



DOCUMENTO TÉCNICO
INFORME DE SATISFACCIÓN USUARIA FORMACIÓN PARA EL
TRABAJO LÍNEA REGISTRO ESPECIAL
“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 PARA EL TRABAJO LÍNEA REGISTRO ESPECIAL.....	4
3. DISEÑO MUESTRAL.....	5
4. LECTURA RESULTADOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN.....	6
RESULTADOS PROGRAMA FORMACIÓN PARA EL TRABAJO	7
1. CARACTERIZACIÓN	7
1.1. SEXO	7
1.2. IDENTIFICACIÓN DE FUENTES DE INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN DEL PROGRAMA.....	7
1.3. MEDIO DE POSTULACIÓN AL PROGRAMA.....	8
2. ANÁLISIS DE DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN	9
2.1. RESUMEN DE RESULTADOS POR DIMENSIONES Y SATISFACCIÓN GENERAL	9
2.2. DIMENSIÓN “EVALUACIÓN DE PROCEDIMIENTOS”	10
2.2.1. <i>Resumen dimensión</i>	10
2.2.2. <i>Resultados dimensión “Evaluación de procedimientos” por región</i>	11
2.2.3. <i>Resultados dimensión “Evaluación de procedimientos” por sexo</i>	13
2.2.4. <i>Resultado de variables por sub-dimensiones</i>	14
2.2.4.1. Sub-dimensión “Información previa resultado del programa”	14
2.2.4.2. Sub-dimensión “Atención recibida”	15
2.2.5. <i>Uso Página Web SENCE</i>	15
2.3. DIMENSIÓN “EVALUACIÓN DE CURSO”	16
2.3.1. <i>Resumen dimensión</i>	16
2.3.2. <i>Resultados dimensión “Evaluación del curso” por región</i>	18
2.3.3. <i>Resultados dimensión por sexo</i>	20
2.3.4. <i>Resultado de sub dimensión “Espacio Físico”</i>	21
2.3.5. <i>Resultado de sub dimensión “Equipamiento”</i>	22
2.3.6. <i>Resultados sub dimensión “Diseño del curso”</i>	23
2.3.7. <i>Resultados sub dimensión “Desempeño docente”</i>	24
2.3.8. <i>Resultados sub dimensión “Retroalimentación”</i>	25
2.3.9. <i>Otras variables</i>	26
2.3.9.1. Información previa del curso.....	26
2.3.9.2. Evaluación previa de conocimientos	26
2.3.9.3. Número de días a la semana en que se desarrolla el curso teórico	27
2.3.9.4. Número de horas diarias que usa el curso teórico	27
2.3.9.5. Adecuación duración del curso	28
2.4. DIMENSIÓN “EVALUACIÓN DE RESULTADOS”	30

2.4.1.	Resumen dimensión	30
2.4.2.	Resultados dimensión “Evaluación de resultados” por región	31
2.4.3.	Resultados dimensión por sexo	33
2.4.4.	Resultado de variables por sub-dimensión.....	34
2.4.5.	Otras variables.	35
3.	ANÁLISIS PRÁCTICA LABORAL Y ASISTENCIA TÉCNICA	36
3.1.	PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES	36
3.2.	PRÁCTICA LABORAL	37
3.3.	ASISTENCIA TÉCNICA.....	38
3.4.	PRÁCTICA LABORAL Y ASISTENCIA TÉCNICA	39
4.	RESUMEN FINAL DE LOS RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA FORMACIÓN PARA EL TRABAJO.....	40
4.1.	RESUMEN RESULTADOS GENERALES DEL PROGRAMA FORMACIÓN PARA EL TRABAJO	40
4.2.	RESUMEN RESULTADOS DE GÉNERO DEL PROGRAMA FORMACIÓN PARA EL TRABAJO	42
4.3.	RESUMEN FINAL RESULTADOS POR REGIONES DEL PROGRAMA FORMACIÓN PARA EL TRABAJO.....	44
5.	OPORTUNIDADES DE MEJORA.....	46



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 mejor, 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 hombres y mujeres que participaron durante el 2013 en el Programa Formación para el Trabajo (FOTRAB)

2. Formación para el Trabajo línea Registro Especial

Formación para el Trabajo es una iniciativa del Gobierno de Chile que busca aumentar las posibilidades de inserción laboral de hombres y mujeres entre 18 y 65 años, mediante un modelo de capacitación integral entregada por Entidades Formadoras, especializado en la formación en oficios.

Los planes formativos (cursos) están dirigidos a quienes cuenten con Ficha de Protección Social menor o igual a 11.734 puntos, sin una carrera técnica o profesional, y que se encuentren en búsqueda de nuevas oportunidades laborales, aumentar sus remuneraciones, o mejorar su calidad de vida.

Formación para el Trabajo es un programa que busca generar las oportunidades para acceder al mercado laboral, a través de la entrega de una beca gratuita al alumno/a.

3. Diseño Muestral

Se tomó como universo muestral a los/as usuarios/as que participaron de los cursos impartidos en el marco del desarrollo del Programa Formación para el Trabajo durante el año 2013, a partir del cual se estimó el tamaño muestral. La muestra nacional para el Programa tuvo parámetros de 2.2% 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 Muestral
I	472	92	9,2%
II	0	0	N/A
III ¹	0	1	N/A
IV	595	198	5,7%
V	620	151	6,9%
VI	486	167	6,2%
VII	252	103	7,4%
VIII	1.504	248	5,7%
IX	967	213	5,9%
X	424	112	8,0%
XI	27	10	25,1%
XII	0	0	N/A
XIII	3.306	230	6,2%
XIV	340	133	6,6%
XV	0	0	N/A
Total general	8.993	1.658	2,2%

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).

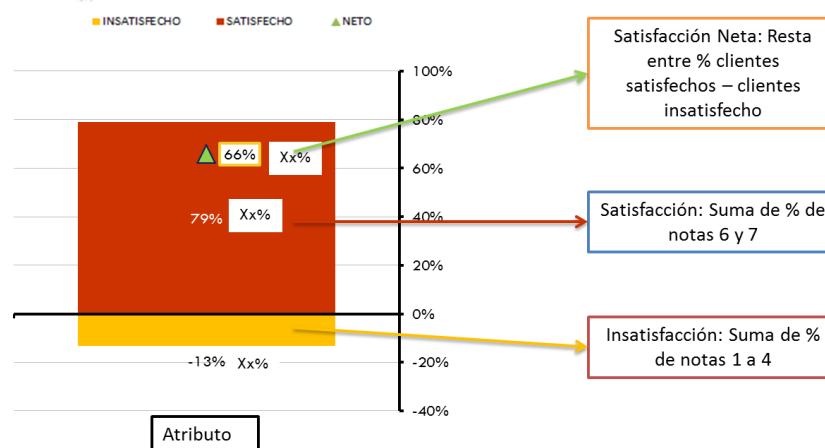
¹ Se obtuvo acceso a un universo mayor de forma posterior a la definición de la muestra.

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.

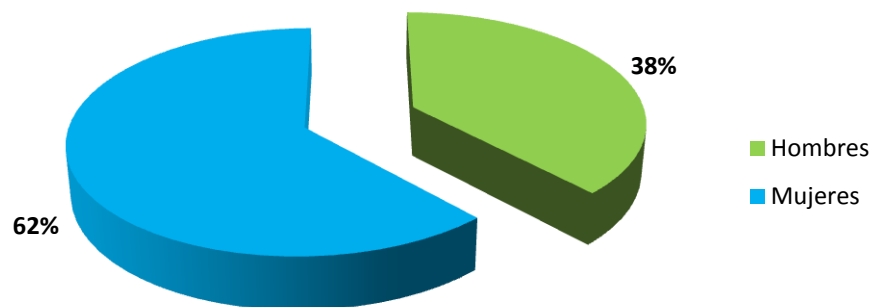
Resultados Programa Formación para el Trabajo

1. Caracterización

1.1. Sexo

La distribución por sexo de la muestra aplicada al Programa FOTRAB fue de 62% mujeres y 38% hombres:

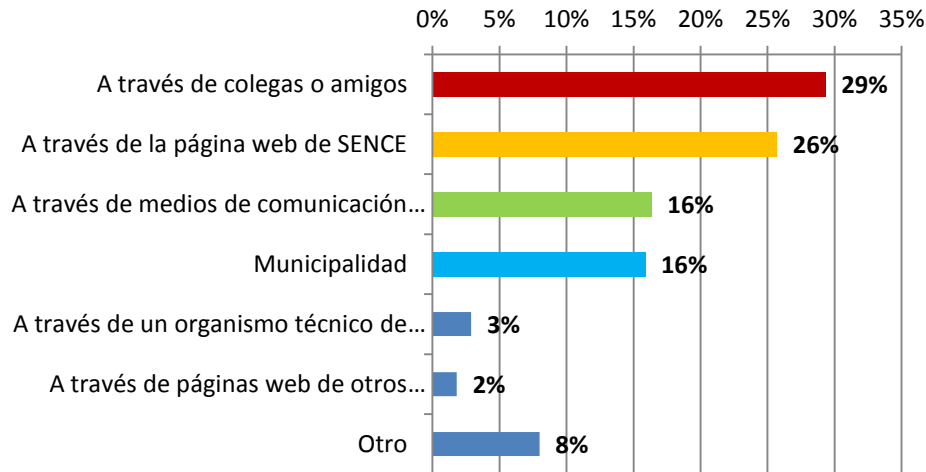
**Gráfico n°1 Distribución por Sexo Programa Formación para el Trabajo
(n=1658)**



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

Las principales fuentes de información y difusión del programa Formación para el Trabajo son la interacción de colegas y amigos y la información disponible en la página web de SENCE. De igual modo, la municipalidad y los medios de comunicación masivos se constituyen como mecanismos útiles para la difusión e información de este programa; no así, los organismos técnicos de capacitación y páginas web de otros organismos gubernamentales.

**Gráfico n°2 Fuentes de información y difusión Programa Formación para el trabajo.
(n=1658)**

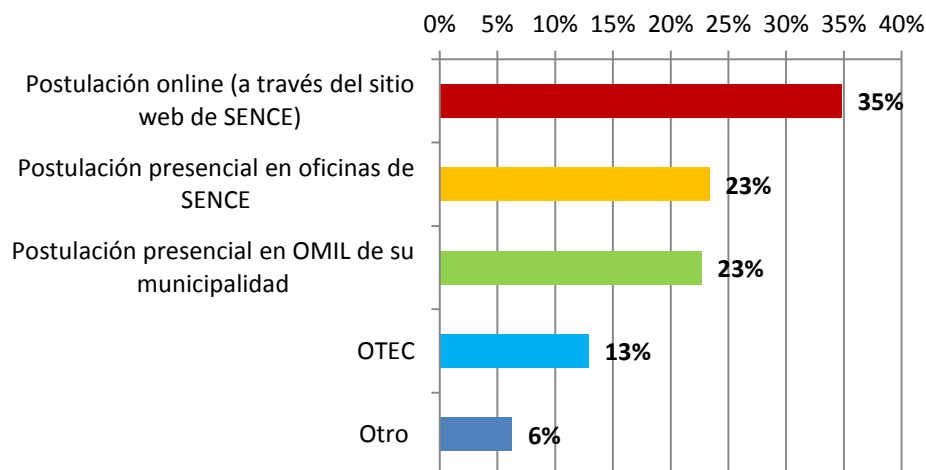


1.3. Medio de postulación al programa.

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

En este programa, debido a sus características específicas, los medios de postulación más influyentes son tres: medio virtual de SENCE, la oficina presencial de SENCE y OMIL. La postulación mediante el canal OTEC es el menos utilizado por los usuarios de este programa.

**Gráfico n°3 Medios de Postulación Programa Formación para el Trabajo.
(n=1658)**



2. Análisis de dimensiones de satisfacción

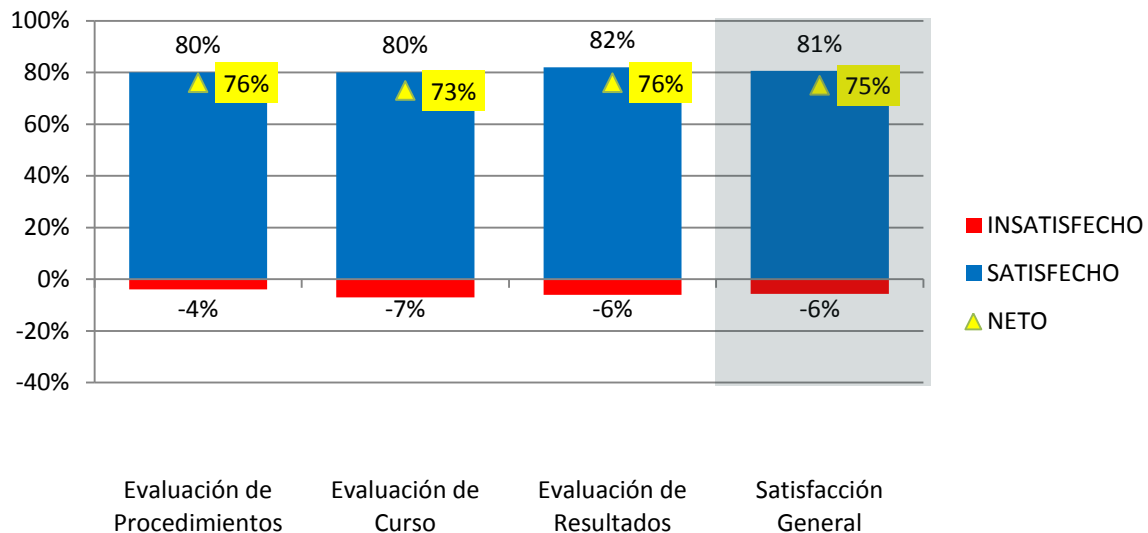
El presente capítulo da cuenta de los principales resultados de la encuesta aplicada, por medio de la identificación de tres dimensiones generales en las que se estructura el instrumento de medición. Estas dimensiones son:

- ✓ 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 FOTRAB. La satisfacción general² neta promedio alcanza al 75% que es considerada como regular. Este resultado resume la satisfacción neta de la dimensión “Evaluación de procedimientos” que alcanzó un 76%, la satisfacción neta de la dimensión “Evaluación del curso” que fue de un 73% y el 76% de satisfacción neta de la dimensión “Evaluación de resultado”.

Gráfico n°4 Dimensiones y Satisfacción General del Programa Formación para el Trabajo. (n=1658)



² Que corresponde al promedio simple de los resultados de los indicadores de satisfacción evaluados.

2.2. Dimensión “Evaluación de procedimientos”

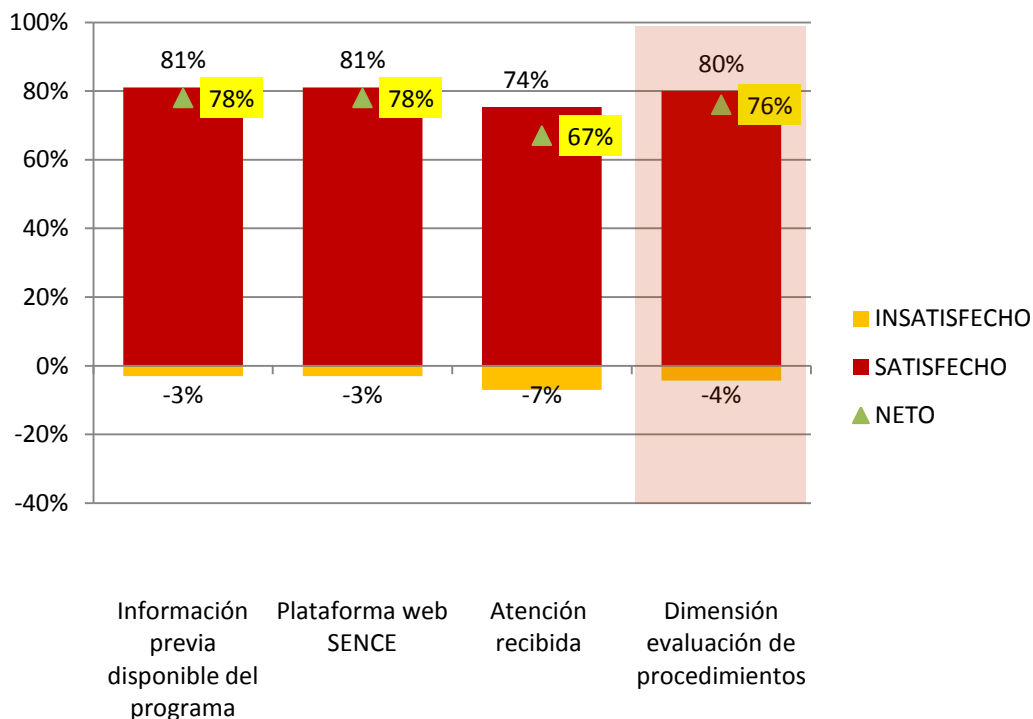
2.2.1. Resumen dimensión

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 76%, lo que es considerado como positivo, y las sub-dimensiones “Información previa disponible del programa” y “Plataforma Web SENCE” que lo componen también son evaluadas positivamente, en tanto la sub-dimensión “Atención Recibida” solo es evaluada de forma regular con un 67% de satisfacción neta.

Gráfico n°5 Dimensión “Evaluación de procedimientos” del Programa Formación para el Trabajo (n=1658)

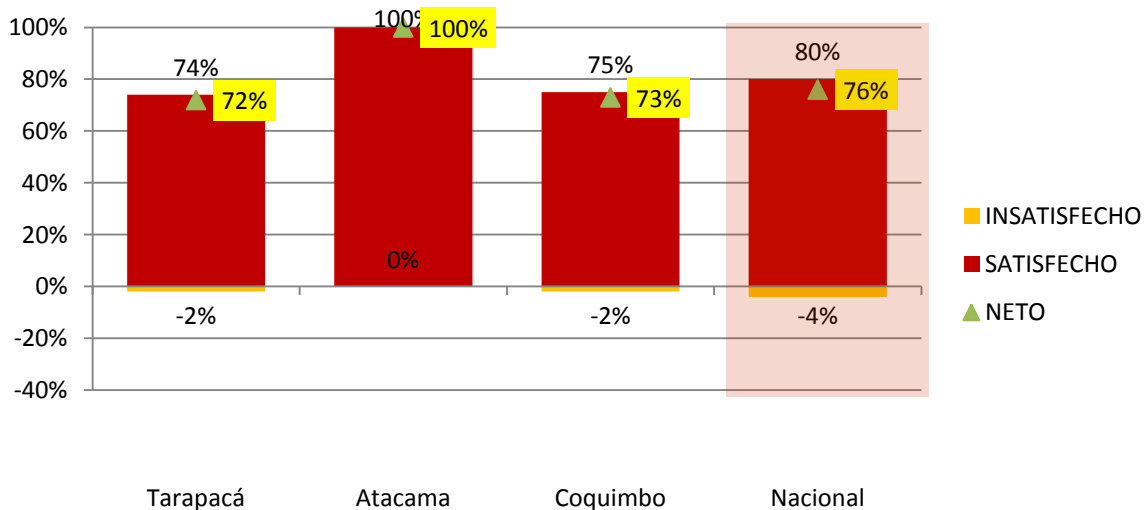


2.2.2. Resultados dimensión “Evaluación de procedimientos” por región ³

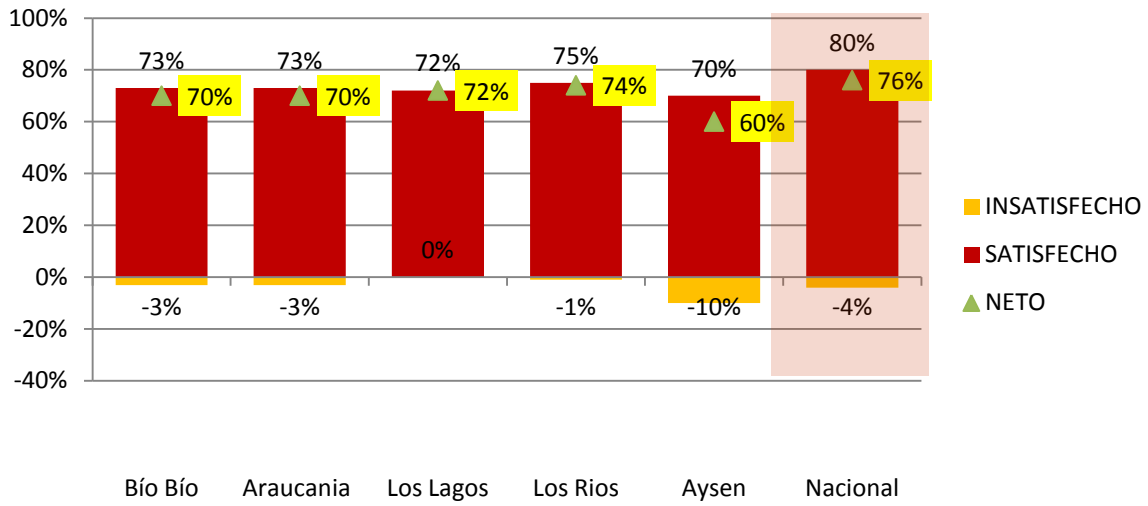
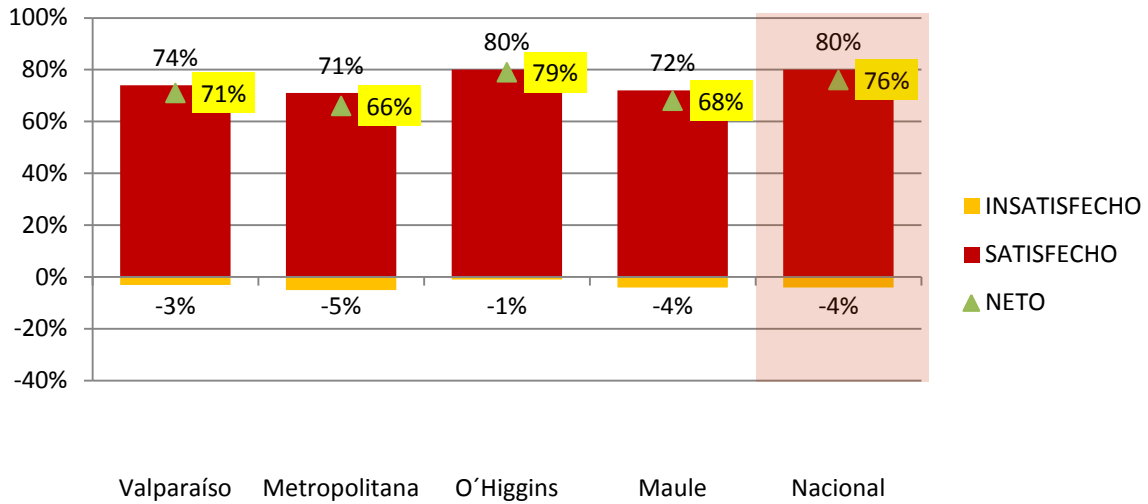
Al desagregar el resultado de esta dimensión por región fue posible identificar las regiones que presentan los mejores y peores porcentajes de satisfacción neta en relación con los procedimientos previos al inicio del curso.

La regiones que presentaron mejor evaluación en esta dimensión fueron las de Atacama (100%), y O’Higgins (79%). En tanto, las regiones peor evaluadas fueron Aysén (60%), Metropolitana (66%) y Maule (68%).

Gráfico n°6 Dimensión “Evaluación de procedimientos” por regiones del Programa Formación para el Trabajo. (n=1658)



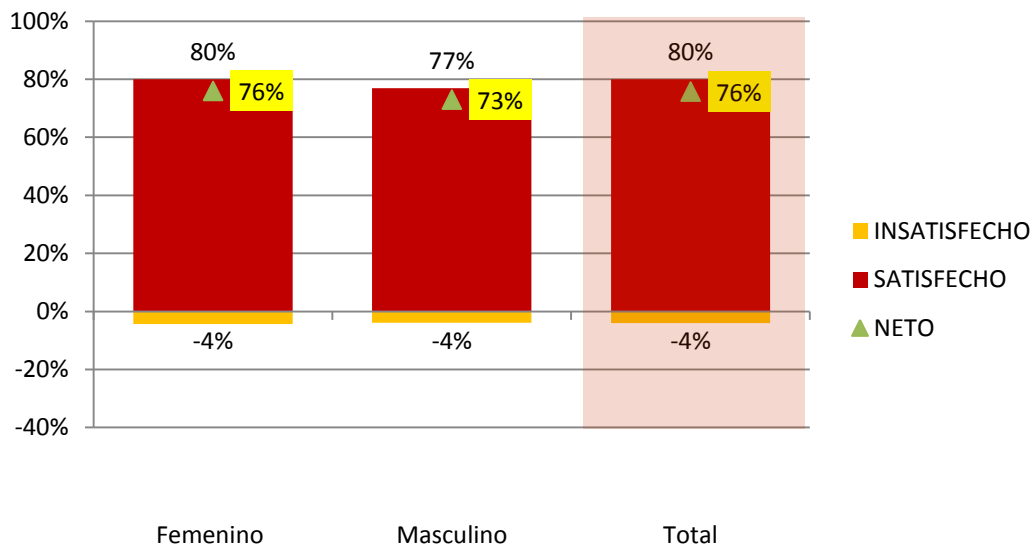
³ Es importante tener presente que los resultados a nivel regional son referenciales por la variabilidad en los niveles de error que registraron las distintas muestras, tomando con precaución los resultados de las regiones de Antofagasta, Atacama, Aysén y Magallanes donde no hubo muestra o bien se registraron porcentajes de error superiores al (25%).



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. Sin embargo, se percibe que los hombres presentan una visión más crítica respecto a la evaluación que las mujeres.

Gráfico n°7 Dimensión “Evaluación de procedimientos” por sexo del Programa Formación para el Trabajo. (n=1658)



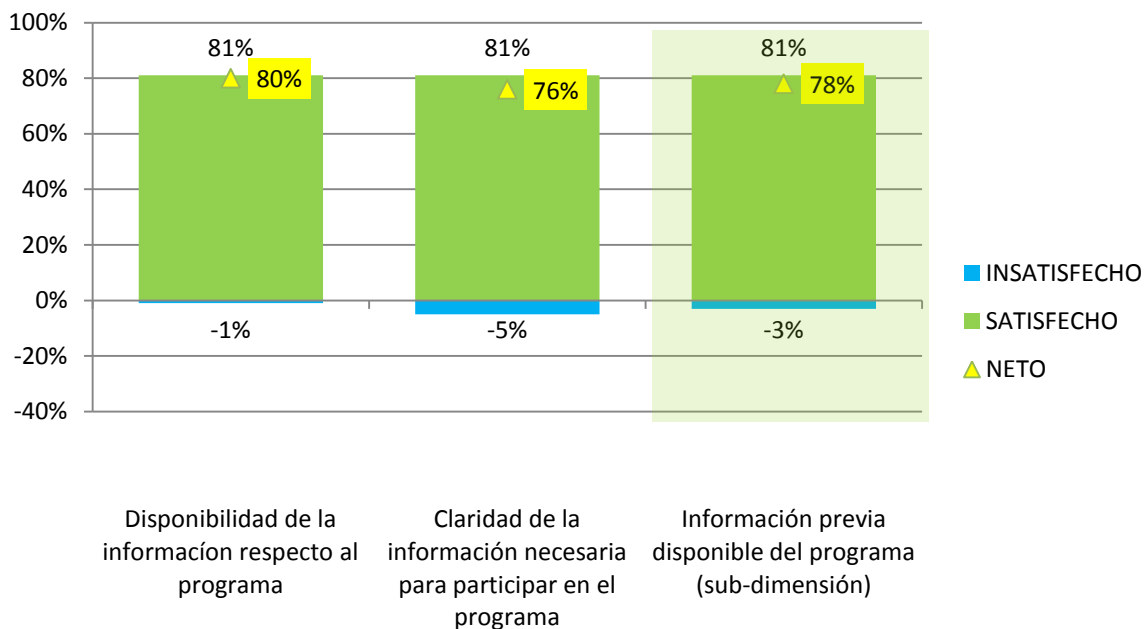
2.2.4. Resultado de variables por sub-dimensiones

A continuación se detallan las variables que componen las sub-dimensiones que comprenden la dimensión “Evaluación de procedimientos”.

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

Como se puede observar en el gráfico n°7, el nivel de satisfacción neto para esta dimensión es de 78% con un mínimo de 76% del indicador claridad de la información necesaria para participar en el programa, y un máximo de 80% respecto a la disponibilidad de información del programa.

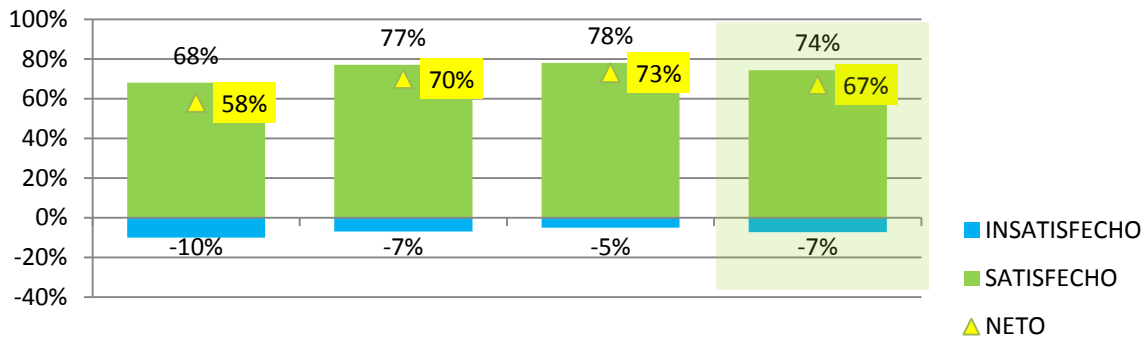
Gráfico n°8 Sub-dimensión “Información previa disponible” del Programa Formación para el Trabajo (n=1658)



2.2.4.2. Sub-dimensión “Atención recibida”

Al observar el gráfico n°8, es posible constatar que ninguna de las tres variables que conforman esta sub-dimensión es evaluada positivamente, siendo el caso de la sub dimensión “Rapidez y eficacia del proceso de postulación” la que se evalúa de forma negativa (58%).

Gráfico n°9 Sub- dimensión “Atención recibida” del Programa Formación para el Trabajo (n=1658)

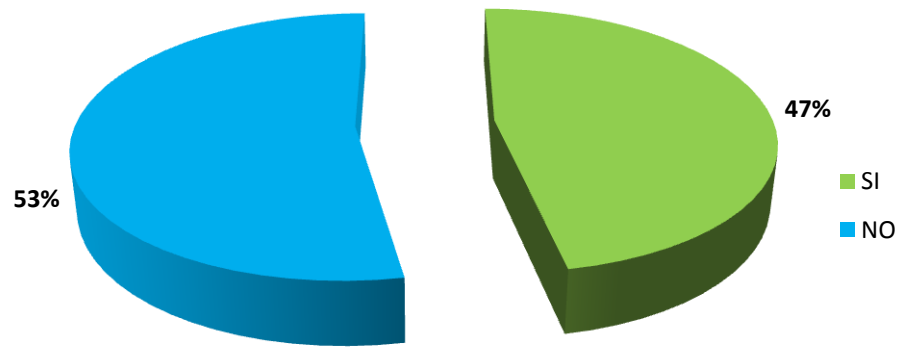


Rapidez y eficacia del proceso de postulación Evaluación general de la atención Evaluación general del proceso de postulación Atención recibida durante el proceso de postulación al programa (sub-dimensión)

2.2.5. Uso Página Web SENCE

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 47% indico haber ocupado la página web del SENCE durante el proceso de postulación.

**Gráfico n°10 Uso de página web del Programa Formación para el Trabajo.
(n=1658)**



2.3. Dimensión “Evaluación de curso”

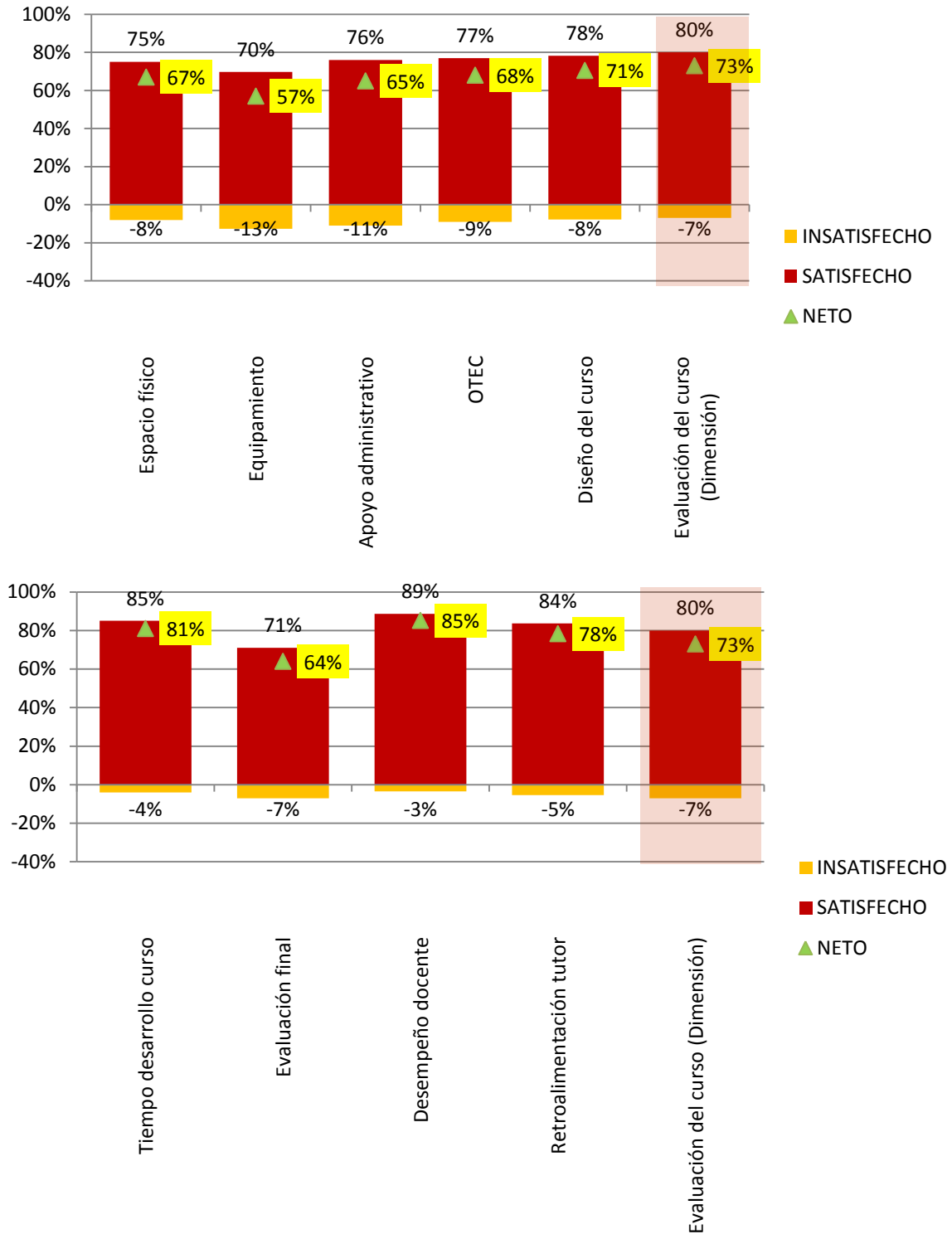
2.3.1. Resumen dimensión

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 73%, lo que es considerado como regular. La sub dimensión peor evaluada al interior de esta dimensión dice relación con el Equipamiento disponible (57%), mientras que el mejor evaluado comparativamente fue el desempeño docente (89%). No obstante, pese a esto último la mayoría de los indicadores de esta dimensión presentaron una evaluación regular.

**Gráfico n°11 Dimensión “Evaluación del curso” del Programa Formación para el trabajo.
(n=1658)**

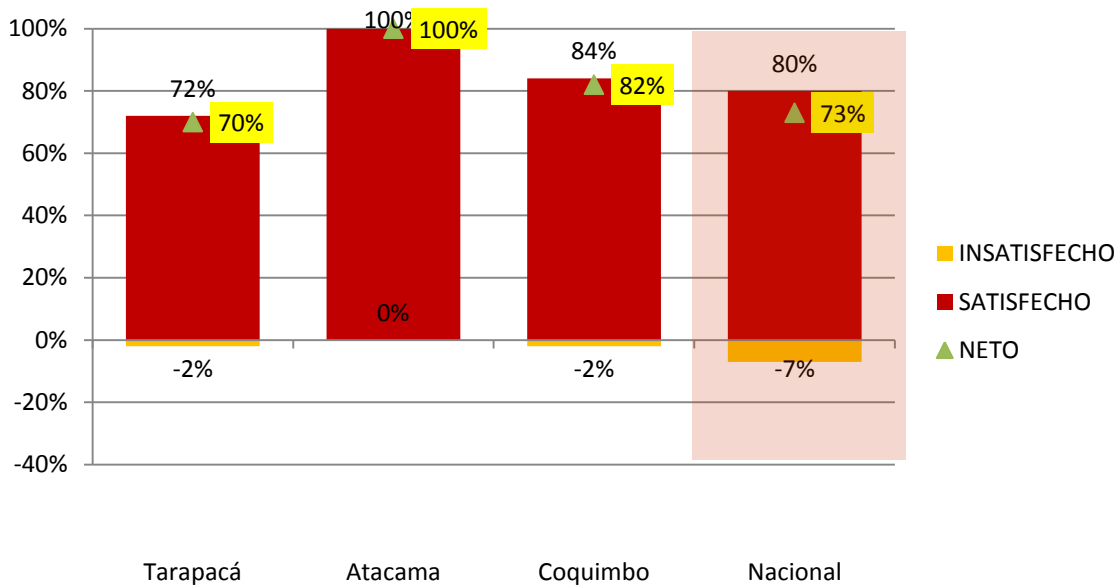


2.3.2. Resultados dimensión “Evaluación del curso” por región ⁴

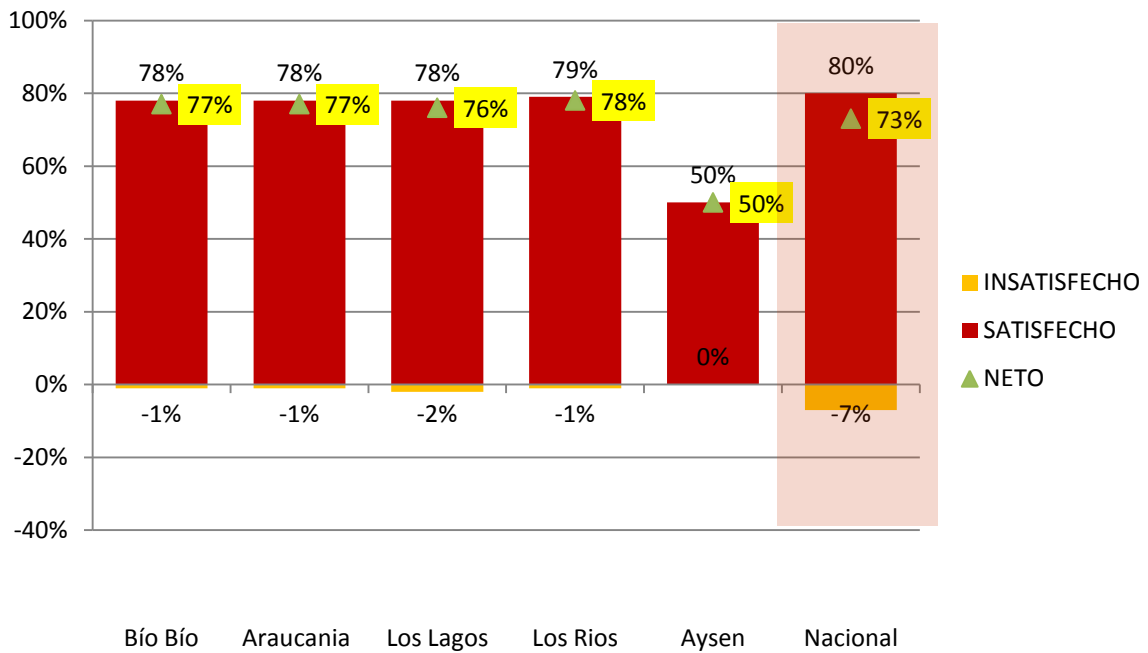
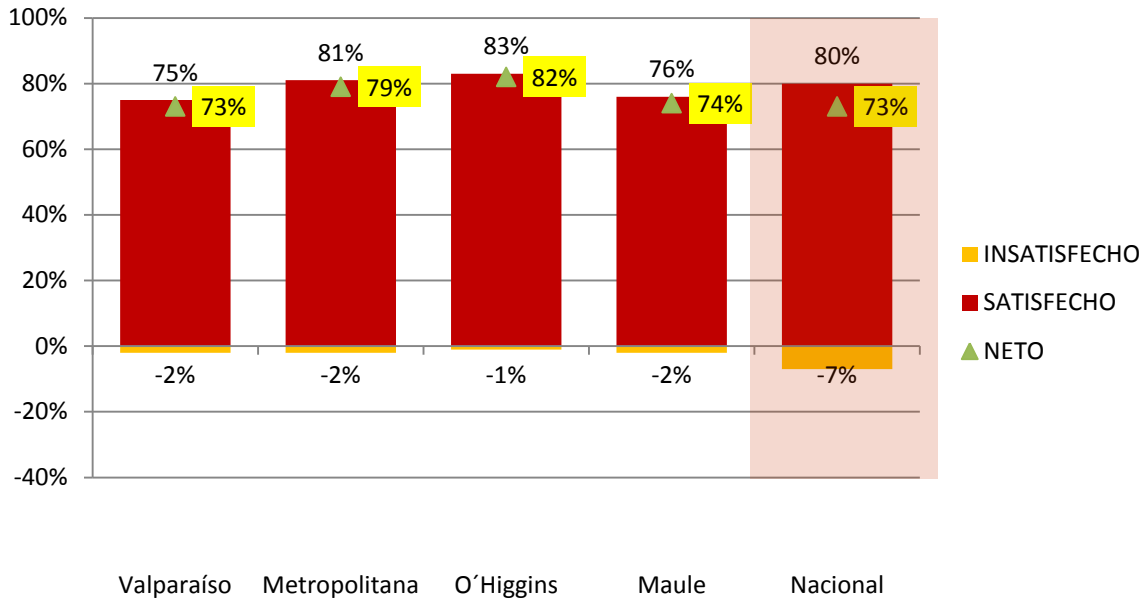
Al desagregar el resultado de esta dimensión por región fue posible identificar las regiones que presentan los mejores y peores porcentajes de satisfacción neta en relación con la dimensión “Evaluación del curso”.

En promedio, la satisfacción neta nacional llegó al 73% lo que indica una evaluación regular. Cabe destacar que si bien 8 de las 15 regiones evaluaron de manera positiva el programa, 6 de ellas presentan una evaluación regular.

Gráfico n°12 Dimensión “Evaluación del Curso” por regiones del Programa Formación para el Trabajo (n=1658)



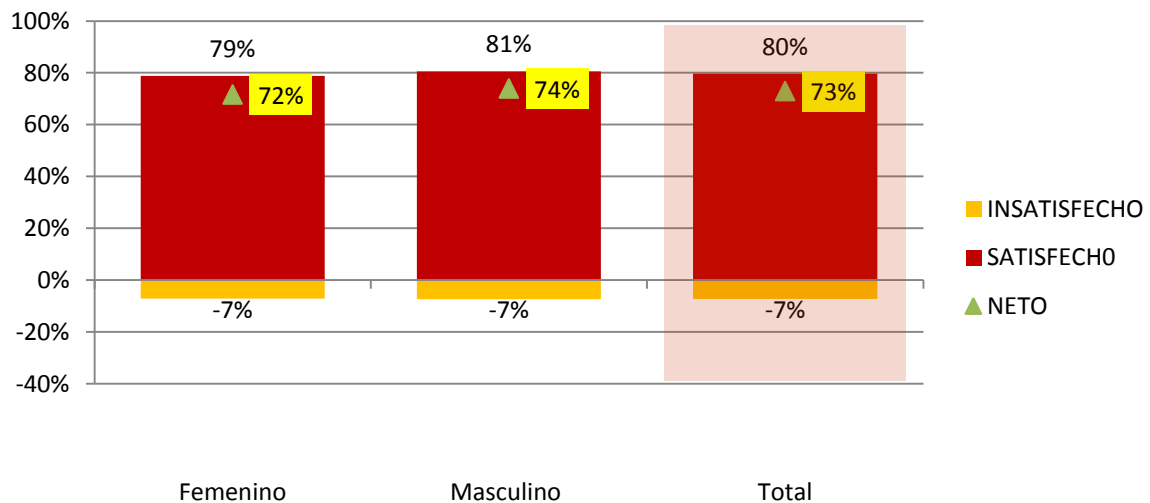
⁴ Es importante tener presente que los resultados a nivel regional son referenciales por la variabilidad en los niveles de error que registraron las distintas muestras, tomando con precaución los resultados de la Región de Aysén donde se registró el mayor porcentaje de error (25%).



2.3.3. Resultados dimensión por sexo

Al desagregar los resultados de esta dimensión por sexo, no fue posible observar una diferencia significativa en los niveles de satisfacción neta entre hombres y mujeres. Eso sí se puede observar una leve mejor valoración de los hombres en relación a esta dimensión, a pesar que ambos géneros evalúan los cursos cómo regulares.

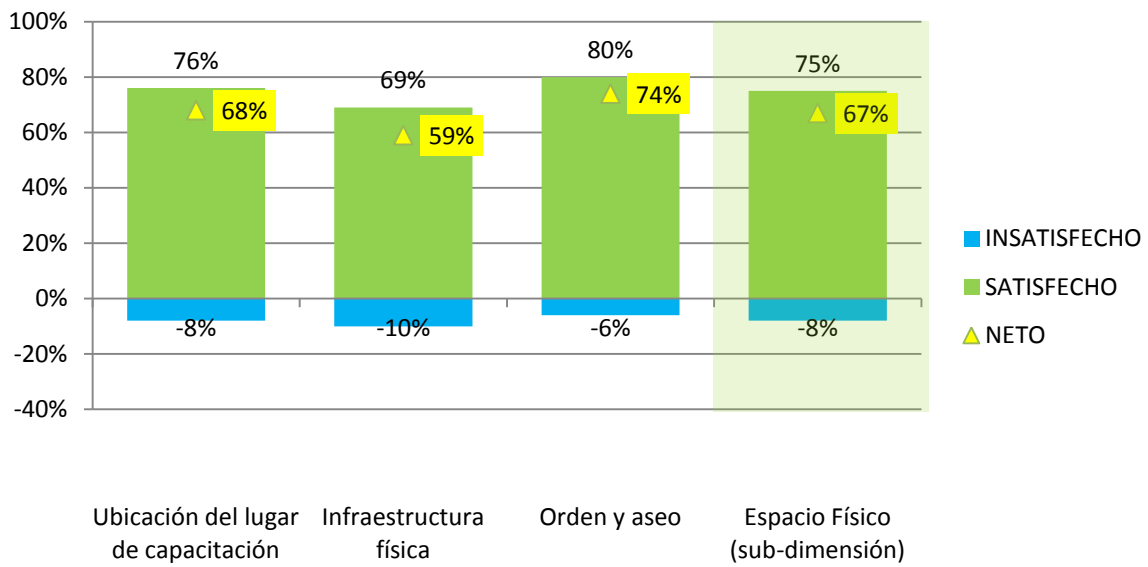
Gráfico n°13 Dimensión “Evaluación del Curso” por sexo del Programa Formación para el Trabajo (n=1658)



2.3.4. Resultado de sub dimensión “Espacio Físico”

En relación a esta sub-dimensión es posible observar una valoración regular de las distintas variables que comprenden la presente sub-dimensión, a excepción de la variable “Infraestructura Física” que es evaluada de forma negativa.

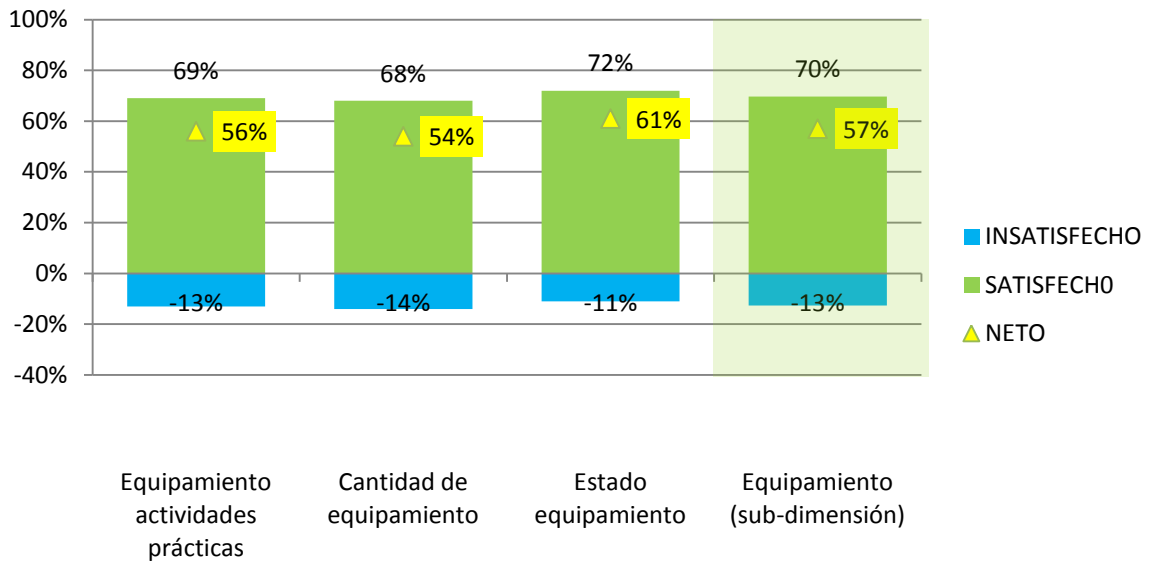
Gráfico n°14 Sub dimensión “Espacio físico” del Programa Formación para el Trabajo (n=1658)



2.3.5. Resultado de sub dimensión “Equipamiento”

La sub-dimensión equipamiento registró una satisfacción neta de 57% lo que es considerado una evaluación negativa. Entre sus atributos, el que presenta una mayor satisfacción corresponde al estado del equipamiento que es evaluada de forma regular con un 61% de satisfacción neta.”.

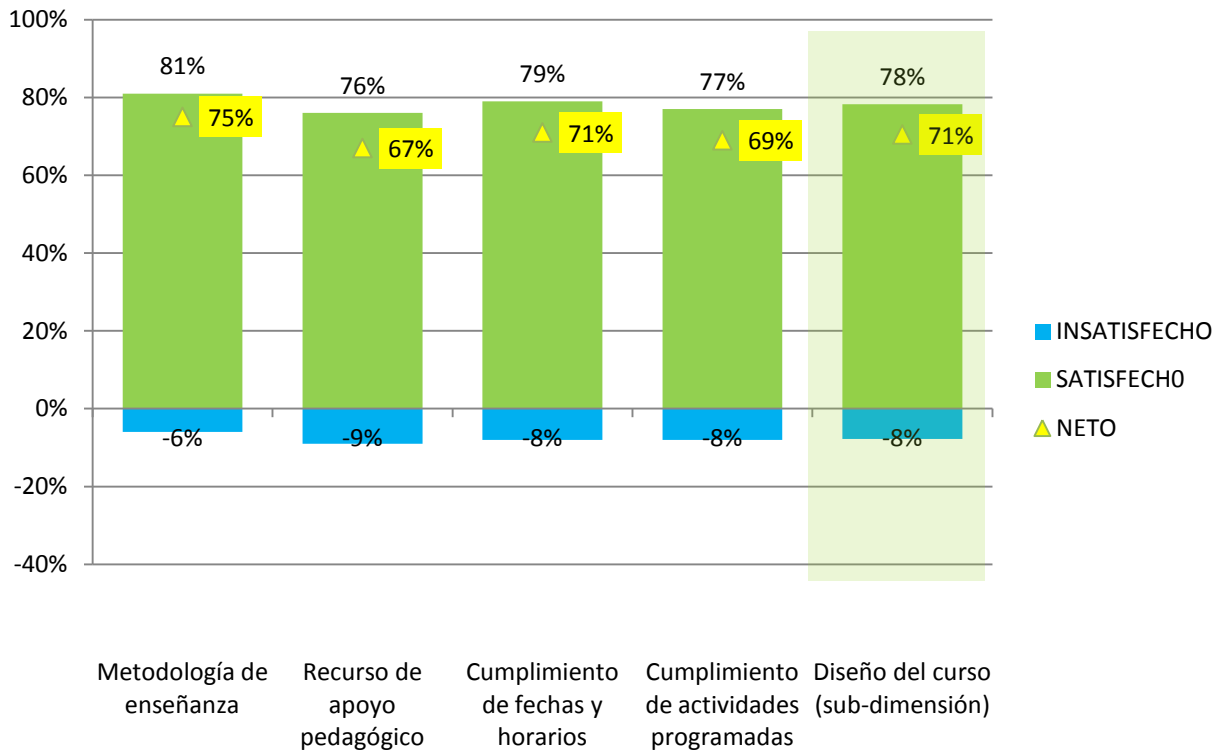
Gráfico n°15 Sub dimensión “Equipamiento” del Programa Formación para el Trabajo (n=1658)



2.3.6. Resultados sub dimensión “Diseño del curso”

En términos generales la sub-dimensión diseño del curso, fue evaluada regularmente alcanzando en promedio un nivel de satisfacción neto del 71% con un mínimo de 67% en el indicador recursos de apoyo pedagógico y un máximo de 75% en la variable Metodologías de enseñanza.

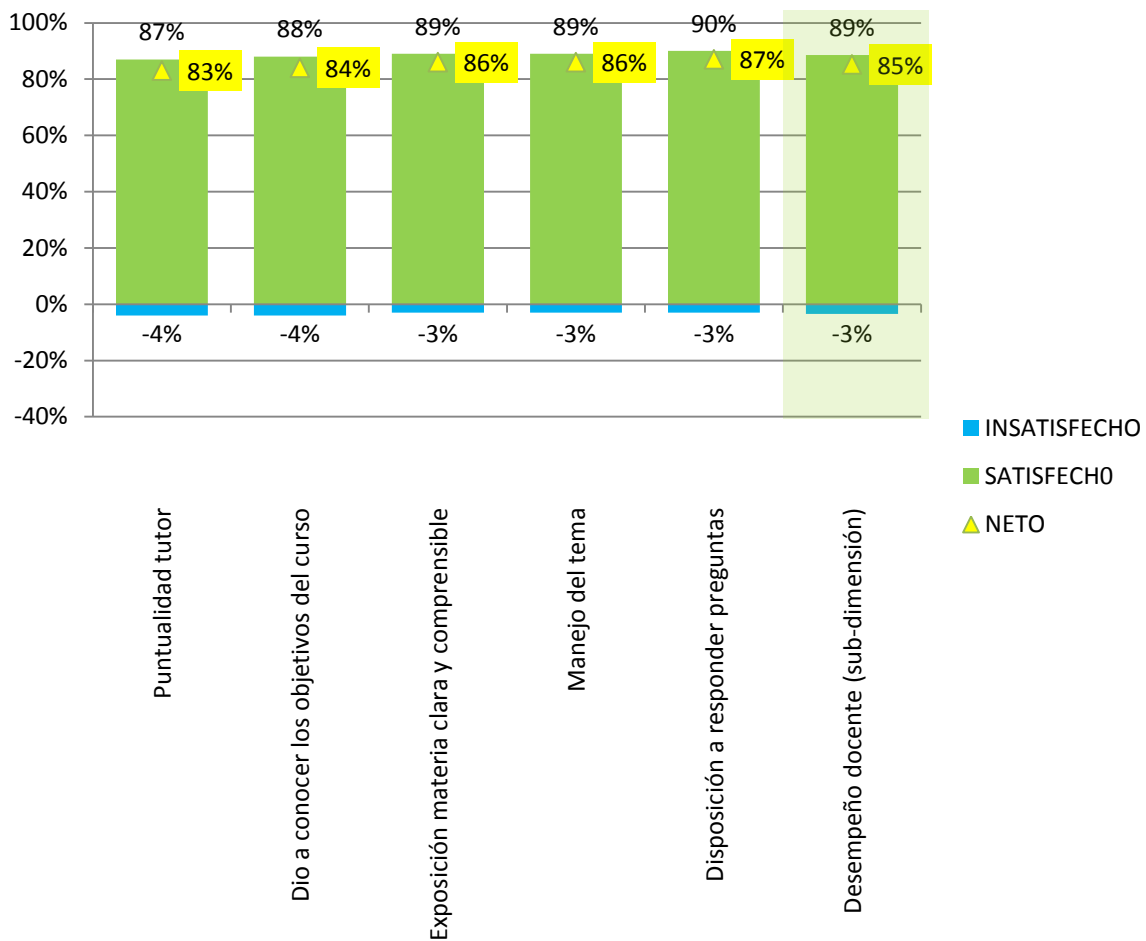
Gráfico n°16 Diseño del curso del Programa Formación para el Trabajo (n=1658)



2.3.7. Resultados sub dimensión “Desempeño docente”

El desempeño docente es la sub-dimensión mejor evaluada con un 85% de satisfacción neta promedio entre las distintas variables que la componen. Es la dimensión que se presenta como una fortaleza del programa FOTRAB.

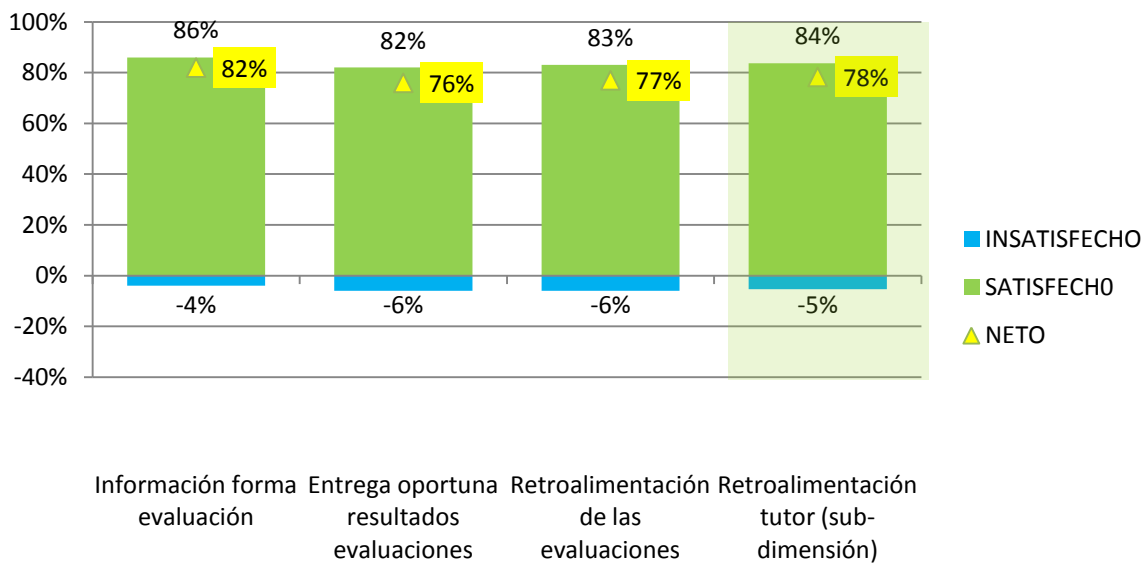
**Gráfico n°17 Desempeño docente del Programa Formación para el Trabajo.
(n=1658)**



2.3.8. Resultados sub dimensión “Retroalimentación”

La sub-dimensión retroalimentación, también es evaluada positivamente presentando un nivel de satisfacción alto. Dentro de las variables que componen esta dimensión el atributo mejor valorado por los usuarios/os fue la información respecto a las formas de evaluación.

Gráfico n°18 Sub dimensión “Retroalimentación” del Programa Formación para el Trabajo. (n=1658)

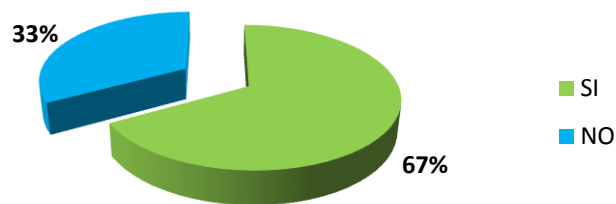


2.3.9. Otras variables

2.3.9.1. Información previa del curso

A los/as encuestados/as se les consulto si tenían conocimientos previos del curso, específicamente de su duración y horario. Un 67% indicó afirmativamente, lo que refleja un conocimiento regular de dicha información, ya que un 33% restante no tiene conocimiento respecto a los contenidos propiamente tales del curso aumentando el nivel de incertidumbre de los mismos.

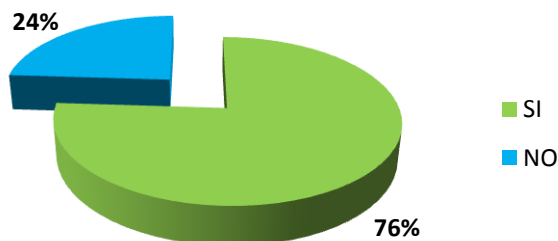
**Gráfico n°19 Información previa de los cursos del Programa Formación para el Trabajo.
(n=1658)**



2.3.9.2. 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, en la que el 76% respondió afirmativamente. 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°20 Evaluación previa de conocimientos del Programa Formación para el Trabajo.
(n=1658)**



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

Al ser consultados los/as usuarios/as por los días que ocupaban durante la semana para desarrollar el módulo teórico, se observó que preferentemente estos se desarrollaron durante 5 días a la semana (93%).

**Tabla n°1 Número de días desarrollo curso teórico, Programa Formación para el Trabajo.
(n=1658, excluyeron valores "0" horas=8 casos)**

Número de días a la semana	Frecuencia	Porcentaje
1	3	0,18%
2	9	0,54%
3	40	2,41%
4	19	1,15%
5	1.546	93,24%
6	32	1,93%
7	1	0,06%

2.3.9.4. 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 utilizaba en el desarrollo de las actividades diarias el curso teórico, en general se puede concluir, en base a la frecuencia observada, que las frecuencias que concentraron más datos fueron 5 y 4 horas.

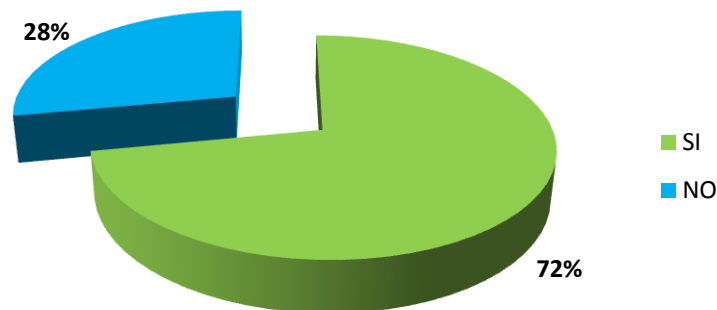
**Tabla n°2 Número de horas diarias curso teórico, Programa Formación para el Trabajo.
(n=1658, excluyeron valores "0" horas=40 casos)**

Número de Horas	Frecuencia	Porcentaje
1	5	0,30%
2	17	1,03%
3	38	2,29%
4	237	14,29%
5	938	56,57%
6	192	11,58%
7	29	1,75%
8	107	6,45%
9	50	3,02%
10	5	0,30%

2.3.9.5. Adecuación duración del curso

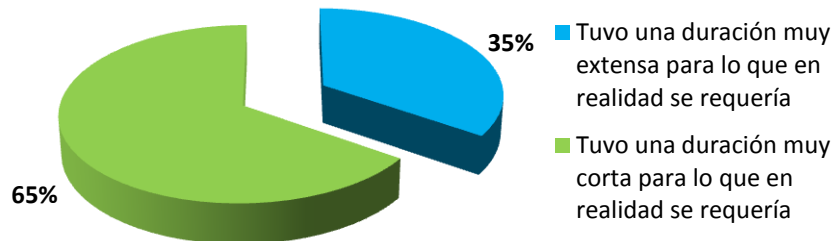
Los/as usuarios/as también fueron consultados por el “Nivel de adecuación de la duración del curso”, observándose que el 72% de ellos/as indicó que la duración del curso fue adecuada.

Gráfico n°21 Adecuación duración del curso. Programa Formación para el Trabajo. (n=1658)



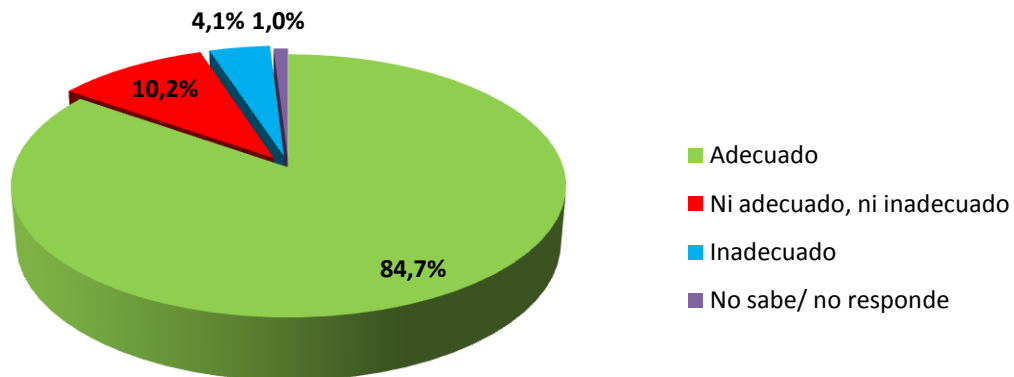
A los que contestaron negativamente, se le consulto por la razón de que lo hayan calificado como inadecuado y esta se relacionó principalmente con el hecho de que la duración del curso fue más corta de lo que en realidad se requería, acumulando un 65% de las preferencias.

Gráfico n°22 Razón calificación inadecuada. Programa Formación para el Trabajo. (n=464)



Respecto a la percepción de adecuación del horario en que se ejecutó el curso, el 84,7% 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”

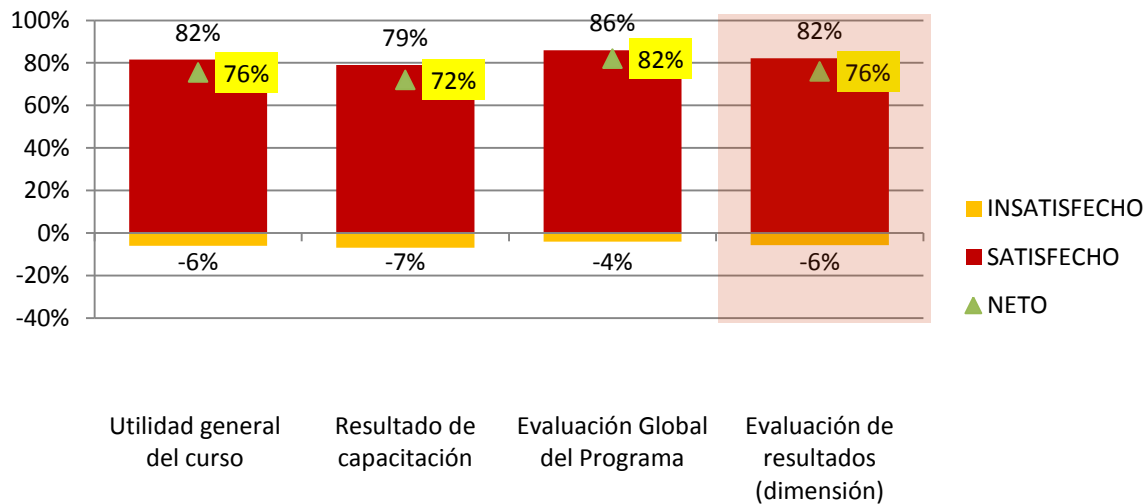
2.4.1. Resumen dimensión

La dimensión “Evaluación de resultados” da cuenta de los conocimientos adquiridos por los usuarios y usuarias de los cursos. Las sub-dimensiones que conforman esta dimensión son:

- ✓ Utilidad del curso.
- ✓ Percepción de Resultado de la capacitación (según usuario/a).
- ✓ Evaluación global de programa.

La satisfacción neta de esta dimensión alcanza el 76%, lo que es considerado como positivo, y las sub-dimensiones que lo componen también son evaluadas positivamente siendo la mejor evaluada la “Evaluación global del programa” con un 82% de satisfacción neta.

**Gráfico n°24 Dimensión Evaluación de Resultados del Programa Formación para el Trabajo.
(n=1658)**

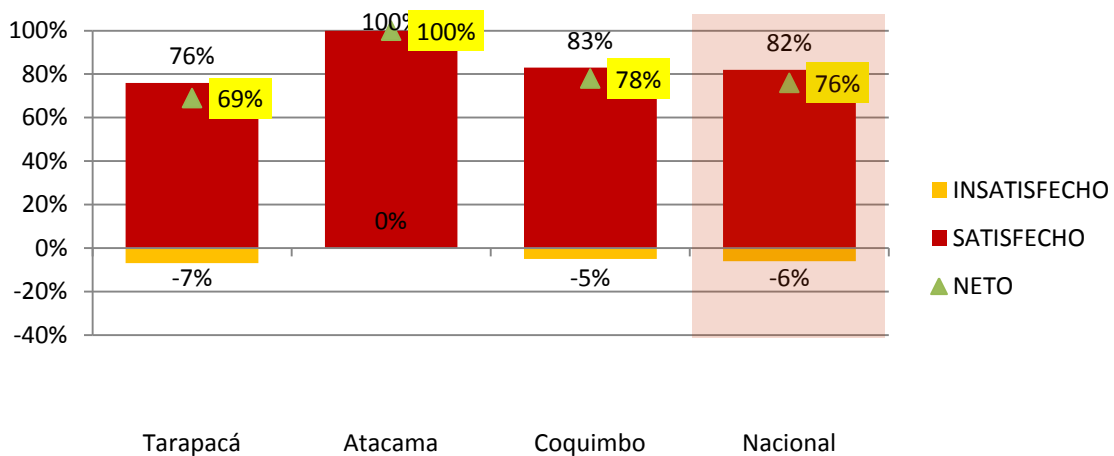


2.4.2. Resultados dimensión “Evaluación de resultados” por región ⁵

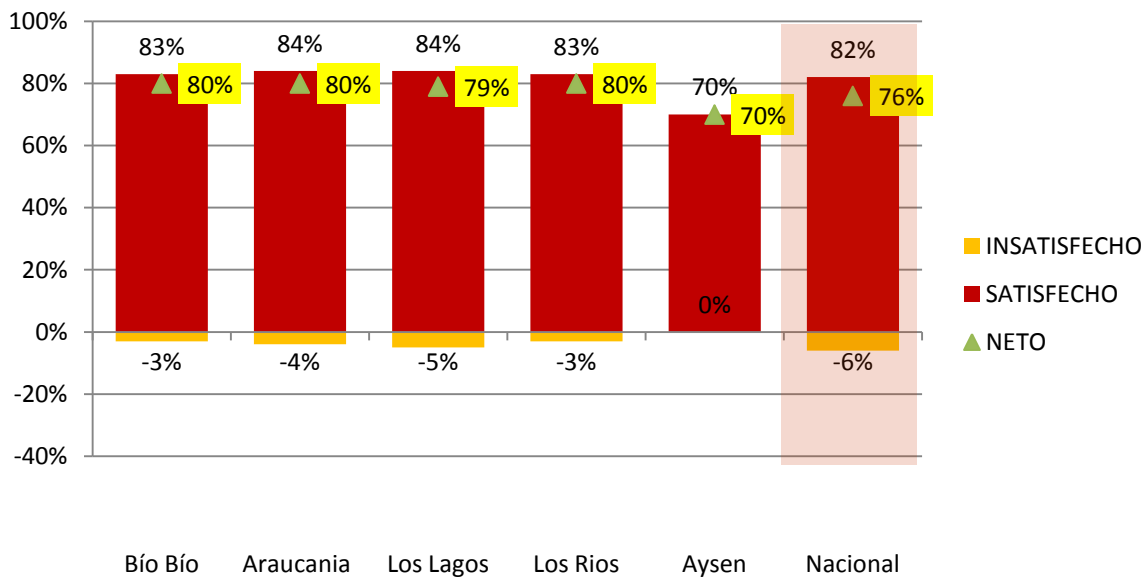
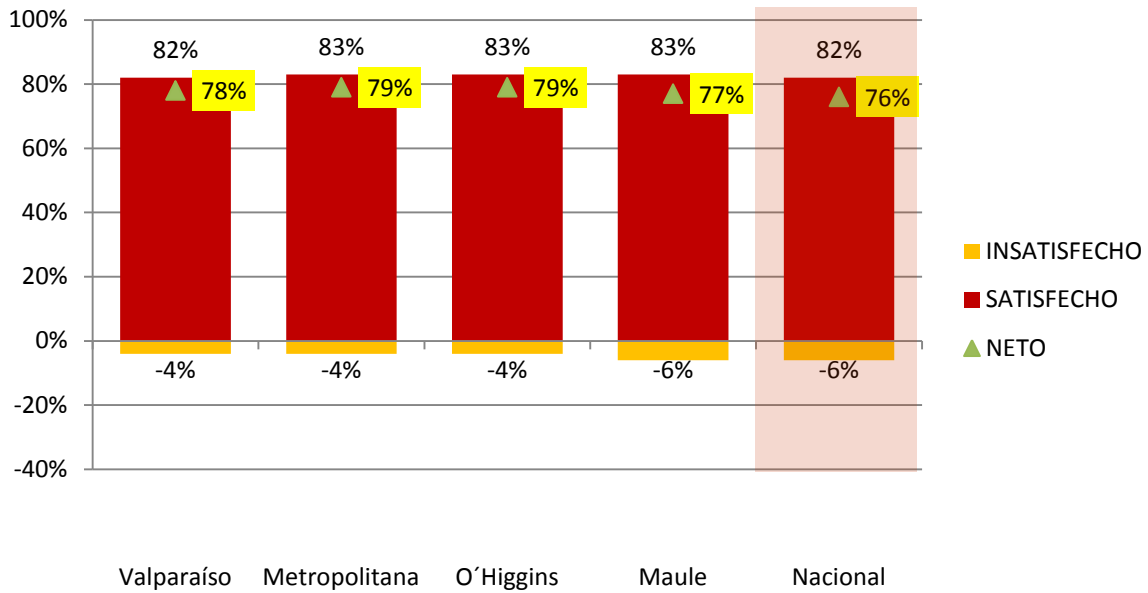
Al desagregar el resultado de esta dimensión por región fue posible identificar las regiones que presentan los mejores y peores porcentajes de satisfacción neta en relación con la “Evaluación de resultados” del curso.

Se observó en la mayoría de las regiones una evaluación positiva de los resultados de los cursos entregados por SENCE, con excepción de la Región de Tarapacá en la que fue evaluada regularmente esta dimensión.

Gráfico n°25 Dimensión “Evaluación de resultados” por regiones del Programa Formación para el Trabajo. (n=1658)



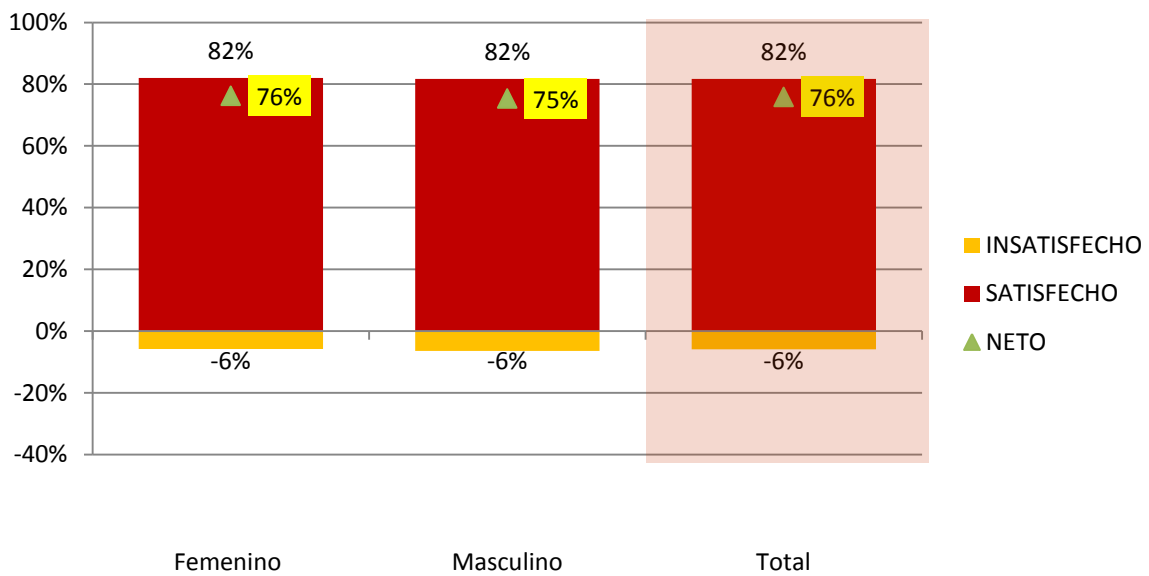
⁵ Es importante tener presente que los resultados a nivel regional son referenciales por la variabilidad en los niveles de error que registraron las distintas muestras, tomando con precaución los resultados de la Región de Aysén donde se registró el mayor porcentaje de error (25%).



2.4.3. Resultados dimensión 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, en la que ambos evalúan de manera positiva esta dimensión.

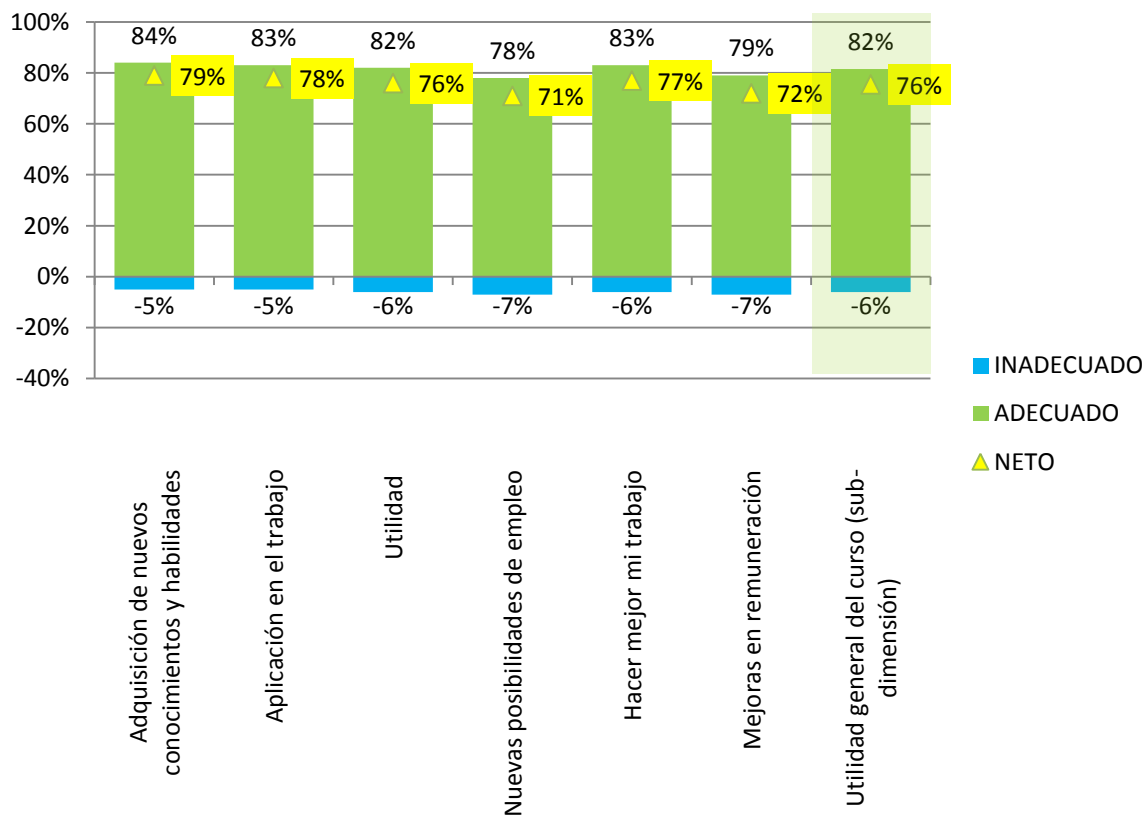
Gráfico n°26 Dimensión “Evaluación de resultados” por sexo del Programa Formación para el Trabajo. (n=1658)



2.4.4. Resultado de variables por sub-dimensión

En líneas generales la sub- dimensión Utilidad del curso, fue evaluada positivamente a pesar que en algunos de los indicadores que componen esta sub-dimensión fueran valorizados por los usuarios/as como regulares (nuevas posibilidades de empleo y mejores remuneraciones).

**Gráfico n°27 Sub dimensión “Utilidad general del curso” del Programa Formación para el Trabajo.
(n=1658)**

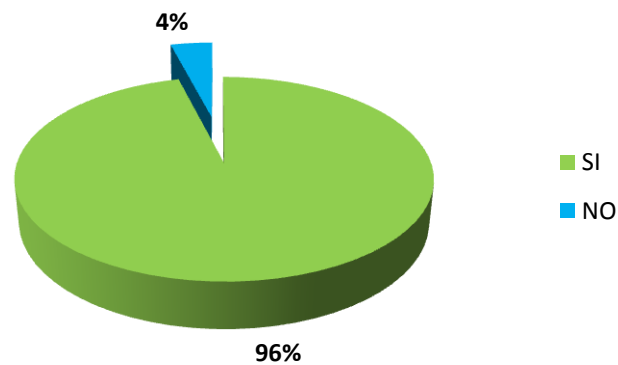


2.4.5. Otras variables.

Otro parámetro que se utilizó para medir la satisfacción de los/as usuarios/as fue la “Recomendación del programa” a otras personas, que también nos muestra el grado de conformidad con el Programa FOTRAB.

De esta forma, al ser consultados por si recomendarían el programa, el 96% de los usuarios/as indicó que “Si” lo haría. Esto evidencia que si bien existe una tendencia a una evaluación regular de parte de los usuarios/as respecto al programa FOTRAB, éstos de igual modo creen que el programa es útil y por tanto recomendable.

**Gráfico n°28 Recomendación Programa. Programa Formación para el Trabajo.
(n=1658)**

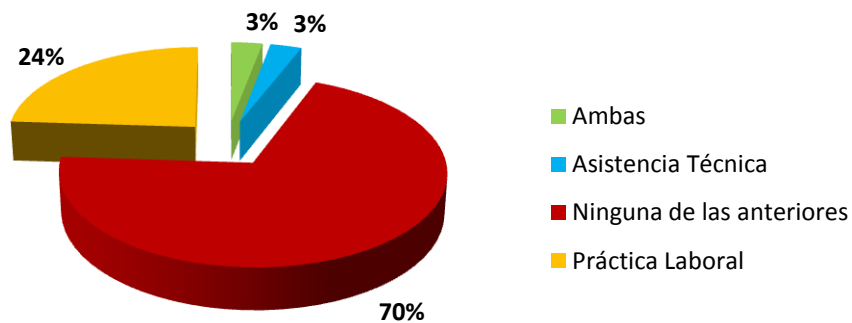


3. Análisis Práctica Laboral y Asistencia Técnica

3.1. Participación en actividades

Respecto de actividades realizadas posteriores al desarrollo de los cursos, el 70% de los/as consultados/as indicó no haber participado en ninguna de ellas, mientras que sólo un 24% afirmó haber participado o realizado la práctica laboral, mientras que un 3% asistió al curso de asistencia técnica.

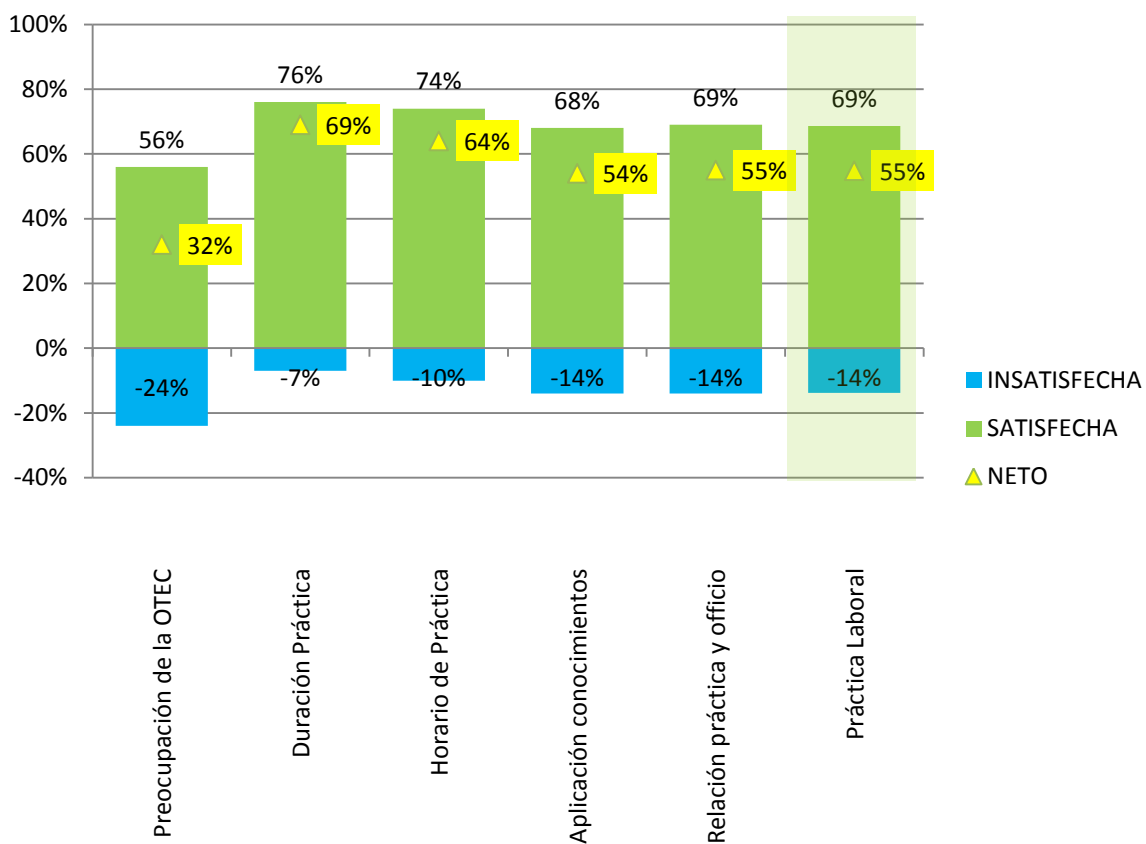
**Gráfico n°29 Actividades realizadas al término del programa de capacitación.
Programa Formación para el Trabajo.
(n=1658)**



3.2. Práctica Laboral

En términos generales la Práctica Laboral fue evaluada negativamente por los usuarios/as alcanzando un nivel de satisfacción neta⁶ general del 55%. Entre los indicadores peor evaluados de esta actividad encontramos el que dice relación con la preocupación de la OTEC (32%), aplicación de conocimientos (54%) y relación práctica oficina (55%).

Gráfico n°30 Práctica Laboral del Programa Formación para el Trabajo (n=389)

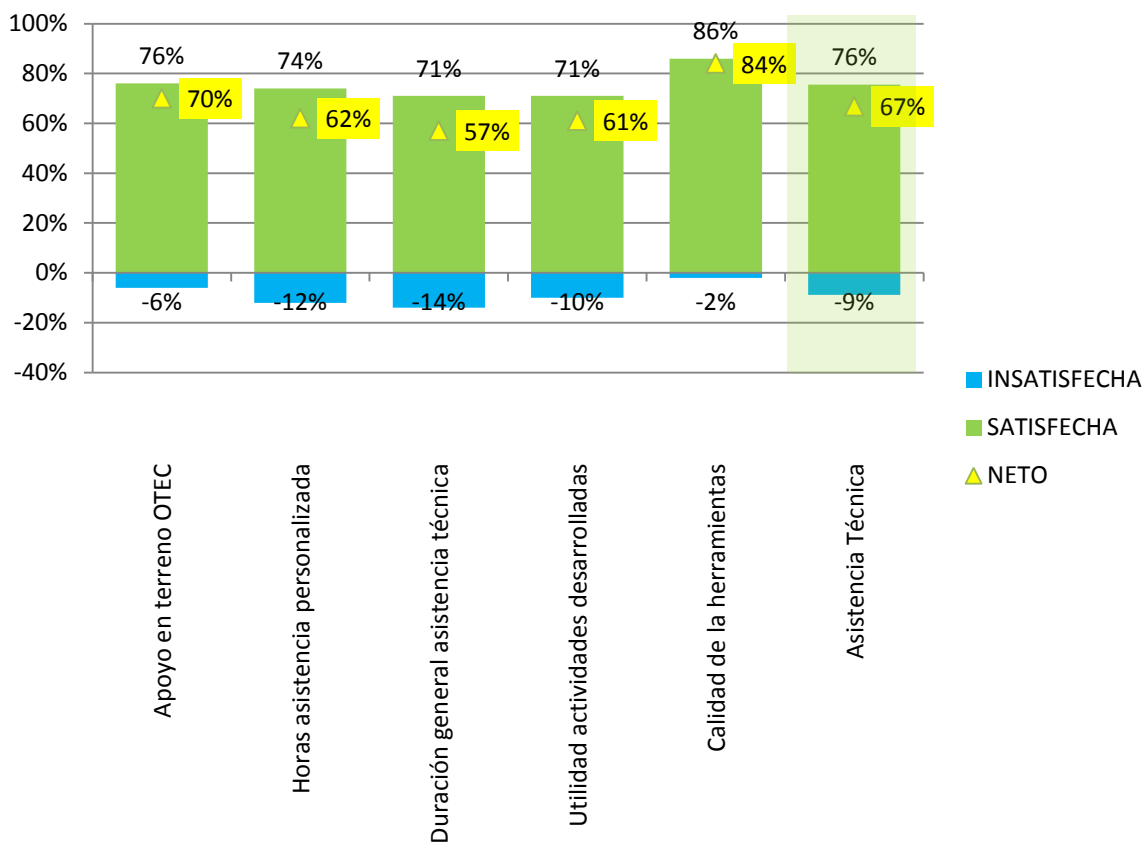


⁶ Construida mediante el promedio simple de los resultados obtenidos por las dimensiones de evaluación.

3.3. Asistencia Técnica

Por su parte la Asistencia Técnica presenta una satisfacción neta general de un 67%, considerado regular. Dentro de esta actividad el aspecto más valorado por los usuarios/as dice relación con la calidad de las herramientas; mientras que el menos valorado fue la duración general de la asistencia.

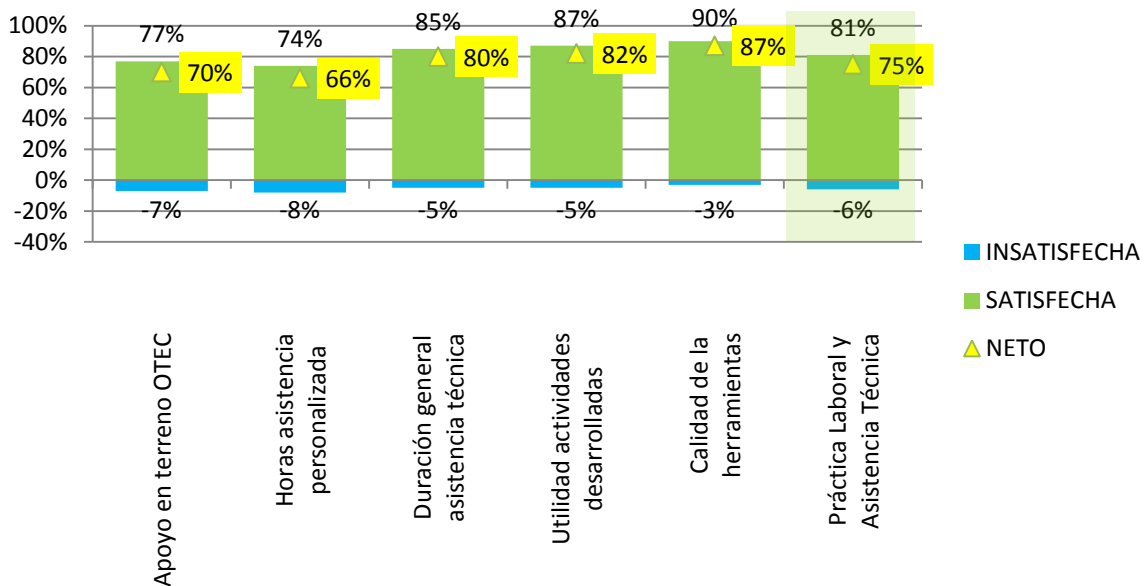
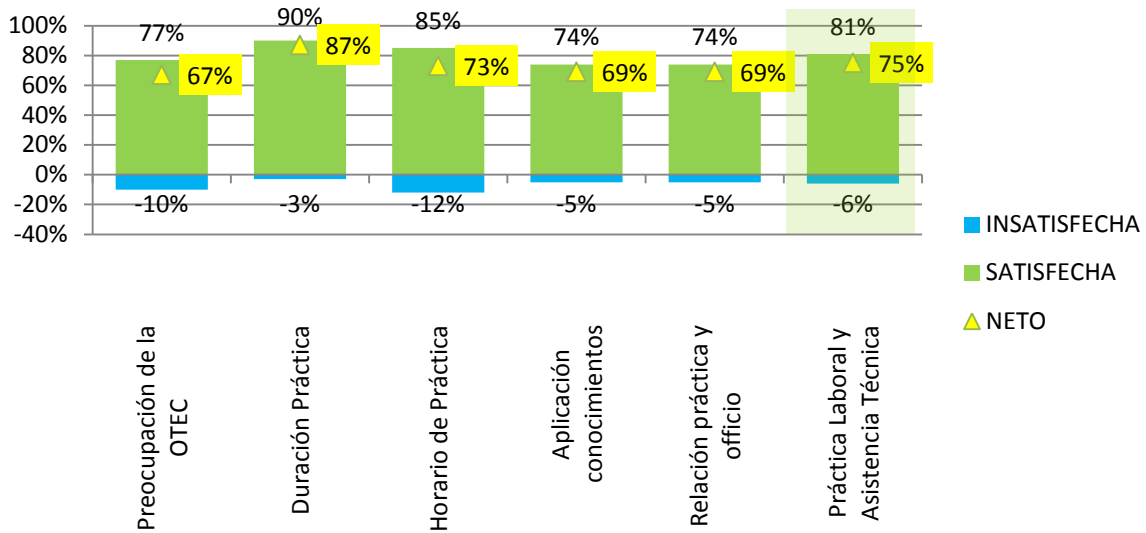
Gráfico n°31 Asistencia Técnica del Programa Formación para el Trabajo (n=49)



3.4. Práctica Laboral y Asistencia Técnica

La tendencia presentada en cada actividad por separado se mantiene en el caso de los/as usuarios/as que realizaron ambas actividades. La evaluación es positiva con un 75% de satisfacción neta, sin embargo, las variables que se utilizaron para medir la realización conjunta de ambas actividades posteriores al curso se mueven en los rangos de evaluación regular y positivo.

Gráfico n°32 Práctica Laboral y Asistencia Técnica del Programa Formación para e Trabajo. (n=39)



4. Resumen final de los resultados de satisfacción del Programa Formación para el Trabajo

4.1. Resumen resultados generales del programa Formación para el trabajo

A continuación se presenta una tabla resumen de los resultados levantados por medio de la encuesta de satisfacción aplicada a los/as usuarios del programa “Formación para el trabajo”.

**Tablas n°3 Resumen de evaluaciones de satisfacción a nivel general.
Programa Formación para el Trabajo**

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	80%
		Claridad de la información necesaria para participar en el programa	76%
	Evaluación plataforma web del SENCE	Satisfacción uso de página web	78%
	Evaluación de la atención recibida durante el proceso de postulación al programa	Rapidez y eficacia del proceso de postulación	58%
		Evaluación general de la atención	70%
		Evaluación general del proceso de atención	73%
EVALUACIÓN DE CURSO	Evaluación general espacio físicos	Ubicación del lugar de capacitación	68%
		Infraestructura física	59%
		Orden y aseo	74%
	Evaluación del equipamiento utilizado en el desarrollo del curso	Equipamiento actividades prácticas	56%
		Cantidad de equipamiento	54%
		Estado de equipamiento	61%
	Evaluación apoyo administrativo durante el curso	Apoyo administrativo	65%
	Evaluación general de la OTEC	Evaluación OTEC	68%
	Evaluación diseño del curso	Metodología de enseñanza	75%
		Recurso de apoyo pedagógico	67%
		Cumplimiento de fechas y horarios	71%
		Cumplimiento de actividades programadas	69%
	Tiempo utilizado para el desarrollo del curso	Adecuación del horario del curso	81%
	Valoración forma evaluación final del curso	Evaluación final del curso	64%
	Evaluación desempeño docente	Puntualidad del tutor	83%

EVALUACIÓN DE RESULTADOS		Dio a conocer los objetivos del curso	84%
		Exposición materia clara y comprensible	86%
		Manejo del tema	86%
		Disposición a responder preguntas	87%
	Retroalimentación entregada por el tutor	Información forma de evaluación	82%
		Entrega oportuna resultados evaluación	76%
		Retroalimentación de las evaluaciones	77%
	Evaluación utilidad general del curso	Adquisición de conocimientos y habilidades	79%
		Aplicación en el trabajo	78%
		Utilidad	76%
Nuevas posibilidades de empleo		71%	
Hacer mejor mi trabajo		77%	
Mejoras remuneración		72%	
Evaluación resultado capacitación	Resultado capacitación	72%	
Evaluación global del programa	Evaluación programa	82%	

A nivel general, se puede decir que las evaluaciones de las distintas dimensiones fueron regulares, siendo posible identificar las variables mejor y peor evaluadas.

Las mejores evaluaciones respecto al programa FOTRAB se concentraron en la dimensión “Evaluación del Curso” pero específicamente en las sub-dimensiones “Tiempo utilizado para el desarrollo del curso” y “Evaluación desempeño docente”. En esta última sub-dimensión se encuentran los indicadores con los niveles de satisfacción más altos que fluctúan entre el 86% y 87%.

En tanto las debilidades a nivel general se concentraron en las siguientes variables: “Rapidez y eficacia del proceso de postulación” (58%), “Equipamiento actividades prácticas” (56%), “Cantidad de equipamiento” (54%), e Infraestructura Física” (59%). La primera relacionada con la dimensión “Evaluación de procedimientos”, mientras que las restantes tienen relación con la “Evaluación del curso”. Se puede de esta manera observar que la debilidad de este programa se encuentra vinculada esencialmente a aspectos de equipamientos y materiales técnicos para el desarrollo de los cursos.

4.2. Resumen resultados de género del programa Formación para el Trabajo

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 para el Trabajo

DIMENSIÓN	SUB-DIMENSIÓN	VARIABLE	SATISFACCIÓN NETA		
			HOMBRES	MUJERES	
	Evaluación de la información previa disponible del programa	Disponibilidad de la información respecto al programa	76%	83%	
		Claridad de la información necesaria para participar en el programa	74%	78%	
	Evaluación plataforma web del SENCE	Satisfacción uso de página web	76%	78%	
	Evaluación de la atención recibida durante el proceso de postulación al programa	Rapidez y eficacia del proceso de postulación	61%	62%	
		Evaluación general de la atención	70%	69%	
		Evaluación general del proceso de atención	74%	73%	
	EVALUACIÓN DE CURSO	Evaluación general espacio físicos	Ubicación del lugar de capacitación	67%	68%
			Infraestructura física	67%	54%
			Orden y aseo	76%	71%
Evaluación del equipamiento utilizado en el desarrollo del curso		Equipamiento actividades prácticas	56%	56%	
		Cantidad de equipamiento	53%	49%	
		Estado de equipamiento	62%	60%	
Evaluación apoyo administrativo durante el curso		Apoyo administrativo	67%	64%	
Evaluación general de la OTEC		Evaluación OTEC	66%	71%	
Evaluación diseño del curso		Metodología de enseñanza	77%	75%	
		Recurso de apoyo pedagógico	69%	68%	
		Cumplimiento de fechas y horarios	70%	73%	
		Cumplimiento de actividades programadas	68%	69%	
Tiempo utilizado para el desarrollo del curso		Adecuación del horario del curso	75%	84%	
Valoración forma evaluación final del curso		Evaluación final del curso	76%	64%	
Evaluación desempeño docente		Puntualidad del tutor	83%	82%	

		Dio a conocer los objetivos del curso	85%	83%	
		Exposición materia clara y comprensible	88%	83%	
		Manejo del tema	89%	84%	
		Disposición a responder preguntas	90%	86%	
	Retroalimentación entregada por el tutor	Información forma de evaluación	81%	82%	
		Entrega oportuna resultados evaluación	78%	75%	
		Retroalimentación de las evaluaciones	79%	76%	
	EVALUACIÓN DE RESULTADOS	Evaluación utilidad general del curso	Adquisición de conocimientos y habilidades	81%	79%
			Aplicación en el trabajo	80%	77%
			Utilidad	76%	76%
Nuevas posibilidades de empleo			71%	71%	
Hacer mejor mi trabajo			75%	78%	
Mejoras remuneración			70%	73%	
Evaluación resultado capacitación		Resultado capacitación	71%	73%	
Evaluación global del programa	Evaluación programa	79%	83%		

Respecto a la evaluación comparativa por género fue posible observar que en líneas generales la evaluación que hacen las mujeres de las dimensiones es más crítica que la efectuada por los hombres.

En el caso de los elementos peor evaluados tanto en hombres como en mujeres, fue posible observar una concordancia en las variables “Equipamiento actividades prácticas” y “cantidad de equipamiento”.

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 90% de satisfacción neta, “Manejo de tema” con un 89% de satisfacción neta, y “Exposición materia clara y comprensible” con un 88% de satisfacción neta.

Por su parte, en las mujeres los aspectos mejor evaluados fueron las sub-dimensiones “Evaluación de desempeño docente” con las variables “Disposición a responder preguntas” y “Manejo de los temas”; y “Tiempo utilizado para el desarrollo del curso” con la variable “adecuación del horario del curso”.

4.3. Resumen final resultados por regiones del Programa Formación para el Trabajo⁷

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

Tabla n°5 Resumen de evaluaciones de satisfacción por regiones. Programa Formación para el Trabajo.

REGIÓN	DIMENSIÓN EVALUADA		
	Evaluación de procedimientos	Evaluación de curso	Evaluación de resultados
I	72%	70%	69%
III	100%	100%	100%
IV	73%	82%	78%
V	71%	73%	78%
VI	79%	82%	79%
VII	68%	74%	77%
VIII	70%	77%	80%
IX	70%	77%	80%
X	72%	76%	79%
XI	60%	50%	70%
XIII	66%	79%	79%
XIV	74%	78%	80%
SATISFACCIÓN GENERAL	76%	73%	76%

A nivel general la región que acumuló las mejores evaluaciones en todas las dimensiones fue la de O'Higgins, mientras que la peor fue Tarapacá⁸.

La dimensión "Evaluación de procedimientos" las regiones que mejor evaluadas fueron Atacama, O'Higgins y Los Ríos. En cambio las regiones que presentaron peores evaluaciones fueron Los Lagos, Metropolitana y el Maule. Por su parte, la "Evaluación de curso" fue evaluada negativamente por la región de los Lagos.

⁷ 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 Antofagasta, Atacama, Aysén y Magallanes donde no hubo muestra o bien se registraron porcentajes de error superiores al 25%.

⁸ No se considera las regiones indicadas en la nota anterior.



Finalmente en relación a la “Evaluación de resultados” la mayoría de las regiones evaluaron como positivo a excepción de la región de Tarapacá quien fue la única que evaluó regularmente esta etapa.

5. Oportunidades de mejora

En primer lugar, respecto a la evaluación general del Programa Formación para el Trabajo fue posible observar que el programa fue valorado regular y positivamente 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 (general) Programa Formación para el Trabajo

Elemento	Recomendación
Evaluación de la atención recibida durante el proceso de postulación al programa	Se recomienda mejorar el proceso de postulación al programa mejorando los protocolos de postulación, que permitan agilizar la atención prestada a los/as usuarios/as.
Evaluación general espacio físicos	Se recomienda mejorar las características tangibles utilizadas en el transcurso de los cursos y capacitaciones, a través del control y regulación de los espacios y del equipamiento que deben entregar los organismos capacitadores como parte del programa.
Evaluación del equipamiento utilizado en el desarrollo del curso	
Evaluación apoyo administrativo durante el curso	Respecto a las necesidades de apoyo de los usuarios y usuarias de los cursos de capacitación, se hace necesario mejorar el apoyo administrativo, con el fin de facilitar la correcta ejecución de los cursos a través del control y regulación de los organismos de capacitación y del apoyo a través de otros sistemas de información.
Evaluación general de la OTEC	Se hace necesario mejorar por medio de supervisiones a las OTEC que entregan los servicios de capacitación, buscando que estas organizaciones presten un servicio de calidad y que responda a las necesidades de los/as usuarios/as, lo anterior amparado en las notas regulares obtenidas las bajas evaluaciones obtenidas en equipamiento, en el apoyo administrativo y en la infraestructura disponible.
Evaluación diseño del curso	Los usuarios/as valoran los docentes de los cursos, sin embargo lo relacionado con la metodología de enseñanza y las circunstancias en que se desarrolla la capacitación (cumplimiento de horarios y actividades programadas) influyen en la evaluación regular de los cursos por lo anterior se recomienda impulsar mejoras en el diseño de los cursos y en el control de la ejecución de estos según las condiciones definidas.
Tiempo utilizado para el desarrollo del curso	Ampliar el tiempo utilizado para el desarrollo de las actividades y cursos, permitiendo mejorar la entrega de contenidos y habilidades a los/as usuarios/as.
Valoración forma evaluación final del curso	Mejorar las formas de evaluación final de los cursos implementados en el contexto de este programa.