

Reporte de resultados Encuesta de satisfacción Aprendices año 2017

Julio
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 usuarios trabajadores y empresas del programa Aprendices año 2017. 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 las usuarias, 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.

En el caso de usuarios trabajadores, la aplicación se llevó a cabo entre el 4 de junio y el 18 de junio del año 2018. Mientras que en el caso de usuarios empresas, la aplicación se desarrolló entre el 7 de junio y el 22 de junio 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 trabajadores y empresas del programa en su versión año 2017. A partir de ese universo se estimó una muestra representativa a nivel nacional para los dos tipos de usuarios, 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.

Se observa que el universo de usuarios trabajadores a la fecha de inicio del trabajo en terreno era igual a 984 personas y de 539 usuarios empresas. A partir de lo anterior se estimó una muestra, con los parámetros indicados anteriormente, de 276 casos para trabajadores y 225 para empresas. La muestra efectiva que se obtuvo asciende a 270 trabajadores y 127 empresas, lo que implica un error de 5,1% y 7,6% a nivel nacional respectivamente. La diferencia entre la muestra estimada y efectiva se produce debido a la baja contactibilidad que presenta el programa y a que los universos son más pequeños por cuanto permiten generar una menor cantidad de reemplazos. Es importante considerar este aspecto al momento de analizar los resultados que se presentan a continuación ya que no son representativos a nivel nacional.

TABLA N°1: DISTRIBUCIÓN DEL UNIVERSO, MUESTRA ESTIMADA Y EFECTIVA DE USUARIOS TRABAJADORES Y EMPRESAS AÑO 2017.

TIPO DE USUARIO	UNIVERSO	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA	ERROR
Trabajadores	984	276	270	5,1%
Empresas	539	225	127	7,6%

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

b. Análisis de resultados

El cuestionario aplicado a trabajadores 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. Curso:
 - a. Desarrollo del curso.
 - b. Facilitador.
 - c. Proveedor de capacitación.
2. Maestro guía.
3. Resultados.

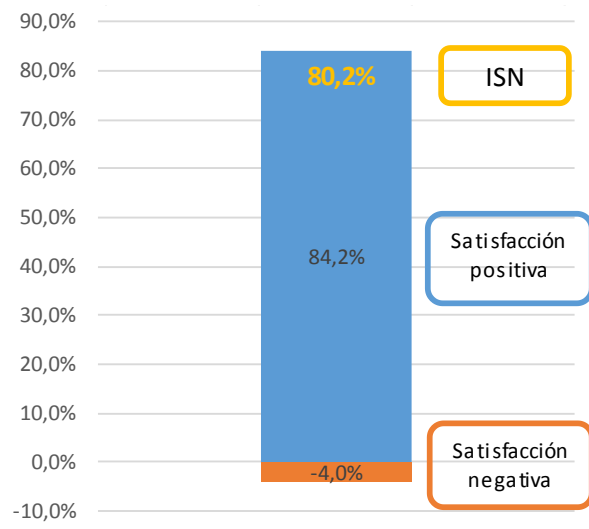
El cuestionario aplicado a empresas se compone por un total de tres dimensiones, las que se detallan a continuación:

1. Procedimientos previos al inicio del curso:
 - a. Información previa disponible del programa.
 - b. Aplicativo web de SENCE para la postulación al programa.
 - c. Etapa de postulación al programa.
 - d. Procesos de pago.
2. OTEC.
3. Resultados.

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

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

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



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

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

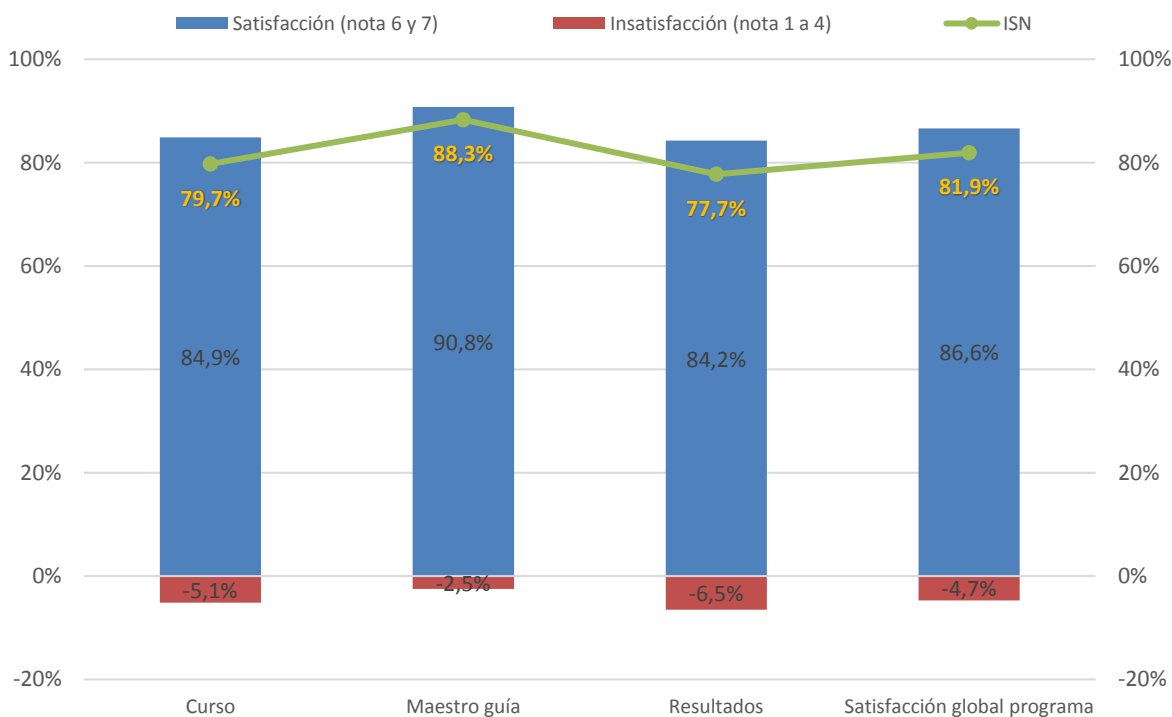
2. Resultados Aprendices Trabajadores

2.1 Evaluación general del programa

La encuesta de satisfacción para trabajadores se divide en un total de tres dimensiones que permiten evaluar distintos aspectos del programa, la primera corresponde a “curso”, la segunda a “maestro guía” 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 81,9%, considerado como positivo. Las tres dimensiones evaluadas presentan niveles de satisfacción positivo, correspondientes en el caso de la dimensión “curso” a un ISN de 79,7%, en la dimensión “maestro guía” a un ISN de 88,3% y en “resultados” a un ISN de 77,7%.

En los siguientes apartados de este informe se detallarán los resultados obtenidos en cada una de las sub dimensiones y variables que componen las tres dimensiones recién presentadas, pudiendo de esa forma identificar cuáles son los elementos que están generando mayores niveles de satisfacción o insatisfacción.

GRÁFICO N°1: SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA POR DIMENSIONES



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Aprendices año 2017.

2.2 Evaluación dimensión “Curso”

Antecedentes

La primera dimensión de la encuesta de satisfacción a trabajadores 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 83,7% de los trabajadores señalan que, contaban con información clara y precisa sobre la duración y horarios del curso, dando como resultado que aproximadamente una sexta parte de los trabajadores encuestados no tenía esa información clara. Respecto de si los trabajadores pasaron por un proceso de evaluación o diagnóstico previo al desarrollo del curso, un 75,2% 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?

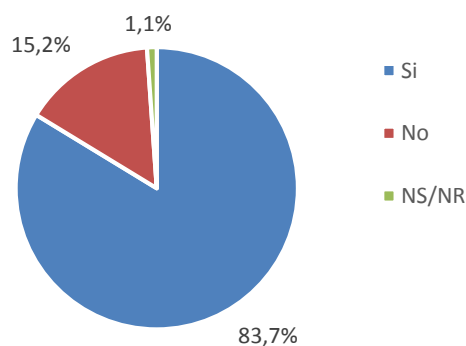
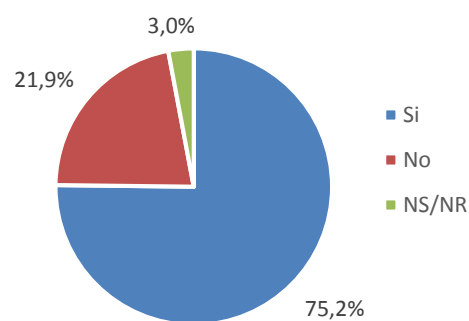


GRÁFICO N°4: AL INICIAR EL CURSO, ¿REALIZÓ ALGUNA ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN O DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE CONOCIMIENTO O CAPACIDADES?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Aprendices año 2017.

En cuanto a los días y horas en la cual se realizaba el curso, un 76% declara que las clases se desarrollaban en un total de 5 días a la semana. Un 25% señala que duración diaria era de 5 horas, y un 22% de 4 horas (ver tablas n°2 y n°3). Al consultarles a los encuestados si consideraron adecuada la duración del curso, un 87,4% responde afirmativamente, y un 12,6% que no, donde las razones de esa negativa se deben en un 61,8% a que la duración de los cursos era muy corta y un 38,2% a que era más extensa de lo que en realidad se requería.

Encuesta de satisfacción programa Aprendices año 2017

Julio de 2018

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

Días	Usuarios	Porcentaje
1	1	0%
2	5	2%
3	12	4%
4	9	3%
5	206	76%
6	18	7%
7	1	0%
NS/NR	18	7%
TOTAL	270	100%
Promedio	5	

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

Horas diarias	Usuarios	Porcentaje
1	-	0%
2	2	1%
3	9	5%
4	52	22%
5	77	25%
6	20	6%
7	10	3%
8	23	7%
9	26	11%
10	17	6%
Más de 10	6	2%
NS/NR	28	13%
TOTAL	270	100%
Promedio	6	

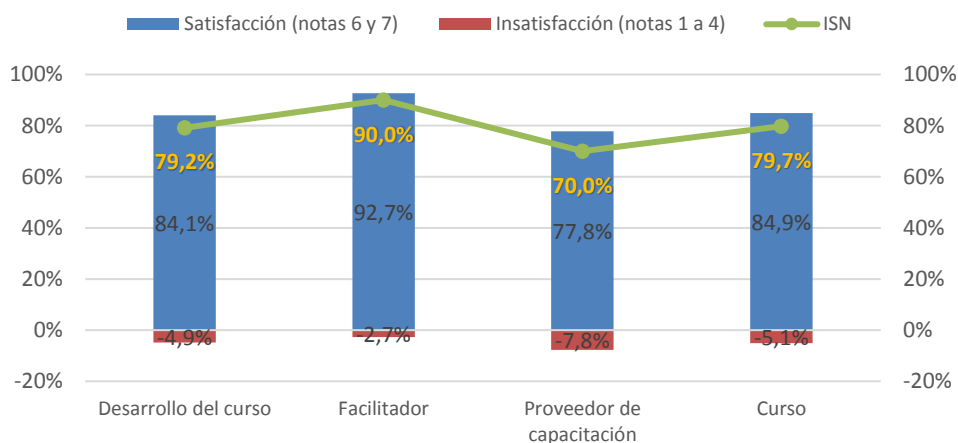
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Aprendices año 2017.

Respecto de la satisfacción con los horarios del curso, un 86,4% de los usuarios se declaran satisfechos, y un 3,4% insatisfechos, obteniendo un ISN igual a 83,0%, considerado positivo.

Evaluación dimensión "curso"

El ISN global de esta dimensión corresponde a 79,7%, considerado como positivo, siendo la segunda dimensión que presenta la mejor evaluación. Se destaca la sub dimensión "Facilitador" que obtiene un ISN de 90,0% considerado como positivo, siendo el aspecto mejor evaluado de esta dimensión. "Proveedor de capacitación" es la sub dimensión que obtiene la evaluación más baja, con un ISN de 70,0% que corresponde a un nivel de satisfacción que es considerado regular, por lo que es la única sub dimensión con esta valoración. Mientras que la sub dimensión "Desarrollo del curso" presenta un ISN de 79,2% considerado positivo, siendo la segunda sub dimensión mejor evaluada.

GRÁFICO N5: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "CURSO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Aprendices año 2017.

Al indagar en cada sub dimensión, partiendo por “desarrollo del curso”, se observa que, del total de trece variables evaluadas, cuatro de éstas obtienen un nivel de satisfacción regular, correspondiente a “la infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.”, “equipamiento para las actividades prácticas pertinente al curso”, “cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos” y “personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso” con ISN de 61,1%, 71,5%, 73,8% y 70,9% respectivamente. Mientras las nueve variables restantes presentan un ISN positivo. Las variables que obtienen los niveles más altos de satisfacción corresponden a: “El cumplimiento de todas las actividades programadas” y “La forma de enseñar”, con ISN de 88,8% y 85,9% respectivamente.

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)	78,5%	-4,4%	83,0%
La infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.	61,1%	-10,0%	71,1%
Orden y aseo de la sala de clases y de las instalaciones en general	81,5%	-3,3%	84,8%
Equipamiento para las actividades prácticas pertinente al curso (equipos, computadores, herramientas, otros)	71,5%	-6,4%	77,9%
Cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos	73,8%	-6,4%	80,1%
Estado del equipamiento (Nota: buen funcionamiento)	85,0%	-3,0%	88,0%
Personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso (distinto al facilitador)	70,9%	-8,8%	79,7%
La forma de enseñar (Por ejemplo, los tiempos dedicados a explicar la materia, las actividades prácticas, etc.)	85,9%	-3,3%	89,3%
El material de apoyo para el aprendizaje (como presentaciones, textos, guías de apoyo, etc.)	83,3%	-4,4%	87,8%
Cumplimiento de fechas y horarios	83,3%	-3,7%	87,0%
El cumplimiento de todas las actividades programadas	88,8%	-2,6%	91,4%
Evaluación al finalizar el curso	82,9%	-3,8%	86,7%
Horario del curso	83,0%	-3,4%	86,4%
Sub dimensión "Desarrollo del curso"	79,2%	-4,9%	84,1%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Aprendices año 2017.

La segunda sub dimensión evaluada en lo que tiene relación con el curso, es “facilitador”, siendo ésta la que presenta la mejor evaluación de esta dimensión, con un ISN de 90,0%, considerado como positivo. La mayor parte de las variables que componen esta sub dimensión presentan niveles de satisfacción positivo, a excepción de algunas variables que presenta un nivel de satisfacción excelente correspondiente a “Cumplió con horarios establecidos de inicio y fin del curso” con un ISN de 95,2%, “Cumplió fechas y plazos para las actividades” con un ISN de 94,8%, “El facilitador o profesor dio a conocer los objetivos del curso” con un ISN de 93,0%, y “Mostró buena disposición para responder preguntas y dudas” con un ISN de 94,8%.

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	95,2%	-1,5%	96,7%
Cumplió fechas y plazos para las actividades	94,8%	-1,1%	95,9%
El facilitador o profesor dio a conocer los objetivos del curso	93,0%	-1,5%	94,4%
Expuso la materia de forma clara y comprensible	88,1%	-3,3%	91,5%
El facilitador o profesor posee un alto nivel de conocimiento y habilidades respecto de lo que enseña	90,4%	-2,6%	93,0%
Mostró buena disposición para responder preguntas y dudas	94,8%	-1,5%	96,3%
Capacidad para motivar a los alumnos	89,6%	-1,9%	91,5%
El facilitador o profesor entregó información respecto a cómo usted sería evaluado	90,3%	-2,2%	92,5%
Entregó oportunamente los resultados de las evaluaciones	87,2%	-3,8%	91,0%
Entregó justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones	76,7%	-7,8%	84,5%
Sub dimensión "Facilitador"	90,0%	-2,7%	92,7%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Aprendices año 2017.

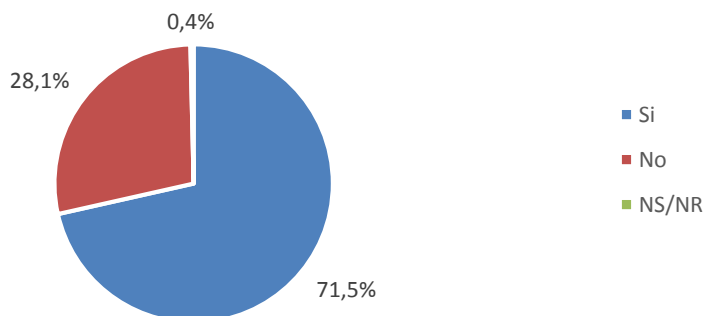
La última sub dimensión analizada, en la dimensión "curso", tiene que ver con el "proveedor de capacitación", en este caso solo se les pide a los usuarios evaluar de manera general al proveedor, obteniendo de ese modo un ISN de un 70,0% considerado regular, siendo una de las sub dimensiones que presenta la evaluación más baja en esta encuesta.

2.3 Evaluación dimensión "Maestro guía"

Antecedentes

Del total de usuarios que dieron respuesta a la encuesta, un 71,5% señala haber contado con el apoyo de un maestro guía. Por tanto, será ese total de usuarios que evaluarán esta dimensión.

GRÁFICO N°6: DURANTE LA PARTICIPACIÓN EN EL PROGRAMA ¿CONTÓ CON EL APOYO DE UN MAESTRO GUÍA?

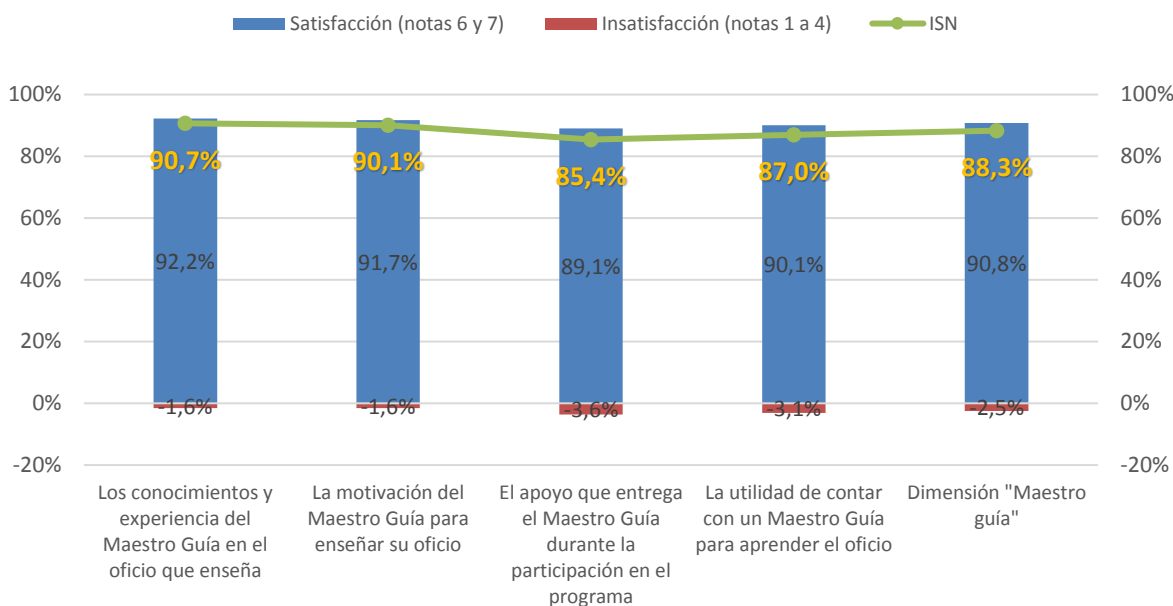


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Aprendices año 2017.

Evaluación dimensión “maestro guía”

La dimensión maestro guía se compone por la evaluación de cuatro sub dimensiones, donde todas obtienen una evaluación positiva, lo que se traduce en un ISN de la dimensión de 88,3% considerado positivo. La sub dimensión mejor evaluada corresponde a “Los conocimientos y experiencia del Maestro Guía en el oficio que enseña” con un ISN de 90,7%, que bordea la calificación excelente. Le sigue “La motivación del Maestro Guía para enseñar su oficio” que obtiene un ISN de 90,1%, luego “La utilidad de contar con un Maestro Guía para aprender el oficio” con un ISN de 87,0% y “El apoyo que entrega el Maestro Guía durante la participación en el programa” con un ISN de 85,4%.

GRÁFICO N°7: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "MAESTRO GUÍA"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Aprendices año 2017.

2.4 Evaluación dimensión “Resultados”

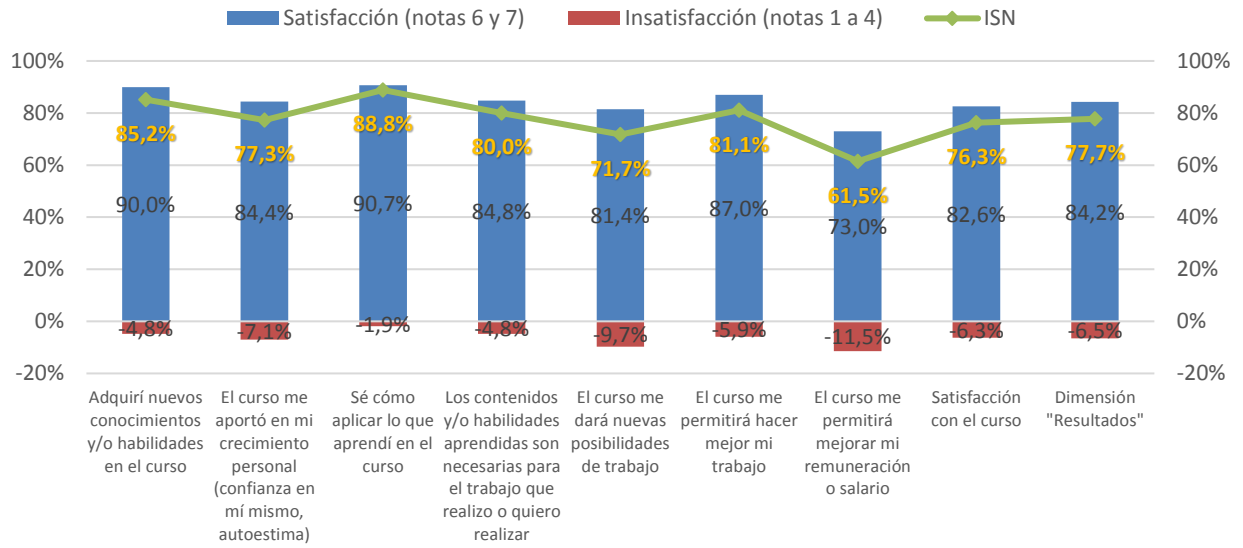
La última dimensión analizada en este reporte es “Resultados”, que engloba la percepción de los usuarios en cuanto a la utilidad del curso para el empleo y la percepción del aprendizaje que obtuvieron posterior al curso. Esta dimensión presenta un ISN igual a 77,7%, considerado como positivo.

Respecto de las variables que se evalúan para obtener la satisfacción de esta dimensión, se observa que solo dos de las ocho variables presentan índices de satisfacción de nivel regular, correspondiente a “El curso me dará nuevas posibilidades de trabajo” y “el curso me permitirá mejorar mi remuneración”. Mientras que las seis variables restantes obtienen satisfacción positiva, donde lo mejor evaluado corresponde a “Sé cómo aplicar lo que aprendí en el curso” y “Adquirí nuevos conocimientos y/o habilidades en el curso”.

Encuesta de satisfacción programa Aprendices año 2017

Julio de 2018

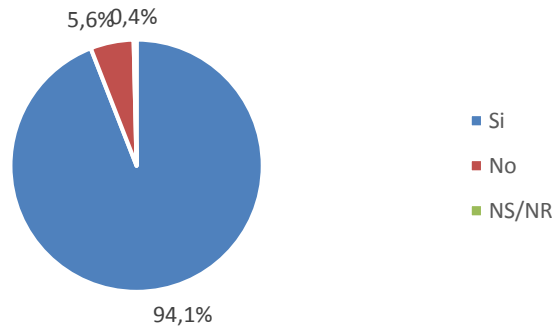
GRÁFICO N°8: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Aprendices año 2017.

Por último, al consultarle a los usuarios si recomendarían el programa a otras personas, un 94,1% declara que sí.

GRÁFICO N°9: ¿RECOMENDARÍA LA PARTICIPACIÓN EN ESTE PROGRAMA A OTRAS PERSONAS?



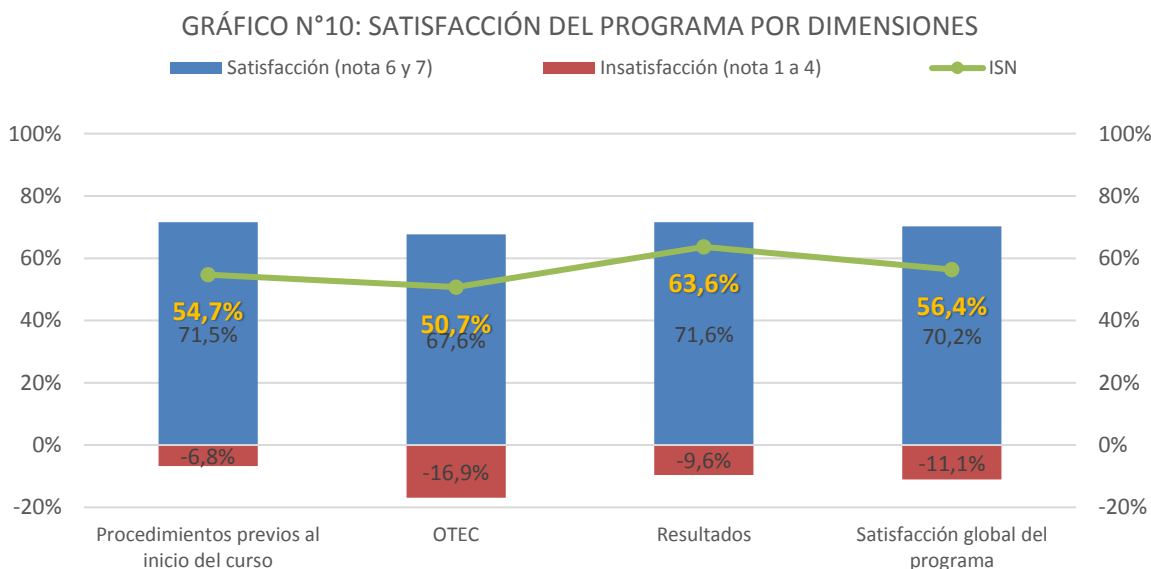
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Aprendices año 2017.

3. Resultados Aprendices Empresas

3.1 Evaluación general del programa

La encuesta de satisfacción para empresas 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 “O TEC” 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 56,4%, considerado como negativo. Dos de las tres dimensiones evaluadas presentan un nivel de satisfacción negativo, donde la dimensión “O TEC” obtiene la peor evaluación con un ISN de 50,7%, seguido de la dimensión “Procedimientos previos al inicio del curso”, que obtiene un ISN de 54,7%. Finalmente, la variable “Resultados” obtiene un ISN de 63,6%, considerado como regular.

En los siguientes apartados de este informe se detallarán los resultados obtenidos en cada una de las sub dimensiones y variables que componen las tres dimensiones recién presentadas, pudiendo de esa forma identificar cuáles son los elementos que están generando mayores niveles de satisfacción o insatisfacción.



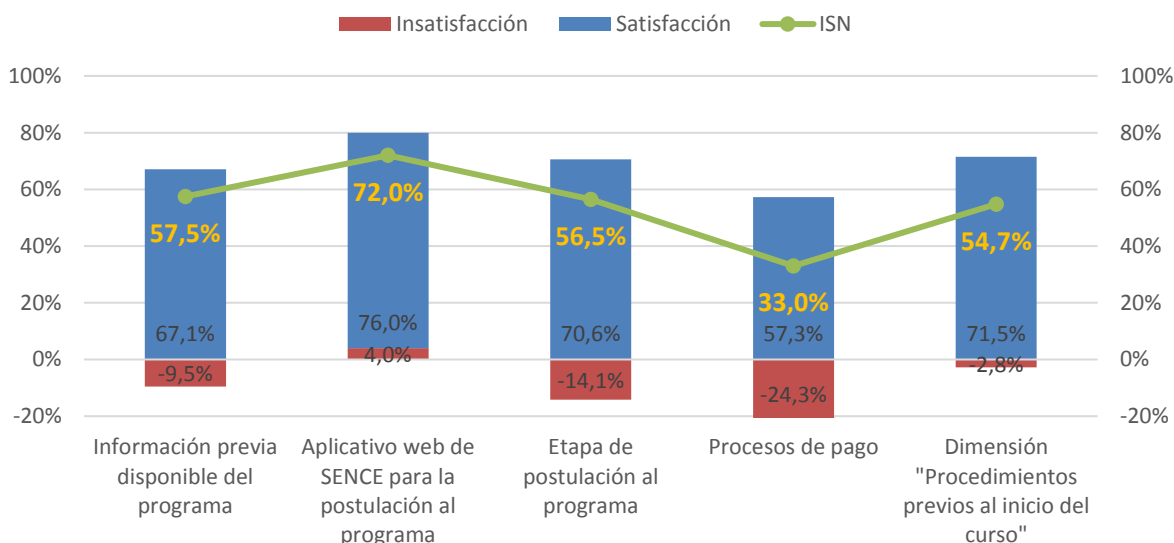
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Aprendices año 2017.

3.2 Evaluación dimensión "Procedimientos previos al inicio del curso"

La primera dimensión de la encuesta de satisfacción a empresas corresponde a "procedimientos previos al inicio del curso", en la cual se evalúan las siguientes sub dimensiones: "información previa disponible del programa", "aplicativo web de SENCE para la postulación al programa", "etapa de postulación al programa" y "procesos de pago".

El ISN global de esta dimensión corresponde a 54,7%, considerado como negativo, siendo una de las dimensiones del programa que presenta la peor evaluación. El nivel de satisfacción negativo de esta dimensión se explica en gran parte por la evaluación muy negativa recibida en la sub dimensión "satisfacción con los procesos de pago", con un ISN de 33,0%. Mientras que las sub dimensiones "satisfacción con la información previa" y "satisfacción con la etapa de postulación al programa" alcanzan un ISN de 57,5% y 56,5% respectivamente, considerado negativo. Finalmente, la sub dimensión "satisfacción con el aplicativo web de SENCE para la postulación al programa" obtiene un ISN de 72,0% considerado regular.

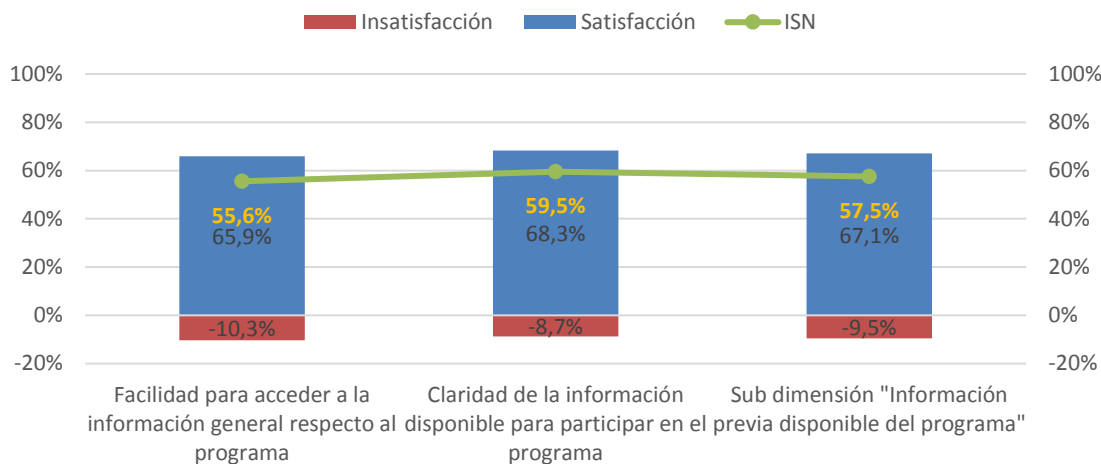
GRÁFICO N°11: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Aprendices año 2017.

Al indagar en la sub dimensión sobre la "información previa disponible del programa", se observa que está compuesta por dos variables, donde la que obtiene el nivel más bajo de satisfacción corresponde a "facilidad para acceder a la información general respecto al programa" con un ISN de 55,6% que es considerado negativo. Mientras que la variable que corresponde a "claridad de la información disponible para participar en el programa" obtiene un ISN de 59,5% que también es considerado negativo.

GRÁFICO N°12: SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN PREVIA DISPONIBLE DEL PROGRAMA

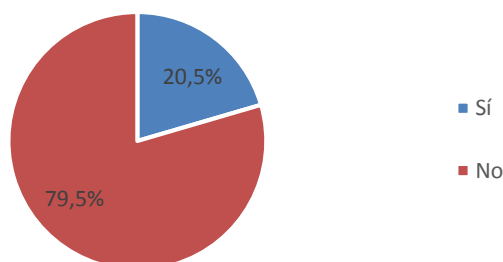


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Aprendices año 2017.

Antecedentes

Previo a analizar las variables que pueden estar afectando el nivel de satisfacción regular obtenido en la sub dimensión “*aplicativo web de SENCE para la postulación al programa*”, se consulta sobre el uso efectivo de la página web del programa para la postulación. De esta forma se observa en el gráfico n°13 que un 20,5% de las empresas si utilizó la página web de SENCE para dicho propósito.

GRÁFICO N°13: ¿SU EMPRESA UTILIZÓ LA PÁGINA WEB DEL PROGRAMA PARA LA POSTULACIÓN?



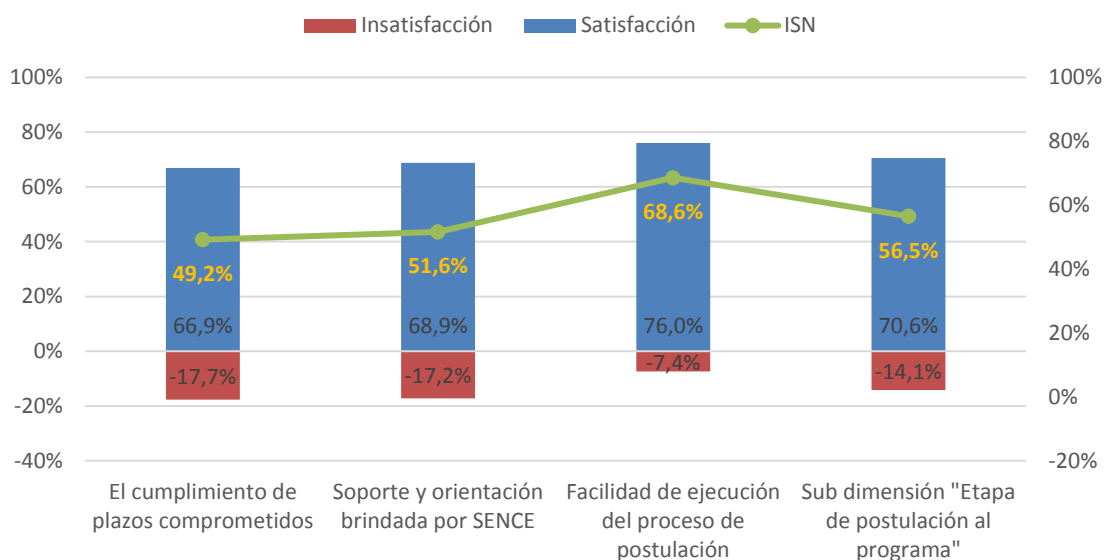
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Aprendices año 2017.

Respecto de la satisfacción con el “*aplicativo web de SENCE para la postulación al programa*”, un 76,0% de los usuarios se declaran satisfechos, y 4,0% insatisfechos, obteniendo un ISN igual a 72,0%, considerado regular.

Respecto a la sub dimensión sobre la etapa de postulación al programa, se observa que está compuesta por tres variables, donde la que obtiene el nivel más bajo de satisfacción corresponde a

“el cumplimiento de plazos comprometidos” con un ISN de 49,2% que es considerado muy negativo. Mientras que la variable “soporte y orientación brindada por SENCE” obtiene un ISN de 51,6%, considerado negativo. Y la variable con el nivel más alto de satisfacción corresponde a “facilidad de ejecución del proceso de postulación” con un ISN de 68,6% que es considerado regular.

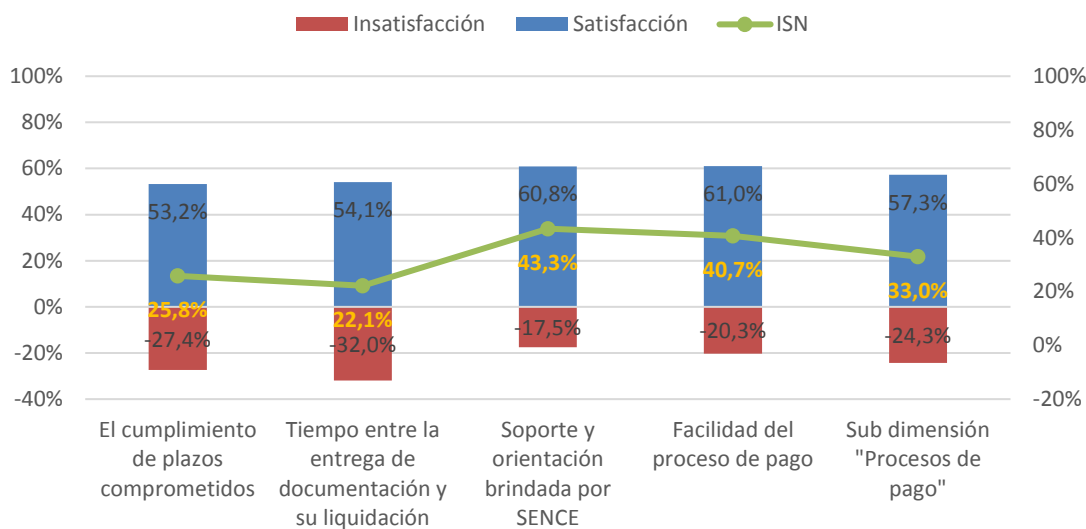
GRÁFICO N°14: SATISFACCIÓN CON LA ETAPA DE POSTULACIÓN AL PROGRAMA



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Aprendices año 2017.

Finalmente, la sub dimensión sobre los procesos de pago, se observa que está compuesta por cuatro variables, donde todas las variables obtienen evaluación muy negativa. La variable peor evaluada corresponde a “tiempo entre la entrega de documentación y su liquidación” con un ISN de 22,1%, seguido de “el cumplimiento de plazos comprometidos” que obtiene un ISN de 25,8%, luego “facilidad del proceso de pago” con ISN de 40,7%, y “soporte y orientación brindada por SENCE” con un 43,3%.

GRÁFICO N°15: SATISFACCIÓN CON LOS PROCESOS DE PAGO



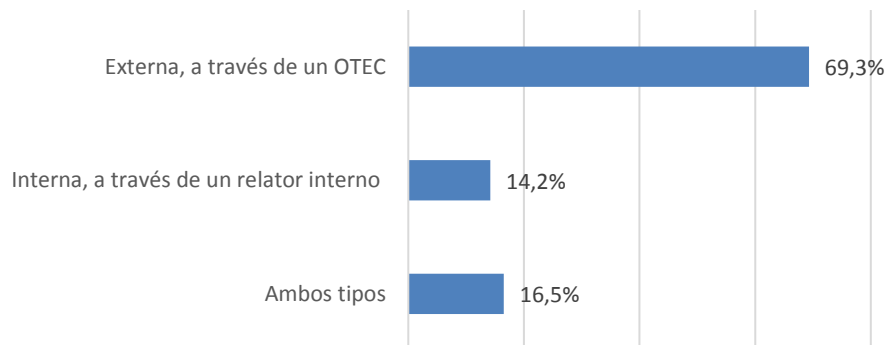
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Aprendices año 2017.

3.3 Evaluación dimensión "OTEC"

Antecedentes

Previo a analizar las variables que pueden estar afectando el nivel de satisfacción regular obtenido en la dimensión del "OTEC", es relevante presentar el tipo de capacitación que se realizó a los trabajadores. Del total de empresas, un 69,3% indica que llevó a cabo capacitación externa a través de un OTEC, un 14,2% la realizó a través de un relator interno, y un 16,5% llevó a cabo la capacitación de ambas formas.

GRÁFICO N°16: ¿QUÉ TIPO DE CAPACITACIÓN SE HA REALIZADO A LOS TRABAJADORES A LOS TRABAJADORES QUE PARTICIPAN O HAN PARTICIPADO DEL PROGRAMA?

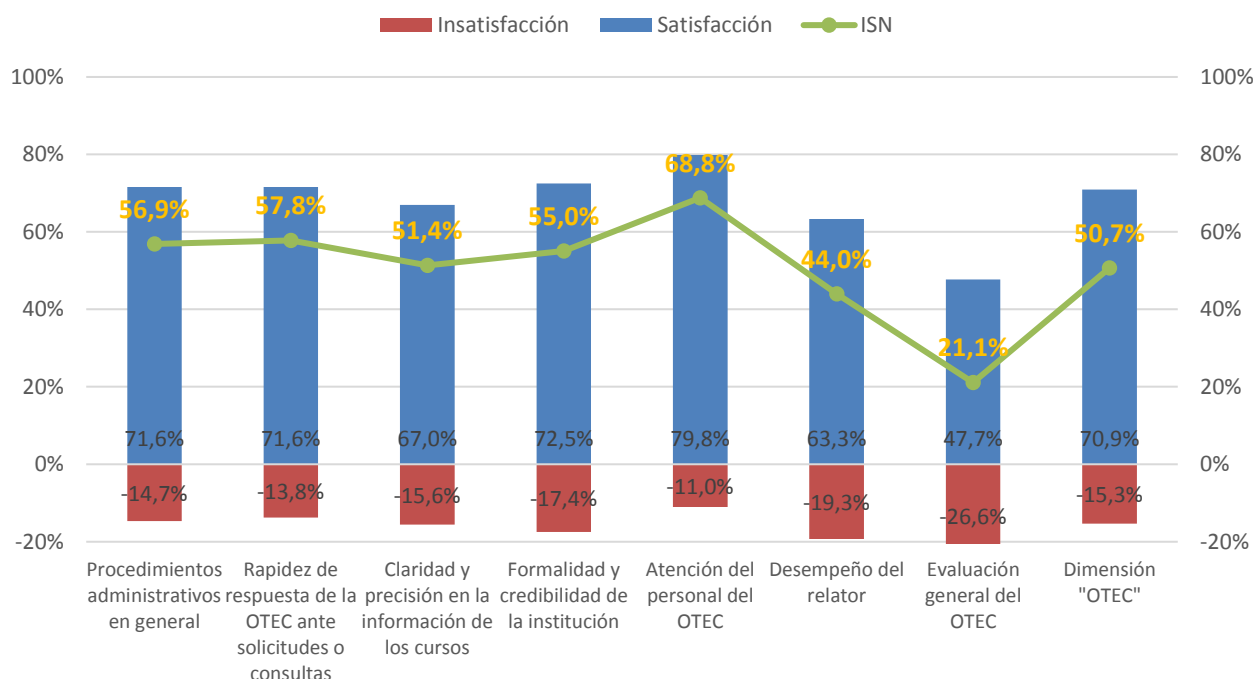


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Aprendices año 2017.

Evaluación dimensión "OTEC"

Esta dimensión presenta un ISN igual a 50,7%, considerado como una evaluación muy negativa, siendo la dimensión peor evaluada del programa. Respecto de las sub dimensiones que se evalúan para obtener la satisfacción de esta dimensión, se observa que solo una de las siete variables presenta índice de satisfacción de nivel regular, correspondiente a "Evaluación general del OTEC". Mientras que las variables restantes obtienen una evaluación negativa o muy negativa, como en el caso de "Desempeño del relator" y "Evaluación general del OTEC", con ISN de 44,0% y 21,1% respectivamente.

GRÁFICO N°17: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "OTEC"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Aprendices año 2017.

Respecto a los atributos de mayor importancia para seleccionar un OTEC, las empresas indican que los relatores son los más importantes con un 88,2%, seguido de flexibilidad de horarios con un 85,3% y ubicación de fácil acceso con un 84,5%. Mientras que los aspectos menos relevantes corresponden a recomendaciones de otros e infraestructura, con 73,6% y 76,1% respectivamente.

TABLA N°6: RAZONES PARA SELECCIONAR UN OTEC

Aspectos evaluados	Importante o Muy importante
Infraestructura	76,7%
Ubicación de fácil acceso	84,5%
Flexibilidad de horarios	85,3%
Relatores	88,2%
Experiencia previa	78,6%
Costo de los cursos que ofrece	79,2%
El prestigio del OTEC en el medio/rubro	79,2%
Recomendaciones de otros	75,7%

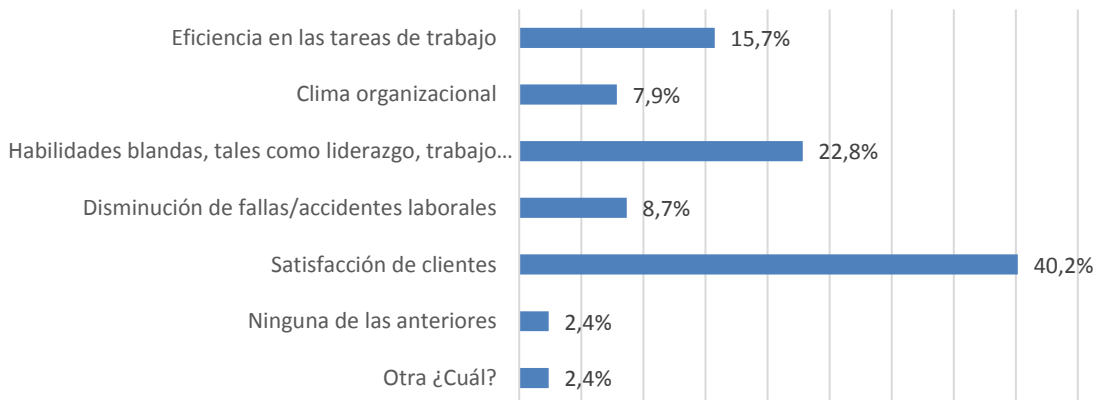
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Aprendices año 2017.

2.1 Evaluación dimensión “Resultados”

Antecedentes

Previo a analizar las variables que pueden estar afectando el nivel de satisfacción regular obtenido en la dimensión del “Resultados”, es relevante presentar las áreas en que las empresas consideran que la capacitación puede generar mayores cambios. En el gráfico n°18 se puede observar que un 40,2% de las empresas indica que la capacitación puede aportar en la satisfacción de clientes, seguido de habilidades blandas con un 22,8% y eficiencia en las tareas de trabajo con un 15,7%.

GRÁFICO N°18: ¿EN CUÁL DE LAS SIGUIENTES ÁREAS DE SU EMPRESA CONSIDERA USTED QUE EL CURSO DE CAPACITACIÓN EN EL QUE HAN PARTICIPADO SUS TRABAJADORES PUEDE GENERAR MAYORES CAMBIOS?

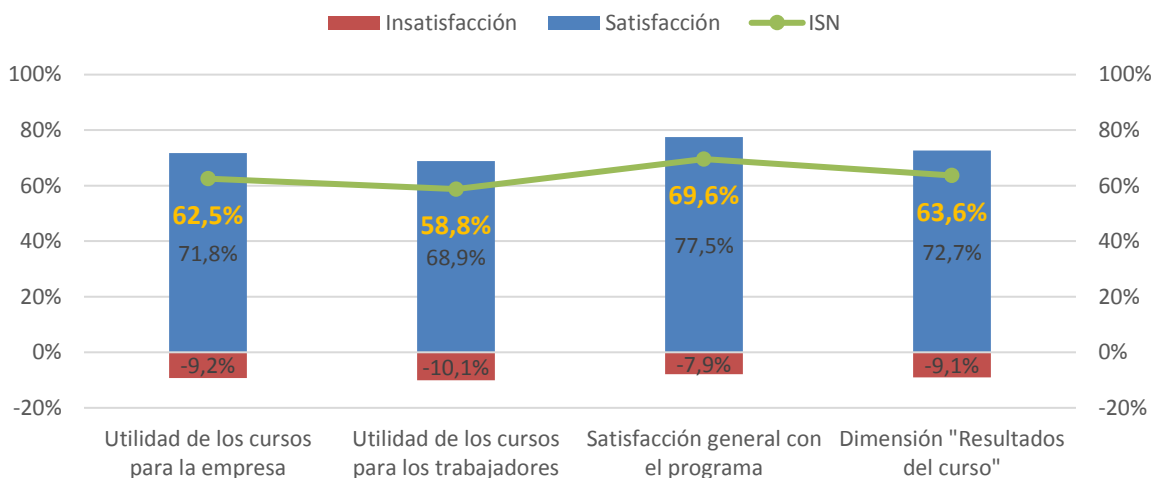


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Aprendices año 2017.

Evaluación dimensión "Resultados"

Esta dimensión presenta un ISN igual a 63,6%, considerado como regular, siendo la dimensión mejor evaluada por parte de las empresas, donde dos de las tres sub dimensiones también obtienen una evaluación regular. Estas corresponden a: "Utilidad de los cursos para la empresa" y "Satisfacción general con el programa", con ISN de 62,5% y 69,6% respectivamente. Mientras que "Utilidad de los cursos para los trabajadores" obtiene un ISN de 58,8% considerado negativo.

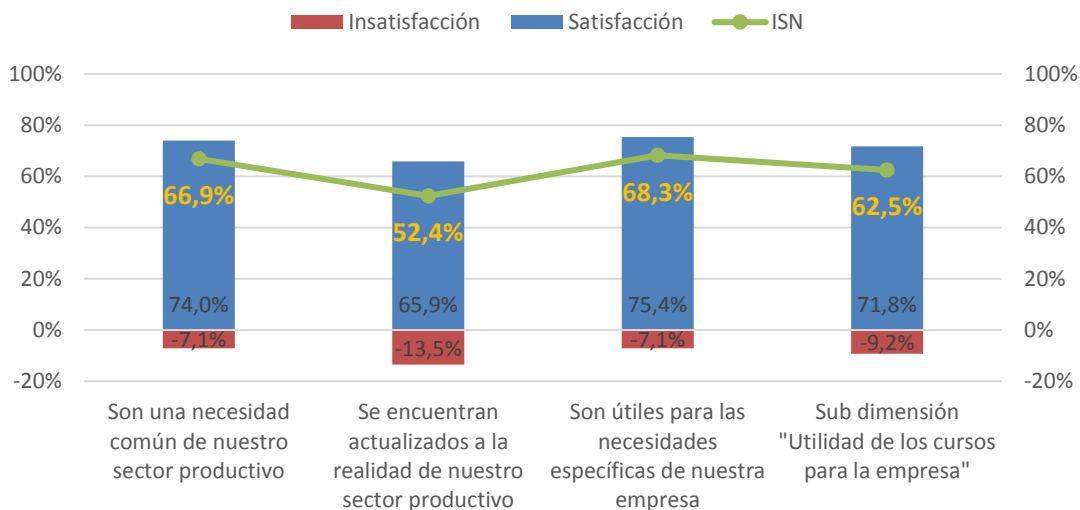
GRÁFICO N°19: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS DEL CURSO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Aprendices año 2017.

Respecto a la primera sub dimensión, relativo a la utilidad de los cursos para la empresa, se puede observar que dos de las tres variables que la componen obtienen satisfacción regular, correspondientes a que los cursos "Son una necesidad común de nuestro sector productivo" y "Son de utilidad para la empresa" con ISN de 66,9% y 68,3%. Mientras que la variable "Se encuentran actualizados a la realidad de nuestro sector productivo" obtiene un ISN de 52,4%, considerado negativo.

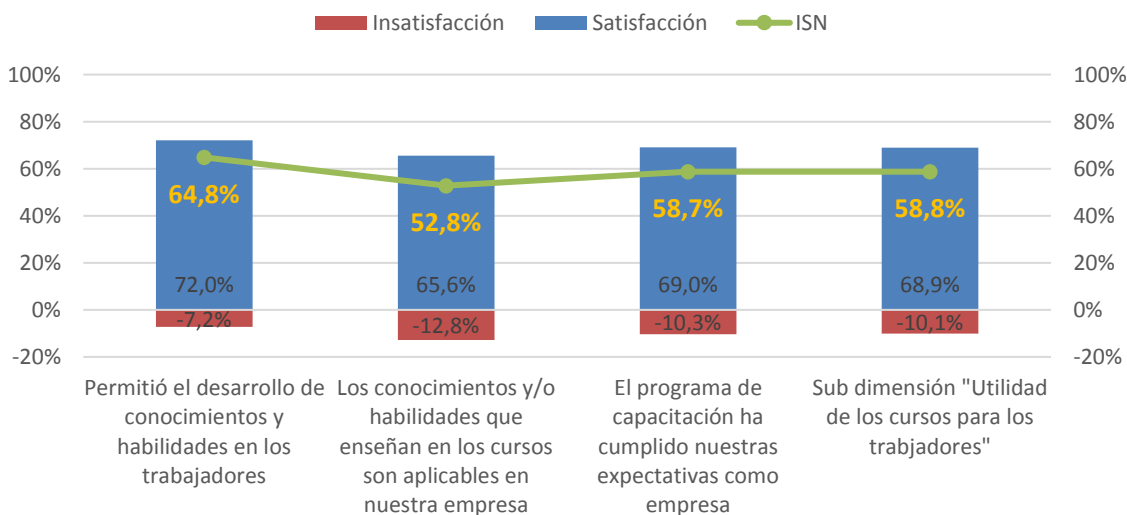
GRÁFICO N°20: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "UTILIDAD DE LOS CURSOS PARA LA EMPRESA"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Aprendices año 2017.

La segunda sub dimensión de resultados, corresponde a la "utilidad de los cursos para los trabajadores", donde se puede observar que dos de las tres variables que la componen obtienen satisfacción negativa. Éstas corresponden a "Los conocimientos y/o habilidades que enseñan en los cursos son aplicables en nuestra empresa" y "El programa de capacitación ha cumplido nuestras expectativas como empresa", con ISN de 52,8% y 58,7% respectivamente. Mientras que la variable "Permitió el desarrollo de conocimientos y habilidades en los trabajadores" obtiene un ISN de 64,8%, considerado regular.

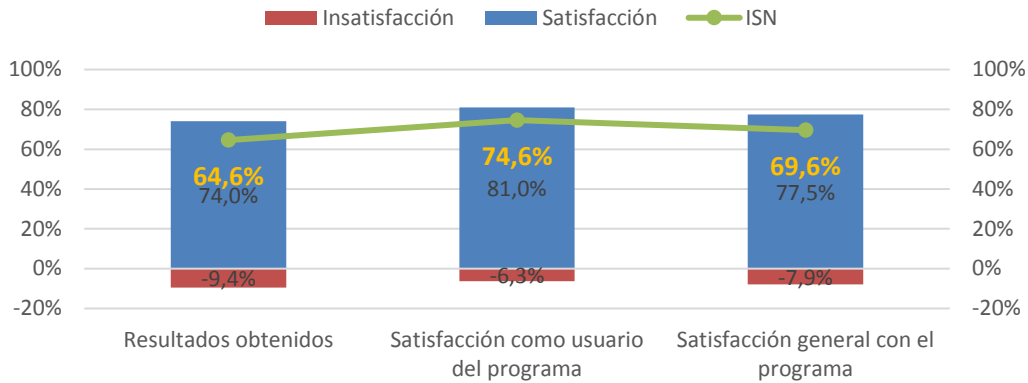
GRÁFICO N°21: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "UTILIDAD DE LOS CURSOS PARA EL TRABAJADOR"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Aprendices año 2017.

La última sub dimensión de resultados, corresponde a la evaluación general del programa que obtiene un ISN de 69,6% considerado regular. Esta sub dimensión está compuesta por dos variables, donde la primera obtiene satisfacción regular, correspondiente a “satisfacción con los resultados obtenidos” con un ISN de 64,6%, mientras que la segunda bordeando la satisfacción positiva, corresponde a “satisfacción como usuario del programa” con un ISN de 74,6%.

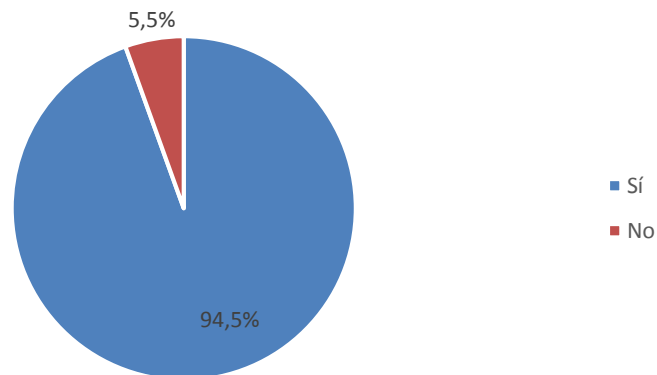
GRÁFICO N°22: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "EVALUACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Aprendices año 2017.

Finalmente se consulta a las empresas si recomendarían la participación en este programa a otras empresas, donde un 94,5% indican que sí recomendarían el uso de este instrumento, y sólo un 5,5% indica que no lo haría.

GRÁFICO N°23: PARA FINALIZAR, ¿RECOMENDARÍA LA PARTICIPACIÓN EN ESTE PROGRAMA A OTRAS EMPRESAS?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Aprendices año 2017.

4. Anexos

Cuestionario de satisfacción de usuarios Aprendices:

Introducción	Buenos días/tardes, ¿Hablo con (Nombre de encuestado)?	Sí
	Mi nombre es (Nombre de encuestador), y estoy llamando de parte del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.	No <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i>
	Estamos realizando una encuesta de satisfacción y de acuerdo con nuestros registros, <i>usted participó en el programa Aprendices de SENCE durante el año 2017.</i>	Sí
	¿Me podría confirmar que usted participó en el programa Aprendices?	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 con la finalidad de mejorarlo. Si usted fuera tan amable, ¿Me podría contestar algunas preguntas?	Sí
	Sus respuestas quedarán en la más absoluta reserva. <i>(Nota: Sólo en caso de que el encuestado pregunte, debe indicar que el tiempo promedio de duración de la encuesta es de 5 minutos)</i>	No <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i>

1. Aspectos previos al inicio del curso

Indicador	[PREG_01] Antes de iniciar el curso, ¿contaba usted con información clara y precisa sobre su duración y horarios?		
Información previa	Sí		
	No		
Indicador	[PREG_02] Al iniciar el curso, ¿realizó alguna actividad de evaluación o diagnóstico del nivel de conocimiento o capacidades?		
Evaluación diagnóstica previa	Sí		
	No		

2. Desarrollo del curso

Indicador	[PREG_03] 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_03_01] La ubicación del lugar de capacitación, referido a la facilidad de acceso	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_03_02] La infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_03_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_03_04] Pertinencia del equipamiento para las actividades prácticas <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_03_05] Cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_03_06] 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

Encuesta de satisfacción programa Aprendices año 2017

Julio de 2018

Apoyo administrativo durante el desarrollo del curso	[PREG_03_07] Personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso, distinto al facilitador	Nota de 1 a 7	NS/NR
Metodología de enseñanza	[PREG_03_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_03_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_03_10] Cumplimiento de fechas y horarios	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_03_11] El cumplimiento de todas las actividades programadas	Nota de 1 a 7	NS/NR

Indicador	[PREG_04] Y en una escala de 1 a 7, donde 1 es muy poco adecuada y 7 es muy adecuada, ¿qué tan adecuada le pareció la forma en que usted fue evaluado/a al finalizar el curso?	Nota de 1 a 7	NS/NR
Evaluaciones: pertinencia	<i>(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)</i>		

3. Horarios y duración del curso

Indicador		<i>Listado desplegable de 1 a 7 días</i>
		[PREG_05] ¿Cuántos días a la semana se desarrollaba el curso?
		NS/NR
		<i>Listado desplegable de 1 a 12 horas</i>
		[PREG_06] ¿Y cuál fue el número de horas diarias?
		NS/NR
Contenidos versus tiempo	[PREG_07] 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_08] ¿Considera que la duración total del curso fue adecuada?	Sí Pasa a [PREG_10]
		No Pasa a [PREG_09]

Indicador	[PREG_09] ¿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	

4. Facilitador o profesor

Indicador	[PREG_10] 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_10_01] Cumplió con horarios establecidos de inicio y fin del curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_10_02] Cumplió fechas y plazos para las actividades	Nota de 1 a 7	NS/NR
Claridad en la exposición de contenidos	[PREG_10_03] El facilitador o profesor dio a conocer los objetivos del curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_10_04] Expuso la materia de forma clara y comprensible	Nota de 1 a 7	NS/NR
Manejo del tema	[PREG_10_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_10_06] Mostró buena disposición para responder preguntas y dudas	Nota de 1 a 7	NS/NR

Encuesta de satisfacción programa Aprendices año 2017

Julio de 2018

	[PREG_10_07] El facilitador o profesor demostró capacidad para motivar a los alumnos	Nota de 1 a 7	NS/NR
Retroalimentación	[PREG_10_08] El facilitador o profesor entregó información respecto a cómo usted sería evaluado	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_10_09] Entregó oportunamente los resultados de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_10_10] Entregó justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR

5. Proveedor de capacitación

Indicador			
Evaluación general del OTEC	[PREG_11] 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

6. Maestro guía

Indicador	[PREG_12] Durante la participación en el programa ¿Contó con el apoyo de un Maestro Guía?			
Maestro guía	<i>(Nota: Trabajador/a de la empresa que ayuda a insertar a los/as aprendices al proceso productivo. Esta persona, que es designada por la empresa, tiene a cargo la transferencia de los conocimientos prácticos e instrucción de las tareas al aprendiz)</i>	Sí	No pasa a [PREG_15]	NS/NR

Indicador	[PREG_13] En una escala de 1 a 7, donde 1 es muy mala y 7 es excelente ¿qué nota pondría a los siguientes aspectos relacionados con el Maestro Guía?		
Maestro guía	[PREG_13_01] Los conocimientos y experiencia del Maestro Guía en el oficio que enseña	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_13_02] La motivación del Maestro Guía para enseñar su oficio	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_13_03] El apoyo que entrega el Maestro Guía durante la participación en el programa	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_13_04] La utilidad de contar con un Maestro Guía para aprender el oficio	Nota de 1 a 7	NS/NR

7. Resultados

Indicador	[PREG_14] 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_14_01] Adquirí nuevos conocimientos y/o habilidades en el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
Crecimiento personal	[PREG_14_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_14_03] Sé cómo aplicar lo que aprendí en el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
Utilidad y/o pertinencia (contenidos)	[PREG_14_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_14_05] El curso me dará nuevas posibilidades de trabajo	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_14_06] El curso me permitirá hacer mejor mi trabajo	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_14_07] El curso me permitirá mejorar mi remuneración o salario	Nota de 1 a 7	NS/NR

Indicador	[PREG_15] 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_16] 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.

Cuestionario de satisfacción de usuarios para empresas Aprendices:

Introducción	Buenos días/tardes, ¿Hablo con (Nombre de encuestado)?	Sí
	Mi nombre es (Nombre de encuestador), y estoy llamando de parte del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.	No <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i>
	Estamos realizando una encuesta de satisfacción y de acuerdo con nuestros registros, su empresa ha participado en el programa Aprendices de SENCE durante el año 2017.	Sí
	¿Me podría contactar con la persona en la empresa encargada de temas de capacitación o recursos humanos? (Nota: esperar la comunicación con un actor valido para contestar la encuesta. En caso de no lograr contacto, se debe desestimar la encuesta. En caso de lograr contacto, el encuestador se debe presentar leyendo nuevamente el protocolo y leer la siguiente pregunta)	No <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i>
	¿Me podría confirmar que su empresa participó en el programa Aprendices?	
	Quisiéramos conocer su opinión respecto de este programa con la finalidad de mejorarlo. Si usted fuera tan amable, ¿Me podría contestar algunas preguntas?	Sí
	Sus respuestas quedarán en la más absoluta reserva. <i>(Nota: Sólo en caso de que el encuestado pregunte, debe indicar que el tiempo promedio de duración de la encuesta es de 5 minutos)</i>	No <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i>

1. Antecedentes generales

Indicador	[PREG_01] Previo a la participación en el programa Aprendices, ¿su empresa había hecho uso de programas de SENCE para capacitación?	
Participación previa en programas SENCE	<i>Sí pasa a [PREG_02]</i>	
	<i>No pasa a [PREG_03]</i>	
	<i>No sabe/No responde pasa a [PREG_03]</i>	

Indicador	[PREG_02] ¿Hace cuántos años o meses hizo uso de este tipo de recursos, antes del año 2017?	
Participación previa en programas SENCE	<i>Años</i> <i>Listado desplegable, de 1 a 10 años y más de 10</i>	<i>Meses</i> <i>Listado desplegable de 1 a 11 meses</i>

Indicador	[PREG_03] ¿De qué forma su empresa postuló al programa Aprendices de SENCE? <i>(Nota: Leer alternativas. Respuesta de selección simple)</i>	
Medio de postulación	a. Online, en el sitio web de SENCE	
	b. En las oficinas de SENCE	
	c. En la OMIL de su municipalidad	
	d. En un OTEC, proveedor de capacitación	
	e. Otro, ¿cuál?	
	f. No sabe/No responde	

2. Evaluación de procedimientos SENCE

Indicador	[PREG_04] 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_04_01] Facilidad para acceder a la información general respecto al programa	Nota de 1 a 7	NS/NR
Claridad a Información necesaria para participar en el programa	[PREG_04_02] Claridad de la información disponible para participar en el programa	Nota de 1 a 7	NS/NR

Indicador	[PREG_05] ¿Su empresa utilizó la página web del programa para la postulación?		
Infraestructura tecnológica	<i>Sí pasa a [PREG_06]</i>		
	<i>No pasa a [PREG_07]</i>		

Indicador	[PREG_06] En la misma escala de 1 a 7, ¿Cómo evaluaría en términos globales el aplicativo web de postulación al programa?	Nota de 1 a 7	NS/NR
Infraestructura tecnológica			

Indicador	[PREG_07] Y respecto a los siguientes aspectos del servicio entregado por SENCE en la etapa de postulación, utilizando la misma escala de 1 a 7, como evaluaría...		
Rapidez y eficiencia del proceso de postulación	[PREG_07_01] El cumplimiento de plazos comprometidos	Nota de 1 a 7	NS/NR
Evaluación general de la atención SENCE	[PREG_07_02] Soporte y orientación brindada por SENCE	Nota de 1 a 7	NS/NR
Evaluación general del proceso de postulación	[PREG_07_03] Facilidad de ejecución del proceso de postulación	Nota de 1 a 7	NS/NR

Indicador	[PREG_08] Y respecto a los siguientes aspectos del servicio entregado por SENCE en los procesos de pago, utilizando la misma escala de 1 a 7, como evaluaría...		
------------------	--	--	--

Encuesta de satisfacción programa Aprendices año 2017

Julio de 2018

Evaluación del proceso de pago	[PREG_08_01] El cumplimiento de plazos comprometidos	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_08_02] Tiempo transcurrido entre la entrega de documentación para la tramitación del pago y su liquidación	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_08_03] Soporte y orientación brindada por SENCE	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_08_04] Facilidad del proceso de pago	Nota de 1 a 7	NS/NR

3. Evaluación OTEC

Indicador	[PREG_09] ¿Qué tipo de capacitación se ha realizado a los trabajadores que participan o han participado del programa? <i>(Nota: Leer todas las alternativas. Respuesta de selección simple)</i>		
Identificación tipo de capacitación	a. Externa, a través de un OTEC	Pasa a [PREG_10]	
	b. Interna, a través de un relator interno	Pasa a [PREG_13]	
	c. Ambos tipos	Pasa a [PREG_10]	

Indicador	[PREG_10] A la hora de seleccionar un OTEC, ¿qué nivel de importancia le otorga a los siguientes atributos? En una escala donde 1 es Poco importante y 7 Muy importante		
Razones para seleccionar el OTEC	a. Infraestructura	Nota de 1 a 7	NS/NR
	b. Ubicación de fácil acceso	Nota de 1 a 7	NS/NR
	c. Flexibilidad de horarios	Nota de 1 a 7	NS/NR
	d. Relatores	Nota de 1 a 7	NS/NR
	e. Experiencia previa	Nota de 1 a 7	NS/NR

Encuesta de satisfacción programa Aprendices año 2017

Julio de 2018

	f. Costo de los cursos que ofrece	Nota de 1 a 7	NS/NR
	g. El prestigio del OTEC en el medio/rubro	Nota de 1 a 7	NS/NR
	h. Recomendaciones de otros	Nota de 1 a 7	NS/NR

Indicador	[PREG_11] En una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho está con los siguientes aspectos de la atención de los OTEC con que ha trabajado? Donde 1 es muy insatisfecho y 7 es muy satisfecho		
Evaluación general del OTEC	[PREG_11_01] Procedimientos administrativos en general	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_11_02] Rapidez de respuesta de la OTEC ante solicitudes o consultas de la empresa	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_11_03] Claridad y precisión en la entrega de información respecto de los cursos	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_11_04] Formalidad y credibilidad de la institución en el cumplimiento del servicio	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_11_05] Atención del personal del OTEC (disposición, amabilidad, buen trato)	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_11_06] Desempeño del relator	Nota de 1 a 7	NS/NR

Indicador	[PREG_12] Y utilizando la misma escala de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría a los OTEC con que su empresa ha trabajado?	Nota de 1 a 7	NS/NR
Evaluación general del OTEC			

4. Resultados

Indicador	[PREG_13] En una escala de 1 a 7, donde 1 es Muy en desacuerdo y 7 es Totalmente de acuerdo ¿qué tan de acuerdo está con las siguientes afirmaciones sobre los contenidos y/o habilidades que desarrollan los trabajadores que participaron de los cursos de capacitación?		
Contenidos: Utilidad y/o pertinencia	[PREG_13_01] Son una necesidad común de nuestro sector productivo	Nota de 1 a 7	NS/NR

Encuesta de satisfacción programa Aprendices año 2017

Julio de 2018

	[PREG_13_02] Se encuentran actualizados a la realidad de nuestro sector productivo	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_13_03] Son útiles para las necesidades específicas de nuestra empresa	Nota de 1 a 7	NS/NR

Indicador	[PREG_14] Utilizando la misma escala anterior ¿Qué tan de acuerdo está con las siguientes afirmaciones respecto de los resultados observados en los trabajadores que han participado del programa SENCE?		
Contenidos: Utilidad y/o pertinencia	[PREG_14_01] Permitió el desarrollo de conocimientos y habilidades en los trabajadores que participaron	Nota de 1 a 7	NS/NR
Aplicación en el trabajo	[PREG_14_02] Los conocimientos y/o habilidades que enseñan en el/los curso/s son aplicables en nuestra empresa	Nota de 1 a 7	NS/NR
Beneficios percibidos en tanto productividad, clima organizacional, satisfacción de clientes	[PREG_14_03] El programa de capacitación ha cumplido nuestras expectativas como empresa	Nota de 1 a 7	NS/NR

Indicador	[PREG_15] ¿En cuál de las siguientes áreas de su empresa considera usted que el programa de capacitación en el que ha participado puede generar MAYORES cambios? <i>(Nota: Leer todas las alternativas. Respuesta de selección simple)</i>	
Percepción de beneficios para la institución	a. Eficiencia en las tareas de trabajo	
	b. Clima organizacional	
	c. Habilidades blandas tales como liderazgo, trabajo en equipo, etc.	
	d. Disminución de fallas/accidentes laborales	
	e. Satisfacción de clientes	
	f. Ninguna de las anteriores	
	g. Otra:	

Encuesta de satisfacción programa Aprendices año 2017

Julio de 2018

Indicador	[PREG_16] En conclusión, en una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho está con los resultados obtenidos en el/los curso/s de capacitación? Donde 1 es muy insatisfecho y 7 es muy satisfecho	Nota de 1 a 7	NS/NR
Evaluación global resultados			

Indicador	[PREG_17] Considerando su experiencia global como usuario del programa SENCE, ¿qué nota le pondría al programa? De 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 es la mejor	Nota de 1 a 7	NS/NR
Evaluación global Programa			

Indicador	[PREG_18] Para Finalizar, ¿recomendaría la participación en este programa a otras empresas?	Sí	No
Evaluación global Programa			

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