



2015

# Informe Final Estudio de Satisfacción Usuaría SENCE 2014: Programa “Mujer Trabajadora Jefa de Hogar”

Informe de Resultados Finales

Organismo Mandante:



ACNexo Investigación / Latadía  
4525/ Tel: (56 2) 2954 8225 / Las  
Condes - Santiago  
Septiembre de 2015

## Contenido

<b><u>1.</u></b>	<b><u>Introducción .....</u></b>	<b><u>3</u></b>
<b><u>2.</u></b>	<b><u>Diseño muestral.....</u></b>	<b><u>4</u></b>
<b><u>3.</u></b>	<b><u>Lectura de resultados .....</u></b>	<b><u>5</u></b>
<b><u>4.</u></b>	<b><u>Análisis de resultados.....</u></b>	<b><u>7</u></b>
<b><u>4.1</u></b>	<b><u>Antecedentes.....</u></b>	<b><u>10</u></b>
<b><u>4.1.1</u></b>	<b><u>Identificación de fuentes de información y difusión del Programa .....</u></b>	<b><u>10</u></b>
<b><u>4.1.2</u></b>	<b><u>Medio de postulación .....</u></b>	<b><u>11</u></b>
<b><u>4.2</u></b>	<b><u>Dimensión: Satisfacción con los procedimientos previos al inicio del curso.....</u></b>	<b><u>11</u></b>
<b><u>4.2.1</u></b>	<b><u>Subdimensión: Satisfacción con la información previa disponible del programa.....</u></b>	<b><u>12</u></b>
<b><u>4.2.2</u></b>	<b><u>Subdimensión: Satisfacción con la plataforma web.....</u></b>	<b><u>13</u></b>
<b><u>4.2.3</u></b>	<b><u>Subdimensión: Satisfacción con el proceso de postulación al Programa.....</u></b>	<b><u>15</u></b>
<b><u>4.3</u></b>	<b><u>Dimensión: Satisfacción con el curso .....</u></b>	<b><u>16</u></b>
<b><u>4.3.2</u></b>	<b><u>Información previa .....</u></b>	<b><u>16</u></b>
<b><u>4.3.3</u></b>	<b><u>Evaluación diagnóstica previa.....</u></b>	<b><u>17</u></b>
<b><u>4.3.4</u></b>	<b><u>Subdimensión: Satisfacción general con los espacios físicos .....</u></b>	<b><u>18</u></b>
<b><u>4.3.5</u></b>	<b><u>Subdimensión: Satisfacción con el equipamiento utilizado en el desarrollo del curso... ..</u></b>	<b><u>18</u></b>
<b><u>4.3.3</u></b>	<b><u>Subdimensión: Satisfacción con el OTEC y el apoyo administrativo brindado .....</u></b>	<b><u>19</u></b>
<b><u>4.3.4</u></b>	<b><u>Subdimensión: Satisfacción con el diseño del curso .....</u></b>	<b><u>20</u></b>
<b><u>4.3.5</u></b>	<b><u>Subdimensión: Satisfacción con el desempeño docente .....</u></b>	<b><u>23</u></b>
<b><u>4.3.6</u></b>	<b><u>Subdimensión: Satisfacción con las formas de evaluación del curso .....</u></b>	<b><u>23</u></b>
<b><u>4.4</u></b>	<b><u>Dimensión: Satisfacción con la Práctica Laboral .....</u></b>	<b><u>24</u></b>
<b><u>4.5</u></b>	<b><u>Dimensión: Satisfacción con la Asistencia Técnica .....</u></b>	<b><u>25</u></b>
<b><u>4.6</u></b>	<b><u>Dimensión: Satisfacción con los resultados del curso .....</u></b>	<b><u>26</u></b>
<b><u>5.</u></b>	<b><u>Resumen: ISN Programa Mujer Trabajadora Jefa de Hogar.....</u></b>	<b><u>28</u></b>
<b><u>6.</u></b>	<b><u>Resumen: ISN Programa Mujer Trabajadora Jefa de Hogar - Por Región.....</u></b>	<b><u>30</u></b>
<b><u>7.</u></b>	<b><u>Conclusiones .....</u></b>	<b><u>36</u></b>

## 1. Introducción

---

La Unidad de Estudios de SENCE dentro de sus funciones, tiene a cargo el levantamiento de información sobre diversos actores dentro del sistema de capacitación como empresas, trabajadores, entre otros.

El presente informe, da cuenta del estudio realizado en torno al Programa SENCE **“Programa Mujer Trabajadora Jefa de Hogar”** cuyo principal objetivo consiste en “Mejorar la empleabilidad y las condiciones laborales de las mujeres inscritas en el programa “Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar” del SERNAM, a través de la formación en oficios con egreso dependiente o independiente”<sup>1</sup>.

Este programa está orientado a capacitar en un oficio a las mujeres jefas de hogar para aumentar su movilidad y empleabilidad, entendiendo por *Jefa de hogar* a la mujer económicamente activa, que tiene responsabilidades familiares (hijos/as, nietos/as, etc.) y que es el principal sustento económico de su familia. Estos cursos de capacitación son entregados a través de Organismos Técnicos de Capacitación (OTEC) a beneficiarias seleccionadas por el Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM). Lo que se intenta resolver es la baja inserción laboral en mujeres de alta vulnerabilidad social entre los 18 y 65 años.

A partir de instrumentos de investigación social, para la evaluación de programas, se ha realizado una medición de satisfacción cuyo objetivo es retroalimentar a la institución con información sobre la implementación de programas en distintas dimensiones que componen el proceso de capacitación. Los resultados de esta investigación entregarán un orden de relevancia en los distintos aspectos evaluados, que permitirá priorizar las posibles modificaciones a introducir.

A continuación se presentan los principales resultados obtenidos para la medición de Satisfacción de usuarios del programa **Mujer Trabajadora Jefa de Hogar**.

---

<sup>1</sup> [www.sence.cl](http://www.sence.cl)

## 2. Diseño muestral

La muestra nacional para este Programa tuvo parámetros de  $\pm 1,7\%$  de error y 95% de intervalo de confianza, estando compuesto por muestras independientes a nivel regional con parámetros de 95% de intervalo de confianza y con errores muestrales según se detallan en tabla siguiente.

El siguiente cuadro presenta el universo y muestra alcanzados.

**Tabla 1: Distribución de la muestra**

Región <sup>2</sup>	Universo <sup>3</sup>	Total Muestra Requerida	Total Muestra Ejecutada	Error muestral final
I	43	39	26	12,2%
II	21	20	14	15,5%
III	85	70	66	5,7%
IV	133	99	91	5,8%
V	171	119	100	6,3%
VI	172	119	96	6,7%
VII	118	90	77	6,6%
VIII	145	105	108	4,8%
IX	330	178	177	5,0%
X	171	119	95	6,7%
XI	47	42	31	10,4%
XII	14	14	12	11,1%
XIII	162	114	156	1,5%
XIV	50	44	37	8,3%
XV	27	25	20	11,4%
<b>Total Nacional</b>	<b>1.689</b>	<b>1.197</b>	<b>1.106</b>	<b>1,7%</b>

Fuente: Elaboración propia.

Las variaciones registradas en los errores muestrales a nivel regional se fundamentan en la rigidez de la muestra en la que universos regionales muy pequeños requieren muestras de gran tamaño para alcanzar una representatividad cercana al 5% de error (esperada al inicio del proyecto), situación que minimizó la disponibilidad de casos de reposición para cumplir con los sujetos que se negaron a contestar o bien no fueron posibles de ubicar vía telefónica.

<sup>2</sup> Los datos relacionados con las regiones I, II, XI, XII y XV se consideran solo tendenciales por presentar un error muestral por sobre el 10%.

<sup>3</sup> Universo corresponde al total de beneficiarios que cuentan con número de contacto telefónico.

### 3. Lectura de resultados

Para medir la satisfacción en las distintas dimensiones y sus principales atributos, el instrumento de medición utilizó preguntas de tipo escalar con unidades de medición que varían del 1 al 7, donde 1 representa total insatisfacción y 7 completa satisfacción

Para estas preguntas, utilizaremos los siguientes indicadores dentro del análisis de resultados:

- % Satisfacción (Notas 6+7).
- % Insatisfacción (Notas 1 a 4).
- % Satisfacción Neutra (Nota 5).

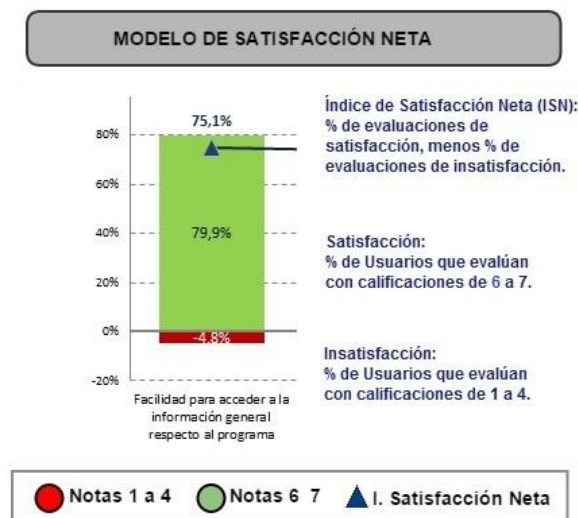
**Ilustración 1: Indicadores de gestión**



Fuente: Elaboración propia.

Para graficar los resultados obtenidos en cada una de las variables relacionadas con la satisfacción, se utilizará el siguiente gráfico:

**Ilustración 2: Modelo de Satisfacción Neta**



Fuente: Elaboración propia.

El Índice de Satisfacción Neta (en adelante ISN) se comprenderá como el porcentaje resultado de la diferencia entre la "satisfacción" e "insatisfacción". Su importancia radica en que es uno de los mejores métodos para poder medir el nivel de satisfacción de los clientes con un determinado servicio y las partes que lo componen. Por lo tanto, el objetivo del índice es poder diagnosticar la situación actual de satisfacción de los usuarios.

Para el presente estudio, cada parte del servicio medido se clasificó en dimensiones, y en ellos se plantearon aspectos más específicos que el usuario calificó en escala de 1 a 7, donde 7 es "Muy Satisfecho" y 1 es "Muy Insatisfecho", lo anterior en directa concordancia con el instrumento desarrollado por SENCE.

Para efectos del análisis que se desarrollará en las páginas siguientes, se establece la siguiente tabla de categorización (Tabla 2) según rangos de puntuación con la finalidad de clasificar los resultados y obtener un análisis coherente.

**Tabla 2: Categorización de niveles de satisfacción**

ISN	Categorización
91%-100%	<b>Excelente</b> , los beneficiarios están muy satisfechos con el beneficio recibido, no existen puntos bajos.
76%-90%	<b>Positiva</b> , los beneficiarios se encuentran satisfechos con el servicio en términos generales.
61%-75%	<b>Regular</b> , los beneficiarios tienen un nivel de satisfacción menor, pero de todas formas se deben hacer modificaciones para mejorar estándares de calidad.
51%-60%	<b>Negativa</b> , los beneficiarios se encuentran insatisfechos con la mayoría de los aspectos que engloba el beneficio. Es necesaria una revisión general de este.
-100%-50%	<b>Muy negativa</b> , Los beneficiarios tienen una mala percepción de los beneficios proporcionados por SENCE. Es necesaria una reformulación profunda.

Fuente: Elaboración propia

#### 4. Análisis de resultados

---

El presente apartado expone el resumen de los resultados de la encuesta aplicada en base a las cinco dimensiones en las que se estructura el instrumento de medición del Programa Mujer Trabajadora Jefa de Hogar.

Las dimensiones son las siguientes:

- Satisfacción con los procedimientos previos al inicio de curso.
- Satisfacción con el curso.
- Satisfacción con práctica laboral.
- Satisfacción con asistencia técnica.
- Satisfacción con los resultados del curso.

Previo a la lectura de los resultados de satisfacción neta de cada una de las dimensiones y sub dimensiones, es importante aclarar y considerar para efectos de su análisis que el universo de usuarias que evalúa cada una de éstas, puede variar a partir de sí fueron participantes de cada uno de los procesos evaluados en esta encuesta. Independiente de esas variaciones en los universos de cada una de las preguntas, las satisfacciones netas de cada dimensión y sub dimensión serán calculadas por medio de promedios simples donde cada una de éstas contará con la misma ponderación.

Los resultados obtenidos en la medición realizada al Programa **Mujer Trabajadora Jefa de Hogar** muestran un ISN positivo de 81,8%<sup>4</sup>. En términos generales, se puede decir que las usuarias están satisfechas.

Es destacable que las cinco dimensiones evaluadas obtuvieron un ISN positivo, destacando "Satisfacción con Práctica Laboral" con un 84,9% y "Satisfacción con los resultados del curso" con un ISN de 84,1%.

---

<sup>4</sup> La satisfacción neta por dimensión fue calculada por medio de un promedio simple entre las distintas sub-dimensiones que componen la dimensión. Del mismo modo, la satisfacción global del Programa es el promedio simple de las cinco dimensiones.

Gráfico 1

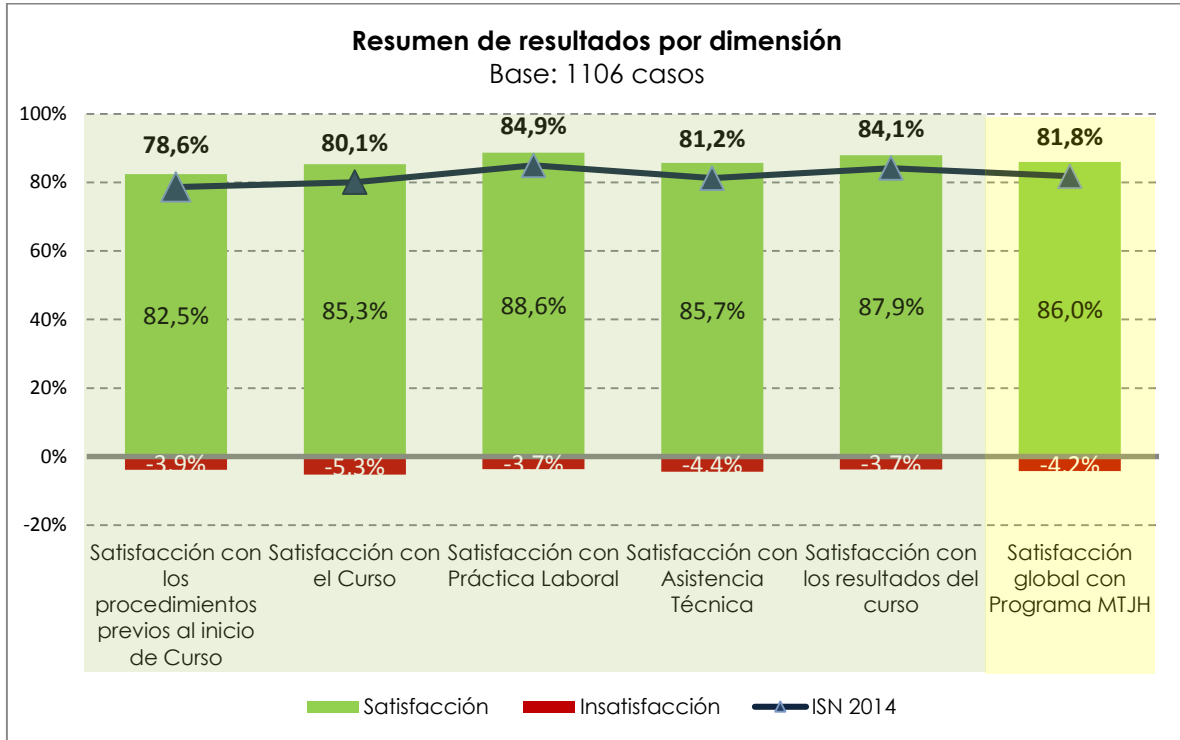


Gráfico Resumen. Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Mujer Trabajadora Jefa de Hogar 2014.

Al desagregar la evaluación del Programa fue posible identificar la evaluación del Programa en las distintas regiones. Antofagasta, Valparaíso y Aysén aparecen como las regiones mejor evaluadas, mientras que Tarapacá, Magallanes y Arica y Parinacota son las únicas tres regiones con evaluación regular.



Gráfico 2

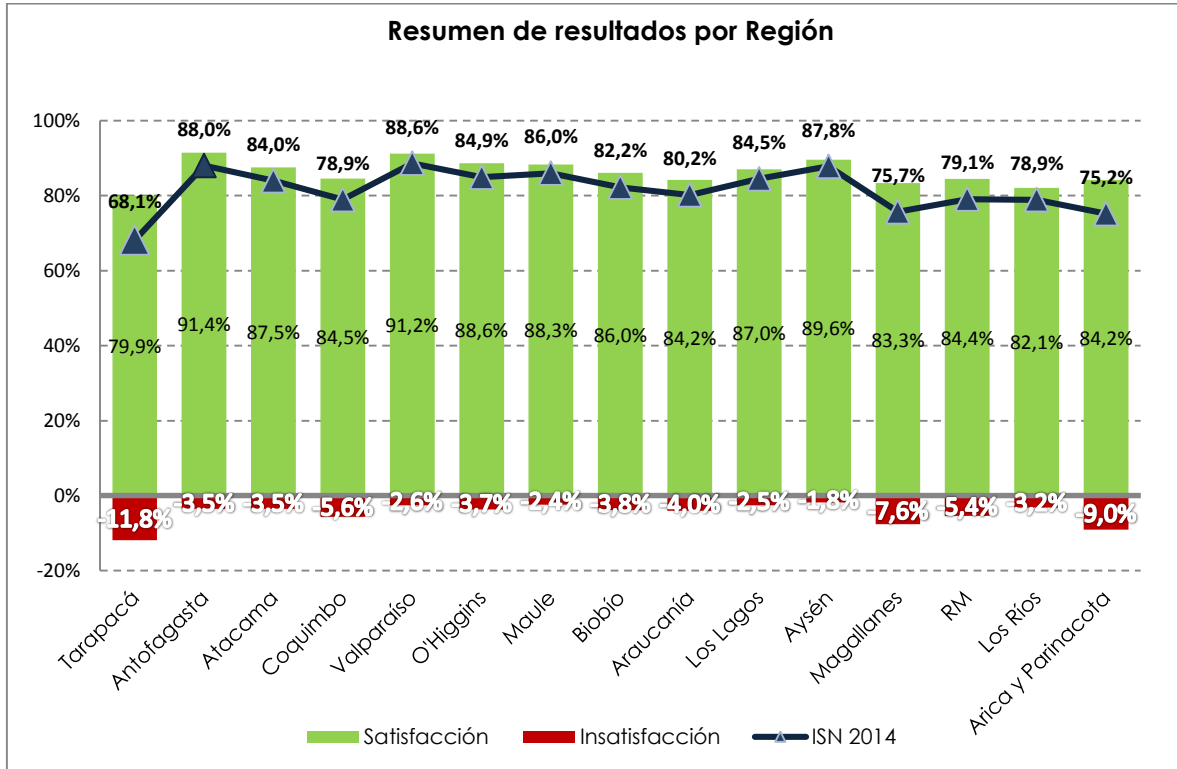


Gráfico Resumen. Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Mujer Trabajadora Jefa de Hogar 2014.

Otro parámetro que se utilizó para medir la satisfacción fue "Recomendación", que nos muestra el grado de conformidad de las usuarias con el programa "Mujer Trabajadora Jefa de Hogar", obtenido a través del porcentaje de usuarias que recomendarían el programa a otras personas.

De esta forma, tal como se muestra en el gráfico siguiente, al ser consultadas sobre su recomendación de este programa a otras personas, un 98,0% indicó que "Sí" lo haría. Lo que permite reforzar la percepción positiva observada con la evaluación general del programa donde se observaba un ISN de 81,0%.

Gráfico 3



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Mujer Trabajadora Jefa de Hogar 2014.

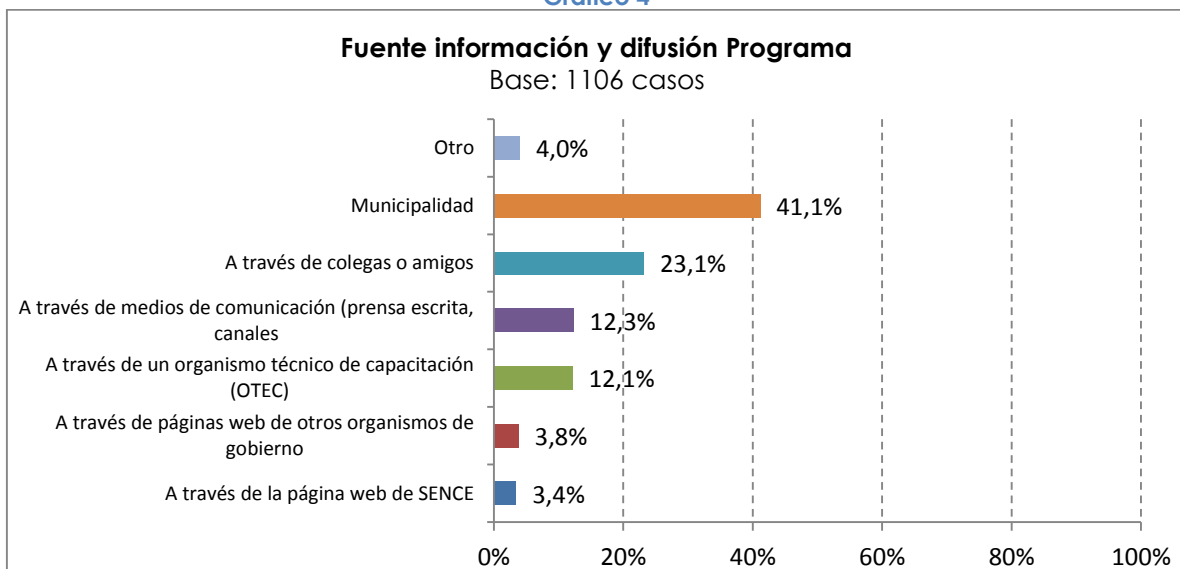
#### 4.1 Antecedentes

Antes de evaluar las distintas dimensiones, se indagó acerca de las fuentes de información y difusión del Programa y el medio utilizado para postular a éste.

##### 4.1.1 Identificación de fuentes de información y difusión del Programa

El 41,1% de las encuestadas se enteró acerca del Programa mediante la municipalidad, la segunda opción más mencionada fue "A través de colegas o amigos" con 23,1%.

Gráfico 4

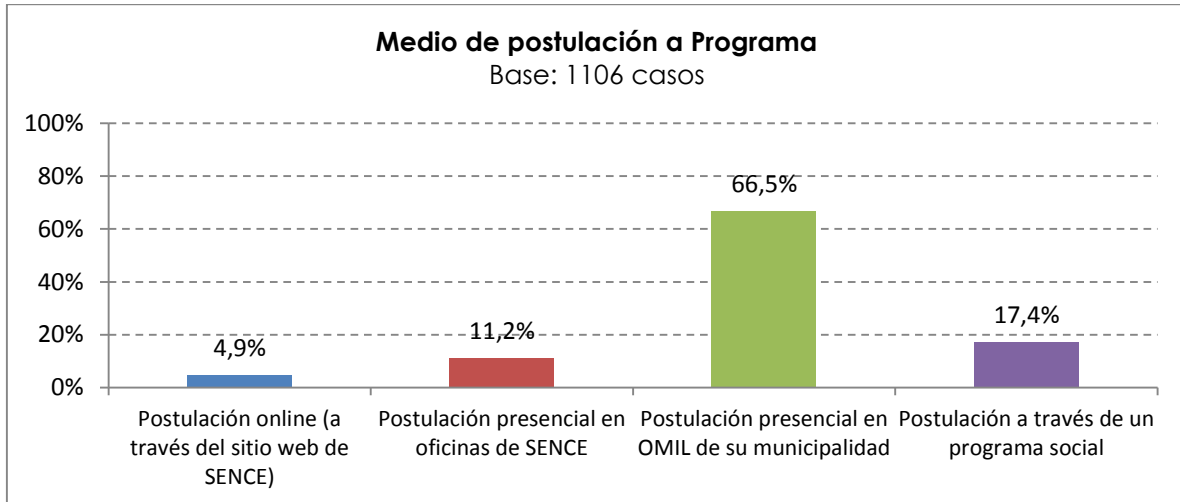


Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Mujer Trabajadora Jefa de Hogar 2014.

#### 4.1.2 Medio de postulación

De las encuestadas, el 66,5% realizó la postulación a través de la OMIL de su respectiva Municipalidad. El 17,4% de ellas postuló a través de un programa social como Programa Mujer Jefa de Hogar.

Gráfico 5



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Mujer Trabajadora Jefa de Hogar 2014.

#### 4.2 Dimensión: Satisfacción con los procedimientos previos al inicio del curso

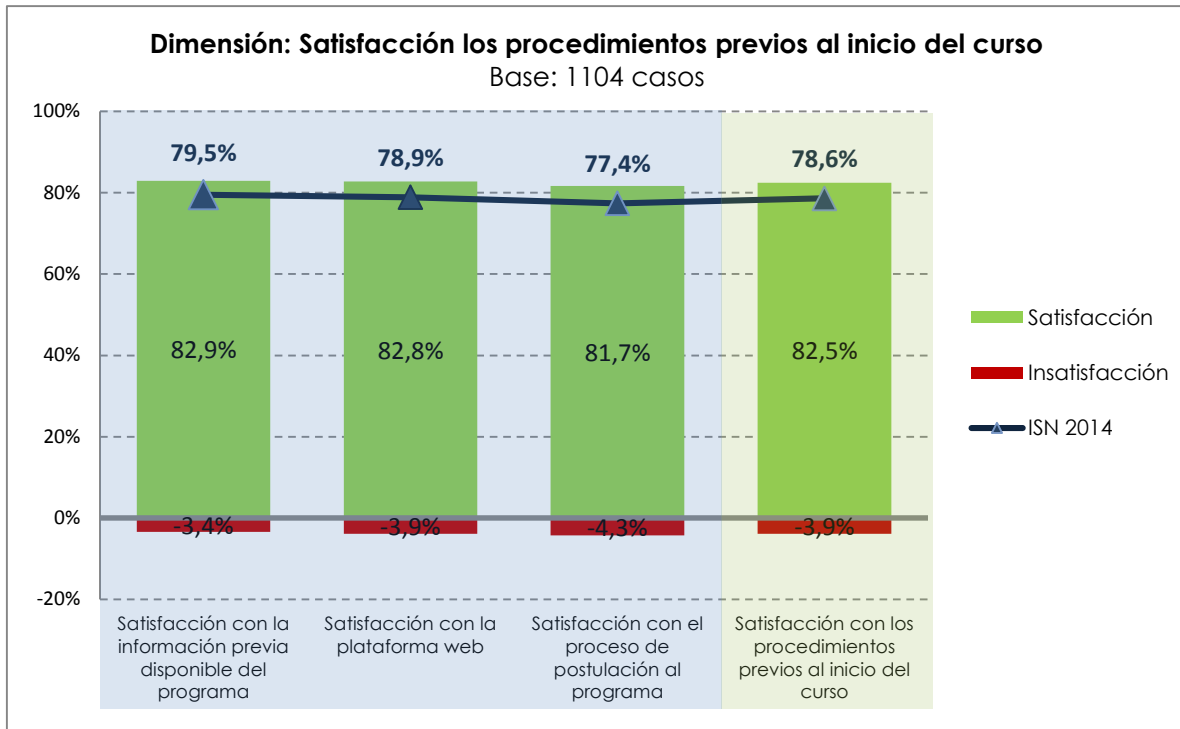
Para evaluar la satisfacción de las usuarias con los procedimientos previos al inicio del curso, se tomaron en evaluación las siguientes subdimensiones: satisfacción con información previa disponible del programa, plataforma web y el proceso de postulación al programa.

En general, la dimensión "Satisfacción con los procedimientos previos al inicio del curso" es evaluada positivamente con un ISN de 78,6%.

La satisfacción de las usuarias en relación a la "Información previa disponible del Programa" es positiva, con un ISN de 79,5%.

La "Plataforma web" es evaluada también en forma positiva (ISN de 78,9%). Finalmente, la satisfacción con el "Proceso de postulación al programa" obtuvo un ISN de 77,4%.

Gráfico 6



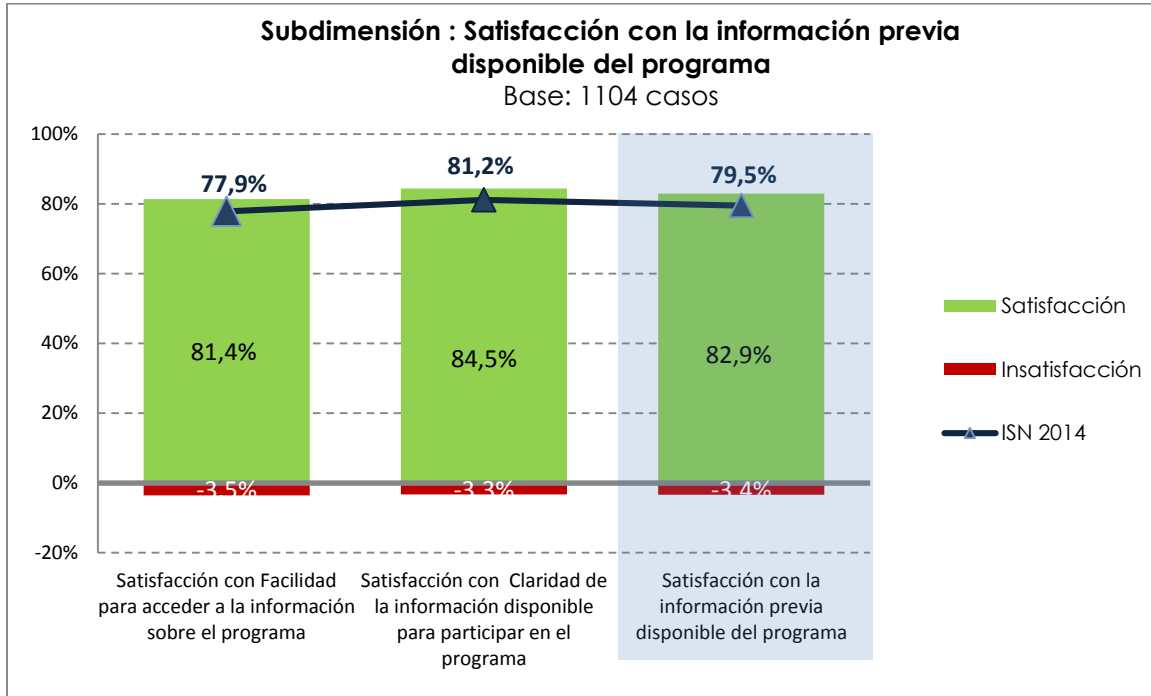
Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Mujer Trabajadora Jefa de Hogar 2014.

#### 4.2.1 Subdimensión: Satisfacción con la información previa disponible del programa

La evaluación de la información previa disponible del programa contó con dos variables: la facilidad para acceder a la información sobre el programa y la claridad de la información disponible para participar del programa.

Las variables: "Facilidad para acceder a la información sobre el Programa" y "Claridad de la información disponible para participar en el Programa" son evaluadas positivamente con un ISN de 77,9% y 81,2% respectivamente.

Gráfico 7



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Mujer Trabajadora Jefa de Hogar 2014.

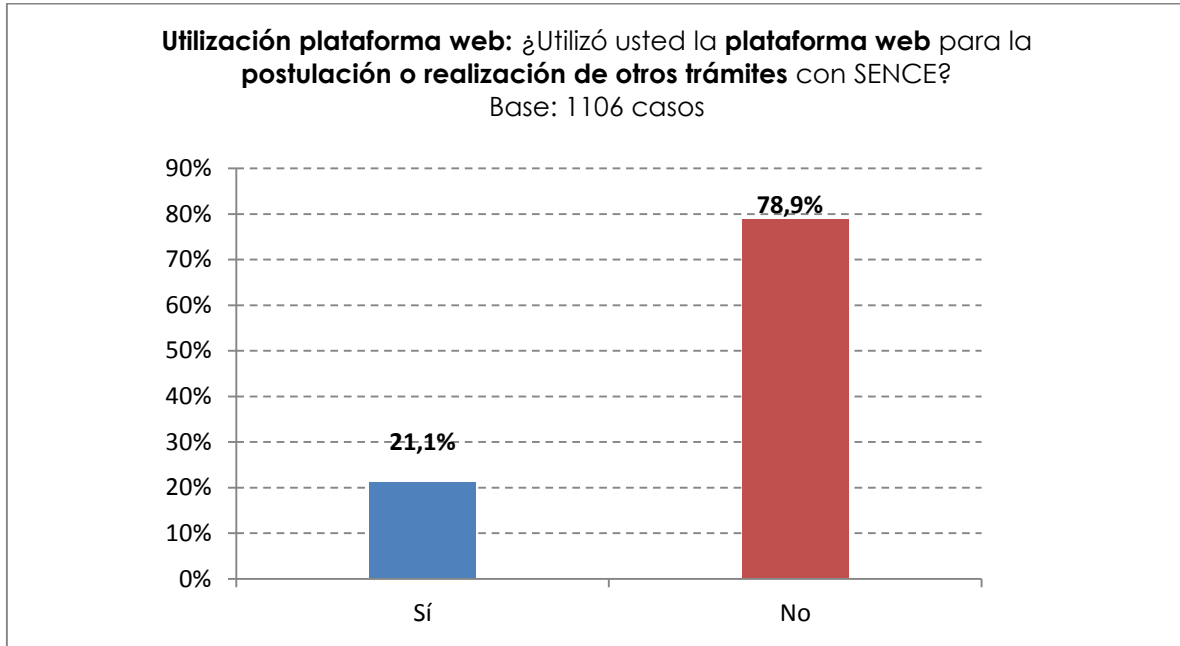
#### 4.2.2 Subdimensión: Satisfacción con la plataforma web

Antes de evaluar la plataforma web, se les consultó a las usuarias del Programa si habían utilizado esta herramienta para la postulación o realización de otros trámites con SENCE.

De las personas consultadas, el 21,1% había utilizado la plataforma web, versus el 78,9% que no había hecho uso de la plataforma web. Es importante mencionar que las usuarias no postulan a este Programa por medio de SENCE.

De las personas consultadas, el 21,1% la había utilizado, versus el 78,9% que no había hecho uso de la plataforma web.

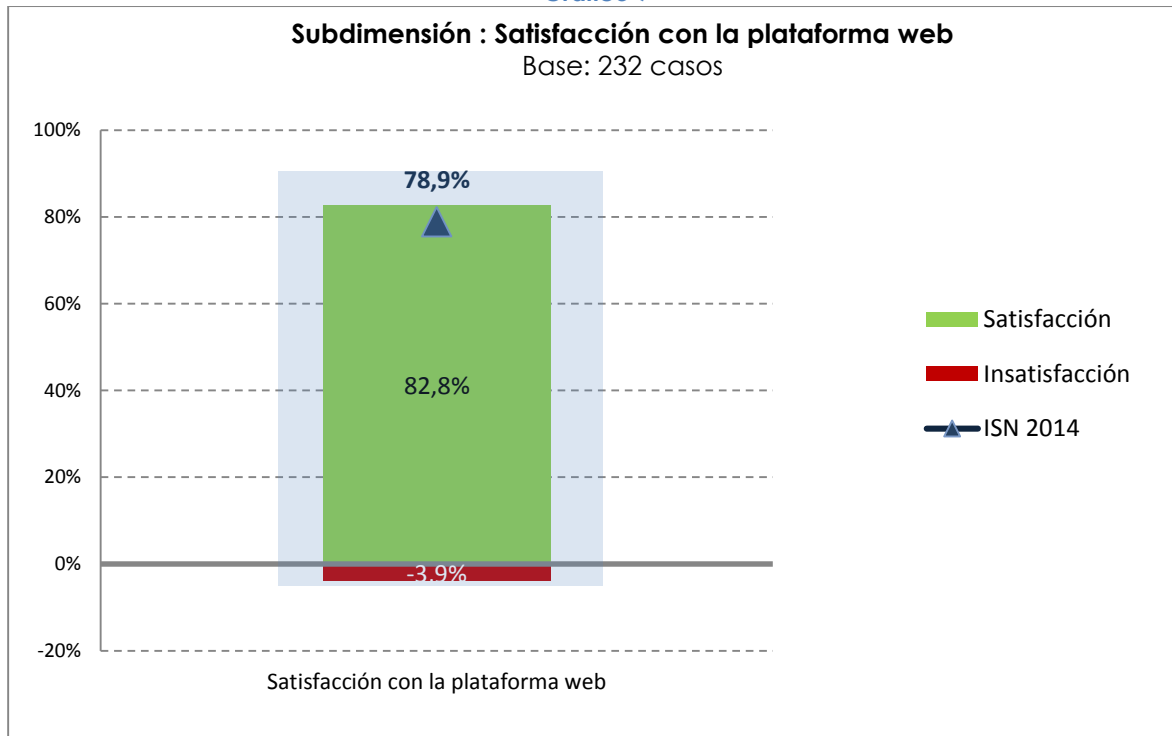
Gráfico 8



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Mujer Trabajadora Jefa de Hogar 2014.

Entre quienes utilizaron la plataforma web de SENCE, la evaluación de esta es positiva con un ISN de 78,9%.

Gráfico 9



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Mujer Trabajadora Jefa de Hogar 2014.

### 4.2.3 Subdimensión: Satisfacción con el proceso de postulación al Programa

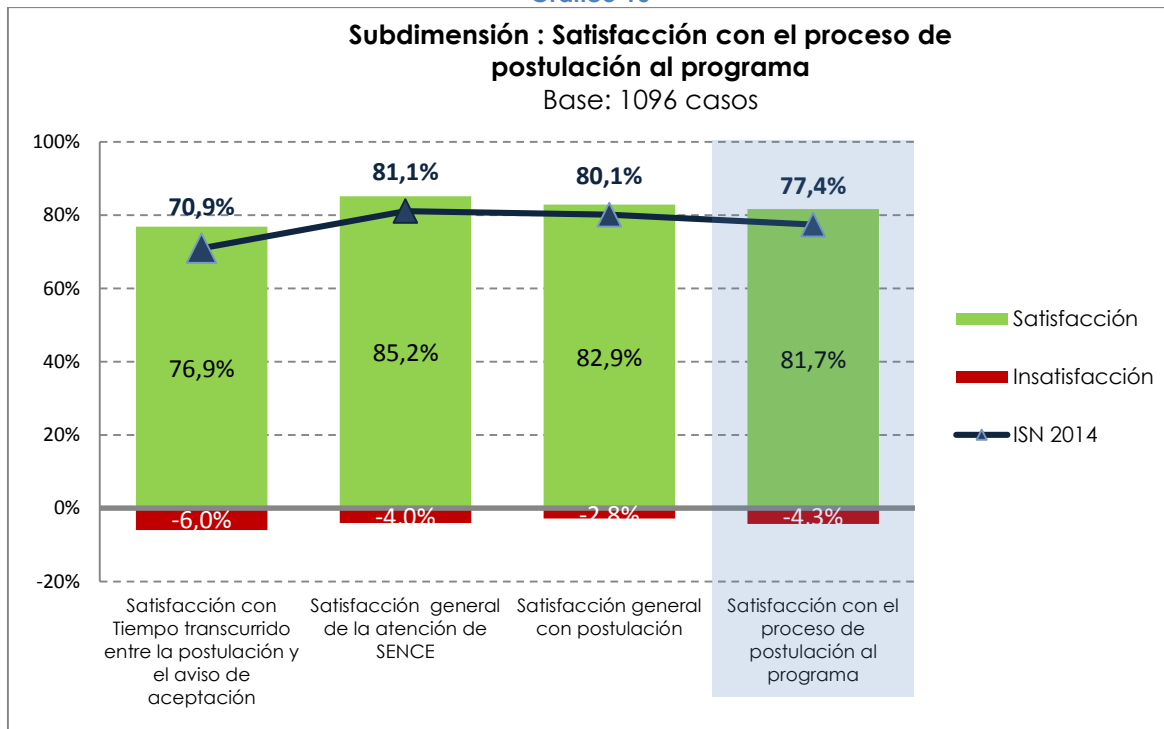
Para evaluar esta subdimensión se consideraron las siguientes variables: Tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación, evaluación general de la atención de SENCE y la evaluación general del proceso de postulación.

La evaluación realizada por las usuarias del Programa sobre el "Tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación" es regular, con un ISN de 70,9%.

El resto de las variables son evaluadas en forma positiva. La "Evaluación general de la atención de SENCE" obtiene un ISN de 81,1% y la "Evaluación general del proceso de postulación" logra un ISN de 80,1%.

En términos globales, la satisfacción con el "Proceso de postulación al Programa" es positiva obteniendo un ISN de 77,4%

Gráfico 10

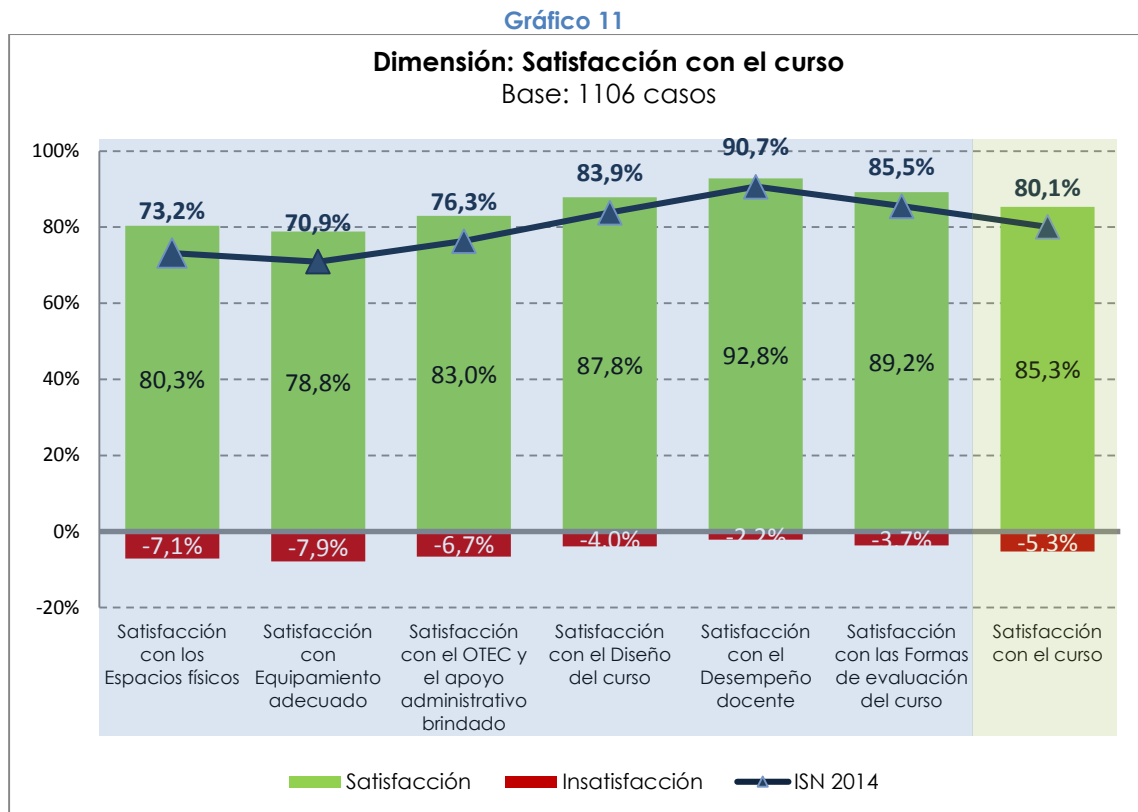


Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Mujer Trabajadora Jefa de Hogar 2014.

### 4.3 Dimensión: Satisfacción con el curso

Para captar la percepción de la población usuaria sobre la "Satisfacción con el curso", se cuenta con los siguientes seis subdimensiones: Evaluación general de los espacios físicos, Equipamiento adecuado para el desarrollo del curso, Satisfacción con OTEC y apoyo administrativo brindado, Diseño del curso, Desempeño docente y, Formas de evaluación del curso.

La "satisfacción con los espacios físicos" y la "satisfacción con el equipamiento adecuado" son las únicas variables que obtuvieron un ISN regular (73,2% y 70,9% respectivamente), el resto fue evaluada positivamente.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Mujer Trabajadora Jefa de Hogar 2014.

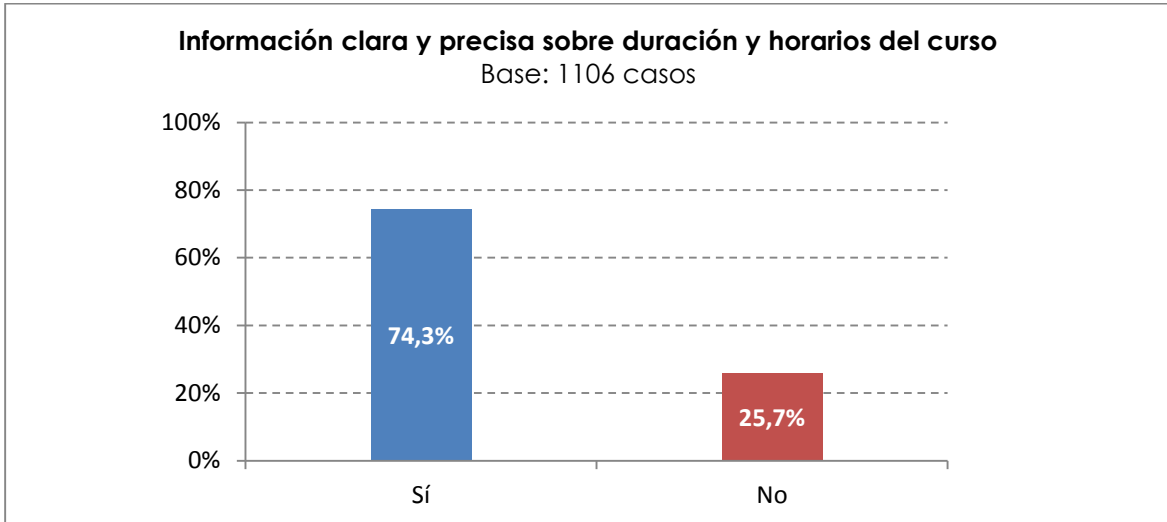
A modo de complementar los resultados de esta dimensión, se presentan los siguientes aspectos evaluados de manera previa a la evaluación del curso:

#### 4.3.2 Información previa

Se le preguntó a la población beneficiaria si antes de iniciar el curso contaba con información clara y precisa sobre su duración y horarios. El 74,3% de ellas manifestó que sabía con precisión la duración y los horarios del curso; mientras que el 25,7% desconocía estos datos.



Gráfico 12

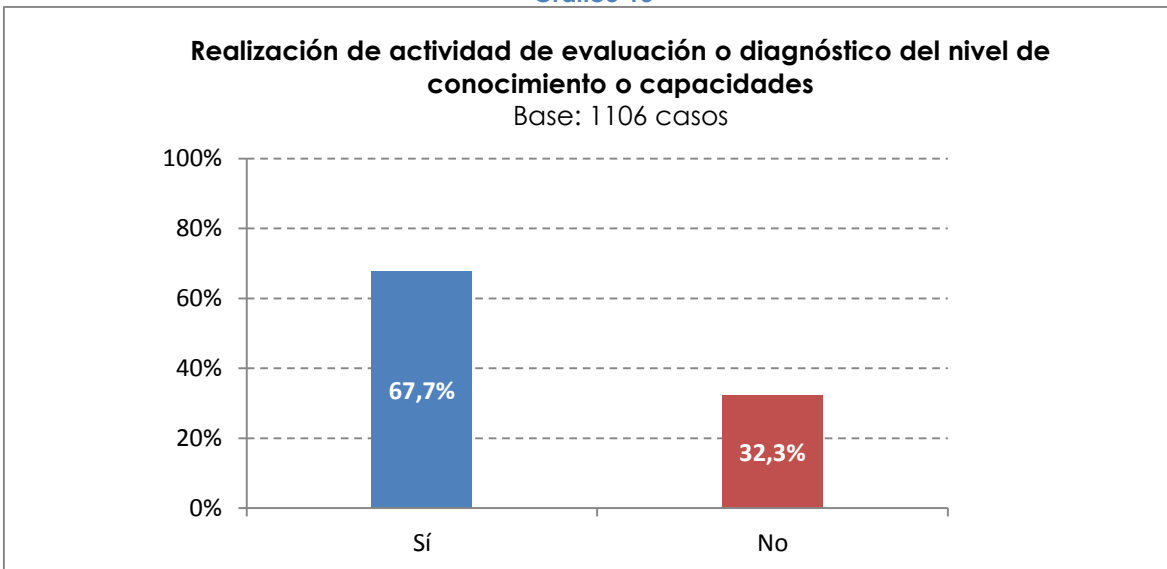


Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Mujer Trabajadora Jefa de Hogar 2014.

#### 4.3.3 Evaluación diagnóstica previa

El 67,7% de las personas beneficiarias respondió que realizó una actividad de evaluación de diagnóstico del nivel de conocimiento o capacidades.

Gráfico 13



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Mujer Trabajadora Jefa de Hogar 2014.

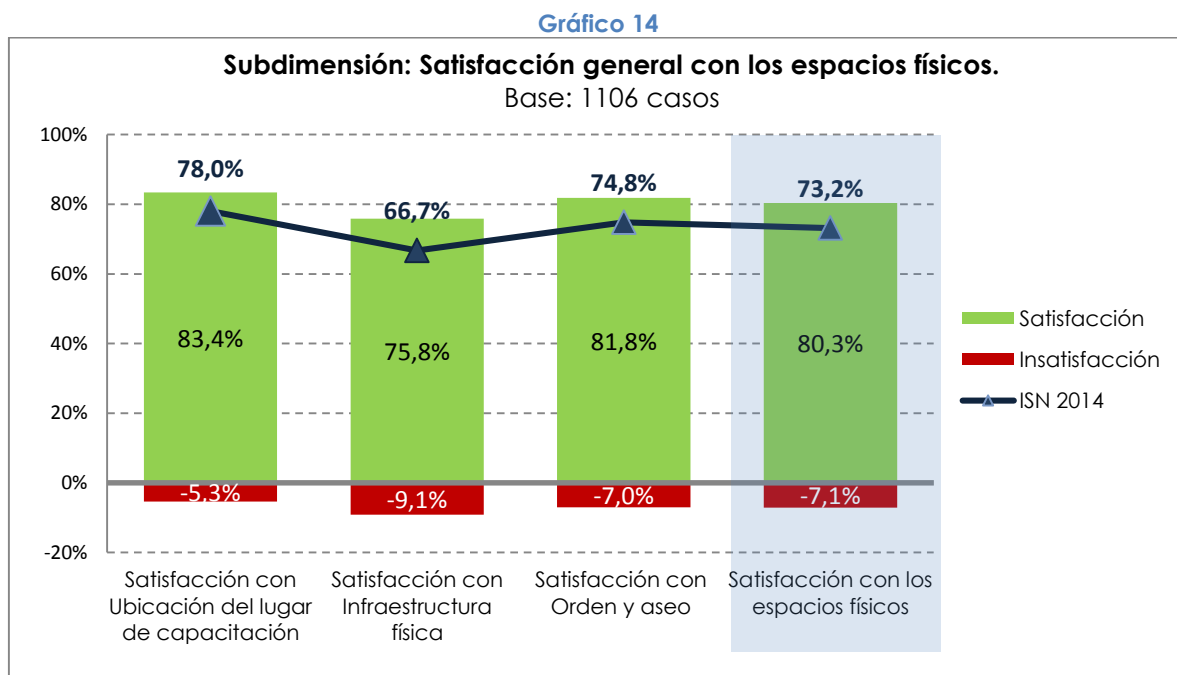
#### 4.3.4 Subdimensión: Satisfacción general con los espacios físicos

La evaluación general de los espacios físicos constó de tres variables. La primera se refirió a la ubicación del lugar de capacitación en términos de facilidad de acceso; la segunda a la infraestructura física y, por último, orden y aseo de la sala de clases o de la instalación en general.

La subdimensión obtiene un ISN de 73,2% (regular).

La “Ubicación del lugar de capacitación” con un ISN positivo de 78,0% es la variable mejor evaluada.

La evaluación de la “Infraestructura física” y “orden y aseo” fueron evaluadas como regular, con un ISN de 66,7% y 74,8% respectivamente.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Mujer Trabajadora Jefa de Hogar 2014.

#### 4.3.5 Subdimensión: Satisfacción con el equipamiento utilizado en el desarrollo del curso

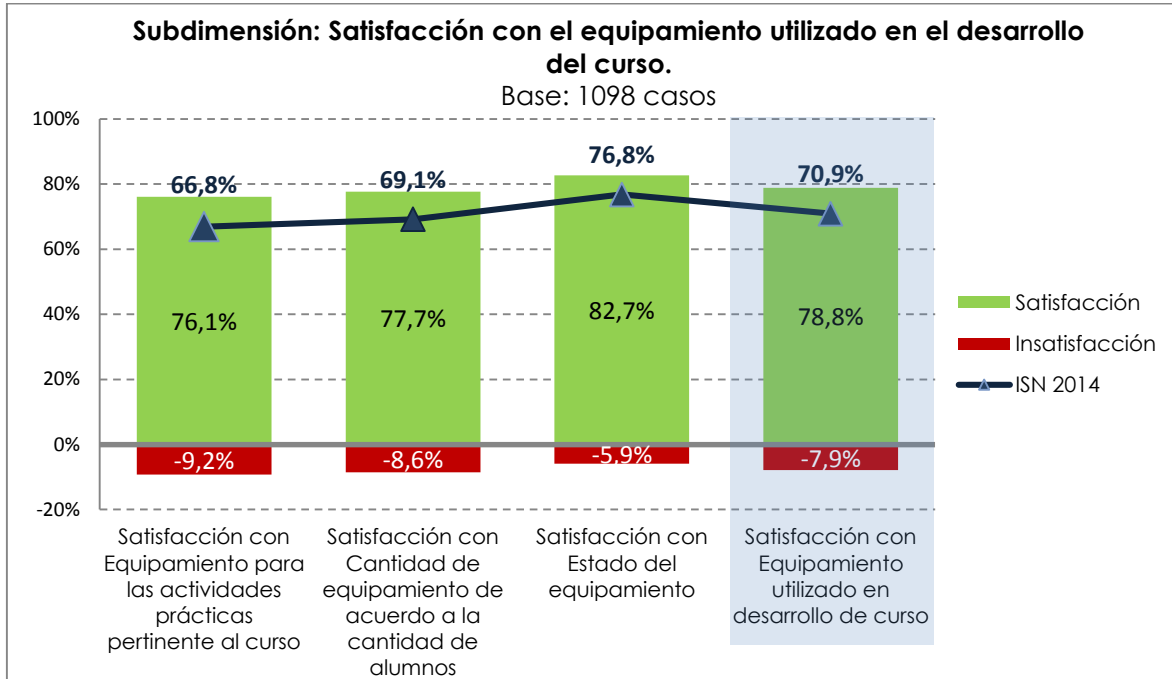
El equipamiento adecuado para el desarrollo del curso constó de tres variables. La primera se refiere al equipamiento para las actividades prácticas pertinente al curso; la segunda a la cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos y, por último, la tercera, al estado del equipamiento.

Las usuarias valoraron de forma regular el “Equipamiento adecuado” con un ISN de 70,9%.

El “Estado del equipamiento” (buen funcionamiento) fue la única variable evaluada con un ISN positivo (76,8%).

Las otras dos variables, “Equipamiento para las actividades prácticas pertinentes al curso” (equipos, computadores, herramientas, otros) y “Cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos” presentaron evaluaciones regulares de 66,8% y 69,1% respectivamente.

**Gráfico 15**



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Mujer Trabajadora Jefa de Hogar 2014.

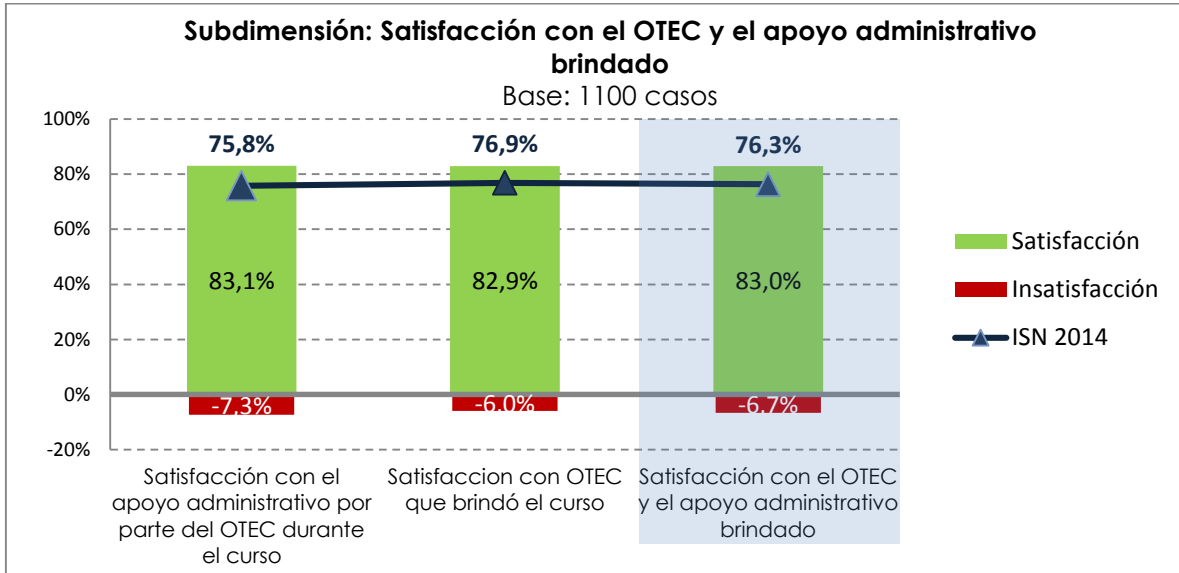
#### 4.3.3 Subdimensión: Satisfacción con el OTEC y el apoyo administrativo brindado

La siguiente subdimensión, fue evaluada a partir de la satisfacción de dos variables: el apoyo administrativo por parte del OTEC durante el curso y la satisfacción con el OTEC que brindó el curso.

En general, las usuarias del Programa evaluaron de forma positiva la subdimensión, teniendo (ISN = 76,3%).

El “Apoyo administrativo recibido durante el desarrollo del curso” tuvo un ISN regular de 75,8%, mientras que la “Evaluación del OTEC que brindó el curso” alcanzó un ISN positivo de 76,9%.

Gráfico 16



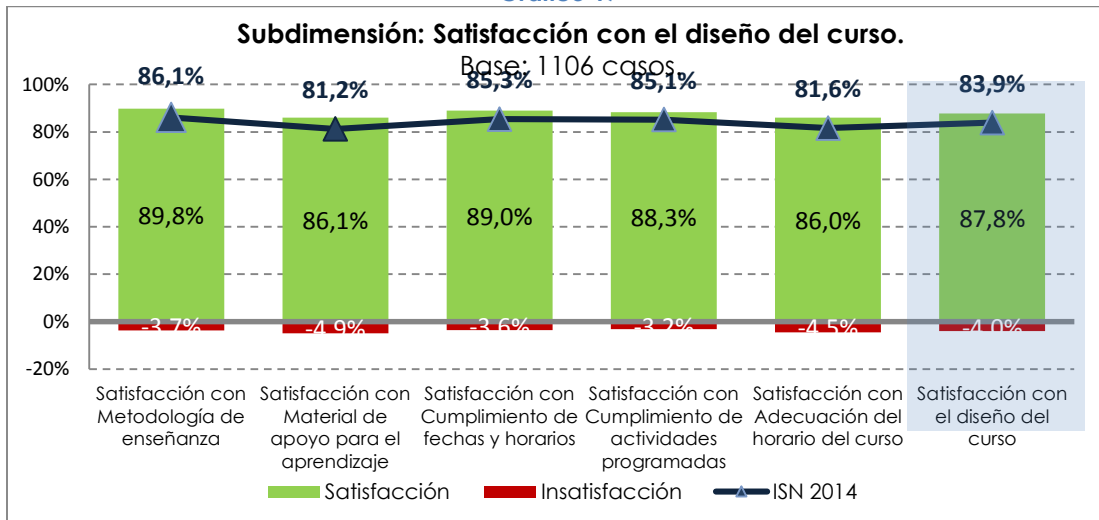
Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Mujer Trabajadora Jefa de Hogar 2014.

#### 4.3.4 Subdimensión: Satisfacción con el diseño del curso

La presente subdimensión aborda aspectos del curso relativos a metodología, recursos pedagógicos, cumplimiento de fechas y horario, cumplimiento de las actividades programadas y la adecuación del horario del curso.

En general, todas las variables de esta subdimensión presentaron evaluaciones positivas, con indicadores de satisfacción neta superiores a 80%.

Gráfico 17



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Mujer Trabajadora Jefa de Hogar 2014.

A continuación se presentan variables referentes al contenido versus tiempo, que complementan los resultados ya presentados de la subdimensión.

### Contenido versus tiempo

El indicador “Contenido versus tiempo” contó con las siguientes tres variables: Número de días en que se desarrolló el curso; número de horas diarias; y duración total del curso.

#### Número de días a la semana para el curso

La mayoría de las encuestadas (68,4%) recibió el curso en 5 días.

**Tabla 3: Días de la semana para curso teórico**

Número de días	Porcentaje del número de días
1	3,3%
2	4,3%
3	9,9%
4	5,2%
5	68,4%
6	4,2%
7	0,5%

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Mujer Trabajadora Jefa de Hogar 2014.

#### Número de horas diarias por curso

En promedio, la población beneficiaria recibió el curso en 5 horas diarias.

**Tabla 4: Horas diarias por curso**

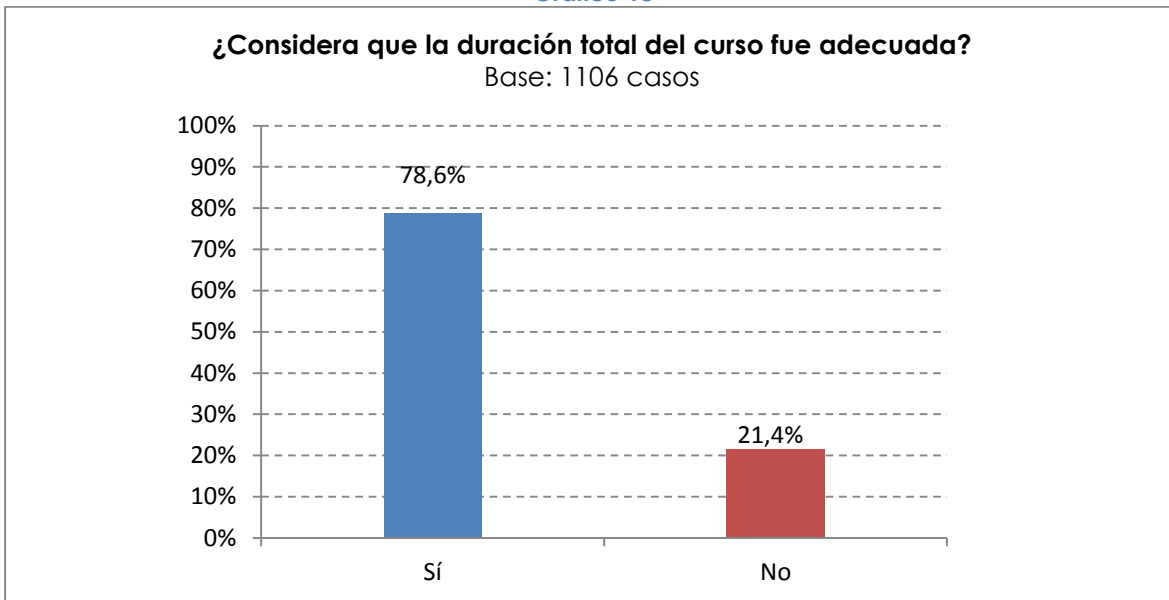
Número horas diarias	Porcentaje horas diarias
1	0,6%
2	2,8%
3	7,6%
4	32,2%
5	33,8%
6	8,8%
7	3,9%
8	2,6%

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Mujer Trabajadora Jefa de Hogar 2014.

### Duración total del curso

El 78,6% de las encuestadas considera que la duración total del curso fue adecuada.

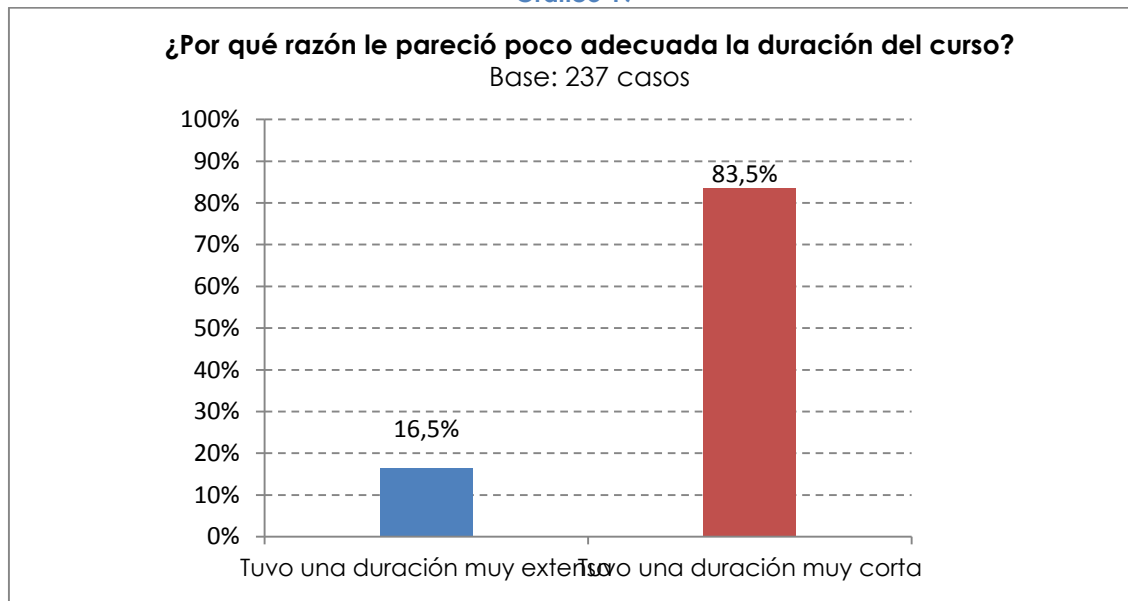
Gráfico 18



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Mujer Trabajadora Jefa de Hogar 2014.

Del total de encuestadas que consideraron que la duración de los cursos no fue adecuada, el 83,5% considera que la duración del curso fue muy corta.

Gráfico 19

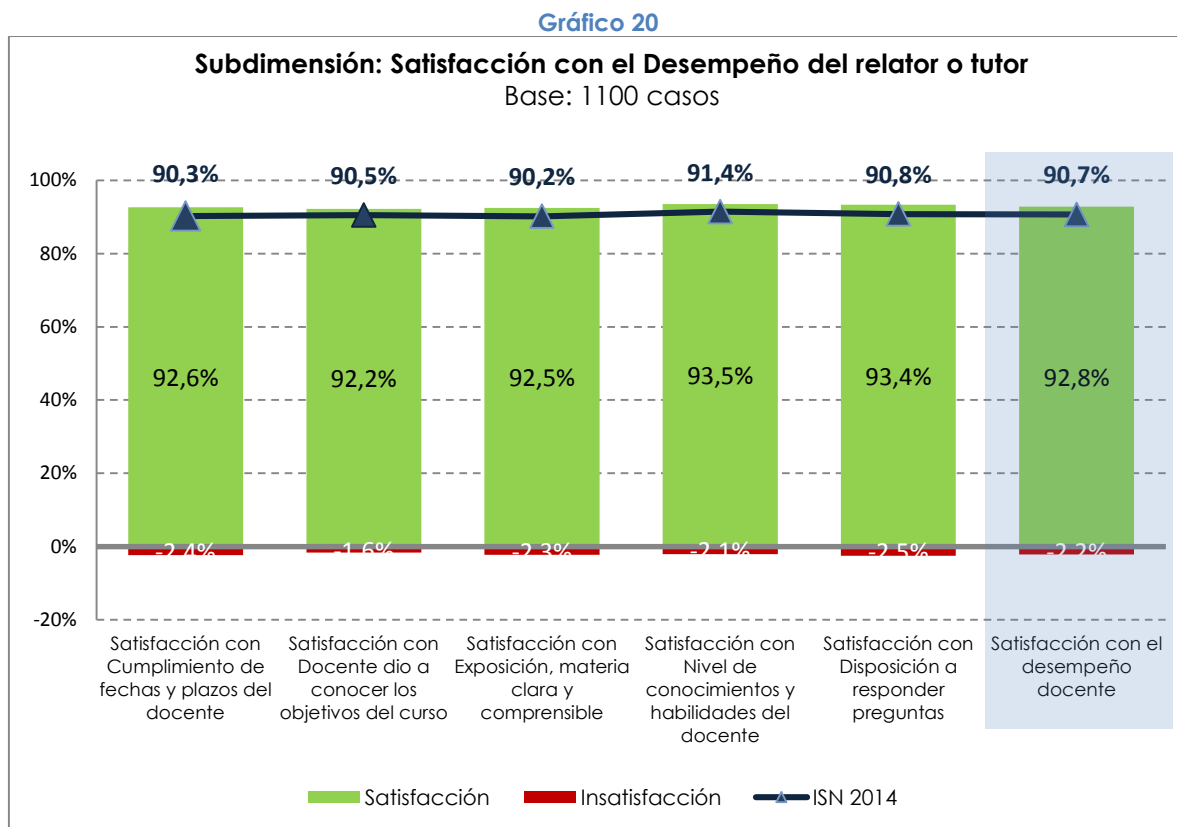


Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Mujer Trabajadora Jefa de Hogar 2014.

#### 4.3.5 Subdimensión: Satisfacción con el desempeño docente

A continuación, se presentan las opiniones respecto al desempeño del relator o profesor en términos de puntualidad, claridad en la exposición de los contenidos, manejo del tema, nivel de conocimientos y habilidades del docente, por último, disposición a responder preguntas.

Como se observa en el siguiente gráfico, las evaluaciones obtenidas en las variables pertenecientes a esta subdimensión fueron positivas, destacando “Nivel de conocimiento y habilidades del docente” que fue evaluada como excelente (ISN = 91,4%).



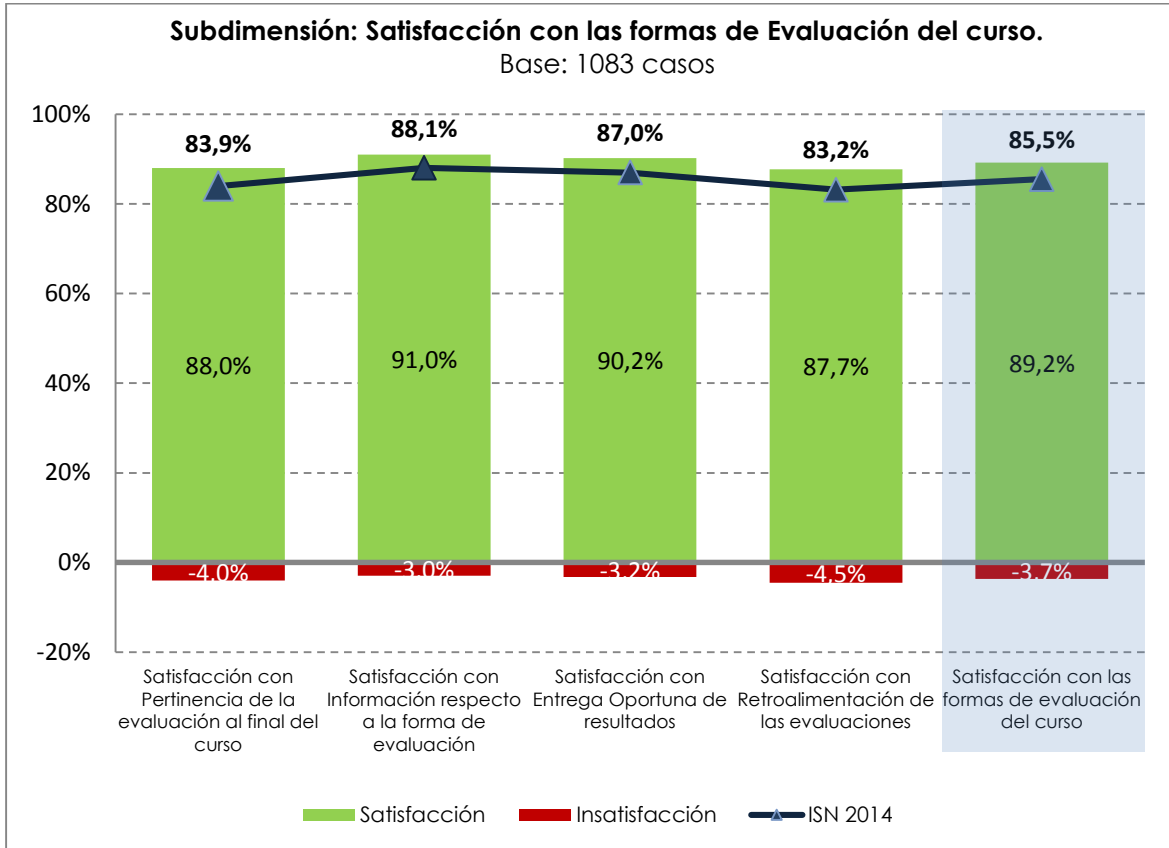
Elaboración propia a partir de encuesta Programa Mujer Trabajadora Jefa de Hogar 2014.

#### 4.3.6 Subdimensión: Satisfacción con las formas de evaluación del curso

El siguiente gráfico muestra los resultados de evaluación respecto a las formas de evaluar el curso, estas consideraron las variables: pertinencia de la evaluación al final del curso, información respecto a la forma de evaluación, entrega oportuna de resultados y retroalimentación de las evaluaciones.

Todas las variables pertenecientes a la subdimensión “Satisfacción con las formas de evaluación del curso” obtuvieron indicadores de satisfacción neta positivos.

Gráfico 21



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Mujer Trabajadora Jefa de Hogar 2014.

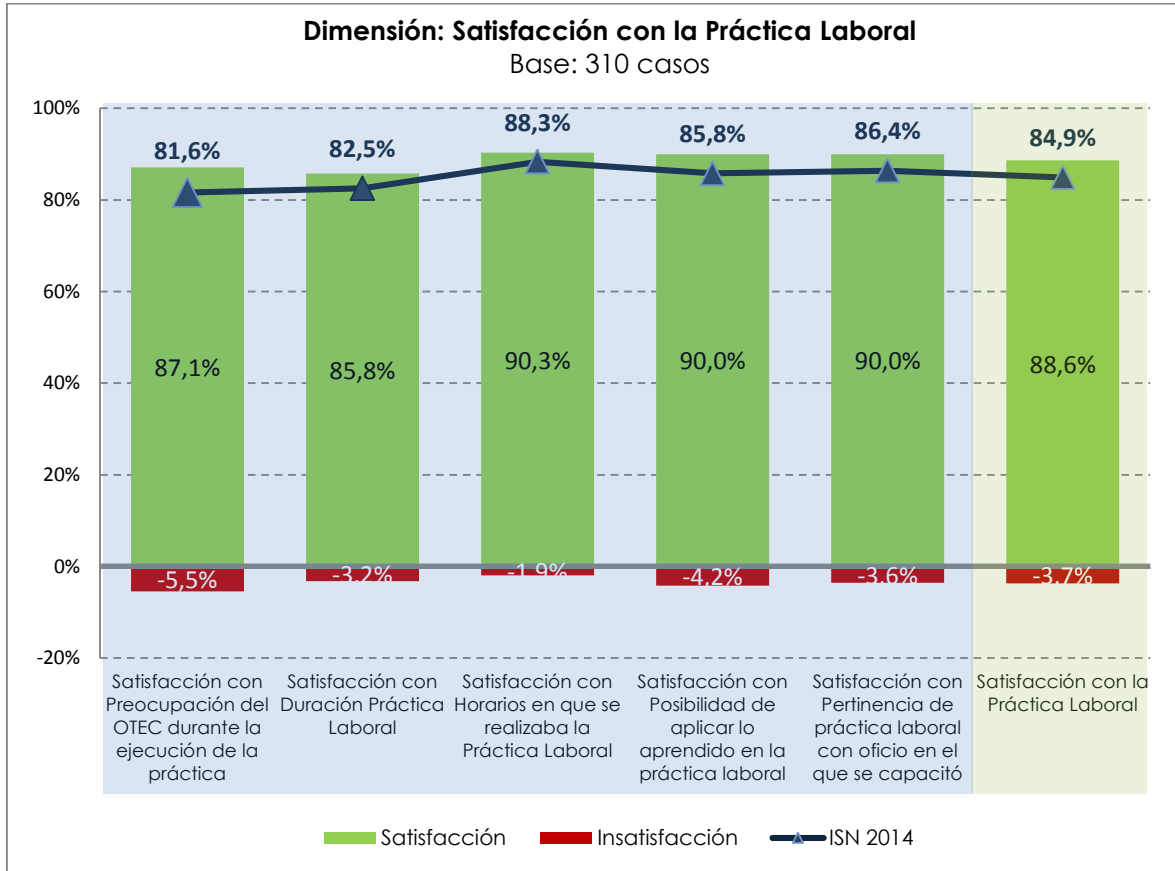
#### 4.4 Dimensión: Satisfacción con la Práctica Laboral

La evaluación de esta dimensión consideró las siguientes variables: Preocupación del OTEC durante la ejecución de la práctica, duración de la práctica laboral, horarios en que se realiza la práctica laboral, posibilidad de aplicar lo aprendido y pertinencia de la práctica con el oficio que se capacitó.

Tal como se observa en el Gráfico N°22, todas las variables pertenecientes a la dimensión "Práctica Laboral" obtuvieron indicadores de satisfacción neta positivos.



Gráfico 22



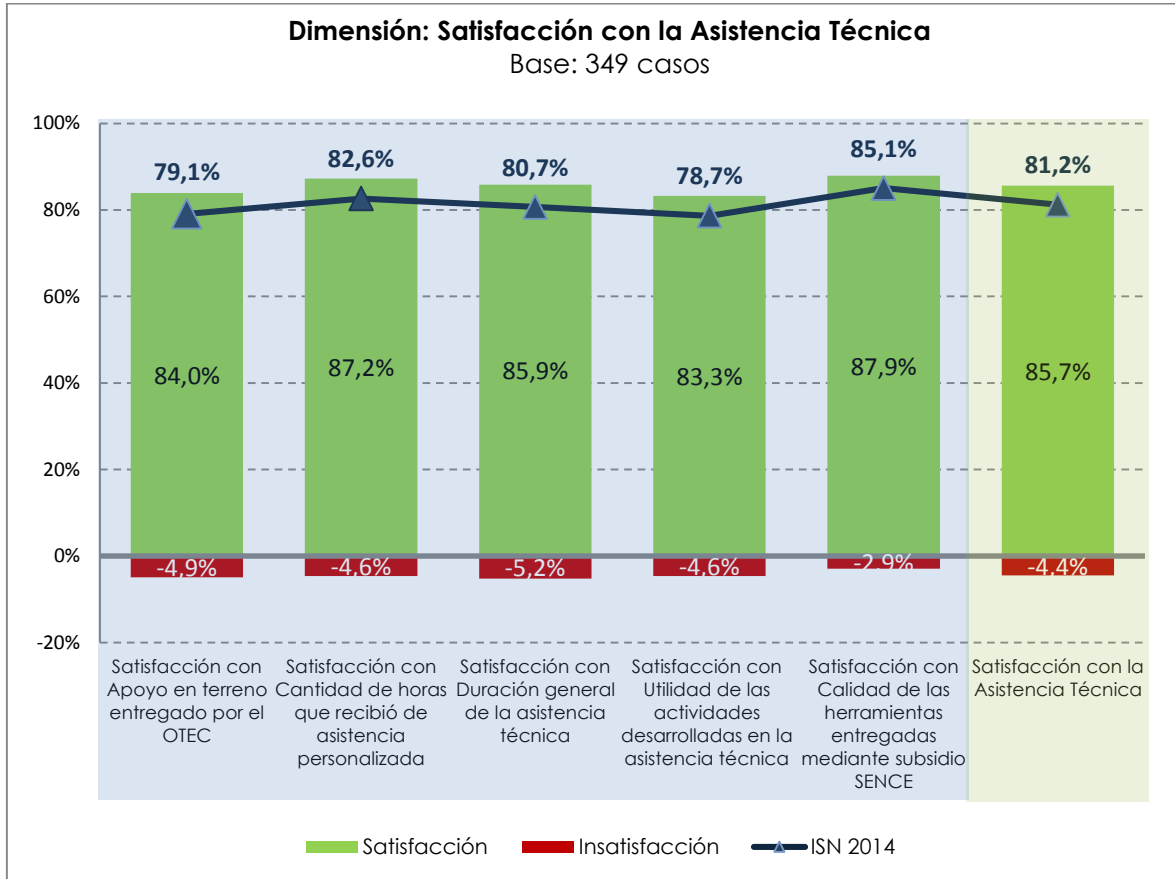
Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa MTJH 2014.

#### 4.5 Dimensión: Satisfacción con la Asistencia Técnica

La evaluación de esta dimensión consideró las siguientes variables: apoyo en terreno entregado por el OTEC, cantidad de horas que recibió de asistencia técnica, duración general de la asistencia técnica, utilidad de las actividades desarrolladas en la asistencia técnica y calidad de las herramientas entregadas mediante subsidio SENCE.

Todas las variables dentro de esta dimensión fueron evaluadas de forma positiva.

Gráfico 23



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa MTJH 2014.

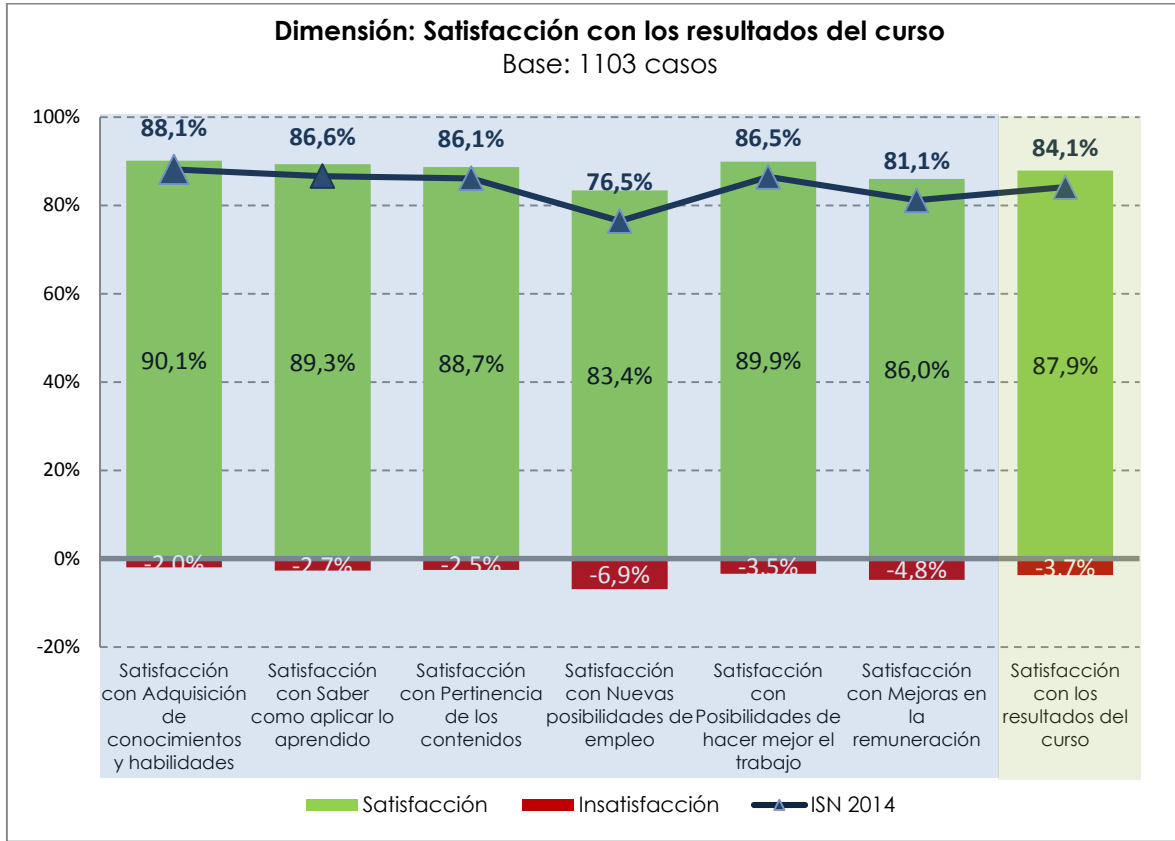
#### 4.6 Dimensión: Satisfacción con los resultados del curso

Esta dimensión da cuenta de la “Satisfacción con los resultados del curso” para las usuarias. Las subdimensiones que conforman esta dimensión son: Adquisición de nuevos conocimientos y habilidades, Aplicación en el trabajo, Utilidad o pertinencia, Posibilidades de empleo, Posibilidades de hacer mejor el trabajo y Expectativas sobre cambios en la remuneración.

En general, la evaluación de esta dimensión es positiva. La población usuaria del Programa manifestó estar satisfecha con los distintos aspectos evaluados. Así, la “adquisición de nuevos conocimientos y/o habilidades” obtuvo un ISN de 88,1%, el “saber cómo aplicar lo aprendido en el curso” obtuvo un ISN de 86,6%, la “pertinencia de los contenidos” alcanzó un 86,1%, la evaluación sobre la “posibilidad de hacer mejor el trabajo”, fue de 86,5% y la “posibilidad de mejora en remuneración” alcanzó un 81,1%.

La variable peor evaluada, aunque en rango positivo, fue “nuevas posibilidades de empleo” con un ISN de 76,5%.

Gráfico 16



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Mujer Trabajadora Jefa de Hogar 2014.

## 5. Resumen: ISN Programa Mujer Trabajadora Jefa de Hogar

A continuación se presenta un resumen con los principales resultados para la encuesta de satisfacción aplicada a los beneficiarios del Programa "Mujer Trabajadora Jefa de Hogar 2014".

Para comprender las evaluaciones los valores están expresados según los siguientes colores.

91,0%-100,0% Excelente	
76,0%-90,9% Positiva	
61,0%-75,9% Regular	
51,0%-60,9% Negativa	
-100,0%-50,9% Muy negativa	

**Tabla 5: Resumen Programa Mujer Trabajadora Jefa de Hogar**

Total	Dimensión	Subdimensión	Variable	ISN	
Programa Mujer Trabajadora Jefa de Hogar 81,8%	Evaluación Procedimientos previos al inicio del curso 78,6%	Satisfacción con la Información previa disponible del Programa 79,5%	Facilidad para acceder a la información sobre el Programa	77,9%	
			Claridad de la información disponible para postular al Programa	81,2%	
		Satisfacción con la plataforma web			78,9%
		Satisfacción con el proceso de postulación al Programa 77,4%	Tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación	70,9%	
			Evaluación general de la atención SENCE	81,1%	
			Evaluación general del proceso de postulación	80,1%	
		Satisfacción con los espacios físicos 73,2%	Ubicación del lugar de capacitación	78,0%	
			Infraestructura física	66,7%	
			Orden y aseo	74,8%	
		Satisfacción con el equipamiento utilizado en el desarrollo del curso 70,9%	Equipamiento pertinente para actividades prácticas	66,8%	
	Cantidad de equipamiento		69,1%		
	Estado de equipamiento		76,8%		
	Satisfacción con el OTEC y el apoyo administrativo brindado 76,3%	Evaluación del apoyo administrativo por parte del OTEC durante el curso	75,8%		
		Evaluación general del OTEC	76,9%		
	Satisfacción con el diseño del curso 83,9%	Metodología de enseñanza	86,1%		
		Material de apoyo para el aprendizaje	81,2%		
		Cumplimiento de fechas y horarios	85,3%		
		Cumplimiento de actividades programadas	85,1%		
		Adecuación del horario del curso	81,6%		
	Satisfacción con el desempeño docente 90,7%	Cumplimiento de fechas y plazos docente	90,3%		
		Docente dio a conocer los objetivos del curso	90,5%		
		Exposición materia clara y comprensible	90,2%		
		Nivel de conocimientos y habilidades del docente	91,4%		
	Satisfacción con las formas de evaluación del curso 85,5%	Disposición a responder preguntas	90,8%		
		Pertinencia de la evaluación final del curso	83,9%		
		Información respecto a la forma de evaluación	88,1%		
		Entrega Oportuna de resultados	87,0%		
	Práctica Laboral 84,9%	Retroalimentación de las evaluaciones	83,2%		
		Preocupación del OTEC durante la ejecución de la práctica	81,6%		
		Duración Práctica Laboral	82,5%		
		Horarios en que se realizaba la Práctica Laboral	88,3%		
		Posibilidad de aplicar lo aprendido en la práctica laboral	85,8%		
Asistencia	Pertinencia de práctica laboral con oficio en el que se capacitó	86,4%			
	Apoyo en terreno entregado por el OTEC	79,1%			

	<b>Técnica</b> <b>81,2%</b>	Cantidad de horas que recibió de asistencia personalizada	<b>82,6%</b>
		Duración general de la asistencia técnica	<b>80,7%</b>
		Utilidad de las actividades desarrolladas en la asistencia técnica	<b>78,7%</b>
		Calidad de las herramientas entregadas mediante subsidio SENCE	<b>85,1%</b>
	<b>Satisfacción con los resultados del curso</b> <b>84,1%</b>	Adquisición de nuevos conocimientos y habilidades	<b>88,1%</b>
		Saber cómo aplicar lo aprendido	<b>86,6%</b>
		Pertinencia de los contenidos	<b>86,1%</b>
		Nuevas posibilidades de empleo	<b>76,5%</b>
		Posibilidades de hacer mejor el trabajo	<b>86,5%</b>
		Mejoras en la remuneración	<b>81,1%</b>

## 6. Resumen: ISN Programa Mujer Trabajadora Jefa de Hogar – Por Región

El presente apartado presenta los resultados a nivel regional para las cinco dimensiones evaluadas en el presente estudio.

**Tabla 6: Apertura por Dimensión**

Región	Satisfacción con los procedimientos previos al inicio del curso	Satisfacción con el curso	Satisfacción con la Práctica Laboral	Satisfacción con la Asistencia Técnica	Satisfacción con los resultados del curso	Total Programa
Tarapacá	59,9%	76,3%	65,7%	62,2%	76,3%	68,1%
Antofagasta	94,4%	72,3%	100,0%	100,0%	73,0%	88,0%
Atacama	77,9%	82,5%	83,8%	94,7%	81,0%	84,0%
Coquimbo	82,7%	83,0%	77,4%	68,6%	82,8%	78,9%
Valparaíso	84,2%	79,8%	94,4%	95,5%	89,0%	88,6%
O'Higgins	80,6%	75,5%	96,2%	87,4%	84,9%	84,9%
Maule	82,2%	83,7%	83,8%	92,5%	87,6%	86,0%
Biobío	76,2%	79,5%	96,5%	82,0%	77,0%	82,2%
Araucanía	76,1%	79,7%	83,0%	77,8%	84,3%	80,2%
Los Lagos	76,4%	83,5%	89,2%	87,7%	85,5%	84,5%
Aysén	71,0%	89,0%	100,0%	100,0%	79,0%	87,8%
Magallanes	77,8%	88,5%	66,7%	47,0%	98,6%	75,7%
R. Metropolitana	78,3%	76,4%	84,0%	70,6%	86,1%	79,1%
Los Ríos	77,9%	79,6%	71,1%	84,4%	81,5%	78,9%
Arica y Parinacota	72,4%	79,2%	53,3%	74,3%	96,7%	75,2%
<b>Total</b>	<b>78,6%</b>	<b>80,1%</b>	<b>84,9%</b>	<b>81,2%</b>	<b>84,1%</b>	<b>81,8%</b>

**Tabla 7: Dimensión Satisfacción con los procedimientos previos al inicio del curso**

Región	Satisfacción con los procedimientos previos al inicio del curso	Satisfacción con información previa disponible del programa	Plataforma web	Satisfacción con proceso de postulación al programa
Tarapacá	59,9%	75,0%	33,3%	71,3%
Antofagasta	94,4%	92,9%	100,0%	90,5%
Atacama	77,9%	83,8%	69,2%	80,6%
Coquimbo	82,7%	79,0%	89,5%	79,6%
Valparaíso	84,2%	82,5%	90,0%	80,1%
O'Higgins	80,6%	81,3%	80,0%	80,5%
Maule	82,2%	81,8%	85,7%	79,1%
Biobío	76,2%	77,7%	76,7%	74,2%
Araucanía	76,1%	73,3%	82,8%	72,2%
Los Lagos	76,4%	82,6%	64,3%	82,3%
Aysén	71,0%	82,3%	50,0%	80,6%
Magallanes	77,8%	70,8%	100,0%	62,6%
R. Metropolitana	78,3%	80,8%	77,5%	76,6%
Los Ríos	77,9%	78,4%	75,0%	80,2%
Arica y Parinacota	72,4%	77,1%	75,0%	65,0%
<b>Total</b>	<b>78,6%</b>	<b>79,5%</b>	<b>78,9%</b>	<b>77,4%</b>

**Tabla 8: Dimensión Satisfacción con el curso**

Región	Satisfacción con el curso	Evaluación general de los espacios físicos	Equipamiento adecuado para el desarrollo del curso	Apoyo administrativo durante el desarrollo del curso por parte del OTEC	Diseño del curso	Desempeño docente	Formas de evaluación del curso
Tarapacá	76,3%	66,7%	64,1%	82,7%	80,0%	85,6%	79,0%
Antofagasta	72,3%	81,0%	61,9%	57,1%	75,7%	82,6%	75,8%
Atacama	82,5%	75,8%	67,7%	82,2%	88,8%	92,3%	88,6%
Coquimbo	83,0%	75,9%	75,6%	79,1%	89,4%	92,1%	86,2%
Valparaíso	79,8%	67,0%	66,6%	73,0%	84,0%	95,4%	93,0%
O'Higgins	75,5%	68,8%	71,2%	68,1%	81,9%	83,5%	79,8%
Maule	83,7%	79,7%	78,8%	75,8%	86,4%	92,7%	88,8%
Biobío	79,5%	74,4%	64,9%	79,1%	82,6%	90,9%	84,9%
Araucanía	79,7%	71,0%	74,9%	79,1%	82,6%	89,0%	81,7%
Los Lagos	83,5%	78,6%	73,7%	80,3%	87,5%	92,8%	88,0%
Aysén	89,0%	90,3%	83,9%	93,5%	85,8%	94,2%	86,2%
Magallanes	88,5%	83,3%	85,6%	78,0%	91,7%	98,3%	93,8%
R. Metropolitana	76,4%	69,4%	65,3%	70,5%	78,5%	88,2%	86,2%
Los Ríos	79,6%	70,3%	66,2%	75,5%	87,6%	94,6%	83,3%
Arica y Parinacota	79,2%	71,7%	75,4%	70,0%	80,0%	97,0%	81,3%
<b>Total</b>	<b>80,1%</b>	<b>73,2%</b>	<b>70,9%</b>	<b>76,3%</b>	<b>83,9%</b>	<b>90,7%</b>	<b>85,5%</b>



**Tabla 9: Dimensión Satisfacción con la Práctica Laboral**

Región	Satisfacción con la Práctica Laboral	Preocupación del OTEC durante la ejecución de la práctica	Duración de la práctica laboral	Horarios en que se realizaba la práctica laboral	Posibilidad de aplicar en la práctica laboral los conocimientos que adquirió en el curso	Pertinencia de la práctica con oficio en el que se capacitó
Tarapacá	65,7%	71,4%	57,1%	57,1%	71,4%	71,4%
Antofagasta	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Atacama	83,8%	93,8%	87,5%	75,0%	87,5%	75,0%
Coquimbo	77,4%	68,1%	76,6%	91,5%	76,6%	74,5%
Valparaíso	94,4%	88,9%	88,9%	100,0%	100,0%	94,4%
O'Higgins	96,2%	100,0%	88,5%	96,2%	96,2%	100,0%
Maule	83,8%	81,0%	85,7%	85,7%	81,0%	85,7%
Biobío	96,5%	95,7%	91,3%	100,0%	100,0%	95,7%
Araucanía	83,0%	80,9%	80,9%	86,8%	81,2%	85,5%
Los Lagos	89,2%	84,6%	84,6%	92,3%	89,7%	94,9%
Aysén	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Magallanes	66,7%	33,3%	66,7%	66,7%	100,0%	66,7%
R. Metropolitana	84,0%	70,6%	81,3%	87,5%	87,5%	93,3%
Los Ríos	71,1%	77,8%	88,9%	55,6%	66,7%	66,7%
Arica y Parinacota	53,3%	33,3%	33,3%	66,7%	66,7%	66,7%
<b>Total</b>	<b>84,9%</b>	<b>81,6%</b>	<b>82,5%</b>	<b>88,3%</b>	<b>85,8%</b>	<b>86,4%</b>

**Tabla 10: Dimensión Satisfacción con la Asistencia Técnica**

Región	Satisfacción con la Asistencia Técnica	Apoyo en terreno entregado por el OTEC	Cantidad de horas que recibió de asistencia técnica	Duración general de la Asistencia Técnica	Utilidad de las actividades desarrolladas en la asistencia técnica	Calidad de las herramientas entregadas mediante subsidio SENCE
Tarapacá	62,2%	66,7%	77,8%	77,8%	55,6%	33,3%
Antofagasta	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Atacama	94,7%	93,3%	100,0%	86,7%	93,3%	100,0%
Coquimbo	68,6%	61,8%	69,7%	67,6%	64,7%	79,4%
Valparaíso	95,5%	95,7%	100,0%	95,5%	90,9%	95,5%
O'Higgins	87,4%	85,7%	88,6%	85,7%	85,7%	91,4%
Maule	92,5%	83,3%	95,8%	95,8%	91,7%	95,8%
Biobío	82,0%	72,4%	92,9%	79,3%	82,8%	82,8%
Araucanía	77,8%	73,0%	74,7%	80,0%	76,0%	85,3%
Los Lagos	87,7%	88,9%	94,3%	85,7%	83,3%	86,1%
Aysén	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Magallanes	47,0%	60,0%	60,0%	50,0%	25,0%	40,0%
R. Metropolitana	70,6%	71,8%	69,2%	66,7%	68,4%	76,9%
Los Ríos	84,4%	88,9%	77,8%	88,9%	77,8%	88,9%
Arica y Parinacota	74,3%	100,0%	42,9%	57,1%	71,4%	100,0%
<b>Total</b>	<b>81,2%</b>	<b>79,1%</b>	<b>82,6%</b>	<b>80,7%</b>	<b>78,7%</b>	<b>85,1%</b>

**Tabla 11: Dimensión Satisfacción con los resultados del curso**

Región	Satisfacción con los resultados del curso	Adquisición de nuevos conocimientos y habilidades	Aplicación en el trabajo	Utilidad o pertinencia	Posibilidades de empleo	Posibilidades de hacer mejor el trabajo	Expectativas sobre cambios en la remuneración
Tarapacá	76,3%	69,2%	80,8%	76,9%	73,1%	76,9%	80,8%
Antofagasta	73,0%	85,7%	85,7%	76,9%	53,8%	71,4%	64,3%
Atacama	81,0%	90,9%	89,4%	84,8%	66,7%	74,2%	80,0%
Coquimbo	82,8%	87,9%	83,3%	88,9%	67,8%	88,9%	80,0%
Valparaíso	89,0%	92,9%	93,0%	91,0%	81,6%	91,9%	83,8%
O'Higgins	84,9%	88,4%	86,3%	86,3%	81,1%	87,4%	80,0%
Maule	87,6%	84,4%	94,8%	87,0%	82,9%	88,3%	88,3%
Biobío	77,0%	84,3%	82,4%	77,8%	64,8%	78,7%	73,8%
Araucanía	84,3%	88,6%	81,8%	85,2%	77,7%	90,9%	81,7%
Los Lagos	85,5%	92,6%	89,5%	87,4%	77,7%	85,1%	80,9%
Aysén	79,0%	83,9%	83,9%	83,9%	74,2%	77,4%	71,0%
Magallanes	98,6%	91,7%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
R. Metropolitana	86,1%	88,5%	86,5%	87,8%	81,4%	89,7%	82,7%
Los Ríos	81,5%	83,8%	78,4%	86,5%	78,4%	83,8%	78,4%
Arica y Parinacota	96,7%	100,0%	100,0%	95,0%	90,0%	95,0%	100,0%
<b>Total</b>	<b>84,1%</b>	<b>88,1%</b>	<b>86,6%</b>	<b>86,1%</b>	<b>76,5%</b>	<b>86,5%</b>	<b>81,1%</b>

## 7. Conclusiones

---

Los resultados obtenidos en la medición realizada al **Programa Mujer Trabajadora Jefa de Hogar** muestran un ISN positivo de 81,8% lo que indica que en general las usuarias están satisfechas con el Programa.

Las cinco dimensiones evaluadas presentan ISN positivos, por lo que no es necesario realizar cambios estructurales al Programa.

Se observan dos subdimensiones evaluadas como regulares: "Espacios Físicos" y "Equipamiento utilizado en el desarrollo del curso".

Respecto de "Espacios Físicos", lo que genera evaluación regular por parte de las usuarias son específicamente la infraestructura física y el orden y aseo del lugar. Es muy importante como estamento gubernamental presentar las mejores condiciones para entregar las capacitaciones y así propiciar un mejor lugar para el desarrollo de las actividades.

Respecto del "Equipamiento utilizado en el desarrollo del curso", tal como sucede con los espacios físicos, estos no cubren en su totalidad las necesidades de las participantes en la capacitación, como tampoco la pertinencia de estos. Es muy relevante que las capacitaciones cuenten con la cantidad precisa de estos implementos y la pertinencia según las actividades a realizar, para que la capacitación sea exitosa, y por sobre todo para que las usuarias visualicen el cuidado que se compromete en la capacitación de cada una de ellas.