



“Encuesta Telefónica de Satisfacción de usuarios de programas de capacitación de SENCE año 2014”

INFORME METODOLÓGICO

Organismo Mandante:



ACNexo Investigación
Dirección: Latadía #4525
Tel: (56 2) 2954 8225
Las Condes - Santiago
25/06/2015

Contenido

1. Introducción	2
2. Objetivos	3
2.1 Objetivo General	3
2.2 Objetivos Específicos	3
3. Metodología	4
3.1 Generalidades	4
3.2 Instrumentos de medición	4
3.3 Pretest	5
4. Trabajo de campo	6
4.1 Generalidades	6
4.2 Capacitación de los encuestadores	6
4.3 Tiempos de aplicación de los instrumentos	6
4.4 Proceso de supervisión de trabajo de campo	7
5. Diseño muestral	8
5.1 Calidad de registros	8
5.2 Universo	9
5.3 Muestra	11
5.4 Selección de casos y muestras de reemplazo	15
6. Definición de estados de respuesta y niveles de contestabilidad	16
6.1 Definiciones de estados de respuesta	16
6.2 Definición de tasa de respuesta	16
6.3 Niveles de respuesta por encuesta	17
6.4 Estados de respuesta	18
7. Particularidades del proceso de aplicación por programa	19
8. Recomendaciones para el muestreo	21
8.1 Representatividad	21
8.2 Sub-muestras regionales	21
9. Cuestionarios	22
9.1 Cuestionario Personas	22
9.2 Cuestionario Empresas	31
9.3 Cuestionario Subsidio al Empleo Joven y Bono al Trabajo de la Mujer	38
9.4 Cuestionario FOMIL	46
9.5 Encuesta Satisfacción Beneficiarios FOMIL	54

1. Introducción

El siguiente informe resume y explica las consideraciones metodológicas del “Estudio de Encuesta Telefónica de Satisfacción de usuarios de programas de capacitación de SENCE año 2014”, detallando el proceso de aplicación de encuestas, trabajo de campo, y descripción de las principales particularidades que han facilitado o dificultado la respuesta en los distintos programas.

El trabajo de campo se realizó entre los meses de mayo y septiembre de 2015.

A continuación se detallan los principales aspectos metodológicos del estudio, que consideró la evaluación de los siguientes programas:

- Becas Laborales.
- Bono al Trabajo de la Mujer.
- Bono Empresa y Negocio.
- Aprendices (trabajadores).
- Aprendices (empresas).
- Capacitación en Oficios Registro Especial.
- Capacitación en Oficios Línea Sectorial.
- Fortalecimiento OMIL (empresas).
- Fortalecimiento OMIL (trabajadores).
- Franquicia Tributaria.
- Mujer Trabajadora Jefa de Hogar.
- Más Capaz Piloto.
- Subsidio al Empleo Joven.
- Transferencias al Sector Público.

2. Objetivos

2.1 Objetivo General

Levantar información respecto de la satisfacción de usuarios de programas de capacitación de SENCE a través de la aplicación de encuestas telefónicas.

2.2 Objetivos Específicos

- a) Aplicar encuestas telefónicas de satisfacción de usuarios/as a trabajadores/as participantes de los siguientes programas: Formación para el Trabajo línea Registro Especial (Práctica Laboral y Asistencia Técnica), Formación para el Trabajo línea sectorial, +Capaz Piloto, Transferencias al Sector Público, Formación en el Puesto de Trabajo, Becas Laborales, Bono Empresa y Negocio y Mujer Trabajadora Jefa de Hogar, todos año 2014.
- b) Aplicar encuestas telefónicas de satisfacción de usuarios/as a empresas participantes de los siguientes programas: Franquicia Tributaria y Formación en el Puesto de Trabajo todos año 2014.
- c) Aplicar encuestas telefónicas de satisfacción a trabajadores y empresas relacionadas al programa Fortalecimiento OMIL (FOMIL) año 2014.
- d) Aplicar encuestas telefónicas de satisfacción a usuarios de los programas Subsidio al Empleo Joven y Bono al Trabajo de la Mujer año 2014
- e) Obtener una base de dato por encuesta aplicada con los resultados de cada encuesta en formato SPSS.
- f) Levantar indicadores de satisfacción a partir de cada uno de los cuestionarios.
- g) Sistematizar los resultados de las encuestas y generar un informe de análisis de resultados por cuestionario aplicado.

3. Metodología

3.1 Generalidades

Tabla 1: Generalidades

Tipo de Estudio	Estudio cuantitativo descriptivo con enfoque a medición de la calidad de servicio entregado.
Grupo Objetivo	Hombres, mujeres y empresas usuarias de los diversos programas de SENCE, que sean residentes en todas las regiones del país.
Cobertura Muestral	Nacional (15 regiones).
Método de Selección	En cada una de las etapas, el muestreo fue probabilístico.
Recolección de información	La información fue recolectada a través de encuestas telefónicas.

3.2 Instrumentos de medición

Los instrumentos utilizados para la evaluación de los 12 programas fueron desarrollados por SENCE y luego probados por la consultora a través de la realización de un pretest. Con ello se establecieron correcciones sobre aspectos relativos a la aplicación y nuevos criterios para los encuestadores/as telefónicos.

Se utilizaron 5 instrumentos:

Tabla 2: Instrumentos utilizados

Instrumento personas	Correspondiente a los programas dirigidos y evaluados por personas particulares. Estos son: Becas Laborales, Bono Empresa y Negocio, Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar, Formación para el Trabajo Registro Especial, Formación para el Trabajo Línea Sectorial, Formación en el Puesto de Trabajo Trabajadores, Transferencia al Sector Público y Más Capaz Piloto.
Instrumento empresas	Correspondiente a los programas dirigidos y evaluados por personas jurídicas y empresas. Estos son: Franquicia Tributaria y Formación en el Puesto de Trabajo Empresas.
Instrumento FOMIL Empresas	Correspondiente al programa Fortalecimiento OMIL empresas.
Instrumento FOMIL trabajadores	Correspondiente al programa Fortalecimiento OMIL trabajadores.
Instrumento Bono al Trabajo de la Mujer y Subsidio al Empleo Joven	Correspondiente a los programas, Bono al Trabajo de la Mujer y Subsidio al Empleo Joven.

3.3 Pretest

Durante la primera etapa de investigación, se realizó un pretest con cada uno de los cuestionarios que forman parte de este estudio. La finalidad de esta aplicación fue detectar cualquier tipo de inconveniente en los instrumentos de medición, permitiendo al equipo investigador corregir oportunamente estas falencias y así poder implementar los cuestionarios definitivos en forma clara y expedita.

Durante los días 07 y 13 de mayo 2015 se realizó un pretest a una selección de 12 programas y se aplicó en total 120 encuestas. En esta etapa se trabajó con 10 encuestadores con experiencia, a los cuales se les capacitó adecuadamente para la aplicación de los cuestionarios.

Finalizada la etapa, los resultados obtenidos en el pretest, fueron medidos a partir de los siguientes criterios:

Tabla 3: Criterios Pretest

Comprensión y flujo del cuestionario	Se propuso únicamente el cambio de la palabra "retroalimentación" de la pregunta [SUB_20h] del indicador 3.5.5, quedando de la siguiente forma: "Entregó justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones", así la frase será más amigable para los encuestados, facilitando su comprensión e influyendo en el tiempo de duración total del cuestionario.
Chequeo de dimensiones analíticas	Se propuso la revisión de los saltos de pregunta, para eliminar aquellos que dificulten el correcto flujo de aplicación. Por otro lado también se propone agregar saltos en preguntas que no lo especifican, bajo el mismo objetivo de fluidez.
Validación estadística del instrumento y aspectos técnicos	No hubo cambios significativos en este punto.

Es preciso señalar que la encuesta estaba bien construida y redactada por lo que no tuvo mayores problemas de aplicación, puesto que los inconvenientes detectados por el equipo investigador no representan un porcentaje significativo del total de los cuestionarios.

La utilización de estos criterios, permitió sintetizar los distintos aspectos que presentaron algún tipo de problema durante la aplicación del pretest.

4. Trabajo de campo

Se llevó a cabo la preparación logística necesaria para implementar y dar inicio al trabajo de terreno en el call center (con la totalidad de los puestos).

Si bien ACNexo ya disponía de un equipo consolidado de encuestadores y supervisores, debido al volumen de trabajo, se realizó un nuevo proceso de convocatoria de encuestadores para completar todas las posiciones telefónicas (20).

4.1 Generalidades

El trabajo de campo se ejecutó según lo establecido en el Plan de Trabajo y tuvo una duración aproximada de 15 semanas (desarrollado entre los días 14 de mayo y 14 de septiembre). Un tiempo extenso para poder cumplir a cabalidad con todos los objetivos.

4.2 Capacitación de los encuestadores

Se llevaron a cabo capacitaciones de cada uno de los equipos (supervisores y encuestadores) en conjunto con el personal de ACNexo.

Como un elemento de aseguramiento de calidad del proceso de levantamiento de información, todos los/as encuestadores/as que participaron en esta actividad, tuvieron como pre-requisito haber participado de la capacitación, incluso aquellos que por razones excepcionales comenzaron a encuestar una vez ya iniciado el proceso de levantamiento de información. La capacitación, fue ejecutada por el mismo Jefe de Proyecto.

El Manual del Encuestador utilizado, abordó los siguientes temas:

- Introducción a los objetivos del estudio SENCE y principales elementos conceptuales de la encuesta.
- Los elementos básicos de la realización de un estudio usando como instrumento la aplicación de una encuesta telefónica.
- Aseguramiento de los márgenes metodológicos incluidos en la medición.
- Manejo de los cuestionarios, para garantizar una óptima aplicación y resultados.
- Mecanismos de coordinación directa.
- Asignación de casos correspondientes a cada encuestador o encuestadora.
- Ilustración del protocolo de saludo, contextualización de la consulta y despedida.
- Manejo operativo de la aplicación informática para la encuesta (CATI) y materiales necesarios para el trabajo de terreno.

Las sesiones duraron una jornada completa, y fueron efectuadas en las oficinas centrales de ACNEXO.

4.3 Tiempos de aplicación de los instrumentos

En la tabla siguiente se presentan los tiempos mínimos, máximos y promedio de la aplicación de los instrumentos para los distintos programas.

Tabla 4: Tiempos de aplicación de los instrumentos

	Tiempo mínimo de duración	Tiempo máximo de duración	Tiempo promedio de duración
Capacitación en Oficios Registro Especial - Práctica Laboral	7 minutos	15 minutos	9 minutos
Capacitación en Oficios Registro Especial - Asistencia Técnica	9 minutos	16 minutos	9 minutos
Capacitación en Oficios Línea Sectorial	7 minutos	15 minutos	9 minutos
+Capaz Piloto	7 minutos	15 minutos	9 minutos
Transferencias al Sector Público	8 minutos	18 minutos	9 minutos
Aprendices Trabajadores	8 minutos	17 minutos	9 minutos
Aprendices Empresas	8 minutos	15 minutos	9 minutos
Becas Laborales	8 minutos	14 minutos	9 minutos
Bono Empresa y Negocio	10 minutos	17 minutos	14 minutos
Franquicia Tributaria	8 minutos	17 minutos	11 minutos
Trabajadores FOMIL	8 minutos	15 minutos	9 minutos
Empresas FOMIL	7 minutos	15 minutos	9 minutos
Bono al Trabajo de la Mujer	6 minutos	15 minutos	8 minutos
Subsidio al Empleo Joven	6 minutos	16 minutos	8 minutos
Mujer Trabajadora Jefa de Hogar	7 minutos	15 minutos	9 minutos

4.4 Proceso de supervisión de trabajo de campo

La supervisión de los llamados telefónicos se realizó mediante la escucha efectiva del 15% de las encuestas válidamente ejecutadas. Este proceso se realizó de forma conjunta a la ejecución de las llamadas.

La metodología de supervisión de las encuestas telefónicas se realizó a través de dos formas:

- a) La primera de ellas consistió en realizar la escucha de encuestas en el mismo instante en que fueron realizadas. Este proceso se realizó aleatoriamente en forma diaria y permitió la entrega de feedback en forma inmediata a los encuestadores. A través de este método de supervisión, se realizó la escucha del 5% de las encuestas.
- b) La segunda forma de supervisión consistió en la escucha de las grabaciones de encuestas válidamente ejecutadas. A través de este segundo método de supervisión, se realizó la escucha del 10% de las encuestas.

A partir de la supervisión realizada durante el estudio, no se reportaron observaciones relevantes.

5. Diseño muestral

La selección de la muestra, de acuerdo a los criterios de representatividad definidos para cada programa (regional o nacional), se realizó en forma aleatoria, siendo cada llamado un elemento de la muestra aleatoria independiente.

Se consideró un máximo de tres llamados telefónicos en horas y días distintos, ya que el protocolo definido para realizar reemplazos establecía que si el individuo elegido no se encontraba al momento de la llamada, el encuestador debía volver a llamar hasta en dos oportunidades. Si al cabo del tercer llamado el individuo no era ubicable, o bien no aceptaba participar en el estudio, se dejaba registro de dicha situación, procediendo a ser reemplazado.

5.1 Calidad de registros

El detalle de la calidad de los registros por programa se muestra en el siguiente cuadro:

Tabla 5: Calidad de bases de datos

Programa	BBDD entregada	Casos no válidos ¹	BBDD final
Capacitación en Oficios Registro Especial - Práctica Laboral	10.134	1.015	9.119
Capacitación en Oficios Registro Especial - Asistencia Técnica	1.650	126	1.524
Capacitación en Oficios Línea Sectorial	2.162	200	1.962
+Capaz	6.669	182	6.487
Transferencias al Sector Público	8.919	5.473	3.446
Aprendices Trabajadores	3.996	1.278	2.718
Aprendices Empresas	3.996	2.688	1.308
Becas Laborales	1.774	538	1.236
Bono Empresa y Negocio	6.199	2	6.197
Franquicia Tributaria	16.704	3.452	13.252
Trabajadores FOMIL	72.736	21.011	51.725
Empresas FOMIL	3.406	183	3.223
Bono al Trabajo de la Mujer	126.506	6.484	120.022
Subsidio al Empleo Joven	258.623	11.281	247.342
Mujer Trabajadora Jefa de Hogar	1.689	0	1.689

¹ Casos no válidos son todos aquellos registros que se encontraban en alguno de los siguientes estados: sin número telefónico, teléfono duplicado, teléfono inválido, nombre o RUT duplicado.

Los programas **Transferencias al Sector Público** y **Aprendices Empresas** mostraron, proporcionalmente, la mayor cantidad de registros no válidos. Por otro lado, la base de datos de contactos de los programas **Bono Empresa y Negocio**, **Empresas FOMIL** y **Mujer Trabajadora Jefa de Hogar**, son las que presentaron la mejor calidad.

A continuación se detalla, para cada programa, los distintos motivos por los que un registro fue considerado como no válido.

Tabla 6: Calidad de bases de datos en detalle

Programa	Teléfono duplicado	Sin Teléfono	Teléfono no válido	Nombre o RUT duplicado
Capacitación en Oficios Registro Especial - Práctica Laboral	965	7	35	8
Capacitación en Oficios Registro Especial - Asistencia Técnica	79	4	29	14
Capacitación en Oficios Línea Sectorial	62	-	103	35
+Capaz	31	-	65	86
Transferencias al Sector Público	368	3.838	156	1.111
Aprendices Trabajadores	1.277	-	1	-
Aprendices Empresas	113	-	-	2.575
Becas Laborales	305	220	-	13
Bono Empresa y Negocio	-	-	2	-
Franquicia Tributaria	2.158	1.198	90	6
Trabajadores FOMIL	21.011	-	-	-
Empresas FOMIL	183	-	1	69.329
Bono al Trabajo de la Mujer	574	4.541	1.300	69
Subsidio al Empleo Joven	2.432	8.630	98	121
Mujer Trabajadora Jefa de Hogar	-	-	-	-

Registros sin teléfono o teléfono duplicado, son en general, los principales motivos por los que un registro fue considerado como no válido.

5.2 Universo

En este estudio se consideraron 15 universos independientes, correspondiente a los usuarios/as que durante el año 2014 participaron de los distintos programas que el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) puso disposición.

Los datos considerados como elementos del universo, fueron aquellos contactos entregados por SENCE que tengan como mínimo un número telefónico para contactar.

Para mayor claridad se presenta la siguiente tabla resumen:

Tabla 7: Resumen universo de registros

Región	Becas Laborales	Bono al trabajo de la mujer	Bono Empresa y Negocio	Aprendices Empresa	Aprendices Trabajadores	Capacitación en Oficios Registro Especial Asistencia Técnica	Capacitación en Oficios Registro Especial Práctica Laboral	Capacitación en Oficios Línea Sectorial	FOMIL Empresas	FOMIL Trabajadores	Franquicia Tributaria	Mujer Trabajadora Jefa de Hogar	Más Capaz Piloto	Subsidio al Empleo Joven	Transferencias al Sector Público
I	20	1.811	128	64	4	-	-	14	29	178	149	43	-	2.969	127
II	61	1.815	133	168	7	-	-	0	90	567	281	21	-	2.081	140
III	79	1.698	54	234	4	20	68	0	93	712	126	85	809	1.956	266
IV	19	5.279	213	85	10	-	446	257	125	1.195	264	133	-	8.267	58
V	184	12.673	464	165	113	30	1.403	159	378	4.958	1.040	171	711	23.075	330
VI	-	6.801	213	299	23	130	321	48	217	3.950	555	172	408	13.164	342
VII	48	9.503	373	166	153	8	638	171	181	6.855	647	118	902	19.183	325
VIII	132	14.632	1.002	529	382	81	1.105	423	633	9.853	1.214	145	672	31.473	752
IX	35	7.553	425	110	54	483	668	90	278	4.522	347	330	-	15.227	213
X	161	7.363	176	290	280	-	375	519	200	2.512	602	171	827	14.739	98
XI	-	774	-	-	-	18	17	10	145	124	39	47	-	1.377	102
XII	-	774	74	20	15	-	57	20	16	169	120	14	-	1.417	57
XIII	380	44.404	2.642	326	19	485	3.532	171	773	13.551	7.631	162	2.158	104.184	232
XIV	117	2.935	224	159	146	269	412	60	44	2.154	178	50	-	5.413	191
XV	-	1.931	76	103	98	-	77	20	21	425	59	27	-	2.817	213
Total	1.236	119.946	6.197	2.718	1.308	1.524	9.119	1.962	3.223	51.725	13.252	1.689	6.487	247.342	3.446

5.3 Muestra

Tomando en cuenta los distintos universos de usuarios que participaron de los programas impartidos por el SENCE, y que tuvieran como mínimo un número telefónico para poder contactar, se estimó el tamaño muestral.

La tabla siguiente detalla el tipo de muestreo utilizado por programa:

Tabla 8: Tipos de muestras

Programa	Tipo de muestreo
Becas Laborales.	Nacional
Bono al Trabajo de la Mujer.	Nacional
Bono Empresa y Negocio.	Regional
Aprendices (trabajadores).	Nacional
Aprendices (empresas).	Regional
Capacitación en Oficios Registro Especial Asistencia Técnica.	Regional
Capacitación en Oficios Registro Especial Práctica Laboral.	Regional
Capacitación en Oficios Línea Sectorial.	Regional
Fortalecimiento OML (empresas).	Nacional
Fortalecimiento OML (trabajadores).	Nacional
Franquicia Tributaria.	Regional
Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar.	Regional
Más Capaz Piloto.	Regional
Subsidio al empleo joven.	Nacional
Transferencias al Sector Público.	Nacional ²

Por tipo de muestreo "Nacional", se entiende a la muestra que fue originalmente calculada con un $\pm 5\%$ de error y 95% de confianza a nivel nacional. Por otro lado, tipo de muestreo "Regional" corresponde al cálculo de la muestra realizado para ser representativo a nivel de cada una de las regiones consideradas en el programa. Para esto, se calculó la muestra originalmente con un $\pm 5\%$ de error y 95% de confianza a nivel de cada región.

² Originalmente la muestra para este programa estaba calculada con un $\pm 5\%$ de error y 95% de confianza bajo el tipo de muestreo regional, pero debido a la dificultad para poder disponer de la población beneficiaria (reclusión en centros juveniles, régimen de retiro para servicio militar) y la rigidez de la muestra en la que universos regionales muy pequeños requerían muestras de gran tamaño para alcanzar la representatividad antes mencionada, se solicitó a la consultora realizar un cambio en el tipo de error, manteniendo los parámetros de $\pm 5\%$ de error y 95% de nivel de confianza, pero a nivel nacional.

Para el cálculo de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{\frac{N}{N-1} * pq}{\frac{e^2}{z^2} + \frac{pq}{N}}$$

Donde "n" es el tamaño muestral propuesto, "N" el universo y "e" el error muestral. Así las muestras nacionales tuvieron un error muestral que varió entre el 1.9% y el 5.0%, con intervalos de confianza del 95%.

Durante el proceso de trabajo de campo se ajustaron algunos errores dado que en algunos programas, no fue posible completar con las cuotas solicitadas debido a la dificultad de contacto con la población objetivo, ajustando la muestra con aquellas regiones en que sí existían casos por contactar.

Para mayor claridad se presentan las siguientes tablas resumen, donde se comparan las cuotas solicitadas versus las alcanzadas y el error final para cada programa a nivel total.

Tabla 9: Muestras obtenidas

Región	Becas Laborales		Bono al trabajo de la mujer		Bono Empresa y Negocio ³		Aprendices Empresa ⁴		Aprendices Trabajadores		Capacitación en Oficinos Registro Especial Asistencia Técnica ⁵		Capacitación en Oficinos Registro Especial Práctica Laboral ⁶		Capacitación en Oficinos Línea Sectorial ⁷	
	Muestra solicitada	Muestra alcanzada	Muestra solicitada	Muestra alcanzada	Muestra solicitada	Muestra alcanzada	Muestra solicitada	Muestra alcanzada	Muestra solicitada	Muestra alcanzada	Muestra solicitada	Muestra alcanzada	Muestra solicitada	Muestra alcanzada	Muestra solicitada	Muestra alcanzada
I	5	1	6	9	96	51	4	2	8	9	-	-	-	-	14	13
II	14	20	6	5	99	63	7	3	21	24	-	-	-	-	-	-
III	19	23	5	5	47	16	4	2	29	38	19	9	58	28	-	-
IV	5	8	17	16	137	86	10	5	11	13	-	-	207	118	154	168
V	44	44	40	52	210	161	87	63	20	22	28	22	302	421	113	101
VI	-	-	22	22	137	83	22	16	37	10	97	27	175	105	43	33
VII	11	11	30	35	189	144	110	103	20	26	8	5	240	126	119	107
VIII	31	40	47	60	278	322	193	230	66	64	67	32	285	272	202	240
IX	8	5	24	25	202	149	47	34	14	31	214	179	244	120	73	49
X	38	44	23	26	121	57	162	139	36	34	-	-	190	89	221	287
XI	-	-	2	2		-	-	-		-	17	4	16	11	10	9
XII	-	-	2	2	62	24	14	10	2	4	-	-	50	21	19	11
XIII	90	71	142	162	336	872	18	9	40	28	215	231	347	624	119	95
XIV	28	29	9	30	142	102	106	78	20	21	158	107	199	93	52	35
XV	-	-	6	7	65	22	78	65	13	14	-	-	64	22	19	10
Total	293	296	383	458	2.121	2.152	862	759	337	338	824	616	2.377	2.050	1.156	1.158
Error		±5%		±4,6%		±1,7%		±2,3%		±5%		±3,1%		1,9%		±5%

^{3 4 5 6 7} Muestra regional, error presentado corresponde a nivel nacional.

Tabla 10: Muestras obtenidas

Región	Franquicia Tributaria ⁸		Mujer Trabajadora Jefa de Hogar ⁹		Más Capaz Piloto ¹⁰		FOMIL Empresas		FOMIL Trabajadores		Subsidio al Empleo Joven		Transferencias al Sector Público	
	Muestra solicitada	Muestra alcanzada	Muestra solicitada	Muestra alcanzada	Muestra solicitada	Muestra alcanzada	Muestra solicitada	Muestra alcanzada	Muestra solicitada	Muestra alcanzada	Muestra solicitada	Muestra alcanzada	Muestra solicitada	Muestra alcanzada
I	108	33	39	26	-	-	3	3	1	2	5	5	13	21
II	163	56	20	14	-	-	10	10	4	5	3	3	14	17
III	95	16	70	56	261	142	10	10	5	11	3	3	27	11
IV	157	60	99	66	-	-	13	13	9	10	13	14	6	14
V	281	281	119	100	250	304	40	45	37	47	36	42	33	67
VI	227	121	119	96	198	103	23	27	29	38	20	24	34	89
VII	241	132	90	77	270	365	19	20	50	50	30	29	33	79
VIII	292	273	105	108	245	204	67	71	73	79	49	49	76	53
IX	183	73	178	177	-	-	30	36	33	37	24	44	21	34
X	235	135	119	95	263	179	21	21	19	22	23	23	10	17
XI	35	6	42	31	-	-	15	4	1	4	2	3	10	10
XII	92	32	14	22	-	-	2	2	1	3	2	23	6	4
XIII	366	1.374	114	181	326	351	82	91	100	106	162	162	23	38
XIV	122	40	44	37	-	-	5	15	16	16	8	8	19	21
XV	51	16	25	20	-	-	2	2	3	4	4	10	21	15
Total	2.646	2.648	1.197	1.106	1.811	1.648	343	370	381	434	384	442	346	490
Error		±1,7%		1,9%		±2,1%		±4,8%		±4,7%		±4,7%		±4,1%

^{8 9 10} Muestra regional, error presentado corresponde a nivel nacional.

5.4 Selección de casos y muestras de reemplazo

Cada llamado correspondió a una muestra aleatoria independiente, a partir del cual se fueron completando las cuotas comprometidas a nivel regional y total por encuesta (dependiendo tipo de muestreo). Por protocolo, se definió ejecutar un máximo de tres llamados telefónicos en horas y días distintos para agotar los mecanismos de selección de casos.

Al no completarse las cuotas regionales con los datos disponibles en las bases de datos, y con la idea de cumplir con el número total de encuestas comprometidas, se completó con datos de las regiones que tienen casos disponibles para el levantamiento de información.

La utilización de esta última alternativa tuvo repercusiones en los errores regionales de algunas encuestas, pero como se mencionó anteriormente esta acción se llevó a cabo ante la imposibilidad de obtener más casos que permitieran cumplir con las cuotas regionales.

6. Definición de estados de respuesta y niveles de contestabilidad

6.1 Definiciones de estados de respuesta

Para una mejor comprensión de la información del proceso de aplicación de las encuestas en terreno, se utilizaron los siguientes conceptos.

Tabla 11: Definiciones de estados de respuesta

Concepto	Definición
Llamadas exitosas	Corresponde a todos los llamados en que se logró realizar la encuesta completa.
No Contesta	Corresponde a todos los llamados en que el teléfono sonaba ocupado al momento de realizar el llamado, no contesta el llamado o enviaba a buzón de voz.
Número Equivocado / Malo	Corresponde a todos los llamados en que el número de teléfono no correspondía a la persona que aparecía en la base de datos, o el número discado no existía en el servicio telefónico.
No Aplica	Corresponde a las personas contactadas que no pasaban el filtro ¹¹ requerido para contestar la encuesta.
Declina /Abandona Encuesta	Corresponde a las personas contactadas que no pudieron seguir contestando la encuesta o declinaron de participar.
Números Pendientes	Corresponde a números de teléfono de personas a las cuales aún no se ha contactado.
Llamados Agendados	Corresponde a las personas que no pueden contestar la encuesta en el momento del contacto, pero que conciertan otra fecha disponible.
Total Llamados	Es el número total de llamadas realizadas por los encuestadores

6.2 Definición de tasa de respuesta

La tasa de respuesta¹² por programa se calculó a partir del total de encuestas realizadas con éxito, dividido por el número de llamadas totales.

Para efectos de análisis, definiremos los niveles de contacto de cada programa, de la siguiente forma:

Tabla 12: Tasas de respuesta

Nivel de Contacto	Definición
Alto	Porcentaje de tasa de respuesta superior al 20%.
Medio	Porcentaje de tasa de respuesta entre 10% y 20%.
Bajo	Porcentaje de tasa de respuesta medio inferior a 10%.

¹¹ Los filtros utilizados fueron: "¿Podría realizarle algunas preguntas?" y "¿me podría confirmar si usted participó en el programa (...)?"

¹² La definición utilizada para los distintos niveles de contacto son propuestos a partir de la experiencia de ACNexo en estudios similares y tienen un objetivo sólo referencial

6.3 Niveles de respuesta por encuesta

Se ejecutó un total de 86.096 llamados telefónicos, de los cuales 14.440 corresponden a llamadas exitosas. Esto equivale a un nivel de contacto medio, con una tasa de respuesta de 16,7% a nivel total.

El detalle de tasa de respuesta por programa se muestra en el siguiente cuadro:

Tabla 13: Tasa de respuesta por programa

	Total llamados	Llamados exitosos	Tasa de respuesta	Nivel de contacto
Becas Laborales.	1.375	296	21,53%	Alto
Bono al Trabajo de la Mujer.	2.688	458	17,04%	Medio
Bono Empresa y Negocio.	7.565	2.152	28,45%	Alto
Aprendices (trabajadores).	3.482	759	21,80%	Alto
Aprendices (empresas).	1.832	338	18,45%	Medio
Capacitación en Oficios Registro Especial Asistencia Técnica.	2.508	616	24,56%	Alto
Capacitación en Oficios Registro Especial Práctica Laboral.	8.821	2.050	23,24%	Alto
Capacitación en Oficios Línea Sectorial.	3.329	1.158	34,79%	Alto
Fortalecimiento OMIL (empresas).	2.664	370	13,89%	Medio
Fortalecimiento OMIL (trabajadores).	6.099	434	7,12%	Bajo
Franquicia Tributaria.	18.692	2.648	14,17%	Medio
Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar.	4.724	1.106	23,41%	Alto
Más Capaz Piloto.	10.774	1.123	10,42%	Medio
Subsidio al empleo joven.	3.227	442	13,70%	Medio
Transferencias al Sector Público.	8.316	490	5,89%	Bajo
TOTALES	86.096	14.440	16,7%	MEDIO

6.4 Estados de respuesta

A continuación, se detallan los distintos estados de respuesta de las llamadas ejecutadas para cada uno de los programas:

Estados de respuesta por programa

Programa	Llamadas exitosas	No Contesta	Número Equivocado / Malo	No Aplica	Declina / Abandona Encuesta	Llamados Agendados	Total Llamados
Becas Laborales.	296	757	132	55	97	38	1.375
Bono al Trabajo de la Mujer.	458	1.517	186	189	200	138	2.688
Bono Empresa y Negocio.	2.152	4.512	310	148	302	141	7.565
Aprendices (empresas).	759	2.223	307	55	76	62	3.482
Aprendices (trabajadores).	338	867	98	3	337	189	1.832
Capacitación en Oficios Registro Especial Asistencia Técnica.	616	1.568	76	4	47	197	2.508
Capacitación en Oficios Registro Especial Práctica Laboral.	2.050	4.971	595	399	479	327	8.821
Capacitación en Oficios Línea Sectorial.	1.158	1.389	472	72	159	79	3.329
Fortalecimiento OMIL (empresas).	370	1.768	67	16	271	172	2.664
Fortalecimiento OMIL (trabajadores).	434	4.617	217	8	274	549	6.099
Franquicia Tributaria.	2.648	13.189	992	198	787	878	18.692
Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar.	1.106	2.574	178	345	349	172	4.724
Más Capaz Piloto.	1.123	7.203	781	237	1271	159	10.774
Subsidio al empleo joven.	442	1.835	674	10	106	160	3.227
Transferencias al Sector Público.	490	6.686	509	102	453	76	8.316
Total	14.440	55.676	5.594	1.841	5.208	3.337	86.096

7. Particularidades del proceso de aplicación por programa

En el siguiente punto se detallará para cada programa la información del trabajo de campo, comentando las principales particularidades encontradas durante el proceso de aplicación de las encuestas.

Tabla 14: Particularidades del proceso

Programa	Particularidades en el contacto
Becas Laborales.	En términos generales, no se observaron problemas de disposición por parte del grupo objetivo para responder la encuesta, ni tampoco se identificaron particularidades respecto al contacto con los individuos a entrevistar.
Bono al Trabajo de la Mujer.	Este programa presentó una buena disposición por parte de las personas para responder.
Bono Empresa y Negocio.	A nivel general, este programa es uno de los que presentó menor disposición por parte del grupo objetivo para responder la encuesta. Esta baja disposición se justificó debido a la carencia de tiempo de los microempresarios, el difícil acceso debido a que las llamadas fueron realizadas en horario laboral y finalmente a que el teléfono utilizado para el contacto correspondía a uso comercial.
Aprendices (trabajadores).	En general la disposición a responder la encuesta fue muy positiva.
Aprendices (empresas).	En general la disposición a responder la encuesta fue positiva, sin embargo influyó bastante el momento (día/ hora) en que se realizó la llamada, debido a las características propias del grupo objetivo. El horario óptimo para poder tener éxito en las llamadas en los días laborales, corresponde a la jornada de la mañana antes del mediodía.
Capacitación en Oficios Registro Especial Asistencia Técnica y Práctica Laboral.	En general la disposición a responder la encuesta fue muy positiva.
Capacitación en Oficios Línea Sectorial.	En general la disposición a responder la encuesta fue muy positiva. Esto fue particularmente transversal en las distintas regiones. En términos generales, no se observaron problemas de disposición por parte del grupo objetivo para responder la encuesta, ni tampoco se identificaron particularidades respecto al contacto con los individuos a entrevistar.
Fortalecimiento OMIL (empresas).	En general no hubo buena disposición para poder contestar la encuesta. Esto se justificó debido a la carencia de tiempo de los microempresarios, el difícil acceso debido a que las llamadas fueron realizadas en horario laboral y finalmente a que el teléfono utilizado para el contacto correspondía a uso comercial. El horario óptimo para poder tener éxito en las llamadas en los días laborales, corresponde a la jornada de la mañana antes del mediodía.
Fortalecimiento OMIL (trabajadores).	Este programa tuvo un bajo nivel de contacto debido a dificultades para contactar con los potenciales encuestados, lo que se vio reflejado en el alto número de llamados clasificados en "No Contesta". A pesar de lo anterior, la disposición a contestar la encuesta una vez que se realizaba el contacto fue muy buena.
Franquicia Tributaria.	Debido a las características propias del grupo objetivo

(empleadores), un factor que influyó bastante en el contacto fue el momento (día / hora) en que se realizó la llamada, por otro lado, en ciertos casos la persona que hizo el trámite de la Franquicia era externa a la empresa (contador).

Un aspecto que llamó la atención fue el alto porcentaje de rechazo a responder la encuesta, principalmente debido a disponibilidad de tiempo, lo que implicó que gran parte de las encuestas exitosas se lograron a través de la programación de una "cita telefónica" en un momento adecuado para el entrevistado.

El horario óptimo para poder tener éxito en las llamadas en los días laborales, corresponde a la jornada de la mañana antes del mediodía.

Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar.

Este programa presentó una buena disposición por parte de las personas para responder.

Más Capaz Piloto.

El programa presentó problemas para alcanzar la muestra porque hubo un alto número de rechazos a contestar la encuesta, específicamente porque cuando se les estaba realizando el cuestionario abandonaban. Lo anterior tiene justificación en que las personas encuestadas se encontraban desarrollando actividad laboral y no tenían disposición de tiempo para poder contestar.

Subsidio al Empleo Joven.

Hubo dificultades para contactar a los potenciales encuestados y se vio reflejado en el alto número de llamados clasificados en "No Contesta". Particularmente en este programa, han aparecido algunos casos en que el encuestado desconocía de su situación de beneficiario. Esto se debía principalmente a que se encontraba postulando y no había sido notificado.

Transferencias al Sector Público.

Los principales problemas de contacto corresponden a teléfonos que "No Contestan", por el hecho de que los individuos se encuentran cumpliendo servicio militar o alguna medida de reclusión.

El total respecto de las muestras requeridas para este programa fue completado principalmente en los grupos de menor complejidad de contacto como INDAP, en tanto las Fuerzas Armadas o SENAME fue muy bajo.

8. Recomendaciones para el muestreo

De acuerdo a la experiencia recogida durante el desarrollo del "Estudio de Encuesta Telefónica de Satisfacción de usuarios de programas de capacitación de SENCE año 2014", emergieron problemas respecto de la selección de muestreo propuesto para cada programa, por lo tanto en este punto se plantean recomendaciones para poder asegurar que en el futuro se logren las muestras fijadas.

8.1 Representatividad

Para poder elegir la mejor forma de asegurar la representatividad, se debe estimar la cantidad total de usuarios por cada programa que presentan un contacto telefónico válido, de tal modo que, antes de realizar el cálculo de la muestra es importante conocer ese universo y de ese modo poder definir los criterios que permitan establecer una muestra confiable y robusta, pero a la vez alcanzable.

Por lo tanto, la muestra que se determine para cada programa, cada región y en general para cualquier otro segmento particular, debe considerar no sólo el tamaño del universo de usuarios o beneficiarios, sino que también el número de usuarios o beneficiarios con contacto telefónico válido.

Las recomendaciones son:

- Intentar mantener bases de datos de usuarios lo más completas y actualizadas posible, de tal modo que el universo real no esté muy lejano del universo con contacto telefónico válido.
- Considerar el tamaño del universo con contacto telefónico válido al momento de establecer los criterios de muestreo (con representatividad nacional o regional). De esta forma se asegura un óptimo cumplimiento de las muestras originalmente requeridas.

8.2 Sub-muestras regionales

Se recomienda realizar muestras representativas a nivel regional, solamente en los casos en que se disponga de un universo suficiente para dichos objetivos, es decir, que la muestra esté a lo menos en una relación de 1:5 con el universo. Cuando esto no ocurra, la recomendación es realizar un muestreo a nivel nacional.

9. Cuestionarios

9.1 Cuestionario Personas

Cuestionario personas: Capacitación en Oficios línea Registro Especial y Sectoriales, Transferencias al Sector Público, Becas Laborales, Aprendices (trabajadores) y, Bono Empresa y Negocio.

<p>Introducción</p>	<p>Buenos días/ tardes, mi nombre es (...), y estoy llamando del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.</p> <p>De acuerdo con nuestros registros, usted ha participado en el programa (...) de SENCE, y quisiéramos conocer su opinión respecto de este programa.</p> <p>Todos los datos que entregue son totalmente confidenciales y no debiera tomarle más de 10 a 15 minutos. Su ayuda es fundamental para poder mejorar el trabajo que realiza SENCE.</p> <p>¿Podría realizarle algunas preguntas?</p>	<p>SI</p>
		<p>NO</p> <p><i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i></p>

<p>¿Me podría confirmar que usted participó en el programa (...)?</p>	<p>SI</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 (No aplica a FPT)

Indicador	[SUB_01] ¿Cómo enteró de la existencia del programa? ESPERE RESPUESTA		
1.1.1 Identificación de fuentes de información y difusión del programa	a.	A través de la página web de SENCE	
	b.	A través de páginas web de otros organismos de gobierno	
	c.	A través de un organismo técnico de capacitación (OTEC)	
	d.	A través de medios de comunicación (prensa escrita, canales de televisión)	
	e.	A través de colegas o amigos	
	f.	Otro	¿Cuál?

Indicador	[SUB_02] ¿De qué forma usted postuló al programa de SENCE? LEER ALTERNATIVAS		
1.1.2 Medio de Postulación	a	Postulación online (a través del sitio web de SENCE)	
	b	Postulación presencial en oficinas de SENCE	
	c	Postulación presencial en OMIL de su municipalidad	
	d	Otro, ¿cuál?	

2. Evaluación de Procedimientos SENCE (No aplica a FPT)

Indicador	En una escala de 1 a 7, donde 1 es muy malo y 7 es excelente, ¿Qué nota pondría a los siguientes aspectos de los procedimientos de evaluación SENCE?		
2.1.1 Disponibilidad de la información respecto del programa	[SUB_03] Facilidad para acceder a la información general respecto al programa.	Nota de 1 a 7	NS/NR

2.1.2 Claridad a Información necesaria para participar en el programa	[SUB_04] Claridad de la información disponible para participar en el programa (por ejemplo requisitos, beneficios, obligaciones, etc)	Nota de 1 a 7	NS/NR
--	--	---------------	-------

Indicador	[SUB_05] ¿Utilizó usted la plataforma web para la postulación o realización de otros trámites con SENCE?		
2.1.3a Infraestructura tecnológica	Sí <i>pasa a 2.1.3b</i>		
	No <i>pasa a 2.1.4</i>		

Indicador		Nota de 1 a 7
2.1.3b Infraestructura tecnológica	[SUB_06] En una escala de 1 a 7, donde 1 es muy mala y 7 es excelente, ¿Cómo evaluaría en términos globales la plataforma web de SENCE?	NS/NR

Indicador	En la misma escala de 1 a 7, ¿Qué nota pondría a los siguientes aspectos del servicio entregado por SENCE?		
2.1.4 Rapidez y eficiencia del proceso de postulación	[SUB_07a] Tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación.	Nota de 1 a 7	NS/NR
2.1.5 Evaluación general de la atención SENCE	[SUB_07b] La atención brindada por SENCE, en términos generales	Nota de 1 a 7	NS/NR
2.1.6 Evaluación general del proceso de postulación	[SUB08] Y en términos generales, ¿Qué nota le pondría al proceso de postulación?	Nota de 1 a 7	NS/NR

3. Evaluación Curso

Indicador	[SUB_09] Antes de iniciar el curso, ¿contaba usted con información clara y precisa sobre su duración y horarios?		
3.1.2 Información	Sí		

previa	No	
Indicador	[SUB_10] Al iniciar el curso, ¿realizó alguna actividad de evaluación o diagnóstico del nivel de conocimiento o capacidades?	
3.1.3 Evaluación diagnóstica previa	Sí	
	No	

IMPLEMENTACIÓN GENERAL: ESPACIOS FÍSICOS

Indicador	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos del curso en el que usted participó?	Nota
3.2.1 Evaluación general de espacios físicos	[SUB_11a] La ubicación del lugar de capacitación - (facilidad de acceso)	
	[SUB_11b] La infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.	
	[SUB_11c] Orden y aseo de la sala de clases y de las instalaciones en general	
3.2.2 Equipamiento adecuado para el desarrollo del curso (capacitación en oficinas).	[SUB_11d] Equipamiento para las actividades prácticas pertinente al curso (equipos, computadores, herramientas, otros)	
	[SUB_12e] Cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos	
	[SUB_11f] Estado del equipamiento (buen funcionamiento)	
3.2.3 Apoyo administrativo durante el desarrollo del curso.	[SUB_11g] Personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso (distinto al relator)	

Indicador	[SUB_12] Utilizando la misma escala de 1 a 7, donde 1 es muy malo y 7 es excelente, ¿Qué nota le pondría al OTEC que brindó el curso de capacitación?	Nota
3.2.4 Evaluación general del OTEC.		

DISEÑO INSTRUCCIONAL

Indicador	En una escala de 1 a 7, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos del curso en el que usted participó?	
3.3.1 Metodología de enseñanza	[SUB_13a] La forma de enseñar (Por ejemplo, los tiempos dedicados a explicar la materia, las actividades prácticas, etc.)	
3.3.2 Recursos de apoyo pedagógico (PPT, bibliografía, videos, multimedia).	[SUB_13b] El material de apoyo para el aprendizaje (como presentaciones, textos, guías de apoyo, etc.)	
3.3.3 Coherencia entre lo ofrecido y lo realizado en el curso.	[SUB_13c] Cumplimiento de fechas y horarios	
	[SUB_13d] El cumplimiento de todas las actividades programadas	

Indicador		
3.3.4 Contenidos versus tiempo.	[SUB_14] ¿Cuál fue el número de días a la semana en que se desarrollaba el período teórico del curso?	NS/NR
	[SUB_15] ¿Y cuál fue el número de horas diarias?	NS/NR
	[SUB_16] 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
	[SUB_17] ¿Considera que la duración total del curso fue adecuada?	SI Pasa a 3.4.2
		NO

Indicador	[SUB_18] ¿Por qué razón le pareció poco adecuada la duración del curso? (Leer alternativas y seleccionar sólo 1)	
3.4.1 Contenidos versus tiempo.	Tuvo una duración muy extensa para lo que en realidad se requería	
	Tuvo una duración muy corta para lo que en realidad se requería	

Indicador	[SUB_19] 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
3.4.2 Evaluaciones: pertinencia		NS/NR/NA

Indicador	Respecto al relator 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?	
3.5.1 Tutor: Puntualidad	[SUB_20a] Cumplió fechas y plazos para las actividades	
3.5.2 Tutor: Claridad en la exposición de contenidos	[SUB_20b] Dio a conocer los objetivos del curso	
	[SUB_20c] Expuso la materia de forma clara y comprensible	
3.5.3 Tutor: Manejo del tema	[SUB_20d] Posee un alto nivel de conocimiento y habilidades respecto de lo que enseña	
3.5.4 Tutor: Disposición a responder preguntas.	[SUB_20e] Mostró buena disposición para responder preguntas y dudas	
3.5.5 Tutor: Retroalimentación	[SUB_20f] Información respecto a cómo usted sería evaluado.	
	[SUB_20g] Entregó oportunamente los resultados de las evaluaciones	
	[SUB_20h] Entregó justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones	

**DISEÑO INSTRUCCIONAL: Aspectos instruccionales específicos de Programas
Formación para el Trabajo y Transferencias al sector público**

[SUB_21] ¿Cuál de las siguientes actividades desarrolló al término del programa de capacitación?	
Práctica Laboral (pasa a a1)	
Asistencia Técnica (pasa a a2)	
Ambas (pasa a a1, y luego a a2)	
Ninguna de las anteriores (pasa a 4.1.1)	

a1) Práctica Laboral

En una escala de 1 a 7, donde 1 es muy mala y 7 es excelente ¿qué nota pondría a los siguientes aspectos de la práctica laboral que realizó?	
[SUB_22a] Preocupación del OTEC durante la ejecución de la práctica	
[SUB_22b] La duración de la práctica laboral	
[SUB_22c] Los horarios en que se realizaba la práctica laboral	
[SUB_22d] La posibilidad de aplicar en la práctica laboral los conocimientos que adquirió en el curso	

Indicador		Nota de 1 a 7
Evaluación Práctica Laboral	[SUB_23] En una escala de 1 a 7, ¿En qué medida la práctica laboral que realizó se relacionaba con el oficio en que se capacitó? Considere 1 como nada relacionada y 7 como totalmente relacionada.	
		NS/NR

a2) Asistencia Técnica Si en SUB21 contesta solo "Práctica Laboral" (Pasar a B)

En una escala de 1 a 7, donde 1 es muy mala y 7 es excelente ¿qué nota pondría	
---	--

a los siguientes aspectos de la Asistencia Técnica recibida?	
[SUB_24a] Apoyo en terreno entregado por el OTEC	
[SUB_24b] Las horas de asistencia personalizada que recibió para su emprendimiento	
[SUB_24c] La duración general de la asistencia técnica para su emprendimiento	
[SUB_24d] La utilidad de las actividades desarrolladas en la asistencia técnica	
[SUB_24e] La calidad de las herramientas que entregó el subsidio de SENCE	

b) Sólo para Formación en el Puesto de Trabajo

[SUB_25] Durante la participación en el Programa ¿Contó con el apoyo de un Maestro Guía?	
Sí	
No (pasa a 4.1.1)	

[SUB_26] 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?	
Los conocimientos y experiencia del Maestro Guía en el oficio que enseña	
La motivación del Maestro Guía para enseñar su oficio	
El apoyo que entrega el Maestro Guía durante la participación en el programa	
La utilidad de contar con un Maestro Guía para aprender el oficio	

4. Resultados

Indicador	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?	
4.1.1 Adquisición nuevos conocimientos y habilidades	[SUB_27a] Adquirir nuevos conocimientos y/o habilidades en el curso	

4.1.2 Aplicación en el trabajo	[SUB_27b] Sé cómo aplicar lo que aprendí en el curso	
4.2.1 Utilidad y/o pertinencia (contenidos)	[SUB_27c] Los contenidos y/o habilidades aprendidas son necesarias para el trabajo que realizo o quiero realizar	
4.2.2 Expectativas sobre cambios en su situación laboral (acceso o calidad de empleo)	[SUB_27d] El curso me dará nuevas posibilidades de empleo	
	[SUB_27e] El curso me permitirá hacer mejor mi trabajo	
	[SUB_27f] El curso me permitirá mejorar mi remuneración o salario	

Indicador	[SUB_28] 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
4.3.1 Evaluación resultados capacitación	

Indicador			
4.3.2 Evaluación global Programa	[SUB_32] Utilizando la misma escala de 1 a 7, considerando su experiencia global como beneficiario del programa SENCE, ¿qué nota le pondría al programa?	SI	NO
4.3.3 Recomendación programa	[SUB_33] Y para terminar ¿Recomendaría la participación en este programa a otras personas?	SI	NO

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

9.2 Cuestionario Empresas

Cuestionario empresas: este cuestionario se deberá aplicar a los programas Formación en el Puesto de Trabajo (empresas) y Franquicia Tributaria.

Introducción	Buenos días/ tardes, mi nombre es (...), y estoy llamando del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.	SI
	<p>De acuerdo con nuestros registros, su empresa ha participado en el programa (...) de SENCE, y quisiéramos conocer su opinión respecto de este programa.</p> <p>Todos los datos que entregue son totalmente confidenciales y no debiera tomarle más de 10 a 15 minutos. Su ayuda es fundamental para poder mejorar el trabajo que realiza SENCE.</p> <p>¿Podría realizarle algunas preguntas?</p>	<p>NO</p> <p><i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i></p>

	¿Me podría confirmar que su empresa participó en el programa (...)?	SI
		<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

Indicador	Previo a la participación en el programa (Nombrar programa), ¿su empresa había hecho uso de programas de SENCE para capacitación?	
1.1.1a Participación previa en programas	a. Sí pasa a 1.1.1b	
	b. No pasa a 1.1.2	

SENCE		
-------	--	--

Indicador	¿Hace cuántos años o meses hizo uso de este tipo de recursos, antes de la participación en el programa actual?	
1.1.1b Participación previa en programas SENCE	Años	Meses

Indicador	¿De qué forma usted postuló al programa de SENCE? LEER ALTERNATIVAS	
1.1.2 Medio de Postulación	a. Postulación online (a través del sitio web de SENCE)	
	b. Postulación presencial en oficinas de SENCE	
	c. A través de OTIC	
	d. Otro, ¿cuál?	
	e. No sabe/No responde	

2.1. Evaluación de Procedimientos SENCE

Indicador	En una escala de 1 a 7, donde 1 es muy malo y 7 es excelente, ¿Qué nota pondría a los siguientes aspectos de los procedimientos de evaluación SENCE?		
2.1.1 Disponibilidad de la información respecto del programa	Facilidad para acceder a la información general respecto al programa.	Nota de 1 a 7	NS/NR
2.1.2 Claridad a Información necesaria para participar en el programa	Claridad de la información disponible para participar en el programa (por ejemplo requisitos, beneficios, obligaciones, etc)	Nota de 1 a 7	NS/NR

Indicador	¿Su empresa utilizó la página web SENCE para la postulación o
------------------	--

	realización de otros trámites con SENCE?	
2.1.3a Infraestructura tecnológica	a. Sí <i>pasa a 2.1.3b</i>	
	b. No <i>pasa a 2.1.4</i>	

Indicador	1. En la misma escala de 1 a 7, ¿Cómo evaluaría en términos globales la página web de SENCE?	Nota de 1 a 7
2.1.3b Infraestructura tecnológica		NS/NR

Indicador	Y respecto a los siguientes aspectos del servicio entregado por SENCE, utilizando la misma escala de 1 a 7, como evaluaría...		
2.1.4 Rapidez y eficiencia del proceso de postulación	a. El cumplimiento de plazos comprometidos en cada etapa del proceso	Nota de 1 a 7	NA/NS/NR
2.1.5 Evaluación general de la atención SENCE	b. La atención brindada por SENCE, en términos generales	Nota de 1 a 7	NA/NS/NR
2.1.6 Evaluación general del proceso de postulación	c. Facilidad de ejecución del proceso de postulación	Nota de 1 a 7	NA/NS/NR

2.2 Evaluación OTEC

Indicador	¿Qué tipo de capacitación se ha realizado a los trabajadores que participan o han participado del programa?		
Identificación tipo de capacitación PREGUNTA PARA FPT	a. Externa, a través de un OTEC		Pasa a 2.2.1
	b. Interna, a través de un relator interno		Pasa a pregunta 3.1.1
	c. Ambos tipos		Pasa a pregunta 2.2.1

Indicador	A la hora de seleccionar un OTEC, ¿qué nivel de importancia le otorga a los siguientes atributos? Considere las alternativas de respuesta Poco importante, Importante o Muy importante	
2.2.1 Razones para seleccionar el OTEC	a. Infraestructura	
	b. Ubicación de fácil acceso	
	c. Flexibilidad de horarios	
	d. Relatores	
	e. Experiencia previa positiva	
	f. Costo de los cursos que ofrece	
	g. El prestigio del OTEC en el medio/rubro	
	h. Recomendaciones de otros	

Indicador	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	
2.2.2a Evaluación general del OTEC.	a. Procedimientos administrativos en general	Nota de 1 a 7 NA/NS /NR
	b. Rapidez de respuesta de la OTEC ante solicitudes o consultas de la empresa	Nota de 1 a 7 NA/NS /NR
	c. Claridad y precisión en la entrega de información respecto de los cursos	Nota de 1 a 7 NA/NS /NR
	d. Formalidad y credibilidad de la institución en el cumplimiento del servicio	Nota de 1 a 7 NA/NS /NR
	e. Atención del personal del OTEC (disposición, amabilidad, buen trato)	Nota NA/NS

		de 1 a 7	/NR
--	--	----------	-----

Indicador	2.2.2b Evaluación general del OTEC.	Y utilizando la misma escala de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría a los OTEC con que su empresa ha trabajado?	

3. Resultados

Indicador	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?		
3.1.1 Contenidos: Utilidad y/o pertinencia.	Son una necesidad común de nuestro sector productivo	Nota de 1 a 7	NS/NR
	Se encuentran actualizados a la realidad de nuestro sector productivo	Nota de 1 a 7	NS/NR
	Son útiles para las necesidades específicas de nuestra empresa	Nota de 1 a 7	NS/NR

Indicador	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?		
3.1.2 Contenidos: Utilidad y/o pertinencia.	a. Permitió el desarrollo de conocimientos y habilidades en los trabajadores que participaron.	Nota de 1 a 7	NS/NR

	<p>b. Es posible distinguir un mejor desempeño del trabajador tras su participación en un curso de capacitación.</p> <p>(Sólo para FT)</p>	Nota de 1 a 7	NS/NR
3.1.3 Aplicación en el trabajo.	<p>c. Los conocimientos y/o habilidades que enseñan en el/los curso/s son aplicables en nuestra empresa</p>	Nota de 1 a 7	NS/NR
4.1.1a Beneficios percibidos en tanto productividad, clima organizacional, satisfacción de clientes.	<p>d. El programa de capacitación han cumplido nuestras expectativas como empresa</p>	Nota de 1 a 7	NS/NR

Indicador	¿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?	
4.1.1b 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 (NO LEER)	
	g. Otra: (NO LEER)	

Indicador	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
5.1 Evaluación global resultados	

Indicador			
5.2 Evaluación global Programa	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.		
5.3 Evaluación global Programa	Para Finalizar, ¿Recomendaría la participación en este programa a otras empresas?	SI	NO

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

9.3 Cuestionario Subsidio al Empleo Joven y Bono al Trabajo de la Mujer

Cuestionario Subsidio al Empleo Joven y Bono al Trabajo de la Mujer:

Introducción	<p>Buenos día/Buenas tardes, mi nombre es (...), y estoy llamando del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.</p> <p>De acuerdo con nuestros registros, usted es beneficiario del programa (Subsidio al Empleo Joven/Bono al Trabajo de la Mujer), de SENCE, y quisiéramos conocer su opinión respecto de este programa.</p> <p>Todos los datos que entregue son totalmente confidenciales y no debiera tomarle más de 10 a 15 minutos. Su ayuda es fundamental para poder mejorar el trabajo que realiza SENCE.</p> <p>¿Podría realizarle algunas preguntas?</p> <p><i>Si acepta, comenzar encuesta</i></p> <p>¿Me podría confirmar que usted es beneficiario de este programa?</p>	<p style="text-align: center;">SI</p>
		<p style="text-align: center;">NO</p> <p><i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i></p>

Antecedentes

RUT	
------------	--

1. Información y Difusión del Programa

1.1.1 Identificación de fuentes de información y difusión del programa	1. ¿Cómo se enteró usted que existía este programa? (marcar sólo una)	A través de un familiar/amigo/conocido
		A través de la OMIL de su comuna
		En su trabajo
		Difusión de información de SENCE (carteles, anuncios, volantes, etc.)
		Búsqueda en la página web de SENCE
		Otro ¿Cuál?

1.1.2 Accesibilidad de la información	2. En una escala de 1 a 7 (Donde 1 es muy difícil y 7 muy fácil) ¿qué tan fácil fue para usted acceder a la información sobre el programa?	1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---	---	---

1.1.3 Calidad y claridad de información sobre las características básicas del programa:	3. En una escala de 1 a 7 (Donde 1 es la peor nota y 7 la mejor) ¿qué nota le pondría a la calidad de la información disponible sobre las siguientes características del programa?	1	2	3	4	5	6	7
	a. Requisitos de postulación							
	b. Monto del bono/subsidio							
	c. Procedimientos para el pago del bono							

2. Proceso de Postulación

1.2.1 Medio de postulación	4. ¿Qué medio utilizó para postular al programa?	a.	Por usted mismo a través del sitio web de SENCE (pasa a 1.2.3)
		b.	En una oficina de SENCE
		c.	En una OMIL
		d.	Telefónicamente por medio de SENCE
		e.	Otro: (pasa a 1.2.5)

1.2.2 Asistencia durante el proceso	5. ¿Requirió apoyo de otra persona (por ejemplo, personal de SENCE o de OMIL) para poder postular al programa?	SI (pasa a 1.2.5)
		NO (pasa a 1.2.5)

1.2.3 Evaluación plataforma web para postulación	6. En una escala de 1 a 7, (donde 1 la peor nota y 7 la mejor) ¿qué nota le pondría al sitio web de SENCE para postular al programa?	1	2	3	4	5	6	7

1.2.4a Instructivo de postulación	7. ¿Leyó el instructivo de postulación disponible en la página web?	Sí pasa a 1.2.4b	No Pasa a 1.2.5
--------------------------------------	---	---------------------	--------------------

1.2.4b Instructivo de postulación	8. En una escala de 1 a 7, (donde 1 es muy difícil y 7 es muy fácil) ¿Qué tan fácil fue para usted seguir el instructivo de postulación?	1	2	3	4	5	6	7

1.2.5 Evaluación general del proceso de postulación	9. En una escala de 1 a 7, (donde 1 es muy difícil y 7 es muy fácil) ¿qué tan fácil fue para usted postular al subsidio?	1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---	---	---

3. Proceso de concesión

1.3.1 Notificación de resultados de postulación	10. ¿Cómo se enteró de los resultados de su postulación?	a.	Llamada telefónica
		b.	Correo certificado
		c.	Correo electrónico
		d.	Consulta en línea en sitio web de SENCE
		e.	Otro, ¿Cuál?

3.2 Tiempo de espera de resultados	11. La notificación del resultado de la postulación al subsidio ocurrió... (Leer sólo alternativas a, b y c)	a.	Antes del plazo comprometido
		b.	En el plazo comprometido
		c.	Después del plazo comprometido
		d.	No conoce el plazo (No leer alternativa)

4. Proceso de pago

1.4.1 Plazos de pago	12. ¿Tiene claro cuándo son las fechas de pago?	a.	Sí
		b.	No

1.4.2	13. ¿Tiene claro cómo le llega el	a.	Sí
--------------	--	-----------	----

Medio de pago	pago del subsidio (por ejemplo en efectivo, depósito en su cuenta)?	b.	No
---------------	--	-----------	----

1.4.3a Puntos de pago	14. ¿Tiene claros cuáles son los puntos de pago?	a.	Sí
		b.	No (<i>pasa a 1.4.4a</i>)

1.4.3b Puntos de pago	15. En una escala de 1 a 7 (Donde 1 es muy difícil y 7 muy fácil) ¿qué tan fácil es para usted acceder a estos puntos de pago?	1	2	3	4	5	6	7

1.4.4a Concreción del Pago	16. Hasta ahora, ¿Ha cobrado el bono o subsidio?	Sí (pasa a 1.4.4.c)
		No (pasa a 1.4.4.b)

1.4.4b Concreción del Pago	17. ¿Por qué? (Pasa a 1.5.1) (PREGUNTA CON CODIFICACIÓN POSTERIOR)	Desconoce las fechas de pago
		Desconoce si concedieron el beneficio
		Desconoce los puntos de pago
		Tiene dificultad para acceder a los puntos de pago
		No ha salido aún el primer pago
		Falta de tiempo
		Otro

1.4.4c Concreción del pago	18. ¿Se han efectuado los pagos en la fecha indicada?	Sí
		No
		No sabe

1.4.5a Suspensión del pago	19. ¿En alguna oportunidad se le ha suspendido el pago del bono o subsidio?	Sí <i>(pasa a 1.4.5.b)</i>
		No <i>(pasa a 1.4.6)</i>
		No sabe <i>(pasa a 1.4.6)</i>

1.4.5b Suspensión del pago	20. ¿Comprendió usted las razones por las que se suspendió el pago?	Sí
		No

1.4.6 Evaluación general de proceso de pago	21. En una escala de 1 a 7 (Donde 1 es la peor nota y 7 la mejor) ¿qué nota le pondría al proceso de pago en general?	1	2	3	4	5	6	7

5. Proceso de apelación

1.5.1 Necesidad de apelación	22. ¿Ha tenido la necesidad de realizar una apelación?	a. Sí <i>(pasa a 1.5.2)</i>
		b. No <i>(pasa a 1.6.1.a)</i>

1.5.2a Instructivo de postulación	23. ¿Leyó el instructivo de apelación disponible en la página web?	Sí pasa a 1.5.2b	No pasa a 1.5.3
---	---	-------------------------	------------------------

1.5.2b Instructivo de apelación	24. En una escala de 1 a 7 (Donde 1 es muy difícil y 7 muy fácil) ¿qué tan fácil fue para usted	1	2	3	4	5	6	7

	seguir el instructivo de apelación?								
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

1.5.3 Documentación requerida	25. En una escala de 1 a 7 (Donde 1 es muy difícil y 7 muy fácil) ¿qué tan fácil fue para usted reunir la documentación requerida para este proceso?	1	2	3	4	5	6	7
---	--	---	---	---	---	---	---	---

1.5.4 Evaluación general de proceso de apelación	26. Y utilizando la misma escala ¿qué tan fácil fue para usted realizar la apelación?	1	2	3	4	5	6	7
--	---	---	---	---	---	---	---	---

6. Preguntas, Reclamos y Sugerencias

1.6.1.a Atención al cliente	27. ¿Ha utilizado alguno de los sistemas de atención al cliente de SENCE para realizar preguntas, reclamos y sugerencias?	Sí (pasa a 1.6.2)						
		No (fin de la encuesta)						

1.6.2. Atención al cliente	28. En una escala de 1 a 7 (Donde 1 es la peor nota y 7 la mejor) ¿Qué nota le pondría a los siguientes aspectos de la atención recibida?	1	2	3	4	5	6	7
	a. La respuesta recibida							
	b. El tiempo de respuesta							

1.6.3.a Atención oficinas SENCE (RM y	29. ¿Ha realizado consultas de manera presencial en alguna de las oficinas de SENCE?	Sí (pasa a 1.6.3.b)						
		No (pasa a 1.6.4.a)						

Regiones)		
-----------	--	--

1.6.3.b Atención oficinas SENCE (RM y Regiones)	30. En una escala de 1 a 7 (Donde 1 es la peor nota y 7 la mejor) ¿cómo evalúa la atención recibida en las oficinas de SENCE?	1	2	3	4	5	6	7
--	--	---	---	---	---	---	---	---

1.6.4.a Consultas telefónicas Línea 800 SENCE	31. ¿Ha realizado consultas telefónicas a través de la Línea 800 SENCE?	Sí (pasa a 1.6.4.b)
		No (pasa a 1.6.5.a)

1.6.4.b Consultas telefónicas Línea 800 SENCE	32. En una escala de 1 a 7 (Donde 1 es la peor nota y 7 la mejor) ¿cómo evalúa la atención telefónica recibida?	1	2	3	4	5	6	7
--	--	---	---	---	---	---	---	---

1.6.5.a Buzón Ciudadano (sitio web SENCE)	33. ¿Ha realizado consultas a través del Buzón Ciudadano disponible en el sitio web de SENCE (www.sence.cl)?	Sí (pasa a 1.6.5.b)
		No (fin de la encuesta)

1.6.5.b Buzón Ciudadano (sitio web SENCE)	34. En una escala de 1 a 7 (Donde 1 es la peor nota y 7 la mejor) ¿cómo evalúa el funcionamiento del sitio web de SENCE para realizar consultas?	1	2	3	4	5	6	7
--	---	---	---	---	---	---	---	---

(Fin de la encuesta)

9.4 Cuestionario FOMIL

Cuestionario FOMIL: Encuesta de satisfacción usuaria exclusiva para el programa FOMIL

Introducción	<p>Buenos día/Buenas tardes, mi nombre es (...), y estoy llamando del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.</p> <p>De acuerdo con nuestros registros, su empresa se acercó a la OMIL en busca de ayuda para el reclutamiento de trabajadores para su empresa, y quisiéramos conocer su opinión respecto de la labor desarrollada por la OMIL.</p> <p>Todos los datos que entregue son totalmente confidenciales y no debiera tomarle más de 10 a 15 minutos. Su ayuda es fundamental para poder mejorar el trabajo que realiza la OMIL.</p> <p>¿Podría realizarle algunas preguntas?</p> <p><i>Si acepta, comenzar encuesta</i></p> <p>¿Me podría confirmar que usted participó en este programa?</p>	a.	SI
		b.	NO <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)</i>

Antecedentes

RUT	
------------	--

1. Contacto OMIL – Empresa

1.1.a Acercamiento a la empresa	1. En términos generales, ¿Cómo se establece el primer contacto de la (o las) OMIL con las que ha trabajado su empresa?	a.	La o las OMIL se contacta(n) telefónicamente o vía correo electrónico con la empresa
		b.	Un gestor territorial visita la empresa para dar a conocer los servicios de la OMIL
		c.	Su empresa fue invitada a participar de un encuentro empresarial organizado por la OMIL
		d.	Su empresa se ha acercado espontáneamente a la OMIL con la necesidad de reclutar trabajadores (pasa a 1.3.a)
		e.	Otro ¿Cuál? (pasa a 1.3.a)

1.1.b Acercamiento a la empresa	2. ¿Cuán útil es para su empresa la labor de contacto que realiza la OMIL? Evalúe la utilidad en una escala de 1 a 7, donde 1 es “nada útil” y 7 es “Extremadamente útil”	1	2	3	4	5	6	7
---	--	---	---	---	---	---	---	---

1.2.a	3. ¿Su empresa participó en	a.	Sí	b.	No (Pasa a 1.3.a)
--------------	------------------------------------	-----------	----	-----------	--------------------------

Encuentros empresariales	encuentros empresariales organizados por la OMIL?				
--------------------------	--	--	--	--	--

1.2.b Encuentros empresariales	4. ¿Cuán útil ha sido para su empresa la participación en estos encuentros empresariales? Evalúe la utilidad en una escala de 1 a 7, donde 1 es "nada útil" y 7 es "Extremadamente útil"	1	2	3	4	5	6	7
--	---	---	---	---	---	---	---	---

1.3.a Registro en BNE	5. ¿Su empresa fue registrada por la OMIL en la Bolsa Nacional de Empleo (BNE)?	Sí (pasa a 1.3.b)	No (pasa a 1.4)	La empresa ya estaba registrada (pasa a 1.4)	NS/NR (NO LEER ESTA ALTERNATIVA) (Pasa a 1.4)
---------------------------------	--	-----------------------------	---------------------------	--	---

1.3.b Registro en BNE	6. ¿Recibió orientación y/o capacitación para publicar sus ofertas de manera autónoma?	Sí	No (pasa a 1.4)	NS/NR (NO LEER ESTA ALTERNATIVA) (Pasa a 1.4)
---------------------------------	---	----	---------------------------	---

1.3.c Registro en BNE	7. En una escala de 1 a 7 ¿qué tan satisfecho quedó usted con la capacitación recibida? Considere que 1 es nada satisfecho y 7 es	1	2	3	4	5	6	7
---------------------------------	--	---	---	---	---	---	---	---

	<i>muy satisfecho</i>								
--	-----------------------	--	--	--	--	--	--	--	--

1.4 Levantamiento de vacantes y necesidades laborales	8. En una escala de 1 a 7, donde 1 es muy mal y 7 es muy bien ¿Cómo evalúa el proceso que hace la OMIL de identificación de vacantes de la empresa?	1	2	3	4	5	6	7
---	--	---	---	---	---	---	---	---

2. Intermediación Laboral

2.1.a Generación de instancias de reclutamiento y selección	9. ¿Su empresa ha participado en procesos de reclutamiento y selección masiva en la OMIL?	Sí	No (pasa a 2.2)	NS/NR (NO LEER ESTA ALTERNATIVA) (Pasa a 2.2)
---	--	----	---------------------------	---

2.1.b Generación de instancias de reclutamiento y selección	10. En una escala de 1 a 7 (donde 1 es nada útil y 7 muy útil) ¿cómo calificaría usted la utilidad para su empresa de su participación en estos procesos?	1	2	3	4	5	6	7
2.2 Tiempo de	11. En una escala de 1 a 7, ¿Cómo evalúa los	1	2	3	4	5	6	7

espera de resultados	tiempos de espera desde el anuncio de la vacante hasta la presentación de la OMIL de candidatos o seleccionados? <i>Considere que 1 significa un tiempo de espera demasiado largo y 7 un tiempo de espera muy adecuado</i>							
----------------------	--	--	--	--	--	--	--	--

2.4.a Derivación a empresas (Medio de contacto)	12. ¿Cómo fueron derivados a su empresa los postulantes seleccionados por la OMIL?	a.	La OMIL agendó las entrevistas de trabajo de la empresa con los postulantes.	
		b.	La OMIL envió a la empresa la nómina de postulantes o seleccionados para el cargo.	
		c.	La OMIL entregó a los postulantes o seleccionados los datos de contacto de la empresa, y ellos se contactaron con nosotros.	
		d.	Otra	¿Cuál?
		e.	NS/NR	(NO LEER ESTA ALTERNATIVA)

2.4.b Derivación a empresas	13. En una escala de 1 a 7 (donde 1 es nada satisfecho y 7 muy satisfecho) ¿qué tan satisfecho quedó usted con este proceso de derivación realizado por la OMIL?	1	2	3	4	5	6	7
---------------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---

2.4.c Derivación a empresas	14. En una escala de 1 a 7 ¿qué tanto se ajustan los postulantes seleccionados por la OMIL a los perfiles solicitados por la empresa? <i>Considere 1 como 'no se ajustan nada a los perfiles solicitados' y 7 como 'se ajustan totalmente a los perfiles solicitados'</i>	1	2	3	4	5	6	7
---------------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---

3. Seguimiento (sólo empresas con trabajadores colocados por la OMIL)

3.1a Búsqueda de colocaciones (Filtro)	15. ¿Su empresa ha contratado a trabajadores seleccionados y/o derivados por la OMIL?	a.	Sí	b.	No (pasa a 3.3b)	c.	No sabe/No responde (No leer alternativa) (pasa a 3.3b)
3.1 Búsqueda de colocación	16. ¿La OMIL se ha puesto en contacto con la empresa después de la colocación del	a.	Sí	b.	No	c.	No sabe/No responde (No leer

es	trabajador, para saber si el trabajador ha cumplido con las expectativas de la empresa?						alternativa)
----	--	--	--	--	--	--	--------------

3.2.a Validación de colocaciones	17. ¿La OMIL ha solicitado un certificado de contratación del trabajador colocado en la empresa?	a.	Sí	b.	No pasa a 3.3a	c.	No sabe/No responde (No leer alternativa)
3.2.b Validación de colocaciones	18. ¿Entregó su empresa este certificado?	a.	Sí pasa a 3.3a	b.	No	c.	No sabe/No responde (No leer alternativa)

3.2.c Validación de colocaciones	19. ¿Por qué razón su empresa no ha entregado el certificado?	a.	El formato del certificado es muy engorroso
		b.	No tenemos tiempo para generarlo
		c.	Olvido
		d.	Otro ¿Cuál?
		e.	No sabe/No responde (No leer alternativa)

3.3.a Evaluación de Satisfacción	20. En una escala de 1 a 7 (donde 1 es nada satisfecho y 7 muy satisfecho) ¿qué tan satisfecha está la empresa con el trabajador colocado por la OMIL?	1	2	3	4	5	6	7
3.3.b Evaluación de Satisfacción	21. En una escala de 1 a 7 (donde 1 es nada satisfecho y 7 muy satisfecho) ¿qué tan satisfecha está la empresa con el trabajo realizado por la OMIL?	1	2	3	4	5	6	7
3.3.c Evaluación de Satisfacción	22. ¿Recomendaría esta forma de reclutamiento y selección de personal a otras empresas?	Sí	No					

Muchas gracias por su tiempo, que tenga buen día hasta luego.

Fin de la encuesta

9.5 Encuesta Satisfacción Beneficiarios FOMIL

Encuesta de Satisfacción Usuario: Exclusivo para Beneficiario Programa FOMIL

Introducción	<p>Buenos día/Buenas tardes, mi nombre es (...), y estoy llamando del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.</p> <p>De acuerdo con nuestros registros, usted se acercó a la OMIL en busca de ayuda para encontrar un empleo, y quisiéramos conocer su opinión respecto de la labor desarrollada por la OMIL.</p> <p>Todos los datos que entregue son totalmente confidenciales y no debiera tomarle más de 10 a 15 minutos. Su ayuda es fundamental para poder mejorar el trabajo que realiza la OMIL.</p> <p>¿Podría realizarle algunas preguntas?</p> <p><i>Si acepta, comenzar encuesta</i></p> <p>¿Me podría confirmar que usted participó en este programa?</p>	a.	SI
		b.	NO <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)</i>

Antecedentes

RUT	
------------	--

1. Recepción del Usuario

1.1.a Diagnóstico de situación (Identificación de la demanda del usuario)	1. ¿Por qué motivo se acercó a la OMIL? Pregunta abierta con codificación del encuestador	a.	Estaba cesante y buscaba un trabajo (Intermediación Laboral)
		b.	Quería encontrar un trabajo mejor que el que tenía (Intermediación Laboral)
		c.	Estaba cesante y quería capacitarme (Capacitación)
		d.	Necesitaba certificar mi cesantía para obtener el pago del Fondo de Cesantía Solidario (FCS) (Certificación FCS)
		e.	Porque estoy postulando a un programa social que requiere que esté inscrito en la BNE o en la OMIL (Programas Sociales) ¿Cuál?
		f.	Otro ¿Cuál?

1.1.b Diagnóstico de situación	2. ¿Era la primera vez que se acercaba a la OMIL?	Sí (pasa a 1.3.a)	No
--	--	-------------------	----

1.1.c Diagnóstico de situación	3. ¿Cuántas veces se acercó anteriormente a la OMIL?	
--	---	--

1.3.a Registro BNE	4. ¿Fue inscrito en la Bolsa Nacional de Empleo (BNE)?	a.	Sí
		b.	No (pasa a 1.4.a)
		c.	Ya estaba registrado (pasa a 1.4.a)
		d.	No sabe (pasa a 1.4.a)
1.3.b Registro BNE	5. ¿Le enseñaron a usar la BNE?	a.	Sí
		b.	No (pasa a 1.4.a)
		c.	Ya sabía usarla (pasa a 1.4.a)

1.3.c Registro BNE	6. En una escala de 1 a 7 ¿qué tan clara fue la capacitación para el uso de la BNE? Considere que 1 es nada claro y 7 es muy claro	1	2	3	4	5	6	7
------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---

1.4.a Derivación a otros servicios de apoyo	7. En la OMIL, ¿fue derivado a otros servicios de la Municipalidad u otra institución para recibir apoyo en temas distintos a los laborales?	a.	Sí	b.	No (pasa a 1.5)
1.4.b Derivación a otros	8. ¿El servicio al que fue derivado pudo atender a su demanda?	a.	Sí	b.	No

servicios de apoyo								
1.5 Evaluación Global recepción	9. En una escala de 1 a 7, donde 1 es muy mala y 7 es excelente ¿qué nota le pondría a la atención cuando fue recibido en la OMIL?	1	2	3	4	5	6	7

2. Habilitación Social

2.1 Diagnóstico de competencias laborales	10. ¿Le hicieron una entrevista para conocer su experiencia laboral?	a.	Sí	b.	No
---	---	-----------	----	-----------	----

2.2.a Desarrollo de habilidades para la búsqueda de empleo	11. ¿Fue invitado(a) a participar de un Taller de Apresto Laboral?	a.	Sí	b.	No (pasa a 2.3.a)
2.2.b Desarrollo de habilidades para la búsqueda de empleo	12. ¿Participó del taller?	a.	Sí	b.	No (pasa a 2.3.a)

2.2.c Desarrollo de habilidades para la búsqueda de empleo	13. En una escala de 1 a 7 ¿qué nota le pondría a la utilidad del Taller de apresto laboral para conseguir empleo? Considere que 1 es para nada útil y 7 es extremadamente útil	1	2	3	4	5	6	7
2.3.a Gestión de procesos de capacitación	14. ¿Fue informado por la OMIL respecto de la oferta disponible de programas de capacitación?	a.	Sí			b.	No (pasa a 3.1.a)	
2.3.b Gestión de procesos de capacitación	15. ¿Se interesó en algún curso de capacitación?	a.	Sí			b.	No (pasa a 3.1.a)	
2.3.c Gestión de procesos de capacitación	16. ¿Fue informado por el personal de OMIL respecto de los requisitos, plazos y cómo inscribirse en el curso?	a.	Sí			b.	No (pasa a 3.1.a)	

3. Proceso de 'Intermediación Laboral'

3.1a Identificación de ofertas según perfil laboral	17. ¿Tuvo la oportunidad de revisar con el Ejecutivo/a de atención de la OMIL las vacantes de trabajo disponibles?	a.	Sí		b.	No (pasa a 3.2.a)	
---	---	----	----	--	----	--------------------------	--

3.1b Identificación de ofertas según perfil laboral	18. En una escala de 1 a 7 (donde 1 es la peor nota y 7 la mejor) ¿qué nota le pondría a las vacantes revisadas?	1	2	3	4	5	6	7
---	--	---	---	---	---	---	---	---

3.2.a Derivación a empresas	19. ¿Cómo lo contactó la OMIL con la empresa que ofrecía la vacante de trabajo?	a. La OMIL agendó una entrevista de trabajo para usted en la empresa.						
		b. La OMIL entregó sus datos de contacto a la empresa y ellos se contactaron con usted.						
		c. La OMIL le entregó los datos de contacto de la empresa y usted se contactó directamente con ellos.						
		d. El proceso de reclutamiento y selección se desarrolló en la OMIL. pase a 3.3						
		e. Otra ¿Cuál?						
3.2.b Derivación a empresas	20. En una escala de 1 a 7, ¿Cómo evalúa la labor de contacto que realizó la OMIL entre la empresa y usted? Considere que 1 es muy malo y 7 es excelente	1	2	3	4	5	6	7

3.3 Tiempo de espera de resultados	21. En una escala de 1 a 7, ¿Cómo evalúa los tiempos de espera para encontrar una vacante de trabajo a través de la OMIL? Considere que 1 significa un tiempo de espera demasiado largo y 7 un tiempo de espera muy adecuado	1	2	3	4	5	6	7
--	---	---	---	---	---	---	---	---

4. Seguimiento

4.1 Búsqueda de colocaciones	22. ¿La OMIL se ha puesto en contacto con usted después de su colocación en un puesto de trabajo, para corroborar que se cumplan las condiciones de trabajo ofrecidas?	a.	Sí	b.	No
--	---	----	----	----	----

4.2.a Efectividad de la colocación	23. ¿El puesto de trabajo en que fue colocado responde a lo que usted estaba buscando al acercarse a la OMIL?	a.	Sí	b.	No
--	--	----	----	----	----

4.2.b Efectividad de la colocación	24. ¿El puesto de trabajo en que fue colocado cumple con las condiciones laborales ofrecidas por la OMIL al postular?	a.	Sí	b.	No
--	--	----	----	----	----

4.3.a Evaluación de Satisfacción	25. En una escala de 1 a 7 ¿qué tan satisfecho está con su puesto de trabajo conseguido por la OMIL? Considere 1 como Nada satisfecho y 7 como Muy satisfecho	1	2	3	4	5	6	7
4.3.b Evaluación de Satisfacción	26. En una escala de 1 a 7 (donde 1 es muy malo y 7 muy bueno) ¿qué nota le pondría a la gestión realizada por la OMIL?	1	2	3	4	5	6	7

4.3.c Evaluación de Satisfacción	27. ¿Recomendaría a otras personas la búsqueda de trabajo a través de la OMIL?	a. Sí	b. No
--	---	--------------	--------------

Muchas gracias por su tiempo, espero que tenga un buen día hasta luego.

(Fin de la encuesta)