



**DOCUMENTO TÉCNICO  
INFORME DE SATISFACCIÓN USUARIA PROGRAMA FORMACIÓN  
PARA EL TRABAJO SECTORIAL  
“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 SECTORIAL.....	4
3. DISEÑO MUESTRAL.....	5
4. LECTURA RESULTADOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN.....	6
RESULTADOS PROGRAMA FORMACIÓN PARA EL TRABAJO SECTORIAL .....	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
2.1.1. Dimensión “Evaluación de procedimientos” .....	10
2.1.1.1. Resumen dimensión.....	10
2.1.1.2. Resultados dimensión “Evaluación de procedimientos” por región .....	11
2.1.1.3. Resultados dimensión “Evaluación de procedimientos” por sexo .....	13
2.1.1.4. Resultado de variables por sub-dimensiones.....	14
2.1.1.4.1. Sub-dimensión “Información previa resultado del programa” .....	14
2.1.1.4.2. Sub-dimensión “Atención recibida” .....	15
2.1.1.5. Otras variables .....	16
2.1.1.5.1. Uso de página web.....	16
2.1.2. Dimensión “Evaluación de curso”.....	17
2.1.2.1. Resumen dimensión.....	17
2.1.2.2. Resultados dimensión “Evaluación de curso” por región.....	19
2.1.2.3. Resultados dimensión “Evaluación de curso” por sexo.....	21
2.1.2.4. Resultado de variables por sub-dimensión .....	22
2.1.2.4.1. Sub dimensión “Espacio físico” .....	22
2.1.2.4.2. Sub dimensión “Equipamiento” .....	23
2.1.2.4.3. Sub dimensión “Diseño del curso” .....	24
2.1.2.4.4. Sub dimensión “Desempeño docente” .....	25
2.1.2.4.5. Sub dimensión “Retroalimentación” .....	26
2.1.2.5. Otras variables .....	27
2.1.2.5.1. Información previa del curso .....	27
2.1.2.5.2. Evaluación previa de conocimientos.....	27
2.1.2.5.3. Número de días a la semana en que se desarrolla el curso .....	28
2.1.2.5.4. Número de horas diarias en que se desarrolla el curso .....	28
2.1.2.5.5. Adecuación duración del curso .....	29



2.1.3.	<i>Dimensión "Evaluación de resultados"</i> .....	31
2.1.3.1.	Resumen dimensión .....	31
2.1.3.2.	Resultados dimensión "Evaluación de resultados" por región.....	32
2.1.3.3.	Resultados dimensión "Evaluación de resultados" por sexo.....	34
2.1.3.4.	Resultado de variables por sub-dimensión .....	35
2.1.3.4.1.	Sub-dimensión "Utilidad general del curso" .....	35
2.1.3.4.2.	Otras variables. ....	36
<b>3.</b>	<b>RESUMEN FINAL DE LOS RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA FORMACIÓN PARA EL TRABAJO SECTORIAL.....</b>	<b>37</b>
3.1.	RESUMEN RESULTADOS GENERALES DEL PROGRAMA FORMACIÓN PARA EL TRABAJO SECTORIAL.....	37
3.2.	RESUMEN RESULTADOS DE GÉNERO DEL PROGRAMA FORMACIÓN PARA EL TRABAJO SECTORIAL .....	39
3.3.	RESUMEN FINAL RESULTADOS POR REGIONES DEL PROGRAMA FORMACIÓN PARA EL TRABAJO SECTORIAL.....	41
	<b>OPORTUNIDADES DE MEJORA .....</b>	<b>43</b>



# ANTECEDENTES GENERALES

## **1. Introducción**

En el marco del Plan de Modernización del Estado y las políticas de Medición de Satisfacción de Calidad de los Servicios Públicos, el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), ha decidido efectuar por segundo año consecutivo una evaluación de algunos de sus programas y sus Canales de Atención Ciudadana para poder medir la percepción de conformidad de los/as usuarios/as y beneficiarios/as, sobre sus propias expectativas, y poder identificar las principales oportunidades de mejora, para entregar un servicio con mejores estándares de calidad.

Para este efecto se han identificado una serie de dimensiones a medir a través de diferentes cuestionarios, que evalúan las distintas etapas de los Programas y Canales de Atención Ciudadana de SENCE.

En el presente informe se abordó específicamente el análisis de los resultados de la encuesta realizada a usuarios/as que participaron durante el 2013 en el Programa Formación para el Trabajo línea Sectoriales (FOTRABSEC). Esta encuesta se realizó 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 para el Trabajo Sectorial**

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.

La línea sectorial del Programa, tiene el objetivo específico de generar competencias laborales de acuerdo a los requerimientos de capital humano de distintos sectores productivos, entre ellos Minería, Transporte, Forestal y otros, basados en información sobre la cantidad y nivel de calificación de la fuerza laboral que se requiere.

### 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 Sectorial 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 1.9% de error y 95% de intervalo de confianza, estando compuesto por muestras independientes a nivel regional con parámetros de 95% de intervalo de confianza y con errores muestrales según se detallan en tabla siguiente:

Región	Universo	Muestra	Error Muestral
I <sup>1</sup>	45	0	N/A
II	326	99	8,2%
III	159	66	9,3%
IV	424	171	5,8%
V	186	96	7,0%
VI	310	125	6,8%
VII	152	100	5,8%
VIII	381	189	5,1%
IX	56	44	6,9%
X	129	112	3,4%
XI	20 <sup>2</sup>	21	N/A
XII	141	73	8,0%
XIII	765	250	5,1%
XIV	118	77	6,6%
XV	109	16	22,7%
<b>Total general</b>	<b>3.321</b>	<b>1.439</b>	<b>1,9%</b>

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

---

<sup>1</sup> No se pudo realizar el trabajo de campo proyectado para las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Antofagasta, debido a que después del terremoto de la zona norte, fue imposible generar contacto telefónico con los/as usuarios/as de esta zona.

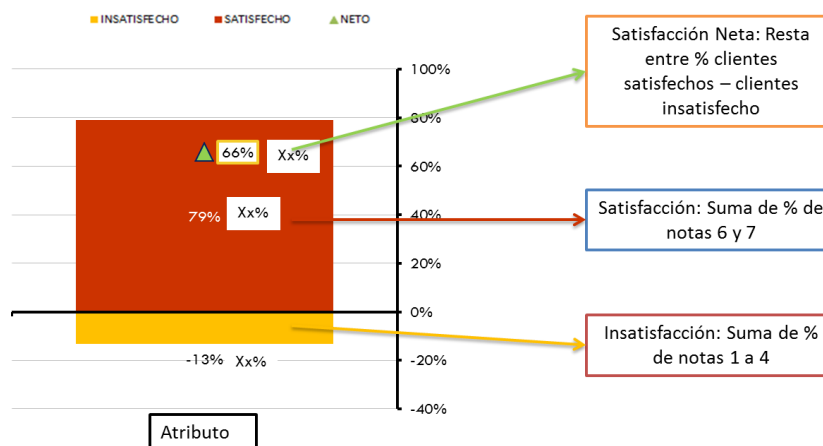
<sup>2</sup> Se obtuvo acceso a un universo mayor de forma posterior a la definición de la muestra.

#### 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.

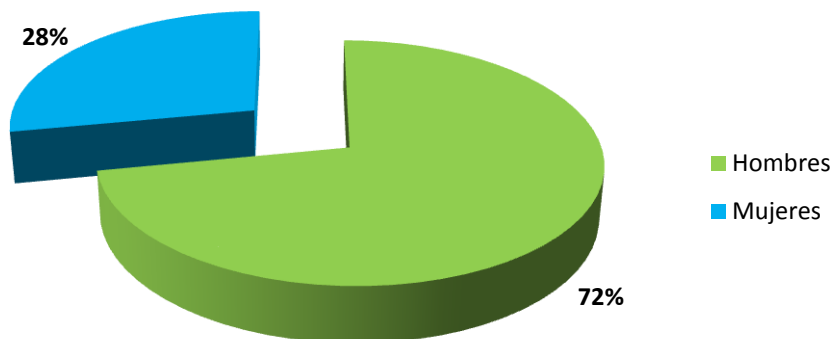
# Resultados Programa Formación para el Trabajo Sectorial

## 1. Caracterización

### 1.1. Sexo

La distribución por sexo de la muestra aplicada al Programa FOTRABSEC fue de un 28% de mujeres y un 72% de hombres como se muestra a continuación:

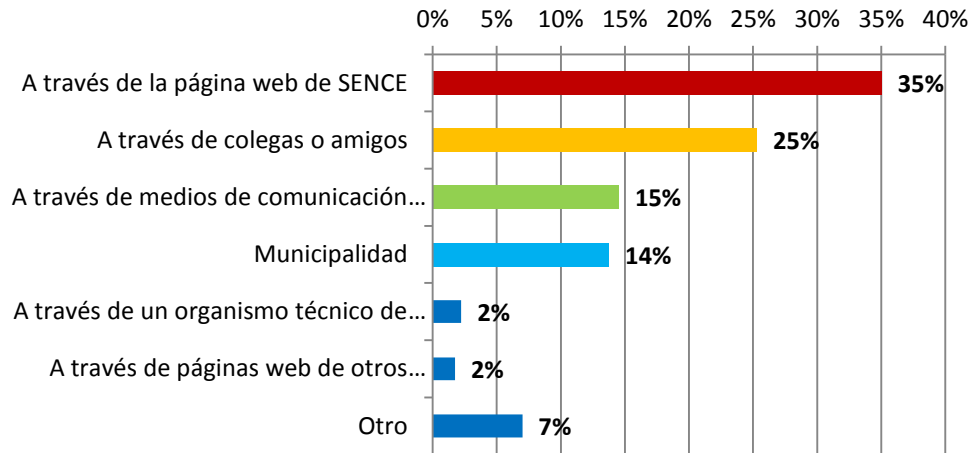
**Gráfico n°1 Distribución por Sexo Programa Formación para el Trabajo Sectorial (n=1439)**



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

Como se aprecia en el gráfico, las principales fuentes de información y difusión del programa Formación para el Trabajo Sectorial fueron la información disponible en la página web de SENCE y por medio de la interacción con colegas y amigos. De igual modo, la municipalidad y los medios de comunicación masivos también 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 que no se presentan como una opción significativa para los/as usuarios/as que participaron del Programa FOTRABSEC.

**Gráfico n°2 Fuentes de información y difusión Programa Formación para el Trabajo Sectorial (n=1439)**

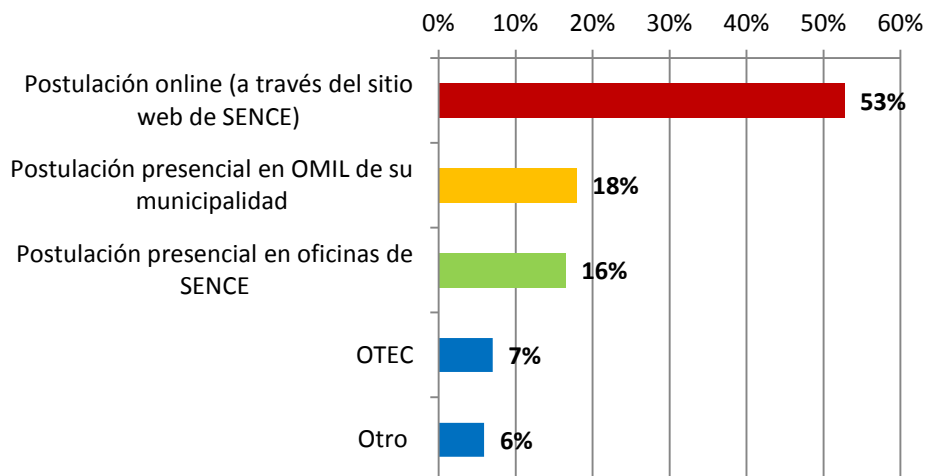


### **1.3. Medio de postulación al programa.**

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

En este programa, la principal vía por la cual los/as usuarios/as postulan a este programa es la “Postulación online (a través del sitio web de SENCE)”. En un segundo nivel de importancia es posible identificar la postulación de forma presencial, que considera a la OMIL y a las oficinas del SENCE, entre ambas acumulan un 34% de las preferencias. En este programa la OTEC no aparece como una opción relevante para los/as usuarios/as encuestados/as.

**Gráfico n°3 Medios de Postulación Programa Formación para el Trabajo Sectorial (n=1439)**





## 2. Análisis de dimensiones de satisfacción

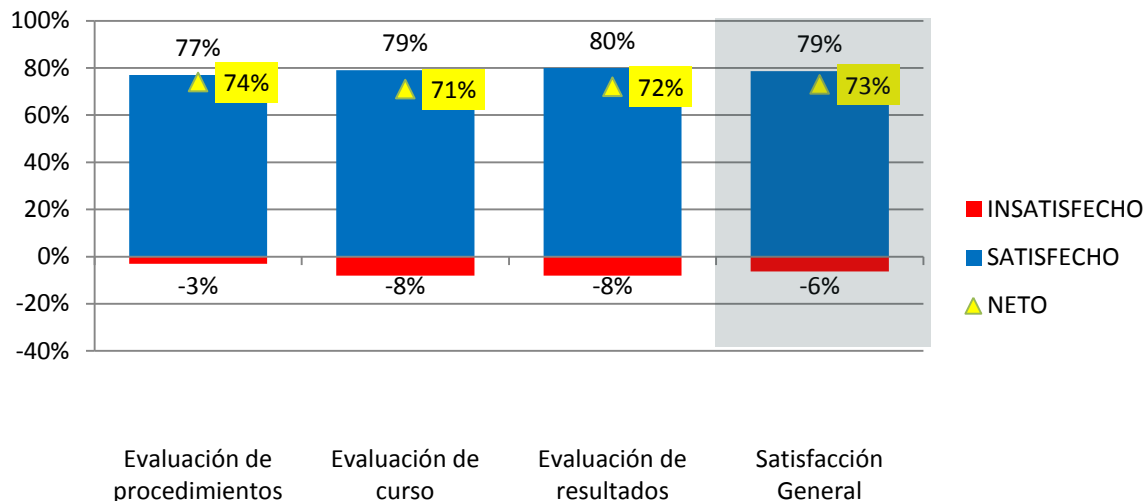
El presente capítulo presenta el resumen de los resultados de la encuesta aplicada, por medio de la identificación de tres dimensiones generales en las que se estructura el instrumento de medición. Estas dimensiones son:

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

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

A continuación se presenta el resumen general de los resultados obtenidos en la medición realizada al Programa FOTRABSEC. La satisfacción general neta<sup>3</sup> alcanza un 73% que es considerada como regular. Este resultado se explica por la satisfacción neta de todas las dimensiones cuyas índices de satisfacción neta fluctúan entre el 71% y 74%.

**Gráfico n°4 Dimensiones y satisfacción general del Programa Formación para el Trabajo Sectorial (n=1439)**



<sup>3</sup> La satisfacción general neta fue calculada por medio de un promedio simple entre las tres dimensiones a partir de las cuales se estructura el instrumento de medición.

## 2.1.1. Dimensión “Evaluación de procedimientos”

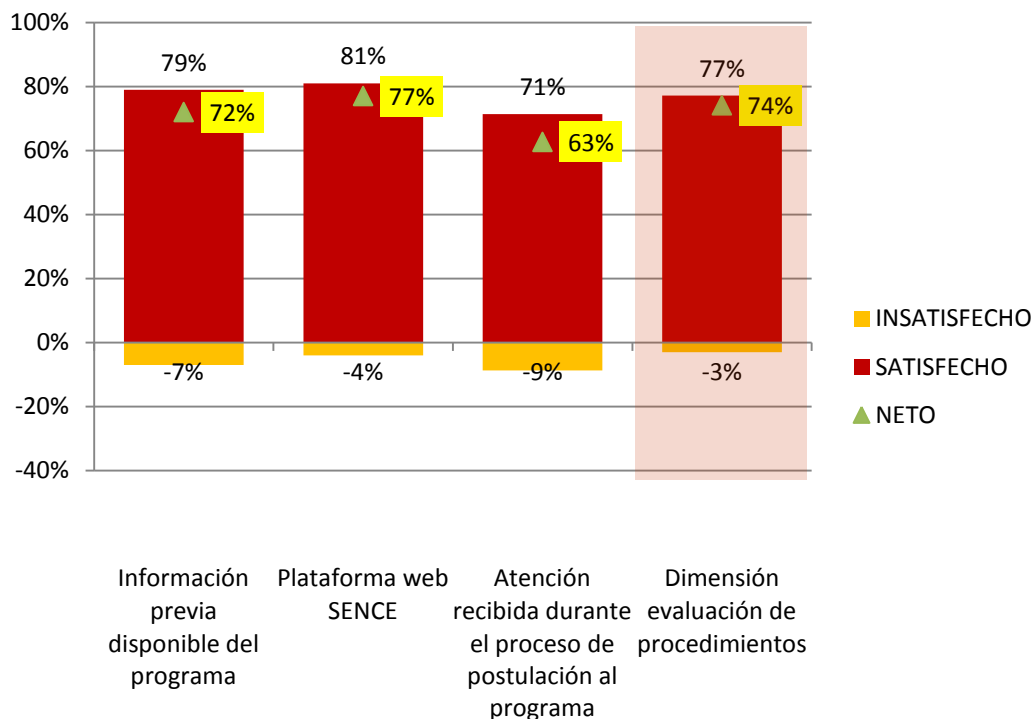
### 2.1.1.1. Resumen dimensión

La dimensión “Evaluación de procedimientos” da cuenta de la etapa previa al inicio de los cursos de capacitación 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 74%, lo que es considerado como regular, y las sub-dimensiones, a excepción de la evaluación de la plataforma web (77%), también son evaluadas regularmente por los/as usuarios/as encuestados/as.

**Gráfico n°5 Dimensión “Evaluación de procedimientos” del Programa Formación para el Trabajo Sectorial (n=1439)**

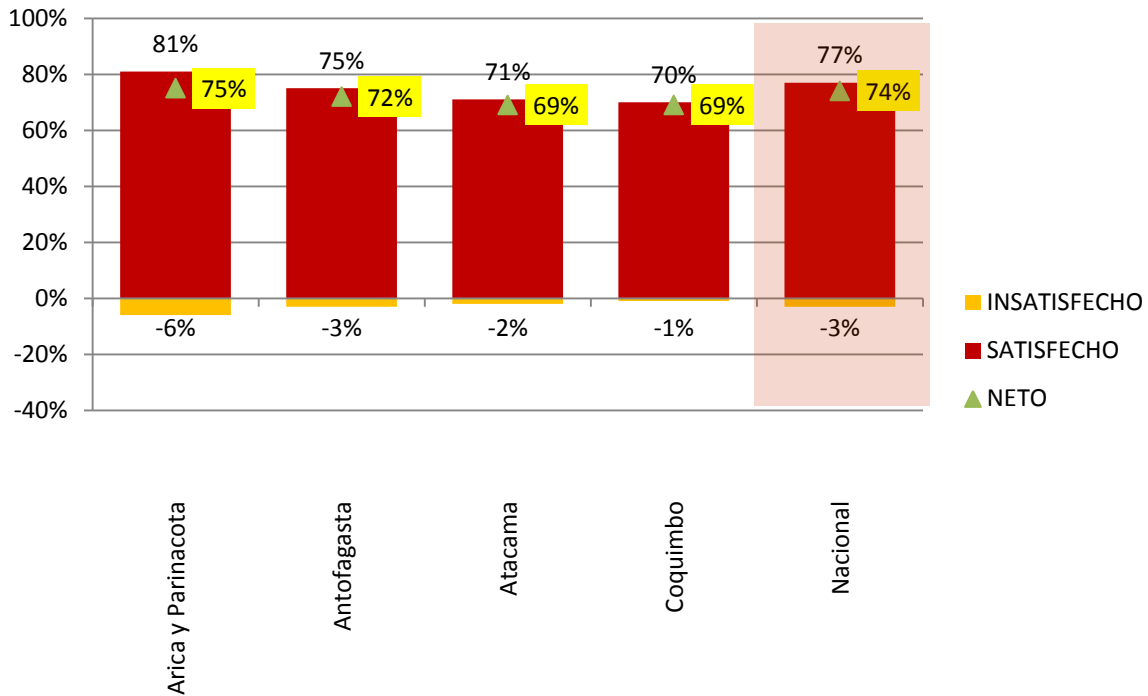


### 2.1.1.2. Resultados dimensión “Evaluación de procedimientos” por región<sup>4</sup>

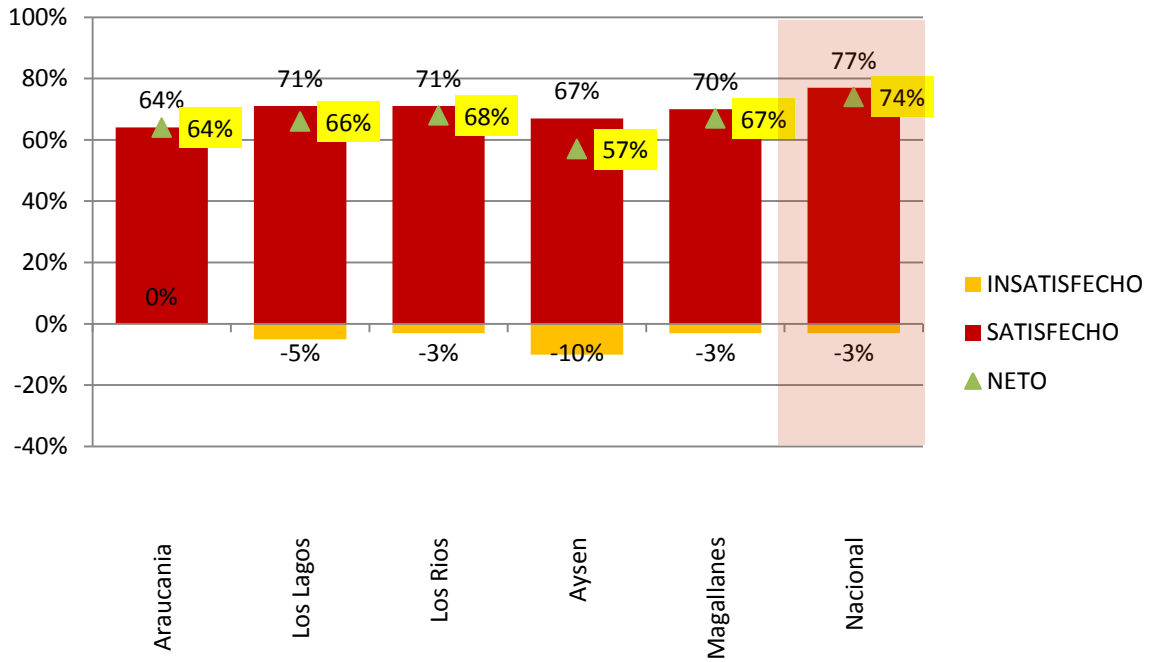
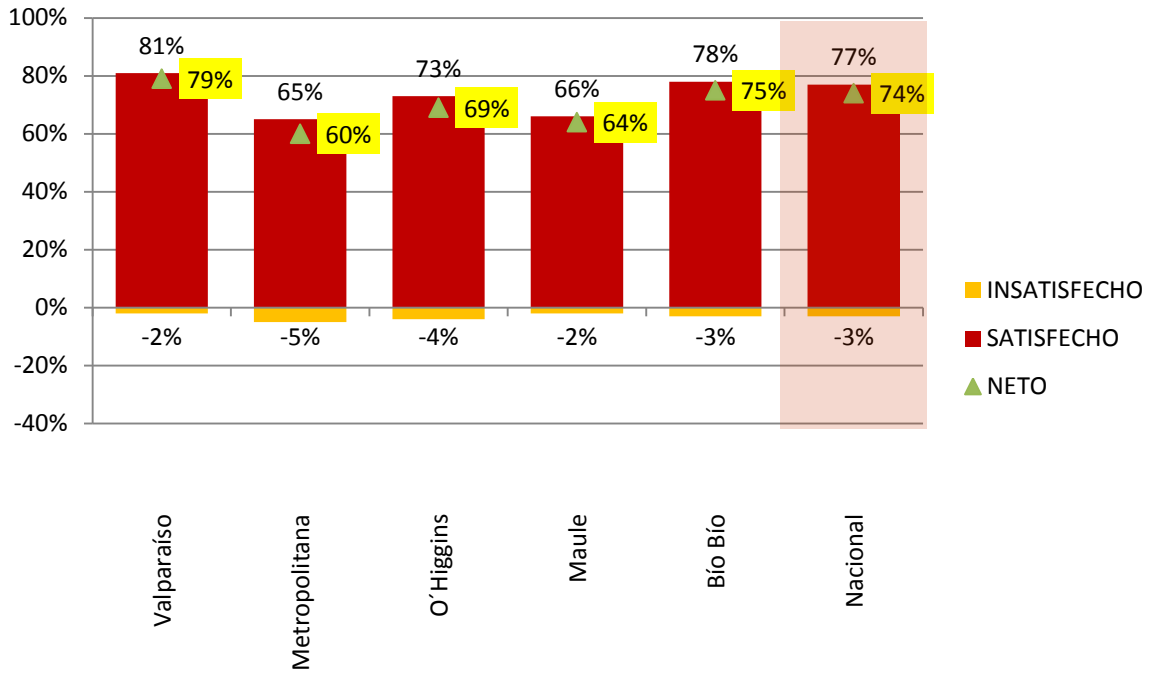
Al desagregar el resultado de esta dimensión por región fue posible identificar las regiones que presentan los mejores y peores porcentajes de satisfacción neta en relación con los procedimientos previos al inicio del curso.

Las regiones que presentaron mejor evaluación en esta dimensión fueron las de Valparaíso (79%), Arica y Parinacota (75%) y Biobío (75%). En tanto, las regiones peor evaluadas fueron Aysén (57%) y Metropolitana (60%).

**Gráfico n°6 Dimensión “Evaluación de procedimientos” por regiones del Programa Formación para el Trabajo Sectorial (n=1439)**



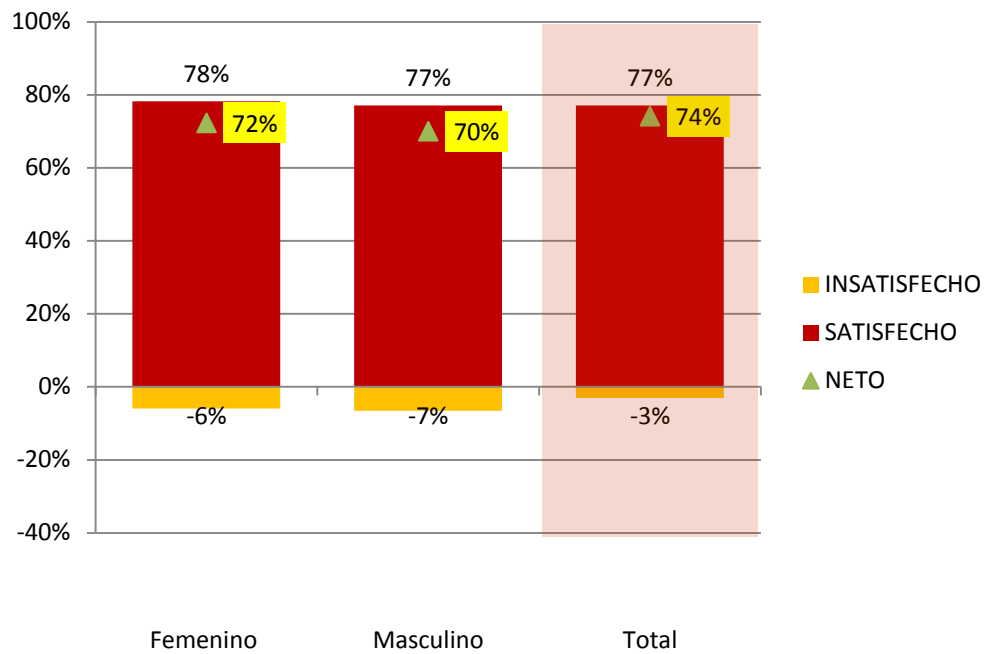
<sup>4</sup> Es importante tener presente que los resultados a nivel regional son referenciales por la variabilidad en los niveles de error que registraron las distintas muestras, tomando con precaución los resultados de la región de Magallanes donde se registró el mayor porcentaje de error (22%).



### 2.1.1.3. 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.

**Gráfico n°7 Dimensión “Evaluación de procedimientos” por sexo del Programa Formación para el Trabajo Sectorial (n=1439)**



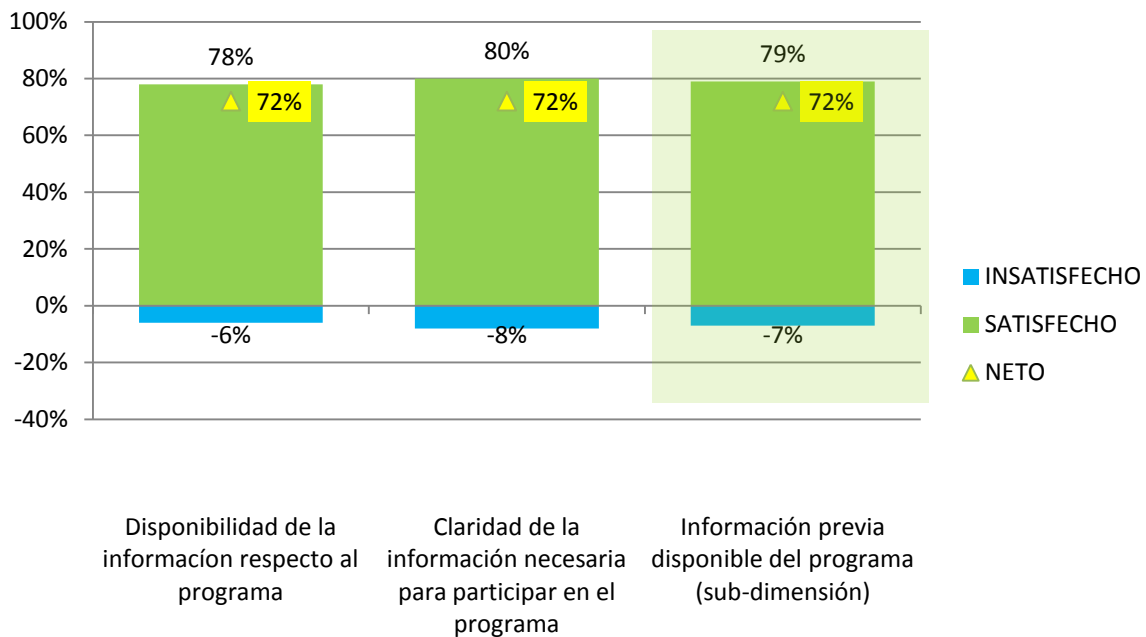
#### 2.1.1.4. Resultado de variables por sub-dimensiones

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

##### 2.1.1.4.1. 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 72% tanto a nivel general como para cada una de sus variables. De esta forma esta sub- dimensión es evaluada regularmente.

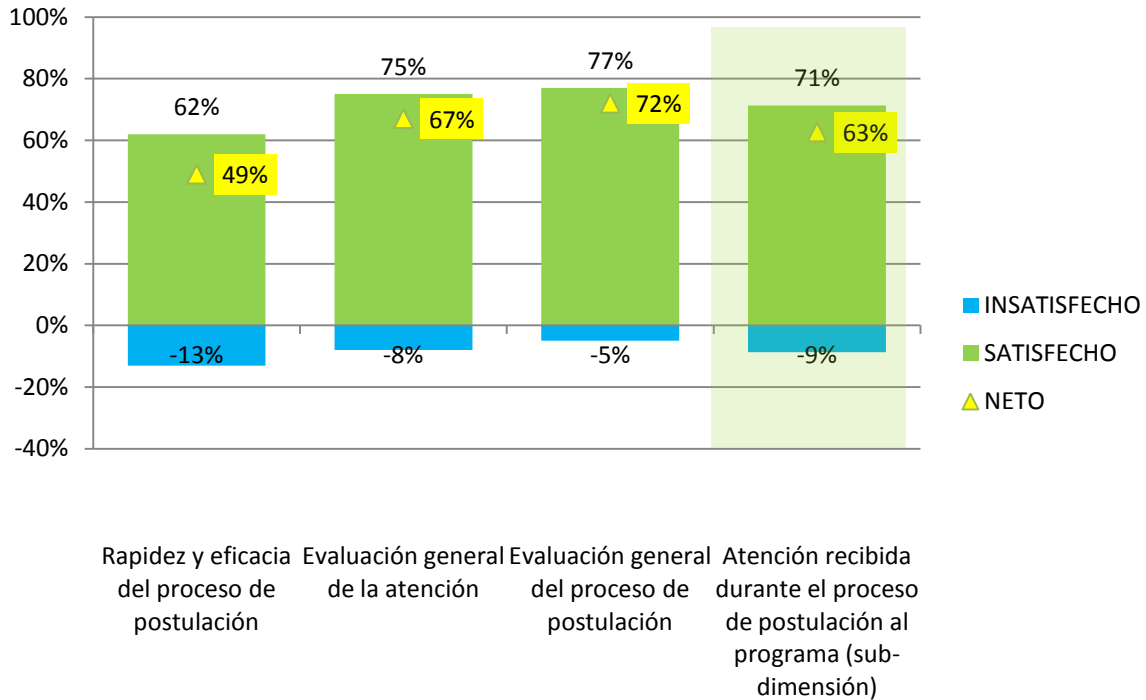
**Gráfico n°8 Sub-dimensión “Información previa disponible” del Programa Formación para el Trabajo Sectorial (n=1439)**



2.1.1.4.2. Sub-dimensión “Atención recibida”

Al observar el gráfico n°8, es posible constatar que de las tres variables que conforman esta sub-dimensión, ninguna es evaluada positivamente. Es decir, dos de ellas, “Evaluación general de la atención” y “Evaluación general del proceso de postulación” son evaluadas como regulares, mientras que la variable “Rapidez y eficacia del proceso de postulación” fue percibida como negativa. Esto nos permite concluir que es necesario mejorar y hacer más expedito el proceso mismo de postulación.

**Gráfico n°9 Sub- dimensión “Atención recibida” del Programa Formación para el Trabajo Sectorial (n=1439)**



### 2.1.1.5. Otras variables

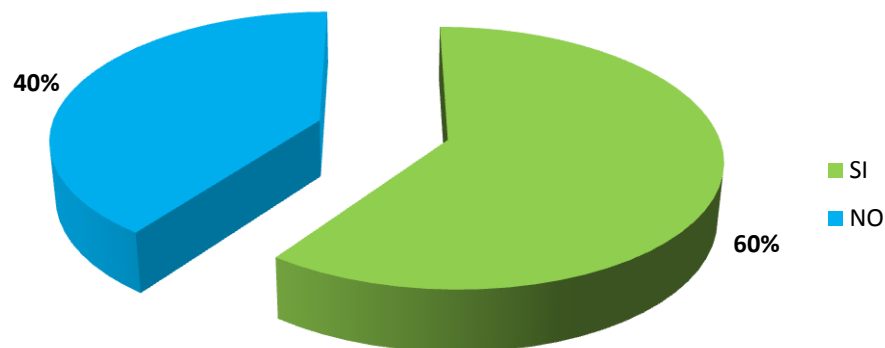
En este apartado se dará cuenta de las variables que no siendo parte de las dimensiones o sub-dimensiones que se han identificado para medir satisfacción, entregan información relevante que complementa los resultados.

#### 2.1.1.5.1. *Uso de página web*

La utilización de las plataformas virtuales es un aspecto central en los procesos de modernización de los servicios públicos. Especialmente pensado como un medio de mejorar la calidad y eficiencia del servicio entregado. Del total de usuarios/as consultados/as un 60% indicó haber ocupado la página web del SENCE durante el proceso de postulación.

Estos resultados nos permiten evidenciar que la forma de postular al programa FOTRABSEC es principalmente a través del uso de la página web del SENCE.

**Gráfico n°10 Uso de página web del Programa Formación para el Trabajo Sectorial (n=1439)**





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

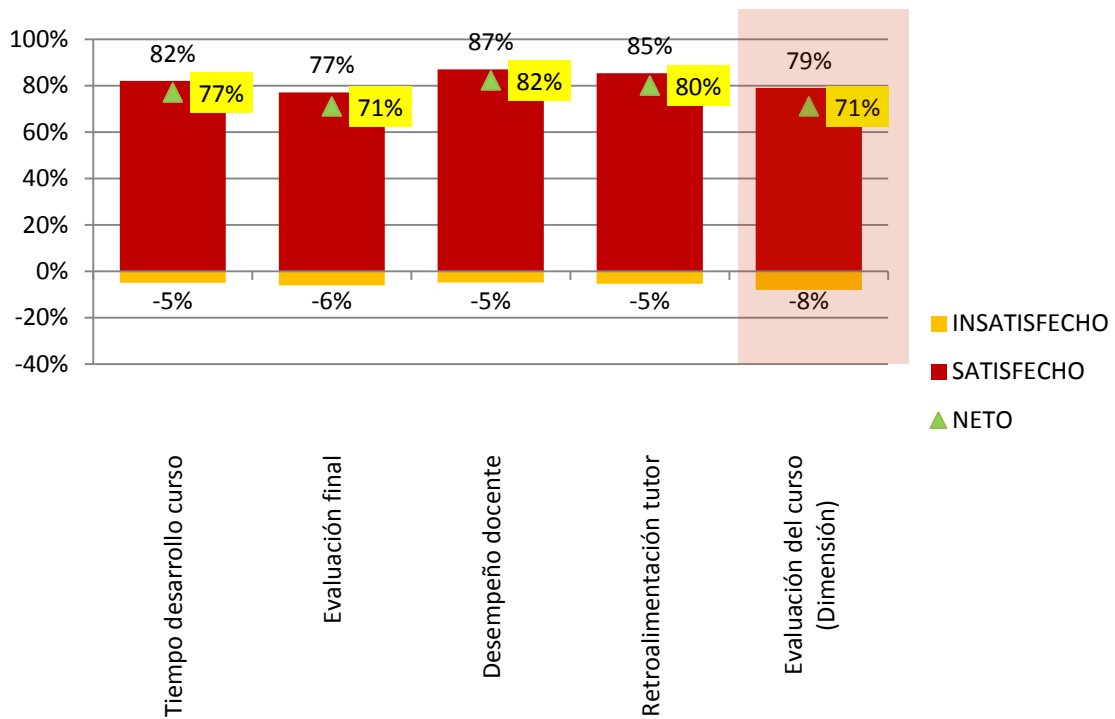
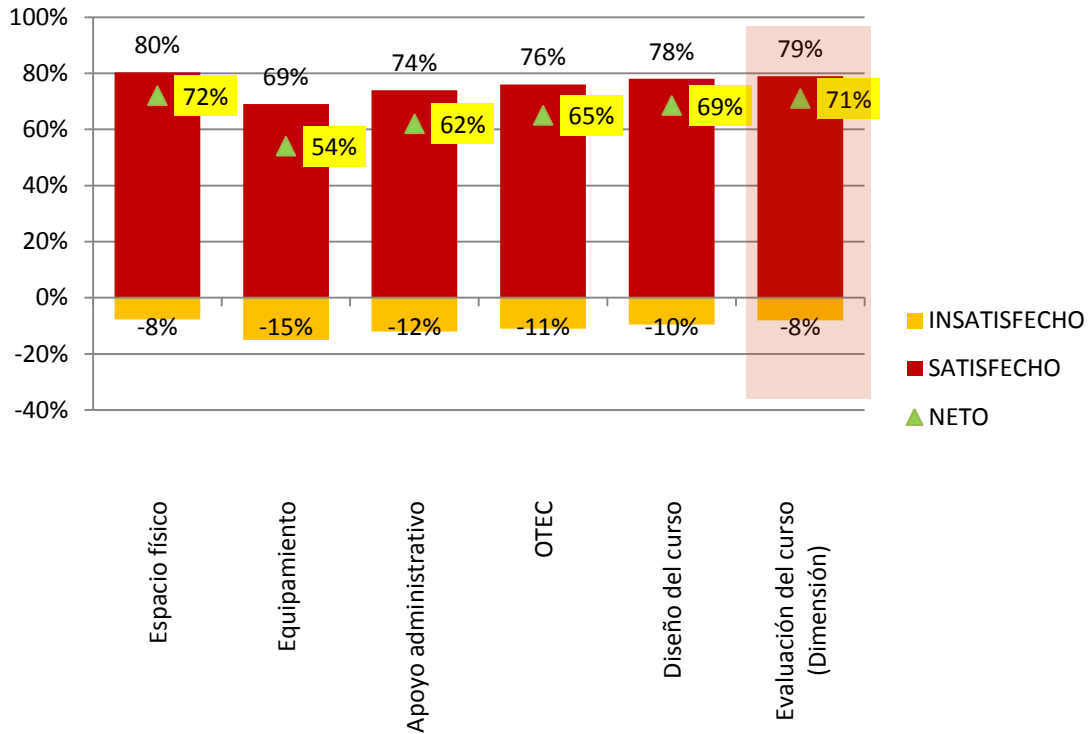
### **2.1.2.1. Resumen dimensión**

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 71%, lo que es considerado como regular. El atributo peor evaluado al interior de esta dimensión dice relación con el “Equipamiento disponible” (54%), mientras que el mejor evaluado comparativamente fue el desempeño docente (82%). La mayoría de las sub-dimensiones de esta dimensión presentan una evaluación regular, a excepción de las sub-dimensiones desempeño docente, tiempo del desarrollo del curso y retroalimentación del tutor que presentan una satisfacción positiva.

**Gráfico n°11 Dimensión “Evaluación del curso” del Programa Formación para el Trabajo Sectorial (n=1439)**

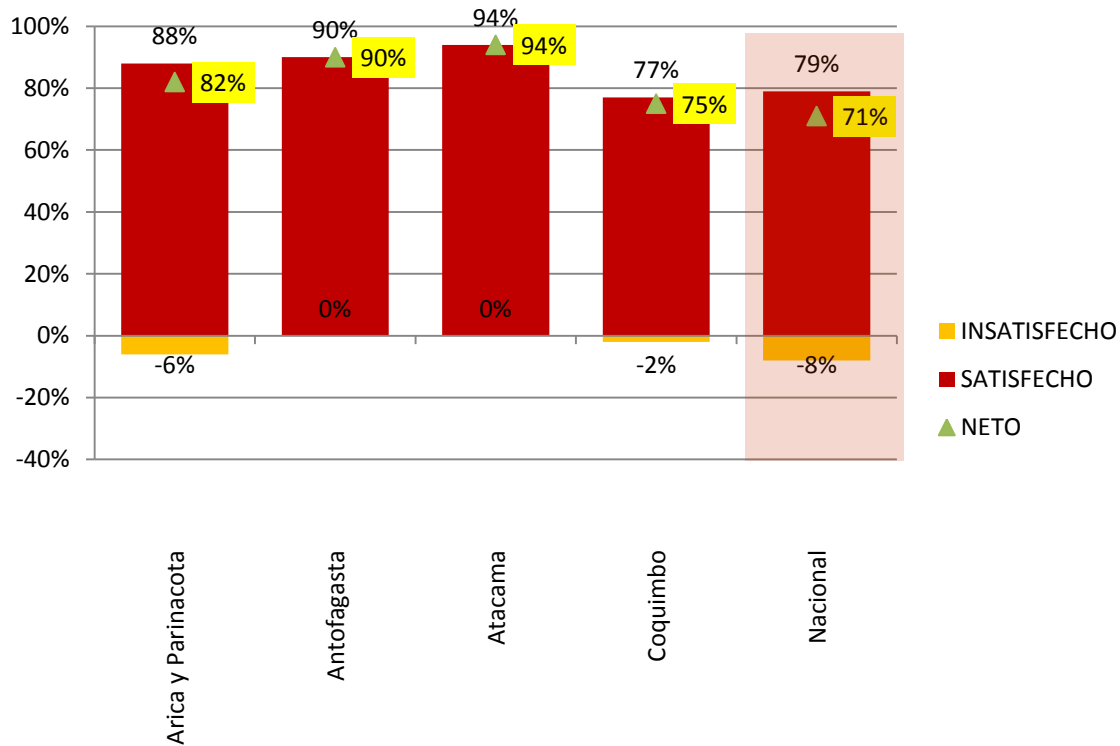


### 2.1.2.2. Resultados dimensión “Evaluación de curso” por región<sup>5</sup>

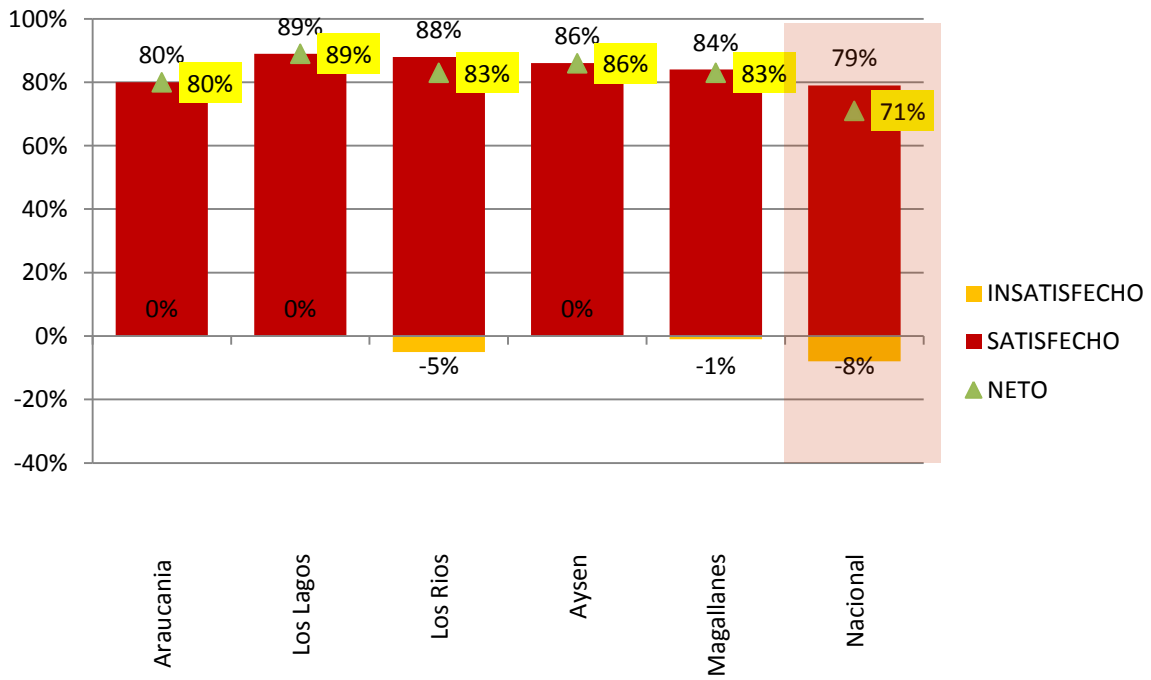
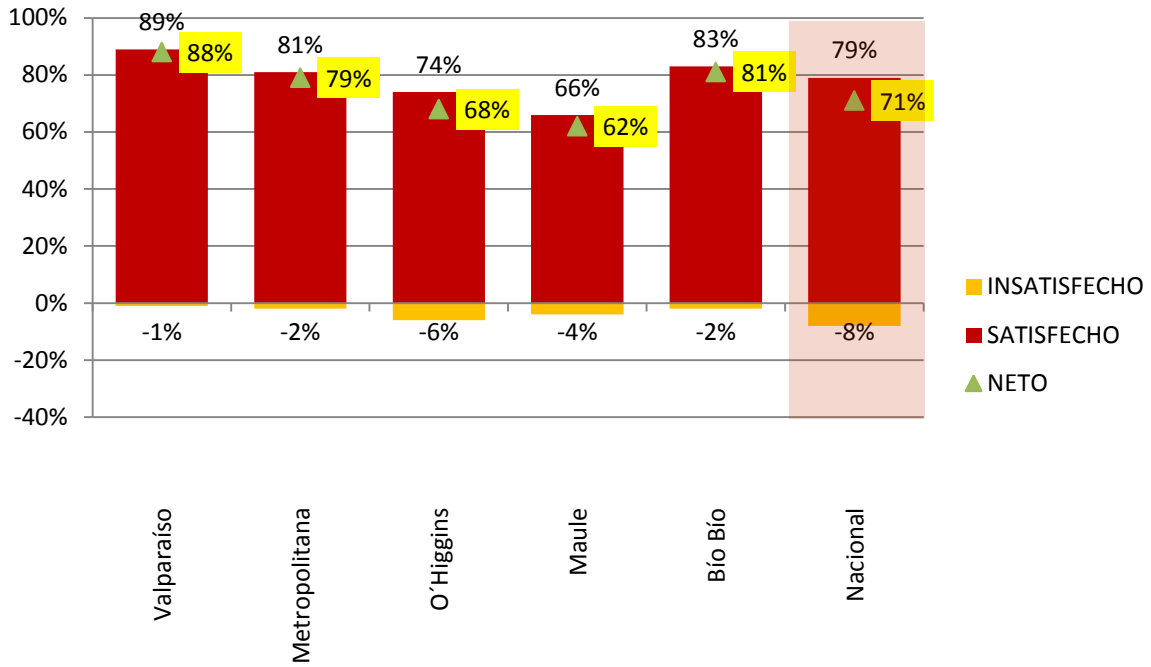
Al desagregar el resultado de esta dimensión por región fue posible identificar las regiones que presentan los mejores y peores porcentajes de satisfacción neta en relación a la evaluación de los cursos.

En promedio, la satisfacción neta nacional llegó al 71% lo que indica una evaluación regular. La regiones mejor evaluadas fueron Atacama (94%), Antofagasta (90%), Los Lagos (89%) y Valparaíso (88%). Y las regiones que presentaron peor evaluación por parte de los/as usuarios/as fueron Maule (62%) y O’Higgins (68%).

**Gráfico n°12 Dimensión “Evaluación de curso” por regiones del Programa Formación para el Trabajo Sectorial (n=1439)**



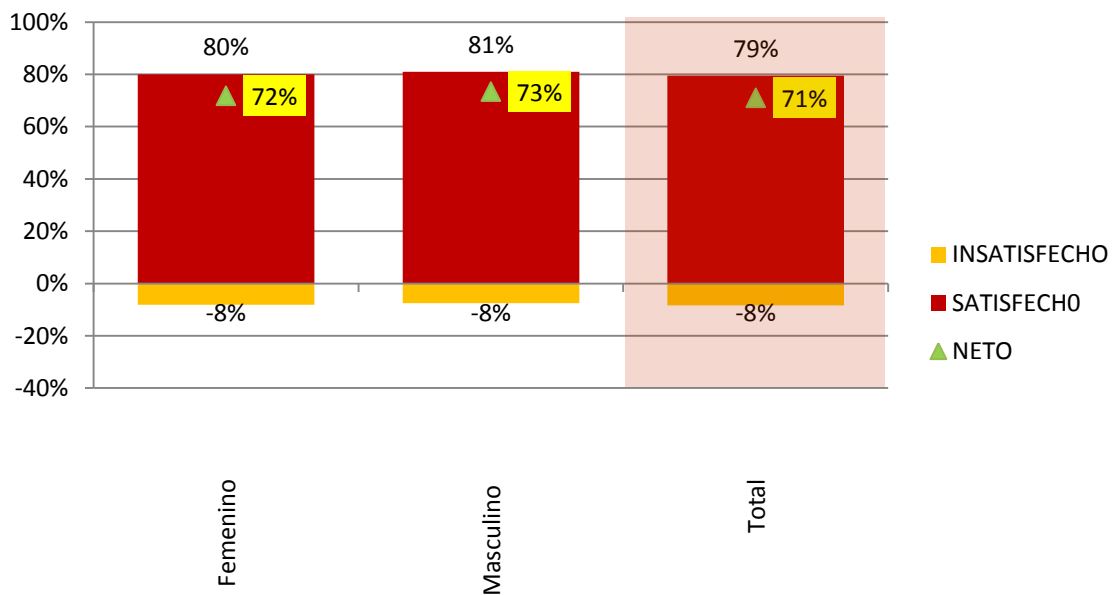
<sup>5</sup> Es importante tener presente que los resultados a nivel regional son referenciales por la variabilidad en los niveles de error que registraron las distintas muestras, tomando con precaución los resultados de la región de Magallanes donde se registró el mayor porcentaje de error (22%).



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

Al desagregar los resultados de la evaluación de los cursos 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 los hombres en relación a esta dimensión, a pesar que ambos géneros evalúan los cursos cómo regulares.

**Gráfico n°13 Dimensión “Evaluación de curso” por sexo del Programa Formación para el Trabajo Sectorial (n=1439)**



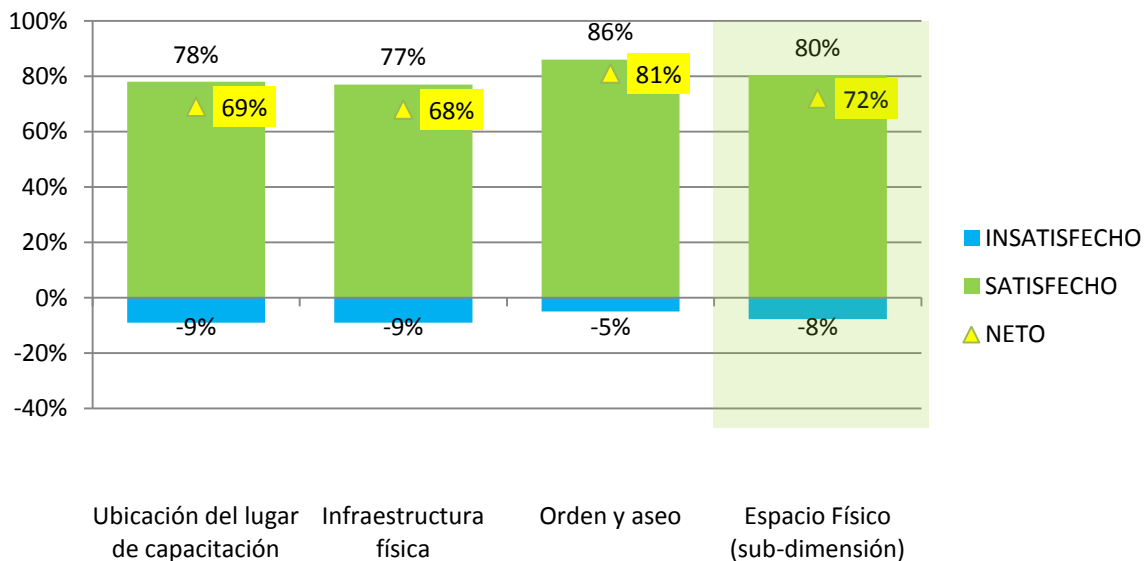
### 2.1.2.4. Resultado de variables por sub-dimensión

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

#### 2.1.2.4.1. 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 orden y aseo. La variable peor evaluada de esta sub-dimensión fue la “Infraestructura física” con un 68% de satisfacción neta.

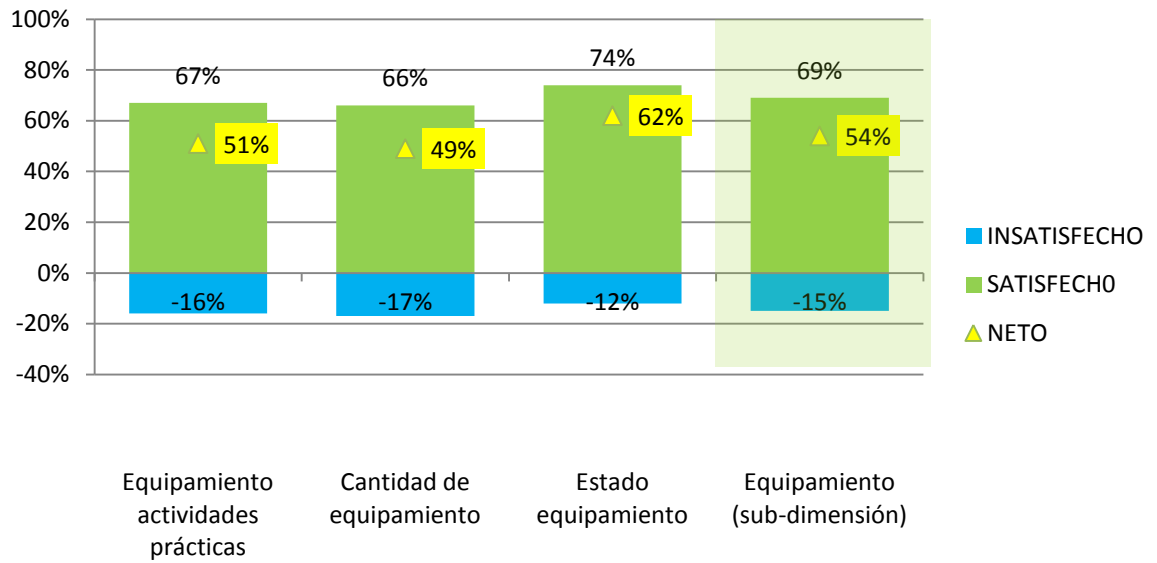
**Gráfico n°14 Sub dimensión “Espacio físico” del Programa Formación para el Trabajo Sectorial (n=1439)**



2.1.2.4.2. Sub dimensión “Equipamiento”

La sub-dimensión “Equipamiento” y al igual que la sub- dimensión anterior fue evaluada por de forma regular, destacándose el atributo de cantidad de equipamiento como aquella que se encuentra evaluada de forma negativa.

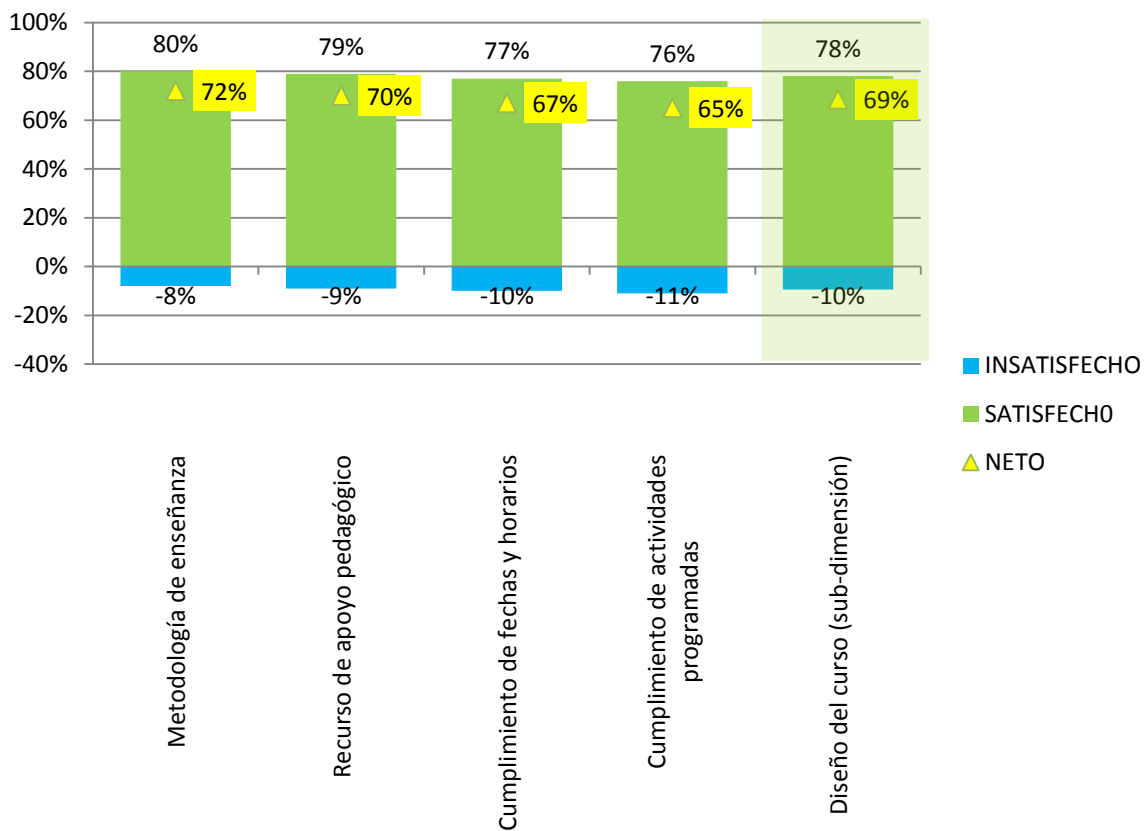
**Gráfico n°15 Sub dimensión “Equipamiento” del Programa Formación para el Trabajo Sectorial (n=1439)**



2.1.2.4.3. 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 69% con un mínimo de 65% en la variable cumplimiento de los horarios y un máximo de 72% en la variable metodología de enseñanza.

**Gráfico n°16 Sub dimensión “Diseño del curso” del Programa Formación para el Trabajo Sectorial (n=1439)**





2.1.2.4.4. Sub dimensión “Desempeño docente”

El “Desempeño docente” es la sub-dimensión mejor evaluada con un 82% de satisfacción neta promedio entre las distintas variables que la componen. Es la dimensión que se presenta como una fortaleza del programa FOTRABSEC.

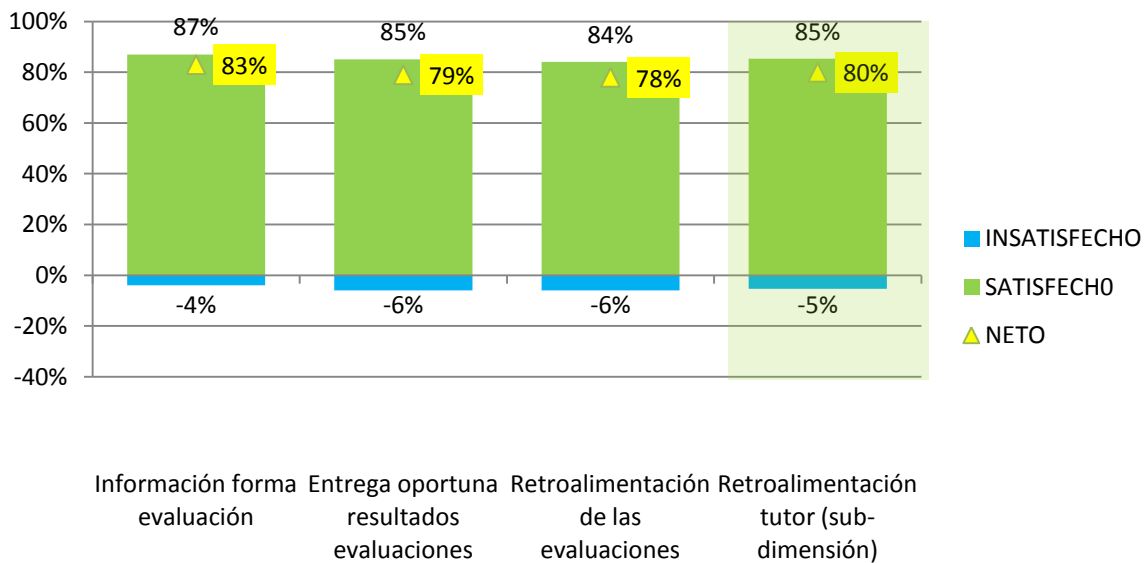
**Gráfico n°17 Sub dimensión “Desempeño docente” del Programa Formación para el Trabajo Sectorial (n=1439)**



2.1.2.4.5. Sub dimensión “Retroalimentación”

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

**Gráfico n°18 Sub dimensión “Retroalimentación” del Programa Formación para el Trabajo Sectorial (n=1439)**



## 2.1.2.5. Otras variables

### 2.1.2.5.1. 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 62% indico que sí, esto podría reflejar un buen trabajo de difusión previa de SENCE en relación a los cursos que van a ser impartidos en el marco de este programa.

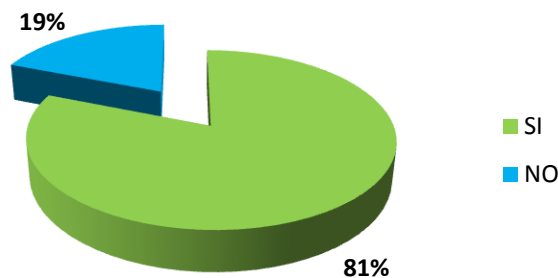
**Gráfico n°19 Información previa de los cursos del Programa Formación para el Trabajo Sectorial (n=1439)**



### 2.1.2.5.2. 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 81% dijo que “Sí”. 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 Sectorial (n=1439)**



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

Según lo indicado por los los/as usuarios/as del programa, los cursos fueron desarrollados principalmente durante 5 días a la semana (66%).

**Tabla n°1 Número de días desarrollo curso teórico, Programa Formación para el Trabajo Sectorial  
(n=1439, excluyeron valores "0" horas=3 casos)**

Número de días a la semana	Frecuencia	Porcentaje
1	2	0,14%
2	6	0,42%
3	115	7,99%
4	14	0,97%
5	957	66,50%
6	330	22,93%
7	12	0,83%

2.1.2.5.4. *Número de horas diarias en que se desarrolla el curso*

Por su parte, al ser consultados los/as usuarios/as por el número de horas diarias que se utilizaba en el desarrollo de las actividades diarias del curso, en general se puede concluir, en base a la frecuencia observada, que las frecuencias que concentraron más datos fueron 5 y 4 horas, con un 72% de las preferencias de los/as encuestados/as.

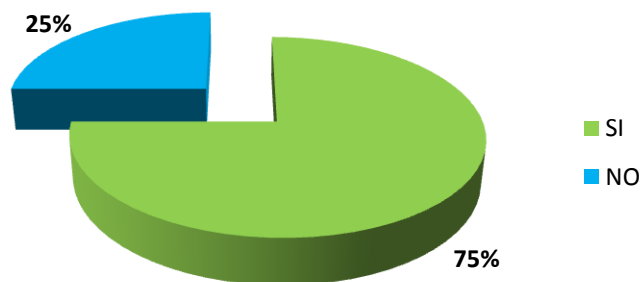
**Tabla n°2 Número de horas diarias curso teórico, Programa Formación para el Trabajo Sectorial  
(n=1439, excluyeron valores "0" horas=20 casos)**

Número de Horas	Frecuencia	Porcentaje
1	1	0,07%
2	5	0,35%
3	47	3,27%
4	459	31,90%
5	584	40,58%
6	134	9,31%
7	30	2,08%
8	107	7,44%
9	39	2,71%
10	12	0,83%
12	1	0,07%

#### 2.1.2.5.5. Adecuación duración del curso

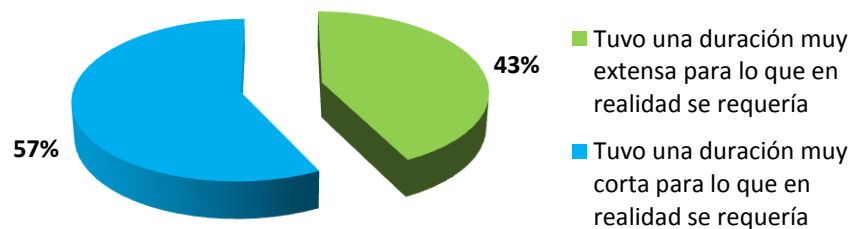
Los/as usuarios/as también fueron consultados por el “Nivel de adecuación de la duración del curso”, se pudo observar que un 75% de ellos/as respondieron afirmativamente a que el nivel de duración del curso fue el adecuado versus un 25% que señaló lo contrario.

**Gráfico n°21 Adecuación duración del curso. Programa Formación para el Trabajo Sectorial (n=1439)**



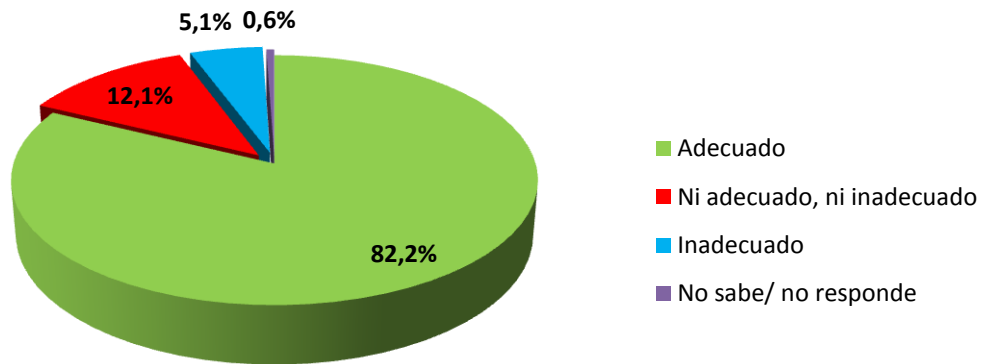
A los que contestaron negativamente, se le consulto por la razón de que lo hayan calificado como inadecuado y esta se relacionó principalmente con el hecho de que la duración del curso fue más corta para lo que en realidad se requería, acumulando un 57% de las preferencias.

**Gráfico n°22 Razón calificación inadecuada. Programa Formación para el Trabajo Sectorial (n=360)**



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

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



### 2.1.3. Dimensión “Evaluación de resultados”

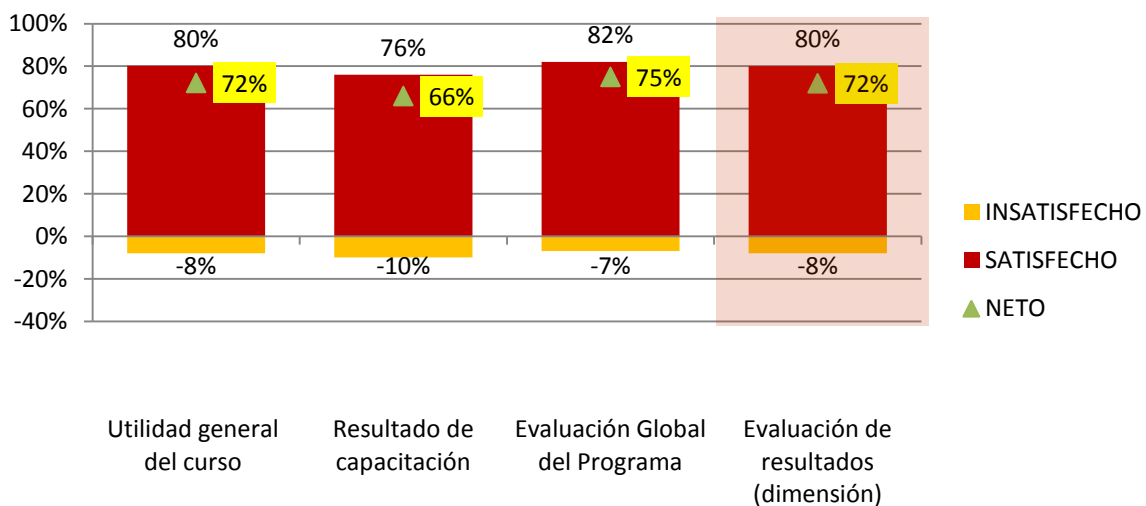
#### 2.1.3.1. Resumen dimensión

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 del programa.

La satisfacción neta de esta dimensión alcanza el 72%, lo que es considerado como regular y las sub-dimensiones que lo componen también son evaluadas regularmente siendo la mejor evaluada “Evaluación global del programa” con un 75% de satisfacción neta.

**Gráfico n°23 Dimensión “Evaluación de resultados” del Programa Formación para el Trabajo Sectorial (n=1439)**

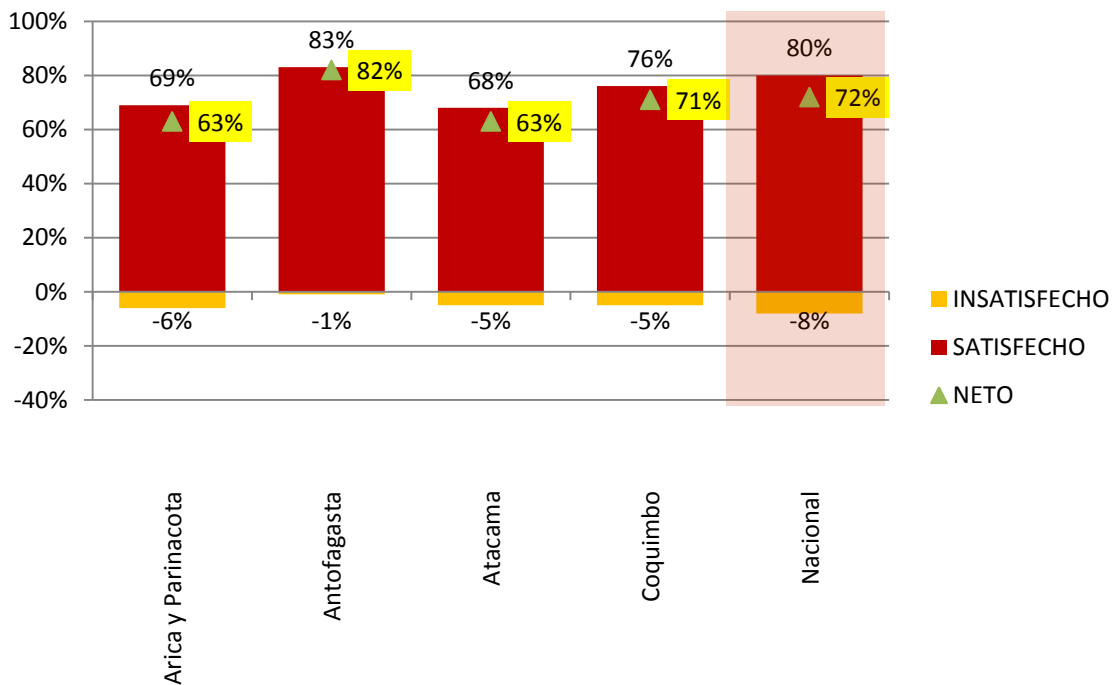


### 2.1.3.2. Resultados dimensión “Evaluación de resultados” por región<sup>6</sup>

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

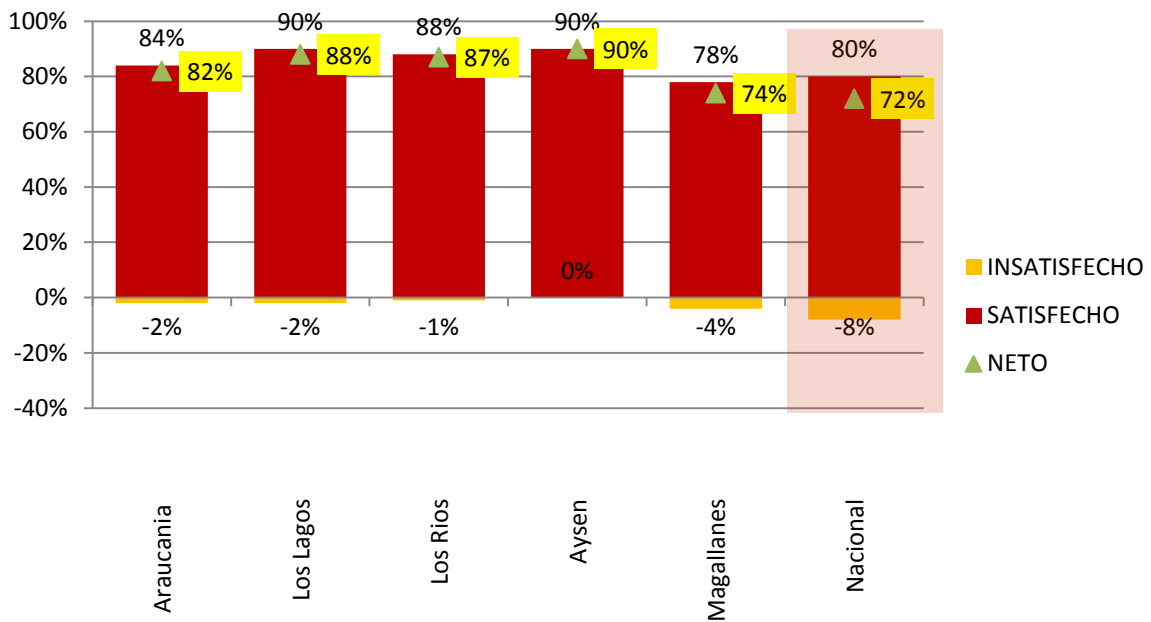
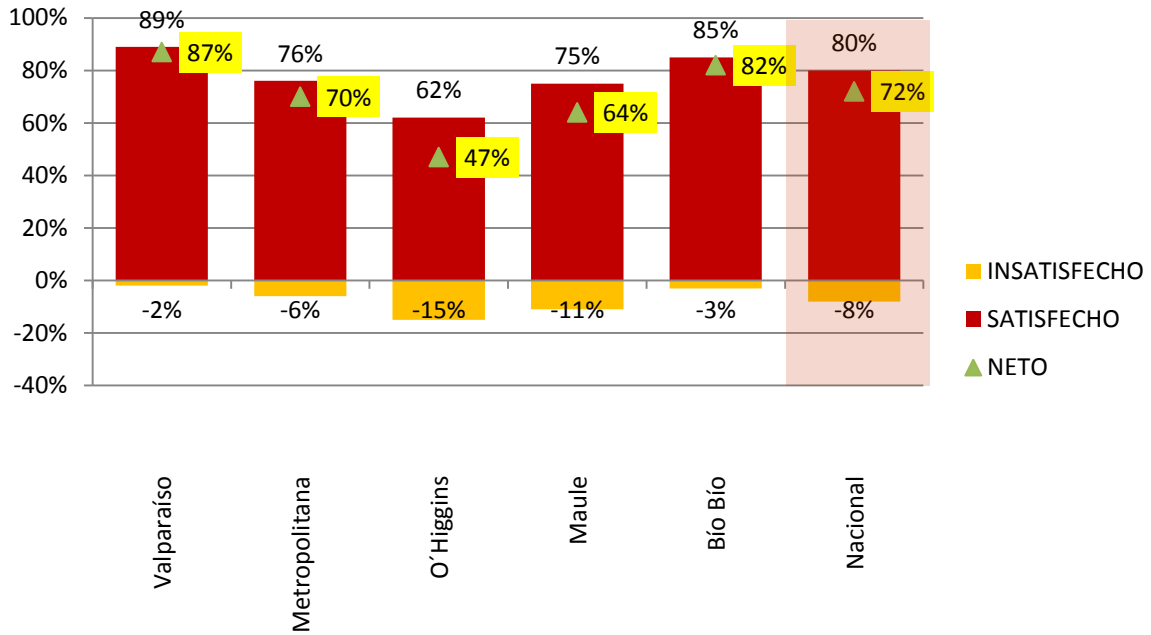
Se observó una evaluación regular a nivel nacional. En este contexto las mejores evaluaciones a nivel regional se concentraron en las regiones de Aysén y Los Lagos. Y las que presentaron los peores porcentajes de satisfacción neta fueron O’Higgins, Arica y Parinacota y Atacama.

**Gráfico n°24 Dimensión “Evaluación de resultados” por regiones del Programa Formación para el Trabajo Sectorial (n=1439)**



<sup>6</sup> Es importante tener presente que los resultados a nivel regional son referenciales por la variabilidad en los niveles de error que registraron las distintas muestras, tomando con precaución los resultados de la región de Magallanes donde se registró el mayor porcentaje de error (22%).

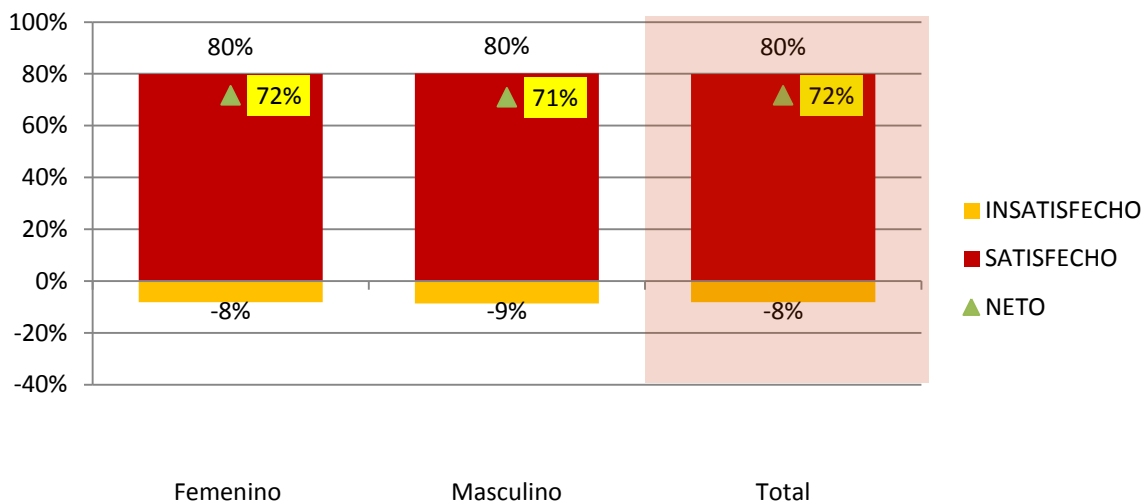




### 2.1.3.3. Resultados dimensión “Evaluación de resultados” por sexo

Al desagregar los resultados de esta dimensión por sexo, no fue posible observar una diferencia significativa en los niveles de satisfacción neta de hombres y mujeres, sin embargo ambos evalúan de manera regular la dimensión “Evaluación de los resultados”.

**Gráfico n°25 Dimensión “Evaluación de resultados” por sexo del Programa Formación para el Trabajo Sectorial (n=1439)**



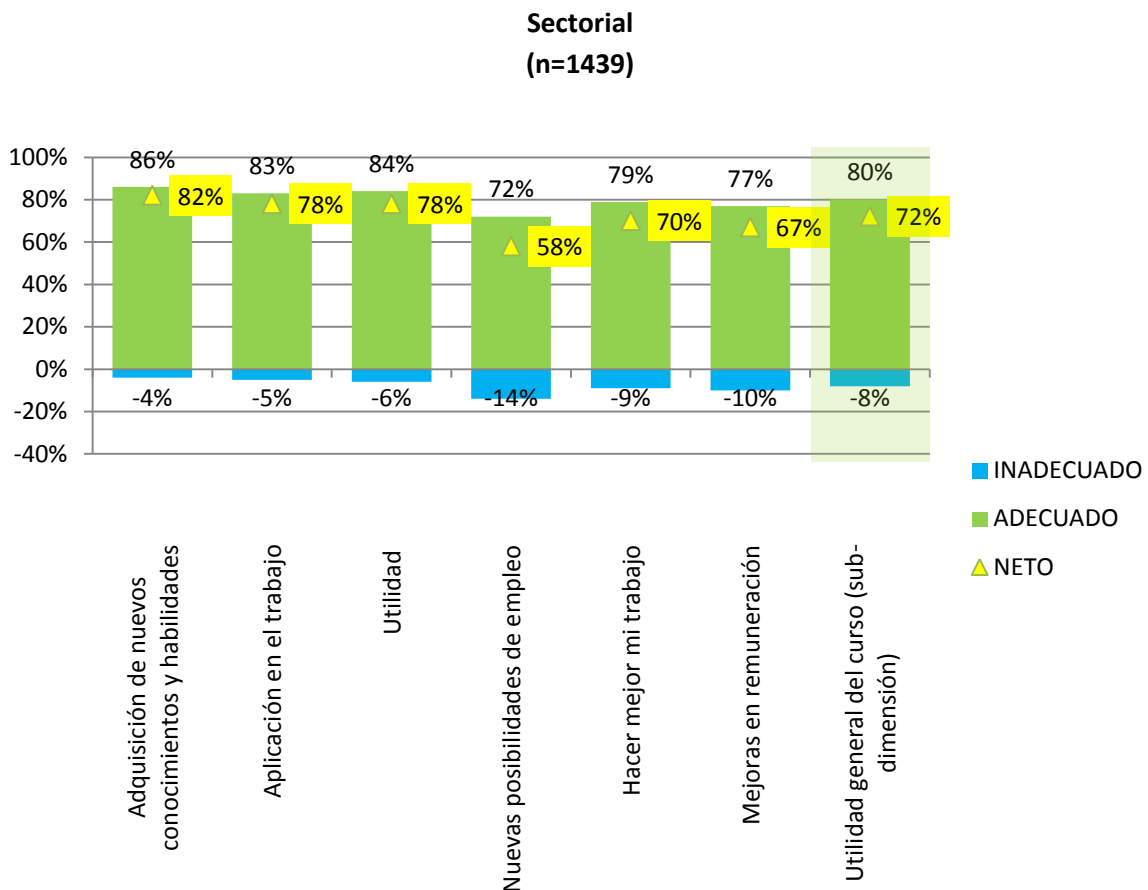
### 2.1.3.4. Resultado de variables por sub-dimensión

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

#### 2.1.3.4.1. Sub-dimensión “Utilidad general del curso”

En líneas generales la sub- dimensión “Utilidad del curso”, fue evaluada regularmente a pesar que en algunos de los indicadores que componen esta sub-dimensión fueran valorizados por los usuarios/as como positivos (adquisición de nuevos conocimientos y habilidades, aplicación en el trabajo y, utilidad). Por otro lado se evidencia que el atributo “Nuevas posibilidades de empleo” es el que presenta un porcentaje de satisfacción más bajo.

Gráfico n°26 Sub dimensión “Utilidad general del curso” del Programa Formación para el Trabajo

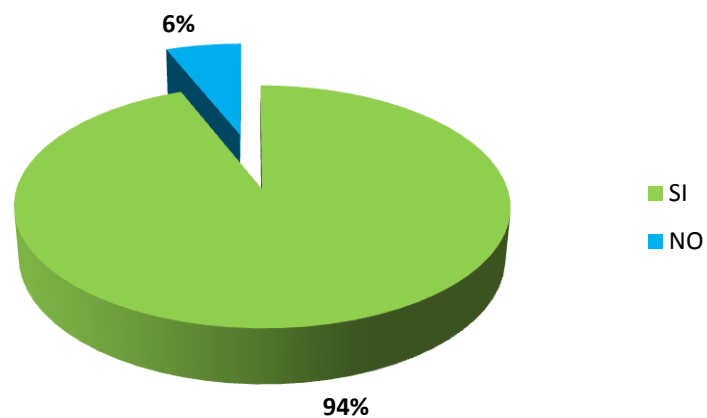


#### 2.1.3.4.2. Otras variables.

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 para el Trabajo Sectorial a través del porcentaje de usuarios que recomendarían el programa a otras personas.

De esta forma, al ser consultados por si recomendarían el programa un 94% 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 FOTRABSEC, estos de igual modo creen que el programa es útil y por tanto recomendable.

**Gráfico n°27 Recomendación Programa. Programa Formación para el Trabajo Sectorial (n=1439)**



### **3. Resumen final de los resultados de satisfacción del Programa Formación para el Trabajo Sectorial**

#### **3.1. Resumen resultados generales del programa Formación para el Trabajo Sectorial**

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 Sectorial”

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

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	72%
		Claridad de la información necesaria para participar en el programa	72%
	Evaluación plataforma web del SENCE	Satisfacción uso de página web	77%
	Evaluación de la atención recibida durante el proceso de postulación al programa	Rapidez y eficacia del proceso de postulación	49%
		Evaluación general de la atención	67%
		Evaluación general del proceso de atención	72%
EVALUACIÓN DE CURSO	Evaluación general espacio físicos	Ubicación del lugar de capacitación	69%
		Infraestructura física	68%
		Orden y aseo	81%
	Evaluación del equipamiento utilizado en el desarrollo del curso	Equipamiento actividades prácticas	51%
		Cantidad de equipamiento	49%
		Estado de equipamiento	62%
	Evaluación apoyo administrativo durante el curso	Apoyo administrativo	62%
	Evaluación general de la OTEC	Evaluación OTEC	65%
	Evaluación diseño del curso	Metodología de enseñanza	72%
		Recurso de apoyo pedagógico	70%
		Cumplimiento de fechas y horarios	67%
		Cumplimiento de actividades programadas	65%
	Tiempo utilizado para el desarrollo del curso	Adecuación del horario del curso	77%

	<b>Valoración forma evaluación final del curso</b>	<b>Evaluación final del curso</b>	<b>71%</b>	
	<b>Evaluación desempeño docente</b>	<b>Puntualidad del tutor</b>	<b>80%</b>	
		<b>Dio a conocer los objetivos del curso</b>	<b>82%</b>	
		<b>Exposición materia clara y comprensible</b>	<b>80%</b>	
		<b>Manejo del tema</b>	<b>83%</b>	
		<b>Disposición a responder preguntas</b>	<b>86%</b>	
	<b>Retroalimentación entregada por el tutor</b>	<b>Información forma de evaluación</b>	<b>83%</b>	
		<b>Entrega oportuna resultados evaluación</b>	<b>79%</b>	
		<b>Retroalimentación de las evaluaciones</b>	<b>78%</b>	
	<b>EVALUACIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>Evaluación utilidad general del curso</b>	<b>Adquisición de conocimientos y habilidades</b>	<b>82%</b>
			<b>Aplicación en el trabajo</b>	<b>78%</b>
<b>Utilidad</b>			<b>78%</b>	
<b>Nuevas posibilidades de empleo</b>			<b>58%</b>	
<b>Hacer mejor mi trabajo</b>			<b>70%</b>	
<b>Mejoras remuneración</b>			<b>67%</b>	
<b>Evaluación resultado capacitación</b>		<b>Resultado capacitación</b>	<b>66%</b>	
<b>Evaluación global del programa</b>	<b>Evaluación programa</b>	<b>75%</b>		

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

Las mejores evaluaciones respecto al programa FOTRABSEC se concentraron en la dimensión “Evaluación del curso” específicamente en la sub-dimensión “Evaluación desempeño docente”. En esta sub-dimensión se encuentran los indicadores con los niveles de satisfacción más altos que fluctúan entre el 80% y 86%.

En tanto las debilidades a nivel general se concentraron en las siguientes variables: “Rapidez y eficacia del proceso de postulación” (49%), “Equipamiento actividades prácticas” (51%), y “Cantidad de equipamiento” (49%). 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 utilizados para el desarrollo de este programa.

Es importante considerar la evaluación registrada por la dimensión “Evaluación de resultados” y sus atributos, en la que se destaca que la utilidad de los cursos es evaluada de forma regular, incluyendo los atributos de impacto del programa tales como el abrir nuevas posibilidades de empleo, hacer mejor el trabajo, mejoras en la remuneración y el resultado final de la capacitación.

### **3.2. Resumen resultados de género del programa Formación para el Trabajo Sectorial**

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 Sectorial**

DIMENSIÓN	SUB-DIMENSIÓN	VARIABLE	SATISFACCIÓN NETA		
			HOMBRES	MUJERES	
	Evaluación de la información previa disponible del programa	Disponibilidad de la información respecto al programa	73%	71%	
		Claridad de la información necesaria para participar en el programa	74%	76%	
	Evaluación plataforma web del SENCE	Satisfacción uso de página web	76%	77%	
	Evaluación de la atención recibida durante el proceso de postulación al programa	Rapidez y eficacia del proceso de postulación	47%	58%	
		Evaluación general de la atención	67%	67%	
		Evaluación general del proceso de atención	72%	74%	
	EVALUACIÓN DE CURSO	Evaluación general espacio físicos	Ubicación del lugar de capacitación	69%	67%
			Infraestructura física	68%	68%
			Orden y aseo	80%	81%
Evaluación del equipamiento utilizado en el desarrollo del curso		Equipamiento actividades prácticas	50%	54%	
		Cantidad de equipamiento	48%	51%	
		Estado de equipamiento	61%	62%	
Evaluación apoyo administrativo durante el curso		Apoyo administrativo	61%	65%	
Evaluación general de la OTEC		Evaluación OTEC	65%	66%	
Evaluación diseño del curso		Metodología de enseñanza	70%	74%	
		Recurso de apoyo pedagógico	69%	74%	
		Cumplimiento de fechas y horarios	63%	76%	
		Cumplimiento de actividades programadas	62%	73%	
Tiempo utilizado para el desarrollo del curso		Adecuación del horario del curso	75%	83%	
Valoración forma evaluación final del curso		Evaluación final del curso	72%	70%	

	Evaluación desempeño docente	Puntualidad del tutor	80%	79%
		Dio a conocer los objetivos del curso	81%	82%
		Exposición materia clara y comprensible	80%	82%
		Manejo del tema	83%	82%
		Disposición a responder preguntas	86%	85%
	Retroalimentación entregada por el tutor	Información forma de evaluación	83%	85%
		Entrega oportuna resultados evaluación	79%	80%
		Retroalimentación de las evaluaciones	78%	76%
EVALUACIÓN DE RESULTADOS	Evaluación utilidad general del curso	Adquisición de conocimientos y habilidades	82%	85%
		Aplicación en el trabajo	79%	74%
		Utilidad	76%	80%
		Nuevas posibilidades de empleo	58%	57%
		Hacer mejor mi trabajo	69%	70%
		Mejoras remuneración	67%	66%
	Evaluación resultado capacitación	Resultado capacitación	65%	68%
Evaluación global del programa	Evaluación programa	76%	74%	

Respecto a la evaluación comparativa por género fue posible observar que en líneas generales la evaluación que hacen las mujeres de las dimensiones es menos 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 éstos se concentran en la sub-dimensión “Evaluación de desempeño docente”, destacando entre estas variables la “Disposición a responder preguntas” con un 86% de satisfacción neta, y “Manejo de tema” con un 83% de satisfacción neta.

Por su parte, en las mujeres los aspectos mejor evaluados fueron las variables “Disposición a responder preguntas”, “Información forma de evaluación” y “Manejo de tema”. En tanto las variables peor evaluadas fueron “Equipamiento de actividades prácticas”, “Cantidad de equipamiento” y, “Nuevas posibilidades de empleo”.



### **3.3. Resumen final resultados por regiones del Programa Formación para el Trabajo Sectorial.**

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

**Tablas n°5 Resumen de evaluaciones de satisfacción por regiones. Programa Formación para el Trabajo Sectorial**

REGIÓN	DIMENSIÓN EVALUADA		
	Evaluación de procedimientos	Evaluación de curso	Evaluación de resultados
II	72%	90%	82%
III	69%	94%	63%
IV	69%	75%	71%
V	79%	88%	87%
VI	69%	68%	47%
VII	64%	62%	64%
VIII	75%	81%	82%
IX	64%	80%	82%
X	66%	89%	88%
XI	57%	86%	90%
XII	67%	83%	74%
XIII	60%	79%	70%
XIV	68%	83%	87%
XV	75%	82%	63%
<b>SATISFACCIÓN GENERAL</b>	<b>74%</b>	<b>71%</b>	<b>72%</b>

A nivel general la región que acumula las mejores evaluaciones en todas las dimensiones fue Valparaíso, mientras que la peor fue O’Higgins.

La dimensión “Evaluación de procedimientos” los regiones que mejor evaluadas fueron Valparaíso, Arica y Parinacota y, Biobío. En cambio las regiones que presentaron peores evaluaciones fueron Los lagos, Metropolitana y el Maule.

Por su parte, la “Evaluación de curso” las peores evaluaciones se presentaron en las regiones de O’Higgins y Maule. Por su parte, las mejores evaluaciones se encontraron en las regiones de Antofagasta y Atacama.



Finalmente en relación a la “Evaluación de resultados” las mejores evaluaciones se las llevaron las regiones de Los Lagos y Aysén. En tanto la única valoración negativa se pudo observar en la región de O’Higgins.

## Oportunidades de Mejora

A continuación se presentan las oportunidades de mejora del programa a partir de los resultados arrojados por la encuesta aplicada telefónicamente, Debido al gran número de variables evaluadas regularmente la oportunidades de mejora se presentaran a nivel de sub-dimensiones combinadas con propuestas a nivel de variables.

En primer lugar, respecto a la evaluación general del Programa Formación para el Trabajo Sectorial 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 Programa Formación para el Trabajo Sectorial**

Elemento	Recomendación
Evaluación de la información previa al programa	Se sugiere mejorar la información disponible y la claridad de la misma por medio de los distintos canales de difusión del programa. La idea es que los/as usuarios/as tengan una referencia clara del programa al que pretenden postular. En este sentido es importante considerar el perfil vulnerable de la población objetivo la que requiere mayor personalización para comprender a cabalidad los alcances del programa y del proceso de postulación.
Evaluación de la atención recibida durante el proceso de postulación al programa	Asociado con lo anterior, y copnsiderando la evaluación negativa registrada por la rapidez y eficacia del proceso, y con las dificultades con las que se encuentran los participantes, es importante considerar su perfil al momento de modificar el proceso de postulación a través de la mejora de los protocolos de atención y de la búsqueda de la personalización en aquellos casos que se requiera
Evaluación general espacio físicos	Se recomienda mejorar las características tangibles utilizadas en el transcurso de los cursos y capacitaciones. Que permitan un mejor desarrollo de las actividades lectivas. En este sentido el equipamiento disponible es evaluado de forma negativa, por lo que este es un punto a revisar.
Evaluación del equipamiento utilizado en el desarrollo del curso	
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 (71% de satisfacción) 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.
Evaluación utilidad general del curso	Mejorar la orientación de los resultados de los cursos que permitan mejorar el cumplimiento de las expectativas de los/as usuarios/as con respecto a los cursos ejecutados. Se destaca la baja evaluación obtenida por el indicador que pregunta respecto a la visualización de nuevas oportunidades de empleo tras la ejecución del curso, en la que se evidencia que el programa debe tender a orientarse a mejorar las condiciones de emplabilidad y que dicho objetivo, desde la perspectiva de los usuarios/as, se cumple de forma regular.
Evaluación resultado capacitación	