

Capítulo 5. Percepción de Beneficiarios

93. ¿El programa cuenta con instrumentos que le permitan medir el grado de satisfacción de la población objetivo?

Sí.

Para conocer la satisfacción de los asistentes a los cursos se realizan encuestas de percepción a los beneficiarios, las cuales se incorporan al SAP-PAC.

Además, las evaluaciones externas que ha encargado anualmente el Programa han tenido como uno de sus objetivos medir el nivel de satisfacción de los beneficiarios con respecto a los apoyos recibidos. Las evaluaciones externas anuales tienen criterios estadísticos generalmente aceptados en las encuestas (tamaño de muestra, niveles de precisión y confiabilidad, etcétera). Las encuestas de 2002 y 2003 (realizadas ambas por Alduncín Asociados) contienen las mismas preguntas para captar el nivel de satisfacción de los beneficiarios. Por el contrario, las encuestas de Analítica Consultores y GEA tienen cuestionarios específicos que no son comparables entre ellos.

94. ¿Estos instrumentos son los mecanismos adecuados y permiten presentar información objetiva? Si no es así, ¿qué modificaciones propondría?

Sí.

Todas estas evaluaciones han considerado grupos de control para poder valorar los resultados obtenidos para los beneficiarios. Además, con la contratación de servicios externos se busca una mayor objetividad.

Una limitante importante ha sido la falta de cuestionarios con preguntas comunes para todos los años (excepto 2002 y 2003) por lo que no es posible comparar adecuadamente los resultados entre períodos, impidiendo conocer el comportamiento del grado de satisfacción de los beneficiarios.

La captación de la satisfacción de los beneficiarios como parte de las evaluaciones externas anuales permite aprovechar cuestionarios que tienen un propósito más amplio, lo que reduce costos. Sin embargo, se debe tener presente que las evaluaciones externas, tal como se han llevado a cabo, son demasiado costosas si tienen como único objetivo conocer la percepción de los beneficiarios, sin buscar objetivos adicionales. Si sólo se busca captar la opinión de los beneficiarios, sería más conveniente basarse únicamente en las encuestas periódicas de seguimiento a los beneficiarios.

95. De la información que ha sido generada por estos instrumentos ¿cuál es el grado de satisfacción de la población objetivo?*

En las evaluaciones de 2002 y 2003 se aplicaron las mismas preguntas, lo que permite su comparabilidad. En estos años, el índice de satisfacción de los beneficiarios con la capacitación recibida fue estadísticamente similar, de 8.9 a 8.7, respectivamente, en una escala de 10. Este índice fue ligeramente menor en el grupo de control, de 8.6, aunque tampoco es significativamente diferente al del grupo beneficiario¹.

En 2004 la calificación que asignaron los beneficiarios es similar respecto a diferentes aspectos que conforman su valoración de los cursos: contenido, instructores, duración y la utilidad de los cursos. En estos aspectos, la calificación es poco mayor de 9². Para empresas del grupo de control que también han recibido cursos, la calificación es 8.8, con excepción de la percepción sobre la utilidad, en que es similar a la calificación para los beneficiarios, de 9.2.

La evaluación realizada en 2005 no examina la satisfacción de los beneficiarios con respecto a la capacitación recibida, sino que se concentra en la percepción sobre los beneficios obtenidos de su capacitación. Alrededor de dos terceras partes de los beneficiarios consideran que ha crecido su eficiencia en el trabajo, mejorado el desempeño de sus funciones, aumentado su competencia para solucionar problemas técnicos y que tienen mayor capacidad para mejorar su posición en la empresa³. Un porcentaje menor a los reportados para esos aspectos, pero superior a la mitad de los beneficiarios señala que la capacitación le ha permitido mejorar su ingreso y su calidad de vida. En comparación con el grupo de control no se aprecian diferencias significativas en los aspectos examinados.

Cabe aclarar que la evaluación externa de 2006 no examinó el grado de satisfacción de la población objetivo.

¹ Alduncín y Asociados. *Encuesta sobre Evaluación del Programa de Apoyo a la Capacitación (PAC)*, 2002 y Alduncín y Asociados. *Encuesta sobre Evaluación del Programa de Apoyo a la Capacitación (PAC)*, 2003.

² Analítica Consultores, *Evaluación del Impacto del Programa de Apoyo a la Capacitación (PAC)*, 2004.

³ GEA. Grupo de Economistas Asociados. *Estudio de Evaluación de Impacto de la Primera Fase del Programa de Apoyo a la Capacitación (2002-2004)*, 2005.