

# Reporte de resultados Encuesta de satisfacción Transferencias al Sector Público 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 Transferencias al Sector Público 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 8 de febrero del año 2018, para finalizar el 28 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 de las líneas de Fuerzas Armadas (agrupando Armada, Ejército y Fuerza Aérea), Gendarmería, INDAP y SENAME. A partir de ese universo se estimó una muestra representativa a nivel nacional y por línea, 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 4.668 personas, a partir de los cual se estimó una muestra, con los parámetros indicados anteriormente, de 1.048 casos. La muestra efectiva que se obtuvo asciende a 573 usuarios y presentó un error de 3,8% a nivel nacional. A nivel de línea, se cumple con error deseado solo en el caso de INDAP con un 5,0%, ya que en el caso de las líneas Fuerzas Armadas, Gendarmería y SENAME están por sobre el 5,0%, llegando a un 9,2%, 7,8% y 23,8% de error respectivamente.

**TABLA N°1: DISTRIBUCIÓN DEL UNIVERSO, MUESTRA ESTIMADA Y EFECTIVA DE USUARIOS EGRESADOS PROGRAMA TRANSFERENCIAS AL SECTOR PÚBLICO AÑO 2016.**

LÍNEA	UNIVERSO	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA	ERROR
<b>LINEA Fuerzas Armadas</b>	689	247	97	9,2%
<b>LINEA Gendarmería</b>	1.829	318	146	7,8%
<b>LINEA INDAP</b>	1.866	319	314	5,0%
<b>LINEA SENAME</b>	284	164	16	23,8%
<b>Total</b>	<b>4.668</b>	<b>1.048</b>	<b>573</b>	<b>3,8%</b>

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

### **b. Análisis de resultados**

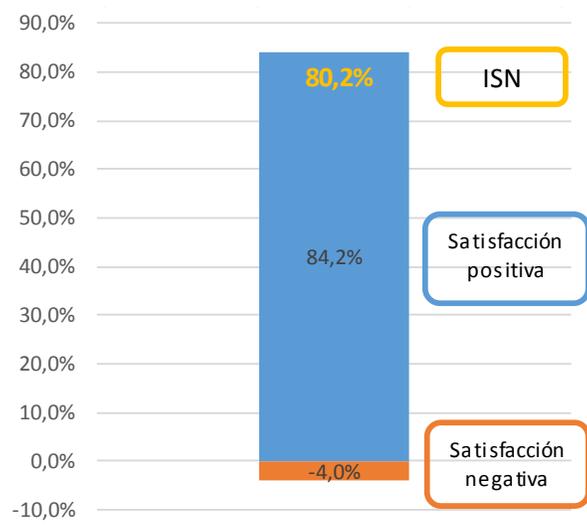
El cuestionario aplicado se compone por un total de dos dimensiones, las que se construyen de sub dimensiones y a su vez de variables, que permiten evaluar los distintos elementos y etapas del programa. Las dimensiones y sub dimensiones se detallan a continuación:

1. Curso:
  - a. Desarrollo del curso.
  - b. Facilitador.
  - c. Proveedor de capacitación.
  
2. Resultados.

Las preguntas que permitieron medir la satisfacción en cada uno de los aspectos evaluados son de tipo escalar, es decir, donde las unidades de medición van de 1 a 7, donde la nota 1 representa el mayor nivel de insatisfacción y la nota 7 completa satisfacción. La metodología utilizada en este caso para analizar los resultados corresponde a la evaluación tradicional de satisfacción, donde las respuestas se agrupan en tres niveles de satisfacción: las notas 7 y 6 corresponde a satisfacción positiva, nota 5 a satisfacción neutra, y notas 4 o menores a insatisfacción. A partir de lo anterior se construyen los indicadores de satisfacción neta que será como mediremos el resultado de cada una de las dimensiones, sub dimensiones y variables. La fórmula empleada se detalla a continuación:

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

Los resultados que se presentarán en el informe considerarán gráficos que expondrán los siguientes porcentajes: usuarios que evalúan con nota 6 o 7, correspondiente a la satisfacción positiva, porcentaje de usuarios que evalúan con nota entre 1 a 4, que hace referencia a la satisfacción negativa, y por último el índice de satisfacción neta. La siguiente figura es ejemplo de lo descrito anteriormente.



A partir de la definición anterior es que los resultados de los índices de satisfacción neta que se obtengan de cada evaluación de las dimensiones, sub dimensiones y variables que componen el cuestionario se clasificarán en las categorías que se presentan a continuación en cuanto al nivel de satisfacción obtenido.

ISN	Categorización del nivel de satisfacción
<b>91%-100%</b>	<b>Excelente</b>
<b>76%-90%</b>	<b>Positiva</b>
<b>61%-75%</b>	<b>Regular</b>
<b>51%-60%</b>	<b>Negativa</b>
<b>-100%-50%</b>	<b>Muy negativa</b>

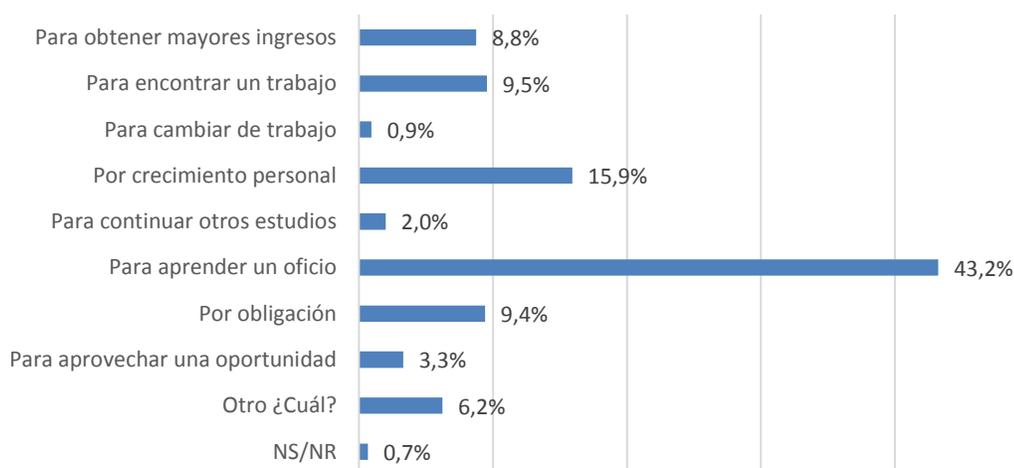
## 2. Resultados

### 2.1 Antecedentes

Previo a indagar en las evaluaciones que realizan los usuarios de cada elemento que compone el programa, se levantó información sobre las motivaciones por las cuales decidieron ingresar al 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 43,2% del total de respuestas, seguido de “Por crecimiento personal” con un 15,9% y en tercer lugar “Para encontrar un trabajo” con un 9,5%. En la categoría “Otro ¿Cuál?” se identifican razones como: búsqueda de certificación, especialización, entre otras.

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

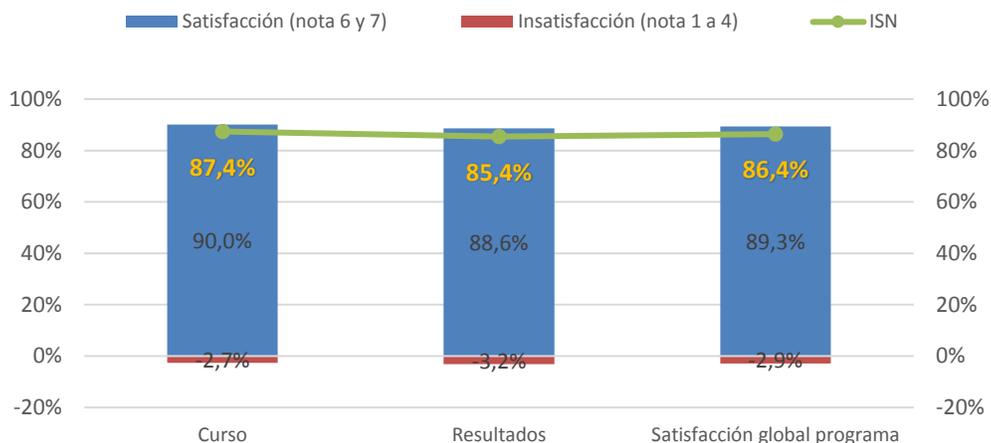


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa TSP año 2016.

### 2.2 Evaluación general del programa

La encuesta de satisfacción se divide en dos dimensiones que permiten evaluar distintos aspectos del programa, la primera corresponde a “curso” y la segunda 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 86,4%, considerado como positivo. Ambas dimensiones evaluadas presentan un nivel de satisfacción positiva, siendo la dimensión de “resultados” la peor evaluada, con un ISN de 85,4% que de todas formas se considera como positivo. La dimensión “curso” obtiene un ISN de 87,4% que representa la dimensión mejor evaluada. En los siguientes apartados de este informe se detallarán los resultados obtenidos en cada una de las sub dimensiones y variables que componen las dos dimensiones recién presentadas, pudiendo de esa forma identificar cuáles son los elementos que están generando mayores niveles de satisfacción o insatisfacción.

GRÁFICO N°2: SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA POR DIMENSIONES



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

### 2.3 Evaluación dimensión “Curso”

#### Antecedentes

La primera 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 81,7% de los usuarios señalan que, contaban con información clara y precisa sobre la duración y horarios del curso, proporción bastante significativa. Respecto de si los usuarios pasaron por un proceso de evaluación o diagnóstico previo al desarrollo del curso, un 73,6% declara que sí (ver gráfico n°3 y n°4).

GRÁFICO N°3: ANTES DE INICIAR EL CURSO, ¿CONTABA USTED CON INFORMACIÓN CLARA Y PRECISA SOBRE SU DURACIÓN Y HORARIOS?

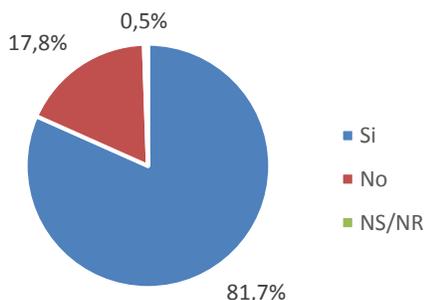
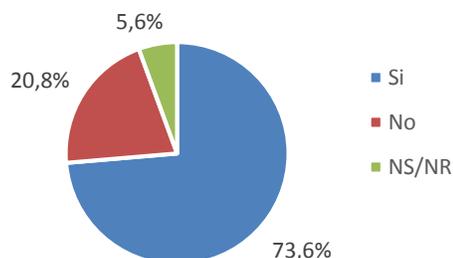


GRÁFICO N°4: AL INICIAR EL CURSO, ¿REALIZÓ ALGUNA ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN O DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE CONOCIMIENTO O CAPACIDADES?



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

En cuanto a los días y horas en las cuales se realizaba el curso, un 53% declara que las clases se desarrollaban en un total de 5 días a la semana. Un 22% señala que la duración diaria era de 4 horas, y un 16% de 5 horas (ver tablas n°2 y n°3). Al consultarles a los encuestados si consideraron adecuada la duración del curso, un 79,6% responde afirmativamente, y un 20,4% que no, donde las razones de esa negativa se deben en un 92,2% a que la duración de los cursos era muy corta.

Respecto de la satisfacción con los horarios del curso, un 87,5% de los usuarios se declaran satisfechos, y un 3,2% insatisfechos, obteniendo un ISN igual a 84,3%, considerado positivo.

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

Días	Usuarios	Porcentaje
1	20	3%
2	54	9%
3	106	18%
4	29	5%
5	305	53%
6	12	2%
7	0	0%
NS/NR	47	8%
<b>TOTAL</b>	<b>573</b>	<b>100%</b>
<b>Promedio</b>	<b>5 días</b>	

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

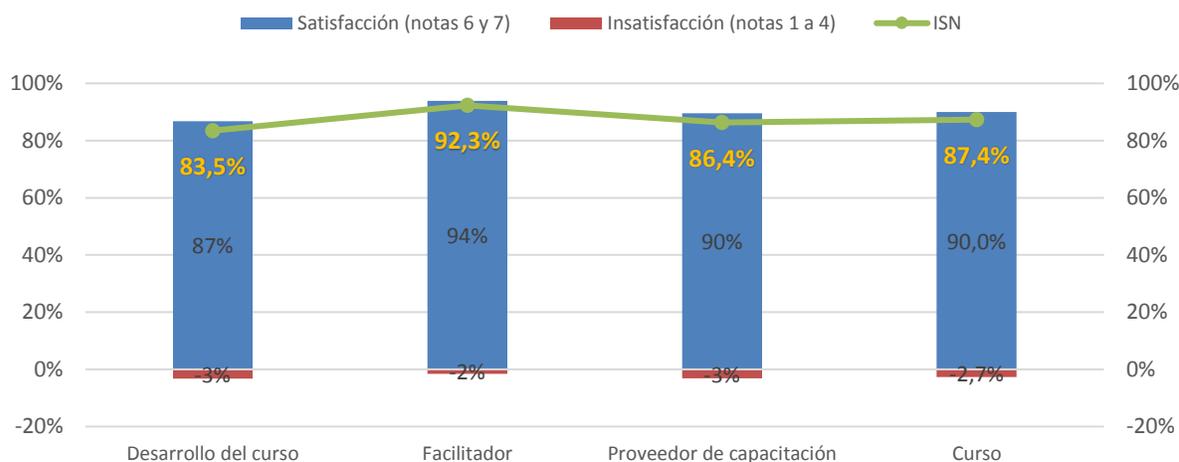
Horas diarias	Usuarios	Porcentaje
1	4	1%
2	17	3%
3	55	10%
4	124	22%
5	90	16%
6	66	12%
7	43	8%
8	67	12%
9	16	3%
10	7	1%
11	0	0%
12	0	0%
Más de 12	0	0%
NS/NR	84	15%
<b>TOTAL</b>	<b>573</b>	<b>100%</b>
<b>Promedio</b>	<b>5 horas</b>	

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

### *Evaluación dimensión "curso"*

El ISN global de esta dimensión corresponde a 87,4%, considerado como positivo, siendo la dimensión del programa que presenta mejor evaluación. 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 92,3% que es considerado como excelente. Las otras sub dimensiones son evaluadas positivamente, donde la sub dimensión "proveedor de capacitación" obtiene un ISN de 86,4%, y la sub dimensión "desarrollo del curso" obtiene un ISN de 83,5%.

GRÁFICO N°5: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "CURSO"



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

Al indagar en cada sub dimensión, partiendo por “desarrollo del curso”, se observa que, del total de las doce variables evaluadas, una obtiene ISN regular, correspondiente a “cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos” con un 75,3%. Por el contrario, dos variables obtienen satisfacción excelente, las que corresponden a: “el cumplimiento de todas las actividades programadas” con un ISN de 91,3%, y “cumplimiento de fechas y horarios” con un ISN de 91,4%. Las variables restantes de esta sub dimensión obtienen ISN que caen en la categoría de evaluación positiva.

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)	80,7%	-3,5%	84,2%
La infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, etc.	75,7%	-5,1%	80,7%
Orden y aseo de la sala de clases y de las instalaciones en general	85,8%	-2,5%	88,3%
Equipamiento para las actividades prácticas pertinente al curso	77,2%	-4,4%	81,6%
Cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos	75,3%	-5,8%	81,1%
Estado del equipamiento (Nota: buen funcionamiento)	83,2%	-3,3%	86,5%
Personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso	79,9%	-5,1%	85,0%
La forma de enseñar (como los tiempos dedicados a explicar la materia, etc.)	89,6%	-2,1%	91,8%
El material de apoyo para el aprendizaje (como presentaciones, textos, etc.)	84,8%	-2,6%	87,4%
Cumplimiento de fechas y horarios	91,4%	-1,4%	92,8%
El cumplimiento de todas las actividades programadas	91,3%	-1,4%	92,7%
Evaluación al finalizar el curso	86,8%	-1,9%	88,7%
<b>Sub dimensión "Desarrollo del curso"</b>	<b>83,5%</b>	<b>-3,3%</b>	<b>86,7%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa TSP 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 92,3%, considerado como excelente. La mayor parte de las variables que componen esta sub dimensión presentan niveles de satisfacción excelente, donde las variables que presentan el mayor nivel de satisfacción corresponden a *“cumplió con horarios establecidos de inicio y fin del curso”* con un ISN de 96,3%, *“el facilitador o profesor dio a conocer los objetivos del curso”* con un ISN de 95,5%, y *“mostró buena disposición para responder preguntas y dudas”* también con un ISN de 95,5%.

Las variables *“entregó información respecto a cómo usted sería evaluado”*, *“entrega oportuna de los resultados de las evaluaciones”* y *“entrega justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones”* son las de menor satisfacción, alcanzando ISN de 89,0%, 89,3% y 79,7% respectivamente, que de todas maneras corresponde un nivel de satisfacción positivo.

**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	96,3%	-0,5%	96,9%
Cumplió fechas y plazos para las actividades	95,1%	-0,5%	95,6%
El facilitador o profesor dio a conocer los objetivos del curso	95,5%	-0,7%	96,2%
Expuso la materia de forma clara y comprensible	93,9%	-1,6%	95,5%
El facilitador o profesor posee un alto nivel de conocimiento y habilidades respecto de lo que enseña	94,9%	-0,9%	95,8%
Mostró buena disposición para responder preguntas y dudas	95,5%	-0,5%	96,0%
Capacidad para motivar a los alumnos	93,7%	-0,9%	94,6%
El facilitador o profesor entregó información respecto a cómo usted sería evaluado	89,0%	-2,3%	91,3%
Entregó oportunamente los resultados de las evaluaciones	89,3%	-2,3%	91,7%
Entregó justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones	79,7%	-5,6%	85,4%
<b>Sub dimensión "Facilitador"</b>	<b>92,3%</b>	<b>-1,6%</b>	<b>93,9%</b>

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

La última sub dimensión analizada, en la dimensión *“curso”*, tiene que ver con el *“proveedor de capacitación”*, en este caso sólo se les pide a los usuarios evaluar de manera general al proveedor, obteniendo de ese modo un ISN de un 86,4% considerado positivo.

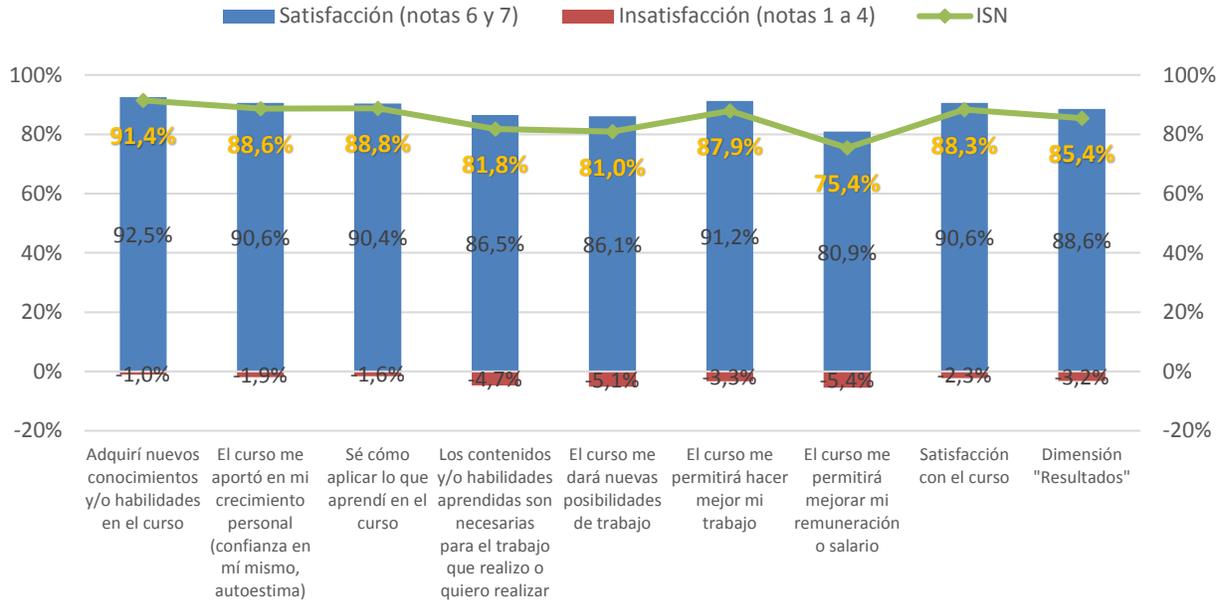
#### **2.4 Evaluación dimensión “Resultados”**

La otra 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 85,4%, considerado como positivo.

Respecto de las variables que se evalúan para obtener la satisfacción de esta dimensión, se observa que una de las variables que obtiene satisfacción excelente, correspondiente a *“adquirí nuevos*

conocimientos y/o habilidades en el curso” con un ISN de 91,4%. Por otro lado, la variable “el curso me permitirá mejorar mi remuneración o salario” presentan un ISN de 75,4%, considerado de nivel regular. Las seis variables restantes obtienen evaluaciones consideradas positivas.

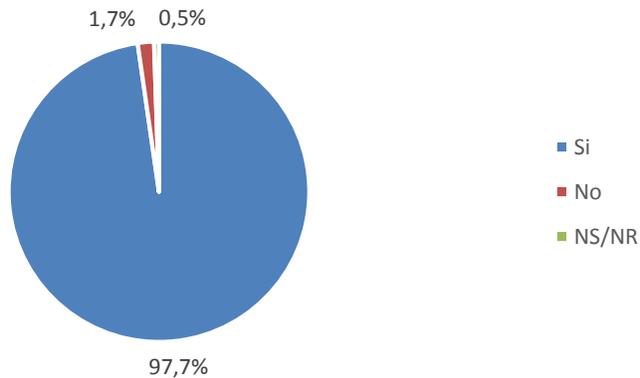
GRÁFICO N°6: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



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

Por último, al consultarle a los usuarios si recomendarían el programa a otras personas, un 97,7% declara que sí.

GRÁFICO N°7: ¿RECOMENDARÍA LA PARTICIPACIÓN EN ESTE PROGRAMA A OTRAS PERSONAS?



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

## Encuesta de satisfacción programa Transferencias al Sector Público año 2016

Febrero de 2018

### 3. Resultados por línea

Los resultados de esta encuesta permiten tener una mirada por línea considerando que la muestra no sólo es representativa a nivel nacional, sino que también por línea.

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

Dimensión/Sub dimensión/Línea	FA			GENCHI			INDAP			SENAME			Nacional		
	Positiva	Negativa	ISN												
<b>Curso</b>	91,3%	2,1%	<b>89,3%</b>	90,8%	3,2%	<b>87,6%</b>	89,6%	2,6%	<b>86,9%</b>	84,8%	2,3%	<b>82,5%</b>	90,1%	2,7%	<b>87,4%</b>
Desarrollo del curso	86,8%	3,2%	<b>83,6%</b>	87,2%	4,1%	<b>83,2%</b>	86,8%	2,8%	<b>84,0%</b>	80,2%	5,7%	<b>74,5%</b>	86,7%	3,3%	<b>83,5%</b>
Facilitador	94,4%	2,0%	<b>92,5%</b>	95,4%	1,3%	<b>94,1%</b>	93,4%	1,6%	<b>91,7%</b>	86,8%	1,3%	<b>85,6%</b>	93,9%	1,6%	<b>92,3%</b>
Proveedor	92,7%	1,0%	<b>91,7%</b>	89,7%	4,1%	<b>85,6%</b>	88,5%	3,5%	<b>85,0%</b>	87,5%	0,0%	<b>87,5%</b>	89,5%	3,1%	<b>86,4%</b>
<b>Resultados</b>	83,3%	6,3%	<b>77,0%</b>	88,2%	4,6%	<b>83,6%</b>	90,9%	1,4%	<b>89,6%</b>	78,1%	7,0%	<b>71,1%</b>	88,6%	3,2%	<b>85,4%</b>
Adquirí nuevos conocimientos y/o habilidades en el curso	92,8%	1,0%	<b>91,8%</b>	91,7%	1,4%	<b>90,3%</b>	93,0%	0,6%	<b>92,4%</b>	87,5%	6,3%	<b>81,3%</b>	92,5%	1,0%	<b>91,4%</b>
El curso me aportó en mi crecimiento personal (confianza en mí mismo, autoestima)	85,6%	5,2%	<b>80,4%</b>	90,4%	2,7%	<b>87,7%</b>	92,3%	0,6%	<b>91,7%</b>	87,5%	0,0%	<b>87,5%</b>	90,6%	1,9%	<b>88,6%</b>
Sé cómo aplicar lo que aprendí en el curso	90,7%	1,0%	<b>89,7%</b>	91,0%	4,1%	<b>86,9%</b>	90,1%	0,6%	<b>89,5%</b>	87,5%	0,0%	<b>87,5%</b>	90,4%	1,6%	<b>88,8%</b>
Los contenidos y/o habilidades aprendidas son necesarias para el trabajo que realizo o quiero realizar	68,0%	14,4%	<b>53,6%</b>	86,0%	5,6%	<b>80,4%</b>	92,7%	1,3%	<b>91,4%</b>	81,3%	6,3%	<b>75,0%</b>	86,5%	4,7%	<b>81,8%</b>
El curso me dará nuevas posibilidades de trabajo	82,5%	7,2%	<b>75,3%</b>	85,5%	6,9%	<b>78,6%</b>	88,0%	3,6%	<b>84,5%</b>	75,0%	6,3%	<b>68,8%</b>	86,1%	5,1%	<b>81,0%</b>
El curso me permitirá hacer mejor mi trabajo	84,5%	8,2%	<b>76,3%</b>	89,6%	4,9%	<b>84,7%</b>	94,9%	0,6%	<b>94,3%</b>	75,0%	12,5%	<b>62,5%</b>	91,2%	3,3%	<b>87,9%</b>
El curso me permitirá mejorar mi remuneración o salario	71,9%	10,4%	<b>61,5%</b>	82,8%	8,3%	<b>74,5%</b>	83,4%	2,6%	<b>80,8%</b>	68,8%	6,3%	<b>62,5%</b>	80,9%	5,4%	<b>75,4%</b>
Satisfacción con el curso	90,6%	3,1%	<b>87,5%</b>	88,4%	2,7%	<b>85,6%</b>	93,0%	1,0%	<b>92,0%</b>	62,5%	18,8%	<b>43,8%</b>	90,6%	2,3%	<b>88,3%</b>
<b>Satisfacción global programa</b>	<b>87,3%</b>	<b>4,2%</b>	<b>83,1%</b>	<b>89,5%</b>	<b>3,9%</b>	<b>85,6%</b>	<b>90,3%</b>	<b>2,0%</b>	<b>88,3%</b>	<b>81,5%</b>	<b>4,7%</b>	<b>76,8%</b>	<b>89,3%</b>	<b>2,9%</b>	<b>86,4%</b>

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

#### 4. Anexos

##### Cuestionario de satisfacción de usuarios Transferencias al Sector Público:

<b>Introducción</b>	<p>Buenos días/tardes,</p> <p><b>¿Hablo con (Nombre de encuestado)?</b></p>	Sí
	<p>Mi nombre es (Nombre de encuestador), y estoy llamando de parte del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.</p>	No <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i>
	<p>Estamos realizando una encuesta de satisfacción y de acuerdo con nuestros registros, usted participó en un curso de capacitación de SENCE durante el año 2016.</p> <p><b>¿Me podría confirmar que participó y terminó el curso de capacitación?</b></p>	Sí
	<p><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 las clases, independiente de que no haya recibido su certificado)</i></p>	No <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i>
	<p>Quisiéramos conocer su opinión respecto de este programa con la finalidad de mejorarlo. Si usted fuera tan amable,</p> <p><b>¿Me podría contestar algunas preguntas?</b></p>	Sí
	<p>Sus respuestas quedarán en la más absoluta reserva.</p> <p><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></p>	No <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i>

**1. Antecedentes y evaluación de procedimientos previos al inicio del curso:**

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_01] ¿Por qué razón usted decidió ingresar al programa?</b> <i>(Nota: No leer alternativas. Respuesta espontánea y selección múltiple)</i>	
Identificación de fuentes de información y difusión del programa	a. Para obtener mayores ingresos	
	b. Para encontrar un trabajo	
	c. Para cambiar de trabajo	
	d. Por crecimiento personal	
	e. Para continuar otros estudios	
	f. Para aprender un oficio	
	g. Otro ¿Cuál?	

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

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_02] Antes de iniciar el curso, ¿contaba usted con información clara y precisa sobre su duración y horarios?</b>	
Información previa	Sí	
	No	
<b>Indicador</b>	<b>[PREG_03] Al iniciar el curso, ¿realizó alguna actividad de evaluación o diagnóstico del nivel de conocimiento o capacidades?</b>	
Evaluación diagnóstica previa	Sí	
	No	

3. Desarrollo del curso

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_04]</b> 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	<b>[PREG_04_01]</b> La ubicación del lugar de capacitación, referido a la facilidad de acceso	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_04_02]</b> La infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_04_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_04_04]</b> 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
	<b>[PREG_04_05]</b> Cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_04_06]</b> Estado del equipamiento <i>(Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que 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	<b>[PREG_04_07]</b> Personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso, distinto al facilitador	Nota de 1 a 7	NS/NR
Metodología de enseñanza	<b>[PREG_04_08]</b> 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)	<b>[PREG_04_09]</b> 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	<b>[PREG_04_10]</b> Cumplimiento de fechas y horarios	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_04_11]</b> El cumplimiento de todas las actividades programadas	Nota de 1 a 7	NS/NR

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_05]</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 forma en que usted fue evaluado/a al finalizar el curso?		
Evaluaciones: pertinencia	(Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que esta pregunta busca conocer la percepción del encuestado respecto a la forma de evaluación o pruebas finales del curso, y no la nota que obtuvo)	Nota de 1 a 7	NS/NR

**4. Horarios y duración del curso**

<b>Indicador</b>		<i>Listado desplegable de 1 a 7</i>
Contenidos versus tiempo	<b>[PREG_06]</b> ¿Cuántos días a la semana se desarrollaba el curso?	NS/NR
	<b>[PREG_07]</b> ¿Y cuál fue el número de horas diarias?	<i>Listado desplegable de 1 a 12</i>
		NS/NR
	<b>[PREG_08]</b> 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
	<b>[PREG_09]</b> ¿Considera que la duración total del curso fue adecuada?	<b>Sí Pasa a [PREG_11]</b>
		<b>No Pasa a [PREG_10]</b>

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_10]</b> ¿Por qué razón le pareció poco adecuada la duración del curso?	
	(Nota: Leer alternativas. Respuesta de selección simple)	
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	

**5. Facilitador o profesor**

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_11]</b> Respecto al <b>facilitador o profesor</b> 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	<b>[PREG_11_01]</b> Cumplió con horarios establecidos de inicio y fin del curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_11_02]</b> Cumplió fechas y plazos para las actividades	Nota de 1 a 7	NS/NR
Claridad en la exposición de contenidos	<b>[PREG_11_03]</b> El facilitador o profesor dio a conocer los objetivos del curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_11_04]</b> Expuso la materia de forma clara y comprensible	Nota de 1 a 7	NS/NR
Manejo del tema	<b>[PREG_11_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_11_06]</b> Mostró buena disposición para responder preguntas y dudas	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_11_07]</b> El facilitador o profesor demostró capacidad para motivar a los alumnos	Nota de 1 a 7	NS/NR
Retroalimentación	<b>[PREG_11_08]</b> El facilitador o profesor entregó información respecto a cómo usted sería evaluado	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_11_09]</b> Entregó oportunamente los resultados de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_11_10]</b> Entregó justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR

**6. Proveedor de capacitación**

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_12]</b> Utilizando la misma escala de 1 a 7, donde 1 es muy malo y 7 es excelente, ¿qué nota le pondría a la INSTITUCIÓN que realizó el curso?	Nota de 1 a 7	NS/NR
Evaluación general del OTEC			

**7. Resultados**

<b>Indicador</b>	[PREG_13] 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_13_01] Adquirí nuevos conocimientos y/o habilidades en el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
Crecimiento personal	[PREG_13_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_13_03] Sé cómo aplicar lo que aprendí en el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
Utilidad y/o pertinencia (contenidos)	[PREG_13_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_13_05] El curso me dará nuevas posibilidades de trabajo	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_13_06] El curso me permitirá hacer mejor mi trabajo	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_13_07] El curso me permitirá mejorar mi remuneración o salario	Nota de 1 a 7	NS/NR

<b>Indicador</b>	[PREG_14] 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_15] 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.**