

UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN
PROCESO DE EVALUACIÓN Y ESTADÍSTICA

**Evaluación del nivel de satisfacción de la
persona participante, respecto al servicio
de capacitación o formación profesional
recibido.**

Año 2019

Elaborado por:

Marianne Díaz Hidalgo

Agosto, 2020

Contenido

I.	Presentación	1
II.	Antecedentes	2
III.	Objetivos	5
IV.	Opción metodológica	6
V.	Resultados.....	11
5.1.	Satisfacción de la persona participante con el servicio	16
5.2.	Cálculo de la calificación del servicio de capacitación y formación profesional	18
5.3.	Cálculo indicador de satisfacción de la población con el servicio.	27
VI.	Conclusiones	28
VII.	Recomendaciones.....	29
VIII.	Anexos.....	30

I. Presentación

La formación profesional, tiene dentro de sus objetivos brindar a las personas, habilidades y competencias para desarrollarse en el mercado laboral, es por ello que el INA como institución costarricense encargada de dicha labor, establece dentro de su misión; formar, capacitar y certificar a personas físicas y jurídicas, para contribuir al crecimiento personal, movilidad social, productividad y competitividad; que permita al país adaptarse a los cambios que el entorno exige.

Además de dicha labor, tiene intrínsecamente la tarea de generar satisfacción en las personas que reciben sus servicios, ya que tiene contemplado que los mismos cuenten con la calidad necesaria, para que cumplan con las expectativas de la clientela.

Para conocer si dichas expectativas son cumplidas, la institución aplica un instrumento FR GR 60 de *“Evaluación de la capacitación o formación profesional por parte de la persona participante”*, que según el procedimiento de calidad I FR 08 tiene como propósito obtener el criterio de las personas participantes acerca del desarrollo de los servicios, el desempeño de la persona instructora y la utilidad del Servicio de Capacitación y Formación Profesional recibida, para poder implementar acciones correctivas que permitan enfrentar limitaciones que atenten contra la calidad de los servicios ofrecidos por el Instituto.

Es por ello que el presente informe contiene los resultados de dichas evaluaciones aplicadas durante el año 2019, las cuales tomaron como población informante tanto a personas que se encontraban recibiendo programas, así como módulos certificables. Con dicha investigación se pretende además de conocer la percepción del servicio, identificar posibles áreas de mejora en búsqueda del mejoramiento continuo, tal como lo establece el I FR 08.

II. Antecedentes

Con el propósito de obtener un criterio que aproxime al instituto a determinar la calidad de los SCFP que imparte, desde el año 2002, la Unidad de Planificación y Evaluación, realiza un informe en el cual se muestra la calificación ofrecida por la población estudiantil respecto al servicio ofrecido.

Esta actividad surge en respuesta ante la adopción de un sistema de gestión de la calidad, la cual establece que para una organización mejore su desempeño global y obtenga una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible, debe identificar la satisfacción de los requisitos de la clientela, entre otros puntos medulares.

Por ello la institución debe proveerse de medios que le permitan oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente; e identificar aquellos riesgos posibles para lograr cumplir con éxito sus objetivos. Siendo la evaluación del SCFP por parte de la población estudiantil uno de estos medios.

Basados en lo anterior, en la planificación operativa se han venido incluyendo indicadores relacionados con la satisfacción de la clientela, desde el año 2011, de manera permanente. Se evalúa así la satisfacción de la población participante y la del sector empresarial cada año. Además, otras dependencias utilizan encuestas de opinión para indagar a nivel de su clientela la satisfacción de sus intereses y expectativas.

Desde el año 2002 y hasta el 2009, la Unidad de Planificación y Evaluación utiliza como instrumento de recolección de insumos para evaluar la satisfacción de la población participantes, el FR GR 60, normado por el Sistema de Calidad, denominado “Evaluación del Servicio de Capacitación y Formación Profesional por parte del Participante”. Este contiene los principales resultados de la evaluación administrativa de los SCFP que cada unidad ejecutora efectúa en el transcurso del año, utilizando como fuente de información, a los participantes en los SCFP.

Cabe aclarar que dicho instrumento no aplica a toda la oferta curricular del instituto, por cuanto el requisito primordial es que dicho servicio sea presencial. Y los aspectos sometidos a valoración se vinculan a:

- Los contenidos de la capacitación.
- La persona docente que impartió la capacitación.
- La satisfacción de la capacitación.
- Logística de la capacitación.
- Parte administrativa de la capacitación.

Para la aplicación de este instrumento a nivel de la Gestión Regional, se definen algunos parámetros, como un porcentaje determinado de SCFP a evaluar y el tipo de servicios a considerar.

Hasta el 2009 las opiniones expresadas por los participantes, en cuanto a la calificación del servicio prestado fue de: “muy bueno”. Así mismo, las condiciones bajo las cuales se desarrolló la capacitación fueron calificadas como adecuadas, en lo referente a: área de trabajo, materiales utilizados e instalaciones físicas.

A partir del 2010 y hasta el 2017, la Unidad de Planificación y Evaluación diseña otros instrumentos y estrategias de recolección de la opinión estudiantil, pasando desde el desarrollo de grupos focales y talleres con la población participante en todos los centros ejecutores, hasta una encuesta en línea en el 2017. Lo anterior con el propósito de abarcar más representatividad a nivel de todos los centros ejecutores de SCFP y de la oferta evaluada.

En términos generales hasta el 2017, las evaluaciones muestran cifras favorables en las diferentes variables consultadas, lo que demuestra el esfuerzo que se realiza, con el propósito de lograr un servicio de capacitación de calidad, así mismo, se muestra que el nivel de satisfacción de los participantes es alto, oscilando en los años 2016 y 2017 entre 92,9% y 93,0%, clasificando al cliente como de “muy satisfecho”.

A partir del 2018, se define a nivel institucional, utilizar un solo formulario para medir la satisfacción del participante en SCFP, por cuanto a esa fecha existían al menos 3 distintos. Por lo que la Subgerencia Técnica, coordina el trabajo con la Gestión Regional para confeccionar un solo instrumento, con la participación de la UPE y la Gestión de Formación y Servicios Tecnológicos. Es así como se propone un formulario en línea, y bajo la

nomenclatura del sistema de calidad, reemplazando el FRGR-60: “Evaluación de la Capacitación o Formación Profesional por parte de la persona participante”, aplicado en las unidades ejecutoras.

Por ausencia de la figura de un Gestor Regional, durante el 2018 no se llega a aplicar el formulario, solo un plan piloto a finales del año. Es hasta el 2019 que la Gestión Regional ya con nuevo gestor a la cabeza, inicia su aplicación en línea.

La aplicación de este formulario está normada por la Gestión Regional y la Unidad de Planificación y Evaluación tiene acceso a las bases de datos para procesar la información y confeccionar un informe de resultados.

En el presente año, la Unidad de Planificación y Evaluación, ante la crisis ocasionada por el COVID 19, que conlleva a la suspensión de SCFP de manera presencial, decide procesar los datos de los formularios aplicados en el año 2019, para así lograr contar con información sobre el nivel de satisfacción de las personas participantes respecto a los SCFP. Lo anterior por cuanto no es posible obtener la información de los servicios vigentes en el 2020, dada la suspensión de una mayoría de éstos y a que el instrumento no aplica en el caso de la modalidad virtual o no presenciales.

III. Objetivos

General

Indagar la opinión que tienen las personas participantes con respecto a los servicios de capacitación y formación profesional recibidos durante el año 2019, con el fin de implementar acciones correctivas para colaborar con el mejoramiento continuo de la del INA como ente formador.

Específicos

- ✓ Determinar el nivel de satisfacción de la persona participante con respecto a los servicios recibidos.

- ✓ Conocer el criterio de la persona participante con respecto al desempeño de la persona docente que le brindó el Servicio de Capacitación y Formación Profesional (SCFP).

- ✓ Indagar la percepción que tienen las personas participantes con respecto a instalaciones, materiales, herramientas y equipo facilitados durante la ejecución del servicio.

IV. Opción metodológica

Para la elaboración del presente informe se toma como base la aplicación del formulario de calidad FR GR 60 que se refiere a la “*Evaluación de la capacitación o formación profesional por parte de la persona participante*”. Dicho formulario está diseñado en una aplicación para ser llenado en línea. Así las personas participantes, según lineamientos ofrecidos por la persona Administradora de Servicios, proceden a acceder a una dirección o link y llenan el formulario. Los datos del llenado del formulario se registran en una base de datos, que es administrada por la Unidad Coordinadora de la Gestión Regional.

✓ Población objeto de estudio

La población está conformada por personas que recibieron módulos certificables o módulos de programa durante el año 2019 y que completaron el formulario de calidad FR GR 60.

✓ Fuente de información

La principal fuente de información son los formularios de calidad FR GR 60 “*Evaluación de la capacitación o formación profesional por parte de la persona participante*” que se aplicaron a las personas que recibieron los SCFP que ofrece la institución. Por lo tanto, la fuente de la totalidad de cuadros se refiere a la base de datos conformada por todos los datos resultados de la aplicación de dichos formularios a la población objeto de estudio.

✓ Marco muestral

Para la conformación del marco muestral se recibe de la Gestión Regional, un total de 2.129 archivos digitales, correspondientes a las referencias o servicios evaluados en los años 2019.

Luego se procede mediante el uso de una herramienta de Excel, a realizar una compilación de los archivos, lográndose obtener un muy buen resultado, aun cuando, esa compilación no logra incluir a todos los archivos, dado que no todos están idénticamente conformados, es decir, no tienen un formato válido de acuerdo al archivo estándar a la herramienta.

Además, la representación alcanzada se considera aleatoria dado que la herramienta no fue programada para ninguna selección específica.

Seguidamente se realiza un análisis inicial de los resultados con el fin principal de verificar:

- a) La representación de las evaluaciones en las diferentes unidades regionales (UR)
- b) La comprobación de registros completos, esto es que se haya capturado la información en todas las variables que componen el registro.

Dada esta verificación, se decide enriquecer la representatividad por UR, agregando, de forma manual, archivos con referencias correspondientes a las UR que lo requieren. Esta selección se realiza de manera aleatoria considerando la lista de referencias o archivos que no fueron incluidas en la primera compilación automática.

Finalmente, se logra conformar la base de datos, compuesta por **676 referencias**, que representan el 31,8% del total suministrado, para un total de **9.880 evaluaciones**. Importante mencionar que con estos resultados se cuenta con un marco muestral más robusto que en años anteriores. Se decide trabajar con la totalidad de respuestas recibidas respecto a los SCFP impartidos en el 2019, no se confecciona muestra.

✓ **Cálculo de la calificación del servicio de capacitación y formación profesional**

El formulario FR GR 60 está conformado por siete secciones, dentro de las cuales la primera está relacionada con los aspectos generales de las personas encuestadas, donde se conocen aspectos relacionados al perfil general, tales como; género (Femenino, masculino u otro), años cumplidos, nivel de escolaridad, condición de empleabilidad y razón que motivó su ingreso a la institución.

Las restantes seis secciones son las que constituyen la calificación general del servicio, donde la persona participante debe calificar cada ítem con una escala de 1 a 10 de acuerdo con su opinión, donde 10 es la calificación más alta.

Son un total de 25 preguntas distribuidas en diferente proporción en cada sección, a continuación, se detalla el nombre de cada sección y el porcentaje de preguntas asignadas a cada una:

Sección	%
<u>TOTAL</u>	<u>100,0</u>
Aspectos generales	20,0
Desempeño del personal docente	64,0
Materiales, herramientas y equipo	8,0
Instalaciones	4,0
Satisfacción final	4,0

La sección de “*Aspectos generales*” está compuesto por cinco elementos a calificar, dentro de los cuales se encuentran;

- ✓ ¿Considera usted que lo aprendido en esta capacitación le permitirá mejorar sus conocimientos?
- ✓ ¿Los temas y actividades desarrolladas en la capacitación aportaron conocimientos que pueden aplicarse en un puesto de trabajo?
- ✓ ¿Estos conocimientos ayudan a generar una idea de negocio?
- ✓ ¿Recibió en forma oportuna, es decir cuando lo necesitaba, la capacitación o formación por parte del INA?
- ✓ ¿El horario de la capacitación o formación fue adecuado de acuerdo a sus necesidades?

La sección que corresponde a “*Desempeño de la persona docente*” es el más extenso, y está compuesta por dieciséis preguntas a mencionar:

- ✓ Propicia un ambiente agradable, de respeto y confianza
- ✓ Al iniciar la capacitación, ¿le ofreció información completa, sobre objetivos, contenidos, horario, evaluación y otros?
- ✓ ¿Es puntual en la entrada y salida de sesiones, así como en los recesos?
- ✓ ¿Prepara las actividades para el desarrollo de la capacitación o formación, materiales y/o equipos requeridos, lugar de trabajo para el desarrollo de la sesión?
- ✓ ¿El lenguaje utilizado durante sus sesiones teóricas y las prácticas es comprensible?
- ✓ Cuando se inicia un tema nuevo, ¿le pregunta al grupo sobre su conocimiento del tema por tratar?

- ✓ ¿Permite realizar preguntas sobre el tema o temas desarrollados y hace un repaso del tema anterior?
- ✓ ¿Responde y aclara en forma razonable las dudas presentadas?
- ✓ ¿Utiliza diferentes metodologías y técnicas para facilitar el desarrollo de las lecciones para que sean comprendidas y más agradables?
- ✓ ¿Atiende sus consultas y brinda el acompañamiento individual o grupal en caso de ser necesario para el desarrollo de las prácticas pertinentes?
- ✓ Las evaluaciones realizadas durante el curso fueron atinentes a los temas desarrollados en las sesiones.
- ✓ ¿La presentación personal fue acorde con el tipo de curso que impartió?
- ✓ ¿Utilizó vocabulario respetuoso?
- ✓ ¿Cumplió con los objetivos y temas del programa del curso o del módulo?
- ✓ ¿Brindó un trato igualitario para todas las personas participantes del curso?
- ✓ ¿Promueve y aplica normas de seguridad e higiene y medidas para prevenir emergencias?

Seguidamente dentro de la sección de “*Materiales, herramientas y equipo*”, se contemplan dos preguntas:

- ✓ ¿Qué calificación daría a los materiales, herramientas y/o equipos en términos de si le permitieron realizar las prácticas o trabajos requeridos durante la capacitación?
- ✓ ¿Cómo califica la puntualidad en la entrega del material didáctico digital o físico (folletos, libros, presentaciones, discos compactos, entre otros) requerido para el curso?

En lo que respecta a “*instalaciones*” solamente se realiza una consulta relacionada a ¿Qué calificación le daría al local donde recibió el curso? Por último, aunque no menos importante se valora la “*Satisfacción final*” con un ítem que consulta sobre si ¿El curso recibido ha llenado mis expectativas o intereses? (Fue lo que esperaba).

Además, existen dos consultas adicionales que no son contempladas dentro del cálculo de la calificación, la primera relacionada a las instalaciones, para conocer si las mismas cumplen con la ley 7600 de Igualdad de Oportunidades para las Personas con

Discapacidad, y la segunda con respecto a si ¿Le recomendaría a otra persona llevar esta misma capacitación o formación?

Una vez estimadas todas las calificaciones dadas en cada pregunta por las personas que recibieron los servicios, se trabaja en el cálculo general de la calificación del servicio, el cual se realiza con la técnica de promedios simples.

✓ **Cálculo del indicador de la satisfacción final del servicio**

Para el cálculo del indicador de la satisfacción final del servicio se tomará en cuenta la calificación que dieron las personas a la pregunta de si ¿el curso recibido ha llenado mis expectativas o intereses? (Fue lo que esperaba) al cual se le asigna un peso de 0.40, mientras que para el cálculo del restante 0.60 se considera el promedio obtenido de las secciones de; mejoró conocimientos, recibió la capacitación de forma oportuna, horario adecuado de acuerdo a sus necesidades, conocimientos ayudan a generar idea de negocio, y si los conocimientos obtenidos son aplicables en su trabajo.

El resultado de la medición de dicho indicador se valorará por medio de la siguiente escala de calificación:

Categoría	Rango
Totalmente satisfecho	De 90 a 100
Satisfecho	De 80 a menos de 90
Poco satisfecho	De 70 a menos de 80
Insatisfecho	De 60 a menos de 70
Totalmente insatisfecho	Menos de 60

V. Resultados

El formulario FR GR 60 cuenta inicialmente con una sección llamada “*información de la persona participante que evalúa el servicio*” la cual está conformada por preguntas relacionadas al perfil de las personas entrevistadas, que para este caso específico son 9880, las cuales según género¹ son principalmente femeninas en un 58,0%, seguido por un 41,8% de masculinos y un 0,2% de otros, según se indica en el siguiente cuadro.

Lo cual demuestra que no existen diferencias significativas en este aspecto, o sea, la proporción es muy similar, solo en el caso de otros que si es significativamente más baja pero que para efectos del estudio no genera grandes interferencias en los resultados.

Cuadro 1

Perfil de la población encuestada según género. Año 2019.

Género	Total	%
<u>TOTAL</u>	<u>9.880</u>	<u>100,0</u>
Femenino	5.730	58,0
Masculino	4.129	41,8
Otro	21	0,2

Fuente: Costa Rica. INA. Unidad de Planificación y Evaluación.
Encuesta de satisfacción de la persona participante. Año 2019.

La zona geográfica donde recibieron los servicios fue mayoritariamente en la unidad regional Central Occidental en un 27,2%, seguido por la Central Oriental con un 19,3%, ambas regionales poseen mayor cantidad de centros de formación, por lo tanto, la tendencia puede responder en cierta medida a este factor.

¹ En el formulario FR GR60 no se incluye la variable sexo, en su lugar aparece “género”, por ello los datos se clasifican por esta variable solamente.

Cuadro 2

Perfil de la población encuestada según unidad regional donde recibió el servicio, por género. Año 2019.

Unidad Regional	Total	%	Femenino	Masculino	Otro
TOTAL	9.880	100,0	5.730	4.129	21
Central Occidental	2.687	27,2	1.496	1.185	6
Central Oriental	1.908	19,3	1.131	774	3
Brunca	1.000	10,1	619	380	1
Huetar Norte	972	9,8	528	442	2
Pacífico Central	908	9,2	519	385	4
Cartago	748	7,6	430	316	2
Heredia	723	7,3	447	273	3
Chorotega	700	7,1	428	272	-
Huetar Caribe	234	2,4	132	102	-

Fuente: Costa Rica. INA. UPE. Encuesta de satisfacción de la persona participante. Año 2019.

Al igual que las unidades regionales, los sectores productivos en los que el INA tiene mayor oferta es comercio y servicios, por lo tanto, en este caso el 62,0% de las personas indican haber cursado servicios en esta área, seguido por turismo con un 10,2% que es muy por debajo del mayor y los siguientes en menor peso, tal como se muestra en el cuadro siguiente.

Cuadro 3

Perfil de la población encuestada según sector económico del servicio que recibió, por género. Año 2019.

Sector Económico	Total	%	Femenino	Masculino	Otro
TOTAL	9.880	100,0	5.730	4.129	21
Comercio y Servicios	6.123	62,0	3.611	2.495	17
Turismo	1.009	10,2	563	445	1
Industria Alimentaria	984	0,0	667	315	2
Agropecuario	725	7,3	372	353	-
Tecnología de Materiales	263	2,7	97	166	-
Textil	205	2,1	200	5	-
Salud, Cultura y Artesanía	179	1,8	139	39	1
Metalmecánica	105	1,1	17	88	-
Mecánica de Vehículos	101	1,0	13	88	-
Eléctrico	76	0,8	3	73	-
UDIPE	58	0,6	32	26	-
Industria Gráfica	31	0,3	14	17	-
Náutico Pesquero	21	0,2	2	19	-

Fuente: Costa Rica. INA. UPE. Encuesta de satisfacción de la persona participante. Año 2019.

En lo que respecta a la edad, son personas en su mayoría jóvenes con edades entre 15 a 24 años de edad en un 47,5%, seguido por un rango de 25 a 34 años con un 26,0%, demostrando que son personas en edad de estar en búsqueda de formación para ingresar a un mercado laboral o bien para complementar sus estudios de secundaria.

Cuadro 4

Perfil de la población encuestada según rango de edad, por género. Año 2019.

Rango de Edad	Total	%	Femenino	Masculino	Otro
<u>TOTAL</u>	<u>9.880</u>	<u>100,0</u>	<u>5.730</u>	<u>4.129</u>	<u>21</u>
De 15 a 19 años	2.153	21,8	1.231	917	5
De 20 a 24 años	2.542	25,7	1.408	1.124	10
De 25 a 29 años	1.416	14,3	819	596	1
De 30 a 34 años	1.152	11,7	694	457	1
De 35 a 39 años	825	8,4	504	319	2
De 40 a 44 años	606	6,1	381	224	1
De 45 a 49 años	444	4,5	254	189	1
De 50 a 54 años	338	3,4	220	118	-
De 55 a 59 años	212	2,1	119	93	-
De 60 a 64 años	90	0,9	46	44	-
De 65 a más años	81	0,8	45	36	-
NR	21	0,2	9	12	-

Fuente: Costa Rica. INA. UPE. Encuesta de satisfacción de la persona participante. Año 2019.

Tal como se observó en el cuadro anterior son personas jóvenes, que tienen estudios en su mayoría de secundaria completa 37,8%, seguido por secundaria incompleta con un 26,2%, por lo tanto, se puede deducir lo expresado en el párrafo anterior donde se indica que pueden ser personas que están con interés de fortalecer sus conocimientos para tener acceso al mercado de trabajo o bien con la idea de iniciar un negocio propio.

Además, es importante identificar que hay un 24,0% de la población con estudios universitarios ya sean completos o incompletos, con lo que se podría deducir que son personas que ven en el INA la oportunidad de adquirir conocimientos técnicos para robustecer sus carreras universitarias, o bien para contar en su currículo con mayores herramientas para competir en el mercado laboral.

Cuadro 5

Perfil de la población encuestada según grado de escolaridad, por género. Año 2019

Nivel Académico	Total	%	Femenino	Masculino	Otro
<u>TOTAL</u>	<u>9.880</u>	<u>100,0</u>	<u>5.730</u>	<u>4.129</u>	<u>21</u>
Sin Estudios	22	0,2	11	10	1
Primaria Incompleta	301	3,0	192	108	1
Primaria Completa	868	8,8	492	374	2
Secundaria Incompleta	2.590	26,2	1.435	1.153	2
Secundaria Completa	3.730	37,8	2.229	1.488	13
Universitaria Incompleta	1.275	12,9	707	566	2
Universitaria Completa	1.094	11,1	664	430	-

Fuente: Costa Rica. INA. UPE. Encuesta de satisfacción de la persona participante. Año 2019.

Dentro de las principales interrogantes que surgen al recibir a personas en los servicios es conocer cuáles son las razones que los motivan a ingresar a la institución, esto ya que permite identificar si están bajo la misma lógica de la misión y visión que se persiguen desde el momento en que son planificados los servicios.

En este caso específico se puede observar, según lo indica el cuadro siguiente, que un 52,0% de las personas que recibieron los servicios, lo hizo con la intención de adquirir conocimientos y aprender sobre la temática matriculada, mientras que un 23,1% lo hace con la finalidad de conseguir un empleo, demostrando con ello que el INA se perfila dentro de la sociedad como una instancia que brinda servicios para la empleabilidad, lo cual es favorable ya que es parte de la misión que se pretende.

En menor proporción, pero no de significancia, un 7,9% de las personas indica que escogen al INA por el prestigio y reconocimiento que tiene la institución a nivel nacional, demostrando de igual manera que la institución tiene un liderazgo marcado en la población. Dentro de las siguientes razones que indican se encuentran en un 8,8% poner negocio propio, 2,9% por recomendación de la empresa donde trabajan, 2,2% lograr asenso en la misma empresa, entre otros.

Cuadro 6

Perfil de la población encuestada según razón de ingreso al INA, por género. Año 2019.

Razón	Total	%	Femenino	Masculino	Otro
TOTAL	9.880	100,0	5.730	4.129	21
Adquirir conocimientos/aprender	5.133	52,0	2.927	2.196	10
Para conseguir empleo	2.285	23,1	1.438	841	6
Poner un negocio propio	869	8,8	586	282	1
Prestigio (reconocimiento INA a nivel nacional)	782	7,9	391	388	3
Por recomendación de la empresa	290	2,9	135	155	-
Lograr un ascenso en la misma empresa	214	2,2	84	130	-
Cambiar de empleo	134	1,4	75	59	-
Por presión familiar	9	0,1	5	4	-
Otra	145	1,5	81	63	1
No responde	19	0,2	8	11	-

Fuente: Costa Rica. INA. UPE. Encuesta de satisfacción de la persona participante. Año 2019.

Con respecto al estatus de empleabilidad, se puede observar que la gran mayoría con un 68,1% no trabajaba al momento de estar recibiendo el servicio y esto es similar para todos los géneros, con lo que se puede deducir que efectivamente son personas que están ingresando a la institución con la finalidad de formarse para el trabajo, ya sea de manera inicial o para fortalecer su currículo. Las cuales buscan al INA por ser una instancia con prestigio y reconocimiento en brindar servicios de alta calidad.

Cuadro 7

Perfil de la población encuestada según empleabilidad, por género. Año 2019.

Empleabilidad	Total	%	Femenino	Masculino	Otro
TOTAL	9.880	100,0	5.730	4.129	21
No	6.725	68,1	4.141	2.568	16
Si	3.155	31,9	1.589	1.561	5

Fuente: Costa Rica. INA. UPE. Encuesta de satisfacción de la persona participante. Año 2019.

Una vez reconocidas las características generales de la población, se procederá a conocer la satisfacción que tienen las mismas con respecto al servicio recibido, los cuales en un 50,1% fueron módulos certificables y el restante 49,9% módulos de programa.

5.1. Satisfacción de la persona participante con el servicio

La satisfacción a la clientela se puede considerar como el nivel de placer que, resulta de la comparación del servicio recibido entre las expectativas y/o intereses que se tenían al momento de matricularse en la capacitación.

En el caso del INA como instancia de formación técnica tiene el compromiso de brindar SCFP que cumplan con los requerimientos y expectativas de su clientela, es por ello que utiliza el FR GR 60 para conocer entre otros elementos, la opinión de las personas con respecto a la satisfacción con el servicio recibido.

Para conocer la satisfacción se toma como referencia, las respuestas generadas a la pregunta ¿El curso recibido ha llenado mis expectativas o intereses? (fue lo que esperaba), la cual la respondieron la total de la población, en dicho caso cada persona da una calificación de 1 a 10 donde la calificación máxima es 10, no obstante, se dieron casos donde asignaron una valoración mayor. A continuación, se presentan los resultados obtenidos, según la escala de satisfacción:

Cuadro 8

Calificación de las personas con respecto a la satisfacción con el servicio recibido, según categoría de satisfacción. Año 2019.
(cifras absolutas y porcentuales)

Categoría	Personas	
	Absoluto	%
TOTAL	9.880	100,0
Totalmente Satisfecho	8.373	84,7
Satisfecho	791	8,0
Poco Satisfecho	292	3,0
Insatisfecho	128	1,3
Totalmente Insatisfecho	296	3,0

Fuente: Costa Rica. INA. UPE. Encuesta de satisfacción de la persona participante. Año 2019.

Del cuadro anterior se puede deducir que alrededor del 84,7% de las personas encuestadas se sienten completamente satisfechas con la capacitación recibida, cabe destacar que 3 personas se sienten más que satisfechas ya que asignaron una valoración de 11 a dicha categoría.

Para obtener el nivel de satisfacción, se promedia la calificación brindada por las personas encuestadas, dados los resultados anteriores, se obtiene un resultado de satisfacción general de 93,5%, quedando en el rango de “Totalmente satisfecho”.

Con respecto al nivel de satisfacción por categoría según unidad regional se puede concluir que las calificaciones obtenidas fueron altas las cuales el rango de “totalmente satisfecha” ronda entre 76,1% y 90,8% donde Brunca es la regional con mayor porcentaje mientras que Heredia es la de menor calificación, así mismo se cuenta con un promedio general de 84,7% como lo muestra el cuadro siguiente.

En lo concerniente a la categoría de “Satisfecho” la unidad regional Heredia es la que cuenta con el mayor porcentaje de 10,4%, mientras que Chorotega tiene la calificación más alta en la categoría de “Totalmente insatisfecho” con un 6,3% no obstante, dicha regional cuenta de un 80,6% como “Totalmente satisfecho”.

Todas las calificaciones obtenidas y definidas por categorías en las unidades regionales son diferentes, por lo tanto, no se pueden generalizar datos, pero si se puede concluir que la mayoría de personas estudiantes indicar estar totalmente satisfechos con el servicio recibido por el INA.

Cuadro 9

Calificación de las personas con respecto a la satisfacción con el servicio recibido, por categoría de satisfacción según unidad regional. Año 2019
(cifras porcentuales)

Unidad Regional	Totalmente Satisfecho	Satisfecho	Poco Satisfecho	Insatisfecho	Totalmente Insatisfecho
TOTAL	84,7	8,0	3,0	1,3	3,0
Brunca	90,8	4,9	1,8	0,8	1,7
Cartago	82,4	8,2	3,2	1,1	5,2
Central Occidental	83,8	9,4	3,1	1,3	2,3
Central Oriental	86,0	7,4	3,0	1,4	2,2
Chorotega	80,6	8,7	2,7	1,7	6,3
Heredia	76,1	10,4	5,9	2,5	5,1
Huetar Caribe	88,5	6,4	2,1	1,7	1,3
Huetar Norte	87,3	7,1	2,8	0,6	2,2
Pacífico Central	86,5	7,3	1,8	1,1	3,4

Fuente: Costa Rica. INA. UPE. Encuesta de satisfacción de la persona participante. Año 2019.

Las categorías de satisfacción recibidas según tipo de servicio se pueden observar en el siguiente cuadro, donde de igual manera que en el análisis anterior se demuestra que existen altos porcentajes de personas “Totalmente satisfechas” con los servicios recibidos.

Cuadro 10

Calificación de las personas con respecto a la satisfacción con el servicio recibido, por tipo de servicio según nivel de satisfacción. Año 2019
(cifras porcentuales)

Nivel de Satisfacción	Módulo Certificable	Módulo de Programa
Totalmente satisfecho	89,3	80,2
Satisfecho	6,2	9,8
Poco satisfecho	2,1	3,8
Insatisfecho	0,8	1,8
Totalmente insatisfecho	1,5	4,5

Fuente: Costa Rica. INA. UPE. Encuesta de satisfacción de la persona participante. Año 2019.

Con dicha información, se puede concluir que los conocimientos transmitidos a las personas, cumplieron con las expectativas que tenían al momento de matricular el servicio y con ello se está cumpliendo con la política institucional de consolidación de una cultura de excelencia en el servicio al cliente, para satisfacer sus necesidades.

5.2. Cálculo de la calificación del servicio de capacitación y formación profesional

Para el cálculo de la calificación total del servicio, tal como se consideró en la opción metodológica, se valorará el resultado de cada calificación dada a las preguntas y se realizará un promedio simple para cada sección.

A continuación, se presenta un resumen de cada una de las secciones calificadas, excluyendo la satisfacción que ya fue analizada en los párrafos anteriores. Las cuales son:

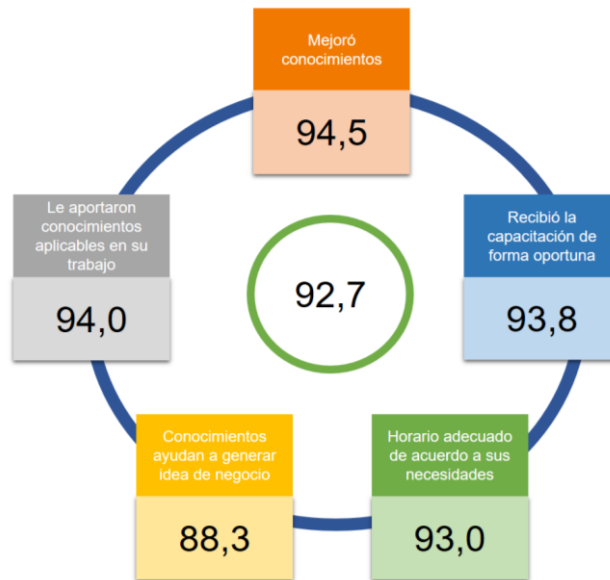
- ✓ Aspectos generales
- ✓ Desempeño de la persona docente
- ✓ Materiales, herramientas y equipos
- ✓ Instalaciones

a) Aspectos generales

Dentro de los aspectos considerados en esta sección se encuentran 5 preguntas, las cuales están enfocadas tanto a aspectos de conocimientos como de pertinencia del horario del servicio, las mismas recibieron calificaciones positivas que van desde 88,3 hasta 94,5 generando un promedio general de 92,7, tal como se muestra en la siguiente ilustración:

Ilustración 1

Calificación sección “aspectos generales”. Año 2019



El resultado alcanzado es positivo, demostrando que existe una empatía en términos generales con el servicio recibido, el aspecto que obtuvo la menor calificación fue si los conocimientos adquiridos le ayudan a generar una idea de negocio con un 88,3, sin embargo, el porcentaje continúa siendo alto.

Los aspectos con mejor calificación son la obtención de conocimientos (94,5) y la aportación de conocimientos aplicables a su trabajo (94,0), con lo que se puede deducir que los servicios que está brindando la institución representan un beneficio para las personas.

En cuanto a la calificación de aspectos generales por unidad regional en su mayoría son altas, tal como se aprecia en el siguiente cuadro la unidad Brunca es la que tiene las puntuaciones más altas en todos los aspectos calificados, no obstante, cabe destacar que

todas las unidades cuentan con porcentajes mayores al 84,0% lo cual es muy positivo para la institución.

Cuadro 11

Calificación de las personas con respecto a aspectos generales, según unidad regional. Año 2019.
(cifras porcentuales)

Unidad Regional	Mejoró Conocimientos	Recibió la Capacitación de Manera Oportuna	Horario Adecuado a Necesidades	Conocimientos Ayudan a Generar Ideas de Negocio	Le Aportaron Conocimientos Aplicables en su Trabajo	Calificación Promedio
<u>TOTAL</u>	<u>94,5</u>	<u>93,8</u>	<u>93,0</u>	<u>88,3</u>	<u>94,0</u>	<u>92,7</u>
Brunca	96,3	96,7	95,1	94,3	96,7	95,8
Cartago	93,7	92,9	90,1	88,3	93,6	91,7
Central Occidental	94,4	93,2	93,6	85,5	93,3	92,0
Central Oriental	95,2	94,0	92,5	88,8	94,7	93,0
Chorotega	91,8	91,5	90,1	85,2	92,1	90,2
Heredia	92,4	92,6	92,0	84,1	91,1	90,4
Huetar Caribe	94,1	92,4	93,7	90,3	93,7	92,8
Huetar Norte	95,3	94,5	94,0	90,8	94,9	93,9
Pacífico Central	94,8	94,7	94,2	91,5	94,8	94,0

Fuente: Costa Rica. INA. UPE. Encuesta de satisfacción de la persona participante. Año 2019.

Con respecto al tipo de servicio la calificación en aspectos generales para módulos certificables fue de 93,9% y para módulos de programa 91,6%, demostrando de igual manera porcentajes bastante altos y positivos.

b) Desempeño de la persona docente

El desempeño de la persona docente juega un papel fundamental en el desarrollo del servicio brindado, ya que es la cara de la institución ante la clientela, además tiene la responsabilidad de transmitir los conocimientos de manera eficiente, logrando la mejor comprensión de los mismos.

Esta sección está compuesta por la mayor cantidad de preguntas, las cuales están enfocadas tanto en aspectos de transferencia de conocimientos, como de presentación personal, cumplimiento con los objetivos del servicio, metodologías y vocabulario utilizado, promoción de normas de seguridad e higiene, entre otros.

Tal como se aprecia en la siguiente ilustración, la totalidad de los promedios alcanzados en cada pregunta son mayores al 90, generando un promedio general de 95,5, el cual es bastante favorable, ya que con esto se puede concluir que el personal docente de la institución cuenta con la calidad necesaria para brindar los servicios requeridos por la población.

Cabe destacar que la pregunta con menor promedio de calificación fue: Cuándo se inicia un tema nuevo, ¿le pregunta al grupo sobre su conocimiento del tema por tratar? con 91,8 y la de mayor puntuación fue en la pregunta que si ¿Utilizó vocabulario respetuoso? Con un 97,3.

Los aspectos valorados buscan calificar de una manera integral el comportamiento del personal docente durante el desarrollo de los SCFP, así como el manejo del tema que expone al grupo, el cual debe generar un ambiente de aprendizaje ameno y eficaz.

En cuanto a los resultados obtenidos se puede analizar que la totalidad de los aspectos tienen calificaciones altas, con lo cual se puede concluir que el personal docente cumple con las expectativas que tienen las personas estudiantes.

Cuadro 12

Calificación promedio de las personas con respecto al desempeño de la persona docente, según unidad regional. Año 2019.

(cifras porcentuales)

Unidad Regional	Calificación
<u>TOTAL</u>	<u>95,5</u>
Brunca	97,3
Cartago	93,6
Central Occidental	95,3
Central Oriental	96,6
Chorotega	92,8
Heredia	93,8
Huetar Caribe	96,6
Huetar Norte	96,3
Pacífico Central	96,1

Fuente: Costa Rica. INA. UPE. Encuesta de satisfacción de la persona participante. Año 2019.

A continuación, se presenta tanto el promedio general de la sección, como los obtenidos en cada pregunta:

Ilustración 2

Calificación sección "Desempeño de la persona docente". Año 2019



c) Materiales, herramientas y equipos

Los materiales, herramientas y equipos utilizados para el desarrollo de la capacitación son fundamentales, ya que son el apoyo logístico para que la persona docente transmita los conocimientos al estudiantado, esto más que todo en las temáticas que se desenvuelven de manera práctica como, por ejemplo: textil, eléctrico, industria alimentaria, industria gráfica, entre otros.

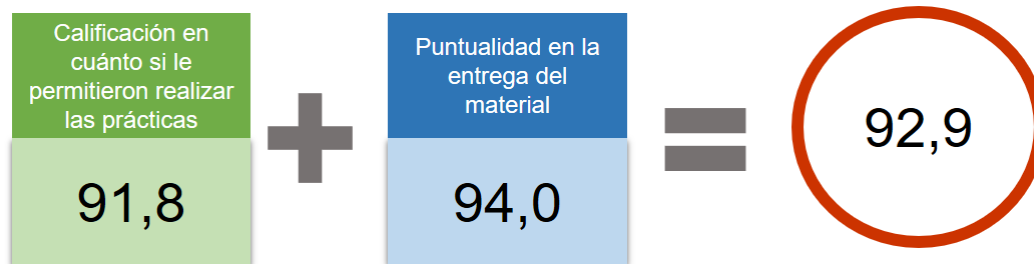
En la mayoría de los casos el INA brinda al estudiantado todos los materiales, herramientas y equipos para realizar las prácticas o trabajos requeridos durante la capacitación, es por ello que al consultar la calificación brindada a dichos aspectos se obtuvo como resultado general un 91,8%.

En lo que respecta a la puntualidad en la entrega del material didáctico digital o físico requeridos para el curso la calificación general resultante fue de un 94,0% lo que demuestra que existe satisfacción en cuanto a los tiempos de entrega.

Al realizar el cálculo del promedio simple de ambas preguntas, se obtiene como resultado un 92,9%, el cual es muy positivo para la institución, ya que demuestra que se está brindando al estudiantado todo el material necesario para comprender de una mejor manera las temáticas desarrolladas durante la capacitación.

Ilustración 3

Calificación sección "Materiales, herramientas y equipo". Año 2019



d) Instalaciones

Las instalaciones donde se llevan a cabo las actividades de capacitación pueden tener repercusiones en el buen desarrollo de las mismas, ya que la adquisición de habilidades necesita de espacios donde las personas participantes se sientan cómodas y que cuenten con los requisitos mínimos para llevar a cabo las prácticas requeridas.

En lo que respecta a las instalaciones con que el INA cuenta para desarrollar la capacitación, el estudiantado da una calificación de 85,3% en términos generales, dicha calificación es muy positiva, sin embargo, fue la más baja de todos los ítems evaluados anteriormente.

Para el caso específico de este apartado, está compuesto por solamente una pregunta, por lo tanto, la calificación final se mantiene en 85,3% como resultado de la aplicación del promedio simple de todas las respuestas dadas por las personas participantes.

Cálculo de la calificación del servicio de capacitación y formación profesional

Para el INA, el contar con la información generada en este apartado es muy importante ya que dentro de las políticas institucionales presentes en el Plan Estratégico Institucional PEI 2019 – 2025, indica el interés de consolidar una cultura de excelencia en el servicio al cliente, para satisfacer sus necesidades.

Hay que recordar que, para contar con el resultado general de la calificación del servicio brindado por el INA, se consideran todas las calificaciones calculadas en los ítems evaluados anteriormente, para luego calcular el resultado mediante promedios simples, que para este caso específico son: los aspectos generales, el desempeño docente, las instalaciones, la satisfacción final y los materiales, herramientas y equipos.

Es importante recordar que el conocer la percepción que tienen las personas estudiantes con respecto a los servicios brindados es medular para la institución, ya que permite identificar las áreas de mejora en búsqueda de perfeccionar la labor realizada y por consiguiente lograr satisfacer las expectativas de la clientela que en este caso específico son el estudiantado.

Los resultados obtenidos de las áreas analizadas en términos generales son muy positivos, el desempeño docente logra el mayor puntaje con un 95,5%, mientras que el menor lo obtiene el área de instalaciones con un 85,3%, a continuación, se presentan todos los resultados alcanzados, dando como calificación final un 92,0%. El resultado obtenido es positivo, ya que demuestra que las personas están satisfechas con la integralidad del servicio que se les brinda.

Ilustración 4

Calificación general de los servicios de capacitación y formación profesional del INA. Año 2019.



Dadas las calificaciones sería importante indagar mediante algunos espacios alternos, porque el área de instalaciones obtuvo el menor porcentaje, ya que quizás existan algunos aspectos que puedan ser mejorados de manera inmediata, recordando siempre que el espacio físico juega un papel fundamental en el desarrollo de los servicios.

El desempeño docente posee un alto porcentaje, donde prevalecen aspectos positivos tales como: uso de vocabulario respetuoso, presentación personal adecuada y el ofrecer de manera completa información sobre el curso en cuanto a objetivos, contenidos, horarios y evaluación.

Referente al área de aspectos generales, el ítem que obtuvo mayor puntuación fue que las personas consideran que van a mejorar sus conocimientos y que los temas desarrollados pueden aplicarse en los puestos de trabajo.

Además de las áreas analizadas anteriormente se consideran dos temáticas, una relacionada con la aplicación de la ley 7600 en las instalaciones INA y otra con respecto a si recomendaría los servicios recibidos.

En cuanto a la Ley 7600 de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, donde se consulta sobre si recibieron las personas con discapacidad, las condiciones y el apoyo que necesitaron para poder llevar el curso, se tuvo un 38,8% de personas que indicaron no saber, lo cual puede deberse a que recibieron el servicio de manera virtual, no conocen casos de personas con discapacidad para poder dar un criterio al respecto o bien desconocen la Ley.

Así mismo, un 57,8% dice que a dicha población si se les brindaron las condiciones para recibir los servicios de la mejor manera, demostrando un alto compromiso de la institución hacia la igualdad de oportunidades para toda la población estudiantil. Con un porcentaje mínimo de 3,5% las personas consideran que estas condiciones no fueron dadas.

Relacionado al tema sobre si recomendaría a otra persona llevar esta misma capacitación o formación en el INA, se obtuvo un contundente 97,9% que indica estar de acuerdo en hacerlo, lo que significa las personas se sienten satisfechas con el servicio recibido y lo consideran de calidad tanto como para decirle a otras personas que pueden suscribirse en los servicios que oferta el INA.

5.3. Cálculo indicador de satisfacción de la población con el servicio.

Para el cálculo del indicador de satisfacción se consideran el porcentaje de la satisfacción final al cual se le brinda un peso del 40% y a los demás aspectos evaluados (Aspectos generales, desempeño docente, instalaciones y materiales herramientas y equipos) un 60%, dando como resultado la siguiente calificación:

Factor	%	Peso	Resultado
Calificación a la satisfacción	93,5	0,40	37,4
Calificación del SCFP	91,6	0,60	55,0
Total satisfacción		92,4	
Nivel de satisfacción	Totalmente satisfecho		

El resultado obtenido del cálculo al indicador de satisfacción es de 92,4%, por lo cual, se considera totalmente satisfecho, mostrando que los SCFP ofrecidos por el INA tienen gran aceptación por parte de las personas participantes.

La satisfacción de la clientela significa para la institución que los servicios ofrecidos están cumpliendo con las expectativas y que la manera en que son brindados permiten a las personas sentirse en un ambiente apto para el desarrollo de sus habilidades, que es lo que pretende la institución mediante sus servicios.

VI. Conclusiones

Los procesos de evaluación permiten verificar el cumplimiento de los objetivos e identificar las áreas en que se pueden realizar mejoras para lograr altos niveles de aceptación en las acciones realizadas.

En el caso específico de este estudio se logra identificar que la población atendida, se encuentra totalmente satisfecha con el servicio recibido, ya que este aspecto logró una calificación del 93,5%, lo cual es bastante positivo para la institución porque puede denotarse que se están cumpliendo con las expectativas e intereses del estudiantado.

Con respecto a la calificación general de los servicios de capacitación y formación profesional brindados, la calificación obtenida fue de un 92,0%, donde como se ha mencionado anteriormente el porcentaje más alto lo recibe el desempeño docente con un 95,5% y el menor las instalaciones con un 85,3%.

En términos generales se puede concluir que las calificaciones obtenidas son bastante positivas y que por consiguiente se está logrando cumplir con la política institucional que indica la consolidación de una cultura de excelencia en el servicio al cliente como parte del accionar del INA.

VII. Recomendaciones

Se propone modificar la herramienta tecnológica la cual han diseñado para el formulario FRGR60 a otra versión que permita depositar en una sola base los resultados del llenado de dicho formulario y segregar los datos de manera individual, por centro, por sector o subsector. Para ello debe solicitarse apoyo a la USEVI.

Responsable: Gestión regional

Plazo: II semestre 2021

Sustituir la variable "género" en el formulario FRGR60 por la de "sexo", por cuanto a nivel estadístico no se ha definido cómo indagar sobre género a nivel país. Además, a nivel de investigación institucional hay lineamientos en los cuales se pide elaborar estadísticas producto de investigaciones por la variable sexo.

Responsable: Gestión regional

Plazo: II semestre 2021

VIII. Anexos

INSTITUTO NACIONAL DE APRENDIZAJE
GESTIÓN REGIONAL

FR GR 60
Edición 08
(13/07/2018)

EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN O FORMACIÓN PROFESIONAL POR PARTE DE LA PERSONA PARTICIPANTE

No. Tabulación: _____

Centro Ejecutor: _____

Referencia: (esta casilla la llena previamente la persona administradora de CFP) _____

Nombre del Servicio de Capacitación: _____

Sector: _____

Nombre de la persona docente: _____

Estimado/a participante:

Este documento es para uso informativo del Instituto Nacional de Aprendizaje. Su opinión es muy importante para el mejoramiento continuo de la capacitación y formación que ofrece el INA, por tanto, agradecemos que todas las preguntas sean respondidas con la mayor sinceridad y con letra clara.

I. INFORMACIÓN DE LA PERSONA PARTICIPANTE QUE EVALUA EL SERVICIO: (marque con una X en la casilla correspondiente):

1. Género: Masculino () Femenino () Otro ()
2. Años cumplidos:
3. Escriba una "X" su último nivel de estudios:
No tengo ningún estudio → ()
Educación primaria → Completa () Incompleta () → Llegué hasta: ____ grado.
Educación secundaria → Completa () Incompleta () → Llegué hasta: ____ año.
Si marcó secundaria completa, indique si ganó el Bachillerato: Sí () No ()
Educación universitaria → Completa () Incompleta ()
4. ¿Trabaja actualmente? → Sí () No ()

5. ¿Cuál es **la razón principal** por la que Usted decidió estudiar en el INA? (Seleccione la más relevante)

- | | |
|--|---|
| a. () Adquirir conocimientos/aprender | e. () Cambiar de empleo |
| b. () Para conseguir empleo | f. () Por recomendación de la empresa |
| c. () Poner un negocio propio | g. () Lograr un ascenso en la misma empresa |
| d. () Por presión familiar | h. () Prestigio, Reconocimiento INA a nivel Nacional |
| i. () Otros: _____ | |

II. ASPECTOS GENERALES (20%)

Marque con una "X" en la casilla correspondiente de acuerdo a su opinión:

Evalúe en una escala de 1 a 10 de acuerdo con su opinión (10 es la calificación más alta):

6. ¿Considera usted que lo aprendido en esta capacitación le permitirá mejorar sus conocimientos?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

7. ¿Los temas y actividades desarrolladas? en la capacitación aportaron conocimientos que pueden aplicarse en un puesto de trabajo?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

8. ¿Estos conocimientos ayudan a generar una idea de negocio?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

9. ¿Recibió en forma oportuna, es decir cuando lo necesitaba, la capacitación o formación por parte del INA?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

10. ¿El horario de la capacitación o formación fue adecuado de acuerdo a sus necesidades?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

III. DESEMPEÑO DE LA PERSONA DOCENTE (64%)

11. Propicia un ambiente agradable, de respeto y confianza

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

12. Al iniciar la capacitación, ¿le ofreció información completa, sobre objetivos, contenidos, horario, evaluación y otros?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

13. ¿Es puntual en la entrada y salida de sesiones, así como en los recesos?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

14. ¿Prepara las actividades para el desarrollo de la capacitación o formación, materiales y/o equipos requeridos, lugar de trabajo para el desarrollo de la sesión?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

15. ¿El lenguaje utilizado durante sus sesiones teóricas y las prácticas es comprensible?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

16. Cuando se inicia un tema nuevo, ¿le pregunta al grupo sobre su conocimiento del tema por tratar?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

17. ¿Permite realizar preguntas sobre el tema o temas desarrollados y hace un repaso del tema anterior?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

18. ¿Responde y aclara en forma razonable las dudas presentadas?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

19. ¿Utiliza diferentes metodologías y técnicas para facilitar el desarrollo de las lecciones para que sean comprendidas y más agradables?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

20. ¿Atiende sus consultas y brinda el acompañamiento individual o grupal en caso de ser necesario para el desarrollo de las prácticas pertinentes?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

21. Las evaluaciones realizadas durante el curso fueron atinentes a los temas desarrollados en las sesiones.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

22. ¿La presentación personal fue acorde con el tipo de curso que impartió?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

23. ¿Utilizó vocabulario respetuoso?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

24. ¿Cumplió con los objetivos y temas del programa del curso o del módulo?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

25. ¿Brindó un trato igualitario para todas las personas participantes del curso?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

26. ¿Promueve y aplica normas de seguridad e higiene y medidas para prevenir emergencias?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

IV. MATERIALES, HERRAMIENTAS, EQUIPO (8%)

27. ¿Qué calificación daría a los materiales, herramientas y/o equipos en términos de si le permitieron realizar las prácticas o trabajos requeridos durante la capacitación?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

28. ¿Cómo califica la puntualidad en la entrega del material didáctico digital o físico (folletos, libros, presentaciones, discos compactos, entre otros) requerido para el curso?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

V. INSTALACIONES (4%)

29. ¿Qué calificación le daría al local donde recibió el curso?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

VI. CUMPLIMIENTO DE LA LEY 7600

30. ¿Recibieron las personas con discapacidad, las condiciones y el apoyo que necesitaron para poder llevar el curso?

- SI
- NO
- No Sabe

VII. SATISFACCIÓN FINAL (4%)

31. ¿El curso recibido ha llenado mis expectativas o intereses? (Fue lo que esperaba)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

32. ¿Le recomendaría a otra persona llevar esta misma capacitación o formación?

- SI
- NO

33. AGRADECEMOS SU VALIOSO TIEMPO. SI TIENE UN COMENTARIO ADICIONAL ANÓTELO EN EL SIGUIENTE ESPACIO

**Fin de la evaluación.
¡Muchas gracias por su colaboración!!!**