%	80,5%	81,3%	85,1%
Coquimbo	76,6%	86,1%	78,4%	80,4%
Valparaíso	78,2%	78,0%	78,7%	78,3%
O'Higgins	74,5%	87,8%	84,5%	82,3%
Maule	79,5%	87,2%	83,7%	83,5%
Biobío	79,5%	74,8%	77,5%	77,2%
Araucanía	77,3%	81,2%	78,2%	78,9%
Los Lagos	74,8%	80,9%	68,0%	74,6%
Magallanes	88,7%	91,0%	81,7%	87,1%
R. Metropolitana	73,3%	78,7%	76,4%	76,1%
Los Ríos	64,4%	80,9%	73,1%	72,8%
Arica y Parinacota	84,3%	83,9%	94,7%	87,7%
Total	75,7%	80,1%	78,2%	78,0%

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Bono Empresa y Negocio 2014.

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

	Satisfacción con los procedimientos previos al inicio del curso	Satisfacción con información previa disponible del programa	Plataforma web	Satisfacción con proceso de postulación al programa
Tarapacá	66,1%	82,4%	33,3%	82,5%
Antofagasta	82,5%	83,3%	78,1%	86,0%
Atacama	93,4%	90,6%	100,0%	89,6%
Coquimbo	76,6%	82,4%	60,9%	86,7%
Valparaíso	78,2%	76,9%	77,6%	80,1%
O'Higgins	74,5%	76,5%	71,0%	75,9%
Maule	79,5%	79,4%	76,2%	82,8%
Biobío	79,5%	79,1%	80,2%	79,1%
Araucanía	77,3%	76,7%	69,8%	85,3%
Los Lagos	74,8%	80,7%	63,6%	80,1%
Magallanes	88,7%	91,7%	85,7%	88,6%
R. Metropolitana	73,3%	75,1%	68,0%	76,6%
Los Ríos	64,4%	68,7%	55,3%	69,2%
Arica y Parinacota	84,3%	77,3%	100,0%	75,8%
Total	75,7%	77,2%	70,8%	79,0%

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Bono Empresa y Negocio 2014.

Tabla 8: Dimensión Satisfacción con el curso

	Satisfacción con el curso	Evaluación general de los espacios físicos	Equipamiento adecuado para el desarrollo del curso	Apoyo administrativo durante el desarrollo del curso por parte del OTEC	Diseño del curso	Desempeño docente	Formas de evaluación del curso
Tarapacá	81,3%	87,6%	76,1%	72,3%	85,5%	83,9%	82,3%
Antofagasta	86,4%	81,5%	83,6%	88,1%	85,4%	92,1%	87,7%
Atacama	80,5%	75,0%	70,8%	71,9%	81,3%	88,8%	95,3%
Coquimbo	86,1%	83,3%	83,7%	83,0%	87,2%	91,6%	87,7%
Valparaíso	78,0%	69,2%	66,5%	68,6%	81,0%	93,9%	88,8%
O'Higgins	87,8%	82,3%	83,7%	89,1%	88,3%	94,2%	88,8%
Maule	87,2%	84,7%	81,2%	83,2%	87,1%	95,4%	91,8%
Biobío	74,8%	62,4%	59,7%	69,6%	81,6%	91,0%	84,4%
Araucanía	81,2%	74,7%	67,3%	73,7%	86,2%	93,8%	91,4%
Los Lagos	80,9%	73,7%	70,6%	79,6%	82,8%	89,8%	88,7%
Magallanes	91,0%	84,7%	95,8%	89,3%	93,3%	95,7%	87,1%
R. Metropolitana	78,7%	73,0%	69,6%	73,6%	81,7%	89,3%	84,8%
Los Ríos	80,9%	75,8%	78,8%	67,8%	83,1%	91,1%	88,9%
Arica y Parinacota	83,9%	75,8%	68,2%	77,3%	89,1%	99,1%	94,2%
Total	80,1%	73,7%	70,9%	74,7%	83,3%	91,1%	86,8%

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Bono Empresa y Negocio 2014.

Tabla 9: Dimensión Satisfacción con los resultados del curso

	Satisfacción con los resultados del curso	Adquisición de nuevos conocimientos y habilidades	Aplicación en el trabajo	Utilidad o pertinencia	Posibilidades de empleo	Posibilidades de hacer mejor el trabajo	Expectativas sobre cambios en la remuneración
Tarapacá	83,7%	86,3%	86,3%	86,3%	80,4%	84,3%	78,4%
Antofagasta	87,6%	93,5%	80,6%	93,5%	82,3%	88,7%	87,1%
Atacama	81,3%	93,8%	87,5%	93,8%	75,0%	75,0%	62,5%
Coquimbo	78,4%	87,2%	83,7%	86,0%	68,2%	79,1%	65,9%
Valparaíso	78,7%	82,5%	86,9%	86,9%	67,9%	83,1%	65,0%
O'Higgins	84,5%	88,0%	83,1%	88,0%	77,1%	89,2%	81,9%
Maule	83,7%	83,3%	84,7%	88,8%	79,6%	86,0%	79,6%
Biobío	77,5%	81,3%	81,9%	81,3%	65,4%	82,4%	72,5%
Araucanía	78,2%	81,9%	83,2%	84,6%	75,7%	81,9%	61,9%
Los Lagos	68,0%	77,2%	75,4%	75,4%	57,9%	73,7%	48,2%
Magallanes	81,7%	91,7%	91,7%	95,8%	65,2%	83,3%	62,5%
R. Metropolitana	76,4%	82,4%	78,6%	81,4%	70,3%	79,4%	66,5%
Los Ríos	73,1%	87,3%	81,4%	81,4%	57,4%	77,5%	53,9%
Arica y Parinacota	94,7%	100,0%	95,5%	95,5%	90,9%	100,0%	86,4%
Total	78,2%	83,5%	81,5%	83,7%	70,4%	81,5%	68,3%

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Bono Empresa y Negocio 2014.

7. Conclusiones

Los resultados obtenidos en la medición realizada al Programa Bono Empresa y Negocio, muestran un ISN global de las dimensiones (78,0%), lo que implica que los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio.

El ISN más alto se observa en la subdimensión "Desempeño del docente" con un 91,1%.

En tanto las debilidades, a nivel general se concentraron en las subdimensiones:

- a) Satisfacción con los espacios físicos con un ISN general del 73,7%, poner especial atención en la variable "Infraestructura física" (ISN 68,4%).
- b) Satisfacción con el equipamiento utilizado en el desarrollo del curso ISN del 70,9% donde la variable peor evaluada es la de "equipamiento pertinente para actividades prácticas" con un ISN del 67,6%.
- c) Satisfacción con la plataforma web con un ISN del 70,8%.
- d) Satisfacción con el apoyo administrativo por parte del OTEC con un ISN del 74,7%.