



DOCUMENTO TÉCNICO

INFORME DE RESULTADOS

“Estudio de encuestas telefónicas de satisfacción de usuarios de programas de capacitación de SENCE - 2012”

Mayo 2013

Servicio Nacional de Capacitación y Empleo - SENCE

INDICE

INDICE.....	2
ANTECEDENTES	6
1. Introducción	6
2. Programa Formación para el Trabajo.....	6
3. Programa Franquicia Tributaria	8
4. Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar	9
5. Programa Formación en el Puesto de Trabajo.....	10
OBJETIVOS	12
1. Objetivo general.....	12
2. Objetivos específicos.....	12
METODOLOGIA.....	13
1. Tipo de Estudio.....	13
2. Diseño del Instrumento.....	13
3. Trabajo de Campo	13
3.1. Generalidades	13
3.2. Proceso de supervisión de levantamiento en terreno.....	13
3.3. Capacitación de los encuestadores.....	13
4. Diseño Muestral	14
4.1. Muestra Programa Formación para el Trabajo	14
4.2. Muestra Programa Franquicia Tributaria.....	15
4.3. Muestra Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar.....	15
4.4. Muestra Programa Formación en el Puesto de Trabajo	16
ANALISIS DE RESULTADOS.....	17
1. Resultados comparados por Programas de Capacitación evaluados.....	18
1.1. Satisfacción general con el programa	18
1.2. Satisfacción con la utilidad de los cursos	19
1.3. Análisis comparativo Programas Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar y Formación Para el Trabajo.....	20

1.4.	Análisis comparativo Programas Franquicia Tributaria y Formación en el Puesto de Trabajo	23
2.	Encuesta de Satisfacción Programa Formación Para el Trabajo	25
2.1.	Caracterización de usuarios y usuarias encuestadas	25
2.2.	Evaluación general a la satisfacción con el programa.....	26
2.3.	Entrega de subsidios	28
2.4.	Duración del curso.....	29
2.5.	Horarios de realización de los cursos.....	31
2.6.	Utilidad de los cursos realizados	32
2.7.	Evaluación al Organismo Técnico Capacitador	35
2.8.	Evaluación a la infraestructura y equipamiento del organismo capacitador.....	35
2.9.	Actividades desarrolladas como parte del Programa	37
2.10.	Evaluación a la Práctica Laboral	37
2.11.	Evaluación a la Asistencia Técnica.....	40
2.12.	Análisis general de los resultados de satisfacción del programa.....	43
3.	Encuesta de Satisfacción Programa Franquicia Tributaria	45
3.1.	Caracterización de usuarios y usuarias encuestadas	45
3.2.	Evaluación general a la satisfacción con el programa.....	48
3.3.	Beneficio Monetario Entregado	51
3.4.	Sistemas tecnológicos de apoyo	53
3.5.	Diversidad de cursos de capacitación	53
3.6.	Percepción de calidad de los cursos ofrecidos.....	56
3.7.	Utilidad de los cursos ofrecidos	58
3.8.	Atención del Personal de SENCE	60
3.9.	Importancia otorgado por los y las usuarias del programa a los atributos de los Organismos Técnicos de Capacitación (OTEC)	62
3.10.	Ranking de OTEC de acuerdo a satisfacción e insatisfacción declarada	69
3.11.	Análisis general de los resultados de satisfacción del programa	73
4.	Encuesta de Satisfacción Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar.....	75
4.1.	Caracterización de usuarios y usuarias encuestadas	75
4.2.	Evaluación general a la satisfacción con el programa.....	76

4.3.	Información disponible del Programa.....	80
4.4.	Evaluación del Proceso de Postulación	82
4.5.	Entrega de subsidios	83
4.6.	Evaluación de los cursos dictados en el marco del programa	85
4.7.	Evaluación de los Organismos Técnicos de Capacitación	93
4.8.	Elementos de capacitación.....	99
4.9.	Evaluación de los procesos de práctica laboral y asistencia técnica.....	102
4.10.	Evaluación de la Asistencia Técnica	107
4.11.	Análisis general de los resultados de satisfacción del programa.....	108
5.	Encuesta de Satisfacción Programa Formación en el Puesto de Trabajo usuarios personas	110
5.1.	Caracterización de usuarios y usuarias encuestadas	110
5.2.	Evaluación general a la satisfacción con el programa.....	111
5.3.	Evaluación de los principales atributos del Programa	116
5.4.	Mecanismos de información	121
5.5.	Nivel de satisfacción de los y las usuarias respecto a los cursos dictados en el marco del Programa	123
5.6.	Nivel de satisfacción de los y las usuarias respecto a la capacitación	126
5.7.	Elementos de capacitación.....	128
5.8.	Infraestructura y equipamiento del OTEC.....	131
5.9.	Rol del Empleador	133
5.10.	Análisis general de los resultados de satisfacción del programa.....	134
6.	Encuesta de Satisfacción Programa Formación en el Puesto de Trabajo usuarios empresas	136
6.1.	Caracterización de usuarios y usuarias encuestadas	136
6.2.	Evaluación general a la satisfacción con el programa.....	137
6.3.	Recomendación del Programa a otras empresas.....	139
6.4.	Mecanismos utilizados por la empresa para ejecutar la capacitación.....	140
6.5.	Nivel de satisfacción de empresas con los atributos del curso.....	140
6.6.	Nivel de satisfacción de las empresas respecto al Maestro Guía.	141
6.7.	Nivel de satisfacción respecto a los aspectos del trabajador.....	142

6.8.	Disposición a mantener en su empresa al trabajador, una vez finalizado el programa.	143
6.9.	Disposición a contratar jóvenes infractores de ley, que se encuentren en rehabilitación en el SENAME.....	144
6.10.	Disposición a contratar personas que se encuentren en reinserción social.....	144
6.11.	Disposición a contratar personas con discapacidad beneficiados por el SENADIS.	145
6.12.	Nivel de satisfacción de las empresas respecto a los aspectos de la bonificación.	145
6.13.	Análisis general de los resultados de satisfacción del programa.....	146
7.	Oportunidades de Mejora.....	148
7.1.	Formación Para el Trabajo	148
7.2.	Programa Franquicia Tributaria de Capacitación.....	149
7.3.	Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar	150
7.4.	Programa Formación en el Puesto de Trabajo (Personas).....	151
7.5.	Formación en el Puesto de Trabajo (Empresas).....	152

ANTECEDENTES

1. Introducción

En el marco del Plan de Modernización del Estado y las políticas de Medición de la Satisfacción de Calidad de los Servicios Públicos, el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, ha decidido efectuar una evaluación de algunos de sus programas para poder medir la percepción de conformidad de los usuarios y beneficiarios, sobre sus propias expectativas, y poder identificar las principales oportunidades de mejora, para entregar un servicio con mejores estándares de calidad.

Para este efecto se han identificado una serie de dimensiones a medir a través de diferentes cuestionarios, que evalúan las distintas etapas de los siguientes Programas:

- Formación Para el Trabajo
- Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar
- Formación en el Puesto de Trabajo
- Franquicia Tributaria

2. Programa Formación para el Trabajo

El Programa Formación para el Trabajo 2012 fue concebido como mecanismo de fomento del programa Especial de Jóvenes que se ha venido ejecutando hace años en el Servicio, y ha mostrado tener buenos resultados en materia de empleo. Por tal motivo se busca replicar el modelo hacia otras poblaciones objetivo expandiendo el rango etario, y no sólo enfocarlo en jóvenes. Manteniendo el foco en las personas más vulnerables y que presentan mayores dificultades para encontrar empleo, debido en parte a los bajos niveles de empleabilidad y escolaridad de esa población, a la presencia de una mayor deserción escolar, y a competencias laborales que no les permiten acceder a empleos de calidad.

El objetivo es *Aumentar la probabilidad de encontrar un empleo de calidad y/o de mejores ingresos de los y las beneficiarias, mediante acciones de capacitación en competencias técnicas, de empleabilidad y transversales en general.* El diseño de este programa está sustentado en el Programa Especial de Jóvenes que ya se viene ejecutando hace años, sin embargo se generaron revisiones a ese diseño que permitieran la inclusión de una población mayor además de mejorar algunos componentes propios del programa.

El programa está dirigido hacia la población de mujeres y hombres entre 18 y 65 años, además de jóvenes entre 16 y 17 años, que tengan responsabilidad parental o bien sean patrocinados por otra institución pública como SENAME. Las y los participantes deben además tener un puntaje en

la Ficha de protección Social inferior a 11.734 puntos, y no haber completado el nivel educacional terciario.

Los ejecutores del programa son OTEC que pertenecen a un registro especial de proveedores, y son esos Organismos los que pueden ejecutar el programa mediante una asignación directa de recursos. El programa está compuesto por tres fases:

- Fase Lectiva: considera un promedio total de horas entre 450 y 550, de las cuáles se debe considerar como mínimo un 60% para el aprendizaje del oficio, complementando con el restante de horas las competencias transversales. Comprende la entrega de un subsidio de alimentación y locomoción por día asistido, equivalente a \$3.000 pesos, que considerará esta fase en su totalidad.
- Experiencia Laboral: de dos meses de duración, su finalidad es insertar a las y los beneficiarios en calidad de practicantes, a un puesto de trabajo de carácter dependiente o el desarrollo de un proyecto de emprendimiento para la salida independiente, cuya naturaleza guarde directa relación con la formación impartida. Para las personas que optan por una formación cuya salida es de naturaleza dependiente, se ha considerado realizar práctica laboral con una duración de 360 horas. Este componente será opcional para el caso de las personas que se encuentren trabajando, quienes deberán acreditarlo mediante una declaración jurada. Esta fase irá acompañada de un subsidio de alimentación y locomoción de \$3.000 por día asistido. En el caso de horario vespertino, este componente será optativo. Las personas que optan por una formación cuya salida laboral es independiente, desarrollarán un proyecto de emprendimiento, con asistencia técnica de 40 horas distribuidas en un plazo de dos meses. Además, de ser necesario, podrán acceder a una práctica laboral de 180 horas. Se considera la entrega de un subsidio de herramientas por un valor de hasta \$200.000 pesos.
- Intermediación Laboral: se considera como un componente integral al programa completo. Para esto el organismo tendrá un tiempo de tres meses para colocar al beneficiario. Se tomará en consideración el porcentaje de beneficiarios colocados por curso, de los que aprueban la fase lectiva, para el caso de salida dependiente, o formalizados para salida independiente. Se exige al organismo colocar al menos al 50% de los beneficiarios que aprueban la fase lectiva, y de acuerdo a lo comprometido por éste, se condicionaría el pago del 10% del monto total adjudicado (sin subsidio) por curso. En caso de no cumplimiento del % comprometido, no se les efectuará el último pago correspondiente a un 10% del monto total del curso.

Para efectos del segundo llamado, el pago también se asocia al porcentaje de beneficiarios que aprueban la fase lectiva, y al decil que caracteriza al curso.

3. Programa Franquicia Tributaria

El Programa Franquicia Tributaria de Capacitación consiste en un Incentivo Tributario que permite a las empresas clasificadas por el SII como contribuyentes de la Primera Categoría de la Ley del Impuesto a la Renta, descontar del impuesto a pagar, los montos invertidos en Programas de Capacitación para trabajadores de la propia empresa, potenciales trabajadores o ex trabajadores, con los alcances, límites y montos determinados.

Los topes de la franquicia por empresa son referidos a sus planillas de remuneraciones, en el caso que sea mayor a 35 e inferior a 45 UTM¹, podrá deducir hasta 7 UTM en el ejercicio anual. Si la planilla anual de remuneraciones imponible es igual o superior a 45 UTM y hasta 900 UTM, podrá deducir hasta 9 UTM en el ejercicio anual. Finalmente, si la planilla anual de remuneraciones imponible es superior a 900 UTM, podrá deducir el equivalente hasta el 1% de la planilla anual de remuneraciones. Las empresas deben registrar cotizaciones previsionales pagadas correspondientes a sus planillas, en todos los tramos.

La planilla anual de remuneraciones corresponde a la suma total pagada por una empresa, durante un año calendario, a sus trabajadores como consecuencia de un contrato de trabajo. Por remuneración imponible se entiende la remuneración pagada al trabajador y por la cual se pagan las cotizaciones con un tope de 67,4 UF² por trabajador, al año 2012.

Las empresas excluidas del programa de Franquicia Tributaria de Capacitación son aquellas que cuenten con una planilla de remuneraciones inferior a 35 UTM, que no hayan pagado la totalidad de cotizaciones previsionales de sus trabajadores, o que sean contribuyentes de segunda categoría.

El valor hora SENCE se fija en cuatro mil pesos por participante, sobre la base de los tramos que se indican a continuación:

- 100% del valor hora Sence por participante cuando la remuneración bruta³ percibida por el trabajador esté entre 0 a 25 UTM.
- 50% del valor hora Sence por participante cuando la remuneración bruta percibida por el trabajador exceda las 25 y no sobrepase las 50 UTM.
- 15% del valor hora Sence por participante cuando la remuneración bruta percibida por el trabajador sea mayor a las 50 UTM.

¹UTM = \$40.085.- al mes de marzo 2013. Fuente: página web Servicio de Impuestos Internos

²UF = \$22.825.- al 20 de febrero de 2013. Fuente: página web Servicio de Impuestos Internos

³Suma de todos los ingresos que percibe el trabajador que tienen como causa la prestación efectiva de sus labores, es decir, todas aquellas contraprestaciones en dinero (Artículo N°41 del Código del Trabajo), tales como sueldo, horas extraordinarias, comisiones, bonos, aguinaldos, gratificaciones, etcétera.

Con cargo a la Franquicia Tributaria, las empresas podrán capacitar a sus trabajadores, a los socios o a los propietarios; a potenciales trabajadores de la empresa con quienes no tienen una relación laboral vigente al momento de la capacitación (Precontrato - “Convenio de capacitación”); y a trabajadores despedidos (Poscontrato - “Outplacement”). La capacitación puede ser de forma directa (cursos internos ejecutados por instructores propios) o con OTEC externas.

4. Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar

El Programa surge con la finalidad de mejorar la condición laboral de aquellas poblaciones con altas tasas de desocupación, que presentan mayores barreras a la entrada al mundo del trabajo y dificultades por mantenerse en él, esto sumado a niveles educacionales bajos. El objetivo es *Mejorar la empleabilidad y las condiciones laborales de las Mujeres inscritas en el programa a través de los instrumentos de capacitación SENCE, en oficios con ingreso dependiente o independiente.*

Para su consecución se entrega una capacitación en oficio a las personas pertenecientes a la población objetivo. Los criterios de selección de la población que puede acceder al programa son los siguientes:

- Edad.
- Existencia.
- Puntaje Ficha de Protección Social.
- Historial de capacitación, para evitar que una mujer realice dos veces un curso. Se permiten excepciones en caso de cursos que tengan relación y vayan acorde a la trayectoria laboral de la mujer.

El programa se construye a partir de distintos módulos dependiendo de la trayectoria de cada una de las mujeres. Cada módulo es de responsabilidad de alguna de las instituciones públicas que presentan convenio con SERNAM:

- SENCE: Capacitación laboral e intermediación laboral.
- FOSIS: (1.000 cupos).
- Dibam: Alfabetización digital (4.500 cupos).
- Minsal: Atención odontológica integral (14.000 cupos).
- SERCOTEC: Emprendimiento.

Las fases componentes (a cargo de SENCE) que engloban el programa son los siguientes:

- Fase Lectiva: Curso de capacitación en oficio gratuito de 230 horas promedio, que considera un subsidio de locomoción de \$2.500 por día asistido a la fase lectiva y a la práctica laboral en empresas, además de un seguro contra accidentes.
- Práctica Laboral: Para aquellos trabajos con salida dependiente se otorga una práctica laboral de 90 a 180 horas.

- Asistencia Técnica: Para aquellos trabajos con salida independiente se entrega asistencia técnica de 25 horas, que cuenta con un subsidio de herramientas de \$150.000.-

Intermediación Laboral: Derivando a las mujeres al sistema de intermediación laboral de SENCE, a través del envío de las bases de datos de las mujeres beneficiarias de la capacitación en oficios para que sean incluidas en el sistema de intermediación.

5. Programa Formación en el Puesto de Trabajo

El programa Formación en el Puesto de Trabajo fue generado para mejorar la condición laboral de poblaciones con altas tasas de desocupación, que presentan mayores barreras a la entrada al mundo del trabajo y dificultades por mantenerse en él, esto sumado a niveles educacionales bajos.

El objetivo de este programa es *Promover la colocación de jóvenes, mujeres y mayores de 50 años, potenciando su formación laboral en el desempeño en un puesto de trabajo y el desarrollo de competencias vinculadas a la ocupación*, a través del otorgamiento de una bonificación a la contratación de personas pertenecientes a la población objetivo del programa a las empresas, además del pago de una capacitación vinculada al oficio que desempeñará en la empresa.

Los beneficiarios y beneficiarias del programa se comprenden como las poblaciones de:

- Jóvenes desocupados entre 15 y 24 años.
- Mujeres desocupadas entre 25 y 49 años.
- Personas desocupadas mayores de 50 años.

Quienes deben estar desempleados o desempleadas, o buscando trabajo por primera vez al momento de postular al programa.

El primer componente del Programa consiste en una bonificación a las empresas por la contratación de trabajadores que cumplan con los requisitos de focalización. Este subsidio considera un pago equivalente al 50% de un Ingreso Mínimo Mensual (IMM) por persona contratada y por mes trabajado. La duración de los contratos para jóvenes entre 15 y 24 años tendrá una bonificación de hasta doce meses; en tanto para el grupo de mujeres entre 25 y 49 años y personas mayores de 50 años, la bonificación tendrá una duración de cinco meses. Los contratos de trabajo no podrán tener una duración menor a seis meses para la línea de jóvenes, y de mínimo dos meses para la línea de mujeres y mayores de 50, con una remuneración mínima de un ingreso mínimo mensual.

Un segundo componente considera la capacitación de los trabajadores contratados por la empresa, ésta deberá ser recibida durante los meses que dure el contrato de trabajo como parte de las funciones obligatorias de cada trabajador. En el caso de la línea Jóvenes, el proceso de capacitación incluirá el acompañamiento de un maestro guía, que designará la empresa.

El pago que se realizará a la empresa por concepto de capacitación se distribuye de la siguiente forma, según grupo objetivo:

- Jóvenes entre 15 y 24 años: hasta 370.000 pesos, cumpliendo con un mínimo de 90 horas de capacitación.
- Mujeres entre 25 y 49 años, y personas mayores de 50 años: hasta 110.000 pesos, cumpliendo con un mínimo de 40 horas de capacitación.

El beneficiario directo del Programa son las empresas por lo que los montos de bonificación y de capacitación son recibidas por ellas.

Las empresas que podrán postular a este programa deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- Contribuyentes de primera categoría de la Ley sobre Impuesto a la Renta o contribuyentes del artículo 22 de la citada ley.
- Empresas que posean la calidad de persona jurídica, deberán estar inscritas en el Registro de Entidades Receptoras de Fondos Públicos del SENCE.
- Aquellas que no tengan multas ni deudas a la legislación laboral o tributaria.

OBJETIVOS

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. Objetivos específicos

- Medir la satisfacción de usuarios/as a trabajadoras/es participantes del programa Formación Para el Trabajo año 2012 mediante encuestas telefónicas.
- Medir la satisfacción de usuarias a trabajadoras participantes del programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar año 2012 mediante encuestas telefónicas.
- Medir la satisfacción de usuarios/as a trabajadores y empresas participantes del programa Formación en el Puesto de Trabajo año 2012 mediante encuestas telefónicas.
- Medir la satisfacción de usuarios/as a empresas participantes de la Franquicia Tributaria mediante encuestas telefónicas.

METODOLOGIA

1. Tipo de Estudio

Cuantitativo, de carácter descriptivo con aplicación de cuestionario estructurado mediante entrevistas aplicadas por medio de llamados telefónicos a nivel nacional.

2. Diseño del Instrumento

El instrumento utilizado para la evaluación de los 4 programas fue desarrollado por SENCE. PRAGMA CONSULTING colaboró en su adecuación para la aplicación telefónica así como también incluyó indicadores de evaluación que agregó valor al diseño.

3. Trabajo de Campo

3.1. Generalidades

El trabajo de campo se ejecutó según lo establecido en el documento “Plan de Trabajo -Estudio de encuestas telefónicas de satisfacción de usuarios de programas de capacitación de SENCE” desarrollado en el mes de febrero de 2103, y que consiste resumidamente en la disposición de 10 encuestadores y encuestadoras telefónicas que realizaron los contactos a los números telefónicos de los usuarios y usuarias del programa y que estaban a disposición de SENCE.

El periodo de trabajo de campo se extendió entre el lunes 25 de febrero y el martes 30 de abril del año 2012

3.2. Proceso de supervisión de levantamiento en terreno.

La supervisión de los llamados telefónicos se realizó mediante la escucha efectiva del 10% de las encuestas válidamente ejecutadas para cada uno de los programas. Este proceso se realizó de forma conjunta a la ejecución de las llamadas. Así mismo, las grabaciones están a disposición de SENCE con el fin de que verifique la validez de la información obtenida, pudiendo asegurar de forma fidedigna la calidad de los servicios entregados.

3.3. Capacitación de los encuestadores

La capacitación de los encuestadores se realizó el día viernes 22 de febrero en las dependencias de nuestro *Partner* “Learning Center Group” ubicadas en calle Puente 574, comuna de Santiago, en la que se desarrollaron los siguientes contenidos:

- Explicación de la institucionalidad de SENCE y su relación con las empresas a las que se ejecutarán las llamadas.
- Protocolo de contacto con los contactos claves de SENCE en las empresas seleccionadas.
- Protocolo de levantamiento de información para completar base de datos de contactos telefónicos.
- Estructura de encuestas, explicación de forma de completar información solicitada.
- Proceso de supervisión de llamadas telefónicas, incentivos al cumplimiento de los estándares de calidad definidos.

4. **Diseño Muestral**

A continuación se detalla el número total y la distribución regional de usuarios y usuarias encuestados de los 4 programas evaluados:

4.1. **Muestra Programa Formación para el Trabajo**

Muestra de Usuarios y Usuaris Encuestados			
	Región	Frecuencia	Porcentaje
I	Tarapacá	69	7,1%
IV	Coquimbo	23	2,4%
V	Valparaíso	171	17,5%
VIII	Bío Bío	227	23,2%
IX	Araucanía	80	8,2%
XIV	Los Lagos	80	8,2%
XIII	Metropolitana	313	32,0%
XIV	Los Ríos	14	1,4%
	Total	977	100%

4.2. Muestra Programa Franquicia Tributaria

Muestra de Usuarios y Usuaris Encuestados		
Región	Frecuencia	Porcentaje
I Tarapacá	69	2,4%
II Antofagasta	176	6,1%
III Atacama	60	2,1%
IV Coquimbo	103	3,6%
V Valparaíso	332	11,5%
VI O'Higgins	249	8,6%
VII Maule	258	8,9%
VIII Bío-Bío	329	11,4%
IX Araucanía	146	5,0%
X Los Lagos	264	9,1%
XI Aysén	32	1,1%
XII Magallanes y Antártica Chilena	60	2,1%
XIII Metropolitana	735	25,4%
XIV Los Ríos	63	2,2%
XV Arica y Parinacota	18	0,6%
Total	2.894	100,0%

4.3. Muestra Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar

Muestra de Usuarios y Usuaris Encuestados		
Región	Frecuencia	Porcentaje
I Tarapacá	59	3,4%
II Antofagasta	33	1,9%
III Atacama	22	1,3%
IV Coquimbo	77	4,5%
V Valparaíso	202	11,7%
VI O'Higgins	45	2,6%
VII Maule	145	8,4%
VIII Bío-Bío	265	15,4%
IX Araucanía	152	8,8%
X Los Lagos	150	8,7%
XI Aysén	19	1,1%
XII Magallanes y Antártica Chilena	18	1,0%
XIII Metropolitana	398	23,1%
XIV Los Ríos	113	6,6%
XV Arica y Parinacota	24	1,4%
Total	1.722	100,0%

4.4. Muestra Programa Formación en el Puesto de Trabajo

Muestra de Usuarios y Usuarías Encuestados						
Región	Usuarios/as personas		Usuarios empresas		Total	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
I Tarapacá	75	5,5%	16	2,3%	91	4,5%
II Antofagasta	102	7,5%	2	0,3%	104	5,1%
III Atacama	121	8,9%	4	0,6%	125	6,1%
IV Coquimbo	33	2,4%	10	1,5%	43	2,1%
V Valparaíso	156	11,5%	91	13,3%	247	12,1%
Vi O'Higgins	72	5,3%	57	8,3%	129	6,3%
VII Maule	116	8,6%	76	11,1%	192	9,4%
VIII Bío-Bío	259	19,1%	170	24,8%	429	21,1%
IX Araucanía	99	7,3%	25	3,6%	124	6,1%
X Los lagos	109	8,1%	88	12,8%	197	9,7%
XI Aysén	32	2,4%	18	2,6%	50	2,5%
XII Magallanes y Antártica Chilena	27	2,0%	33	4,8%	60	2,9%
XIII Metropolitana	38	2,8%	19	2,8%	57	2,8%
XIV Los Ríos	70	5,2%	42	6,1%	112	5,5%
XV Arica y Parinacota	44	3,3%	34	5,0%	78	3,8%
Total	1.353	100,0%	685	100,0%	2.038	100,0%

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Es preciso señalar que a lo largo del análisis de resultados se hará uso del indicador: “Satisfacción Neta”, que se genera a partir del resultado de la resta del porcentaje de usuarios y usuarias insatisfechas con el elemento al porcentaje de satisfacción. Esto permite realizar un análisis más certero al complementar la interpretación de los porcentajes, al interpretar la satisfacción de los encuestados y encuestadas.

Por otro lado, el siguiente cuadro corresponde a la caracterización de los rangos de porcentajes de satisfacción, con el fin de obtener un análisis coherente a lo largo de los programas analizados.

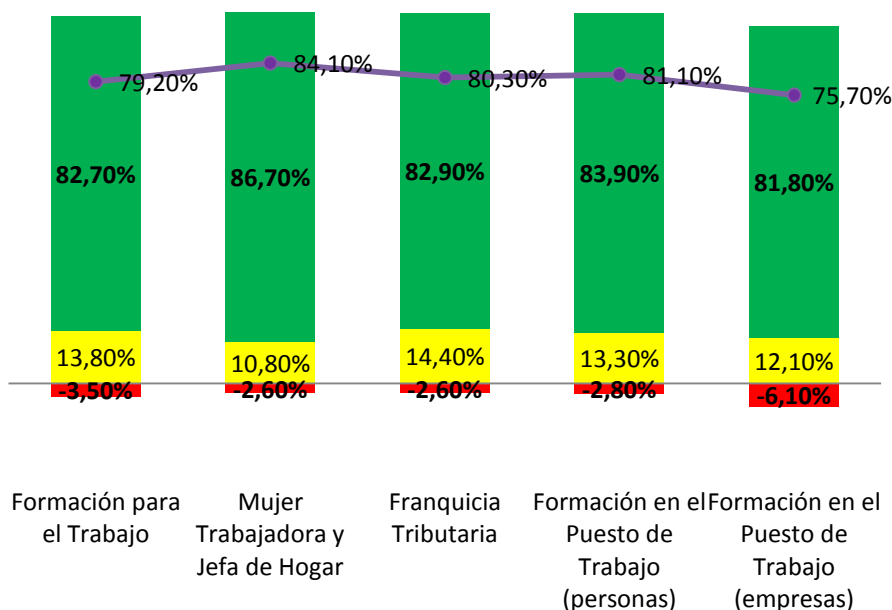
Evaluación correspondiente a porcentajes de satisfacción	
0%-50%	<ul style="list-style-type: none">• Muy negativa, necesita reformulación. Considerada como un muy bajo nivel de satisfacción.
51%- 60%	<ul style="list-style-type: none">• Negativa, necesita modificación. Considerada como bajo nivel de satisfacción
61%-75%	<ul style="list-style-type: none">• Regular, debe mejorar. Considerada como un nivel medianamente satisfactorio.
76%- 90%	<ul style="list-style-type: none">• Positiva, considerada como un alto nivel de satisfacción.
91%-100%	<ul style="list-style-type: none">• Excelente, considerada como un muy alto nivel de satisfacción.

1. Resultados comparados por Programas de Capacitación evaluados

1.1. Satisfacción general con el programa

En términos generales, y utilizando el indicador comparable respecto al nivel de satisfacción de los usuarios con el programa de capacitación evaluado, se evidencia que el que obtiene la mayor evaluación corresponde al Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar el que registra un 86.7% de satisfacción. Por el contrario, el Programa Formación en el Puesto de Trabajo, evaluado por los usuarios empresas es el que registra la menor evaluación, con una mayor proporción de insatisfacción.

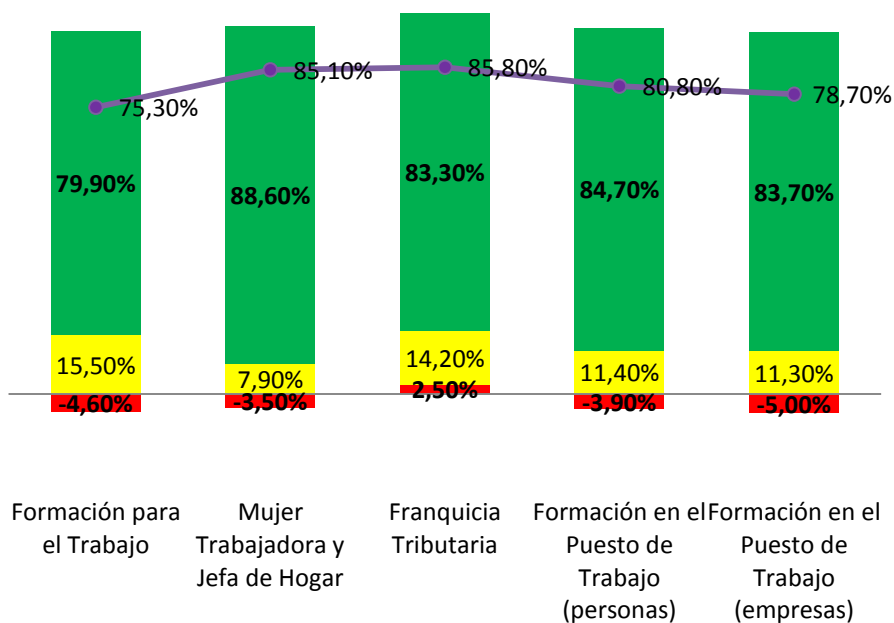
**Gráfico N°1 Nivel de Satisfacción general con el programa
Total Muestra**



1.2. Satisfacción con la utilidad de los cursos

La evaluación indicada en el punto anterior, es reforzada con la utilidad percibida respecto a los cursos, en la que nuevamente el Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar presenta el mayor nivel de satisfacción, así como el Programa Formación en el Puesto de Trabajo evaluado por los usuarios empresas presentan una baja evaluación. A pesar de esto, el Programa Formación Para el Trabajo presenta la menor evaluación en este indicador alcanzando una satisfacción neta de 75.3%

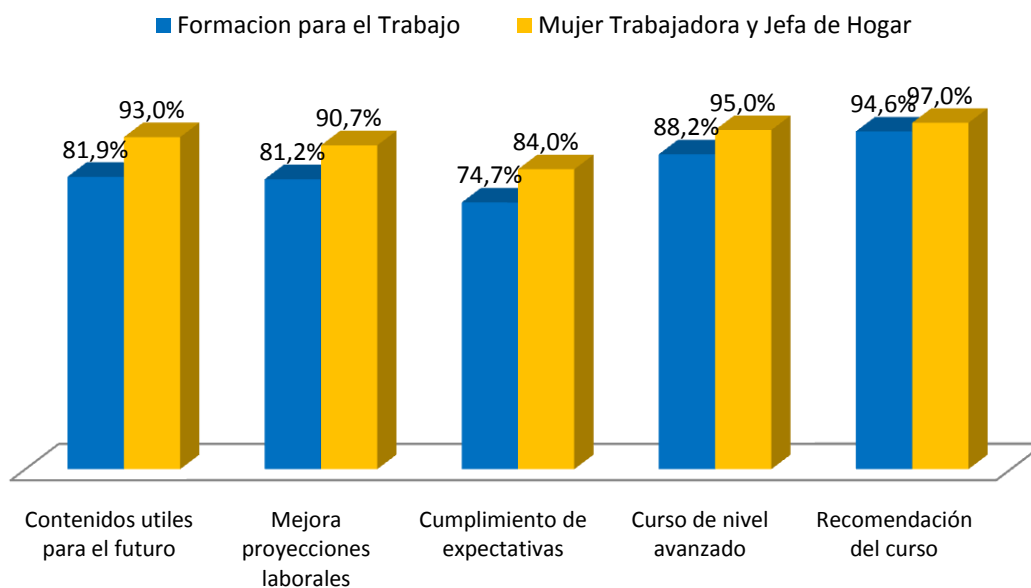
Gráfico N°2 Nivel de Satisfacción general con la utilidad de los cursos
Total Muestra



1.3. Análisis comparativo Programas Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar y Formación Para el Trabajo

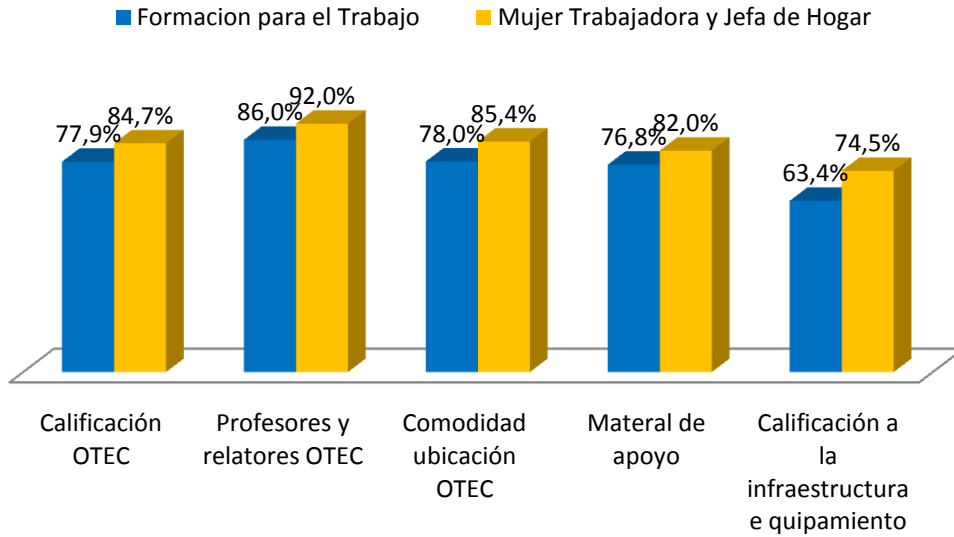
En términos generales ya se presentó que el Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar obtiene una mayor satisfacción de sus usuarios respecto a todos los programas evaluados. Considerando sólo la comparación con el Programa Formación para el Trabajo, se observa que en todos los atributos evaluados, y que son comparables, el Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar obtiene una calificación mayor.

**Gráfico N°3 Evaluación atributos de la capacitación
Total Muestra - Respuestas "de acuerdo"**



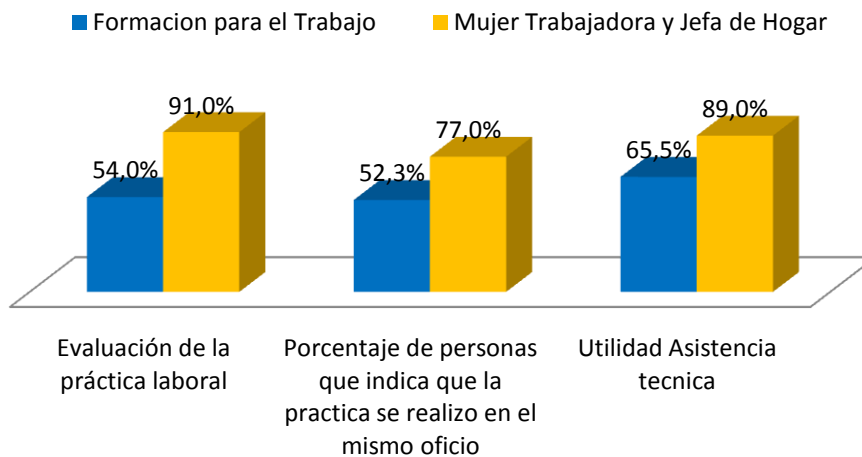
Igual situación se presenta al evaluar los principales atributos de las OTEC que desarrollan las capacitaciones, en la que el programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar presenta los mayores niveles de satisfacción.

Gráfico N°4 Evaluación atributos del OTEC Total Muestra - Respuestas "Satisfacción Neta"



Las diferencias aumentan al momento de evaluar la fase Práctica Laboral de los Programas. En la que la realizada en el Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar es considerablemente mejor evaluado que el Programa Formación Para el Trabajo.

Gráfico N°5 Evaluación Fases de practica laboral y de asistencia Técnica Total Muestra - Respuestas positivas

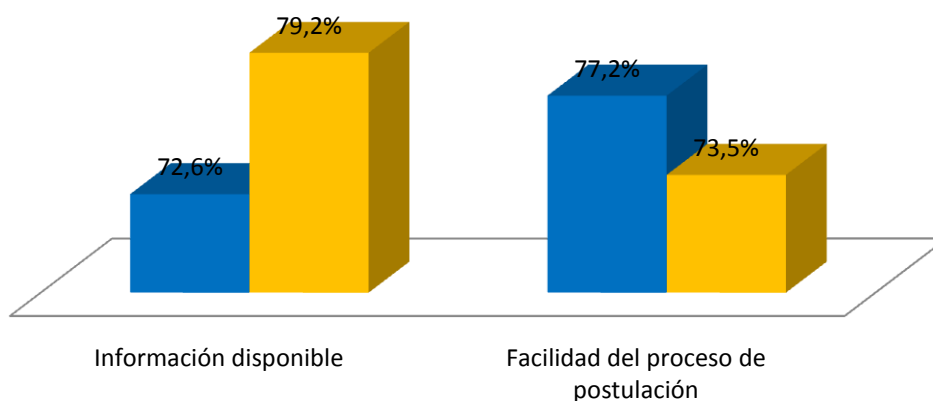


En el único aspecto que el programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar es peor evaluado que el Programa Formación Para el Trabajo es en la calificación al proceso de postulación. Esta situación podría generarse a raíz de que, de acuerdo al perfil usuario del Programa Mujer Trabajadora, no se entreguen el apoyo y asesoramiento adecuado, capaz de acompañar la introducción de las postulantes en el Programa. Otro elemento aspecto que podría dar luces de este índice, dice relación con que en este caso son las personas naturales quienes realizan el proceso de postulación, sin organizaciones intermediarias.

Gráfico N°6 Evaluación a la postulación y la información previa del Programa

Total Muestra - Resultados Satisfacción Neta

■ Formación para el Trabajo ■ Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar



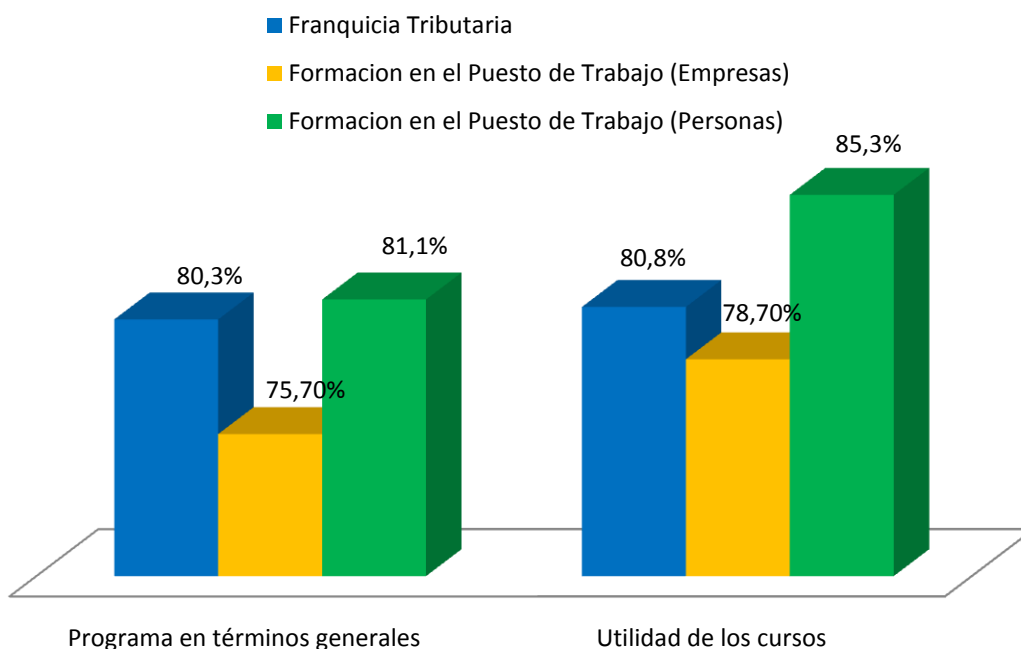
1.4. Análisis comparativo Programas Franquicia Tributaria y Formación en el Puesto de Trabajo

Por la naturaleza de las mediciones realizadas y del carácter de las actividades de capacitación realizadas, estos programas solo tienen un par de aspectos que son comparables (evaluación programa, utilidad de capacitaciones y beneficio monetario obtenido).

Así, al comparar los Programas Franquicia Tributaria y Formación en el Puesto de Trabajo, se evidencia que desde el punto de vista de las empresas es mayormente satisfactorio el primero, sin embargo al incluir a los usuarios/as personas en este análisis la situación cambia siendo evidentemente mejor evaluado el programa Formación en el Puesto de Trabajo.

Gráfico N°7 Indicadores Principales Comparados

Total Muestra - Respuestas positivas

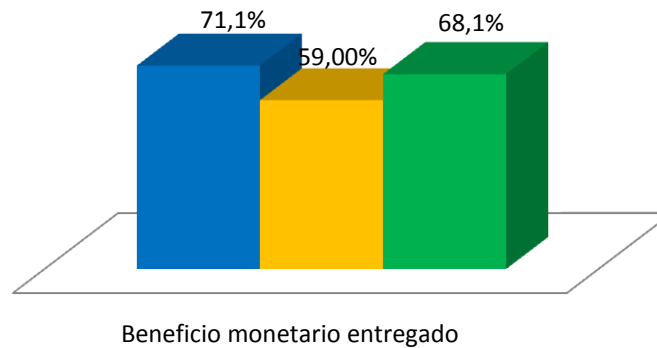


En relación al beneficio monetario ocurre una situación similar a la anterior. No obstante, se evidencia un alto nivel de insatisfacción en el Programa Formación en el Puesto de Trabajo evaluado por los usuarios empresas, aún considerando que tal grupo es identificado como el beneficiario directo, en tanto son quienes reciben los aportes.

Gráfico N°8 Evaluación al Beneficio monetario entregado

Total Muestra - Resultados Satisfacción Neta

- Franquicia Tributaria
- Formación en el Puesto de Trabajo (Empresas)
- Formación en el Puesto de Trabajo (Personas)



2. Encuesta de Satisfacción Programa Formación Para el Trabajo

2.1. Caracterización de usuarios y usuarias encuestadas

Esta encuesta consideró la ejecución de 977 encuestas a usuarios y usuarias de 8 regiones del país. La muestra se compuso de un 64% de mujeres y un 36% de hombres.

Desde el punto de vista regional, la Región Metropolitana agrupó casi un tercio del total de personas encuestadas, seguidas de las regiones de Valparaíso y Bío Bío.

Gráfico N°9: Distribución regional de los encuestados/as
Total Muestra n=977

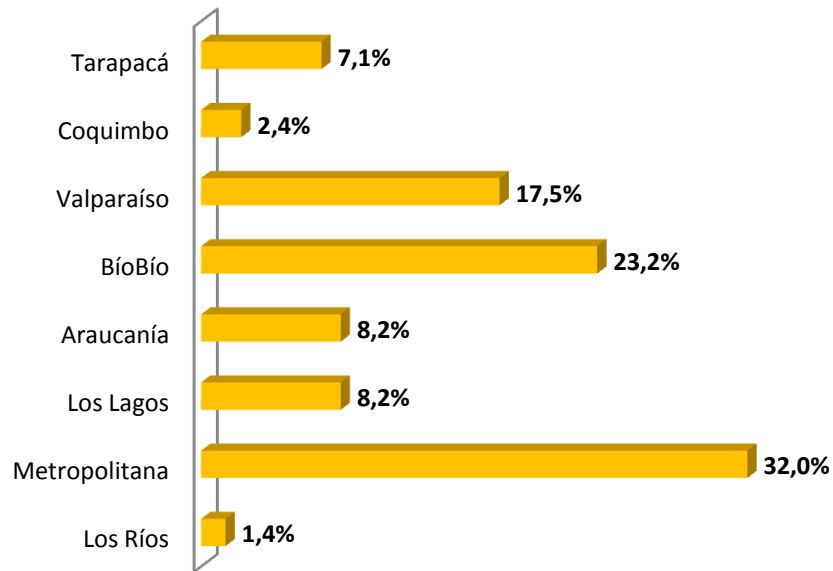
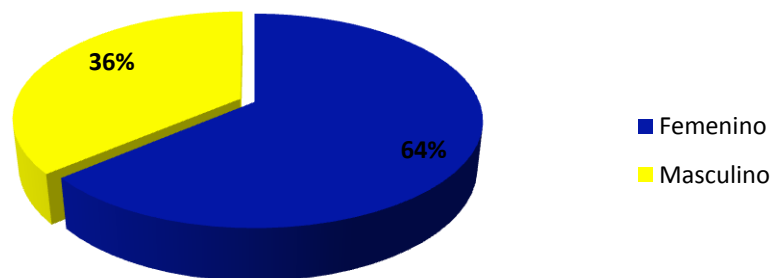


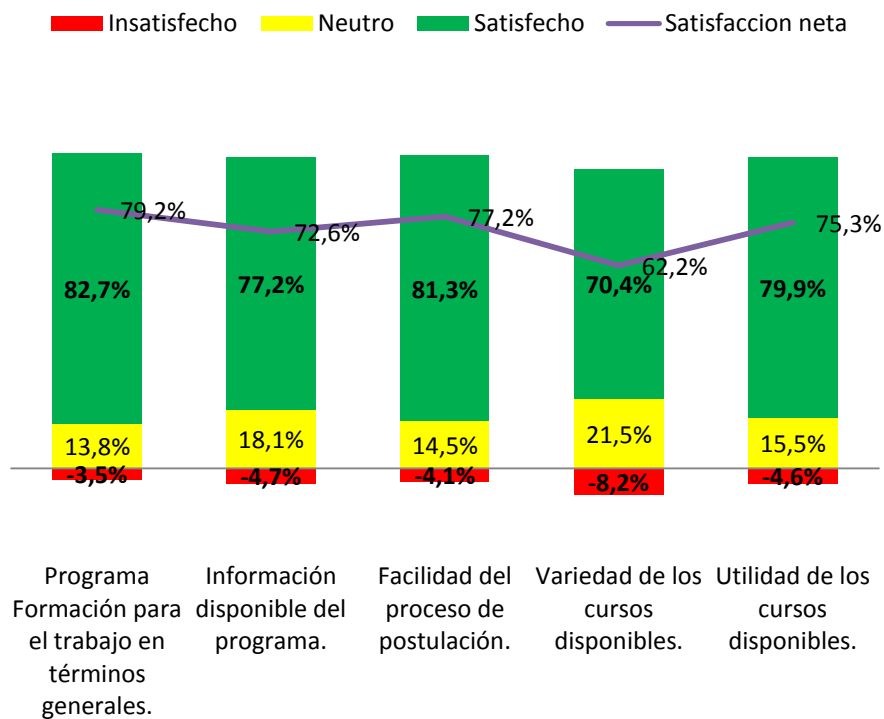
Gráfico N°10: Distribución por sexo de los y las encuestadas
Total Muestra n=977



2.2. Evaluación general a la satisfacción con el programa

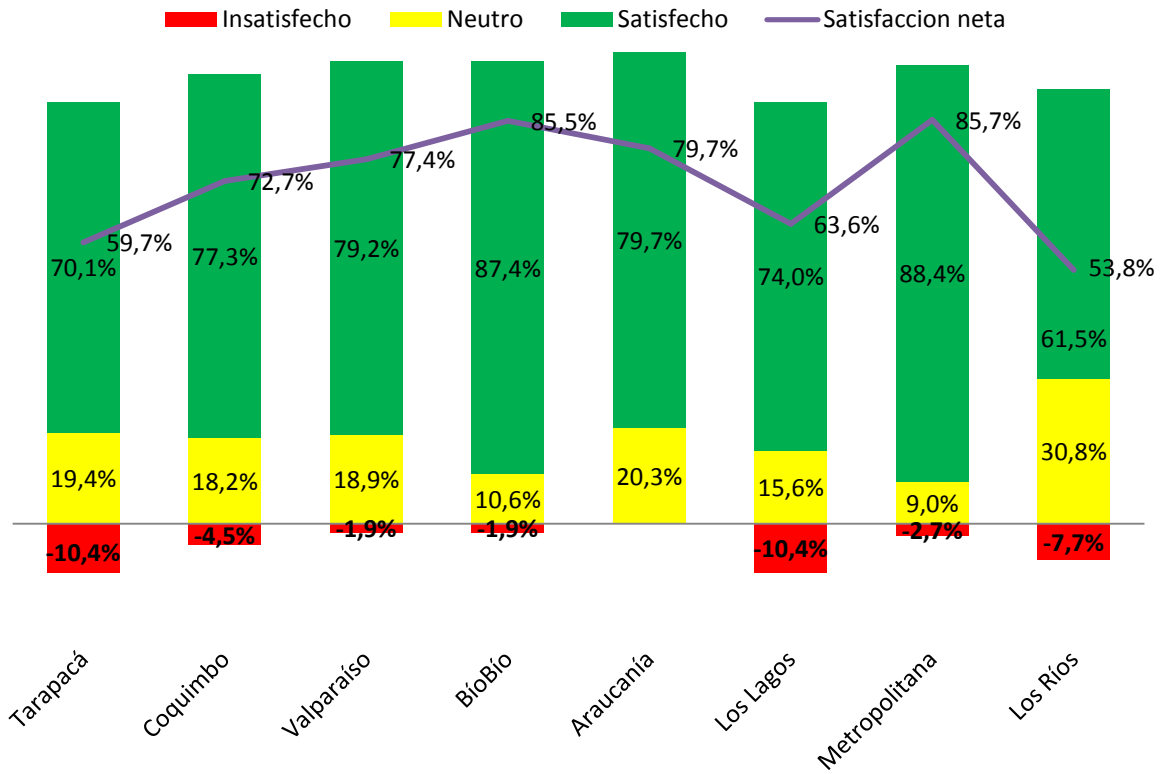
En términos generales el Programa Formación para el trabajo obtiene una satisfacción de 82,7%, destacándose como lo más valorado del programa la facilidad del proceso de postulación, y como lo más débil respecto a su evaluación la falta de variedad en la oferta de cursos disponibles con un 62% de satisfacción neta en contraste con el resto que supera el 70%, lo que puede considerarse como un nivel de satisfacción regular, lo que indica la necesidad de mejorar en este aspecto.

**Gráfico N°11: Porcentaje de Satisfacción del Programa
Formación para el Trabajo**
Total Muestra N=977



Al evaluar la satisfacción general con el programa por región, se observa que las regiones Metropolitana, Bío-Bío y Araucanía presentan los mayores porcentajes de satisfacción con un 85,7%, un 85,5% y un 79,7% respectivamente, lo que se considera como un alto nivel de satisfacción. Por otro lado, la región de Los Ríos con un 7,7% y Tarapacá y Los Lagos con un 10,4% registran el mayor nivel de insatisfacción, y con un porcentaje de satisfacción neta de 53,8%, 59,7% y un 63,6% respectivamente, lo que corresponde a una evaluación regular para el caso de Los Lagos y negativa en el caso de las dos restantes, lo que indica que es necesaria poner mayor atención en los elementos que muestran falencias en dichas regiones con el fin de reconocer a qué nivel hay que efectuar modificaciones para que esta evaluación mejore.

Gráfico N°12: Porcentaje de satisfacción con el programa Formación para el Trabajo
Según región - Total Muestra n=977

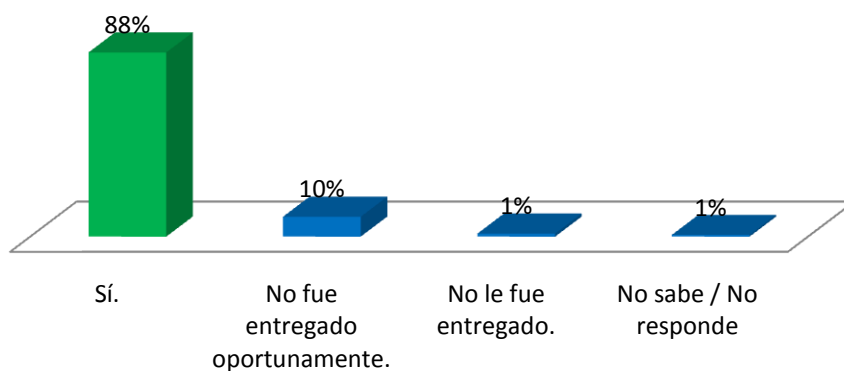


2.3. Entrega de subsidios

En relación a la entrega de subsidios, el gráfico N°13 nos muestra que un 88% de los usuarios y usuarias que participaron en el programa Formación para el Trabajo indican que recibieron de forma oportuna los subsidios incluidos, en tanto el 10% indica que los recibió pero que este no fue entregado oportunamente, lo que permite reconocer una evaluación positiva por parte los y las usuarias respecto a este elemento.

Gráfico N°13 : ¿Los subsidios de movilización y alimentación fueron entregados oportunamente?

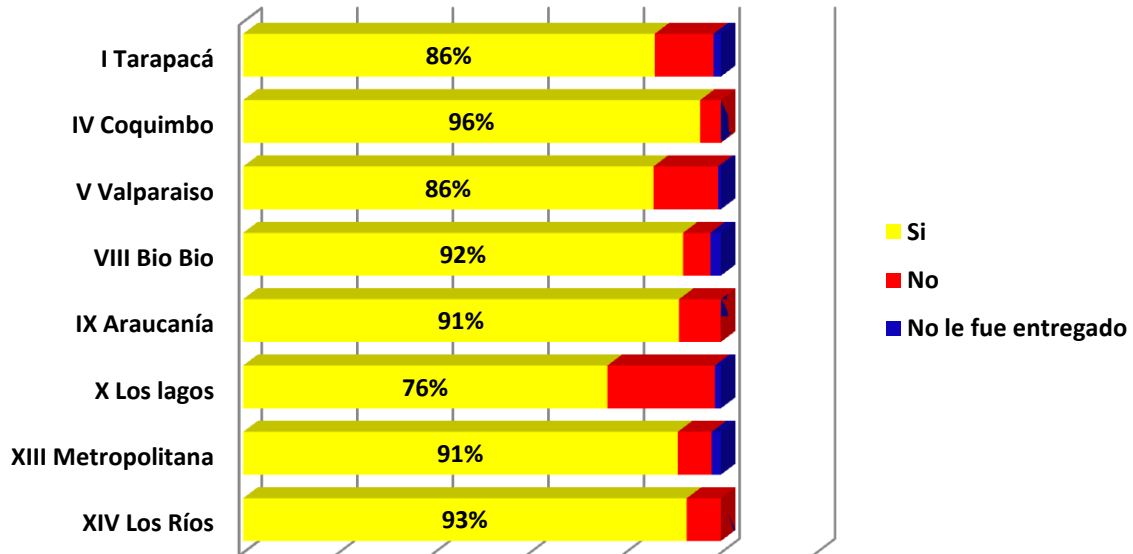
Total Muestra N=977



Dichos porcentajes son más menos homogéneos en las regiones evaluadas, destacándose solo la Región de Los Lagos en la que el indicador del porcentaje de beneficiarios que recibieron el subsidio de forma oportuna disminuye al 76%. En relación a las regiones que grafican mayor porcentaje en la alternativa “no le fueron entregados oportunamente” destacan la región de Los Lagos con un 22.5% y la de Valparaíso con un 13.5%.

Gráfico N°14: Distribución respecto a la entrega oportuna de subsidios de alimentación y movilización por Región

Total Muestra n=977

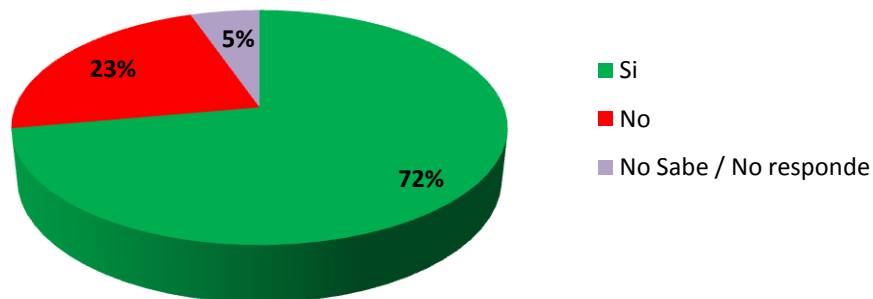


2.4. Duración del curso

En términos de la extensión del curso, el 72% de los encuestados considera que fue la adecuada, mientras que el otro 23% señala lo contrario.

Gráfico N° 15: ¿Considera usted que la duración del curso fue la adecuada?

Total Muestra n=977



Se evidencia que del 23% de personas que indicó que el curso no tuvo una duración adecuada, la mayoría (65%) considera que se debe a que este fue muy corto.

Gráfico N°16 : ¿Por qué razón considera que la extensión del curso fue inadecuada?
Solo quienes respondieron que la duración del curso fue inadecuada n=220

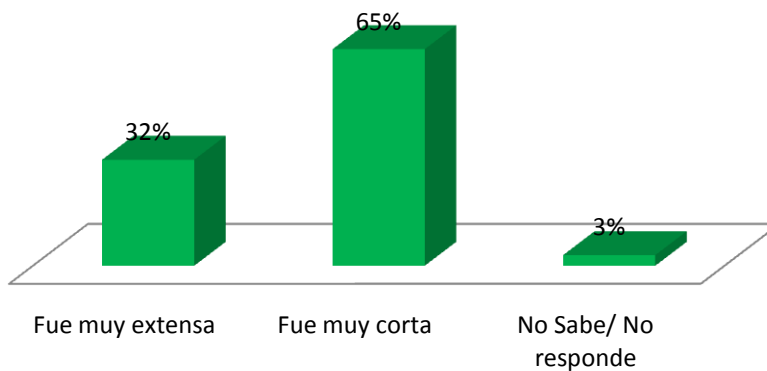


Tabla: Lista de cursos peor y mejor evaluados respecto a su duración

Cursos peor evaluados	Satisfacción Neta	Cursos mejor evaluados	Satisfacción Neta
Asistente De Clasificación Y Envasado 01	-100%	Peluquería Y Estética Integral	100%
Asistente De Clasificación Y Envasado 05	-100%	Secretariado Administrativo Juridico	100%
Repintura Automotriz	-100%	Secretariado Juridico	100%
Ayudante De Cocina/ Pastelería	-67%	Soldador Certificado	100%
Vendedor Polifuncional Con Operación De Cajas Registradoras E Ingles	-60%	Soldador Estructural	100%

A través de la evaluación de los y las encuestadas es posible distinguir que un 19,3% de los cursos presenta una evaluación igual o menor a un 25% de satisfacción neta, dentro de los que se encuentran “Asistente de clasificación y envasado 01” y “Asistente de clasificación y envasado 05” con un 100% de insatisfacción por parte de las y los usuarios. Por otro lado, un 52,3% de los cursos presenta sobre un 75% de satisfacción neta y de aquellos, un 89% corresponde a cursos con un 100% de satisfacción neta, entre los que se encuentran “Peluquería y estética integral”, “Secretariado administrativo jurídico” y “secretariado jurídico”.

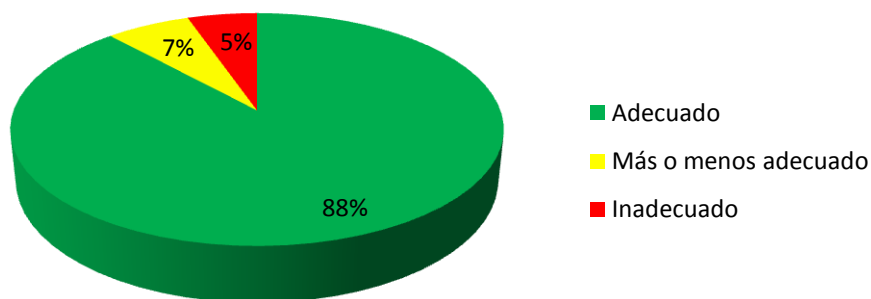
2.5. Horarios de realización de los cursos

Se evidenció a través de la misma opinión de los usuarios y usuarias que los cursos tenían una duración de 5 días a la semana distribuidos en jornadas de 5 horas. En torno a dicho horario, el 88% de los beneficiados indicó que el horario en que se realizaron los cursos fue el adecuado, en tanto el 5% indicó que era inadecuado. De ellos fue marcada la opinión en la que se solicitaban dos tipos de horarios diferenciados por el tipo de beneficiario:

- Horario AM, para las beneficiarias mujeres que tienen hijos.
- Horario vespertino para hombres jefes de hogar que tienen trabajos regulares.

Gráfico N°17: Considerando el horario de clases indicado en la pregunta anterior, ¿este le pareció...?

Total Muestra N=977

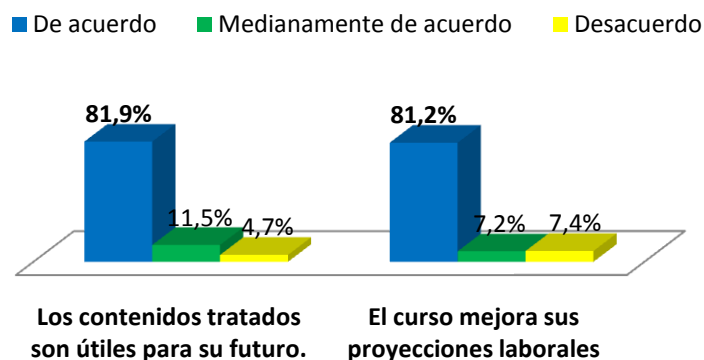


2.6. Utilidad de los cursos realizados

En relación a la utilidad de los cursos realizados, los beneficiarios manifestaron un amplio nivel de satisfacción aludiendo no tan solo a la utilidad en términos laborales y económicos, sino también en relación al beneficio personal que éstos le entregaron. La evaluación respecto a este elemento se realizó por medio de preguntas que apuntaron a la proyección laboral que le entregó la capacitación realizada y a la utilidad de los contenidos tratados, preguntas ante las que se obtuvo respuestas que reflejan un porcentaje de satisfacción superior al 80%.

Gráfico N°18: Nivel de Satisfacción respecto a la Utilidad del curso realizado

Total muestra N=977



En este sentido, parece relevante contar con el conocimiento de los cursos mejor y peor evaluados en relación a las proyecciones laborales que entregan.

Tabla: Lista de cursos peor y mejor evaluados respecto a las proyecciones laborales que entrega

Cursos peor evaluados	Satisfacción Neta	Cursos mejor evaluados	Satisfacción Neta
Asistente De Clasificación Y Envasado 03	0%	Pastelería Y Banquetería Fina	100%
Asistente De Clasificación Y Envasado 04	0%	Peluquería Y Estética Integral	100%
Asistente De Instalaciones Eléctricas	0%	Repintura Automotriz	100%
Asistente En Ecoenergías Y Electricidad 1	0%	Secretariado Jurídico	100%
Asistente En Fibra Óptica Y Seguridad 1	0%	Soldador Certificado	100%

A partir de la evaluación realizada por los/las usuarios del programa, se observa que un 10,2% de los cursos presenta un nivel de satisfacción neta menor o igual a 25%, dentro de los que encontramos los cursos de “Asistente de clasificación y envasado 03”, “Asistente de clasificación y envasado 04” y “Asistente de instalaciones eléctricas” cuyas satisfacciones netas son del 0%. En contraste, los datos muestran que un 60,2% de los cursos cuenta con un 75% o más de satisfacción neta, y de dicho porcentaje un 58,5% corresponde a cursos evaluados con un 100% de satisfacción, dentro de los que destacan: “Pastelería y Banquetería fina”, “Peluquería y Estética Integral” y “Repintura automotriz”, encontrándose los dos últimos cursos mencionados dentro de los cinco mejor evaluados en relación al cumplimiento de expectativas de los/las usuarias.

Respecto al cumplimiento de expectativas, resultando este último punto fundamental para asegurar la satisfacción de los usuarios y usuarias, se evidencian que el 75% de los encuestados indica que el curso cumplió sus expectativas previas, y que el 95% de los encuestados indican que le recomendaría a un familiar o amigo la participación en el programa.

Gráfico N°19: Nivel de acuerdo sobre cumplimiento de expectativas respecto al curso realizado

Total muestra N=977

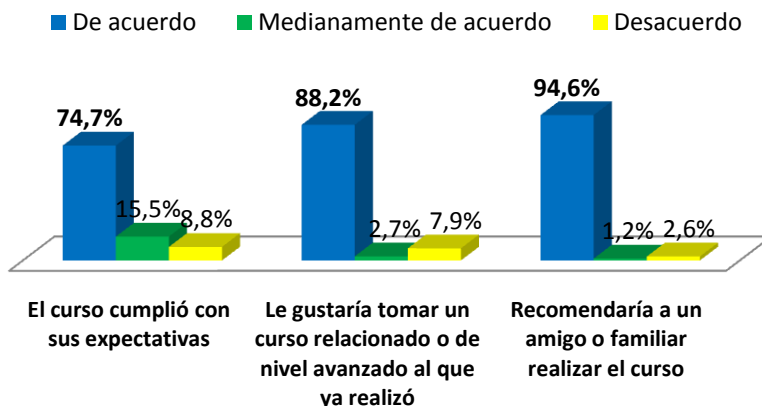


Tabla: Lista de cursos peor y mejor evaluados respecto al cumplimiento de expectativas

Cursos peor evaluados	Satisfacción Neta	Cursos mejor evaluados	Satisfacción Neta
Asistente Administrativo En Comercio Exterior (A.M.)	0%	Peluquería Y Estética Integral	100%
Asistente Contable (A.M.)	0%	Repintura Automotriz	100%
Asistente De Clasificación Y Envasado 03	0%	Secretariado Jurídico	100%
Asistente De Instalaciones Eléctricas	0%	Soldador Certificado	100%
Asistente En Ecoenergías Y Electricidad 1	0%	Soldador Estructural	100%

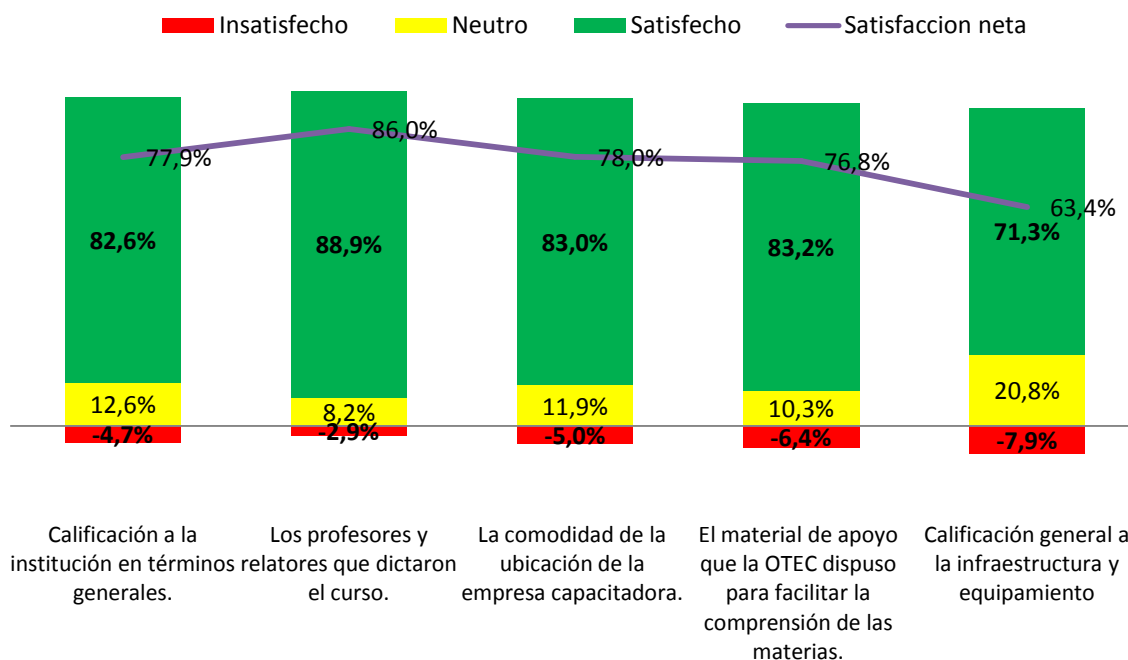
Mediante la evaluación de los/las usuarias es posible observar que un 11,4% de los cursos evaluados presentan un porcentaje de satisfacción neta igual o menor al 25%, dentro de los que se encuentran los cinco cursos presentados como los peor evaluados en la tabla N°1 con un porcentaje de satisfacción neta igual al 0%, entre ellos los cursos de “Asistente administrativos en comercio exterior (A.M.)” y “Asistente contable (A.M.)”. Por otra parte, un 54,5% de los cursos evaluados cuentan con un porcentaje igual o superior al 75% de satisfacción neta, y de dicho porcentaje un 75% corresponde a cursos evaluados con un 100% de satisfacción por parte de las/las usuarias, entre los que destacan: “Peluquería y Estética integral”, “Repintura automotriz” y “Secretariado Jurídico”.

2.7. Evaluación al Organismo Técnico Capacitador

Los Organismos Técnico Capacitadores son calificados con un porcentaje de satisfacción del 82.6% y una satisfacción neta de 77.9%, siendo el aspecto peor evaluado la infraestructura y equipamiento, siendo su calificación de un 71.3% de satisfacción, lo que se considera como una evaluación regular. En relación a la evaluación de los elementos de los OTEC, los y las beneficiarias beneficiarios destacan como la principal virtud de los cursos a los profesores y profesoras encargados de dictar las materias de la capacitación.

Gráfico N°20: Porcentaje de Satisfacción con el Organismo Técnico de Capacitación

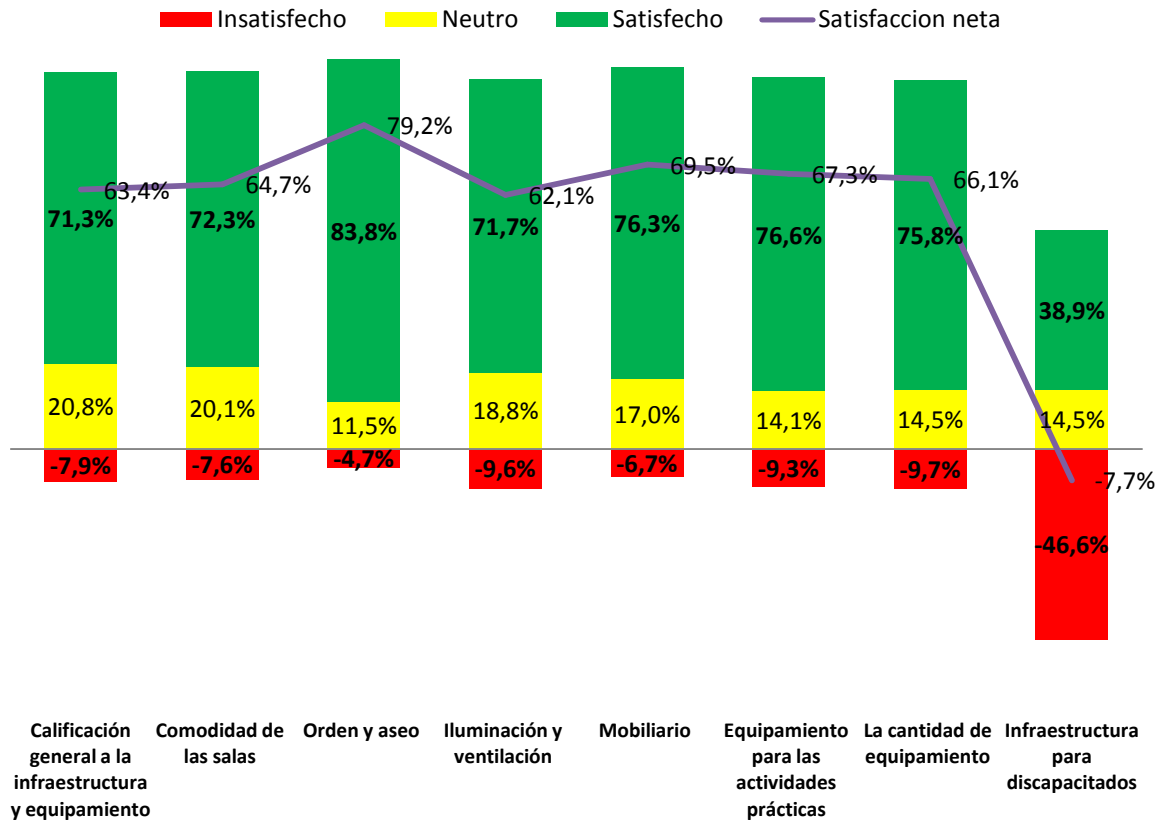
Total Muestra N=977



2.8. Evaluación a la infraestructura y equipamiento del organismo capacitador

De forma general, la infraestructura y el equipamiento de los organismos Capacitadores que ejecutaron los cursos en el marco del Programa Formación para el Trabajo tiene un porcentaje de satisfacción del 71.3%, obteniendo un porcentaje de satisfacción neta del 63.4%. Siendo el aspecto mejor evaluado el orden y aseo de las salas, en tanto el peor evaluado la disponibilidad de infraestructura dedicada para personas con discapacidad, alcanzando una satisfacción neta de -7.7% impactado por el 46.6% de personas que se declaran insatisfechas con este atributo de la infraestructura.

Gráfico N°21: Porcentaje de Satisfacción con la Infraestructura de la OTEC
Total Muestra N=977



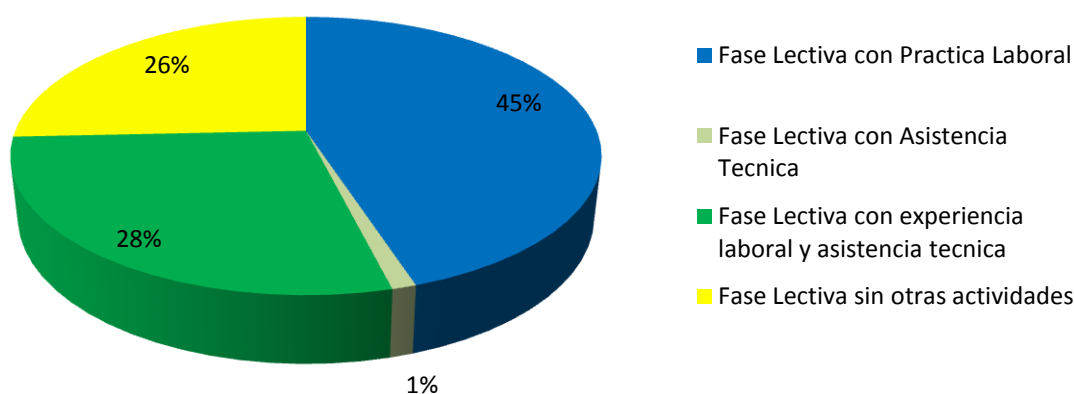
Si se observa el gráfico N° 21, se aprecia que el nivel de satisfacción neta en la mayoría de los elementos evaluados se mantiene entre un 60% y 70% - exceptuando la evaluación de la infraestructura para discapacitados ya mencionada y la del orden y aseo que presenta un 79,2%, considerada como una evaluación positiva correspondiente a un alto nivel de satisfacción- lo que podría calificarse como regular.

2.9. Actividades desarrolladas como parte del Programa

Como se indicó con anterioridad, el programa posee dos actividades que acompaña de forma práctica el periodo lectivo de la capacitación, la fase de Práctica laboral y/o la fase de Asistencia Técnica, la que de acuerdo a la naturaleza de la capacitación el beneficiario la ejecuta de forma acompañada por el Organismo Técnico de Capacitación.

Como se observa en el gráfico, la mayoría de los beneficiarios indicaron que ejecutaron la fase lectiva acompañada por la práctica Laboral (45%), y si es que se suman aquellos que ejecutaron las tres actividades (fase lectiva, practica laboral y asistencia técnica), el porcentaje de usuarios/as que realizó práctica laboral fue de 73%.

Gráfico N° 22: Actividades desarrolladas como parte de la capacitación
Total Muestra N=977



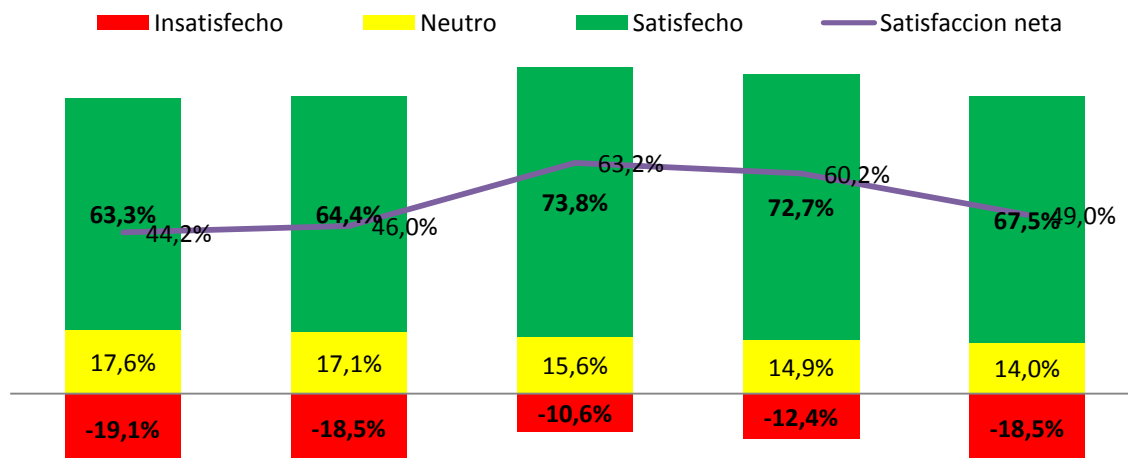
2.10. Evaluación a la Práctica Laboral

La práctica laboral tiene el objetivo de insertar a los beneficiarios/as en calidad de practicantes, a un puesto de trabajo de carácter dependiente o el desarrollo de un proyecto de emprendimiento para la salida independiente, cuya naturaleza guarde directa relación con la formación impartida. Tiene una duración de dos meses y se caracteriza por contener un subsidio de alimentación y movilización de \$3.000 diarios, que es entregado por el mismo Organismo Capacitador y por mantener una permanente asistencia de dicho organismo durante el periodo en que se ejecutan las actividades en terreno.

Desde el punto de vista de la satisfacción, los distintos atributos evaluados de la práctica laboral promedian una satisfacción neta del 54%, lo que se califica como una evaluación negativa lo que indica la necesidad de modificación. Por otro lado, se destaca como el aspecto mejor evaluado la utilidad del proceso con un 63,2%, porcentaje que se considera como una evaluación regular

correspondiente a un nivel de satisfacción medianamente positivo. En tanto, los aspectos peor evaluados se relacionan con el accionar de la empresa capacitadora, en la que el nivel de participación y la preocupación percibida tienen niveles de satisfacción neta bajo el 50%.

Gráfico N°23: Porcentaje de Satisfacción con la Práctica Laboral
 Solo quienes indican que realizaron Práctica Laboral N=572 (excluidos valores perdidos "9" = 143)



La práctica permitió aplicar los conocimientos adquiridos.

Nivel de participación y apoyo del supervisor de la empresa capacitadora.

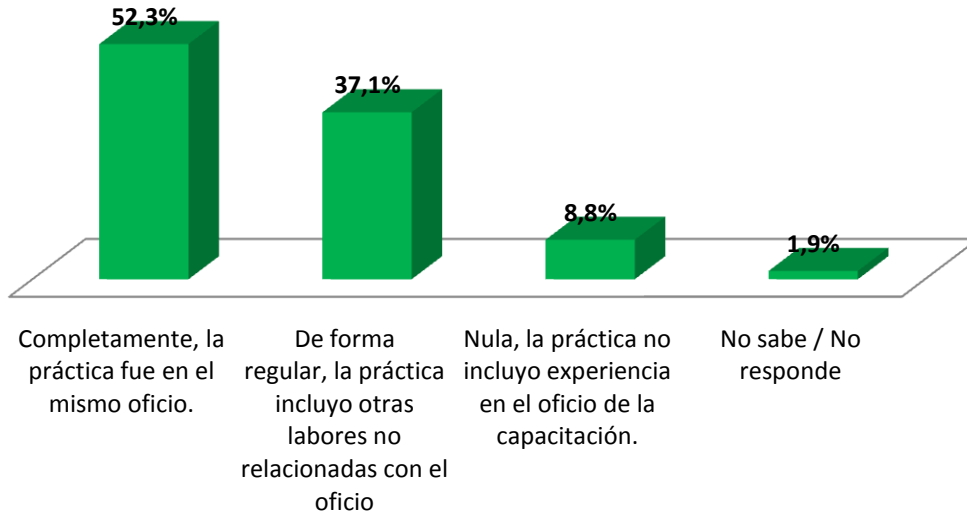
Utilidad del proceso de práctica laboral.

Tiempo que duró la práctica laboral

Preocupación por parte de la empresa capacitadora durante la ejecución de la práctica.

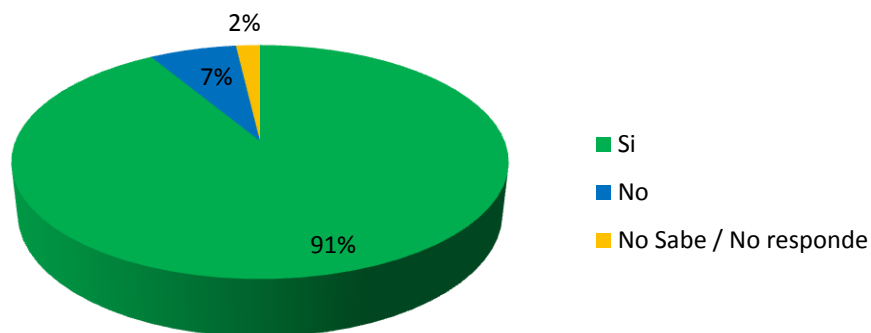
Los/as beneficiarios/as encuestado/as indicaron en un 52,3% que el proceso de práctica laboral se relacionó completamente con el oficio en el que se capacitó, lo que puede calificarse como un porcentaje negativo que indica la necesidad de poner atención a la naturaleza de las prácticas que los OTEC están ofreciendo a usuarios y usuarias, considerando también que un 37.1% señala que el rubro de la práctica y las tareas asociadas se relacionaron de forma regular con el oficio en el que se capacitó, lo que sumado con el 8,8% que manifiesta que no existe relación suman un 46% de usuarios y usuarias que no están conformes con la relación de la práctica y la capacitación.

Gráfico N°24 : ¿En qué medida la práctica laboral que ejecutó se relacionaba con el oficio en el que se capacitó?
 Solo personas que indican que ejecutaron práctica laboral n= 593 (excluidos valores perdidos "9" = 122)



En relación a otros aspectos de la práctica que se relacionaron con el desempeño del trabajador, se evidencia que la mayoría (91%) firmó diariamente el libro de asistencia de la empresa.

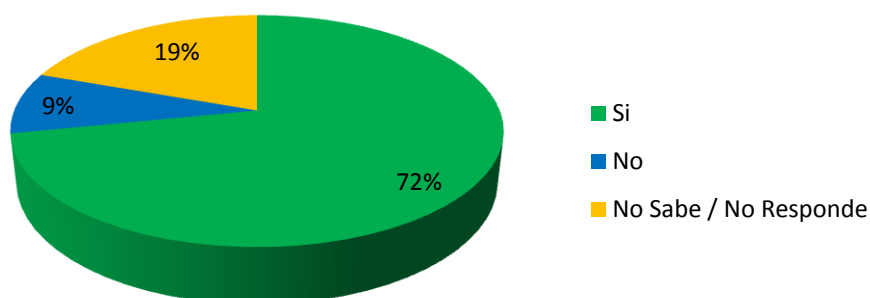
Gráfico N°25: Durante el periodo que realizó la práctica, ¿Firmó diariamente el libro de asistencia?
 Solo quienes indicaron que hicieron práctica laboral n = 593 (excluidos valores perdidos "9" =122)



Por otro lado, el 72% evidenció que la empresa evaluó su desempeño. Cabe destacar en este último punto que el 19% de los encuestados indicó que no sabe si fue evaluado o no.

Gráfico N°26: ¿La empresa donde realizó la práctica laboral evaluó su desempeño?

Solo quienes indicaron que realizaron práctica laboral n = 593 (excluidos valores perdidos "9" =122)

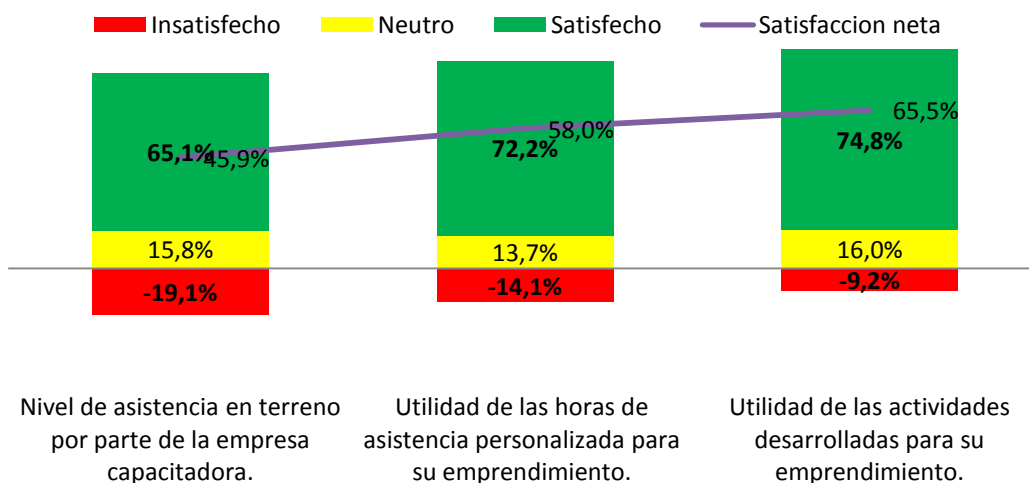


2.11. Evaluación a la Asistencia Técnica

La Asistencia Técnica corresponde al proceso posterior a la fase lectiva de aquellos oficios independientes y que como parte de la capacitación incluye un proyecto de emprendimiento, con una asistencia técnica del organismo capacitador de 40 horas distribuidas en un plazo de dos meses. Así mismo, incluye un subsidio de herramientas por un valor de hasta \$200.000 pesos.

Gráfico N°27: Porcentaje de Satisfacción con la Asistencia Técnica

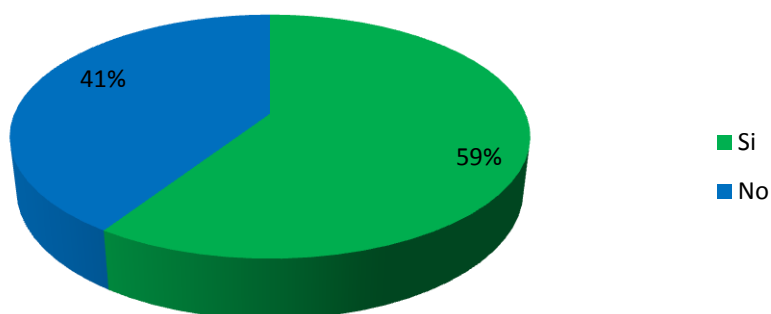
Solo quienes indican que realizaron Asistencia Técnica N=209 (excluidos valores perdidos "9" n=53)



La asistencia técnica fue evaluada de forma similar a la práctica laboral, sin embargo en términos generales los beneficiarios que participaron de esta fase fueron más críticos con el organismo capacitador, así el promedio de satisfacción neta de esta fase fue de 56.5%, destacándose la baja evaluación del nivel de asistencia en terreno de la OTEC, alcanzando una satisfacción neta de 45.9% en este indicador, lo que se considera como un muy bajo nivel de satisfacción correspondiendo a una evaluación muy negativa por parte de los y las usuarias lo que pone sobre la mesa la necesidad de reformular este elemento del programa.

En relación a la extensión de la asistencia técnica, se observa que el 59% de quienes realizaron la asistencia técnica la ejecutaron en el periodo de dos meses, coincidiendo con lo esperado en cuanto a duración.

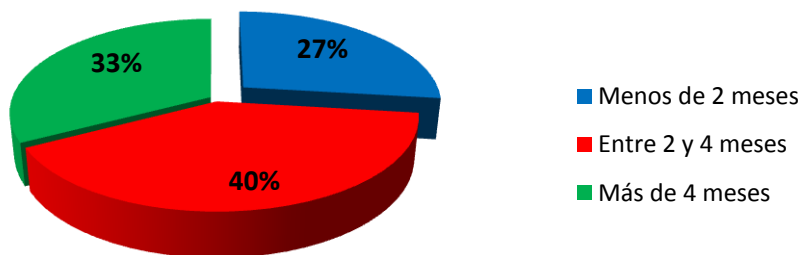
Gráfico N°28: ¿El proyecto de emprendimiento que desarrolló fue realizado en el transcurso de dos meses?
Solo quienes indicaron que realizaron asistencia técnica
n = 287 (excluidos valores perdidos "9" =25)



Se destaca que de aquellas personas que declararon que el periodo de asistencia técnica fue distinto a dos meses, el 27% indica que fue en un periodo inferior, y el 33% indica que este proceso duró más de 4 meses.

Gráfico N°29: Duración del proceso de Asistencia Técnica en aquellos casos en que se señala una extensión distinta a dos meses

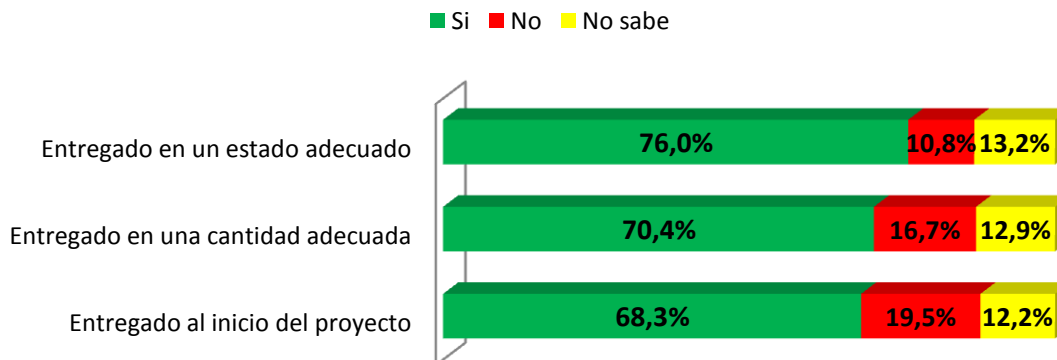
Codificación pregunta abierta - Encuestados que declaran que el periodo de Asistencia fue mayor a 2 meses n=52



Respecto al subsidio de herramientas incluido en el programa, se destaca que cerca de un 12% de beneficiarios indica que no tuvo conocimiento de este componente del programa. Así mismo el 76% de los encuestados declara que el subsidio fue entregado de forma adecuada.

Gráfico N°30: Respecto al subsidio de herramientas entregado por SENCE, este fue...

Respuesta múltiple - Solo quienes realizaron asistencia técnica n=287



2.12. Análisis general de los resultados de satisfacción del programa

En definitiva, es importante destacar que el nivel de satisfacción del 82.7% que obtiene el programa se puede clasificar como una buena evaluación por parte de las y los usuarios, considerándose un alto nivel de satisfacción, aunque no excelente. Buena evaluación que se reafirma al observar que tan solo un 3,5% de los/las encuestados/as declara sentirse insatisfecho/a respecto al programa.

En relación a los aspectos que presentan los menores niveles de satisfacción de los y las usuarias se deben mencionar los siguientes:

En primer lugar, respecto a la evaluación general del Programa Formación Para el Trabajo es posible identificar que las regiones peor evaluadas por los y las usuarias corresponden a la Región de Los Lagos con un 63,6% de satisfacción neta, lo que indica una evaluación regular del programa y que necesita revisión. Con un menor porcentaje aparecen las regiones de Los Ríos y Tarapacá con un 53,8% y un 59,7% respectivamente, lo que equivale a una evaluación negativa por parte de los y las usuarias y que plantea la necesidad de revisión de la implementación y ejecución del programa en dichas regiones.

Por otro lado, en relación a la evaluación de los elementos del programa, es posible observar que los y las usuarias consideran que la variedad de cursos disponibles es deficiente, lo que se refleja en un 62% de satisfacción, porcentaje que puede ser calificado como una evaluación regular por parte de los y las encuestadas o medianamente satisfactorio, lo que indica que este elemento debe ser revisado y mejorado con el fin de cumplir con las expectativas de los y las beneficiarias.

Por otra parte, se identifica como otro elemento con una evaluación deficiente a la infraestructura y equipamiento de los Organismos Técnicos Capacitadores con un porcentaje general de satisfacción neta de un 63,4%, lo que corresponde a un nivel medianamente satisfactorio que necesita mejoras. En este sentido, es la infraestructura para discapacitados el elemento que presenta el menor nivel de satisfacción de todo el programa con un -7,7%, lo que corresponde a un nivel de satisfacción altamente negativo, planteando la necesidad de fiscalización de este elemento en los distintos OTEC vinculados a SENCE.

Los aspectos de mejora se relacionan directamente con las fases posteriores a la etapa lectiva, en la que tanto la práctica laboral, como el proceso de asistencia técnica evidencian carencias. En este sentido, se observa que la evaluación de los y las usuarias respecto a la aplicación de conocimientos adquiridos durante la práctica laboral es de un 44,2% de satisfacción neta la que puede ser clasificada como altamente negativa, por tanto, es necesario revisar la gestión de los Organismos Capacitadores en cuanto a las prácticas que están ofreciendo a los beneficiarios y

beneficiarias, con el fin de asegurar que dicho proceso cumpla con el objetivo de permitir a los y las usuarias poner en práctica los conocimientos adquiridos en la capacitación y ser una instancia de aprendizaje. En relación a este mismo elemento, se señala que la presencia y apoyo de los OTEC es deficiente lo que se refleja en el 49% de satisfacción, lo que corresponde a una evaluación altamente negativa considerando la evaluación del resto de los elementos del programa, por tanto –en concordancia con lo anteriormente señalado- se recomienda la supervisión de la gestión de los OTEC durante este proceso.

Finalmente, la evaluación en torno al proceso de Asistencia Técnica se observa que esta registra una evaluación menor a la práctica laboral, y comparativamente muy inferior a la evaluación del programa completo. Evaluación que se corresponde con la evaluación del proceso anterior, principalmente en el nivel de asistencia directa y en terreno por parte del OTEC, presentando un 45,9% lo que se considera como una evaluación altamente negativa.

Las oportunidades de mejora evidenciadas a través de la encuesta se pueden agrupar en torno a las siguientes áreas:

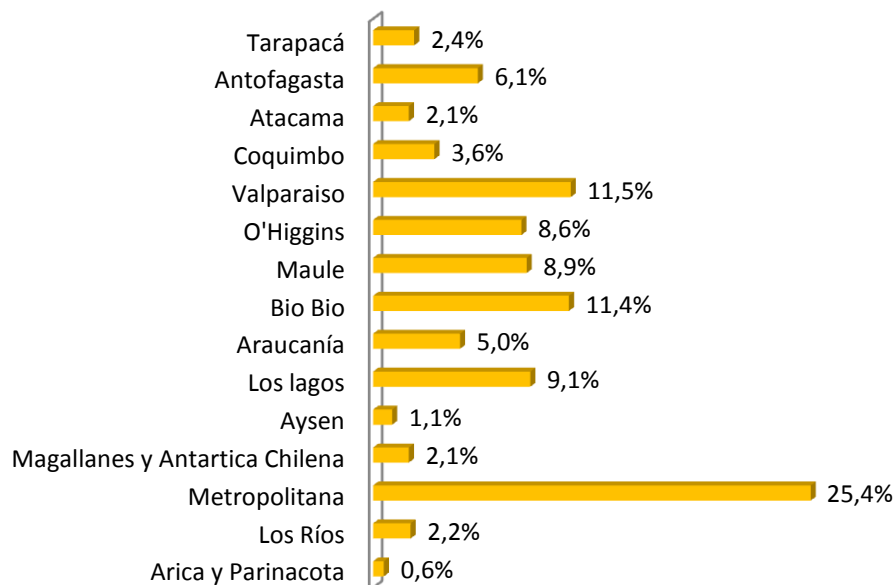
1. Respecto a las OTEC que imparten los cursos, se destaca una importante insatisfacción en relación a los espacios disponibles para discapacitados, los que no son reconocidos, y que de forma general son evaluados de forma negativa.
2. A partir de la importante recomendación que tienen los cursos por su utilidad, la que no se relaciona directamente con la utilidad percibida de los cursos y con el cumplimiento de expectativas (que si bien son altos, superares al 80% de satisfacción, no tiene el nivel de impacto de la recomendación), se perciben que los contenidos de los cursos no son precisos respecto a las necesidades de los beneficiarios.
3. Lo anterior, se fortalece en torno a que el atributo que genera mayor insatisfacción corresponde a la diversidad de los cursos, lo que indica que si bien los cursos son excelentemente evaluados, no necesariamente dan una respuesta precisa a las necesidades de capacitación de los usuarios.
4. Las fases de asistencia técnica y práctica laboral presentan altos niveles de insatisfacción, por lo que requiere un mayor nivel de análisis y de revisión, fundamentalmente orientado en dos aspectos, uno relacionado con el actuar del OTEC en estas actividades, y el otro en torno al proceso mismo de la ejecución de las actividades y que estas se relacionen de forma estricta con los contenidos tratados en la fase lectiva.

3. Encuesta de Satisfacción Programa Franquicia Tributaria

3.1. Caracterización de usuarios y usuarias encuestadas

Los usuarios y usuarias del Programa Franquicia Tributaria de Capacitación corresponden a empresas que capacitaron a sus empleados accediendo a los beneficios entregados por SENCE. Así la encuesta considera a usuarios y usuarias de todas las regiones según el siguiente detalle:

Gráfico N°31: Distribución regional de los encuestados/as
Total Muestra n=2894



Por otro lado, de las empresas encuestadas, la mayor parte de aquellas que usan el programa lo hacen desde hace siete años o más (32,7%), permanencia en el tiempo que permite dar cuenta de cierta conformidad y satisfacción con el servicio prestado por SENCE.