



DOCUMENTO TÉCNICO
INFORME DE SATISFACCIÓN USUARIA PROGRAMA FORMACIÓN EN
EL PUESTO DE TRABAJO
“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. FORMACIÓN EN EL PUESTO DE TRABAJO	4
3. DISEÑO MUESTRAL.....	5
3.1. DISEÑO MUESTRAL ENCUESTA DIRIGIDA A TRABAJADORES	5
3.2. DISEÑO MUESTRAL ENCUESTA DIRIGIDA A EMPRESAS.....	6
4. LECTURA RESULTADOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN.....	7
RESULTADOS PROGRAMA FORMACIÓN EN EL PUESTO DE TRABAJO TRABAJADORES	8
1. SEXO DE LOS ENCUESTADOS/AS.....	8
2. ANÁLISIS DE DIMENSIONES	9
2.1. RESUMEN DE RESULTADOS POR DIMENSIONES Y SATISFACCIÓN GENERAL	9
2.2. DIMENSIÓN “EVALUACIÓN DE CURSO”	10
2.2.1. <i>Resumen dimensión</i>	10
2.2.2. <i>Resultados dimensión “Evaluación del curso” por sexo</i>	12
2.2.3. <i>Resultado de variables por sub-dimensión</i>	13
2.2.3.1. Sub - dimensión “Espacio físico”	13
2.2.3.2. Sub dimensión “Equipamiento”	14
2.2.3.3. Sub dimensión “Diseño del curso”	15
2.2.3.4. Sub dimensión “Desempeño docente”	16
2.2.3.5. Sub dimensión “Retroalimentación”	17
2.2.3.6. Otras variables	18
2.2.3.6.1. Información previa del curso	18
2.2.3.6.2. Evaluación previa de conocimientos.....	18
2.2.3.6.3. Número de días a la semana en que se desarrolla la capacitación	19
2.2.3.6.4. Número de horas diarias en que se desarrolló la capacitación.....	19
2.2.3.6.5. Adecuación duración del curso	20
2.3. DIMENSIÓN “EVALUACIÓN DE RESULTADOS”	21
2.3.1. <i>Resumen dimensión</i>	21
2.3.2. <i>Resultados dimensión “Evaluación de resultados” por sexo</i>	22
2.3.3. <i>Resultado de variables por sub-dimensión</i>	23
2.3.3.1. Sub-dimensión “Utilidad general del curso”	23
2.3.3.2. Otras variables.	24
3. ANÁLISIS MAESTRO GUÍA	25
4. RESUMEN FINAL DE LOS RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA FORMACIÓN EN EL PUESTO DE TRABAJO USUARIOS/AS TRABAJADORES/AS.	26
4.1. RESUMEN RESULTADOS GENERALES	26



4.2.	RESUMEN RESULTADOS DE GÉNERO	28
	RESULTADOS PROGRAMA FORMACIÓN EN EL PUESTO DE TRABAJO EMPRESAS	30
1.	CARACTERIZACIÓN	30
1.1.	PARTICIPACIÓN PREVIA PROGRAMAS SENCE	30
1.2.	TIEMPO DE PARTICIPACIÓN EN PROGRAMAS SENCE	31
1.3.	MEDIO DE POSTULACIÓN	32
2.	ANÁLISIS DE DIMENSIONES	33
2.1.	RESUMEN DE RESULTADOS POR DIMENSIONES Y SATISFACCIÓN GENERAL	33
2.1.1.	<i>Dimensión "Evaluación de procedimientos"</i>	34
2.1.1.1.	Resumen dimensión	34
2.1.1.2.	Resultado de variables por sub-dimensiones	35
2.1.1.2.1.	Sub-dimensión "Información previa resultado del programa"	35
2.1.1.2.2.	Sub-dimensión "Atención recibida"	36
2.1.1.3.	Uso de página web	37
2.1.2.	<i>Dimensión "Evaluación de OTEC"</i>	38
2.1.2.1.	Resumen dimensión	38
2.1.2.2.	Sub dimensión "Evaluación atención OTEC"	39
2.1.3.	<i>Otras variables</i>	40
2.1.3.1.	Identificación tipo de capacitación	40
2.1.3.2.	Razones para seleccionar OTEC	41
2.1.4.	<i>Dimensión "Evaluación de resultados"</i>	42
2.1.4.1.	Resumen dimensión	42
2.1.4.2.	Análisis sub dimensión "Utilidad de los cursos"	43
2.1.4.2.1.	Evaluación utilidad o pertinencia empresas	43
2.1.4.2.2.	Evaluación utilidad o pertinencia trabajadores	44
2.1.4.3.	Recomendación del Programa	45
3.	RESUMEN FINAL DE LOS RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA FORMACIÓN EN EL PUESTO DE TRABAJO USUARIOS EMPRESAS	46
	OPORTUNIDADES DE MEJORA	48
1.	FORMACIÓN EN EL PUESTO DE TRABAJO USUARIOS/AS TRABAJADORES/AS	48
2.	FORMACIÓN EN EL PUESTO DE TRABAJO USUARIOS/AS EMPRESAS	49

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 realizada a usuarios/as que participaron durante el 2013 en el Programa Formación en el Puesto de Trabajo, para sus usuarios trabajadores/as y empresas. Para lo anterior se aplicaron 2 encuestas (una para trabajadores y otras para las empresas participantes del programa), las que fueron aplicadas telefónicamente según los lineamientos metodológicos detallados en el documento “Informe Metodológico Informes de programas y canales de atención, Estudio de encuestas telefónicas de satisfacción de usuarios de programas de capacitación de SENCE”

2. Formación en el Puesto de Trabajo

El objetivo de este programa es insertar en un puesto de trabajo a personas desocupadas, cesantes o que buscan trabajo por primera vez, a través de la entrega de un incentivo a las empresas. Además, busca que las personas desarrollen competencias en un oficio gracias a la formación en su mismo puesto de trabajo (Línea Jóvenes Aprendices) y a un bono para capacitarse.

3. Diseño muestral

3.1. Diseño muestral encuesta dirigida a trabajadores

Se tomó como universo muestral a los/as trabajadores/as que participaron en el Programa Formación en el Puesto de Trabajo durante el año 2013, a partir del cual se estimó el tamaño muestral. La muestra nacional para el Programa Formación para el Trabajo tuvo parámetros de 5% de error y 95% de intervalo de confianza, y fue estratificada regionalmente para fortalecer los resultados.

Región	Universo	Muestra
I	71	6
II	389	34
III	66	18
IV	193	16
V	327	21
VI	231	15
VII	171	15
VIII	439	39
IX	662	62
X	443	40
XI	31	3
XII	22	3
XIII	597	57
XIV	136	12
XV	111	10
Total general	3.889	351

3.2. Diseño muestral encuesta dirigida a empresas

Se tomó como universo al número total de empresas que participó en el Programa Formación en el Puesto de Trabajo durante el año 2013, a partir del cual se estimó el tamaño muestral. La muestra nacional para el Programa Formación para el Trabajo tuvo parámetros de 3.6% de error y 95% de intervalo de confianza, la que estaba compuesta inicialmente por muestras independientes a nivel regional con parámetros de 5% de error y 95% de intervalo de confianza, sin embargo por imposibilidad de acceder a la muestra definida mediante los tres intentos de contacto telefónico al total de la muestra original y a la de reposición, se definió eliminar la condición de representatividad por región.

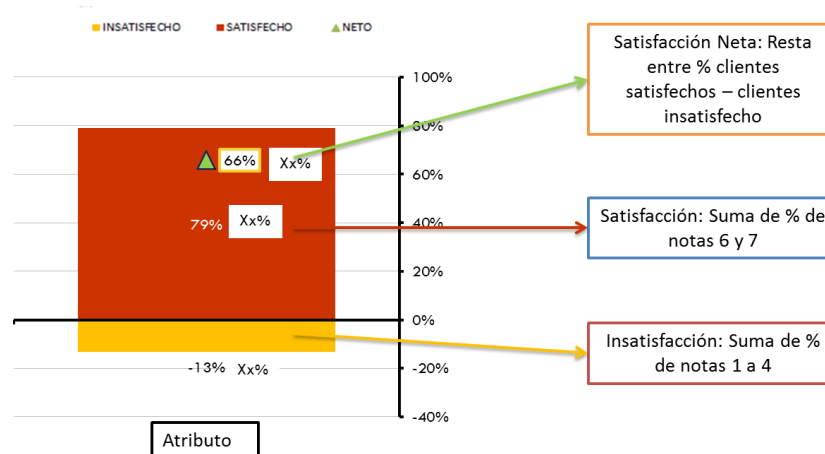
Región	Universo	Muestra
I	12	7
II	7	1
III	3	1
IV	17	9
V	67	46
VI	145	24
VII	70	54
VIII	227	134
IX	331	35
X	285	89
XI	25	6
XII	18	11
XIII	50	10
XIV	70	36
XV	74	25
Total general	1.401	488

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.

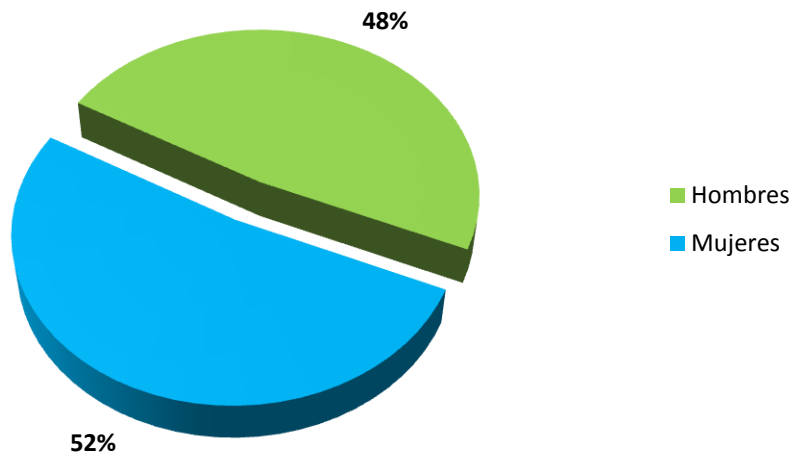
Evaluación correspondiente a porcentajes de satisfacción	
0%-50%	Muy negativa, necesita reformulación. Considerada como un muy bajo nivel de satisfacción.
51%-60%	Negativa, necesita modificación. Considerada como bajo nivel de satisfacción.
61%-75%	Regular, debe mejorar. Considerada como un nivel medianamente satisfactorio.
76%-90%	Positiva, considerado como un alto nivel de satisfacción.
91%-100%	Excelente, considerado como un muy alto nivel de satisfacción.

Resultados Programa Formación en el Puesto de Trabajo Trabajadores

1. Sexo de los encuestados/as

La distribución por sexo de la muestra aplicada al Programa FPT fue la siguiente, un 52% de mujeres y un 48% de hombres como se muestra a continuación:

Gráfico n°1 Distribución por Sexo Programa Formación en el Puesto de Trabajo (n=351)



2. Análisis de dimensiones

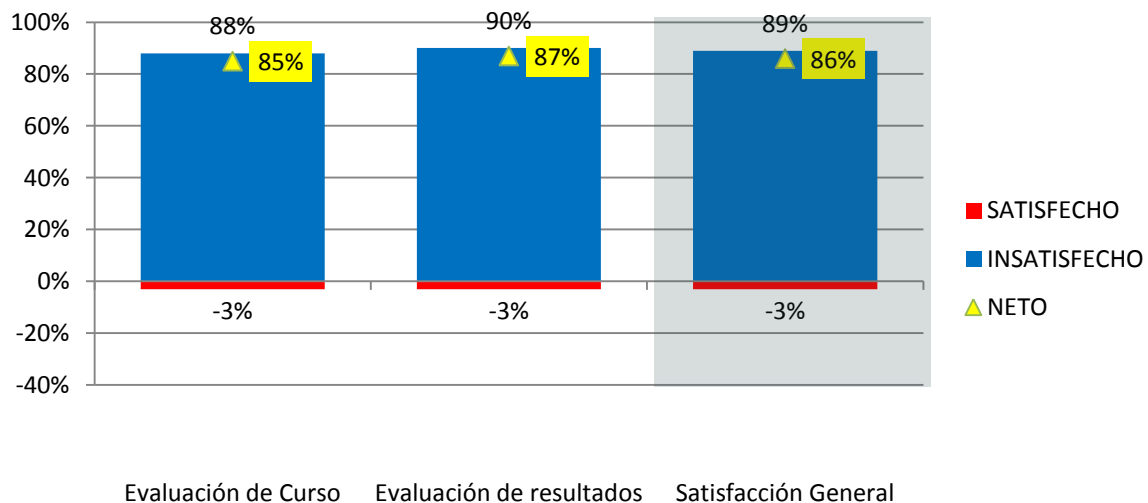
El presente capítulo presenta el resumen de los resultados de la encuesta aplicada, por medio de la identificación de dimensiones generales en las que se estructura el instrumento de medición para este programa en específico. Estas dimensiones son:

- ✓ 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 FPT. La satisfacción general neta¹ alcanza un 86% que es considerada positiva. Además todas las dimensiones “Evaluación de curso y de resultados” son evaluadas positivamente.

Gráfico n°2 Dimensiones y satisfacción general del Programa Formación en el Puesto de Trabajo. (n=351)



¹ Se construye a partir del promedio simple de los resultados de las dimensiones que componen la evaluación de satisfacción.

2.2. Dimensión “Evaluación de curso”

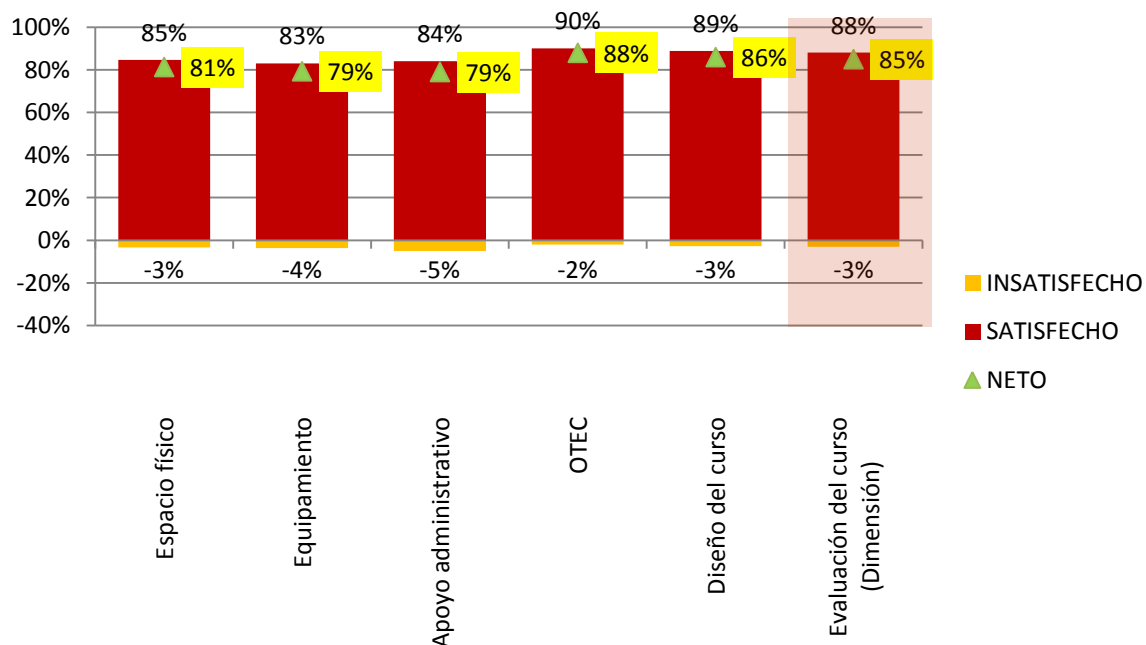
2.2.1. Resumen dimensión

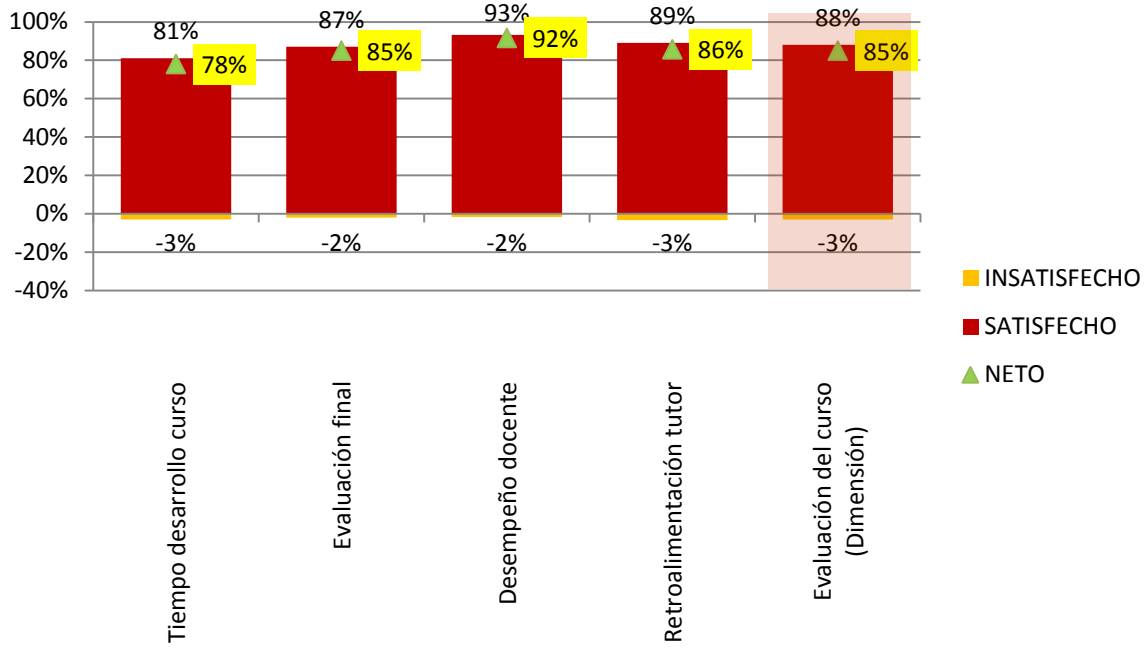
La dimensión “Evaluación de curso” da cuenta de la etapa de desarrollo del proceso de capacitación propiamente tal. Las sub-dimensiones que conforman esta dimensión son:

- ✓ 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 el 85%, lo que es considerado como positivo, y las sub-dimensiones que lo componen también son evaluadas positivamente, siendo la mejor evaluada en este programa el “Desempeño docente” con un 92% de satisfacción neta.

Gráfico n°3 Dimensión “Evaluación del curso” del Programa Formación en el Puesto de Trabajo (n=351)

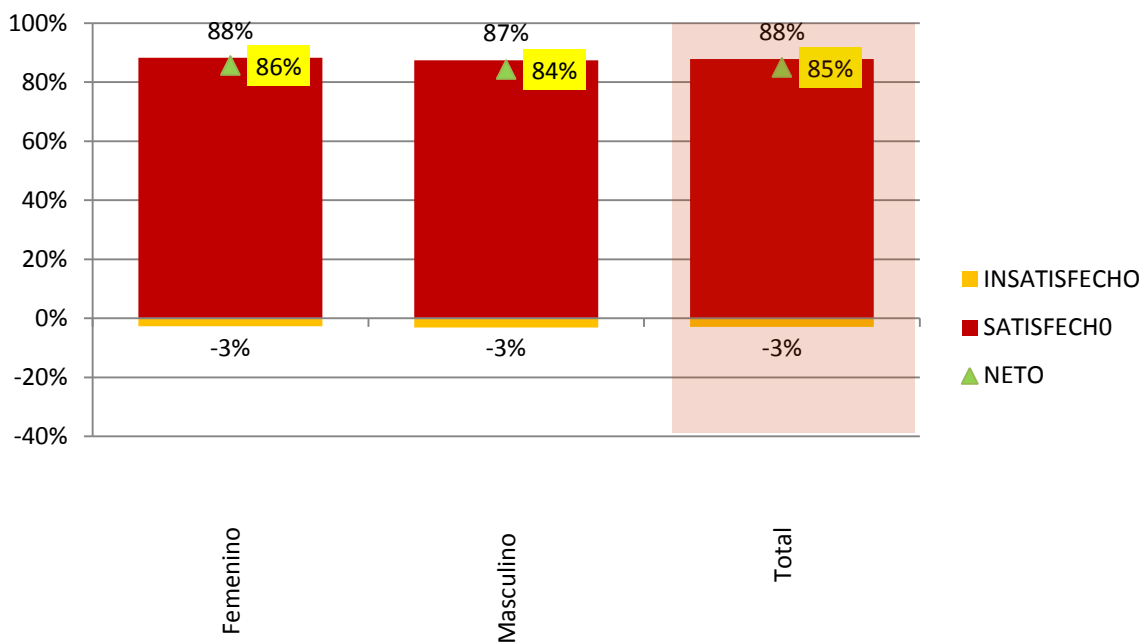




2.2.2. Resultados dimensión “Evaluación del curso” por sexo

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

Gráfico n°4 Dimensión “Evaluación del curso” por sexo del Programa Formación en el Puesto de Trabajo (n=351)

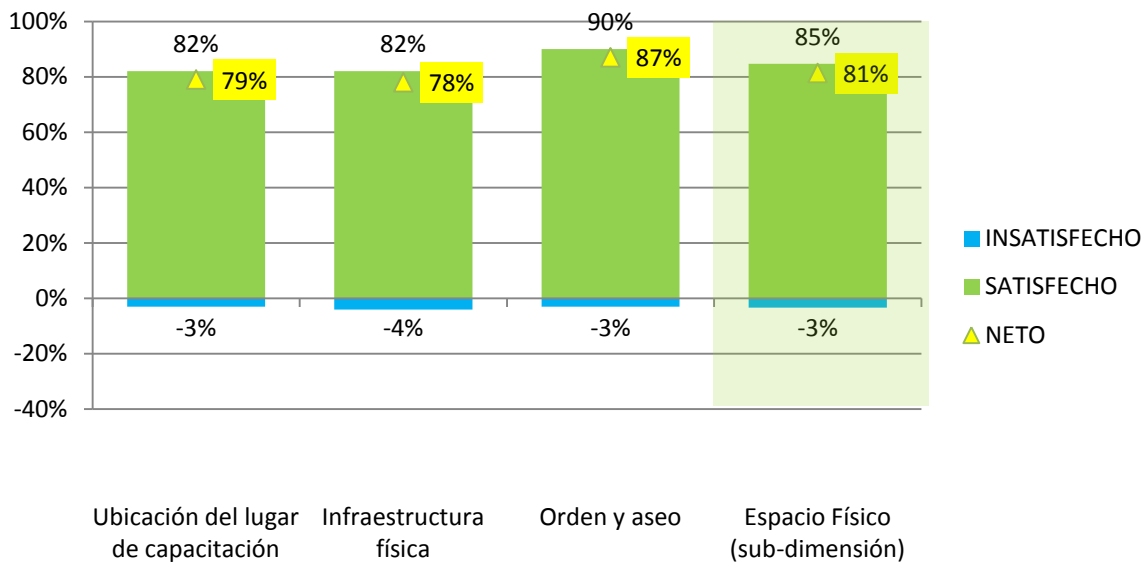


2.2.3. Resultado de variables por sub-dimensión

2.2.3.1. Sub - dimensión “Espacio físico”

A continuación se detallan la sub dimensión “Espacio físico”, que es parte de la dimensión “Evaluación de curso” y que es posible profundizar. Así, es posible observar una valoración positiva de las distintas variables que comprenden la presente sub-dimensión. La variable peor evaluada de esta sub-dimensión fue “Infraestructura física”.

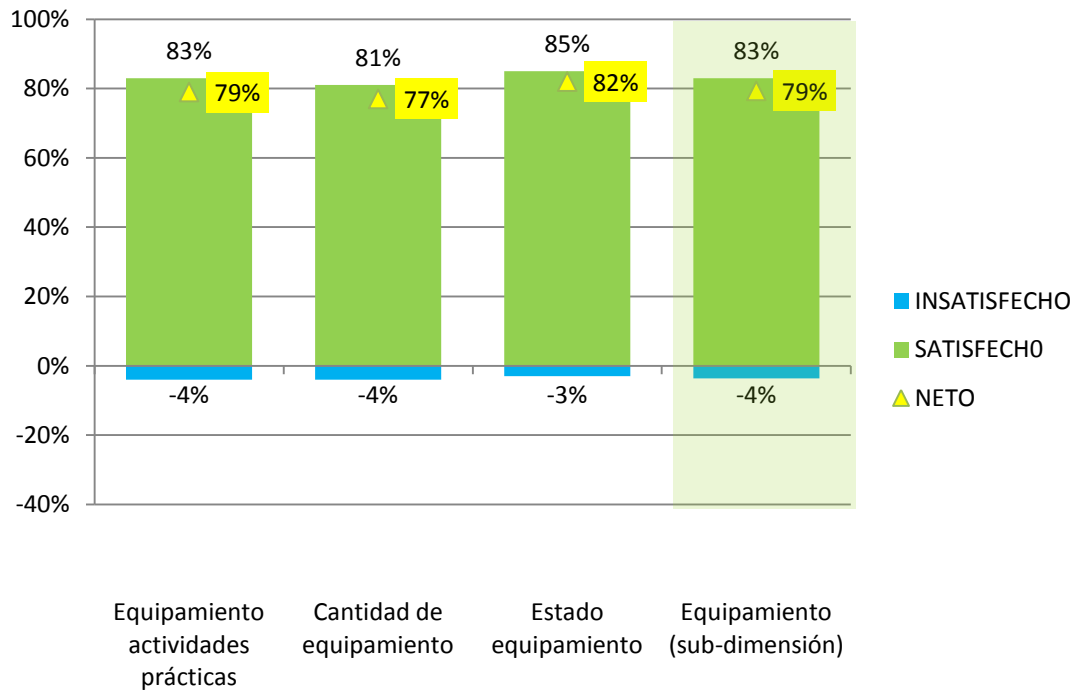
Gráfico n°5 Sub dimensión “Espacio físico” del Programa Formación en el Puesto de Trabajo (n=351)



2.2.3.2. Sub dimensión “Equipamiento”

La sub-dimensión “Equipamiento” en líneas generales fue positivamente evaluada por los/as usuarios/as. Destacando especialmente la valoración que se hizo de la preocupación por el estado de los equipamientos que se ponen a su disposición.

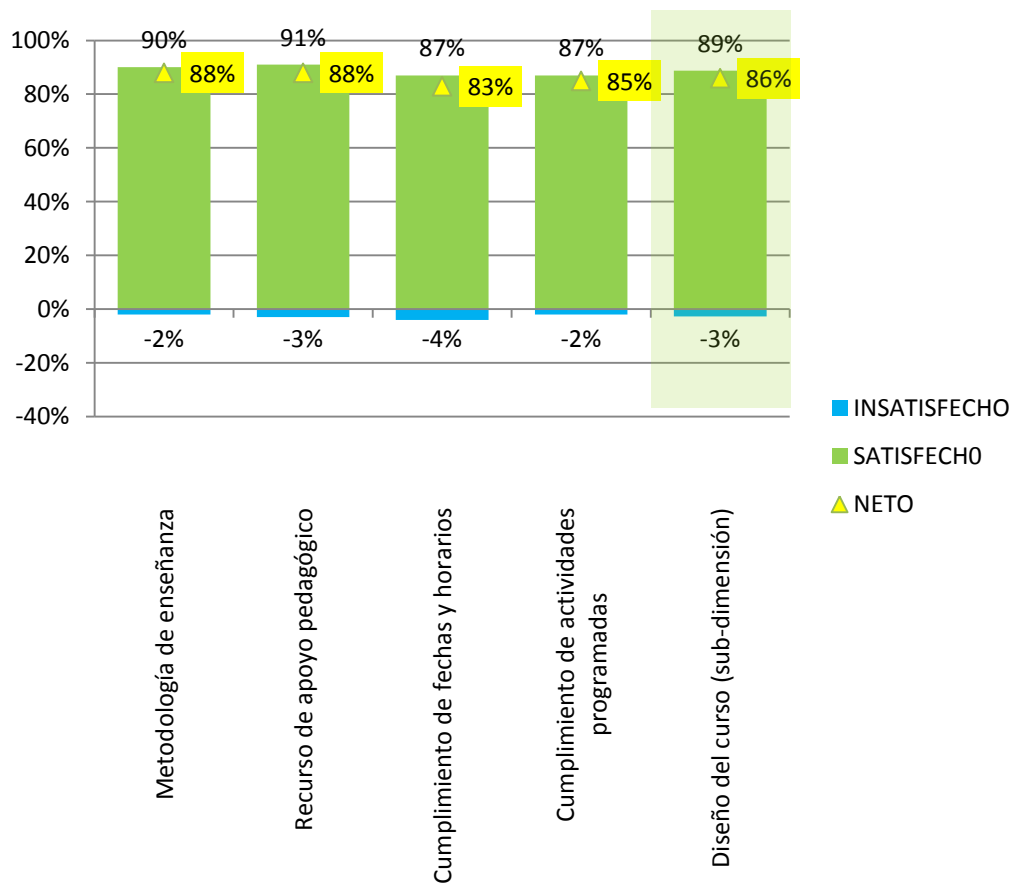
Gráfico n°6 Sub dimensión “Equipamiento” del Programa Formación en el Puesto de Trabajo (n=351)



2.2.3.3. Sub dimensión “Diseño del curso”

La sub-dimensión “Diseño de curso” fue evaluada como exitosa alcanzando una satisfacción neta del 86%, con un mínimo de 83% en la variable cumplimiento de fechas y horarios, y un máximo de 88% en las variables metodología de enseñanza y recursos de apoyo pedagógicos. De esta manera se desprende que ésta dimensión fue evaluada positivamente.

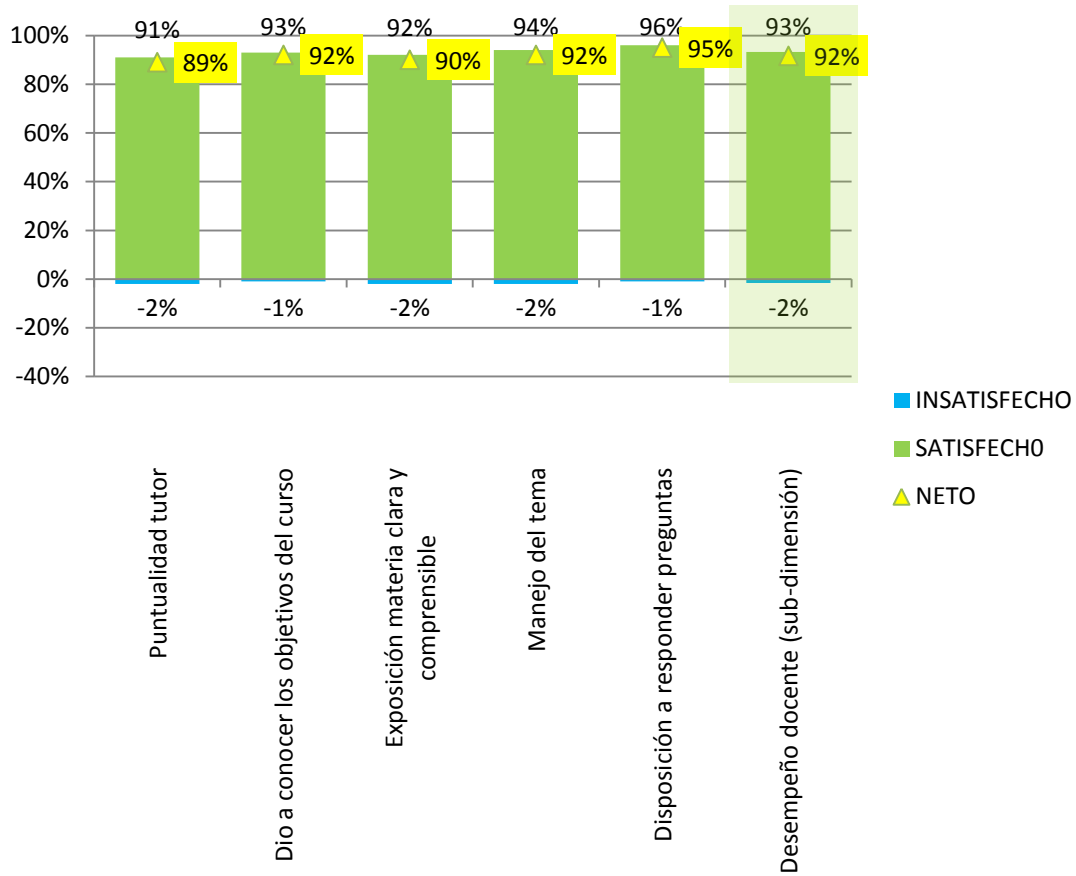
Gráfico n°7 Sub dimensión “Diseño del curso” del Programa Formación en el Puesto de Trabajo (n=351)



2.2.3.4. 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 FPT.

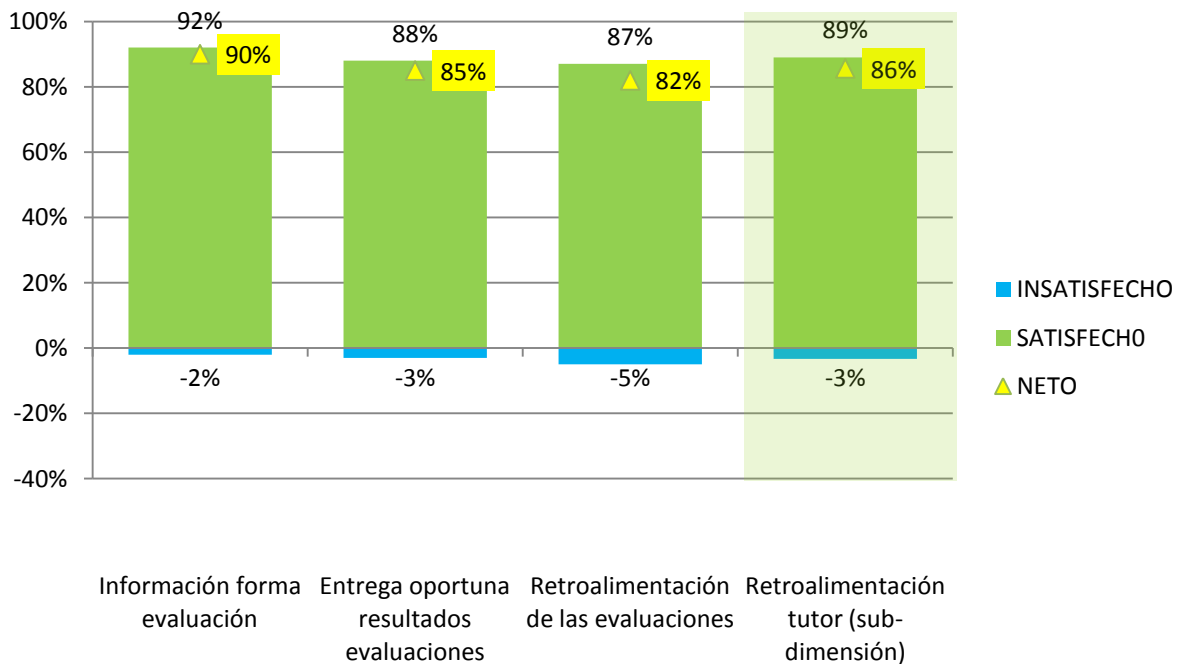
Gráfico n°8 Sub dimensión “Desempeño docente” del Programa Formación en el Puesto de Trabajo (n=351)



2.2.3.5. Sub dimensión “Retroalimentación”

La sub-dimensión “Retroalimentación” también es evaluada positivamente promediando una satisfacción neta del 86%, con un máximo en la variable “Información respecto a la forma de evaluar” con un 90%; siendo éste, la variable más positiva en términos de retroalimentación.

Gráfico n°9 Sub dimensión “Retroalimentación” del Programa Formación en el Puesto de Trabajo (n=351)



2.2.3.6. Otras variables

2.2.3.6.1. Información previa del curso

A los/as encuestados/as se les consulto si tenían conocimientos previos del curso, específicamente de su duración y horario. En este contexto, el 85% indico que sí, lo que podría reflejar un buen trabajo de difusión previa de la empresa o institución capacitadora en relación al Programa..

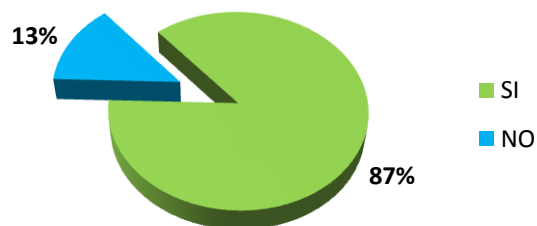
Gráfico n°10 Información previa de los cursos del Programa Formación en el Puesto de Trabajo (n=351)



2.2.3.6.2. Evaluación previa de conocimientos

También fueron consultados acerca de la aplicación de algún tipo de “diagnóstico de conocimientos” previo al inicio de las actividades lectivas, donde un 87% dijo que “SI”. Esta prueba es importante para proyectar el proceso pedagógico del curso, ya que permite mejorar la planificación del mismo en base al nivel de conocimientos que presentan los/as alumnos/as previo al inicio del curso propiamente tal.

Gráfico n°11 Evaluación previa de conocimientos del Programa Formación en el Puesto de Trabajo (n=351)



2.2.3.6.3. *Número de días a la semana en que se desarrolla la capacitación*

Al consultar respecto al número de días en que se desarrolló la capacitación, los participantes indicaron preferentemente que dichos cursos se ejecutaron durante 5 días a la semana.

Tabla n°1 Número de días desarrollo curso teórico, Programa Formación en el Puesto de Trabajo (n=351, excluyeron valores “0”horas=28 casos)

Número de días a la semana	Frecuencia	Porcentaje
1	2	0,57%
2	9	2,56%
3	41	11,68%
4	13	3,70%
5	210	59,83%
6	42	11,97%
7	6	1,71%

2.2.3.6.4. *Número de horas diarias en que se desarrolló la capacitación*

Por su parte, al ser consultados por el número de horas diarias que invertían en el desarrollo de la capacitación, en general se puede concluir, en base a la frecuencia observada, que las frecuencias que concentraron más datos fueron entre las 4 y las 8 horas.

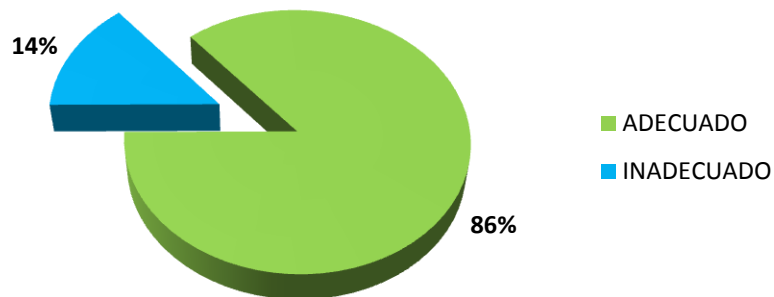
Tabla n°2 Número de horas diarias curso teórico, Programa Formación en el Puesto de Trabajo (n=351, excluyeron valores “0”horas=47casos)

Número de Horas	Frecuencia	Porcentaje
1	14	3,99%
2	14	3,99%
3	15	4,27%
4	50	14,25%
5	33	9,40%
6	34	9,69%
7	20	5,70%
8	92	26,21%
9	19	5,41%
10	10	2,85%
12	3	0,85%

2.2.3.6.5. Adecuación duración del curso

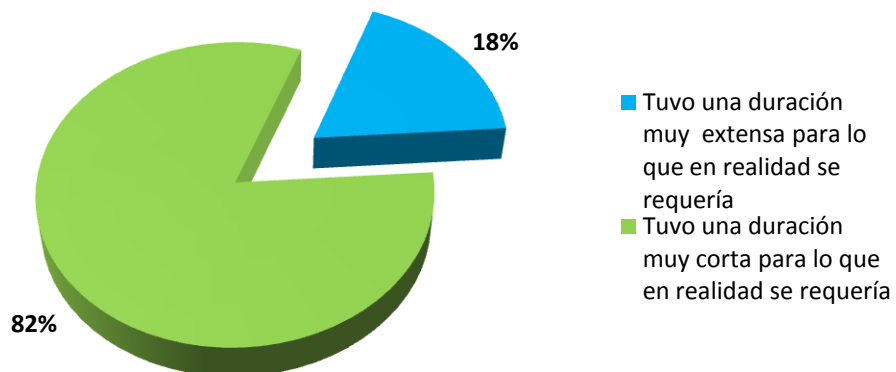
Los/as usuarios/as también fueron consultados por el “Nivel de adecuación de la duración del curso”, observándose que un 86% de ellos lo consideró adecuado.

Gráfico n°12 Adecuación duración del curso. Programa Formación en el Puesto de Trabajo (n=351)



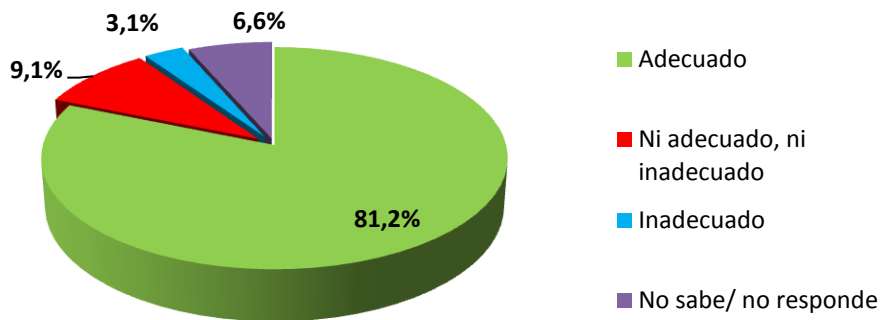
A los que contestaron negativamente, se le consulto por la razón de que lo hayan calificado como inadecuado y esta se relacionó con el hecho de que la duración del curso fue más corta para lo que en realidad se requería, acumulando un 82% de las preferencias.

Gráfico n°13 Razón calificación inadecuada Programa Formación en el Puesto de Trabajo. (n=49)



Respecto a la percepción de adecuación del horario en que se ejecutó el curso, el 81% de quienes participaron en el programa indicó que el horario del curso fue adecuado.

**Gráfico n°14 Adecuación del Horario del Curso. Programa Formación en el Puesto de Trabajo.
(n=351)**



2.3. Dimensión “Evaluación de resultados”

2.3.1. Resumen dimensión

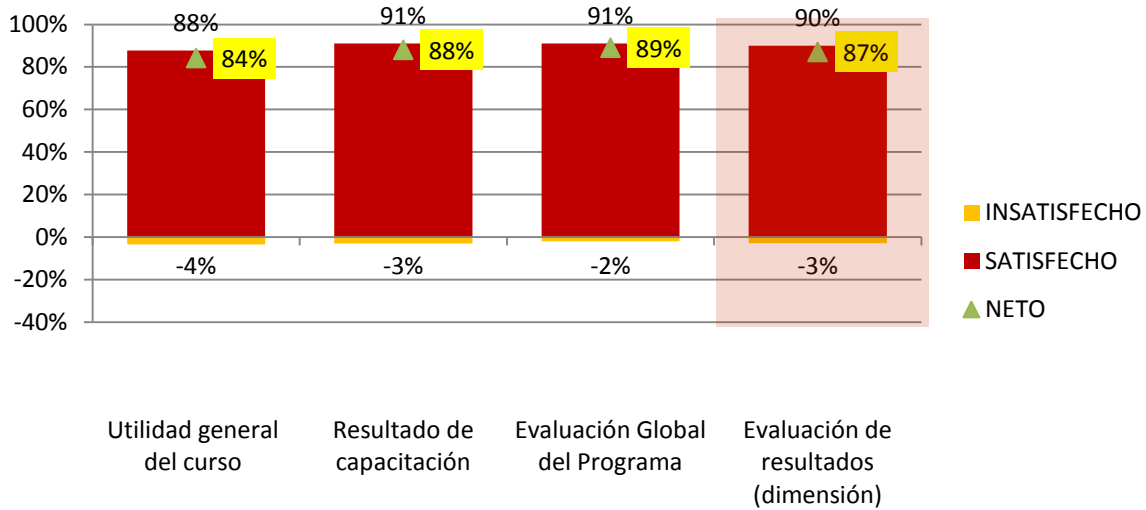
La dimensión “Evaluación de resultados” da cuenta de los productos y los conocimientos entregados por los cursos de capacitación propiamente tal. Las sub-dimensiones que conforman esta dimensión son:

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

La satisfacción neta de esta dimensión² alcanza un 87%, lo que es considerado como positivo. Asimismo, las sub-dimensiones que lo componen también son evaluadas positivamente siendo la mejor evaluada la sub dimensión “Evaluación global del programa”.

² Calculada a partir del promedio obtenido por los resultados de las sub dimensiones que componen la “Evaluación de resultados”

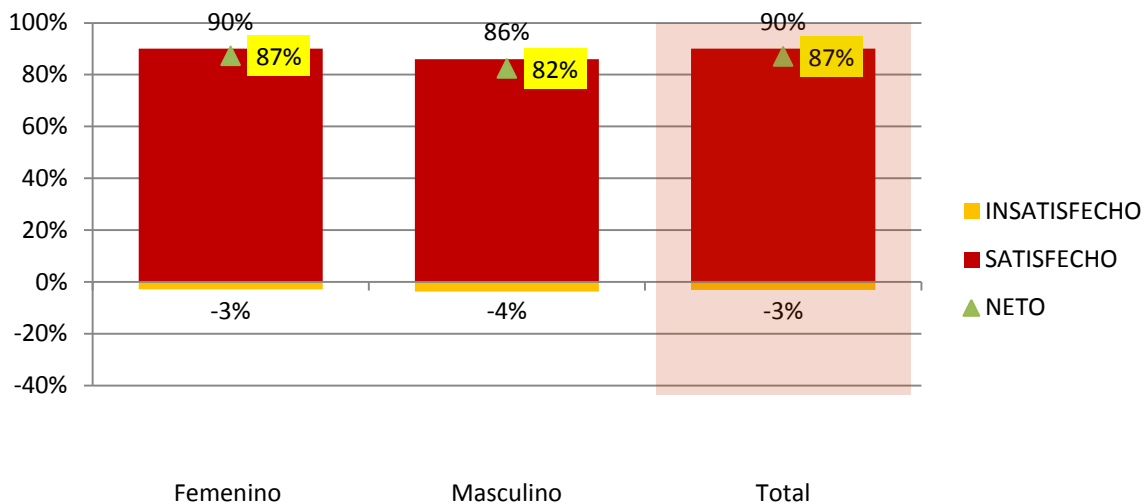
Gráfico n°15 Dimensión “Evaluación de resultados” del Programa Formación en el Puesto de Trabajo (n=351)



2.3.2. 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°16 Dimensión “Evaluación de resultados” por sexo del Programa Formación en el Puesto de Trabajo (n=351)

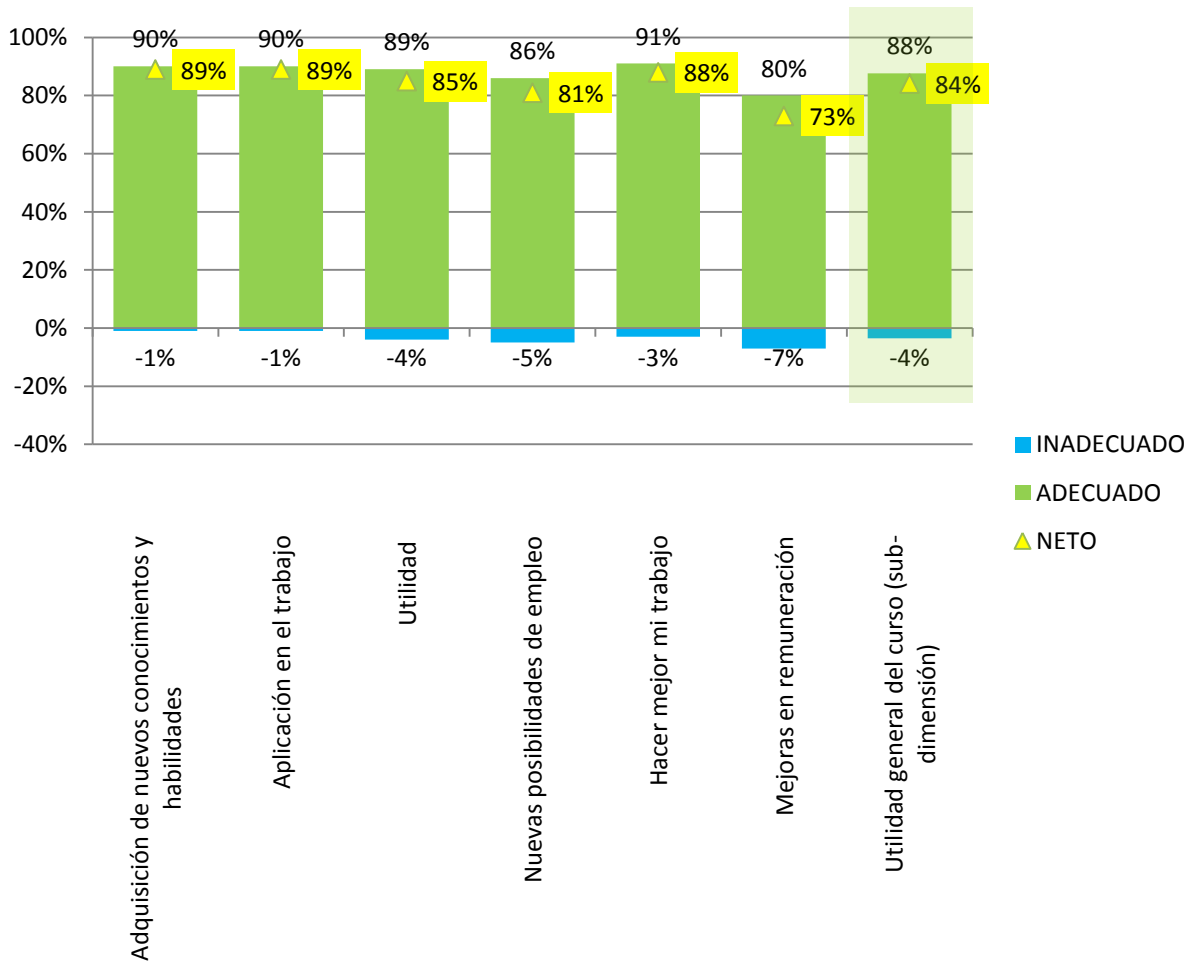


2.3.3. Resultado de variables por sub-dimensión

2.3.3.1. Sub-dimensión “Utilidad general del curso”

En líneas generales la sub- dimensión “Utilidad del curso”, fue evaluada con una alta valoración, destacándose el atributo “Aplicación en el trabajo”, que obtiene una positiva evaluación de 89% en la satisfacción neta.

Gráfico n°17 Sub dimensión “Utilidad general del curso” del Programa Formación en el Puesto de Trabajo (n=351)

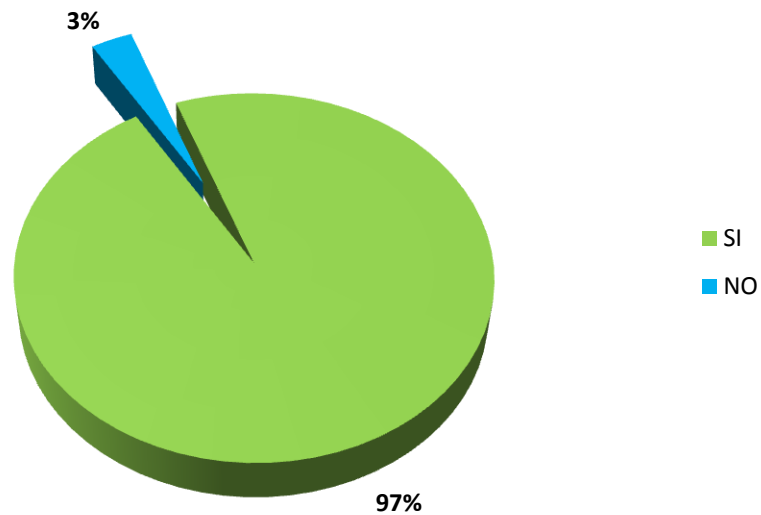


2.3.3.2. Otras variables.

Otro parámetro que se utilizó para medir la satisfacción de los/as usuarios/as fue la “Recomendación del programa” que nos muestra el grado de conformidad con el programa “Formación en el Puesto de Trabajo” 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 97% indicó que “Si” recomendaría el curso. Lo que permite reforzar la percepción positiva observada en el apartado anterior relacionada con la evaluación general de programa y que alcanzo un 89% de satisfacción neta.

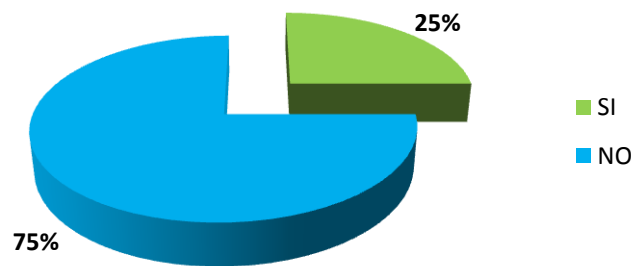
**Gráfico n°18 Recomendación Programa Formación en el Puesto de Trabajo
(n=351)**



3. Análisis Maestro Guía

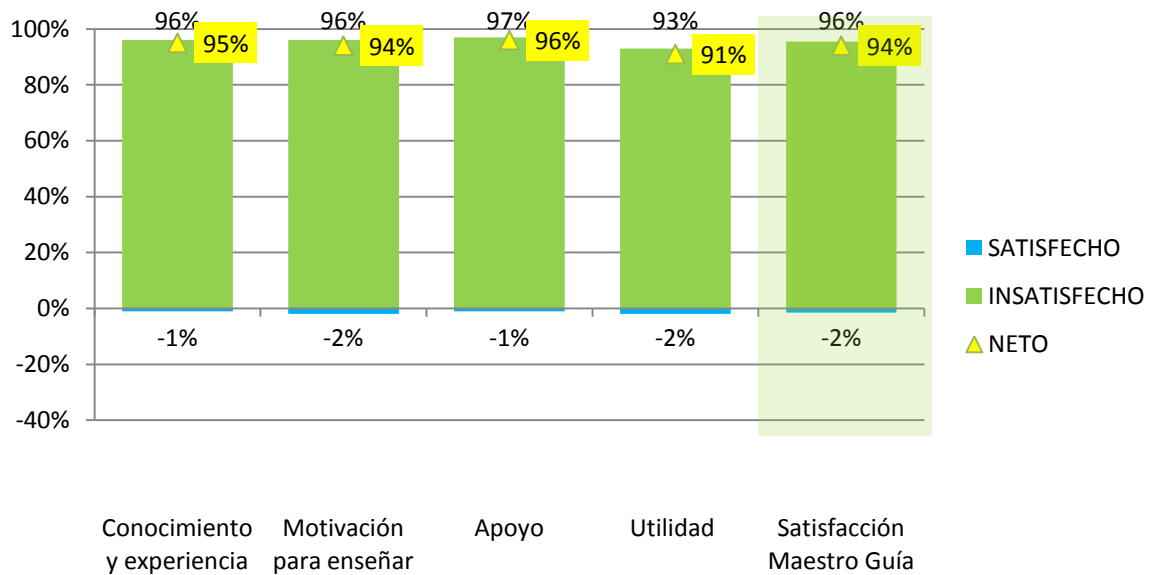
Respecto a la opinión que tienen los participantes del curso del “Maestro Guía”, el 75% de los/as consultados/as indicó no haberlo tenido asignado durante la ejecución del curso

Gráfico n°19 Porcentaje de Participantes de los cursos que indica tener asignado un Maestro Guía Programa Formación en el Puesto de Trabajo (n=351)



Por otro lado, el Maestro Guía obtuvo una evaluación exitosa del 94% (satisfacción neta) donde la mejor variable evaluada fue conocimiento y experiencia del maestro guía y la más baja (en comparación a las otras variables) utilidad de su asignación durante el curso.

Gráfico n°20 Evaluación Maestro Guía Programa Formación en el Puesto de Trabajo (n=351)



4. Resumen final de los resultados de satisfacción del Programa Formación en el Puesto de Trabajo Usuarios/as Trabajadores/as.

4.1. Resumen resultados generales

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 “Formación en el Puesto de Trabajo”

Tablas n°3 Resumen de evaluaciones de satisfacción a nivel general Programa Formación en el Puesto de Trabajo

DIMENSIÓN	SUB-DIMENSIÓN	VARIABLE	SATISFACCIÓN NETA GENERAL
EVALUACIÓN DE CURSO	Evaluación general espacio físicos	Ubicación del lugar de capacitación	79%
		Infraestructura física	78%
		Orden y aseo	87%
	Evaluación del equipamiento utilizado en el desarrollo del curso	Equipamiento actividades prácticas	79%
		Cantidad de equipamiento	77%
		Estado de equipamiento	82%
	Evaluación apoyo administrativo durante el curso	Apoyo administrativo	79%
	Evaluación general de la OTEC	Evaluación OTEC	88%
	Evaluación diseño del curso	Metodología de enseñanza	88%
		Recurso de apoyo pedagógico	88%
		Cumplimiento de fechas y horarios	83%
		Cumplimiento de actividades programadas	85%
	Tiempo utilizado para el desarrollo del curso	Adecuación del horario del curso	78%
	Valoración forma evaluación final del curso	Evaluación final del curso	85%
	Evaluación desempeño docente	Puntualidad del tutor	89%
		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	90%
Entrega oportuna resultados evaluación		85%	
Retroalimentación de las evaluaciones		82%	

EVALUACIÓN DE RESULTADOS	Evaluación utilidad general del curso	Adquisición de conocimientos y habilidades	89%
		Aplicación en el trabajo	89%
		Utilidad	85%
		Nuevas posibilidades de empleo	81%
		Hacer mejor mi trabajo	88%
		Mejoras remuneración	73%
	Evaluación resultado capacitación	Resultado capacitación	88%
Evaluación global del programa	Evaluación programa	89%	
EVALUACION MAESTRO GUIA	Atributos de la participación del Maestro Guía	Conocimiento y Experiencia	95%
		Motivación para Enseñar	94%
		Apoyo	96%
		Utilidad	91%
	Evaluación General	Satisfacción general con el Maestro Guía	94%

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 fueron: “Dio a conocer los objetivos del curso” (92%), “Manejo del tema” (92%) y, “Disposición a responder preguntas” (95%). Además se destaca la participación del Maestro Guía, que en todas sus sub dimensiones aparece evaluado con resultados excelentes.

En tanto las debilidades a nivel general se concentraron en las siguientes variables: “Infraestructura Física” (78%), “Cantidad de Equipamiento” (77%) y “Mejoras en remuneración” (73%). Las dos primeras relacionadas con temas tangibles y la tercera se vinculan a las expectativas de mejoras monetarias post desarrollo del curso o capacitación. Se puede de esta manera observar que la debilidad de este programa se encuentra vinculada esencialmente a aspectos tangibles en el proceso de desarrollo de los cursos o capacitaciones.

4.2. Resumen resultados de género

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 Formación en el Puesto de Trabajo

DIMENSIÓN	SUB-DIMENSIÓN	VARIABLE	SATISFACCIÓN NETA	
			HOMBRES	MUJERES
EVALUACIÓN DE CURSO	Evaluación general espacio físicos	Ubicación del lugar de capacitación	81%	76%
		Infraestructura física	84%	73%
		Orden y aseo	88%	81%
	Evaluación del equipamiento utilizado en el desarrollo del curso	Equipamiento actividades prácticas	77%	81%
		Cantidad de equipamiento	78%	76%
		Estado de equipamiento	82%	82%
	Evaluación apoyo administrativo durante el curso	Apoyo administrativo	80%	80%
	Evaluación general de la OTEC	Evaluación OTEC	86%	89%
	Evaluación diseño del curso	Metodología de enseñanza	83%	92%
		Recurso de apoyo pedagógico	86%	90%
		Cumplimiento de fechas y horarios	83%	83%
		Cumplimiento de actividades programadas	80%	88%
	Tiempo utilizado para el desarrollo del curso	Adecuación del horario del curso	77%	79%
	Valoración forma evaluación final del curso	Evaluación final del curso	87%	83%
	Evaluación desempeño docente	Puntualidad del tutor	88%	89%
		Dio a conocer los objetivos del curso	91%	93%
		Exposición materia clara y comprensible	89%	95%
		Manejo del tema	88%	95%
		Disposición a responder preguntas	95%	95%
	Retroalimentación entregada por el tutor	Información forma de evaluación	90%	91%
Entrega oportuna resultados evaluación		80%	89%	
Retroalimentación de las evaluaciones		80%	83%	

EVALUACIÓN DE RESULTADOS	Evaluación utilidad general del curso	Adquisición de conocimientos y habilidades	91%	85%
		Aplicación en el trabajo	89%	90%
		Utilidad	80%	90%
		Nuevas posibilidades de empleo	80%	81%
		Hacer mejor mi trabajo	89%	88%
		Mejoras remuneración	76%	71%
	Evaluación resultado capacitación	Resultado capacitación	87%	89%
	Evaluación global del programa	Evaluación programa	86%	93%

No es posible identificar con precisión si hombres o mujeres evalúan de forma diferenciada el programa, sin embargo es importante observar el resultado del indicador “Evaluación global del programa en la que las mujeres evalúan mejor el programa por 7 puntos porcentuales más que los hombres.

En el caso de los elementos peor evaluados tanto en hombres como en mujeres, fue posible observar una concordancia en la variable “mejoras en la remuneración”.

En el caso de los aspectos positivos o mejor evaluados por los hombres éstos se concentran en la sub-dimensión “Evaluación de desempeño docente”, destacando las variables “Dio a conocer los objetivos del curso” y “disposición a responder preguntas”.

Por su parte, en las mujeres los aspectos mejor evaluados fueron las sub-dimensiones “Evaluación de desempeño docente” con las variables “Exposición materia clara y comprensible”, “Manejo de Tema” y “Disposición a responder preguntas”.

Resultados Programa Formación en el Puesto de Trabajo Empresas

1. Caracterización

La sección antecedente del instrumento de medición nos entregó los elementos necesarios para poder identificar tres aspectos centrales en el acercamiento y vinculación de las empresas que participaron del programa FPT usuarios empresas con el SENCE. Los aspectos fueron:

- ✓ Participación previa en programas SENCE.
- ✓ Tiempo de participación en programas SENCE.
- ✓ Medio de postulación.

1.1. Participación previa programas SENCE

Un 42% de las empresas manifestó al momento de ser consultados que si habían participado en programas de SENCE para capacitación previamente.

Gráfico n°21 Participación previa en programas SENCE Programa Formación en el Puesto de Trabajo Empresas (n=488)



1.2. Tiempo de participación en programas SENCE

Del 42% de empresas usuarias que participaron del Programa Formación en el Puesto de Trabajo durante el año 2013 y que indicaron que han participado previamente de otros programas de SENCE, el 72% indica que viene utilizando beneficios de SENCE desde un periodo comprendido entre 1 a 3 años atrás.

**Tabla n°5 Tiempo de participación en programas SENCE Programa Formación en el Puesto de Trabajo Empresas (AÑOS)
(n=196)**

Número de años	Frecuencia	Porcentaje
0	8	4,08%
1	56	28,57%
2	60	30,61%
3	25	12,76%
4	16	8,16%
5	9	4,59%
6	12	6,12%
7	4	2,04%
8	1	0,51%
9	1	0,51%
10	4	2,04%

**Tabla n°6 Tiempo de participación en programas SENCE Programa Formación en el Puesto de Trabajo Empresas (MESES)
(n=34)**

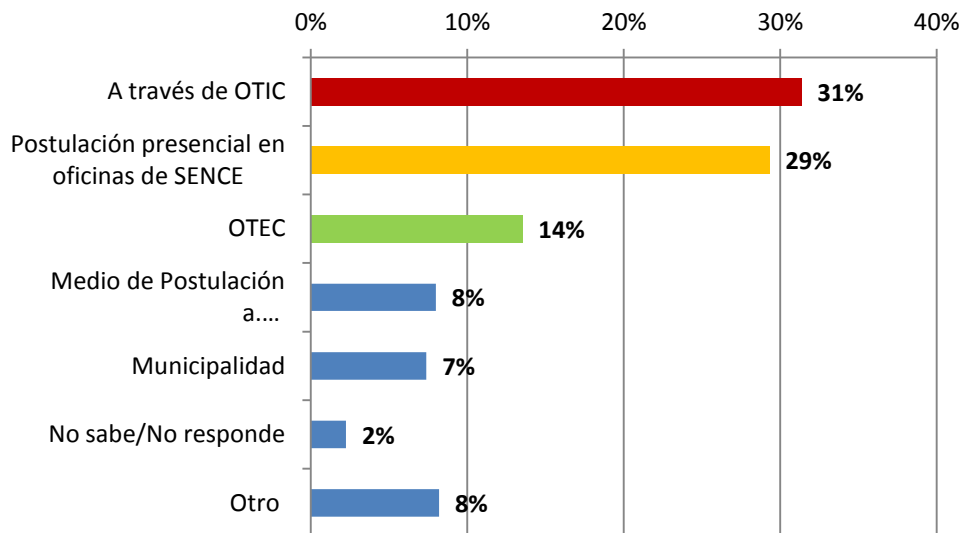
Número de meses	Frecuencia	Porcentaje
0	23	67,65%
2	1	2,94%
4	1	2,94%
5	1	2,94%
6	5	14,71%
8	1	2,94%
8	2	5,88%

1.3. Medio de postulación

La identificación de los principales medios por los cuales las empresas postulan al Programa FPT, es clave para fortalecer y mejorar el proceso mismo de postulación.

Se pudo observar la importancia de las OTIC en este proceso, en un segundo lugar se muestra como relevante la postulación presencial por medio de las oficinas del SENCE. Dado el bajo porcentaje de postulaciones online, se hace necesario fortalecer esta vía de postulación en el caso de las empresas.

Gráfico n°22 Medios de Postulación Programa Formación en el Puesto de Trabajo Empresas (n=488)



2. Análisis de dimensiones

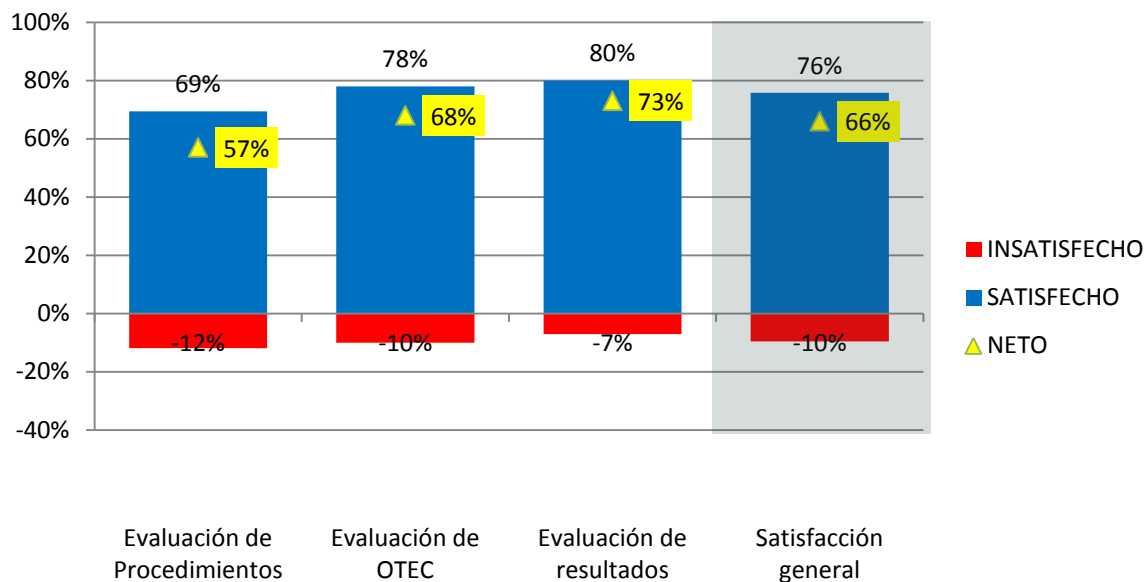
El presente capítulo da cuenta de los resultados de las dimensiones generales de evaluación de la satisfacción. Estas dimensiones son:

- ✓ Evaluación de procedimientos
- ✓ Evaluación de OTEC
- ✓ 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 FPT para usuarios empresas. La satisfacción general³ neta alcanza al 66% que es considerada como regular.

Gráfico n°23 Satisfacción General Programa Formación en el Puesto de Trabajo Empresas (n=488)



³ Se construyó a partir del promedio simple de los resultados de las dimensiones que evalúan el Programa.

2.1.1. Dimensión “Evaluación de procedimientos”

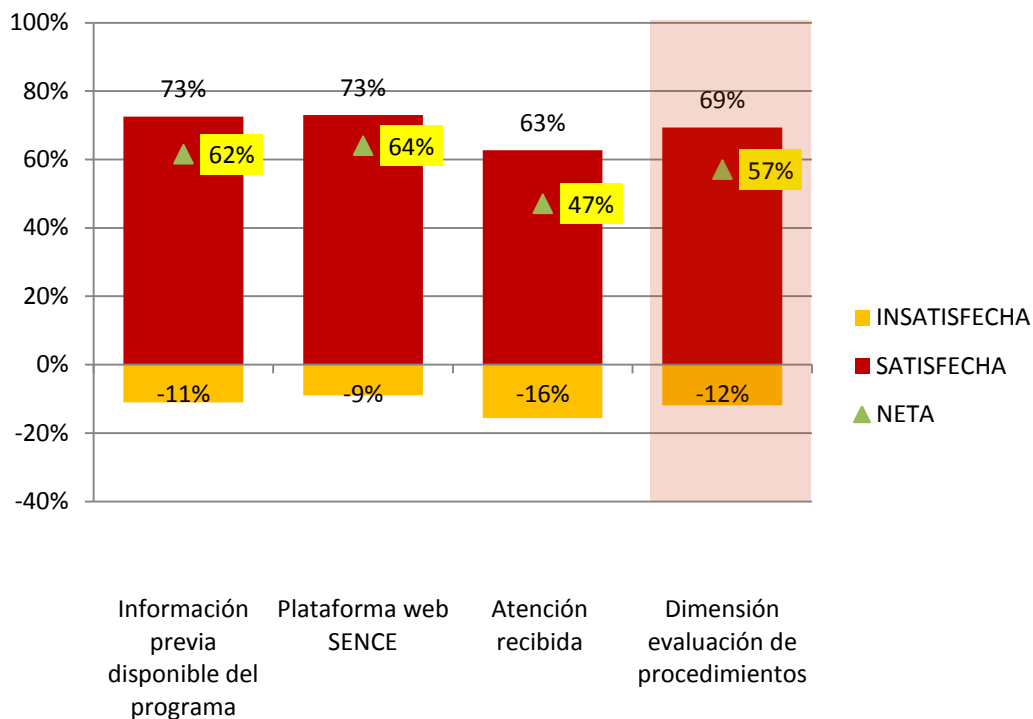
2.1.1.1. Resumen dimensión

La dimensión “Evaluación de procedimientos” da cuenta de la etapa previa al inicio de los cursos de capacitación por parte de los trabajadores de las empresas. 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 57%, lo que es considerado como negativo, y las sub-dimensiones que lo componen son evaluadas regular y negativamente.

Gráfico n°24 Dimensión “Evaluación de procedimientos” Programa Formación en el Puesto de Trabajo Empresas (n=488)



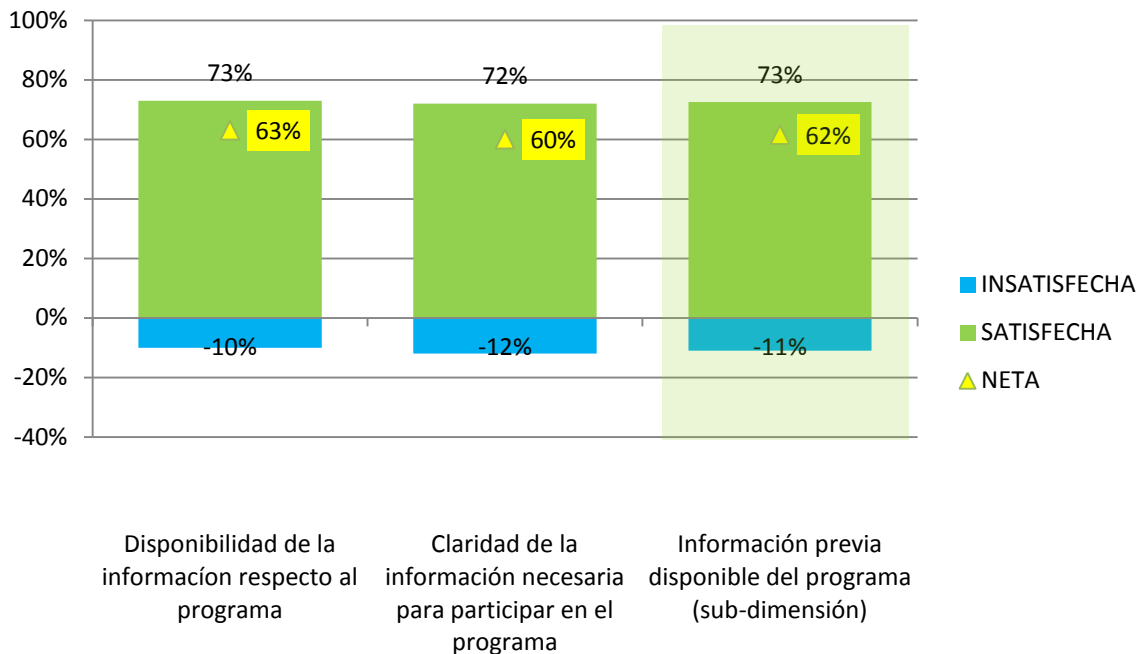
2.1.1.2. Resultado de variables por sub-dimensiones

A continuación se detalla las variables que componen las sub-dimensiones que comprenden la dimensión “Evaluación de procedimientos” y que se componen de más de una sub dimensión.

2.1.1.2.1. Sub-dimensión “Información previa resultado del programa”

Como se puede observar en el gráfico, el nivel de satisfacción neto en las variables que componen la sub-dimensión “Información previa disponible del programa” es negativa.

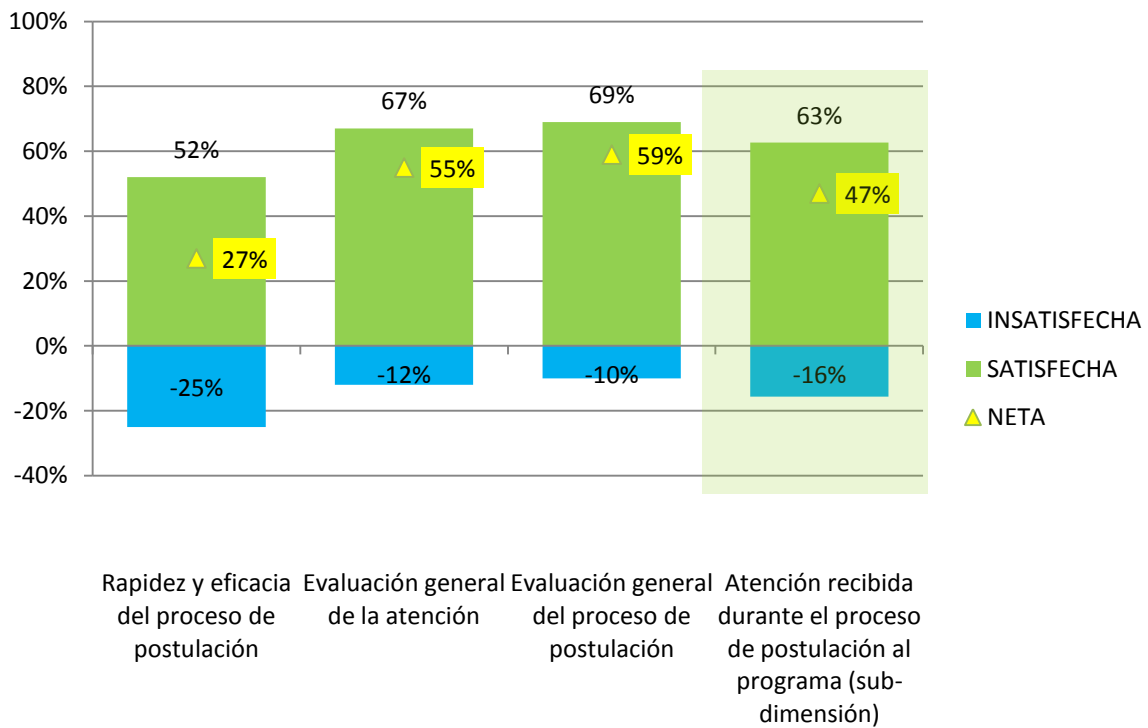
Gráfico n°25 Sub-dimensión “Información previa disponible del Programa” Formación en el Puesto de Trabajo Empresas (n=488)



2.1.1.2.2. Sub-dimensión “Atención recibida”

Al observar el gráfico, es posible observar que las tres variables que conforman esta sub-dimensión, son evaluadas de forma negativa o muy negativa. Aunque la que presenta un menos porcentaje de satisfacción neta es “Rapidez y eficacia del proceso de postulación” con un 27%.

Gráfico n°26 Sub- dimensión “Atención recibida” del Programa Formación en el Puesto de Trabajo Empresas (n=488)

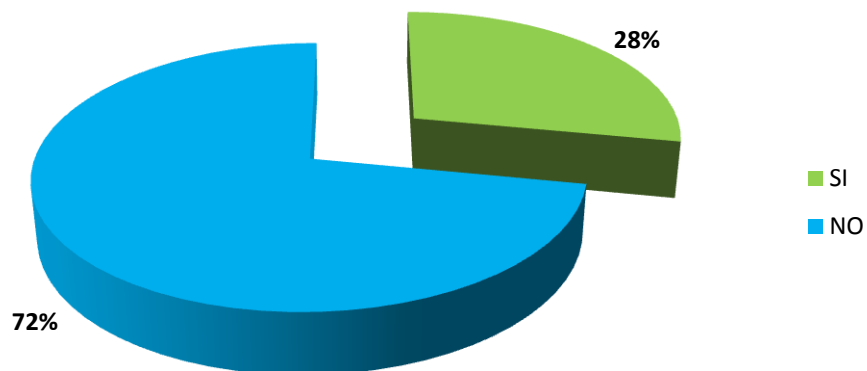


2.1.1.3. Uso de página web

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 empresas consultadas solamente un 28% indicó 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 no es la vía más importante de relación de las empresas con la institución.

Gráfico n°27 Uso de página Web Programa Formación en el Puesto de Trabajo Empresas (n=488)



2.1.2. Dimensión “Evaluación de OTEC”

A modo de introducción a la evaluación de las OTEC se debe precisar que el 60.2% de las empresas participantes del Programa Formación en el Puesto de Trabajo indicaron que las actividades de capacitación realizadas como parte del programa fueron ejecutadas a través de una OTEC.

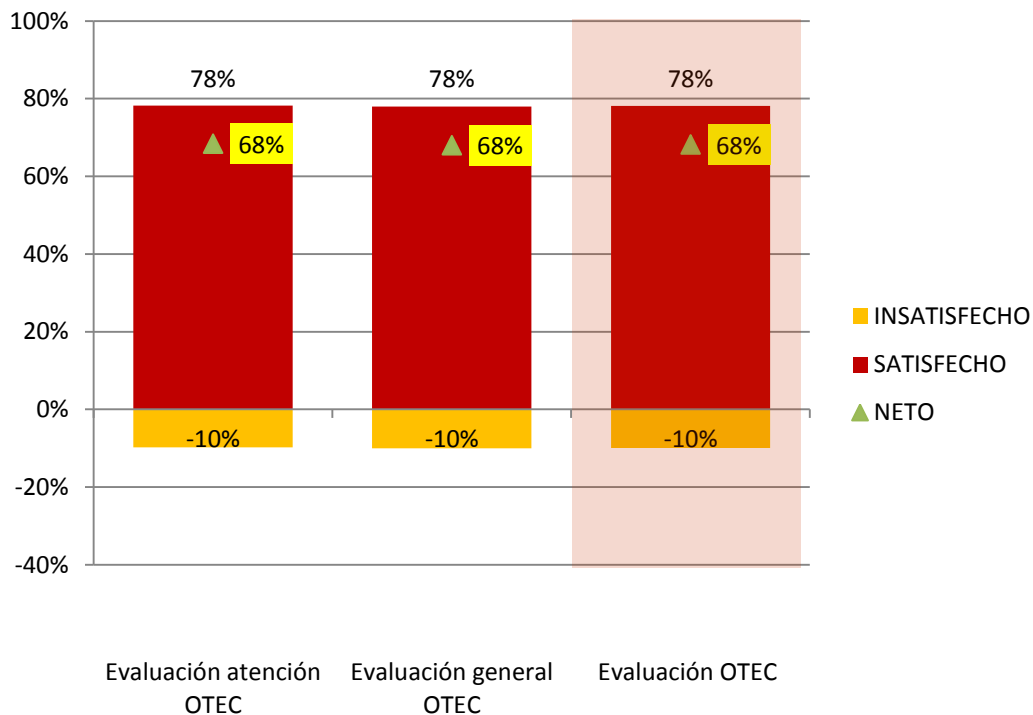
2.1.2.1. Resumen dimensión

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

- ✓ Evaluación atención OTEC.
- ✓ Evaluación general OTEC.

La satisfacción neta de esta dimensión alcanza el 68%, lo que es considerado como regular, y las sub-dimensiones que lo componen también son evaluadas regularmente, todas con el mismo nivel de un 68%

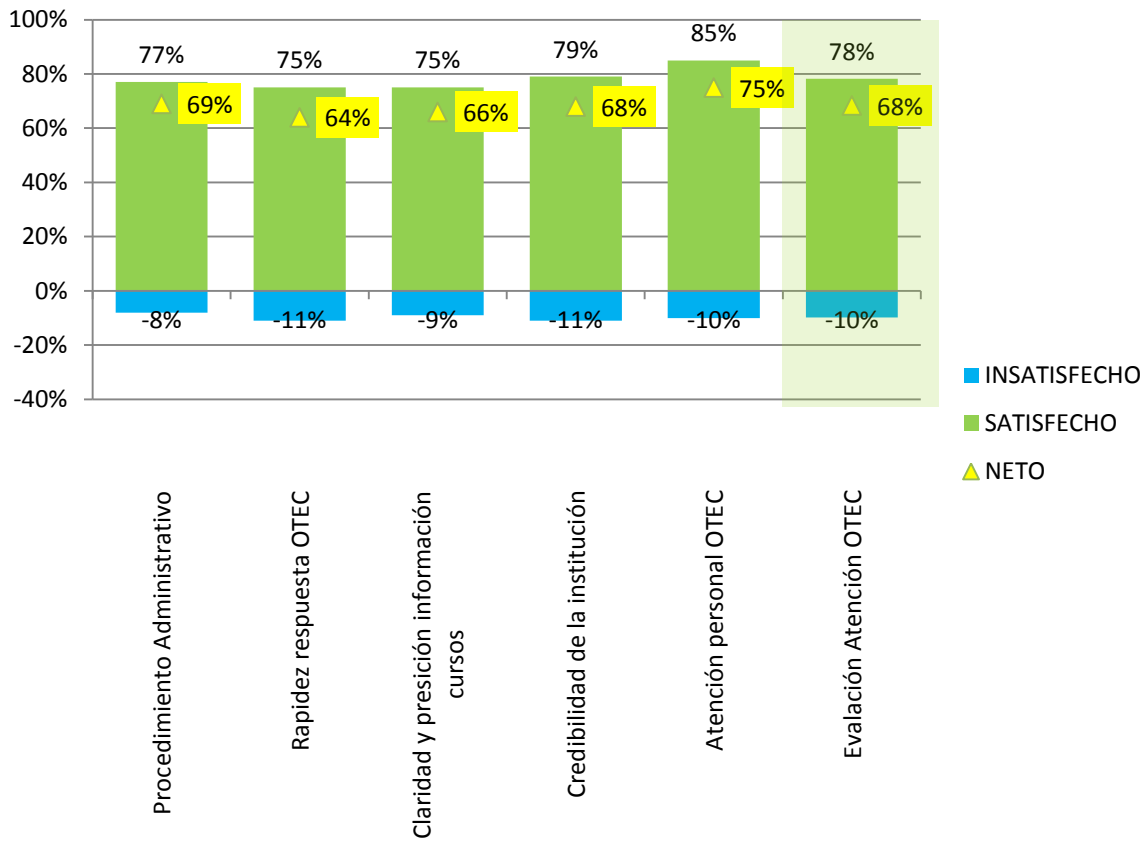
**Gráfico n°28 Dimensión “Evaluación OTEC” Programa Formación en el Puesto de Trabajo
Empresas
(n=269)**



2.1.2.2. Sub dimensión “Evaluación atención OTEC”

De las dos sub dimensiones que componen la “Evaluación de la OTEC”, la correspondiente a la atención de la OTEC es posible de profundizar producto de que está compuesta por 5 indicadores, siendo posible observar una valoración regular de las distintas variables que la comprenden. La variable peor evaluada por las empresas en esta sub-dimensión fue Rapidez respuesta OTEC con un 64%

Gráfico n°29 Sub-dimensión “Evaluación atención OTEC” Programa Formación en el Puesto de Trabajo Empresas (n=269)

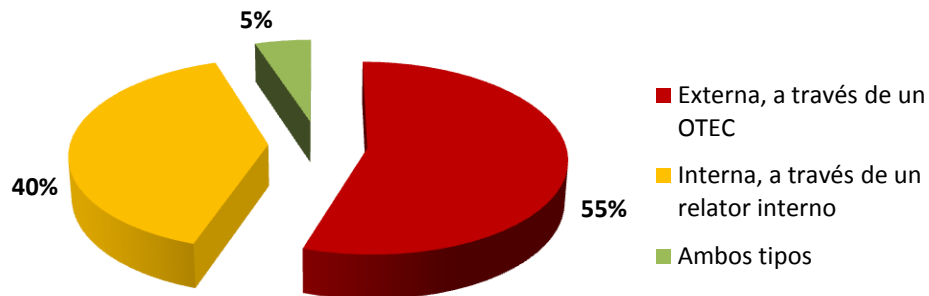


2.1.3. Otras variables

2.1.3.1. Identificación tipo de capacitación

A las empresas se les consultó por el tipo de capacitación que realizaron sus trabajadores que participaron en el Programa FPT. De esta forma fue posible observar que el principal tipo de capacitación realizada por los trabajadores fue a través de una OTEC que acumula un 55% de las preferencias. Con un 40% se pudo observar que la segunda opción preferente tomada por las empresas es capacitar por medio de relatores propios de la empresa.

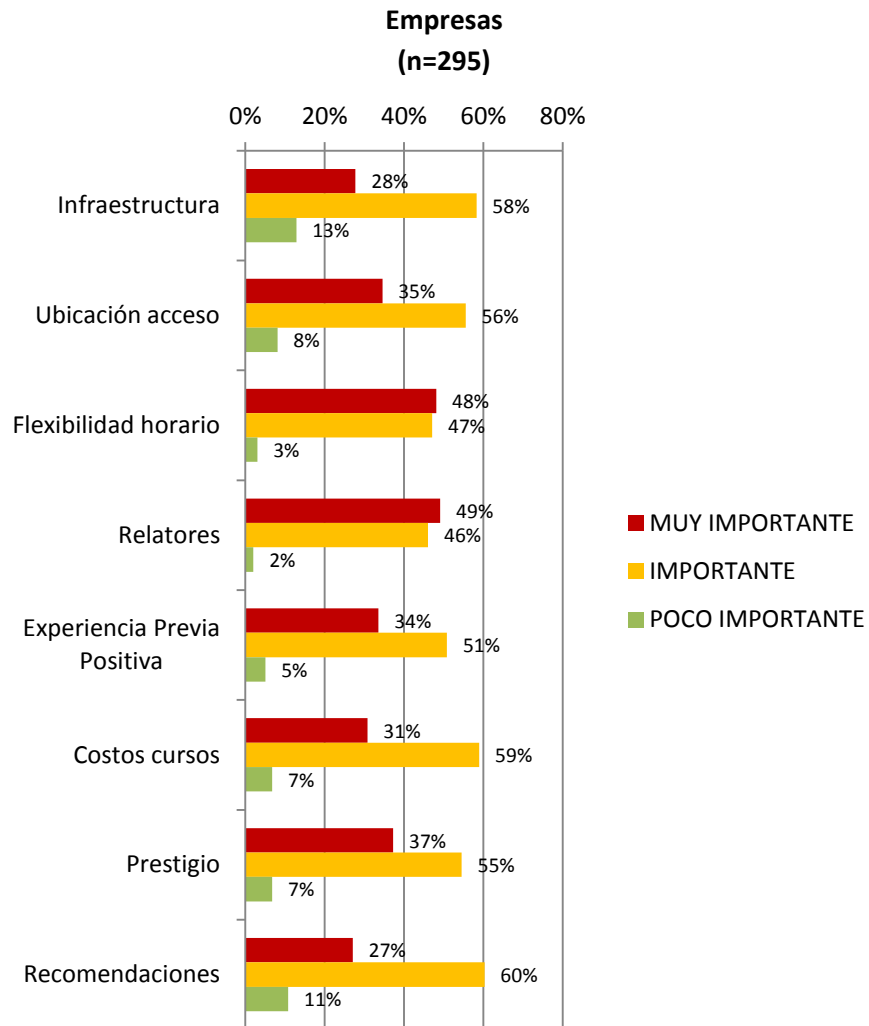
Gráfico n°30 Identificación tipo de Capacitación Programa Formación en el Puesto de Trabajo
Empresas
(n=488)



2.1.3.2. Razones para seleccionar OTEC

Se les consultó a los empleadores en relación con los atributos más importantes que toman en consideración al momento de seleccionar una OTEC. Así fue posible observar que los elementos más valorados fueron Flexibilidad Horaria, Relatores y Experiencia Previa.

Gráfico n°31 Razones para seleccionar OTEC Programa Formación en el Puesto de Trabajo



2.1.4. Dimensión “Evaluación de resultados”

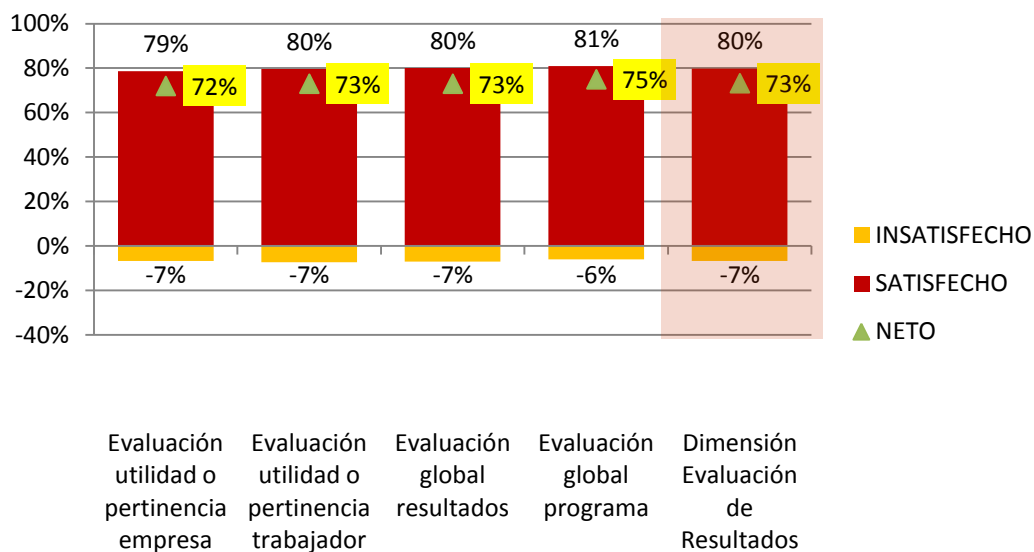
2.1.4.1. Resumen dimensión

La dimensión “Evaluación de resultados” da cuenta de los conocimientos adquiridos en los cursos de capacitación ejecutados. Las sub-dimensiones que conforman esta dimensión son:

- ✓ Evaluación utilidad o pertinencia empresa.
- ✓ Evaluación utilidad o pertinencia trabajadores.
- ✓ Evaluación global resultado.
- ✓ Evaluación global programa.

La satisfacción neta de esta dimensión alcanza el 73%⁴, lo que es considerado como regular, y las sub-dimensiones que lo componen también son evaluadas regularmente siendo la mejor evaluada la sub dimensión evaluación global del programa con un 75% de satisfacción neta.

Gráfico n°32 Dimensión “Evaluación de resultados” Programa Formación en el Puesto de Trabajo Empresas (n=488)



⁴ Este indicador se construyó mediante el cálculo del promedio simple de las sub dimensiones que evalúan la dimensión “Evaluación de Resultados”.

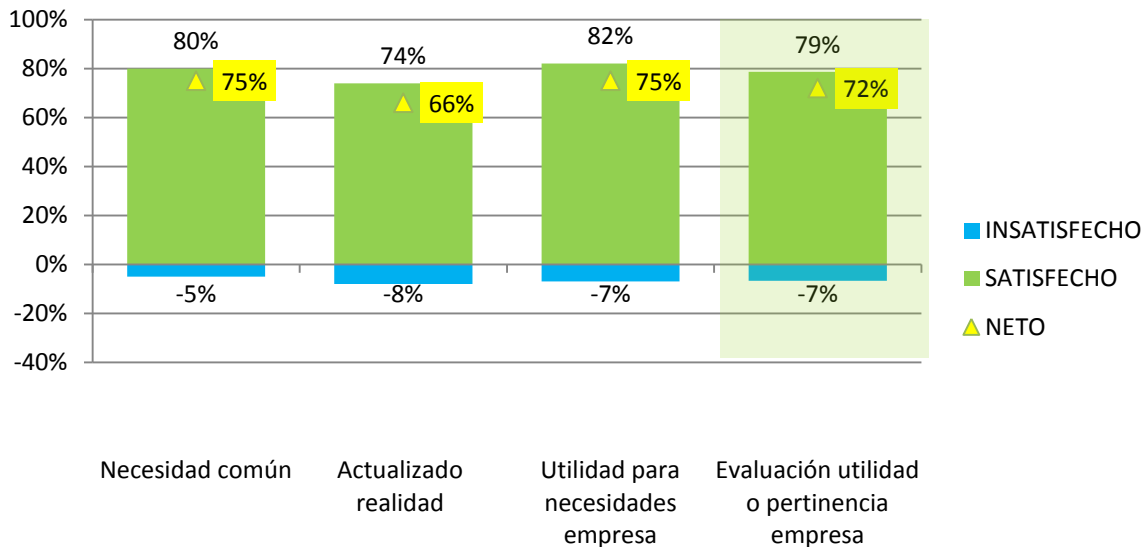
2.1.4.2. Análisis sub dimensión “Utilidad de los cursos”

Se presentan los resultados de la sub dimensión “Utilidad de los cursos” la que permite un análisis desagregado por atributos de evaluación.

2.1.4.2.1. Evaluación utilidad o pertinencia empresas

En líneas generales está sub-dimensión fue evaluada regularmente en todas sus variables, siendo la peor evaluada la que mide la “actualización con la realidad del sector productivo al que pertenece la empresa”.

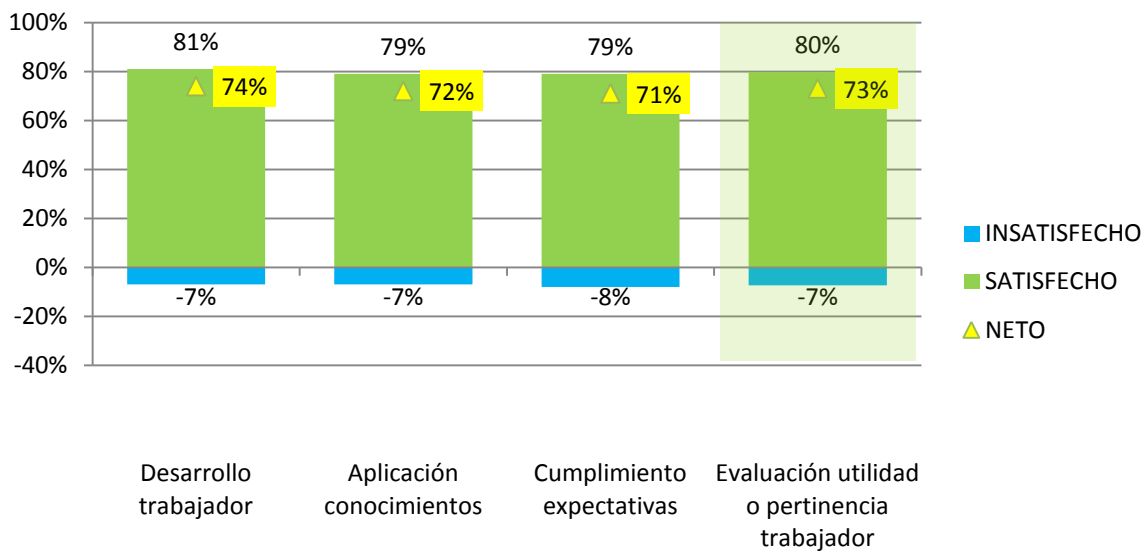
Gráfico n°33 Sub-Dimensión Evaluación utilidad o pertinencia empresas Programa Formación en el Puesto de Trabajo Empresas (n=488)



2.1.4.2.2. *Evaluación utilidad o pertinencia trabajadores*

En líneas generales esta sub- dimensión fue evaluada regularmente. En este sentido, el cumplimiento de las expectativas es aquella variable que presenta una más baja evaluación.

Gráfico n°34 Sub-Dimensión Evaluación utilidad o pertinencia trabajadores Programa Formación en el Puesto de Trabajo Empresas (n=488)

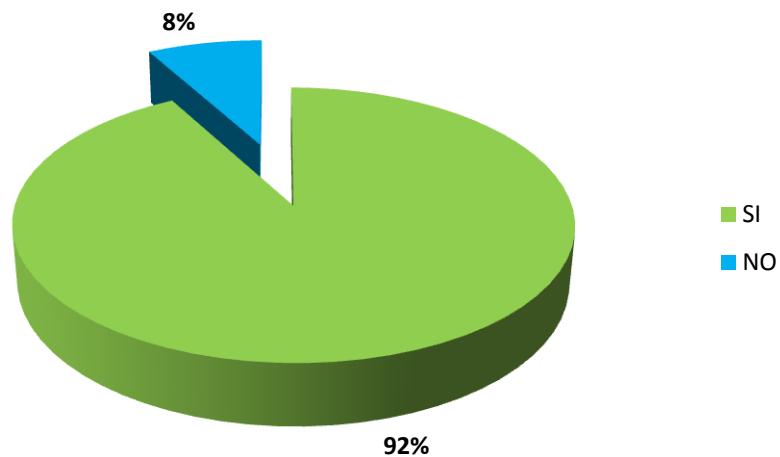


2.1.4.3. Recomendación del Programa

Otro parámetro que se utilizó para medir la satisfacción de los/as usuarios/as fue la “Recomendación del programa”, que nos muestra el grado de conformidad con el programa FPT a través del porcentaje de empresas participantes que recomendarían el programa a sus pares.

De esta forma, los encargados de área de capacitación de las empresas participantes del Programa al ser consultados por si recomendarían el programa un 92% indicó afirmativamente, lo que permite reforzar la percepción correcta observada de forma general en la ejecución del Programa.

Gráfico n°35 Recomendación Programa Formación en el Puesto de Trabajo Empresas (n=488)



3. Resumen final de los resultados de satisfacción del Programa Formación en el Puesto de Trabajo Usuarios Empresas

A continuación se presenta una tabla resumen de los resultados levantados por medio de la encuesta de satisfacción aplicada a las empresas que participaron del programa FPT.

Tabla n°7 Resumen de evaluaciones de satisfacción a nivel general Programa Formación en el Puesto de Trabajo Empresas

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	63%
		Claridad de la información necesaria para participar en el programa	60%
	Evaluación plataforma web del SENCE	Satisfacción uso de página web	64%
	Evaluación de la atención recibida durante el proceso de postulación al programa	Rapidez y eficacia del proceso de postulación	27%
		Evaluación general de la atención	55%
		Evaluación general del proceso de atención	59%
EVALUACIÓN OTEC	Evaluación atención OTEC	Procedimientos administrativos en general	69%
		Rapidez de respuesta OTEC a solicitudes o consultas empresa	64%
		Claridad y precisión en la entrega de información respecto de los cursos	66%
		Formalidad y credibilidad de la institución	68%
		Atención de personal de OTEC	75%
	Evaluación general OTEC	Evaluación OTEC con que trabajo	68%
EVALUACIÓN DE RESULTADOS	Evaluación utilidad o pertinencia empresa	Necesidad común de nuestro sector productivo	75%
		Actualizado a la realidad de nuestro sector productivo	66%
		Utilidad para necesidades específicas de nuestra empresa	75%
	Evaluación utilidad o pertinencia trabajadores	Permitió desarrollo y conocimiento trabajadores	74%
		Aplicabilidad conocimientos y habilidades	72%
		Cumplimiento expectativas empresa	71%
	Evaluación global resultados	Evaluación resultados	73%
	Evaluación global programa	Evaluación programa	75%



Las empresas son preferentemente críticas hacia la ejecución del Programa, así a nivel general, se puede decir que las evaluaciones de las distintas dimensiones fueron regulares, pero fue posible identificar cuáles fueron las variables mejor y peor evaluadas, en el contexto de este programa.

Las mejores evaluaciones se concentraron en la ejecución de los cursos y su “Utilidad o pertinencia para la empresa” la que se presenta como mejor evaluadas con un 75%, así mismo, las variables relacionadas “Es una necesidad de nuestro sector productivo” y “Utilidad del curso para necesidades específicas de nuestra empresa”, también obtuvieron un 75% de satisfacción.

En tanto las debilidades a nivel general se concentraron en la sub-dimensión “Evaluación de la atención recibida durante el proceso de postulación al programa” donde las variables “Rapidez y eficacia del proceso de postulación” (27%), “Evaluación general de la atención” (55%), y “Evaluación general del proceso de atención” (59%). Se presentan como las principales debilidades detectadas por los usuarios empresas de este Programa.

Oportunidades de Mejora

1. Formación en el Puesto de Trabajo usuarios/as Trabajadores/as

En primer lugar, respecto a la evaluación general del Programa Formación en el Puesto de Trabajo fue posible observar que el programa fue valorado positiva y exitosamente 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°8 Oportunidades de mejora (general) Programa Formación en el Puesto de Trabajo

Elemento	Recomendación
Evaluación general espacio físicos	Si bien la evaluación de estas dimensiones es cercana a lo positivo, es importante regular y controlar la correcta disponibilidad del equipamiento y de la infraestructura necesaria para la ejecución de las actividades de capacitación como parte del programa.
Evaluación del equipamiento utilizado en el desarrollo del curso	
Mejora de remuneraciones	Se sugiere incentivar por medio de convenios con las empresas o empleadores el fortalecimiento del incentivo monetarios a los trabajadores que participen de estos programas, buscando otros incentivos económicos que puedan colaborar en la correcta ejecución del Programa.

2. Formación en el Puesto de Trabajo usuarios/as Empresas

A continuación se presentan las oportunidades de mejora del programa a partir de los resultados arrojados por la encuesta aplicada telefónicamente a los usuarios de empresas del Programa.

Tabla n°9 Oportunidades de mejora (general) Programa Formación en el Puesto de Trabajo Empresas

Elemento	Recomendación
Evaluación de la información previa disponible del programa	De forma general todo el proceso de postulación requiere mejoras que se adapten a las necesidades de los usuarios empresas del programa. Así es necesario fortalecer la información relacionada con el programa y sus trámites, situación que favorecerá la mejora percepción respecto al proceso de postulación.
Evaluación plataforma web del SENCE	Además de lo anterior, la atención recibida, y los mecanismos de soporte del proceso de postulación deben ser revisados, con el fin de que se ajusten a las necesidades de los usuarios empresa. Especialmente sensible es la necesidad indicada de mejorar la atención entregada por parte de SENCE, mediante entrenamiento y disponer de elementos de apoyo a los ejecutivos de atención que les permitan facilitar el proceso de postulación
Evaluación de la atención recibida durante el proceso de postulación al programa	Un punto a considerar es evaluar la plataforma web de SENCE que dispone para el programa, puesto que su evaluación no es positivo pudiendo ser el “cuello de botella” que fortalezca la atención de los usuarios en esta materia. Esta etapa del proceso necesita una reformulación orientada especialmente a la mejora en la rapidez y eficacia del proceso de postulación.
Evaluación atención OTEC	Se hace necesario mejorar la supervisión que se tiene de las distintas OTEC que prestan servicios de capacitación, velando por un mejoramiento en sus estándares de calidad. Poniendo atención en los contenidos ofertados así como el correcto soporte que pueden entregar a los alumnos a través de sus sistemas de atención.
Evaluación general OTEC	
Evaluación utilidad o pertinencia de los cursos para la empresa	Si bien este factor no es de los más débiles, es importante considerarlos producto de que la naturaleza del programa se relaciona con la utilidad de los contenidos entregados, así se debe
Evaluación utilidad o pertinencia de los cursos para trabajadores	revisar la temporalidad y oportunidad en que se determinan los cursos de capacitación con el fin de que se ajusten a la realidad de las empresas la que por su naturaleza es altamente variable.