

Este reporte de resultados tiene como objetivo presentar los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a las usuarias egresadas del programa + Capaz año 2015 en su línea mujer emprendedora. El propósito de esta encuesta es indagar en la satisfacción que presentan las usuarias respecto de las distintas etapas, procesos y componentes del programa en cuestión.

Esta información permitirá identificar los aspectos del programa que requieren, por una parte, ser rediseñados para mejorar su implementación, y por otra, observar qué elementos, a partir de la opinión de las usuarias, necesitan una evaluación en profundidad para determinar las oportunidades de mejora.

1. Antecedentes metodológicos

La encuesta aplicada, corresponde a un cuestionario de preguntas de carácter cerrado, y su modalidad de aplicación fue telefónica, por medio de encuestadores instalados en el call center de SENCE. La duración promedio de la encuesta fue de 10 minutos.

Previo a la aplicación de la encuesta se llevó a cabo un proceso de pre test a un total de 30 usuarias que permitió generar algunos ajustes en la formulación de algunas preguntas.

La aplicación inició y finalizó durante el mes de septiembre del año 2016. Durante ese periodo de tiempo se desarrolló un proceso supervisión semanal de los audios de los llamados telefónicos realizados por los encuestadores que permitió ir validando las respuestas registradas en la base de datos de resultados.

a. Universo y muestra

El universo sobre el cual fue aplicada la encuesta corresponde a las usuarias egresadas del programa en su versión año 2015, gestionada directamente por SENCE¹. A partir de ese universo se estimó una muestra representativa a nivel nacional, con un nivel de confianza de un 95% y un error muestral de un 5%. La fuente de información utilizada para el cálculo de la muestra fue la base de datos administrativa del programa.

Se observa que el universo de usuarias egresadas a la fecha de inicio del trabajo en terreno era igual a 11.975 personas, a partir de lo cual se estimó una muestra, con los parámetros indicados anteriormente, de 372 casos. La muestra efectiva que se obtuvo asciende a 384 usuarias y presentó un error de 4,9% a nivel nacional.

TABLA N°1: DISTRIBUCIÓN DEL UNIVERSO, MUESTRA ESTIMADA Y EFECTIVA DE USUARIAS EGRESADAS PROGRAMA + CAPAZ LÍNEA MUJER EMPRENDEDORA AÑO 2015.

| | UNIVERSO | MUESTRA ESTIMADA | MUESTRA EFECTIVA | ERROR |
|-----------------|---------------|------------------|------------------|-------------|
| Nacional | 11.975 | 372 | 384 | 4,9% |

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos administrativa de SENCE.

¹ No se consideró como parte del universo en la aplicación de esta encuesta a los cupos gestionados por otras instituciones públicas.

b. Análisis de resultados

El cuestionario aplicado se compone por un total de cuatro dimensiones, las que se construyen de sub dimensiones y a su vez de variables, que permiten evaluar los distintos elementos y etapas del programa. Las dimensiones y sub dimensiones se detallan a continuación:

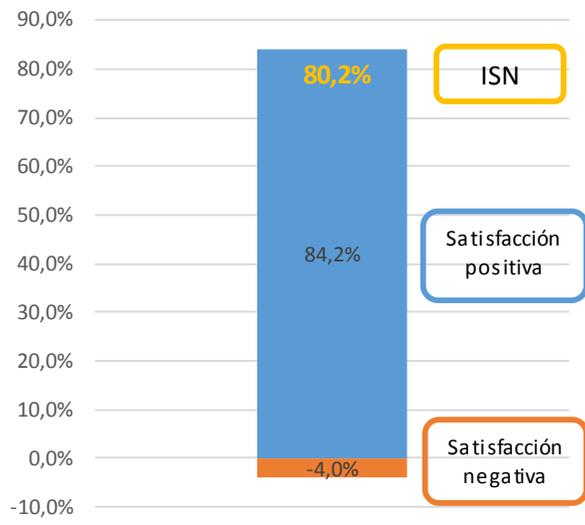
1. Procedimientos previos al inicio del curso:
 - a. Evaluación de la información.
 - b. Postulación global.
 - c. Postulación online.
2. Curso:
 - a. Desarrollo del curso.
 - b. Facilitador.
 - c. Proveedor de capacitación.
3. Asesoría técnica:
 - a. Desarrollo de la asesoría técnica.
 - b. Fondo de inversión.
4. Resultados.

Las preguntas que permitieron medir la satisfacción en cada uno de los aspectos evaluados son de tipo escalar, es decir, donde las unidades de medición van de 1 a 7, donde la nota 1 representa el mayor nivel de insatisfacción y la nota 7 completa satisfacción. La metodología utilizada en este caso para analizar los resultados corresponde a la evaluación tradicional de satisfacción, donde las respuestas se agrupan en tres niveles de satisfacción: las notas 7 y 6 corresponde a satisfacción positiva, nota 5 a satisfacción neutra, y notas 4 o menores a insatisfacción. A partir de lo anterior se construyen los indicadores de satisfacción neta que será como mediremos el resultado de cada una de las dimensiones, sub dimensiones y variables. La fórmula empleada se detalla a continuación:

$$ISN (\text{ÍNDICE DE SATISFACCIÓN NETA}) = \frac{\left(\frac{\text{Suma de usuarios que evalúa con nota 6 o 7}}{\text{Total de usuarios que dan respuesta}} \right) - \left(\frac{\text{Suma de usuarios que evalúa con nota 1 a 4}}{\text{Total de usuarios que dan respuesta}} \right)}$$

Los resultados que se presentarán en el informe considerarán gráficos que expondrán los siguientes porcentajes: usuarias que evalúan con nota 6 o 7, correspondiente a la satisfacción positiva, porcentaje de usuarias que evalúan con nota entre 1 a 4, que hace referencia a la satisfacción negativa, y por último el índice de satisfacción neta. La siguiente figura es ejemplo de lo descrito anteriormente.

Noviembre de 2016



A partir de la definición anterior es que los resultados de los índices de satisfacción neta que se obtengan de cada evaluación de las dimensiones, sub dimensiones y variables que componen el cuestionario se clasificarán en las categorías que se presentan a continuación en cuanto al nivel de satisfacción obtenido.

| ISN | Categorización del nivel de satisfacción |
|-----------|--|
| 91%-100% | Excelente |
| 76%-90% | Positiva |
| 61%-75% | Regular |
| 51%-60% | Negativa |
| -100%-50% | Muy negativa |

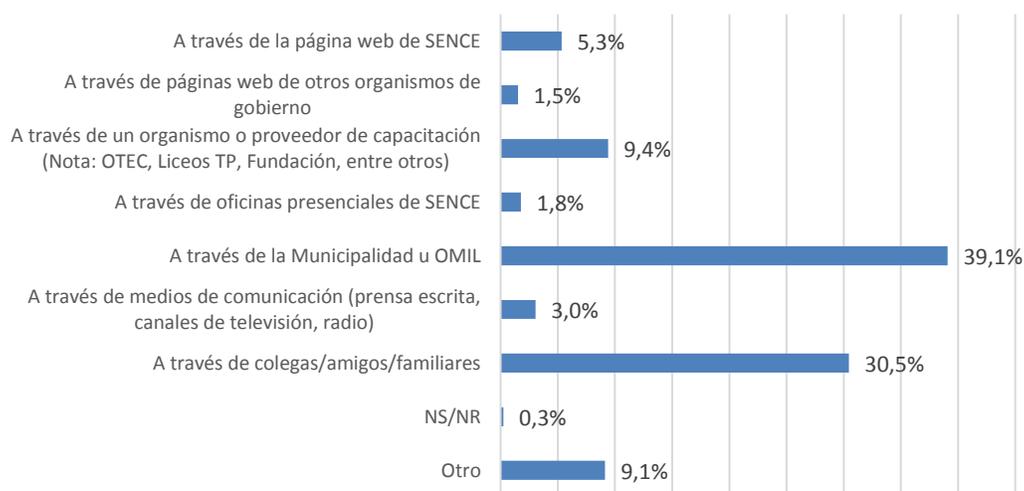
2. Resultados

2.1 Antecedentes

Previo a indagar en las evaluaciones que realizan las usuarias de cada elemento que compone el programa, se levantó información sobre aspectos previos a su incorporación al programa como las vías por las cuáles se enteraron de la existencia del programa.

Respecto de los canales de comunicación o medios por los cuáles se informaron de la existencia del programa, se identifica que un 39,1% de las usuarias señalan que se enteraron por medio de la municipalidad u OMIL, seguido de un 30,5% que supieron a través de colegas, amigos o familiares. En cuanto a los mecanismos de difusión vía página web, medios de comunicación o redes sociales, se observa que la proporción de usuarias que se informaron por medio de esos canales no alcanza un 10%. Presentando de ese modo mayor relevancia los espacios presenciales para este segmento objetivo.

GRÁFICO N°1: ¿CÓMO SE ENTERÓ DE LA EXISTENCIA DEL PROGRAMA?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa + Capaz año 2015.

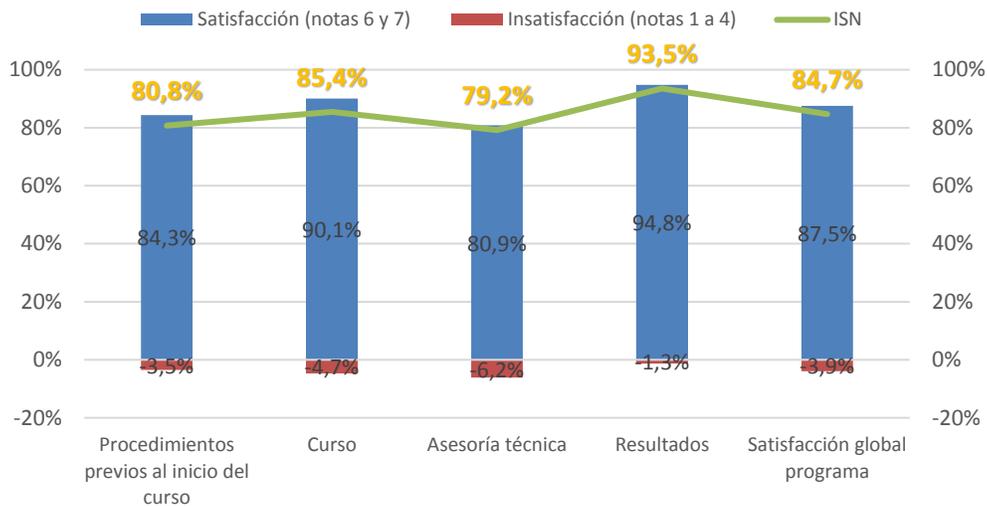
2.2 Evaluación general del programa

La encuesta de satisfacción se divide en un total de cuatro dimensiones que permiten evaluar distintos aspectos del programa, la primera corresponde a *“procedimientos previos al inicio del curso”*, la segunda a *“curso”*, la tercera a *“asesoría técnica”* y la última a *“resultados”*. El promedio de los niveles de satisfacción obtenidos en cada una de esas categorías da como resultado el índice de satisfacción neta (ISN) total del programa correspondiente a un 84,7%, considerado como positivo. Tres de las cuatro dimensiones evaluadas presentan un nivel de satisfacción positivo,

destacando la dimensión “curso” con un ISN de 85,4%. La dimensión mejor evaluada corresponde a “resultados” que presenta un nivel de satisfacción catalogado como excelente, llegando a un ISN de 93,5%.

En los siguientes apartados de este informe se detallarán los resultados obtenidos en cada una de las sub dimensiones y variables que componen las cuatro dimensiones recién presentadas, pudiendo de esa forma identificar cuáles son los elementos que están generando mayores niveles de satisfacción o insatisfacción.

GRÁFICO N°2: SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA POR DIMENSIONES

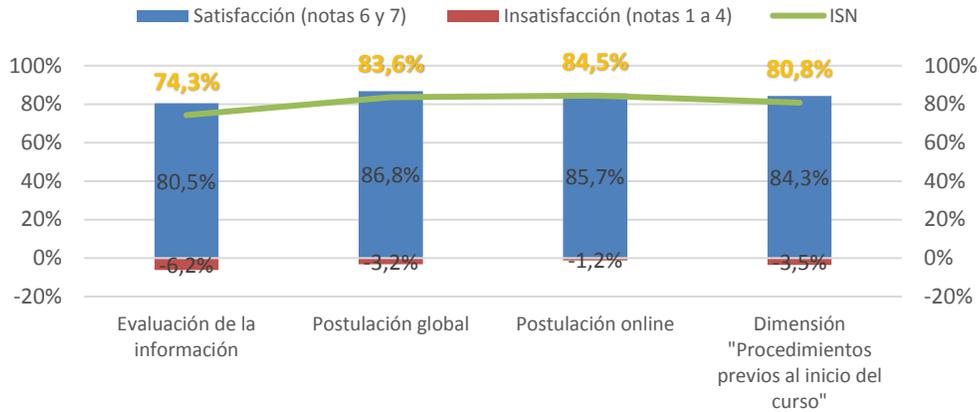


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa + Capaz año 2015.

2.3 Evaluación dimensión “Procedimientos previos al inicio del curso”

La primera dimensión de evaluación del programa corresponde a “Procedimientos previos al inicio del curso”, donde se evalúan dos aspectos: la información disponible del programa y el proceso de postulación, siendo este último diferenciado por el proceso de postulación en general y el proceso específico de postulación online. La dimensión a nivel general presenta un índice de satisfacción neta (ISN) equivalente a un 80,8% correspondiente a un nivel positivo. Al observar las evaluaciones recibidas para cada sub dimensión, el que presenta un ISN más bajo corresponde a “evaluación de la información” con un 74,3%, siendo la única sub dimensión que presenta un nivel de satisfacción regular. En cuanto a las sub dimensiones “postulación global” y “postulación online”, éstas presentan un nivel de satisfacción positivo con un ISN igual a 83,6% y 84,5% respectivamente.

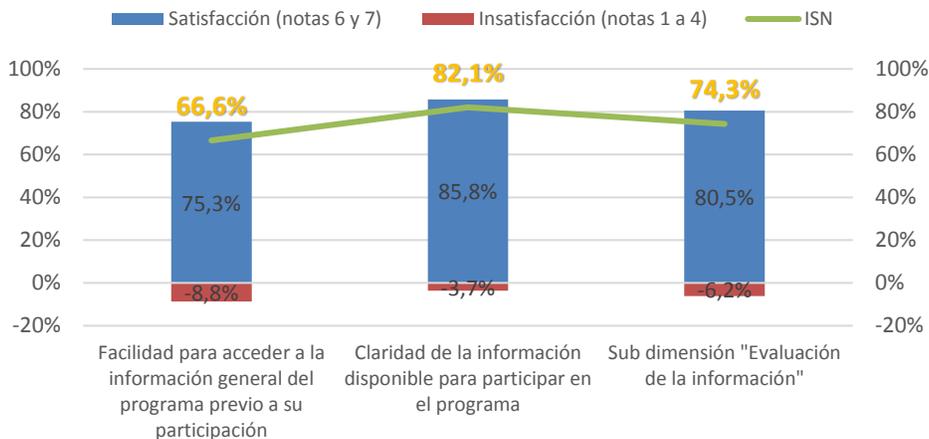
GRÁFICO N°3: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa + Capaz año 2015.

Considerando el nivel de satisfacción regular obtenido en la sub dimensión “*evaluación de la información*”, es relevante observar qué variables están afectando principalmente la obtención de esos resultados. De ese modo, en el gráfico siguiente se presentan las variables que fueron evaluadas en la sub dimensión “*evaluación de la información*”, correspondiente a “*facilidad para acceder a la información general del programa*” previo a su participación, y “*claridad de la información disponible*”. En ese sentido, se identifica que la variable “*facilidad para acceder a la información*” está impactando en el nivel regular de satisfacción que obtiene la sub dimensión “*evaluación de la información*”, presentando un ISN igual a 66,6%. Por el contrario, la segunda variable analizada “*claridad de la información disponible para participar en el programa*” obtuvo un nivel de satisfacción positivo con un ISN igual a 82,1%.

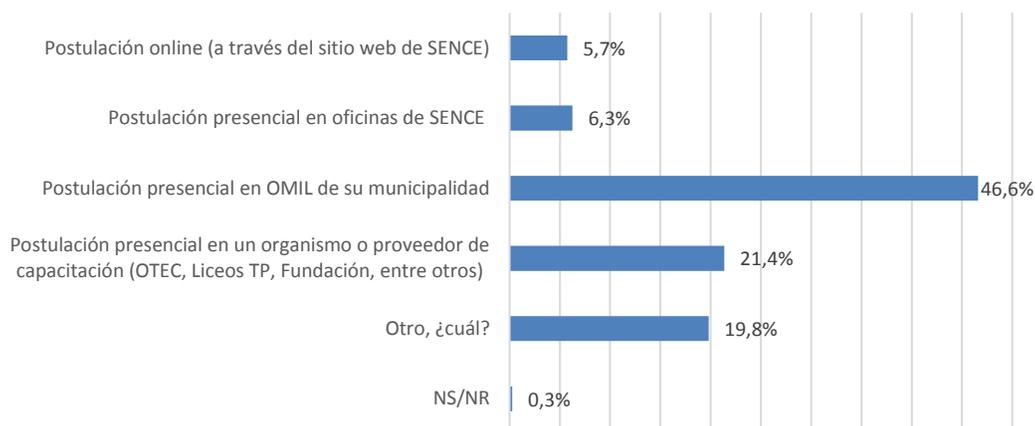
GRÁFICO N°4: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa + Capaz año 2015.

Previo a analizar las variables que componen la sub dimensión del “*postulación global*”, es relevante presentar las formas de postulación que declararon haber utilizado las usuarias. El gráfico n°5 muestra que un 46,6% postuló de manera presencial en la OMIL, la segunda opción con mayor proporción de usuarias fue postulación presencial en un organismo proveedor de capacitación con un 21,4%. Es importante resaltar que si se agrupan todas las alternativas presenciales de postulación se obtiene que un 74,3% de las usuarias declaran haber postulado de ese modo. En cuanto a las usuarias que postularon directamente por la página web, éstas corresponden a un 5,7%.

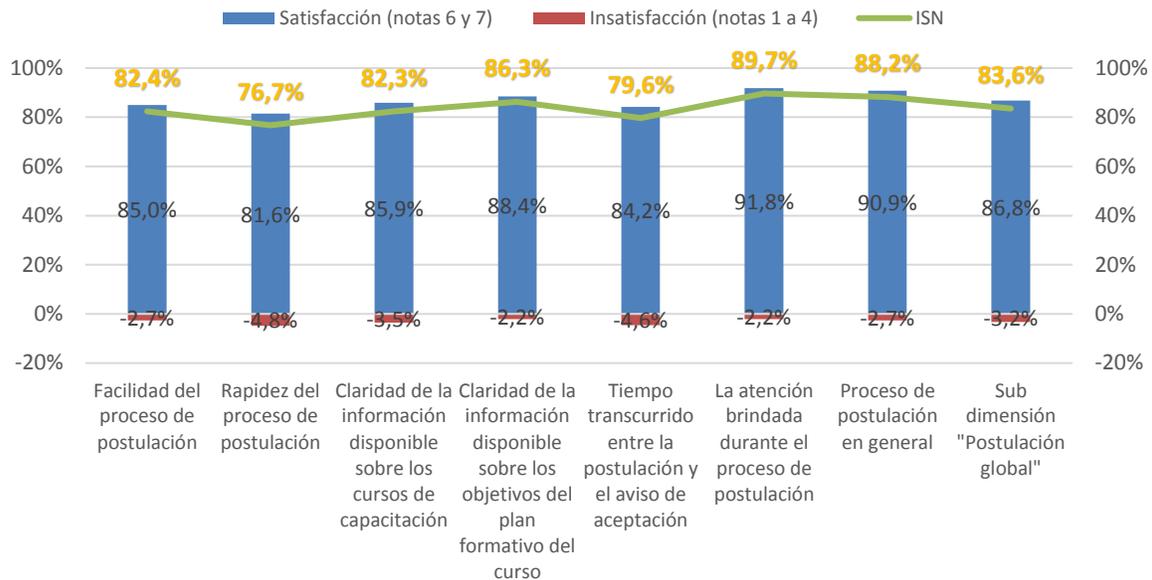
GRÁFICO N°5: ¿DE QUÉ FORMA POSTULÓ AL PROGRAMA?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa + Capaz año 2015.

La sub dimensión “*postulación global*” presenta un ISN positivo equivalente a 83,6%. Esta sub dimensión se evalúa a través de siete variables, y es posible identificar, que, si bien todas presentan ISN positivos, hay dos que cuentan con niveles de satisfacción menores al realizar un comparativo entre ellas, éstas son: “*rapidez del proceso de postulación*” y “*tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación*”, con un ISN de 76,7% y 79,6% respectivamente. Asimismo, se identifican dos variables que presentan los mejores índices de satisfacción correspondiente a “*la atención brindada durante el proceso de postulación*” y “*proceso de postulación en general*”, con ISN superiores a un 88%. Es importante mencionar que la última variable mencionada se obtiene a partir de la evaluación que se le solicita hacer a las usuarias de modo general del proceso.

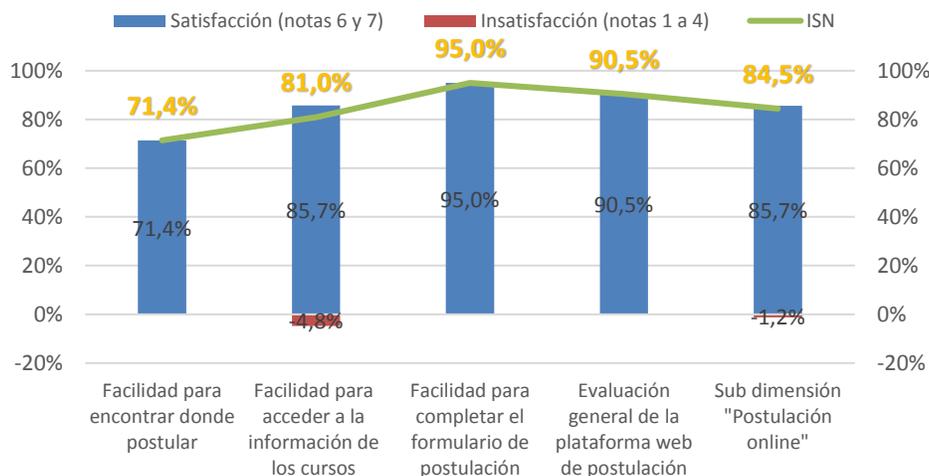
GRÁFICO N°6: SUB DIMENSIÓN "POSTULACIÓN GLOBAL"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa + Capaz año 2015.

En cuanto a la evaluación que recibe la sub dimensión "postulación online", es posible observar que a pesar de presentar un ISN positivo igual a 84,5%, la variable "facilidad para encontrar donde postular" obtuvo un nivel de satisfacción regular con un ISN de 71,4%, evaluación que se encuentra directamente relacionada con la mala evaluación que se presentó anteriormente en la variable "facilidad para acceder a la información del programa previo a su participación". De este modo, se identifica de manera inmediata un aspecto a mejorar en el programa, el cual es detectado por medio de dos sub dimensiones distintas del cuestionario y que tiene relación con el acceso a información.

GRÁFICO N°7: SUB DIMENSIÓN "POSTULACIÓN ONLINE"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa + Capaz año 2015.

2.4 Evaluación dimensión “Curso”

Antecedentes

La segunda dimensión de la encuesta de satisfacción de usuarias corresponde a “curso”, en la cual se evalúan las siguientes sub dimensiones: “desarrollo del curso”, “facilitador” y “proveedor de capacitación”. Previo a presentar los resultados de satisfacción de esta dimensión, se exponen algunos datos relevantes en cuanto a información que disponían las usuarias sobre el curso y características de generales del curso que desarrollaron.

En primer lugar, un 66,1% de las usuarias señalan que, contaban con información clara y precisa sobre la duración y horarios del curso, dando como resultado que un tercio de las usuarias encuestadas no tenían esa información clara, proporción bastante significativa. Respecto de si las usuarias pasaron por un proceso de evaluación o diagnóstico previo al desarrollo del curso, un 60,4% declara que sí (ver gráfico n°8 y n°9).

En cuanto a los días y horas en la cual se realizaba el curso, un 78% declara que las clases se desarrollaban en un total de 5 días a la semana. Un 43% señala que duración diaria era de 4 horas, y un 34% de 5 horas (ver tablas n°2 y n°3). Al consultarles a las encuestadas si consideraron adecuada la duración del curso, un 89,8% responde afirmativamente, y un 8,9% que no, donde las razones de esa negativa se deben en un 55,9% a que la duración de los cursos era muy corta y un 41,2% a que era más extensa de lo que en realidad se requería.

Respecto de la satisfacción con los horarios del curso, un 88,6% de las usuarias se declaran satisfechas, y un 2,7% insatisfechas, obteniendo un ISN igual a 85,9%, considerado positivo.

GRÁFICO N°8: ANTES DE INICIAR EL CURSO, ¿CONTABA USTED CON INFORMACIÓN CLARA Y PRECISA SOBRE SU DURACIÓN Y HORARIOS?

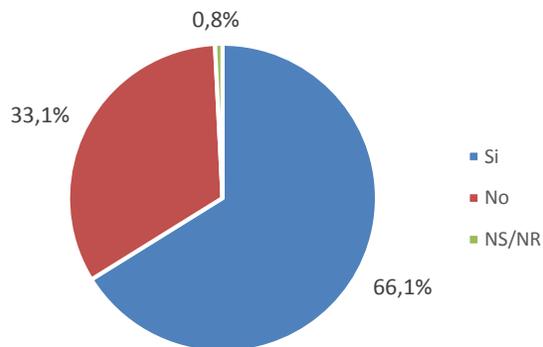
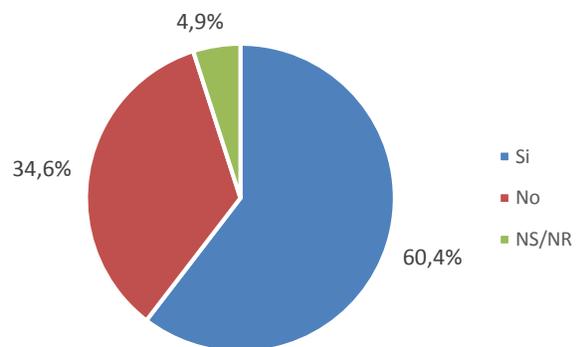


GRÁFICO N°9: AL INICIAR EL CURSO, ¿REALIZÓ ALGUNA ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN O DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE CONOCIMIENTO O CAPACIDADES?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa + Capaz año 2015.

TABLA N°2: ¿CUÁNTOS DÍAS A LA SEMANA SE DESARROLLABA EL CURSO?

| Días | Usuarías | Porcentaje |
|-----------------|---------------|-------------|
| 1 | 5 | 1% |
| 2 | 5 | 1% |
| 3 | 46 | 12% |
| 4 | 8 | 2% |
| 5 | 299 | 78% |
| 6 | 9 | 2% |
| NS/NR | 12 | 3% |
| TOTAL | 384 | 100% |
| Promedio | 5 días | |

TABLA N°3: ¿Y CUÁL FUE EL NÚMERO DE HORAS DIARIAS?

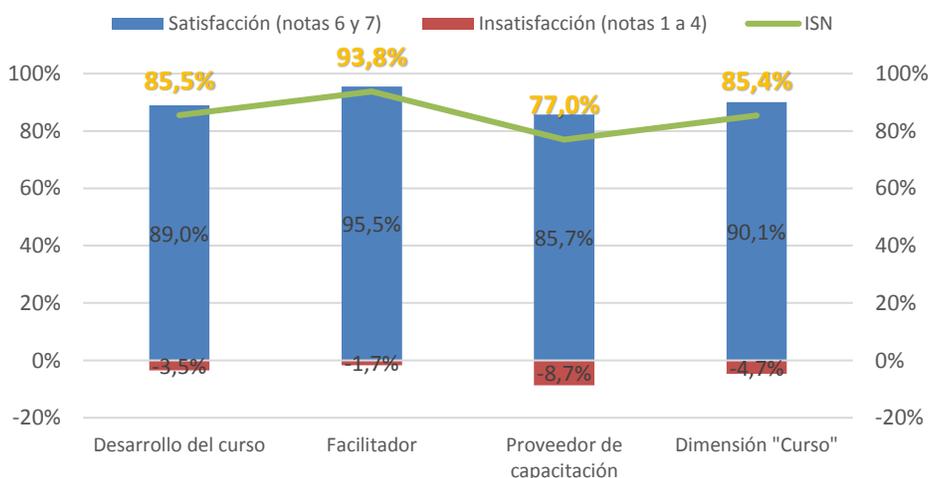
| Horas diarias | Usuarías | Porcentaje |
|-----------------|----------------|-------------|
| 2 | 2 | 1% |
| 3 | 17 | 4% |
| 4 | 164 | 43% |
| 5 | 130 | 34% |
| 6 | 53 | 14% |
| 7 | 4 | 1% |
| NS/NR | 14 | 4% |
| TOTAL | 384 | 100% |
| Promedio | 5 horas | |

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa + Capaz año 2015.

Evaluación dimensión "curso"

El ISN global de esta dimensión corresponde a 85,4%, considerado como positivo, siendo la segunda dimensión que presenta la mejor evaluación, junto con la dimensión "resultados". Se destaca la sub dimensión "facilitador" que obtiene un ISN de 93,8% considerado como excelente, siendo los aspectos mejor evaluados del programa, junto con la dimensión completa de "resultados". "Proveedor de capacitación" es la sub dimensión que obtiene la evaluación más baja, que aun cuando el nivel de satisfacción es considerado positivo, se encuentra a dos puntos porcentuales de llegar a un nivel de satisfacción regular y presenta diferencias notorias al contrastarla con las otras variables evaluadas en esta dimensión.

GRÁFICO N°10: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "CURSO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa + Capaz año 2015.

Al indagar en cada sub dimensión, partiendo por “desarrollo del curso”, se observa que, del total de las doce variables evaluadas, dos de éstas obtienen un nivel de satisfacción excelente, correspondiente a “la forma de enseñar” y “el material de apoyo para el aprendizaje”, con un ISN de 92,4% y 92,1% respectivamente. Y las diez variables restantes presentan un ISN positivo. Las variables que obtienen los niveles más bajos de satisfacción son: “infraestructura física” con un ISN de 77%, “personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso” con un ISN de 79,3%, “la ubicación del lugar” con un 79,4% y “orden y aseo de la sala de clases” con un 79,7%.

TABLA N°4: VARIABLES SUB DIMENSIÓN “DESARROLLO DEL CURSO”

| Aspectos evaluados | ISN | Insatisfacción (notas 1 a 4) | Satisfacción (notas 6 y 7) |
|---|--------------|------------------------------|----------------------------|
| La ubicación del lugar de capacitación (facilidad de acceso) | 79,4% | -4,5% | 83,9% |
| La infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc. | 77,0% | -5,8% | 82,8% |
| Orden y aseo de la sala de clases y de las instalaciones en general | 79,7% | -5,0% | 84,7% |
| Equipamiento para las actividades prácticas pertinente al curso | 87,7% | -1,9% | 89,6% |
| Cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos | 88,2% | -2,4% | 90,6% |
| Estado del equipamiento (Nota: buen funcionamiento) | 90,0% | -1,9% | 91,9% |
| Personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso | 79,3% | -5,9% | 85,1% |
| La forma de enseñar (Por ejemplo, los tiempos dedicados a explicar la materia, las actividades prácticas, etc.) | 92,4% | -1,8% | 94,2% |
| El material de apoyo para el aprendizaje (como presentaciones, textos, guías de apoyo, etc.) | 92,1% | -2,1% | 94,2% |
| Cumplimiento de fechas y horarios | 84,7% | -5,0% | 89,7% |
| El cumplimiento de todas las actividades programadas | 86,2% | -3,4% | 89,7% |
| Evaluación al finalizar el curso | 89,2% | -2,0% | 91,2% |
| Sub dimensión "Desarrollo del curso" | 85,5% | -3,5% | 89,0% |

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa + Capaz año 2015.

La segunda sub dimensión evaluada en lo que tiene relación con el curso, es “facilitador”, siendo ésta la que presenta la mejor evaluación de esta dimensión, con un ISN de 93,8%, considerado como excelente. Todas las variables que componen esta sub dimensión presentan niveles de satisfacción excelente, a excepción de una variable que presenta un nivel de satisfacción positivo correspondiente a “entregó justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones” con un 88,2%. Adicionalmente resalta la variable “el facilitador o profesor dio a conocer los objetivos del curso” que obtiene el ISN más alto de todas las variables analizadas en esta encuesta, llegando a un 97,4%

TABLA N°5: VARIABLES SUB DIMENSIÓN "FACILITADOR"

| Aspectos evaluados | ISN | Insatisfacción (notas 1 a 4) | Satisfacción (notas 6 y 7) |
|---|--------------|------------------------------|----------------------------|
| Cumplió con horarios establecidos de inicio y fin del curso | 95,5% | -1,1% | 96,6% |
| Cumplió fechas y plazos para las actividades | 95,8% | -1,1% | 96,8% |
| El facilitador o profesor dio a conocer los objetivos del curso | 97,4% | -0,5% | 97,9% |
| Expuso la materia de forma clara y comprensible | 94,7% | -1,6% | 96,3% |
| El facilitador o profesor posee un alto nivel de conocimiento y habilidades respecto de lo que enseña | 93,9% | -1,8% | 95,8% |
| Mostró buena disposición para responder preguntas y dudas | 94,7% | -1,8% | 96,6% |
| El facilitador o profesor entregó información respecto a cómo usted sería evaluado | 92,5% | -1,3% | 93,9% |
| Entregó oportunamente los resultados de las evaluaciones | 91,2% | -2,4% | 93,6% |
| Entregó justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones | 88,2% | -4,0% | 92,2% |
| Sub dimensión "Facilitador" | 93,8% | -1,7% | 95,5% |

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa + Capaz año 2015.

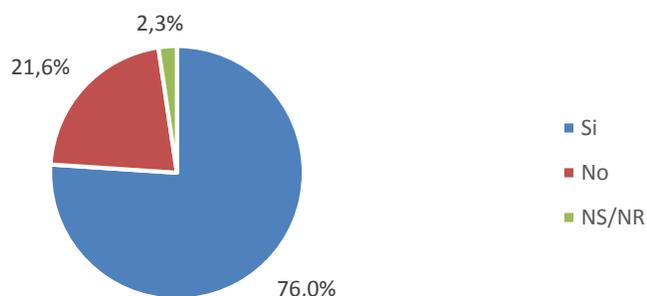
La última sub dimensión analizada, en la dimensión "curso", tiene que ver con el "proveedor de capacitación", en este caso solo se les pide a las usuarias evaluar de manera general al proveedor, obteniendo de ese modo un ISN de un 77% considerado positivo, siendo una de las sub dimensiones que presenta la evaluación más baja en esta encuesta, junto con las sub dimensiones de "evaluación de la información" y el "fondo de inversión".

2.5 Evaluación dimensión "Asesoría técnica"

Antecedentes

Del total de usuarias que dieron respuesta a la encuesta, un 76% señala haber realizado la fase de asesoría técnica. Por tanto, será ese total de usuarias que evaluarán esta dimensión.

GRÁFICO N°11: ¿AL TÉRMINO DEL CURSO DESARROLLÓ SU ASESORÍA TÉCNICA?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa + Capaz año 2015.

En cuanto a la duración de la asesoría técnica, un 86,3% considera que ésta fue adecuada, y un 13,4% que no fue adecuada. Respecto de las razones de por qué les pareció poco adecuada, un 79,5% señala que ésta fue muy corta para lo que en realidad se requería.

GRÁFICO N°12: ¿CONSIDERA QUE LA DURACIÓN DE LA ASESORÍA TÉCNICA FUE ADECUADA?

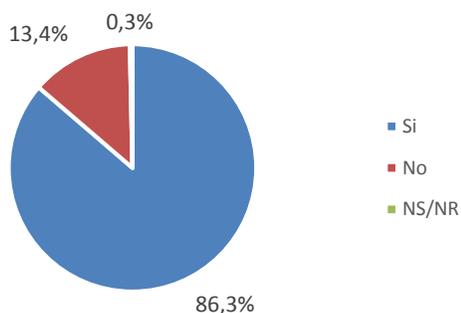


TABLA N°6: ¿POR QUÉ RAZÓN LE PARECIÓ POCO ADECUADA LA DURACIÓN DE LA ASESORÍA TÉCNICA?

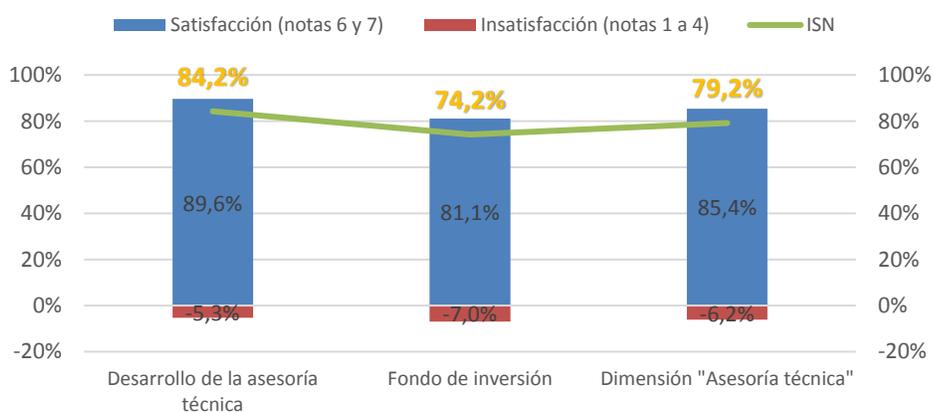
| Opciones | Usuaris | Porcentaje |
|---|-----------|---------------|
| Tuvo una duración muy extensa para lo que en realidad se requería | 2 | 5,1% |
| Tuvo una duración muy corta para lo que en realidad se requería | 31 | 79,5% |
| NS/NR | 6 | 15,4% |
| TOTAL | 39 | 100,0% |

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa + Capaz año 2015.

Evaluación dimensión "asesoría técnica"

La dimensión asesoría técnica se compone por la evaluación de dos sub dimensiones: "desarrollo de la asesoría técnica" y "fondo de inversión", los resultados de las evaluaciones de ambos elementos generan el ISN de la dimensión completa correspondiente a un 79,2% considerado positivo, sin embargo, aun cuando la dimensión obtiene un nivel de satisfacción positivo, la sub dimensión "fondo de inversión" tiene una evaluación regular por parte de las usuarias con un ISN de 74,2%. A nivel de dimensiones de la encuesta, esta dimensión presenta el ISN más bajo.

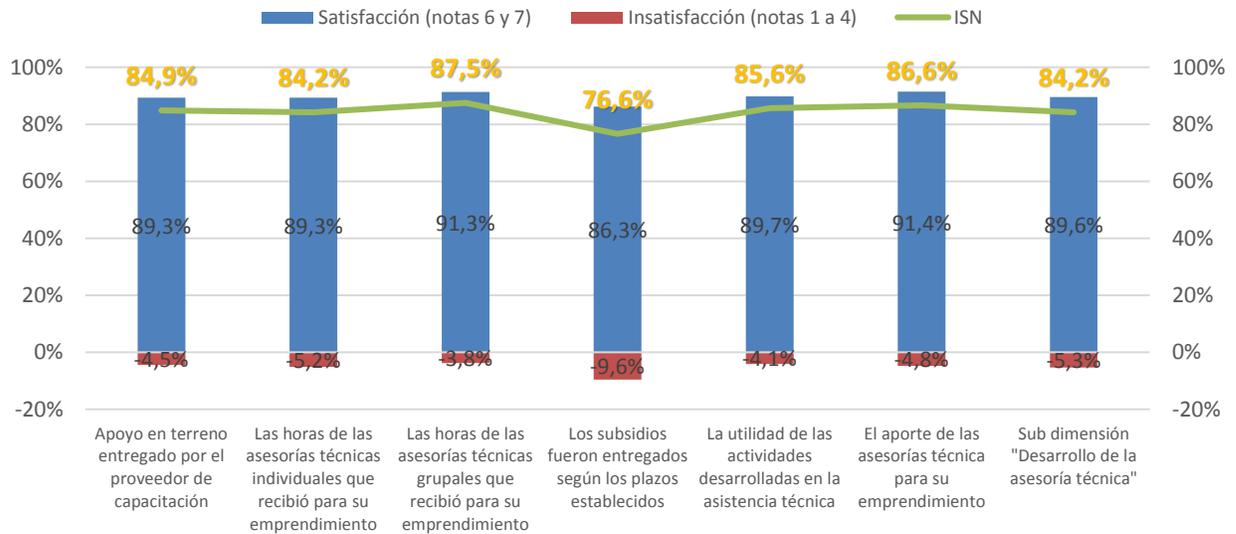
GRÁFICO N°13: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "ASESORÍA TÉCNICA"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa + Capaz año 2015.

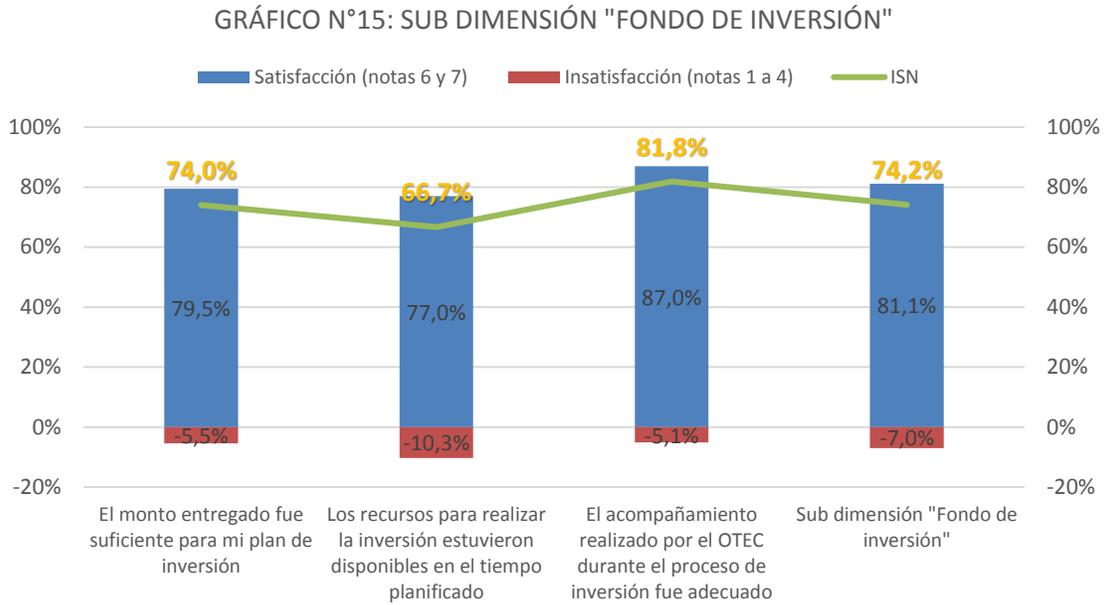
Si se observan las variables que componen la sub dimensión “desarrollo de la asesoría técnica”, la totalidad de las seis variables evaluadas presentan un ISN positivo, destacando “las horas de las asesorías técnicas individuales que recibió para su emprendimiento” con un 87,5% y “el aporte de las asesorías técnicas para su emprendimiento” con un 86,6%. Por el contrario, la variable que obtiene la evaluación más baja corresponde a “los subsidios entregados según los plazos establecidos” con un ISN igual a 76,6%, cercano a obtener un nivel de satisfacción regular.

GRÁFICO N°14: SUB DIMENSIÓN "DESARROLLO DE LA ASESORÍA TÉCNICA"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa + Capaz año 2015.

En cuanto a la sub dimensión “fondo de inversión”, evaluada con un nivel regular de satisfacción por parte de las usuarias, es posible mencionar que la variable “los recursos para realizar la inversión estuvieron disponibles en el tiempo planificado” es la que genera la evaluación más baja en esta sub dimensión con un ISN equivalente a 66,7%, seguida de la variable “el monto entregado fue suficiente para mi plan de inversión” con un ISN de 74%. La única variable que en este componente recibe una evaluación positiva es “el acompañamiento realizado por el OTEC durante el proceso de inversión fue adecuado” obteniendo un ISN de 81,8%.



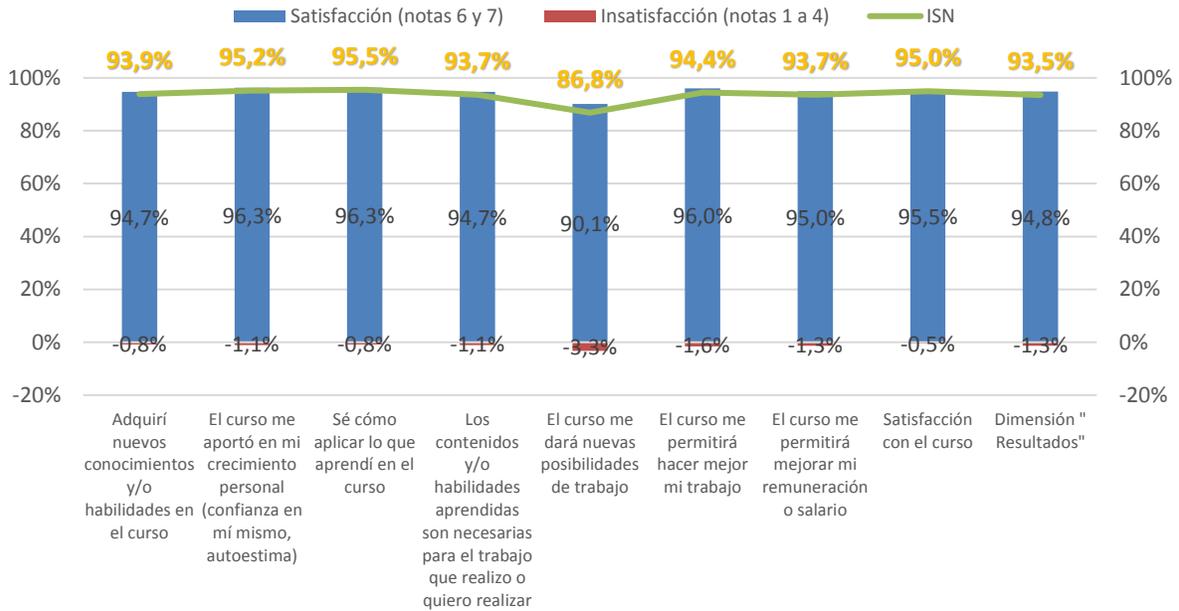
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa + Capaz año 2015.

2.6 Evaluación dimensión "Resultados"

La última dimensión analizada en este reporte es "Resultados", que engloba la percepción de las usuarias en cuanto la utilidad del curso para el empleo y la percepción del aprendizaje que obtuvieron posterior al curso. Esta dimensión presenta un ISN igual a 93,5%, considerado como excelente, siendo el aspecto mejor evaluado del programa.

Respecto de las variables que se evalúan para obtener la satisfacción de esta dimensión, se observa que siete de las ocho variables presentan índices de satisfacción de nivel excelente, a excepción de la variable "el curso me dará nuevas posibilidades de trabajo" que tiene como resultado un ISN de 86,8% considerado como positivo.

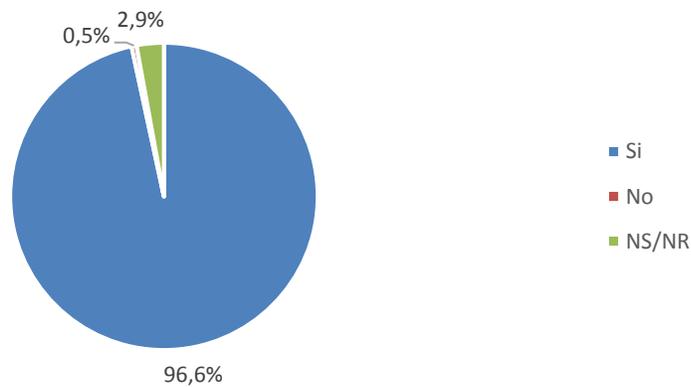
GRÁFICO N°16: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa + Capaz año 2015.

Por último, al consultarle a las usuarias si recomendarían el programa a otras personas, un 96,6% declara que sí.

GRÁFICO N°17: ¿RECOMENDARÍA LA PARTICIPACIÓN EN ESTE PROGRAMA A OTRAS PERSONAS?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa + Capaz año 2015.

3. Anexos

Cuestionario de satisfacción de usuarias +Capaz línea mujer emprendedora:

| | | |
|---------------------|--|--|
| Introducción | Buenos días/tardes, ¿Hablo con (Nombre de encuestada)? | Sí |
| | Mi nombre es (Nombre de encuestador), y estoy llamando de parte del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE. | No <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i> |
| | Estamos realizando una encuesta de satisfacción y de acuerdo con nuestros registros, <i>usted participó en el programa Más Capaz Mujer Emprendedora de SENCE durante el año 2015.</i> | Sí |
| | ¿Me podría confirmar que usted participó en el programa Más Capaz Mujer Emprendedora? | No <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i> |
| | Quisiéramos conocer su opinión respecto de este programa. ¿Podría realizarle algunas preguntas? | Sí |
| | Si usted fuera tan amable de contestarme algunas preguntas, nos sería de gran utilidad para mejorar el programa. Sus respuestas quedarán en la más absoluta reserva. <i>(Nota: Tiempo promedio de duración de la encuesta es 5 minutos)</i> | No <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i> |

1. Antecedentes y evaluación de procedimientos previos al inicio del curso:

| Indicador | [PREG_01] ¿Cómo se enteró de la existencia del programa Más Capaz? (Nota: Leer alternativas) | | |
|--|---|--|--|
| Identificación de fuentes de información y difusión 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 o proveedor de capacitación (Nota: OTEC, Liceos TP, Fundación, entre otros) | | |
| | d. A través de oficinas presenciales de SENCE | | |
| | e. A través de la Municipalidad u OMIL | | |
| | f. A través de medios de comunicación (prensa escrita, canales de televisión) | | |
| | g. A través de colegas/amigos/familiares | | |
| | h. Otro ¿Cuál? | | |

| Indicador | [PREG_02] En una escala de 1 a 7, donde 1 es muy malo y 7 es excelente, ¿Qué nota le pondría a los siguientes aspectos relativos a la información disponible del programa? | | |
|---|---|---------------|-------|
| Disponibilidad de la información respecto del programa | [PREG_02_01] Facilidad para acceder a la información general respecto al programa previo a su participación | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| Claridad de la Información necesaria para participar en el programa | [PREG_02_02] Claridad de la información disponible para participar en el programa (por ejemplo: requisitos, beneficios, obligaciones, etc.) | Nota de 1 a 7 | NS/NR |

2. Postulación

| | | |
|----------------------|---|--|
| Indicador | [PREG_03] ¿De qué forma postuló al programa de SENCE? | |
| Medio de postulación | a. Postulación online (a través del sitio web de SENCE) | |
| | b. Postulación presencial en oficinas de SENCE | |
| | c. Postulación presencial en OMIL de su municipalidad | |
| | d. Postulación presencial en un organismo o proveedor de capacitación (OTEC, Liceos TP, Fundación, entre otros) | |
| | e. Otro, ¿cuál? | |

| | | | |
|---------------------------------------|---|---------------|-------|
| Indicador | [PREG_04] 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 sobre el proceso de postulación? | | |
| Facilidad proceso de postulación | [PREG_04_01] Facilidad del proceso de postulación | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| Rapidez proceso de postulación | [PREG_04_02] Rapidez del proceso de postulación | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| Claridad información sobre cursos | [PREG_04_03] Claridad de la información disponible sobre los cursos de capacitación | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| Claridad información sobre cursos | [PREG_04_04] Claridad de la información disponible sobre los objetivos del plan formativo del curso | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| Tiempo entre postulación y aceptación | [PREG_04_05] Tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| Atención de SENCE | [PREG_04_06] La atención brindada durante el proceso de postulación | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| Proceso de postulación en general | [PREG_04_07] Proceso de postulación en general | Nota de 1 a 7 | NS/NR |

| | | | |
|------------------------------|--|---------------|-------|
| Indicador | <i>(Nota: Solo para quienes postulan online)</i> [PREG_05] En una escala de 1 a 7, evalúe los siguientes aspectos de la plataforma web de postulación : | | |
| Proceso postulación en línea | [PREG_05_01] Facilidad para encontrar donde postular | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| | [PREG_05_02] Facilidad para acceder a la información de los cursos | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| | [PREG_05_03] Facilidad para completar el formulario de postulación | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| Plataforma web | [PREG_05_04] Evaluación general de la plataforma web de postulación | Nota de 1 a 7 | NS/NR |

3. Evaluación curso

| | | |
|-------------------------------|---|--|
| Indicador | [PREG_06] Antes de iniciar el curso, ¿contaba usted con información clara y precisa sobre su duración y horarios? | |
| Información previa | Sí | |
| | No | |
| Indicador | [PREG_07] Al iniciar el curso, ¿realizó alguna actividad de evaluación o autodiagnóstico del nivel de conocimiento o capacidades? (Nota: Con el objetivo de analizar y diagnosticar el nivel de avance de la idea de negocio y el grado de desarrollo de competencias emprendedoras) | |
| Evaluación diagnóstica previa | Sí | |
| | No | |

Encuesta de satisfacción programa + Capaz línea mujer emprendedora año 2015

Noviembre de 2016

| Indicador | [PREG_08] 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? | | |
|--|--|---------------|-------|
| Evaluación general de espacios físicos | [PREG_08_01] La ubicación del lugar de capacitación (<i>facilidad de acceso</i>) | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| | [PREG_08_02] La infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc. | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| | [PREG_08_03] Orden y aseo de la sala de clases y de las instalaciones en general | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| Equipamiento adecuado para el desarrollo del curso | [PREG_08_04] Equipamiento para las actividades prácticas pertinente al curso (<i>equipos, computadores, herramientas, otros</i>) | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| | [PREG_08_05] Cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| | [PREG_08_06] Estado del equipamiento (<i>Nota: buen funcionamiento</i>) | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| Apoyo administrativo durante el desarrollo del curso | [PREG_08_07] Personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso (<i>distinto al facilitador</i>) | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| Metodología de enseñanza | [PREG_08_08] La forma de enseñar (<i>Por ejemplo, los tiempos dedicados a explicar la materia, las actividades prácticas, etc.</i>) | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| Recursos de apoyo pedagógico (PPT, bibliografía, videos, multimedia) | [PREG_08_09] El material de apoyo para el aprendizaje (<i>como presentaciones, textos, guías de apoyo, etc.</i>) | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| Coherencia entre lo ofrecido y lo realizado en el curso | [PREG_08_10] Cumplimiento de fechas y horarios | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| | [PREG_08_11] El cumplimiento de todas las actividades programadas | Nota de 1 a 7 | NS/NR |

Encuesta de satisfacción programa + Capaz línea mujer emprendedora año 2015

Noviembre de 2016

| Indicador | | <i>Listado desplegable de 1 a 7 días</i> |
|--------------------------|--|--|
| Contenidos versus tiempo | [PREG_09] ¿Cuántos días a la semana se desarrollaba el curso? | NS/NR |
| | [PREG_10] ¿Y cuál fue el número de horas diarias? | <i>Listado desplegable de 1 a 12 horas</i> |
| | | NS/NR |
| | [PREG_11] 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 |
| | [PREG_12] ¿Considera que la duración total del curso fue adecuada? | Sí <i>Pasa a [PREG_14]</i> |
| | | No <i>Pasa a [PREG_13]</i> |

| Indicador | [PREG_13] ¿Por qué razón le pareció poco adecuada la duración del curso? (<i>Nota: Leer alternativas y seleccionar sólo 1</i>) | |
|--------------------------|---|--|
| Contenidos versus tiempo | a. Tuvo una duración muy extensa para lo que en realidad se requería | |
| | b. Tuvo una duración muy corta para lo que en realidad se requería | |

| Indicador | | | |
|---------------------------|--|---------------|-------|
| Evaluaciones: pertinencia | [PREG_14] 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 ? | Nota de 1 a 7 | NS/NR |

4. Facilitador o profesor

| | | | |
|---|--|---------------|-------|
| Indicador | [PREG_15] Respecto al facilitador 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? | | |
| Puntualidad | [PREG_15_01] Cumplió con horarios establecidos de inicio y fin del curso | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| | [PREG_15_02] Cumplió fechas y plazos para las actividades | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| Claridad en la exposición de contenidos | [PREG_15_03] El facilitador o profesor dio a conocer los objetivos del curso | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| | [PREG_15_04] Expuso la materia de forma clara y comprensible | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| Manejo del tema | [PREG_15_05] El facilitador o profesor posee un alto nivel de conocimiento y habilidades respecto de lo que enseña | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| Disposición a responder preguntas | [PREG_15_06] Mostró buena disposición para responder preguntas y dudas | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| Retroalimentación | [PREG_15_07] El facilitador o profesor entregó información respecto a cómo usted sería evaluado | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| | [PREG_15_08] Entregó oportunamente los resultados de las evaluaciones | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| | [PREG_15_09] Entregó justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones | Nota de 1 a 7 | NS/NR |

| | | | |
|-----------------------------|--|---------------|-------|
| Indicador | [PREG_16] Utilizando la misma escala de 1 a 7, donde 1 es muy malo y 7 es excelente, ¿Qué nota le pondría al proveedor de capacitación que brindó el curso de capacitación? <i>(Nota: el proveedor corresponde a la institución donde se desarrolla la capacitación, pudiendo ser: OTEC, Universidades, CFT, IP y Fundaciones y Corporaciones)</i> | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| Evaluación general del OTEC | | | |

5. Asesoría técnica

| | | | |
|--------------------|---|--|--|
| Indicador | [PREG_17] Durante las clases, ¿tuvo usted alguna asesoría técnica? | | |
| Asesorías técnicas | Si <i>Pasa a [PREG_18]</i> | | |
| | No <i>Pasa a [PREG_21]</i> | | |

| | | | |
|--------------------|---|---------------|-------|
| Indicador | [PREG_18] En una escala de 1 a 7, donde 1 es muy mala y 7 es excelente ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos de las asesorías técnicas recibidas? | | |
| Asesorías técnicas | [PREG_18_01] Apoyo en terreno entregado por el proveedor de capacitación | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| | [PREG_18_02] Las horas de las asesorías técnicas individuales que recibió para su emprendimiento | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| | [PREG_18_03] Las horas de las asesorías técnicas grupales que recibió para su emprendimiento | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| | [PREG_18_04] Los subsidios fueron entregados según los plazos establecidos | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| | [PREG_18_05] La utilidad de las actividades desarrolladas en la asistencia técnica | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| | [PREG_18_06] El aporte de las asesorías técnica para su emprendimiento | Nota de 1 a 7 | NS/NR |

| | | |
|--------------------|--|-------------------------------|
| Indicador | [PREG_19] ¿Considera que la duración de las asesorías técnicas fue adecuada? | Sí <i>Pasa a [PREG_21]</i> |
| Asesorías técnicas | | No <i>Pasa a [PREG_20]</i> |

| | | | |
|-----------------------------|--|--|--|
| Indicador | [PREG_20] ¿Por qué razón le pareció poco adecuada la duración de las asesorías técnicas? (Leer alternativas y seleccionar sólo 1) | | |
| Duración asesorías técnicas | a. Tuvo una duración muy extensa para lo que en realidad se requería | | |
| | b. Tuvo una duración muy corta para lo que en realidad se requería | | |

| | | | |
|--------------------|--|---------------|-------|
| Indicador | [PREG_21] En una escala de 1 a 7, donde 1 es muy mala y 7 es excelente ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos en relación al Fondo de Inversión? | | |
| Fondo de inversión | [PREG_21_01] El monto entregado fue suficiente para mi plan de inversión | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| | [PREG_21_02] Los recursos para realizar la inversión estuvieron disponibles en el tiempo planificado | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| | [PREG_21_03] El acompañamiento realizado por el OTEC durante el proceso de inversión fue adecuado | Nota de 1 a 7 | NS/NR |

6. 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 en cuanto a la utilidad y resultados del curso? | | |
| Adquisición nuevos conocimientos y habilidades | [PREG_22] Adquirí nuevos conocimientos y/o habilidades en el curso | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| Crecimiento personal | [PREG_23] El curso me aportó en mi crecimiento personal (confianza en mí mismo, autoestima) | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| Aplicación en el trabajo | [PREG_24] Sé cómo aplicar lo que aprendí en el curso | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| Utilidad y/o pertinencia (contenidos) | [PREG_25] Los contenidos y/o habilidades aprendidas son necesarias para el trabajo que realizo o quiero realizar | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| Expectativas sobre cambios en su situación laboral (acceso o calidad de empleo) | [PREG_26] El curso me dará nuevas posibilidades de empleo | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| | [PREG_27] El curso me permitirá hacer mejor mi trabajo | Nota de 1 a 7 | NS/NR |

Encuesta de satisfacción programa + Capaz línea mujer emprendedora año 2015

Noviembre de 2016

| | | | |
|--|---|---------------|-------|
| | [PREG_28] El curso me permitirá mejorar mis ingresos | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
|--|---|---------------|-------|

| | | | |
|------------------------------------|--|---------------|-------|
| Indicador | [PREG_29] 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 | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| Evaluación resultados capacitación | | | |

| | | | |
|------------------------|--|----|----|
| Indicador | [PREG_30] Y para terminar ¿Recomendaría la participación en este programa a otras personas? | Sí | No |
| Recomendación programa | | | |

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