

Este reporte de resultados tiene como objetivo presentar los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios egresados del programa + Capaz año 2015 en su línea regular. El propósito de esta encuesta es indagar en la satisfacción que presentan los usuarios 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 los usuarios, 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 usuarios que permitió generar algunos ajustes en la formulación de algunas preguntas.

La aplicación inició durante el mes de agosto del año 2016 para finalizar en el mes de octubre 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 los usuarios egresados del programa en su versión año 2015. A partir de ese universo se estimó una muestra representativa a nivel regional y 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.

A partir del desarrollo del proceso de aplicación de encuesta, y producto de la contactibilidad presentada en los registros disponibles en la base de datos, se detalla en la siguiente tabla, la muestra efectiva, contrastándola con la muestra estimada y el universo de usuarios egresados. Se observa que el universo de usuarios egresados a la fecha de inicio del trabajo en terreno era igual a 57.527 personas, a partir de los cual se estimó una muestra, con los parámetros indicados anteriormente, de 4.641 casos. La muestra efectiva que se obtuvo asciende a 4.689 usuarios y presentó un error de 1,37% a nivel nacional. Producto de la baja contactibilidad y de la menor disponibilidad de casos presentada en algunas regiones, no fue posible obtener la muestra planificada, presentando de ese modo errores superiores al 5%. Esta situación se aprecia en las regiones de: Aysén con un error de un 10,6%, Magallanes con un 8,8%, Tarapacá y Atacama con un

8,6% respectivamente, Arica y Parinacota con un 8,1% y Los Ríos con un 6,6%. Las regiones restantes en su gran mayoría presentan errores bajo el 5%.

TABLA N°1: DISTRIBUCIÓN DEL UNIVERSO, MUESTRA ESTIMADA Y EFECTIVA DE USUARIOS EGRESADOS PROGRAMA + CAPAZ LÍNEA REGULAR AÑO 2015.

REGIONES	UNIVERSO	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA	ERROR
I Región de Tarapacá	821	262	112	8,6%
II Región de Antofagasta	1.277	295	165	7,1%
III Región de Atacama	834	263	113	8,6%
IV Región de Coquimbo	3.167	343	267	5,7%
V Región de Valparaíso	5.830	360	406	4,7%
VI Región de O'Higgins	5.040	357	442	4,5%
VII Región del Maule	5.769	360	421	4,6%
VIII Región del Biobío	9.026	369	659	3,7%
IX Región de la Araucanía	5.103	357	428	4,5%
X Región de Los Lagos	4.211	352	365	4,9%
XI Región de Aysén	376	190	70	10,6%
XII Región de Magallanes	321	175	90	8,8%
XIII Región Metropolitana	12.894	373	835	5,0%
XIV Región de Los Ríos	2.039	323	191	6,8%
XV Región de Arica y Parinacota	819	262	125	8,1%
TOTAL	57.527	4.641	4.689	1,37%

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

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:

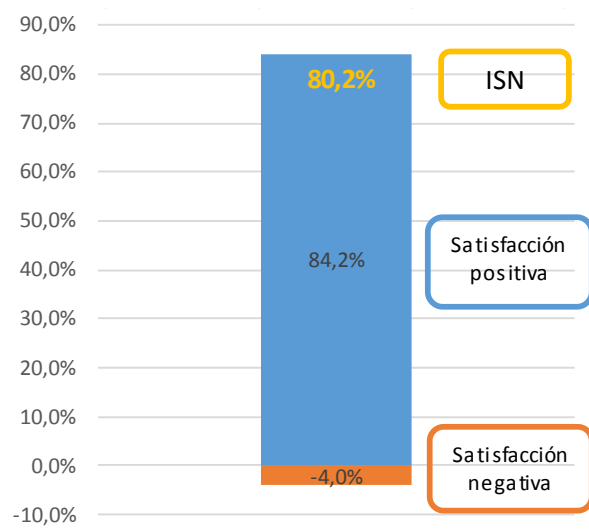
1. Procedimientos previos al inicio del curso.
 - a. Evaluación de la información.
 - b. Postulación global.
 - c. Postulación online.
2. Curso.
 - a. Desarrollo del curso.
 - b. Facilitador.
 - c. Proveedor de capacitación.
3. Práctica laboral.
4. Resultados.

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: usuarios que evalúan con nota 6 o 7, correspondiente a la satisfacción positiva, porcentaje de usuarios 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.



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

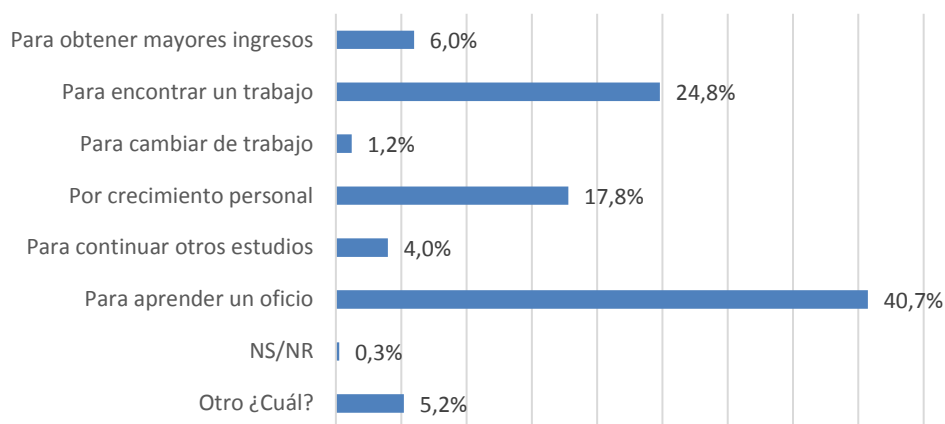
2. Resultados

2.1 Antecedentes

Previo a indagar en las evaluaciones que realizan los usuarios de cada elemento que compone el programa, se levantó información sobre aspectos previos a su incorporación al programa como: las motivaciones por las cuales decidieron ingresar o decidieron postular, y por otra parte respecto de las vías por las cuáles se enteraron de la existencia del programa.

En cuanto a las razones o motivaciones que presentaron los usuarios para postular al programa, se observa en el primer gráfico que la principal motivación es “Para aprender un oficio” con un 40,7% del total de respuestas, seguido de “Para encontrar un trabajo” con un 24,8% y en tercer lugar “Por crecimiento personal” con un 17,8%.

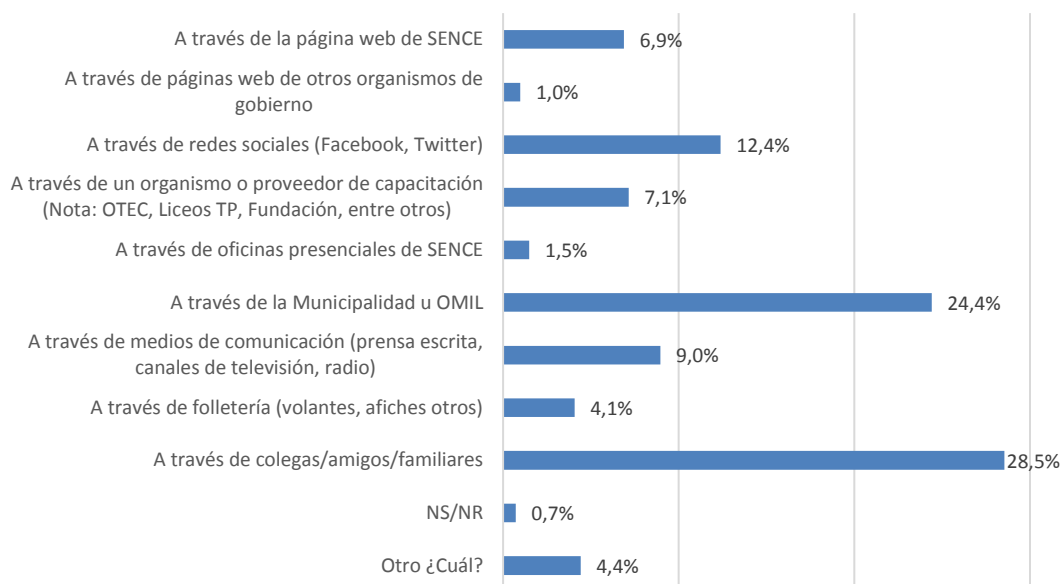
GRÁFICO N°1: ¿POR QUÉ RAZÓN USTED DECIDIÓ INGRESAR AL PROGRAMA? (pregunta de opción múltiple)



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

Respecto de los canales de comunicación o medios por los cuáles se informaron de la existencia del programa, se identifica que un 28,5% de los usuarios señala que se enteraron por medio de colegas/amigos y familiares, seguido de un 24,4% que supieron por medio del municipio u OMIL. En cuanto a los mecanismos de difusión que SENCE utiliza de manera directa, correspondiente a página web, redes sociales, medios de comunicación escrita, y folletería, en total suman un 32,4% de los usuarios que manifiestan haberse informado del programa por esas vías, siendo el más relevante las redes sociales.

GRÁFICO N°2: ¿CÓMO SE ENTERÓ DE LA EXISTENCIA DEL PROGRAMA?
(n=4.689)

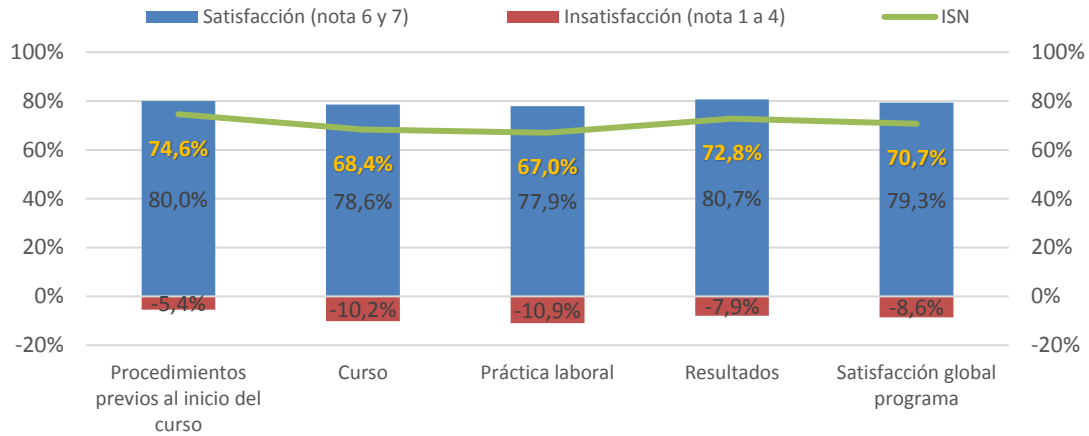


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa + Capaz año 2015.

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 *“práctica laboral”* 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 70,7%, considerado como regular. La totalidad de las dimensiones evaluadas presentan un nivel de satisfacción regular, sin embargo, la dimensión *“procedimientos previos al inicio del curso”*, se encuentra a solo un punto porcentual de estar en un nivel de satisfacción bueno. Las dimensiones que presentan una evaluación más baja corresponden a *“práctica laboral”* y *“curso”* con ISN bajo el 70% (ver gráfico n°3). 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°3: SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA POR DIMENSIONES

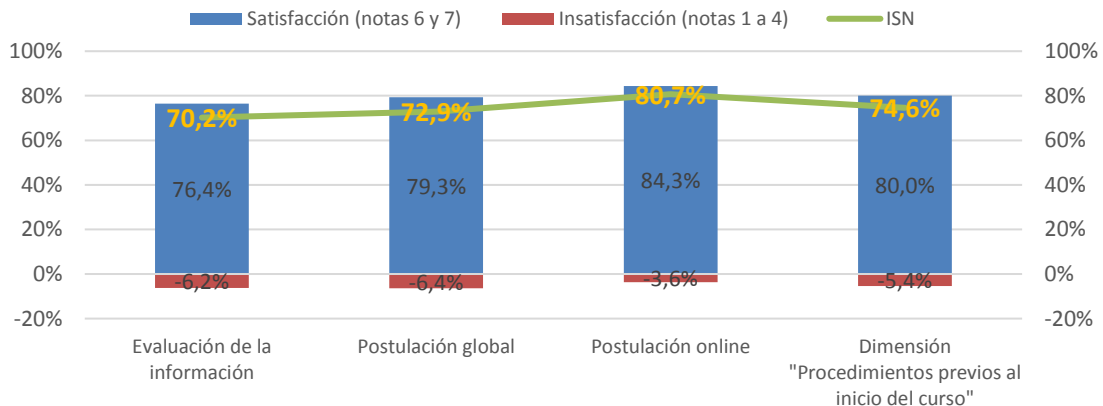


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa + Capaz año 2015.

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 74,6% correspondiente a un nivel regular. Al observar las evaluaciones recibidas para cada sub dimensión, el que presenta un ISN más bajo corresponde a "evaluación de la información" con un 70,2%, seguido de la "postulación global" con un 72,9%. En cuanto a la "postulación online" ésta corresponde a la única sub dimensión de los procedimientos previos al inicio del curso que presenta un nivel de satisfacción positiva, llegando a un ISN de 80,7%.

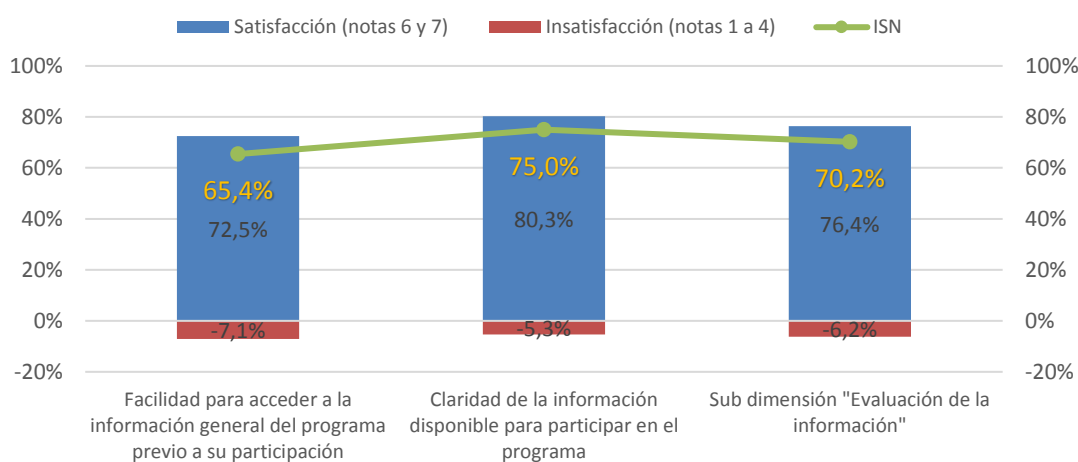
GRÁFICO N°4: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO"



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

Considerando los niveles de satisfacción regular presentados por las sub dimensiones que tienen relación con la información y el proceso de postulación en general, 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 ambas variables obtienen un nivel de satisfacción regular, sin embargo, el elemento “*claridad de la información disponible*” se encuentra solo un punto porcentual bajo el nivel de satisfacción considerado positivo, por tanto, la variable que presenta una evaluación más baja y genera que la sub dimensión analizada relacionada a la información del programa presente ese nivel de satisfacción es “*facilidad para acceder a la información*” con un ISN igual a 65,4%.

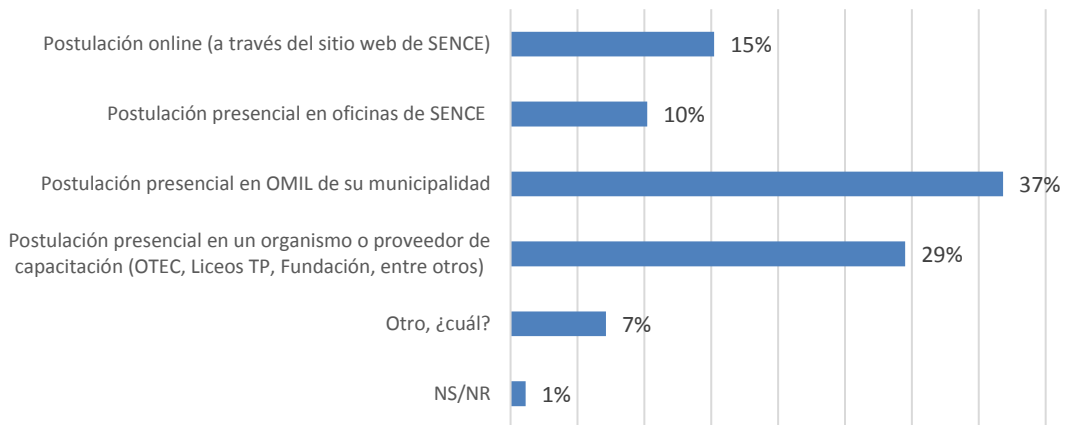
GRÁFICO N°5: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN"



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

Previo a analizar las variables que pueden estar afectando el nivel de satisfacción regular obtenido en la sub dimensión del “*proceso de postulación*”, es relevante presentar las formas de postulación que declararon haber utilizado los usuarios. El gráfico n°6 muestra que un 37% postuló de manera presencial en la OMIL, la segunda opción con mayor proporción de usuarios fue postulación presencial en un organismo proveedor de capacitación con un 29%. Es importante resaltar que si se agrupan todas las alternativas presenciales de postulación se obtiene que un 76% de los usuarios declaran haber postulado de ese modo. En cuanto a los usuarios que postularon directamente por la página web, éstos corresponden a un total de un 15%, siendo esta proporción de usuarios quienes presentan un nivel de satisfacción positivo con el proceso de postulación online.

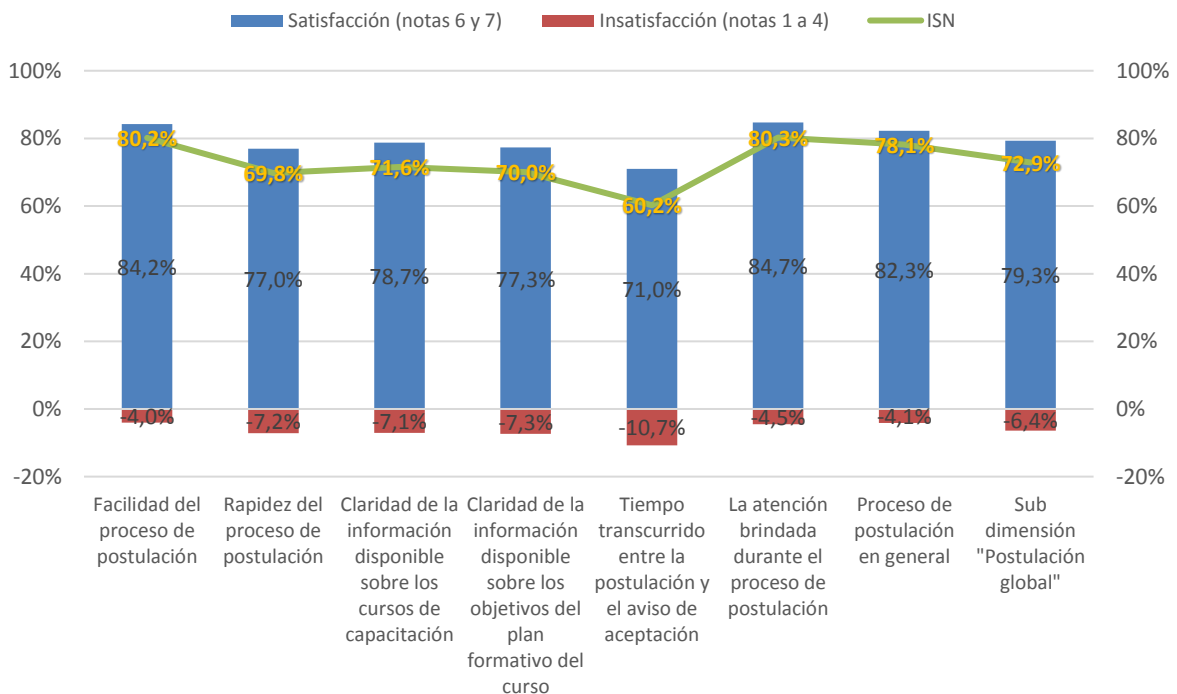
GRÁFICO N°6: ¿DE QUÉ FORMA POSTULÓ AL PROGRAMA DE SENCE?



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 regular equivalente a 72,9%, satisfacción que se explica en parte por la evaluación negativa recibida en la variable “*tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación*”, con un ISN de 60,2%, y los niveles de satisfacción regular que presentan las variables: “*rapidez del proceso de postulación*”, “*claridad de la información disponible sobre los cursos*” y “*claridad de la información sobre los objetivos del plan formativo*”.

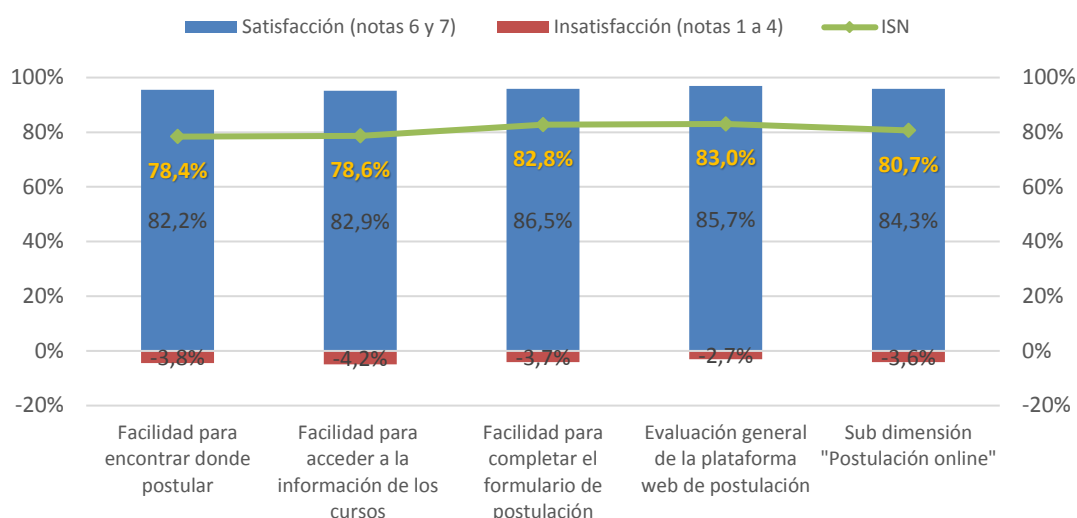
GRÁFICO N°7: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "POSTULACIÓN GLOBAL"



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*”, todas las variables que componen esa categoría presentan un ISN positivo, destacando dos aspectos: *facilidad para completar el formulario de evaluación y evaluación general de la plataforma web*, con un ISN de 82,8% y 83% respectivamente. En este punto es importante mencionar que los usuarios que postulan vía online son quienes evalúan esa sub dimensión.

GRÁFICO N°8: SATISFACCIÓN 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 usuarios 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 los usuarios sobre el curso y características de generales del curso que desarrollaron.

En primer lugar, un 67,9% de los usuarios señalan que, contaban con información clara y precisa sobre la duración y horarios del curso, dando como resultado que casi un tercio de los usuarios encuestados no tenían esa información clara, proporción bastante significativa. Respecto de si los usuarios pasaron por un proceso de evaluación o diagnóstico previo al desarrollo del curso, un 51,1% declara que sí (ver gráfico n°9 y n°10).

En cuanto a los días y horas en la cual se realizaba el curso, un 89% declara que las clases se desarrollaban en un total de 5 días a la semana. Un 52% señala que duración diaria era de 5 horas, y un 29% de 4 horas (ver tablas n°2 y n°3). Al consultarles a los encuestados si consideraron

adecuada la duración del curso, un 73,2% responde afirmativamente, y un 26,8% que no, donde las razones de esa negativa se deben en un 84,7% a que la duración de los cursos era muy corta.

Respecto de la satisfacción con los horarios del curso, un 89,8% de los usuarios se declaran satisfechos, y un 3% insatisfechos, obteniendo un ISN igual a 86,8%, considerado positivo.

GRÁFICO N°9: ANTES DE INICIAR EL CURSO, ¿CONTABA USTED CON INFORMACIÓN CLARA Y PRECISA SOBRE SU DURACIÓN Y HORARIOS?

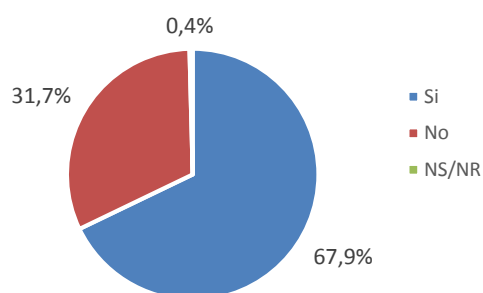
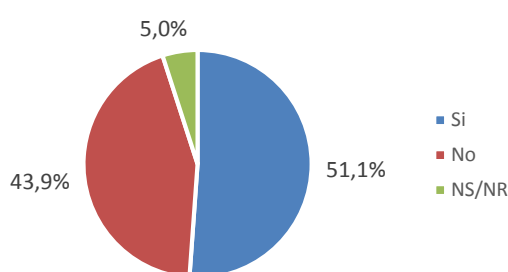


GRÁFICO N°10: AL INICIAR EL CURSO, ¿REALIZÓ ALGUNA ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN O DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE CONOCIMIENTO O CAPACIDADES?



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	Usuarios	Porcentaje
1	8	0%
2	23	0%
3	136	3%
4	106	2%
5	4.176	89%
6	181	4%
7	8	0%
NS/NR	51	1%
TOTAL	4.689	100%
Promedio	5 días	

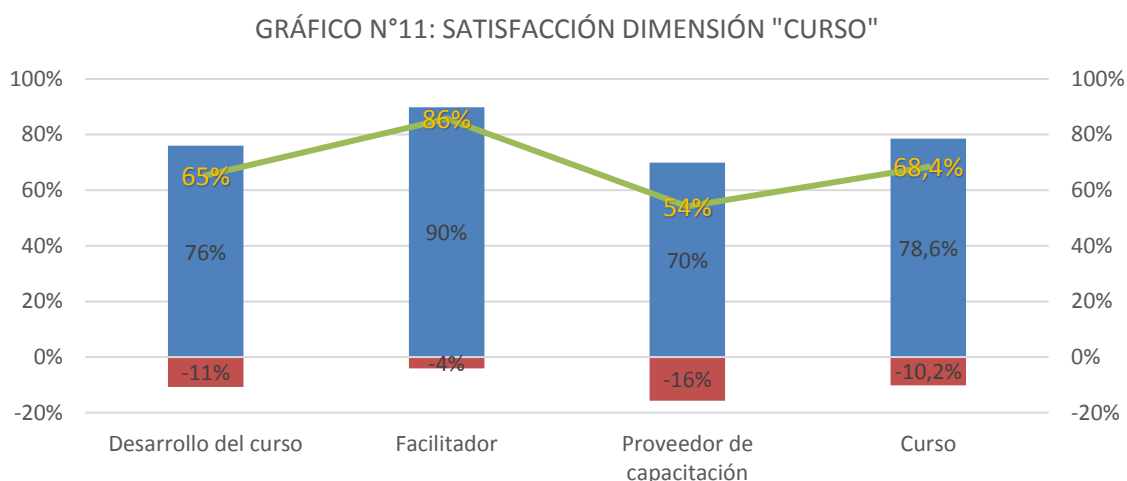
TABLA N°3: ¿Y CUÁL FUE EL NÚMERO DE HORAS DIARIAS?

Horas diarias	Usuarios	Porcentaje
1	1	0%
2	17	0%
3	178	4%
4	1.359	29%
5	2.443	52%
6	439	9%
7	60	1%
8	55	1%
9	8	0%
10	4	0%
Más de 12	1	0%
NS/NR	124	3%
TOTAL	4.689	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 68,4%, considerado como regular, siendo una de las dos dimensiones del programa que presenta la evaluación más baja junto con la dimensión "práctica laboral". El nivel de satisfacción regular de esta dimensión se explica en gran parte por la mala evaluación recibida en la sub dimensión "proveedor de capacitación", con un ISN de 54%, y en menor medida por el nivel de satisfacción regular de la sub dimensión "desarrollo del curso" con un ISN de 68%. Resalta la buena evaluación recibida en la sub dimensión "facilitador", obteniendo un nivel de satisfacción positiva (ver gráfico n°11).



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, sólo una obtiene un ISN positivo, correspondiente a "la forma de enseñar", con un 78,4%. Por el contrario, las variables que obtienen los niveles más bajos de satisfacción son: "equipamiento para las actividades prácticas" y "cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos", con un ISN de 48,1% y 49,3% respectivamente, clasificados en un nivel de satisfacción muy negativo, siendo de esta forma de los aspectos peor evaluados en este programa. La variable "infraestructura física" obtiene un ISN de 57,4%, correspondiente a una satisfacción negativa, siendo la tercera variable con la evaluación más baja. Las variables restantes que se evalúan en la sub dimensión "desarrollo del curso" presentan índices de satisfacción neta regulares, donde la "evaluación al finalizar el curso", "cumplimiento de fechas y horarios" y "la ubicación del lugar de capacitación" presentan los mejores resultados.

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)	70,5%	-8,5%	79,0%
La infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.	57,4%	-12,8%	70,2%
Orden y aseo de la sala de clases y de las instalaciones en general	68,0%	-9,4%	77,4%
Equipamiento para las actividades prácticas pertinente al curso	48,1%	-17,2%	65,4%
Cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos	49,3%	-17,1%	66,4%
Estado del equipamiento (Nota: buen funcionamiento)	64,3%	-11,1%	75,5%
Personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso	61,9%	-12,4%	74,4%
La forma de enseñar (Por ejemplo, los tiempos dedicados a explicar la materia, las actividades prácticas, etc.)	78,4%	-6,3%	84,7%
El material de apoyo para el aprendizaje (como presentaciones, textos, guías de apoyo, etc.)	69,5%	-9,0%	78,5%
Cumplimiento de fechas y horarios	73,4%	-8,2%	81,6%
El cumplimiento de todas las actividades programadas	68,9%	-9,2%	78,1%
Evaluación al finalizar el curso	73,6%	-7,6%	81,2%
Sub dimensión "Desarrollo del curso"	65,3%	-10,7%	76,0%

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 todo el programa, con un ISN de 85,7%, considerado como positivo. Todas las variables que componen esta sub dimensión presentan niveles de satisfacción positivos, a excepción de una variable que presenta un nivel de satisfacción excelente correspondiente a “*cumplimiento de horarios establecidos de inicio y fin de curso*” con un 91,1%. Adicionalmente resaltan también las variables “*mostró buena disposición para responder preguntas y dudas*” y “*el facilitador o profesor dio a conocer los objetivos del curso*”, quedando ambas a solo un punto porcentual de obtener un nivel de satisfacción excelente.

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	91,1%	-2,1%	93,2%
Cumplió fechas y plazos para las actividades	87,8%	-3,2%	91,0%
El facilitador o profesor dio a conocer los objetivos del curso	89,7%	-2,7%	92,4%
Expuso la materia de forma clara y comprensible	87,0%	-3,5%	90,5%
El facilitador o profesor posee un alto nivel de conocimiento y habilidades respecto de lo que enseña	87,5%	-3,4%	91,0%
Mostró buena disposición para responder preguntas y dudas	90,0%	-2,7%	92,7%
Capacidad para motivar a los alumnos	85,8%	-3,9%	89,8%
El facilitador o profesor entregó información respecto a cómo usted sería evaluado	82,2%	-5,2%	87,4%
Entregó oportunamente los resultados de las evaluaciones	80,0%	-6,2%	86,3%
Entregó justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones	76,1%	-7,7%	83,9%
Sub dimensión "Facilitador"	85,7%	-4,1%	89,8%

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

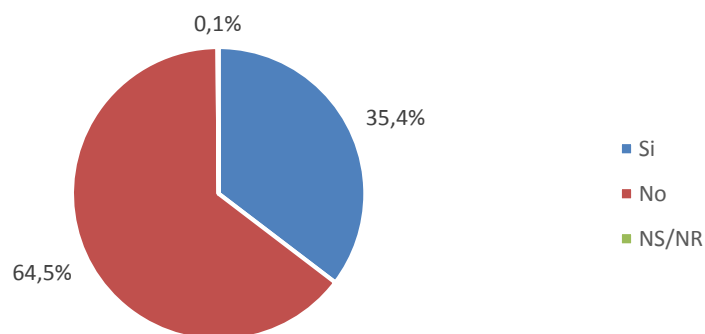
La última sub dimensión analizada, en la dimensión “curso”, tiene que ver con el “proveedor de capacitación”, en este caso solo se les pide a los usuarios evaluar de manera general al proveedor, obteniendo de ese modo un ISN de un 54,2% considerado negativo, siendo la sub dimensión que presenta la evaluación más baja en esta encuesta.

2.5 Evaluación dimensión “Práctica laboral”

Antecedentes

Del total de usuarios que dieron respuesta a la encuesta, un 64,5% señala no haber realizado práctica laboral. Por tanto, la tercera dimensión del cuestionario que hace referencia a esa fase del programa solo será evaluada por un 35,4% de los encuestados que sí desarrollaron una práctica laboral, correspondiente a un total de 1.658 personas.

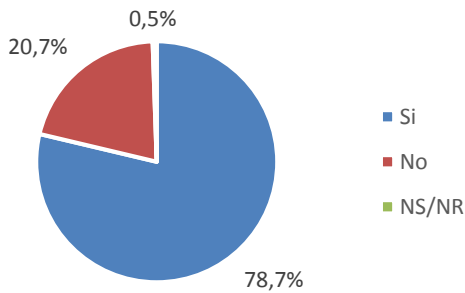
GRÁFICO N°12: ¿AL TÉRMINO DEL CURSO DESARROLLÓ SU PRÁCTICA LABORAL? (n= 4.689)



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 práctica laboral, un 78,7% considera que ésta fue adecuada, y un 20,7% que no fue adecuada. Respecto de las razones de por qué les pareció poco adecuada, un 87,2% señala que ésta fue muy corta para lo que en realidad se requería.

GRÁFICO N°13: ¿CONSIDERA QUE LA DURACIÓN DE LA PRÁCTICA LABORAL FUE ADECUADA?



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

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

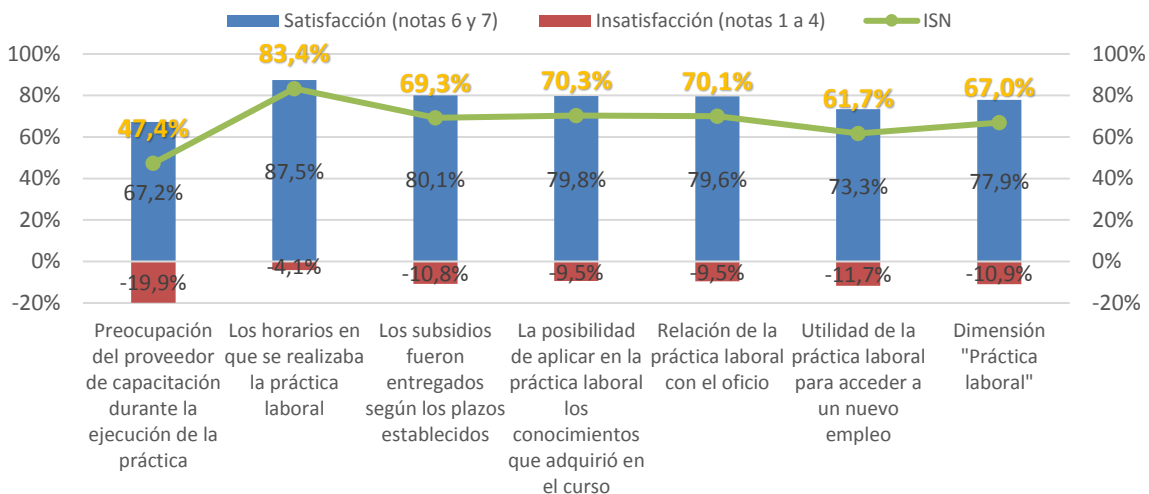
Opciones	Usuarios	Porcentaje
Tuvo una duración muy extensa para lo que en realidad se requería	30	8,7%
Tuvo una duración muy corta para lo que en realidad se requería	300	87,2%
NS/NR	14	4,1%
TOTAL	344	100,0%

Evaluación dimensión "práctica laboral"

La dimensión práctica laboral se compone por la evaluación de seis elementos, los resultados de esas evaluaciones generan el ISN de la dimensión completa correspondiente a un 67% considerado regular. A nivel de dimensiones de la encuesta, ésta presenta el ISN más bajo.

Si se observan las variables que afectan el resultado mencionado anteriormente, se identifica que "preocupación del proveedor de capacitación durante la ejecución de la práctica laboral" presenta un nivel de satisfacción muy negativo equivalente a un ISN de 47,4%, siendo éste el elemento con peor evaluación del programa. En cuanto a las otras variables analizadas, sólo una de ellas presenta un nivel de satisfacción positiva y que tiene relación con "los horarios en que se realizaba la práctica laboral", con un ISN de 83,4%, y los aspectos restantes obtienen índices de satisfacción de nivel regular.

GRÁFICO N°14: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "PRÁCTICA LABORAL"



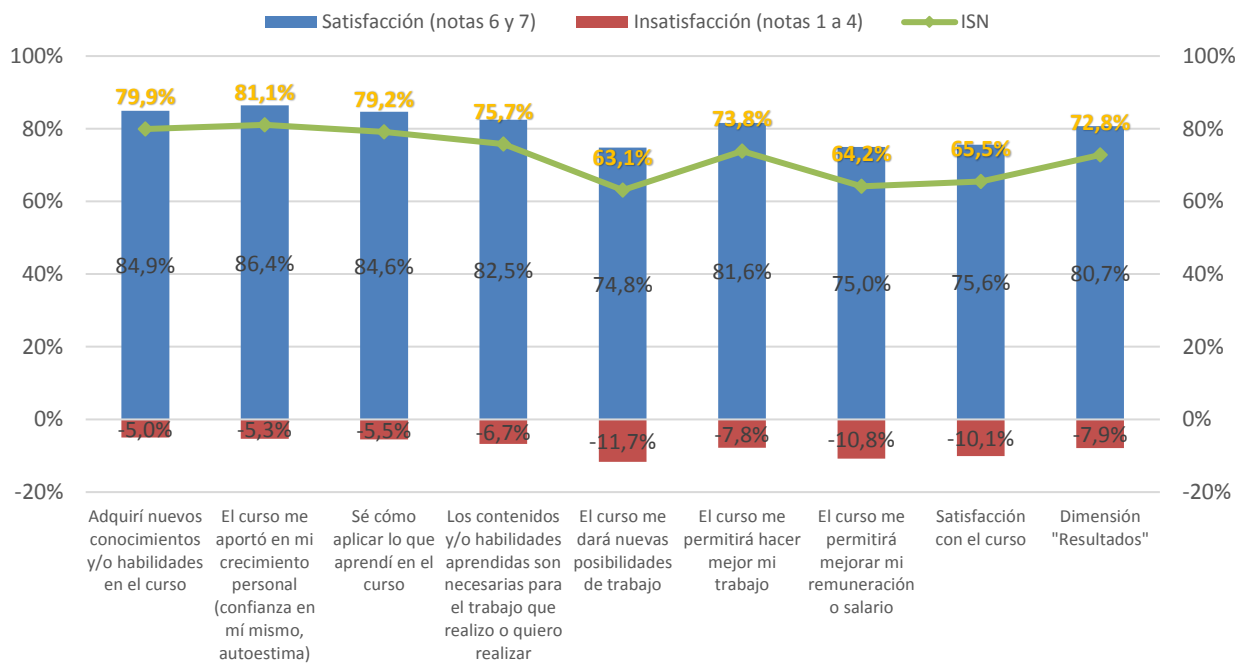
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa + Capaz año 2015.

2.6 Evaluación dimensión "Resultados"

La última dimensión analizada en este reporte es "Resultados", que engloba la percepción de los usuarios 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 72,8%, considerado como regular. De todos modos, este aspecto del programa es el segundo mejor evaluado.

Respecto de las variables que se evalúan para obtener la satisfacción de esta dimensión, se observa que cuatro de las ocho variables presentan índices de satisfacción de nivel regular, y las cuatro restantes obtienen una evaluación positiva, siendo éstas: "el curso me aportará en mi crecimiento personal", "adquirí nuevos conocimientos y/o habilidades", "sé cómo aplicar lo que aprendí en el curso" y "los contenidos y/o habilidades aprendidas son necesarias para el trabajo que quiero realizar", con ISN de 81,8%, 79,9%, 79,2% y 75,7% respectivamente.

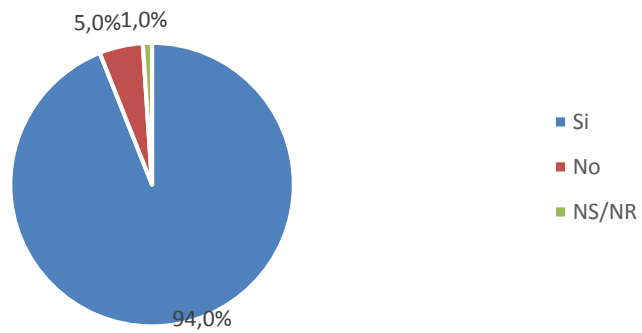
GRÁFICO N°15: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



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

Por último, al consultarle a los usuarios si recomendarían el programa a otras personas, un 94% declara que sí.

GRÁFICO N°16: ¿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. Resultados regionales

Los resultados de esta encuesta permiten tener una mirada regional considerando que la muestra no solo es representativa a nivel nacional, sino que también regional. Sin embargo, tomando en cuenta la baja contactibilidad y el número reducido de casos en algunas regiones, es que los errores muestrales en algunas regiones son superiores al 5%¹, aspecto que es importar de tomar en cuenta al leer las cifras que se presentan a continuación.

La tabla n°7 presenta los ISN para cada región y por dimensión que compone la encuesta, además de los porcentajes de satisfacción positiva y negativa. Asimismo, se agregan los resultados a nivel nacional de modo de generar un comparativo con los resultados obtenidos en cada región.

Regiones	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIII	XIV	XV	Nacional
DIMENSIÓN "PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO"																
Positiva	85,1%	80,9%	75,7%	81,1%	80,2%	81,9%	81,0%	81,4%	79,4%	78,3%	69,5%	71,6%	78,4%	77,8%	81,5%	80,0%
Negativa	4,2%	4,4%	7,8%	5,5%	5,4%	4,4%	4,5%	4,2%	7,0%	7,1%	7,3%	5,5%	5,8%	4,8%	6,3%	5,4%
ISN	80,9%	76,6%	68,0%	75,6%	74,7%	77,5%	76,5%	77,2%	72,4%	71,2%	62,1%	66,1%	72,7%	72,9%	75,1%	74,6%
DIMENSIÓN "CURSO"																
Positiva	84,3%	76,8%	81,3%	82,4%	75,7%	80,8%	79,3%	79,4%	80,2%	80,6%	73,1%	87,5%	74,3%	74,6%	80,0%	78,6%
Negativa	-6,8%	-10,5%	-7,6%	-8,6%	-12,4%	-9,1%	-9,7%	-9,9%	-9,5%	-7,8%	-12,8%	-4,7%	-13,5%	-10,4%	-8,0%	-10,2%
ISN	77,6%	66,3%	73,7%	73,8%	63,3%	71,7%	69,6%	69,5%	70,7%	72,8%	60,3%	82,8%	60,9%	64,2%	72,0%	68,4%
DIMENSIÓN "PRÁCTICA LABORAL"																
Positiva	79,6%	65,2%	76,0%	84,0%	75,1%	82,5%	77,5%	79,7%	79,2%	78,8%	86,5%	89,1%	72,6%	73,6%	76,3%	77,9%
Negativa	-9,3%	-19,4%	-16,2%	-8,3%	-12,5%	-8,8%	-11,5%	-9,0%	-9,7%	-11,4%	-4,8%	-4,5%	-12,5%	-13,0%	-9,9%	-10,9%
ISN	70,4%	45,8%	59,8%	75,7%	62,5%	73,7%	66,0%	70,8%	69,5%	67,5%	81,7%	84,6%	60,0%	60,6%	66,5%	67,0%
DIMENSIÓN "RESULTADOS"																
Positiva	86,0%	75,4%	78,6%	83,9%	79,4%	82,0%	81,1%	83,1%	79,5%	83,5%	77,3%	85,9%	77,2%	79,3%	83,8%	80,7%
Negativa	-7,0%	-13,0%	-8,7%	-7,4%	-9,2%	-7,2%	-8,0%	-5,6%	-7,2%	-6,0%	-11,4%	-5,2%	-9,7%	-8,2%	-6,0%	-7,9%
ISN	79,0%	62,3%	69,9%	76,4%	70,1%	74,8%	73,1%	77,4%	72,2%	77,5%	65,9%	80,7%	67,5%	71,1%	77,8%	72,8%
Satisfacción global programa	76,9%	62,7%	67,8%	75,4%	67,7%	74,4%	71,3%	73,7%	71,2%	72,2%	67,5%	78,6%	65,3%	67,2%	72,9%	70,7%

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

¹ Los errores muestrales por región se presentan en el apartado metodológico de este informe.

4. Anexos

Cuestionario de satisfacción de usuarios +Capaz línea regular:

Introducción	Buenos días/tardes, ¿Hablo con (Nombre de encuestado)?	Sí
	<p> Mi nombre es (Nombre de encuestador), y estoy llamando de parte del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE. </p>	No <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i>
	<p> Estamos realizando una encuesta de satisfacción y de acuerdo con nuestros registros, usted participó en el programa Más Capaz de SENCE durante el año 2015. </p>	Sí
	¿Me podría confirmar que usted participó en el programa Más Capaz?	No <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i>
	<p> Quisiéramos conocer su opinión respecto de este programa. </p>	Sí
	<p> ¿Podría realizarle algunas preguntas? 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> </p>	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] ¿Por qué razón usted decidió ingresar al programa +Capaz? (Nota: No leer alternativas. Respuesta espontánea y selección múltiple)	
Identificación de fuentes de información y difusión del programa	a. Para obtener mayores ingresos	
	b. Para encontrar un trabajo	
	c. Para cambiar de trabajo	
	d. Por crecimiento personal	
	e. Para continuar otros estudios	
	f. Para aprender un oficio	
	g. Otro ¿Cuál?	

Indicador	[PREG_02] ¿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 redes sociales (Facebook, Twitter)	
	d. A través de un organismo o proveedor de capacitación (Nota: OTEC, Liceos TP, Fundación, entre otros)	
	e. A través de oficinas presenciales de SENCE	
	f. A través de la Municipalidad u OMIL	
	g. A través de medios de comunicación (prensa escrita, canales de televisión, radio)	
	h. A través de folletería (volantes, afiches otros)	
	i. A través de colegas/amigos/familiares	
	j. Otro ¿Cuál?	

Indicador	[PREG_03] 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_03_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_03_02] Claridad de la información disponible para participar en el programa (<i>por ejemplo: requisitos, beneficios, obligaciones, etc.</i>)	Nota de 1 a 7	NS/NR

2. Postulación

Indicador	[PREG_04] ¿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_05] 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_05_01] Facilidad del proceso de postulación	Nota de 1 a 7	NS/NR
Rapidez proceso de postulación	[PREG_05_02] Rapidez del proceso de postulación	Nota de 1 a 7	NS/NR
Claridad información sobre cursos	[PREG_05_03] Claridad de la información disponible sobre los cursos de capacitación	Nota de 1 a 7	NS/NR
Claridad información sobre cursos	[PREG_05_04] Claridad de la información disponible sobre los objetivos del plan formativo del curso	Nota de 1 a 7	NS/NR

Encuesta de satisfacción programa + Capaz línea regular año 2015

Noviembre de 2016

Tiempo entre postulación y aceptación	[PREG_05_05] Tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación	Nota de 1 a 7	NS/NR
Atención de SENCE	[PREG_05_06] La atención brindada durante el proceso de postulación	Nota de 1 a 7	NS/NR
Proceso de postulación en general	[PREG_05_07] Proceso de postulación en general	Nota de 1 a 7	NS/NR

Indicador	<i>(Nota: Solo para quienes postulan online)</i> [PREG_06] En una escala de 1 a 7, evalúe los siguientes aspectos de la plataforma web de postulación:		
Proceso postulación en línea	[PREG_06_01] Facilidad para encontrar donde postular	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_06_02] Facilidad para acceder a la información de los cursos	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_06_03] Facilidad para completar el formulario de postulación	Nota de 1 a 7	NS/NR
Plataforma web	[PREG_06_04] Evaluación general de la plataforma web de postulación	Nota de 1 a 7	NS/NR

3. Aspectos previos al inicio del curso

Indicador	[PREG_07] Antes de iniciar el curso, ¿contaba usted con información clara y precisa sobre su duración y horarios ?	
Información previa	Sí	
	No	
Indicador	[PREG_08] Al iniciar el curso, ¿realizó alguna actividad de evaluación o diagnóstico del nivel de conocimiento o capacidades?	
Evaluación diagnóstica previa	Sí	
	No	

4. Desarrollo del curso

Indicador	[PREG_09] 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_09_01] La ubicación del lugar de capacitación (<i>facilidad de acceso</i>)	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_09_02] La infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_09_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_09_04] Equipamiento para las actividades prácticas pertinente al curso (<i>equipos, computadores, herramientas, otros</i>)	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_09_05] Cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_09_06] Estado del equipamiento (<i>Nota: buen funcionamiento</i>)	Nota de 1 a 7	NS/NR
Apoyo administrativo durante el desarrollo del curso	[PREG_09_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_09_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_09_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_09_10] Cumplimiento de fechas y horarios	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_09_11] El cumplimiento de todas las actividades programadas	Nota de 1 a 7	NS/NR

Indicador			
Evaluaciones: pertinencia	[PREG_10] 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

5. Horarios y duración del curso

Indicador		
Contenidos versus tiempo	[PREG_11] ¿Cuántos días a la semana se desarrollaba el curso?	Listado desplegable de 1 a 7 días
		NS/NR
	[PREG_12] ¿Y cuál fue el número de horas diarias?	Listado desplegable de 1 a 12 horas
		NS/NR
	[PREG_13] 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_14] ¿Considera que la duración total del curso fue adecuada?	Sí Pasa a [PREG_16]
		No Pasa a [PREG_15]

Indicador	[PREG_15] ¿Por qué razón le pareció poco adecuada la duración del curso? (Nota: Leer alternativas y seleccionar sólo 1)	
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	

6. Facilitador o profesor

Indicador	[PREG_16] 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_16_01] Cumplió con horarios establecidos de inicio y fin del curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_16_02] Cumplió fechas y plazos para las actividades	Nota de 1 a 7	NS/NR
Claridad en la exposición de contenidos	[PREG_16_03] El facilitador o profesor dio a conocer los objetivos del curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_16_04] Expuso la materia de forma clara y comprensible	Nota de 1 a 7	NS/NR
Manejo del tema	[PREG_16_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_16_06] Mostró buena disposición para responder preguntas y dudas	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_16_07] Capacidad para motivar a los alumnos	Nota de 1 a 7	NS/NR
Retroalimentación	[PREG_16_08] El facilitador o profesor entregó información respecto a cómo usted sería evaluado	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_16_09] Entregó oportunamente los resultados de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_16_10] Entregó justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR

7. Proveedor de capacitación

Indicador	[PREG_17] 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			

8. Práctica laboral

Indicador	[PREG_18] ¿Al término del programa de capacitación desarrolló su Práctica Laboral ?		
Práctica Laboral	Si <i>pasa a [PREG_19]</i>		
	No <i>pasa a [PREG_24]</i>		

Indicador	[PREG_19] 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 la práctica laboral que realizó?		
Práctica Laboral	[PREG_19_01] Preocupación del proveedor de capacitación durante la ejecución de la práctica	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_19_02] Los horarios en que se realizaba la práctica laboral	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_19_03] Los subsidios fueron entregados según los plazos establecidos <i>(Nota: Los subsidios corresponden a movilización, colación de los participantes y cuidado de los hijos/as)</i>	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_19_04] La posibilidad de aplicar en la práctica laboral los conocimientos que adquirió en el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR

Encuesta de satisfacción programa + Capaz línea regular año 2015

Noviembre de 2016

Indicador	[PREG_20] ¿Considera que la duración de la práctica laboral fue adecuada?	<i>Sí pasa a [PREG_22]</i>
Práctica Laboral		<i>No pasa a [PREG_21]</i>

Indicador	[PREG_21] ¿Por qué razón le pareció poco adecuada la duración de la práctica laboral? (<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	[PREG_22] 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	Nota de 1 a 7
Práctica Laboral		NS/NR

Indicador	[PREG_23] En una escala de 1 a 7, ¿En qué medida la práctica laboral que realizó le permitió o permitirá acceder a un nuevo empleo? Considere 1 como nada relacionada y 7 como totalmente relacionada	Nota de 1 a 7
Práctica Laboral		NS/NR

9. Resultados

Indicador	[PREG_24] 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_24_01] Adquirí nuevos conocimientos y/o habilidades en el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
Crecimiento personal	[PREG_24_02] 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_03] Sé cómo aplicar lo que aprendí en el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
Utilidad y/o pertinencia (contenidos)	[PREG_24_04] 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_24_05] El curso me dará nuevas posibilidades de trabajo	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_24_06] El curso me permitirá hacer mejor mi trabajo	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_24_07] El curso me permitirá mejorar mi remuneración o salario	Nota de 1 a 7	NS/NR

Indicador	[PREG_25] 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			
Recomendación programa	[PREG_26] Y para terminar ¿Recomendaría la participación en este programa a otras personas?	Sí	No

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