

Este reporte de resultados tiene como objetivo presentar los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios egresados del programa + Capaz año 2016 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.

La aplicación inició durante el mes de abril del año 2016 para finalizar en el mes de agosto 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 2016. 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 96.960 personas, a partir de los cual se estimó una muestra, con los parámetros indicados anteriormente, de 5.023 casos. La muestra efectiva que se obtuvo asciende a 5.442 usuarios y presentó un error de 1,3% 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: Valparaíso con un error de un 5,2%, Aysén con un 5,7%, y Magallanes con un 7,2%. Las regiones restantes presentan errores bajo el 5%.

TABLA N°1: DISTRIBUCIÓN DEL UNIVERSO, MUESTRA ESTIMADA Y EFECTIVA DE USUARIOS EGRESADOS PROGRAMA + CAPAZ LÍNEA REGULAR AÑO 2016.

REGIÓN	UNIVERSO	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA	ERROR
I región de Tarapacá	1.272	295	358	4,4%
II región de Antofagasta	2.033	323	369	4,6%
III región de Atacama	1.798	317	371	4,5%
IV región de Coquimbo	4.914	356	375	4,9%
V región de Valparaíso	11.978	372	343	5,2%
VI región de O'Higgins	8.010	367	395	4,8%
VII región del Maule	8.859	368	417	4,7%
VIII región del Biobío	14.647	374	461	4,5%
IX región de la Araucanía	8.567	368	388	4,9%
X región de Los Lagos	7.577	366	388	4,8%
XI región de Aysén	789	259	216	5,7%
XII región de Magallanes	572	230	140	7,2%
XIII región Metropolitana	21.262	377	455	4,5%
XIV región de Los Ríos	3.114	342	411	4,5%
XV región de Arica y Parinacota	1.568	309	355	4,6%
Total	96.960	5.023	5.442	1,3%

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:

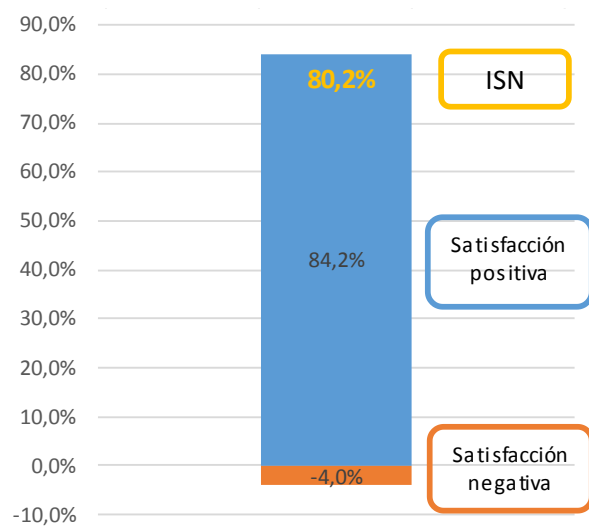
1. Procedimientos previos al inicio del curso:
 - a. Evaluación de la información.
 - b. Postulación global.
 - c. Postulación online.
2. Curso:
 - a. Desarrollo del curso.
 - b. Facilitador.
 - c. Proveedor de capacitación.
3. Práctica laboral.
4. Resultados.

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

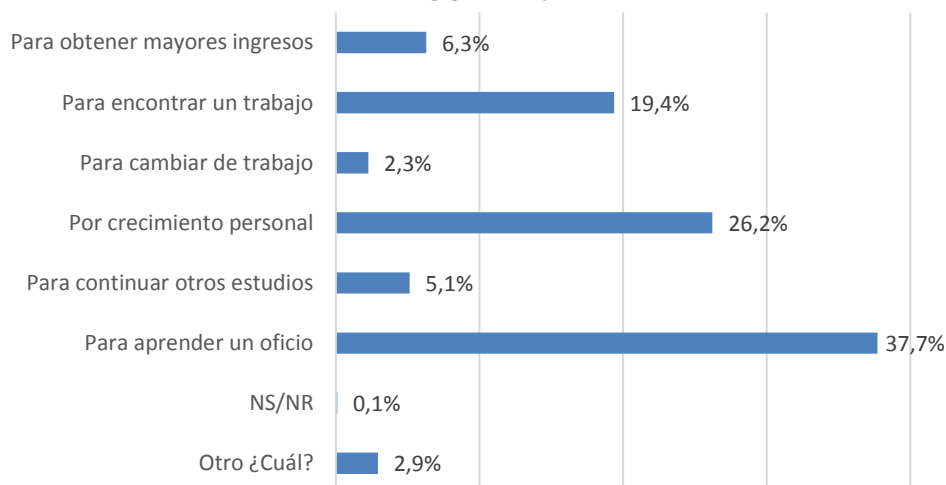
2. Resultados

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 37,7% del total de respuestas, seguido “Por crecimiento personal” con un 26,2% y en tercer lugar “Para encontrar un trabajo” con un 19,4%.

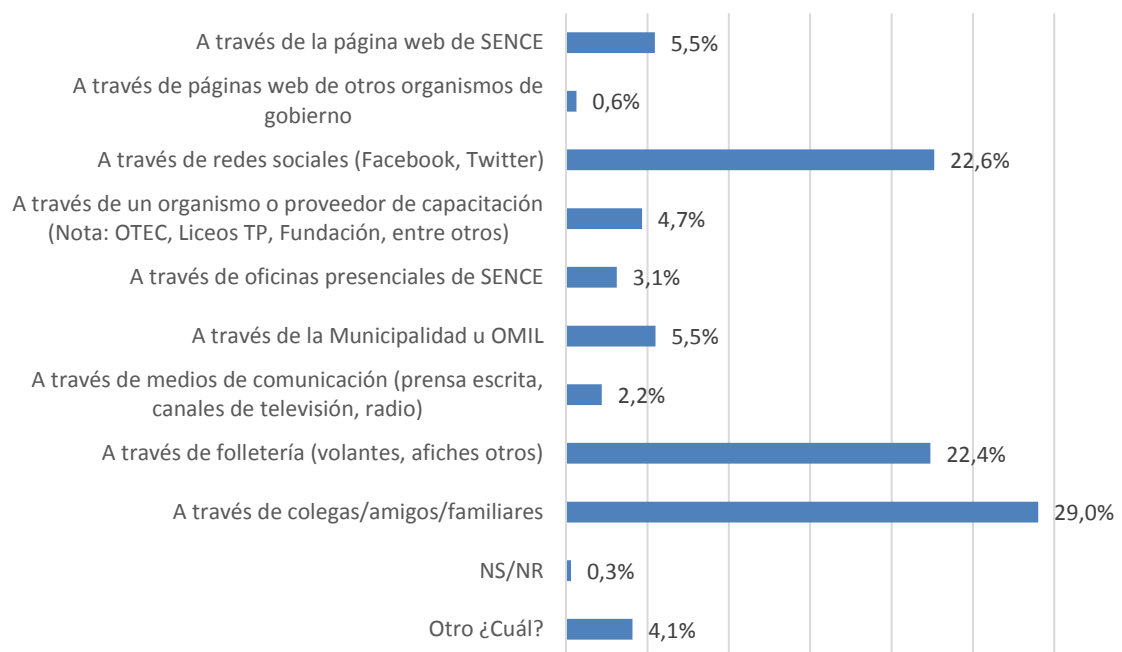
GRÁFICO N°1: ¿POR QUÉ RAZÓN USTED DECIDIÓ INGRESAR AL PROGRAMA?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa + Capaz año 2016.

Respecto de los canales de comunicación o medios por los cuáles se informaron de la existencia del programa, se identifica que un 29,0% de los usuarios señala que se enteraron por medio de colegas/amigos y familiares, seguido de redes sociales con un 22,6% y a través de folletería con un 22,4%. 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 52,7% 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?

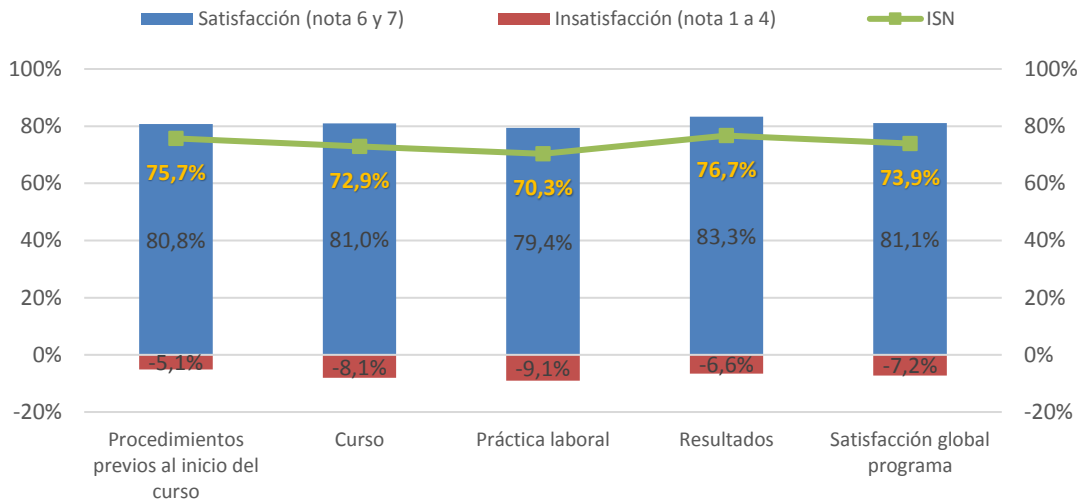


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa + Capaz año 2016.

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 73,9%, considerado como regular. De la totalidad de dimensiones evaluadas, dos presentan un nivel de satisfacción regular y las otras dos presentan satisfacción positiva. Las dimensiones que presentan una evaluación más baja corresponden a *“curso”* y *“práctica laboral”* con ISN de 72,9% y 70,3% respectivamente (ver gráfico n°3). Mientras que las dimensiones mejor evaluadas corresponden a *“procedimientos previos al inicio del curso”* con un ISN de 75,7% y *“resultados”* con la mayor valoración de 76,7%. 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

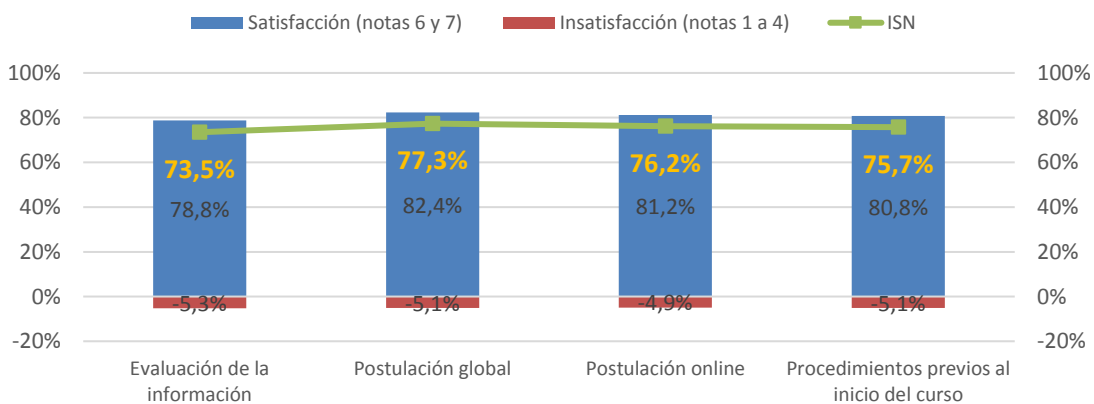


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa + Capaz año 2016.

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 75,7% 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 73,5%, seguido de la "postulación online" con un 76,2%. En cuanto a la "postulación global", ésta sub dimensión de los procedimientos previos al inicio del curso corresponde a la de mayor nivel de satisfacción, llegando a un ISN de 77,3%.

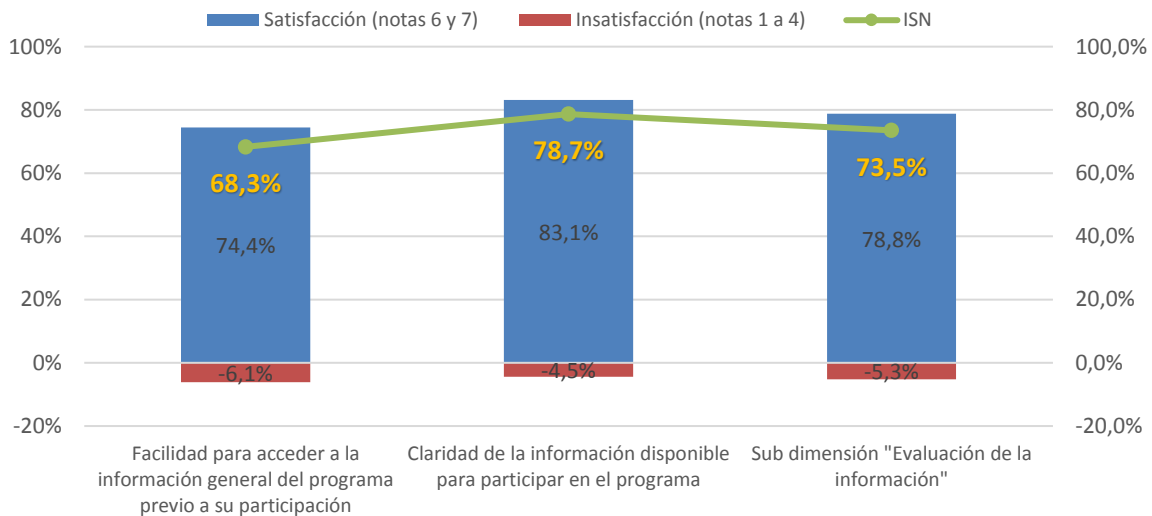
GRÁFICO N°4: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa + Capaz año 2016.

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 el elemento “*claridad de la información disponible*” alcanza el nivel de satisfacción considerado positivo, con un ISN de 78,7%. Mientras que la variable que presenta una evaluación más baja, y genera que la sub dimensión analizada relacionada a la información del programa presente un nivel de satisfacción regular, es “*facilidad para acceder a la información*” con un ISN igual a 68,3%.

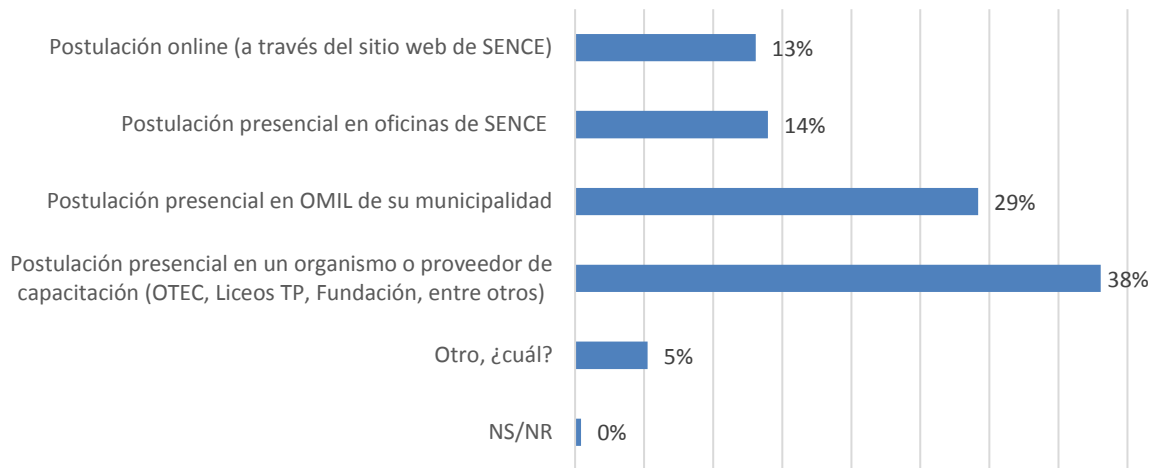
GRÁFICO N°5: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa + Capaz año 2016.

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 38% postuló de manera presencial en un organismo proveedor de capacitación, la segunda opción con mayor proporción de usuarios fue postulación presencial en la OMIL con un 29%. Es importante resaltar que si se agrupan todas las alternativas presenciales de postulación se obtiene que un 81% 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 13%, siendo esta proporción de usuarios quienes presentan un nivel de satisfacción positivo con el proceso de postulación online.

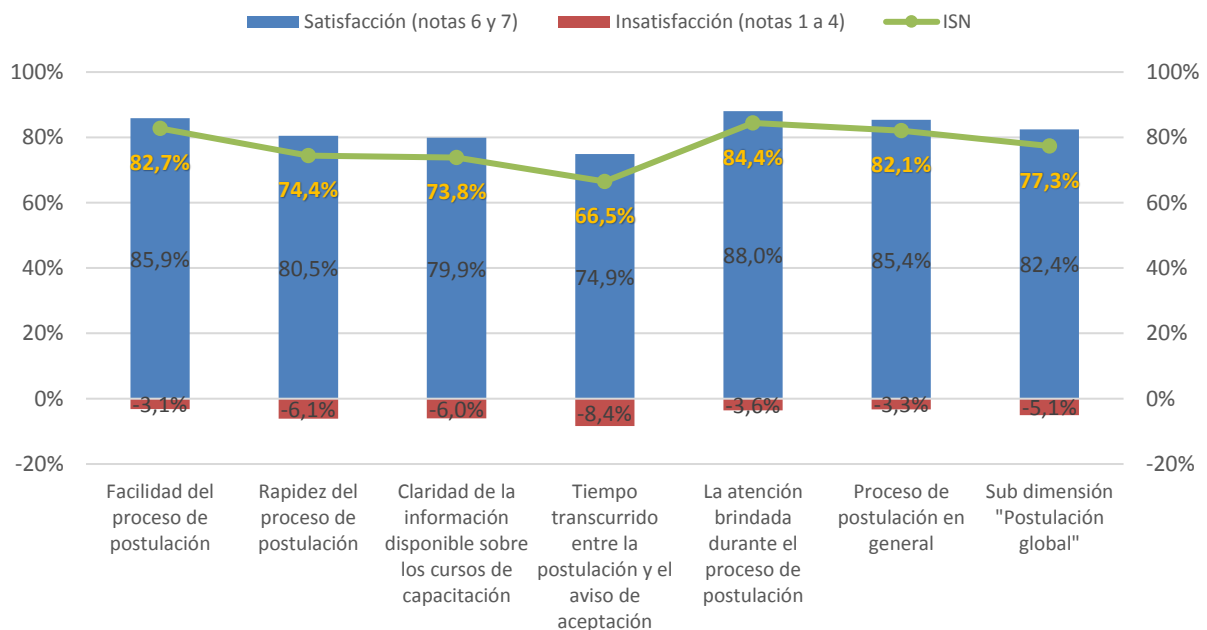
GRÁFICO N°6: ¿DE QUÉ FORMA POSTULÓ AL PROGRAMA DE SENCE?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa + Capaz año 2016.

La sub dimensión "postulación global" presenta un ISN positivo equivalente a 77,3%, donde tres aspectos reciben evaluación regular correspondiente a las variables "rapidez del proceso de postulación", "claridad de la información disponible sobre los cursos" y "tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación", con ISN de 74,4%, 73,8% y 66,5% respectivamente. Los otros tres aspectos presentan niveles de satisfacción positivos correspondientes a "facilidad del proceso de postulación", "atención brindada durante el proceso de postulación" y "proceso de postulación en general", con ISN de 82,7%, 84,4% y 82,1%.

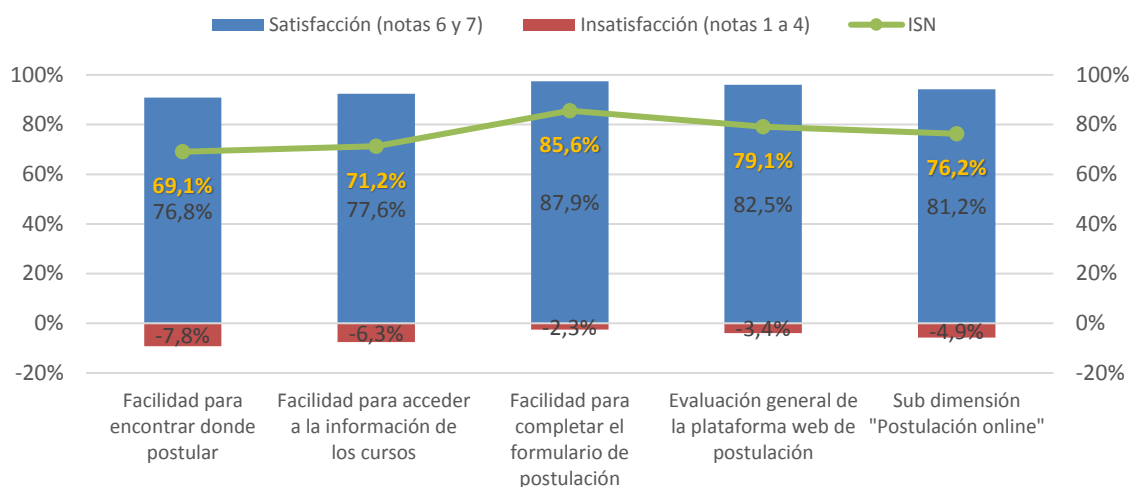
GRÁFICO N°7: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "POSTULACIÓN GLOBAL"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa + Capaz año 2016.

En cuanto a la evaluación que recibe la sub dimensión “*postulación online*”, destacan dos variables que componen esa categoría con ISN positivo, correspondientes a: “*facilidad para completar el formulario de postulación*” y “*evaluación general de la plataforma web*”, con un ISN de 85,6% y 79,1% respectivamente. Mientras que las otras dos variables obtienen una evaluación regular, donde “*facilidad para encontrar donde postular*” obtiene un ISN de 69,1% y “*facilidad para acceder a la información de los cursos*” alcanza un ISN de 71,2%. En este punto es importante mencionar que los usuarios que postulaban 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 2016.

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 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 53,3% 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 51% 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 76,1% responde afirmativamente, y un 23,6% que no, donde las razones de esa negativa se deben en un 76,3% a que la duración de los cursos era muy corta.

Respecto de la satisfacción con los horarios del curso, un 86,9% de los usuarios se declaran satisfechos, y un 3,4% insatisfechos, obteniendo un ISN igual a 83,5%, considerado positivo.

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

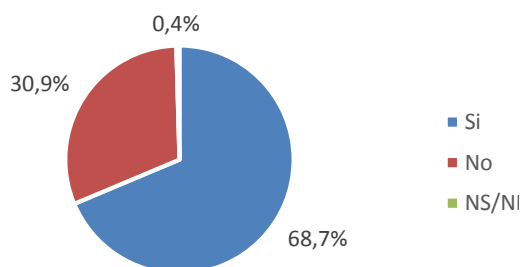
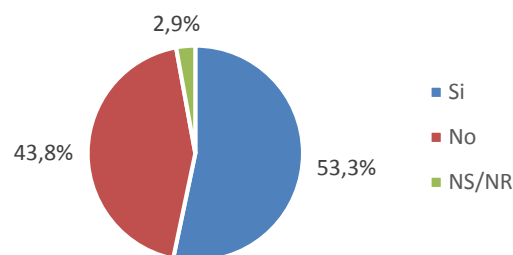


GRÁFICO N°10: AL INICIAR EL CURSO, ¿REALIZÓ ALGUNA ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN O DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE CONOCIMIENTO O CAPACIDADES?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa + Capaz año 2016.

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

Días	Usuarios	Porcentaje
1	5	0%
2	23	0%
3	119	2%
4	104	2%
5	4.866	89%
6	283	5%
7	3	0%
NS/NR	39	1%
TOTAL	5.442	100%
Promedio	5 días	

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

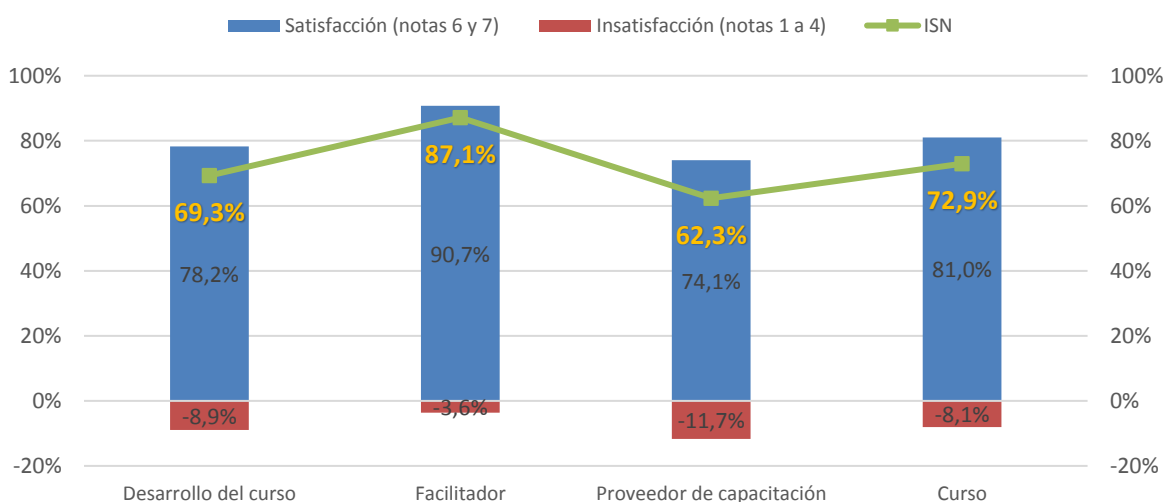
Horas diarias	Usuarios	Porcentaje
1	1	0%
2	21	0%
3	184	3%
4	1.687	31%
5	2.779	51%
6	508	9%
7	67	1%
8	57	1%
9	11	0%
10	2	0%
Más de 12	-	0%
NS/NR	125	2%
TOTAL	5.442	100%
Promedio	5 horas	

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa + Capaz año 2016.

Evaluación dimensión "curso"

El ISN global de esta dimensión corresponde a 72,9%, 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 62,3%, y en menor medida por el nivel de satisfacción regular de la sub dimensión "desarrollo del curso" con un ISN de 69,3%. Resalta la buena evaluación recibida en la sub dimensión "facilitador", obteniendo un nivel de satisfacción positiva con un ISN de un 87,1% (ver gráfico n°11).

GRÁFICO N°11: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "CURSO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa + Capaz año 2016.

Al indagar en cada sub dimensión, partiendo por "desarrollo del curso", se observa que, del total de las doce variables evaluadas, sólo tres obtienen ISN positivo, correspondiente a "la forma de enseñar", "material de apoyo para el aprendizaje" y "evaluación al finalizar el curso" con ISN de 81,6%, 76,6% y 76,7% respectivamente. 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 56,3% cada una, e "infraestructura física" con 60,7%, clasificados en un nivel de satisfacción negativo, siendo de esta forma los aspectos peor evaluados en este programa. Las otras variables que componen la dimensión desarrollo del curso obtienen un nivel de satisfacción regular, correspondiente a "ubicación del lugar de capacitación" con 71,8%, "orden y aseo de la sala de clases" con 70,5%, "estado del equipamiento" con 66,6%, "personal de apoyo administrativo" con 67,9%, "cumplimiento de fechas y horarios" con un 74,7%, y "cumplimiento de todas las actividades programadas" con 71,9%.

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)	71,8%	-7,0%	78,8%
La infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.	60,7%	-10,5%	71,3%
Orden y aseo de la sala de clases y de las instalaciones en general	70,5%	-8,2%	78,7%
Equipamiento para las actividades prácticas pertinente al curso (equipos, computadores, herramientas, otros)	56,3%	-14,0%	70,3%
Cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos	56,3%	-14,1%	70,4%
Estado del equipamiento (Nota: buen funcionamiento)	66,6%	-9,8%	76,4%
Personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso (distinto al facilitador)	67,9%	-10,0%	77,9%
La forma de enseñar (Por ejemplo, los tiempos dedicados a explicar la materia, las actividades prácticas, etc.)	81,6%	-5,0%	86,6%
El material de apoyo para el aprendizaje (como presentaciones, textos, guías de apoyo, etc.)	76,6%	-6,3%	82,9%
Cumplimiento de fechas y horarios	74,7%	-7,6%	82,3%
El cumplimiento de todas las actividades programadas	71,9%	-7,9%	79,8%
Evaluación al finalizar el curso	76,7%	-6,6%	83,3%
Sub dimensión "Desarrollo del curso"	69,3%	-8,9%	78,2%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa + Capaz año 2016.

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 87,1%, considerada una evaluación positiva. La mayor parte de las variables que componen esta sub dimensión presentan niveles de satisfacción positivos, a excepción de dos que presentan nivel de satisfacción excelente correspondiente a “*cumplimiento de horarios establecidos de inicio y fin de curso*” con 92,5%, y “*dio a conocer los objetivos del curso*” con 92,0%. Adicionalmente resaltan también las variables “*cumplió fechas y plazos para las actividades*”, “*posee un alto nivel de conocimiento y habilidades respecto de lo que enseña*” y “*mostró buena disposición para responder preguntas y dudas*” quedando 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	92,5%	-1,5%	94,0%
Cumplió fechas y plazos para las actividades	89,4%	-2,7%	92,1%
El facilitador o profesor dio a conocer los objetivos del curso	92,0%	-2,1%	94,1%
Expuso la materia de forma clara y comprensible	87,4%	-3,1%	90,5%
El facilitador o profesor posee un alto nivel de conocimiento y habilidades respecto de lo que enseña	89,9%	-2,4%	92,3%
Mostró buena disposición para responder preguntas y dudas	90,6%	-2,5%	93,1%
Capacidad para motivar a los alumnos	87,3%	-3,8%	91,0%
El facilitador o profesor entregó información respecto a cómo usted sería evaluado	84,3%	-4,4%	88,7%
Entregó oportunamente los resultados de las evaluaciones	80,6%	-6,2%	86,8%
Entregó justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones	77,2%	-7,3%	84,5%
Sub dimensión "Facilitador"	87,1%	-3,6%	90,7%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa + Capaz año 2016.

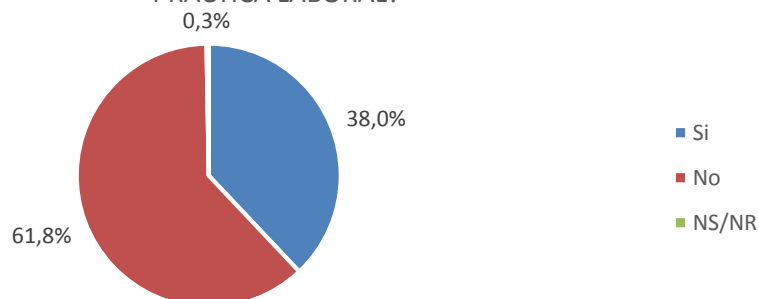
La última sub dimensión analizada, en la dimensión “curso”, tiene que ver con el “proveedor de capacitación”, en este caso solo se les pide a los usuarios evaluar de manera general al proveedor, obteniendo de ese modo un ISN de un 62,3% considerado regular, siendo la sub dimensión que presenta la evaluación más baja en esta encuesta.

2.5 Evaluación dimensión “Práctica laboral”

Antecedentes

Del total de usuarios que dieron respuesta a la encuesta, un 61,8% 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 38,0% de los encuestados que sí desarrollaron una práctica laboral, correspondiente a un total de 2.066 personas.

GRÁFICO N°12: ¿AL TÉRMINO DEL CURSO DESARROLLÓ SU PRÁCTICA LABORAL?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa + Capaz año 2016.

En cuanto a la duración de la práctica laboral, un 81,9% considera que ésta fue adecuada, y un 17,9% que no fue adecuada. Respecto de las razones de por qué les pareció poco adecuada, un 87,6% 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?

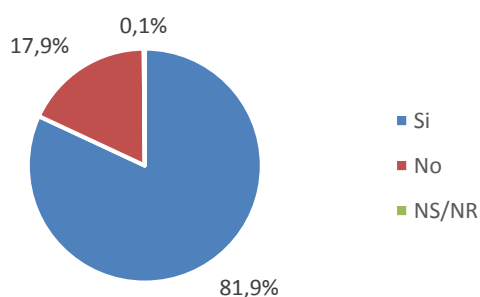


TABLA N°6: ¿POR QUÉ RAZÓN LE PARECIÓ POCO ADECUADA LA DURACIÓN DE LA PRÁCTICA LABORAL?

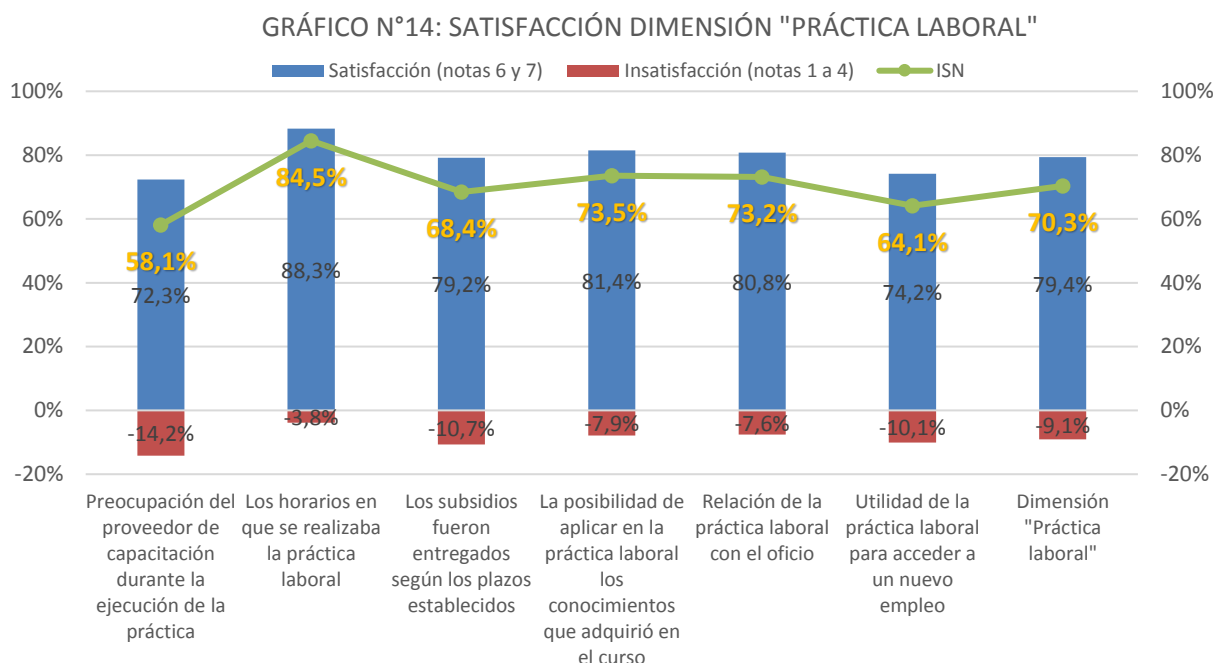
Opciones	Usuarios	Porcentaje
Tuvo una duración muy extensa para lo que en realidad se requería	33	8,9%
Tuvo una duración muy corta para lo que en realidad se requería	324	87,6%
NS/NR	13	3,5%
TOTAL	370	100,0%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa + Capaz año 2016.

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 70,3% 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 negativo equivalente a un ISN de 58,1%, 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 84,5%, y los aspectos restantes obtienen índices de satisfacción de nivel regular.



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa + Capaz año 2016.

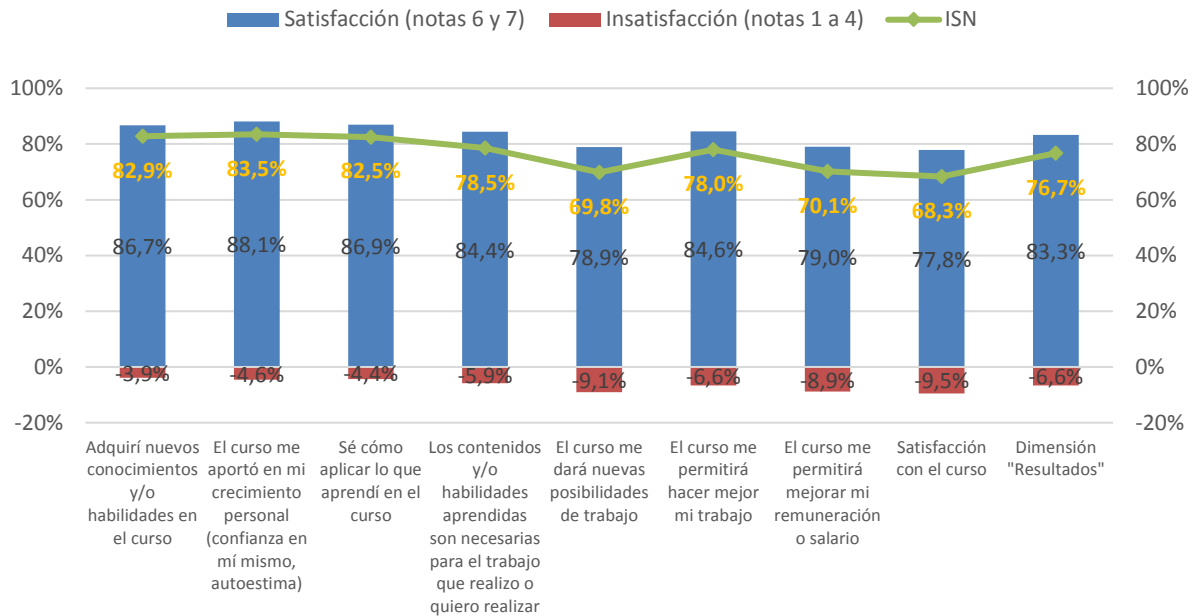
2.6 Evaluación dimensión "Resultados"

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 76,7%, considerado como positivo, siendo la dimensión mejor evaluada del programa.

Respecto de las variables que se evalúan para obtener la satisfacción de esta dimensión, se observa que tres de las ocho variables presentan índices de satisfacción de nivel regular, y las cinco restantes obtienen una evaluación positiva, siendo éstas: "adquirí nuevos conocimientos y/o habilidades", "el

curso me aportará en mi crecimiento personal”, “sé cómo aplicar lo que aprendí en el curso”, “los contenidos y/o habilidades aprendidas son necesarias para el trabajo que quiero realizar” y “el curso me permitirá hacer mejor mi trabajo”, con ISN de 82,9%, 83,5%, 82,5%, 78,5% y 78,0% respectivamente.

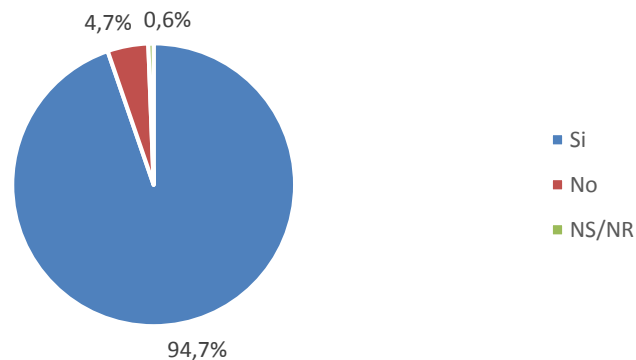
GRÁFICO N°15: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa + Capaz año 2016.

Por último, al consultarle a los usuarios si recomendarían el programa a otras personas, un 94,7% 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 2016.

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 importante 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	84,5%	82,5%	80,9%	79,5%	81,8%	83,8%	76,8%	82,2%	81,4%	79,9%	82,9%	78,2%	73,9%	81,4%	83,4%	80,8%
Negativa	3,4%	5,0%	4,5%	5,8%	6,3%	3,9%	5,7%	3,2%	4,2%	5,9%	5,2%	6,1%	7,2%	4,9%	4,5%	5,1%
ISN	81,2%	77,5%	76,4%	73,7%	75,4%	79,9%	71,1%	79,0%	77,1%	74,0%	77,7%	72,1%	66,7%	76,5%	79,0%	75,7%
DIMENSIÓN "CURSO"																
Positiva	88,8%	79,2%	84,0%	81,8%	83,1%	82,4%	79,6%	83,9%	80,4%	77,8%	76,7%	80,0%	75,3%	82,3%	78,2%	81,0%
Negativa	3,8%	9,7%	6,4%	6,3%	6,5%	7,5%	8,7%	6,7%	7,4%	9,8%	10,2%	10,9%	12,6%	7,0%	9,3%	8,1%
ISN	85,0%	69,5%	77,6%	75,6%	76,5%	74,8%	70,9%	77,1%	72,9%	68,0%	66,6%	69,1%	62,7%	75,3%	68,9%	72,9%
DIMENSIÓN "PRÁCTICA LABORAL"																
Positiva	83,6%	76,2%	76,0%	77,7%	79,4%	88,1%	82,3%	81,1%	81,3%	77,9%	85,3%	80,6%	69,8%	80,9%	75,7%	79,4%
Negativa	7,6%	11,6%	9,6%	8,4%	10,6%	5,2%	6,3%	8,9%	8,4%	11,4%	6,3%	5,6%	14,9%	8,3%	9,2%	9,1%
ISN	76,0%	64,6%	66,4%	69,3%	68,7%	82,9%	76,0%	72,1%	72,9%	66,5%	79,0%	75,0%	54,9%	72,6%	66,5%	70,3%
DIMENSIÓN "RESULTADOS"																
Positiva	89,2%	80,7%	85,3%	84,8%	85,3%	85,5%	81,8%	85,1%	84,5%	82,0%	83,1%	82,0%	75,1%	83,6%	82,4%	83,3%
Negativa	3,4%	7,9%	5,8%	4,5%	4,8%	5,6%	8,1%	5,8%	5,5%	7,4%	7,6%	7,2%	11,9%	5,7%	7,3%	6,6%
ISN	85,8%	72,7%	79,5%	80,3%	80,5%	79,8%	73,7%	79,3%	79,0%	74,5%	75,5%	74,9%	63,2%	77,9%	75,1%	76,7%
Satisfacción global programa	82,0%	71,1%	75,0%	74,7%	75,3%	79,4%	72,9%	76,9%	75,5%	70,8%	74,7%	72,8%	61,9%	75,6%	72,4%	73,9%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa + Capaz año 2016.

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

4. Anexos

Cuestionario de satisfacción de usuarios Más Capaz línea regular:

Introducción	Buenos días/tardes, ¿Hablo con (Nombre de encuestado)?	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 de SENCE durante el año 2016.</i>	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>
	Quisiéramos conocer su opinión respecto de este programa. Si usted fuera tan amable de contestarme algunas preguntas, nos sería de gran utilidad para mejorar el programa.	Sí
	¿Podría realizarle algunas preguntas? Sus respuestas quedarán en la más absoluta reserva. <i>(Nota: Tiempo promedio de duración de la encuesta es 10 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 Más Capaz? <i>(Nota: Leer alternativas. Respuesta de selección múltiple)</i>	
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? <i>(Nota: Leer alternativas)</i>	
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 medios de comunicación <i>(prensa escrita, canales de televisión, radio)</i>	
	e. A través de folletería (volantes, afiches, otros)	
	f. A través de un organismo o proveedor de capacitación <i>(Nota: OTEC, Liceos TP, Fundación, entre otros)</i>	
	g. A través de oficinas presenciales de SENCE	
	h. A través de la Municipalidad u OMIL	
	i. A través de colegas/amigos/familiares	
	j. Otro ¿Cuál?	

Encuesta de satisfacción programa + Capaz línea regular año 2016

Septiembre de 2017

Indicador	[PREG_03] Ahora 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? <i>(Nota: Leer alternativas)</i>	
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] Ahora 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
Tiempo entre postulación y aceptación	[PREG_05_04] Tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación	Nota de 1 a 7	NS/NR
Atención de SENCE	[PREG_05_05] La atención brindada durante el proceso de postulación	Nota de 1 a 7	NS/NR

Proceso de postulación en general	[PREG_05_06] Proceso de postulación en general	Nota de 1 a 7	NS/NR
-----------------------------------	--	---------------	-------

Indicador	<i>(Nota: Solo para quienes postulan online)</i> [PREG_06] Ahora respecto a la plataforma web de postulación , evalúe los siguientes aspectos en una escala de 1 a 7		
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 de su nivel de conocimiento o capacidades?	
Evaluación diagnóstica previa	Sí	
	No	

4. Desarrollo del curso

Indicador	[PREG_09] Respecto al desarrollo del curso de capacitación ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos del curso en el que usted participó? donde 1 es la peor nota y 7 la mejor.		
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] Pertinencia del equipamiento para las actividades prácticas (<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	[PREG_10] Y 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
Evaluaciones: pertinencia			

5. Horarios y duración del curso

Indicador		<i>Listado desplegable de 1 a 7 días</i>
Contenidos versus tiempo	[PREG_11] ¿Cuántos días a la semana se desarrollaba el curso?	NS/NR
	[PREG_12] ¿Y cuál fue el número de horas diarias?	<i>Listado desplegable de 1 a 12 horas</i>
		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 <i>Pasa a [PREG_16]</i>
		No <i>Pasa a [PREG_15]</i>

Indicador	[PREG_15] ¿Por qué razón le pareció poco adecuada la duración del curso? (<i>Nota: Leer alternativas</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	

6. Facilitador o profesor

Indicador	[PREG_16] Respecto al facilitador o profesor de su curso, 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

Encuesta de satisfacción programa + Capaz línea regular año 2016

Septiembre de 2017

	[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] El facilitador o profesor demostró 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 o institución donde realizó el curso?		
Evaluación general del OTEC	<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

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] Cumplimiento de los plazos en la entrega de los subsidios diarios <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

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

Indicador	[PREG_21] ¿Por qué razón le pareció poco adecuada la duración de la práctica laboral? (Nota: Leer alternativas)	
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? Donde 1 es la peor nota y 7 la mejor nota.	Nota de 1 a 7
Práctica Laboral		NS/NR

9. Resultados

Indicador	[PREG_24] Ahora en cuanto a la utilidad y los resultados del curso , y 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?		
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

Encuesta de satisfacción programa + Capaz línea regular año 2016

Septiembre de 2017

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.