



EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LA CAPACITACION CURSOS FORMACIÓN CONTINUA

La **Evaluación de la satisfacción de la Capacitación** permite evaluar el nivel de calidad y cumplimiento que las empresas (OTEC) han tenido en la realización de los cursos, proporcionando información para realizar mejoras futuras y para determinar la continuidad de sus servicios.

A continuación se presentan los resultados de los cursos de Formación Continua.

ANTECEDENTES
<p>Se evaluaron todos los cursos que la Unidad de D. O. y Capacitación organizó durante el año 2012, correspondientes al Programa de Formación Continua. Sin embargo, el número de participantes que contestó la encuesta fue el siguiente:</p>

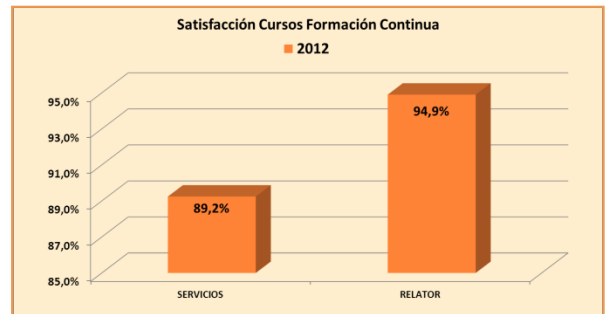
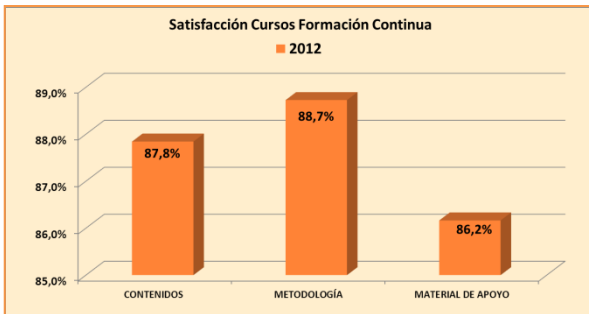
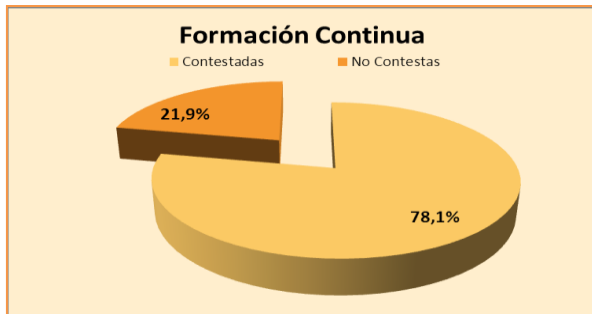
DIMENSIONES EVALUADAS
<p>CONTENIDOS: Evaluar si el curso cumplió con las expectativas de los participantes respecto a los tópicos vistos.</p> <p>METODOLOGIA: Evaluar los métodos y actividades utilizados en el curso para el desarrollo del aprendizaje.</p> <p>MATERIAL DE APOYO: Evaluar la utilización del material del curso y la calidad de estos.</p>

DIMENSIONES EVALUADAS
<p>ORGANIZACIÓN: Evaluar la calidad de atención y los servicios prestados por el organismo capacitador.</p> <p>RELATOR: Evaluar la calidad del relator, desde la puntualidad, el dominio de los temas a tratar, la capacidad de exponer y habilidades.</p>

CURSOS FORMACIÓN CONTINUA	RESULTADOS
ENCUESTAS APLICADAS	768
CONTESTADAS	600
% CONTESTADAS	78,1%
% NO CONTESTADA	21,9%

DIMENSIONES EVALUACIONES	RESULTADOS
CONTENIDOS	87,8%
METODOLOGIA	88,7%
MATERIAL DE APOYO	86,2%

DIMENSIONES EVALUACIONES	RESULTADOS
SERVICIOS	89,2%
RELATOR	94,9%



Se observa que del total de 768 encuestas entregadas el 78,1% fueron contestadas de los diferentes cursos de formación continua, y que el 21,9% de los participantes no contestaron la encuesta esto debido al factor de ausencia en el momento de aplicación, entre otros.

Se observa que los participantes presentan en los tres primeros ítems a evaluados un nivel de satisfacción sobre el 85%, contemplando el más bajo en el material de apoyo recibido en los cursos.

Con un 89,2% se observa el nivel de satisfacción de los participantes respecto a los servicios prestados por los diferente OTEC, se espera que para el 2013 se sobrepase el 91% con respecto a este ítems. Por último los relatores presentaron un nivel de satisfacción sobre el 90%.



EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LA CAPACITACION CURSOS INTERÉS INSTITUCIONAL

La **Evaluación de la satisfacción de la Capacitación** permite evaluar el nivel de calidad y cumplimiento que las empresas (OTEC) han tenido en la realización de los cursos, proporcionando información para realizar mejoras futuras y para determinar la continuidad de sus servicios.

A continuación se presentan los resultados de los cursos de Interés Institucional.

ANTECEDENTES
En el caso de los cursos de Interés Institucional, se presenta sólo la evaluación del curso de Inteligencia Emocional Aplicada al Servicio, puesto que se promovió que este tipo de cursos fueran coordinados directamente por los organismos universitarios.

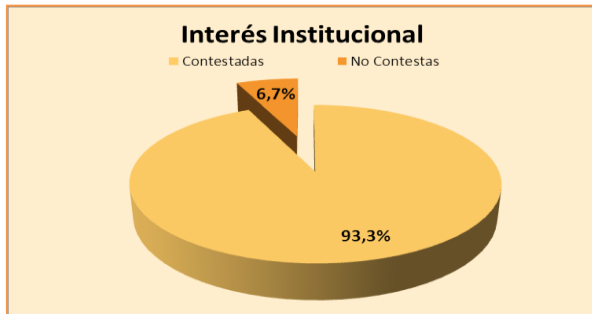
DIMENSIONES EVALUADAS
CONTENIDOS: Evaluar si el curso cumplió con las expectativas de los participantes respecto a los tópicos vistos.
METODOLOGIA: Evaluar los métodos y actividades utilizados en el curso para el desarrollo del aprendizaje.
MATERIAL DE APOYO: Evaluar la utilización del material del curso y la calidad de estos.

DIMENSIONES EVALUADAS
ORGANIZACIÓN: Evaluar la calidad de atención y los servicios prestados por el organismo capacitador.
RELATOR: Evaluar la calidad del relator, desde la puntualidad, el dominio de los temas a tratar, la capacidad de exponer y habilidades.

CURSOS FORMACIÓN CONTINUA	RESULTADOS
ENCUESTAS APLICADAS	15
CONTESTADAS	14
% CONTESTADAS	93,3%
% NO CONTESTADA	6,7%

DIMENSIONES EVALUACIONES	RESULTADOS
CONTENIDOS	94,2%
METODOLOGIA	97,6%
MATERIAL DE APOYO	79,1%

DIMENSIONES EVALUACIONES	RESULTADOS
SERVICIOS	79,1%
RELATOR	98,9%



Se observa un alto porcentaje de respuesta a la encuesta, presentando sólo una persona sin resultados.

En general los indicadores de contenidos y metodología se encuentran sobre el 94% de satisfacción, se observa que el material de apoyo presenta bajo nivel de aceptación enfatizando en la poca utilización del material de apoyo en las clases.

Se observa que la satisfacción con respecto a los servicios otorgados por el OTEC se encuentran cerca del 80% de satisfacción, esto debido a que los participantes recalcaron que los equipos de apoyo no funcionaron como se esperaba. Por último, el relator presentó un óptimo nivel de satisfacción con un 98,9%.



EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LA CAPACITACION CURSOS CALIDAD DE VIDA

La **Evaluación de la satisfacción de la Capacitación** permite evaluar el nivel de calidad y cumplimiento que las empresas (OTEC) han tenido en la realización de los cursos, proporcionando información para realizar mejoras futuras y para determinar la continuidad de sus servicios.

A continuación se presentan los resultados de los cursos de Calidad de Vida.

ANTECEDENTES
<p>Se evaluaron todos los cursos que la Unidad de D. O. y Capacitación organizó durante el año 2012, correspondientes al Programa de Calidad de Vida. Sin embargo, el número de participantes que contestó la encuesta fue el siguiente:</p>

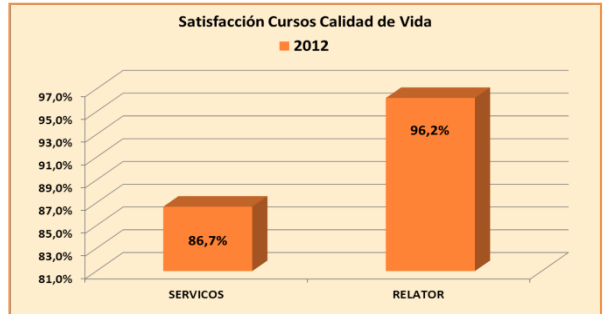
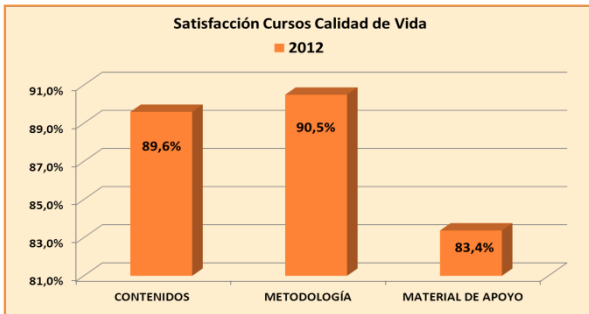
DIMENSIONES EVALUADAS
<p>CONTENIDOS: Evaluar si el curso cumplió con las expectativas de los participantes respecto a los tópicos vistos.</p> <p>METODOLOGIA: Evaluar los métodos y actividades utilizados en el curso para el desarrollo del aprendizaje.</p> <p>MATERIAL DE APOYO: Evaluar la utilización del material del curso y la calidad de estos.</p>

DIMENSIONES EVALUADAS
<p>ORGANIZACIÓN: Evaluar la calidad de atención y los servicios prestados por el organismo capacitador.</p> <p>RELATOR: Evaluar la calidad del relator, desde la puntualidad, el dominio de los temas a tratar, la capacidad de exponer y habilidades.</p>

CURSOS CALIDAD DE VIDA	RESULTADOS
ENCUESTAS APLICADAS	326
CONTESTADAS	282
% CONTESTADAS	86,5%
% NO CONTESTADA	13,5%

DIMENSIONES EVALUACIONES	RESULTADOS
CONTENIDOS	89,6%
METODOLOGIA	90,5%
MATERIAL DE APOYO	83,4%

DIMENSIONES EVALUACIONES	RESULTADOS
SERVICIOS	86,7%
RELATOR	96,2%



Se observa que el 86,5% de los participantes contestaron la encuesta de satisfacción de los cursos de calidad de vida, presentando un 13,5% de omisión.

En relación a la evaluación de los cursos, estos presentan un nivel de satisfacción promedio de un 87,5%, destacando dentro de los más bajos, con un 83,4% el material de apoyo entregado en los cursos.

Con respecto a los servicios entregados por los OTEC que imparten los cursos,, presentan un 86,7% de satisfacción, se espera aumentar en nivel de este ítem para el año 2013. Por último el relator presenta una evaluación alta con un 96,2%.



EVALUACIÓN DE LA SATISFACCION DE LA CAPACITACION CURSOS CALIDAD DE VIDA: GIMNASIA DE PAUSA

La **Evaluación de la satisfacción de la Capacitación** permite evaluar el nivel de calidad y cumplimiento que las empresas (OTEC) han tenido en la realización de los cursos, proporcionando información para realizar mejoras futuras y para determinar la continuidad de sus servicios.

A continuación se presentan en forma separada los resultados obtenidos en el curso de Gimnasia de Pausa.

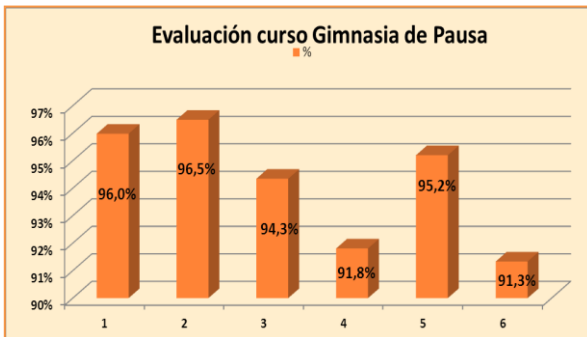
CURSOS CALIDAD DE VIDA	RESULTADOS
ENCUESTAS APLICADAS	138
CONTESTADAS	138
% CONTESTADAS	100%
% NO CONTESTADA	0%



En nivel de respuesta en los cursos de gimnasia de pausa fue el 100% esto quiere decir que contesto un total de 138 personas las encuestas de satisfacción.

DIMENSIONES EVALUADAS
CAPACITACIÓN: se evaluó el beneficio que presentó la Gimnasia de Pausa en los funcionarios, consultando si ésta ayudó a aliviar el cansancio mental, disminuir la tensión muscular, ayudó en sobrellevar mejor las labores diarias y mantener un buen estado de salud.

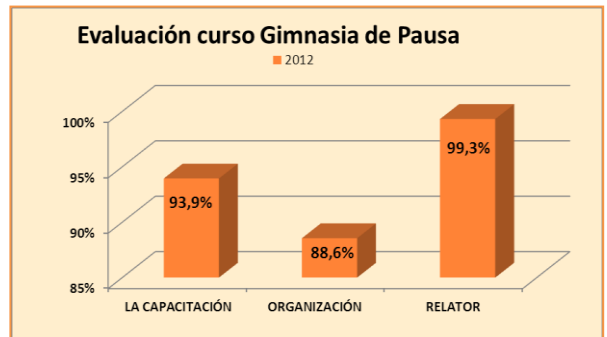
DIMENSIONES EVALUACIONES	RESULTADOS
1. ALIVIAR CANSANCIO MENTAL	96%
2. DISMINUIR TENSION MUSCULAR	96,5%
3. MEJOR MOVILIDAD Y POSTURA	94,3%
4. MEJOR ESTADO DE SALUD	91,8
5. AYUDO A SEGUIR CON LA LABOR DIARIA	95,2
6. AYUDO EN RELACIONES INTERPERSONALES	91,3



De acuerdo a los beneficios que otorga el desarrollo de este curso, se logra observar que todos los indicadores evaluados se encuentran sobre el 90%, donde los puntos 1, 2 y 5 se encuentran sobre el 95%.

DIMENSIONES EVALUADAS
ORGANIZACIÓN: Evaluar la calidad de atención y los servicios prestados por el organismo capacitador.
RELATOR: Evaluar la calidad del relator, desde la puntualidad, el dominio de los temas a tratar, la capacidad de exponer y habilidades.

DIMENSIONES EVALUACIONES	RESULTADOS
CAPACITACIÓN	93,9%
ORGANIZACIÓN	88,6%
RELATOR	99,3%



En relación a la capacitación el curso presento un nivel de satisfacción del 88,6% con respecto a los servicios presentados por los OTEC y una muy buena aceptación con respecto a los relatores que imparten este tipo de cursos.

COMENTARIOS FINALES

- Los cursos de Formación Continua, Interés Institucional y Calidad de Vida evaluados son aquellos organizados directamente por la Unidad de D.O. y Capacitación, razón por la cual esta unidad debe velar por que la calidad de los cursos impartidos satisfaga las expectativas de los participantes.
- Desde el año 2011 a la fecha se observa un incremento de los cursos evaluados, de un 16% a un 100% de los cursos de los Programas de Formación Continua, Interés Institucional y Calidad de Vida. No obstante, se debe mencionar que hay un porcentaje significativo de participantes que no lograron responder la encuesta, pese a emplear una encuesta presencial y otra en línea.
- Para el año 2013, todas las encuestas deberán considerar el nombre de los participantes y así tener un registro preciso de respuestas.
- Por segundo año, se debe prestar especial atención a los Materiales de los Cursos, ya que son uno de los ítems con menor satisfacción (86% en Formación Continua y 79% en Interés Institucional). Al revisar los datos nos encontramos que los cursos que bajan el promedio son “Administración de Fondos Fijos” y “Técnicas Contables Básica” . Con el primer proveedor no fue posible acordar mejoras, por lo que se debe cambiar de proveedor para el año 2013 y en el segundo caso, se han solicitado mejoras en el material entregado.
- En el caso de los cursos de Interés Institucional, se deberán promover y buscar quórum para realizar actividades que desarrollen las habilidades consideradas transversales: Trabajo en Equipo, Orientación al Servicio, Liderazgo Personal y Excelencia, Orientación a la Calidad.
- Respecto de los cursos de Calidad de Vida, actualmente hay 13 organismos realizando cursos de Gimnasia de Pausa, los cuales reportan bienestar manteniendo un buen estado de salud entre los asistentes, razón por la que se seguirán promoviendo este tipo de iniciativas.a
- Se propone que los cursos de Formación Continua y Calidad de Vida alcancen al menos un 90% de satisfacción en todas las dimensiones evaluadas.
- Se propone que los cursos de Interés Institucional y Gimnasia de Pausa alcancen al menos un 95% de satisfacción en todas las dimensiones evaluadas.