

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 2018. 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.

En el caso de usuarios trabajadores, la aplicación se llevó a cabo entre el 20 de mayo y el 22 de julio del año 2019. Mientras que en el caso de usuarios empresas, la aplicación se desarrolló entre el 24 de mayo y el 18 de julio del año 2019. 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 2018. 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 658 personas y de 83 usuarios empresas. A partir de lo anterior se estimó una muestra, con los parámetros indicados anteriormente, de 243 casos para trabajadores y 68 para empresas. La muestra efectiva que se obtuvo asciende a 146 trabajadores y 37 empresas, lo que implica un error de 7,2% y 12,1% a nivel nacional respectivamente. La diferencia entre la muestra estimada y efectiva se produce debido a la baja contactabilidad 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 2018.**

TIPO DE USUARIO	UNIVERSO	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA	ERROR
<b>Trabajadores</b>	658	243	146	7,2%
<b>Empresas</b>	83	68	37	12,1%

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.

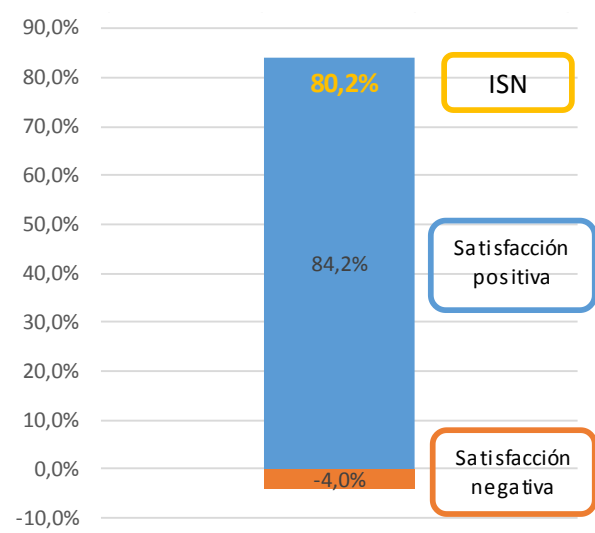
El cuestionario aplicado a empresas se compone por un total de tres dimensiones, las que se detallan a continuación:

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:

$$ISN \text{ (ÍNDICE DE SATISFACCIÓN NETA)} = \frac{\left( \frac{\text{Suma de usuarios que evalúa con nota 6 o 7}}{\text{Total de usuarios que dan respuesta}} \right) - \left( \frac{\text{Suma de usuarios que evalúa con nota 1 a 4}}{\text{Total de usuarios que dan respuesta}} \right)}{2}$$

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

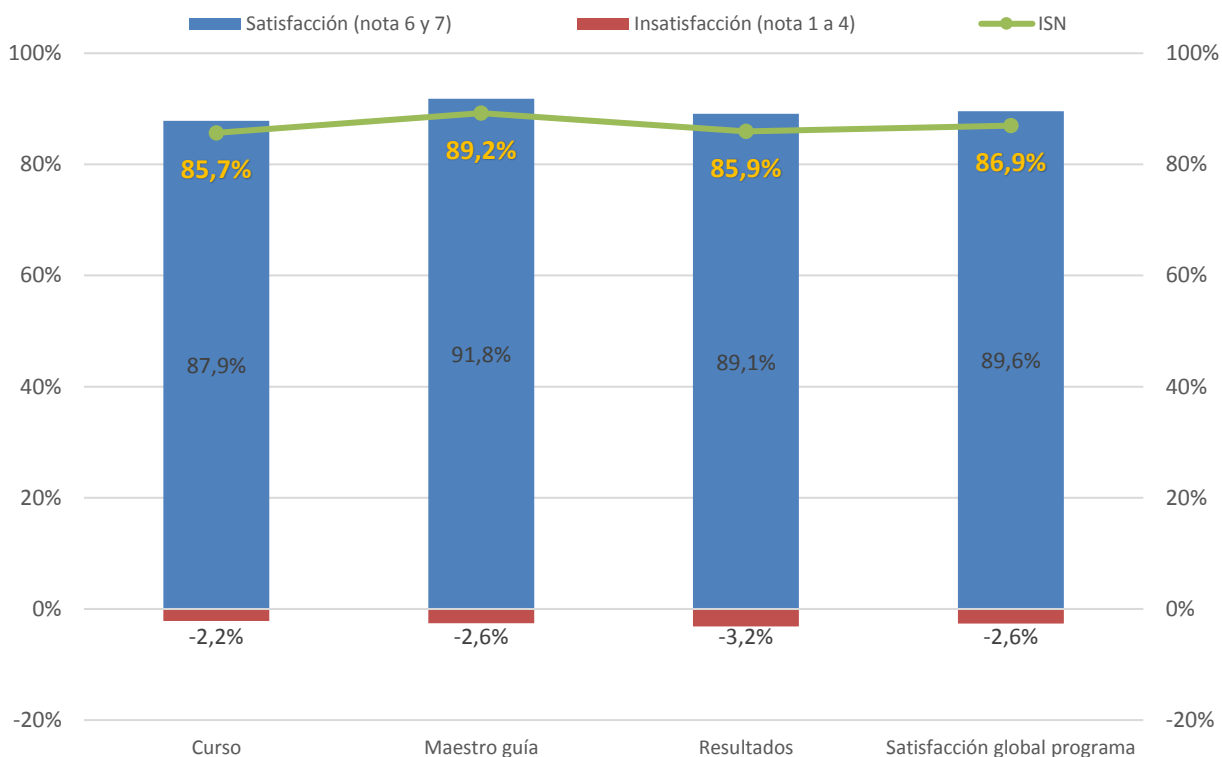
## 2. Resultados Aprendices Trabajadores

### 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 86,9%, considerado como positivo. Las tres dimensiones evaluadas presentan niveles de satisfacción positivo, correspondientes en el caso de la dimensión “curso” a un ISN de 85,7%, en la dimensión “maestro guía” a un ISN de 89,2% y en “resultados” a un ISN de 85,9%.

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 2018.

## 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 80,8% de los trabajadores señalan que, contaban con información clara y precisa sobre la duración y horarios del curso, dando como resultado que aproximadamente una quinta 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 79,5% declara que sí (ver gráfico n°2 y n°3).

GRÁFICO N°2: ANTES DE INICIAR EL CURSO, ¿CONTABA USTED CON INFORMACIÓN CLARA Y PRECISA SOBRE SU DURACIÓN Y HORARIOS?

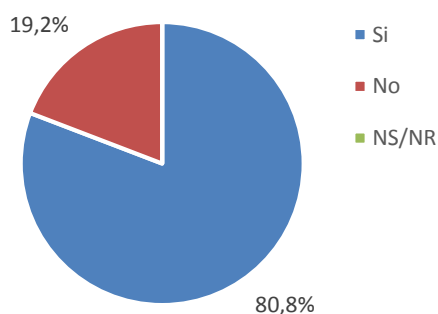
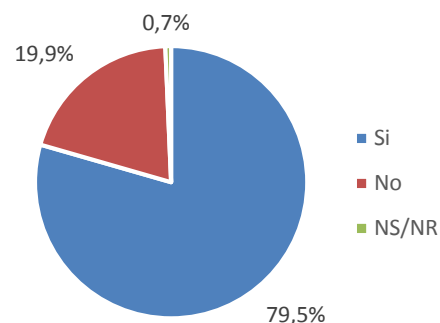


GRÁFICO N°3: AL INICIAR EL CURSO, ¿REALIZÓ ALGUNA ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN O DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE CONOCIMIENTO O CAPACIDADES?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Aprendices año 2018.

En cuanto a los días y horas en la cual se realizaba el curso, un 67,1% declara que las clases se desarrollaban en un total de 5 días a la semana. Un 28,1% señala que duración diaria era de 8 horas, y un 17,8% de 10 horas (ver tablas n°2 y n°3). Al consultarles a los encuestados si consideraron adecuada la duración del curso, un 90,3% responde afirmativamente, y un 9,7% que no, donde las razones de esa negativa se deben en un 64,3% a que la duración de los cursos era muy corta y un 35,7% a que era más extensa de lo que en realidad se requería.

## Encuesta de satisfacción programa Aprendices año 2018

Agosto de 2019

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

Días	Usuarios	Porcentaje
1	-	0,0%
2	1	0,7%
3	9	6,2%
4	13	8,9%
5	98	67,1%
6	16	11,0%
7	-	0,0%
NS/NR	9	6,2%
<b>TOTAL</b>	<b>146</b>	<b>100%</b>
<b>Promedio</b>	<b>5</b>	

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

Horas diarias	Usuarios	Porcentaje
1	1	0,7%
2	1	0,7%
3	3	2,1%
4	12	8,2%
5	6	4,1%
6	4	2,7%
7	5	3,4%
8	41	28,1%
9	19	13,0%
10	26	17,8%
Más de 10	6	4,1%
NS/NR	22	15,1%
<b>TOTAL</b>	<b>146</b>	<b>100%</b>
<b>Promedio</b>	<b>7</b>	

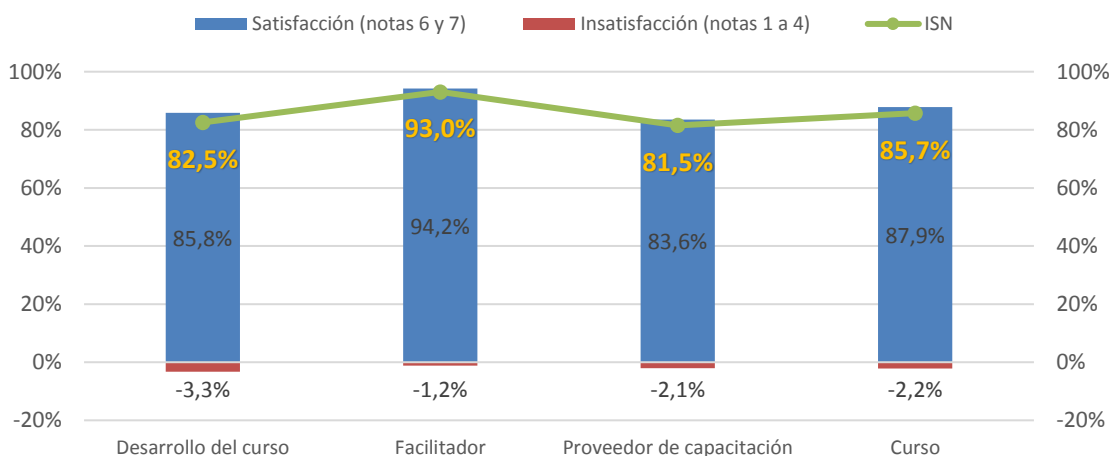
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Aprendices año 2018.

Respecto de la satisfacción con los horarios del curso, un 81,5% de los usuarios se declaran satisfechos, y un 3,4% insatisfechos, obteniendo un ISN igual a 78,1%, considerado positivo.

### Evaluación dimensión "Curso"

El ISN global de esta dimensión corresponde a 85,7%, considerado como positivo, siendo la de menor evaluación. Se destaca la sub dimensión "Facilitador" que obtiene un ISN de 93,0% considerado como excelente, 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 81,5% que corresponde a un nivel de satisfacción que es considerado positivo. Mientras que la sub dimensión "Desarrollo del curso" presenta un ISN de 82,5% considerado positivo, siendo la segunda sub dimensión mejor evaluada.

**GRÁFICO N°4: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "CURSO"**



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Aprendices año 2018.

Al indagar en cada sub dimensión, partiendo por “desarrollo del curso”, se observa que, del total de trece variables evaluadas, sólo una obtiene un nivel de satisfacción regular, correspondiente a “la infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.” con un ISN de 74,7%. Mientras las doce variables restantes presentan un ISN positivo. Las variables que obtienen los niveles más altos de satisfacción corresponden a: “orden y aseo de la sala de clases y de las instalaciones en general” y “el cumplimiento de todas las actividades programadas”, con ISN de 89,0% y 87,7% 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)	79,5%	-4,8%	84,2%
La infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.	74,7%	-4,8%	79,5%
Orden y aseo de la sala de clases y de las instalaciones en general	89,0%	-2,1%	91,1%
Equipamiento para las actividades prácticas pertinente al curso (equipos, computadores, herramientas, otros)	78,8%	-3,4%	82,2%
Cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos	76,0%	-2,7%	78,8%
Estado del equipamiento	87,0%	-1,4%	88,4%
Personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso (distinto al facilitador)	78,8%	-5,5%	84,2%
La forma de enseñar (Por ejemplo, los tiempos dedicados a explicar la materia, las actividades prácticas, etc.)	86,3%	-3,4%	89,7%
El material de apoyo para el aprendizaje (como presentaciones, textos, guías de apoyo, etc.)	84,2%	-2,7%	87,0%
Cumplimiento de fechas y horarios	87,0%	-2,7%	89,7%
El cumplimiento de todas las actividades programadas	87,7%	-2,7%	90,4%
Evaluación al finalizar el curso	85,3%	-3,5%	88,8%
Horario del curso	78,1%	-3,4%	81,5%
<b>Sub dimensión "Desarrollo del curso"</b>	<b>82,5%</b>	<b>-3,3%</b>	<b>85,8%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Aprendices año 2018.

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 93,0%, considerado como excelente. La mayor parte de las variables que componen esta sub dimensión presentan niveles de satisfacción excelente, a excepción de algunas variables que presentan un nivel de satisfacción positivo correspondiente a “el facilitador o profesor entregó información respecto a cómo usted sería evaluado” con un ISN de 88,4%, “entregó oportunamente los resultados de las evaluaciones” con un ISN de 89,6% y “entregó justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones” con un ISN de 89,5%.

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	93,2%	-1,4%	94,5%
Cumplió fechas y plazos para las actividades	95,9%	-0,7%	96,6%
El facilitador o profesor dio a conocer los objetivos del curso	95,2%	0,0%	95,2%
Expuso la materia de forma clara y comprensible	94,5%	-0,7%	95,2%
El facilitador o profesor posee un alto nivel de conocimiento y habilidades respecto de lo que enseña	96,6%	-0,7%	97,3%
Mostró buena disposición para responder preguntas y dudas	94,5%	-1,4%	95,9%
Capacidad para motivar a los alumnos	93,2%	-0,7%	93,8%
El facilitador o profesor entregó información respecto a cómo usted sería evaluado	88,4%	-2,1%	90,4%
Entregó oportunamente los resultados de las evaluaciones	89,6%	-2,1%	91,7%
Entregó justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones	89,5%	-2,1%	91,6%
<b>Sub dimensión "Facilitador"</b>	<b>93,0%</b>	<b>-1,2%</b>	<b>94,2%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Aprendices año 2018.

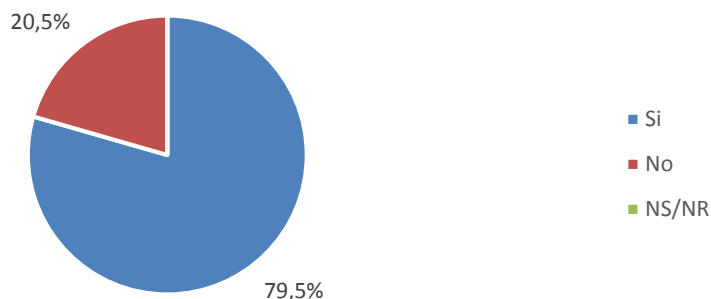
La última sub dimensión analizada, en la dimensión "curso", tiene que ver con el "proveedor de capacitación", en este caso solo se les pide a los usuarios evaluar de manera general al proveedor, obteniendo de ese modo un ISN de un 81,5% considerado positivo, siendo una de las sub dimensiones que presenta 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 79,5% señala haber contado con el apoyo de un maestro guía. Por tanto, será ese el total de usuarios que evaluarán esta dimensión.

GRÁFICO N°5: DURANTE LA PARTICIPACIÓN EN EL PROGRAMA ¿CONTÓ CON EL APOYO DE UN MAESTRO GUÍA?



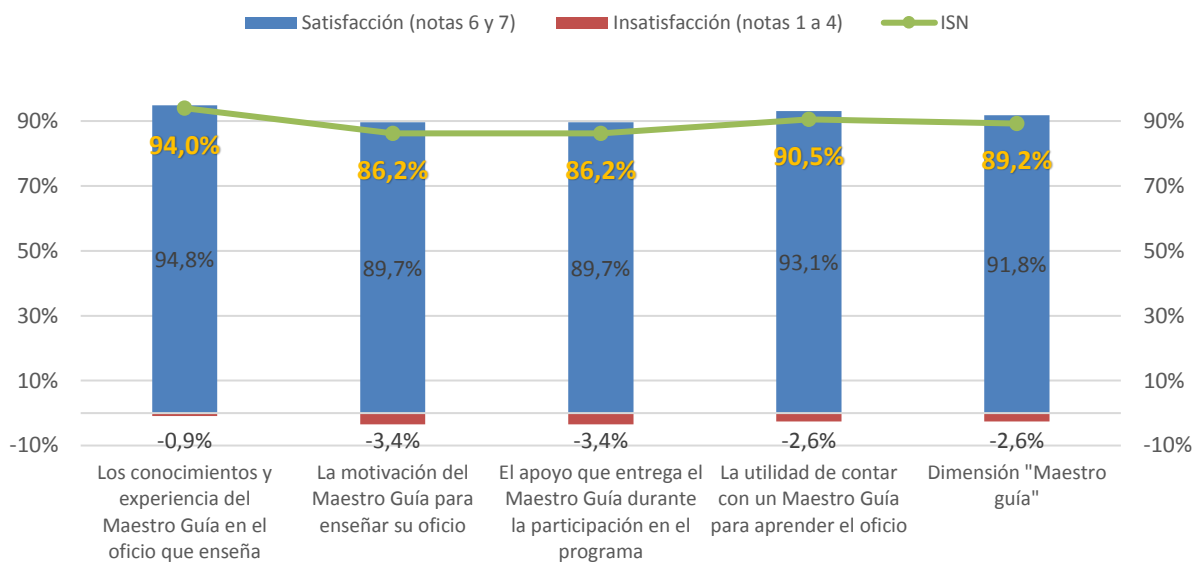
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Aprendices año 2018.



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 89,2% 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 94,0%, correspondiente a una calificación excelente. Le sigue "la utilidad de contar con un Maestro Guía para aprender el oficio" que obtiene un ISN de 90,5%, luego "la motivación del Maestro Guía para enseñar su oficio" con un ISN de 86,2% y "el apoyo que entrega el Maestro Guía durante la participación en el programa" con un ISN de 86,2%.

GRÁFICO N°6: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "MAESTRO GUÍA"



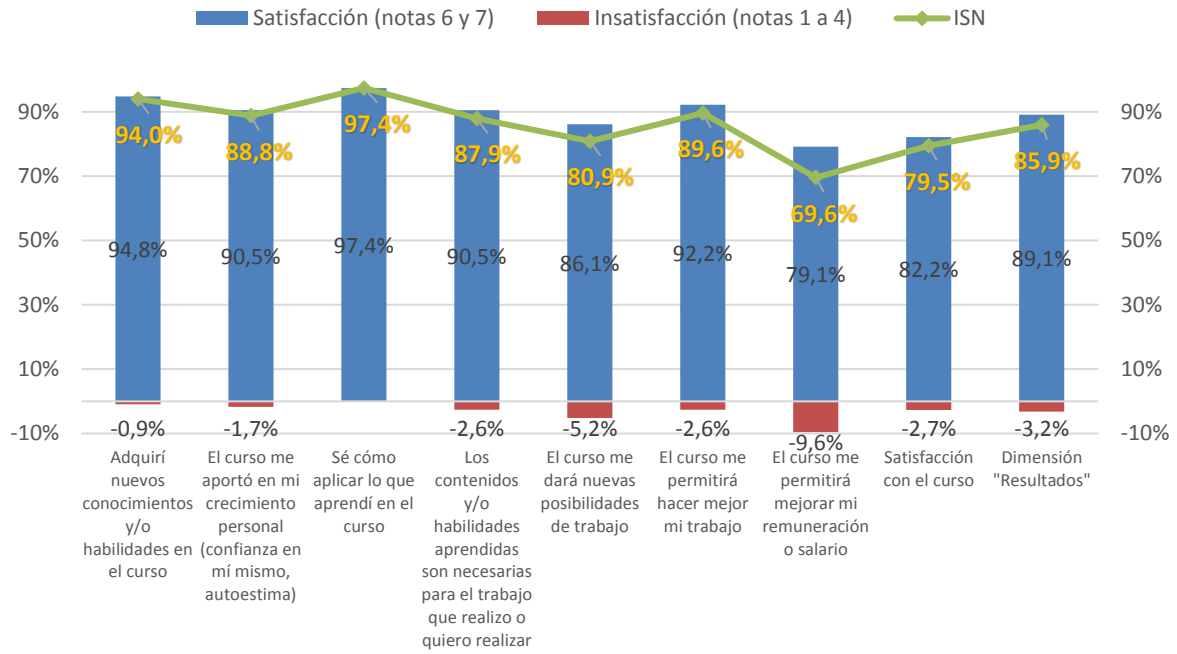
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Aprendices año 2018.

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 85,9%, considerado como positivo.

Respecto de las variables que se evalúan para obtener la satisfacción de esta dimensión, se observa que dos de las ocho variables presentan índices de satisfacción de nivel excelente, correspondiente a "adquirir nuevos conocimientos y/o habilidades en el curso" y "sé cómo aplicar lo que aprendí en el curso". Mientras que la única variable que obtiene satisfacción regular corresponde a "el curso me permitirá mejorar mi remuneración o salario".

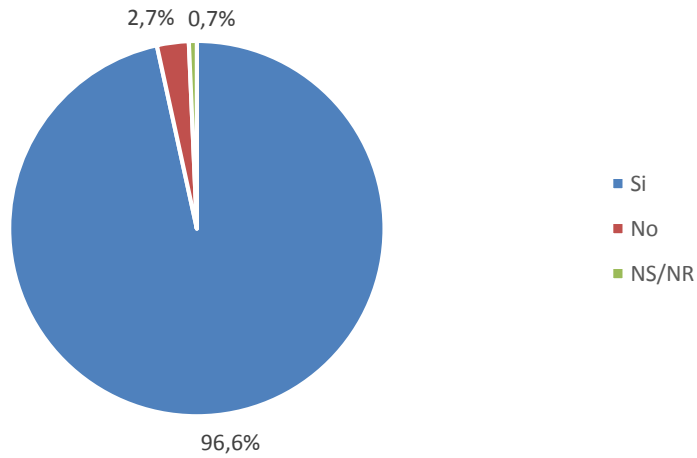
GRÁFICO N°7: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Aprendices año 2018.

Por último, al consultarle a los usuarios si recomendarían el programa a otras personas, un 96,6% declara que sí.

GRÁFICO N°8: ¿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 2018.

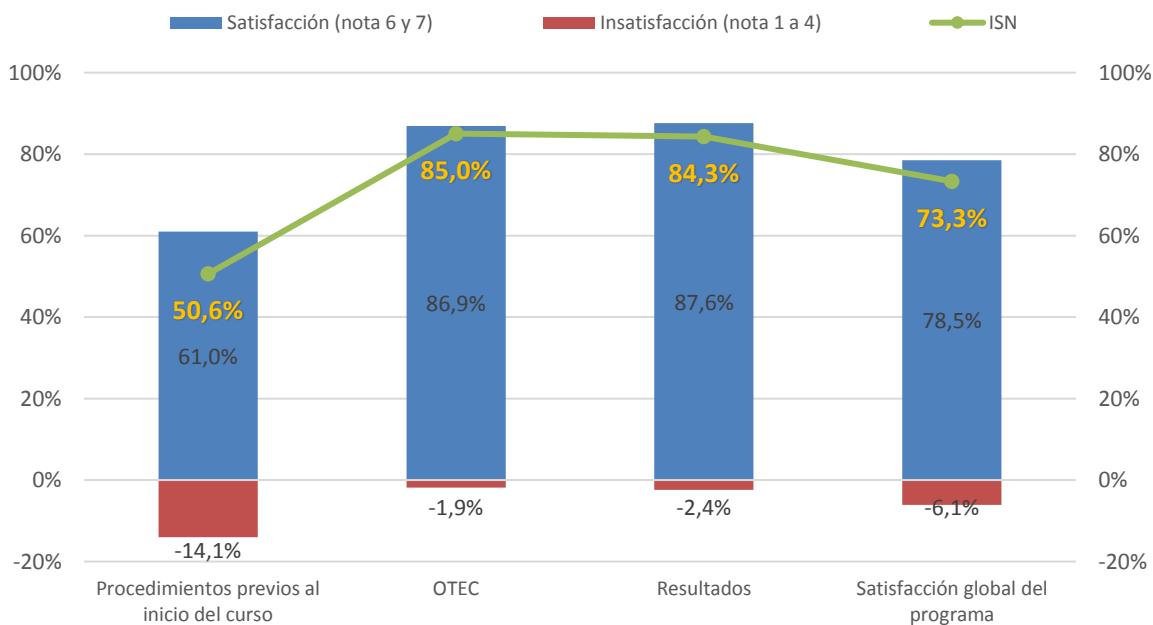
### 3. Resultados Aprendices Empresas

#### 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 “OTEC” y la última a “resultados”. El promedio de los niveles de satisfacción obtenidos en cada una de esas categorías da como resultado el índice de satisfacción neta (ISN) total del programa correspondiente a un 73,3%, considerado como regular. Dos de las tres dimensiones evaluadas presentan un nivel de satisfacción positivo, donde la dimensión “OTEC” obtiene la mejor evaluación con un ISN de 85,0%, seguido de la dimensión “Resultados”, que obtiene un ISN de 84,3%. Finalmente, la variable “Procedimientos previos al inicio del curso” obtiene un ISN de 50,6%, considerado como muy negativo.

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°9: SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA POR DIMENSIONES



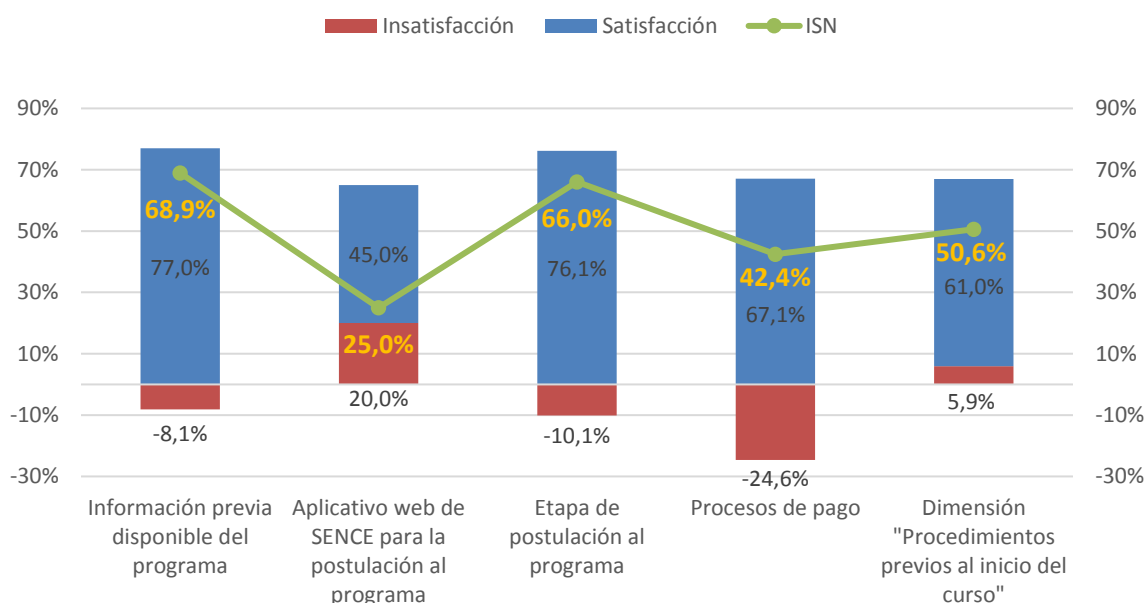
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Aprendices año 2018.

### 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 50,6%, considerado como muy negativo, siendo la dimensión que presenta la peor evaluación del programa. El nivel de satisfacción negativo de esta dimensión se explica en gran parte por la evaluación muy negativa recibida en las sub dimensiones "aplicativo web de SENCE para la postulación al programa" y "proceso de pago" con ISN de 25,0% y 42,4% respectivamente. Mientras que las sub dimensiones "satisfacción con la información previa" y "satisfacción con la etapa de postulación al programa" alcanzan un ISN de 68,9% y 66,0% respectivamente, considerado regular.

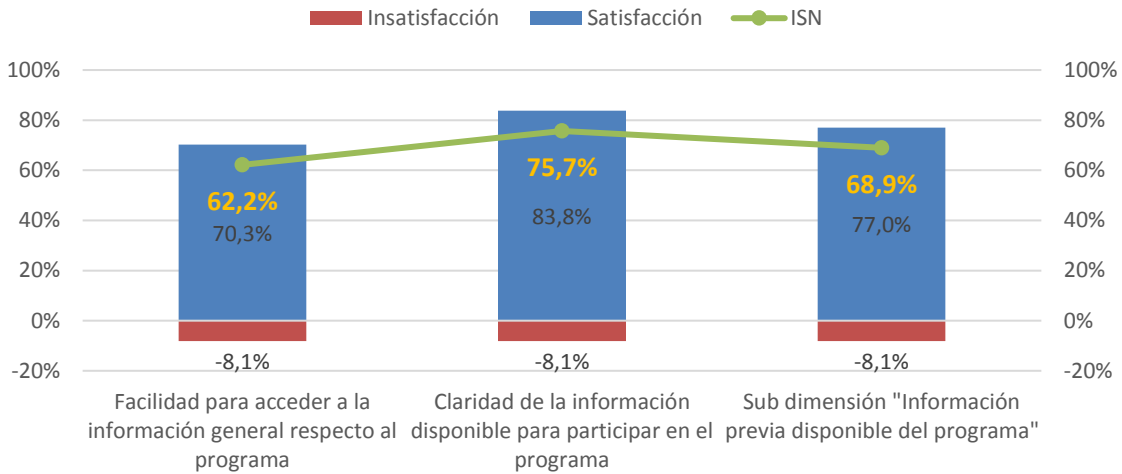
GRÁFICO N°10: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Aprendices año 2018.

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 62,2% que es considerado regular. Mientras que la variable que corresponde a "claridad de la información disponible para participar en el programa" obtiene un ISN de 75,7% que también es considerado regular, pero bordea la satisfacción positiva.

GRÁFICO N°11: SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN PREVIA DISPONIBLE DEL PROGRAMA

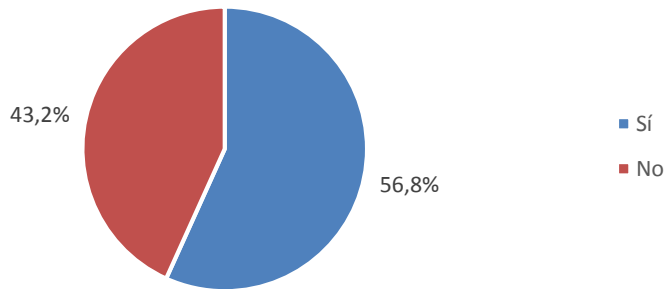


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Aprendices año 2018.

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 56,8% de las empresas si utilizó la página web de SENCE para dicho propósito.

GRÁFICO N°12: ¿SU EMPRESA UTILIZÓ LA PÁGINA WEB DEL PROGRAMA PARA LA POSTULACIÓN?

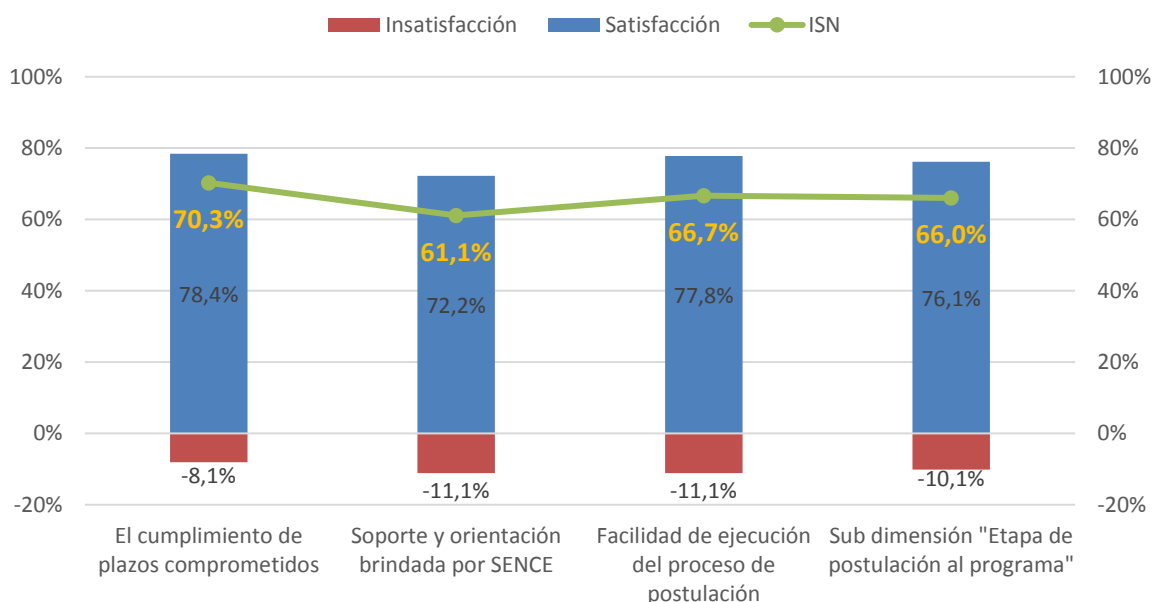


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Aprendices año 2018.

Respecto de la satisfacción con el “*aplicativo web de SENCE para la postulación al programa*”, un 45,0% de los usuarios se declaran satisfechos, y 20,0% insatisfechos, obteniendo un ISN igual a 25,0%, considerado muy negativo.

En cuanto a la sub dimensión sobre la etapa de postulación al programa, se observa que está compuesta por tres variables, todas calificadas regular, donde la que obtiene el nivel más bajo de satisfacción corresponde a “soporte y orientación brindada por SENCE” con un ISN de 61,1%. Mientras que la variable “facilidad de ejecución del proceso de postulación” obtiene un ISN de 66,7%. Y la variable con el nivel más alto de satisfacción corresponde a “el cumplimiento de plazos comprometidos” con un ISN de 70,3%.

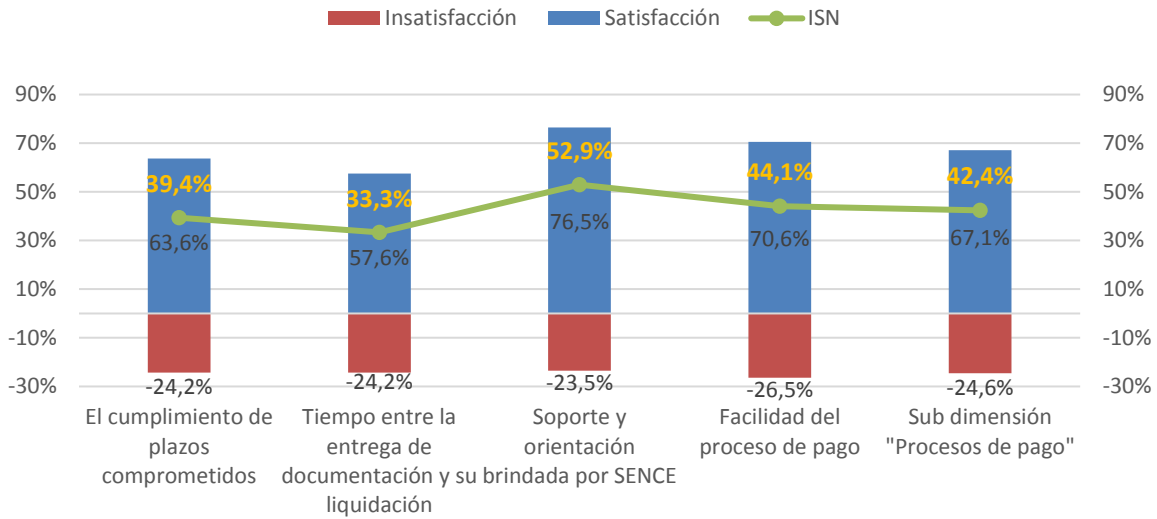
GRÁFICO N°13: SATISFACCIÓN CON LA ETAPA DE POSTULACIÓN AL PROGRAMA



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Aprendices año 2018.

Finalmente, la sub dimensión sobre los procesos de pago, se observa que está compuesta por cuatro variables, donde tres de las cuatro variables obtienen evaluación muy negativa. La variable peor evaluada corresponde a “tiempo entre la entrega de documentación y su liquidación” con un ISN de 33,3%, seguido de “el cumplimiento de plazos comprometidos” que obtiene un ISN de 39,4%, luego “facilidad del proceso de pago” con ISN de 44,1%, y “soporte y orientación brindada por SENCE” con un 52,9%, correspondiente a una evaluación negativa.

GRÁFICO N°14: SATISFACCIÓN CON LOS PROCESOS DE PAGO



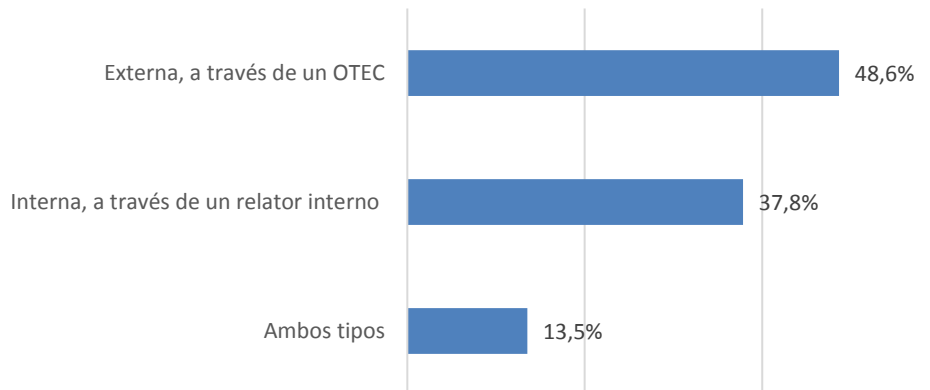
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Aprendices año 2018.

### 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 48,6% indica que llevó a cabo capacitación externa a través de un OTEC, un 37,8% la realizó a través de un relator interno, y un 13,5% llevó a cabo la capacitación de ambas formas.

GRÁFICO N°15: ¿QUÉ TIPO DE CAPACITACIÓN SE HA REALIZADO A LOS TRABAJADORES A LOS TRABAJADORES QUE PARTICIPAN O HAN PARTICIPADO DEL PROGRAMA?

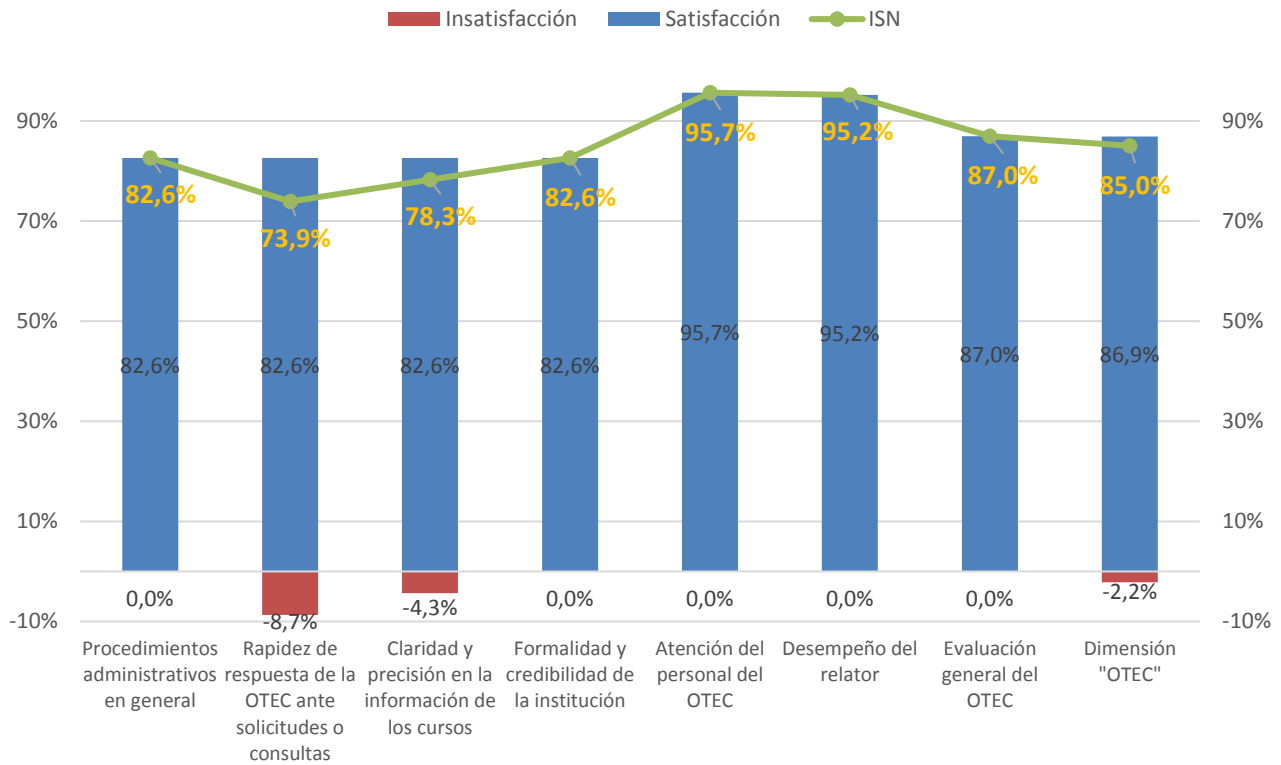


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Aprendices año 2018.

Evaluación dimensión "OTEC"

Esta dimensión presenta un ISN igual a 85,0%, considerado como una evaluación positiva, siendo la dimensión mejor 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 "rapidez de respuesta de la OTEC ante solicitudes o consultas". Mientras que las variables restantes obtienen una evaluación positiva o excelente, como en el caso de "atención del personal del OTEC" y "desempeño del relator", con ISN de 95,7% y 95,2% respectivamente.

GRÁFICO N°16: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "OTEC"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Aprendices año 2018.

Respecto a los atributos de mayor importancia para seleccionar un OTEC, las empresas indican que la experiencia previa es lo más importantes con un 100%, seguido de relatores con un 95,7% y flexibilidad de horarios con un 87,0%. Mientras que los aspectos menos relevantes corresponden a recomendaciones de otros e infraestructura, con 82,6% y 69,6% respectivamente.



TABLA N°6: RAZONES PARA SELECCIONAR UN OTEC

Aspectos evaluados	Importante o Muy importante
Experiencia previa	100,0%
Relatores	95,7%
Flexibilidad de horarios	87,0%
Costo de los cursos que ofrece	86,4%
El prestigio del OTEC en el medio/rubro	82,6%
Ubicación de fácil acceso	82,6%
Recomendaciones de otros	82,6%
Infraestructura	69,6%

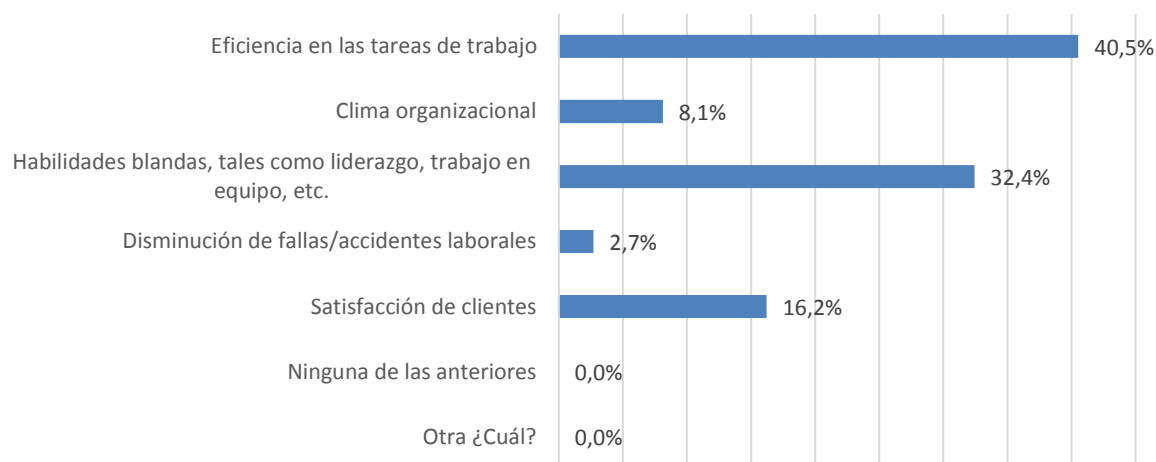
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Aprendices año 2018.

### 3.4 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 40,5% de las empresas indica que la capacitación puede aportar a la eficiencia en las tareas de trabajo, seguido de habilidades blandas con un 32,4% y satisfacción de clientes con un 16,2%.

GRÁFICO N°17: ¿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?

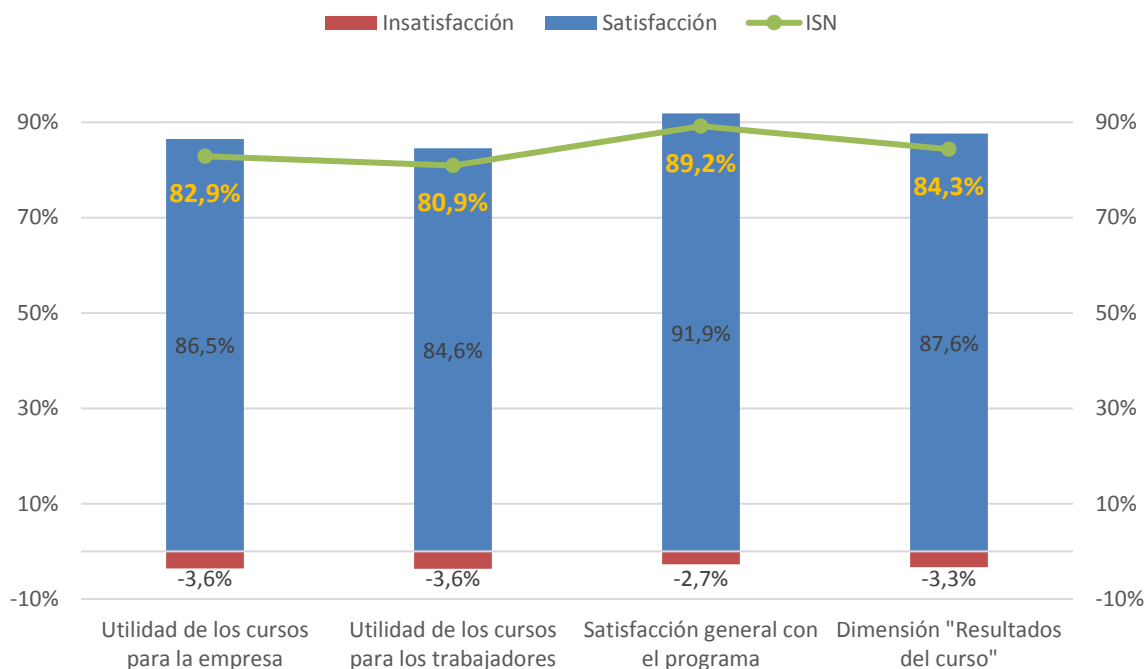


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Aprendices año 2018.

Evaluación dimensión "Resultados"

Esta dimensión presenta un ISN igual a 84,3%, considerado como positivo, siendo la segunda dimensión mejor evaluada por parte de las empresas, donde las tres sub dimensiones también obtienen una evaluación positiva. Estas corresponden a: "Satisfacción general con el programa", con ISN de 89,2%, "Utilidad de los cursos para la empresa" con ISN de 82,9%, y "Utilidad de los cursos para los trabajadores" obtiene un ISN de 80,9%.

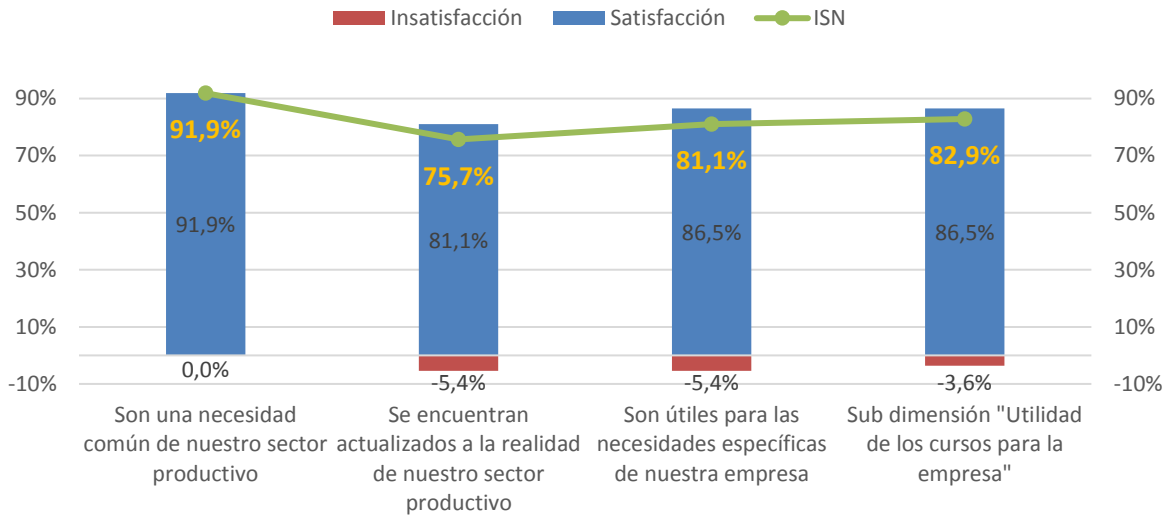
GRÁFICO N°18: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS DEL CURSO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Aprendices año 2018.

Respecto a la primera sub dimensión, relativo a la utilidad de los cursos para la empresa, se puede observar que las tres variables que la componen obtienen diversos niveles de satisfacción, donde la mejor evaluada corresponde a "Son una necesidad común de nuestro sector productivo" con ISN de 91,9%, considerado excelente. Mientras que la variable "Son útiles para las necesidades específicas de nuestra empresa" obtiene un ISN de 81,1%, considerado positivo. Finalmente la variable "Se encuentran actualizados a la realidad de nuestro sector productivo" obtiene un ISN de 75,7%, considerado regular.

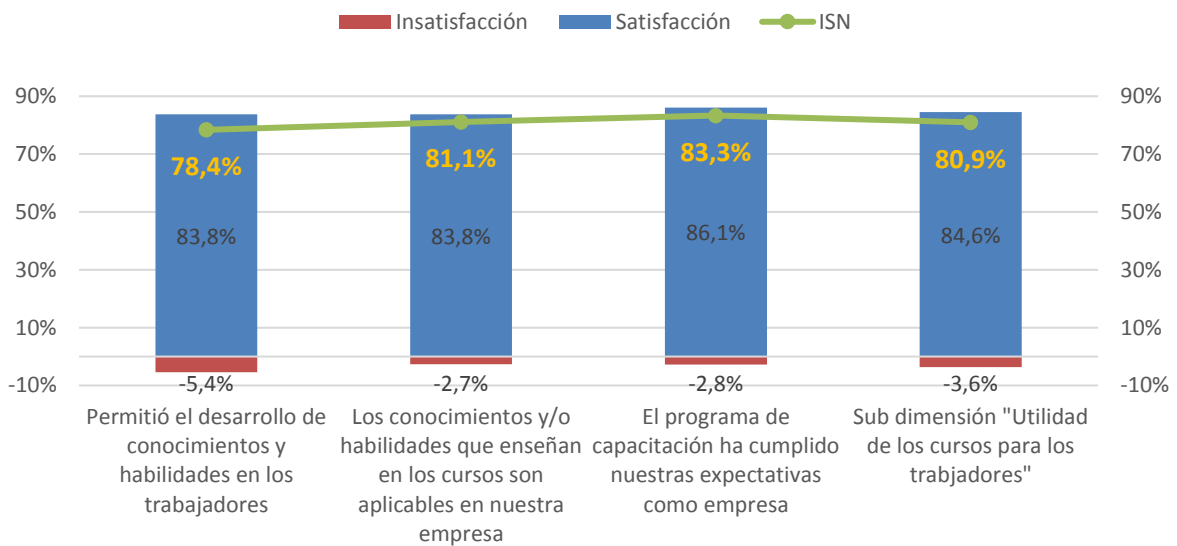
GRÁFICO N°19: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "UTILIDAD DE LOS CURSOS PARA LA EMPRESA"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Aprendices año 2018.

La segunda sub dimensión de resultados, corresponde a la "utilidad de los cursos para los trabajadores", donde se puede observar que las tres variables que la componen obtienen satisfacción positiva. Éstas corresponden a "El programa de capacitación ha cumplido nuestras expectativas como empresa" con ISN de 83,3%, "Los conocimientos y/o habilidades que enseñan en los cursos son aplicables en nuestra empresa" con ISN de 81,1%, y la variable "Permitió el desarrollo de conocimientos y habilidades en los trabajadores" obtiene un ISN de 78,4%.

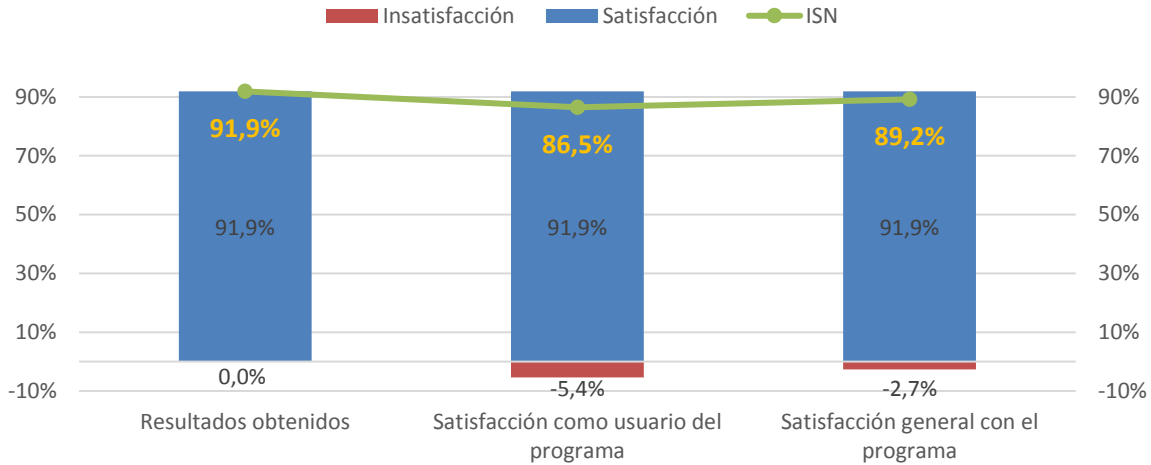
GRÁFICO N°20: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "UTILIDAD DE LOS CURSOS PARA EL TRABAJADOR"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Aprendices año 2018.

La última sub dimensión de resultados, corresponde a la evaluación general del programa que obtiene un ISN de 89,2% considerado positivo. Esta sub dimensión está compuesta por dos variables, donde la primera obtiene satisfacción excelente, correspondiente a "satisfacción con los resultados obtenidos" con un ISN de 91,9%, mientras que la segunda obtiene satisfacción positiva, corresponde a "satisfacción como usuario del programa" con un ISN de 86,5%.

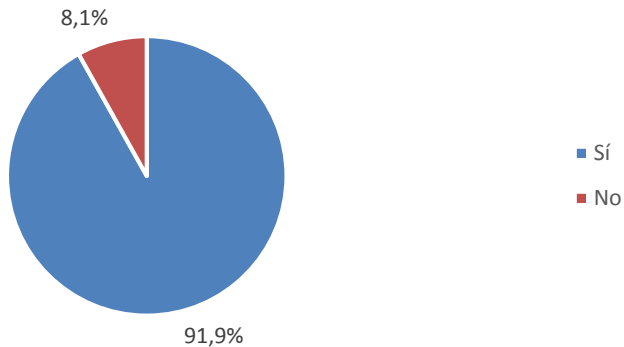
GRÁFICO N°21: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "EVALUACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Aprendices año 2018.

Finalmente se consulta a las empresas si recomendarían la participación en este programa a otras empresas, donde un 91,9% indican que sí recomendarían el uso de este instrumento, y sólo un 8,9% indica que no lo haría.

GRÁFICO N°22: 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 2018.

#### 4. Anexos

##### Cuestionario de satisfacción de usuarios Aprendices:

Introducción	Buenos días/tardes,  <b>¿Hablo con (Nombre de encuestado)?</b>	Sí
	Mi nombre es (Nombre de encuestador), y estoy llamando de parte del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.	No  <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i>
	Estamos realizando una encuesta de satisfacción y de acuerdo con nuestros registros, <i>usted participó en el programa Aprendices de SENCE durante el año 2018.</i>	Sí
	<b>¿Me podría confirmar que usted participó en el programa Aprendices?</b>	No  <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i>
	Quisiéramos conocer su opinión respecto de este programa con la finalidad de mejorarlo. Si usted fuera tan amable,  <b>¿Me podría contestar algunas preguntas?</b>	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**

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_01]</b> Antes de iniciar el curso, ¿contaba usted con información clara y precisa sobre su duración y horarios?		
Información previa	Sí		
	No		
<b>Indicador</b>	<b>[PREG_02]</b> 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**

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_03]</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_03_01]</b> La ubicación del lugar de capacitación, referido a la facilidad de acceso	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_03_02]</b> La infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_03_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_03_04]</b> 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
	<b>[PREG_03_05]</b> Cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_03_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_03_07]</b> Personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso, distinto al facilitador	Nota de 1 a 7	NS/NR

**Encuesta de satisfacción programa Aprendices año 2018**

Agosto de 2019

Metodología de enseñanza	<b>[PREG_03_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_03_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_03_10]</b> Cumplimiento de fechas y horarios	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_03_11]</b> El cumplimiento de todas las actividades programadas	Nota de 1 a 7	NS/NR

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_04]</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?  <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>	Nota de 1 a 7	NS/NR
Evaluaciones: pertinencia			

**3. Horarios y duración del curso**

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

**Encuesta de satisfacción programa Aprendices año 2018**

Agosto de 2019

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_09]</b> ¿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**

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_10]</b> 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	<b>[PREG_10_01]</b> Cumplió con horarios establecidos de inicio y fin del curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_10_02]</b> Cumplió fechas y plazos para las actividades	Nota de 1 a 7	NS/NR
Claridad en la exposición de contenidos	<b>[PREG_10_03]</b> El facilitador o profesor dio a conocer los objetivos del curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_10_04]</b> Expuso la materia de forma clara y comprensible	Nota de 1 a 7	NS/NR
Manejo del tema	<b>[PREG_10_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_10_06]</b> Mostró buena disposición para responder preguntas y dudas	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_10_07]</b> El facilitador o profesor demostró capacidad para motivar a los alumnos	Nota de 1 a 7	NS/NR
Retroalimentación	<b>[PREG_10_08]</b> El facilitador o profesor entregó información respecto a cómo usted sería evaluado	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_10_09]</b> Entregó oportunamente los resultados de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_10_10]</b> Entregó justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR



**Encuesta de satisfacción programa Aprendices año 2018**

Agosto de 2019

**5. Proveedor de capacitación**

<b>Indicador</b>	[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
Evaluación general del OTEC			

**6. Maestro guía**

<b>Indicador</b>	[PREG_12] Durante la participación en el programa ¿Contó con el apoyo de un 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 <b>pasa a [PREG_14]</b>	NS/NR
Maestro guía				

<b>Indicador</b>	[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**

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_14]</b> 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	<b>[PREG_14_01]</b> Adquirí nuevos conocimientos y/o habilidades en el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
Crecimiento personal	<b>[PREG_14_02]</b> 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	<b>[PREG_14_03]</b> Sé cómo aplicar lo que aprendí en el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
Utilidad y/o pertinencia (contenidos)	<b>[PREG_14_04]</b> Los contenidos y/o habilidades aprendidas son necesarias para el trabajo que realizo o quiero realizar	Nota de 1 a 7	NS/NR
Expectativas sobre cambios en su situación laboral (acceso o calidad de empleo)	<b>[PREG_14_05]</b> El curso me dará nuevas posibilidades de trabajo	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_14_06]</b> El curso me permitirá hacer mejor mi trabajo	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_14_07]</b> El curso me permitirá mejorar mi remuneración o salario	Nota de 1 a 7	NS/NR

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_15]</b> 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	<b>[PREG_16]</b> 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:

<p><b>Introducción</b></p>	<p>Buenos días/tardes, mi nombre es (<i>Nombre de encuestador</i>), y estoy llamando de parte del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.</p> <p><b>¿Hablo con (<i>Nombre de empresa o nombre de contacto</i>)?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Sí → Seguir cuestionario (marcar opción "Sí").</li> <li>•No → Aplicar la siguiente pregunta:</li> </ul>	<p>Sí</p>
	<p><b>¿Me podría contactar con (<i>nombre encuestado</i>)?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Sí → Re-agendar/re-contactar con nuevos datos, y partir de nuevo.</li> <li>•No o Ya no trabaja aquí → Aplicar la siguiente pregunta:</li> </ul> <p><b>¿Me podría contactar con la persona en la empresa encargada de temas de capacitación o recursos humanos?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Sí → Re-agendar/re-contactar con nuevos datos, y partir de nuevo.</li> <li>•No → Desestimar (marcar opción "No").</li> </ul>	<p>No</p> <p><i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i></p>

	<p>Estamos realizando una encuesta de satisfacción y de acuerdo con nuestros registros, <i>su empresa ha participado en el programa Aprendices de SENCE durante el año 2018.</i></p> <p><b>¿Es usted quien gestionó la participación de su empresa en el programa Aprendices durante el año 2018?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Sí → Seguir cuestionario (marcar opción “Sí”).</li> <li>•No → Aplicar la siguiente pregunta:</li> </ul> <p><b>¿Me podría contactar con la persona que gestionó la participación de su empresa en el programa Aprendices durante el año 2018?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Sí → Re-agendar/re-contactar con nuevos datos, y partir de nuevo.</li> <li>•No → (marcar opción “No”).</li> </ul>	<p>Sí</p>
		<p>No</p> <p><i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)</i></p>
	<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> <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 5 minutos)</i></p>	<p>Sí</p>
		<p>No</p> <p><i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)</i></p>

**1. Antecedentes generales**

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_01]</b> 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 <b>pasa a [PREG_02]</b></i>	
	<i>No <b>pasa a [PREG_03]</b></i>	
	<i>No sabe/No responde <b>pasa a [PREG_03]</b></i>	

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_02]</b> ¿Hace cuántos años o meses hizo uso de este tipo de recursos, antes del año 2018?	
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>

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_03]</b> ¿De qué forma su empresa postuló al programa Aprendices de SENCE?	
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**

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_04]</b> En una escala de 1 a 7, donde 1 es muy malo y 7 es excelente, ¿Qué nota le pondría a los siguientes aspectos relativos a la información disponible del programa?		
Disponibilidad de la información respecto del programa	<b>[PREG_04_01]</b> 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	<b>[PREG_04_02]</b> Claridad de la información disponible para participar en el programa	Nota de 1 a 7	NS/NR

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_05]</b> ¿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>		

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_06]</b> 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			

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_07]</b> 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	<b>[PREG_07_01]</b> El cumplimiento de plazos de postulación comprometidos	Nota de 1 a 7	NS/NR
Evaluación general de la atención SENCE	<b>[PREG_07_02]</b> Soporte y orientación brindada por SENCE durante el proceso de postulación	Nota de 1 a 7	NS/NR
Evaluación general del proceso de postulación	<b>[PREG_07_03]</b> Facilidad de ejecución del proceso de postulación	Nota de 1 a 7	NS/NR

**Encuesta de satisfacción programa Aprendices año 2018**

Agosto de 2019

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_08]</b> 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...		
Evaluación del proceso de pago	<b>[PREG_08_01]</b> El cumplimiento de plazos comprometidos sobre los procesos de pago	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_08_02]</b> Tiempo transcurrido entre la entrega de documentación para la tramitación del pago y su liquidación	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_08_03]</b> Soporte y orientación brindada por SENCE sobre los procesos de pago	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_08_04]</b> Facilidad del proceso de pago	Nota de 1 a 7	NS/NR

**3. Evaluación OTEC**

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_09]</b> ¿Qué tipo de capacitación se ha realizado a los trabajadores que participan o han participado del programa?	
Identificación tipo de capacitación	a. Externa, a través de un OTEC	<b>Pasa a [PREG_10]</b>
	b. Interna, a través de un relator interno	<b>Pasa a [PREG_13]</b>
	c. Ambos tipos	<b>Pasa a [PREG_10]</b>

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_10]</b> 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 2018**

Agosto de 2019

	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

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_11]</b> 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	<b>[PREG_11_01]</b> Procedimientos administrativos en general	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_11_02]</b> Rapidez de respuesta de la OTEC ante solicitudes o consultas de la empresa	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_11_03]</b> Claridad y precisión en la entrega de información respecto de los cursos	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_11_04]</b> Formalidad y credibilidad de la institución en el cumplimiento del servicio	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_11_05]</b> Atención del personal administrativo del OTEC (disposición, amabilidad, buen trato)	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_11_06]</b> Desempeño del relator	Nota de 1 a 7	NS/NR

<b>Indicador</b>			
Evaluación general del OTEC	<b>[PREG_12]</b> 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



**4. Resultados**

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_13]</b> 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	<b>[PREG_13_01]</b> Son una necesidad común de nuestro sector productivo	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_13_02]</b> Se encuentran actualizados a la realidad de nuestro sector productivo	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_13_03]</b> Son útiles para las necesidades específicas de nuestra empresa	Nota de 1 a 7	NS/NR

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_14]</b> 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	<b>[PREG_14_01]</b> Permitió el desarrollo de conocimientos y habilidades en los trabajadores que participaron	Nota de 1 a 7	NS/NR
Aplicación en el trabajo	<b>[PREG_14_02]</b> 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	<b>[PREG_14_03]</b> El programa de capacitación ha cumplido nuestras expectativas como empresa	Nota de 1 a 7	NS/NR

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_15]</b> ¿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		

**Encuesta de satisfacción programa Aprendices año 2018**

Agosto de 2019

	e. Satisfacción de clientes	
	f. Ninguna de las anteriores	
	g. Otra:	

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_16]</b> 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			

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_17]</b> 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			

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_18]</b> 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.***