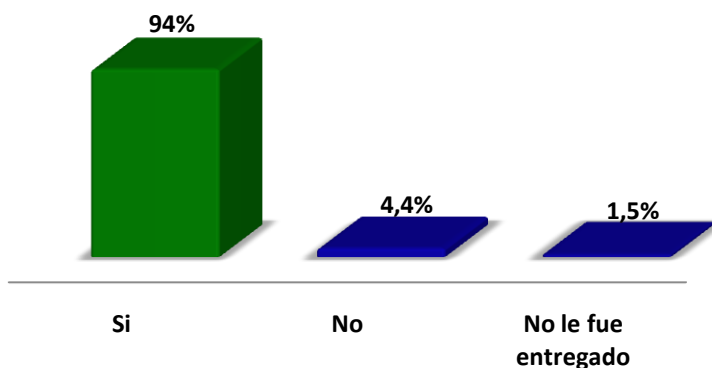


4.5. Entrega de subsidios

En relación a la entrega de subsidios, es posible afirmar que las usuarias se encuentran conformes al señalar que la entrega de subsidios de movilización y alimentación entregadas por SENCE por medio de los Organismos Técnicos de Capacitación (OTEC) ha sido oportuna, reflejándose en el 93,7% que dice haberlos recibido oportunamente frente a un 1,5% de usuarias a las que no les fueron entregados.

Gráfico N°71: ¿Los subsidios de movilización y alimentación se le entregaron oportunamente?

Total Muestra N=1714 (excluidos "no sabe/no responde" =8)

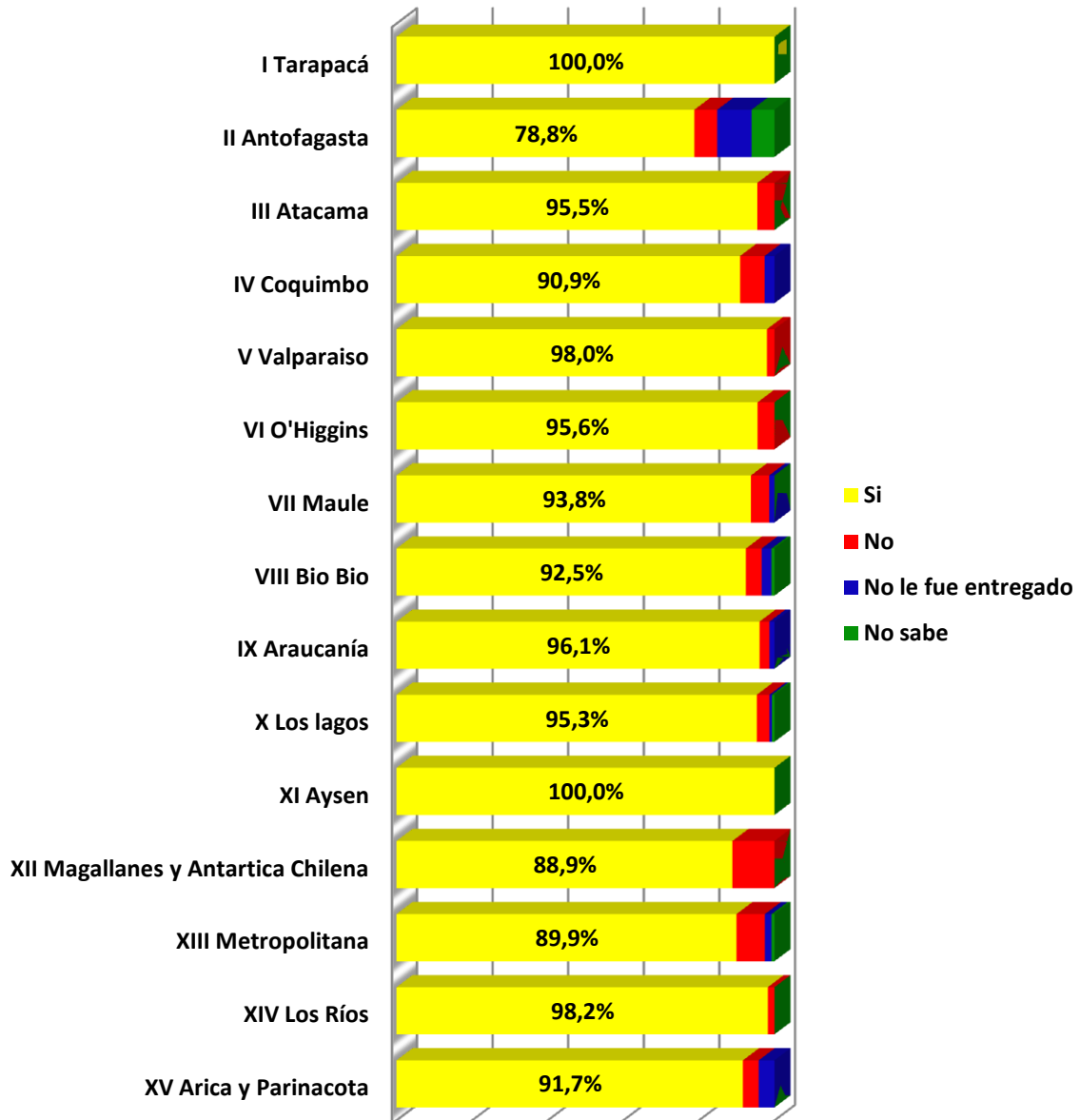


Los porcentajes mencionados no se alejan demasiado de lo que sucede en cada región, en donde Tarapacá y Aysén presentan el 100% de usuarias encuestadas que señalan haber recibido oportunamente los subsidios correspondientes, seguidas por la región de Los Ríos y Valparaíso con un 98%. Todas las regiones presentan más de un 88% de Usuarias satisfechas respecto a la oportunidad de la entrega exceptuando la región de Antofagasta que presenta un 79%.

En relación a las regiones que grafican mayor porcentaje en la alternativa “no le fueron entregado oportunamente” destacan la región de Magallanes con un 11%, seguida de la región metropolitana con un 7,5%. Por otro lado, en Antofagasta un 9,1% señala no haber recibido subsidio, seguido de Arica y Parinacota con 4,2%, lo que a pesar de no ser un porcentaje tan elevado, muestra un punto frágil en términos de entrega de subsidios en estas regiones que requiere ser considerado.

Gráfico N°72: Distribución respecto a la entrega oportuna de subsidios de alimentación y movilización por Región

Total Muestra N=1714 (excluidos "no sabe/no responde" =8)



4.6. Evaluación de los cursos dictados en el marco del programa

La evaluación de los cursos se realizó a través de la medición de los siguientes elementos de análisis:

- ✓ Duración
- ✓ Horarios
- ✓ Utilidad
- ✓ Satisfacción de expectativas
- ✓ Metodología de evaluación

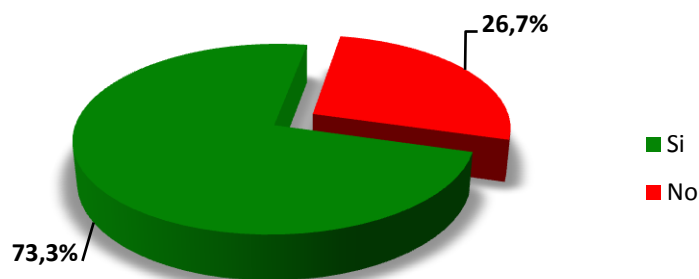
Elementos que permiten tener un panorama general de la percepción de las usuarias respecto a los cursos realizados. En este sentido, en términos generales, las usuarias consultadas manifiestan sentirse satisfechas con el curso elegido aludiendo a la utilidad que ha tenido tanto a nivel laboral como personal, lo que plasman en sus respuestas a las preguntas sobre los temas relacionados a la evaluación del curso.

4.6.1. Duración de los cursos

En términos de la extensión del curso, un 73,3% de las encuestadas considera que fue la adecuada, mientras que el otro 26,7% señala lo contrario.

Gráfico N°73: ¿Considera usted que la duración del curso fue la adecuada?

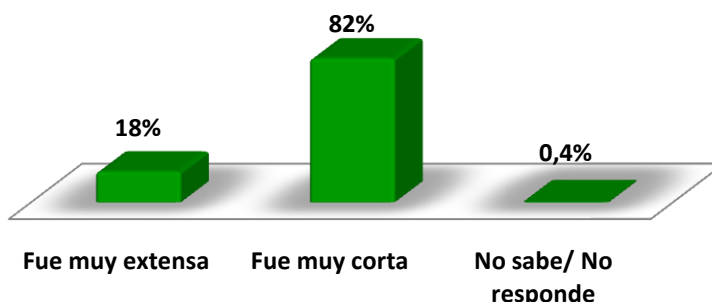
Total Muestra n=1707/ excluidos "NS/NR" =15



Dicho porcentaje que alude a no sentirse satisfechas con la duración del curso se compone por un 82% de usuarias que considera que la extensión del curso fue muy corta y un 18% que la señala como inadecuada al parecerle muy extensa.

Gráfico N°74: ¿Por qué razón considera que la extensión del curso fue inadecuada?

Sólo quines consideraron inadecuada la duración del curso n=456



Asimismo, se considera relevante contar con el conocimiento respecto a los cursos mejor y peor evaluados a este respecto. Con este fin es que se obtiene, a partir de la distribución de la evaluación de las usuarias respecto a la duración por cursos realizados, el siguiente listado:

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

Cursos peor evaluados	Satisfacción Neta	Cursos mejor evaluados	Satisfacción Neta
Elaboración De Productos De Pastelería, Repostería Y Panadería	-100%	Operaciones De Caja Bancaria	84%
Conducción Y Mantenimiento Básico De Vehículos Clase B	-43%	Corte Y Confección De Ropa Industrial	88%
Servicios De Banquetería	-29%	Servicios Turísticos Regionales A Turistas Hispano Y Angloparlantes	89%
Diseno Y Elaboración De Joyas Mapuches De Plata	-29%	Supervisión De Labores De Packing	90%
Venta De Servicios Turísticos A Clientes De Habla Hispana Y Angloparlantes	-8%	Cuidado Del Niño En Edad Preescolar	100%

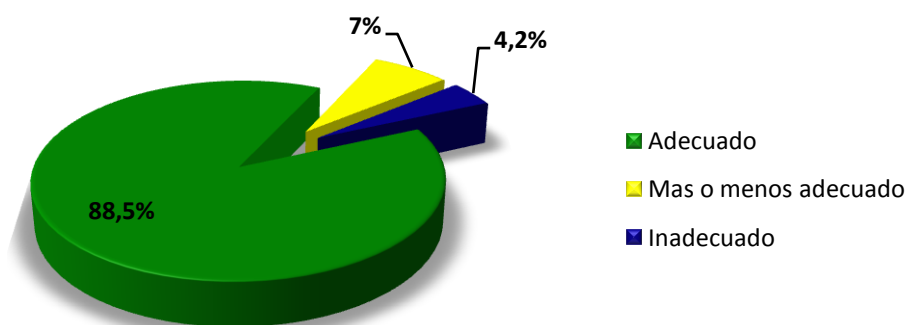
De esta forma, es posible observar que el curso mejor evaluado respecto a su duración es: “Cuidado Del Niño En Edad Preescolar” con un 100% de Satisfacción neta en contraste al curso “Elaboración De Productos De Pastelería, Repostería Y Panadería” el cuál presenta un 100% de insatisfacción en relación a su extensión. Por otro lado, a partir de la distribución de este elemento por los cursos realizados es posible distinguir que un 51,1% de cursos iguala o supera el 75% aprobación por parte de las usuarias sobre este mismo elemento, lo que se considera como una evaluación positiva.

4.6.2. Horarios en las que se ejecutaron los cursos

Las usuarias manifestaron en un 88,5% encontrarse de acuerdo con el horario, considerándolo adecuado, mientras que un 4,2% afirma lo contrario. Dentro de los comentarios respecto a cuál hubiese sido un horario más adecuado se encuentra un 42,3% que apunta a que hubiese preferido asistir en la mañana, mientras que un 35,6% señala lo contrario, aludiendo a que un horario más adecuado sería en las tarde. Sin embargo, más allá de esta ambivalencia respecto al mejor horario, las usuarias señalan como necesario contar con una mayor flexibilidad de horarios debido a la responsabilidad de cuidar a sus hijos junto con las obligaciones domésticas. En este sentido, gran parte de los comentarios apuntan a que la comodidad del horario depende del horario de clases de sus hijos, conjuntamente con señalar que sería más adecuado una menor extensión de las horas de capacitación diarias, ya que facilitaría la organización respecto al cumplimiento de sus labores tanto cotidianas como del curso.

Gráfico N°75: Considerando el horario de clases indicado en la pregunta anterior, ¿este le pareció...?

Total Muestra N=1720 (excluidos "no sabe/no responde" =2)



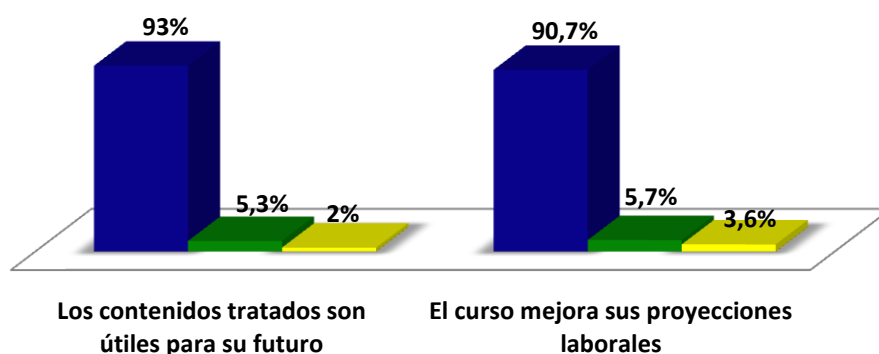
4.6.3. Utilidad de los Cursos

En relación a la utilidad de los cursos realizados, las usuarias 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 superior al 90%, lo que permite afirmar que el nivel de satisfacción en torno a estos elementos es considerablemente alta, siendo calificada como una excelente evaluación.

Gráfico N°76: Nivel de Satisfacción respecto a la Utilidad del curso realizado

Total muestra n=1716 (excluidos "no sabe/no responde"=6)

■ De acuerdo ■ Medianamente de acuerdo ■ Desacuerdo

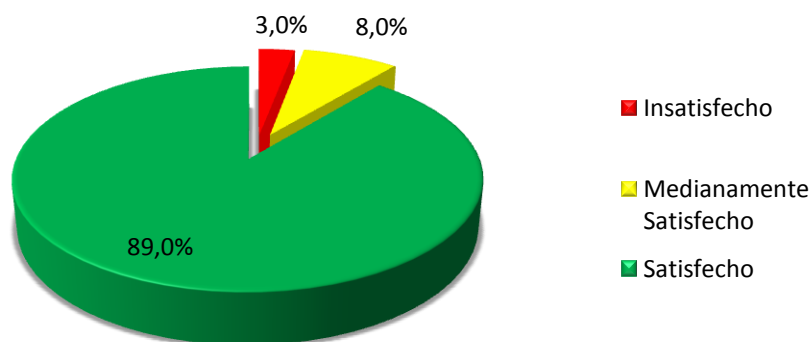


Así, la opinión de las usuarias consultadas es representada en un 93% de acuerdo al enunciado que alude a la utilidad de los contenidos tratados para su futuro y un 90,7% de acuerdo frente al enunciado sobre las proyecciones laborales que le entrega la capacitación, en contraste con un 2% y 3,6% de desacuerdo respectivamente.

Respecto a la utilidad del curso realizado, un 89% de las encuestadas manifiestas sentirse satisfechas, mostrando un porcentaje de satisfacción muy cercano al de las preguntas descritas anteriormente y relacionadas con la utilidad de los cursos, los que permite afirmar que las usuarias se sienten conformes respecto a este elemento.

Gráfico N°77: Nivel de Satisfacción de las Usuaris respecto a la utilidad del curso realizado

Total muestra n=1663 (excluidos "no sabe/no responde" =13 y valores perdidos "9" = 46)



Asimismo, a partir de lo señalado por las mujeres participantes del programa se obtuvo un listado con los cinco cursos mejor y peor evaluados respecto a las proyecciones laborales que entrega, información que se considera relevante si estamos hablando de la evaluación de la utilidad de los cursos en el marco del presente estudio.

Tabla: Lista de cursos peor y mejor evaluados respecto a la Proyección laboral que entregan

Cursos peor evaluados	Satisfacción Neta	Cursos mejor evaluados	Satisfacción Neta
Formalización de Microempresa y comercialización de Productos	22%	Corte Y Confección De Ropa Industrial	100,0%
Servicio De Comedor A Clientes Nacionales Y Extranjeros	30%	Curtiembre Y Elaboración De Productos De Cuerpo	100,0%
Servicio De Banquetería Y Ornamentación De Eventos	33%	Elaboración Y Comercialización De Arreglos Florales Para La Ornamentación De Eventos	100,0%
Servicio De Aseo En Recintos De Alojamiento	38%	Masaje Corporal	100,0%
Servicio De Comedor Y Bar A Clientes Nacionales Y Extranjeros	45%	Servicios De Comedor Y Bar A Clientes Hispano Y Anglóparlantes	100,0%

Como se puede observar, el curso con menor porcentaje de satisfacción neta corresponde al de “Formalización de Microempresa y Comercialización de productos”, mientras que al referirnos a los mejor evaluados, no es posible establecer una jerarquía debido a que el porcentaje de satisfacción neta en los cinco cursos equivale al 100%, lo que se corresponde con el 92,6% de los cursos que superan el 75% de acuerdo respecto a las proyecciones laborales que entrega.

En esta misma línea, se identifica que un 63,8% de cursos evaluados presentan un 0% de desaprobación respecto al enunciado en cuestión y tan solo un 4,3% de los cursos presenta un porcentaje mayor al 25%.

4.6.4. Cumplimiento de expectativas con la ejecución del curso

En el marco de la evaluación de los cursos, el medir la satisfacción de expectativas de las usuarias se torna fundamental, es por esto que en el presente apartado se consideran las preguntas relacionadas con este elemento con el propósito de contar con un panorama general de la evaluación que realizan las usuarias en torno a este tema.

Siguiendo esta línea, se observa que el mayor porcentaje de acuerdo lo presenta el enunciado referido a la recomendación del curso con un 97%, seguido del enunciado sobre el interés respecto a tomar un curso relacionado o de nivel avanzado con un 95% de acuerdo, y por último el enunciado que alude al cumplimiento de expectativas presenta un 84%. Es importante señalar, que en ninguno de los enunciados las usuarias manifiestan más de un 5% de desacuerdo, dejando como conclusión que en cuando a la satisfacción de expectativas se refiere, las usuarias consultadas se muestran altamente conformes.

Gráfico N°78 Nivel de acuerdo sobre cumplimiento de expectativas respecto al curso realizado

Total muestra n=1717 (excluidos "no sabe/no responde" =5)

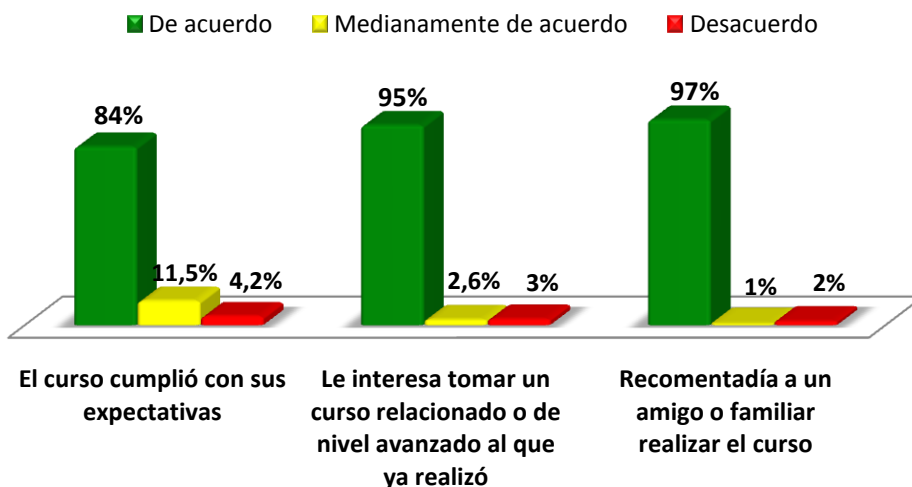


Tabla: Lista de cursos peor y mejor evaluados respecto a la satisfacción de expectativas

Cursos peor evaluados	Satisfacción Neta	Cursos mejor evaluados	Satisfacción Neta
Producción Artesanal De Quesos Gourmet	-100%	Corte, Confección Y Comercialización De Cortinas Y Ropa De Casa	100%
Actividades De Secretariado Administrativo Computacional	22%	Formulación De Proyectos De Emprendimiento	100%
Cuidados Y Tratamientos Estéticos De Manos Y Pie	26%	Comercialización De Productos Y Servicios De Microempresas Y Manejo De Computacion Nivel Usuario	100%
Masaje Corporal	40%	Diseño De Prendas De Vestir - Nuevas Tendencias	100%
Diseño De Envases, Embalajes Y Etiquetas Para La Comercialización De Productos	44%	Selección, Manipulación Y Embalado De Fruta	100%

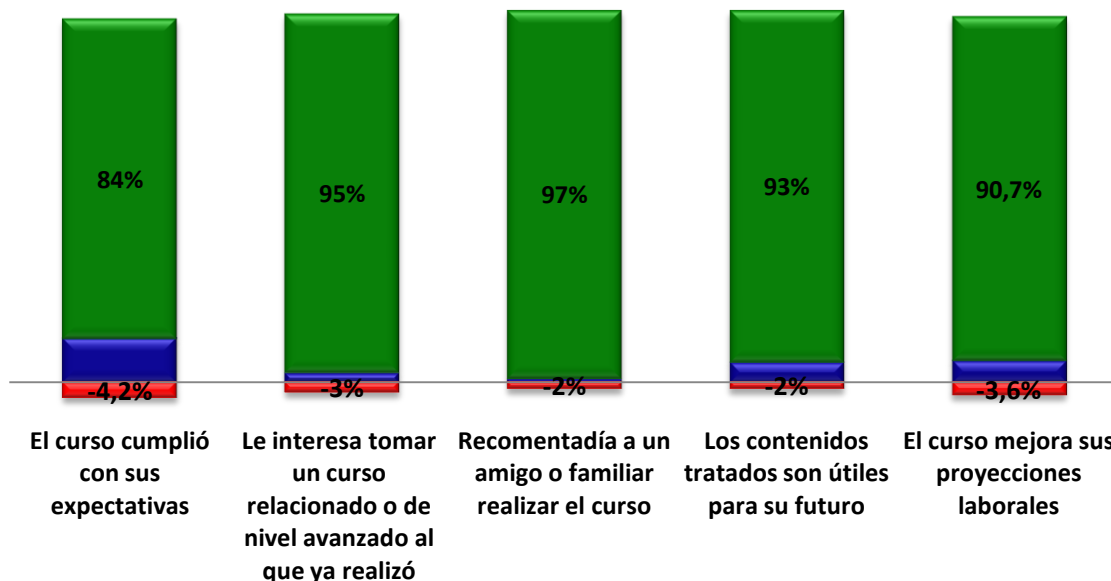
Como resultado de la distribución de los niveles de satisfacción respecto a las expectativas frente al curso se obtuvieron los cinco cursos mejor y peor evaluados en relación a este tema. En cuanto a los cursos mejor evaluados, se encuentra “Corte, Confección Y Comercialización De Cortinas Y Ropa De Casa” aunque es preciso tener en cuenta que todos los cursos enlistados en ese apartado cuentan con un 100% de satisfacción neta. Por otra parte, el curso que aparece como peor evaluado es el de “Producción Artesanal De Quesos Gourmet” con un 100% de desaprobación.

Vinculado a lo anterior, es posible observar que un 84% de los cursos evaluados presenta un 75% o más de acuerdo respecto al enunciado sobre el cumplimiento de expectativas, sumado a que un 54,3% de los cursos presenta un 0% de desacuerdo y tan solo un 3,2% cuenta con un 25% o más de desacuerdo, lo que posibilita conjeturar una amplia aprobación de las usuarias en torno a este elemento, tomando en cuenta que al presentar un porcentaje superior al 75% de usuarias satisfechas puede ser calificado como un alto nivel de satisfacción.

Gráfico N°79: Nivel de acuerdo respecto al afirmaciones relacionadas con el curso realizado

Total muestra n=1717 (excluidos "no sabe/no responde" =5)

■ Medianamente de acuerdo ■ De acuerdo ■ Desacuerdo



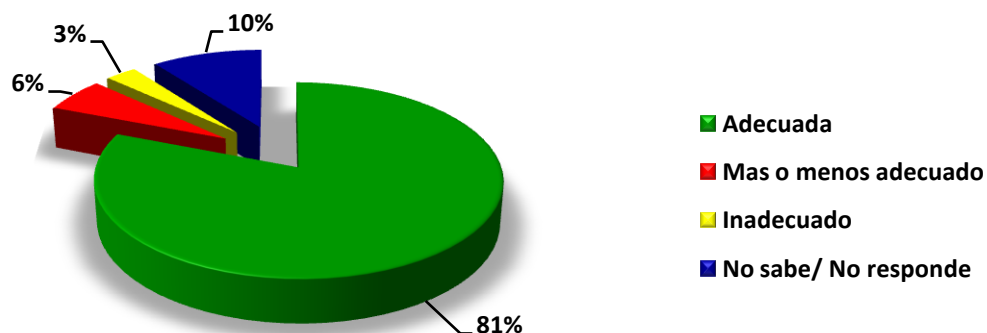
En definitiva - y para complementar lo ya expuesto- las usuarias manifiestan con un 95% de acuerdo que recomendarían el curso a un familiar o amigo y con un 91% que le interesaría tomar un curso relacionado o de nivel avanzado. El número de encuestadas que dicen estar de acuerdo con el enunciado respecto al cumplimiento de expectativas equivalen a un 84%, siendo el enunciado con menor porcentaje, no obstante, aún es posible aseverar el alto nivel de conformidad por parte de las usuarias

4.6.5. Metodología de evaluación del curso

La evaluación que realizan las usuarias consultadas en relación a la metodología de evaluación en la capacitación muestra que un 81% de ellas cree que es adecuada frente a un 3% que considera lo contrario. Ligado a esto, se observa que un 10% de las encuestadas se concentra en la alternativa "no sabe/ no responde", siendo superior a las que consideran que la metodología es inadecuada y más o menos adecuada, lo que puede deberse a que parte de las encuestadas no alcanzó a terminar la capacitación o aún estaban cursándola.

Gráfico N°80: ¿Qué tan adecuada le pareció la forma en que usted fue evaluada al finalizar el curso?

Total Muestra n=1722



4.7. Evaluación de los Organismos Técnicos de Capacitación

La evaluación de los Organismos Técnicos de Capacitación se realizó a través de la medición de la satisfacción de las usuarias respecto a los siguientes elementos:

- ✓ Infraestructura y equipamiento.
- ✓ Elementos de la capacitación.
- ✓ Apoyo durante el proceso de Práctica Laboral y Asistencia Técnica.

Los elementos mencionados permiten tener un panorama general de la percepción de las usuarias respecto a los OTEC.

4.7.1. Infraestructura y Equipamiento

La evaluación que realizan las usuarias participantes del estudio en torno a los OTEC presenta porcentajes menores a los revisados anteriormente en torno a la evaluación de los cursos y los atributos de eficacia, no obstante, siguen manteniendo un nivel considerable de satisfacción en la mayoría de los elementos evaluados. Siguiendo con la línea de análisis, es posible advertir que los elementos: “Comodidad de las salas”, “Orden y aseo”, “Iluminación y ventilación” y “Mobiliario” presentan porcentajes muy similares que varían entre un 75% y 78% en relación a la satisfacción y entre 8% y 9% en relación a la insatisfacción, sin embargo, la evaluación que realizan las usuarias consultadas respecto a la infraestructura para discapacitados con la que cuenta el lugar de capacitación se aleja bastante de los porcentajes mencionados, alcanzando solo un 48% de satisfacción frente a un 37% de insatisfacción, lo que nos proporciona una satisfacción neta de tan solo un 11%, lo que corresponde a un nivel de satisfacción altamente negativo.

Gráfico N°81: Nivel de Satisfacción respecto a elementos de la Infraestructura del lugar de capacitación

Total muestra n= 1678 (excluidos "no sabe/no responde" = 7 y valores perdidos "9" =37)

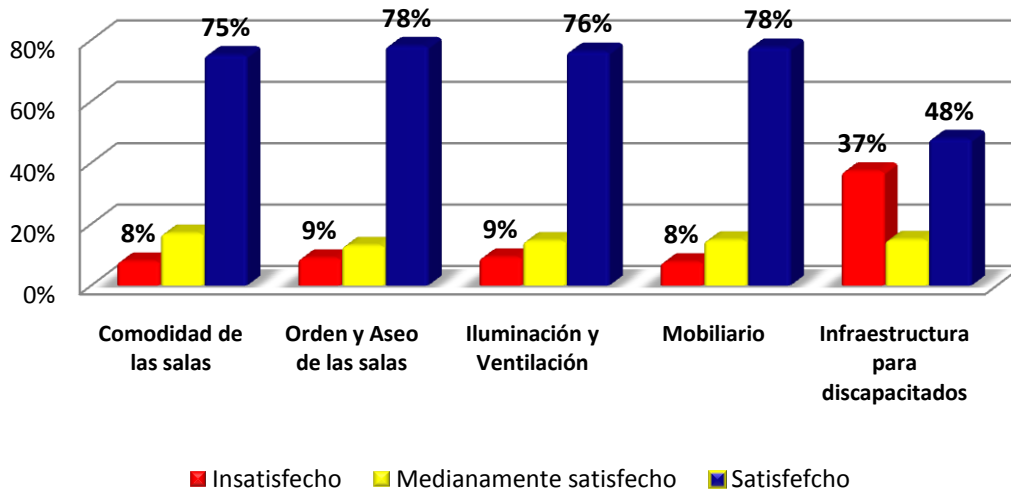


Tabla: Lista de OTEC peor y mejor evaluados respecto a la infraestructura para discapacitados con la que cuentan



Por tanto, en el marco de las consideraciones anteriores, parece necesario ahondar en relación a la percepción de las usuarias respecto a la infraestructura para discapacitados con la que cuentan los distintos OTEC evaluados. De esta manera, se presenta la Tabla N°4 con los cinco OTEC mejor y peor evaluados en torno a dicho elemento de infraestructura, en la que “Capacitación Integral

Ltda.” Aparece como la institución peor evaluada con un 90% de insatisfacción, en contraste “Global Capacitación Ltda.” que presenta un 89% de usuarias que dicen sentirse satisfechas con este elemento.

Por otra parte, parece relevante señalar que un 81,7% de las instituciones de capacitación presenta un 25% o más de insatisfacción referente a la infraestructura para discapacitados con la que cuenta, en la misma línea con el 15% de OTEC que muestran un 75% o más de usuarias que manifiestan sentirse satisfechas.

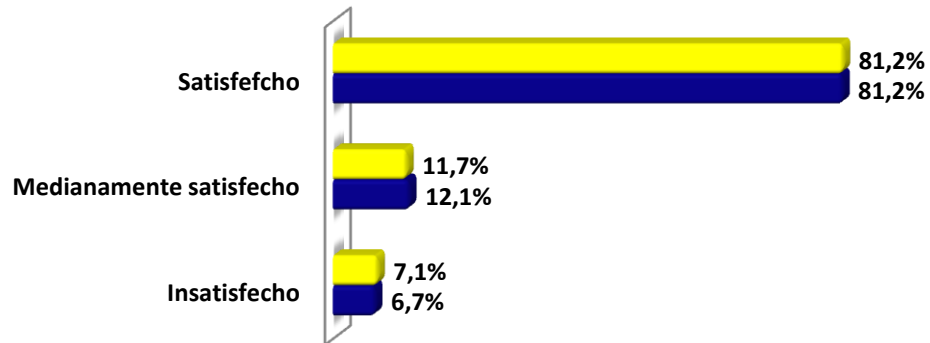
En los que se refiere a la evaluación de las usuarias en torno al equipamientos para las actividades prácticas de las capacitación y a la cantidad de dicho equipamiento para todas las integrantes del curso, se advierte un amplio porcentaje de satisfacción ascendiendo a un 81,2% coincidiendo en ambos aspectos, en contraste al 7,1% y 6,7% de insatisfacción respectivamente. Por lo tanto, en lo que a equipamiento respecta, es posible afirmar una positiva evaluación por parte de las usuarias.

Teniendo en cuenta las observaciones realizadas, es preciso mencionar la distribución por región de la satisfacción de las usuarias referente a la infraestructura y equipamiento con las que cuentan los Organismos Técnicos de Capacitación. En términos generales, se observa que solo cuatro regiones no superan el 70% de usuarias satisfechas en torno a los elementos evaluados, a saber, la Región metropolitana, Magallanes y la Antártica Chilena, Bío-bío y la región de O’Higgins, la cual presenta el porcentaje más bajo de usuarias satisfechas con un 62,5%. Del mismo modo, la región con el porcentaje más elevado de insatisfacción es la región de Arica y Parinacota con un 18,2%, seguida de la Región Metropolitana con un 10,4%.

Gráfico N°82: Nivel de satisfacción respecto al equipamiento para actividades prácticas

Total muestra n=1658 (excluidos "no sabe/no responde" = 12 y valores perdidos = 52)

■ Cantidad de equipamiento ■ Equipamiento para actividades prácticas



Por otro lado, se observa que las regiones de Atacama y Tarapacá presentan el porcentaje más alto de usuarias que dicen sentirse satisfechas respecto a los elementos mencionados con un 94,7% y un 88,1% respectivamente, siendo Atacama la región mejor evaluada al presentar un 0% de insatisfacción.

Gráfico N°83: Distribución del Nivel de Satisfacción de las usuarias respecto a la Infraestructura y Equipamiento por Región

Total muestra n= 1597 (excluidos "no sabe/no responde" = 8 y valores perdidos "9"= 117)

