



2015

# Informe Final Estudio de Satisfacción Usuaría SENCE 2014: Programa “Capacitación en Oficios Registro Especial”

Informe de resultados finales

Organismo Mandante:



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

## Contenido

<b><u>1.</u></b>	<b><u>Introducción .....</u></b>	<b><u>3</u></b>
<b><u>2.</u></b>	<b><u>Diseño muestral.....</u></b>	<b><u>4</u></b>
<b><u>3.</u></b>	<b><u>Lectura de resultados .....</u></b>	<b><u>5</u></b>
<b><u>4.</u></b>	<b><u>Análisis de resultados.....</u></b>	<b><u>7</u></b>
<b><u>4.1</u></b>	<b><u>“Antecedentes” .....</u></b>	<b><u>9</u></b>
<b><u>4.1.1</u></b>	<b><u>Identificación de fuentes de información y difusión.....</u></b>	<b><u>10</u></b>
<b><u>4.1.2</u></b>	<b><u>Medios de postulación .....</u></b>	<b><u>10</u></b>
<b><u>4.2</u></b>	<b><u>Dimensión “Satisfacción con los procedimientos previos al inicio del curso” .....</u></b>	<b><u>11</u></b>
<b><u>4.2.1.</u></b>	<b><u>Subdimensión: Satisfacción con la información previa disponible del Programa.....</u></b>	<b><u>12</u></b>
<b><u>4.2.2</u></b>	<b><u>Subdimensión: Satisfacción con la plataforma web .....</u></b>	<b><u>13</u></b>
<b><u>4.2.3</u></b>	<b><u>Subdimensión: Satisfacción con el proceso de postulación al Programa .....</u></b>	<b><u>15</u></b>
<b><u>4.3</u></b>	<b><u>Dimensión: Satisfacción con el curso .....</u></b>	<b><u>16</u></b>
<b><u>4.3.1</u></b>	<b><u>Subdimensión: Satisfacción general con los espacios físicos. ....</u></b>	<b><u>18</u></b>
<b><u>4.3.2</u></b>	<b><u>Subdimensión: Satisfacción con el equipamiento utilizado en el desarrollo del curso... </u></b>	<b><u>19</u></b>
<b><u>4.3.3</u></b>	<b><u>Subdimensión: Satisfacción con el OTEC y el apoyo administrativo brindado .....</u></b>	<b><u>20</u></b>
<b><u>4.3.4</u></b>	<b><u>Subdimensión: Satisfacción con el diseño del curso .....</u></b>	<b><u>20</u></b>
<b><u>4.3.5</u></b>	<b><u>Subdimensión: Satisfacción con el desempeño docente .....</u></b>	<b><u>24</u></b>
<b><u>4.3.6</u></b>	<b><u>Subdimensión: Satisfacción con las formas de evaluación del curso .....</u></b>	<b><u>25</u></b>
<b><u>4.4</u></b>	<b><u>Dimensión: Satisfacción con la Práctica Laboral .....</u></b>	<b><u>26</u></b>
<b><u>4.5</u></b>	<b><u>Dimensión: Satisfacción con la Asistencia Técnica .....</u></b>	<b><u>27</u></b>
<b><u>4.6</u></b>	<b><u>Dimensión: Satisfacción con los resultados del curso .....</u></b>	<b><u>28</u></b>
<b><u>5.</u></b>	<b><u>Resumen: ISN Programa Capacitación en Oficios Registro Especial .....</u></b>	<b><u>30</u></b>
<b><u>6.</u></b>	<b><u>Resumen: ISN Programa Capacitación en Oficios Registro Especial - Por Región .....</u></b>	<b><u>32</u></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 **Capacitación en Oficios Registro Especial** (en adelante CAPACITACIÓN EN OFICIOS Registro Especial) cuyo principal objetivo es generar competencias laborales en personas que se encuentren en situación de vulnerabilidad, con el propósito de aumentar la probabilidad de encontrar un empleo de calidad y/o, en caso de tratarse de trabajadores o trabajadoras independientes, aumentar sus ingresos.

SENCE dirige la capacitación a personas de entre 18 a 65 años que pertenezcan al 60% más vulnerable de la población, según Ficha de Protección Social, siendo éste el instrumento de focalización vigente. Este grupo incluye a las personas con un puntaje igual o menor a 13.484 puntos en la Ficha de Protección Social, que no poseen estudios de educación superior completos y con disponibilidad horaria para asistir a los cursos. Excepcionalmente podrán también asistir hombres y mujeres de 16 y 17 años.

Durante los 2 a 3 meses aproximados de duración de la capacitación, los participantes completan una malla curricular con enfoque de competencias, que incluye módulos técnicos y de formación personal. En su resultado final esperado, se busca la colocación laboral de los/as beneficiarios/as dentro de los 3 meses posteriores al término del proceso de formación.

A continuación se presentan los principales resultados obtenidos para la medición de Satisfacción de usuarios del Programa **Capacitación en Oficios Registro Especial** abordando ambas modalidades, Asistencia Técnica y Práctica Laboral.

## 2. Diseño muestral

La muestra total estuvo compuesta por muestras independientes a nivel regional con parámetros de 95% de intervalo de confianza y con errores muestrales según se detallan en las tablas siguientes.

El siguiente cuadro presenta el universo y muestra alcanzados.

**Tabla 1: Distribución de la muestra**

Región <sup>1</sup>	Universo <sup>2</sup>	Total muestra requerida	Total muestra ejecutada	Error muestral
I	-	-	-	.
II	-	-	-	.
III	88	77	37	12,3%
IV	446	207	118	7,8%
V	1.433	330	443	3,9%
VI	451	272	132	7,2%
VII	646	248	131	7,7%
VIII	1.186	352	304	4,9%
IX	1.151	458	299	4,9%
X	375	190	89	9,1%
XI	35	33	15	19,4%
XII	57	50	21	17,2%
XIII	4.017	562	855	3,0%
XIV	681	357	200	5,8%
XV	77	64	22	17,8%
<b>Total nacional</b>	<b>10.643</b>	<b>3.200</b>	<b>2.666</b>	<b>1,6%</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>1</sup> Los datos relacionados con las regiones III, XI, XII y XV se consideran solo tendenciales por presentar un error muestral por sobre el 10%.

<sup>2</sup> 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).

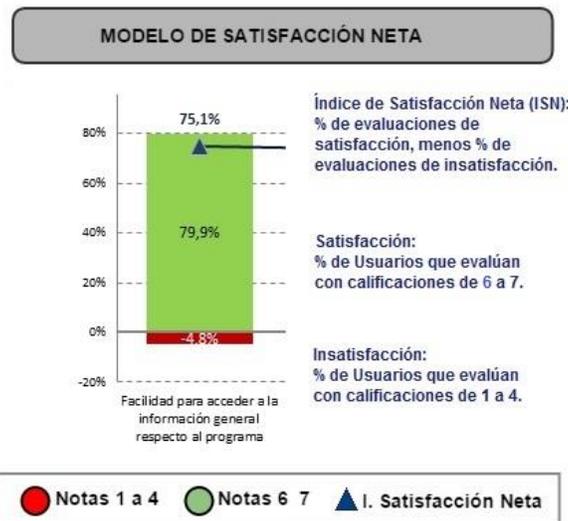
**Ilustración 1: Indicadores de gestión**



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**

<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 cuatro dimensiones en las que se estructura el instrumento de medición del Programa Capacitación en Oficios Registro Especial.

Las dimensiones son las siguientes:

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

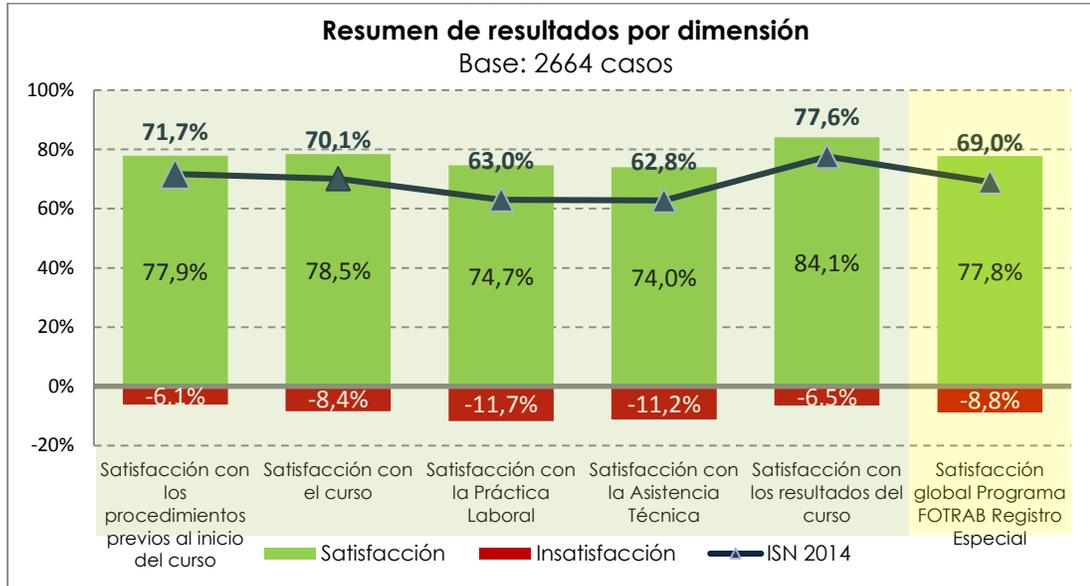
Los resultados obtenidos en la medición realizada al Programa Capacitación en Oficios Registro Especial muestran un ISN total de 69,0%<sup>3</sup>, es decir, regular. La dimensión mejor evaluada fue "Satisfacción con los resultados del curso" con un ISN clasificado como positivo de 77,6%.

El resto de las dimensiones obtuvieron una evaluación "regular". "Satisfacción con los procedimientos previos al inicio del curso", alcanzó un 71,7%, "Satisfacción con el curso" un 70,1%, mientras que "Satisfacción con la Práctica Laboral" obtuvo un ISN de 63,0%, y por último "Satisfacción con la Asistencia Técnica" un 62,8%.

---

<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 es el promedio simple de las cinco dimensiones.

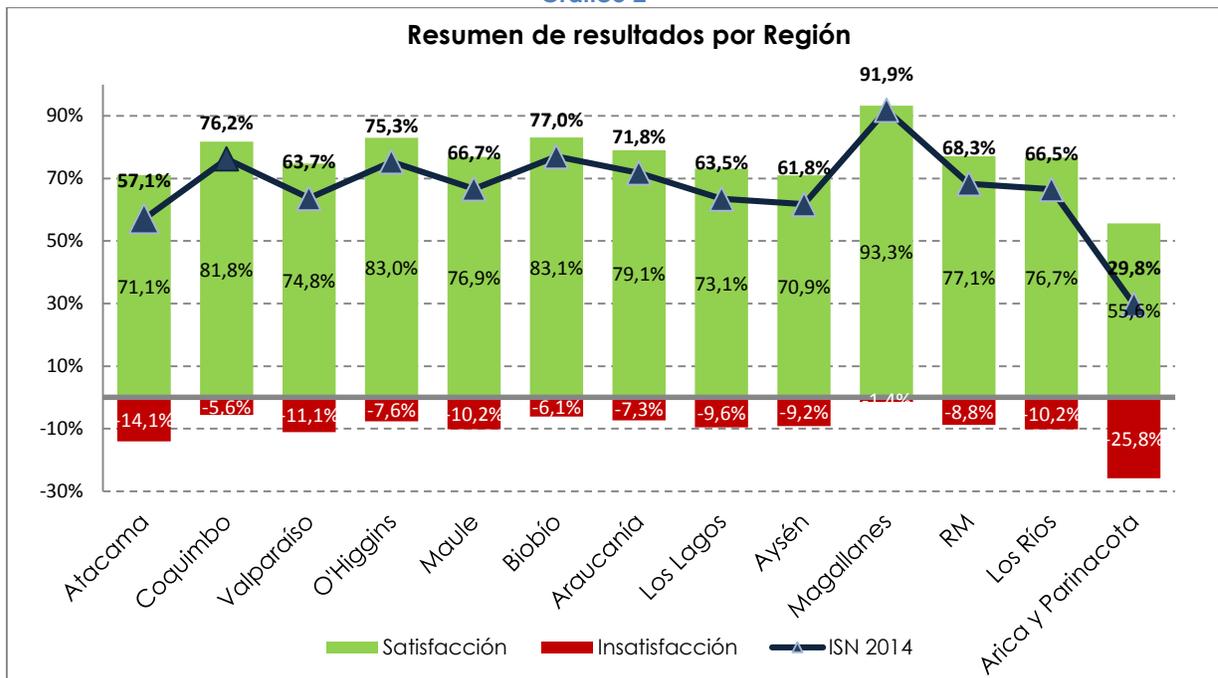
Gráfico 1



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa CAPACITACIÓN EN OFICIOS Registro Especial 2014.

Al desagregar la evaluación del Programa por región<sup>4</sup> es posible apreciar la evaluación realizada en las distintas regiones respecto del Programa.

Gráfico 2



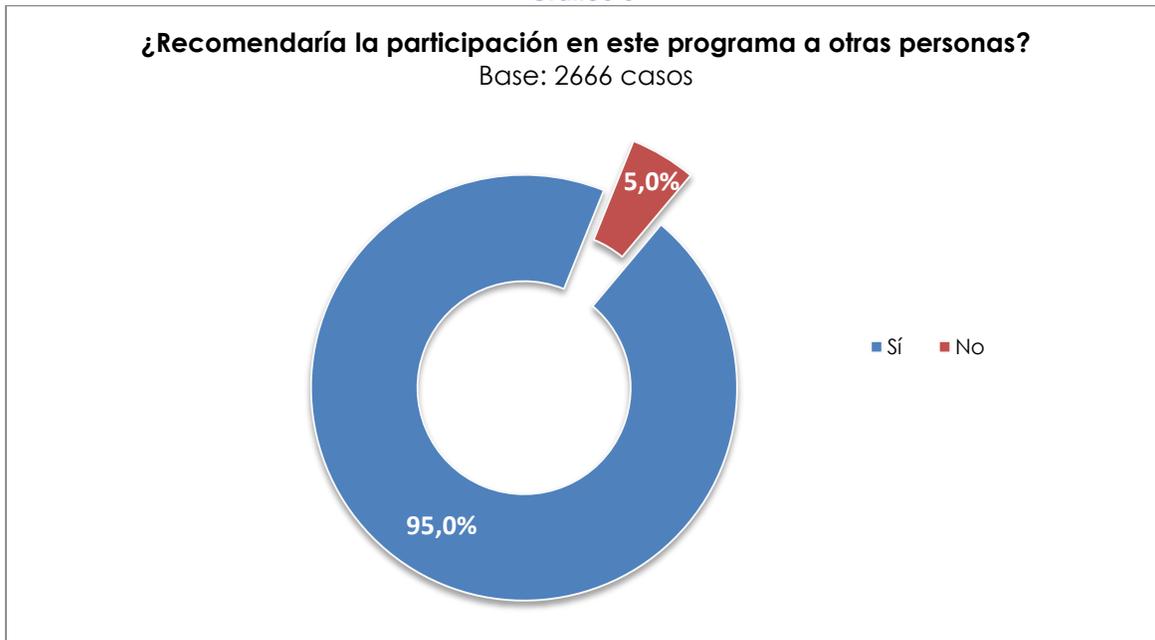
Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Capacitación en Oficios Registro Especial 2014.

<sup>4</sup> Es importante tener presente que los resultados a nivel regional son referenciales en los casos donde el error muestral es superior a  $\pm 10\%$ .

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 "Capacitación en Oficios Registro Especial" 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 la participación, un 95,0% indicó que "Sí" lo recomendaría.

Gráfico 3



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Capacitación en Oficios Registro Especial 2014.

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

El análisis está estructurado a partir de la sistematización del índice de satisfacción neta de las dimensiones y sub dimensiones que componen el cuestionario aplicado.

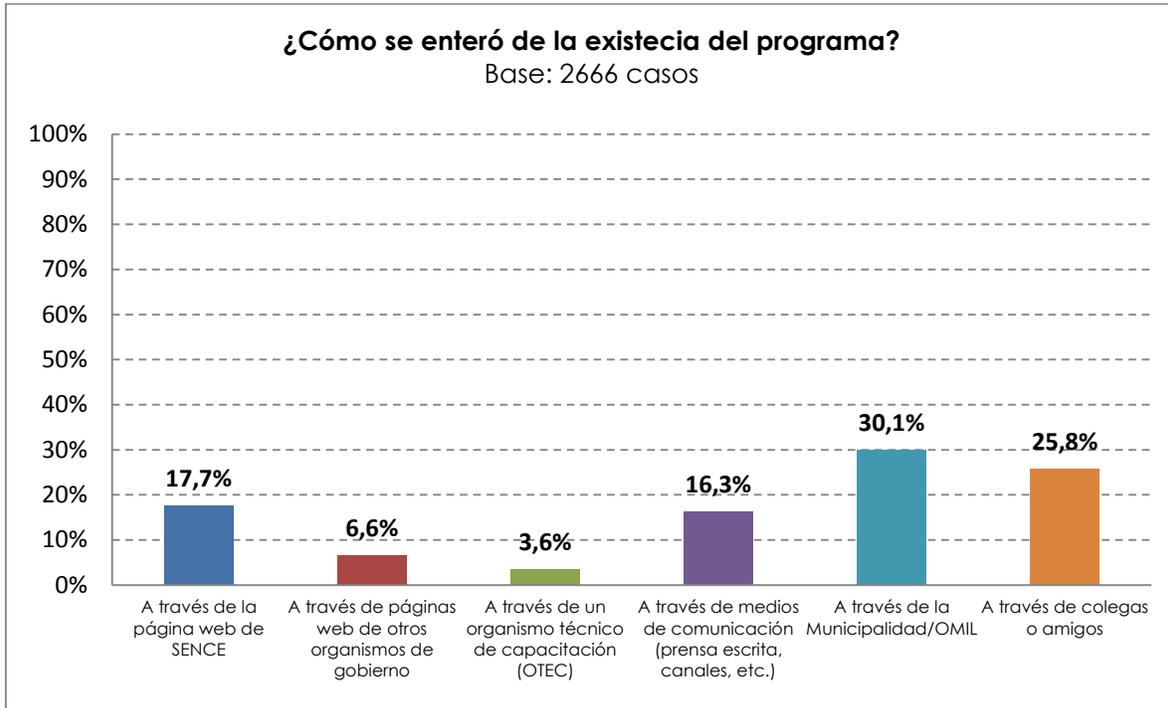
#### 4.1 "Antecedentes"

Este apartado da cuenta del primer acercamiento de las personas usuarias con el Programa Capacitación en Oficios Registro Especial. 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 encuestados se enteró de su existencia a través de la "Municipalidad/OMIL" (30,1%), seguido por "colegas y amigos" (25,8%). Otras alternativas mencionadas fueron "La página web de SENCE" con un 17,7% y los "Medios de comunicación".

Gráfico 4



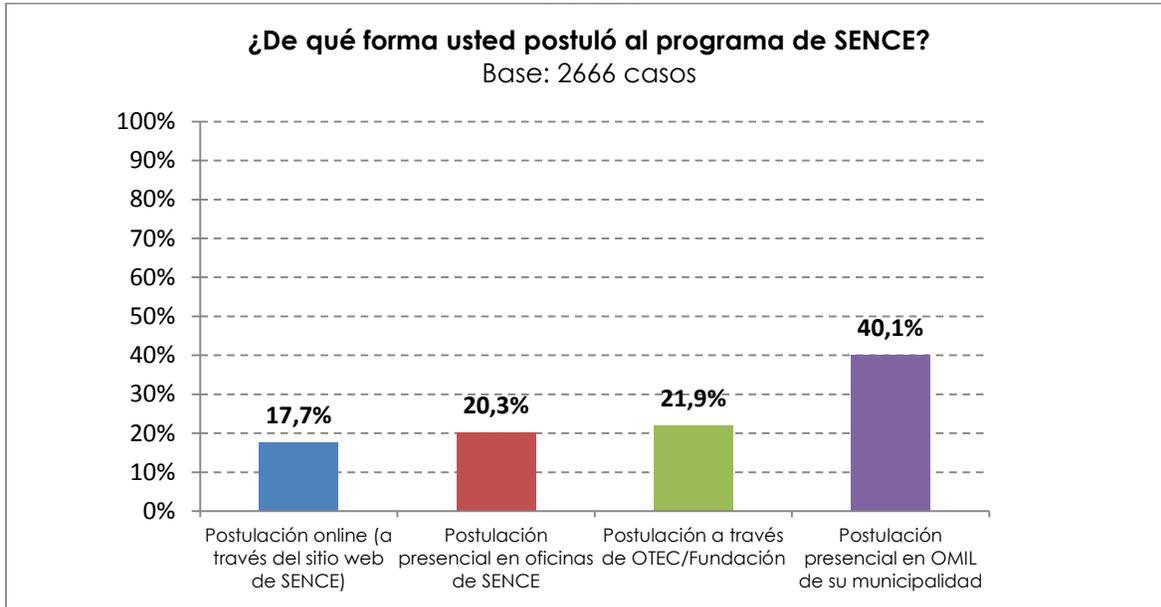
Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Capacitación en Oficios Registro Especial 2014.

#### 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" (40,1%). La segunda opción más indicada fue "postulación a través de OTEC/FUNDACIÓN" (21,9%), aunque de igual forma las postulaciones en oficinas de SENCE y la postulación online por medio de la página web de SENCE, también fueron altamente mencionadas.

Gráfico 5



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Capacitación en Oficios Registro Especial 2014.

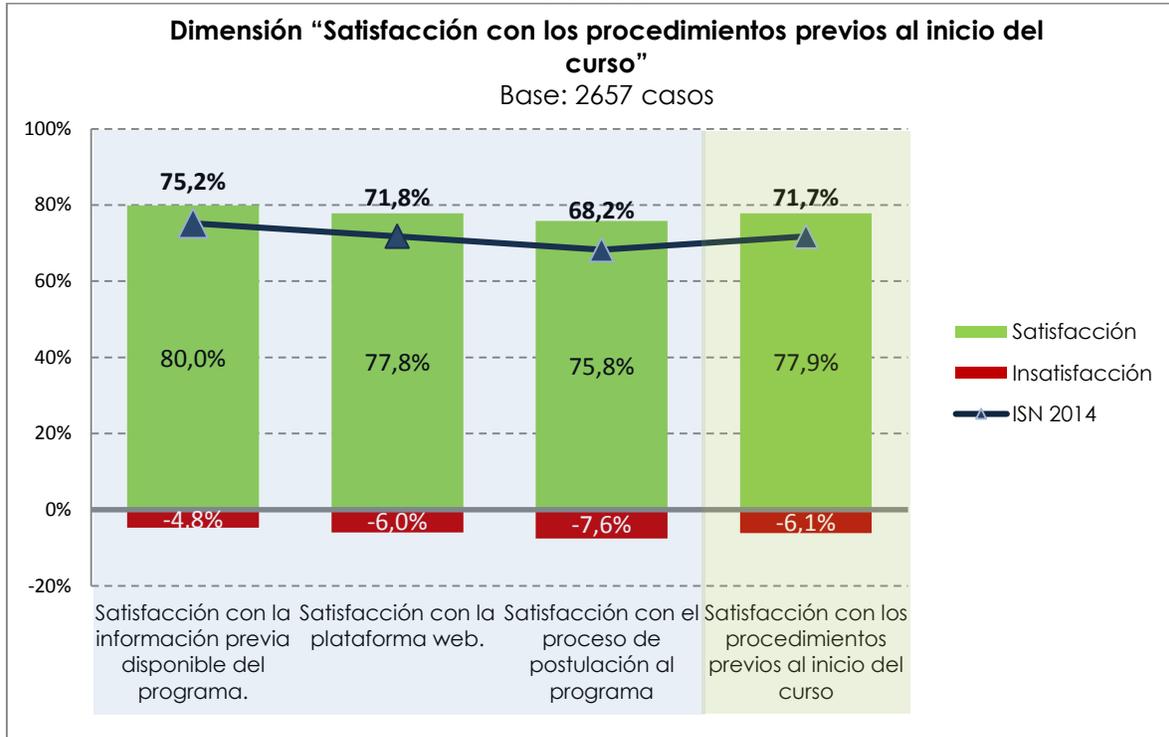
#### 4.2 Dimensión “Satisfacción con los procedimientos previos al inicio del curso”

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

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

A nivel general la dimensión presentó un índice de satisfacción neta regular (71,7%).

Gráfico 6



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Capacitación en Oficios Registro Especial 2014.

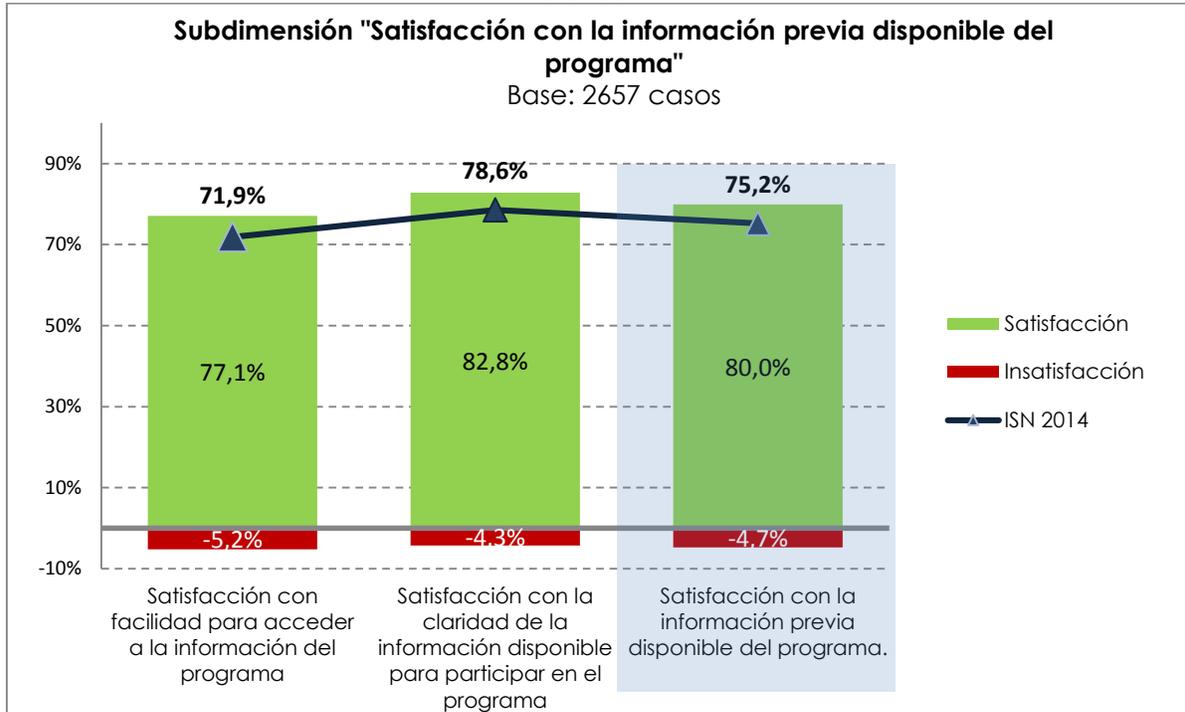
A continuación se presenta el detalle de las subdimensiones y variables que componen los resultados de esta dimensión.

#### 4.2.1. 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 71,9%.

Respecto a la claridad de la información disponible para participar en el Programa, el ISN observado para este aspecto es de 78,6%. Esto se considera como positivo.

Gráfico 7



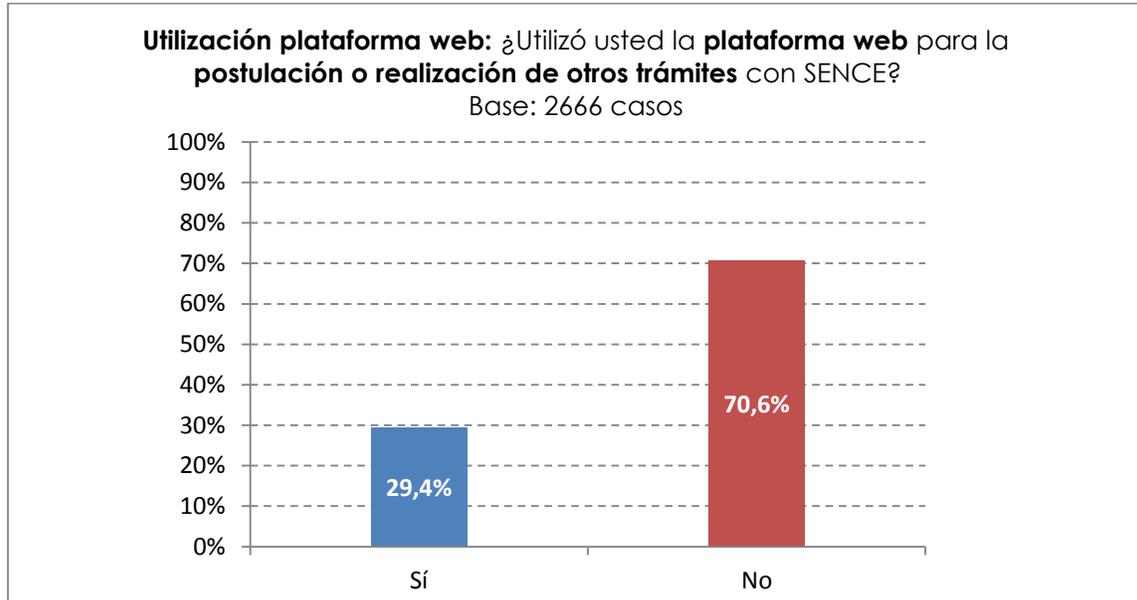
Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Capacitación en Oficios Registro Especial 2014.

#### 4.2.2 Subdimensión: Satisfacción con la plataforma web

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

De las personas consultadas, el 29,4% la había utilizado, versus el 70,6% que no había hecho uso de la plataforma.

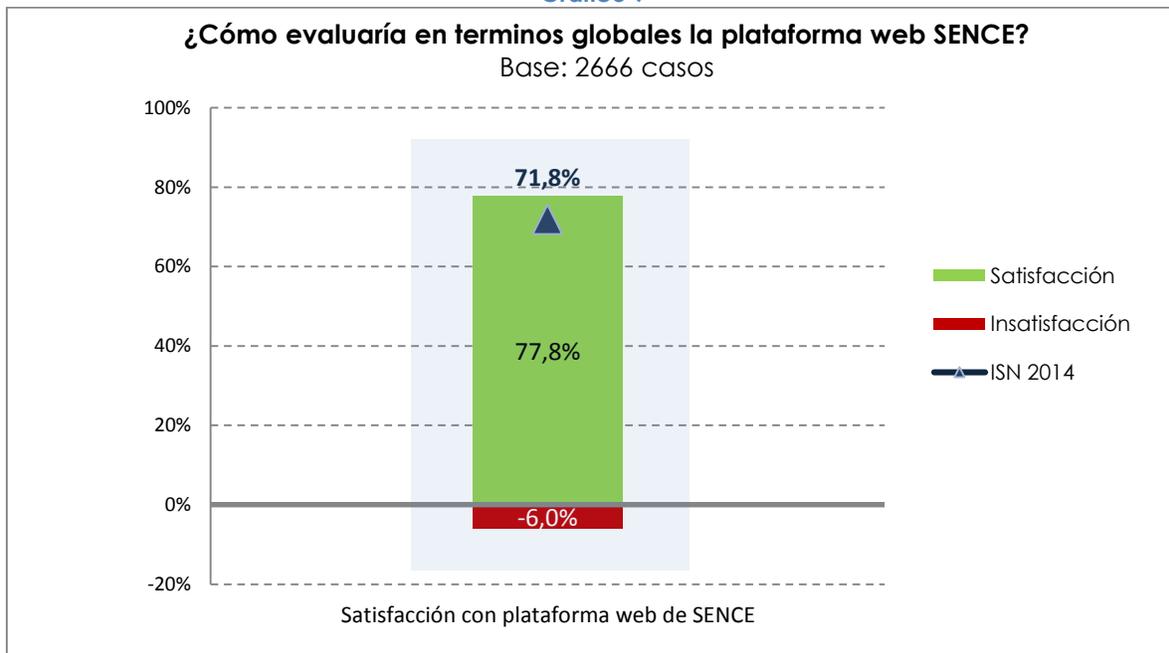
Gráfico 8



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Capacitación en Oficios Registro Especial 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, está fue evaluada de manera regular (ISN fue del 71,8%).

Gráfico 9



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Capacitación en Oficios Registro Especial 2014.

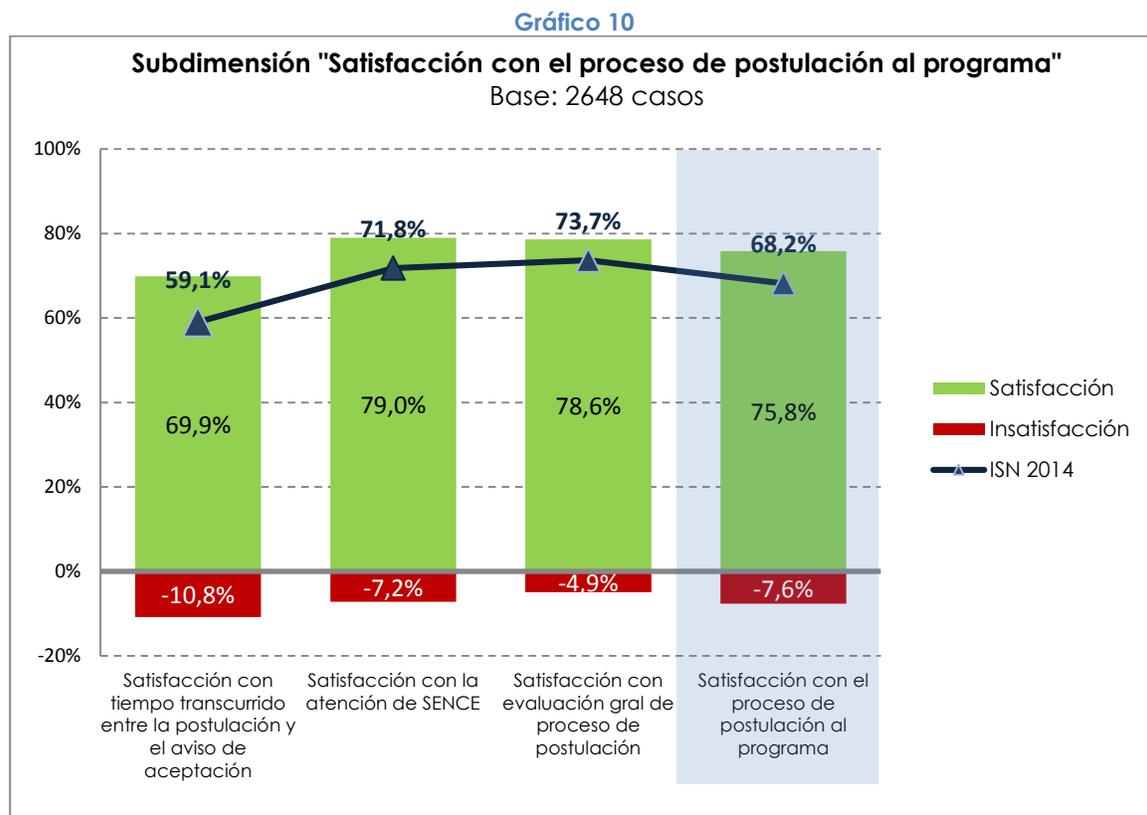
### 4.2.3 Subdimensión: Satisfacción con el proceso de postulación al Programa

El nivel de satisfacción de las personas usuarias con el proceso de postulación al Programa Capacitación en Oficios Registro Especial, se midió a través de tres variables: tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación; evaluación general de la atención SENCE; y evaluación general del proceso de postulación.

Como se observa en el gráfico N°10, sobre la rapidez y eficacia, pensando en el tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación, el ISN fue de 59,1%. La percepción de la población usuaria respecto a esta variable fue negativa.

En términos generales, la atención entregada por SENCE respecto del Programa Capacitación en Oficios Registro Especial alcanzó un ISN de 71,8%, lo que significó que el nivel de evaluación fuera regular, al igual que la evaluación general del proceso de postulación, que obtuvo un ISN de 73,7%.

En el resultado global, es posible apreciar que el ISN alcanza el 68,2%. 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, ya que en específico el mal resultado tiende a hacer que la satisfacción baje de modo considerable respecto del total.



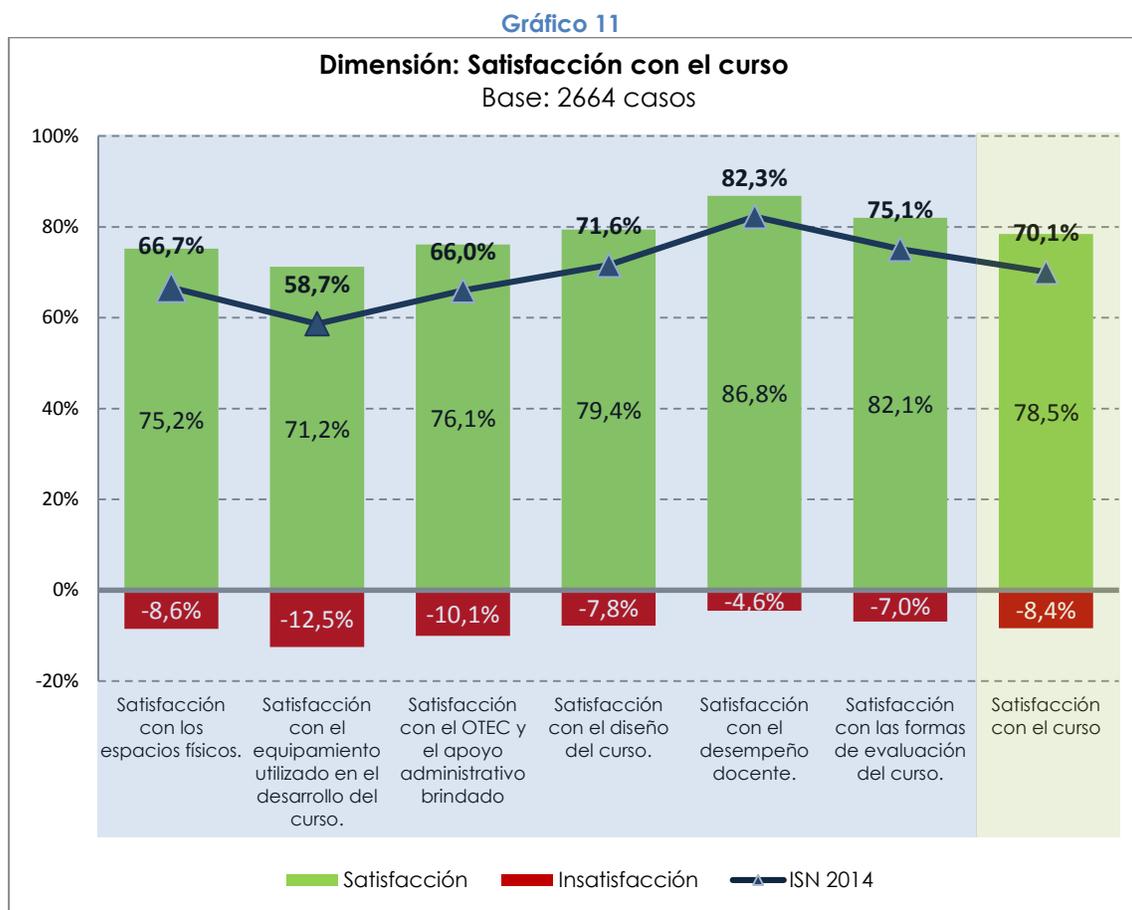
Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Capacitación en Oficios Registro Especial 2014.

### 4.3 Dimensión: Satisfacción con el curso

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

- Satisfacción general con los espacios físicos.
- Satisfacción con el equipamiento utilizado en el desarrollo del curso.
- Satisfacción con el OTEC y el apoyo administrativo brindado.
- Satisfacción con el diseño del curso.
- Satisfacción con el desempeño docente.
- Satisfacción con las formas de evaluación del curso.

A nivel general la dimensión presentó un ISN regular de 70,1%.

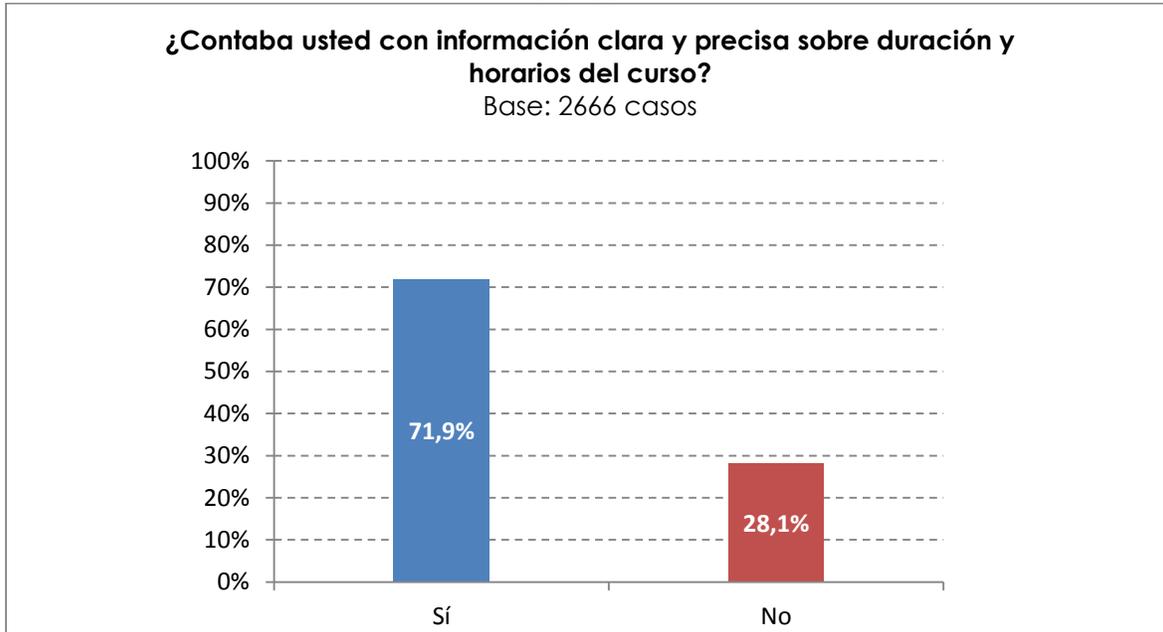


Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Capacitación en Oficios Registro Especial 2014.

#### a) 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 71,9% de ellas manifestó que sabía con precisión la duración y los horarios del curso; mientras que el 28,1% desconocía dichos datos.

Gráfico 12

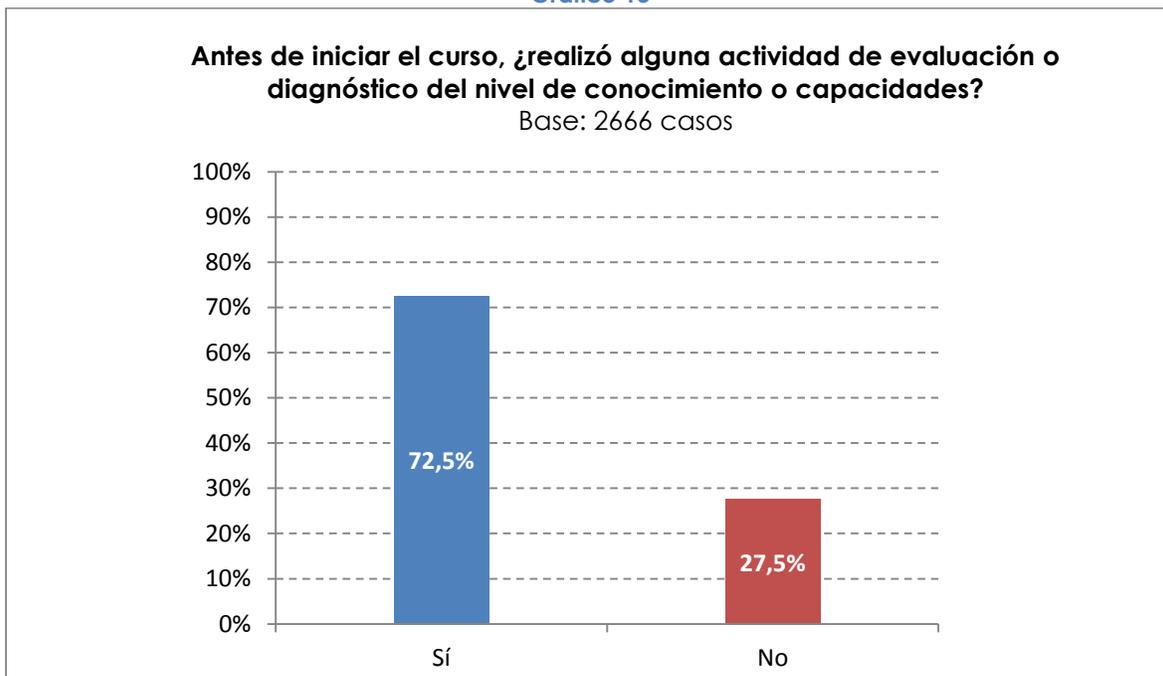


Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Capacitación en Oficios Registro Especial 2014.

b) Evaluación diagnóstica previa

El 72,5% de las personas usuarias respondió que sí realizó alguna actividad de evaluación de diagnóstico del nivel de conocimiento o capacidades.

Gráfico 13



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Capacitación en Oficios Registro Especial 2014.

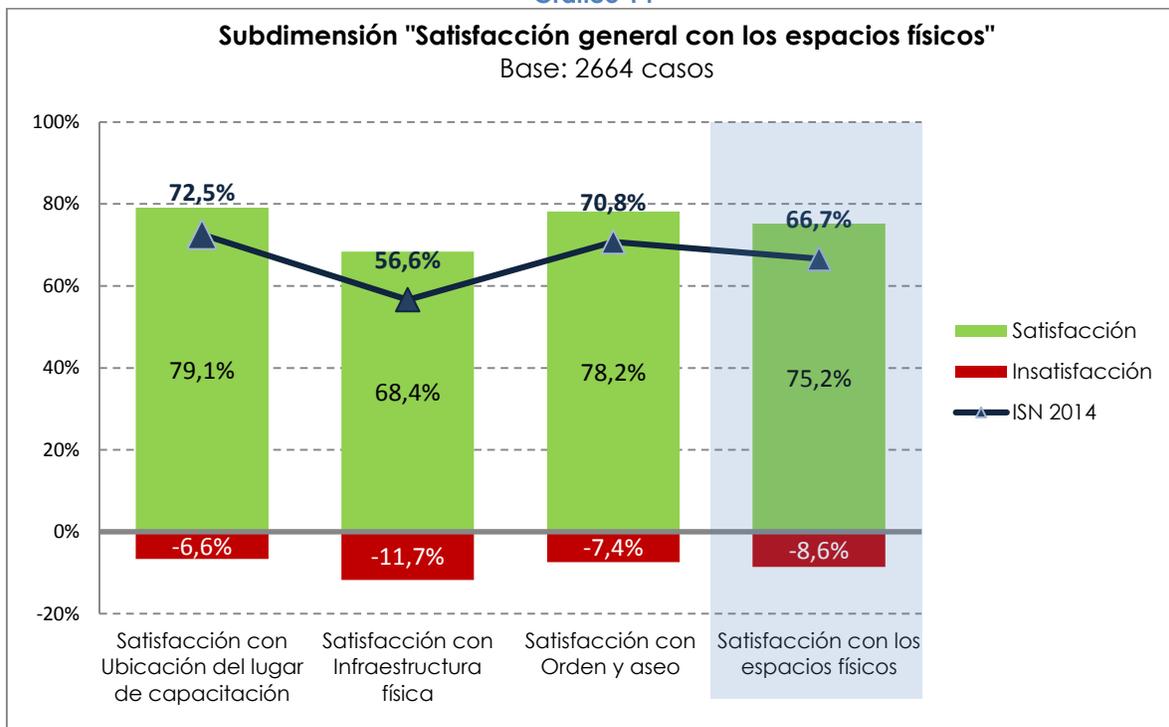
### 4.3.1 Subdimensión: Satisfacción general con los espacios físicos.

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 cuyo ISN fue de 72,5% y el orden y aseo de la sala de clases de las instalaciones con un ISN de 70,8%. Por otra parte, la infraestructura física – salas, tamaño, iluminación, ventilación - tuvo un ISN de 56,6%, considerado como negativo.

En el global, la satisfacción neta alcanzó un 66,7%, considerado regular. La mala evaluación respecto de la infraestructura física, presume que los organismos a cargo de la ejecución de los cursos no están utilizando la infraestructura adecuada, ya que de acuerdo a la evaluación de los participantes, esta no reúne las condiciones de calidad requeridos para poder ser satisfactorio.

Gráfico 14



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Capacitación en Oficios Registro Especial 2014.

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

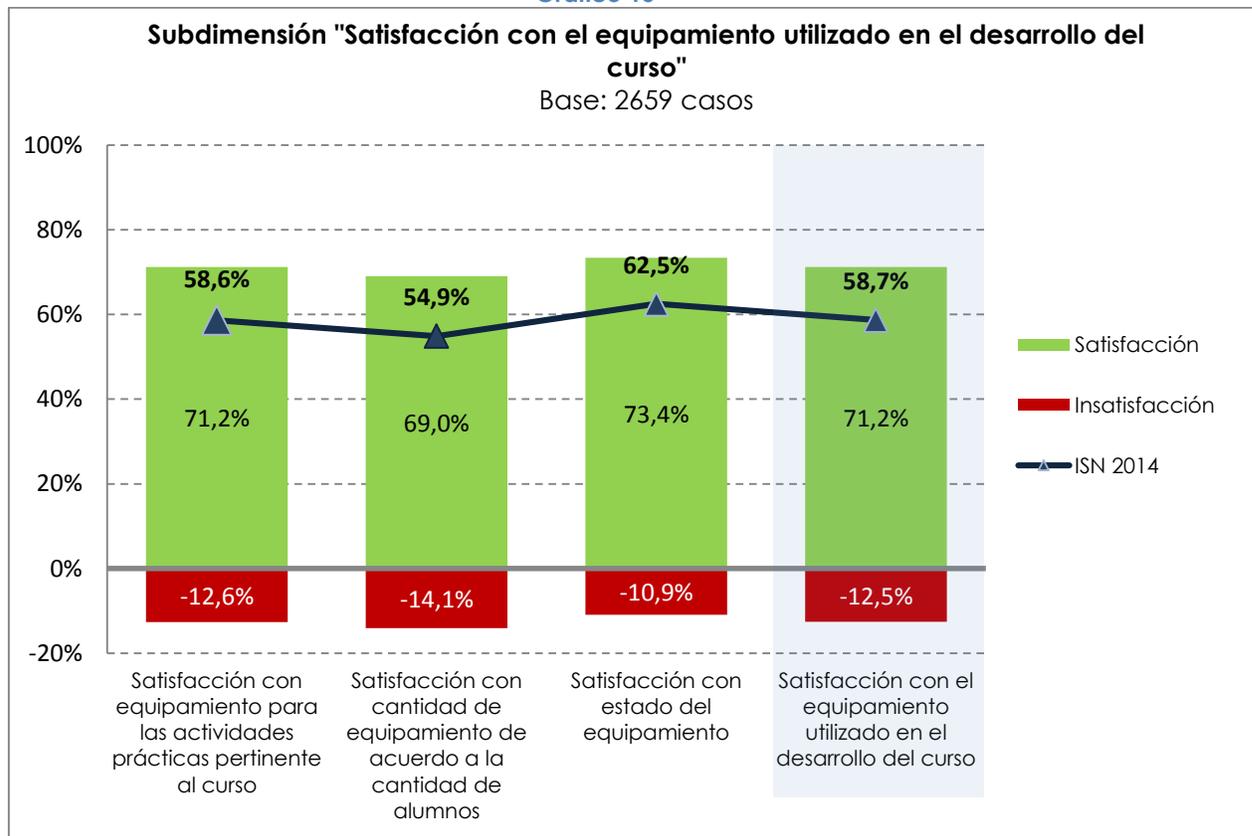
El equipamiento utilizado para el desarrollo del curso consta de tres variables. La primera se refiere al equipamiento para las actividades prácticas pertinente al curso; la segunda a la cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos y, por último, la tercera, al estado del equipamiento.

Como es posible ver en el gráfico siguiente, la población usuaria del Programa valoró de manera negativa dos de las dos primeras variables mencionadas, lo que se traduce en un alto nivel de insatisfacción respecto del equipamiento para las actividades prácticas pertinentes al curso (equipos, computadores, herramientas, otros) y la cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos.

La única variable evaluada como regular en esta subdimensión, fue “Estado del Equipamiento” con un ISN de 62,5%.

En el global, la satisfacción neta de esta subdimensión alcanzó un 58,7%.

Gráfico 15



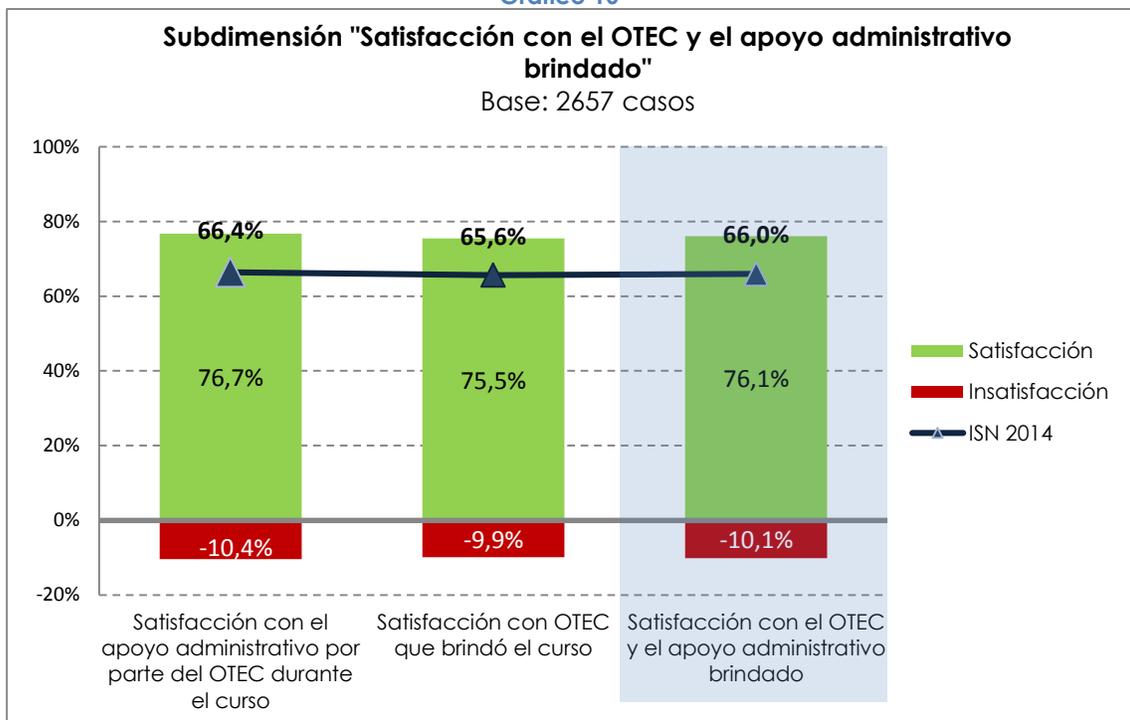
Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Capacitación en Oficios Registro Especial 2014.

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

La satisfacción con el OTEC y el apoyo administrativo brindado, consta de 2 variables, la primera tiene relación con el apoyo administrativo por parte del OTEC que se encuentra realizando la capacitación y la segunda tiene que ver con una evaluación general respecto del mismo organismo técnico.

El apoyo administrativo recibido durante el desarrollo del curso tuvo un ISN de 66,4%, lo que implica que las personas usuarias del Programa valoraron de forma regular este aspecto. La evaluación general del OTEC tuvo un ISN de 65,6%, esto significa que las personas usuarias del Programa valoraron de forma regular a la institución que impartió el curso.

Gráfico 16



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Capacitación en Oficios Registro Especial 2014.

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

La evaluación de la subdimensión "Satisfacción con el diseño del curso", considera aspectos del curso relativos a metodología, recursos pedagógicos, horarios, actividades y adecuación del horario.

A modo global, esta subdimensión obtuvo un ISN de 71,6%, considerado como regular.

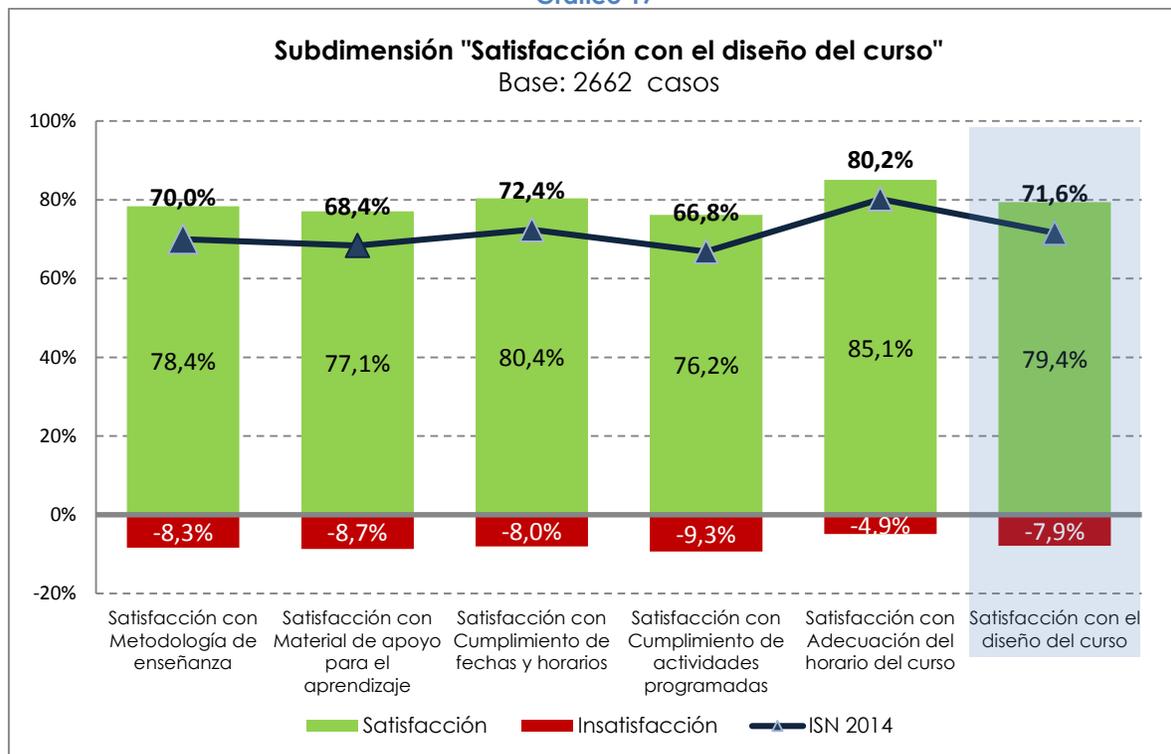
La metodología de enseñanza – tiempos dedicados a explicar la materia, textos, guías de apoyo - fue evaluada de manera regular por las personas que se capacitaron, alcanzando un ISN de 70,0%.

El material de apoyo para el aprendizaje – presentaciones, textos, guías de apoyo- fue evaluado con un ISN negativo de 68,4%.

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 regular, con un 72,4% y 66,8% respectivamente.

Finalmente, la adecuación del horario para las personas que tomaron el curso, fue evaluado de forma positiva, con un ISN de 80,2%.

**Gráfico 17**



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Capacitación en Oficios Registro Especial 2014.

Para mejorar la comprensión de la dimensión se incorporan al análisis los siguientes aspectos relativos al diseño del curso:

## Contenido versus tiempo

El indicador “contenido versus tiempo” contó con las siguientes 4 variables: Número de días en que se desarrolló el 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 5 días promedio.

Número de días	Porcentaje del número de días
1	0,8%
2	4,0%
3	4,9%
4	4,4%
5	83,6%
6	2,4%

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Capacitación en Oficios Registro Especial 2014.

### Número de horas diarias por curso

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

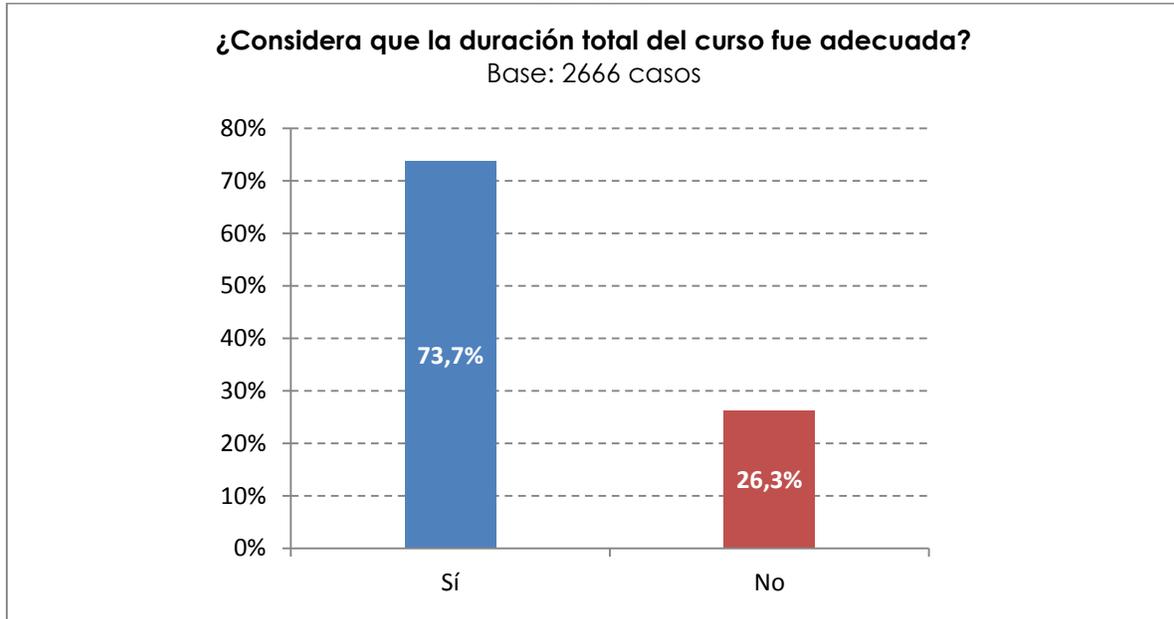
Número horas diarias	Porcentaje horas diarias
2	0,60%
3	3,10%
4	15,70%
5	61,70%
6	13,50%
7	1,30%
8	1,10%
9	2,90%

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Capacitación en Oficios Registro Especial 2014.

### Duración total del curso

Un 73,7% de la población usuaria encuestada, consideró que la duración total del curso fue adecuada.

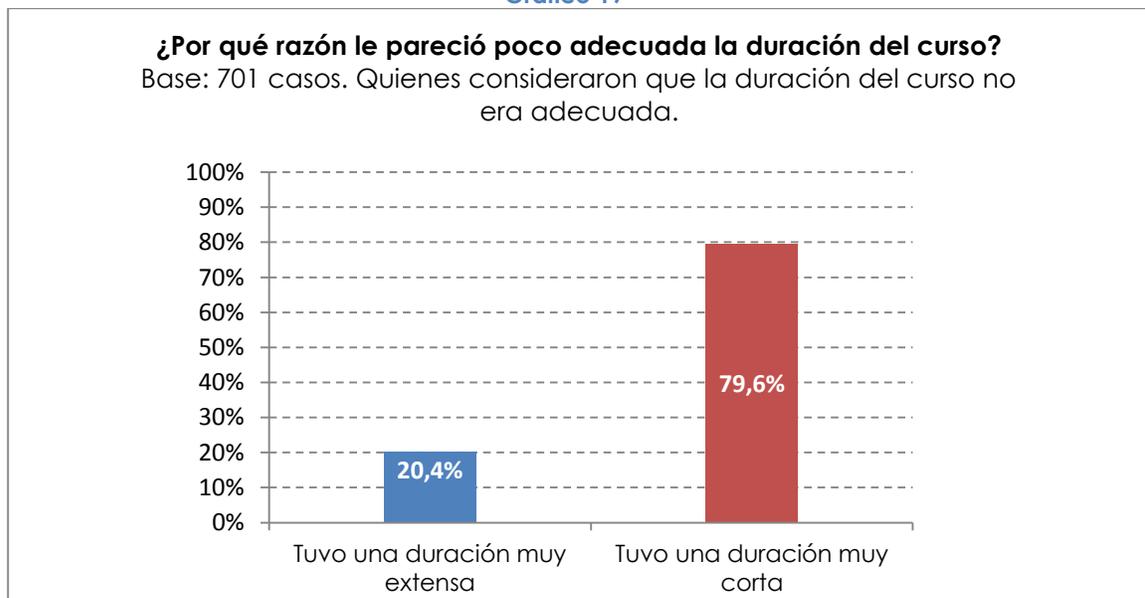
Gráfico 18



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Capacitación en Oficios Registro Especial 2014.

Entre quienes consideraron que la duración del curso no fue adecuada (26,3%), un 79,6% afirmó que se debió a que fue muy corto para poder alcanzar a completar todos los objetivos, mientras un 20,4% de las menciones hace referencia a que su duración no es la más adecuada debido a su larga extensión.

Gráfico 19



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Capacitación en Oficios Registro Especial 2014.

### 4.3.5 Subdimensión: Satisfacción con el desempeño docente

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

En general el ISN fue categorizado como positivo, logrando un 82,3%.

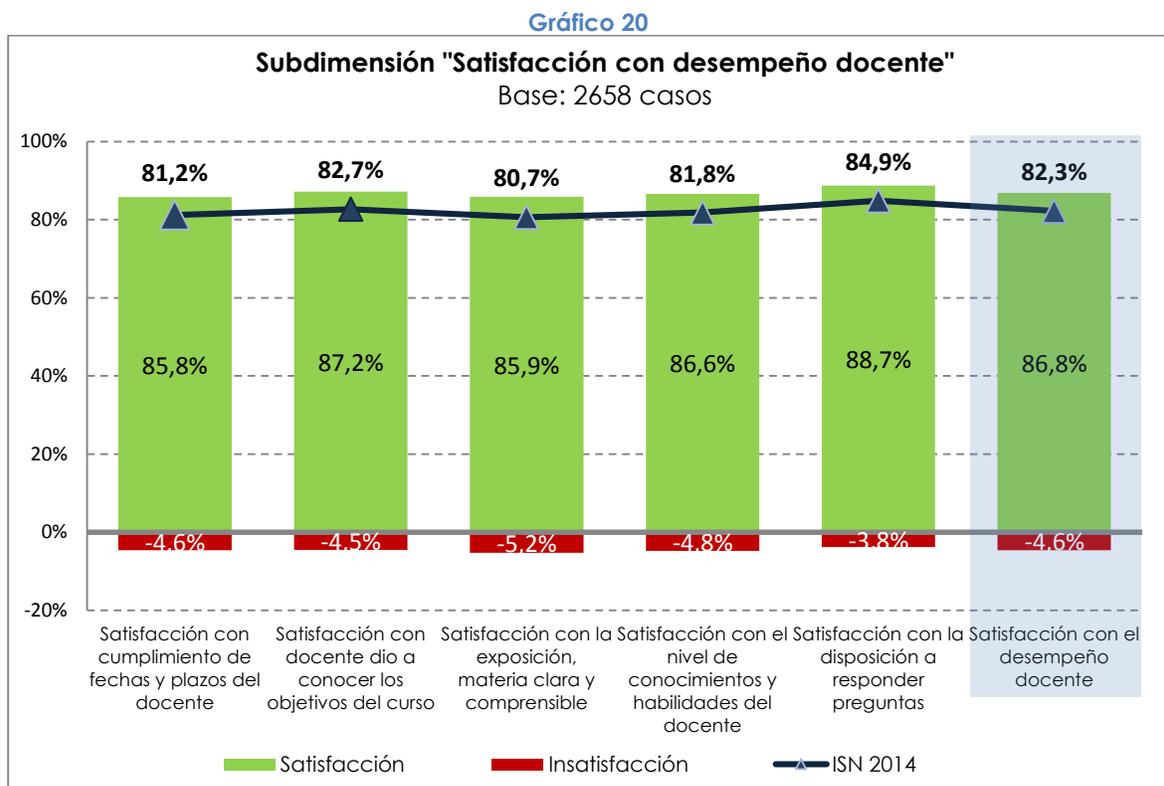
La percepción de la población usuaria respecto al desempeño del tutor en lo que respecta a fechas y plazos para las actividades fue calificada como positiva con ISN de 81,2%.

En relación a la presentación de los objetivos del curso, el tutor consiguió un ISN positivo de 82,7%.

Respecto de la exposición de la materia de forma clara y comprensible, los asistentes evaluaron igualmente de forma positiva con 80,7%.

El nivel de conocimientos y habilidades del tutor, fue evaluado con un ISN de 81,8%.

Finalmente, la disposición a responder preguntas alcanzó un ISN de 84,9%.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Capacitación en Oficios Registro Especial 2014.

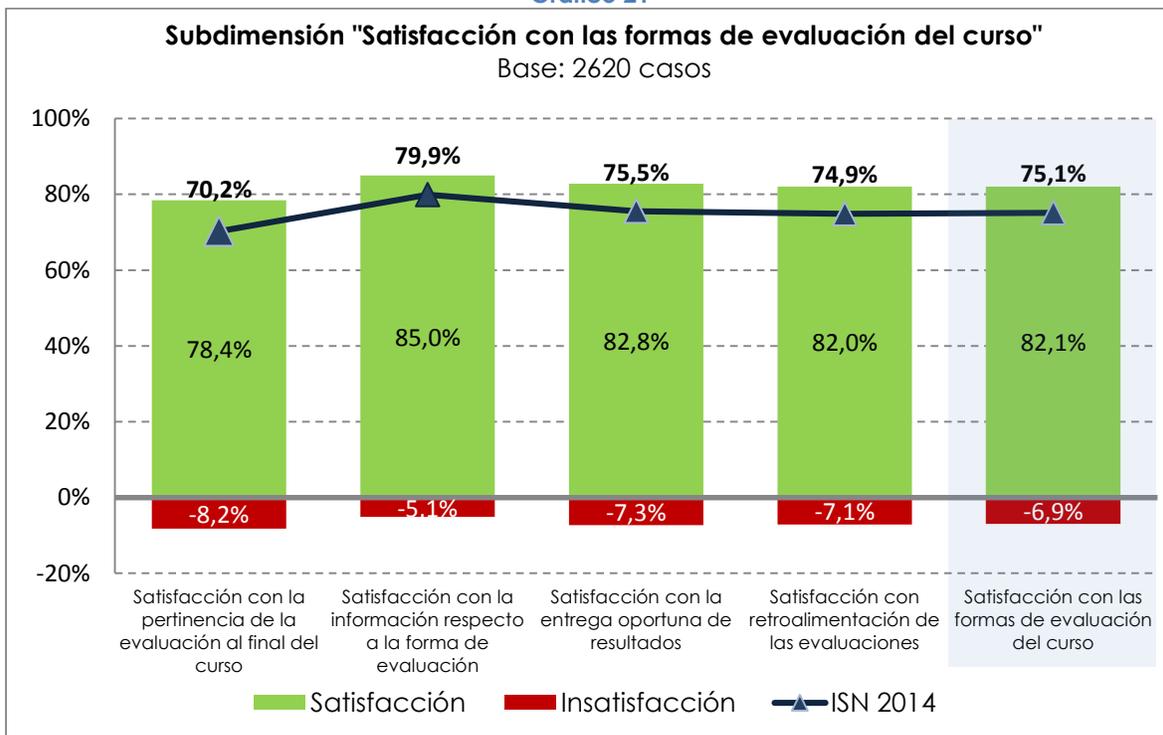
#### 4.3.6 Subdimensión: Satisfacción con las formas de evaluación del curso

La presente subdimensión evaluó el feed-back generado entre profesor/alumno respecto de las evaluaciones durante el desarrollo de la capacitación. Se consideró como aspecto a medir, la pertinencia de la evaluación, la información entregada al momento de la evaluación, entrega oportuna de resultados y retroalimentación de las evaluaciones.

La evaluación de casi todas las variables que conforman esta subdimensión, fueron calificadas como "regulares" dando como resultado un ISN de 75,1% para la subdimensión.

Como es posible ver en el gráfico siguiente, la población usuaria calificó como regular la forma en que fue evaluada al finalizar el curso (ISN 70,2%). Respecto a si el tutor informó sobre cómo serían evaluadas las personas que tomaron el curso, el ISN correspondió a 79,9% siendo la única evaluación positiva, mientras que si el tutor entregó oportunamente los resultados, el ISN fue de 75,5%. Por último, si el tutor entregó retroalimentación sobre las evaluaciones, el ISN fue de 74,9%.

Gráfico 21

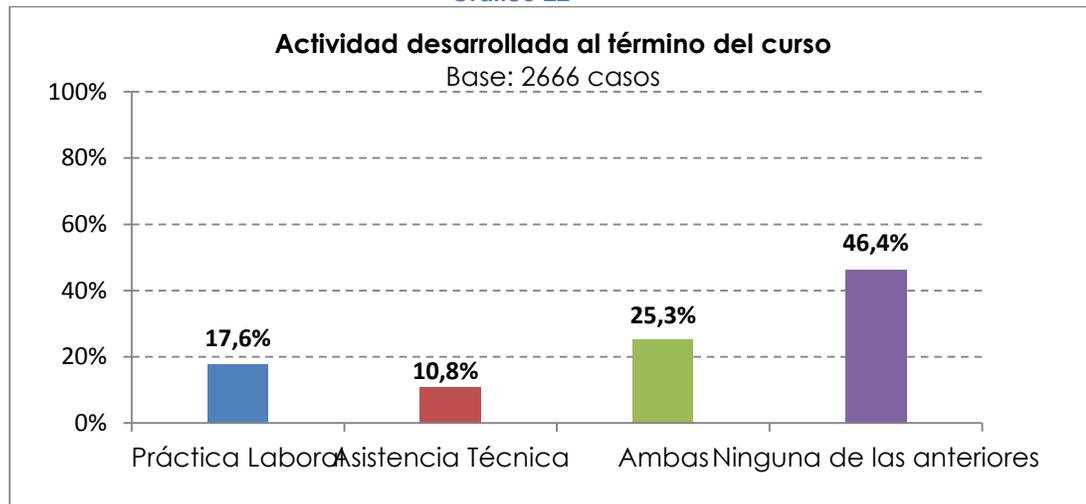


Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Capacitación en Oficinas Registro Especial 2014.

Antes de realizar la evaluación de la Práctica Laboral y la Asistencia Técnica, se les consultó a los/as participantes del Programa si habían realizado alguna de éstas al término del curso.

Al terminar el curso, de los participantes del Programa, un 25,3% realizó ambas, un 17,6% hizo sólo Práctica Laboral, y un 10,8% efectuó sólo Asistencia Técnica.

Gráfico 22



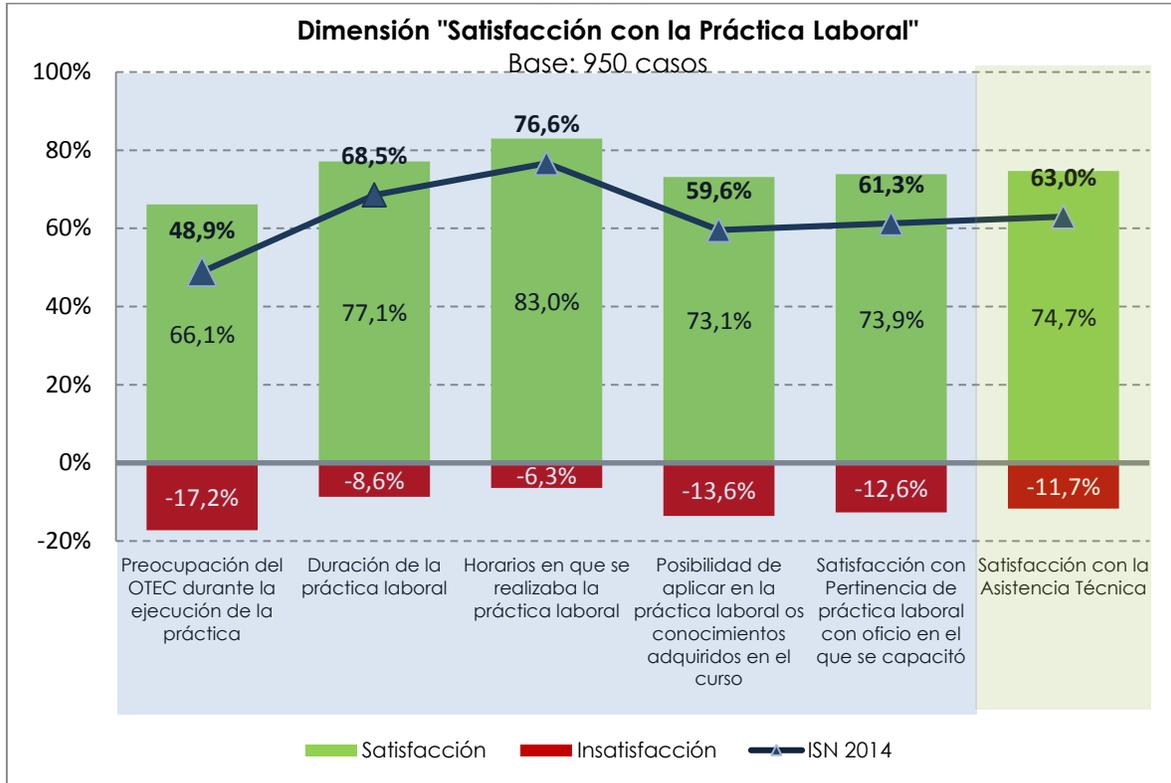
Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Capacitación en Oficios Registro Especial 2014.

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

Respecto de los aspectos que comprenden la Práctica Laboral, ejecutada posterior a la realización de las capacitaciones, la tónica de la evaluación fue regular. El ISN obtenido a nivel de dimensión es de 63,0% como es posible ver en el gráfico siguiente.

La única variable que sobresale dentro de la evaluación de esta subdimensión es "horario en que se realizaba la Práctica Laboral" que obtuvo un indicador de satisfacción neta positivo (76,6%).

Gráfico 23



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Capacitación en Oficios Registro Especial 2014.

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

Respecto a los aspectos relativos a la Asistencia Técnica realizada por algunos usuarios del Programa Capacitación en Oficios Registro Especial, posterior a la realización de las capacitaciones, se puede observar el resultado en el gráfico N°24.

El indicador de satisfacción neta observado para la evaluación de la Asistencia Técnica es de 62,8%.

En detalle se puede apreciar que el apoyo en terreno entregado por el OTEC (54,0%), fue evaluado muy negativamente.

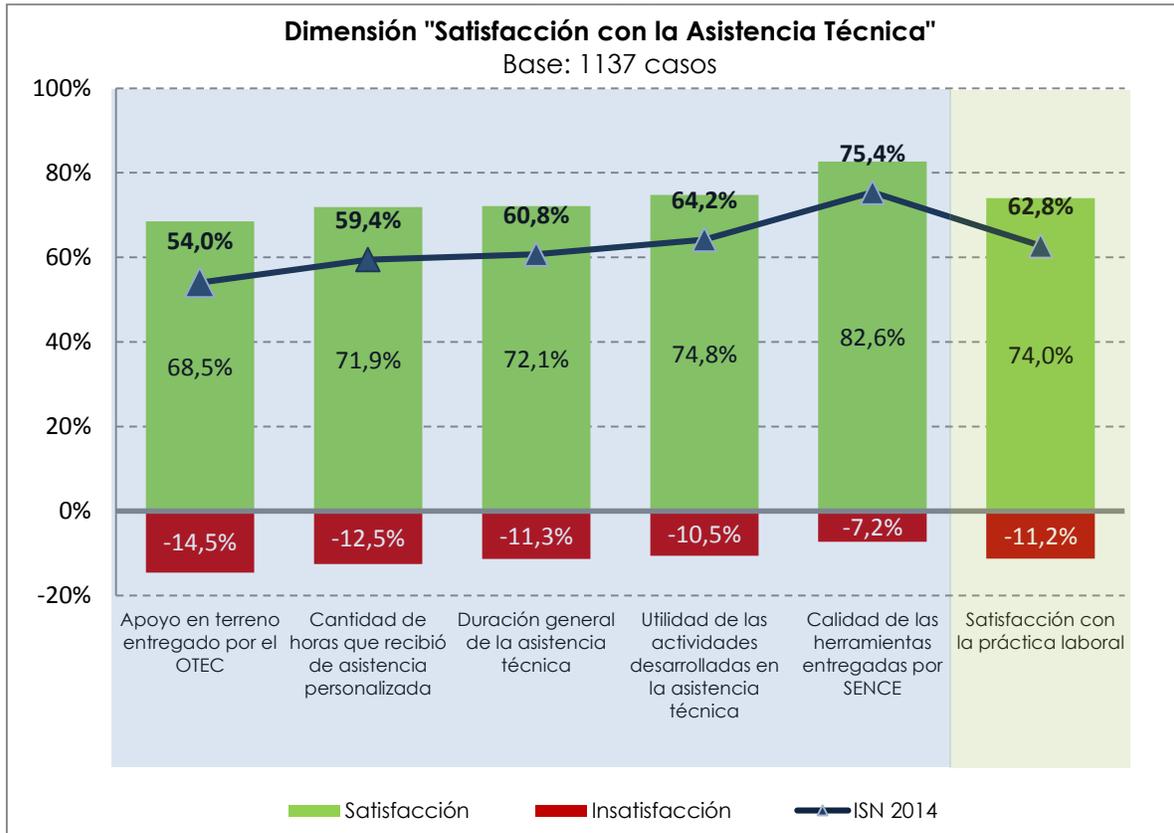
La cantidad de horas recibida de asistencia personalizada fue evaluada en forma negativa con ISN de 59,4%.

La duración general de la asistencia técnica, obtuvo un ISN de 60,8%.

La utilidad de las actividades desarrolladas en la asistencia técnica fue evaluada con un ISN de 64,2%.

Finalmente al ser consultados por la calidad de las herramientas entregadas por SENCE, el ISN fue de 75,4% siendo un resultado regular.

Gráfico 24



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Capacitación en Oficios Registro Especial 2014.

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

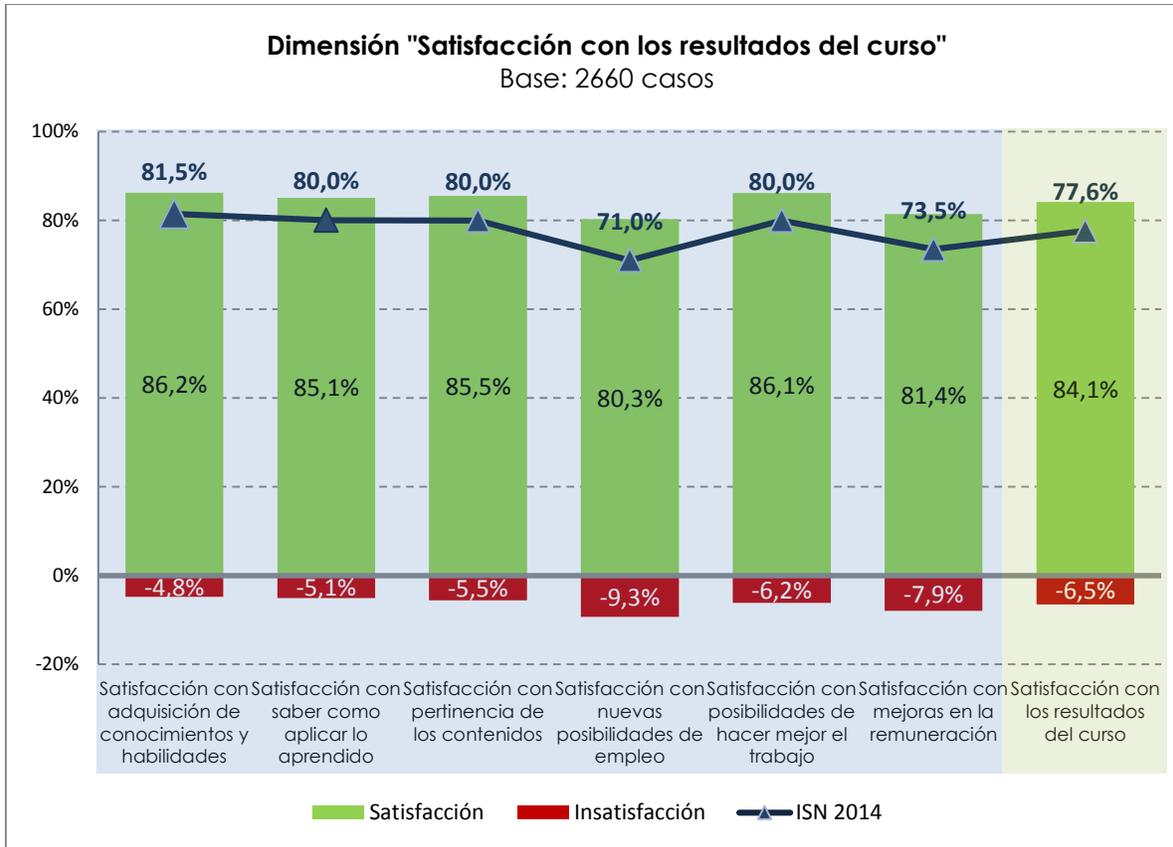
Esta dimensión da cuenta de los beneficios y utilidad que tuvo para los encuestados los cursos y capacitaciones realizadas. Las subdimensiones que conforman esta dimensión son: adquisición de nuevos conocimientos y habilidades, aplicación de lo aprendido, utilidad o pertinencia, y expectativas sobre cambios en la situación laboral, en tanto, nuevas posibilidades de empleo, la mejor realización del trabajo y las mejoras en la remuneración.

En términos generales, la población usuaria del Programa manifestó estar satisfecha con este aspecto, ya que el ISN obtenido fue de 77,6% considerado como positivo.

El ISN con el que las personas beneficiadas evaluaron la adquisición de nuevos conocimientos y/o habilidades fue de un 81,5%, positivo. El ISN con el que las personas beneficiadas evaluaron saber cómo aplicar lo aprendido en el curso fue de un 80,0%, considerado también como positivo al igual que la evaluación de cómo aplicar lo aprendido en términos de realizar mejor el trabajo obtuvo un ISN de 80,0% y la pertinencia de los contenidos, con un ISN de 80,0%.

Las variables evaluadas como regulares dentro de esta subdimensión son "Nuevas posibilidades de empleo" (ISN 71,0%) y "Mejora en la remuneración" (ISN 73,5%).

Gráfico 24



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Capacitación en Oficios Registro Especial 2014.

## 5. Resumen: ISN Programa Capacitación en Oficinos Registro Especial

A continuación se presenta una tabla resumen de los resultados levantados por medio de la encuesta de satisfacción aplicada a los beneficiarios del Programa "Capacitación en Oficinos Registro Especial"

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 3: ISN Programa Capacitación en Oficinos Registro Especial**

Total	Dimensión	Subdimensión	Variable	ISN
Programa Capacitación en Oficinos Registro Especial <b>69,0%</b>	Satisfacción con los procedimientos previos al inicio del curso <b>71,7%</b>	Satisfacción con la información previa disponible del Programa <b>75,2%</b>	Facilidad para acceder a la información sobre el Programa	<b>71,9%</b>
			Claridad de la información disponible para participar en el Programa	<b>78,6%</b>
		Satisfacción con la plataforma web <b>71,8%</b>	Satisfacción con la plataforma web	<b>71,8%</b>
			Tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación	<b>59,1%</b>
		Satisfacción con el proceso de postulación al Programa <b>68,2%</b>	Evaluación general de la atención de SENCE	<b>71,8%</b>
			Evaluación general del proceso de postulación	<b>73,7%</b>
	Evaluación del Curso <b>70,1%</b>	Satisfacción con los espacios físicos <b>66,7%</b>	Ubicación del lugar de capacitación	<b>72,5%</b>
			Infraestructura física	<b>56,6%</b>
			Orden y aseo	<b>70,8%</b>
		Satisfacción con el equipamiento utilizado en el desarrollo del curso <b>58,7%</b>	Equipamiento pertinente para actividades prácticas	<b>58,6%</b>
			Cantidad de equipamiento	<b>54,9%</b>
			Estado de equipamiento	<b>62,5%</b>
		Satisfacción con el OTEC y el apoyo administrativo brindado <b>66,0%</b>	Evaluación del apoyo administrativo por parte del OTEC durante el curso	<b>66,4%</b>
			Evaluación general del OTEC	<b>65,6%</b>
		Satisfacción con el diseño del curso <b>71,6%</b>	Metodología de enseñanza	<b>70,0%</b>
			Cumplimiento de fechas y horarios	<b>68,4%</b>
	Material de apoyo para el aprendizaje		<b>72,4%</b>	
	Cumplimiento de actividades programadas		<b>66,8%</b>	

	Satisfacción con el desempeño docente <b>82,3%</b>	Adecuación del horario del curso	<b>80,2%</b>	
		Cumplimiento de fechas y plazos docente	<b>81,2%</b>	
		Docente dio a conocer los objetivos del curso	<b>82,7%</b>	
		Exposición materia clara y comprensible	<b>80,7%</b>	
		Nivel de conocimientos y habilidades del docente	<b>81,8%</b>	
		Disposición a responder preguntas	<b>84,9%</b>	
		Satisfacción con las formas de evaluación del curso <b>75,1%</b>	Pertinencia de la evaluación final del curso	<b>70,2%</b>
			Información respecto a la forma de evaluación	<b>79,9%</b>
			Entrega Oportuna de resultados	<b>75,5%</b>
			Retroalimentación de las evaluaciones	<b>74,9%</b>
	Satisfacción con la Práctica Laboral <b>63,0%</b>	Preocupación del OTEC durante la ejecución de la práctica	<b>48,9%</b>	
		Duración de la práctica laboral	<b>68,5%</b>	
		Horarios en que se realizaba la práctica laboral	<b>76,6%</b>	
		Posibilidad de aplicar en la práctica laboral los conocimientos adquiridos en el curso	<b>59,6%</b>	
		Satisfacción con Pertinencia de práctica laboral con oficio en el que se capacitó	<b>61,3%</b>	
	Satisfacción con la Asistencia Técnica <b>62,8%</b>	Apoyo en terreno entregado por el OTEC	<b>54,0%</b>	
		Cantidad de horas que recibió de asistencia personalizada	<b>59,4%</b>	
		Duración general de la asistencia técnica	<b>60,8%</b>	
		Utilidad de las actividades desarrolladas en la asistencia técnica	<b>64,2%</b>	
Satisfacción con los resultados del curso <b>77,6%</b>	Calidad de las herramientas entregadas por SENCE	<b>75,4%</b>		
	Adquisición de nuevos conocimientos y habilidades	<b>81,5%</b>		
	Saber cómo aplicar lo aprendido	<b>80,0%</b>		
	Pertinencia de los contenidos	<b>80,0%</b>		
	Nuevas posibilidades de empleo	<b>71,0%</b>		
Posibilidades de hacer mejor el trabajo	<b>80,0%</b>			
Mejoras en la remuneración	<b>73,5%</b>			

## 6. Resumen: ISN Programa Capacitación en Oficios Registro Especial – Por Región

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

**Tabla 4: Apertura por Dimensión**

	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
Atacama	63,4%	55,8%	74,0%	20,0%	72,0%
Coquimbo	74,2%	75,6%	74,7%	75,3%	81,2%
Valparaíso	69,5%	69,8%	54,2%	52,0%	72,9%
O'Higgins	72,8%	69,3%	78,3%	77,1%	79,1%
Maule	75,8%	71,6%	62,3%	45,0%	79,0%
Biobío	78,3%	79,8%	71,4%	68,0%	87,6%
Araucanía	71,0%	62,7%	68,6%	75,1%	81,4%
Los Lagos	65,6%	62,5%	50,9%	72,8%	65,7%
Aysén	59,2%	62,0%	62,9%	71,5%	53,3%
Magallanes	91,8%	85,3%	95,0%	100,0%	87,3%
RM	69,3%	73,0%	60,9%	60,5%	77,7%
Los Ríos	76,1%	59,5%	67,8%	55,1%	74,1%
Arica y Parinacota	58,9%	33,3%	-26,7%	40,0%	43,5%
<b>Total</b>	<b>71,7%</b>	<b>70,0%</b>	<b>63,0%</b>	<b>62,8%</b>	<b>77,6%</b>