

2015

# Informe de Encuesta de Satisfacción Empleadores

Unidad de Análisis Institucional y Control de  
Gestión



**Tabla de contenido**

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	2
<b>METODOLOGÍA</b> .....	2
Instrumentos y su aplicación.....	2
Análisis de resultados.....	2
<b>RESULTADOS</b> .....	3

## **INTRODUCCIÓN**

El Centro de Formación Técnica ENAC (CFT ENAC) utiliza las encuestas de satisfacción para conocer las opiniones de los usuarios de sus servicios académicos y no académicos. Esto le permite orientar su gestión y programar acciones de mejora. Al mismo tiempo, las encuestas proveen información sobre la pertinencia de algunas acciones y estrategias aplicadas.

Para cumplir con estos objetivos, ENAC cuenta con un Sistema Integrado de Encuestas que consiste en una aplicación integrada con el Sistema de Gestión Académico (U+) que considera encuestas de caracterización estudiantil y de satisfacción por servicios académicos y no académicos ofrecidos por la institución. El procedimiento de realización de encuestas en CFT ENAC es anual, aplicando encuestas a todos los actores relevantes relacionados con el Centro: estudiantes, docentes, egresados y empleadores.

En este informe se analizan los datos globales de la encuesta de satisfacción por servicios académicos recibidos por los empleadores del Centro durante el año 2015. Los datos segmentados por carrera se distribuyen a cada unidad para que, tras su análisis emprendan las acciones de mejora que estimen pertinentes.

Todas las acciones de mejora, tanto generales como locales, son supervisadas y coordinadas por el Comité de Aseguramiento de la Calidad de ENAC.

## **METODOLOGÍA**

### **Instrumentos y su aplicación**

CFT ENAC elaboró una encuesta de satisfacción que considera todos los criterios de evaluación de acreditación para Centros de Formación Técnica definidos por la Comisión Nacional de Acreditación (CNA - Chile). El instrumento cuenta con 32 ítems agrupados en las distintas dimensiones de evaluación institucional y considera una escala de calificación ordinal y continua tipo Likert<sup>1</sup> con cuatro categorías: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) De acuerdo y (4) Muy de acuerdo, la encuesta fue gestionada por los jefes de carrera quienes tomaron contacto directo con empleadores y centros de práctica entre el 1 de septiembre y el 12 de octubre de 2015 a todos los alumnos vigentes a esa fecha.

### **Análisis de resultados**

Para evaluar la validez de la muestra obtenida se utilizó una prueba normal estándar consideró un 95% de confiando y un 5% de error.

Para el análisis de las respuestas se sumó, por una parte, las apreciaciones positivas "Muy de acuerdo" con "De acuerdo" y, por otra, las apreciaciones negativas "Muy en desacuerdo" con "En desacuerdo". El manejo de base de datos, obtención de estadísticos descriptivos y elaboración de gráficos de resultados, fue logrado mediante el uso del software MS Excel, licenciado para ENAC.

---

1 Likert RA. 1932. A technique for development of attitude scales. Archives of Psychology 140:44-53.

## RESULTADOS

- La tasa de respuesta a la encuesta es del 38% considerada como mejorable (superior a 25%).
- Un 81% de las respuestas frente a los distintos criterios de evaluación institucional es “Muy positiva” o “Positiva”. Esto indica que la mayoría de los empleadores encuestados tiene una visión muy positiva de la Institución.
- Un 7% de las respuestas es “Muy negativa” o “Negativa”, lo cual representa una oportunidad pues hay margen para la mejora.
- Los comentarios de este estamento, en su mayoría de tono constructivo, garantizan la validez de los resultados.

Tasa de respuesta a encuesta de autoevaluación institucional para empleadores de ENAC.

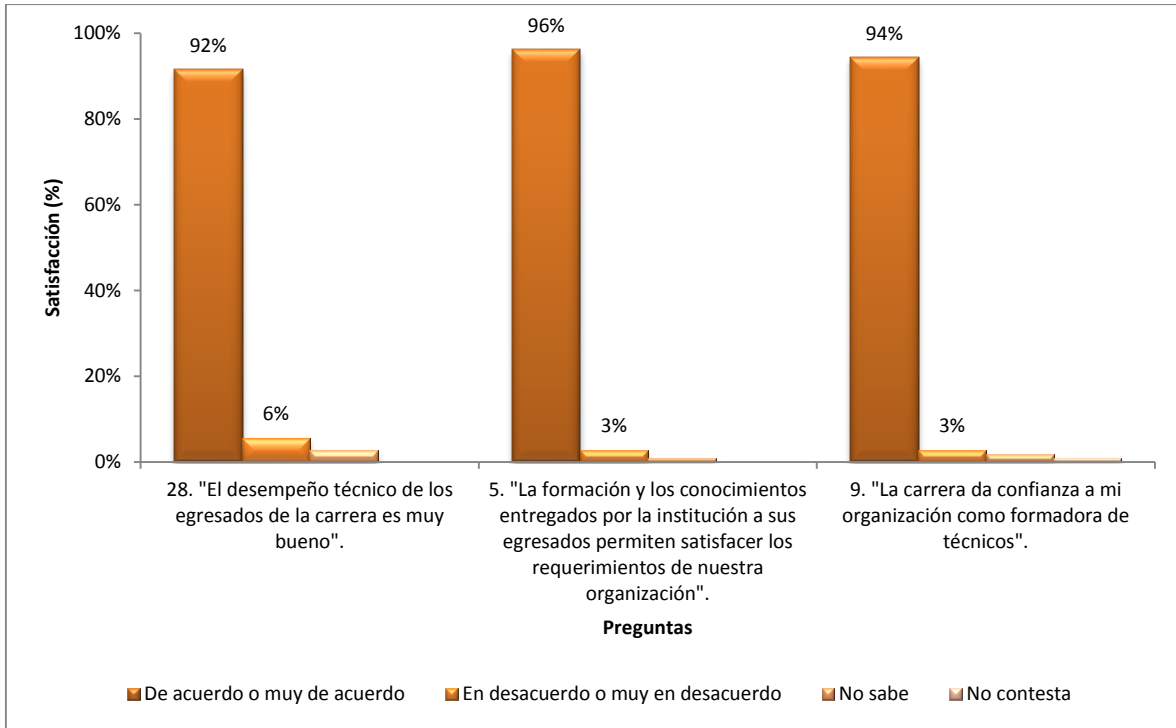
Población total	Encuestas contestadas	Encuestas no contestadas
256	38%	62%

Fuente: Dirección de Análisis Institucional y Control de Gestión.

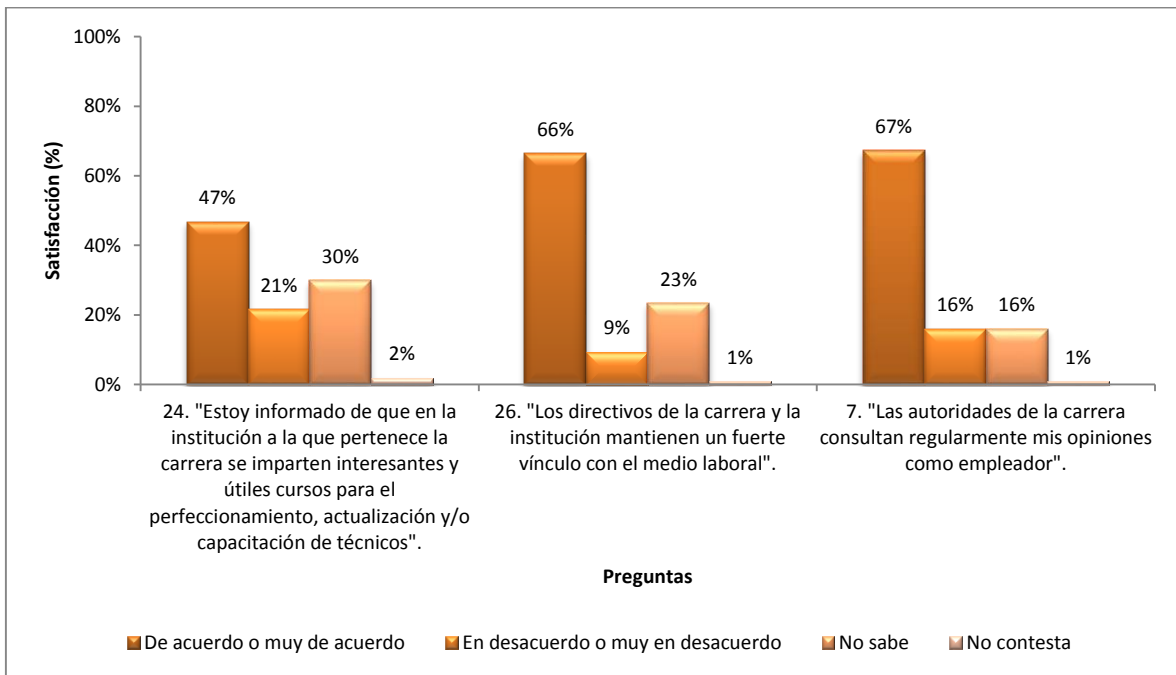
Fracción de respuestas positivas a la encuesta aplicada a empleadores de ENAC.



Fuente: Dirección de Análisis Institucional y Control de Gestión.



Fuente: Dirección de Análisis Institucional y Control de Gestión.



Fuente: Dirección de Análisis Institucional y Control de Gestión.

Opinión de empleadores en la encuesta de autoevaluación institucional (Citas textuales):

*“Consideramos que los egresados de Técnico en Trabajo Social de ENAC vienen con una excelente base teórica, respalda con bastante prácticas profesionales que ayudan a su inserción, sin embargo creemos que al ser una carrera corta deberían tener una preparación mayor en temática laborales ya que a veces esto no viene preparado por los alumnos o egresado y dificultaría su inducción en trabajo.”*

*“Me parece que son un aporte al mercado laboral.”*

*“No presenta deficiencias laborales, la institución entrega buena formación académica. Se trabaja realmente a 4 meses.”*

*“Solo puedo hablar de la experiencia con una de vuestras alumnas, la cual ha sido completamente satisfactoria para nuestra institución, dando cumplimiento de manera integra a lo solicitado, en coherencia con los lineamientos, visión y misión establecidos por nuestra institución, cabe destacar la pro-actividad y el buen trato instalados por vuestra profesional en la atención y relaciones laborales establecidas con el resto de profesionales que componen el programa de adulto mayor de nuestra municipalidad. Por lo anteriormente expuesto, solo agradecer la calidad de profesionales de vuestra institución y esperamos en el futuro próximo seguir siendo parte de la experiencia profesional de vuestra institución.”*