



**DOCUMENTO TÉCNICO
INFORME METODOLÓGICO INFORMES DE PROGRAMAS Y CANALES
DE ATENCIÓN.
“Estudio de encuestas telefónicas de satisfacción de usuarios de
programas de capacitación de SENCE”**

Servicio Nacional de Capacitación y Empleo- SENCE

Abril de 2014

ÍNDICE

ÍNDICE.....	2
INTRODUCCION	3
OBJETIVOS	4
1. OBJETIVO GENERAL.....	4
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
METODOLOGÍA.....	5
1. TIPO DE ESTUDIO	5
2. INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN	5
2.1. <i>Diseño de Instrumentos</i>	5
2.2. <i>Pre test</i>	5
3. TRABAJO DE CAMPO	6
3.1. <i>Generalidades</i>	6
3.2. <i>Proceso de supervisión de levantamiento en terreno</i>	6
3.3. <i>Capacitación de los encuestadores</i>	6
4. DISEÑO MUESTRAL.....	8
4.1. <i>Universo</i>	8
4.2. <i>Muestra</i>	9
4.3. <i>Muestra ejecutada</i>	11
4.4. <i>Selección de casos y muestras de reemplazo</i>	11
DEFINICIÓN DE ESTADOS DE RESPUESTA Y NIVELES DE CONTACTABILIDAD.....	12
1. DEFINICIONES DE ESTADOS DE RESPUESTA	12
2. DEFINICIÓN DE TASA DE RESPUESTA.....	12
ANÁLISIS DE RESULTADOS	13
NIVELES DE RESPUESTA POR ENCUESTA	15
INFORMACIÓN CALIDAD DE REGISTROS BBDD Y NIVEL DE CONTACTO DE LAS ENCUESTAS	17
TABLA DE ESTADO DE SITUACIÓN TRABAJO DE CAMPO SEGÚN PROGRAMA	19
ANEXOS	21
1. CUESTIONARIO PERSONAS	21
2. CUESTIONARIO EMPRESAS	31
3. CUESTIONARIO CANALES DE ATENCIÓN.....	38
4. MANUAL DEL ENCUESTADOR/A.....	43

INTRODUCCION

El presente documento resume y explica las consideraciones metodológicas del estudio “Encuestas telefónicas de satisfacción de los programas de capacitación de SENCE, año 2013” que consideró la evaluación de los siguientes programas:

- Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar.
- Bono Empresa y Negocio.
- Bono Trabajador Activo.
- Formación en el Puesto de Trabajo.
- Formación Para el Trabajo.
- Transferencias al Sector Público.
- Franquicia Tributaria.
- Formación en el Puesto de Trabajo (empresas).
- Formación Para el Trabajo Sectorial.

Además de lo anterior, se evaluó la satisfacción de los usuarios y usuarias de SENCE durante el año 2013 de los espacios de atención presencial, telefónico y virtual.

OBJETIVOS

1. Objetivo general

Levantar información respecto de la satisfacción de usuarios de programas de capacitación de SENCE a través de la aplicación de encuestas telefónicas.

2. Objetivos específicos

- a) Diseñar encuesta de satisfacción para los usuarios que hacen uso de los canales de atención ciudadana del servicio.
- b) Aplicar encuestas telefónicas de satisfacción de usuarios/as a trabajadores/as participantes de los siguientes programas: Formación para el Trabajo, Formación para el Trabajo sectoriales, Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar, Transferencias al Sector Público, Formación en el Puesto de Trabajo y Bono Trabajador Activo, todos año 2013.
- c) Aplicar encuestas telefónicas de satisfacción de usuarios/as a empresas participantes de los siguientes programas: Franquicia Tributaria, Bono Empresa y Negocio y Formación en el Puesto de Trabajo todo año 2013.
- d) Aplicar encuesta de satisfacción de usuarios de canales de atención ciudadana año 2013, para usuarios del canal presencial, telefónico y virtual.
- e) Digitar las respuestas de cada uno de los cuestionarios aplicados en la plataforma proporcionado por SENCE.
- f) Obtener una base de dato por encuesta aplicada con los resultados de la aplicación de encuestas en formato Excel.
- g) Levantar indicadores de satisfacción a partir de cada uno de los cuestionarios.
- h) Sistematizar los resultados de las encuestas y generar un informe de análisis de resultados por cuestionario aplicado.

METODOLOGÍA

1. Tipo de Estudio

Cuantitativo, de carácter descriptivo con aplicación de un cuestionario estructurado aplicado por medio de llamados telefónicos a nivel nacional.

2. Instrumentos de Medición

2.1. Diseño de Instrumentos

Los instrumentos utilizados para la evaluación de los 9 programas fueron desarrollados por SENCE. PRAGMA CONSULTING colaboró en su adecuación para la aplicación telefónica, ejecución de pre test, así como también en la revisión y preparación de las indicaciones para los encuestadores/as telefónicos. Por su parte, PRAGMA CONSULTING, diseñó un instrumento para la evaluación de los canales de información, el cual fue revisado y validado por el equipo de estudios de SENCE. Se utilizaron 3 instrumentos

- Instrumento personas: Correspondiente a los programas dirigidos y evaluados por personas particulares, corresponden a los programas Bono Trabajador Activo, Bono Empresa y Negocio, Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar, Formación para el Trabajo, Formación para el Trabajo Sectoriales, Formación en el Puesto de Trabajo Personas y Transferencia al Sector Público.
- Instrumento empresas: Correspondiente a los programas dirigidos y evaluados por personas jurídicas y empresas, corresponden a los programas Franquicia Tributaria y Formación en el Puesto de Trabajo Empresas.
- Instrumento Canales: Dirigido a la evaluación de los canales de atención presencial, virtual y telefónico de SENCE.

2.2. Pre test

Con el propósito de validar el cuestionario, si las preguntas del cuestionario estaban bien formuladas, si había vacío o incoherencias en el fraseo de las preguntas, se realizó el día jueves 19 y viernes 20 de diciembre 2013 un pre-test de 10 encuestas, por cada uno de los programas y canales de atención a medir, seleccionadas aleatoriamente de la muestra. En esta etapa se trabajó con 12 encuestadores con experiencia en la aplicación en pre-test, a los cuales se les capacitó adecuadamente para la aplicación de los cuestionarios.

Una vez terminado los pre-test, se realizó una reunión con cada encuestador con el fin de recoger las impresiones acerca de las dificultades encontradas en la aplicación del cuestionario. En términos generales, las encuestas a personas y canales de atención tuvieron buena aceptación y

fluidez en su desarrollo. Por su parte, la que presentó problemas para los/as encuestadores/as fue la encuesta a empresas, no en la fluidez, sino en la dificultad de contacto con el/la usuario/a de la empresa que tiene la información necesaria para poder contestar el cuestionario.

La principal observación que surgió de la aplicación del pre-test, se relaciona con la pertinencia de los instrumentos en vistas de su aceptación por parte de los entrevistados y la fluidez en el desarrollo de la toma de encuesta.

3. Trabajo de Campo

3.1. Generalidades

El trabajo de campo se ejecutó según lo establecido en el documento “Plan de Trabajo: Estudio de encuestas telefónicas de satisfacción de usuarios de programas de capacitación SENCE” desarrollado en el mes de diciembre de 2013, y que consiste resumidamente en la disposición de 15 encuestadores y encuestadoras telefónicas que realizaron los contactos a los números telefónicos de los/as usuarios/as de los programas evaluados.

3.2. Proceso de supervisión de levantamiento en terreno

La supervisión de los llamados telefónicos se realizó mediante la escucha efectiva del 10% de las encuestas válidamente ejecutadas. Este proceso se realizó de forma conjunta a la ejecución de las llamadas. Así mismo, las grabaciones están a disposición de SENCE con el fin de verificar la validez de la información obtenida, pudiendo asegurar de forma fidedigna la calidad de los servicios entregados (se adjunta en DVD Planilla Excel con registro del proceso de supervisión).

3.3. Capacitación de los encuestadores

La capacitación de los encuestadores se realizó de acuerdo a las necesidades de información que éstos debían manejar para la correcta aplicación de los cuestionarios, el día 20 de diciembre de 2013 de las 10:00 a 11:30 de la mañana.

Así mismo, y como un elemento de aseguramiento de calidad del proceso de levantamiento de información, todos los/as encuestadores/as que participaron en esta actividad, tuvieron como requisito haber participado de la capacitación, incluso aquellos que por razones excepcionales comenzaron a encuestar una vez ya iniciado el proceso de levantamiento de información. La capacitación, fue ejecutada por el mismo Jefe de Proyecto, quedando a disposición la participación e involucramiento de la contraparte del proyecto en el proceso de capacitación o en los resultados de la misma. La capacitación se desarrolló a partir de los elementos contenidos en el Manual del Encuestador (Ver Anexo N°4), y que contiene los siguientes contenidos:



- Explicación de la institucionalidad de SENCE y su relación con las empresas y/o beneficiarios a las que se ejecutarán las llamadas.
- Protocolo de contacto con las empresas y/o beneficiarios seleccionados.
- Protocolo de levantamiento de información para completar base de datos de contactos telefónicos.
- Estructura de encuestas, explicación de forma de completar información solicitada.

La capacitación tuvo una extensión aproximada de 90 minutos. Cada encuestador se pudo apoyar del supervisor de turno.

4. Diseño Muestral

4.1. Universo

En este estudio se consideraron 12 universos independientes, correspondiente a los usuarios/as que durante el año 2013 participaron de los distintos programas o se atendieron por medio de los distintos canales de atención que el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) pone a su disposición. La suma total de los distintos universos correspondió a 56.702 personas. Para mayor claridad se presenta la siguiente tabla resumen:

Región	Formación para el trabajo	Formación para el trabajo sectorial	Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar	Programa Transferencias al sector público:	Formación Puesto de Trabajo (trabajadores)	Formación Puesto de Trabajo (empresas)	Franquicia Tributaria	Bono Trabajador Activo	Bono Empresa y Negocio	Canal Presencial	Canal Telefónico	Canal Virtual
I	472	45	18	76	71	12	151	258	39	0	13	66
II	-	326	13	14	389	7	281	278	77	435	32	133
III	-	159	83	15	66	3	138	370	27	804	18	79
IV	595	424	28	36	193	17	288	372	245	0	46	147
V	620	186	208	106	327	67	1013	1822	319	1080	204	734
VI	486	310	54	42	231	145	495	1371	329	338	88	211
VII	252	152	87	72	171	70	596	1401	405	341	109	283
VIII	1504	381	181	222	439	227	1162	2285	757	928	241	811
IX	967	56	53		662	331	333	891	350	12	89	261
X	424	129	50	96	443	285	574	897	339	1605	103	396
XI	27	20	0		31	25	29	8	20	26	4	18
XII	0	141	0	39	22	18	116	63	51	0	6	50
XIII	3306	765	559	122	597	50	7215	3412	2350	356	1576	4341
XIV	340	118	41	24	136	70	174	659	243	164	25	152
XV	-	109	10	9	111	74	54	242	60	527	17	73
Total	8.993	3.321	1.385	873	3.889	1.401	12.619	14.329	5.611	6.616	2.571	7.755

4.2. Muestra

Tomando en cuenta los distintos universos de usuarios/as que participaron de los programas impartidos por el SENCE o que se atendieron por medio de los distintos canales de atención al cliente durante el año 2013, a partir de la distribución por programas se estimó el tamaño muestral. Cada uno de las muestras son representativas de cada uno de los universos de usuarios y por región, a un 95% de confianza y un 6.5% de error muestral, a excepción de las muestras del Programa Formación en el Puesto de Trabajo Trabajadores y los canales de atención del SIAC telefónico y virtual, los que responden una muestra representativa a nivel nacional y proporcional en cada una de las regiones. Para el cálculo de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N}{(N - 1) \cdot \left(\frac{e}{1,96 \cdot 0,5}\right)^2 + 1}$$

Donde “n” es el tamaño muestral propuesto, “N” el universo y “e” el error muestral. Así las muestras nacionales tuvieron un error muestral que varió entre el 1.9% y el 5.0%, con intervalos de confianza del 95%, siendo estratificados por afijación proporcional por región. Este último punto durante el proceso de trabajo de campo se ajustó en la medida de lo posible dado que en algunos programas, la cantidad de teléfonos disponibles para contactar a las cuotas definidas fue menor que dicha cuota, ajustando la muestra con aquellas regiones en que sí existían casos por contactar.

Región	Formación para el trabajo	Formación para el trabajo sectorial	Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar	Programa Transferencias al sector público:	Formación Puesto de Trabajo (trabajadores)	Formación Puesto de Trabajo (empresas)	Franquicia Tributaria	Bono Trabajador Activo	Bono Empresa y Negocio	Canal Presencial	Canal Telefónico	Canal Virtual
I	92	0	16	23	6	7	24	92	26	1	5	3
II	0	99	12	20	34	1	84	98	35	198	5	6
III	1	66	60	12	18	1	42	127	14	260	2	4
IV	198	171	20	27	16	9	108	142	122	0	6	7
V	151	96	108	84	21	46	181	221	122	283	27	35
VI	167	125	42	96	15	24	143	210	95	197	11	13
VII	103	100	63	61	15	54	164	217	144	167	15	13
VIII	248	189	103	74	39	134	233	229	208	278	35	39
IX	213	44	43	0	62	35	105	183	153	7	12	12
X	112	112	41	41	40	89	183	196	96	310	21	19
XI	10	21	0	0	3	6	15	6	18	22	2	1
XII	0	73	0	35	3	11	49	49	24	2	1	2
XIII	230	250	170	104	57	10	322	214	320	201	205	206
XIV	133	77	34	24	12	36	66	170	117	97	3	7
XV	0	16	10	8	10	25	17	91	29	222	2	3
Total	1.658	1.439	722	609	351	488	1.736	2.245	1.523	2.245	352	370
% de Error Total	2,15%	1,95%	2,48%	2,26%	5,01%	2,32%	2,07%	1,86%	2,11%	1,69%	5,04%	5,04%

4.3. Muestra ejecutada

Mediante el proceso de trabajo de campo se ejecutó el 97.2% de la muestra inicial planificada, realizando en total 13.738 encuestas válidamente respondidas. La diferencia se genera en la evaluación de los programas dirigidos a empresas (Franquicia Tributaria y Formación en el Puesto de Trabajo Empresas), en la que las dificultades para obtener la respuesta de la población objetivo (principalmente representantes de empresas, gerentes de recursos humanos y otros profesionales), y la exigencia de la muestra a nivel regional no permitió cumplir la cuota considerando todos los casos de la muestra de reposición utilizada.

Programa	Universo	Muestra inicial	Muestra ejecutada
Formación para el trabajo	8.993	1.658	1.658
Formación para el trabajo sectorial	3.321	1.435	1.439
Mujer trabajadora y jefa de hogar	1.385	716	722
Programa de transferencia al sector público	873	596	609
Formación puesto de trabajo (trabajadores)	3.889	350	351
Formación puesto de trabajo (empresas)	1.401	788	488
Franquicia Tributaria	12.619	1.883	1.736
Bono trabajador activo	14.329	2.243	2.245
Bono empresa y negocio	5.611	1.521	1.523
Canal presencial	6.616	2.245	2.245
Canal telefónico	2.571	334	352
Canal virtual	7.755	366	370
Total	69.363	14.135	13.738

4.4. Selección de casos y muestras de reemplazo

Cada llamado corresponde a una muestra aleatoria independiente, a partir del cual se fueron completando las cuotas comprometidas a nivel regional y total por encuesta. Por protocolo, se definió ejecutar un máximo de tres llamados telefónicos en horas y días distintos para agotar los mecanismos de selección de casos.

Al no completarse las cuotas regionales con los datos disponibles en las bases de datos, y con la idea de cumplir con el número total de encuestas comprometidas, se completa con datos de las regiones que tienen casos disponibles para el levantamiento de información.

La utilización de esta última alternativa tuvo repercusiones en los errores regionales de algunas encuestas, pero como se mencionó anteriormente esta acción se llevó a cabo ante la imposibilidad de obtener más casos que permitieran cumplir con las cuotas regionales.

DEFINICIÓN DE ESTADOS DE RESPUESTA Y NIVELES DE CONTACTABILIDAD

1. Definiciones de estados de respuesta.

Estado	Definición
Llamadas exitosas	Son las encuestas contestadas completamente por parte del encuestado/a.
No contesta	Son los llamados realizados por el/la encuestador/a que no tienen respuesta por parte de los/as potenciales encuestados/as.
Número equivocado/malo	Son los llamados realizados por el/la encuestador/a a números que no corresponden con el titular del registro consignado en la BBDD.
Declina encuesta	Son los llamados contestados, pero que los/as encuestados rechazan contestar el cuestionario.
No aplica	Se refiere a aquellos encuestados que declaran que no han realizado el curso o que lo están realizando actualmente.
Total Llamadas	Es el número total de llamadas realizadas por los/as encuestadores/as.

2. Definición de tasa de respuesta

La tasa de respuesta por programa se calculó a partir del total de encuestas realizadas con éxito hasta la fecha, en el Programa o Canal de Atención, dividido por el número de llamadas totales realizadas para completar el trabajo de campo del programa o canal de atención específico a la fecha. Así para la evaluación, se definieron los siguientes criterios de nivel de contacto:

Nivel de contacto	Definición
Alto	Se considera al nivel de contacto que fluctúa entre una tasa de respuesta de 25% o más.
Medio	Se considera al nivel de contacto que fluctúa entre una tasa de respuesta de 15% a 24,9%.
Bajo	Se considera al nivel de contacto que fluctúa entre una tasa de respuesta de 0 % y 14,9%.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

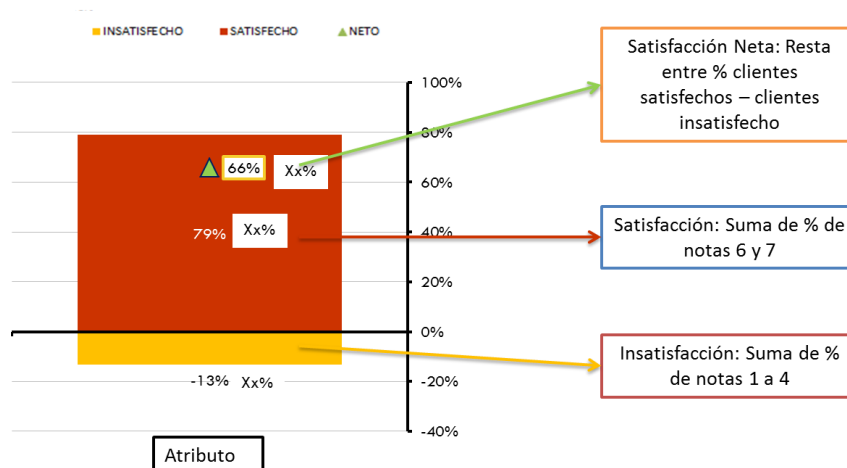
Cabe considerar que principalmente las dimensiones evaluables respecto al nivel de satisfacción de los distintos Programas y Canales de Atención Ciudadana fueron desarrolladas en preguntas de tipo escalar, en la que las unidades de medición van de 1 a 7, donde 1 representa total insatisfacción en la evaluación y, por el contrario, 7 significa completa satisfacción. Según la metodología tradicional de evaluación de satisfacción, se utilizan 4 indicadores para evaluarla, Satisfacción Positiva, Satisfacción Neutra, Satisfacción Negativa y Satisfacción Neta (Ver tabla siguiente). Este último indicador permite visualizar de mejor manera la satisfacción total con el servicio producto de que estandariza la insatisfacción, permitiendo comparar de una mejor manera los servicios entre sí, “castigando” en términos de satisfacción aquellos resultados insatisfechos. Este indicador se compone de:

$$\text{SATISFACCIÓN NETA} = (\% \text{ nota } 7 + \% \text{ nota } 6) - (\% \text{ nota } 4 \text{ o menos})$$

Los valores obtenidos a partir de la ecuación anterior se interpretarán a partir del siguiente criterio:

Resultado	Nivel de Satisfacción
Porcentaje de notas 6 y 7	Satisfacción
Porcentaje de notas 5	Neutro
Porcentaje de notas 4 e inferiores	Insatisfacción

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



Por otro lado, el siguiente cuadro corresponde a la caracterización de los rangos de porcentajes de satisfacción, con el fin de obtener un análisis coherente a lo largo de los programas analizados.

Evaluación correspondiente a porcentajes de satisfacción	
0%-50%	Muy negativa, necesita reformulación. Considerada como un muy bajo nivel de satisfacción.
51%-60%	Negativa, necesita modificación. Considerada como bajo nivel de satisfacción.
61%-75%	Regular, debe mejorar. Considerada como un nivel medianamente satisfactorio.
76%-90%	Positiva, considerado como un alto nivel de satisfacción.
91%-100%	Excelente, considerado como un muy alto nivel de satisfacción.

Este cuadro de evaluación se construyó de forma arbitraria con un criterio de alta exigencia en el que para que el indicador sea declarado como satisfactorio debe tener un resultado superior al 91%. No existe una definición teórica del establecimiento de estos rangos, y en este caso, estos fueron definidos desde la experiencia de PRAGMA CONSULTING en evaluación de satisfacción de calidad de servicio y usuaria en el mundo público. Esta definición depende del rubro, tipo de servicio y evolución de la satisfacción en el tiempo, dado que para que el resultado sea operativo, es decir permita proponer mejoras, debe permitir discriminar entre aquellos resultados positivos y negativos. Así en este caso, la escala de evaluación es exigente puesto que por evaluar servicios fundamentalmente subvencionados el nivel de satisfacción tiende a registrarse en alto valor, lo que ajusta la escala de forma positiva, registrándose niveles de insatisfacción mucho menores que en otro tipo de servicio.

NIVELES DE RESPUESTA POR ENCUESTA

El trabajo de campo del proyecto ejecutó un total de 72.795 llamadas telefónicas, de las cuales 13.735 registraron respuestas válidas para la medición. Esto equivale a una tasa de respuesta de 18.9% según el siguiente detalle por programa:

Resumen de trabajo de campo por programa o canal de atención			
Programa/Canal de atención	Llamados exitosos	Total llamados	Tasa de respuesta
Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar	722	3.504	20,61% ¹
Canal de Atención Telefónico	352	1.809	19,45%
Canal de Atención Presencial	2.245	7.603	29,52%
Canal de Atención Virtual	367	1.677	21,88%
Franquicia Tributaria ²	1.736	12.986	13,37%
Bono Trabajador activo	2.245	11.687	19,21%
Bono empresa y negocio	1.523	5.155	29,54%
Formación en el puesto de trabajo	351	2.554	13,74%
Transferencia al sector público	609	5.316	11,46%
Formación para el trabajo	1.658	10.337	16,04%
Formación puesto de trabajo (empresas) ³	488	2.997	16,28%
Formación para el trabajo sectorial	1.439	7.170	20,07%
TOTALES	13.735	72.795	18,87%⁴

¹ La tasa de respuesta por programa se calcula a partir del total de encuestas realizadas con éxito hasta la fecha, en el Programa o Canal de Atención, dividido por el número de llamadas totales realizadas para completar el trabajo de campo del programa o canal de atención específico a la fecha.

² El universo disponible de casos no permitió cumplir la muestra definida en el diseño metodológico.

³ Ídem anterior.

⁴ La tasa de respuesta general se calcula en base al total de encuestas realizadas en todos los programas y canales de atención hasta la fecha del reporte emitido, dividido por el número total de llamadas realizadas para todos los programas y canales de atención en proceso de estudio

El siguiente es el detalle por programa de los distintos estados de respuesta de las llamadas ejecutadas, cabe destacar que el detalle incluye las 3 llamadas realizadas para cumplir con la muestra definida

Resumen de trabajo de campo por programa o canal de atención							
Programa/Canal de atención	Estado de la llamada						
	Llamada exitosa	No contesta	Número equivocado/malo	Declina encuesta	No aplica	Total Llamadas	Tasa de Respuesta
Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar	722	2.175	152	360	95	3.504	20,6%
Canal de Atención Telefónico	352	1.097	125	154	81	1.809	19,40%
Canal de Atención Presencial	2.245	4.216	333	497	312	7.603	30,56%
Canal de Atención Virtual	367	1.011	155	71	73	1.677	19,09%
Franquicia Tributaria	1.736	9.326	783	540	601	12.986	11,66%
Bono Trabajador activo	2.245	8.178	405	277	582	11.687	19,21%
Bono empresa y negocio	1.523	2.710	349	352	221	5.155	29,54%
Formación en el puesto de trabajo	351	1.825	233	68	77	2.554	13,74%
Transferencia al sector público	609	4.090	264	133	220	5.316	11,46%
Formación para el trabajo	1.658	7.270	341	271	797	10.337	16,04%
Formación puesto de trabajo (empresas)	488	2.031	169	152	157	2.997	16,28%
Formación para el trabajo sectorial	1.439	4.901	150	287	393	7.170	20,07%
TOTALES	13.735	48.830	3.459	3.162	3.609	72.795	18,6%

INFORMACIÓN CALIDAD DE REGISTROS BBDD Y NIVEL DE CONTACTO DE LAS ENCUESTAS

A continuación se presenta el resumen de la calidad de las bases de datos entregadas, comparados con el nivel de respuesta de las encuestas aplicadas.

TABLA RESUMEN							
ANÁLISIS BASE DE DATOS RECIBIDA				TASA DE RESPUESTA POR LLAMADO			
Programa	BBDD entregada	Registros no válidos	BBDD final	Primer llamado	Segundo llamado	Tercer llamado	TASA DE RESPUESTA
Mujer trabajadora y jefa de hogar	1.411	29	1.382	39,71%	21,88%	7,17%	20,61%
Bono empresa y	5.668	0	5.668	29,64%	13,71%	47,67%	29,54%
Canal presencial	10.055	5.382	4.673	31,34%	27,61%	N/A	29,53%
Canal telefónico	4.576	477	4.099	22,85%	10,99%	4,12%	19,46%
Canal virtual	15.477	4.100	11.377	22,06%	N/A	N/A	22,06%
Bono trabajador activo	15.647	20	15.627	23,45%	7,48%	27,49%	19,21%
Formación puesto de trabajo	4.165	874	3.291	14,23%	10,48%	N/A	13,74%
Formación para el	9.569	148	9.421	17,14%	14,51%	12,28%	16,04%
Transferencia al sector público	9.997	5.389	4.608	10,14%	14,17%	10,91%	11,46%
Franquicia tributaria.	15.629	3.098	12.531	15,63%	12,61%	14,43	14,65%
Formación puesto de trabajo (empresas)	2.001	335	1.666	16,63%	16,58%	10,22%	16,28%
Formación para el trabajo	4.332	126	4.206	21,43%	18,5	18,11	20,07%

A continuación se detalla los números no válidos encontrados en la encuesta:

Programa	Sin Número	Números que aparecen más de 1 vez
Mujer trabajadora y jefa de hogar	29	0
Bono empresa y negocio	0	0
Canal presencial	2.600	2.782
Canal telefónico	391	86
Canal virtual	4.100	0
Bono trabajador activo	20	0
Formación puesto de trabajo	12	862
Formación para el trabajo	9.003	148
Transferencia al sector público	4.516	873
Franquicia tributaria.	1.091	3.477
Formación puesto de trabajo (empresas)	21	314
Formación para el trabajo sectorial	75	51

TABLA DE ESTADO DE SITUACIÓN TRABAJO DE CAMPO SEGÚN PROGRAMA

La ejecución del trabajo de campo de cada programa tuvo sus particularidades considerando el sujeto de contacto, así se presentaron las siguientes situaciones de interés:

Programa	Fechas de Ejecución	Particularidades en el contacto
Mujer trabajadora y jefa de hogar	30/12/2013 al 14/02/2014	Esta encuesta correspondió a la que tuvo mayores facilidades de contacto y de disposición de las personas a responder. No se identificaron particularidades respecto al contacto con los casos objetivos.
Bono empresa y negocio	13/01/2014 al 04/02/2014	La población objetivo corresponde a microempresarios siendo éstos de más difícil acceso y con una disposición menor a responder la encuesta. En este caso la tasa de respuesta fue altamente efectiva sin embargo hubo una muy baja disposición a la respuesta dificultando el proceso de obtención de información.
Canal presencial	02/01/2014 al 24/01/2014	Las tres encuestas de canales tuvieron una alta disposición a la respuesta. Este caso se caracterizó por una alta recordación de lo ocurrido en el momento de la consulta, siendo un elemento diferenciador a la evaluación de los otros canales.
Canal telefónico	31/12/2013 al 03/01/2014	Tuvo una alta disposición a la respuesta, sin embargo fue usual que los usuarios no recordaran el llamado realizado ni el tema por el que se acercó a SENCE.
Canal virtual	08/01/2014 al 28/01/2014	De la encuesta de canales fue la que presentó mayores problemáticas, fundamentalmente por la antigüedad de los casos y la prioridad que le daban los usuarios a la consulta realizada, en general la recordación respecto al proceso realizado no era recordado en profundidad.
Bono trabajador activo	27/01/2014 al 24/02/2014	El proceso de contacto de las personas indicadas en base de datos fue normal, no evidenciándose grandes diferencias en el contacto.
Formación puesto de trabajo	10/02/2014 al 17/02/2014	La población objetivo de este programa es vulnerable, situación que en este caso dificultó importantemente su contacto principalmente por las actividades que desarrollan. En forma general se percibió una excelente disposición para la respuesta.
Formación para el trabajo	17/02/2014 al 24/03/2014	La población objetivo en su gran mayoría se encontraba con trabajo activo por lo que era usual ubicar a la persona de contacto, y dependiendo del rubro de trabajo ejecutar inmediatamente la encuesta, o bien declinar o citar para un horario en que la persona estuviera disponible.

<p>Transferencia al sector público</p>	<p>18/02/2014 al 06/03/2014</p>	<p>La población objetivo es de alta complejidad de ubicar, en muchos casos usuarios que se encontraban cumpliendo condena o bien se encontraban cumpliendo el servicio militar. Las tasas de respuesta de este programa fueron una de las más bajas de todos los programas evaluados.</p>
<p>Franquicia tributaria.</p>	<p>20/01/2014 al 14/04/2014</p>	<p>La respuesta de esta encuesta estuvo marcada por la temporalidad de la respuesta, dado que por las características de la muestra (Empleados de empresas relacionados con áreas de RRHH) presentaba particularidades respecto al contacto y aceptación de la respuesta. Así, durante el periodo estival, horario de almuerzo, días viernes y después de las 17:00 hrs, el proceso de respuesta efectiva se tornaba muy complejo. Un mecanismo efectivo de respuesta fue generar citas telefónicas donde se cumplían de forma efectiva la respuesta a la encuesta.</p> <p>Por otro lado, se produjeron importantes dificultades en el éxito del cumplimiento de la muestra en el caso de regiones distintas a las que poseen un mayor número de población, siendo los casos más dificultosos los de la zona norte producto de que en medio del proceso de trabajo de campo de esta encuesta ocurrió el terremoto del mes de febrero.</p>
<p>Formación puesto de trabajo (empresas)</p>	<p>03/03/2014 al 24/03/2014</p>	<p>La respuesta de esta encuesta estuvo marcada por la temporalidad de la respuesta, dado que por las características de la muestra (Empleados de empresas relacionados con áreas de RRHH) presentaba particularidades respecto al contacto y aceptación de la respuesta. Así, durante el periodo estival, horario de almuerzo, días viernes y después de las 17:00 hrs, el proceso de respuesta efectiva se tornaba muy complejo. Por otro lado, se produjeron importantes dificultades en el éxito del cumplimiento de la muestra en el caso de regiones distintas a las que poseen un mayor número de población, fundamentalmente por la dificultad de ubicar al contacto indicado en Base de Datos y la baja cantidad de casos de reposición disponibles.</p>
<p>Formación para el trabajo sectorial</p>	<p>10/03/2014 al 07/04/2014</p>	<p>El proceso de contacto de las personas indicadas en base de datos fue normal, siendo marcada una dificultad en el contacto de las personas que habitan en el sur del país. Las tasas de respuesta son similares a nivel nacional, sin embargo, cualitativamente se manifiesta esta situación.</p>

ANEXOS

1. Cuestionario personas

<p>Introducción</p>	<p>Buenos días/ tardes, mi nombre es (...), y estoy llamando del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.</p> <p>De acuerdo con nuestros registros, usted ha participado en el programa (...) de SENCE, y quisiéramos conocer su opinión respecto de este programa.</p> <p>Todos los datos que entregue son totalmente confidenciales y no debiera tomarle más de 10 a 15 minutos. Su ayuda es fundamental para poder mejorar el trabajo que realiza SENCE.</p> <p>¿Podría realizarle algunas preguntas?</p>	<p>SI</p>
		<p>NO</p> <p><i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i></p>

	¿Me podría confirmar que usted participó en el programa (...)?	SI
		NO <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i>

1. Antecedentes (No aplica a FPT)

Indicador	[SUB_01] (Nombrar programa)?	
	ESPERE RESPUESTA	
1.1.1 Identificación de fuentes de información y del programa	a.	A través de la página web de SENCE
	b.	A través de páginas web de otros organismos de gobierno
	c.	A través de un organismo técnico de capacitación (OTEC)
	d.	A través de medios de comunicación (prensa escrita, canales de televisión)
	e.	A través de colegas o amigos
	f.	Otro

Indicador	[SUB_02] ¿De qué forma usted postuló al programa de SENCE? LEER ALTERNATIVAS	
1.1.2 Medio de Postulación	Postulación online (a través del sitio web de SENCE)	
	Postulación presencial en oficinas de SENCE	
	Postulación presencial en OMIL de su municipalidad	
	Otro, ¿cuál?	

2. Evaluación de Procedimientos SENCE (No aplica a FPT)

Indicador	En una escala de 1 a 7, donde 1 es muy malo y 7 es excelente, ¿Qué nota pondría a los siguientes aspectos de los procedimientos de evaluación SENCE?		
2.1.1 Disponibilidad de la información respecto del programa	[SUB_03] Facilidad para acceder a la información general respecto al programa.	Nota de 1 a 7	NS/NR
2.1.2 Claridad a Información necesaria para participar en el programa	[SUB_04] Claridad de la información disponible para participar en el programa (por ejemplo requisitos, beneficios, obligaciones, etc)	Nota de 1 a 7	NS/NR

Indicador	[SUB_05] ¿Utilizó usted la plataforma web para la postulación o realización de otros trámites con SENCE?	
2.1.3a Infraestructura tecnológica	<i>Sí pasa a 2.1.3b</i>	
	<i>No pasa a 2.1.4</i>	

Indicador		Nota de 1 a 7
2.1.3b Infraestructura tecnológica	[SUB_06] En una escala de 1 a 7, donde 1 es muy mala y 7 es excelente, ¿Cómo evaluaría en términos globales la plataforma web de SENCE?	NS/NR

Indicador	En la misma escala de 1 a 7, ¿Qué nota pondría a los siguientes aspectos del servicio entregado por SENCE?		
2.1.4 Rapidez y eficiencia del proceso de postulación	[SUB_07a] Tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación.	Nota de 1 a 7	NS/NR
2.1.5 Evaluación general de la atención SENCE	[SUB_07b] La atención brindada por SENCE, en términos generales	Nota de 1 a 7	NS/NR
2.1.6 Evaluación general del proceso de postulación	[SUB08] Y en términos generales, ¿Qué nota le pondría al proceso de postulación?	Nota de 1 a 7	NS/NR

3. Evaluación Curso

Indicador	[SUB_09] Antes de iniciar el curso, ¿contaba usted con información clara y precisa sobre su duración y horarios?	
3.1.2 Información previa	Sí	
	No	

Indicador	[SUB_10] Al iniciar el curso, ¿realizó alguna actividad de evaluación o diagnóstico del nivel de conocimiento o capacidades?	
3.1.3 Evaluación diagnóstica previa	Sí	
	No	

IMPLEMENTACIÓN GENERAL: ESPACIOS FÍSICOS

Indicador	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos del curso en el que usted participó?	
3.2.1 Evaluación general de espacios físicos	[SUB_11a] La ubicación del lugar de capacitación -(facilidad de acceso)	
	[SUB_11b] La infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.	
	[SUB_11c] Orden y aseo de la sala de clases y de las instalaciones en general	
3.2.2 Equipamiento adecuado para el desarrollo del curso (capacitación en oficios).	[SUB_11d] Equipamiento para las actividades prácticas pertinente al curso (equipos, computadores, herramientas, otros)	
	[SUB_12e] Cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos	
	[SUB_11f] Estado del equipamiento (buen funcionamiento)	
3.2.3 Apoyo administrativo durante el desarrollo del curso.	[SUB_11g] Personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso (distinto al relator)	

Indicador	[SUB_12] Utilizando la misma escala de 1 a 7, donde 1 es muy malo y 7 es excelente, ¿Qué nota le pondría al OTEC que brindó el curso de capacitación?	
3.2.4 Evaluación general del OTEC.		

DISEÑO INSTRUCCIONAL

Indicador	En una escala de 1 a 7, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos del curso en el que usted participó?	
3.3.1 Metodología de enseñanza	[SUB_13a] La forma de enseñar (Por ejemplo, los tiempos dedicados a explicar la materia, las actividades prácticas, etc.)	

3.3.2 Recursos de apoyo pedagógico (PPT, bibliografía, videos, multimedia).	[SUB_13b] El material de apoyo para el aprendizaje (como presentaciones, textos, guías de apoyo, etc.)	
3.3.3 Coherencia entre lo ofrecido y lo realizado en el curso.	[SUB_13c] Cumplimiento de fechas y horarios	
	[SUB_13d] El cumplimiento de todas las actividades programadas	

Indicador		
3.3.4 Contenidos versus tiempo.	[SUB_14] ¿Cuál fue el número de días a la semana en que se desarrollaba el período teórico del curso?	
		NS/NR
	[SUB_15] ¿Y cuál fue el número de horas diarias?	
		NS/NR
	[SUB_16] En una escala de 1 a 7 ¿Qué tan adecuado le pareció el horario del curso? Considere 1 muy poco adecuado y 7 muy adecuado	Nota de 1 a 7
		NS/NR
	[SUB_17] ¿Considera que la duración total del curso fue adecuada?	SI
		NO (pasa a 3.4.6)

Indicador	[SUB_18] ¿Por qué razón le pareció poco adecuada la duración del curso? (Leer alternativas y seleccionar sólo 1)	
3.4.1 Contenidos versus tiempo.	Tuvo una duración muy extensa para lo que en realidad se requería	
	Tuvo una duración muy corta para lo que en realidad se requería	

Indicador		Nota de 1 a 7
3.4.2 Evaluaciones: pertinencia	[SUB_19] En una escala de 1 a 7, donde 1 es muy poco adecuada y 7 es muy adecuada, ¿Qué tan adecuada le pareció la forma en que usted fue evaluado/a al finalizar el curso?	NS/NR/NA

Indicador	Respecto al profesor, relator o profesor con que contó la actividad , y en una escala de 1 a 7 ¿Qué tan de acuerdo se encuentra con los siguientes aspectos de su desempeño?	
3.5.1 Tutor: Puntualidad	[SUB_20a] Cumplió fechas y plazos para las actividades	
3.5.2 Tutor: Claridad en la exposición de contenidos	[SUB_20b] Dio a conocer los objetivos del curso	
	[SUB_20c] Expuso la materia de forma clara y comprensible	
3.5.3 Tutor: Manejo del tema	[SUB_20d] Posee un alto nivel de conocimiento y habilidades respecto de lo que enseña	
3.5.4 Tutor: Disposición a responder preguntas.	[SUB_20e] Mostró buena disposición para responder preguntas y dudas	
3.5.5 Tutor: Retroalimentación	[SUB_20f] Información respecto a cómo usted sería evaluado.	
	[SUB_20g] Entregó oportunamente los resultados de las evaluaciones	
	[SUB_20h] Entregó retroalimentación de las evaluaciones	

DISEÑO INSTRUCCIONAL: Aspectos instruccionales específicos de Programas

Formación para el Trabajo, Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar, Transferencias al sector público

[SUB_21] ¿Cuál de las siguientes actividades desarrolló al término del programa de capacitación?	
Práctica Laboral (<i>pasa a a1</i>)	
Asistencia Técnica (<i>pasa a a2</i>)	
Ambas (<i>pasa a a1, y luego a a2</i>)	
Ninguna de las anteriores (<i>pasa a 4.1.1</i>)	

a1) Práctica Laboral

En una escala de 1 a 7, donde 1 es muy mala y 7 es excelente ¿qué nota pondría a los siguientes aspectos de la práctica laboral que realizó?	
[SUB_22a] Preocupación del OTEC durante la ejecución de la práctica	
[SUB_22b] La duración de la práctica laboral	
[SUB_22c] Los horarios en que se realizaba la práctica laboral	
[SUB_22d] La posibilidad de aplicar en la práctica laboral los conocimientos que adquirió en el curso	

Indicador		Nota de 1 a 7
Evaluación Práctica Laboral	[SUB_23] En una escala de 1 a 7, ¿En qué medida la práctica laboral que realizó se relacionaba con el oficio en que se capacitó? Considere 1 como nada relacionada y 7 como totalmente relacionada.	NS/NR

a2) Asistencia Técnica

En una escala de 1 a 7, donde 1 es muy mala y 7 es excelente ¿qué nota pondría a los siguientes aspectos de la Asistencia Técnica recibida?	
[SUB_24a] Apoyo en terreno entregado por el OTEC	
[SUB_24b] Las horas de asistencia personalizada que recibió para su emprendimiento	
[SUB_24c] La duración general de la asistencia técnica para su emprendimiento	
[SUB_24d] La utilidad de las actividades desarrolladas en la asistencia técnica	
[SUB_24e] La calidad de las herramientas que entregó el subsidio de SENCE	

b) Sólo para Formación en el Puesto de Trabajo

[SUB_25] Durante la participación en el Programa ¿Contó con el apoyo de un Maestro Guía?	
Sí	
No (<i>pasa a 4.1.1</i>)	

[SUB_26] En una escala de 1 a 7, donde 1 es muy mala y 7 es excelente ¿qué nota pondría a los siguientes aspectos relacionados con el Maestro Guía?	
Los conocimientos y experiencia del Maestro Guía en el oficio que enseña	
La motivación del Maestro Guía para enseñar su oficio	
El apoyo que entrega el Maestro Guía durante la participación en el programa	
La utilidad de contar con un Maestro Guía para aprender el oficio	

4. Resultados

Indicador	En una escala de 1 a 7, donde 1 es 'Absolutamente en desacuerdo', y 7 es 'Absolutamente de acuerdo', ¿qué tan de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?	
------------------	---	--

4.1.1 Adquisición nuevos conocimientos y habilidades	[SUB_27a] Adquirir nuevos conocimientos y/o habilidades en el curso	
4.1.2 Aplicación en el trabajo	[SUB_27b] Sé cómo aplicar lo que aprendí en el curso	
4.2.1 Utilidad y/o pertinencia (contenidos)	[SUB_27c] Los contenidos y/o habilidades aprendidas son necesarias para el trabajo que realizo o quiero realizar	
4.2.2 Expectativas sobre cambios en su situación laboral (acceso o calidad de empleo)	[SUB_27d] El curso me dará nuevas posibilidades de empleo	
	[SUB_27e] El curso me permitirá hacer mejor mi trabajo	
	[SUB_27f] El curso me permitirá mejorar mi remuneración o salario	

Indicador	[SUB_28] Y en una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho está con el curso de capacitación? Donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho
4.3.1 Evaluación resultados capacitación	

Indicador			
4.3.2 Evaluación global Programa	[SUB_32] Utilizando la misma escala de 1 a 7, considerando su experiencia global como beneficiario del programa SENCE, ¿qué nota le pondría al programa?		
4.3.3.Recomendación programa	[SUB_33] Y para terminar ¿Recomendaría la participación en este programa a otras personas?	SI	NO

Muchas gracias por su tiempo, la información entregada será muy valiosa para mejorar los programas de SENCE.

2. Cuestionario empresas

Introducción	Buenos días/ tardes, mi nombre es (...), y estoy llamando del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.	SI
	<p>De acuerdo con nuestros registros, su empresa ha participado en el programa (...) de SENCE, y quisiéramos conocer su opinión respecto de este programa.</p> <p>Todos los datos que entregue son totalmente confidenciales y no debiera tomarle más de 10 a 15 minutos. Su ayuda es fundamental para poder mejorar el trabajo que realiza SENCE.</p> <p>¿Podría realizarle algunas preguntas?</p>	<p>NO</p> <p><i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i></p>

	¿Me podría confirmar que su empresa participó en el programa (...)?	SI
		<p>NO</p> <p><i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i></p>

1. Antecedentes Generales

Indicador	Previo a la participación en el programa (<i>Nombrar programa</i>), ¿su empresa había hecho uso de programas de SENCE para capacitación?		
1.1.1a Participación previa en programas SENCE	a. Sí <i>pasa a 1.1.1b</i>		
	b. No <i>pasa a 1.1.2</i>		

Indicador	¿Hace cuántos años o meses hizo uso de este tipo de recursos, antes de la participación en el programa actual?		
1.1.1b Participación previa en programas SENCE	Años	Meses	

Indicador	¿De qué forma usted postuló al programa de SENCE? LEER ALTERNATIVAS		
1.1.2 Medio de Postulación	a. Postulación online (a través del sitio web de SENCE)		
	b. Postulación presencial en oficinas de SENCE		
	c. A través de OTIC		
	d. Otro, ¿cuál?		
	e. No sabe/No responde		

2.1. Evaluación de Procedimientos SENCE

Indicador	En una escala de 1 a 7, donde 1 es muy malo y 7 es excelente, ¿Qué nota pondría a los siguientes aspectos de los procedimientos de evaluación SENCE?		
2.1.1 Disponibilidad de la información respecto del programa	Facilidad para acceder a la información general respecto al programa.	Nota de 1 a 7	NS/NR

2.1.2 Claridad a Información necesaria para participar en el programa	Claridad de la información disponible para participar en el programa (por ejemplo requisitos, beneficios, obligaciones, etc)	Nota de 1 a 7	NS/NR
---	--	---------------	-------

Indicador	¿Su empresa utilizó la página web SENCE para la postulación o realización de otros trámites con SENCE?		
2.1.3a Infraestructura tecnológica	a. Sí <i>pasa a 2.1.3b</i>		
	b. No <i>pasa a 2.1.4</i>		

Indicador	1. En la misma escala de 1 a 7, ¿Cómo evaluaría en términos globales la página web de SENCE?	Nota de 1 a 7
2.1.3b Infraestructura tecnológica		NS/NR

Indicador	Y respecto a los siguientes aspectos del servicio entregado por SENCE, utilizando la misma escala de 1 a 7, como evaluaría...		
2.1.4 Rapidez y eficiencia del proceso de postulación	a. El cumplimiento de plazos comprometidos en cada etapa del proceso	Nota de 1 a 7	NA/NS/NR
2.1.5 Evaluación general de la atención SENCE	b. La atención brindada por SENCE, en términos generales	Nota de 1 a 7	NA/NS/NR
2.1.6 Evaluación general del proceso de postulación	Facilidad de ejecución del proceso de postulación	Nota de 1 a 7	NA/NS/NR

2.2 Evaluación OTEC

Indicador	¿Qué tipo de capacitación se ha realizado a los trabajadores que participan o han participado del programa?		
Identificación tipo de capacitación PREGUNTA PARA FPT	a. Externa, a través de un OTEC		<i>Pasa a 2.2.1</i>
	b. Interna, a través de un relator interno		<i>Pasa a pregunta 3.1.1</i>
	c. Ambos tipos		<i>Pasa a pregunta 2.2.1</i>

Indicador	A la hora de seleccionar un OTEC, ¿qué nivel de importancia le otorga a los siguientes atributos? Considere las alternativas de respuesta Poco importante, Importante o Muy importante		
2.2.1 Razones para seleccionar el OTEC	a. Infraestructura		
	b. Ubicación de fácil acceso		
	c. Flexibilidad de horarios		
	d. Relatores		
	e. Experiencia previa positiva		
	f. Costo de los cursos que ofrece		
	g. El prestigio del OTEC en el medio/rubro		
	h. Recomendaciones de otros		

Indicador	En una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho está con los siguientes aspectos de la atención de los OTEC con que ha trabajado? Donde 1 es muy insatisfecho y 7 es muy satisfecho		
2.2.2a Evaluación general del OTEC.	a. Procedimientos administrativos en general	Nota de 1 a 7	NA/NS/NR
	b. Rapidez de respuesta de la OTEC ante solicitudes o consultas de la empresa	Nota de 1 a 7	NA/NS/NR
	c. Claridad y precisión en la entrega de información respecto de los cursos	Nota de 1 a 7	NA/NS/NR
	d. Formalidad y credibilidad de la institución en el cumplimiento del servicio	Nota de 1 a 7	NA/NS/NR
	e. Atención del personal del OTEC (disposición, amabilidad, buen trato)	Nota de 1 a 7	NA/NS/NR

Indicador		
2.2.2b Evaluación general del OTEC.	Y utilizando la misma escala de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría a los OTEC con que su empresa ha trabajado?	

3. Resultados

Indicador	En una escala de 1 a 7, donde 1 es Muy en desacuerdo y 7 es Totalmente de acuerdo ¿qué tan de acuerdo está con las siguientes afirmaciones sobre los contenidos y/o habilidades que desarrollan los trabajadores que participaron de los cursos de capacitación?		
3.1.1 Contenidos: Utilidad y/o pertinencia.	Son una necesidad común de nuestro sector productivo	Nota de 1 a 7	NS/NR
	Se encuentran actualizados a la realidad de nuestro sector productivo	Nota de 1 a 7	NS/NR
	Son útiles para las necesidades específicas de nuestra empresa	Nota de 1 a 7	NS/NR

Indicador	Utilizando la misma escala anterior ¿Qué tan de acuerdo está con las siguientes afirmaciones respecto de los resultados observados en los trabajadores que han participado del programa SENCE?		
3.1.2 Contenidos: Utilidad y/o pertinencia.	a) Permitió el desarrollo de conocimientos y habilidades en los trabajadores que participaron.	Nota de 1 a 7	NS/NR
	b) Es posible distinguir un mejor desempeño del trabajador tras su participación en un curso de capacitación. (Sólo para FT)	Nota de 1 a 7	NS/NR
3.1.3 Aplicación en el trabajo.	c) Los conocimientos y/o habilidades que enseñan en el/los curso/s son aplicables en nuestra empresa	Nota de 1 a 7	NS/NR
4.1.1a Beneficios percibidos en tanto productividad, clima organizacional, satisfacción de clientes.	d) El programa de capacitación han cumplido nuestras expectativas como empresa	Nota de 1 a 7	NS/NR

Indicador	¿En cuál de las siguientes áreas de su empresa considera usted que el programa de capacitación en el que ha participado puede generar MAYORES cambios?		
4.1.1b Percepción de beneficios para la institución	a. Eficiencia en las tareas de trabajo		
	b. Clima organizacional		
	c. Habilidades blandas, tales como liderazgo, trabajo en equipo, etc.		
	d. Disminución de fallas/accidentes laborales		
	e. Satisfacción de clientes		
	f. Ninguna de las anteriores (NO LEER)		
	g. Otra: (NO LEER)		

Indicador	En conclusión, en una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho está con los resultados obtenidos en el/los curso/s de capacitación? Donde 1 es muy insatisfecho y 7 es muy satisfecho		
5.1 Evaluación global resultados			

Indicador			
5.2 Evaluación global Programa	Considerando su experiencia global como usuario del programa SENCE, ¿qué nota le pondría al programa? De 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 es la mejor.		
5.3 Evaluación global Programa	Para Finalizar, ¿Recomendaría la participación en este programa a otras empresas?	SI	NO

Muchas gracias por su tiempo, la información entregada será muy valiosa para mejorar los programas de SENCE.

3. Cuestionario canales de atención

CUESTIONARIO CANALES DE ATENCIÓN DEL “SISTEMA DE ATENCIÓN CIUDADANA” (PRESENCIAL, TELEFÓNICA Y VIRTUAL).

Fecha	Región	Folio

Identificación del encuestado/a

Nombre del encuestado/a		Teléfono de Contacto	
Sexo		Masculino	Femenino

Tipo de espacio atención

TIPO DE CANAL DE ATENCIÓN	Presencial	Telefónico	Virtual (Buzón Ciudadano)
(marcar con una x)			

Buenos días/ Buenas tardes, mi nombre es (NOMBRE ENCUESTADOR/A) lo estamos llamando del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), en relación a la evaluación de la atención por medio de las distintas plataformas (Presencial, telefónica y virtual) que el SENCE pone a su disposición para realizar trámites y consultas. ¿Me podría conceder un par de minutos para hacerle unas consultas que permitirán mejorar la atención? Responder la encuesta no lo/a compromete en absoluto, ya que sus datos y respuestas son totalmente confidenciales.

INTRODUCCIÓN

- Según nuestros registros, durante el día _____ realizó una consulta a través de _____ (CANAL PRESENCIAL/ VÍA TELEFÓNICA/VÍA WEB). En dicha oportunidad ¿Cuál fue la razón por la que se comunicó con SENCE? NO LEA ALTERNATIVAS - MARQUE SOLO UNA ALTERNATIVA.

Alternativa	Selección
Consulta de información general.	
Consulta acerca de procesos/postulación programas SENCE	
Realizar algún reclamo o pregunta	
Consulta sobre herramientas tecnológicas (claves/plataforma/etc.)	
Solicitó apoyo técnico. (Capacitaciones técnico- profesionales, cursos de oficios, etc.)	
Otro (Especifique)	

2. A través de qué medio se enteró de la existencia del SENCE. ESPERE RESPUESTA- MARQUE SOLO UNA ALTERNATIVA.

ALTERNATIVAS	Selección
Página web de SENCE.	
Empresa o lugar de trabajo.	
Oficinas de SENCE.	
Municipalidades.	
Directamente a través de alguna OTEC.	
Familiar o conocido.	
Otro (Especifique)	

ATENCIÓN GENERAL

3. Que tan fácil fue comunicarse con SENCE LEA ALTERNATIVAS- MARQUE SOLO UNA RESPUESTA.

Alternativa	Selección
Muy fácil	
Fácil	
Difícil	
Muy Difícil	
No sabe / No responde	

4. Pensando en su nivel de satisfacción con la respuesta otorgada por el SENCE, y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho, ¿Con que nota calificaría los siguientes atributos? LEA ATRIBUTOS - UNA NOTA POR CADA ATRIBUTO

Atributo de la respuesta	Nota
Plazo en que obtuvo la respuesta final a su solicitud.	
Grado en que la respuesta se relaciona con la pregunta (pertinencia).	
Claridad de la respuesta entregada	
Grado de detalle (completitud) de la información recibida.	
Cumplimiento de sus expectativas frente a la respuesta.	
Utilidad de la respuesta entregada.	

ATENCIÓN ESPACIO VIRTUAL

5. SOLO ESPACIO VIRTUAL Respecto al formulario de contacto disponible en la página web del SENCE y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho, le solicito que califique cada uno de las siguientes características: LEER CARACTERÍSTICAS- UNA NOTA POR CADA UNO.

Características del formulario de contacto	Nota
Facilidad para ubicar e ingresar al formulario de contacto (Buzón ciudadano)	
Facilidad para escribir la consulta en el formulario web.	
Tiempo transcurrido para la respuesta.	

6. SOLO ESPACIO VIRTUAL Respecto a la respuesta que le fue enviada a su correo electrónico, y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho, le solicito que califique cada una de las siguientes características. LEER CARACTERÍSTICAS- UNA NOTA POR CADA UNO.

Características del contenido de la respuesta	Nota
Facilidad para leer y entender la respuesta obtenida	
Precisión de la respuesta	

7. SOLO ATENCIÓN VIRTUAL SENCE se encuentra en el proceso de identificar posibles mejoras a sus sistemas de atención de público. En cuanto a la atención virtual, de las siguientes opciones seleccione la que le resulte más importante. (LEER OPCIONES)

Aumentar el tamaño de las letras de los correos electrónicos
Que el correo electrónico de acuso de recibo de solicitud/reclamo le indique la fecha exacta en la que tendrá una respuesta a su consulta o pregunta
Otra (indique)

8. SOLO ATENCIÓN VIRTUAL. En el marco de las mejoras que el SENCE quiere incorporar a estas respuestas vía correo electrónico ¿Qué le parece, que se incorpore en esta respuesta el nombre del ejecutivo que la entrego? (LEER OPCIONES)

Importante
Poco importante
Indiferente
No lo había notado.

ATENCIÓN ESPACIO PRESENCIAL Y TELEFÓNICO

9. SOLO ESPACIOS PRESENCIAL Y TELEFÓNICO. Respecto a la evaluación que le realiza a la atención que recibió por parte del funcionario que lo atendió, y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho, le solicito que califique cada uno de los siguientes aspectos de la atención. LEER CARACTERÍSTICAS- UNA NOTA POR CADA UNO. Aspectos

Aspectos de atención del ejecutivo	Nota
Tiempo de espera para la atención	
Tiempo que dedicaron a su consulta.	
Interés por escuchar sus necesidades.	
Cordialidad y respeto del funcionario	
Uso de un lenguaje adecuado.	
Claridad del lenguaje utilizado.	
Dominio de los temas consultados.	
Preocupación por satisfacerlo en sus requerimientos.	
Facilidad para escuchar al ejecutivo (Ruidos que pudieran entorpecer la atención)	
Información entregada que pudiera facilitar la comprensión a su consulta	

10. SOLO ATENCIÓN PRESENCIAL SENCE se encuentra en el proceso de identificar posibles mejoras a sus sistemas de atención de público. En cuanto a la atención presencial, de las siguientes opciones seleccione la que le resulte más importante. (LEER OPCIONES)

Que la oficina de atención al público disponga de un televisor
Que la oficina de atención de pública disponga de un diario mural informativo
Otra (indique)

11. SOLO ATENCIÓN TELEFÓNICA SENCE se encuentra en el proceso de identificar posibles mejoras a sus sistemas de atención de público. En cuanto a la atención telefónica, de las siguientes opciones seleccione la que le resulte más importante. (LEER OPCIONES)

Que el ejecutivo de identifique tanto al inicio como al final de la conversión
Que en la espera de atención se le entregará información de los programas que imparte SENCE
Otra (indique)

SATISFACCIÓN GENERAL

12. Finalmente ¿Con que calificación en la misma escala de 1 a 7 le colocaría a su nivel de satisfacción con la calidad de la atención recibida por SENCE? ESPERE RESPUESTA – SOLO UNA NOTA

Nota		No Sabe / No responde	
------	--	-----------------------	--

13. EN CASO DE QUE LA NOTA SEA INFERIOR A 5 ¿Cuáles son las dos acciones principales que debiese emprender SENCE para que califique con nota 7 la respuesta entregada por el funcionario _____ (NOMBRE ESPACIO EVALUADO)? SONDEAR RESPUESTA – REGISTRE CON DETALLE

LEY PARTICIPACIÓN CIUDADANA

14. Para ir terminando, ¿usted conoce la Ley de Participación Ciudadana?

Si (pase a la pregunta siguiente)
No (finalice la entrevista)

15. ¿Ha participado en alguna actividad en el marco de esta ley? Actividad no solo ejecutada por el SENCE sino también por otra repartición pública.

Si (pase a la pregunta siguiente)
No (finalice la entrevista)

16. ¿Recuerda la actividad en la que participo? (LEER ALTERNATIVAS)



Consejo de la sociedad civil
Diálogos participativos
Cuentas públicas
No recuerda
Otra (¿Cuál?)

MUCHAS GRACIAS.
Su opinión es muy importante para El Servicio Nacional de Capacitación y Empleo



4. Manual del Encuestador/a

**MANUAL DE INDUCCIÓN
APLICACIÓN INSTRUMENTO CUANTITATIVO
“Estudio de encuestas telefónicas de satisfacción de usuarios de programas de
capacitación de SENCE”**

Servicio Nacional de Capacitación y Empleo

Diciembre de 2013



INTRODUCCIÓN

En el marco del *Plan de Modernización del Estado y las políticas de Medición de la Satisfacción de Calidad de los Servicios Públicos*, el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), ha decidido efectuar una evaluación de algunos de sus programas para medir la percepción de conformidad de las y los usuarios y beneficiarios, sobre sus propias expectativas, y poder identificar las principales oportunidades de mejora, para entregar un servicio con mejores estándares de calidad.

La Unidad de Estudios del SENCE desarrolló 2 cuestionarios para ser aplicados sobre una muestra representativa de los beneficiarios y prestadores a nivel nacional. Además PRAGMA CONSULTING elaboró un cuestionario para ser aplicado a los/as usuarios/as de los canales de atención de público del SENCE

El objetivo general del estudio reside en el *levantamiento de información respecto de la satisfacción de usuarios y usuarias de programas de capacitación y canales de atención de SENCE a través de la aplicación de encuestas telefónicas.*

PROGRAMAS EVALUADOS

1. FORMACIÓN PARA EL TRABAJO

1.1. Descripción

Formación para el Trabajo es una iniciativa del Gobierno de Chile que busca aumentar las posibilidades de inserción laboral de hombres y mujeres entre 18 y 65 años, mediante un modelo de capacitación integral entregada por Entidades Formadoras, especializado en la formación en oficios.

Los planes formativos (cursos) están dirigidos a quienes cuenten con Ficha de Protección Social menor o igual a 11.734 puntos, sin una carrera técnica o profesional, y que se encuentren en búsqueda de nuevas oportunidades laborales, aumentar sus remuneraciones, o mejorar su calidad de vida.

Formación para el Trabajo es un programa que busca generar las oportunidades para acceder al mercado laboral, a través de la entrega de una beca gratuita al alumno/a.

Los cursos de capacitación incluyen lo siguiente:

Planes formativos (cursos) confeccionados en base a un levantamiento de perfiles ocupacionales críticos según la necesidad del mercado laboral.

- Formación en un oficio, con desarrollo de competencias transversales de empleabilidad, tutoría, entre otros.
- Práctica laboral y/o asistencia técnica.
- Duración promedio de la formación: 4 meses.
- Apoyo a la salida laboral, tanto en forma dependiente como independiente.
- Certificados y/o licencias habilitantes en los casos que corresponda al oficio.
- Formación, certificados y licencias habilitantes 100% gratuitos.
- Subsidio de movilización y alimentación de \$3.000 diarios, por día asistido, durante la formación y práctica laboral.
- Subsidio de herramientas de hasta \$200.000, para cursos con asistencia técnica.
- Seguro contra accidentes durante la formación y práctica laboral.



1.1.1. Modalidad sectorial

Formación para el Trabajo tiene una línea especial de formación denominada Sectorial, que tiene como objetivo específico generar competencias laborales de acuerdo a los requerimientos de capital humano de distintos sectores productivos, entre ellos Minería, Transporte, Forestal y otros, basados en información sobre la cantidad y nivel de calificación de la fuerza laboral que se requiere

1.2. Requisitos postulación

- Tener entre 18 y 65 años de edad. Podrán postular hombres y mujeres de 16 y 17 años con responsabilidad parental, es decir, que tengan hijos/as.
- Contar con Ficha de Protección Social (FPS) igual o inferior a 11.734 puntos.
- No podrán participar quienes cuenten con educación terciaria completa, o hayan participado durante el 2012 de los siguientes programas Sence: Formación para el Trabajo, Capacitación en Oficios, Jóvenes Bicentenarios, Formación en el Puesto de Trabajo



2. MUJER TRABAJADORA Y JEFA DE HOGAR

2.1. Descripción

Programa orientado a capacitar en un oficio a las mujeres jefas de hogar para aumentar su movilidad y empleabilidad.

Estos cursos de capacitación son entregados a través de Organismos Técnicos de Capacitación (OTEC) a beneficiarias seleccionadas por el Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM), los cuales pueden ser orientados al trabajo dependiente o independiente.

El programa contempla un curso de capacitación en un oficio, un subsidio por concepto de movilización, un subsidio por cuidado infantil (para cursos vespertinos) y un seguro contra accidentes.

2.2. Requisitos postulación

- a) Beneficiarias del Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar SERNAM.
- b) Mujeres de 18 a 65 años.
- c) Mujeres con responsabilidades familiares (hijos/as, nietos/as, padres, etc.).
- d) Ser económicamente activa: estar trabajando, buscando trabajo por primera vez (dependiente o independiente) o cesante. En este último caso, estar inscrita en la Oficina Municipal de Información Laboral (OMIL).
- e) Vivir o trabajar en la comuna donde se implemente el programa.
- f) Tener Ficha de Protección Social o estar en proceso de aplicación.
- g) Pertenecer a los Quintiles I, II ó III.

3. TRANSFERENCIAS AL SECTOR PÚBLICO

3.1. Descripción

El Programa de Transferencias al Sector Público tiene cobertura nacional y contempla cursos de capacitación que aseguren competencias de empleabilidad, emprendimiento, prácticas laborales y/o profesionales, alfabetización digital, capacitación en oficio e inglés, en el marco de la capacitación ocupacional. Las Instituciones Públicas deben asegurar a los beneficiarios del Programa, contra los riesgos o contingencias de accidentes a causa o con ocasión de su asistencia a los cursos de capacitación. • Los cursos no tienen costo asociado para los/as beneficiados/as y su tiempo de realización dura entre 12 y 22 meses. Se ejecuta por medio de tres posibilidades:

Ejecución Directa: Es la propia Institución Pública con la cual SENCE firmó el convenio de colaboración la que imparte los cursos de capacitación, con instructores pertenecientes a la institución y con infraestructura propia.

Ejecución a través de OTEC: Las instituciones llaman a licitación pública para la ejecución de cursos a través de los Organismos Técnicos de Capacitación.

Ejecución Mixta: Algunos cursos son ejecutados por la Institución y otros son licitados entre los OTEC.

3.2.

3.3. Postulantes

Fuerzas Armadas de Chile: Conscriptos de las tres ramas de las FF.AA (Ejército de Chile, Armada de Chile y Fuerza Aérea de Chile), procedentes de todas las regiones del país.

Servicio Nacional de Menores: Adolescentes de 15 y más años de edad, ingresados a centros y programas de la Ley N°20.084 a nivel nacional a los cuales se les hubiera aplicado una medida o sanción penal bajo la Ley N°20.084, en especial aquellos con responsabilidad parental.

Gendarmería de Chile: Personas imputadas, procesadas y condenadas de los subsistemas penitenciarios cerrado, abierto y pos penitenciario y a jóvenes de secciones juveniles del país.

Instituto de Desarrollo Agropecuario: Pequeños productores agrícolas usuarios de INDAP en los distintos territorios rurales, o a un familiar directo que participe en la explotación de la unidad productiva agropecuaria.

Usuarios/as de los Programas de Desarrollo Local (PRODESAL) y/o Programas de Desarrollo Territorial Indígena (PDTI), además de los/as beneficiarios/as de los Programas de Servicio de Asesoría Técnica (SAT), Programa de Alianzas Productivas y o Programa de Gestión Empresarial.

Las postulaciones al Programa de Transferencias al Sector Público se hacen directamente en las instituciones públicas que suscriben el convenio con SENCE.

4. FRANQUICIA TRIBUTARIA DE CAPACITACIÓN

4.1.

4.2. Descripción

Instrumento de evaluación del Programa Franquicia Tributaria de Capacitación, consistente en un Incentivo Tributario que permite a las empresas clasificadas por el SII como contribuyentes de la Primera Categoría de la Ley del Impuesto a la Renta, descontar del impuesto a pagar, los montos invertidos en Programas de Capacitación para trabajadores de la propia empresa, potenciales trabajadores o ex trabajadores, con los alcances, límites y montos determinados.

Los topes de la franquicia por empresa son referidos a sus planillas de remuneraciones, en el caso que sea mayor a 35 e inferior a 45 UTM⁵, podrá deducir hasta 7 UTM en el ejercicio anual. Si la planilla anual de remuneraciones imponibles es igual o superior a 45 UTM y hasta 900 UTM, podrá deducir hasta 9 UTM en el ejercicio anual. Finalmente, si la planilla anual de remuneraciones imponibles es superior a 900 UTM, podrá deducir el equivalente hasta el 1% de la planilla anual de remuneraciones. Las empresas deben registrar cotizaciones previsionales pagadas correspondientes a sus planillas, en todos los tramos.

La planilla anual de remuneraciones corresponde a la suma total pagada por una empresa, durante un año calendario, a sus trabajadores como consecuencia de un contrato de trabajo. Por remuneración imponible se entiende la remuneración pagada al trabajador y por la cual se pagan las cotizaciones con un tope de 67,4 UF⁶ por trabajador, al año 2012.

Las empresas excluidas del programa de Franquicia Tributaria de Capacitación son aquellas que cuenten con una planilla de remuneraciones inferior a 35 UTM, que no hayan pagado la totalidad de cotizaciones previsionales de sus trabajadores, o que sean contribuyentes de segunda categoría.

El valor hora SENCE se fija en cuatro mil pesos por participante, sobre la base de los tramos que se indican a continuación:

- ✓ 100% del valor hora Sence por participante cuando la remuneración bruta⁷ percibida por el trabajador esté entre 0 a 25 UTM.
- ✓ 50% del valor hora Sence por participante cuando la remuneración bruta percibida por el trabajador exceda las 25 y no sobrepase las 50 UTM.

⁵ UTM = \$40.085.- al mes de marzo 2013. Fuente: página web Servicio de Impuestos Internos

⁶ UF = \$22.825.- al 20 de febrero de 2013. Fuente: página web Servicio de Impuestos Internos

⁷ Suma de todos los ingresos que percibe el trabajador que tienen como causa la prestación efectiva de sus labores, es decir, todas aquellas contraprestaciones en dinero (Artículo N°41 del Código del Trabajo), tales como sueldo, horas extraordinarias, comisiones, bonos, aguinaldos, gratificaciones, etcétera.



- ✓ 15% del valor hora Sence por participante cuando la remuneración bruta percibida por el trabajador sea mayor a las 50 UTM.

Con cargo a la Franquicia Tributaria, las empresas podrán capacitar a sus trabajadores, a los socios o a los propietarios; a potenciales trabajadores de la empresa con quienes no tienen una relación laboral vigente al momento de la capacitación (Precontrato - “Convenio de capacitación”); y a trabajadores despedidos (Poscontrato - “Outplacement”). La capacitación puede ser de forma directa (cursos internos ejecutados por instructores propios) o con OTEC⁸ externas.

5. BONO TRABAJADOR ACTIVO

5.1. Descripción

Programa implementado para aumentar la empleabilidad y movilidad laboral de los/as trabajadores/as. Su objetivo es elevar y mejorar las competencias laborales de trabajadores y trabajadoras, potenciando de esta manera sus posibilidades de transitar en el mercado del trabajo en pro de mejores oportunidades.

Concretamente es un bono que permite a una persona comprar un curso de capacitación en el área e institución que elija, dentro de una lista definida con oferta pertinente a nivel regional.

El Bono Trabajador Activo nace con el objeto de mejorar las oportunidades laborales de las personas que hasta su implementación no alcanzaban a ser beneficiadas con los programas de capacitación del Estado.

5.2. Requisitos postulación

- a) Estar trabajando al momento de postular.
- b) Tener entre 18 y 65 años, para los hombres. Tener entre 18 y 60 años para las mujeres.
- c) Contar con, al menos, 12 cotizaciones del Seguro de Cesantía acumuladas (AFC) y/o IPS, continuas o discontinuas, a lo largo de su vida laboral.
- d) Contar con 6 cotizaciones de su Seguro de Cesantía AFC y/o IPS, durante los últimos 12 meses.
- e) Tener un sueldo mensual imponible de hasta \$600.000 (promedio de los últimos 12 meses).

⁸ Organismo técnico de capacitación.

6. BONO EMPRESA Y NEGOCIO

6.1. Descripción

El Bono Empresa & Negocio tiene por objetivo aumentar la productividad del negocio de micro y pequeños/as empresarios/as a través de herramientas de capacitación que potencien su capacidad de gestión.

Podrán postular al bono los/as dueños/as, socios/as y representantes legales de micro y pequeñas empresas, en conformidad a las definiciones del artículo segundo de la Ley 20.416, que tengan iniciación de actividades, ya sea como persona natural o jurídica.

Asimismo, podrán acceder los/as trabajadores/as por cuenta propia y pertenecientes a registros especiales: pescadores artesanales registrados en Sernapesca, Feriantes registrados en municipalidades, dueños de taxis y colectivos inscritos en el Registro Nacional de Transporte Público de Pasajeros (RNTPP) del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, o emprendedores/as en situación especial avalados por alguna institución del Estado o Municipal.

Los registros de beneficiarios/as que no sean verificables a través de la web del SII e integren el registro especial descrito precedentemente, serán actualizados por SENCE.

6.2. Requisitos de Postulación

- a) Ser representante legal, dueño o socio de la empresa que postula.
- b) Tener iniciación formal de actividades.
- c) Ventas anuales iguales o inferiores a 25.000 U.F.
- d) Pertenecer a la categoría de contribuyente del artículo 22 de la Ley sobre Impuesto a la Renta, en la medida que sea validado en las bases de datos de que disponga el SENCE.
- e) En caso de ser trabajador por cuenta propia, no tener cotizaciones previsionales (como trabajador dependiente), en los últimos tres meses.

7. FORMACIÓN PUESTO TRABAJO

7.1. Descripción

El objetivo de este programa es insertar en un puesto de trabajo a personas desocupadas, cesantes o que buscan trabajo por primera vez, a través de la entrega de un incentivo a las empresas. Además, busca que las personas desarrollen competencias en un oficio gracias a la formación en su mismo puesto de trabajo (Línea Jóvenes Aprendices) y a un bono para capacitarse.

7.2. Características de líneas de acción

7.3. Línea Jóvenes Aprendices:

(Hombres y mujeres de 15 a 24 años):

Permite formar al joven en un oficio dentro una empresa, que recibe una bonificación de un 50% del salario mínimo, por un lapso máximo de 12 meses, por cada aprendiz contratado. Además, se incluye un bono de capacitación relacionada con el oficio por un monto de hasta \$400.000.

7.3.1. Línea Desempleados

(Hombres y mujeres de 25 a 65 años):

Bonifica la contratación, (40% del salario mínimo por los primeros 6 meses de contrato y 20% durante los siguientes 6 meses), de cesantes de larga duración o desempleados que buscan trabajo por primera vez.

Deben pertenecer al 60% de la población más vulnerable de acuerdo al instrumento de medición Ficha de Protección Social (FPS) u otro que lo remplace.

7.3.2. Línea Desempleados por quiebra o terminaciones masivas de contratos de trabajos.

Bonifica la contratación, (40% del salario mínimo por los primeros 6 meses de contrato y 20% durante los siguientes 6 meses), de cesantes a consecuencia de la quiebra judicialmente declarada de la empresa en que se encontraban anteriormente contratado(a) o cesantes a consecuencia de términos masivos de contratos de trabajadores, regidos por el Código del Trabajo.

7.4. **Requisitos postulación**

7.4.1. **Empresas:**

- Ser contribuyentes en 1ª categoría o contribuyentes del artículo 22 de la Ley de Impuestos a la Renta.
- No presentar multas o deudas pendientes a la legislación laboral o tributaria al momento de la postulación.

Las personas que pueden ser contratadas deben:

1. **Línea Jóvenes Aprendices:**

- Estar desempleadas, a lo menos 1 día, o buscando trabajo por primera vez.
- En el caso de ser menor de 18 años, contar con la autorización de los padres o tutores.

2. **Línea Desempleados:**

Estar desempleado(a) con cesantía mínima de 12 meses continuos o buscar trabajo por primera vez.

- Tener puntaje de FPS (ficha de protección social) igual o inferior a 11.734 puntos.
- Estar inscrito(a) en alguna OMIL o en la Bolsa Nacional de Empleo www.bne.cl

Línea Desempleados por quiebra o terminaciones masivas de contratos de trabajos:

- Encontrarse desempleado(a) a consecuencia de la quiebra judicialmente declarada de la empresa en que se encontraban anteriormente contratado(a).
- Encontrarse desempleado(a) a consecuencia de términos masivos de contratos de trabajadores, regidos por el Código del Trabajo

CONSIDERACIONES GENERALES DE APLICACIÓN

Con el fin de que la recolección de información sea lo más confiable posible, es necesario que el personal que efectuará las llamadas tenga presente las siguientes consideraciones:

- ✓ Las preguntas de la encuesta están redactadas para ser lo más neutrales posibles. Lea la pregunta textualmente, de lo contrario puede inducir una respuesta. Evitar expresar acuerdo o desacuerdo hacia una respuesta dada por el encuestado (tono de voz, opinión, expresiones, etcétera).
- ✓ Control de la aplicación de la encuesta. El encuestador o encuestadora debe mantener el control de la situación en todo momento. Pueden ocurrir circunstancias externas que interrumpen la aplicación en dónde. Por ejemplo, si él o la encuestada comienza a hablar con otra persona mientras responde o entrega respuestas distintas a lo consultado. Ante esto, no interrumpa a la o el encuestado de manera abrupta o descortés. Espere el momento oportuno para retomar las preguntas, o bien, termine la encuesta y agradezca el tiempo dedicado.
- ✓ Repetir la pregunta. Existen ocasiones en que el o la encuestada responde algo distinto a lo que se le consultó. Esto se puede deber a que no comprendió la pregunta o perdió la concentración. En tal situación, vuelva a leer la pregunta y, SOLO en caso de que la persona aún no comprenda el objetivo de la pregunta, explíquela sin cambiar su sentido.
- ✓ Enfatique el tratamiento confidencial que tendrá la información recabada.
- ✓ No entregue información de la cual no tiene certeza, cíñase a realizar las consultas indicadas en el cuestionario.
- ✓ No deje espacio para ahondar en diálogo, siempre de forma respetuosa y amable, limite las respuestas de la o el usuario a las preguntas del cuestionario, a modo de optimizar su tiempo.
- ✓ No asuma situaciones. Evite realizar suposiciones respecto a la capacidad de responder de la o el encuestado a una pregunta. Lea textualmente cada pregunta y las categorías de respuesta que pueda tener, en los casos que se indica.
- ✓ Junto a lo anterior, se debe considerar lo siguiente:
- ✓ La encuesta es voluntaria, en el caso de una respuesta negativa a contestar la encuesta, solicite el motivo del rechazo, despídase cordialmente y consigne el evento y sus detalles en su formulario de contacto (planilla de datos). En dicho caso, solicite un caso de reposición al supervisor.
- ✓ Revise cuidadosamente el cuestionario, para conocerlo al detalle y no cometer errores al efectuar las preguntas.
- ✓ Todas las preguntas del cuestionario deben ser respondidas.
- ✓ Expresé las preguntas de forma clara y pausada, dele tiempo al entrevistado o entrevistada para responder.
- ✓ Lea las preguntas dos veces si es necesario y responda todo lo que se le pregunte sobre la encuesta (sin olvidar que es usted el que está encuestando).
- ✓ Siga las indicaciones que aparecen al final de cada una de las preguntas.
- ✓ Todas las preguntas con carácter de “obligatorias” deben ser contestadas.
- ✓ Agradezca el tiempo dedicado y despídase amablemente.

Instrucciones Planilla de Datos

Cada encuestador y encuestadora será responsable de una planilla, en donde aparece información de las personas a encuestar. Los datos contenidos en este documento se utilizarán para contactar a las y los encuestados y extraer los antecedentes de identificación, en términos de completar la información solicitada en el cuestionario. Cada planilla posee campos distintos, por lo cual observe detenidamente los aspectos que se indican y que son solicitados en la encuesta

1. Protocolo de presentación

Cada encuestador deberá seguir el siguiente protocolo de presentación tanto al momento de encuestar personas o empresas:

- Confirmar que la persona con la que se contacto es la que está en sus registros, solo esa persona puede contestar la encuesta.
- En el caso de la empresa contactar a la persona encargada y que tenga la información para poder contestar la encuesta en nombre de la empresa.
- En el caso de que se deje en agenda la encuesta, especialmente en el caso de las empresas, tomar todos los datos de la persona que se va a encuestar y respetar los horarios pactados con el representante de la empresa.
- Leer textualmente la introducción del cuestionario.
- Realizar la pregunta filtro
- Continuar con la encuesta si pasa los filtros.

2. Descripción general del cuestionario

2.1. ESTRUCTURA DEL CUESTIONARIO

Cada encuesta está dividida en secciones, que comprenden una serie de preguntas vinculadas a una determinada temática.

Las preguntas son de carácter obligatorio, si no se responden el sistema no permite seguir con el cuestionario.

Al iniciar la encuesta usted debe saludar y presentarse. Es preciso que en todo momento mantenga un tono de voz cordial y afable con el o la usuaria, recordando comenzar la presentación con su nombre, organismo por el cual se contacta y el motivo de su llamada. Para esto debe leer la introducción que aparece al comienzo de cada formulario, en la que además se explica brevemente de qué se trata el formulario y cuáles son sus objetivos. Esto con el fin de que el encuestado nos entregue la información que necesitamos de la manera más fidedigna posible.

Ahora bien, si la presentación inicial no es suficiente para el o la entrevistada, será necesario ahondar en una explicación mediante palabras sencillas acerca de la finalidad de la encuesta.

Al final de cada pregunta existe una instrucción a la o el encuestador , destacada en mayúsculas y negrita, lea atentamente antes de ingresar las respuestas.

? ESPERE RESPUESTA – UNA SOLA ALTERNATIVA

? LEA ELEMENTOS- UNA NOTA POR CADA ELEMENTO

Por último, al final de cada página del formulario, encontrará una barra de desplazamiento que le permitirá avanzar a las preguntas siguientes o volver a la página anterior, en el caso necesario.

Salir y reiniciar la encuesta Guardar y Volver en otro momento  << Previo Siguiente >>

2.2.

2.3. PREGUNTAS GENERALES

En cada cuestionario usted encontrará preguntas relacionadas con la identificación de la o el encuestado, las que aparecen al principio del formulario. Complete esta información en base a los datos proporcionados en la planilla y que NO se las pregunte a la o el encuestado.

***Sexo**

Femenino Masculino

***Identificación del encuestado**

Nombre

RUT

Teléfono de contacto

*Al finalizar cada encuesta ingrese su nombre.

***Nombre del encuestador/a**

- Por último, es importante Agradecer y despedirse.

2.4. TIPOS DE PREGUNTA

En la encuesta encontrará con distintos formatos de pregunta, cada una de ellas requiere ser completada de forma específica:

Preguntas de selección

Para estas preguntas marque sólo UNA de las alternativas disponibles.

*
El programa formación en el puesto del trabajo incluye una capacitación asociada a su puesto u oficio desempeñado, ¿Esta actividad se realizó a través de un relator interno de la empresa o a través de una empresa externa de capacitación? }

Seleccione una de las siguientes opciones

Relator interno de la empresa
 Empresa externa de capacitación
 No sabe / No responde

? ESPERE RESPUESTA – UNA SOLA ALTERNATIVA

Pregunta de entrada numérica múltiple

En este tipo de pregunta solicite a la o el encuestado que califique los enunciados en una escala del 1 al 7. Si se indica un número decimal debe ser ingresado con coma, ponga atención en digitar con comas en el caso que se requiera. El sistema no reconoce otros valores que los mencionados.

*
Respecto al rol de su empleador en la participación en el Programa Formación el puesto de trabajo, y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho, ¿Con que nota calificaría las siguientes áreas de acción del empleador?

Each answer must be between 1 and 7

En estos campos sólo pueden introducirse números

Compromiso por que el trabajador se capacite.	<input type="text"/>
Cumplimiento oportuno de la cancelación de la remuneración pactada.	<input type="text"/>
Satisfacción con la remuneración recibida.	<input type="text"/>
Entrega de facilidades para cumplir con los aspectos de aprendizaje del Programa.	<input type="text"/>
Recursos entregados para ejecutar las acciones de capacitación.	<input type="text"/>

? LEA CARACTERISTICAS- UNA NOTA POR CADA ELEMENTO

Pregunta tipo Matriz

Para las preguntas tipo Matriz lea cada afirmación y solicite las respuestas indicando cada una de ellas (nivel de acuerdo, importancia, etcétera); marque UNA de las alternativas según corresponda. En estas preguntas y en la de selección es importante tener presente que la alternativa “NO SABE/ NO RESPONDE” no debe ser leída a la o el encuestado, marque sólo en el caso que la persona no esté de acuerdo con ninguna de las anteriores.

Respecto a los contenidos tratados en la capacitación, indíquenos si se encuentra de acuerdo, medianamente de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones:

	De acuerdo	Medianamente de acuerdo	Desacuerdo	No sabe/no responde (NO LEER)
Los contenidos tratados son útiles para mi futuro.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los contenidos del curso se relacionaron con mi oficio actual.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El curso mejora mis proyecciones laborales.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Duración del curso.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

? LEA AFIRMACIONES – UNA RESPUESTA POR CADA AFIRMACION

Pregunta anclada

Cuál de estas actividades desarrolló como parte del proceso de capacitación:

Seleccione una de las siguientes opciones

- Práctica Laboral
- Asistencia técnica
- No tuvo otro tipo de actividades
- No sabe / No responde

? LEA ALTERNATIVAS – UNA RESPUESTA.

Esta es una pregunta anclada. Esto quiere decir que de acuerdo a la alternativa escogida por la o el entrevistado el sistema dirige la encuesta a una u otra pregunta. Si la respuesta es “Práctica Laboral”, la encuesta se dirigirá automáticamente a la pregunta siguiente, por el contrario, si la respuesta es “No tuvo otro tipo de actividades” ó “No sabe/No responde”, se dirigirá a la sección final del formulario que corresponde a la Identificación del encuestado. Por último, si la respuesta es “Asistencia técnica”, el sistema pasará a la pregunta número 16 hasta llegar al final del cuestionario.

Por tanto, las siguientes preguntas – hasta la número 15- aparecerán en pantalla sólo para los y las encuestadas que respondan “Práctica laboral”.



GLOSARIO:

Franquicia tributaria: Es un incentivo tributario que permite a los empresarios descontar del monto de los impuestos por pagar los gastos efectuados por las capacitaciones de los y las trabajadoras de su propia empresa, potenciales trabajadores o ex trabajadores.

Maestro guía: Trabajador o trabajadora de la empresa delegada para supervisar y orientar las capacitaciones realizadas por el o la profesora.

OTEC: Organismo Técnico de Capacitación. Son instituciones acreditadas por el SENCE con exclusividad para ejecutar actividades de capacitación.

OMIL: Oficina Municipal de Intermediación Laboral. Es el organismo técnico de cada Municipalidad, que tiene por misión establecer una coordinación entre la oferta y demanda de trabajo.

SENCE: Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, es el organismo técnico del Estado encargado de ampliar la empleabilidad de las personas incentivando la capacitación de los y las trabajadoras.