

*SENCE | Servicio Nacional de Capacitación y Empleo*

*Innovación y Desarrollo | Oficina de Estudios*

*Serie | Investigaciones Externas*



GOBIERNO DE CHILE  
SENCE

Estudio:  
Evaluación Cualitativa y Cuantitativa de  
Satisfacción y Resultados de los  
Programas Sociales de SENCE

Estudios y Consultorías Focus

Julio de 2005



**Investigadores:**

Francisco Covarrubias Fernández  
Ingeniero Civil  
Jefe de Proyecto  
Estudios y Consultorías FOCUS

Dante Arenas  
Ingeniero Agrónomo  
Investigador Área Cuantitativa  
Estudios y Consultorías FOCUS

**Contraparte Técnica:**

Leslie Marín Cuevas  
Ingeniera Civil Industrial  
Departamento Programas Sociales  
SENCE

Mauricio Perrin Carmona  
Psicólogo Laboral  
Área Innovación y Desarrollo. Estudios  
SENCE

Mónica Riquelme Peña  
Socióloga  
Área Innovación y Desarrollo. Estudios  
SENCE

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al resumen ejecutivo del estudio de evaluación de la Satisfacción de Beneficiarios del Programa Nacional de Becas del Servicio Nacional de Capacitación- SENCE. Este estudio se realizó entre los meses de enero y mayo del 2005, con el fin de rescatar la percepción subjetiva que tienen los usuarios de la calidad del servicio de capacitación prestado, tanto para identificar y potenciar las áreas bien percibidas, como para advertir y trabajar las principales falencias detectadas por los usuarios.

## 2. METODOLOGÍA

Para conocer el nivel de satisfacción de los beneficiarios con el servicio de capacitación recibido, se utilizaron metodologías cuantitativas y cualitativas para medir las percepciones de los usuarios en las siguientes dimensiones:

1. Elementos Corporativos: Conocimiento del SENCE.
2. Etapas del Proceso de Entrega del Servicio:
  - a. Reclutamiento, selección y derivación a los cursos de capacitación. (Evaluación CPC)
  - b. Ejecución del curso de capacitación (Evaluación OTEC, Fase lectiva)
  - c. Seguimiento (Fase Práctica Laboral y Asistencia Técnica)
3. Resultados que esperan obtener los usuarios del servicio al final del proceso.

### 2.1. Metodologías Cuantitativas de Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios

Las metodologías cuantitativas consisten en la aplicación de una Encuesta de Satisfacción de Usuarios y los correspondientes análisis estadísticos de los datos.

El universo del estudio son los beneficiarios del PNB que realizaron cursos de capacitación durante el 2004 y corresponden a 12.043 usuarios.

El tamaño muestral es de 386 beneficiarios a nivel nacional. Se aplicaron 107 encuestas en la Región Metropolitana y 279 encuestas en el resto de las regiones del país.

La muestra tiene representatividad estadística a nivel nacional, con un error muestral de 5% y un 95% de confianza.

Para el diseño de la encuesta se utilizó un sistema de evaluación de la calidad del servicio en sus distintas etapas con una escala de notas de 1 a 7, donde la nota 1 corresponde a una evaluación pésima y la nota 7 a una evaluación excelente.

Se establecieron los siguientes indicadores de satisfacción:

- Evaluación Buena: Se refiere al % de entrevistados que asignan notas de alta calificación, que corresponden a las notas 6 y 7, lo cual está relacionado con altos niveles de intención de lealtad positiva.
- Evaluación Deficiente: Se refiere a aquellas calificaciones que reflejan las calificaciones bajas de los clientes o entrevistados. Estas calificaciones corresponden a las notas 1 a 4, las cuales están fuertemente relacionadas con altos niveles de intención de lealtad negativa.

- Satisfacción Promedio: Es un indicador del promedio de las calificaciones de los usuarios. Permite tener una idea general de la evaluación del atributo o dimensión en cuestión.

Adicionalmente se realizó un análisis de las variables de impacto, que permite identificar aquellos aspectos del servicio que tienen un mayor impacto en la satisfacción global y que se presentan como oportunidades de mejoramiento de la gestión de la institución. Para ello se utilizó la técnica estadística de Regresión Lineal Múltiple, la cual busca determinar a partir de una variable definida como dependiente y un conjunto de variables independientes, el nivel de impacto en la calificación global o variable dependiente de cada una de las calificaciones de las dimensiones o variables independientes. Estableciéndose tres dimensiones de atributos:

- Prioridades en la gestión de mejoramiento: Aspectos de alto impacto que no obtienen buena calificación, por lo tanto deben ser prioritarios en la agenda de mejoramiento de la institución ya que si mejora su desempeño tendrán impactos en la satisfacción global de los clientes.
- Aspectos a monitorear: Dimensiones cuyo impacto es bajo, por lo tanto no constituyen focos de atención prioritaria para la institución. Sin embargo, es necesario su seguimiento y monitoreo para asegurar la calidad del servicio.
- Aspectos por los cuales felicitar: Dimensiones de alto impacto y en las cuales la institución obtiene altos niveles de excelencia, por lo cual cabe felicitarse dado que constituyen fortalezas en el servicio que entrega a sus clientes.

## **2.2. Evaluación Cualitativa de la Satisfacción de los Usuarios**

Como técnica cualitativa se realizaron entrevistas grupales en distintas ciudades del país, con el fin de conocer las percepciones y opiniones de los beneficiarios acerca de las distintas etapas del proceso de capacitación. Se realizaron 4 entrevistas grupales en las ciudades de mayor relevancia en cuanto a cursos de capacitación SENCE efectuados: Santiago, Valparaíso, Concepción y Talca.

Para conocer las diferentes apreciaciones de hombres y mujeres con respecto a los cursos de capacitación, se realizaron dos entrevistas grupales mixtas en las ciudades de Santiago y Concepción, una femenina en Talca y una masculina en Valparaíso.

## **3. CARACTERIZACIÓN DE LOS BENEFICIARIOS**

La mayoría de los beneficiarios de la muestra son mujeres, alcanzando éstas un 66% de los casos. A nivel del universo la proporción de mujeres alcanza el 56% de los casos, es decir también son mayoría.

Se trata de una población más bien joven, donde sobre el 60% de los casos son menores de 35 años.

La mayoría de los beneficiarios pertenecen a grupos socioeconómicos medios. El nivel socioeconómico predominante de los beneficiarios corresponde al grupo C3 (58%), es decir, un grupo socioeconómico medio bajo. Le siguen los beneficiarios pertenecientes a grupos bajos (D) que alcanzan el 23% de los casos. Por otra parte, un 17% de los casos se agrupan en el segmento medio alto C2<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> El nivel socioeconómico de los beneficiarios fue determinado a través de una plantilla que se rellenó en la encuesta con datos socioeconómicos correspondientes a los años de educación y a los bienes del hogar de los beneficiarios.

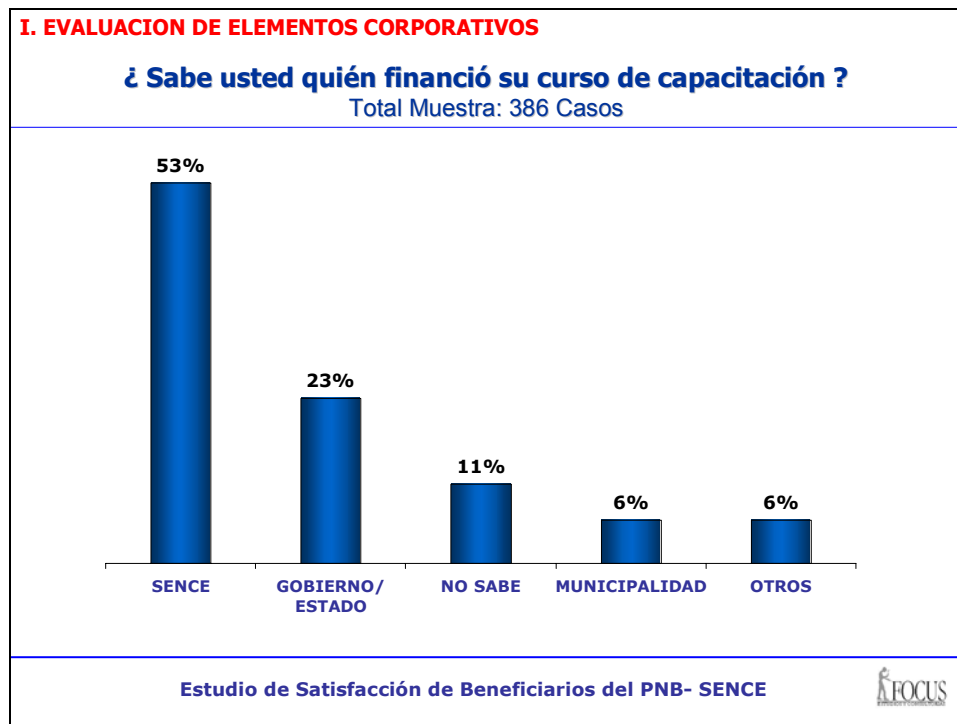
El nivel educacional de los beneficiarios es bastante alto, ya que predominan los individuos con años de educación media, alcanzando un 76%. Llama la atención que un 15% ha cursado años de educación superior. Por otra parte, sólo un 9% de los usuarios ha cursado años sólo en educación básica.

Más de la mitad de los beneficiarios son solteros (51%), lo cual se relaciona directamente con que muchas de estas personas son bastante jóvenes. Por otra parte, alrededor de un 40% de ellos está casado o convive con su pareja. Asimismo, se puede observar que sólo un 31% de los encuestados son jefes de hogar y el número de hijos es en promedio 3.

#### 4. PRINCIPALES RESULTADOS CUANTITATIVOS

##### I. Evaluación de Elementos Corporativos

Sólo el 53% de los beneficiarios está en conocimiento de que SENCE financió su curso de capacitación. Un 11% no sabe quien financia los cursos y el resto de los beneficiarios cree que los cursos fueron financiados por otras instituciones públicas.



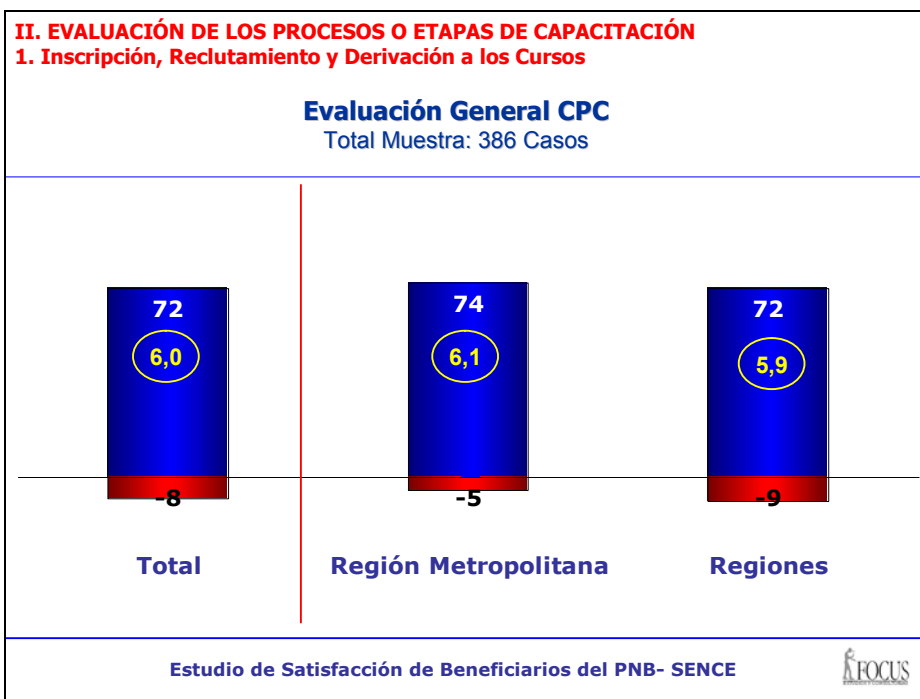
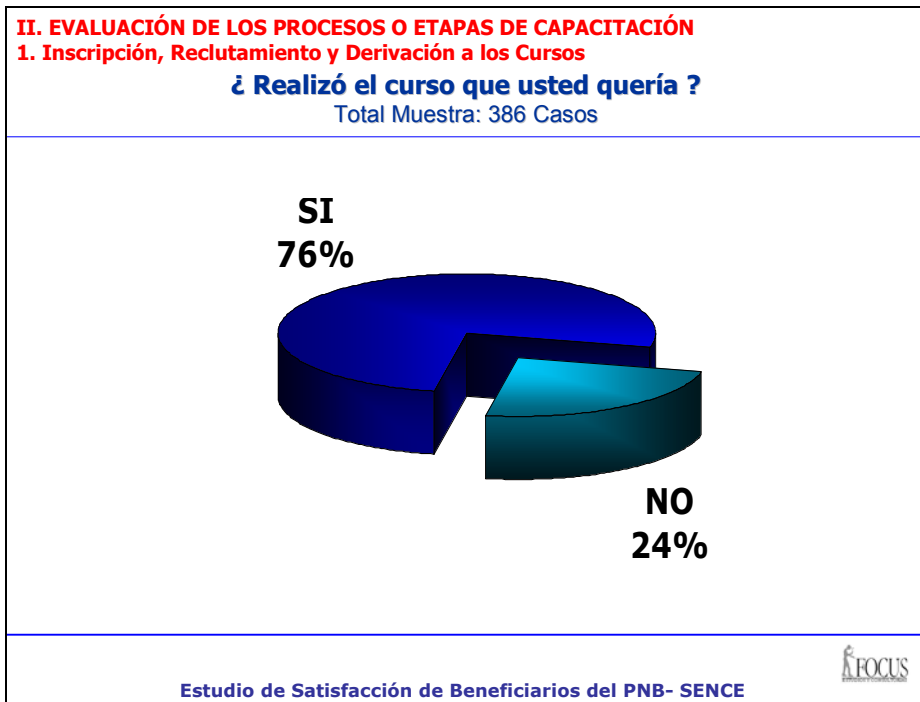
##### II. Evaluación de los Procesos o Etapas de la Capacitación

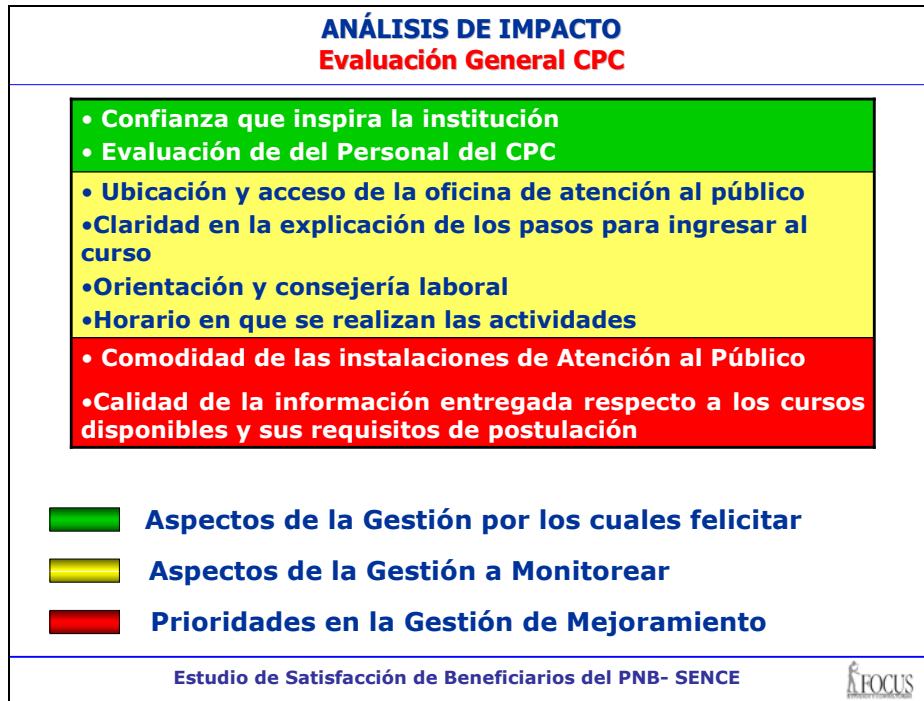
###### II.1 Inscripción, Reclutamiento y Derivación a los Cursos

Como se observa en los siguientes cuadros, un 24% de los beneficiarios no realizó el curso de su primera preferencia.

Por otra parte, la evaluación general de los Centros de Postulación es en un 72% de los casos una evaluación buena y sólo en un 8% de los casos es deficiente, presentando una nota promedio de 6, resultados similares tanto en la Región Metropolitana como a nivel de regiones.

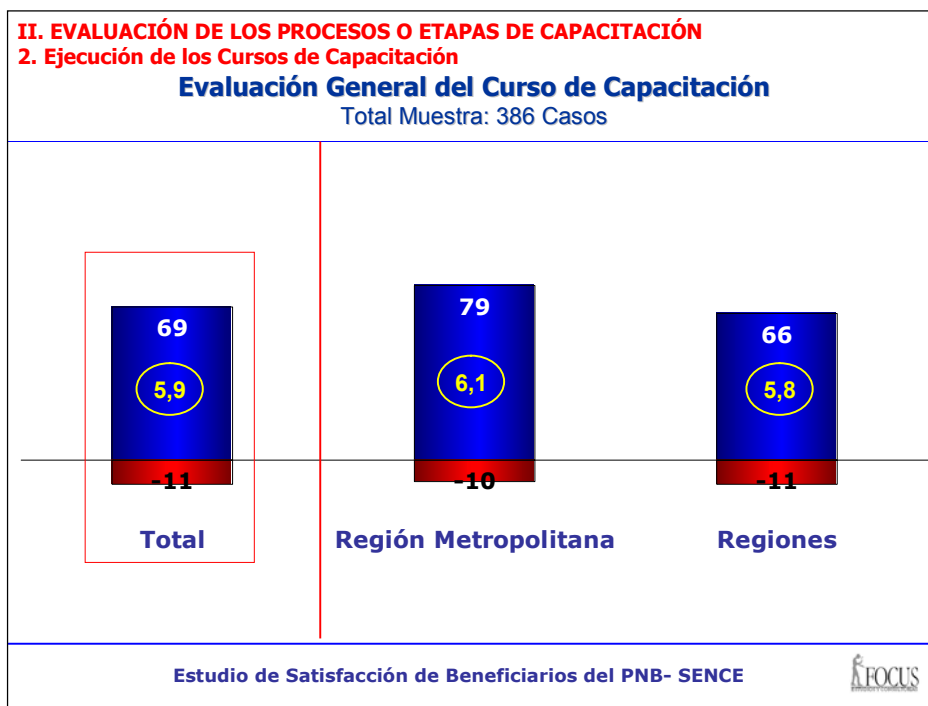
En el análisis de las variables de impacto, los aspectos por los cuales felicitar a los CPC corresponden a la confianza que inspiran estas instituciones en los beneficiarios y a la buena evaluación del personal de estos centros. Por otro lado, los aspectos que deberían ser prioridad en la gestión de la institución se relacionan con la calidad de la información entregada a los beneficiarios respecto a la disponibilidad de cursos y requisitos de postulación y con la comodidad de las instalaciones de atención al público.



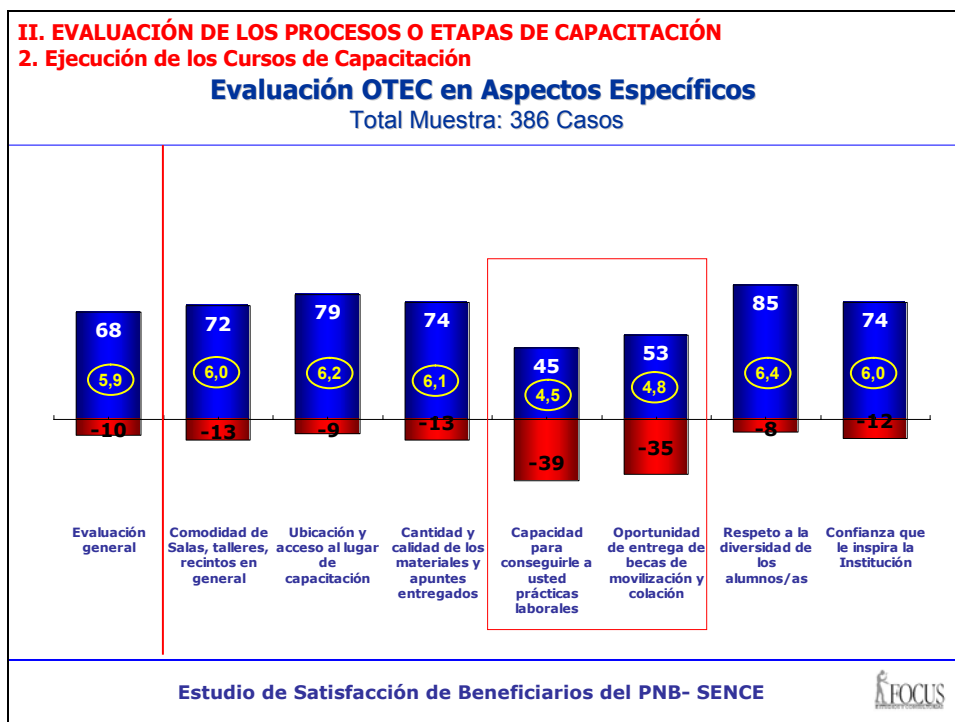
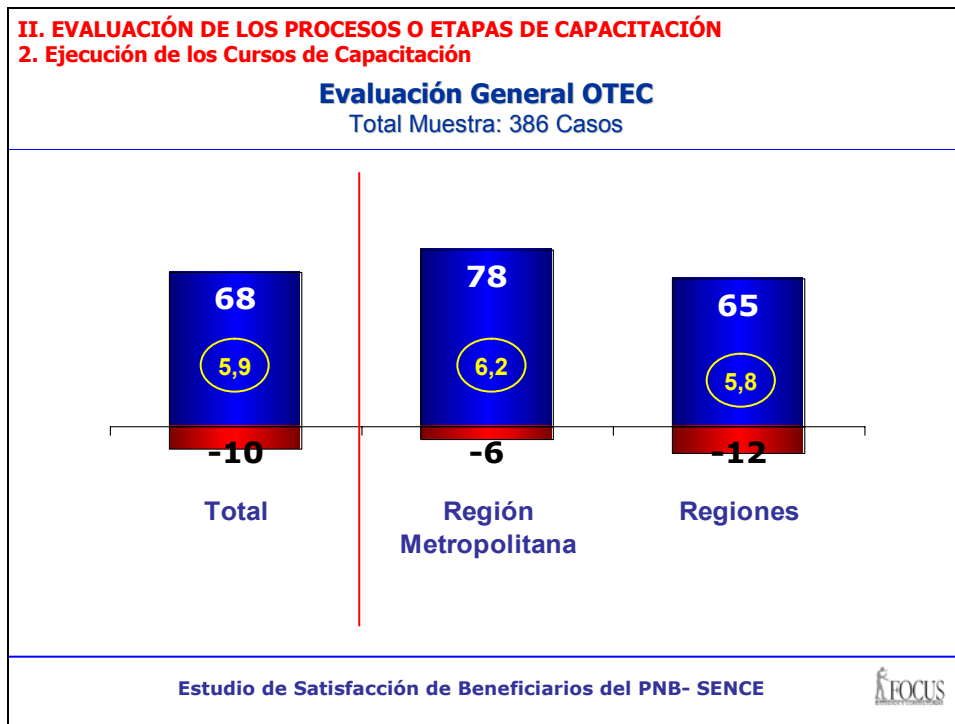


## II.2 Ejecución del Curso

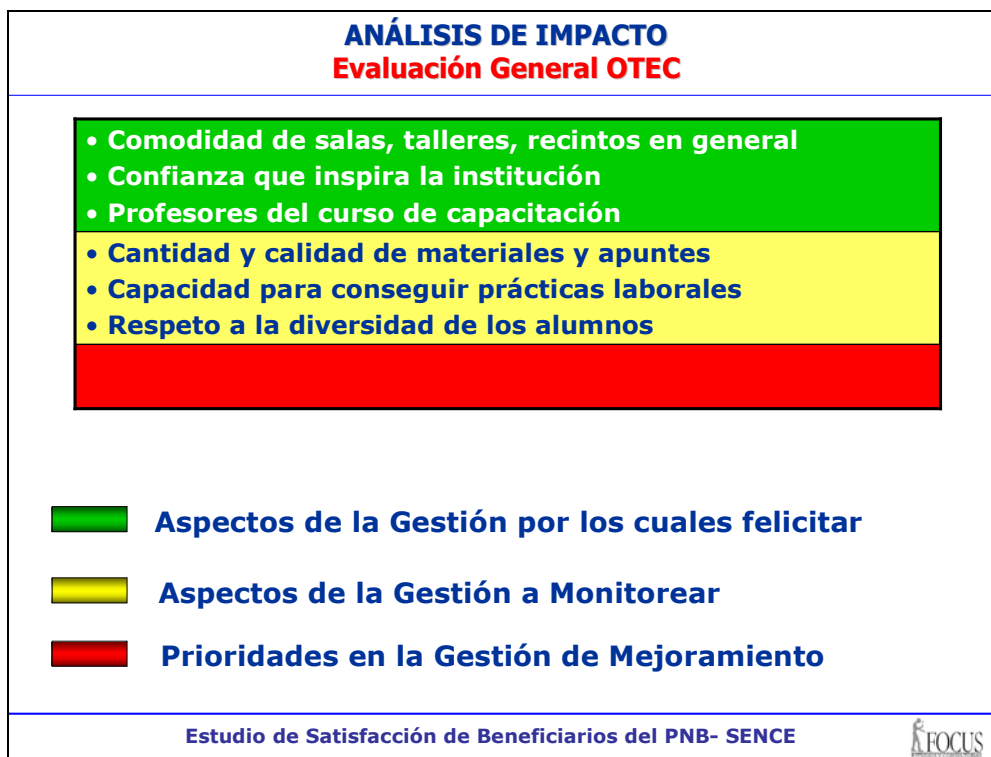
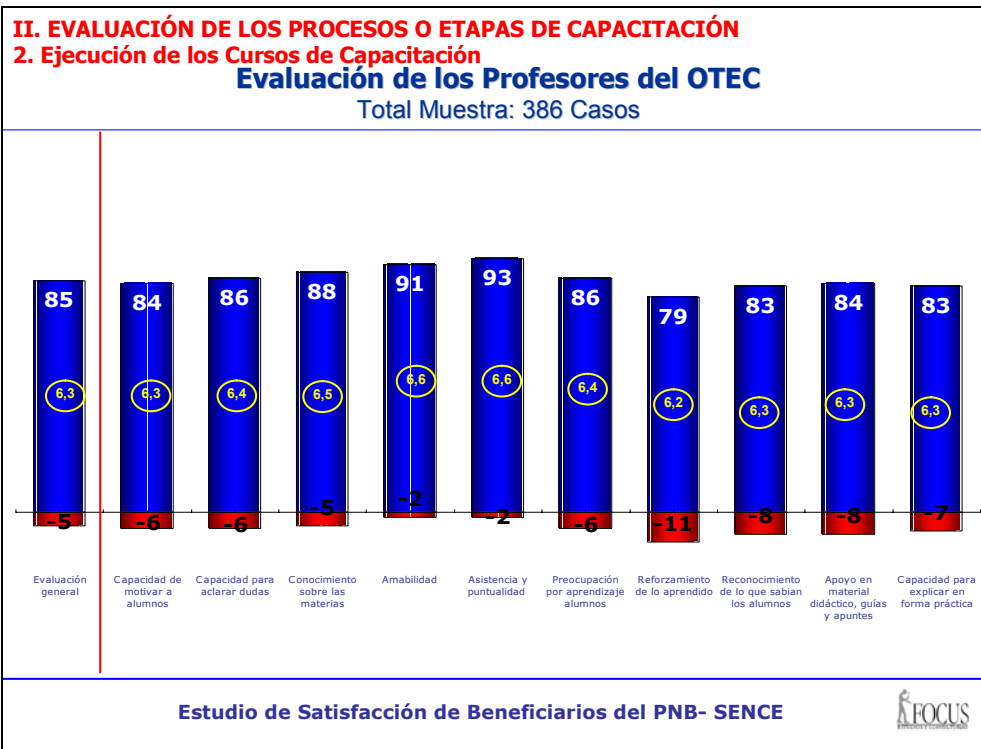
- **Evaluación General del Curso:** Como ilustra el siguiente cuadro, la evaluación del curso en general es más bien regular, alcanzando una evaluación buena en menos del 70% de los casos y un 11% de evaluación deficiente y una nota promedio de 5,9. esta evaluación es superior en la región metropolitana, donde hay casi un 80% de evaluación buena y una nota promedio de 6,1.



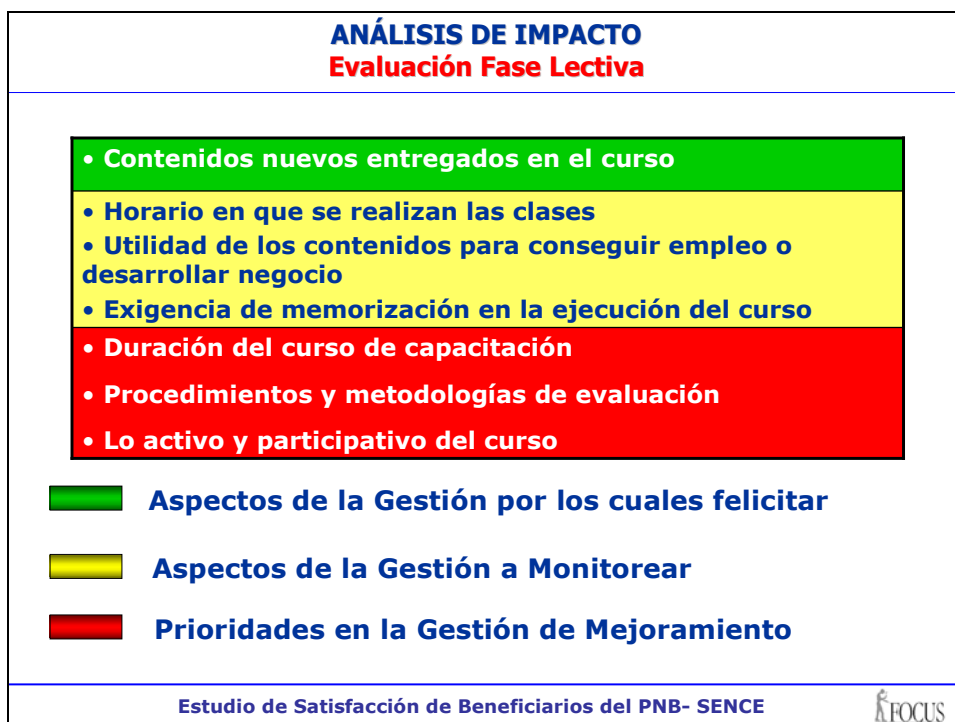
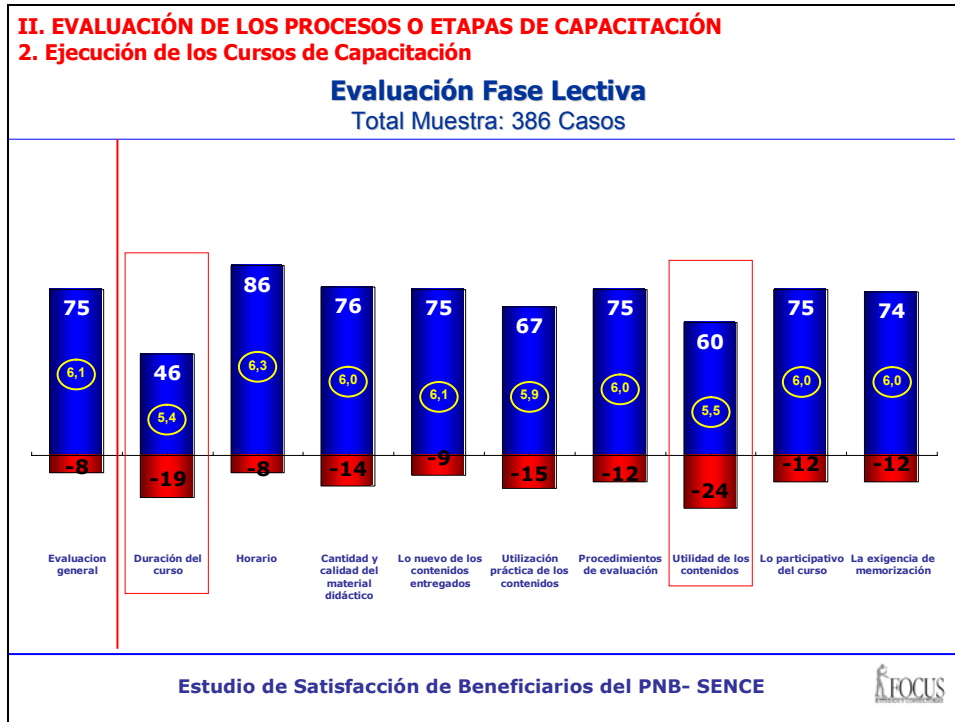
- Evaluación OTEC:** Como se observa en los gráficos la evaluación de los Organismos Técnicos de Capacitación no alcanzan el 70% de evaluación buena y presentan una nota promedio de 5,9. Esta evaluación es superior en la Región Metropolitana. Los aspectos con más baja evaluación corresponde a la capacidad de estos organismos para conseguir prácticas laborales a sus alumnos, y la oportunidad de la entrega de las becas a los mismos. Sin embargo, la evaluación de los profesores es excelente, alcanzando niveles de evaluación buena por sobre el 80% en casi todos los aspectos estudiados. Este es uno de los aspectos por los cuales felicitar a la institución, además de la confianza que inspiran los organismos en los alumnos.





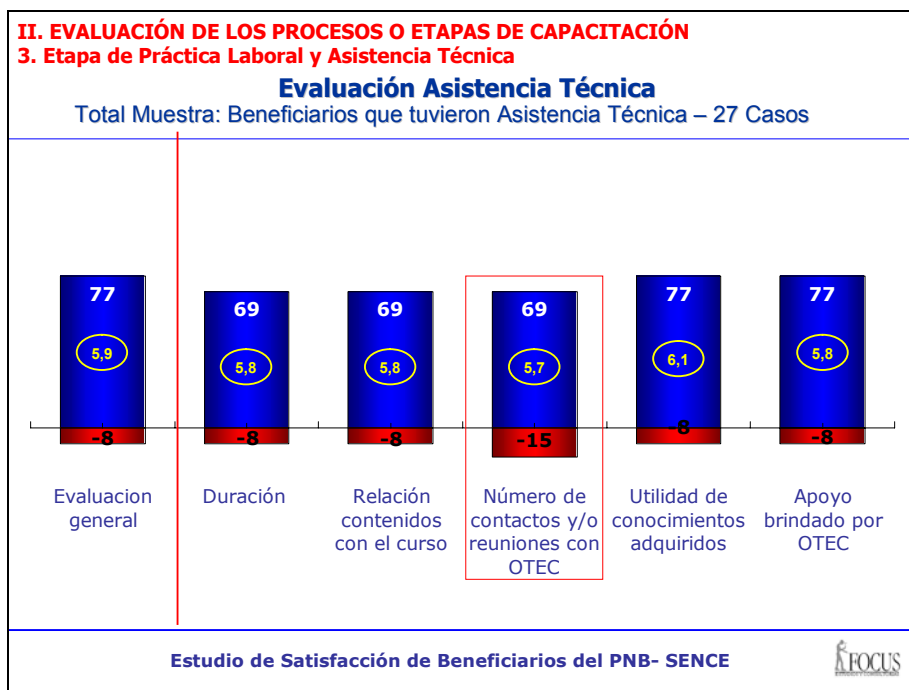
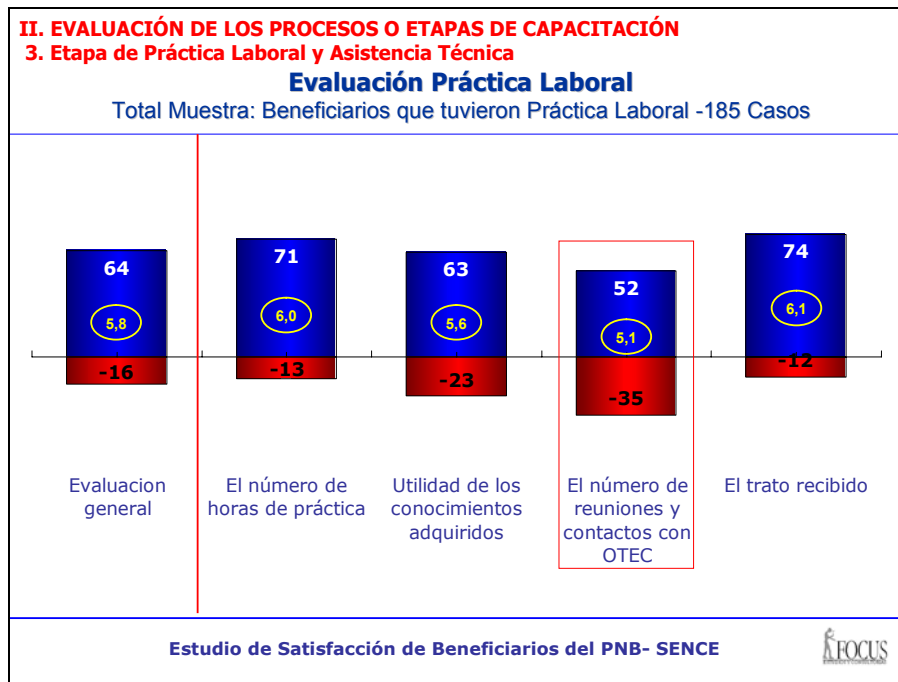


- Evaluación Fase Lectiva:** Como indican los cuadros, cabe destacar que la evaluación de la fase lectiva del curso de capacitación es buena en el 75% de los casos con una nota promedio de 6,1. El aspecto mejor evaluado corresponde al horario en que se dictan las clases, y los aspectos con más baja evaluación son "Utilidad de los contenidos" y la "Duración del curso". De acuerdo al análisis de impacto, un aspecto a felicitar es lo nuevo entregado en los contenidos del curso, sin embargo, las variables a mejorar son la duración del curso, los procedimientos y metodologías de evaluación, y lo activo y participativo del curso para los alumnos.



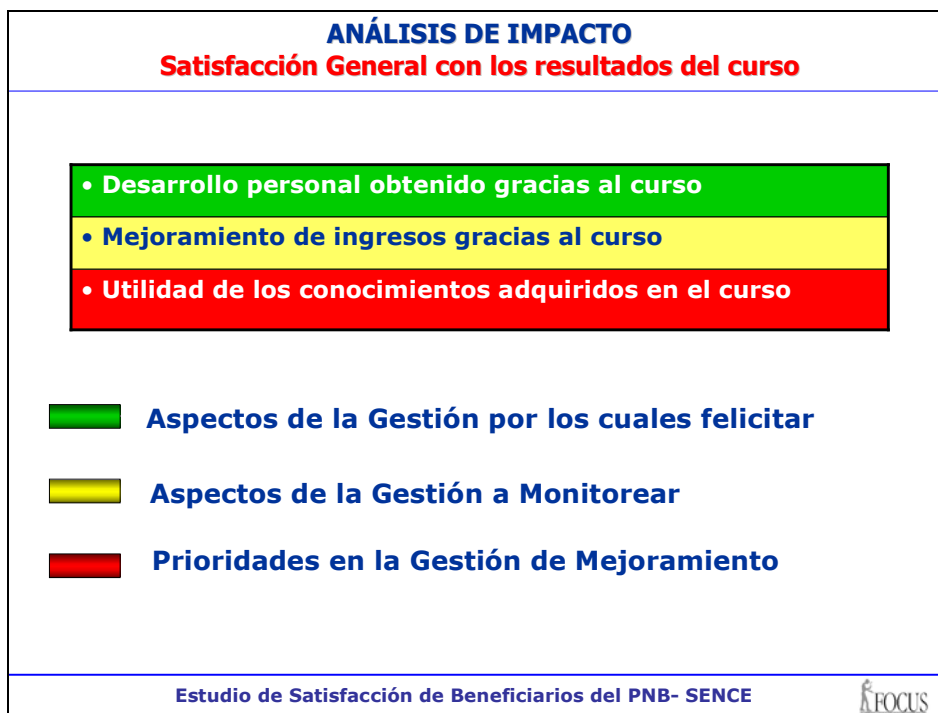
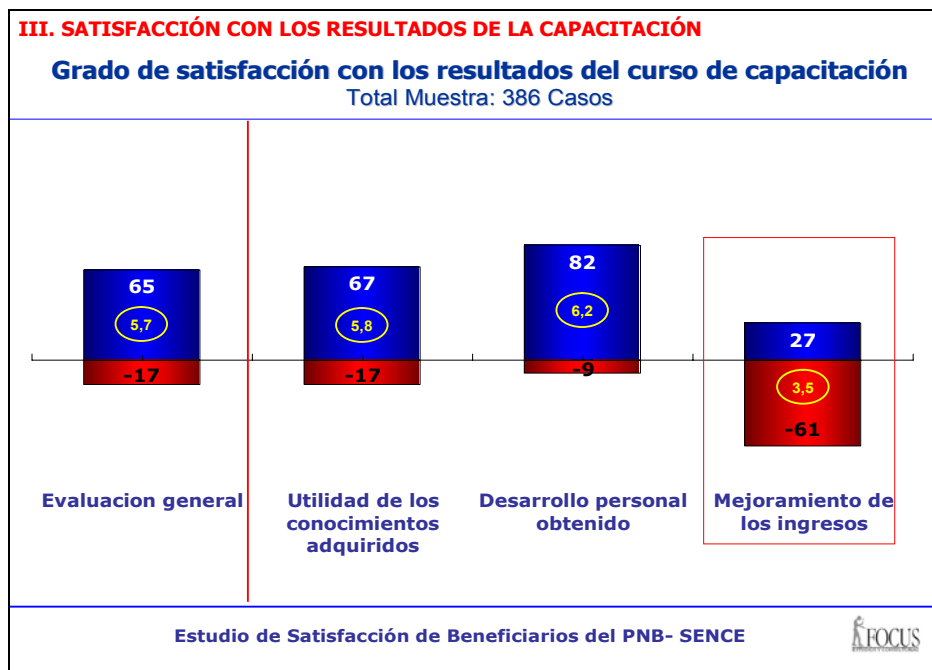
### II.3 Etapa de Práctica Laboral y Asistencia Técnica

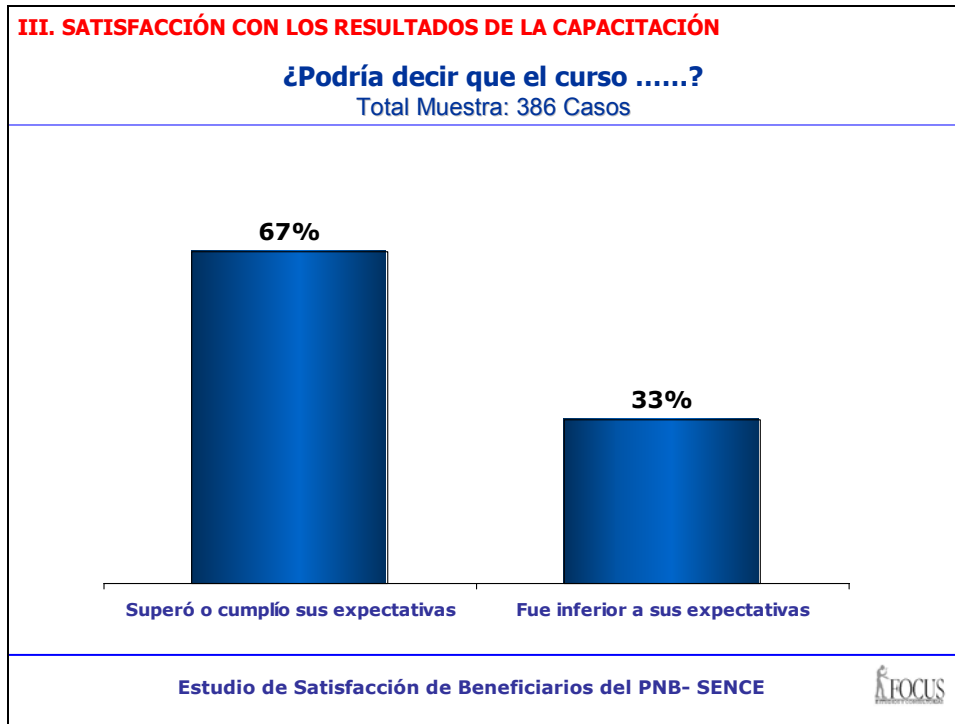
Esta etapa corresponde a la práctica laboral y asistencia técnica, instancias donde los alumnos son apoyados para insertarse en el mundo laboral o son asesorados para iniciar su propio negocio. Como muestran los cuadros, la práctica laboral fue evaluada positivamente en un 64% de los casos y con una evaluación deficiente en un 16%. Por su parte, la fase asistencia técnica fue mejor evaluada con un 77% de evaluación buena. En ambos casos, el aspecto con peor evaluación se relaciona con el apoyo que entregaron los organismos capacitadores durante estas instancias.



### III. Satisfacción con los Resultados de la Capacitación

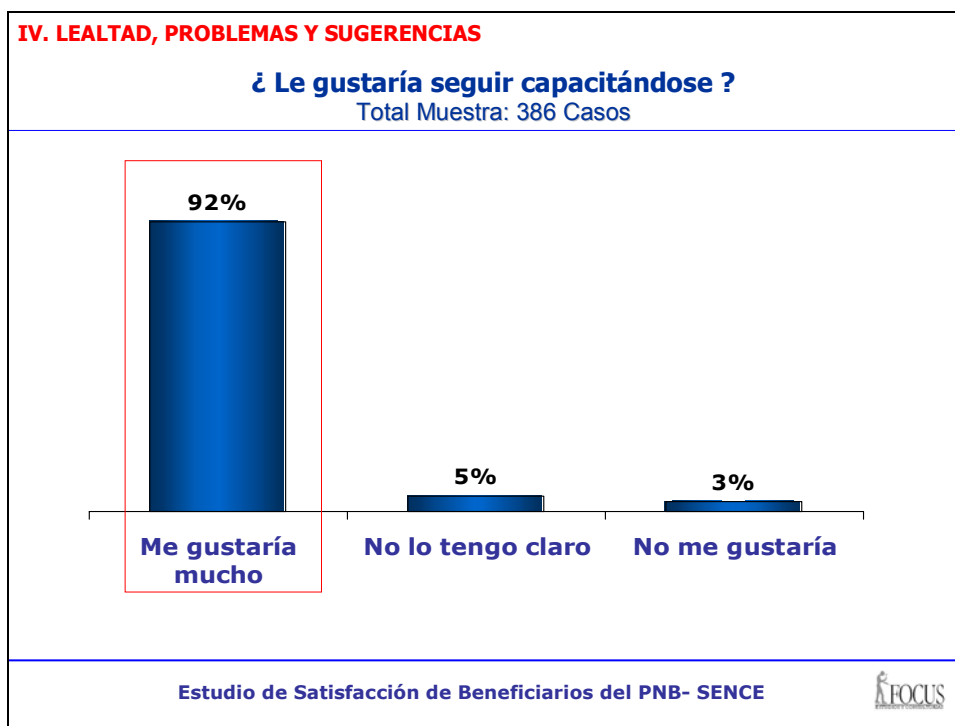
Como muestran los cuadros, la satisfacción general con los resultados es baja, sólo un 65% hace una evaluación buena, y un 17% presenta una evaluación deficiente. El aspecto mejor evaluado es el desarrollo personal alcanzado en el curso y la peor evaluación se refiere al mejoramiento de los ingresos después del curso de capacitación. Sin embargo, de acuerdo al análisis de impacto, el mejoramiento de ingresos no tiene alto impacto en la satisfacción global, a diferencia de la variable "Utilidad de los conocimientos adquiridos, variable que conviene mejorar en la institución. Por otra parte, la mayoría de los beneficiarios cumplió con sus expectativas (67%).

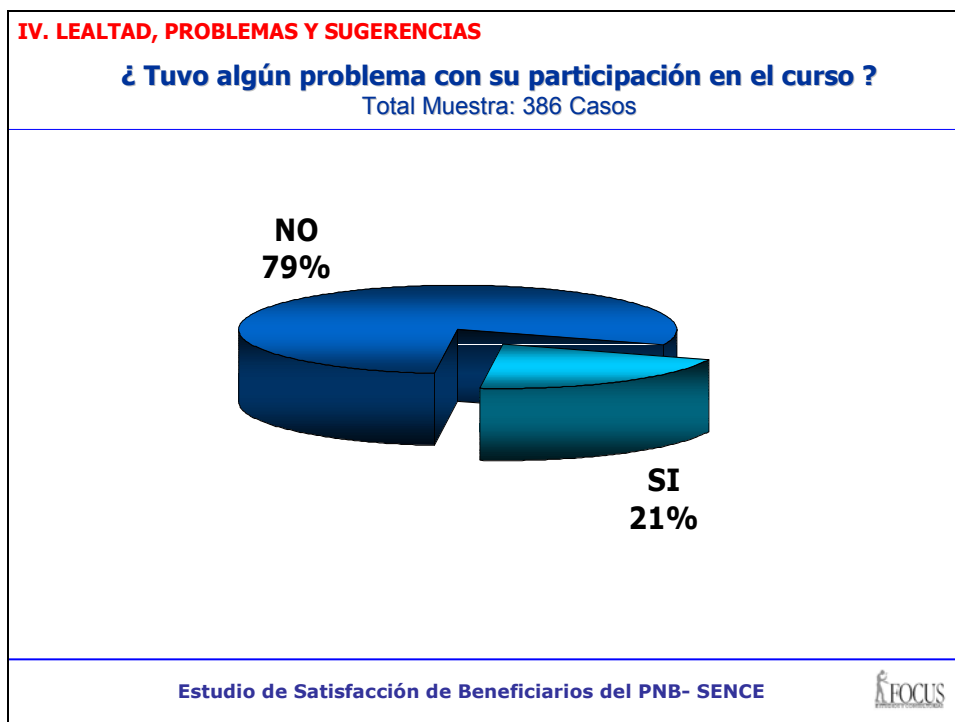
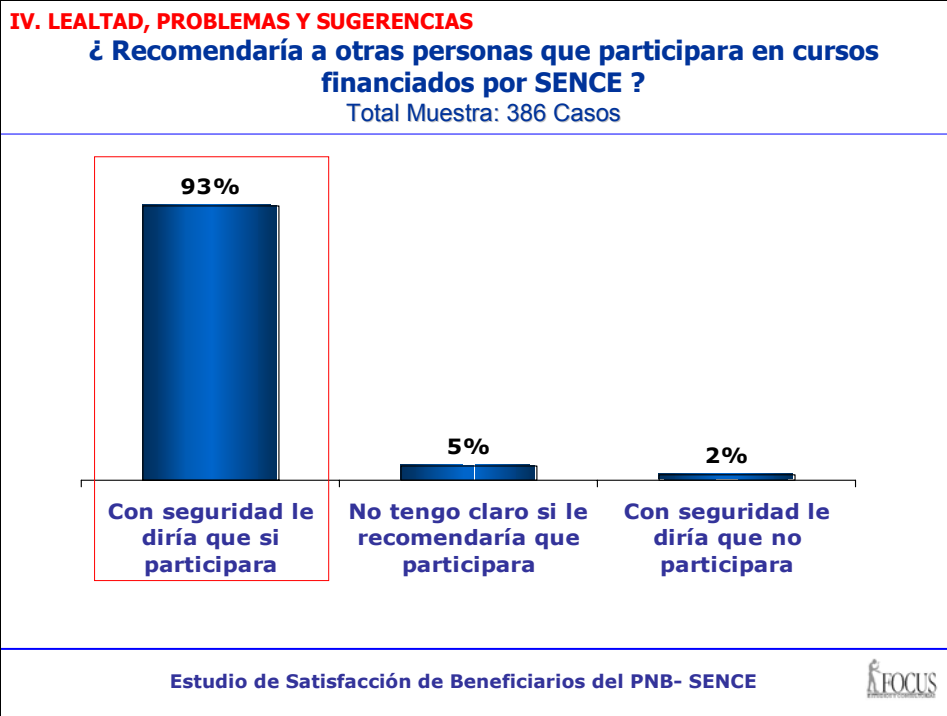




#### IV. Lealtad, Problemas y Sugerencias

Como indican los cuadros, la lealtad de los beneficiarios con los cursos de capacitación SENCE es bastante alta. A pesar de una no menor tasa de problemas del 21%, más del 90% le gustaría seguir capacitándose y recomendaría el curso a otras personas.





## **5. PRINCIPALES RESULTADOS CUALITATIVOS**

### **I. Evaluación de Elementos Corporativos**

- La mayoría de los beneficiarios está en conocimiento de que sus cursos de capacitación fueron financiados por SENCE. Sin embargo, no saben que el curso de capacitación es parte del Programa Nacional de Becas.
- Los beneficiarios reconocen la responsabilidad del Estado la capacitación, sin embargo afirman su propia responsabilidad de aprovechar la oportunidad que se les da.

### **II. Evaluación de los Procesos o Etapas de la Capacitación**

- Los beneficiarios postularon a los cursos para certificarse como capacitados, con aspiraciones de encontrar trabajo estable. Otros postularon con el fin de perfeccionarse o aprender un oficio.
- La mayoría realizó todas las actividades del proceso de reclutamiento, entrevistas, pruebas, test psicológico. Sin embargo, muchos tuvieron problemas con la orientación recibida en el CPC, particularmente con la entrevista psicológica.
- Algunos beneficiarios se sintieron discriminados por los requisitos de edad o educacionales a la hora de postular a los cursos. Sin embargo, no reconocen haberse sentido discriminados por sexo.
- Muchos beneficiarios no realizaron el curso de su preferencia por falta de cupos.
- Los beneficiarios clasifican los contenidos de los cursos como superficiales y básicos en muchos casos.
- Los contenidos de temáticas como legislación laboral, computación o desarrollo personal son muy valorados por los beneficiarios.
- Los profesores de los cursos son muy bien evaluados, especialmente por su preparación y dedicación.
- Los alumnos señalan que hay diferencias notorias en la infraestructura de los OTEC, dependiendo del tipo de organismo capacitador que dicte las clases.
- Los beneficiarios se muestran satisfechos con la entrega de materiales para la realización de los cursos, especialmente aquellos de cursos de modalidad independiente.
- En general, no se cumplieron las expectativas de los beneficiarios con respecto a las prácticas laborales, ya sea por las malas condiciones de trabajo en los lugares de práctica, o por el escaso apoyo recibido por parte de los OTEC en esta instancia.

### **III. Satisfacción con los Resultados de la Capacitación**

- Tanto hombres como mujeres señalan que la capacitación tiene valor en términos de aumento de conocimientos, obtención de nuevas herramientas para enfrentar el mundo laboral, mejora de la autoestima, aumento de la confianza para postular a un trabajo.
- Muchos de los beneficiarios se encuentran actualmente cesantes, ya que les exigen mayor experiencia en los puestos de trabajo. Algunos han conseguido empleos temporales o subempleos. Los usuarios creen que debería haber mayor apoyo de los OTEC en la búsqueda de empleo.
- Muchas mujeres han optado por no buscar empleo, pero se encuentran satisfechas con los cursos, en términos de facilitar las labores domésticas.
- La mayoría de los beneficiarios se muestra interesado en volver a capacitarse en el futuro.

## 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 6.1. CONCLUSIONES

1. Una alta proporción de los beneficiarios son jóvenes y solteros sin mayores responsabilidades familiares de jefatura de hogar.
2. Gran parte de los beneficiarios del estudio pertenecen a estratos medios y presentan niveles educacionales bastante altos.
3. La satisfacción global de los beneficiarios con el curso de capacitación es relativamente alta, sin embargo, se puede seguir mejorando.
4. Alrededor de un quinto de los beneficiarios expresan que tuvieron problemas durante el desarrollo de la capacitación.
5. Existe baja satisfacción de los beneficiarios respecto a la información recibida en la etapa de inscripción y reclutamiento de los cursos.
6. Los beneficiarios evalúan a los cursos de capacitación como muy básicos y cortos.
7. Uno de los aspectos mejor evaluados del curso de capacitación es la calidad de los profesores.
8. Los beneficiarios demuestran insatisfacción con respecto a la etapa de seguimiento e inserción en el mercado laboral del proceso de capacitación.
9. A pesar de que muchos de los beneficiarios se encuentran aún cesantes o sin trabajo estable, se muestran relativamente satisfechos con los resultados de la capacitación.
10. Los cursos de capacitación son una instancia de desarrollo personal para muchos beneficiarios.
11. La mayoría de los beneficiarios del programa cumplió con sus expectativas respecto al curso de capacitación.
12. Los beneficiarios del Programa de la Región Metropolitana se muestran levemente más satisfechos que los beneficiarios de regiones.
13. Los beneficiarios no se sienten discriminados por género en el proceso de capacitación.



## 6.2 RECOMENDACIONES

1. Se recomienda analizar la población objetivo del programa con el objeto de focalizarla en aquellas personas que tengan mayores necesidades de adquirir competencias laborales y certificación para enfrentarse al mundo laboral.
2. Poner especial atención en aquellas variables determinadas como prioridades en la gestión de mejoramiento y preocuparse primordialmente de monitorear y procurar el perfeccionamiento de estos aspectos para elevar la satisfacción global de los beneficiarios con el servicio de capacitación.
3. Implementar una Oficina de Atención al Beneficiario, aprovechando la estructura de los Centros de Postulación a la Capacitación, para que los usuarios puedan hacer llegar a SENCE sus inquietudes y problemas.
4. Disminuir los trámites y tiempos de espera en las respuestas a los beneficiarios en el proceso de inscripción, reclutamiento y derivación a los cursos. Con este fin se propone establecer un sistema de monitoreo con indicadores del tiempo transcurrido para los diversos procesos.
5. Supervisar a las instituciones CPC y su personal para asegurar una atención adecuada a los usuarios y una correcta orientación y derivación de los beneficiarios a los distintos cursos de capacitación.
6. Evaluar la posibilidad de aumentar los cupos o disponibilidad de cursos de capacitación en aquellas temáticas de mayor demanda, de acuerdo a las necesidades regionales.
7. Evaluar el costo económico de aumentar la duración de los cursos de capacitación, tomando en cuenta el número óptimo de horas de capacitación requeridos en términos de obtener mejores resultados de empleabilidad de los beneficiarios.
8. Supervisar el apoyo y seguimiento que brindan los organismos de capacitación a los beneficiarios en las instancias de práctica laboral y asistencia técnica.
9. Evaluar los cursos de capacitación departidos por distintos OTEC y revisar la disparidad en la calidad de los cursos, a través de técnicas uniformes de evaluación docente al término de los cursos.
10. Diseñar un sistema de evaluación ex ante y ex post de los cursos, en particular sobre la situación de sus beneficiarios, de tal manera de disponer de indicadores que caractericen y comparen inequívocamente la situación laboral previa y aquella obtenida una vez terminada la intervención. Esta evaluación podría realizarse sobre una muestra de beneficiarios, permitiendo evaluar el impacto de los cursos.
11. Seguir evaluando en forma sistemática la satisfacción de los usuarios del Programa Nacional de Becas extendiendo los resultados nacionales a nivel de cada una de las regiones del país. Con este fin se propone aumentar el tamaño de la muestra para obtener representación estadística en cada región y, de esta forma, poder concluir sobre posibles disparidades a nivel regional.