



**DOCUMENTO TÉCNICO**  
**INFORME DE SATISFACCIÓN USUARIA PROGRAMA BONO EMPRESA Y**  
**NEGOCIO**  
**“Estudio de encuestas telefónicas de satisfacción de usuarios de**  
**programas de capacitación de SENCE”**

**Servicio Nacional de Capacitación y Empleo- SENCE**

**Abril de 2014**

# ÍNDICE

ÍNDICE.....	2
ANTECEDENTES GENERALES.....	4
1. INTRODUCCIÓN .....	4
2. BONO EMPRESA Y NEGOCIO.....	4
3. DISEÑO MUESTRAL.....	5
4. LECTURA RESULTADOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN.....	6
RESULTADOS PROGRAMA BONO EMPRESA Y NEGOCIO .....	7
1. CARACTERIZACIÓN .....	7
1.1. SEXO DE LOS ENCUESTADOS/AS .....	7
1.2. IDENTIFICACIÓN DE FUENTES DE INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN DEL PROGRAMA.....	7
1.3. MEDIO DE POSTULACIÓN AL PROGRAMA.....	9
2. ANÁLISIS DE DIMENSIONES .....	10
2.1. RESUMEN DE RESULTADOS POR DIMENSIONES Y SATISFACCIÓN GENERAL .....	10
2.2. DIMENSIÓN “EVALUACIÓN DE PROCEDIMIENTOS” .....	11
2.2.1. <i>Resumen dimensión</i> .....	11
2.2.2. <i>Resultados dimensión “Evaluación de procedimientos” por región</i> .....	12
2.2.3. <i>Resultados dimensión “Evaluación de procedimientos” por sexo</i> .....	14
2.2.4. <i>Resultado de variables por sub-dimensiones</i> .....	15
2.2.4.1. Sub-dimensión “Información previa disponible del programa” .....	15
2.2.4.2. Sub-dimensión “Atención recibida” .....	16
2.2.4.3. Uso de página web .....	16
2.3. DIMENSIÓN “EVALUACIÓN DE CURSO” .....	17
2.3.1. <i>Resumen dimensión</i> .....	17
2.3.2. <i>Resultados dimensión “Evaluación de curso” por región</i> .....	19
2.3.3. <i>Resultados dimensión “Evaluación de curso” por sexo</i> .....	21
2.3.4. <i>Resultado de variables por sub-dimensión</i> .....	22
2.3.4.1. Sub dimensión “Espacio físico” .....	22
2.3.4.2. Sub dimensión “Equipamiento” .....	23
2.3.4.3. Sub dimensión “Diseño del curso” .....	23
2.3.4.4. Sub dimensión “Desempeño docente” .....	24
2.3.4.5. Sub dimensión “Retroalimentación” .....	25
2.3.4.6. Otros aspectos relativos a los cursos .....	25
2.3.4.6.1. Información previa del curso .....	25
2.3.4.6.2. Evaluación previa de conocimientos.....	26
2.3.4.6.3. Número de días a la semana en que se desarrolla el curso teórico.....	27
2.3.4.6.4. Adecuación duración del curso .....	28
2.4. DIMENSIÓN “EVALUACIÓN DE RESULTADOS” .....	30
2.4.1. <i>Resumen dimensión</i> .....	30



2.4.2.	Resultados dimensión “Evaluación de resultados” por región .....	31
2.4.3.	Resultados dimensión “Evaluación de resultados” por sexo .....	33
2.4.4.	Resultados de variables por sub-dimensión .....	34
2.4.4.1.	Sub-dimensión Utilidad general del curso.....	34
2.4.4.2.	Recomendación del Programa .....	35
<b>3.</b>	<b>RESUMEN FINAL DE LOS RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA BONO EMPRESA Y NEGOCIO .....</b>	<b>36</b>
3.1.	RESUMEN RESULTADOS GENERALES DEL PROGRAMA BONO EMPRESA Y NEGOCIO.....	36
3.2.	RESUMEN RESULTADOS DE GÉNERO DEL PROGRAMA BONO EMPRESA Y NEGOCIO .....	38
3.3.	RESUMEN FINAL RESULTADOS POR REGIONES DEL PROGRAMA BONO EMPRESA Y NEGOCIO .....	40
	<b>OPORTUNIDADES DE MEJORA .....</b>	<b>41</b>



# ANTECEDENTES GENERALES

## **1. Introducción**

En el marco del Plan de Modernización del Estado y las políticas de Medición de Satisfacción de Calidad de los Servicios Públicos, el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), ha decidido efectuar por segundo año consecutivo una evaluación de algunos de sus programas y sus Canales de Atención Ciudadana para poder medir la percepción de conformidad de los/as usuarios/as y beneficiarios/as, 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 Programas y Canales de Atención Ciudadana de SENCE.

En el presente informe se abordó específicamente el análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción realizada a los usuarios/as que participaron durante el año 2013 en el Programa Bono Empresa y Negocio (BEN). La encuesta fue aplicada telefónicamente, los detalles metodológicos y de trabajo de campo se encuentran en el Documento Técnico “Informe Metodológico Informes de Programas y Canales de Atención”

## **2. Bono Empresa y Negocio**

El Bono Empresa y Negocio tiene por objetivo aumentar la productividad del negocio de micro y pequeños/as empresarios/as a través de herramientas de capacitación que potencien su capacidad de gestión.

Postulan al bono los/as dueños/as, socios/as y representantes legales de micro y pequeñas empresas, en conformidad a las definiciones del artículo segundo de la Ley 20.416, que tengan iniciación de actividades, ya sea como persona natural o jurídica.

Asimismo, acceden los/as trabajadores/as por cuenta propia y pertenecientes a registros especiales: pescadores artesanales registrados en Serna Pesca, Feriantes registrados en municipalidades, dueños de taxis y colectivos inscritos en el Registro Nacional de Transporte Público de Pasajeros (RNTPP) del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, o emprendedores/as en situación especial avalados por alguna institución del Estado o Municipal.

### 3. Diseño muestral

Se tomó como universo muestral a los/as usuarias que participaron de los cursos impartidos en el marco del desarrollo del Programa Bono Empresa y Negocio durante el año 2013, a partir del cual se estimó el tamaño muestral. La muestra nacional para este Programa tuvo parámetros de 2.14% 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.

Región <sup>1</sup>	Universo	Muestra	Error
I	39	26	11,24%
II	77	35	12,31%
III	27	14	18,52%
IV	245	122	0,00%
V	319	122	6,98%
VI	329	95	8,49%
VII	405	144	6,56%
VIII	757	208	5,79%
IX	350	153	5,95%
X	339	96	8,48%
XI	20	18	7,49%
XII	51	24	14,70%
XIII	2.350	320	5,09%
XIV	243	117	6,54%
XV	60	29	13,19%
<b>Total general</b>	<b>5.611</b>	<b>1.523</b>	<b>2,14%</b>

La variación registrada en los errores muestrales a nivel regional se fundamentan en la extrema 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).

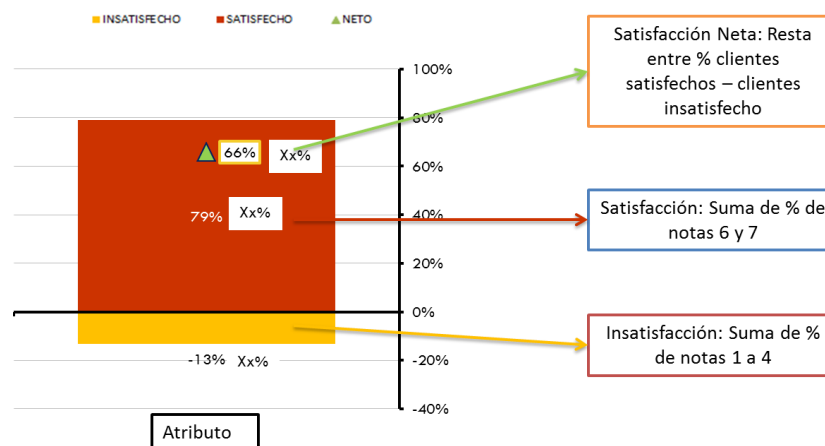
<sup>11</sup> Los datos relacionados con la región de Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Magallanes y Arica y Parinacota se consideran solo tendenciales por presentar un error muestral por sobre el 10%.

#### 4. Lectura resultados indicadores de satisfacción

Para medir la satisfacción y sus principales atributos, la encuesta utilizó preguntas de tipo escalar con unidades de medición que varían del 1 al 7, donde 1 representa total insatisfacción en la evaluación y, por el contrario, 7 significa completa satisfacción. Según la metodología tradicional de evaluación de satisfacción, se utilizan 4 indicadores para evaluarla, Satisfacción Positiva, Satisfacción Neutra, Satisfacción Negativa y Satisfacción Neta (Para su cálculo ver tabla siguiente).

Resultado	Nivel de Satisfacción
Porcentaje de notas 6 y 7	Satisfacción
Porcentaje de notas 5	Neutro
Porcentaje de notas 4 e inferiores.	Insatisfacción
$(\% \text{ nota } 7 + \% \text{ nota } 6) - (\% \text{ nota } 4 \text{ o menos})$	Satisfacción Neta

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



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%	Muy negativa, necesita reformulación. Considerada como un muy bajo nivel de satisfacción.
51%-60%	Negativa, necesita modificación. Considerada como bajo nivel de satisfacción.
61%-75%	Regular, debe mejorar. Considerada como un nivel medianamente satisfactorio.
76%-90%	Positiva, considerado como un alto nivel de satisfacción.
91%-100%	Excelente, considerado como un muy alto nivel de satisfacción.

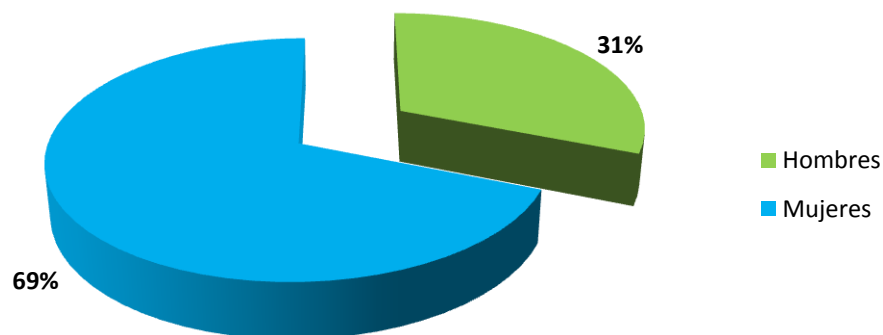
# Resultados Programa Bono Empresa y Negocio

## 1. Caracterización

### 1.1. Sexo de los Encuestados/as

La distribución por sexo de la muestra aplicada al Programa BEN fue la siguiente un 69% de mujeres y un 31% de hombres como se muestra a continuación:

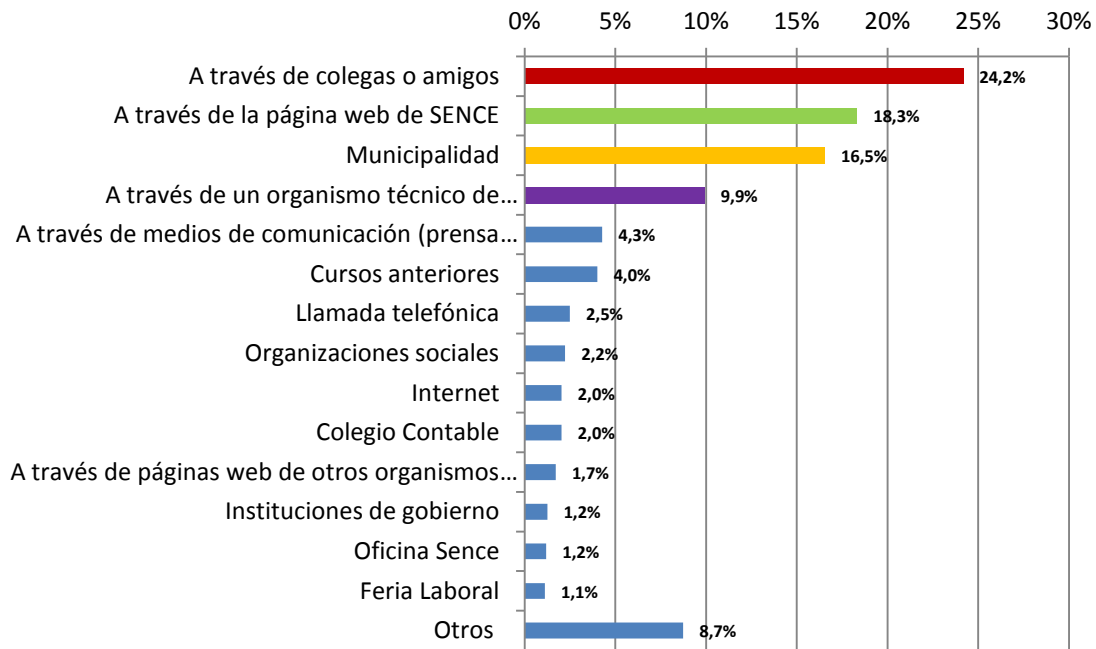
**Gráfico n°1 Distribución por Sexo Programa Bono Empresa y Negocio.  
(n=1523)**



### 1.2. Identificación de fuentes de información y difusión del programa.

A partir de los resultados recogidos se puede inferir que las redes primarias (colegas y amigos) es el principal canal de información por el cual los/as usuarios/as se enteraron del programa. Por otro lado, se revelo la importancia del portal institucional de SENCE y las Municipalidades como fuentes de información y difusión del Programa BEN.

**Gráfico n°2 Fuentes de información y difusión Programa Bono Empresa y Negocio.  
(n=1523)**



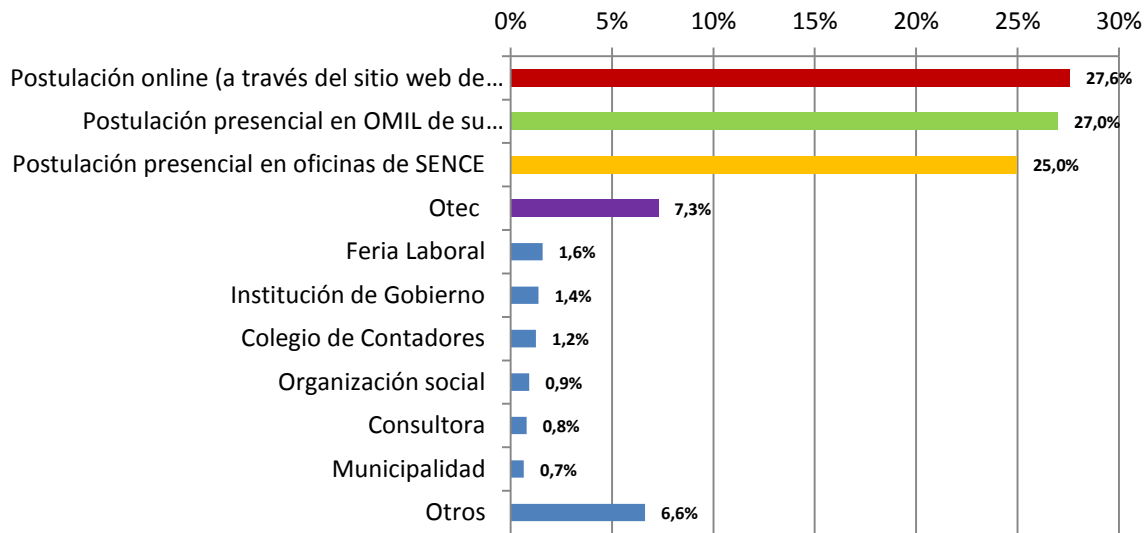


### 1.3. Medio de postulación al programa.

La identificación de los principales medios por los cuales los/as usuarios/as postulan al Programa BEN, es clave para fortalecer y mejorar el proceso mismo de postulación.

Se pudo observar la importancia del sitio web de SENCE en este proceso, al igual que las postulaciones presenciales por medio de la OMIL y la oficina de SENCE, entre las tres acumulan el 79% de las preferencias de los/as usuarios/as que fueron encuestados.

**Gráfico n°3 Medios de Postulación Programa Bono Empresa y Negocio.  
(n=1523)**



## 2. Análisis de dimensiones

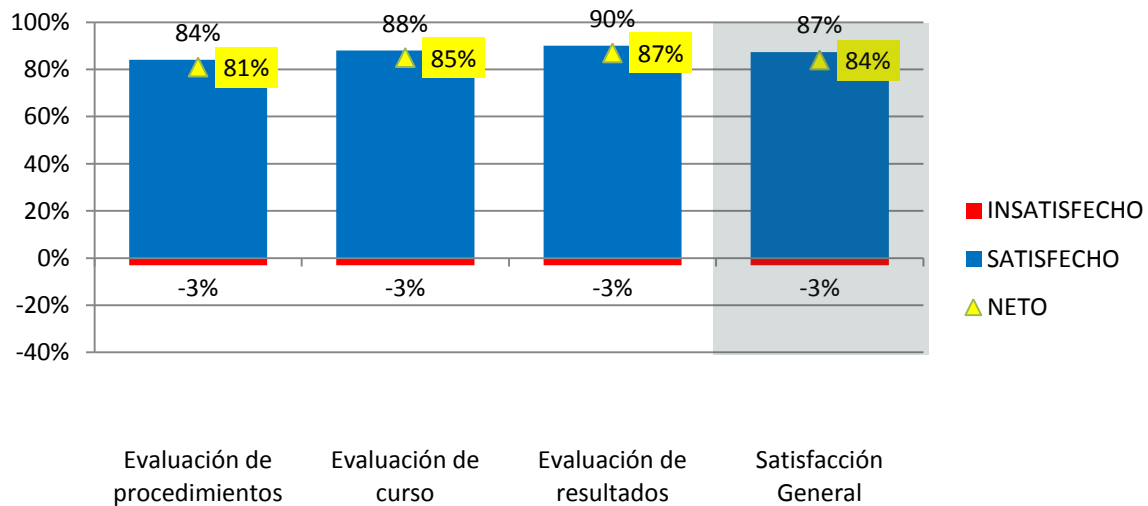
El presente capítulo presenta el resumen de los resultados de la encuesta aplicada, por medio de la identificación de tres dimensiones generales en las que se estructura el instrumento de medición. Estas dimensiones son:

- ✓ Evaluación de procedimientos.
- ✓ Evaluación de curso.
- ✓ Evaluación de resultados.

### 2.1. Resumen de resultados por dimensiones y satisfacción general

A continuación se presenta el resumen general de los resultados obtenidos en la medición realizada al Programa BEN. La satisfacción general neta alcanza un 84%<sup>2</sup> que es considerada como positiva. Además, se puede observar que todas las dimensiones también presentan una satisfacción neta positiva, con valores que van entre el 81% y 87%.

**Gráfico n°4 Dimensiones y Satisfacción General del Programa Bono Empresa y Negocio. (n=1523)**



<sup>2</sup> La satisfacción general neta fue calculada por medio de un promedio simple entre las tres dimensiones a partir de las cuales se estructura el instrumento de medición.

## 2.2. Dimensión “Evaluación de procedimientos”

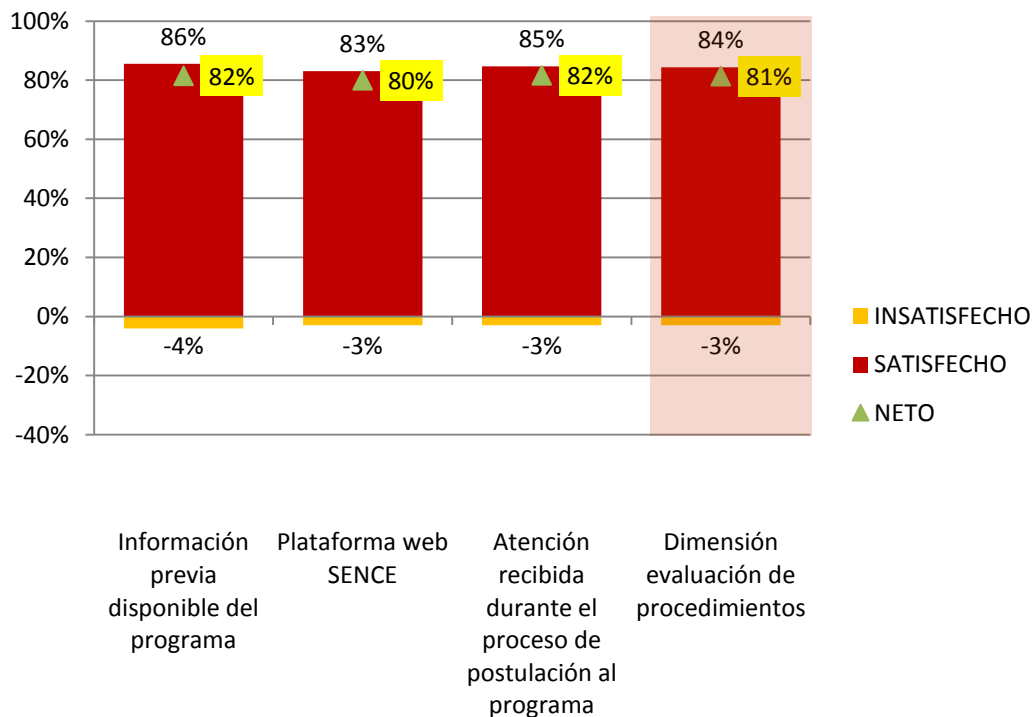
### 2.2.1. Resumen dimensión

La dimensión “Evaluación de procedimientos” da cuenta de la etapa previa al inicio de los cursos de capacitación propiamente tal. Las sub-dimensiones que conforman esta dimensión son:

- ✓ Información previa disponible del programa.
- ✓ Plataforma web SENCE.
- ✓ Atención recibida.

La satisfacción neta de esta dimensión alcanza el 81%<sup>33</sup>, lo que es considerado como positivo, y las sub-dimensiones que lo componen también son evaluadas positivamente.

**Gráfico n°5 Dimensión “Evaluación de procedimientos” del Programa Bono Empresa y Negocio. (n=1523)**



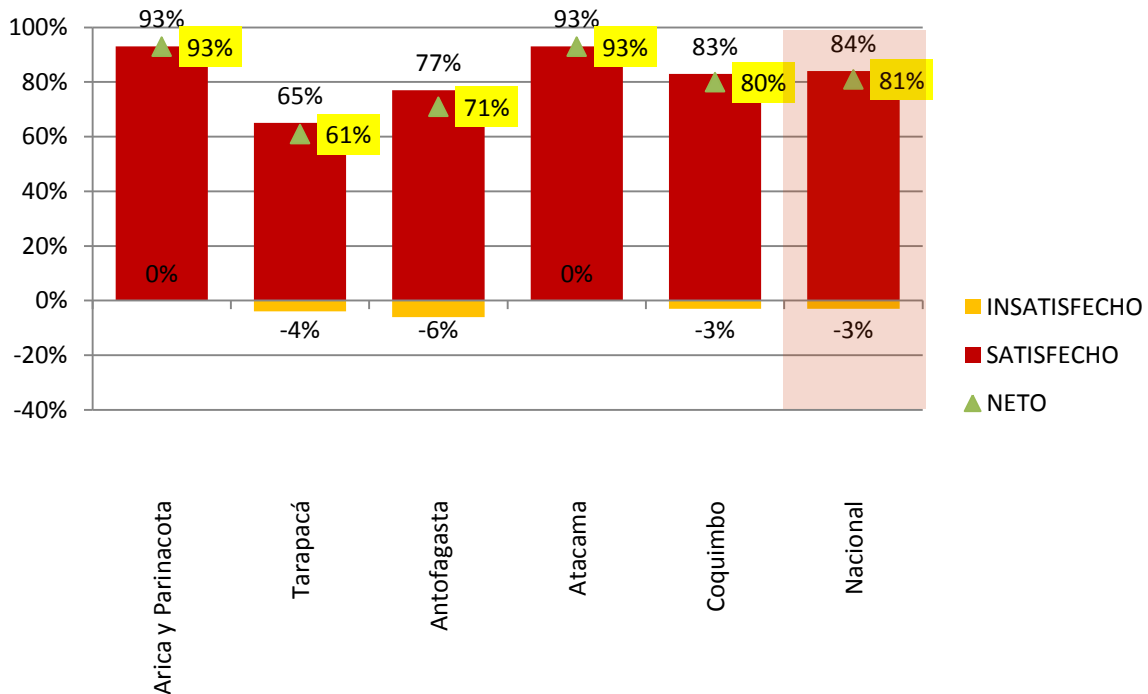
<sup>33</sup> La satisfacción neta por dimensión fue calculada por medio de un promedio simple entre las distintas sub-dimensiones que componen la dimensión.

### 2.2.2. Resultados dimensión “Evaluación de procedimientos” por región <sup>4</sup>

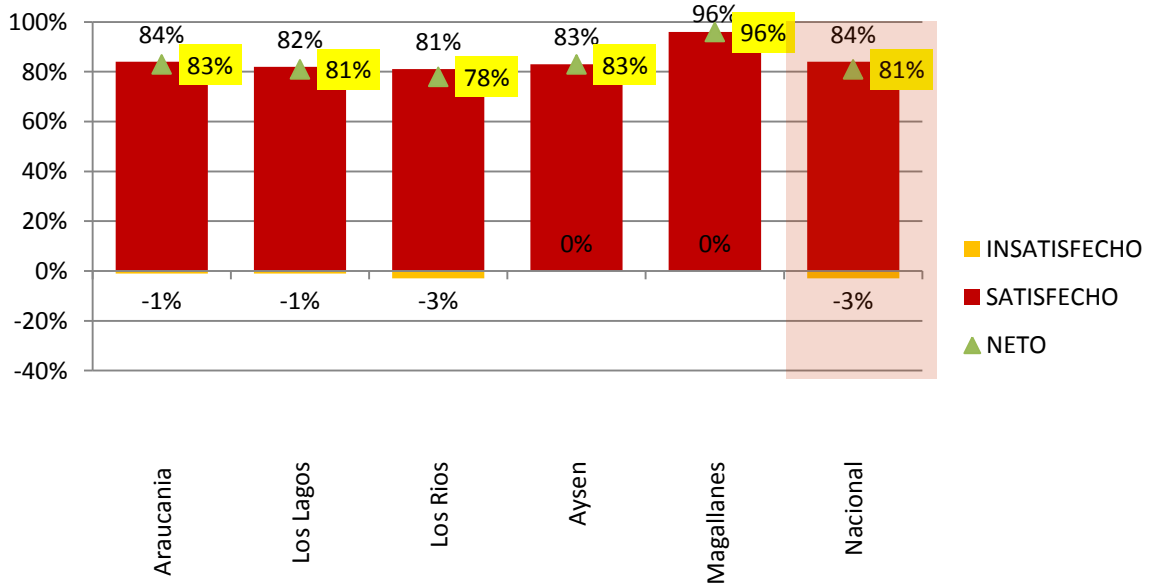
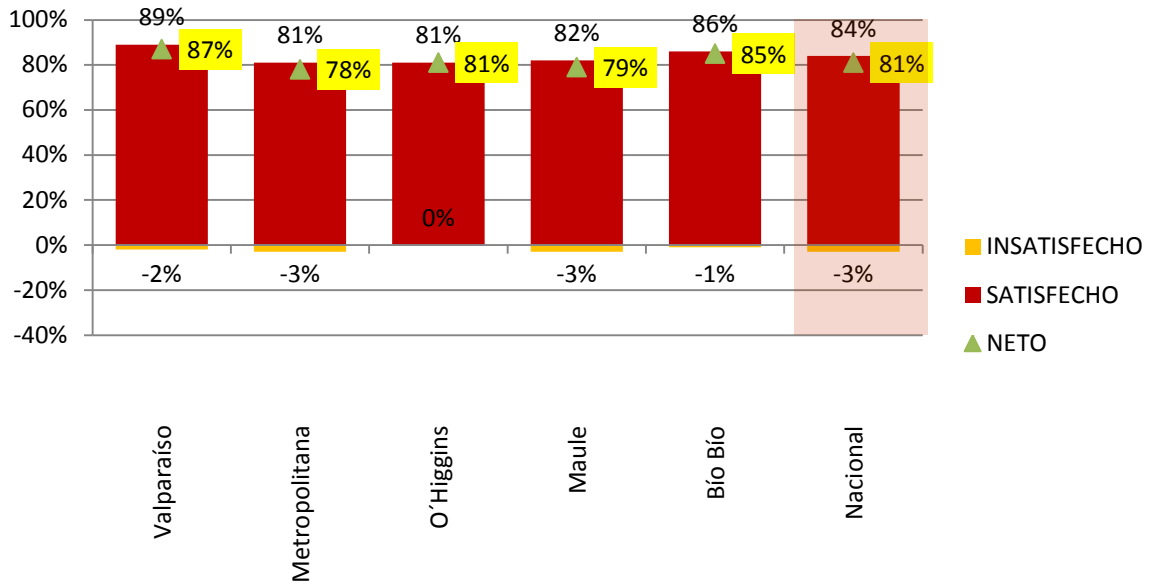
Al desagregar el resultado de esta dimensión por región fue posible identificar las regiones que presentan los mejores y peores porcentajes de satisfacción neta en relación con los procedimientos previos al inicio del curso.

Las regiones que presentaron mejor evaluación en esta dimensión fueron las de Atacama (93%), Arica y Parinacota (93%) y Magallanes (96%). En tanto las regiones peor evaluadas fueron Tarapacá (61%) y Antofagasta (71%).

**Gráfico n°6 Dimensión “Evaluación de procedimientos” por regiones del Programa Bono Empresa y Negocio. (n=1523)**



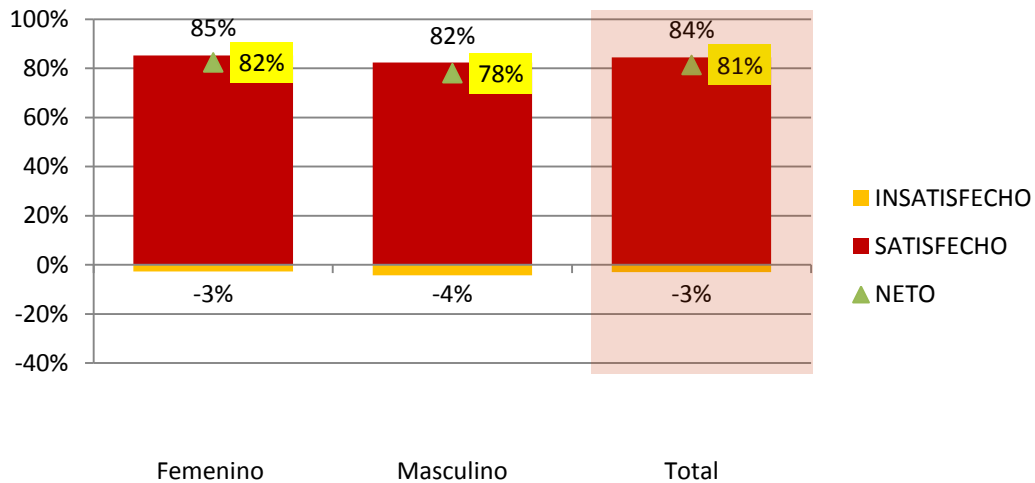
<sup>4</sup> Es importante tener presente que los resultados a nivel regional son referenciales por la variabilidad en los niveles de error que registraron las distintas muestras, tomando con precaución los resultados de las regiones de Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Magallanes y Arica y Parinacota donde se registraron niveles de error superiores al 10%.



### 2.2.3. Resultados dimensión “Evaluación de procedimientos” por sexo

Al desagregar los resultados de esta dimensión por sexo, no fue posible observar una diferencia significativa en los niveles de satisfacción neta de hombres y mujeres. Solo una leve mejor evaluación de las mujeres en relación con los hombres.

**Gráfico n°7 Dimensión “Evaluación de procedimientos” por sexo del Programa Bono Empresa y Negocio. (n=1523)**



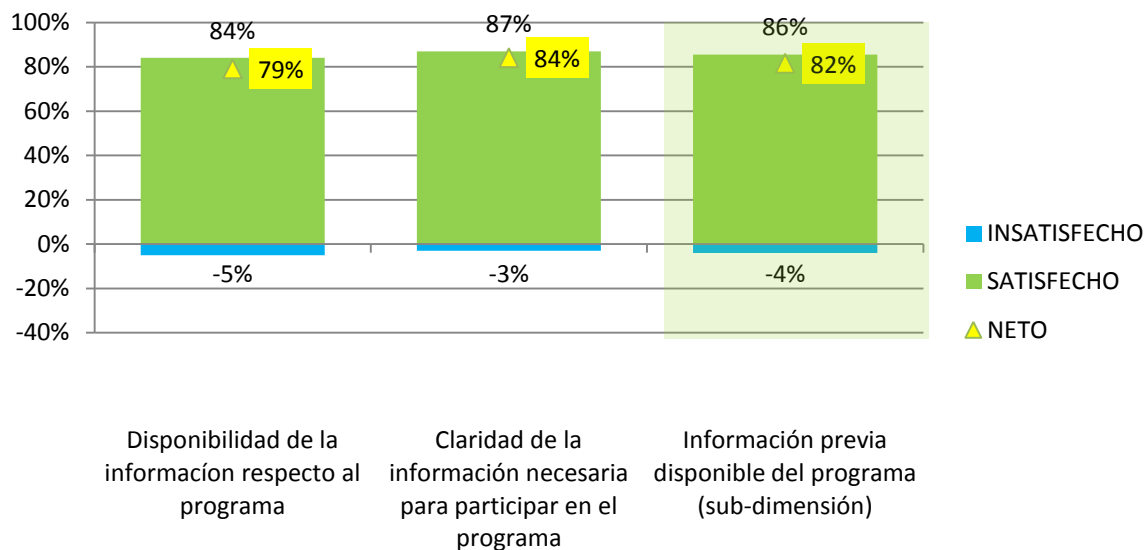
## 2.2.4. Resultado de variables por sub-dimensiones<sup>5</sup>

A continuación se detallan las variables que componen las sub-dimensiones que comprenden la dimensión “Evaluación de procedimientos”, se considerará solo las que estén conformadas por más de una variable, de esta manera no se presentara nuevamente la información en relación a la satisfacción con respecto al uso de la página web, que ya fue presentada al inicio del presente capítulo.

### 2.2.4.1. Sub-dimensión “Información previa disponible del programa”

Como se puede observar en el gráfico n°7, el nivel de satisfacción neto en las variables que componen la sub-dimensión “Información previa disponible del programa” es positivo, y destaca con el más alto porcentaje la variable “Claridad de la Información necesaria para participar en el programa”.

**Gráfico n°8 Sub-dimensión “Información previa disponible” del Programa Bono Empresa y Negocio.  
(n=1523)**

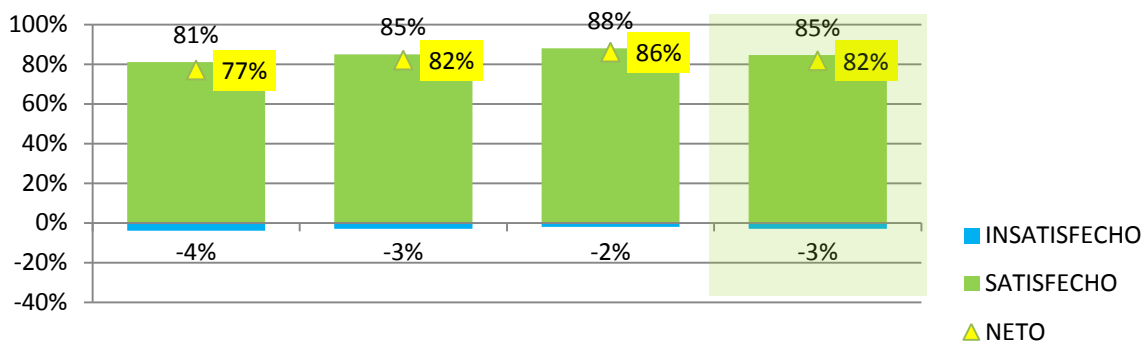


<sup>5</sup> La satisfacción neta por sub-dimensión fue calculada por medio de un promedio simple entre las distintas variables que componen la sub-dimensión

### 2.2.4.2. Sub-dimensión “Atención recibida”

Al observar el gráfico n°8, es posible observar que las tres variables que conforman esta sub-dimensión presentan una evaluación positiva. Aunque la que presenta un menor porcentaje de satisfacción neta es “Rapidez y eficacia del proceso de postulación” con un 77%.

**Gráfico n°9 Sub- dimensión “Atención recibida” del Programa Bono Empresa y Negocio. (n=1523)**



Rapidez y eficacia del proceso de postulación    Evaluación general de la atención    Evaluación general del proceso de postulación    Atención recibida durante el proceso de postulación al programa (sub-dimensión)

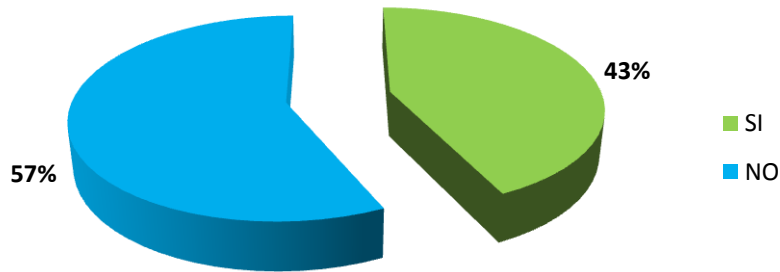
### 2.2.4.3. Uso de página web

La utilización de las plataformas virtuales es un aspecto central en los procesos de modernización de los servicios públicos. Especialmente pensado como un medio de mejorar la calidad y eficiencia del servicio entregado. Del total de usuarios/as consultados/as un 43% indico haber ocupado la página web del SENCE durante el proceso de postulación.

La variable nos indica que el uso de la página web del SENCE para el caso particular de este programa es importante en la etapa previa al inicio de los cursos y capacitaciones, pero no es la única vía que utilizan los/as usuarios/as para vincularse al Programa BEN.



**Gráfico n°10 Uso de página web del Programa Bono Empresa y Negocio.  
(n=1523)**



## **2.3. Dimensión “Evaluación de curso”**

### **2.3.1. Resumen dimensión**

La dimensión “Evaluación de curso” da cuenta de la etapa de ejecución de la capacitación propiamente tal. Las sub-dimensiones que conforman esta dimensión son:

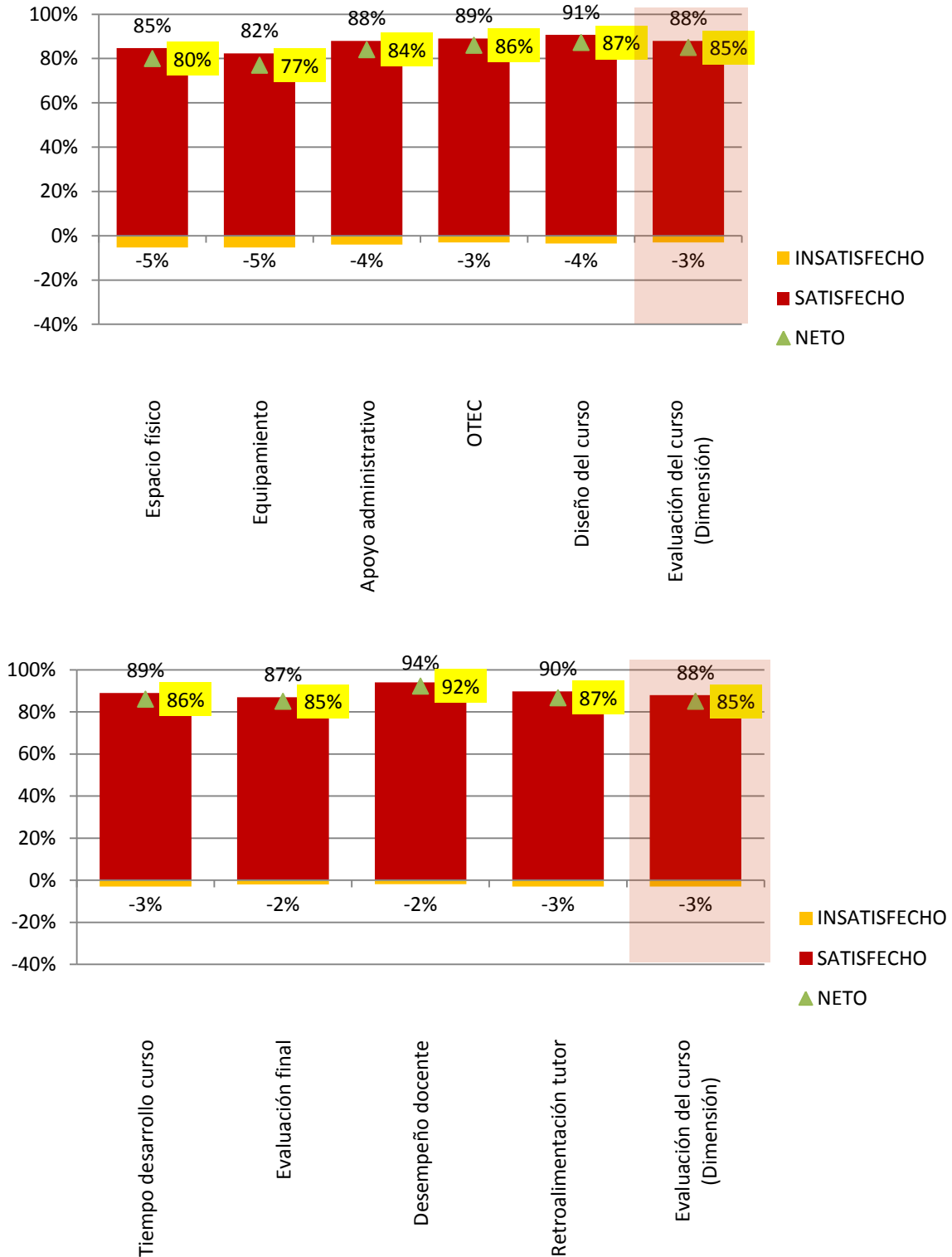
- ✓ Espacio físico.
- ✓ Equipamiento.
- ✓ Apoyo administrativo.
- ✓ OTEC.
- ✓ Diseño del curso.
- ✓ Tiempo de desarrollo del curso.
- ✓ Evaluación final.
- ✓ Desempeño docente.
- ✓ Retroalimentación del tutor.

La satisfacción neta de esta dimensión alcanza el 85%<sup>6</sup>, lo que es considerado como positivo, y las sub-dimensiones que lo componen también son evaluadas positivamente y excelente siendo la mejor evaluada en este programa el desempeño docente con un 92% de satisfacción neta. En tanto que la sub-dimensión que obtuvo el más bajo nivel de satisfacción fue el “Equipamiento” disponible para la realización de los distintos cursos.

---

<sup>6</sup> La satisfacción neta por dimensión fue calculada por medio de un promedio simple entre las distintas sub-dimensiones que componen la dimensión.

**Gráfico n°11 Dimensión “Evaluación del curso” del Programa Bono Empresa y Negocio.  
(n=1523)**

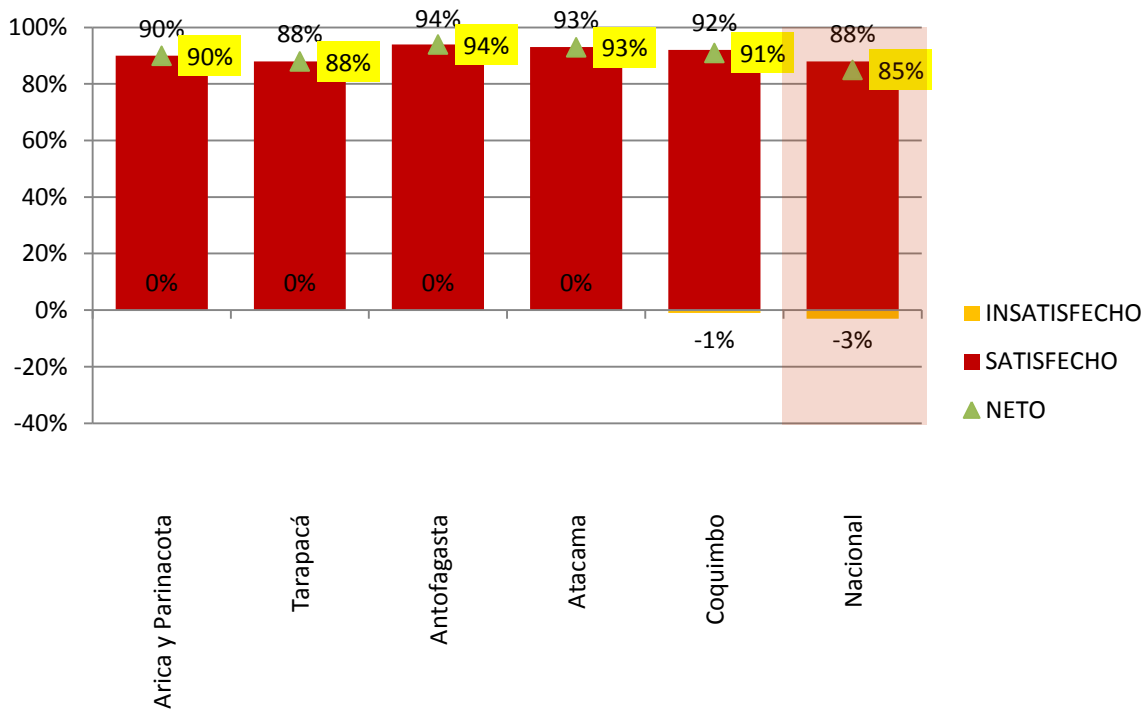


### 2.3.2. Resultados dimensión “Evaluación de curso” por región <sup>7</sup>

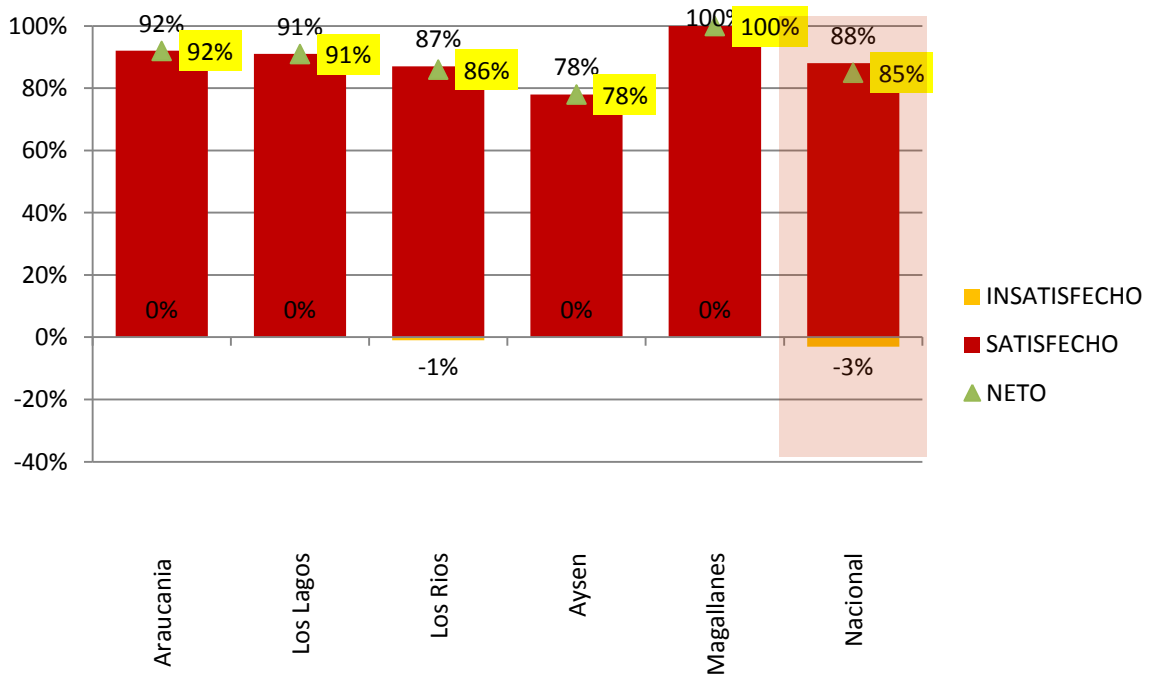
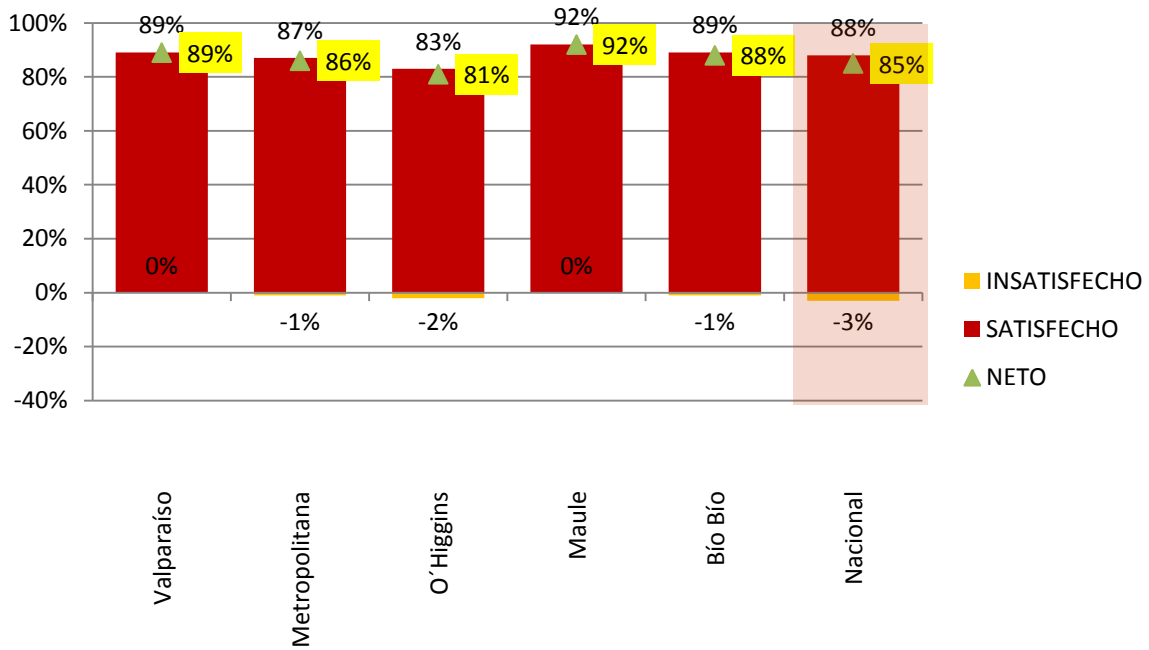
Al desagregar el resultado de esta dimensión por región fue posible identificar las regiones que presentan los mejores y peores porcentajes de satisfacción neta en relación con la evaluación del curso.

Se observó en la mayoría de las regiones una evaluación positiva o excelente de los cursos entregados por SENCE. La más baja evaluación se observó en la región de Aysén con un 78%.

**Gráfico n°12 Dimensión Evaluación de cursos por regiones del Programa Bono Empresa y Negocio.  
(n=1523)**



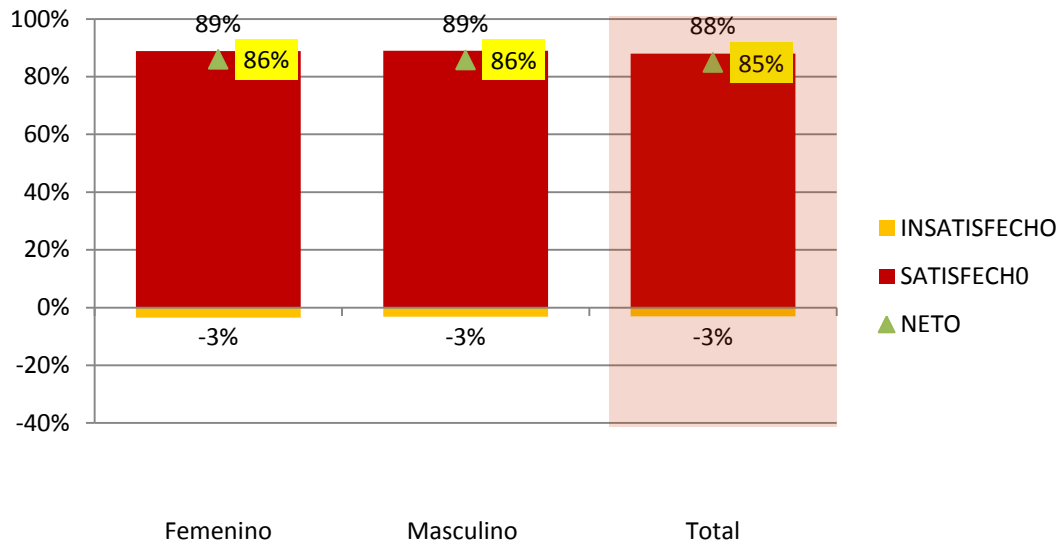
<sup>7</sup> Es importante tener presente que los resultados a nivel regional son referenciales por la variabilidad en los niveles de error que registraron las distintas muestras, tomando con precaución los resultados de las regiones de Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Magallanes y Arica y Parinacota donde se registraron niveles de error superiores al 10%.



### 2.3.3. Resultados dimensión “Evaluación de curso” por sexo

Al desagregar los resultados de esta dimensión por sexo, no fue posible observar una diferencia significativa en los niveles de satisfacción neta de hombres y mujeres.

**Gráfico n°13 Dimensión Evaluación de cursos por sexo del Programa Bono Empresa y Negocio.  
(n=1523)**



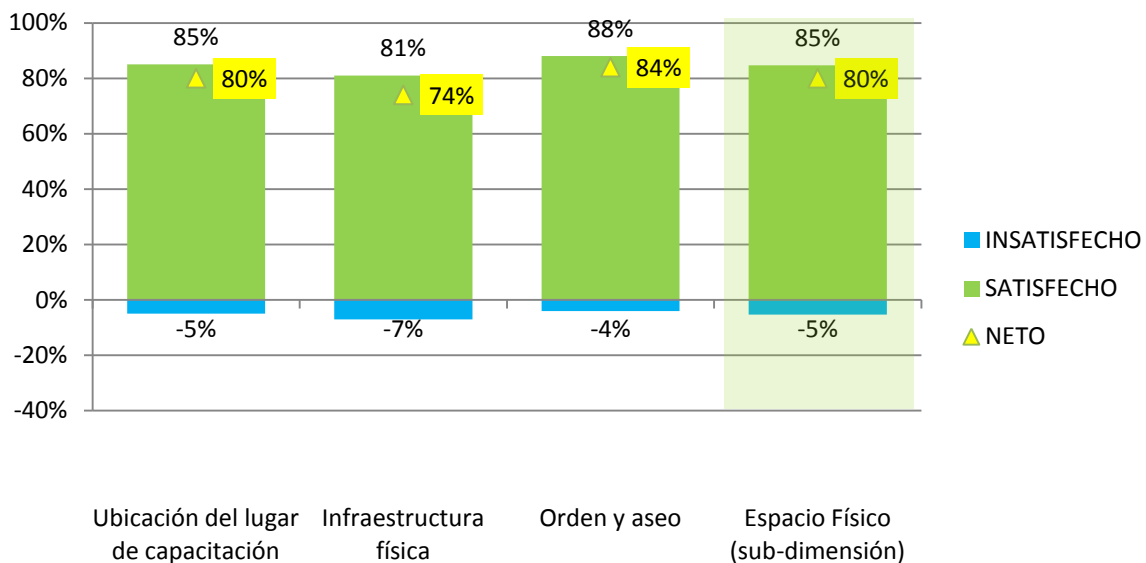
### 2.3.4. Resultado de variables por sub-dimensión

A continuación se detalla las variables que componen las sub-dimensiones que comprenden la dimensión “Evaluación de curso” que estén conformadas por más de una variable, de esta manera no se presentara nuevamente la información en relación a la satisfacción con respecto a las variables: apoyo administrativo, OTEC, evaluación final y tiempo de desarrollo del curso.

#### 2.3.4.1. Sub dimensión “Espacio físico”

En relación a esta sub-dimensión es posible observar una valoración positiva a nivel general de la sub-dimensión. La variable peor evaluada de esta sub-dimensión fue la variable “Infraestructura física”.

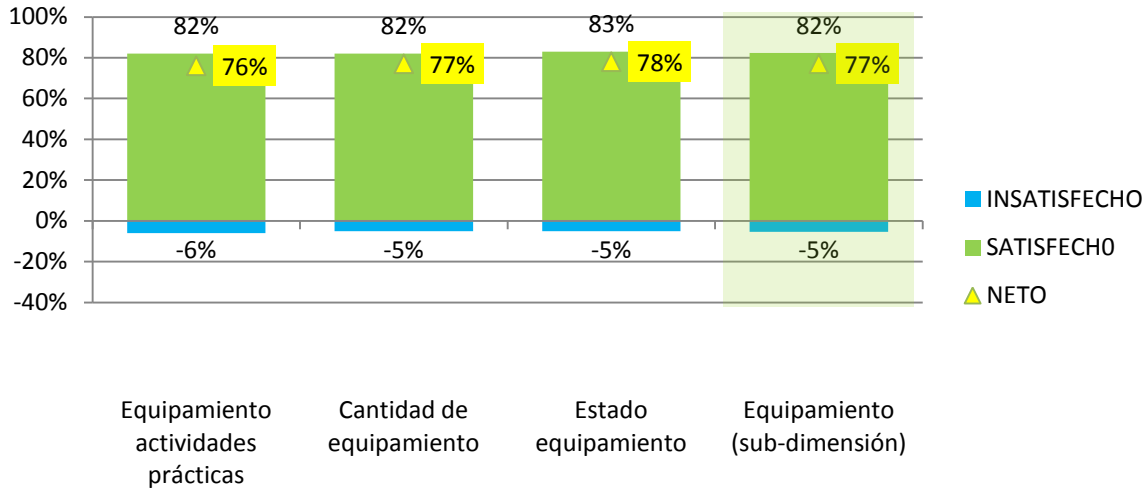
**Gráfico n°14 Sub dimensión “Espacio físico” del Programa Bono Empresa y Negocio. (n=1523)**



### 2.3.4.2. Sub dimensión “Equipamiento”

La sub-dimensión equipamiento en líneas generales fue positivamente evaluada por los/as usuarios/as.

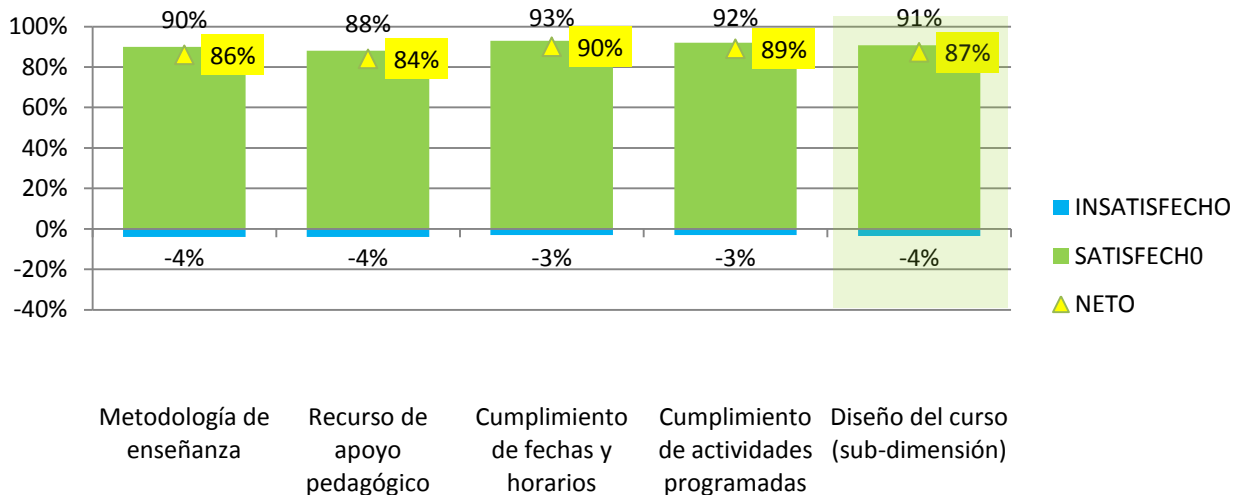
**Gráfico n°15 Sub dimensión “Equipamiento” del Programa Bono Empresa y Negocio. (n=1523)**



### 2.3.4.3. Sub dimensión “Diseño del curso”

La sub-dimensión diseño de curso fue evaluada como positiva en todas las variables que la componen.

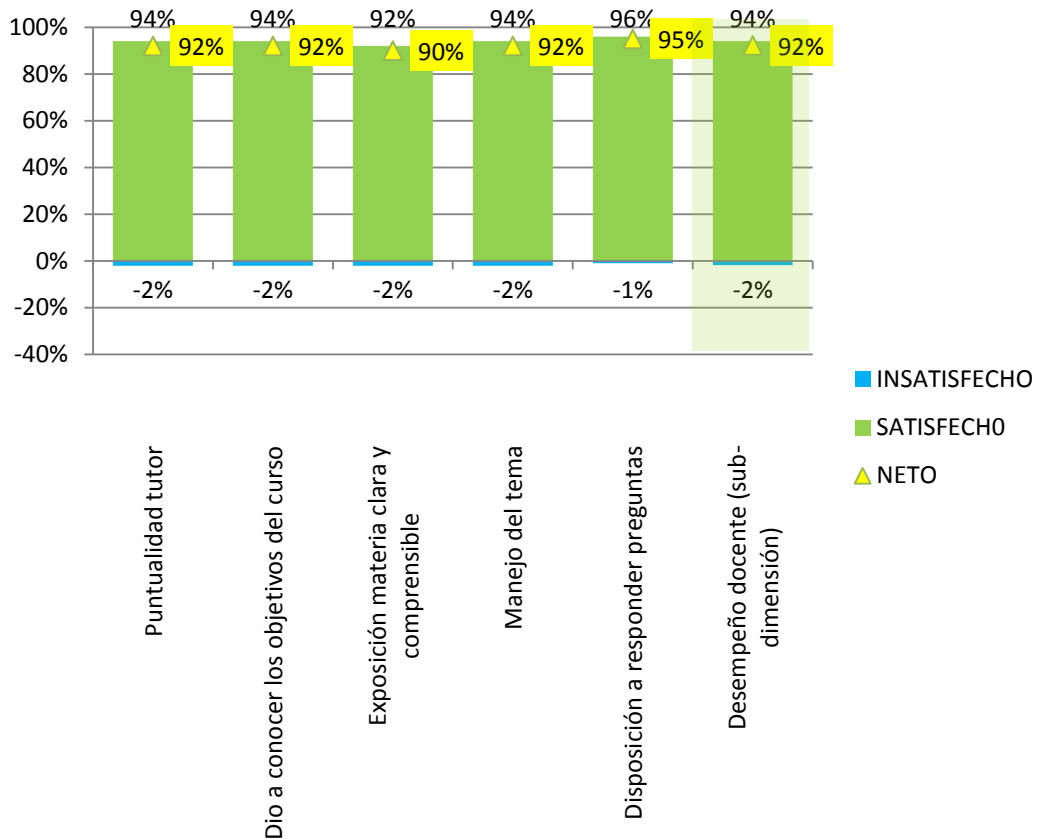
**Gráfico n°16 Sub dimensión “Diseño del curso” del Programa Bono Empresa y Negocio. (n=1523)**



### 2.3.4.4. Sub dimensión “Desempeño docente”

El desempeño docente es la sub-dimensión mejor evaluada con un 92% de satisfacción neta promedio entre las distintas variables que la componen. Es la sub-dimensión que se presenta como una fortaleza del programa BEN.

**Gráfico n°17 Sub dimensión “Desempeño docente” del Programa Bono Empresa y Negocio. (n=1523)**

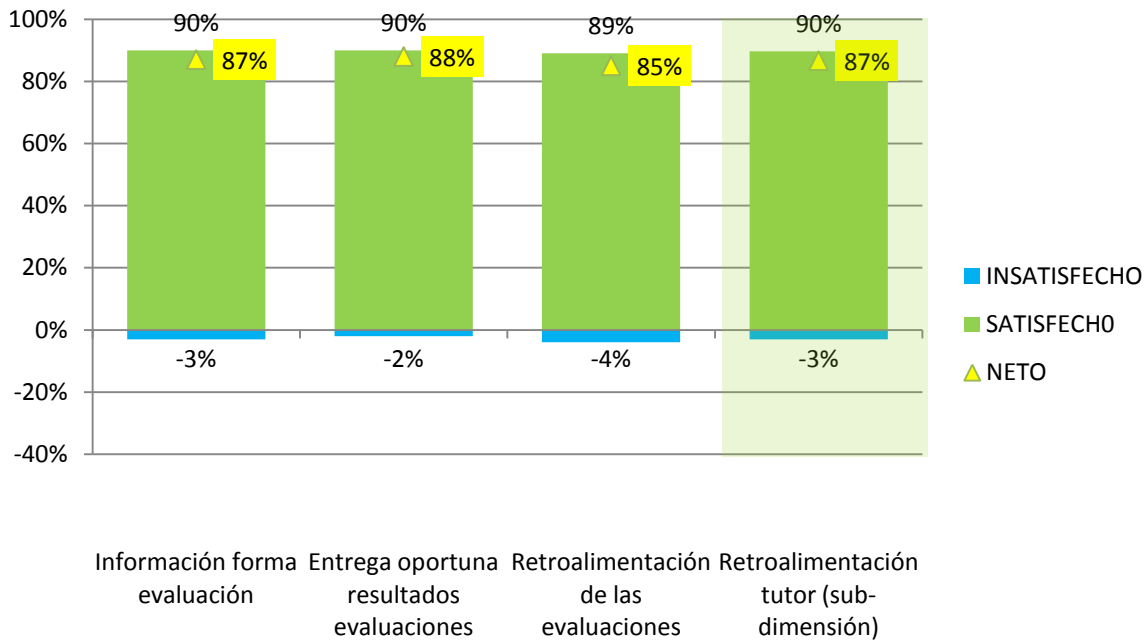




### 2.3.4.5. Sub dimensión “Retroalimentación”

La sub-dimensión retroalimentación, también es evaluada positivamente por los/as usuarios/as del programa BEN.

**Gráfico n°18 Sub dimensión “Retroalimentación” del Programa Bono Empresa y Negocio. (n=1523)**

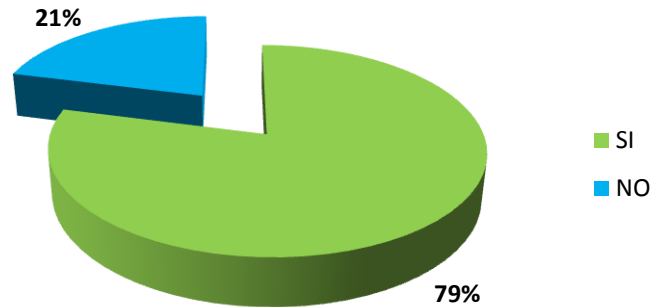


### 2.3.4.6. Otros aspectos relativos a los cursos

#### 2.3.4.6.1. Información previa del curso

A los/as encuestados/as se les consultó si tenían conocimientos previos del curso, específicamente de su duración y horario, obteniéndose que el 79% indicó afirmativamente dicha afirmación.

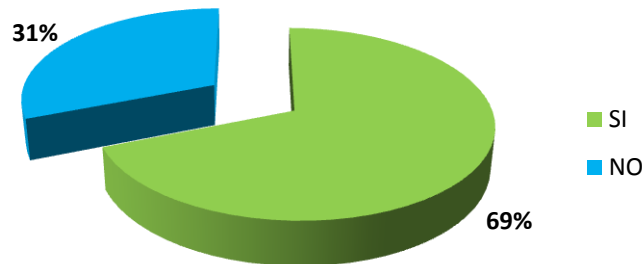
**Gráfico n°19 Información previa de los cursos del Programa Bono Empresa y Negocio.  
(n=1523)**



2.3.4.6.2. *Evaluación previa de conocimientos*

También fueron consultados acerca de la aplicación de algún tipo de “diagnóstico de conocimientos”, previo al inicio de los cursos y capacitaciones, obteniéndose que el 69% de los encuestados asistió a una evaluación antes de iniciar el curso o capacitación.

**Gráfico n°20 Evaluación previa de conocimientos del Programa Bono Empresa y Negocio  
(n=1523)**



2.3.4.6.3. *Número de días a la semana en que se desarrolla el curso teórico*

Al momento de consultar respecto al número de días en que se desarrolló el curso de capacitación, los usuarios/as indicaron que preferentemente se ejecutaron durante 3 días de la semana (51,7%)

**Tabla n°1 Número de días de desarrollo del curso teórico, Bono Empresa y Negocio (n=1523, excluyeron valores "0" horas=41 casos)**

Número de días a la semana	Frecuencia	Porcentaje
1	69	4,5%
2	247	16,2%
3	788	51,7%
4	63	4,1%
5	296	19,4%
6	16	1,1%
7	3	0,2%

a) *Número de horas diarias que usa el curso teórico*

Por su parte, al ser consultados los/as usuarios/as por el número de horas diarias que utilizaban en el desarrollo de las actividades diarias, en general se puede concluir, en base a la frecuencia observada, que las frecuencias que concentraron más datos fueron 3 y 4 horas.

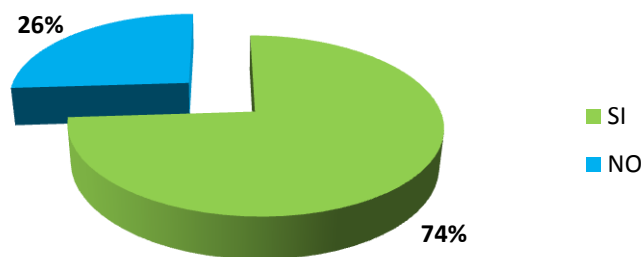
**Tabla n°2 Número de horas diarias curso teórico, Programa Bono Empresa y Negocio (n=1523, excluyeron valores "0" horas=66 casos)**

Número de Horas	Frecuencia	Porcentaje
1	6	0,4%
2	60	3,9%
3	420	27,6%
4	743	48,8%
5	148	9,7%
6	43	2,8%
7	29	1,9%
8	6	0,4%
9	1	0,1%
10	1	0,1%
12	6	0,4%

#### 2.3.4.6.4. Adecuación duración del curso

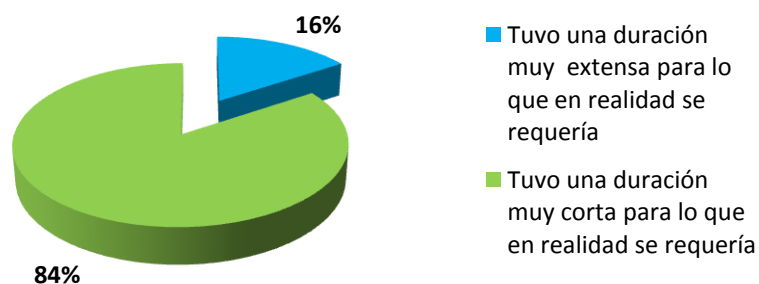
Los/as usuarios/as también fueron consultados por el “Nivel de adecuación de la duración del curso”, se pudo observar que un 74% de ellos/as respondieron afirmativamente a que el nivel de duración del curso fue el adecuado.

**Gráfico n°21 Adecuación duración del curso. Programa Bono Empresa y Negocio (n=1523)**



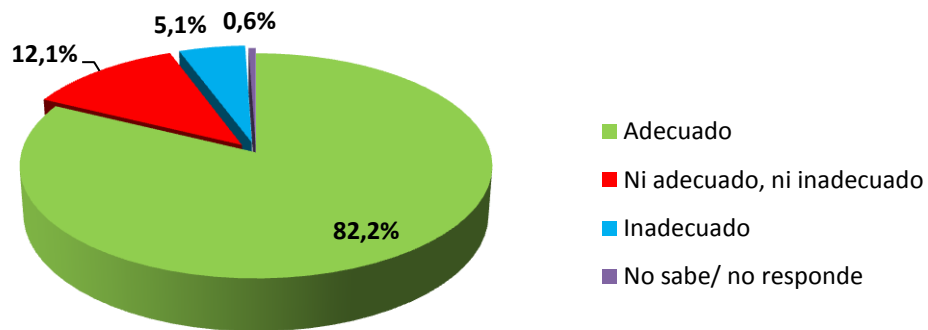
A los que contestaron negativamente, se le consulto por la razón de que lo hayan calificado como inadecuado y esta se relacionó con el hecho de que la duración del curso fue más corta para lo que en realidad se requería, acumulando un 84% de las preferencias.

**Gráfico n°22 Razón calificación inadecuada. Programa Bono Empresa y Negocio. (n=366)**



Respecto a la percepción de adecuación del horario en que se ejecutó el curso, el 89% de quienes participaron en el programa indicó que el horario del curso fue adecuado.

**Gráfico n°23 Adecuación del Horario del Curso. Programa Bono Empresa y Negocio (n=1523)**



## 2.4. Dimensión “Evaluación de resultados”

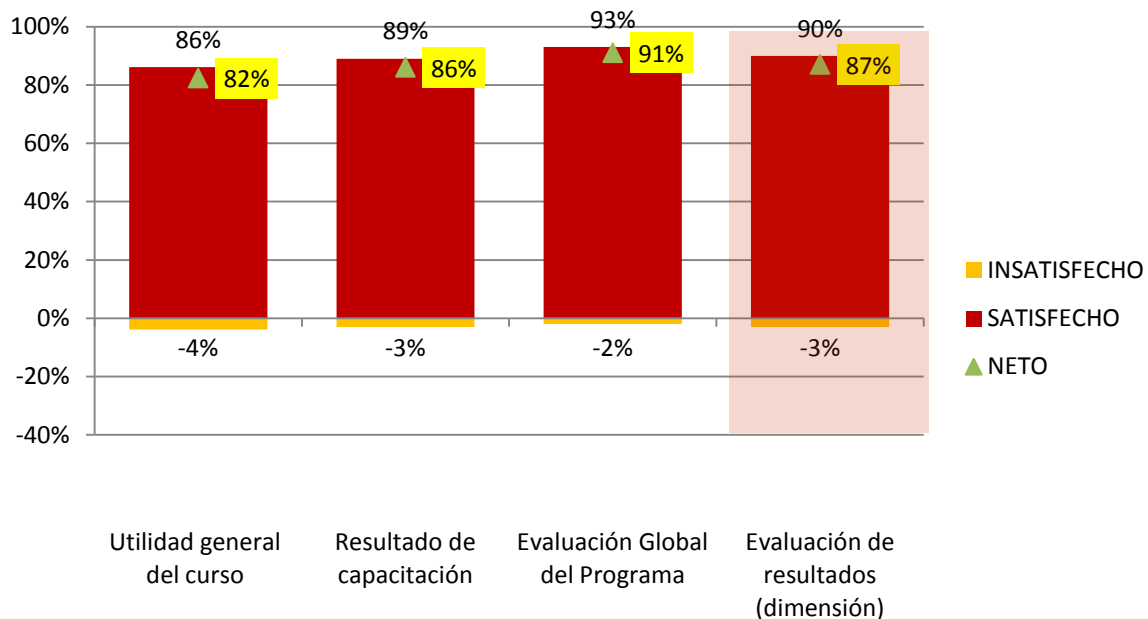
### 2.4.1. Resumen dimensión

La dimensión “Evaluación de resultados” da cuenta de los productos y los conocimientos entregados por los cursos de capacitación propiamente tal. Las sub-dimensiones que conforman esta dimensión son:

- ✓ Utilidad del curso.
- ✓ Resultado de la capacitación.
- ✓ Evaluación global del programa.

La satisfacción neta de esta dimensión alcanza un 87%<sup>8</sup>, lo que es considerado como positivo, y de las sub-dimensiones que la componen destaca por su excelente nivel de satisfacción la “Evaluación Global del programa” con un 91% de satisfacción neta.

**Gráfico n°24 Dimensión “Evaluación de resultados” del Programa Bono Empresa y Negocio. (n=1523)**



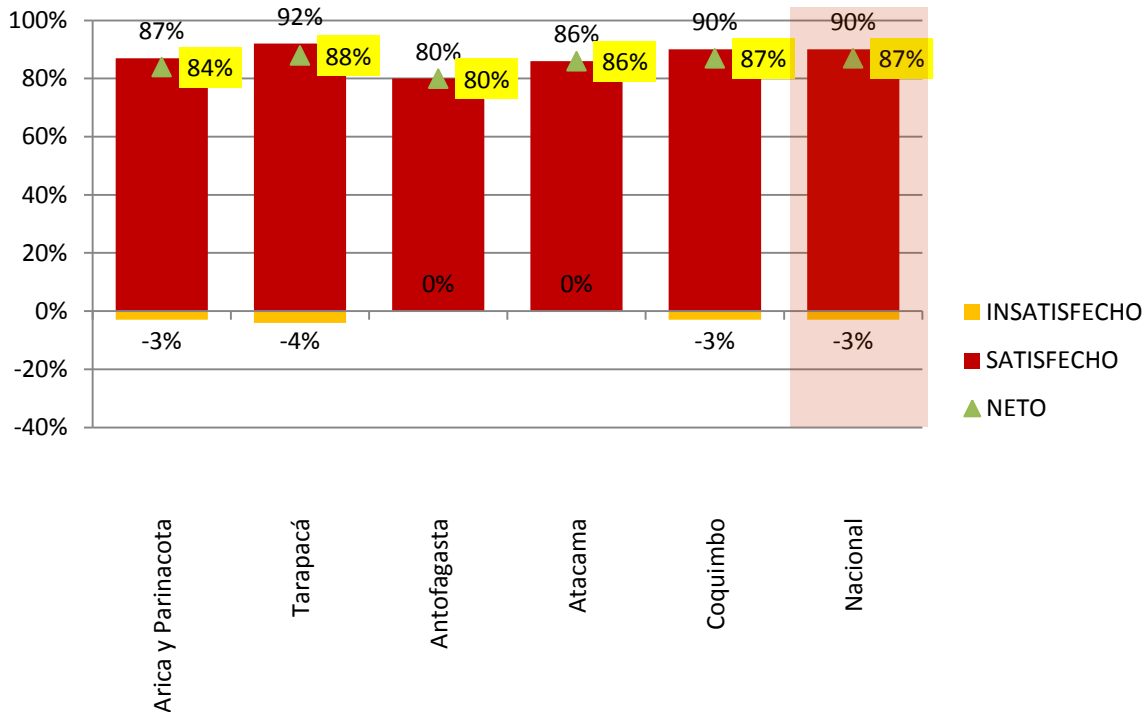
<sup>8</sup> La satisfacción neta por dimensión fue calculada por medio de un promedio simple entre las distintas sub-dimensiones que componen la dimensión.

### 2.4.2. Resultados dimensión “Evaluación de resultados” por región <sup>9</sup>

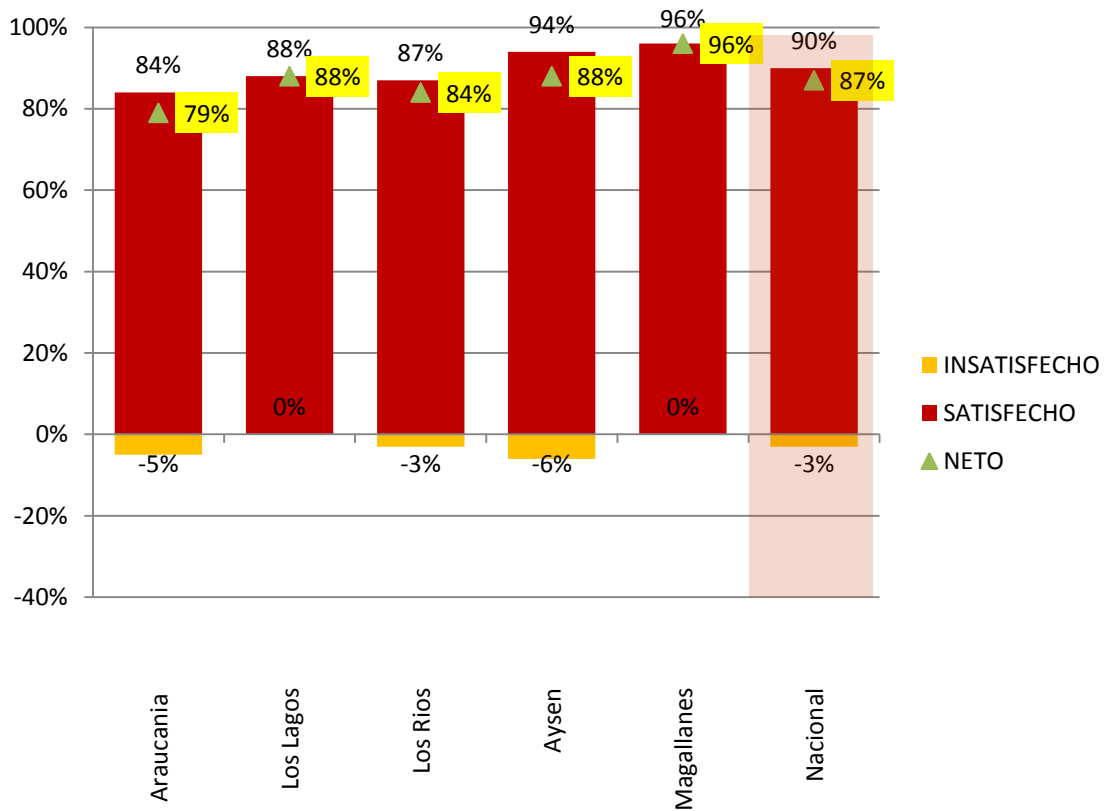
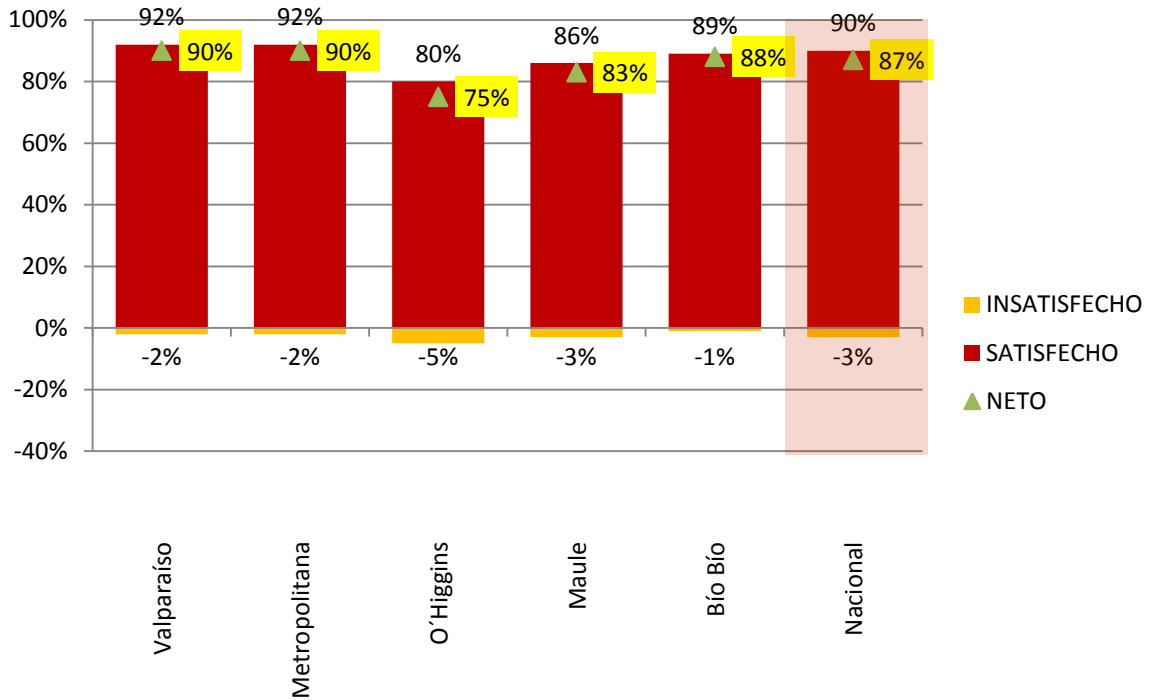
Al desagregar el resultado de esta dimensión por región fue posible identificar las regiones que presentan los mejores y peores porcentajes de satisfacción neta en relación con la evaluación de los resultados del programa.

Se observó en la mayoría de las regiones una evaluación positiva o excelente de los cursos entregados por SENCE, a excepción de la Región de O’Higgins que evalúa como regular esta dimensión.

**Gráfico n°25 Dimensión Evaluación de resultados por regiones del Programa Bono Empresa y Negocio. (n=1523)**



<sup>9</sup> Es importante tener presente que los resultados a nivel regional son referenciales por la variabilidad en los niveles de error que registraron las distintas muestras, tomando con precaución los resultados de las regiones de Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Magallanes y Arica y Parinacota donde se registraron niveles de error superiores al 10%.

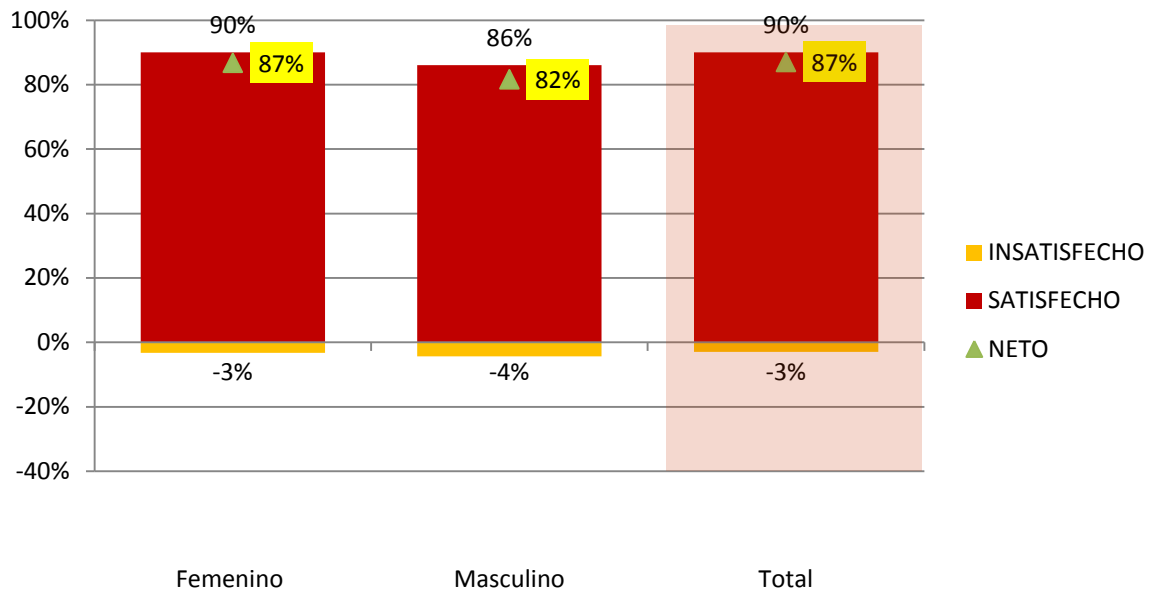




### 2.4.3. Resultados dimensión “Evaluación de resultados” por sexo

Al desagregar los resultados de esta dimensión por sexo, no fue posible observar una diferencia significativa en los niveles de satisfacción neta de hombres y mujeres.

**Gráfico n°26 Dimensión Evaluación de resultados por sexo del Programa Bono Empresa y Negocio. (n=1523)**



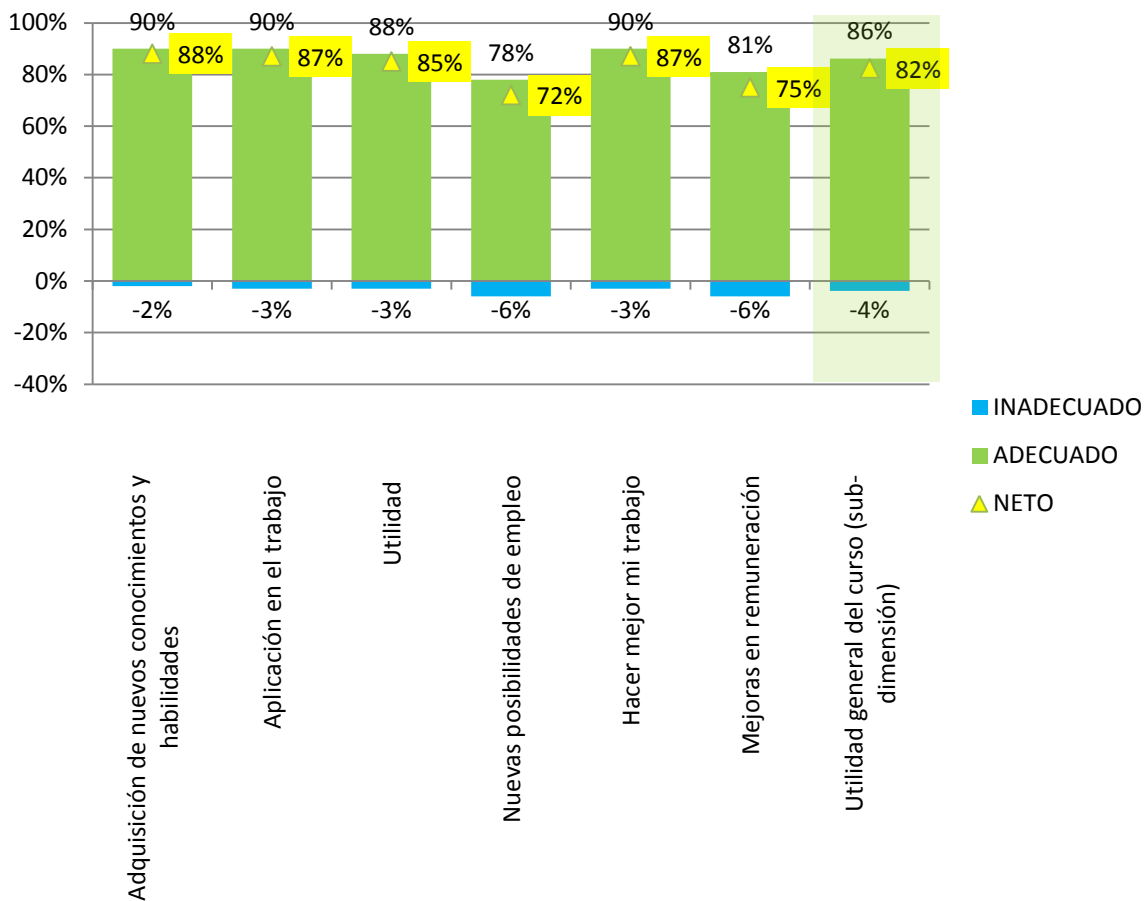
#### 2.4.4. Resultados de variables por sub-dimensión

A continuación se detalla las variables que componen las sub-dimensiones que comprenden la dimensión “Evaluación de resultados” que están conformadas por más de una variable, de esta manera no se presentara nuevamente la información en relación a la satisfacción con respecto a las variables: Resultado de capacitación y evaluación global del programa.

##### 2.4.4.1. Sub-dimensión Utilidad general del curso

En líneas generales la sub- dimensión Utilidad del curso, fue evaluada positivamente a excepción de las variables “Nuevas posibilidades de empleo” y “Mejora en las remuneraciones” que fueron evaluadas regularmente, como lo podemos observar en el siguiente gráfico.

**Gráfico n°27 Sub dimensión Utilidad general del curso del Programa Bono Empresa y Negocio. (n=1523)**

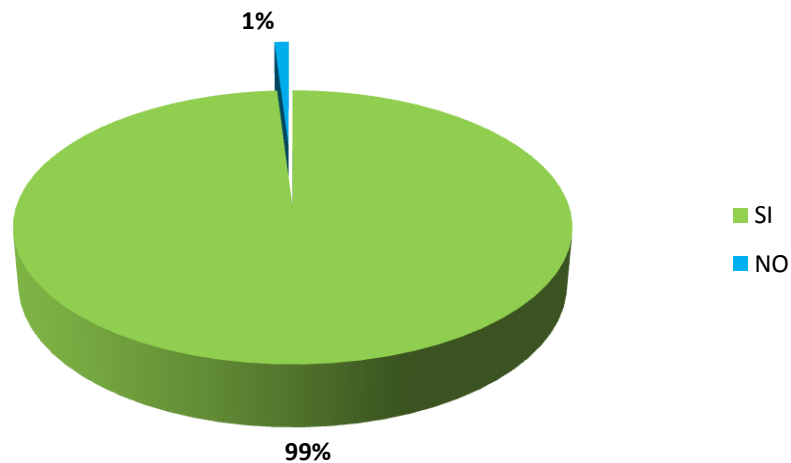


#### 2.4.4.2. Recomendación del Programa

Otro parámetro que se utilizó para medir la satisfacción de los/as usuarios/as fue “Recomendación del programa”, que presenta el nivel de conformidad manifestada a través de la recomendación de participar en el programa a personas cercanas al encuestad/a.

De esta forma, al ser consultados por si recomendarían el programa un 99% indicó que “Si” recomendaría el curso. Lo que permite reforzar la percepción excelente y positiva observada en el apartado anterior relacionada con la evaluación general de programa y que alcanzó un excelente 91% de satisfacción neta.

**Gráfico n°28 Recomendación Programa Bono Empresa y Negocio  
(n=1523)**



### 3. Resumen final de los resultados de satisfacción del Programa Bono Empresa y Negocio

#### 3.1. Resumen resultados generales del Programa Bono Empresa y Negocio

A continuación se presenta una tabla resumen de los resultados levantados por medio de la encuesta de satisfacción aplicada a los/as usuarios/as del programa “Bono Empresa y Negocio”.

**Tablas n°3 Resumen de evaluaciones de satisfacción a nivel general.  
Programa Bono Empresa y Negocio**

DIMENSIÓN	SUB-DIMENSIÓN	VARIABLE	SATISFACCIÓN NETA GENERAL
EVALUACIÓN DE PROCEDIMIENTOS	Evaluación de la información previa disponible del programa	Disponibilidad de la información respecto al programa	79%
		Claridad de la información necesaria para participar en el programa	84%
	Evaluación plataforma web del SENCE	Satisfacción uso de página web	80%
	Evaluación de la atención recibida durante el proceso de postulación al programa	Rapidez y eficacia del proceso de postulación	77%
		Evaluación general de la atención	82%
		Evaluación general del proceso de atención	86%
EVALUACIÓN DE CURSO	Evaluación general espacio físicos	Ubicación del lugar de capacitación	80%
		Infraestructura física	74%
		Orden y aseo	84%
	Evaluación del equipamiento utilizado en el desarrollo del curso	Equipamiento actividades prácticas	76%
		Cantidad de equipamiento	77%
		Estado de equipamiento	78%
	Evaluación apoyo administrativo durante el curso	Apoyo administrativo	84%
	Evaluación general de la OTEC	Evaluación OTEC	86%
	Evaluación diseño del curso	Metodología de enseñanza	86%
		Recurso de apoyo pedagógico	84%
		Cumplimiento de fechas y horarios	90%
		Cumplimiento de actividades programadas	89%
	Tiempo utilizado para el desarrollo del curso	Adecuación del horario del curso	86%
	Valoración forma evaluación final del curso	Evaluación final del curso	85%
	Evaluación desempeño docente	Puntualidad del tutor	92%

		Dio a conocer los objetivos del curso	92%	
		Exposición materia clara y comprensible	90%	
		Manejo del tema	92%	
		Disposición a responder preguntas	95%	
	Retroalimentación entregada por el tutor	Información forma de evaluación	87%	
		Entrega oportuna resultados evaluación	88%	
		Retroalimentación de las evaluaciones	85%	
	EVALUACIÓN DE RESULTADOS	Evaluación utilidad general del curso	Adquisición de conocimientos y habilidades	88%
			Aplicación en el trabajo	87%
			Utilidad	88%
Nuevas posibilidades de empleo			72%	
Hacer mejor mi trabajo			87%	
Mejoras remuneración			75%	
Evaluación resultado capacitación		Resultado capacitación	89%	
Evaluación global del programa	Evaluación programa	91%		

A nivel general, se puede decir que las evaluaciones de las distintas dimensiones fueron positivas, pero fue posible identificar cuáles fueron las variables mejor y peor evaluadas.

Las mejores evaluaciones se concentraron en la sub dimensión “Evaluación desempeño docente”, que aparece como una fortaleza del programa, las variables mejor evaluadas en esa sub dimensión fueron: “Puntualidad del tutor” (92%), “Dio a conocer los objetivos del curso” (92%), “Manejo del tema” (92%) y, “Disposición a responder preguntas” (95%), que fue la variable mejor evaluada.

En tanto las debilidades a nivel general se concentraron en las siguientes variables: “Infraestructura física” (74%), “Nuevas posibilidades de empleo” (72%) y, “Mejoras en las remuneraciones” (75%). Las dos primeras son parte de la sub dimensión “Evaluación del espacio físico”, en cambio las dos restantes son parte de la sub dimensión “Evaluación utilidad general del curso” y se relacionan con la medición del cumplimiento de expectativas relacionadas con mejoras en la empleabilidad e incremento de sus ingresos por concepto de su actividad laboral.

### 3.2. Resumen resultados de género del Programa Bono Empresa y Negocio

A continuación presentaremos los resultados de la evaluación de las distintas variables comprendidas en el presente estudio desagregadas por género, con el objetivo de reconocer las distinciones que existen entre hombres y mujeres en relación con las distintas dimensiones que comprendió este estudio.

**Tablas n°4 Resumen de evaluaciones de satisfacción por género.  
Programa Bono Empresa y Negocio**

DIMENSIÓN	SUB-DIMENSIÓN	VARIABLE	SATISFACCIÓN NETA		
			HOMBRES	MUJERES	
	Evaluación de la información previa disponible del programa	Disponibilidad de la información respecto al programa	79%	80%	
		Claridad de la información necesaria para participar en el programa	82%	86%	
	Evaluación plataforma web del SENCE	Satisfacción uso de página web	76%	81%	
	Evaluación de la atención recibida durante el proceso de postulación al programa	Rapidez y eficacia del proceso de postulación	73%	79%	
		Evaluación general de la atención	77%	85%	
		Evaluación general del proceso de atención	83%	86%	
	EVALUACIÓN DE CURSO	Evaluación general espacio físicos	Ubicación del lugar de capacitación	82%	79%
			Infraestructura física	79%	72%
			Orden y aseo	88%	81%
Evaluación del equipamiento utilizado en el desarrollo del curso		Equipamiento actividades prácticas	79%	75%	
		Cantidad de equipamiento	79%	76%	
		Estado de equipamiento	81%	76%	
Evaluación apoyo administrativo durante el curso		Apoyo administrativo	82%	84%	
Evaluación general de la OTEC		Evaluación OTEC	84%	86%	
Evaluación diseño del curso		Metodología de enseñanza	83%	88%	
		Recurso de apoyo pedagógico	80%	86%	
		Cumplimiento de fechas y horarios	87%	92%	
		Cumplimiento de actividades programadas	89%	90%	
Tiempo utilizado para el desarrollo del curso		Adecuación del horario del curso	82%	89%	
Valoración forma evaluación final del curso		Evaluación final del curso	83%	86%	
Evaluación desempeño docente		Puntualidad del tutor	90%	94%	

		Dio a conocer los objetivos del curso	90%	94%
		Exposición materia clara y comprensible	90%	90%
		Manejo del tema	90%	93%
		Disposición a responder preguntas	93%	95%
	Retroalimentación entregada por el tutor	Información forma de evaluación	86%	87%
		Entrega oportuna resultados evaluación	88%	88%
		Retroalimentación de las evaluaciones	83%	86%
EVALUACIÓN DE RESULTADOS	Evaluación utilidad general del curso	Adquisición de conocimientos y habilidades	87%	88%
		Aplicación en el trabajo	87%	87%
		Utilidad	85%	90%
		Nuevas posibilidades de empleo	63%	76%
		Hacer mejor mi trabajo	82%	89%
		Mejoras remuneración	65%	79%
	Evaluación resultado capacitación	Resultado capacitación	84%	87%
	Evaluación global del programa	Evaluación programa	88%	92%

Al observar los resultados, fue posible observar que en líneas generales la evaluación que hacen las mujeres de las dimensiones fue levemente más alta en relación a la evaluación hecha por los hombres. Pero fue posible identificar algunas diferencias significativas.

Por ejemplo, al analizar las variables que evaluaban los aspectos tangibles del programa como “Evaluación general del espacio físico” y “Evaluación del equipamiento utilizado en el desarrollo del curso”, se observa que la valoración es levemente mayor en los hombres que en las mujeres.

En el caso de los elementos peor evaluados por los hombres, estos fueron “Rapidez y eficacia del proceso de atención” (73%) perteneciente a la sub dimensión “Evaluación de la atención recibida durante el proceso de postulación al programa”, “Nuevas posibilidades de empleo” (63%) y, “Mejoras en remuneraciones” (65%) pertenecientes a la sub dimensión “Evaluación general del curso”.

Los elementos que las mujeres peor evaluaron fueron: “Infraestructura física” (72%) perteneciente a la sub dimensión “Evaluación general del espacio físico”, las variables “Equipamiento de actividades prácticas” (75%), “Cantidad de equipamiento” (76%) y, “Estado de equipamiento” (76%) pertenecientes a la sub dimensión “Evaluación del equipamiento utilizado en el desarrollo del curso”.

En el caso de los aspectos positivos o mejor evaluados éstos se concentran en la sub dimensión “Evaluación de desempeño docente” tanto en hombres y mujeres, como es posible observar en la tabla.

Por último, las variables que presentaron mayores diferencias entre hombres y mujeres fueron “Nuevas posibilidades de empleo”, y la variable “Mejoras remuneración”, donde las mujeres presentaron 13 y 14 puntos porcentuales más de satisfacción neta en relación con los hombres.

### **3.3. Resumen final resultados por regiones del Programa Bono Empresa y Negocio** <sup>10</sup>

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

**Tablas n°5 Resumen de evaluaciones de satisfacción por regiones.  
Programa Bono Empresa y Negocio**

REGIÓN	DIMENSIÓN EVALUADA		
	Evaluación de procedimientos	Evaluación de curso	Evaluación de resultados
I	61%	88%	88%
II	71%	94%	80%
III	93%	93%	86%
IV	80%	91%	87%
V	87%	89%	90%
VI	81%	81%	75%
VII	79%	92%	83%
VIII	85%	88%	88%
IX	83%	92%	79%
X	81%	91%	88%
XI	83%	78%	88%
XII	96%	100%	96%
XIII	78%	86%	90%
XIV	78%	86%	84%
XV	93%	90%	84%
<b>SATISFACCIÓN GENERAL</b>	<b>81%</b>	<b>85%</b>	<b>87%</b>

<sup>10</sup> Es importante tener presente que los resultados a nivel regional son referenciales por la variabilidad en los niveles de error que registraron las distintas muestras, tomando con precaución los resultados de las regiones de Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Magallanes y Arica y Parinacota donde se registraron niveles de error superiores al 10%.



A nivel general la región que acumula las mejores evaluaciones en todas las dimensiones fue Magallanes. Y la región peor evaluada fue la región de Tarapacá.

Para la dimensión “Evaluación de procedimientos” las regiones mejor evaluadas fueron Arica, Atacama y Magallanes. En cambio las regiones que presentaron peores evaluaciones fueron Tarapacá, y Antofagasta.

Por su parte, para la dimensión “Evaluación de curso” la mayoría de las regiones evaluaron como positiva o excelente, destacando Magallanes, Antofagasta y Atacama.

Finalmente en relación a la dimensión “Evaluación de resultados” la mayoría de las regiones evaluaron como excelente y positivo, a excepción de la región de O’Higgins que la evaluó regularmente.

## Oportunidades de mejora

En primer lugar, respecto a la evaluación general del Programa Bono Empresa y Negocio fue posible observar que el programa fue valorado positiva y excelentemente en los distintos aspectos que fueron objeto de medición. Sólo se observaron algunos detalles en aspectos específicos que serán necesarios de revisar, los que se especifican a continuación en la siguiente tabla.

**Tabla n°6 Oportunidades de mejora (general) Programa Bono Empresa y Negocio**

<b>Elemento</b>	<b>Recomendación</b>
Infraestructura física	Se recomienda considerar la evaluación y revisión física de las dependencias y espacios físicos donde se ejecutan los distintos cursos impartidos en el marco de este programa.
Nuevas posibilidades de empleo	Es importante considerar acciones de comercialización y de redes a través de la generación de alianzas estratégicas con instituciones públicas (municipalidades, gobernaciones e intendencias), con la intención de que micro-empresarios y trabajadores independientes puedan ofrecer sus servicios a estas instituciones.
Mejores remuneraciones	