

Este reporte de resultados tiene como objetivo presentar los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios egresados del programa Capacitación en Oficios Sectorial año 2015. 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 se realizó entre el 9 de diciembre del año 2016 al 14 de diciembre del mismo año. Durante ese periodo de tiempo se desarrolló un proceso supervisión 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 nacional, proporcional por línea sectorial, 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 contactabilidad 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 907 personas, a partir de los cuales se estimó una muestra, con los parámetros indicados anteriormente, de 270 casos. La muestra efectiva que se obtuvo fue de 227 usuarios y presentó un error de 5,6% a nivel nacional.

TABLA N°1: DISTRIBUCIÓN DEL UNIVERSO, MUESTRA ESTIMADA Y EFECTIVA DE USUARIOS EGRESADOS PROGRAMA CAPACITACIÓN EN OFICIOS SECTORIAL AÑO 2015.

| Línea | Universo | Muestra estimada | Muestra efectiva |
|--------------------------|------------|------------------|------------------|
| Línea Acuícola | 89 | 27 | 12 |
| Línea Minería | 57 | 17 | 14 |
| Línea Montaje Industrial | 428 | 127 | 104 |
| Línea Retail | 157 | 47 | 52 |
| Línea Transporte | 81 | 24 | 21 |
| Línea Turismo | 95 | 28 | 24 |
| Total | 907 | 270 | 227 |
| Error Nacional | | 5,6% | |

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

b. Análisis de resultados

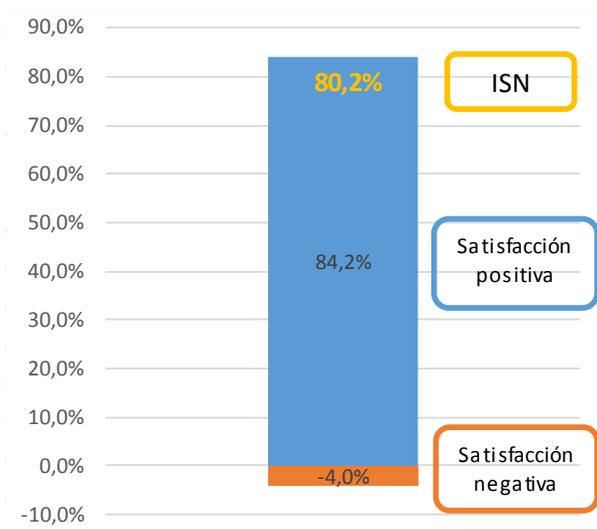
El cuestionario aplicado se compone por un total de tres dimensiones, las que se construyen de sub dimensiones y a su vez de variables, que permiten evaluar los distintos elementos y etapas del programa. Las dimensiones y sub dimensiones se detallan a continuación:

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. 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:

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

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 |

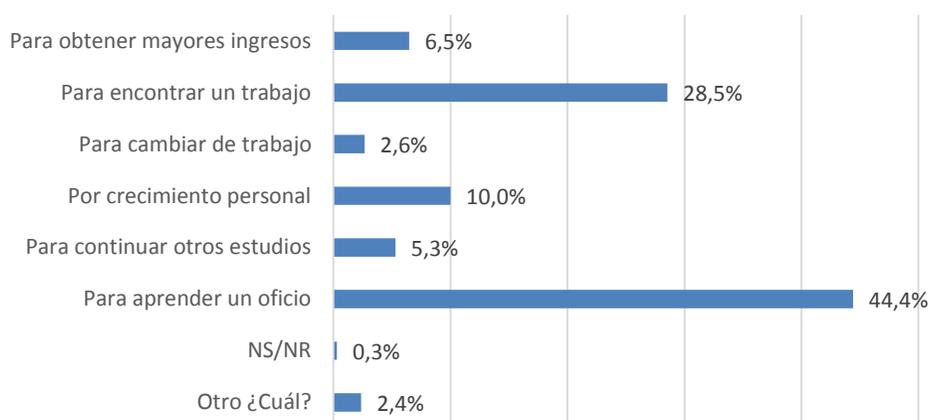
2. Resultados

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 44,4% del total de respuestas, seguido de *“Para encontrar un trabajo”* con un 28,5% y en tercer lugar *“Por crecimiento personal”* con un 10,0%.

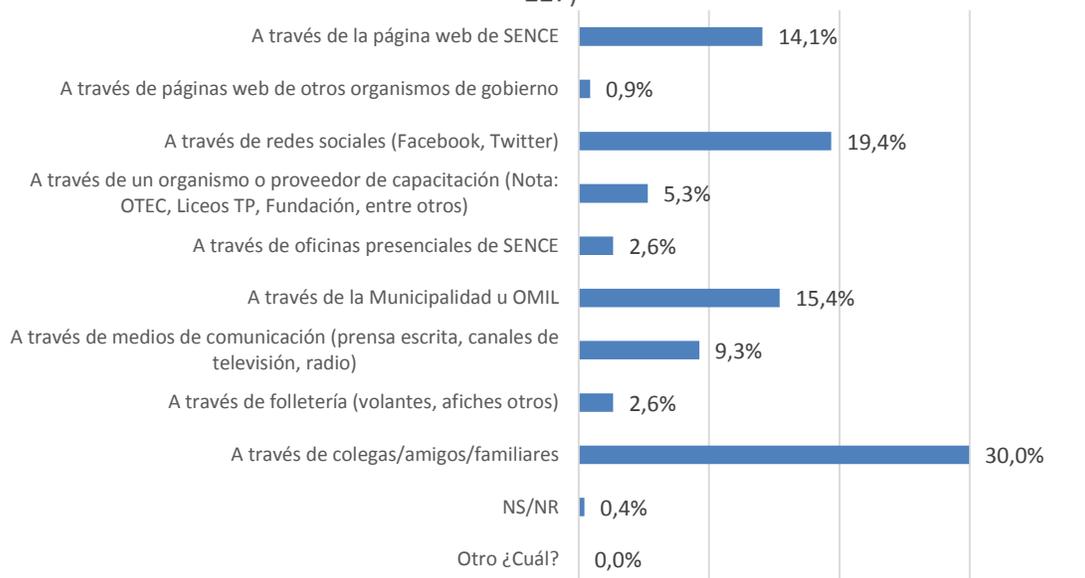
GRÁFICO N°1: ¿POR QUÉ RAZÓN USTED DECIDIÓ INGRESAR AL PROGRAMA? (pregunta de opción múltiple)



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Capacitación en Oficios línea sectorial año 2015.

Respecto de los canales de comunicación o medios por los cuáles se informaron de la existencia del programa, se identifica que un 30,0% de los usuarios señala que se enteraron por medio de colegas/amigos y familiares, seguido de un 19,4% que supieron por medio de redes sociales (Facebook, Twitter). 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 45,4% de los usuarios que manifiestan haberse informado del programa por esas vías, siendo el más relevante, luego de las redes sociales, la página web.

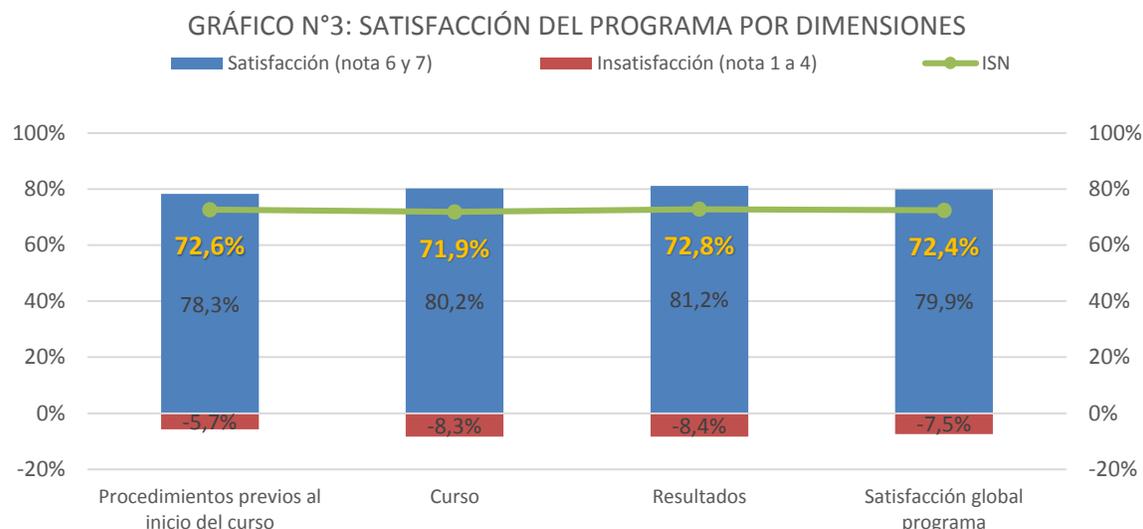
GRÁFICO N°2: ¿CÓMO SE ENTERÓ DE LA EXISTENCIA DEL PROGRAMA? (n: 227)



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Capacitación en Oficios línea sectorial año 2015.

2.2 Evaluación general del programa

La encuesta de satisfacción se divide en un total de tres dimensiones que permiten evaluar distintos aspectos del programa, la primera corresponde a “*procedimientos previos al inicio del curso*”, la segunda a “*curso*”, 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 72,4%, considerado como regular. Las tres dimensiones están evaluadas de forma relativamente similar con un ISN de 72,6% en “*procedimientos previos del curso*”, un 71,9% en la dimensión “*curso*” y un ISN de 72,8% en la dimensión de “*resultados*”, todos categorizados como regular (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 tres dimensiones recién presentadas, pudiendo de esa forma identificar cuáles son los elementos que están generando mayores niveles de satisfacción o insatisfacción.

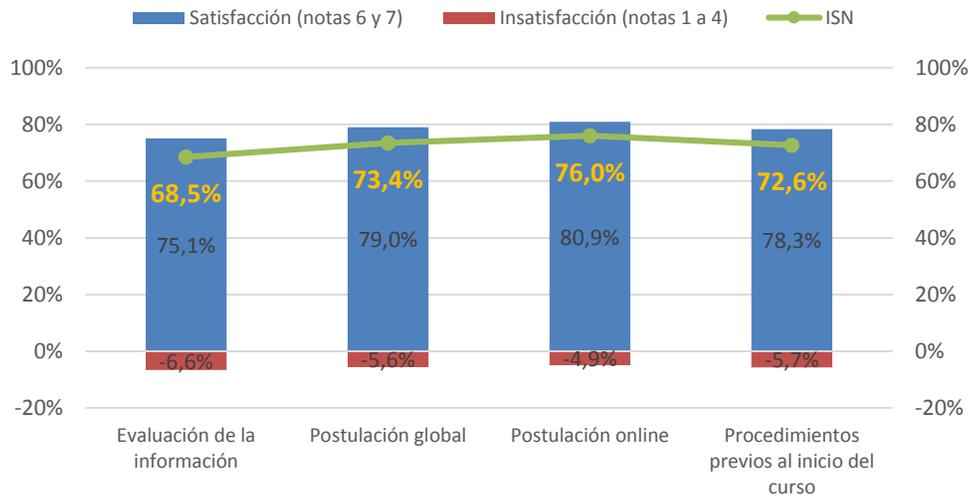


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Capacitación en Oficios línea sectorial año 2015.

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 72,6% correspondiente a un nivel regular. Al observar las evaluaciones recibidas para cada sub dimensión, la que presenta un ISN más bajo corresponde a “*evaluación de la información*” con un 68,5%, seguido de la “*postulación global*” con un 73,4%. 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 76,0%.

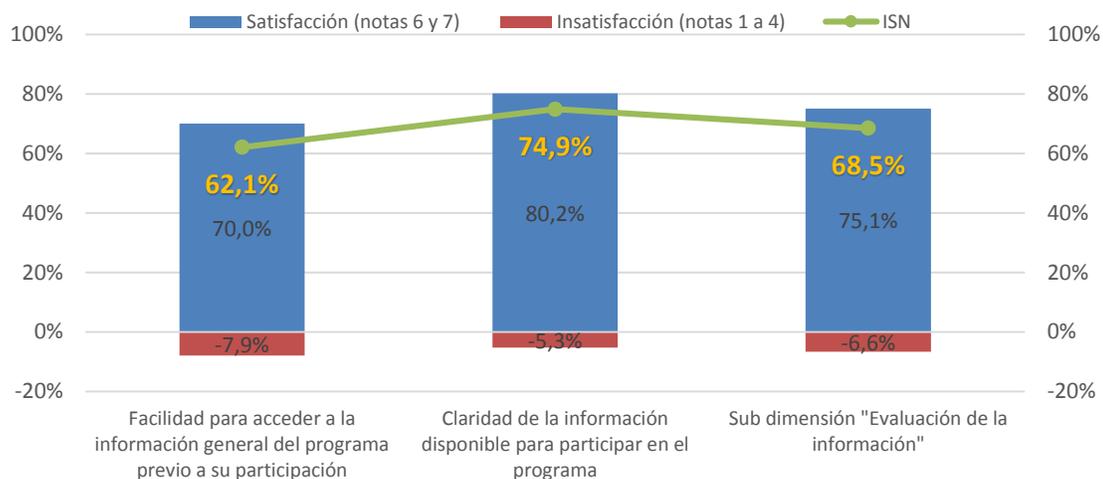
GRÁFICO N°4: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Capacitación en Oficios línea sectorial 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 que 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 62,1%.

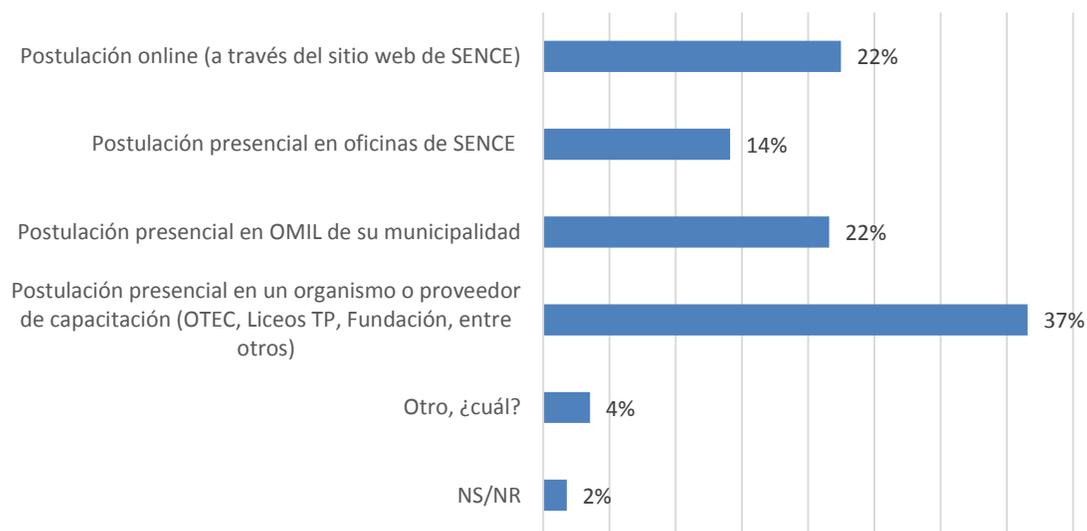
GRÁFICO N°5: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Capacitación en Oficios línea sectorial 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 un organismo proveedor de capacitación, la segunda opción con mayor proporción de usuarios se divide entre la postulación online en la web de SENCE y la postulación presencial en la OMIL de la comuna, ambas con un 22%. Es importante resaltar que si se agrupan todas las alternativas presenciales de postulación se obtiene que un 72% de los usuarios declaran haber postulado de ese modo. En cuanto al 22% de usuarios que postularon directamente por la página web, presentan un nivel de satisfacción positivo con el proceso de postulación online con un ISN de 76,0%.

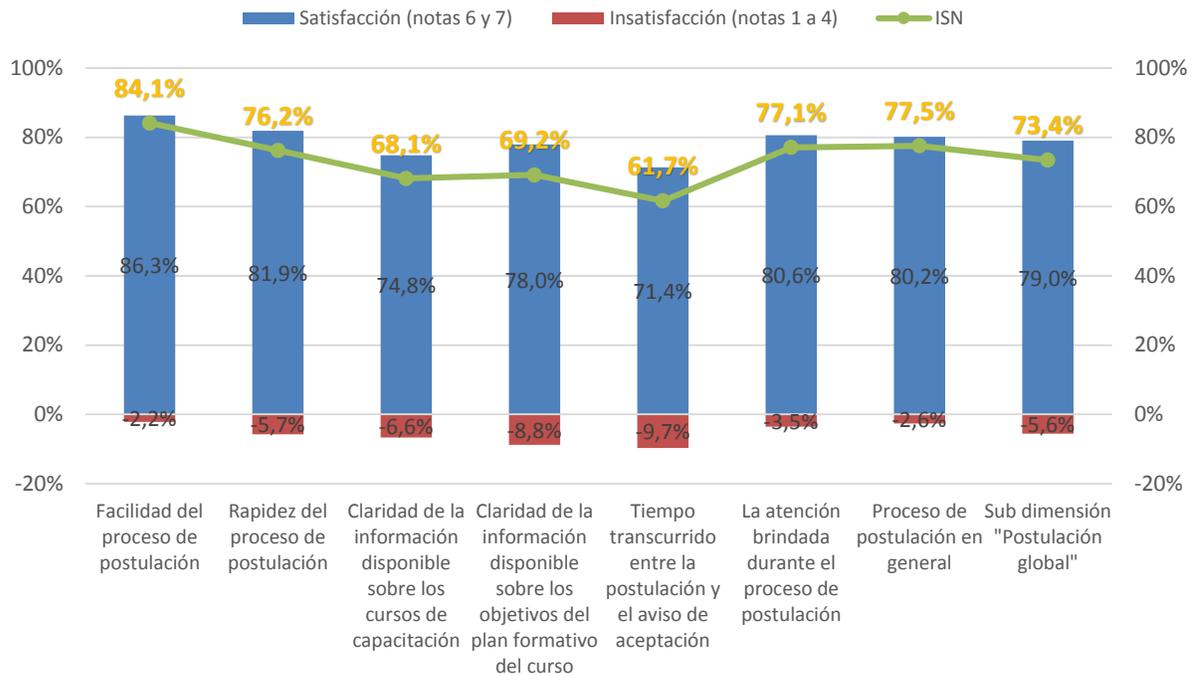
GRÁFICO N°6: ¿DE QUÉ FORMA POSTULÓ AL PROGRAMA DE SENCE?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Capacitación en Oficios línea sectorial año 2015.

La sub dimensión “*postulación global*” presenta un ISN regular equivalente a 73,4%, satisfacción que se explica en parte por la evaluación regular recibida en las variables “*tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación*”, “*claridad de la información disponible sobre los cursos*” y “*claridad de la información sobre los objetivos del plan formativo*”, con un ISN de 61,7%, 68,1% y 69,2% respectivamente. Cabe destacar que las dimensiones “*facilidad para postular*”, “*rapidez del proceso de postulación*”, “*atención brindada durante el proceso de postulación*” y “*proceso de postulación en general*”, cuentan con valoraciones positivas.

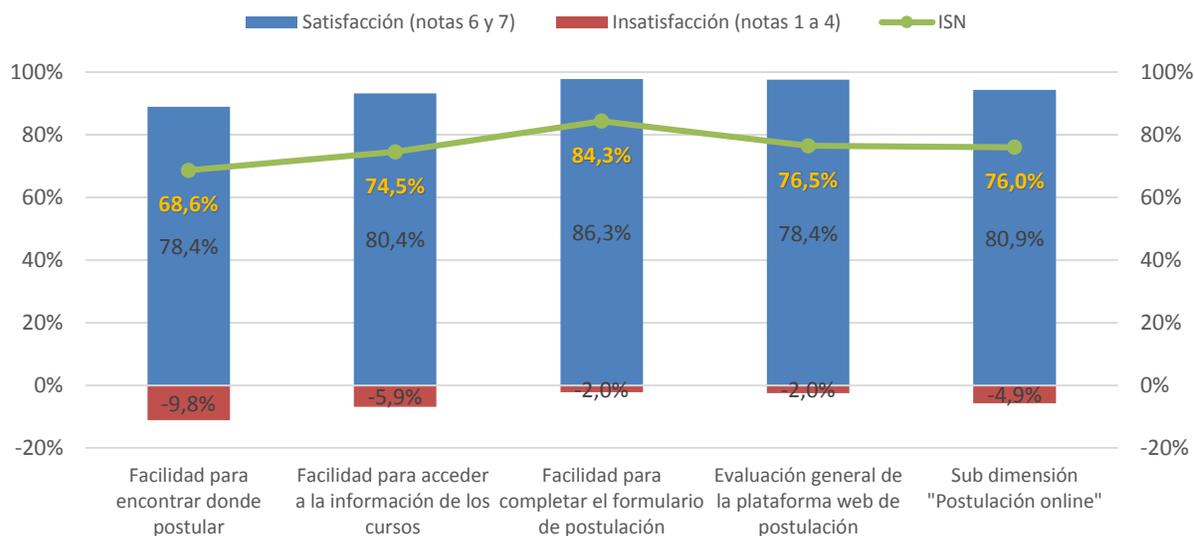
GRÁFICO N°7: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "POSTULACIÓN GLOBAL"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Capacitación en Oficios línea sectorial año 2015.

En cuanto a la evaluación que recibe la sub dimensión "postulación online", dos de las cuatro variables que componen esa categoría presentan un ISN positivo, las que corresponden a: "facilidad para completar el formulario de evaluación" y "evaluación general de la plataforma web" con ISN de 84,3% y 76,5% respectivamente. Por su parte, las variables "facilidad para acceder a la información de los cursos" y "facilidad para encontrar donde postular" obtienen un ISN considerado regular con 74,5% y 68,6% respectivamente.

GRÁFICO N°8: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "POSTULACIÓN ONLINE"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Capacitación en Oficios línea sectorial 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 68,7% 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 67,8% 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 77% declara que las clases se desarrollaban en un total de 5 días a la semana. Un 46% señala que duración diaria era de 5 horas, y un 31% de 4 horas (ver tablas n°2 y n°3). Al consultarles a los encuestados si consideraron adecuada la duración del curso, un 74% responde afirmativamente, y un 24,7% que no, donde las razones de esa negativa se deben en un 64,3% a que la duración de los cursos era muy corta.

Respecto de la satisfacción con los horarios del curso, un 88% de los usuarios se declaran satisfechos, y un 3,6% insatisfechos, obteniendo un ISN igual a 84,4%, considerado positivo.

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

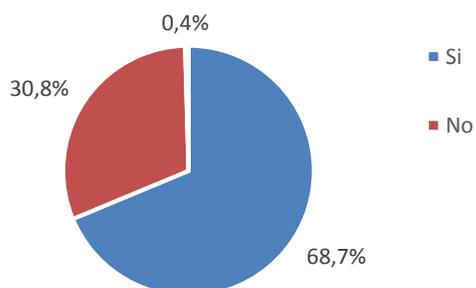
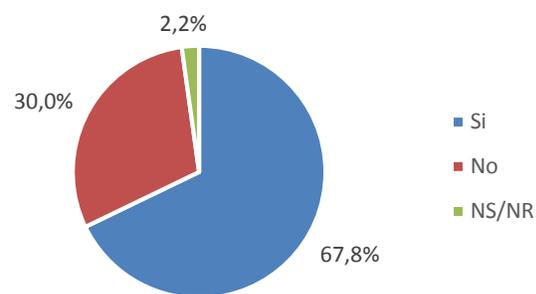


GRÁFICO N°10: AL INICIAR EL CURSO, ¿REALIZÓ ALGUNA ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN O DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE CONOCIMIENTO O CAPACIDADES?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Capacitación en Oficios línea sectorial año 2015.

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

| Días | Usuarios | Porcentaje |
|-----------------|---------------|-------------|
| 1 | - | 0% |
| 2 | - | 0% |
| 3 | 4 | 2% |
| 4 | 6 | 3% |
| 5 | 175 | 77% |
| 6 | 41 | 18% |
| 7 | 0 | 0% |
| NS/NR | 1 | 0% |
| TOTAL | 227 | 100% |
| Promedio | 5 días | |

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

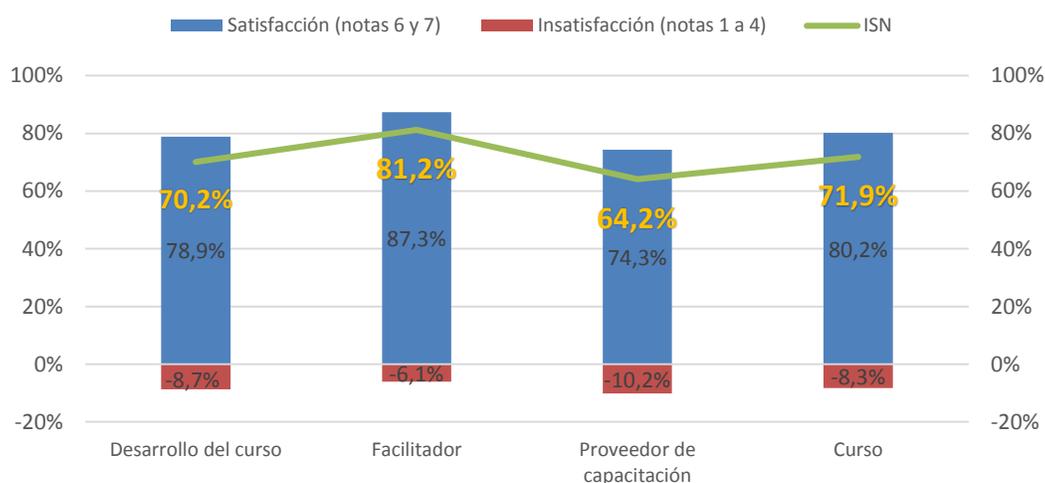
| Horas diarias | Usuarios | Porcentaje |
|-----------------|----------------|-------------|
| 1 | - | 0% |
| 2 | - | 0% |
| 3 | 6 | 3% |
| 4 | 70 | 31% |
| 5 | 104 | 46% |
| 6 | 27 | 12% |
| 7 | 6 | 3% |
| 8 | 6 | 3% |
| 9 | 1 | 0% |
| 10 | - | 0% |
| Más de 12 | - | 0% |
| NS/NR | 7 | 3% |
| TOTAL | 227 | 100% |
| Promedio | 5 horas | |

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Capacitación en Oficios línea sectorial año 2015.

Evaluación dimensión "curso"

El ISN global de esta dimensión corresponde a 71,9%, considerado como regular, siendo la dimensión del programa que presenta la evaluación más baja. El nivel de satisfacción regular de esta dimensión se explica en gran parte por la evaluación regular recibida en la sub dimensión "proveedor de capacitación", con un ISN de 64,2%, y en menor medida por el nivel de satisfacción regular de la sub dimensión "desarrollo del curso" con un ISN de 70,2%. Resalta la buena evaluación recibida en la sub dimensión "facilitador", obteniendo un nivel de satisfacción positiva (ver gráfico n°11).

GRÁFICO 11: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "CURSO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Capacitación en Oficios línea sectorial año 2015.

Al indagar en cada sub dimensión, partiendo por "desarrollo del curso", se observa que, del total de las doce variables evaluadas, sólo dos obtienen un ISN positivo, correspondientes a "orden y aseo de la sala de clases y de las instalaciones en general" y "la ubicación del lugar de capacitación (facilidad de acceso)" con un 83,3% y 76,7% respectivamente. Por el contrario, la variable que obtiene el nivel más bajo de satisfacción es: "cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos", con un ISN de 54,6%, clasificado en un nivel de satisfacción negativo, siendo de esta forma de los aspectos peor evaluados en este programa. 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", "estado del equipamiento" y "cumplimiento de fechas y horarios" 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) | 76,7% | -5,7% | 82,4% |
| La infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc. | 70,5% | -7,5% | 78,0% |
| Orden y aseo de la sala de clases y de las instalaciones en general | 83,3% | -4,8% | 88,1% |
| Equipamiento para las actividades prácticas pertinente al curso | 62,6% | -11,5% | 74,0% |
| Cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos | 54,6% | -15,4% | 70,0% |
| Estado del equipamiento (Nota: buen funcionamiento) | 73,9% | -7,5% | 81,4% |
| Personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso | 65,2% | -10,6% | 75,8% |
| La forma de enseñar (Por ejemplo, los tiempos dedicados a explicar la materia, las actividades prácticas, etc.) | 68,3% | -9,3% | 77,5% |
| El material de apoyo para el aprendizaje (como presentaciones, textos, guías de apoyo, etc.) | 71,4% | -7,5% | 78,9% |
| Cumplimiento de fechas y horarios | 72,7% | -9,3% | 81,9% |
| El cumplimiento de todas las actividades programadas | 68,3% | -9,3% | 77,5% |
| Evaluación al finalizar el curso | 74,6% | -6,7% | 81,3% |
| Sub dimensión "Desarrollo del curso" | 70,2% | -8,7% | 78,9% |

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Capacitación en Oficios línea sectorial 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 81,2%, considerado como positivo. Todas las variables que componen esta sub dimensión presentan niveles de satisfacción positivos, con solo una variable en el límite entre regular y positivo, con un ISN de 75,8%, correspondiente a “*capacidad para motivar a los alumnos*”. Resaltan las variables “*cumplió con horarios establecidos de inicio y fin de curso*” y “*cumplió fechas y plazos para las actividades*” y “*el facilitador o profesor entregó información respecto a cómo usted sería evaluado*” con los mejores niveles de satisfacción de la sub dimensión.

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 | 89,4% | -3,5% | 93,0% |
| Cumplió fechas y plazos para las actividades | 84,6% | -4,8% | 89,4% |
| El facilitador o profesor dio a conocer los objetivos del curso | 81,5% | -6,2% | 87,7% |
| Expuso la materia de forma clara y comprensible | 81,1% | -5,7% | 86,8% |
| El facilitador o profesor posee un alto nivel de conocimiento y habilidades respecto de lo que enseña | 80,6% | -6,6% | 87,2% |
| Mostró buena disposición para responder preguntas y dudas | 82,4% | -5,3% | 87,7% |
| Capacidad para motivar a los alumnos | 75,8% | -7,0% | 82,8% |
| El facilitador o profesor entregó información respecto a cómo usted sería evaluado | 83,6% | -6,2% | 89,8% |
| Entregó oportunamente los resultados de las evaluaciones | 76,5% | -7,5% | 84,1% |
| Entregó justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones | 77,0% | -7,7% | 84,7% |
| Sub dimensión "Facilitador" | 81,2% | -6,1% | 87,3% |

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Capacitación en Oficios línea sectorial año 2015.

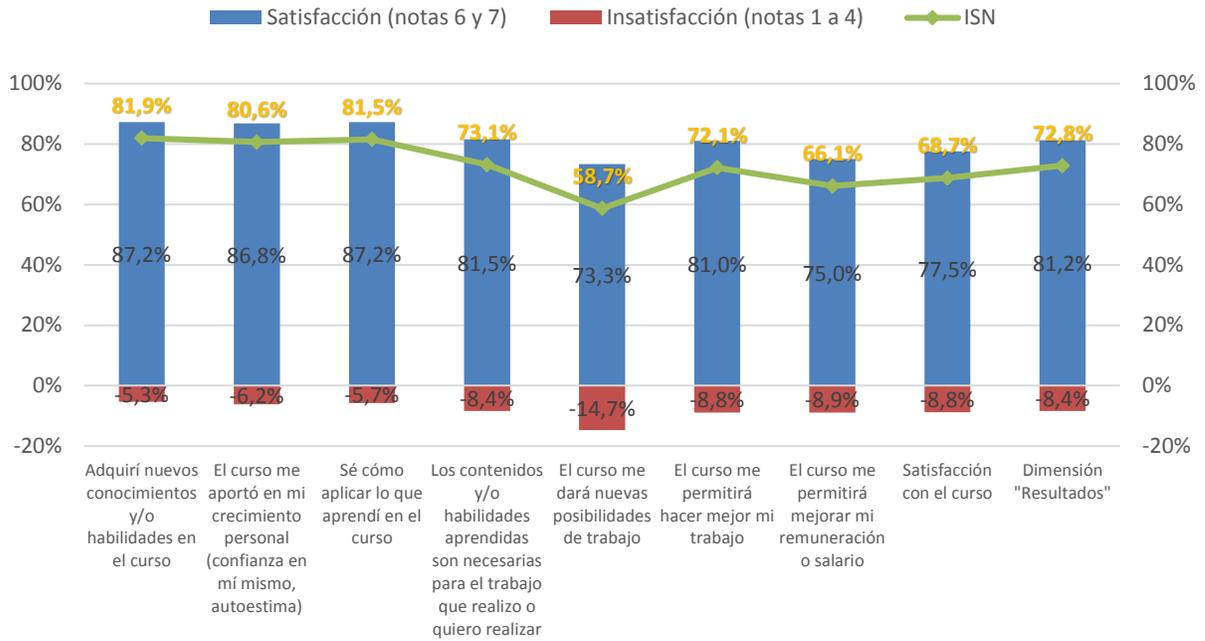
La última sub dimensión analizada, en la dimensión "curso", tiene que ver con el "proveedor de capacitación", en este caso solo se les pide a los usuarios evaluar de manera general al proveedor, obteniendo de ese modo un ISN de un 64,2% considerado regular.

2.5 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.

Respecto de las variables que se evalúan para obtener la satisfacción de esta dimensión, se observa que, de las ocho variables, tres presentan índices de satisfacción de nivel positivo, cuatro de nivel regular, y una un ISN negativo. La mejor evaluada de estas variables corresponde a "adquirí nuevos conocimientos y/o habilidades en el curso", con un ISN de 81,9%, mientras que la peor evaluada corresponde a "el curso me dará nuevas posibilidades de trabajo" con un ISN de 58,7%.

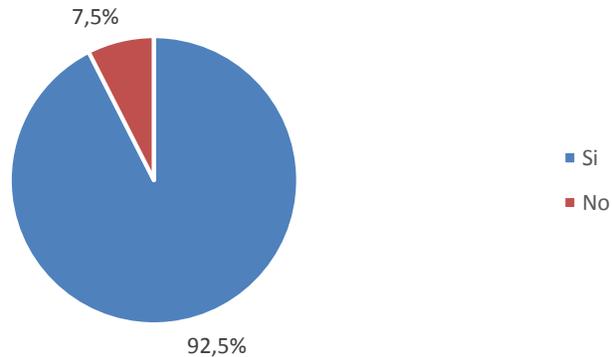
GRÁFICO N°12: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Capacitación en Oficios línea sectorial año 2015.

Por último, al consultarle a los usuarios si recomendarían el programa a otras personas, un 92,5% declara que sí.

GRÁFICO N°13: ¿RECOMENDARÍA LA PARTICIPACIÓN EN ESTE PROGRAMA A OTRAS PERSONAS?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Capacitación en Oficios línea sectorial año 2015.

3. Resultados por línea

Los resultados de esta encuesta permiten tener una mirada por línea sectorial ejecutada, sin embargo, es importante señalar que **la encuesta no es representativa a nivel de cada una de ellas**, esto debido a la baja contactabilidad y el universo reducido de cada línea, aspecto que es importante de tomar en cuenta al leer las cifras que se presentan a continuación.

La tabla n°6 presenta los ISN para cada línea 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 línea-

TABLA N°6: RESULTADOS DESAGREGADOS POR LÍNEA SECTORIAL

| Líneas: | Acuícola | Minería | Montaje Industrial | Retail | Transporte | Turismo | Nacional |
|---|--------------|--------------|--------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Procedimientos previos al inicio del curso | | | | | | | |
| Positiva | 66,5% | 80,6% | 76,8% | 77,9% | 76,4% | 88,9% | 78,3% |
| Negativa | 14,7% | 2,0% | 5,7% | 6,0% | 6,1% | 3,9% | 5,7% |
| ISN | 51,8% | 78,6% | 71,1% | 71,9% | 70,3% | 85,0% | 72,6% |
| Curso | | | | | | | |
| Positiva | 88,2% | 80,9% | 77,7% | 79,0% | 83,1% | 86,5% | 80,2% |
| Negativa | 3,6% | 6,1% | 10,0% | 10,4% | 5,6% | 2,8% | 8,3% |
| ISN | 84,7% | 74,8% | 67,7% | 68,6% | 77,5% | 83,7% | 71,9% |
| Resultados | | | | | | | |
| Positiva | 88,5% | 71,4% | 80,5% | 76,7% | 89,9% | 88,5% | 81,2% |
| Negativa | 2,1% | 8,9% | 9,2% | 11,3% | 7,7% | 1,6% | 8,4% |
| ISN | 86,5% | 62,5% | 71,2% | 65,4% | 82,1% | 87,0% | 72,8% |
| Satisfacción global programa | 74,3% | 72,0% | 70,0% | 68,6% | 76,7% | 85,2% | 72,4% |

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Capacitación en Oficios línea sectorial año 2015.

Anexos

Cuestionario de satisfacción de usuarios Capacitación en Oficios Sectorial:

| | | |
|---------------------|---|--|
| Introducción | Buenos días/tardes, ¿Hablo con (Nombre de encuestado)? Mi nombre es (Nombre de encuestador), y estoy llamando de parte del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE. | Sí |
| | | 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 Capacitación en Oficios línea sectorial de SENCE durante el año 2015.</i> ¿Me podría confirmar que usted participó en el programa Capacitación en Oficios línea sectorial? | Sí |
| | | 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] ¿Por qué razón usted decidió ingresar al programa Capacitación en Oficios línea sectorial? (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 Capacitación en Oficios Sectorial? (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 |
| 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 |

Encuesta de satisfacción programa Capacitación en Oficios Sectorial año 2015

Diciembre de 2016

| | | | |
|-----------------------------------|--|---------------|-------|
| 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. Resultados

| | | | |
|---|---|---------------|-------|
| Indicador | [PREG_18] 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_18_01] Adquiriré nuevos conocimientos y/o habilidades en el curso | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| Crecimiento personal | [PREG_18_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_18_03] Sé cómo aplicar lo que aprendí en el curso | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| Utilidad y/o pertinencia (contenidos) | [PREG_18_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_18_05] El curso me dará nuevas posibilidades de trabajo | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| | [PREG_18_06] El curso me permitirá hacer mejor mi trabajo | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| | [PREG_18_07] El curso me permitirá mejorar mi remuneración o salario | Nota de 1 a 7 | NS/NR |

Encuesta de satisfacción programa Capacitación en Oficios Sectorial año 2015

Diciembre de 2016

| Indicador | | | |
|------------------------------------|---|---------------|-------|
| Evaluación resultados capacitación | [PREG_19] 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 |
| Recomendación programa | [PREG_20] 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.