

Este reporte de resultados tiene como objetivo presentar los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios egresados del programa Bono Empresa & Negocio año 2016. 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 el 11 de septiembre del año 2017, para finalizar el 27 de noviembre del año 2017. 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, 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 6.803 personas, a partir de los cual se estimó una muestra, con los parámetros indicados anteriormente, de 2.246 casos. La muestra efectiva que se obtuvo asciende a 1.136 usuarios y presentó un error de 2,7% a nivel nacional. A nivel regional, sólo se cumple con proporcionalidad de la muestra, por lo que los resultados no son representativos a nivel de esta variable, a excepción de regiones como Biobío y Metropolitana, donde las muestras efectivas ascienden a 215 y 221 casos respectivamente, lo que se traduce en errores que, si bien superan el 5%, se acercan a lo deseado.

**TABLA N°1: DISTRIBUCIÓN DEL UNIVERSO, MUESTRA ESTIMADA Y EFECTIVA DE USUARIOS EGRESADOS PROGRAMA BONO EMPRESA & NEGOCIO AÑO 2016.**

REGIÓN	UNIVERSO	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA	ERROR
I región de Tarapacá	134	100	25	17,7%
II región de Antofagasta	131	98	32	15,1%
III región de Atacama	115	89	29	15,8%
IV región de Coquimbo	196	130	49	12,2%
V región de Valparaíso	190	127	52	11,6%
VI región de O'Higgins	472	212	133	7,2%
VII región del Maule	325	176	66	10,8%
VIII región del Biobío	1.165	289	215	6,0%
IX región de la Araucanía	356	185	98	8,4%
X región de Los Lagos	412	199	110	8,0%
XI región de Aysén	-	-	-	-
XII región de Magallanes	81	67	28	15,1%
XIII región Metropolitana	2.863	339	221	6,3%
XIV región de Los Ríos	265	157	67	10,4%
XV región de Arica y Parinacota	98	78	11	28,0%
<b>Total</b>	<b>6.803</b>	<b>2.246</b>	<b>1.136</b>	<b>2,7%</b>

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:

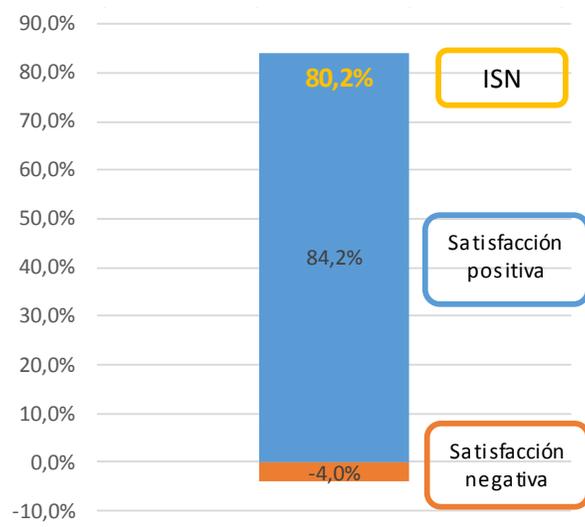
1. Procedimientos previos al inicio del curso:
  - a. Evaluación de la información.
  - b. Postulación global.
  - c. Postulación online.
2. Curso:
  - a. Desarrollo del curso.
  - b. Facilitador.
  - c. Proveedor de capacitación.
3. Resultados.

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:

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

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

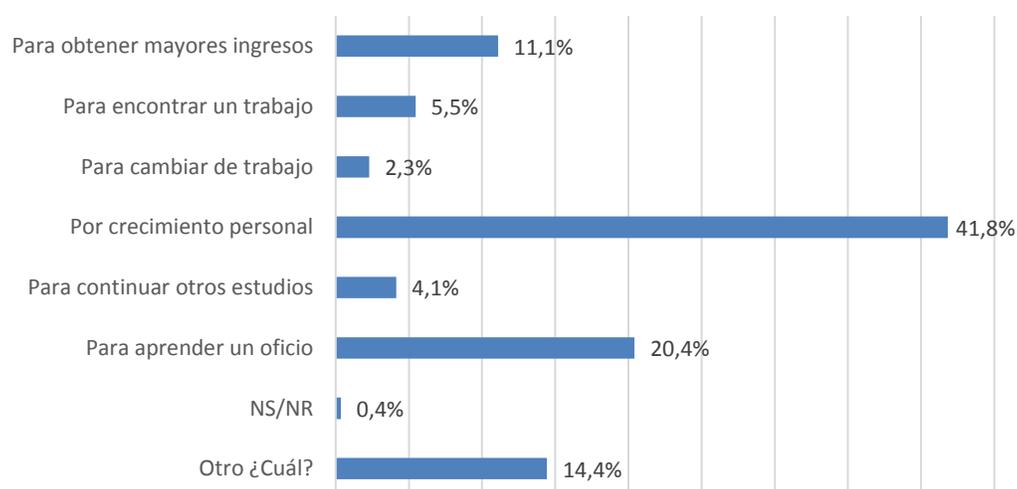
## 2. Resultados

### 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 “Por crecimiento personal” con un 41,8% del total de respuestas, seguido de “Para aprender un oficio” con un 20,4%, y un 14,4% señala otros motivos, donde el comenzar o mejorar su emprendimiento surge como una de las respuestas más mencionadas espontáneamente.

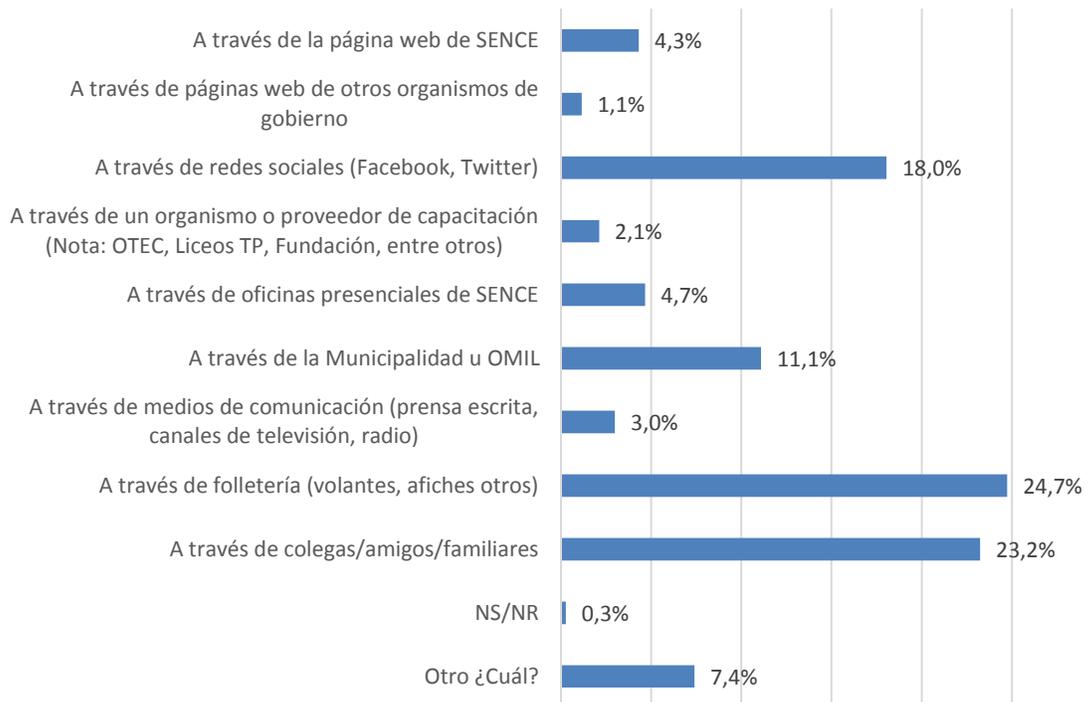
GRÁFICO N°1: ¿POR QUÉ RAZÓN USTED DECIDIÓ INGRESAR AL PROGRAMA?



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

Respecto de los canales de comunicación o medios por los cuáles se informaron de la existencia del programa, se observa que un 24,7% de los usuarios señala que se enteraron por medio de folletería (volantes, afiches otros), seguido de un 23,2% que supieron por medio de colegas/amigos/familiares. 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 54,8% de los usuarios que manifiestan haberse informado del programa por esas vías, siendo el más relevante a través de folletería.

GRÁFICO N°2: ¿CÓMO SE ENTERÓ DE LA EXISTENCIA DEL PROGRAMA?

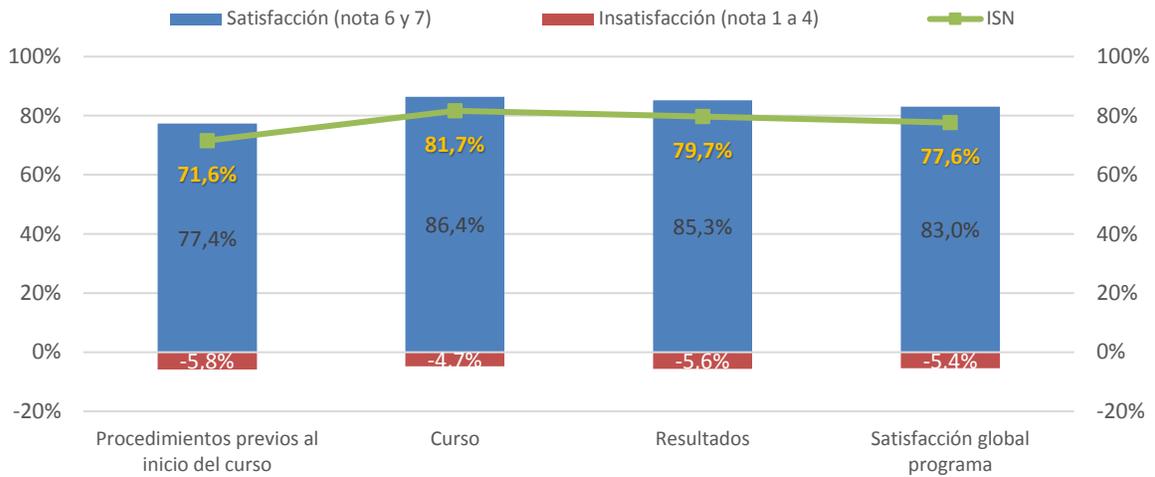


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BEN año 2016.

## 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 77,6%, considerado como positiva. La mayor parte de las dimensiones evaluadas presentan un nivel de satisfacción positiva, sin embargo, la dimensión *“procedimientos previos al inicio del curso”* sólo presenta un nivel de satisfacción regular. Las dimensiones con mejor evaluación corresponden a *“curso”* y *“resultados”* con ISN de 81,7% y 79,7% respectivamente (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.

GRÁFICO N°3: SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA POR DIMENSIONES

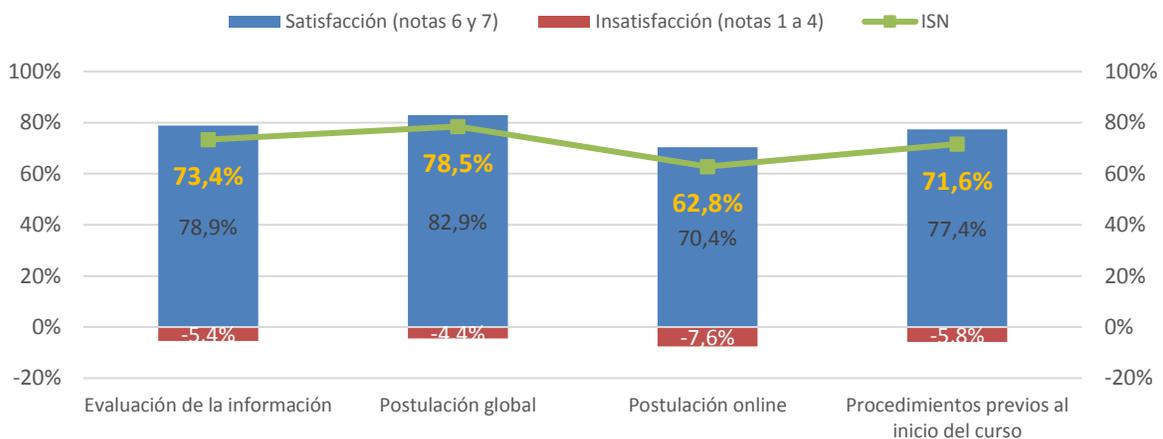


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BEN año 2016.

### 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 71,6% correspondiente a un nivel regular. Al observar las evaluaciones recibidas para cada sub dimensión, el que presenta un ISN más alto corresponde a "postulación global", que corresponde a la única sub dimensión de los procedimientos previos al inicio del curso que presenta un nivel de satisfacción positivo con un 78,5%. Luego, la "evaluación de la información" y la "postulación online" alcanzan ISN regulares, con un 73,4% y 62,8% respectivamente.

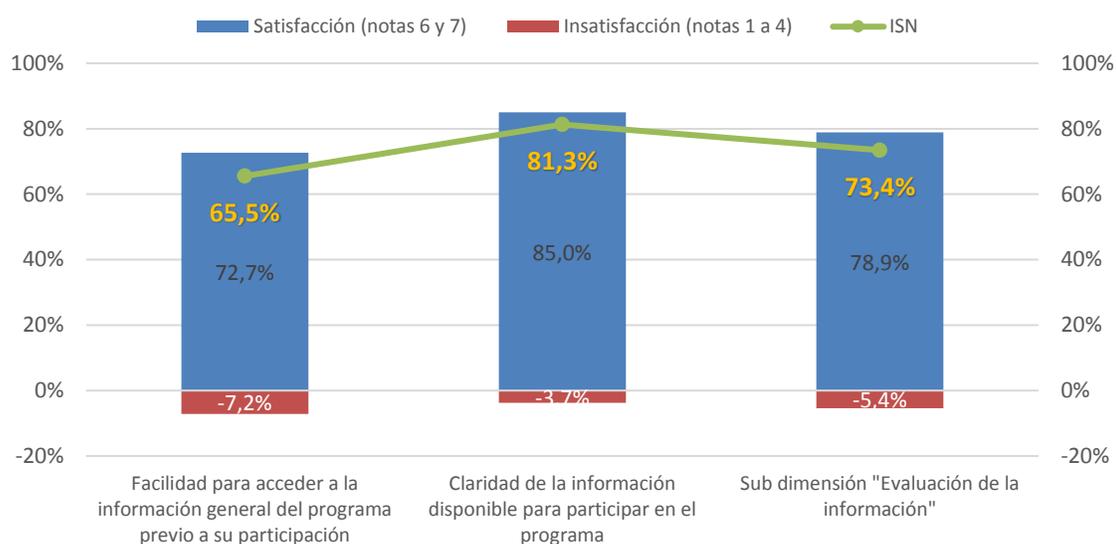
GRÁFICO N°4: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO"



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

Considerando el nivel de satisfacción regular presentado por la sub dimensión que tienen relación con la información disponible del programa, es relevante observar qué variables están afectando principalmente la obtención de esos resultados. De ese modo, en el gráfico siguiente se presentan las variables que fueron evaluadas en la sub dimensión "evaluación de la información", correspondiente a "facilidad para acceder a la información general del programa" previo a su participación, y "claridad de la información disponible". En ese sentido, se identifica que la primera variable obtiene un nivel de satisfacción regular, con un ISN de 65,5%, mientras que la segunda variable obtiene un ISN de 81,3%, considerado positivo. De esta manera se desprende que el elemento "facilidad para acceder a la información general del programa" genera que la sub dimensión analizada, relacionada a la información del programa, sólo presente un nivel de satisfacción considerado regular.

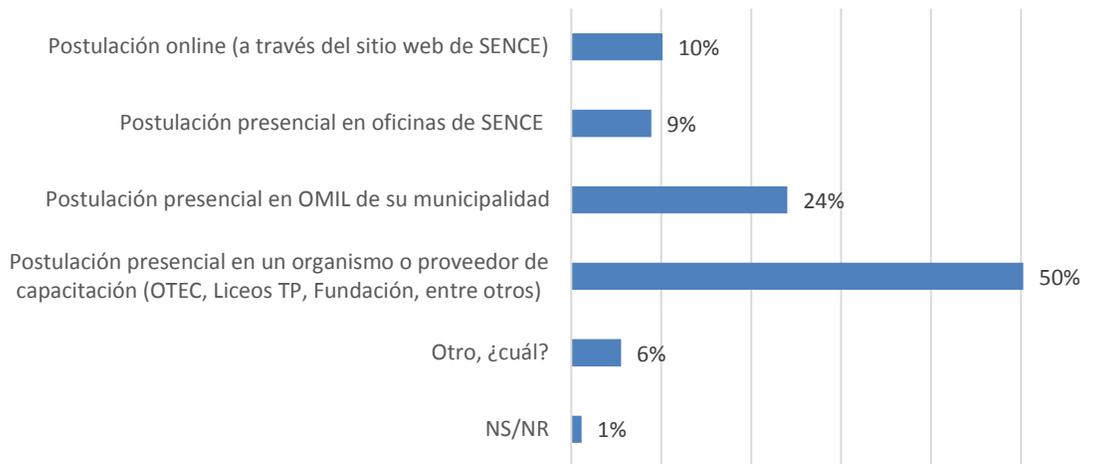
GRÁFICO N°5: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BEN 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 50% 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 24%. Es importante resaltar que si se agrupan todas las alternativas presenciales de postulación se obtiene que un 83% 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 10%, siendo esta proporción de usuarios quienes presentan un nivel de satisfacción regular con el proceso de postulación online.

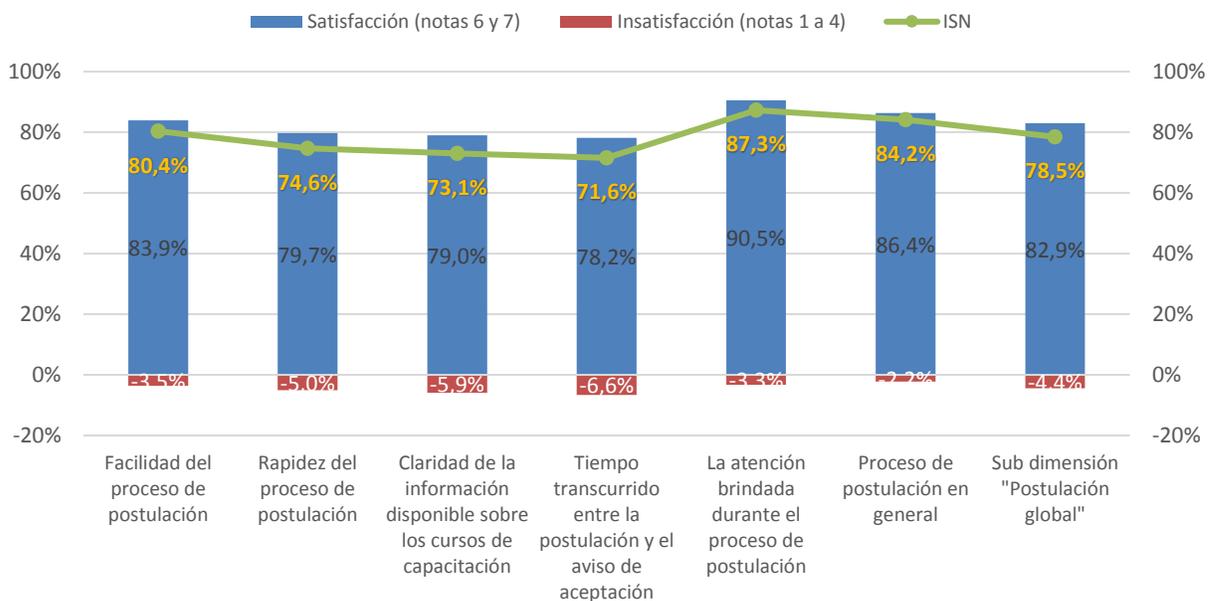
GRÁFICO N°6: ¿DE QUÉ FORMA POSTULÓ AL PROGRAMA DE SENCE?



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

La sub dimensión “postulación global” presenta un ISN positivo equivalente a 78,5%, satisfacción que presenta una evaluación regular en las variables “rapidez del proceso de postulación”, “claridad de la información disponible sobre los cursos de capacitación” y “tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación”, con ISN de 74,6%, 73,1% y 71,6% respectivamente. Mientras que las variables restantes se encuentran en valores considerados positivos, donde destacan las variables: “facilidad del proceso de postulación” y “la atención brindada durante el proceso de postulación”.

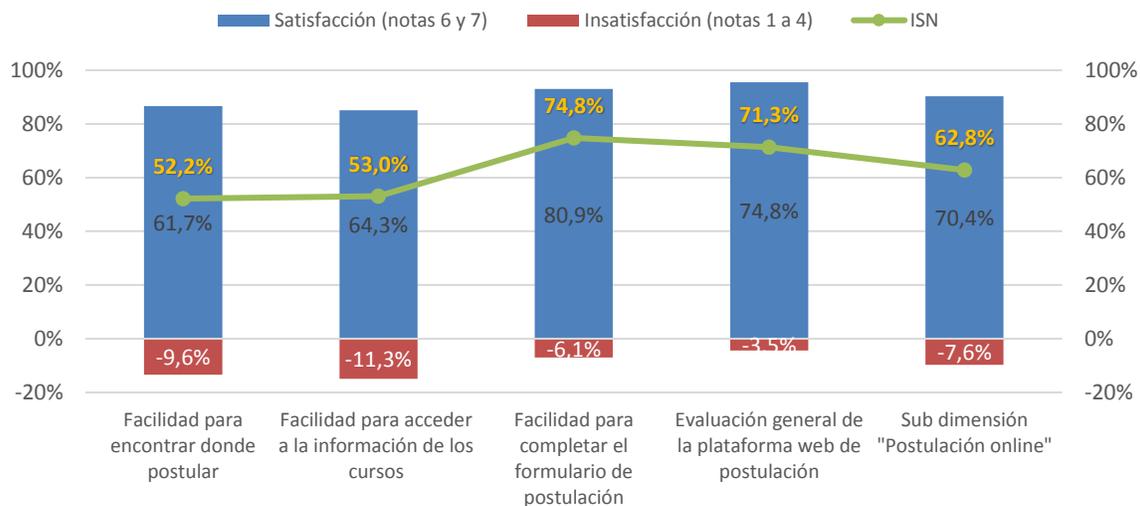
GRÁFICO N°7: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "POSTULACIÓN GLOBAL"



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

En cuanto a la evaluación que recibe la sub dimensión “*postulación online*”, la mayor parte de las variables que componen esa categoría presentan un ISN negativos, donde los aspectos: “*facilidad para encontrar donde postular*” y “*facilidad para acceder a la información de los cursos*” obtienen ISN de 52,2% y 53,0% respectivamente. Mientras que las variables “*facilidad para completar el formulario de evaluación*” y “*evaluación general de la plataforma web*” obtienen una satisfacción regular, alcanzando un ISN de 74,8% y 71,3%. En este punto es importante mencionar que los usuarios que postulan vía online son quienes evalúan esta 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 BEN 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 77,4% de los usuarios señalan que, contaban con información clara y precisa sobre la duración y horarios del curso, dando como resultado que casi un quinto de los usuarios encuestados no tenía 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 55,0% declara que sí (ver gráfico n°9 y n°10).

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

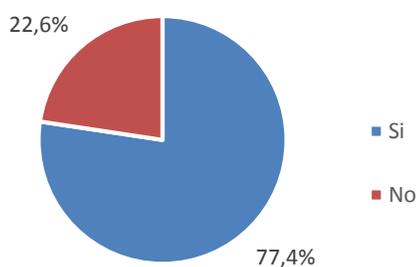
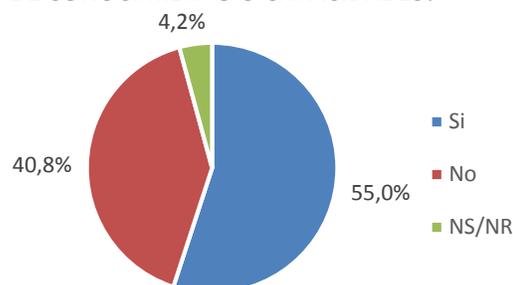


GRÁFICO N°10: AL INICIAR EL CURSO, ¿REALIZÓ ALGUNA ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN O DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE CONOCIMIENTO O CAPACIDADES?



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

En cuanto a los días y horas en la cual se realizaba el curso, un 40% declara que las clases se desarrollaban en un total de 3 días a la semana. Un 41% señala que la duración diaria era de 4 horas, un 30% de 3 horas y un 15% de 5 horas (ver tablas n°2 y n°3). Al consultarles a los encuestados si consideraron adecuada la duración del curso, un 77,2% responde afirmativamente, y un 22,8% que no, donde las razones de esa negativa se deben en un 86,9% a que la duración de los cursos era muy corta.

Respecto de la satisfacción con los horarios del curso, un 90,6% de los usuarios se declaran satisfechos, y un 3,3% insatisfechos, obteniendo un ISN igual a 87,3%, considerado positivo.

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

Días	Usuarios	Porcentaje
1	38	3%
2	115	10%
3	312	27%
4	63	6%
5	485	43%
6	28	2%
7	1	0%
NS/NR	94	8%
<b>TOTAL</b>	<b>1.136</b>	<b>100%</b>
<b>Promedio</b>	<b>4 días</b>	

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

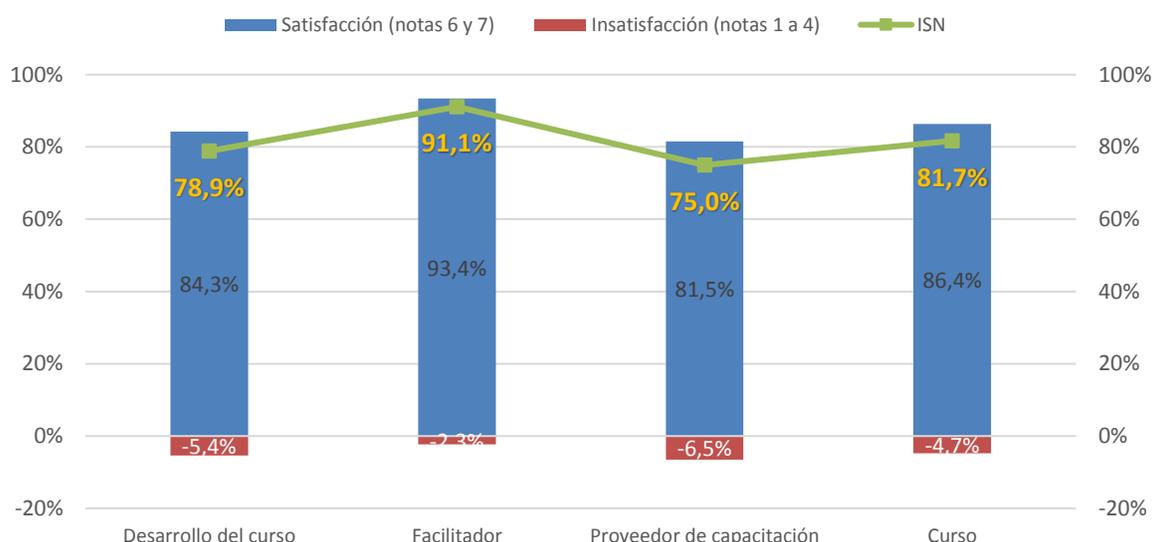
Horas diarias	Usuarios	Porcentaje
1	6	1%
2	53	5%
3	201	18%
4	446	39%
5	233	21%
6	32	3%
7	7	1%
8	8	1%
9	2	0%
10	-	-
Más de 12	-	-
NS/NR	148	13%
<b>TOTAL</b>	<b>1.136</b>	<b>100%</b>
<b>Promedio</b>	<b>4 horas</b>	

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

Evaluación dimensión "curso"

El ISN global de esta dimensión corresponde a 81,7%, considerado como positivo, siendo la dimensión del programa que presenta la evaluación más alta. El nivel de satisfacción positivo de esta dimensión se explica en gran parte por la evaluación recibida en la sub dimensión "facilitador", con un ISN de 91,1% que es considerado como excelente. Las otras sub dimensiones presentan distintas evaluaciones, donde la sub dimensión "proveedor de capacitación" obtiene un ISN de 75,0%, considerado regular. Mientras que la sub dimensión "desarrollo del curso" obtiene un ISN de 78,9%, considerado positivo.

GRÁFICO N°11: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "CURSO"



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

Al indagar en cada sub dimensión, partiendo por "desarrollo del curso", se observa que, del total de las doce variables evaluadas, las variables que obtienen los niveles más bajos de satisfacción son: "la infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.", "equipamiento para las actividades prácticas pertinente al curso" y "cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos" con un ISN de 66,8%, 71,8% y 72,7% respectivamente, clasificados en un nivel de satisfacción regular. Las variables "la ubicación del lugar de capacitación", "personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso" y "estado del equipamiento" obtienen ISN de 77,3%, 77,0% y 76,1%, alcanzan niveles de satisfacción positivos. Las variables restantes que se evalúan en la sub dimensión "desarrollo del curso" presentan índices de satisfacción neta positivo por sobre el 80%, donde "la forma de enseñar", "cumplimiento de fechas y horarios", "el cumplimiento de todas las actividades programadas" y "evaluación al finalizar el curso" presentan los mejores resultados.

## Encuesta de satisfacción programa Bono Empresa & Negocio año 2016

Noviembre de 2017

**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)	77,3%	-4,8%	82,1%
La infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.	66,8%	-8,0%	74,8%
Orden y aseo de la sala de clases y de las instalaciones en general	80,3%	-4,6%	84,8%
Equipamiento para las actividades prácticas pertinente al curso (equipos, computadores, herramientas, otros)	71,8%	-6,8%	78,6%
Cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos	72,7%	-7,0%	79,7%
Estado del equipamiento (Nota: buen funcionamiento)	76,1%	-5,9%	82,1%
Personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso (distinto al facilitador)	77,0%	-7,0%	83,9%
La forma de enseñar (Por ejemplo, los tiempos dedicados a explicar la materia, las actividades prácticas, etc.)	86,0%	-4,5%	90,5%
El material de apoyo para el aprendizaje (como presentaciones, textos, guías de apoyo, etc.)	81,6%	-4,9%	86,5%
Cumplimiento de fechas y horarios	88,4%	-2,9%	91,3%
El cumplimiento de todas las actividades programadas	84,1%	-4,3%	88,5%
Evaluación al finalizar el curso	84,8%	-3,6%	88,4%
<b>Sub dimensión "Desarrollo del curso"</b>	<b>78,9%</b>	<b>-5,4%</b>	<b>84,3%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BEN 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 91,1%, considerado como excelente. La mayor parte de las variables que componen esta sub dimensión presentan niveles de satisfacción positiva, donde las variables que presentan el mayor nivel de satisfacción corresponden a “*cumplimiento de horarios establecidos de inicio y fin de curso*” y “*cumplimiento de fechas y plazos para las actividades*”, con ISN de 95,0% en ambos casos. La variable “*entregó justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones*” es la de menor satisfacción, alcanzando un ISN de 84,4%.

**TABLA N°5: VARIABLES SUB DIMENSIÓN “FACILITADOR”**

Aspectos evaluados	ISN	Insatisfacción (notas 1 a 4)	Satisfacción (notas 6 y 7)
Cumplió con horarios establecidos de inicio y fin del curso	95,0%	-1,2%	96,2%
Cumplió fechas y plazos para las actividades	95,0%	-1,2%	96,2%
El facilitador o profesor dio a conocer los objetivos del curso	93,8%	-1,6%	95,4%
Expuso la materia de forma clara y comprensible	89,2%	-2,9%	92,1%
El facilitador o profesor posee un alto nivel de conocimiento y habilidades respecto de lo que enseña	90,2%	-2,6%	92,9%
Mostró buena disposición para responder preguntas y dudas	93,8%	-1,2%	95,1%
Capacidad para motivar a los alumnos	90,1%	-2,6%	92,6%
El facilitador o profesor entregó información respecto a cómo usted sería evaluado	89,3%	-2,8%	92,1%
Entregó oportunamente los resultados de las evaluaciones	90,5%	-2,4%	92,9%
Entregó justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones	84,4%	-4,2%	88,6%
<b>Sub dimensión "Facilitador"</b>	<b>91,1%</b>	<b>-2,3%</b>	<b>93,4%</b>

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

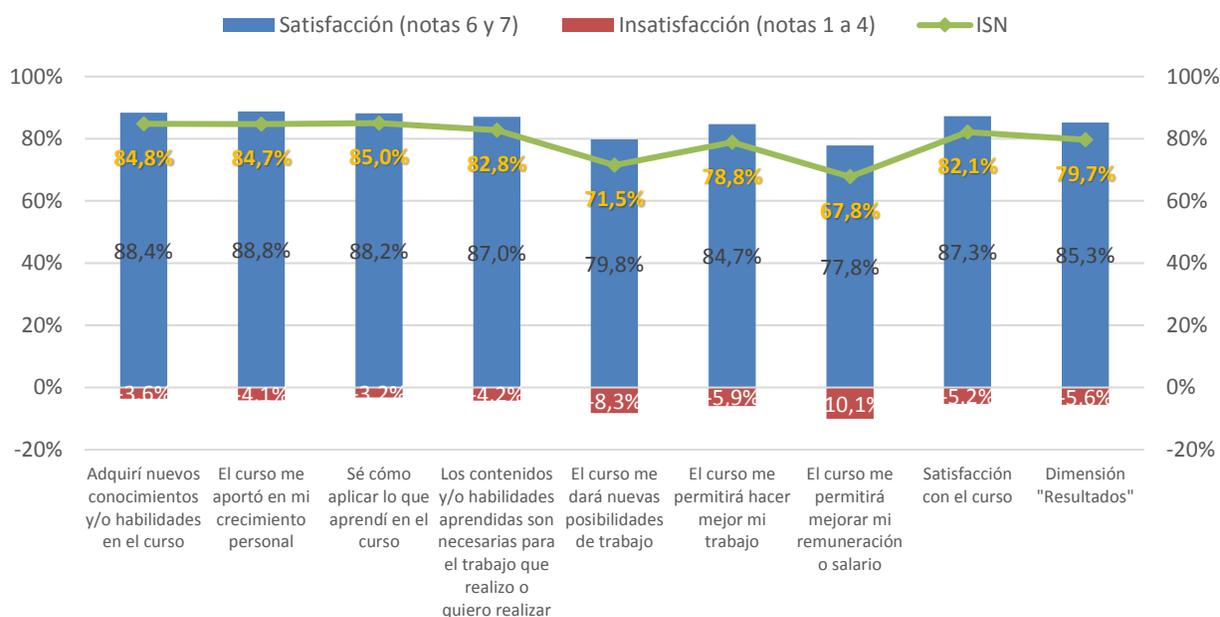
La última sub dimensión analizada, en la dimensión “curso”, tiene que ver con el “proveedor de capacitación”, en este caso solo se les pide a los usuarios evaluar de manera general al proveedor, obteniendo de ese modo un ISN de un 75,0% considerado regular.

### 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 79,7%, considerado como positivo.

Respecto de las variables que se evalúan para obtener la satisfacción de esta dimensión, se observa que seis de las ocho variables presentan índices de satisfacción de nivel positivo, donde las mejores evaluadas corresponden a “adquirí nuevos conocimientos y/o habilidades en el curso”, “el curso me aportó en mi crecimiento personal” y “sé cómo aplicar lo que aprendí en el curso” con ISN de 84,8%, 84,7% y 85,0% respectivamente. Mientras que las dos variables que obtienen una evaluación regular, corresponden a: “el curso me dará nuevas posibilidades de trabajo” y “el curso me permitirá mejorar mi remuneración o salario”, con ISN de 71,5% y 67,8% respectivamente.

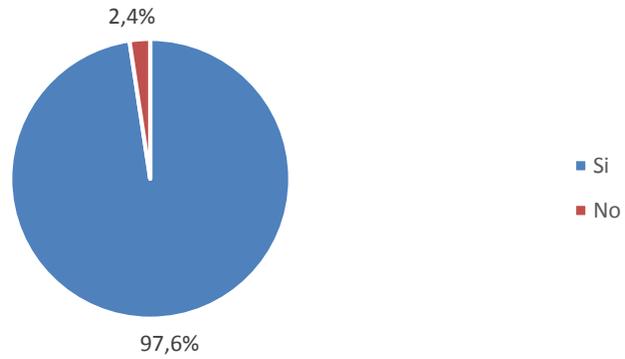
GRÁFICO N°12: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



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

Por último, al consultarle a los usuarios si recomendarían el programa a otras personas, un 97,6% 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 BEN año 2016.

### 3. Resultados regionales

Los resultados de esta encuesta permiten tener una mirada nacional, considerando que la muestra no es representativa a nivel regional, 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	XII	XIII	XIV	XV	Nacional
<b>PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO</b>															
<b>Positiva</b>	76,7%	87,8%	74,8%	83,3%	84,6%	77,6%	90,2%	73,8%	76,1%	75,9%	78,7%	75,4%	78,7%	64,4%	<b>77,4%</b>
<b>Negativa</b>	11,0%	1,9%	7,5%	1,4%	4,2%	7,2%	2,7%	6,2%	2,6%	12,6%	1,0%	6,4%	3,6%	10,9%	<b>5,8%</b>
<b>ISN</b>	65,7%	86,0%	67,3%	81,9%	80,4%	70,4%	87,5%	67,6%	73,5%	63,2%	77,8%	68,9%	75,1%	53,5%	<b>71,6%</b>
<b>CURSO</b>															
<b>Positiva</b>	93,0%	93,8%	82,7%	88,4%	86,8%	86,5%	92,9%	86,8%	87,4%	80,6%	88,0%	84,9%	85,7%	79,8%	<b>86,4%</b>
<b>Negativa</b>	2,0%	1,9%	7,5%	3,1%	5,7%	5,1%	0,9%	4,6%	4,9%	8,7%	3,0%	4,6%	4,6%	1,3%	<b>4,7%</b>
<b>ISN</b>	91,0%	91,8%	75,1%	85,3%	81,0%	81,5%	92,1%	82,2%	82,5%	71,9%	84,9%	80,3%	81,1%	78,6%	<b>81,7%</b>
<b>RESULTADOS</b>															
<b>Positiva</b>	91,0%	93,8%	81,4%	88,5%	90,8%	84,4%	92,8%	84,8%	85,8%	82,0%	85,2%	82,8%	83,3%	81,8%	<b>85,3%</b>
<b>Negativa</b>	1,0%	3,9%	14,3%	2,6%	1,9%	6,8%	1,3%	5,4%	5,1%	8,4%	3,1%	6,5%	5,3%	5,7%	<b>5,6%</b>
<b>ISN</b>	90,0%	89,8%	67,1%	86,0%	88,9%	77,6%	91,4%	79,3%	80,7%	73,6%	82,0%	76,2%	78,1%	76,1%	<b>79,7%</b>
<b>Satisfacción global programa</b>	<b>82,2%</b>	<b>89,2%</b>	<b>69,9%</b>	<b>84,4%</b>	<b>83,5%</b>	<b>76,5%</b>	<b>90,3%</b>	<b>76,3%</b>	<b>78,9%</b>	<b>69,6%</b>	<b>81,5%</b>	<b>75,1%</b>	<b>78,1%</b>	<b>69,4%</b>	<b>77,6%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BEN año 2016

#### 4. Anexos

##### Cuestionario de satisfacción de usuarios Bono Empresa & Negocio:

Introducción	Buenos días/tardes,  <b>¿Hablo con (Nombre de encuestado)?</b>	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, usted participó en el programa Bono Empresa & Negocio de SENCE durante el año 2016.	Sí
	<b>¿Me podría confirmar que usted participó en el programa Bono Empresa &amp; Negocio?</b>	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
	<b>¿Podría realizarle algunas preguntas?</b>  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:**

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_01] ¿Por qué razón usted decidió ingresar al programa Bono Empresa &amp; Negocio? (Nota: No leer alternativas. Respuesta espontánea y selección múltiple)</b>	
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?	

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_02] ¿Cómo se enteró de la existencia del programa Bono Empresa &amp; Negocio? (Nota: Leer alternativas)</b>	
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?	

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_03]</b> 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 <b>información disponible del programa?</b>		
Disponibilidad de la información respecto del programa	<b>[PREG_03_01]</b> <b>Facilidad para acceder</b> 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	<b>[PREG_03_02]</b> <b>Claridad</b> 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

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_04]</b> ¿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?		

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_05]</b> 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 <b>proceso de postulación?</b>		
Facilidad proceso de postulación	<b>[PREG_05_01]</b> Facilidad del proceso de postulación	Nota de 1 a 7	NS/NR
Rapidez proceso de postulación	<b>[PREG_05_02]</b> Rapidez del proceso de postulación	Nota de 1 a 7	NS/NR
Claridad información sobre cursos	<b>[PREG_05_03]</b> Claridad de la información disponible sobre los cursos de capacitación	Nota de 1 a 7	NS/NR
Tiempo entre postulación y aceptación	<b>[PREG_05_04]</b> Tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación	Nota de 1 a 7	NS/NR
Atención de SENCE	<b>[PREG_05_05]</b> La atención brindada durante el proceso de postulación	Nota de 1 a 7	NS/NR
Proceso de postulación en general	<b>[PREG_05_06]</b> Proceso de postulación en general	Nota de 1 a 7	NS/NR

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

**3. Aspectos previos al inicio del curso**

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

**4. Desarrollo del curso**

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_09]</b> Respecto al <b>desarrollo del curso</b> 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	<b>[PREG_09_01]</b> La ubicación del lugar de capacitación ( <i>facilidad de acceso</i> )	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_09_02]</b> La infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_09_03]</b> 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	<b>[PREG_09_04]</b> Equipamiento para las actividades prácticas pertinente al curso ( <i>equipos, computadores, herramientas, otros</i> )	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_09_05]</b> Cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_09_06]</b> Estado del equipamiento ( <i>Nota: buen funcionamiento</i> )	Nota de 1 a 7	NS/NR
Apoyo administrativo durante el desarrollo del curso	<b>[PREG_09_07]</b> Personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso ( <i>distinto al facilitador</i> )	Nota de 1 a 7	NS/NR
Metodología de enseñanza	<b>[PREG_09_08]</b> 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)	<b>[PREG_09_09]</b> 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	<b>[PREG_09_10]</b> Cumplimiento de fechas y horarios	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_09_11]</b> El cumplimiento de todas las actividades programadas	Nota de 1 a 7	NS/NR

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_10]</b> 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 <b>forma en que usted fue evaluado/a al finalizar el curso?</b>	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 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	

6. Facilitador o profesor

Indicador	[PREG_16] Respecto al <b>facilitador o profesor</b> 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 Bono Empresa & Negocio año 2016**

Noviembre de 2017

	<b>[PREG_16_02]</b> Cumplió fechas y plazos para las actividades	Nota de 1 a 7	NS/NR
Claridad en la exposición de contenidos	<b>[PREG_16_03]</b> El facilitador o profesor dio a conocer los objetivos del curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_16_04]</b> Expuso la materia de forma clara y comprensible	Nota de 1 a 7	NS/NR
Manejo del tema	<b>[PREG_16_05]</b> 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	<b>[PREG_16_06]</b> Mostró buena disposición para responder preguntas y dudas	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_16_07]</b> El facilitador o profesor demostró capacidad para motivar a los alumnos	Nota de 1 a 7	NS/NR
Retroalimentación	<b>[PREG_16_08]</b> El facilitador o profesor entregó información respecto a cómo usted sería evaluado	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_16_09]</b> Entregó oportunamente los resultados de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_16_10]</b> Entregó justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR

**7. Proveedor de capacitación**

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_17]</b> Utilizando la misma escala de 1 a 7, donde 1 es muy malo y 7 es excelente, ¿Qué nota le pondría al <b>proveedor de capacitación o institución</b> donde se realizó el curso? <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**

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_18]</b> Ahora en cuanto a la <b>utilidad y los resultados del curso</b> , 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	<b>[PREG_18_01]</b> Adquiriré nuevos conocimientos y/o habilidades en el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
Crecimiento personal	<b>[PREG_18_02]</b> El curso me aportó en mi crecimiento personal (confianza en mí mismo, autoestima)	Nota de 1 a 7	NS/NR
Aplicación en el trabajo	<b>[PREG_18_03]</b> Sé cómo aplicar lo que aprendí en el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
Utilidad y/o pertinencia (contenidos)	<b>[PREG_18_04]</b> 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)	<b>[PREG_18_05]</b> El curso me dará nuevas posibilidades de trabajo	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_18_06]</b> El curso me permitirá hacer mejor mi trabajo	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_18_07]</b> El curso me permitirá mejorar mi remuneración o salario	Nota de 1 a 7	NS/NR

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_19]</b> Y en una escala de 1 a 7, <b>¿qué tan satisfecho está con el curso de capacitación?</b> Donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho	Nota de 1 a 7	NS/NR
Evaluación resultados capacitación			
Recomendación programa	<b>[PREG_20]</b> Y para terminar <b>¿Recomendaría la participación en este programa a otras personas?</b>	Sí	No

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