



Informe Final Estudio de Satisfacción Usuaría SENCE 2014: Programa “Transferencias al Sector Público”

Informe de Resultados Finales

Organismo Mandante:



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

Contenido

1.	<u>Antecedentes Generales</u>	<u>3</u>
2.	<u>Diseño muestral.....</u>	<u>4</u>
3.	<u>Lectura de resultados</u>	<u>5</u>
4.	<u>Análisis de resultados.....</u>	<u>7</u>
4.1	<u>“Antecedentes”</u>	<u>9</u>
4.1.1	<u>Identificación de fuentes de información y difusión.....</u>	<u>9</u>
4.1.2	<u>Medios de postulación</u>	<u>9</u>
4.2	<u>Evaluación del curso (Información previa)</u>	<u>11</u>
4.2.1	<u>Información previa</u>	<u>11</u>
4.2.2	<u>Evaluación diagnóstica previa.....</u>	<u>11</u>
4.3	<u>Dimensión Satisfacción con los procedimientos previos al inicio del curso</u>	<u>12</u>
4.3.2	<u>Subdimensión: Satisfacción con la información previa disponible del Programa.....</u>	<u>12</u>
4.3.3	<u>Subdimensión: Satisfacción con la plataforma web.....</u>	<u>13</u>
4.3.4	<u>Subdimensión: Satisfacción con el proceso de postulación al Programa.....</u>	<u>14</u>
4.4	<u>Dimensión: Satisfacción con el curso</u>	<u>16</u>
4.4.1	<u>Subdimensión: Satisfacción general con los espacios físicos.....</u>	<u>17</u>
4.4.2	<u>Subdimensión: Satisfacción con el equipamiento utilizado en el desarrollo del curso... </u>	<u>17</u>
4.4.3	<u>Subdimensión: Satisfacción con el OTEC y el apoyo administrativo brindado</u>	<u>18</u>
4.4.4	<u>Subdimensión: Satisfacción con el diseño del curso.....</u>	<u>19</u>
4.4.5	<u>Subdimensión: Satisfacción con el desempeño docente</u>	<u>22</u>
4.4.6	<u>Subdimensión: Satisfacción con las formas de evaluación del curso</u>	<u>23</u>
4.5	<u>Dimensión: Satisfacción con la Práctica Laboral</u>	<u>24</u>
4.6	<u>Dimensión: Satisfacción con la Asistencia Técnica</u>	<u>26</u>
4.7	<u>Dimensión: Satisfacción con los resultados del curso.....</u>	<u>27</u>
5.	<u>Resumen: ISN Programa Transferencias Sector Público 2014.....</u>	<u>29</u>
6.	<u>Conclusiones</u>	<u>31</u>

1. Antecedentes Generales

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 **“Transferencias al Sector Público”** cuyo objetivo es “Facilitar la inserción laboral de las personas dependientes de las instituciones en convenio con SENCE”¹. Las instituciones mencionadas corresponden a: Fuerzas Armadas (Armada, Ejército, FACH), Gendarmería, SENAME e INDAP, las cuales se encargan de la ejecución de los cursos de capacitación impartidos a los beneficiados por el programa.

La capacitación en oficio correspondiente a este Programa, se imparte mediante tres modalidades de ejecución.

1. Directa: la propia institución pública desarrolla los cursos con el recurso humano e infraestructura,
2. A través de licitación con un Organismo Técnico de Capacitación (OTEC),
3. Mixta, aplicando las modalidades anteriores.

A continuación se presentan los principales resultados obtenidos para la medición de Satisfacción de usuarios del programa **“Transferencias al Sector Público”** 2014.

¹www.sence.cl

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 ²	Total Muestra Requerida	Total Muestra Ejecutada
I	127	13	21
II	140	14	17
III	266	27	11
IV	58	6	14
V	330	33	67
VI	342	34	89
VII	325	33	79
VIII	752	76	53
IX	213	21	34
X	98	10	17
XI	102	10	10
XII	57	6	4
XIII	232	23	38
XIV	191	19	21
XV	213	21	15
Total Nacional	3.446	346	490³

Fuente: Elaboración propia.

Originalmente la muestra para este programa estaba calculada con un $\pm 5\%$ de error y 95% de confianza para cada región, pero debido a la dificultad para poder disponer de la población beneficiaria (reclusión en centros juveniles, régimen de retiro para servicio militar) y la rigidez de la muestra en la que universos regionales muy pequeños requerían muestras de gran tamaño para alcanzar la representatividad antes mencionada, se solicitó a la consultora realizar un cambio en el tipo de error, manteniendo los parámetros de $\pm 5\%$ de error y 95% de nivel de confianza, pero a nivel nacional.

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

³ Muestra a nivel nacional con 4,1% de error muestral y 95% de confianza.

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).

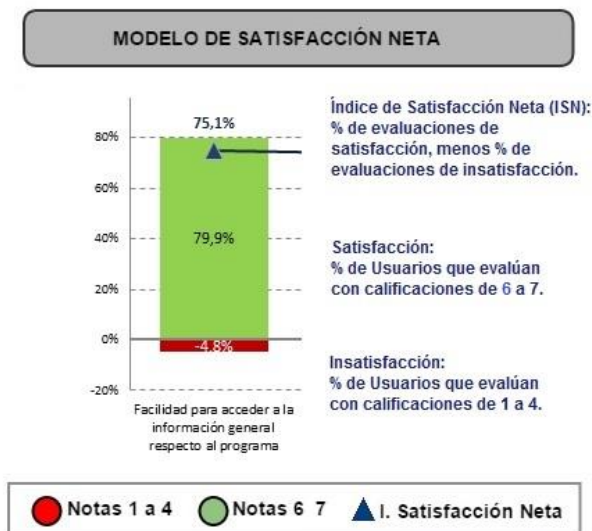
Ilustración 1: Indicadores de gestión



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 cinco dimensiones que estructuran el instrumento de medición del Programa Transferencias al Sector Público, año 2014.

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.

Como se puede apreciar en el gráfico N°1, los resultados obtenidos en la medición realizada al Programa muestran un ISN positivo con un total de 81,8%.

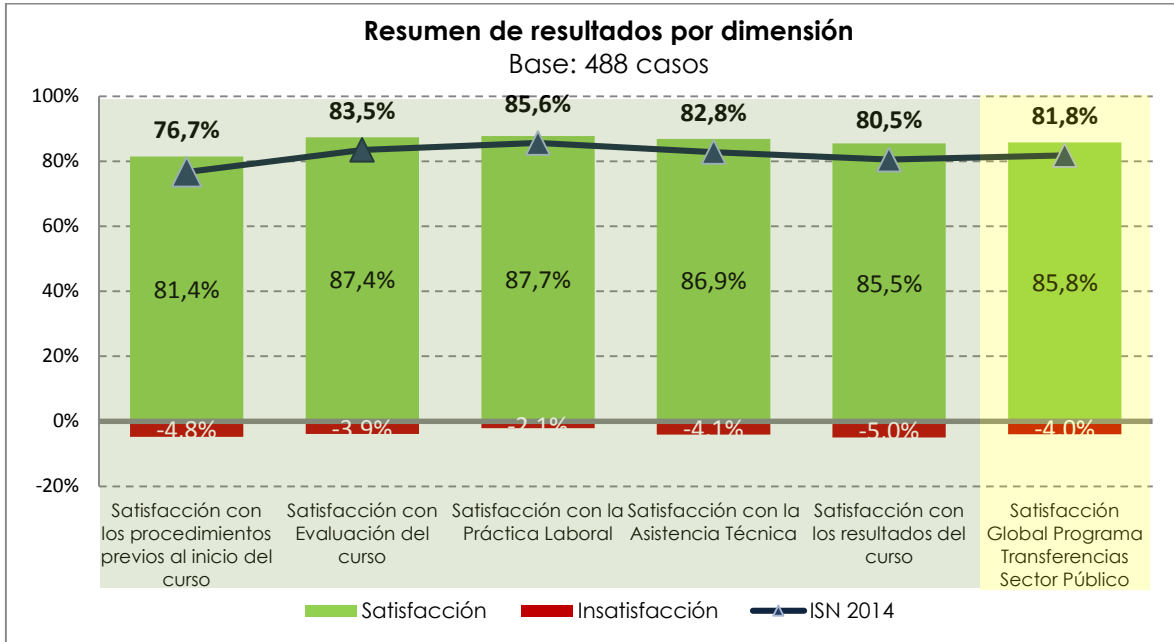
En términos generales, todas las dimensiones del Programa fueron evaluadas con un ISN positivo.

La dimensión mejor evaluada fue la "satisfacción con la práctica laboral", con un 85,6%, seguido por la dimensión "satisfacción con la evaluación del curso", con un ISN de 83,5%.

También evaluadas en forma positiva aparecen las dimensiones "satisfacción con la asistencia técnica" y "satisfacción con los resultados del curso" con un ISN de 82,8% y 80,5% respectivamente.

La dimensión que obtuvo la evaluación más baja fue "satisfacción con los procedimientos previos al inicio del curso", mostrando un ISN del 76,7%.

Gráfico 1



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Transferencias al Sector Público, año 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 "Transferencias al Sector Público" a través del porcentaje de usuarios que recomendarían éste a otras personas.

Tal como se muestra en el gráfico N°2, al ser consultados si recomendarían la participación, un 97,6% indicó que "Sí" lo recomendaría. Lo que permite reforzar la percepción positiva observada con la evaluación general del programa.

Gráfico 2



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Transferencias al Sector Público, año 2014.

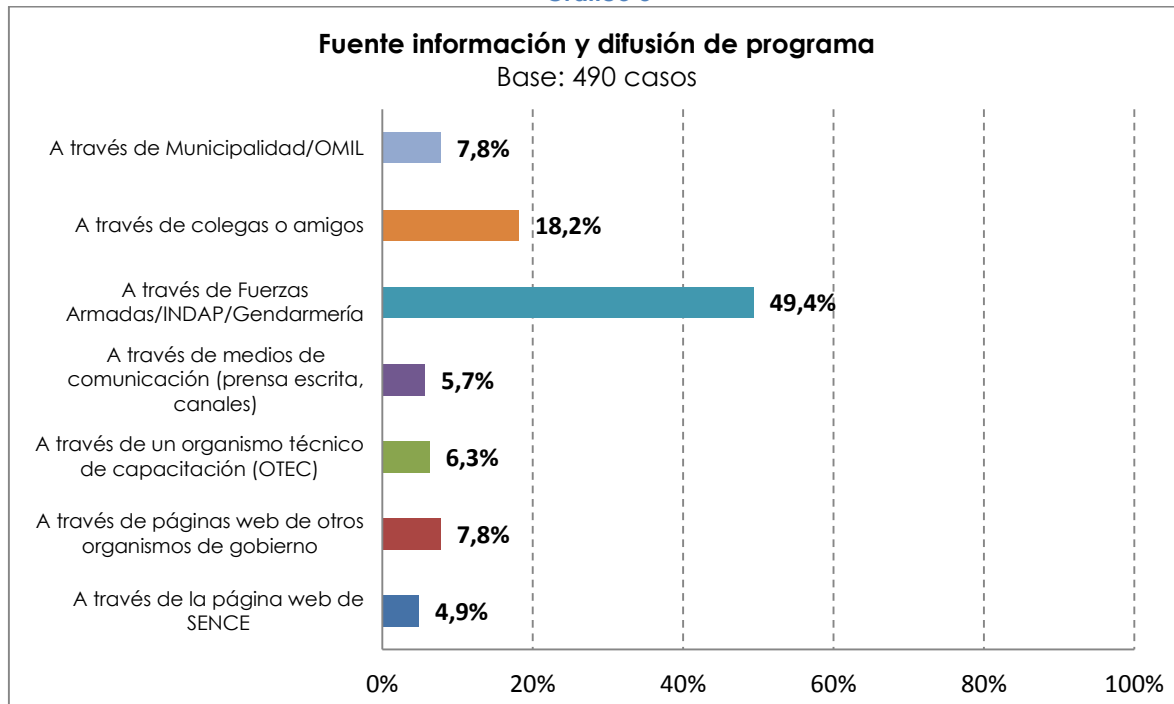
4.1 “Antecedentes”

Este apartado da cuenta del primer acercamiento de las personas usuarias con el Programa “Transferencias al Sector Público”. 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, el grueso de los entrevistados se enteró de su existencia a través de las Fuerzas Armadas, INDAP o Gendarmería (49,4%), lo anterior tiene sentido al considerar que este programa no cuenta con una postulación desde SENCE, sino que es gestionado por medio de las FFAA y otras instituciones participantes. Otra importante parte de las menciones se concentró a través de colegas o amigos (18,2%).

Gráfico 3



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Transferencias al Sector Público, año 2014.

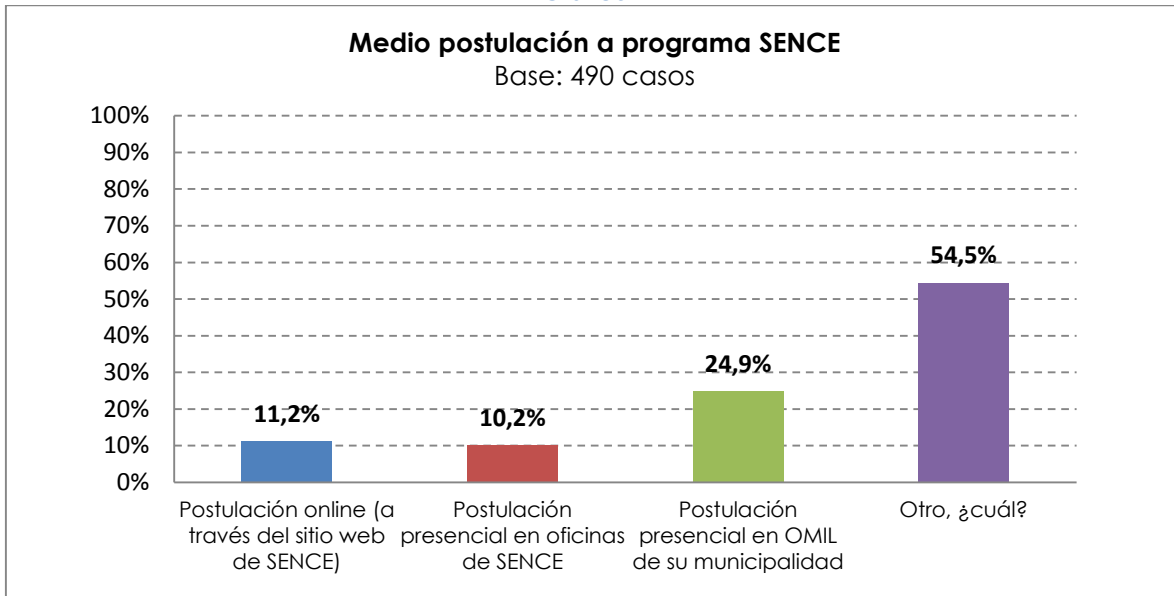
4.1.2 Medios de postulación

Identificar los principales medios de postulación utilizados por la población usuaria es fundamental para fortalecer y mejorar el acceso al mismo.

Como era previsible, considerando que este programa en general, no cuenta con una postulación desde SENCE, sino que es gestionado por medio de las FFAA y otras

instituciones participantes, la mayor parte de la población usuaria postuló a través de otro medio (54,5% de los beneficiados) seguido de la postulación en forma presencial en la OMIL de su municipalidad con un 24,9%. Por último se muestran los beneficiados que postularon por medio online y los que postularon a través de la oficinas SENCE con un 11,2% y un 10,2% respectivamente.

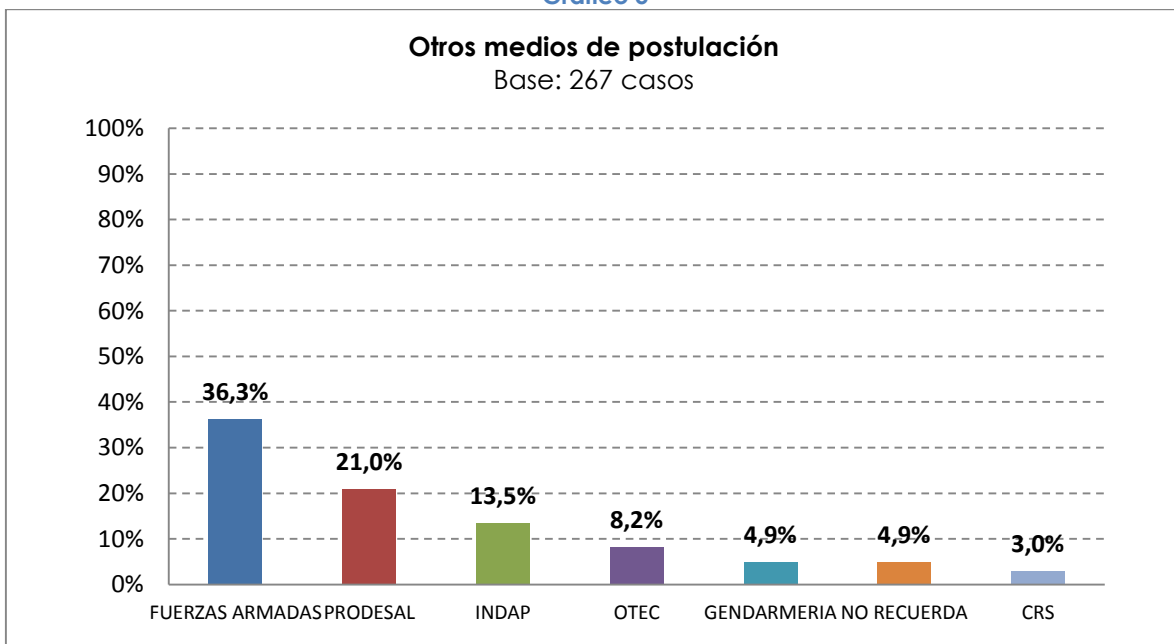
Gráfico 4



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Transferencias al Sector Público, año 2014.

Respecto a la opción "otros", la alternativa más mencionada fue las Fuerzas Armadas con un 36,3%, seguido de PRODESAL con un 21,0%.

Gráfico 5



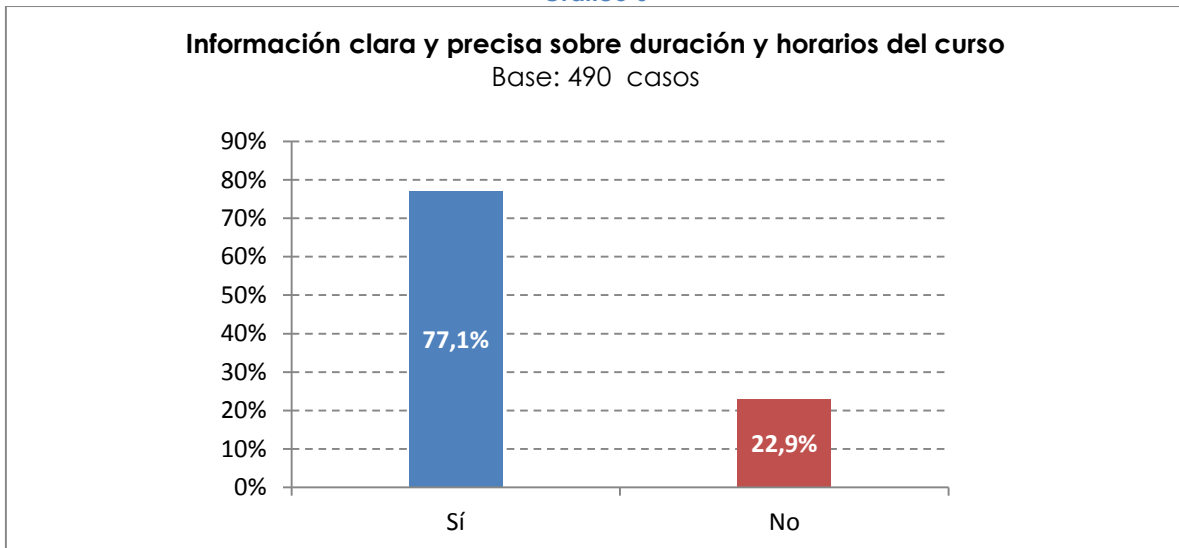
Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Transferencias al Sector Público, año 2014.

4.2 Evaluación del curso (Información previa)

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 77,1% de ellas manifestó que sí sabía; mientras que el 22,9% lo desconocía.

Gráfico 6

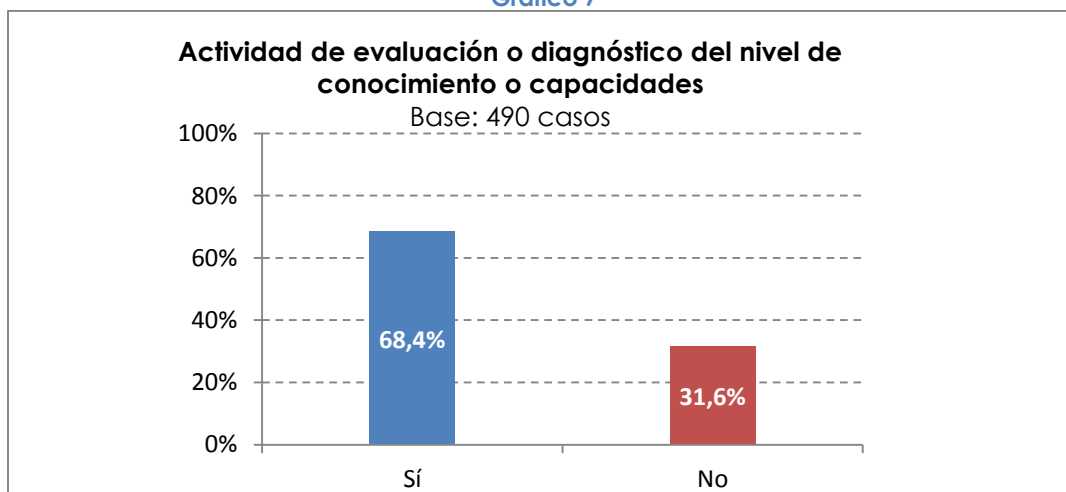


Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Transferencias al Sector Público, año 2014.

4.2.2 Evaluación diagnóstica previa

El 68,4% de las personas usuarias respondió que realizó una actividad de evaluación de diagnóstico del nivel de conocimiento o capacidades.

Gráfico 7



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Transferencias al Sector Público, año 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.

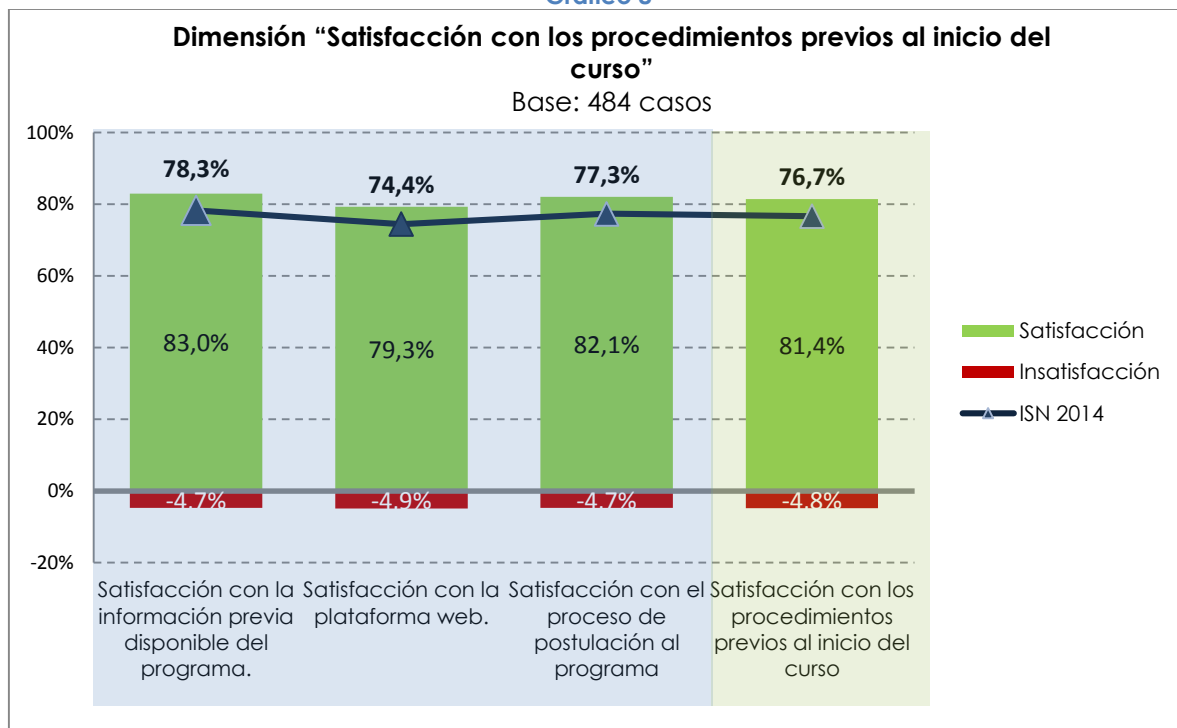
Se incluyen las siguientes subdimensiones:

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 positiva con un ISN de 76,7%.

La satisfacción de los/as usuarios/as del Programa en relación a la “Información previa disponible del programa” es positiva, con un ISN de 78,3% al igual que el ISN de 77,3% de “Proceso de postulación al programa”. Finalmente, la “Plataforma web” presenta un ISN de 74,3%.

Gráfico 8



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Transferencias al Sector Público, año 2014.

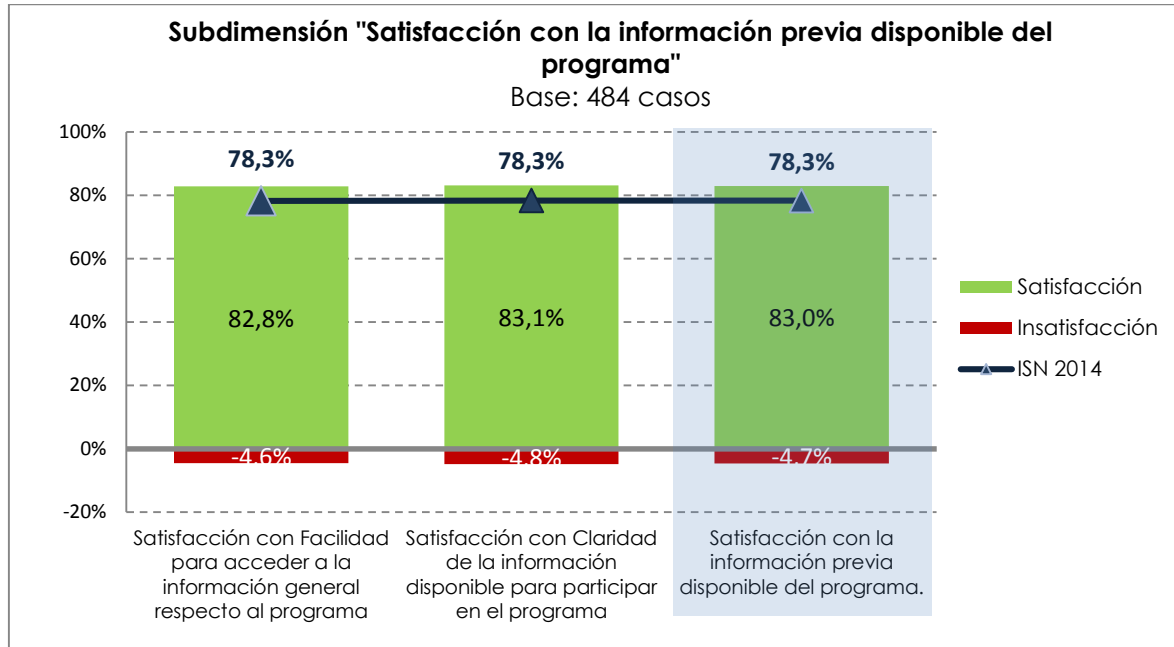
4.3.2 Subdimensión: Satisfacción con la información previa disponible del Programa

La satisfacción con la facilidad para acceder a la información general respecto del Programa fue evaluado de modo positivo con un ISN del 78,2%.

Respecto a la claridad de la información necesaria para participar en el Programa, el ISN observado para este aspecto es de 78,3%.

En términos generales, ambas variables de esta subdimensión, fueron evaluadas en forma similar, lo cual implica que los beneficiados se consideraron satisfechos con la información previa disponible del Programa.

Gráfico 9

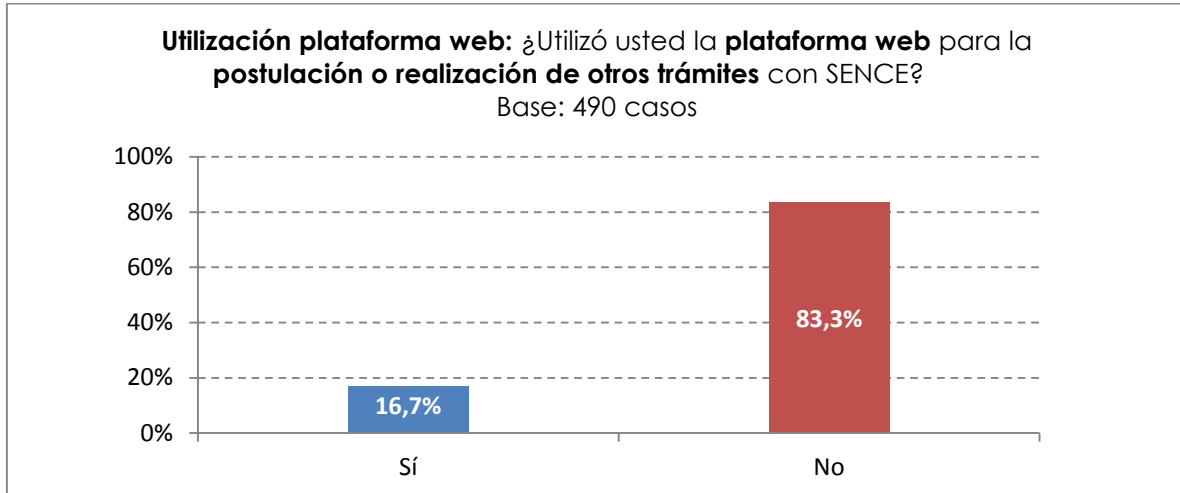


Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Transferencias al Sector Público, año 2014.

4.3.3 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 16,7% la había utilizado, versus el 83,3% que no había hecho uso de la plataforma. Es importante señalar que para este programa los usuarios no postulan de manera directa al programa por tanto no tienen que hacer uso de una plataforma para tales efectos.

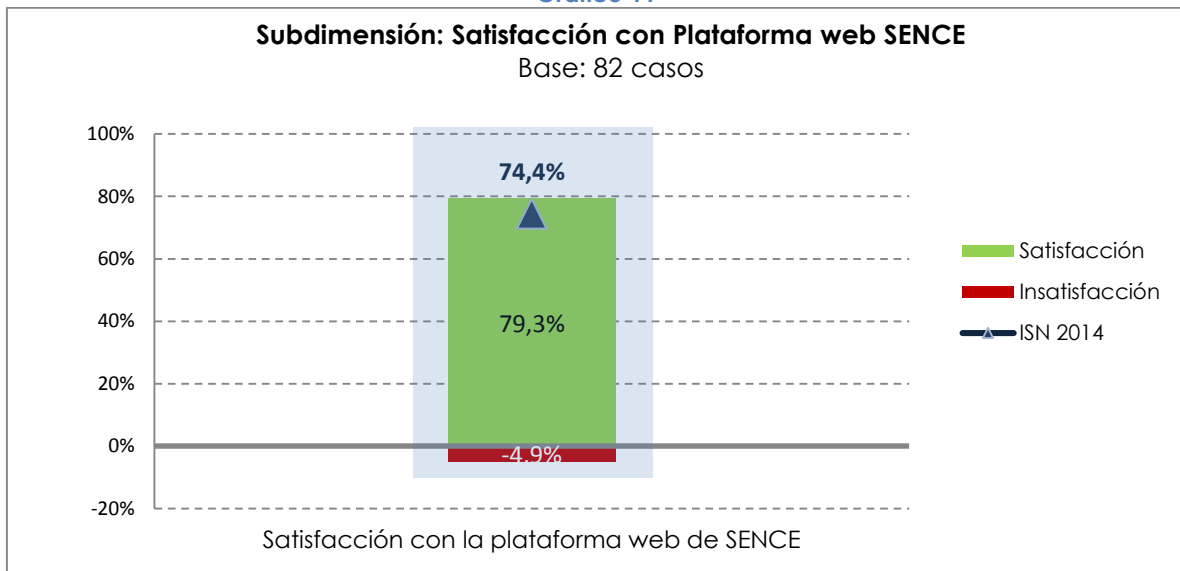
Gráfico 10



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Transferencia Sector Público 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, esta fue evaluada en forma regular, (ISN = 74,4%).

Gráfico 11



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Transferencias al Sector Público, año 2014.

4.3.4 Subdimensión: Satisfacción con el proceso de postulación al Programa

El nivel de satisfacción de las personas usuarias con el proceso de postulación al Programa Transferencias al Sector Público, 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. Es importante señalar nuevamente en este punto que este programa no cuenta con una postulación desde SENCE.

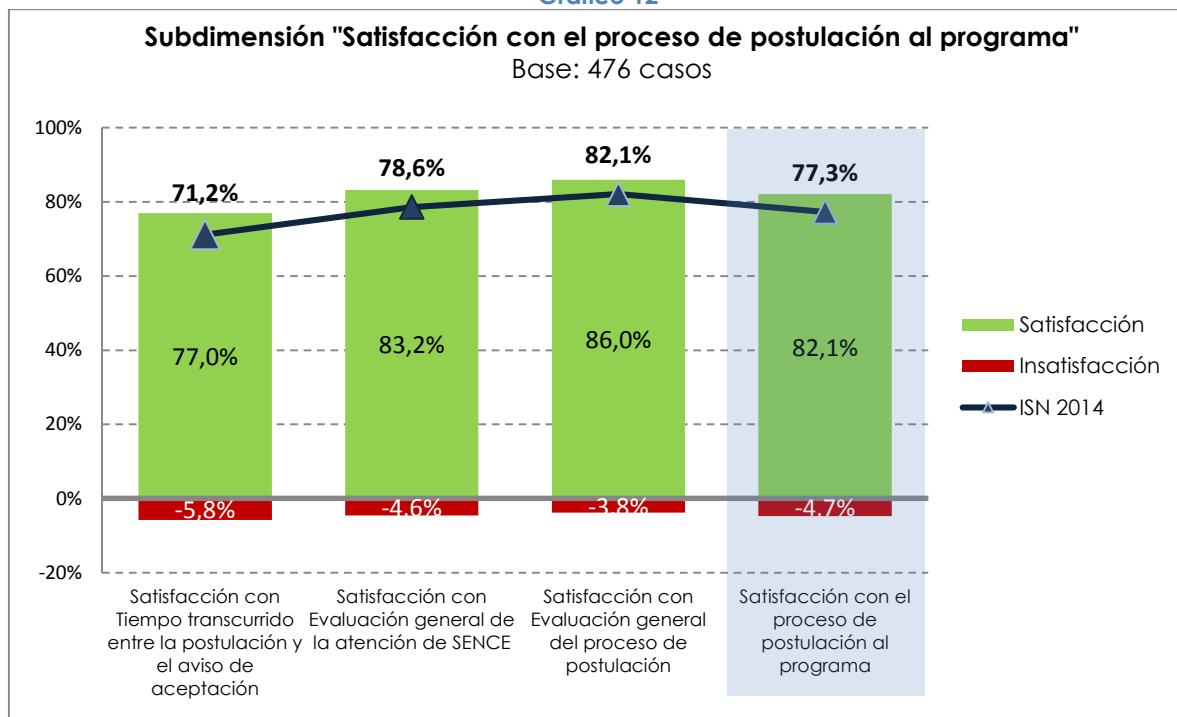
Como se observa en el gráfico siguiente, sobre el tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación, el ISN fue de 71,2%, por lo que está evaluada como regular.

Sobre la evaluación general de la atención SENCE, el ISN alcanza el 78,6%, lo que significó que el nivel de percepción de la población usuaria fue considerado positivo.

Finalmente, el proceso de postulación fue percibido también positivamente por las personas usuarias, con un ISN de 82,1%.

En el resultado global de esta subdimensión, es posible apreciar que ésta fue evaluada en forma positiva, pues el ISN general alcanza el 77,3%.

Gráfico 12



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Transferencias al Sector Público, año 2014.

4.4 Dimensión: Satisfacción con el curso

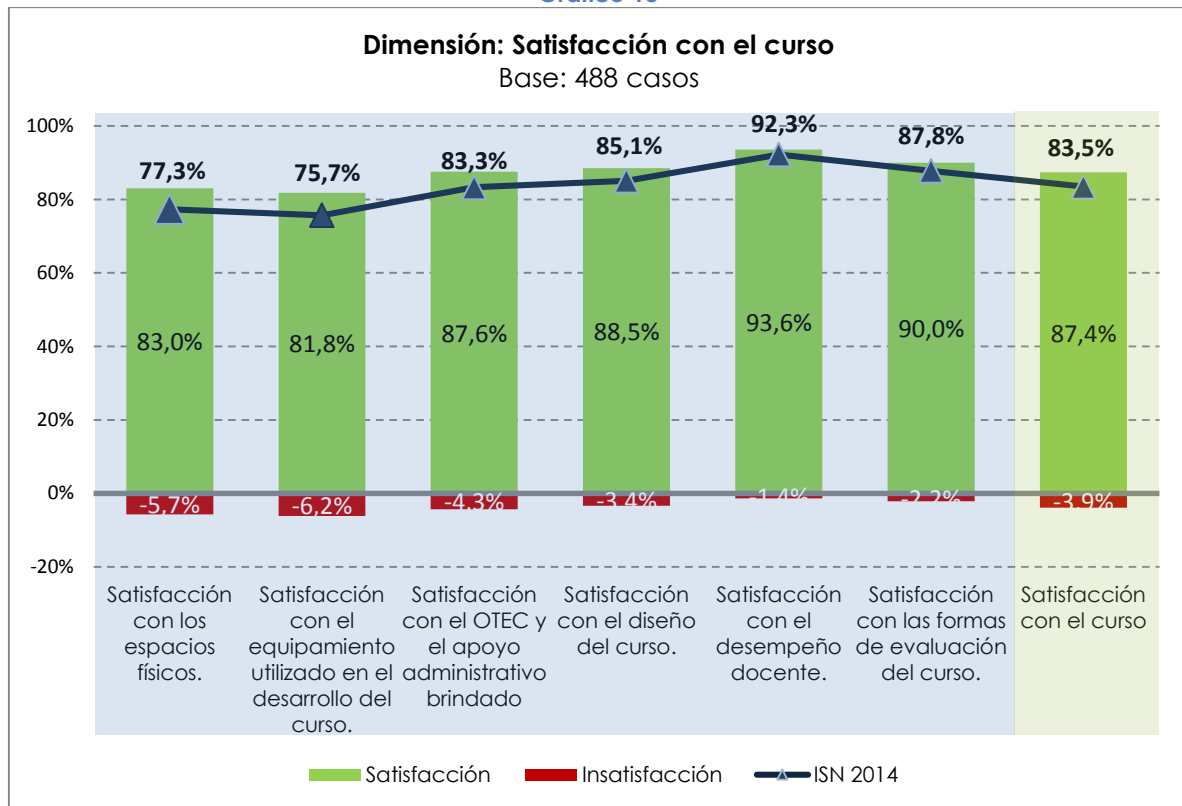
Para la medición de la satisfacción con el curso se cuenta con los siguientes indicadores generales:

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.

La satisfacción con el "equipamiento utilizado en el desarrollo del curso" es la única subdimensión evaluada con un ISN regular (75,7%). Por otro lado, "satisfacción con el desempeño docente" aparece como la subdimensión mejor evaluada, alcanzando un ISN excelente de 92,3%.

El resto de las subdimensiones alcanzan indicadores positivos.

Gráfico 13



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Transferencias al Sector Público, año 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.

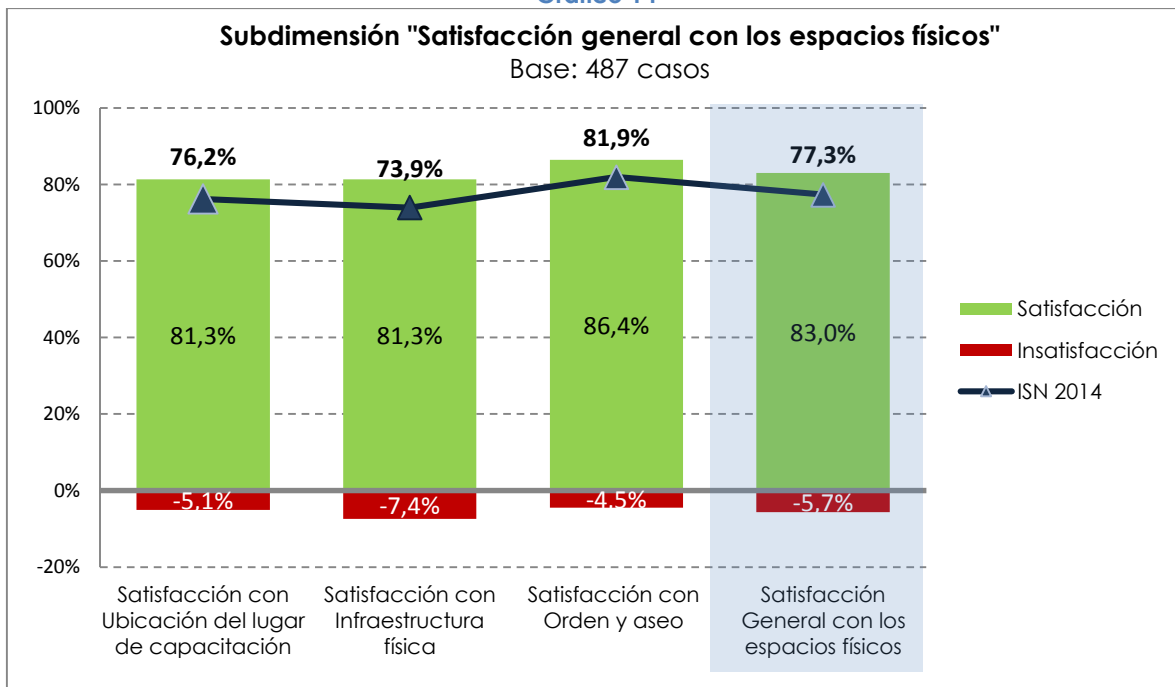
La variable orden y aseo fue la mejor evaluada de esta subdimensión, con un ISN de 81,9% (positivo).

La ubicación del lugar de capacitación tuvo un ISN positivo del 76,2%.

Por último, la variable "infraestructura física" fue calificada 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 73,9%.

En el global, la satisfacción neta alcanzó un 77,3%, considerado positivo.

Gráfico 14



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Transferencias al Sector Público, año 2014.

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

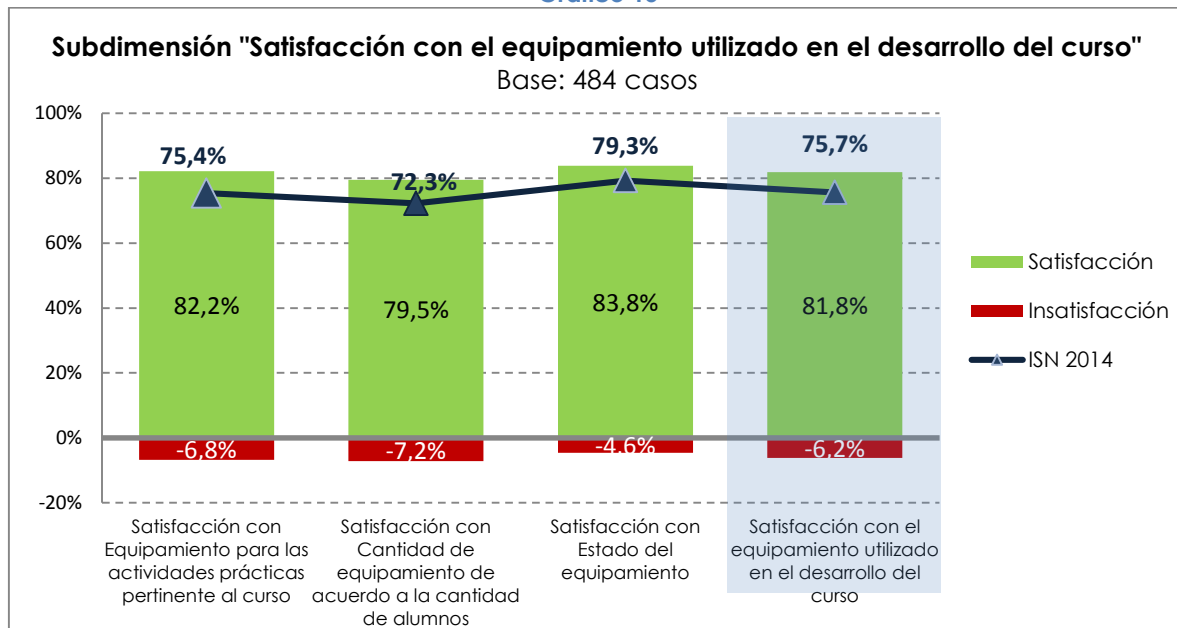
El equipamiento adecuado para el desarrollo del curso consta de tres variables. La primera se refiere al equipamiento para las actividades prácticas pertinentes al curso; la

segunda a la cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos y, por último, la tercera que refiere al estado del equipamiento.

El equipamiento para las actividades prácticas pertinentes al curso (equipos, computadores, herramientas, otros) tuvo un ISN de 75,4% considerado como regular, al igual que la cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos que presentó un ISN de 72,3%.

Por último, el estado del equipamiento (buen funcionamiento) tuvo un ISN de 79,3% considerado positivo.

Gráfico 15



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Transferencias al Sector Público, año 2014.

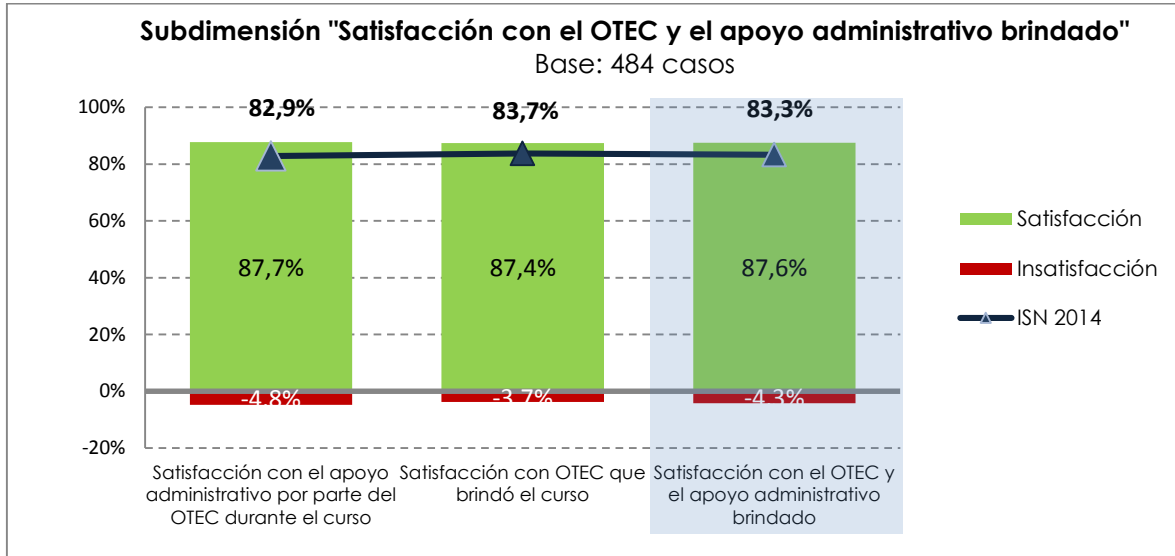
4.4.3 Subdimensión: Satisfacción con el OTEC y el apoyo administrativo brindado

La evaluación general del OTEC y el apoyo administrativo brindado por este durante el curso, tuvo un ISN de 83,3%, lo cual significa que las personas usuarias del Programa valoraron de forma positiva a la institución que impartió el curso.

El apoyo administrativo recibido durante el desarrollo del curso tuvo un ISN de 82,9%. Esto significa que las personas usuarias del Programa valoraron en forma positiva este aspecto.

En cuanto a la satisfacción con el OTEC que brindó el curso, los usuarios se sintieron satisfechos y evaluaron de forma positiva con un ISN del 83,7%.

Gráfico 16



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Transferencias al Sector Público, año 2014.

4.4.4 Subdimensión: Satisfacción con el diseño del curso

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

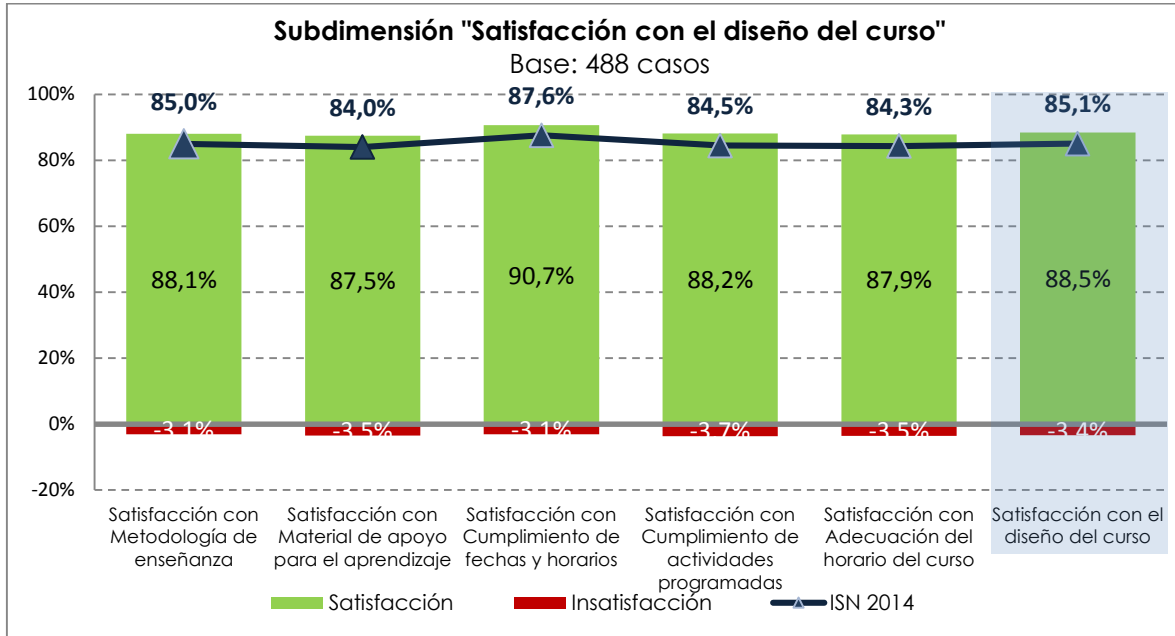
En general, todas las variables fueron evaluadas en forma positiva por los usuarios, de lo cual se puede desprender que los beneficiados se encuentran satisfechos con el diseño del curso.

La metodología de enseñanza fue evaluada con un ISN del 85,0%.

El material de apoyo para el aprendizaje – presentaciones, textos, guías de apoyo- fue evaluado con un ISN positivo del 84,0%.

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 con un ISN del 87,6% y 84,5% respectivamente. Las personas que tomaron el curso evaluaron el horario con un ISN del 84,3%.

Gráfico 17



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Transferencias al Sector Público, año 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 a la semana 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 mayoría de los encuestados desarrolló el curso en 5 días (41%).

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

Número de días	Porcentaje del número de días
1	8,2%
2	12,0%
3	16,5%
4	8,4%
5	41,2%
6	4,5%
7	1,0%
8	0,2%
NS/NR	8,0%

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Transferencias al Sector Público, año 2014.

Número de horas diarias por curso

El número de horas diarias por curso varía entre las 1 y 8 horas, siendo 4 la cantidad más frecuente.

Tabla 4: Número de horas diarias por curso

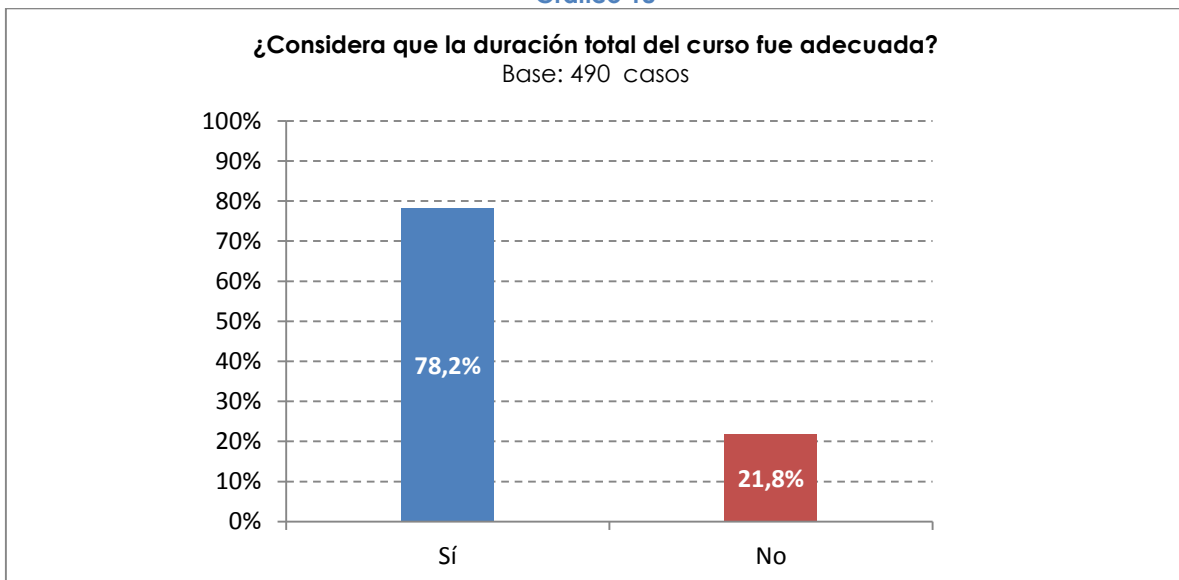
Número horas diarias	Porcentaje horas diarias
1	2,4%
2	5,3%
3	11,0%
4	22,4%
5	16,3%
6	10,4%
7	5,5%
8	11,0%
NS/NR	15,5%

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Transferencias al Sector Público, año 2014.

Duración total del curso

Un 78,2% de la población usuaria encuestada, consideró que la duración total del curso fue adecuada.

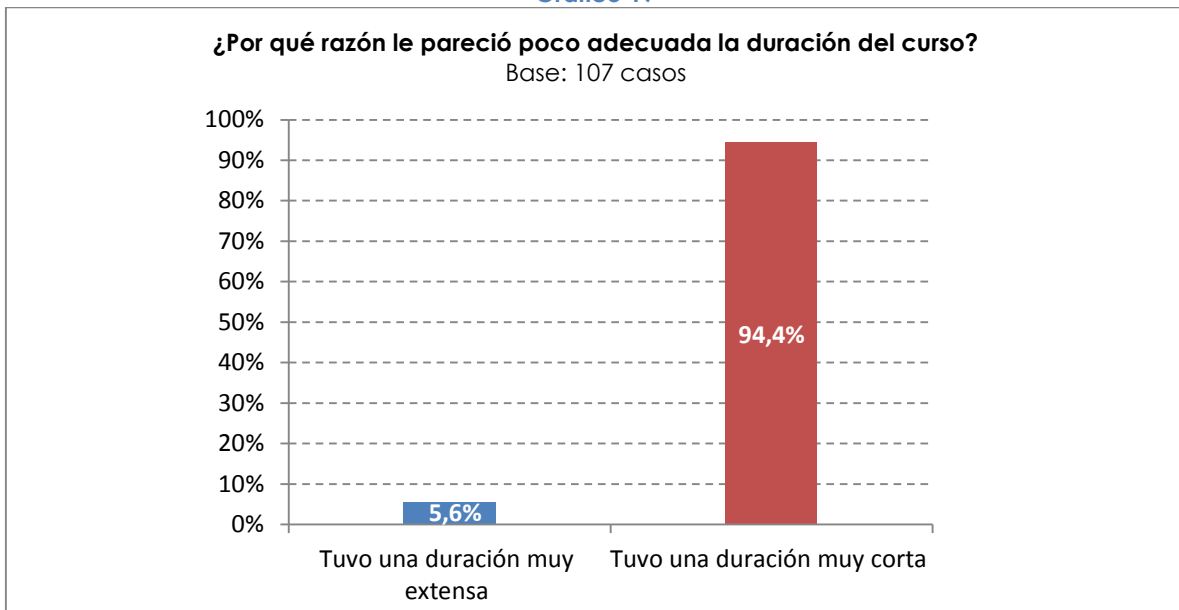
Gráfico 18



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Transferencias al Sector Público, año 2014.

Entre quienes consideraron que la duración del curso no fue adecuada (21,8%), un 94,4% afirmó que fue muy corto para poder alcanzar a completar todos los objetivos.

Gráfico 19



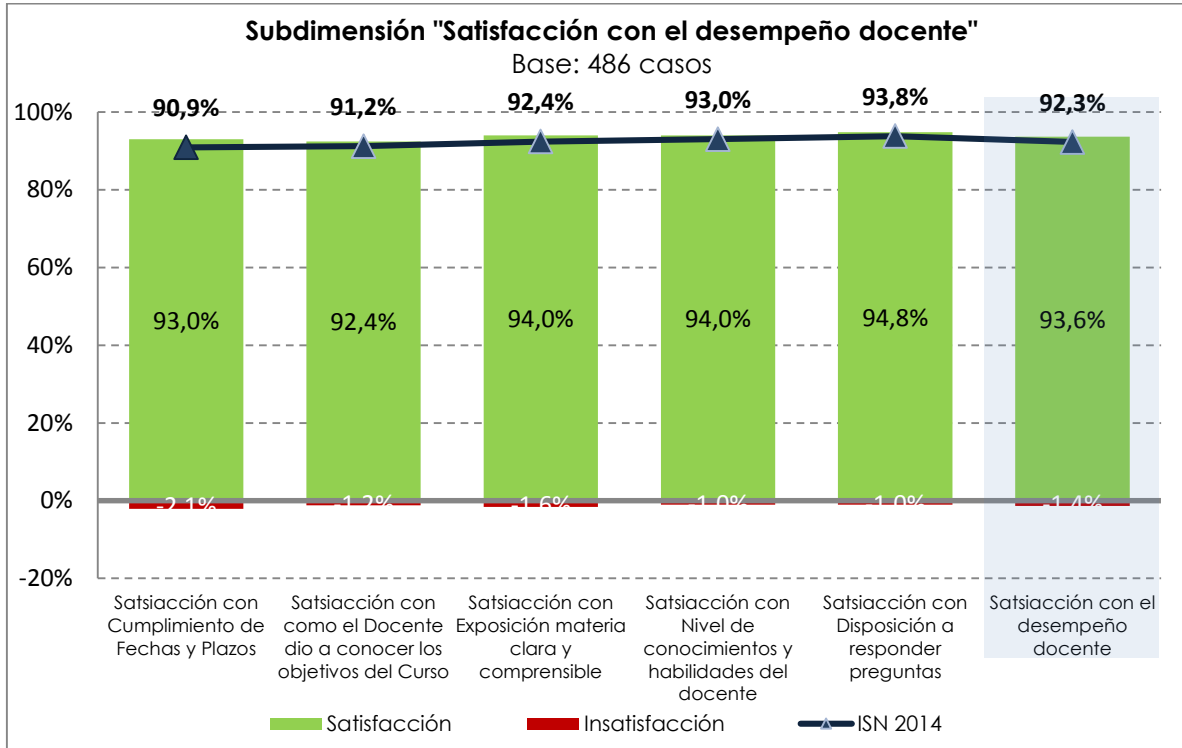
Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Transferencias al Sector Público, año 2014.

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 de esta subdimensión fue calificada en forma excelente (92,3%), así como todas las variables que la componen.

Gráfico 20



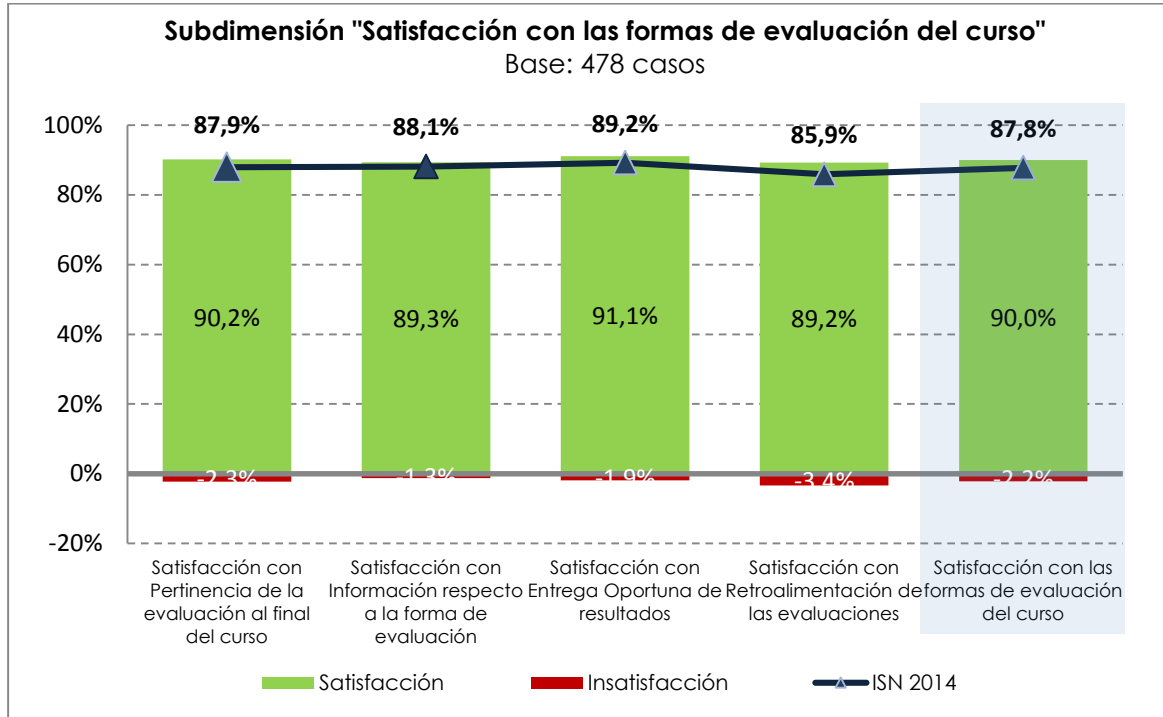
Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Transferencias al Sector Público, año 2014.

4.4.6 Subdimensión: Satisfacción con las formas de evaluación del curso

La evaluación positiva de todas las variables que conforman esta subdimensión, dan como resultado final un ISN de 87,8%.

Como es posible ver en el gráfico siguiente, la población usuaria consideró que la forma en que fue evaluado/a al finalizar el curso fue positiva, con una ISN de 87,9%. Respecto a si el tutor informó sobre cómo serían evaluadas las personas que tomaron el curso, el ISN correspondió a 88,0%. En cuanto a si el tutor entregaba oportunamente los resultados, el ISN fue de 89,2%. Por último, si el tutor entregó retroalimentación sobre las evaluaciones, el ISN fue de 85,8%.

Gráfico 21



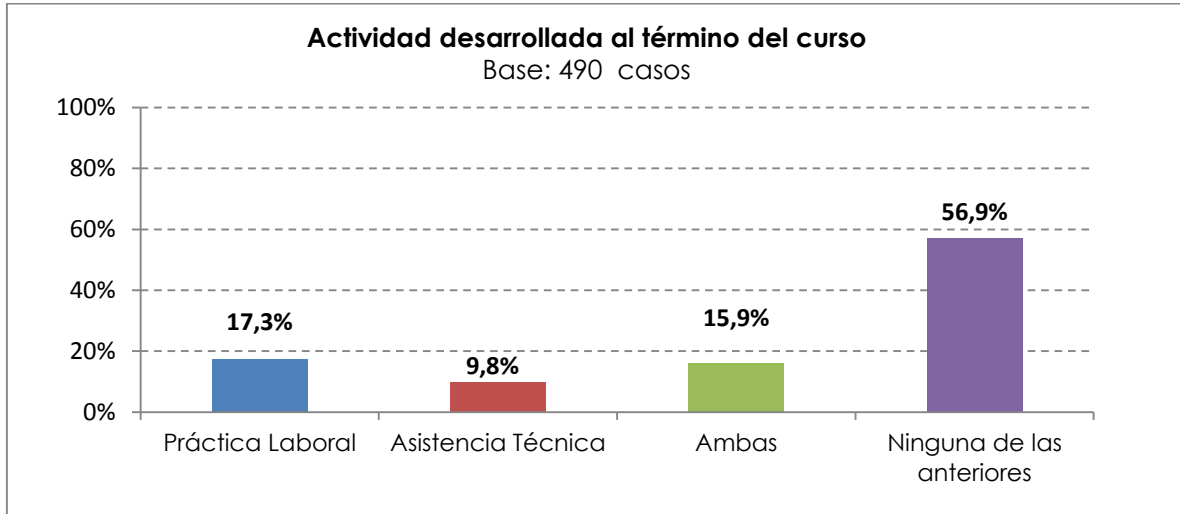
Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Transferencias al Sector Público, año 2014.

4.5 Dimensión: Satisfacción con la Práctica Laboral

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.

Un 33,2% de los encuestados participaron en una práctica laboral después del curso. Mientras que solamente un 25,7% de los usuarios encuestados participó de Asistencia Técnica.

Gráfico 22



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Transferencias al Sector Público, año 2014.

Para la medición de la satisfacción con la práctica laboral, se cuenta con los siguientes indicadores generales:

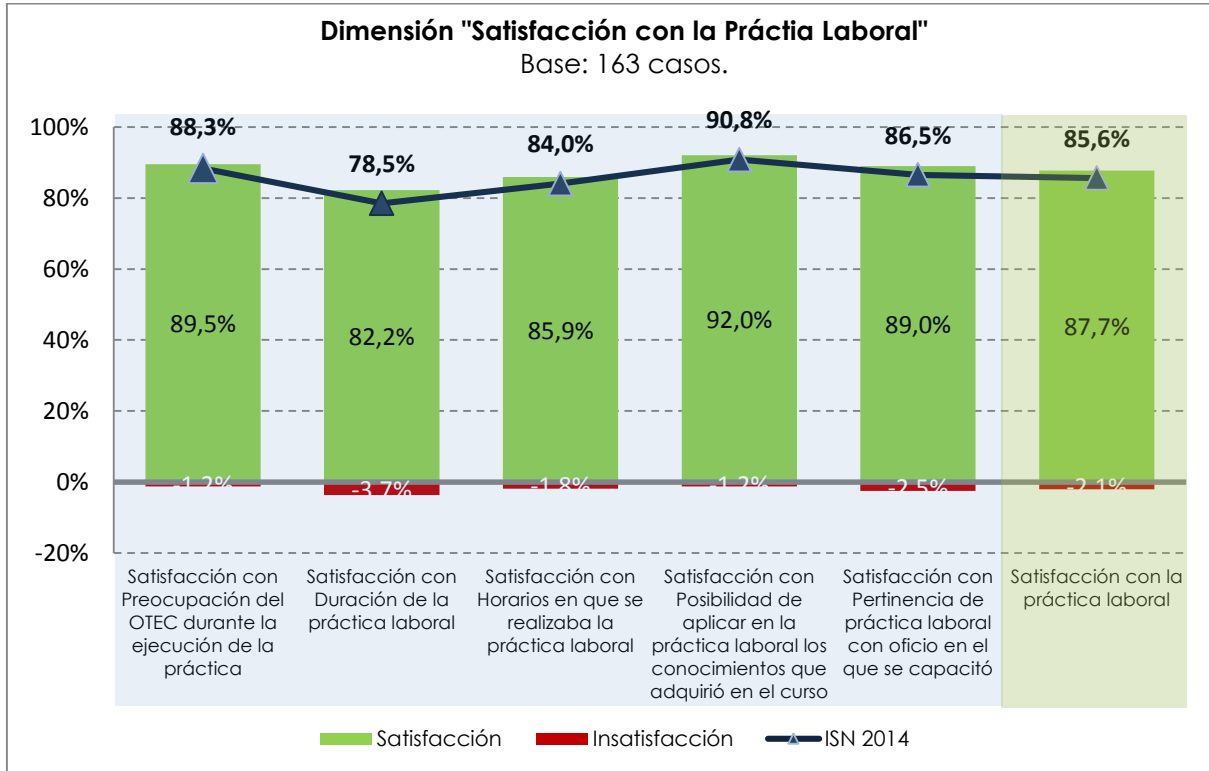
1. Satisfacción con la preocupación del OTEC durante la ejecución de la práctica laboral.
2. Satisfacción con la duración de la práctica laboral.
3. Satisfacción con el horario en que se realizaba la práctica laboral.
4. Satisfacción con la posibilidad de aplicar los conocimientos adquiridos en la práctica laboral.
5. Satisfacción con Pertinencia de práctica laboral con oficio en el que se capacitó

A modo general, esta dimensión fue evaluada en forma positiva con un ISN total del 85,6%, al igual que todas las subdimensiones que la componen.

La preocupación por parte de la OTEC durante la ejecución de la práctica laboral fue evaluada con un ISN de 88,3%, mientras que el ISN con el que se evaluó la duración de las prácticas laborales, fue 78,5%.

Por otro lado, la subdimensión "horarios en que se realizaban las prácticas laborales" fue evaluada con un ISN de 84,0%, la satisfacción con la posibilidad de aplicar los conocimientos adquiridos en la práctica laboral, obtuvo un ISN de 90,8% y la "satisfacción con pertinencia de práctica laboral con oficio en el que se capacitó", alcanzó un ISN de 86,5%.

Gráfico 23



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Transferencias al Sector Público, año 2014.

4.6 Dimensión: Satisfacción con la Asistencia Técnica

Para la medición de la satisfacción con la Asistencia Técnica, se cuenta con los siguientes indicadores generales:

1. Satisfacción con el apoyo en terreno por parte del OTEC.
2. Satisfacción con la cantidad de horas que recibió asistencia personalizada.
3. Satisfacción con la duración general de la asistencia técnica.
4. Satisfacción con la utilidad de las actividades desarrolladas durante la asistencia técnica.
5. Satisfacción con la calidad de herramientas entregadas mediante subsidio SENCE.

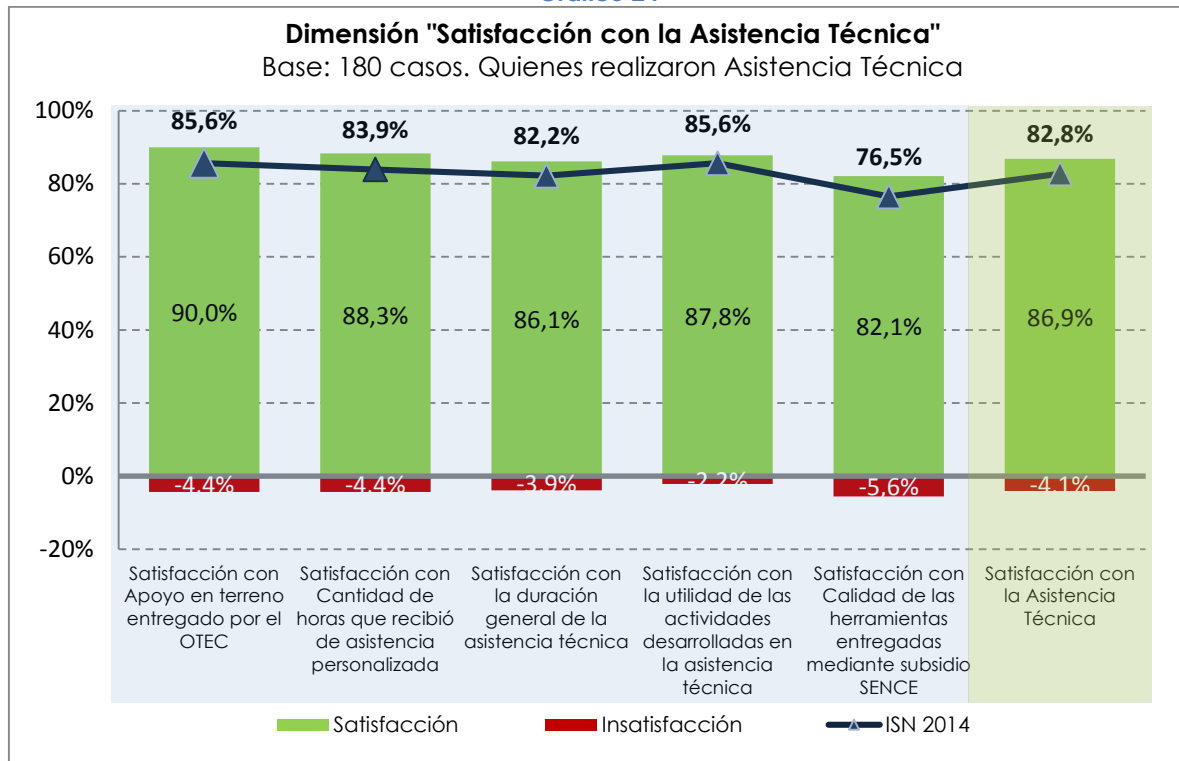
Respecto al apoyo en terreno por la OTEC recibido por los beneficiados y a la cantidad de horas que recibió asistencia personalizada, ambas fueron evaluadas en forma positiva con un ISN del 85,6% y 83,9% respectivamente, de lo cual se desprende que los beneficiados se encuentran satisfechos con ambos puntos.

En cuanto a la duración general de la asistencia técnica, la opinión fue positiva con un ISN del 82,2%

Tanto la utilidad de las actividades desarrolladas en la asistencia técnica como la calidad de las herramientas entregadas mediante subsidio SENCE, fueron evaluadas en forma positiva con ISN del 85,6% y del 76,5%.

A modo general, la dimensión fue evaluada en forma positiva por los beneficiados con un ISN global del 82,8%.

Gráfico 24



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Transferencias al Sector Público, año 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:

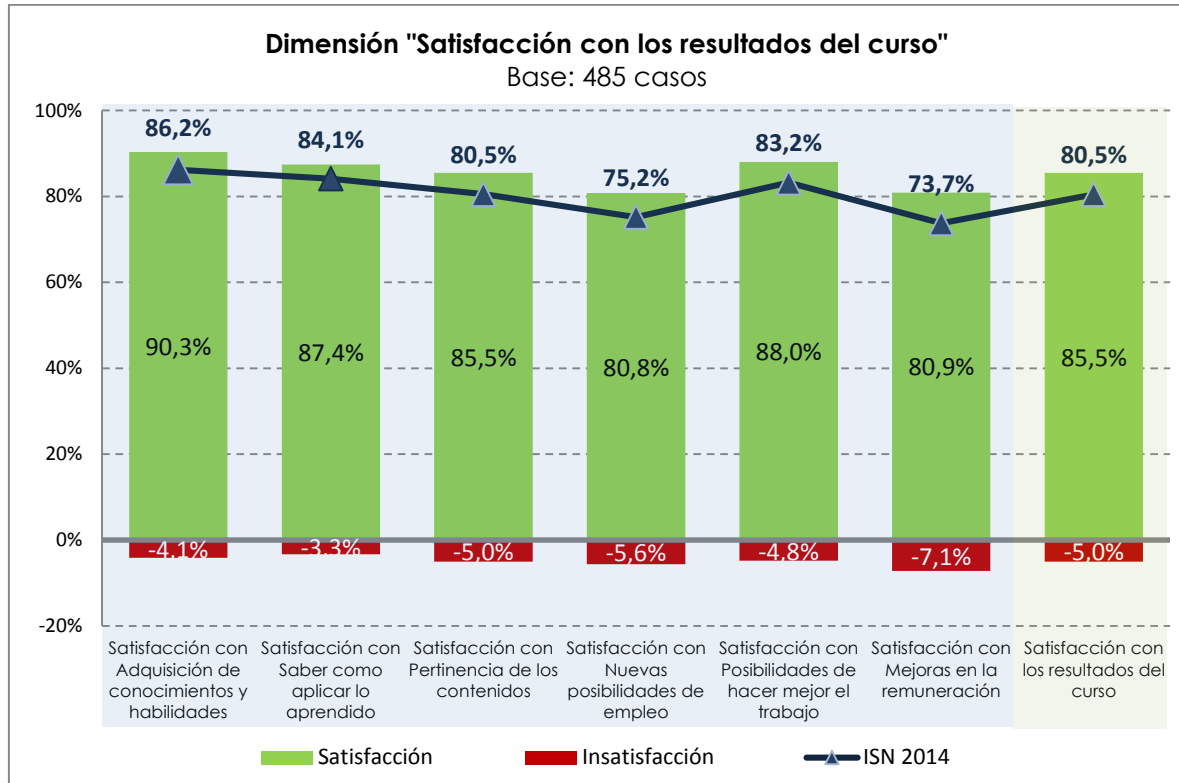
1. Adquisición de nuevos conocimientos y habilidades.
2. Aplicación en el trabajo.
3. Utilidad o pertinencia de los contenidos.
4. Nuevas posibilidades de empleo.
5. Posibilidades de hacer mejor el trabajo.
6. Mejoras en la remuneración.

En general, la evaluación de esta dimensión es positiva. La población usuaria del Programa manifestó estar satisfecha con los distintos aspectos evaluados. Así, la "adquisición de nuevos conocimientos y/o habilidades" obtuvo un ISN de 86,2%, el "saber

cómo aplicar lo aprendido en el curso" obtuvo un ISN de 84,1%, la "pertinencia de los contenidos" alcanzó un 80,5%, y la evaluación sobre la "posibilidad de hacer mejor el trabajo", fue de 83,2%.

Las variables peor evaluadas (en rango regular), fueron "nuevas posibilidades de empleo" con un ISN de 75,2% y "posibilidad de mejora en remuneración" alcanzó un 73,7%.

Gráfico 25



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Transferencias al Sector Público, año 2014.

5. Resumen: ISN Programa Transferencias Sector Público 2014

A continuación se presenta una tabla resumen de los resultados levantados por medio de la encuesta de satisfacción aplicada a los beneficiarios del Programa Transferencias Sector Público.

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

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

Tabla 5: Resumen ISN Programa Transferencias Sector Público 2014

Total	Dimensión	Subdimensión	Variable	ISN
Programa Transferencias Sector Público 81,8%	Satisfacción con los procedimientos previos al inicio del curso 76,7%	Satisfacción con la información previa disponible del Programa 78,3%	Facilidad para acceder a la información sobre el Programa	78,3%
			Claridad de la información disponible para participar en el Programa	78,3%
		Satisfacción con la plataforma web 74,4%	Satisfacción con la plataforma web	74,4%
		Satisfacción con el proceso de postulación al Programa 77,3%	Tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación	71,2%
			Evaluación general de la atención de SENCE	78,6%
			Evaluación general del proceso de postulación	82,1%
	Satisfacción con los espacios físicos 77,3%	Ubicación del lugar de capacitación	Infraestructura física	76,2%
			Orden y aseo	73,9%
			81,9%	
	Satisfacción con el equipamiento utilizado en el desarrollo del curso 75,7%	Equipamiento pertinente para actividades prácticas	Cantidad de equipamiento	75,4%
			Estado de equipamiento	72,3%
			79,3%	
	Satisfacción con el OTEC y el apoyo administrativo brindado 83,3%	Evaluación del apoyo administrativo por parte del OTEC durante el curso	Evaluación general del OTEC	82,9%
			83,7%	
	Evaluación del Curso 83,5%	Satisfacción con el diseño del curso 85,1%	Metodología de enseñanza	85,0%
			Material de apoyo para el aprendizaje	84,0%
			Cumplimiento de fechas y horarios	87,6%
			Cumplimiento de actividades programadas	84,5%
		Satisfacción con el desempeño docente 92,3%	Adecuación del horario del curso	84,3%
			Cumplimiento de fechas y plazos docente	90,9%
			Docente dio a conocer los objetivos del curso	91,2%
			Exposición materia clara y comprensible	92,4%
			Nivel de conocimientos y habilidades del docente	93,0%
			Disposición a responder preguntas	93,8%
	Satisfacción con las formas de evaluación del curso 87,8%	Pertinencia de la evaluación final del curso	Información respecto a la forma de evaluación	87,9%
			Entrega Oportuna de resultados	88,1%
			89,2%	
			85,9%	
	Satisfacción con la Práctica Laboral 85,6%	Preocupación del OTEC durante la ejecución de la práctica	Duración de la práctica laboral	88,3%
			78,5%	
Los horarios en que se realizaba la práctica laboral			84,0%	

		Posibilidad de aplicar en la práctica laboral los conocimientos adquiridos	90,8%
		Pertinencia de la práctica laboral con el oficio capacitado	86,5%
	Satisfacción con la Asistencia Técnica 82,8%	Apoyo en terreno entregado por el OTEC	85,6%
		Cantidad de horas que recibió de asistencia personalizada	83,9%
		Duración general de la asistencia técnica	82,2%
		Utilidad de las actividades desarrolladas en la asistencia técnica	85,6%
		Calidad de las herramientas entregadas por SENCE	76,5%
	Satisfacción con los resultados del curso 80,5%	Adquisición de nuevos conocimientos y habilidades	86,2%
		Saber cómo aplicar lo aprendido	84,1%
		Pertinencia de los contenidos	80,5%
		Nuevas posibilidades de empleo	75,2%
		Posibilidades de hacer mejor el trabajo	83,2%
		Mejoras en la remuneración	73,7%

6. Conclusiones

Los resultados obtenidos en la medición realizada al Programa "transferencias al sector público", muestran un ISN global de las dimensiones (81,8%), lo que implica que los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio.

En términos generales, todas las dimensiones medidas dentro de este programa fueron evaluadas con un ISN positivo, por lo que se puede decir que los usuarios se encuentran satisfechos en forma generalizada con el Programa.

El ISN más alto se observa en la subdimensión "Desempeño del docente", con una evaluación excelente (ISN del 92,3%), por lo que se puede decir que los beneficiados se encuentran más que satisfechos respecto a esta subdimensión.

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

- a) Satisfacción con la plataforma web de SENCE, con un ISN del 74,4%, la cual fue evaluada a nivel como regular, por lo que se recomienda mejorar este aspecto para facilitar la recepción de información a las personas interesadas.
- b) Satisfacción con el proceso de postulación al programa con un ISN general positivo del 77,3%. El punto a mejorar en esta subdimensión se encuentra en la variable "Tiempo transcurrido entre la postulación" la cual fue evaluada con un ISN del 71,2%.
- c) Satisfacción con los espacios físicos, la cual a pesar de ser evaluada en forma positiva a un nivel global con un ISN del 77,3%, engloba la variable infraestructura física, la cual fue evaluada como regular y se identifica como aspecto a mejorar (ISN del 73,9%).
- d) Satisfacción con el equipamiento utilizado en el desarrollo del curso, con un ISN general regular del 75,7% donde las variables peor evaluadas son la de "equipamiento pertinente para actividades prácticas" con un ISN del 75,4% y "Cantidad de equipamiento" con un ISN del 72,3%, siendo esta última el principal foco de atención para futuras mejoras.