



DOCUMENTO TÉCNICO
INFORME DE SATISFACCIÓN USUARIA PROGRAMA BONO
TRABAJADOR ACTIVO
“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 TRABAJADOR ACTIVO	4
3. DISEÑO MUESTRAL	5
4. LECTURA RESULTADOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN	6
RESULTADOS PROGRAMA BONO TRABAJADOR ACTIVO	7
1. CARACTERIZACIÓN	7
1.1. SEXO ENCUESTADOS/AS	7
1.2. IDENTIFICACIÓN DE FUENTES DE INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN DEL PROGRAMA.....	8
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	17
2.3. DIMENSIÓN “EVALUACIÓN DE CURSO”	18
2.3.1. <i>Resumen dimensión</i>	18
2.3.2. <i>Resultados dimensión “Evaluación del curso” por región</i>	20
2.3.3. <i>Resultados dimensión “Evaluación del curso” por sexo</i>	22
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”	24
2.3.4.4. Sub dimensión “Desempeño docente”	24
2.3.4.5. Sub dimensión “Retroalimentación”	25
2.3.5. <i>Otra información relativa a los cursos</i>	26
2.3.5.1. Información previa del curso.....	26
2.3.5.2. Evaluación previa de conocimientos	26
2.3.5.3. Número de días a la semana en que se desarrolla el curso	27
2.3.5.4. Número de horas diarias en que se desarrolla el curso	27
2.3.5.5. Adecuación duración del curso	28



2.4.	DIMENSIÓN “EVALUACIÓN DE RESULTADOS”	29
2.4.1.	<i>Resumen dimensión</i>	29
2.4.2.	<i>Resultados dimensión “Evaluación de resultados” por región</i>	30
2.4.3.	<i>Resultados dimensión “Evaluación de resultados” por sexo</i>	33
2.4.4.	<i>Resultado de sub-dimensión “Utilidad general del curso”</i>	34
2.4.5.	<i>Recomendación del programa</i>	35
3.	RESUMEN FINAL DE LOS RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA BONO TRABAJADOR	
ACTIVO	36
3.1.	RESUMEN RESULTADOS GENERALES DEL PROGRAMA BONO TRABAJADOR ACTIVO.....	36
3.2.	RESUMEN RESULTADOS DE GÉNERO DEL PROGRAMA BONO TRABAJADOR ACTIVO	38
3.3.	RESUMEN FINAL RESULTADOS POR REGIONES DEL PROGRAMA BONO TRABAJADOR ACTIVO	40
OPORTUNIDADES DE MEJORA	41



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 que participaron durante el año 2013 en el Programa Bono Trabajador Activo (BTA). 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 Trabajador Activo

Es un Programa implementado para aumentar la empleabilidad y movilidad laboral de los/as trabajadores/as. Su objetivo es elevar y mejorar las competencias laborales de trabajadores y trabajadoras, potenciando de esta manera sus posibilidades de transitar en el mercado del trabajo en pro de mejores oportunidades.

Concretamente es un bono que permite a una persona comprar un curso de capacitación en el área e institución que elija, dentro de una lista definida con oferta pertinente a nivel regional.

El Bono Trabajador Activo nace con el objeto de mejorar las oportunidades laborales de las personas que hasta su implementación no alcanzaban a ser beneficiadas con los programas de capacitación del Estado.

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 Trabajador Activo durante el año 2013, a partir del cual se estimó el tamaño muestral. La muestra nacional para el Programa Bono Trabajador Activo tuvo parámetros de 1,9% 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	Universo	Muestra	Error
I	258	92	8,21%
II	278	98	7,98%
III	370	127	7,06%
IV	372	142	6,48%
V	1.822	221	6,18%
VI	1.371	210	6,23%
VII	1.401	217	6,12%
VIII	2.285	229	6,14%
IX	891	183	6,46%
X	897	196	6,19%
XI ¹	8	6	21,39%
XII	63	49	6,65%
XIII	3.412	214	6,49%
XIV	659	170	6,48%
XV	242	91	8,13%
Total general	14.329	2.245	1,90%

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).

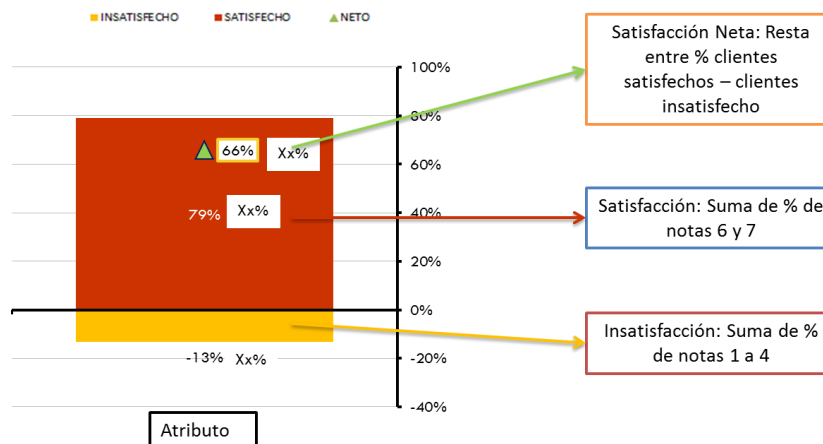
¹ Los datos relacionados con la Región de Aysén consideran solo tendencias por presentar un error muestral por sobre el 10%

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 Trabajador Activo

1. Caracterización

1.1. Sexo Encuestados/as

La distribución por sexo de la muestra aplicada al Programa Bono Trabajador Activo fue 50% de mujeres y 50% de hombres como se muestra a continuación:

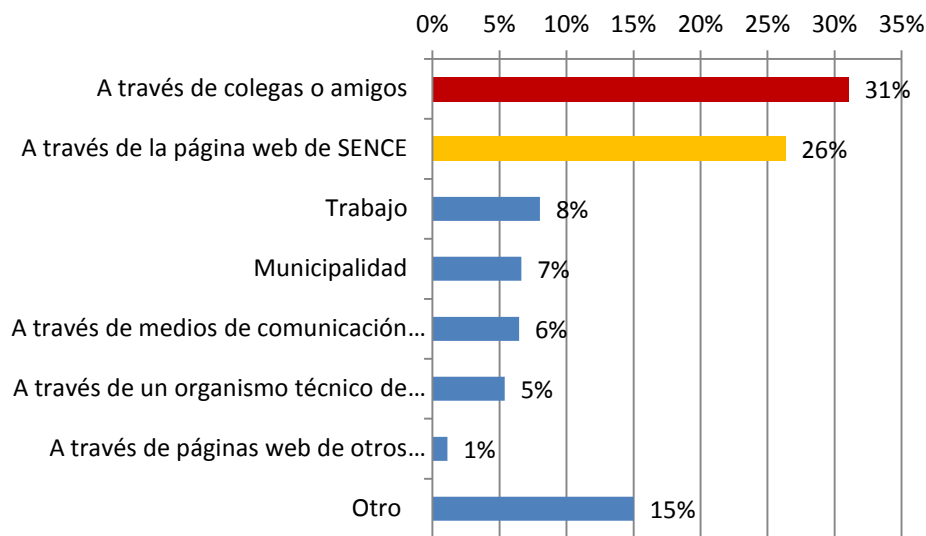
**Gráfico n°1 Distribución por Sexo Programa Bono Trabajador Activo.
(n=2245)**



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 reveló la importancia del portal institucional de SENCE como fuente de información y difusión del Programa BTA.

**Gráfico n°2 Fuentes de información y difusión Programa Bono Trabajador Activo.
(n=2245)**

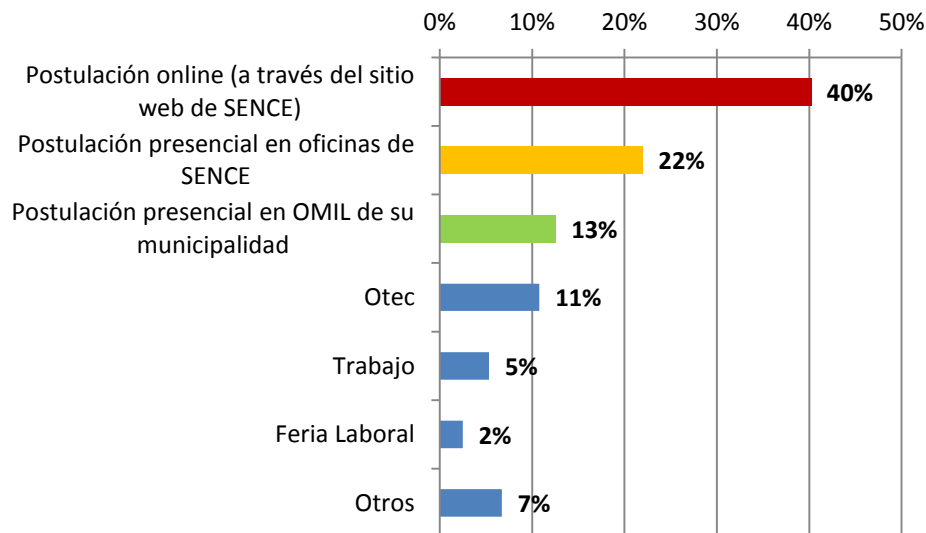


1.3. Medio de postulación al programa.

La identificación de los principales medios por los cuales los/as usuarios/as postulan al programa BTA, 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 75% de las preferencias de los/as usuarios/as que fueron encuestados.

**Gráfico n°3 Medios de postulación Programa Bono Trabajador Activo.
(n=2245)**



2. Análisis de dimensiones

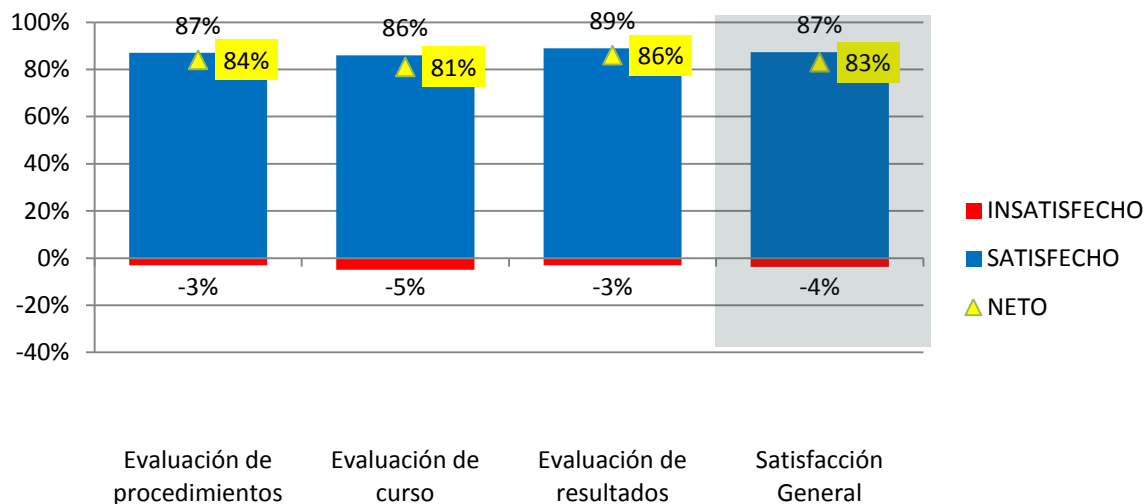
El presente capítulo presenta el resumen de los resultados de la encuesta aplicada, por medio de la identificación de tres dimensiones generales en las que se estructura el instrumento de medición. Estas dimensiones son:

- ✓ 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 BTA. La satisfacción general neta alcanza un 83%² que es considerada como positiva. Las dimensiones son evaluadas como positivas por los/as usuarios/as.

Gráfico n°4 Dimensiones y satisfacción general del Programa Bono Trabajador Activo. (n=2245)



² 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”

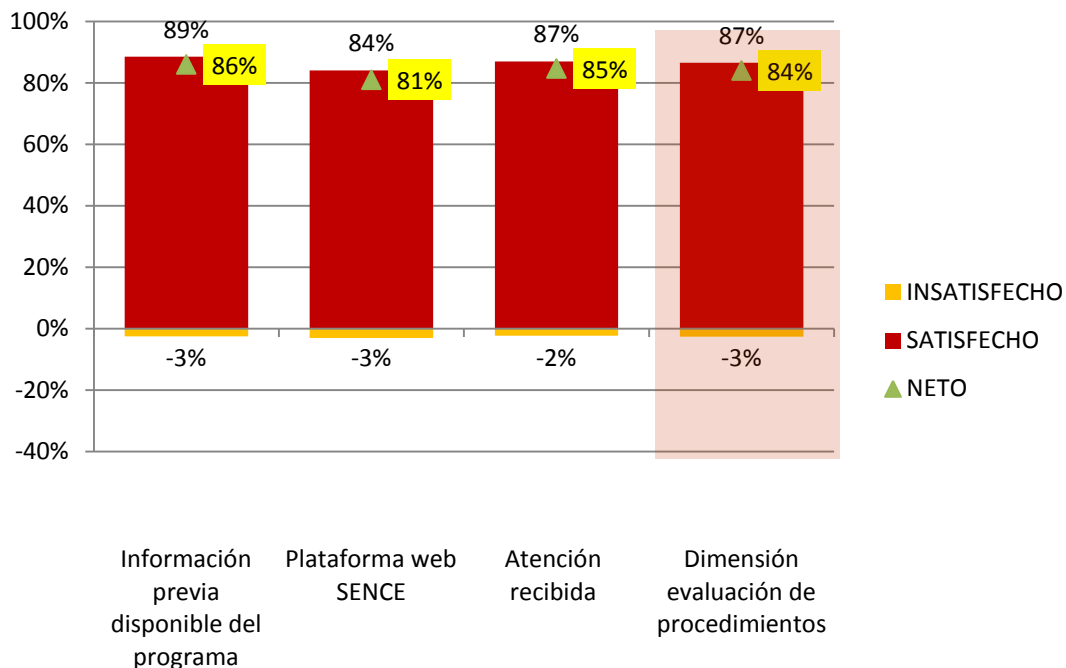
2.2.1. Resumen dimensión

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 84%³, lo que es considerado como positivo, y las sub-dimensiones que lo componen también son evaluadas positivamente siendo la mejor evaluada la Información previa disponible.

Gráfico n°5 Dimensión “Evaluación de procedimientos” del Programa Bono Trabajador Activo. (n=2245)



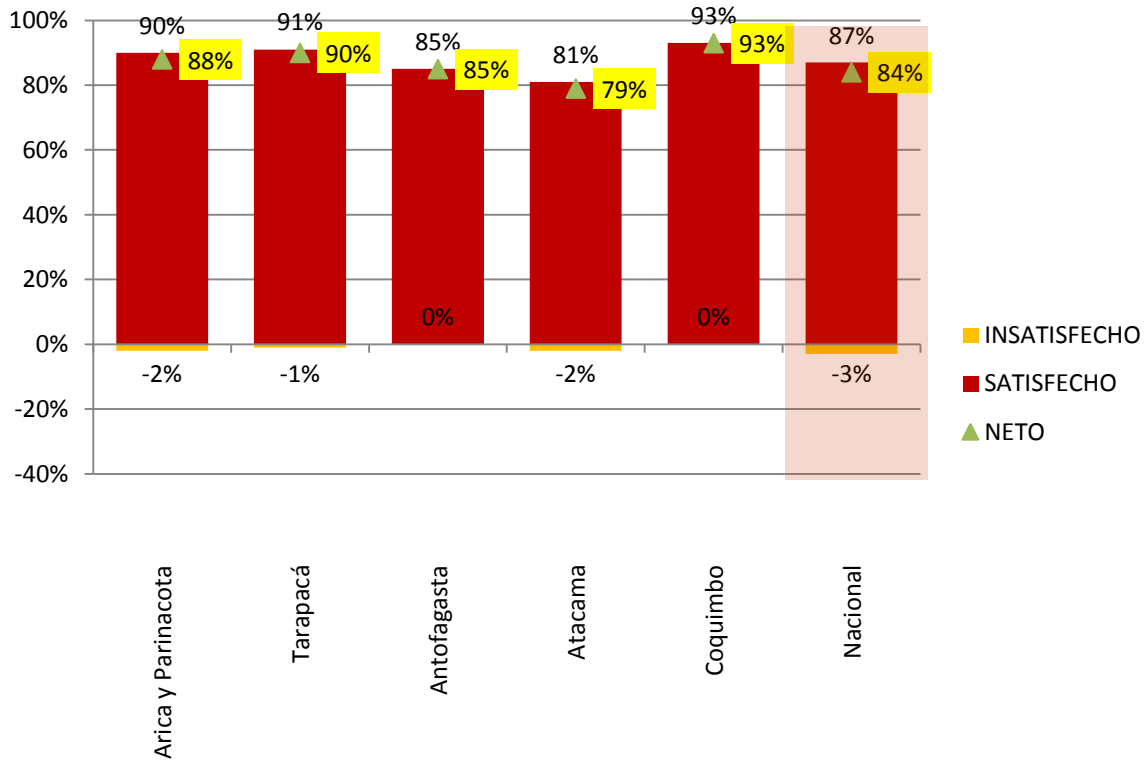
³ La satisfacción neta por dimensión fue calculada por medio de un promedio simple entre las distintas sub-dimensiones que componen la dimensión.

2.2.2. Resultados dimensión “Evaluación de procedimientos” por región ⁴

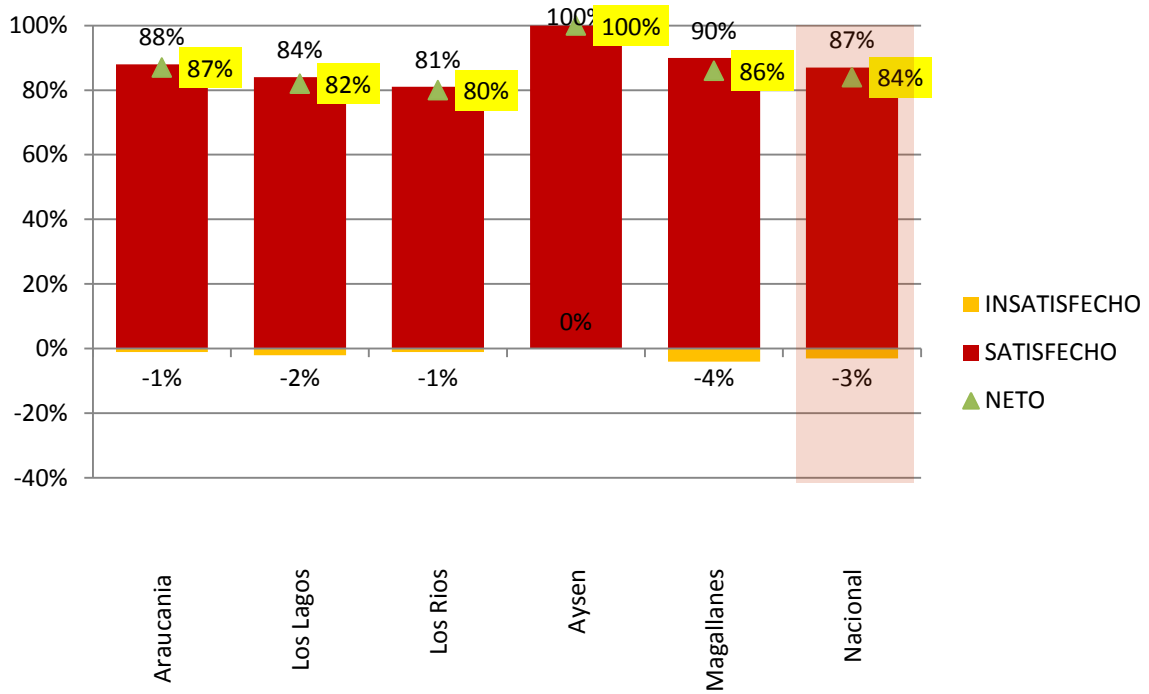
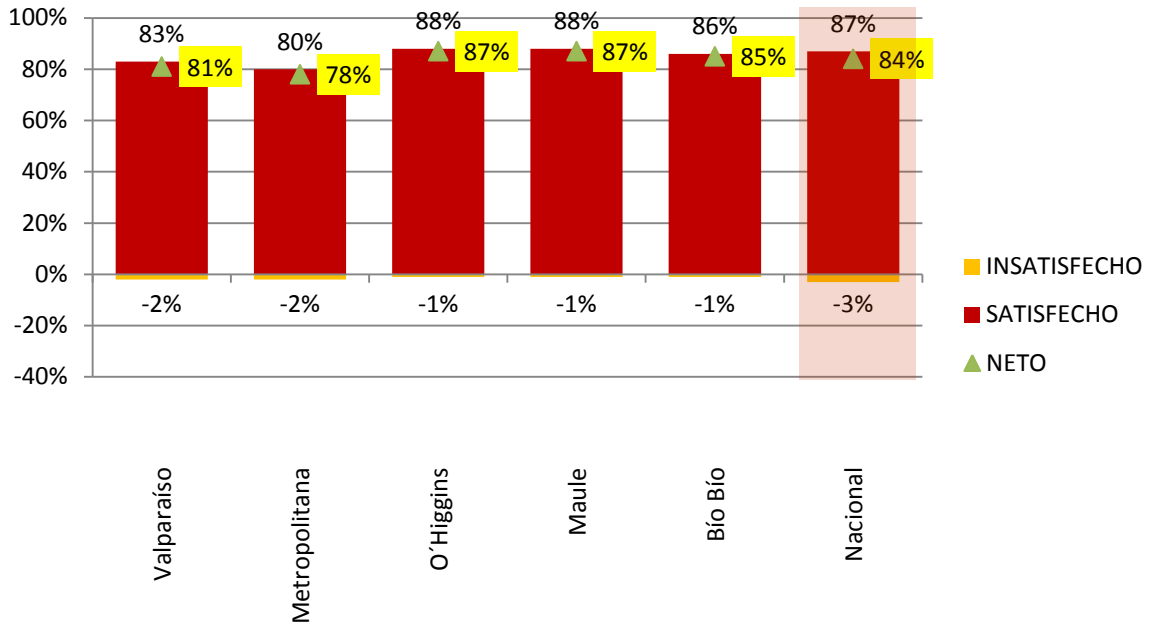
Al desagregar el resultado de esta dimensión por región fue posible identificar las regiones que presentan los mejores y peores porcentajes de satisfacción neta en relación con los procedimientos previos al inicio del curso.

Las regiones que presentaron mejor evaluación en esta dimensión fueron las de Aysén (100%), Coquimbo (93%) y Tarapacá (90%). En tanto las regiones peor evaluadas fueron Metropolitana (78%), Atacama (79%) y Los Ríos (80%). Todas las regiones lograron una evaluación positiva.

Gráfico n°6 Dimensión “Evaluación de procedimientos” por regiones del Programa Bono Trabajador Activo. (n=2245)



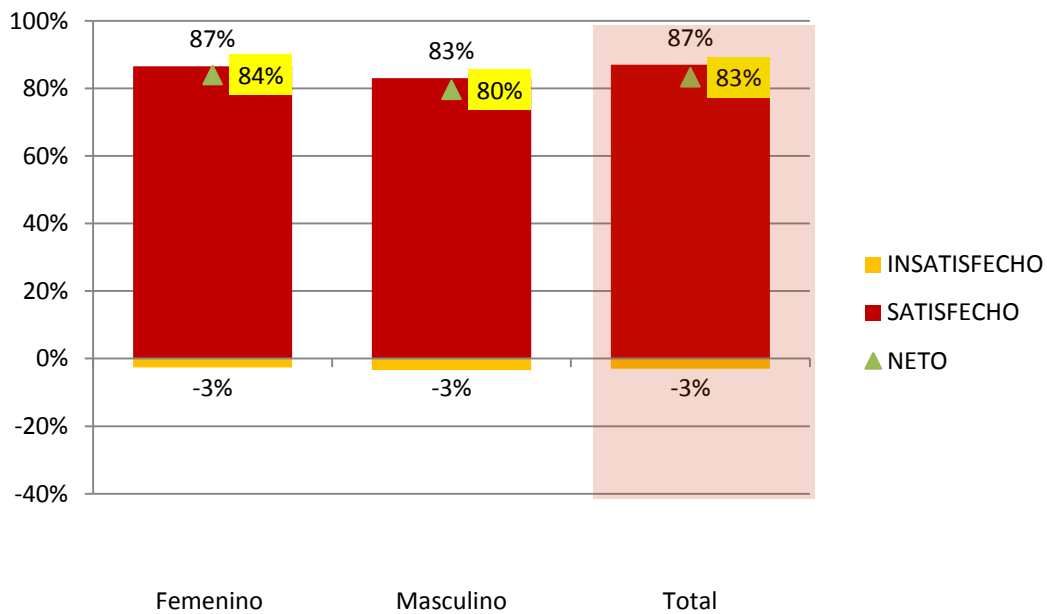
⁴ Es importante tener presente que los resultados a nivel regional son referenciales por la variabilidad en los niveles de error que registraron las distintas muestras, tomando con precaución los resultados de la región de Aysén donde se registró el mayor porcentaje de error (10%).



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, a pesar de lo anterior, las mujeres tienen una percepción más positiva en 4 puntos porcentuales.

Gráfico n°7 Dimensión “Evaluación de procedimientos” por sexo del Programa Bono Trabajador Activo. (n=2245)



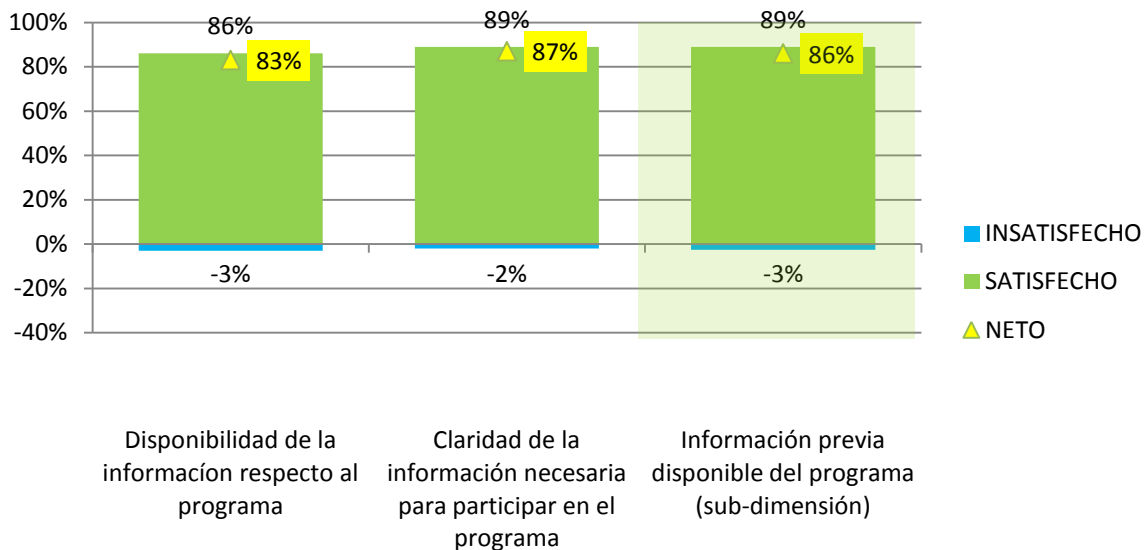
2.2.4. Resultado de variables por sub-dimensiones

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°8, el nivel de satisfacción neto en las variables que componen la sub-dimensión “Información previa disponible del programa” se presenta en el rango positivo. El mayor porcentaje de satisfacción es observado en la sub dimensión “Claridad de la Información necesaria para participar en el programa”

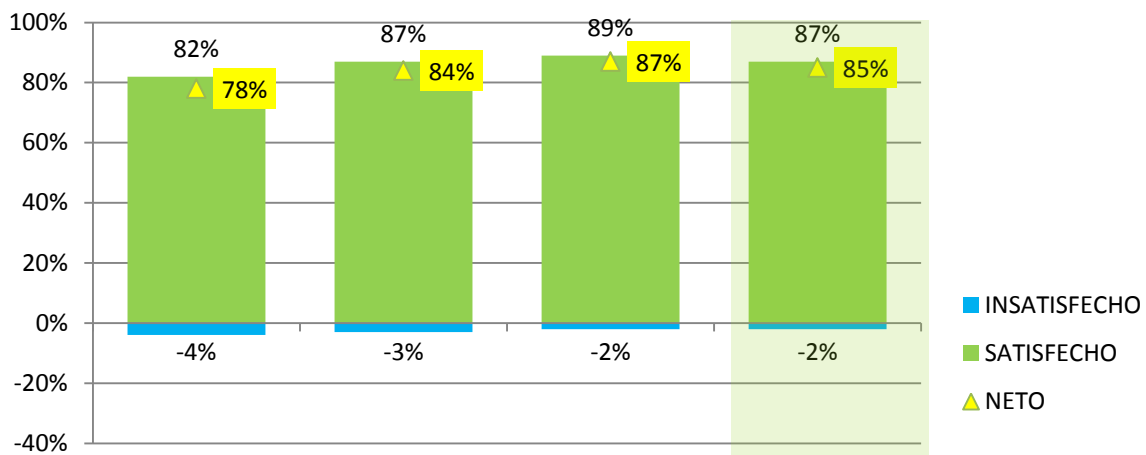
Gráfico n°8 Sub-dimensión “Información previa disponible” del Programa Bono Trabajador Activo. (n=2245)



2.2.4.2. Sub-dimensión “Atención recibida”

Al observar el gráfico n°9, es posible observar que las tres variables que conforman esta sub-dimensión, presentan una evaluación positiva. Así mismo, la que presenta un menor porcentaje de satisfacción neta es “Rapidez y eficacia del proceso de postulación” con un 78%.

Gráfico n°9 Sub- dimensión “Atención recibida” del Programa Bono Trabajador Activo. (n=2245)



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 para mejorar la calidad y eficiencia del servicio entregado. Del total de usuarios/as consultados/as un 54% indicio 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 relevante en la etapa previa al inicio de los cursos y capacitaciones.

**Gráfico n°10 Uso de página web del Programa Bono Trabajador Activo.
(n=2245)**



2.3. Dimensión “Evaluación de curso”

2.3.1. Resumen dimensión

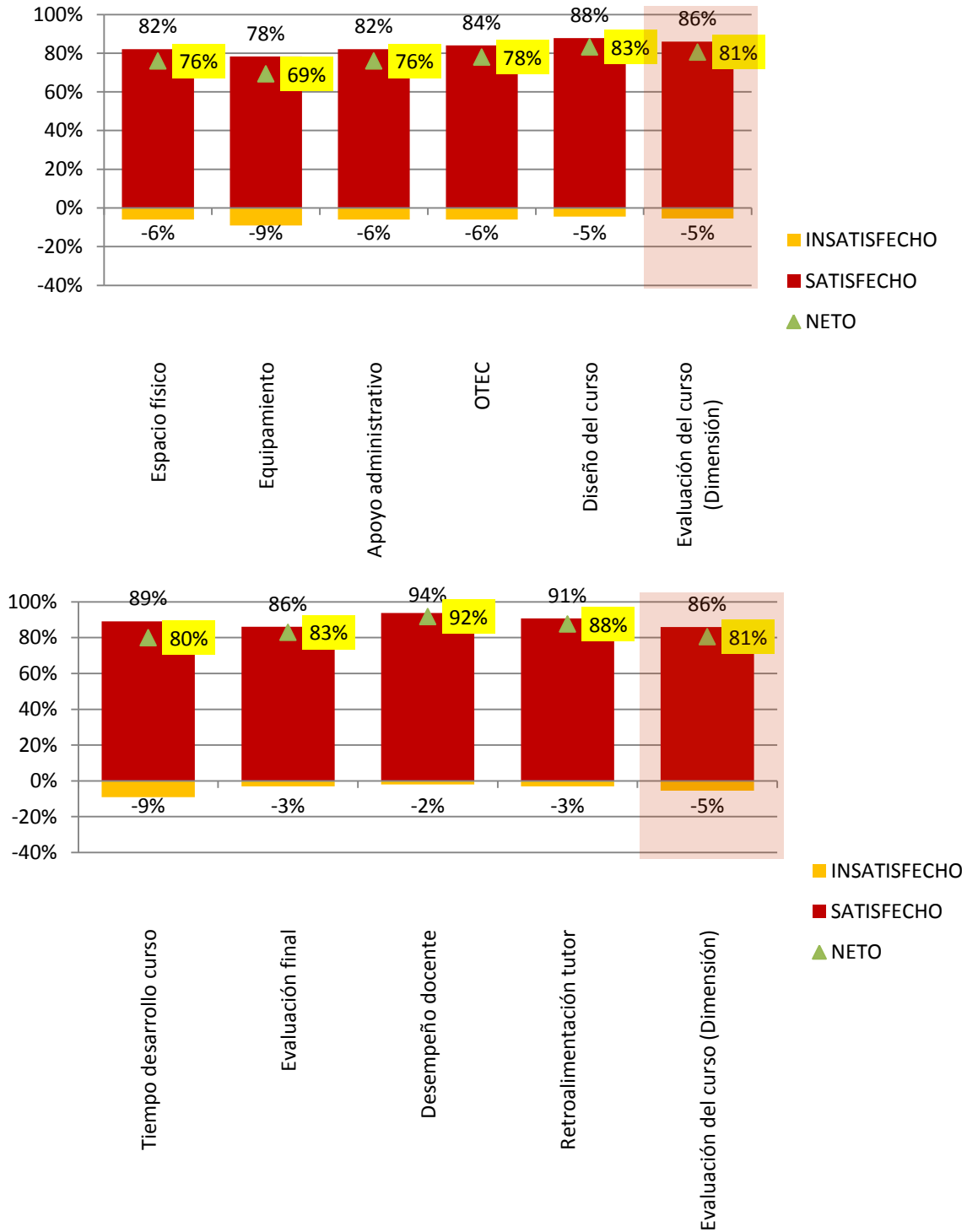
La dimensión “Evaluación de curso” da cuenta de la etapa de desarrollo del proceso de capacitación propiamente tal. Las sub-dimensiones que conforman esta dimensión son:

- ✓ 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 un 81%⁵, lo que es considerado como positivo, y las sub-dimensiones que lo componen son evaluadas regular, positivamente y excelente, siendo la mejor evaluada en este programa el desempeño docente con un 92% de satisfacción neta, y la peor evaluada equipamiento con un 69% de satisfacción neta.

⁵ 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 Trabajador Activo.
(n=2245)**

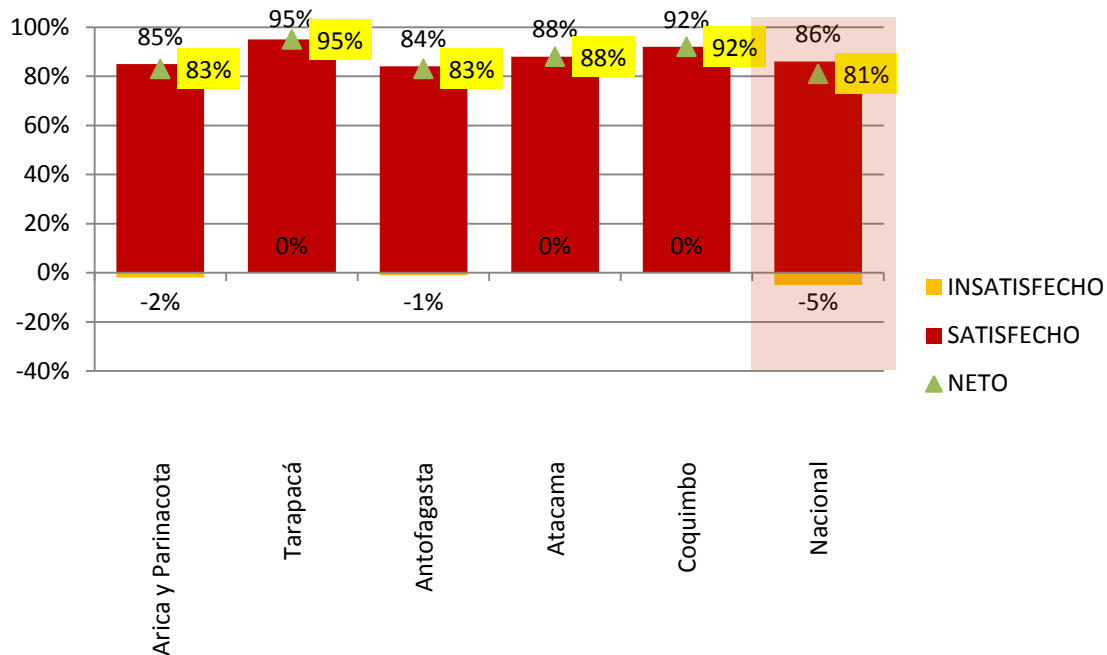


2.3.2. Resultados dimensión “Evaluación del curso” por región ⁶

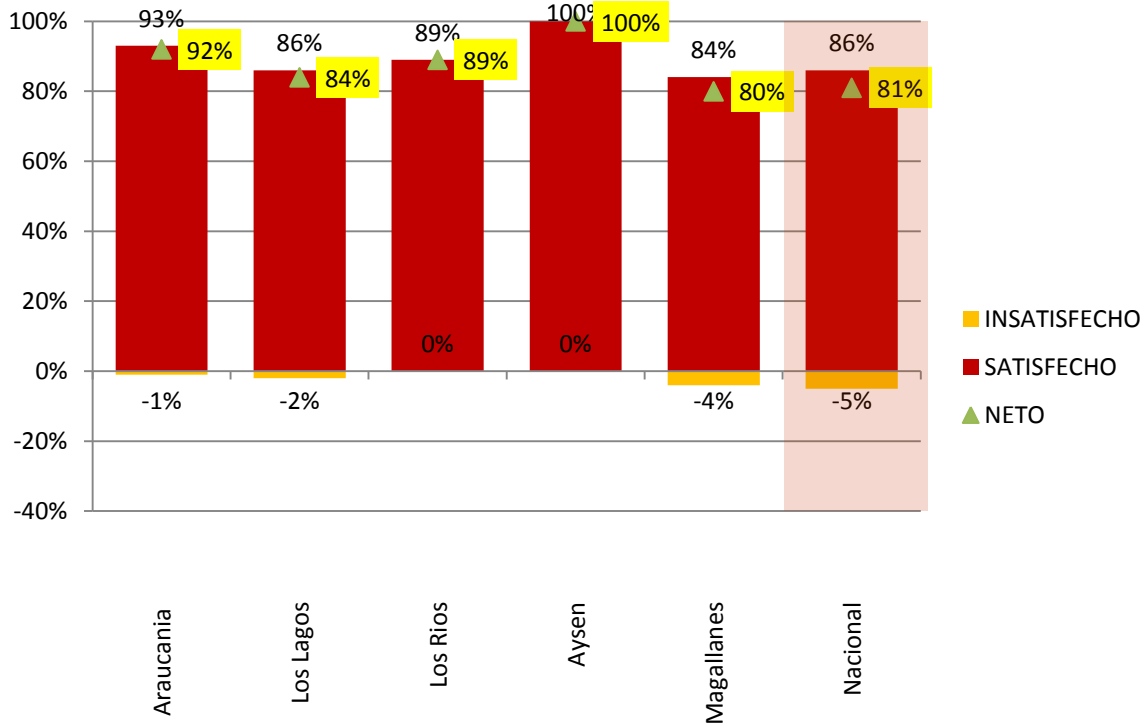
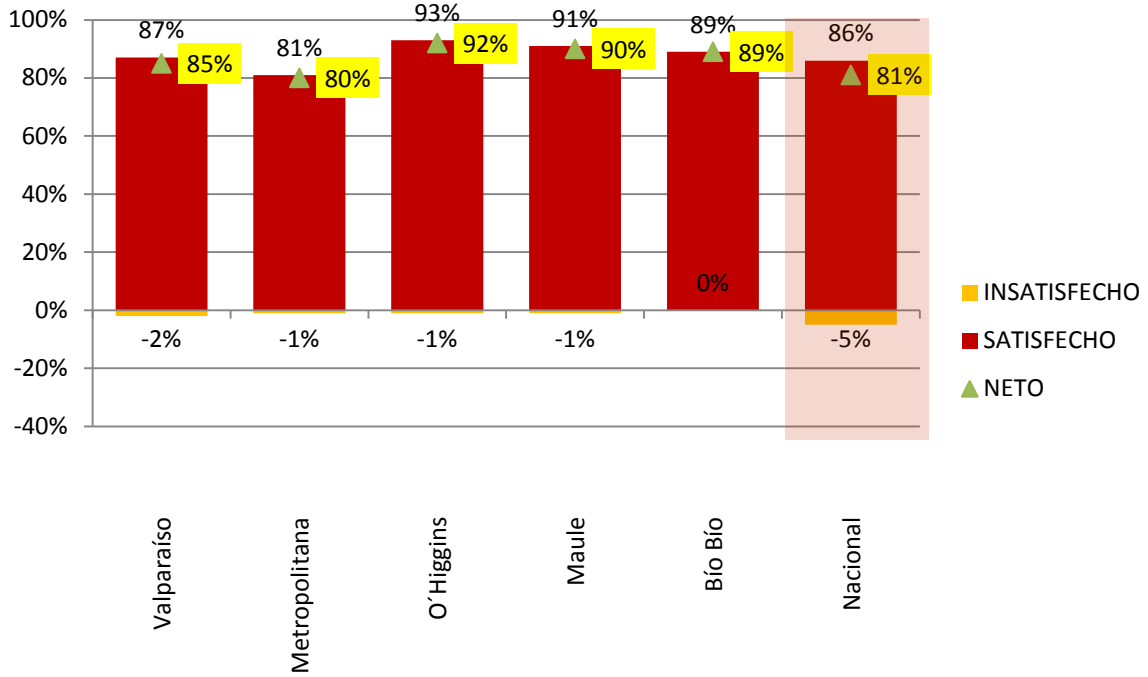
Al desagregar el resultado de esta dimensión por región fue posible identificar las regiones que presentan los mejores y peores porcentajes de satisfacción neta en relación con la evaluación del curso.

Se observó en la mayoría de las regiones una evaluación positiva o excelente de los cursos entregados por SENCE.

Gráfico n°12 Dimensión “Evaluación de cursos” por regiones del Bono Trabajador Activo. (n=2245)



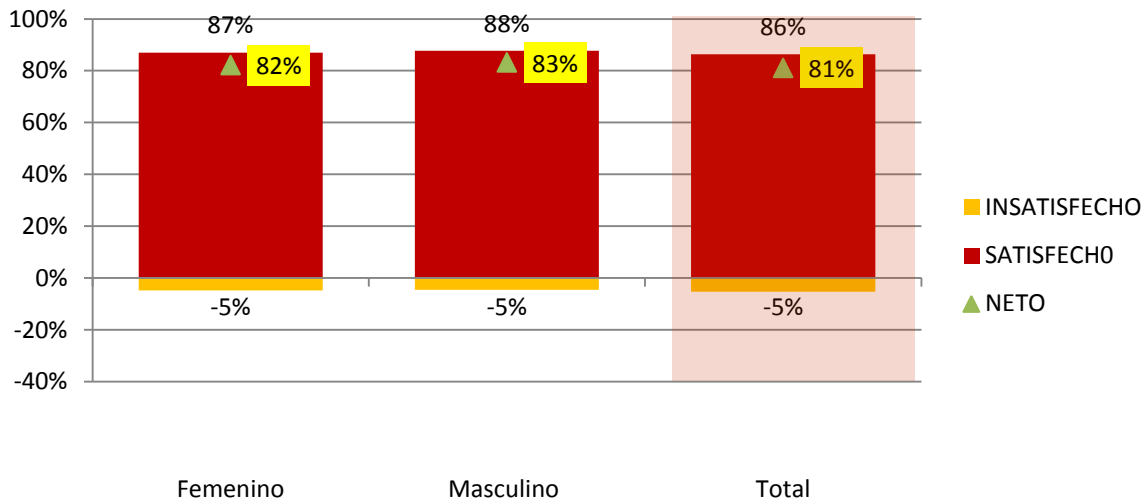
⁶ Es importante tener presente que los resultados a nivel regional son referenciales por la variabilidad en los niveles de error que registraron las distintas muestras, tomando con precaución los resultados de la región de Aysén donde se registró el mayor porcentaje de error (10%).



2.3.3. Resultados dimensión “Evaluación del 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 del curso” por sexo del Programa Bono Trabajador Activo. (n=2245)



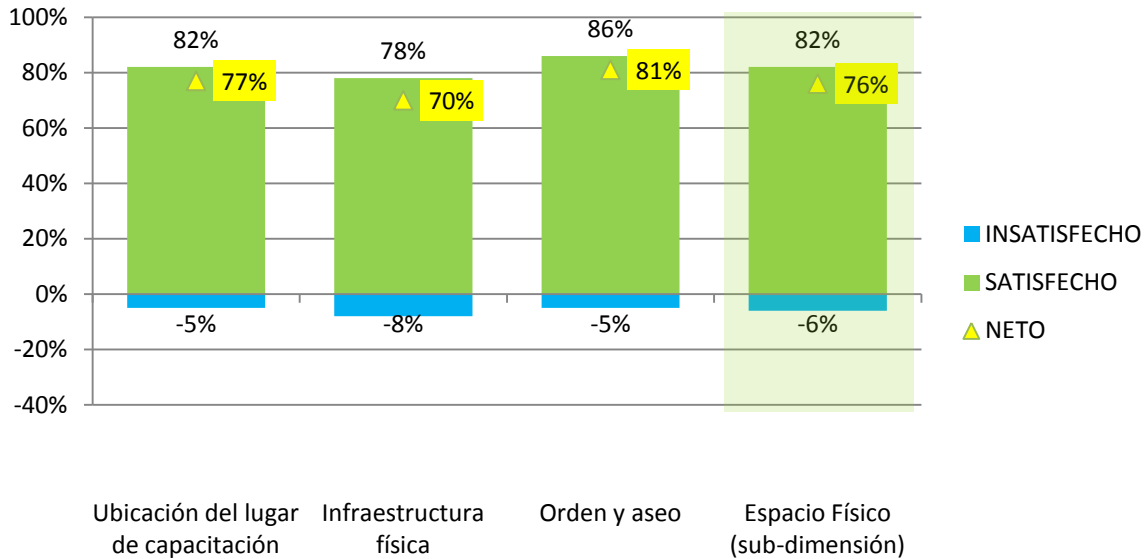
2.3.4. Resultado de variables por sub-dimensión

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 excepción fue la variable “Infraestructura física” que fue evaluada regularmente.

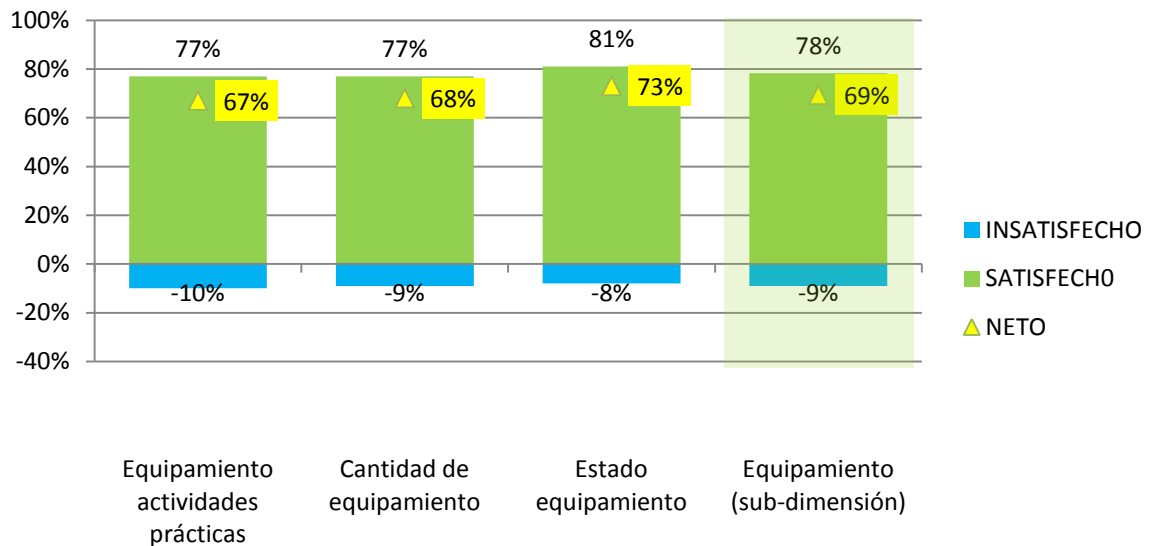
**Gráfico n°14 Sub dimensión “Espacio físico” del Programa Bono Trabajador Activo.
(n=2245)**



2.3.4.2. Sub dimensión “Equipamiento”

La sub-dimensión “Equipamiento” en líneas generales fue regularmente evaluada por los/as usuarios/as. La variable peor evaluada fue el “Equipamiento de las actividades prácticas”.

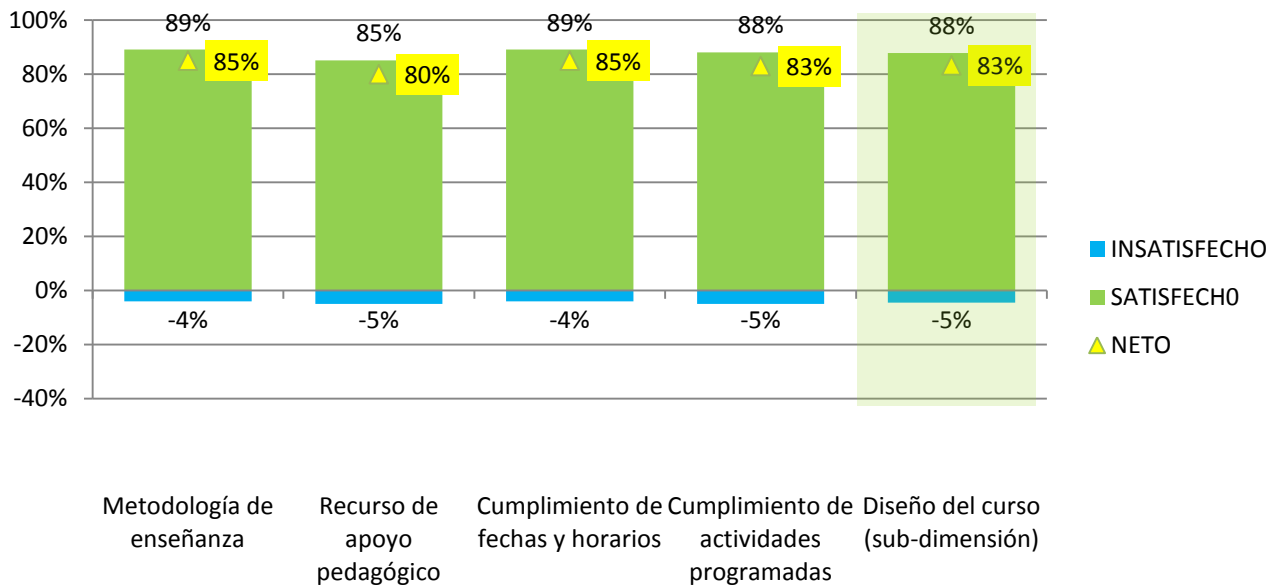
**Gráfico n°15 Sub dimensión “Equipamiento” del programa Bono Trabajador Activo.
(n=2245)**



2.3.4.3. Sub dimensión “Diseño del curso”

La sub-dimensión “Diseño del curso” fue evaluada como positiva en todas las variables que la componen.

Gráfico n°16 Sub dimensión “Diseño del curso” del Programa Bono Trabajador Activo. (n=2245)

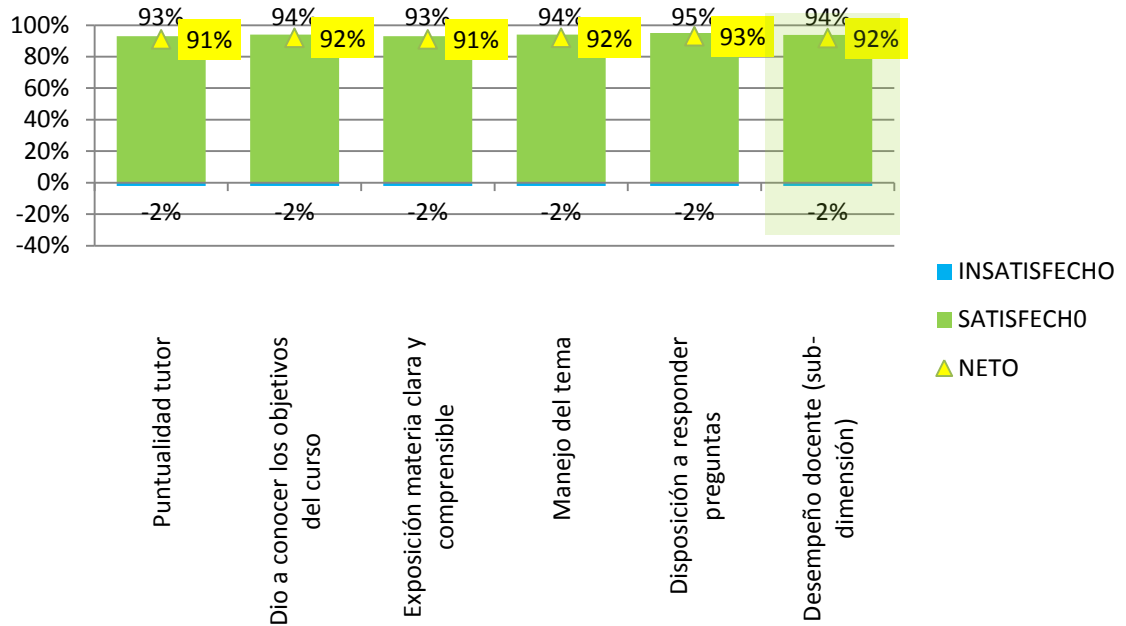


2.3.4.4. Sub dimensión “Desempeño docente”

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 dimensión que se presenta como una fortaleza del programa BTA. Donde la variable mejor evaluada la “Disposición a responder preguntas” con un 92% de satisfacción neta.

Gráfico n°17 Sub dimensión “Desempeño docente” del programa Bono Trabajador Activo.

(n=2245)

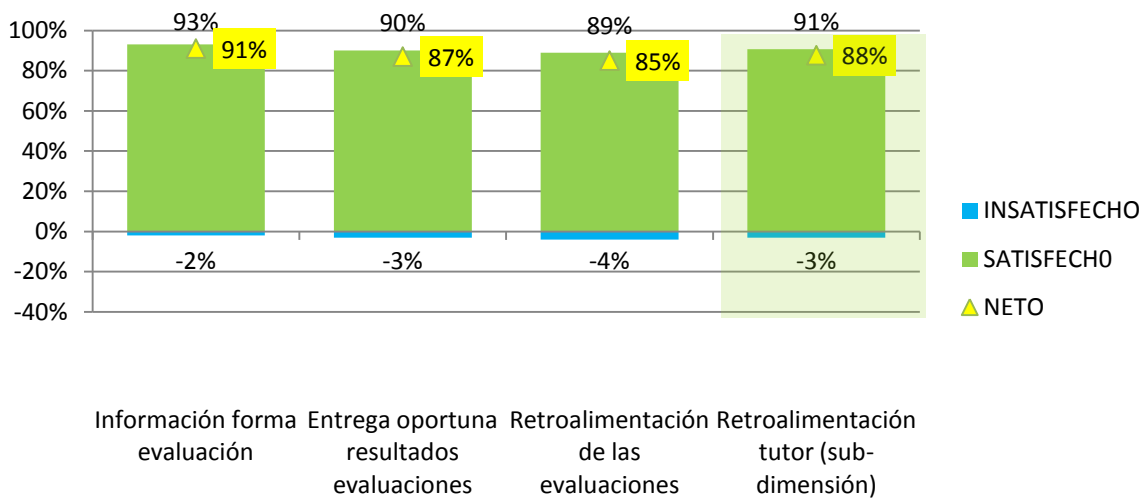


2.3.4.5. Sub dimensión “Retroalimentación”

La sub-dimensión “Retroalimentación”, también es evaluada positivamente, pero la variable “Información forma de evaluación” fue valorada como excelente. Esta variable se relaciona con la información que entrega el docente en relación a la forma que van a ser evaluados en el curso.

Gráfico n°18 Sub dimensión “Retroalimentación” del Programa Bono Trabajador Activo.

(n=2245)

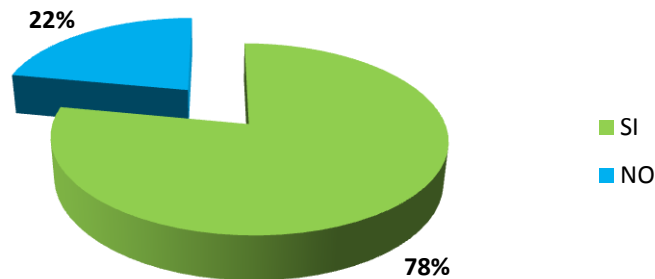


2.3.5. Otra información relativa a los cursos

2.3.5.1. Información previa del curso

A los/as encuestados/as se les consultó si tenían conocimientos previos del curso, específicamente de su duración y horario. Un 78% indicó que afirmativamente, lo que podría reflejar un buen trabajo de difusión previo de SENCE.

**Gráfico n°19 Información previa de los cursos del programa Bono Trabajador Activo.
(n=2245)**



2.3.5.2. Evaluación previa de conocimientos

Se consultó respecto a la aplicación de algún tipo de “diagnóstico de conocimientos”, previo al inicio de los cursos, obteniendo que el 69% de los/as usuarios/as consultados indicó afirmativamente la ejecución de dicho diagnóstico.

**Gráfico n°20 Evaluación previa de conocimientos del Programa Bono Trabajador Activo
(n=2245)**



2.3.5.3. Número de días a la semana en que se desarrolla el curso

Respecto al número de días semanales en que se ejecutó la capacitación, se evidenció que de forma general dichos cursos se desarrollaron durante 3 días a la semana. La segunda opción que tuvo un mayor número de porcentaje fue que los cursos se desarrollaban 5 días a la semana.

**Tabla n°1 Número de días de desarrollo del curso, Bono Trabajador Activo.
(n=2245, excluyeron valores "0" horas=21 casos)**

Número de días a la semana	Frecuencia	Porcentaje
1	120	5,3%
2	266	11,8%
3	1.151	51,3%
4	98	4,4%
5	504	22,4%
6	80	3,6%
7	5	0,2%

2.3.5.4. Número de horas diarias en que se desarrolla el curso

Por su parte, al ser consultados por el número de horas diarias en que se desarrollaron los cursos se observa que las frecuencias que concentraron entre las 3 y 4 horas.

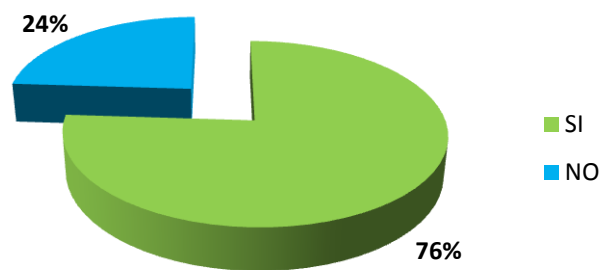
**Tabla n°2 Número de horas diarias curso, programa Bono Trabajador Activo
(n=2245, excluyeron valores "0" horas=67 casos)**

Número de Horas	Frecuencia	Porcentaje
1	3	0,1%
2	65	2,9%
3	611	27,2%
4	1.170	52,1%
5	166	7,4%
6	72	3,2%
7	31	1,4%
8	35	1,6%
9	16	0,7%
10	7	0,3%
12	2	0,1%

2.3.5.5. Adecuación duración del curso

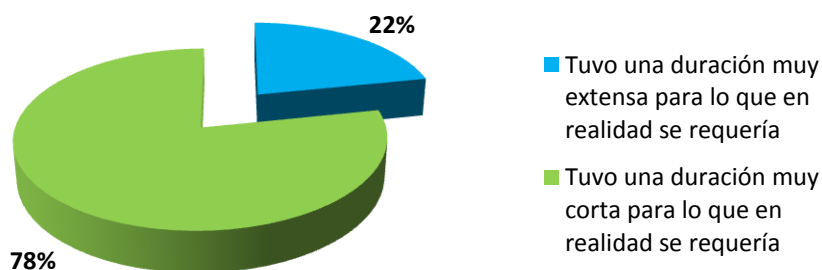
Los/as usuarios/as también fueron consultados por el “Nivel de adecuación de la duración del curso”, se pudo observar que un 76% de ellos/as respondieron afirmativamente a que el nivel de duración del curso fue el adecuado.

Gráfico n°21 Adecuación duración del curso. Programa Bono Trabajador Activo (n=2245)



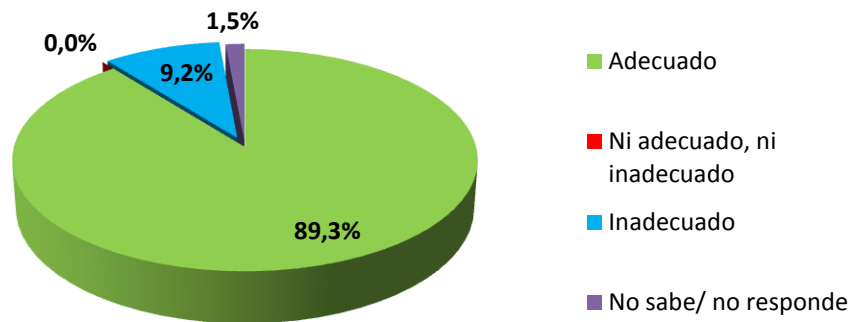
A los que contestaron negativamente, se le consultó por la razón de que lo hayan calificado como inadecuado, indicándose que la duración del curso fue más corta para lo que en realidad se requería, acumulando un 78% de las preferencias.

Gráfico n°22 Razón calificación inadecuada. Programa Bono Trabajador Activo (n=537)



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 Trabajador Activo (n=2245)



2.4. Dimensión “Evaluación de resultados”

2.4.1. Resumen dimensión

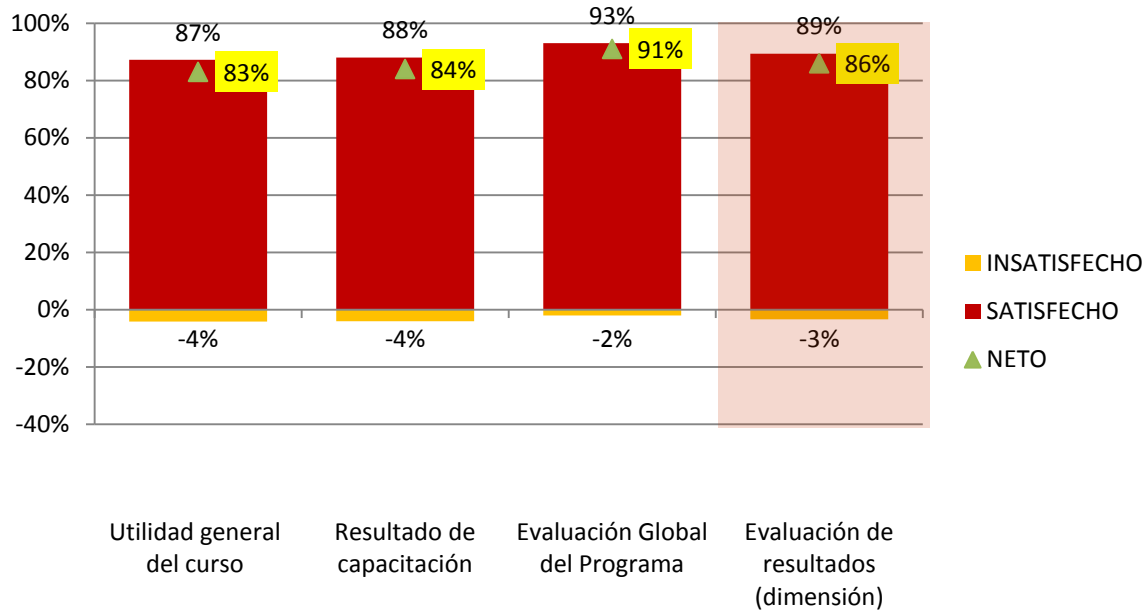
La dimensión “Evaluación de resultados” da cuenta de los productos y los conocimientos entregados por los cursos de capacitación propiamente tal. Las sub-dimensiones que conforman esta dimensión son:

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

La satisfacción neta de esta dimensión alcanza un 86%⁷, lo que es considerado como positivo, y de las sub-dimensiones que la componen “Utilidad general del curso” y “Resultados de capacitación” son evaluadas positivamente, y la variable mejor evaluada de esta dimensión fue “Evaluación Global de Resultados” que con un 91% satisfacción neta, es evaluada como excelente.

⁷ La satisfacción neta por dimensión fue calculada por medio de un promedio simple entre las distintas sub-dimensiones que componen la dimensión.

Gráfico n°24 Dimensión “Evaluación de resultados” del Programa Bono Trabajador Activo (n=2245)



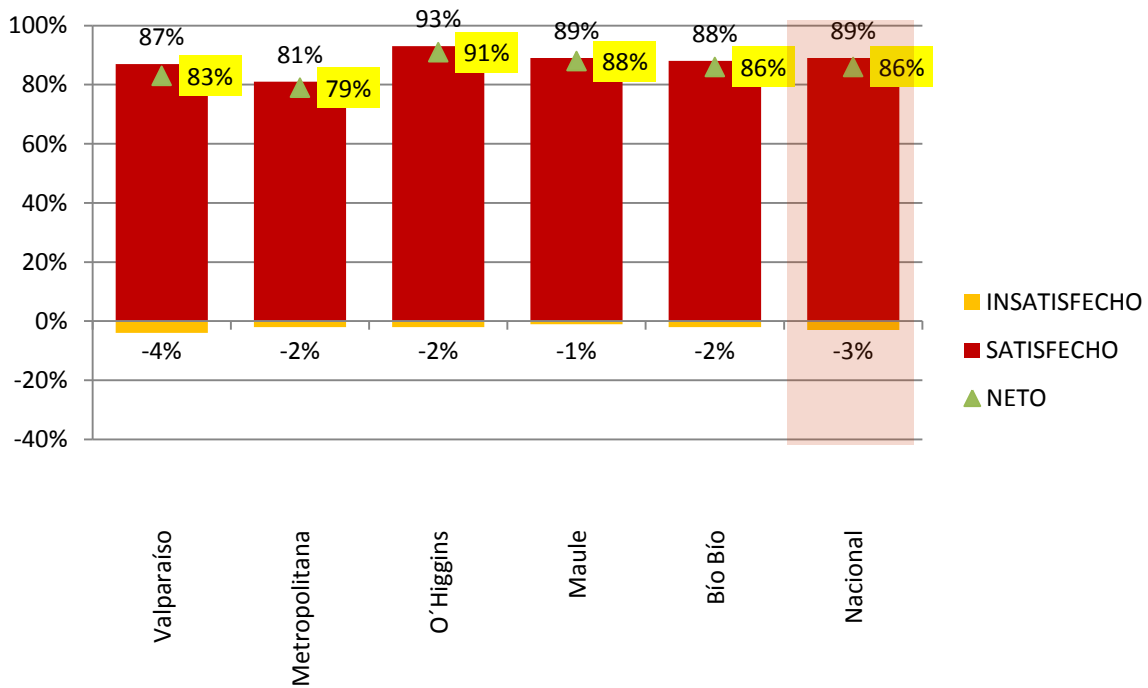
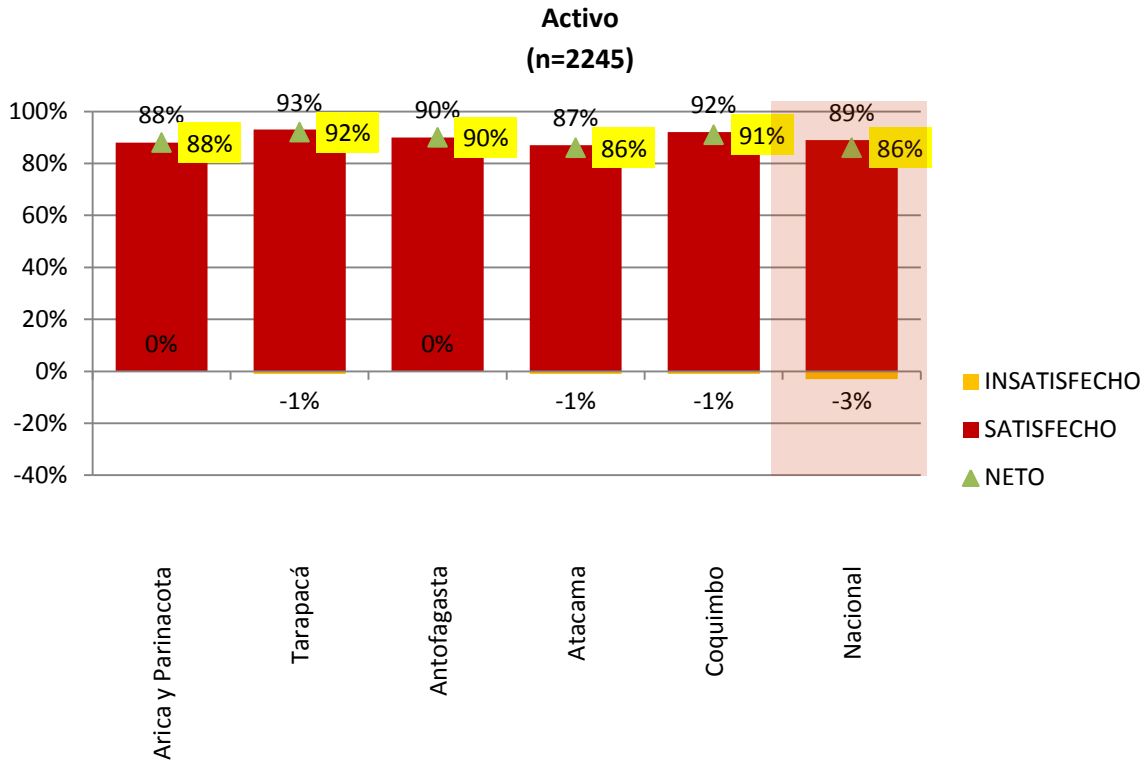
2.4.2. Resultados dimensión “Evaluación de resultados” por región ⁸

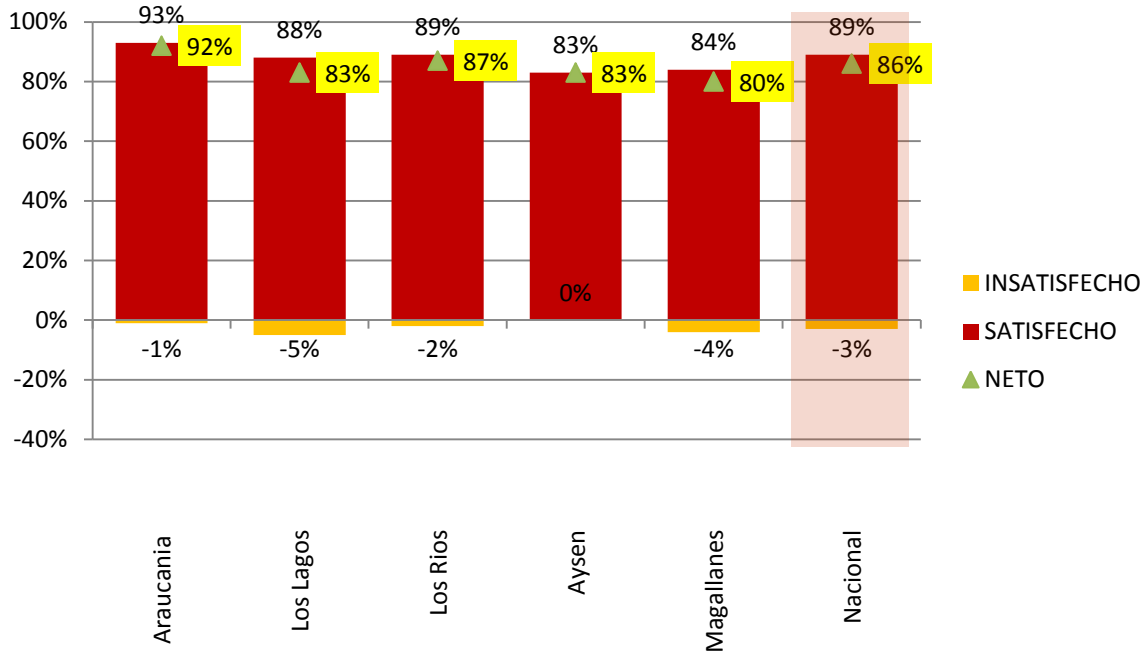
Al desagregar el resultado de esta dimensión por región fue posible identificar las regiones que presentan los mejores y peores porcentajes de satisfacción neta en relación con la evaluación de los resultados del programa.

Se observó en la mayoría de las regiones una evaluación positiva o excelente de los cursos entregado por SENCE.

⁸ 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 la región de Aysén donde se registró el mayor porcentaje de error (10%).

Gráfico n°25 Dimensión “Evaluación de resultados” por regiones del Programa Bono Trabajador

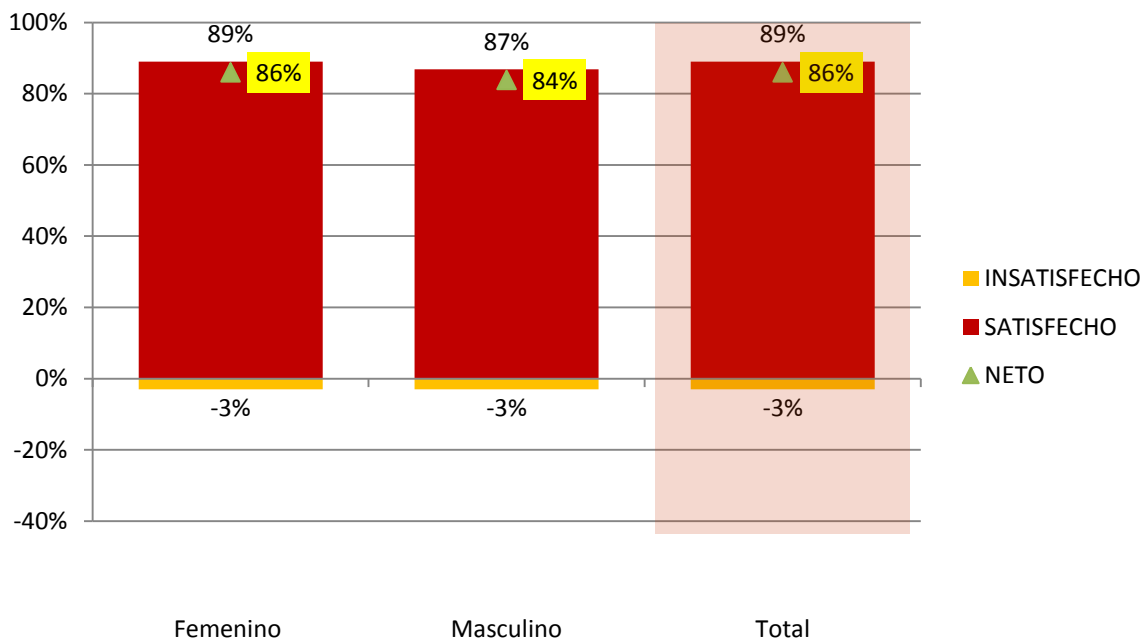




2.4.3. Resultados dimensión “Evaluación de resultados” por sexo

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. Eso sí se puede observar una leve mejor valoración de las mujer en relación a esta dimensión.

Gráfico n°26 Dimensión “Evaluación de resultados” por sexo del Programa Bono Trabajador Activo (n=2245)

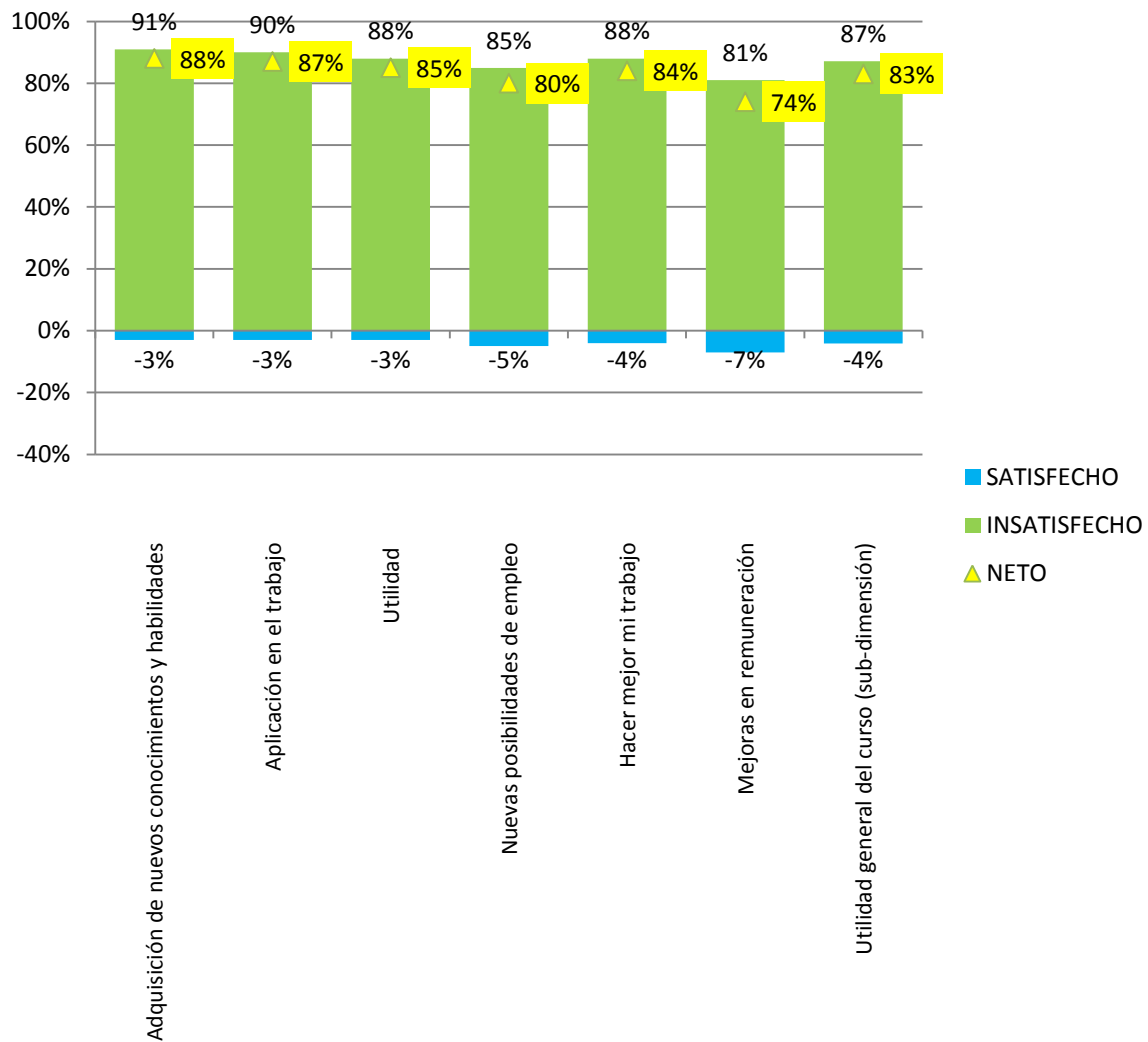


2.4.4. Resultado de sub-dimensión “Utilidad general del curso”

A continuación se presenta el detalle de la sub- dimensión “Utilidad general del curso”, la que es posible de desagregar entre las sub dimensiones evaluadas en la medición de la dimensión “Evaluación de resultados”.

En líneas generales la sub- dimensión “Utilidad del curso”, fue evaluada positivamente a excepción de la variable “Mejora en las remuneraciones” que fue evaluada de forma regular, como lo podemos observar en el siguiente gráfico.

Gráfico n°27 Sub dimensión “Utilidad general del curso” del programa Bono Trabajador Activo (n=2245)

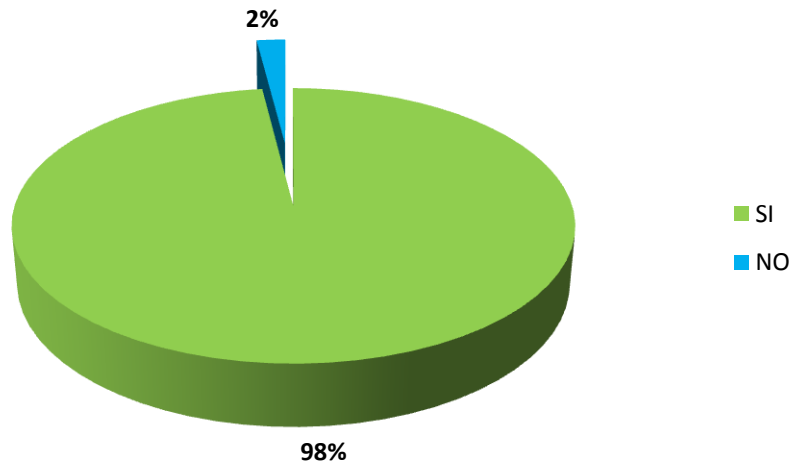


2.4.5. Recomendación del programa

Otro parámetro que se utilizó para medir la satisfacción de los/as usuarios/as fue “Recomendación del programa”, que nos muestra el grado de conformidad con el programa **Bono Trabajador Activo** a través del porcentaje de usuarios que recomendarían el programa a otros/as.

De esta forma, al ser consultados por si recomendarían el programa un 98% 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 Trabajador Activo
(n=2245)**



3. Resumen final de los resultados de satisfacción del Programa Bono Trabajador Activo

3.1. Resumen resultados generales del Programa Bono Trabajador Activo

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 Trabajador Activo”

**Tablas n°3 Resumen de evaluaciones de satisfacción a nivel general.
Programa Bono Trabajador Activo**

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	83%
		Claridad de la información necesaria para participar en el programa	87%
	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	78%
		Evaluación general de la atención	84%
		Evaluación general del proceso de atención	87%
EVALUACIÓN DE CURSO	Evaluación general espacio físicos	Ubicación del lugar de capacitación	77%
		Infraestructura física	70%
		Orden y aseo	81%
	Evaluación del equipamiento utilizado en el desarrollo del curso	Equipamiento actividades prácticas	67%
		Cantidad de equipamiento	68%
		Estado de equipamiento	73%
	Evaluación apoyo administrativo durante el curso	Apoyo administrativo	76%
	Evaluación general de la OTEC	Evaluación OTEC	78%
	Evaluación diseño del curso	Metodología de enseñanza	85%
		Recurso de apoyo pedagógico	80%
		Cumplimiento de fechas y horarios	85%
		Cumplimiento de actividades programadas	83%
	Tiempo utilizado para el desarrollo del curso	Adecuación del horario del curso	80%
	Valoración forma evaluación final del curso	Evaluación final del curso	83%
	Evaluación desempeño docente	Puntualidad del tutor	91%

		Dio a conocer los objetivos del curso	92%	
		Exposición materia clara y comprensible	91%	
		Manejo del tema	92%	
		Disposición a responder preguntas	93%	
	Retroalimentación entregada por el tutor	Información forma de evaluación	91%	
		Entrega oportuna resultados evaluación	87%	
		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	85%
Nuevas posibilidades de empleo			80%	
Hacer mejor mi trabajo			84%	
Mejoras remuneración			74%	
Evaluación resultado capacitación		Resultado capacitación	84%	
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: “Dio a conocer los objetivos del curso” (92%), “Manejo del tema” (92%) y, “Disposición a responder preguntas” (93%), que fue la variable mejor evaluada.

En tanto las debilidades a nivel general se concentraron en las siguientes variables: “Infraestructura física” (70%), “Equipamiento de actividades prácticas” (67%) y, “Cantidad de equipamiento” (68%). La primera se relaciona con la sub dimensión “Evaluación del espacio físico”, en cambio las dos restantes son parte de la sub dimensión “Evaluación del equipamiento utilizado en el curso”. Se puede de esta manera observar que la debilidad de este programa se encuentra vinculada esencialmente a aspectos tangibles del proceso de implementación del curso, especialmente infraestructura y equipamiento utilizados al momento de desarrollar las capacitaciones y cursos.

3.2. Resumen resultados de género del Programa Bono Trabajador Activo

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 nº4 Resumen de evaluaciones de satisfacción por género.
Programa Bono Trabajador Activo**

DIMENSIÓN	SUB-DIMENSIÓN	VARIABLE	SATISFACCIÓN NETA	
			HOMBRES	MUJERES
	Evaluación de la información previa disponible del programa	Disponibilidad de la información respecto al programa	81%	85%
		Claridad de la información necesaria para participar en el programa	84%	89%
	Evaluación plataforma web del SENCE	Satisfacción uso de página web	77%	81%
	Evaluación de la atención recibida durante el proceso de postulación al programa	Rapidez y eficacia del proceso de postulación	73%	83%
		Evaluación general de la atención	82%	86%
		Evaluación general del proceso de atención	83%	91%
EVALUACIÓN DE CURSO	Evaluación general espacio físicos	Ubicación del lugar de capacitación	76%	76%
		Infraestructura física	70%	71%
		Orden y aseo	82%	81%
	Evaluación del equipamiento utilizado en el desarrollo del curso	Equipamiento actividades prácticas	62%	71%
		Cantidad de equipamiento	64%	72%
		Estado de equipamiento	71%	74%
	Evaluación apoyo administrativo durante el curso	Apoyo administrativo	74%	78%
	Evaluación general de la OTEC	Evaluación OTEC	75%	80%
	Evaluación diseño del curso	Metodología de enseñanza	84%	86%
		Recurso de apoyo pedagógico	79%	82%
		Cumplimiento de fechas y horarios	83%	87%
		Cumplimiento de actividades programadas	82%	86%
	Tiempo utilizado para el desarrollo del curso	Adecuación del horario del curso	78%	83%
	Valoración forma evaluación final del curso	Evaluación final del curso	82%	83%
	Evaluación desempeño docente	Puntualidad del tutor	89%	93%
Dio a conocer los objetivos del curso		91%	92%	

		Exposición materia clara y comprensible	91%	90%
		Manejo del tema	92%	91%
		Disposición a responder preguntas	95%	93%
	Retroalimentación entregada por el tutor	Información forma de evaluación	91%	90%
		Entrega oportuna resultados evaluación	87%	87%
		Retroalimentación de las evaluaciones	86%	85%
EVALUACIÓN DE RESULTADOS	Evaluación utilidad general del curso	Adquisición de conocimientos y habilidades	86%	89%
		Aplicación en el trabajo	87%	87%
		Utilidad	85%	84%
		Nuevas posibilidades de empleo	78%	82%
		Hacer mejor mi trabajo	84%	85%
		Mejoras remuneración	71%	76%
	Evaluación resultado capacitación	Resultado capacitación	81%	87%
	Evaluación global del programa	Evaluación programa	90%	94%

Al observar los resultados, fue posible observar que en líneas generales la evaluación que hacen las mujeres de las dimensiones fue levemente más alta a la realizada por hombres.

Las mayores diferencias entre hombres y mujeres se observaron en las variables “Rapidez y eficacia del proceso de postulación”, “Equipamiento actividades prácticas” y “Cantidad de equipamiento”, en ellas se pudo observar que las mujeres presentaban porcentajes de satisfacción neta significativamente más altos que los hombres, con diferencias en puntos porcentuales que iban entre los 8 y 10 puntos.

En el caso de los elementos peor evaluados tanto en hombres como en mujeres, fue posible observar una concordancia: las sub dimensiones “Infraestructura Física”, “Equipamiento de actividades prácticas” y “Cantidad de equipamiento”, todos aspectos pertenecientes a las áreas tangibles evaluadas en este estudio.

En el caso de los aspectos positivos o mejor evaluados por los hombres estos se concentran en la sub dimensión “Evaluación de desempeño docente”, destacando entre estas variables la “Disposición a responder preguntas” con un 95% de satisfacción neta.

Por su parte, en las mujeres los aspectos mejor evaluados fueron: “Puntualidad del tutor” y “Disposición a responder preguntas” ambas con un 93% de satisfacción neta, y por ultimo destaca la valoración global del programa que alcanza el 94%.

3.3. Resumen final resultados por regiones del Programa Bono Trabajador Activo⁹

El presente apartado da a conocer 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 Trabajador Activo**

REGIÓN	DIMENSIÓN EVALUADA		
	Evaluación de procedimientos	Evaluación de curso	Evaluación de resultados
I	90%	95%	92%
II	85%	83%	90%
III	79%	88%	86%
IV	93%	92%	91%
V	81%	85%	83%
VI	87%	92%	91%
VII	87%	90%	88%
VIII	85%	89%	86%
IX	87%	92%	92%
X	82%	84%	83%
XI	100%	100%	83%
XII	86%	80%	80%
XIII	78%	80%	79%
XIV	80%	89%	87%
XV	88%	83%	88%
SATISFACCIÓN GENERAL	84%	81%	86%

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

Para la dimensión “Evaluación de procedimientos” las regiones que mejor evaluaron fueron Aysén, Tarapacá y Coquimbo. En cambio las regiones que presentaron peores evaluaciones fueron Atacama y Metropolitana.

⁹ 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 la región de Aysén donde se registró el mayor porcentaje de error (10%).

Por su parte, la dimensión “Evaluación de curso” fue evaluada por la mayoría de las regiones como excelente o positiva.

Finalmente en relación a la dimensión “Evaluación de resultados” fue evaluada positivamente en la mayoría de las regiones.

Oportunidades de mejora

En primer lugar, respecto a la evaluación general del Programa Bono Trabajador Activo fue posible observar que fue valorado positiva y excelentemente en los distintos aspectos que fueron objeto de medición por el instrumento aplicado. Solo se observaron algunos detalles en aspectos específicos que serán necesarios de revisar al obtener solo una valoración regular, los cuales se especifican a continuación en la siguiente tabla.

Tabla n°6 Oportunidades de mejora Programa Bono Trabajador Activo

Elemento	Recomendación
Infraestructura física	Se recomienda considerar revisión y supervisión de los espacios físicos donde se ejecutan las actividades de capacitación.
Equipamiento actividades prácticas	Se recomienda mejorar la disponibilidad y estado de equipamiento para la realización de las actividades prácticas contempladas en los programas de los distintos cursos y capacitaciones, estableciendo estándares de calidad e inventario de los materiales requeridos .
Cantidad de equipamiento	
Estado del equipamiento	
Nuevas posibilidades de empleo	Se recomienda la generación de alianzas estratégicas tanto con la empresa privada como con municipalidades para que capten a los participantes de estos cursos y capacitaciones.
Mejores remuneraciones	Se sugiere incentivar por medio de convenios con las empresas o empleadores la generación incentivos monetarios a los trabajadores que participen de estos programas.