

Reporte de resultados Encuesta de satisfacción Capacitación en Oficios año 2016

Febrero 2018

Unidad de Estudios, Servicio Nacional de Capacitación y Empleo

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 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 se realizó entre el 13 de noviembre del año 2017 y el 21 de febrero del año 2018. 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, además de ser representativa por modalidad de ejecución de los cursos (dependiente o independiente), 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 5.196 personas, a partir de los cual se estimó una muestra, con los parámetros indicados anteriormente, de 1.486 casos. La muestra efectiva que se obtuvo fue de 1.225 usuarios y presentó un error de 2,4% a nivel nacional. Producto de la baja contactabilidad 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% en algunas regiones. Pese a esto, en cuanto a la representatividad por tipo de modalidad de los cursos, práctica laboral o asistencia técnica, es representativa, a nivel nacional.

TABLA N°1: DISTRIBUCIÓN DEL UNIVERSO, MUESTRA ESTIMADA Y EFECTIVA DE USUARIOS EGRESADOS PROGRAMA CAPACITACIÓN EN OFICIOS AÑO 2016, POR REGIÓN.

| REGIONES | UNIVERSO | MUESTRA ESTIMADA | MUESTRA EFECTIVA | ERROR |
|------------------------------|--------------|------------------|------------------|-------------|
| Región de Coquimbo | 72 | 61 | 17 | 20,9% |
| Región de Valparaíso | 123 | 93 | 16 | 22,9% |
| Región de O'Higgins | 33 | 30 | 7 | 33,4% |
| Región del Maule | 206 | 134 | 42 | 13,5% |
| Región del Biobío | 1.142 | 288 | 391 | 4,0% |
| Región de la Araucanía | 496 | 217 | 131 | 7,4% |
| Región de los Lagos | 164 | 115 | 55 | 10,8% |
| Región de Magallanes | 20 | 19 | 11 | 20,3% |
| Región Metropolitana | 2.649 | 336 | 453 | 4,2% |
| Región de los Ríos | 241 | 148 | 83 | 8,7% |
| Región de Arica y Parinacota | 50 | 44 | 19 | 17,9% |
| Total | 5.196 | 1.486 | 1.225 | 2,4% |

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

TABLA N°1.1: DISTRIBUCIÓN DEL UNIVERSO, MUESTRA ESTIMADA Y EFECTIVA DE USUARIOS EGRESADOS PROGRAMA CAPACITACIÓN EN OFICIOS AÑO 2016, POR TIPO DE MODALIDAD DE LOS CURSOS.

| SALIDA | UNIVERSO | MUESTRA ESTIMADA | MUESTRA EFECTIVA | ERROR |
|--------------------|----------|------------------|------------------|-------|
| Práctica Laboral | 2.525 | 334 | 571 | 3,6% |
| Asistencia Técnica | 915 | 271 | 306 | 4,6% |
| Solo Fase Lectiva | 1.756 | 315 | 348 | 4,7% |

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

b. Análisis de resultados

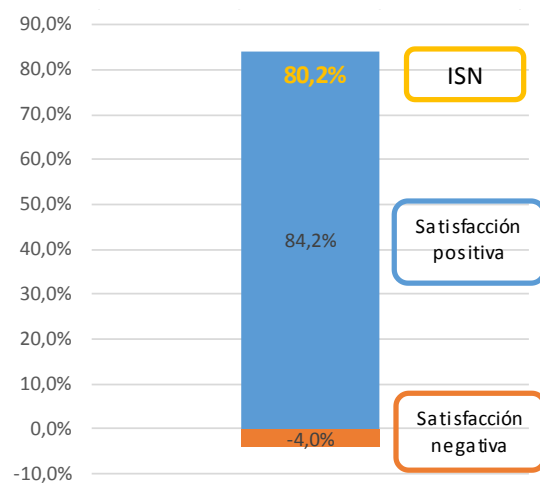
El cuestionario aplicado se compone por un total de cinco dimensiones, las que se construyen de sub dimensiones y a su vez de variables, que permiten evaluar los distintos elementos y etapas del programa. Las dimensiones y sub dimensiones se detallan a continuación:

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. Asistencia técnica.
5. 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:

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

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 |

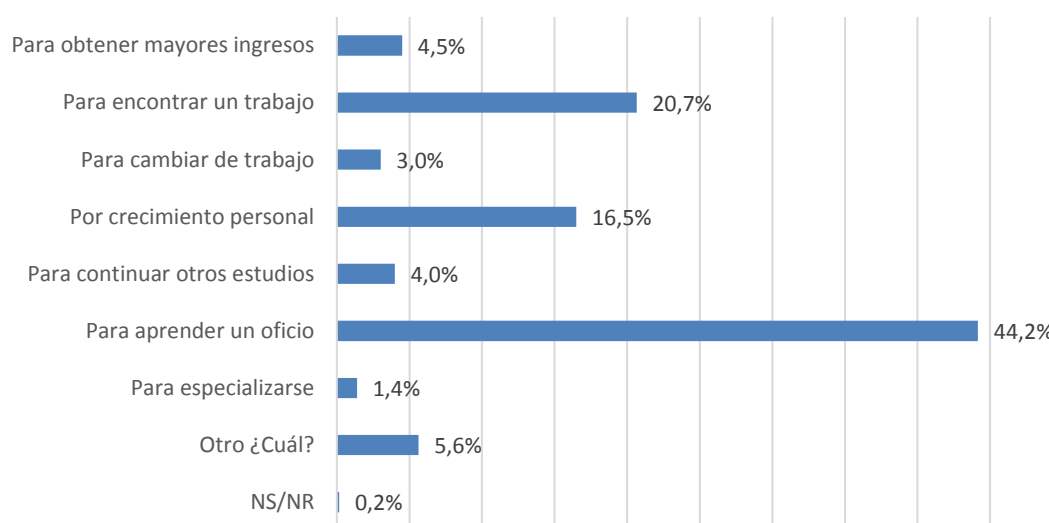
2. Resultados

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 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 44,2% del total de respuestas, seguido de “Para encontrar un trabajo” con un 20,7% y en tercer lugar “Por crecimiento personal” con un 16,5%. En la categoría “Otro ¿Cuál?” se identifican razones como: búsqueda de certificación, emprender, entre otras.

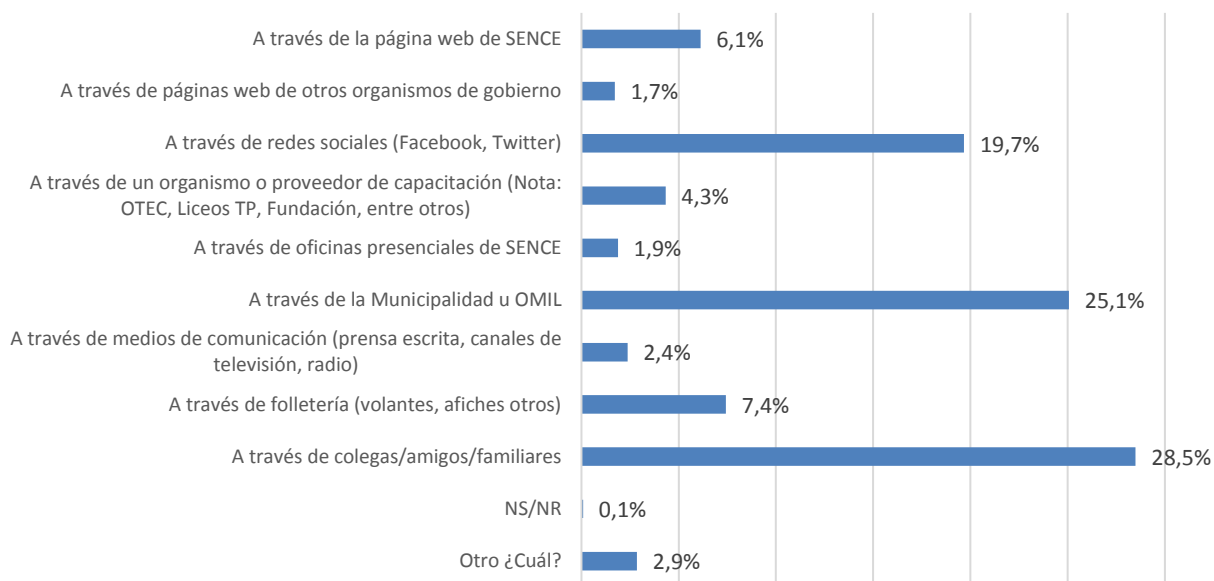
GRÁFICO N°1: ¿POR QUÉ RAZÓN USTED DECIDIÓ INGRESAR AL PROGRAMA?



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

Respecto de los canales de comunicación o medios por los cuáles se informaron de la existencia del programa, se identifica que un 28,5% de los usuarios señala que se enteraron por medio de colegas/amigos y familiares, seguido de un 25,1% que supieron por medio del municipio u OMIL. En cuanto a los mecanismos de difusión que SENCE utiliza de manera directa, correspondiente a página web, redes sociales, medios de comunicación escrita, y folletería, en total suman un 37,5% de los usuarios que manifiestan haberse informado del programa por esas vías, siendo el más relevante las redes sociales con un 19,7%.

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



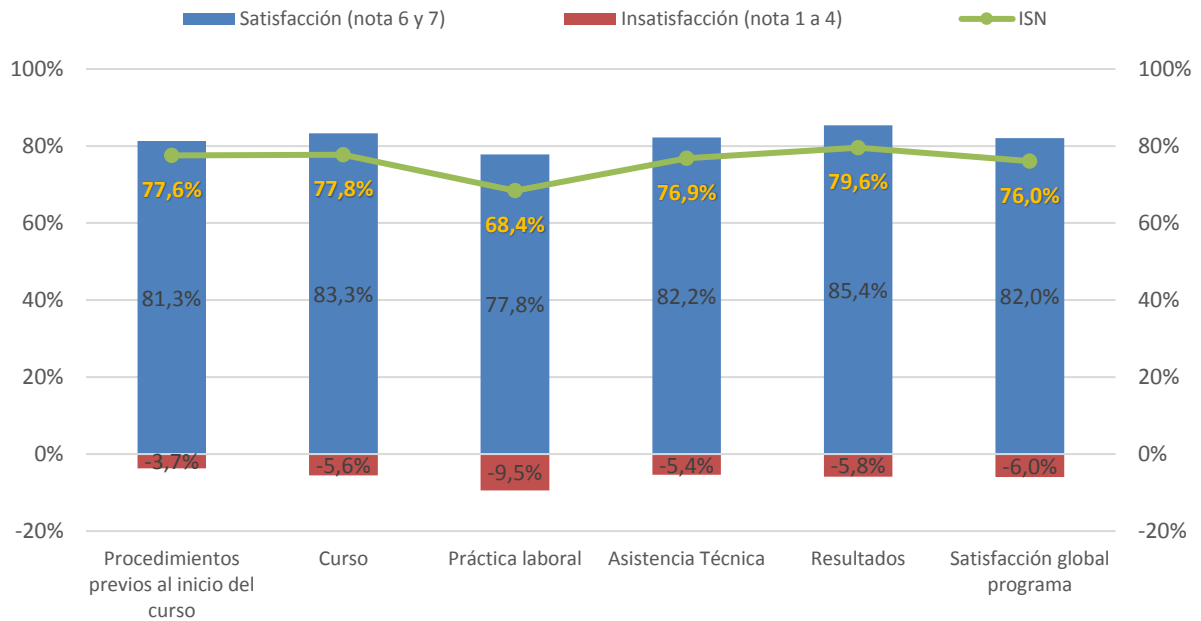
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Capacitación en Oficios año 2016.

2.2 Evaluación general del programa

La encuesta de satisfacción se divide en un total de cinco 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”*, la cuarta a *“asistencia técnica”* y la última a *“resultados”*. El promedio de los niveles de satisfacción obtenidos en cada una de esas categorías da como resultado el índice de satisfacción neta (ISN) total del programa correspondiente a un 76,0%, considerado como positivo. Cuatro de las dimensiones evaluadas presentan un nivel de satisfacción positivo: *“procedimientos previos al inicio del curso”*, *“curso”*, *“asistencia técnica”* y *“resultados”*. Mientras que la dimensión restante, correspondiente a *“práctica laboral”*, presenta la evaluación más baja, con un ISN de 69,9% que equivale a un nivel de satisfacción 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 cinco 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

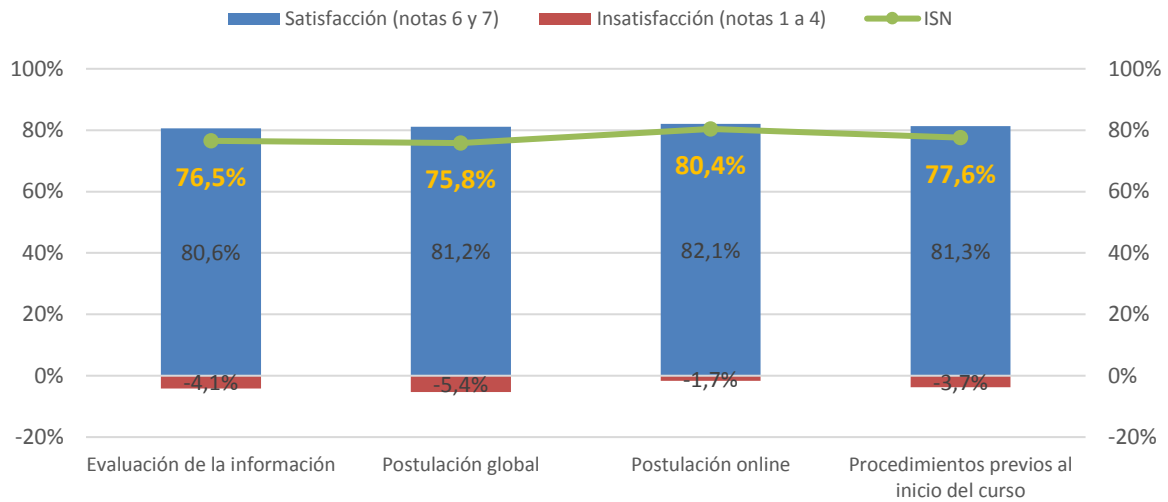


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Capacitación en Oficios año 2016.

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 77,6% correspondiente a un nivel positivo. Al observar las evaluaciones recibidas para cada sub dimensión, el que presenta un ISN más bajo corresponde a “*postulación global*” con un 75,8%, seguido de “*evaluación de la información*” con un 76,5%. En cuanto a la “*postulación online*” ésta corresponde a la sub dimensión mejor evaluada de los procedimientos previos al inicio del curso, llegando a un ISN de 80,4%.

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

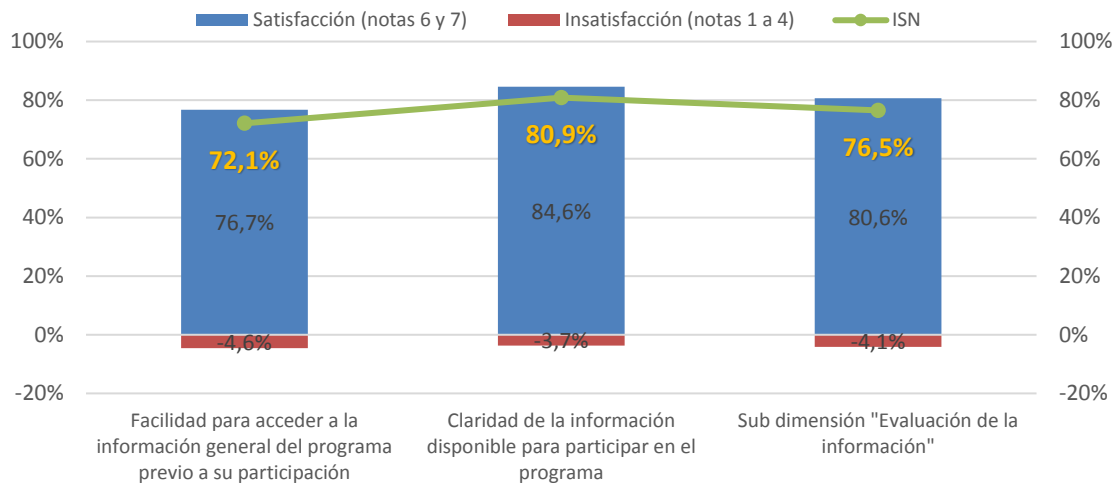


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Capacitación en Oficios año 2016.

Considerando los niveles de satisfacción 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 la primera de ellas obtiene un nivel de satisfacción regular, con un ISN de 72,1%, mientras que "claridad de la información disponible" obtiene un nivel de satisfacción positiva, con un ISN de 80,9%.

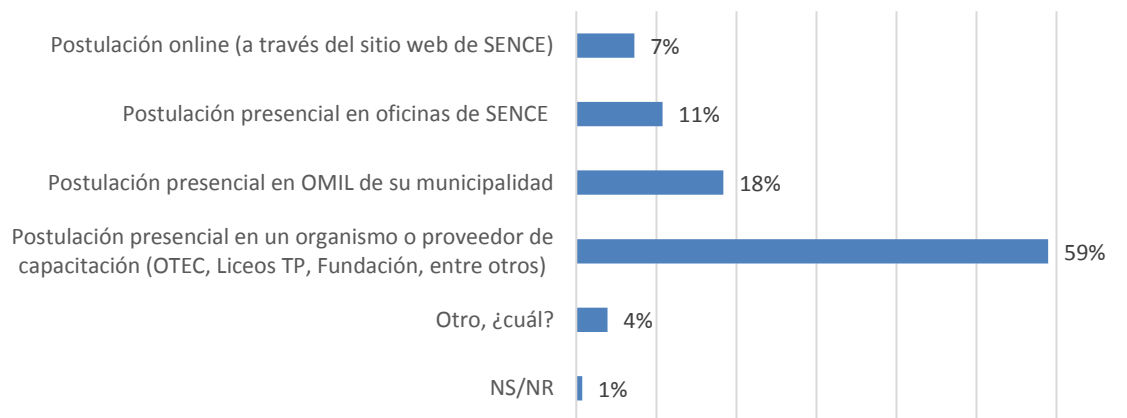
GRÁFICO N°5: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN"



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

Previo a analizar las variables que pueden estar afectando el nivel de satisfacción 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 59% postuló de manera presencial en un organismo proveedor de capacitación, y la segunda opción con mayor proporción de usuarios fue postulación presencial en OMIL con un 18%. Es importante resaltar que si se agrupan todas las alternativas presenciales de postulación se obtiene que un 88% 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 7%, 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?

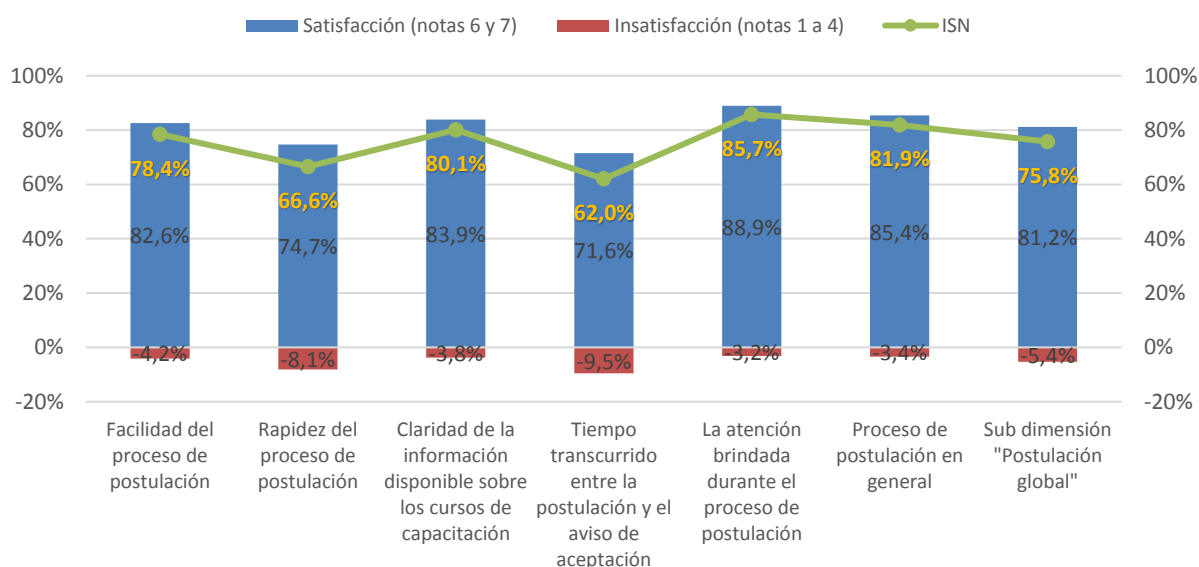


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Capacitación en Oficios año 2016.

La sub dimensión “*postulación global*” presenta un ISN regular equivalente a 75,8%, cercano a recibir una evaluación positiva, satisfacción que se explica en parte por la evaluación regular recibida en las variables “*tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación*”, con un ISN de 62,0%, y “*rapidez del proceso de postulación*”, con un ISN de 66,6%.

Las cuatro variables restantes alcanzan niveles positivos de satisfacción, donde los aspectos con mejor evaluación corresponden a “*claridad de la información disponible sobre los objetivos del plan formativo del curso*” con un 80,1%, y “*la atención brindada durante el proceso de postulación*” con un 85,7%.

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

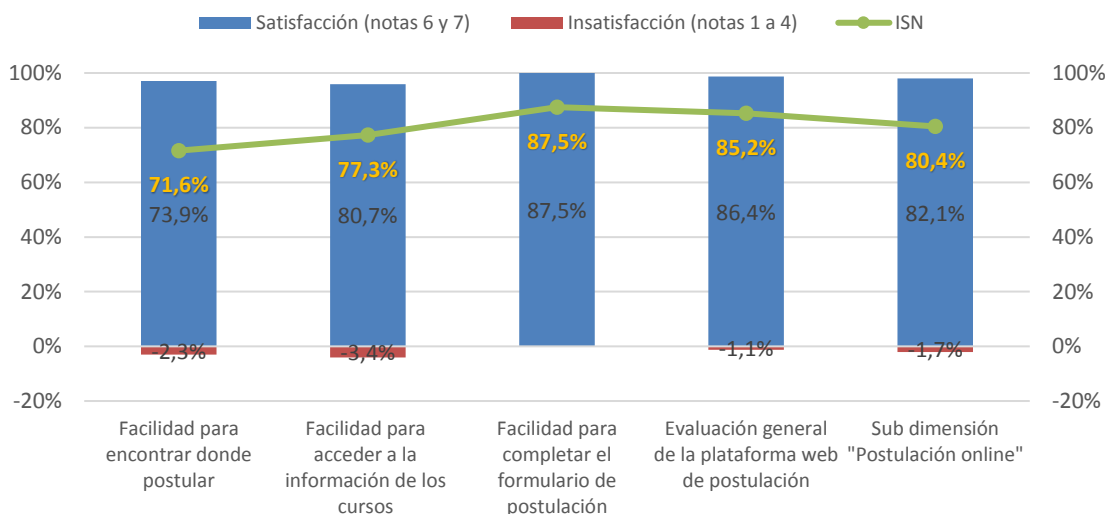


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Capacitación en Oficios año 2016.

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 positivo, destacando dos aspectos: “*facilidad para completar el formulario de evaluación*” y “*evaluación general de la plataforma web*”, con un ISN de 87,5% y 85,2% respectivamente. En este punto es importante mencionar que los usuarios que postulan vía online son quienes evalúan esa sub dimensión.

La única variable de esta dimensión que no alcanza un nivel de satisfacción positivo corresponde a “*facilidad para encontrar donde postular*”, la que obtiene un ISN de 71,6% equivalente a una evaluación regular.

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 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 72,4% de los usuarios señalan que, contaban con información clara y precisa sobre la duración y horarios del curso, dando como resultado que casi un cuarto 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 69,6% declara que sí (ver gráfico n°9 y n°10).

En cuanto a los días y horas en las cuales se realizaba el curso, un 85% declara que las clases se desarrollaban en un total de 5 días a la semana. Un 42% señala que la duración diaria era de 5 horas, y un 27% de 4 horas (ver tablas n°2 y n°3). Al consultarles a los encuestados si consideraron adecuada la duración del curso, un 75,4% responde afirmativamente, y un 24,3% que no, donde las razones de esa negativa se deben en un 74,5% a que la duración de los cursos era muy corta.

Respecto de la satisfacción con los horarios del curso, un 87,4% de los usuarios se declaran satisfechos, y un 3,8% insatisfechos, obteniendo un ISN igual a 83,7%, considerado positivo.

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

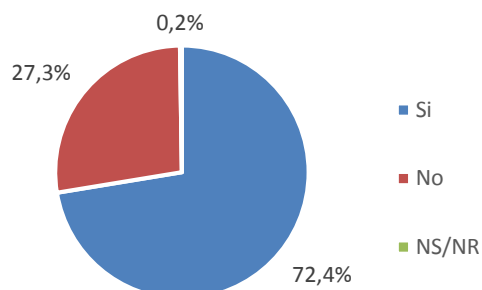
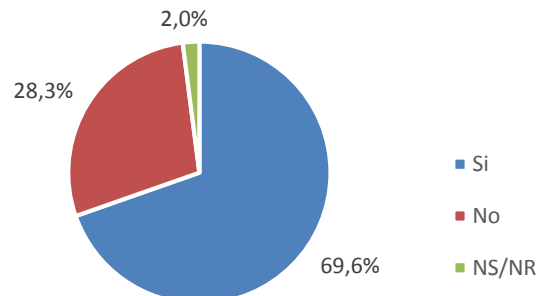


GRÁFICO N°10: AL INICIAR EL CURSO, ¿REALIZÓ ALGUNA ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN O DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE CONOCIMIENTO O CAPACIDADES?



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

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

| Días | Usuarios | Porcentaje |
|-----------------|---------------|-------------|
| 1 | 5 | 0% |
| 2 | 3 | 0% |
| 3 | 29 | 2% |
| 4 | 130 | 11% |
| 5 | 1.041 | 85% |
| 6 | 7 | 1% |
| 7 | 10 | 1% |
| NS/NR | - | 0% |
| TOTAL | 1.225 | 100% |
| Promedio | 5 días | |

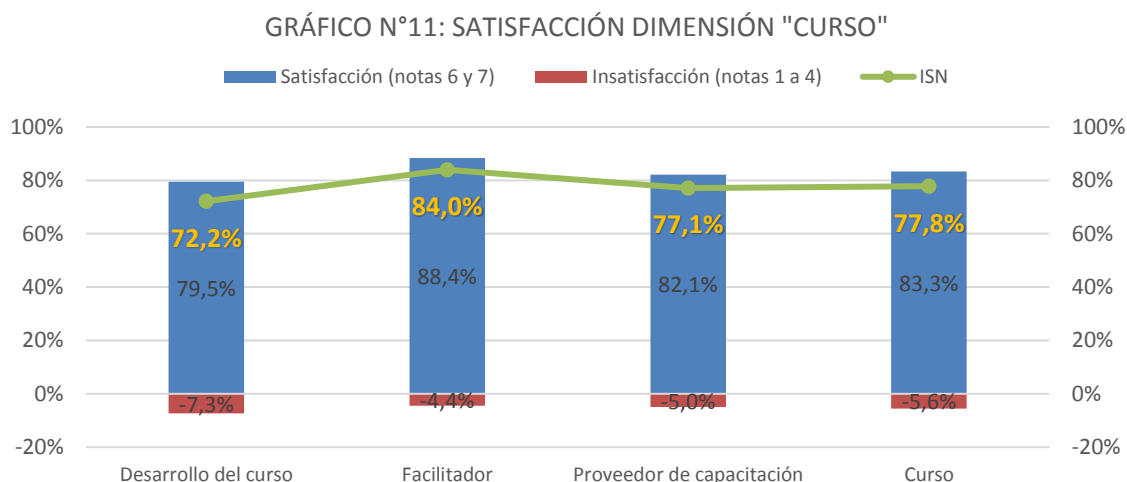
TABLA N°3: ¿Y CUÁL FUE EL NÚMERO DE HORAS DIARIAS?

| Horas diarias | Usuarios | Porcentaje |
|-----------------|----------------|-------------|
| 1 | 2 | 0% |
| 2 | 10 | 1% |
| 3 | 185 | 15% |
| 4 | 335 | 27% |
| 5 | 510 | 42% |
| 6 | 83 | 7% |
| 7 | 14 | 1% |
| 8 | 32 | 3% |
| 9 | 14 | 1% |
| 10 | 2 | 0% |
| Más de 12 | 2 | 0% |
| NS/NR | 36 | 3% |
| TOTAL | 1.225 | 100% |
| Promedio | 5 horas | |

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

Evaluación dimensión "curso"

El ISN global de esta dimensión corresponde a un 77,8%, considerado como positivo, siendo una de las dos dimensiones del programa que presenta la evaluación más alta junto con la dimensión "resultados". El nivel de satisfacción positiva de esta dimensión se explica en gran parte por la buena evaluación recibida en las sub dimensiones "facilitador", con un ISN de 84,0%, y de la sub dimensión "proveedor de capacitación" con un ISN de 77,1%. Mientras que la única sub dimensión que no alcanza la evaluación positiva corresponde a "desarrollo del curso", obteniendo un ISN de 72,2% equivalente a una satisfacción regular (ver gráfico n°11).



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

Al indagar en cada sub dimensión, partiendo por “*desarrollo del curso*”, se observa que, del total de las doce variables evaluadas, seis obtienen un ISN positivo, donde la mejor evaluada corresponde a “*cumplimiento de fechas y horarios*”, con un ISN de 81,5%. Por el contrario, la variable que obtiene el nivel más bajo de satisfacción es “*cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos*”, que obtiene un ISN de 56,1%, clasificado en un nivel de satisfacción negativo, siendo de esta forma uno 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, correspondientes a: “*la infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.*”, “*equipamiento para las actividades prácticas pertinente al curso*”, “*estado del equipamiento*”, “*personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso (distinto al facilitador)*”, y “*la forma de enseñar*”.

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% | -5,5% | 82,2% |
| La infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación | 65,4% | -8,2% | 73,6% |
| Orden y aseo de la sala de clases y de las instalaciones en general | 79,8% | -4,5% | 84,3% |
| Equipamiento para las actividades prácticas pertinente al curso | 62,4% | -10,4% | 72,8% |
| Cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos | 56,1% | -12,3% | 68,4% |
| Estado del equipamiento | 62,0% | -10,1% | 72,1% |
| Personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso | 73,5% | -7,2% | 80,7% |
| La forma de enseñar (Por ejemplo, los tiempos dedicados a explicar la materia, las actividades prácticas, etc.) | 75,4% | -6,5% | 81,8% |
| El material de apoyo para el aprendizaje | 77,4% | -5,9% | 83,3% |
| Cumplimiento de fechas y horarios | 81,5% | -5,1% | 86,6% |
| El cumplimiento de todas las actividades programadas | 79,5% | -5,1% | 84,6% |
| Evaluación al finalizar el curso | 76,1% | -6,8% | 82,9% |
| Sub dimensión "Desarrollo del curso" | 72,2% | -7,3% | 79,5% |

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Capacitación en Oficios 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 84%, considerado como positivo. Todas las variables que componen esta sub dimensión presentan niveles de satisfacción positivos, a excepción de una variable que presenta un nivel de satisfacción regular, correspondiente a “*entregó justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones*” con un 74,9%. Adicionalmente, resaltan las variables “*cumplió con horarios establecidos de inicio y fin del curso*”, y “*el facilitador o profesor dio a conocer los objetivos del curso*”, con los mejores porcentajes de satisfacción.

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 | 90,0% | -2,0% | 92,0% |
| Cumplió fechas y plazos para las actividades | 87,0% | -3,1% | 90,1% |
| El facilitador o profesor dio a conocer los objetivos del curso | 90,2% | -2,5% | 92,7% |
| Expuso la materia de forma clara y comprensible | 83,9% | -4,2% | 88,2% |
| El facilitador o profesor posee un alto nivel de conocimiento y habilidades respecto de lo que enseña | 84,1% | -4,7% | 88,9% |
| Mostró buena disposición para responder preguntas y dudas | 86,2% | -3,9% | 90,1% |
| Capacidad para motivar a los alumnos | 81,5% | -5,2% | 86,7% |
| El facilitador o profesor entregó información respecto a cómo usted sería evaluado | 82,8% | -5,1% | 87,9% |
| Entregó oportunamente los resultados de las evaluaciones | 79,0% | -5,9% | 84,9% |
| Entregó justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones | 74,9% | -7,5% | 82,4% |
| Sub dimensión "Facilitador" | 84,0% | -4,4% | 88,4% |

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

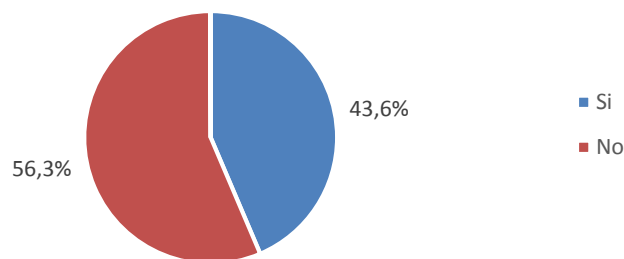
La última sub dimensión analizada, en la dimensión “*curso*”, tiene que ver con el “*proveedor de capacitación*”, en este caso solo se les pide a los usuarios evaluar de manera general al proveedor, obteniendo de ese modo un ISN de un 77,1% considerado positivo.

2.5 Evaluación dimensión “Práctica laboral”

Antecedentes

Del total de usuarios que dieron respuesta a la encuesta, un 43,6% señala haber realizado práctica laboral. Por tanto, la tercera dimensión del cuestionario, que hace referencia a esa fase del programa, será evaluada por un total de 534 personas. Es importante tener en consideración que del total de encuestados por base administrativa un 49% tuvo práctica laboral.

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 Capacitación en Oficios año 2016.

En cuanto a la duración de la práctica laboral, un 84,1% considera que ésta fue adecuada, y un 15,2% que no fue adecuada. Respecto de las razones de por qué les pareció poco adecuada, un 66,7% 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?

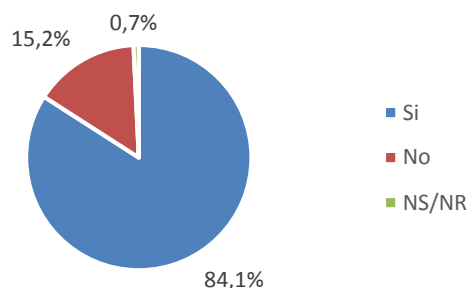


TABLA N°6: ¿POR QUÉ RAZÓN LE PARECIÓ POCO ADECUADA LA DURACIÓN DE LA PRÁCTICA LABORAL?

| Opciones | Usuarios | Porcentaje |
|---|-----------|-------------|
| Tuvo una duración muy extensa para lo que en realidad se requería | 22 | 27,2% |
| Tuvo una duración muy corta para lo que en realidad se requería | 54 | 66,7% |
| NS/NR | 5 | 6,2% |
| TOTAL | 81 | 100% |

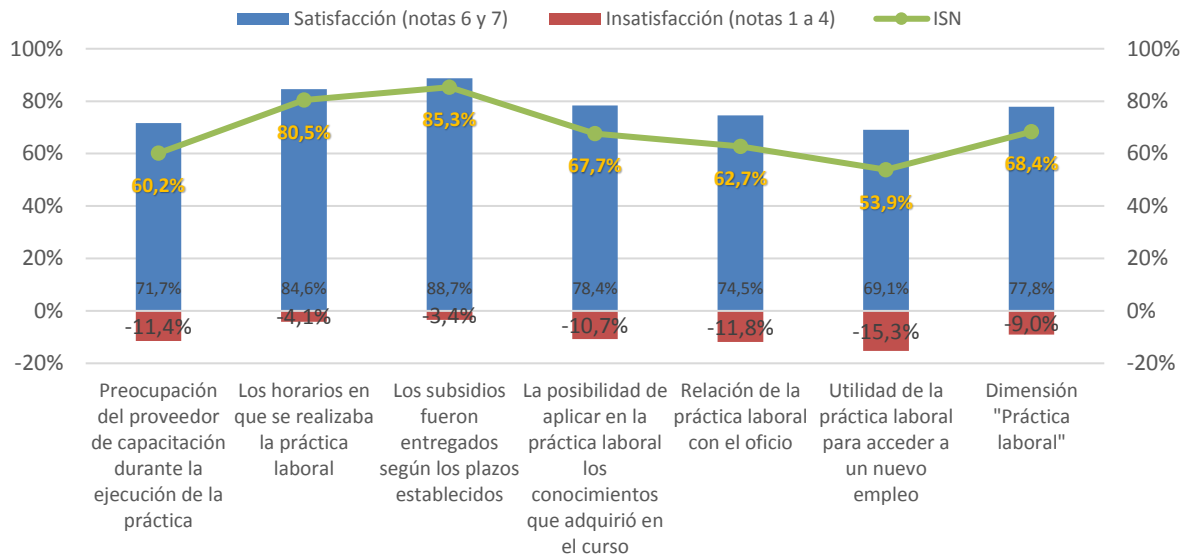
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Capacitación en Oficios año 2016.

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 68,4% 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 las variables con peor evaluación corresponden a "preocupación del proveedor de capacitación durante la ejecución de la práctica laboral" y "utilidad de la práctica laboral para acceder a un nuevo empleo", ambas con una evaluación negativa equivalente a un ISN de 60,2% y 53,9% respectivamente. En cuanto a las otras variables analizadas, dos presentan un nivel de satisfacción positiva y dos un nivel de satisfacción regular, como se puede observar en el gráfico N°14.

GRÁFICO N°14: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "PRÁCTICA LABORAL"



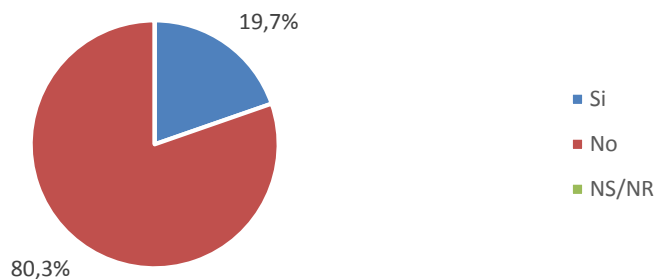
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Capacitación en Oficios año 2016.

2.6 Evaluación dimensión "Asistencia técnica"

Antecedentes

Del total de usuarios que dieron respuesta a la encuesta, un 19,7% señala haber pasado por el proceso de asistencia técnica. Por tanto, la cuarta dimensión del cuestionario, que hace referencia a esa fase del programa, será evaluada por 241 personas. Es importante mencionar que del total de encuestados por base administrativa un 18% desarrolló asistencia técnica, correspondiente a 915 personas.

GRÁFICO N°15: ¿AL TÉRMINO DEL CURSO DESARROLLÓ SU ASISTENCIA TÉCNICA?



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

En cuanto a la duración de la asistencia técnica, un 72,8% considera que ésta fue adecuada, y un 26,2% que no fue adecuada. Respecto de las razones de por qué les pareció poco adecuada, un 85,9% señala que ésta fue muy corta para lo que en realidad se requería.

GRÁFICO N°16: ¿CONSIDERA QUE LA DURACIÓN DE LA ASISTENCIA TÉCNICA FUE ADECUADA?

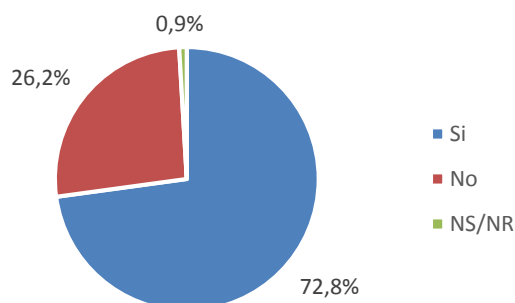


TABLA N°6: ¿POR QUÉ RAZÓN LE PARECIÓ POCO ADECUADA LA DURACIÓN DE LA ASISTENCIA TÉCNICA?

| Opciones | Usuarios | Porcentaje |
|---|-----------|-------------|
| Tuvo una duración muy extensa para lo que en realidad se requería | 10 | 11,8% |
| Tuvo una duración muy corta para lo que en realidad se requería | 73 | 85,9% |
| NS/NR | 2 | 2,4% |
| TOTAL | 85 | 100% |

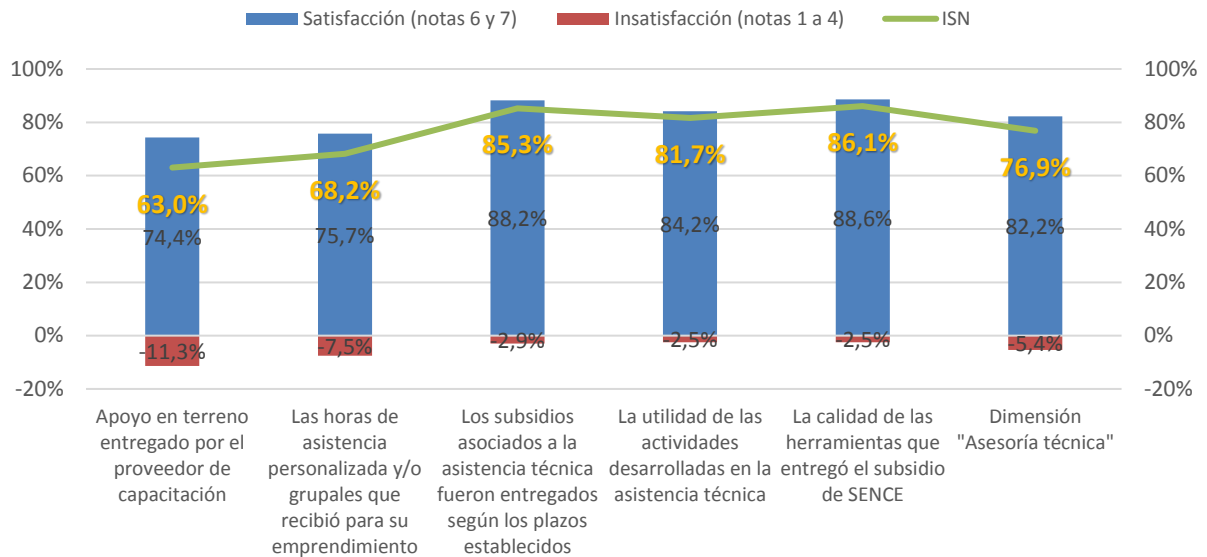
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Capacitación en Oficinos año 2016.

Evaluación dimensión "Asistencia técnica"

La dimensión "Asistencia técnica" se compone por la evaluación de cinco elementos, los resultados de esas evaluaciones generan el ISN de la dimensión completa correspondiente a un 76,9% considerado positivo.

Si se observan las variables que afectan el resultado mencionado anteriormente, se identifica que las que reciben peor evaluación corresponden a "apoyo en terreno entregado por el proveedor de capacitación" y "las horas de asistencia personalizada y/o grupales que recibió para su emprendimiento" con un ISN de 63,0% y 68,2%, correspondiente a una evaluación regular. En cuanto a las otras tres variables analizadas, éstas presentan un nivel de satisfacción positiva, como se puede observar en el gráfico N°17. Destaca "la calidad de las herramientas que entregó el subsidio de SENCE" con un ISN positivo de 86,1%.

GRÁFICO N°17: DIMENSIÓN "ASESORÍA TÉCNICA"



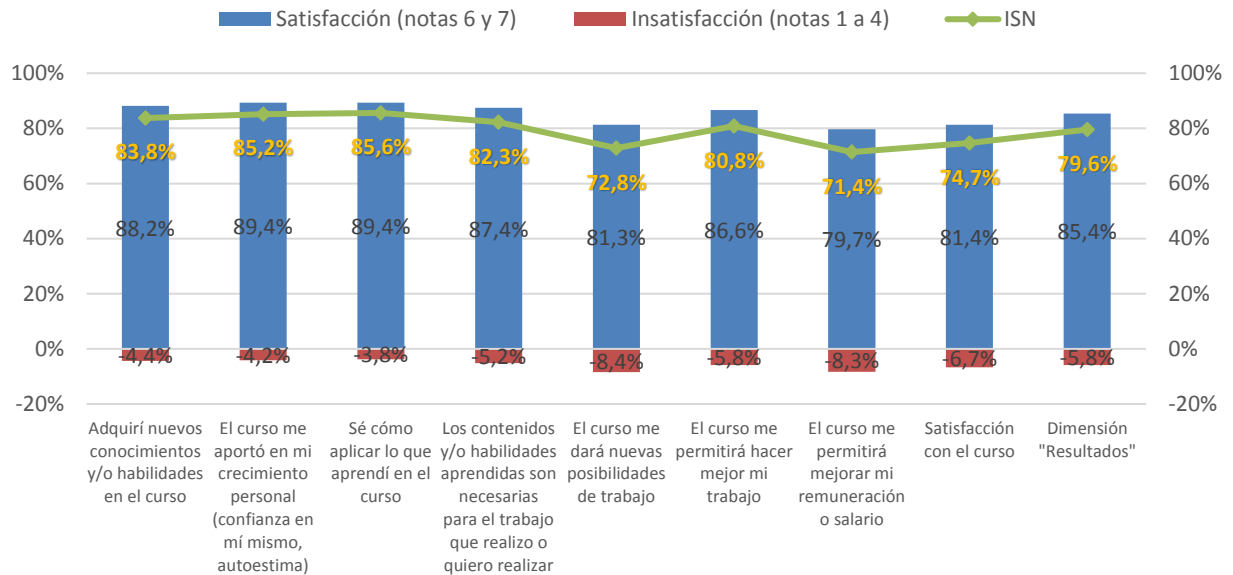
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Capacitación en Oficios año 2016.

2.7 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 79,6%, considerado como positivo y siendo el aspecto, a nivel de dimensiones, mejor evaluado del programa.

Respecto de las sub dimensiones que se evalúan para obtener la satisfacción de esta dimensión, se observa que tres de las ocho presentan índices de satisfacción de nivel regular, y las cinco restantes obtienen una evaluación positiva, siendo éstas: "sé cómo aplicar lo que aprendí en el curso", "el curso me aportó en mi crecimiento personal", "adquirí nuevos conocimientos y/o habilidades", "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 85,8%, 85,2%, 83,8%, 82,3% y 80,8% respectivamente.

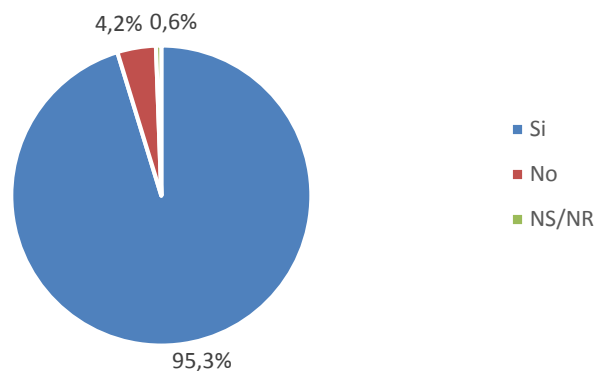
GRÁFICO N°18: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



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

Por último, al consultarle a los usuarios si recomendarían el programa a otras personas, un 95,3% declara que sí.

GRÁFICO N°19: ¿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 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 contactabilidad y el número reducido de casos en algunas regiones, es que los errores muestrales en la mayoría de las regiones donde se ejecuta el programa 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 | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 88,8% | 92,7% | 72,6% | 75,1% | 86,2% | 88,8% | 77,9% | 0,0% | 61,1% | 79,2% | 86,0% | 75,4% | 81,3% |
| Negativa | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 1,3% | 2,1% | 7,1% | 3,9% | 3,0% | 2,1% | 4,0% | 0,0% | 8,8% | 4,5% | 3,2% | 1,8% | 3,7% |
| ISN | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 87,5% | 90,6% | 65,5% | 71,1% | 83,2% | 86,7% | 73,9% | 0,0% | 52,3% | 74,8% | 82,8% | 73,7% | 77,6% |
| DIMENSIÓN "CURSO" | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Positiva | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 90,4% | 86,9% | 60,8% | 68,7% | 84,1% | 83,2% | 77,9% | 0,0% | 95,7% | 84,8% | 81,1% | 82,7% | 83,3% |
| Negativa | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 1,0% | 0,5% | 25,2% | 14,7% | 4,5% | 5,6% | 4,2% | 0,0% | 0,8% | 5,9% | 6,0% | 5,9% | 5,6% |
| ISN | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 89,4% | 86,4% | 35,6% | 54,0% | 79,6% | 77,6% | 73,7% | 0,0% | 94,9% | 78,9% | 75,1% | 76,8% | 77,8% |
| DIMENSIÓN "PRÁCTICA LABORAL" | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Positiva | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 89,3% | 74,0% | 75,0% | 81,0% | 76,7% | 82,3% | 82,3% | 0,0% | 94,4% | 75,4% | 81,5% | 50,0% | 77,8% |
| Negativa | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 2,4% | 7,3% | 0,0% | 16,7% | 10,7% | 7,2% | 7,3% | 0,0% | 0,0% | 10,7% | 4,8% | 25,0% | 9,5% |
| ISN | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 86,9% | 66,7% | 75,0% | 64,3% | 66,0% | 75,1% | 75,0% | 0,0% | 94,4% | 64,7% | 76,8% | 25,0% | 68,4% |
| DIMENSIÓN "ASISTENCIA TÉCNICA" | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Positiva | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 90,0% | 84,4% | 87,5% | 93,3% | 0,0% | 20,0% | 82,6% | 69,2% | 100,0% | 82,2% |
| Negativa | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 4,8% | 3,8% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 7,3% | 5,0% | 0,0% | 5,4% |
| ISN | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 90,0% | 79,6% | 83,8% | 93,3% | 0,0% | 20,0% | 75,4% | 64,0% | 100,0% | 76,9% |
| DIMENSIÓN "RESULTADOS" | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Positiva | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 96,3% | 86,7% | 69,6% | 74,6% | 85,3% | 90,9% | 74,8% | 0,0% | 92,0% | 86,1% | 84,7% | 81,5% | 85,4% |
| Negativa | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 6,3% | 12,5% | 17,0% | 5,5% | 2,7% | 8,2% | 0,0% | 4,5% | 5,4% | 8,2% | 6,6% | 5,8% |
| ISN | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 96,3% | 80,5% | 57,1% | 57,6% | 79,8% | 88,3% | 66,5% | 0,0% | 87,5% | 80,7% | 76,5% | 74,8% | 79,6% |
| Satisfacción global programa | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 90,0% | 81,0% | 58,3% | 61,7% | 77,1% | 81,9% | 72,3% | 0,0% | 82,3% | 74,8% | 77,8% | 62,6% | 76,0% |

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

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

4. Anexos

Cuestionario de satisfacción de usuarios Capacitación en Oficios registro especial:

| | | |
|--|---|--|
| Introducción | Buenos días/tardes, | Sí |
| | ¿Hablo con (Nombre de encuestado)? | No |
| | Mi nombre es (Nombre de encuestador), y estoy llamando de parte del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE. | <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 Capacitación en Oficios de SENCE durante el año 2016. | Sí |
| | ¿Me podría confirmar que participó y terminó el curso de capacitación? | No |
| | <i>(Nota: en caso de que el encuestado no tenga claridad si terminó el curso de capacitación, insistir en que lo importante es que haya finalizado la fase lectiva, pudiendo no haber realizado la práctica laboral o asistencia técnica)</i> | <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, | Sí | |
| ¿Me podría contestar algunas preguntas?, nos sería de gran utilidad para mejorar el programa. | No | |
| Sus respuestas quedarán en la más absoluta reserva. | <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i> | |
| <i>(Nota: Sólo en caso de que el encuestado pregunte, debe indicar que el tiempo promedio de duración de la encuesta es de 10 minutos)</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? (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? (Nota: Leer alternativas. Respuesta de selección simple) | |
| 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 <i>(Nota: se considerarán como redes sociales: Facebook, Twitter, etc.)</i> | |
| | d. A través de un organismo o proveedor de capacitación <i>(Nota: se considerarán proveedores de capacitación a: OTEC, Liceos TP, Fundación, entre otros)</i> | |
| | e. A través de oficinas presenciales de SENCE | |
| | f. A través de la Municipalidad u OMIL | |

Encuesta de satisfacción programa Capacitación en Oficios año 2016

Febrero de 2018

| | | |
|--|--|--|
| | g. A través de medios de comunicación <i>(Nota: se considerarán medios de comunicación a: prensa escrita, canales de televisión, radio)</i> | |
| | h. A través de folletería <i>(Nota: se considerará folletería a artículos como: volantes, afiches, entre otros)</i> | |
| | 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>(Nota: se evalúa la información disponible en relación a aspectos como: 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? (Nota: Leer alternativas. Respuesta de selección simple) | | |
| 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 | | |
| | 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 |
| 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 | (Nota: Solo para quienes postulan online) [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] 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, referido a la facilidad de acceso | 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>(Nota: en caso de que el encuestado no comprenda el concepto de equipamiento debe dar ejemplos como: 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: el estado del equipamiento se evaluará de acuerdo con el buen funcionamiento del mismo)</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, distinto al facilitador | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| Metodología de enseñanza | [PREG_09_08] La forma de enseñar, como por ejemplo: los tiempos dedicados a explicar la materia, las actividades prácticas, etc. | 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, como presentaciones, textos, guías de apoyo, etc. | 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] 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 |

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 Pasa a [PREG_16] |
| | | No Pasa a [PREG_15] |

| | | |
|--------------------------|---|--|
| Indicador | [PREG_15] ¿Por qué razón le pareció poco adecuada la duración del curso? <i>(Nota: Leer alternativas. Respuesta de selección simple)</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 , 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] 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 a la institución donde se realizó el curso? | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| Evaluación general del OTEC | | | |

8. Práctica laboral

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

| | | | |
|------------------|---|---------------|-------|
| Indicador | [PREG_19] En una escala de 1 a 7, donde 1 es muy mala y 7 es excelente ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos de la práctica laboral que realizó? | | |
| Práctica Laboral | [PREG_19_01] Preocupación del proveedor de capacitación durante la ejecución de la práctica | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| | [PREG_19_02] Los horarios en que se realizaba la práctica laboral | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| | [PREG_19_03] 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? <i>(Nota: Leer alternativas. Respuesta de selección simple)</i> | |
| Contenidos versus tiempo | a. Tuvo una duración muy extensa para lo que en realidad se requería | |
| | b. Tuvo una duración muy corta para lo que en realidad se requería | |

| | | |
|------------------|---|---------------|
| Indicador | [PREG_22] En una escala de 1 a 7, ¿En qué medida la práctica laboral que realizó se relacionaba con el oficio en que se capacitó? Considere 1 como nada relacionada y 7 como totalmente relacionada | Nota de 1 a 7 |
| Práctica Laboral | | NS/NR |

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

9. Asistencia técnica

| | | |
|--------------------|--|--|
| Indicador | [PREG_24] ¿Al término del programa de capacitación desarrolló la fase de Seguimiento Laboral (Asistencia Técnica)? | |
| Asistencia Técnica | Si <i>pasa a [PREG_25]</i> | |
| | No <i>pasa a [PREG_28]</i> | |

| | | | |
|--------------------|--|---------------|-------|
| Indicador | [PREG_25] 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 fase de seguimiento laboral (asistencia técnica) recibida? | | |
| Asistencia Técnica | [PREG_25_01] Apoyo en terreno entregado por el proveedor de capacitación | Nota de 1 a 7 | NS/NR |

| | | | |
|--|---|---------------|-------|
| | [PREG_25_02] Las horas de asistencia personalizada y/o grupales que recibió para su emprendimiento | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| | [PREG_25_03] Los subsidios asociados a la asistencia técnica fueron entregados según los plazos establecidos | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| | [PREG_25_04] La utilidad de las actividades desarrolladas en la asistencia técnica | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| | [PREG_25_05] La calidad de las herramientas que entregó el subsidio de SENCE | Nota de 1 a 7 | NS/NR |

| | | |
|--------------------|---|----------------------------|
| Indicador | [PREG_26] ¿Considera que la duración de la fase de seguimiento laboral (asistencia técnica) fue adecuada? | <i>Sí pasa a [PREG_28]</i> |
| Asistencia Técnica | | <i>No pasa a [PREG_27]</i> |

| | | |
|--------------------------|--|--|
| Indicador | [PREG_27] ¿Por qué razón le pareció poco adecuada la duración de la fase de seguimiento laboral (asistencia técnica)? <i>(Nota: Leer alternativas. Respuesta de selección simple)</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 | |

10. Resultados

| | | | |
|---|---|---------------|-------|
| Indicador | [PREG_28] 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_28_01] Adquirí nuevos conocimientos y/o habilidades en el curso | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| Crecimiento personal | [PREG_28_02] El curso me aportó en mi crecimiento personal, como por ejemplo: confianza en mí mismo, autoestima. | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| Aplicación en el trabajo | [PREG_28_03] Sé cómo aplicar lo que aprendí en el curso | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| Utilidad y/o pertinencia (contenidos) | [PREG_28_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_28_05] El curso me dará nuevas posibilidades de trabajo | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| | [PREG_28_06] El curso me permitirá hacer mejor mi trabajo | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| | [PREG_28_07] El curso me permitirá mejorar mi remuneración o salario | Nota de 1 a 7 | NS/NR |

| | | | |
|------------------------------------|---|---------------|-------|
| Indicador | [PREG_29] Y en una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho está con el curso de capacitación? Donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| Evaluación resultados capacitación | | | |
| Recomendación programa | [PREG_30] 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.