



DOCUMENTO TÉCNICO
INFORME DE SATISFACCIÓN USUARIA PROGRAMA MUJER
TRABAJADORA Y JEFA DE HOGAR
“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. MUJER TRABAJADORA JEFA DE HOGAR.....	4
3. DISEÑO MUESTRAL.....	5
4. LECTURA RESULTADOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN.....	6
RESULTADOS PROGRAMA MUJER TRABAJADORA Y JEFA DE HOGAR.....	7
1. FUENTES DE INFORMACIÓN Y MEDIOS DE POSTULACIÓN	7
1.1. IDENTIFICACIÓN DE FUENTES DE INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN DEL PROGRAMA.....	7
1.2. MEDIO DE POSTULACIÓN AL PROGRAMA.....	8
2. ANÁLISIS DE DIMENSIONES	9
2.1. RESUMEN DE RESULTADOS POR DIMENSIONES Y SATISFACCIÓN GENERAL	9
2.1.1. <i>Dimensión “Evaluación de procedimientos”</i>	<i>10</i>
2.1.1.1. Resumen dimensión	10
2.1.1.2. Resultados dimensión “Evaluación de procedimientos” por región	11
2.1.1.3. Resultado de variables por sub-dimensiones.....	13
2.1.1.3.1. Sub-dimensión “Información previa resultado del programa”	13
2.1.1.3.2. Sub-dimensión “Atención recibida”	14
2.1.2. <i>Dimensión “Evaluación de curso”.....</i>	<i>15</i>
2.1.2.1. Resumen dimensión	15
2.1.2.2. Resultados dimensión “Evaluación del curso” por región	17
2.1.2.3. Resultado de variables por sub-dimensión	19
2.1.2.3.1. Sub dimensión “Espacio físico”	19
2.1.2.3.2. Sub dimensión “Equipamiento”	20
2.1.2.3.3. Sub dimensión “Diseño del curso”	21
2.1.2.3.4. Sub dimensión “Desempeño docente”	22
2.1.2.3.5. Sub dimensión “Retroalimentación”.....	23
2.1.3. <i>Otras variables relacionadas con la ejecución de los cursos</i>	<i>24</i>
2.1.3.1. Información previa del curso.....	24
2.1.3.2. Evaluación previa de conocimientos	24
2.1.3.3. Número de días a la semana en que se desarrolla el curso	25
2.1.3.4. Número de horas diarias en que se desarrolla el curso	25
2.1.3.5. Adecuación duración del curso	26
2.1.3.6. Dimensión “Evaluación de resultados”	28
2.1.3.6.1. Resumen dimensión.....	28
2.1.3.6.2. Resultados dimensión “Evaluación de resultados” por región	29
2.1.3.6.3. Resultado de variables por sub-dimensión	31
Sub-dimensión “Utilidad general del curso”	31
2.1.3.6.4. Nivel de recomendación del programa.....	32



2.2.	ANÁLISIS PRÁCTICA LABORAL Y ASISTENCIA TÉCNICA	33
2.2.1.	<i>Práctica Laboral</i>	34
2.2.2.	<i>Asistencia Técnica</i>	35
2.2.3.	<i>Práctica Laboral y Asistencia Técnica</i>	36
2.3.	RESUMEN FINAL DE LOS RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL PROGRAMAS MUJER TRABAJADORA Y JEFA DE HOGAR .	37
2.3.1.	<i>Resumen resultados generales del Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar</i>	37
2.3.2.	<i>Resumen final resultados por regiones del Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar</i> ...	39
	OPORTUNIDADES DE MEJORA	41

ANTECEDENTES GENERALES

1. Introducción

En el marco del Plan de Modernización del Estado y las políticas de Medición de Satisfacción de Calidad de los Servicios Públicos, el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), ha decidido efectuar por segundo año consecutivo una evaluación de algunos de sus programas y sus Canales de Atención Ciudadana para poder medir la percepción de conformidad de las usuarias 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 las usuarias que participaron durante el año 2013 en el Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar (MTJH). La encuesta fue aplicada telefónicamente, los detalles metodológicos y de trabajo de campo se encuentran en el Documento Técnico “Informe Metodológico Informes de Programas y Canales de Atención”

2. Mujer Trabajadora Jefa de Hogar

Este programa está orientado a capacitar en un oficio a las mujeres jefas de hogar para aumentar su movilidad y empleabilidad.

Estos cursos de capacitación son entregados a través de Organismos Técnicos de Capacitación (OTEC) a beneficiarias seleccionadas por el Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM), los cuales pueden ser orientados al trabajo dependiente o independiente.

3. Diseño muestral

Se tomó como universo muestral a las usuarias que participaron de los cursos impartidos en el marco del desarrollo del Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar durante el año 2013, a partir del cual se estimó el tamaño muestral. La muestra nacional para el Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar tuvo parámetros de 2.5% 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	18	16	8,40%
II	13	12	8,17%
III	83	60	6,70%
IV ¹	28	20	11,93%
V	208	108	6,55%
VI	54	42	7,20%
VII	87	63	6,52%
VIII	181	103	6,36%
IX	53	43	6,55%
X	50	41	6,56%
XI	0	0	N/A
XII	0	0	N/A
XIII	559	170	6,28%
XIV	41	34	7,03%
XV	10	10	0,00% ²
Total general	1.385	722	2,52%

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

¹ Los datos relacionados con la región de Coquimbo se consideran solo tendenciales por presentar un error muestral por sobre el 10%

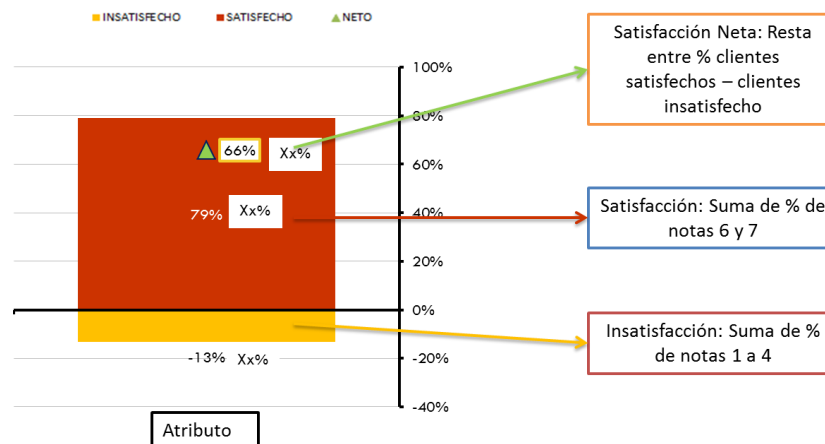
² Se obtuvo acceso a un universo mayor de forma posterior a la definición de la muestra.

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
(% nota 7 + % nota 6) – (% nota 4 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 Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar

A continuación se presenta el resumen de los resultados de las variables medidas por medio del cuestionario aplicado por vía telefónica. Para dar orden y coherencia a la presentación el análisis se estructurará a partir de las distintas dimensiones y sub-dimensiones que fueron abordadas en este estudio.

1. Fuentes de información y medios de postulación

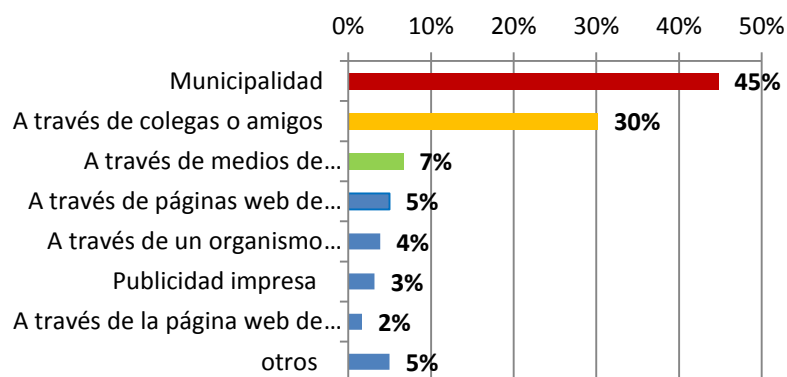
La sección antecedente del instrumento de medición nos entregó los elementos necesarios para poder identificar dos aspectos centrales en el acercamiento y vinculación de las usuarias que participaron del Programa MTJH con el SENCE. Los aspectos fueron:

- ✓ Identificación de fuentes de información y difusión del programa.
- ✓ Medio de postulación al programa.

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

La postulación a este programa es realizada por SERNAM, quienes derivan a derivan a las seleccionadas al programa de capacitación ejecutado por SENCE. Teniendo en consideración lo anterior y a partir de los resultados obtenidos se puede inferir que las Municipalidades y las redes primarias (colegas y amigos) son los principales canales de información por los cuales las usuarias se enteraron del programa. Además permite explicar la poca importancia del portal institucional de SENCE como fuente de información y difusión del programa MTJH.

Gráfico n°1 Fuentes de información y difusión Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar (n=722)

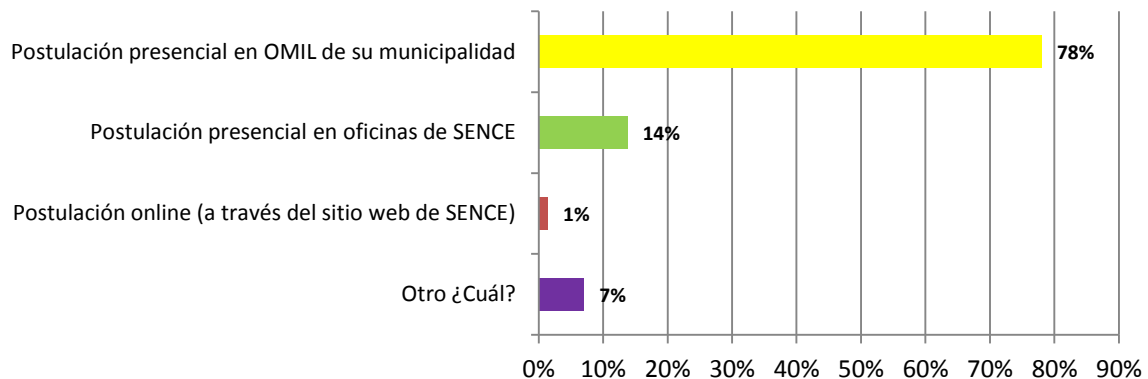


1.2. Medio de postulación al programa.

La identificación de los principales medios por los cuales postulan las usuarias al Programa del SERNAM Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar, es clave para fortalecer y mejorar el proceso de postulación.

En este programa, debido a sus características específicas anteriormente mencionadas, los medios de postulación más recurrentes en las usuarias se vinculan a plataformas presenciales dispuestas por los municipios en coordinación con SERNAM. En este contexto fue posible observar que la postulación online no se presenta como una alternativa relevante para las usuarias del programa MTJH.

**Gráfico n°2 Medios de Postulación Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar.
(n=722)**



2. Análisis de dimensiones

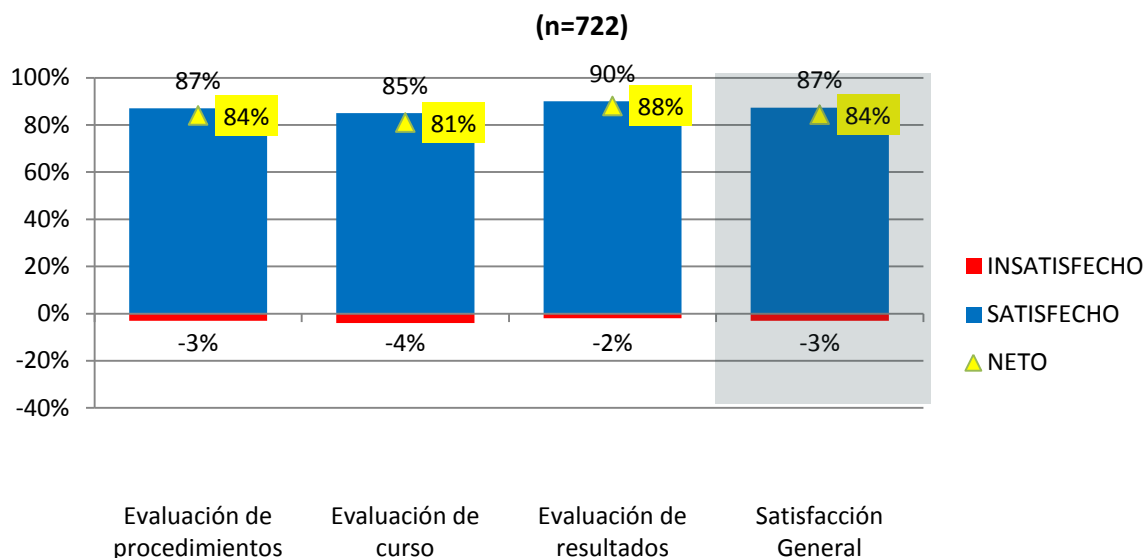
El presente capítulo entrega los resultados de la encuesta aplicada, por medio de la identificación de tres dimensiones generales en las que se estructura el instrumento de medición. Estas dimensiones son:

- ✓ 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 MTJH. La satisfacción general neta³ alcanza un 84% que es considerada como positiva. Además las dimensiones “Evaluación de procedimientos y curso” son evaluadas positivamente, en tanto la dimensión “Evaluación de resultados” es la única de las tres dimensiones que es evaluada positivamente por las usuarias.

Gráfico n°3 Dimensiones y satisfacción general del Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar.



³ 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”

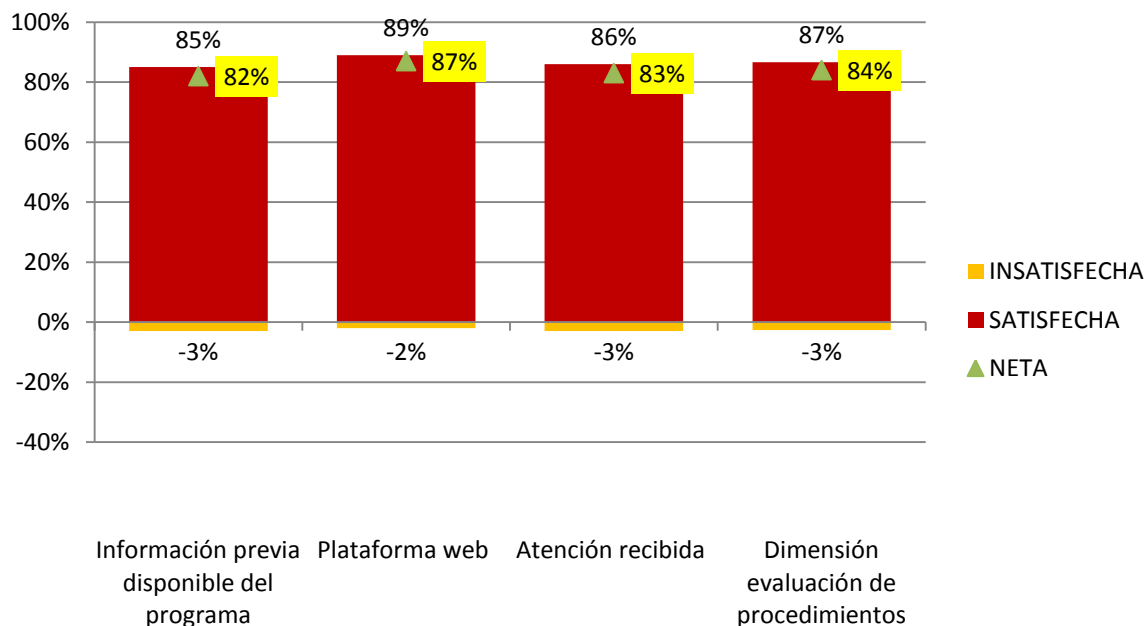
2.1.1.1. Resumen dimensión

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
- ✓ Atención recibida.

La satisfacción neta⁴ de esta dimensión alcanza el 84%, lo que es considerado como positivo, y las sub-dimensiones que lo componen también son evaluadas positivamente siendo la mejor evaluada en este programa la plataforma web de la institución.

**Gráfico n°4 Dimensión “Evaluación de procedimientos” del Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar.
(n=722)**



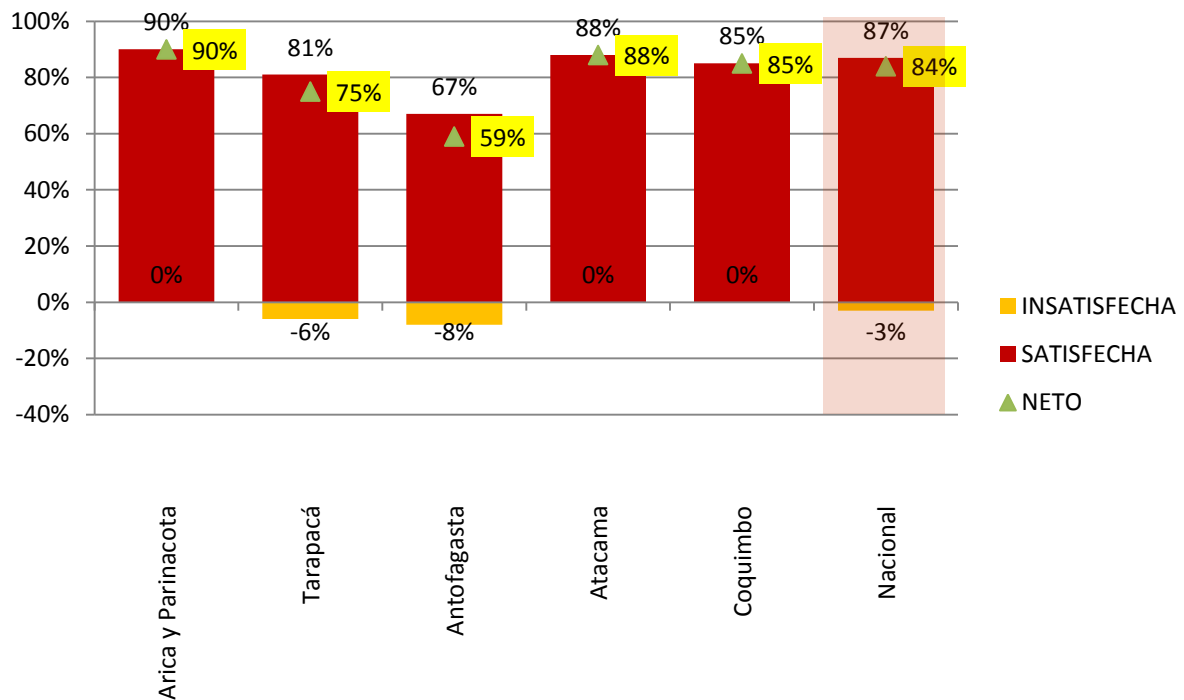
⁴ La satisfacción neta por dimensión fue calculada por medio de un promedio simple entre las distintas sub-dimensiones que componen la dimensión.

2.1.1.2. Resultados dimensión “Evaluación de procedimientos” por región⁵

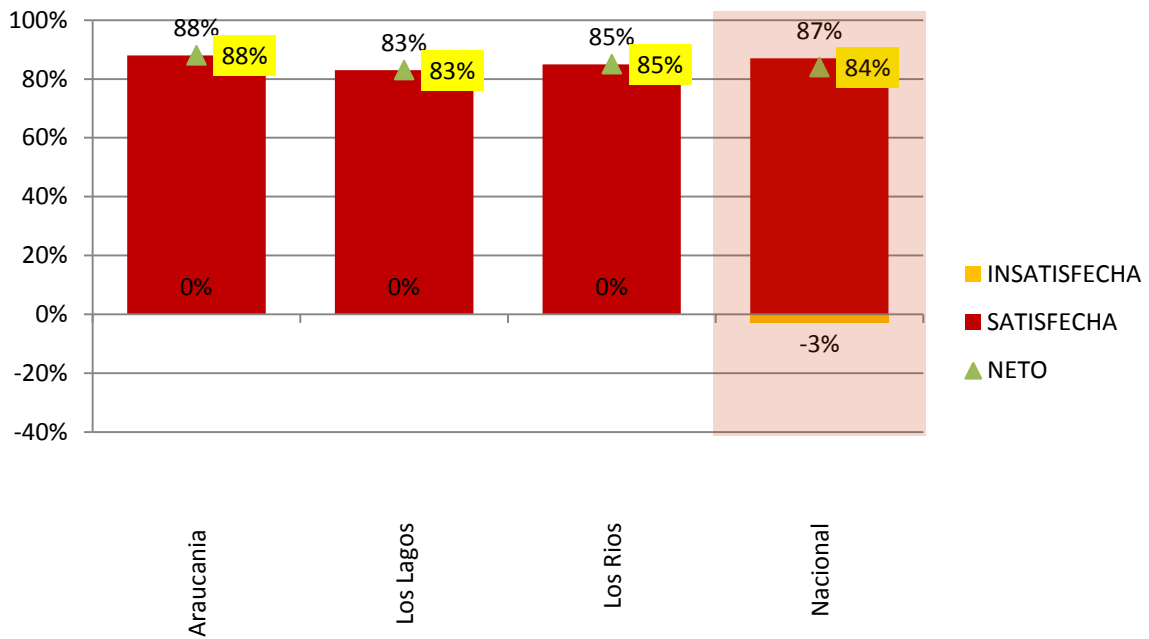
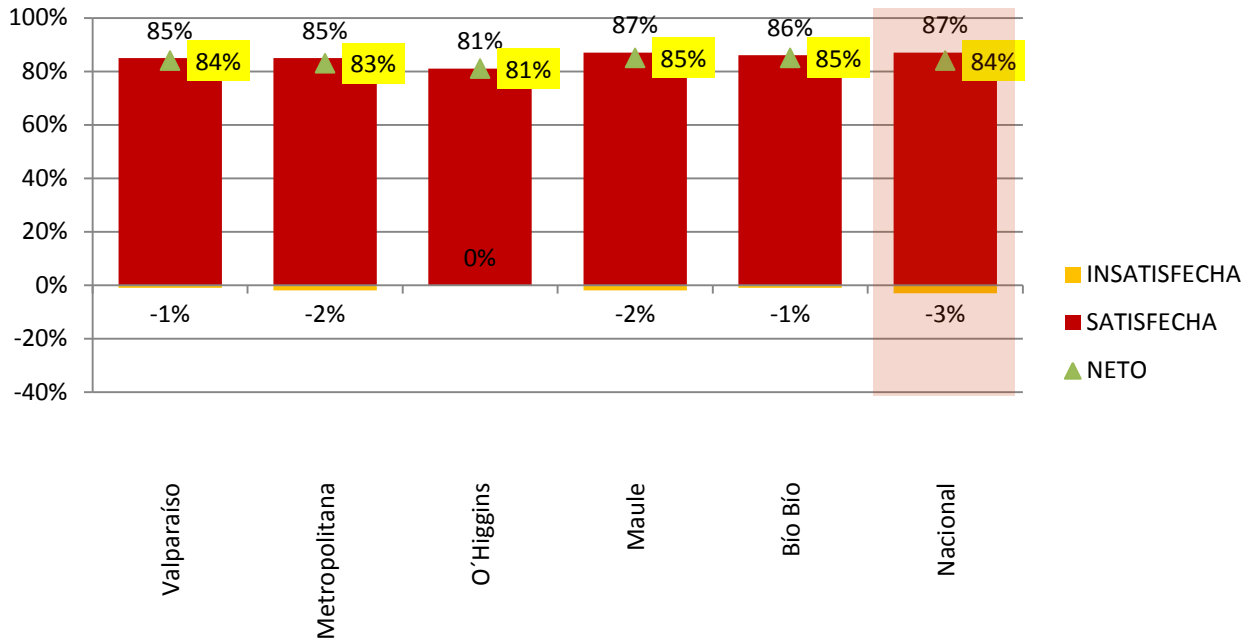
Al desagregar el resultado de esta dimensión por región fue posible identificar las regiones que presentan los mejores y peores porcentajes de satisfacción neta en relación con los procedimientos previos al inicio del curso.

Las regiones que presentaron mejor evaluación en esta dimensión fueron las de Arica y Parinacota (90%), Atacama (88%) y Araucanía (88%). En tanto las regiones peor evaluadas fueron Tarapacá (75%) y Antofagasta (59%).

Gráfico n°5 Dimensión “Evaluación de procedimientos” por regiones del Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar. (n=722)



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 Coquimbo donde se registró el mayor porcentaje de error (10%).



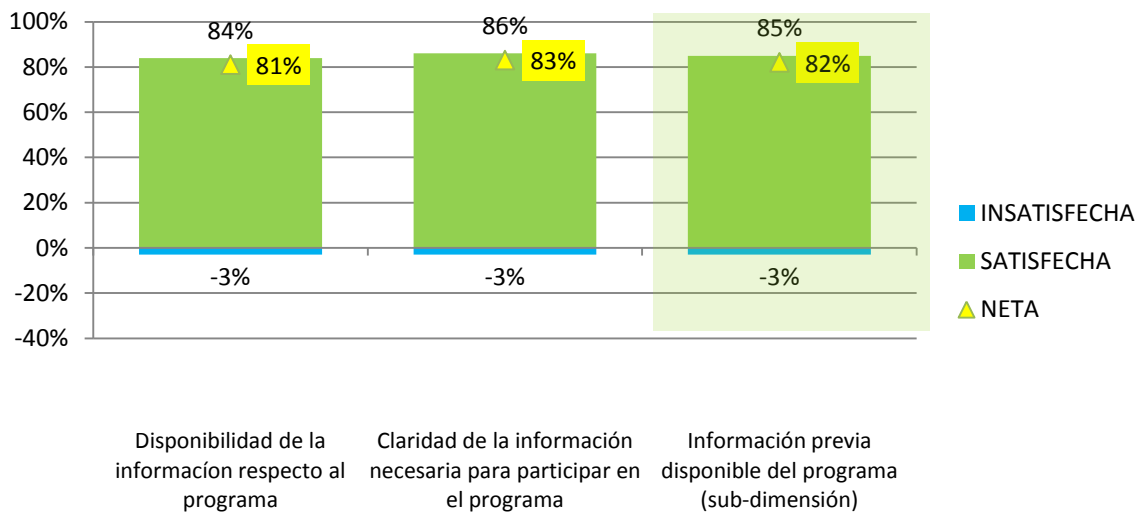
2.1.1.3. Resultado de variables por sub-dimensiones

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.

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

Como se puede observar en el gráfico n°6, el nivel de satisfacción neto en las variables que componen la sub-dimensión no presenta mayores diferencias entre sí y el total de la sub-dimensión, siendo todas evaluaciones positivas de los aspectos medidos.

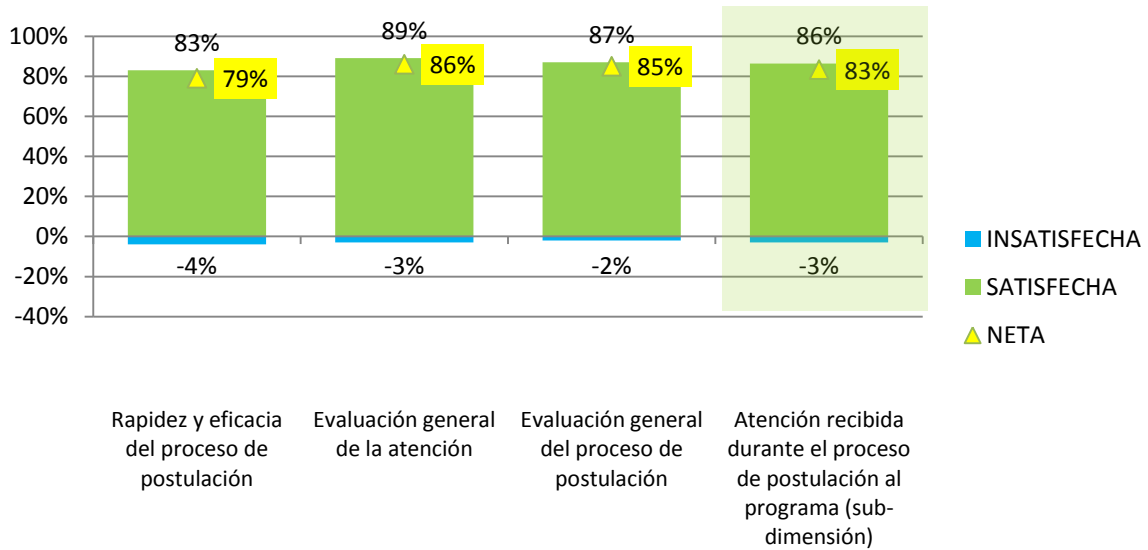
**Gráfico n°6 Sub-dimensión “Información previa disponible” del Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar.
(n=722)**



2.1.1.3.2. Sub-dimensión “Atención recibida”

Al observar el gráfico n°7, es posible observar que las tres variables que conforman esta sub-dimensión son evaluados de forma positiva por parte de las usuarias.

**Gráfico n°7 Sub- dimensión “Atención recibida” del Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar.
(n=722)**



2.1.2. Dimensión “Evaluación de curso”

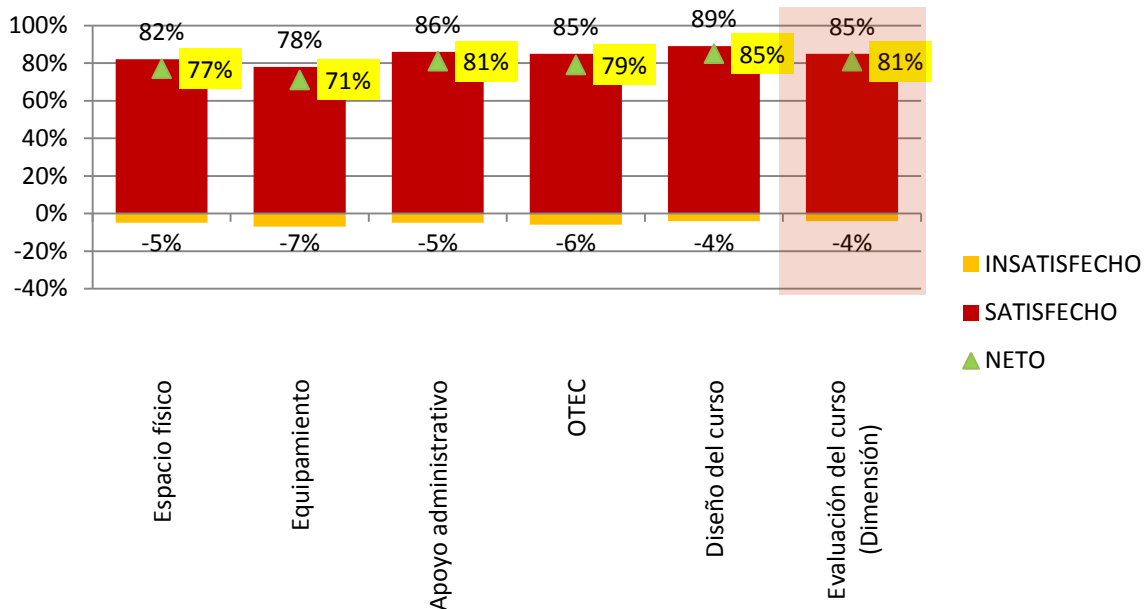
2.1.2.1. Resumen dimensión

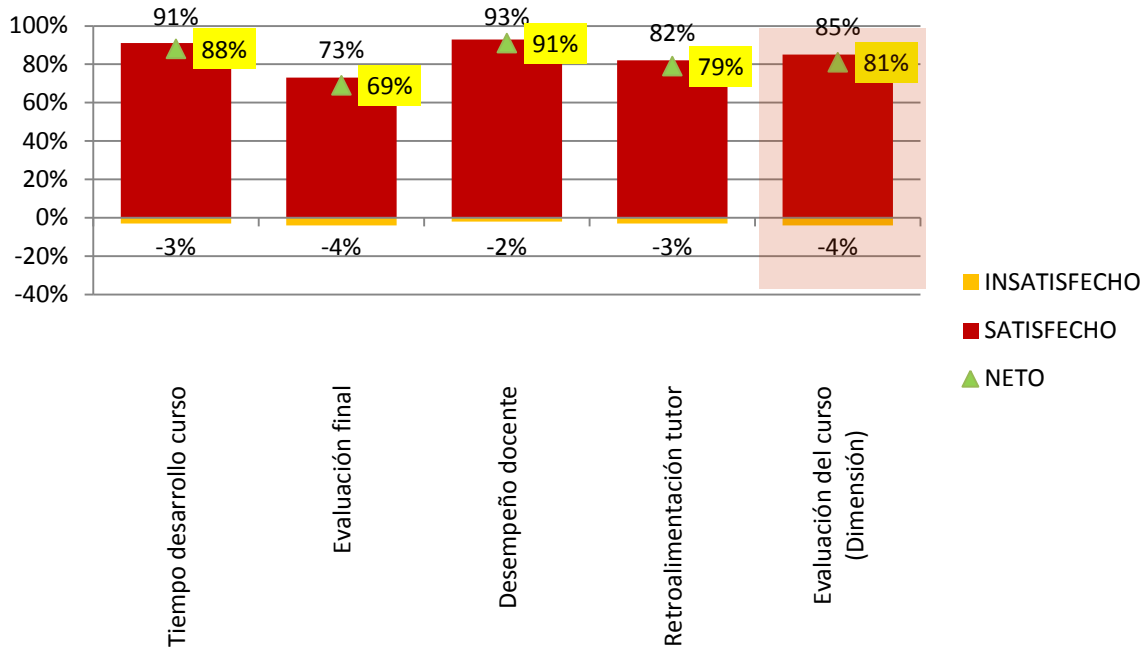
La dimensión “Evaluación de Curso” da cuenta de la etapa de desarrollo del proceso de capacitación propiamente tal. Las sub-dimensiones que conforman esta dimensión son:

- ✓ 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 81%, lo que es considerado como positivo, y las sub-dimensiones que lo componen en su mayoría son evaluadas positivamente a excepción de “Equipamiento” y “Evaluación final del curso”, que fueron evaluadas solo regularmente con un 71% y 69% de satisfacción neta respectivamente”

Gráfico n°8 Dimensión “Evaluación del curso” del Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar. (n=722)



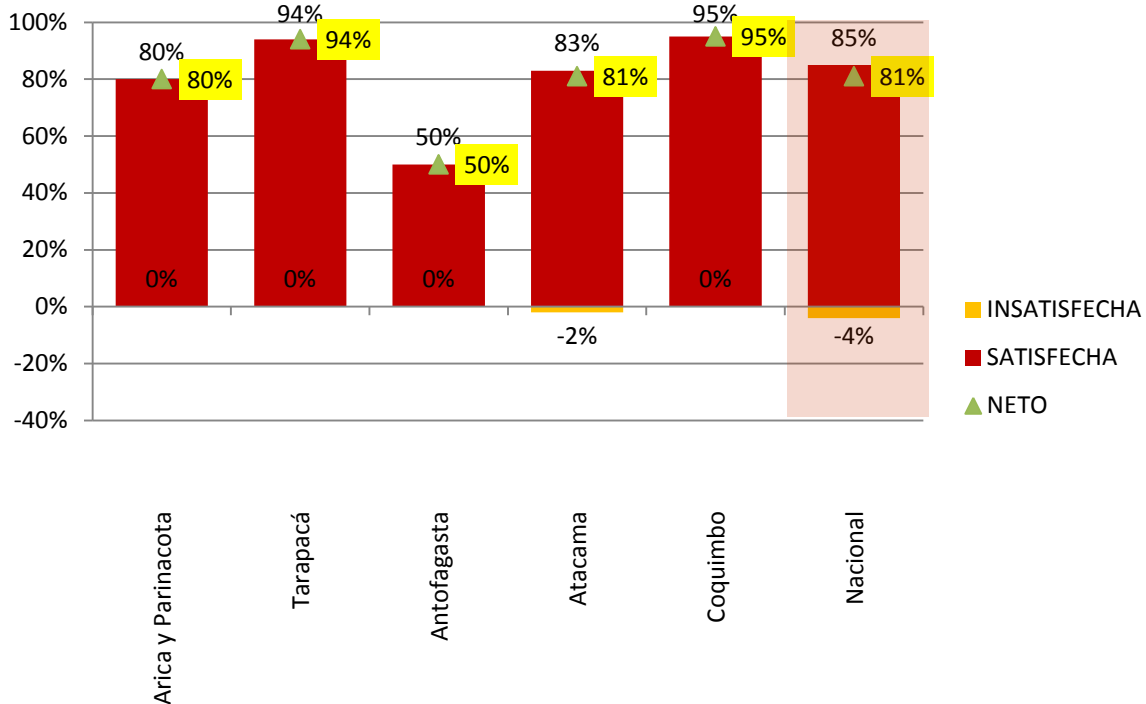


2.1.2.2. Resultados dimensión “Evaluación del curso” por región ⁶

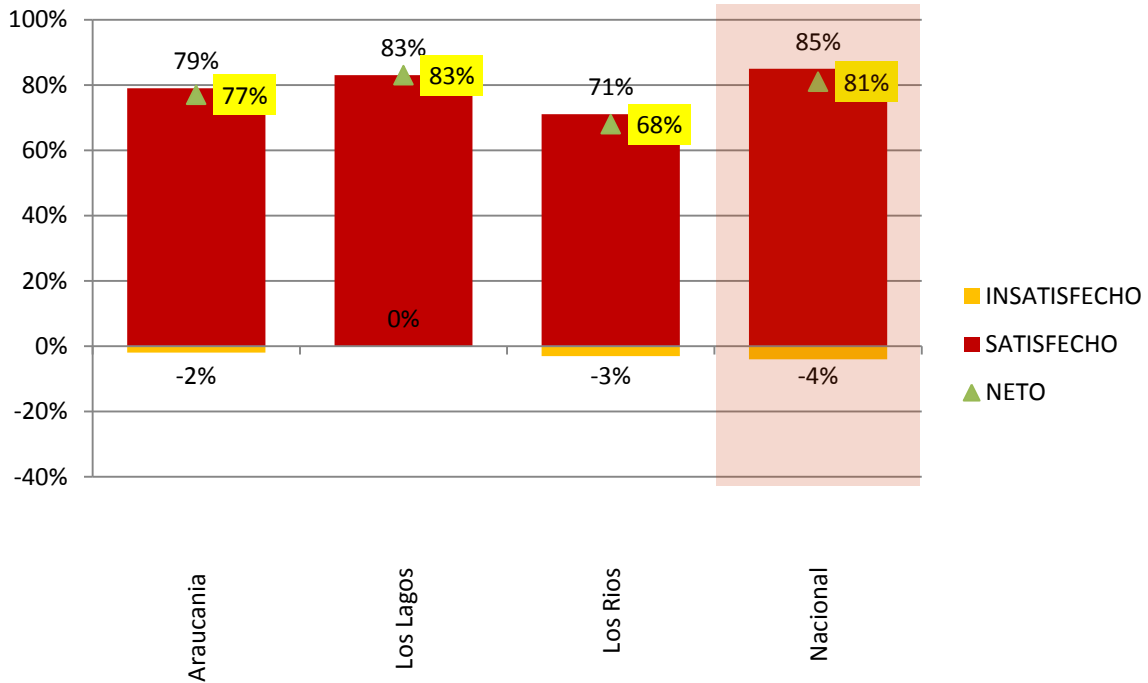
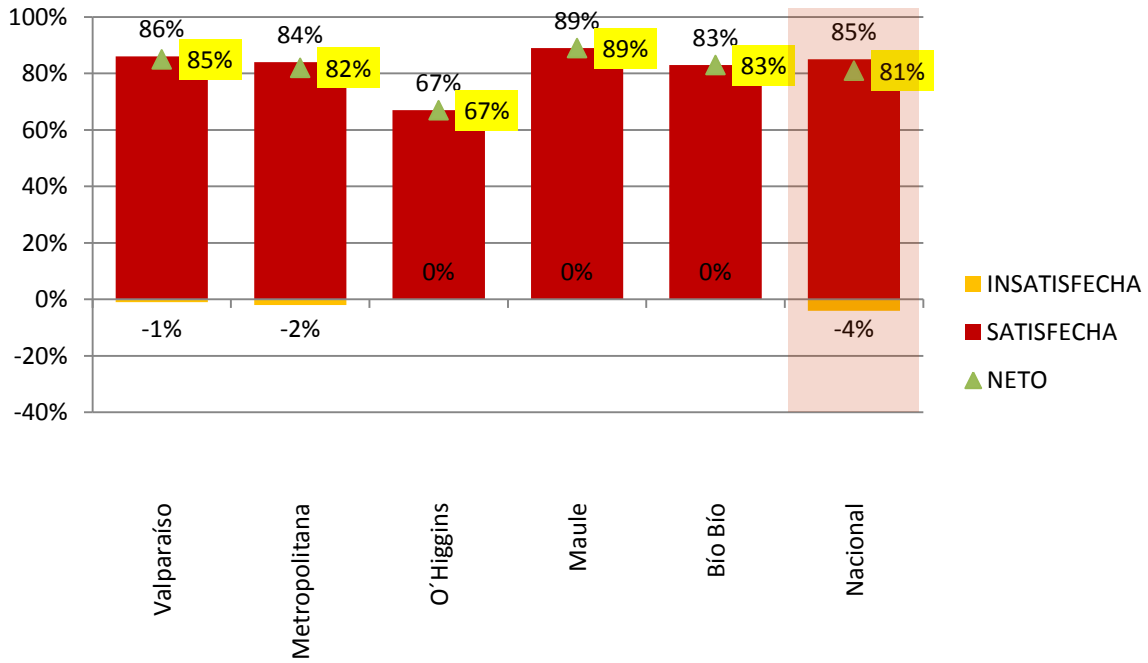
Al desagregar el resultado de esta dimensión por región fue posible identificar las regiones que presentan los mejores y peores porcentajes de satisfacción neta en relación a la evaluación del curso.

Se observó en la mayoría de las regiones una evaluación positiva de los cursos entregados por SENCE. Las tres únicas excepciones fueron las regiones de Antofagasta, O’Higgins y Los Ríos que presentaron evaluaciones negativas y regulares.

Gráfico n°9 Dimensión “Evaluación de cursos” por regiones del Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar.
(n=722)



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



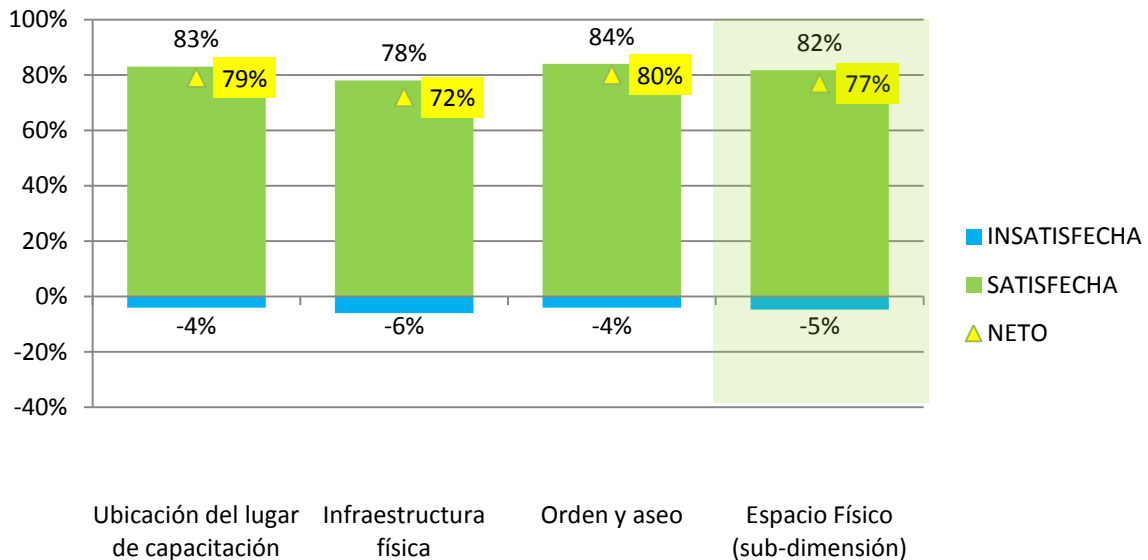
2.1.2.3. Resultado de variables por sub-dimensión

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.

2.1.2.3.1. Sub dimensión “Espacio físico”

En relación a esta sub-dimensión a nivel general de satisfacción neta positiva (77%). Merece ser mencionada la variable “Infraestructura física”, que fue la única variable evaluada de forma regular en esta sub-dimensión con un 72% de satisfacción neta.

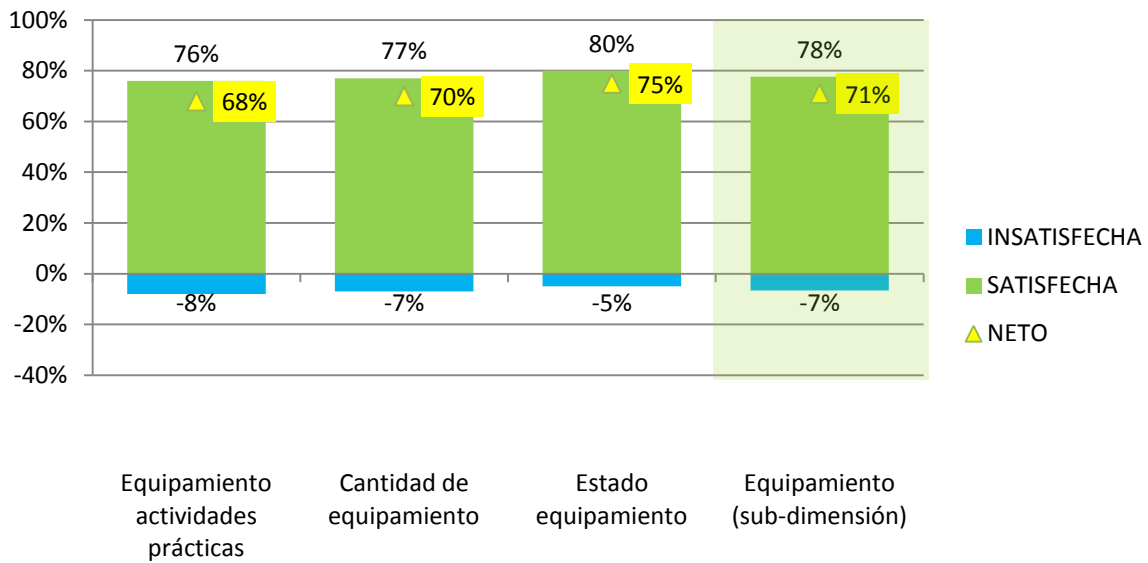
Gráfico n°110 Sub dimensión “Espacio físico” del Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar (n=722)



2.1.2.3.2. Sub dimensión “Equipamiento”

La sub-dimensión “Equipamiento” en líneas generales fue evaluada regularmente por las usuarias. Destacando especialmente por su baja valoración el equipamiento de las actividades prácticas.

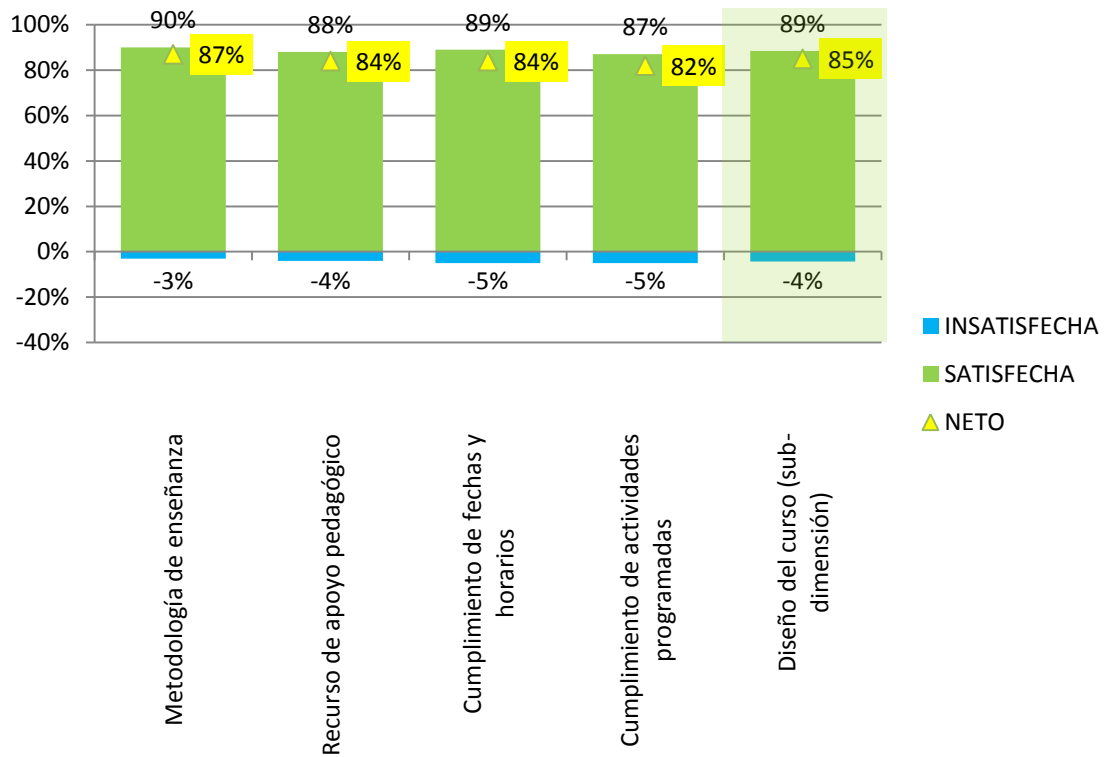
Gráfico n°11 Sub dimensión “Equipamiento” del Programa Mujer Trabajador y Jefa de Hogar. (n=722)



2.1.2.3.3. Sub dimensión “Diseño del curso”

La sub-dimensión “Diseño del curso” fue evaluada como positiva en todas las variables que la componen, destaca especialmente y es valorada con un 87% de satisfacción neta la “Metodología de enseñanza”.

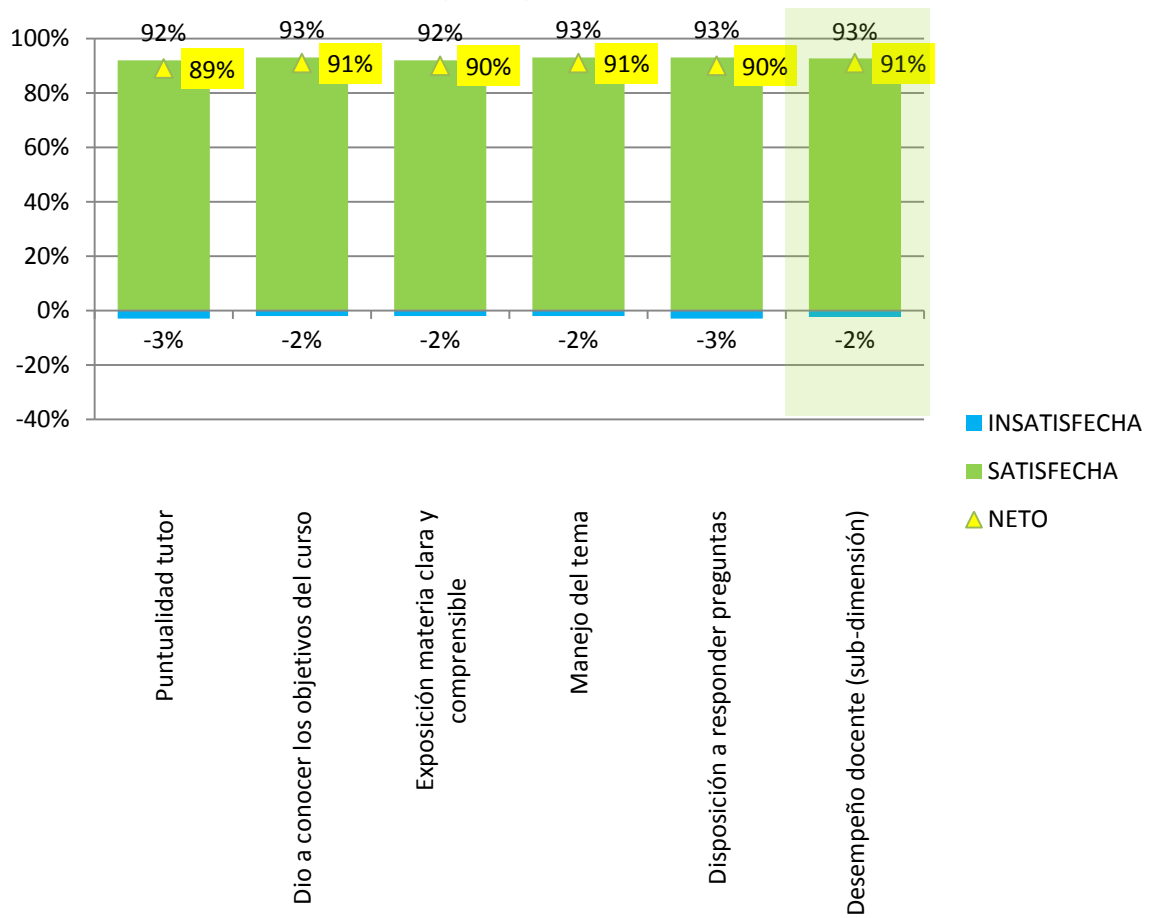
Gráfico n°12 Sub dimensión “Diseño del curso” del Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar (n=722)



2.1.2.3.4. Sub dimensión “Desempeño docente”

El desempeño docente es la sub-dimensión mejor evaluada con un 91% de satisfacción neta promedio entre las distintas variables que la componen. Es la dimensión que se presenta como una fortaleza del programa MTJH.

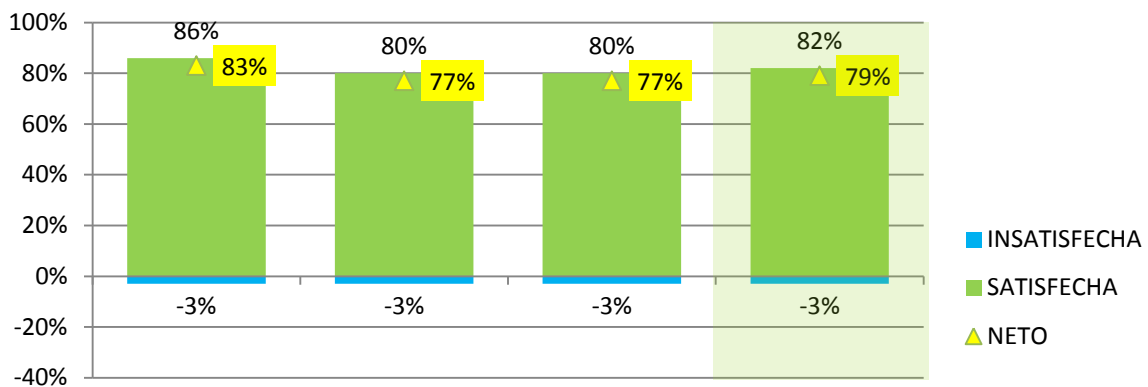
Gráfico n°13 Sub dimensión “Desempeño docente” del Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar (n=722)



2.1.2.3.5. Sub dimensión “Retroalimentación”

La sub-dimensión “Retroalimentación”, también es evaluada positivamente en todas sus variables. Destacando especialmente la información entregada en relación a la forma en que las alumnas van a ser evaluadas.

Gráfico n°14 Sub dimensión “Retroalimentación” del Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar. (n=722)



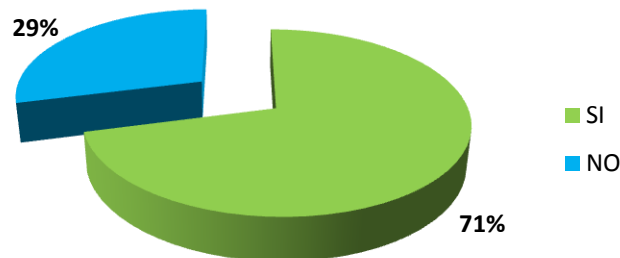
Información forma evaluación	Entrega oportuna resultados evaluaciones	Retroalimentación de las evaluaciones	Retroalimentación tutor (sub-dimensión)
------------------------------	--	---------------------------------------	---

2.1.3. Otras variables relacionadas con la ejecución de los cursos

2.1.3.1. Información previa del curso

A las encuestadas se les consulto si tenían conocimientos previos del curso, específicamente de su duración y horario, que iban a realizar. Un 71% indicó que sí, esto podría reflejar un buen trabajo de difusión previa de SENCE en relación a los cursos que van a ser impartidos, lo que le permite a las usuarias disminuir la incertidumbre.

**Gráfico n°15 Información previa de los cursos del Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar.
(n=722)**



2.1.3.2. 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 64% 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 las alumnas previo al inicio del curso propiamente tal.

**Gráfico n°16 Evaluación previa de conocimientos del Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar.
(n=722)**



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

Al ser consultados las usuarias por los días que ocupaban durante la semana para desarrollar el curso, permitió llegar a la conclusión que en general los cursos en los que participaron las encuestadas se desarrollaron durante 5 días a la semana. La segunda opción que tuvo mayor número de porcentaje fue que los cursos se desarrollaban 3 días a la semana.

Tabla n°1 Número de días desarrollo curso teórico, Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar. (n=722, excluyeron valores "0" horas=15 casos)

Número de días a la semana	Frecuencia	Porcentaje
1	20	2,77%
2	36	4,99%
3	101	13,99%
4	16	2,22%
5	505	69,94%
6	22	3,05%
7	7	0,97%

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

Por su parte, al ser consultados las usuarias por el número de horas diarias que 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 4 y 5 horas.

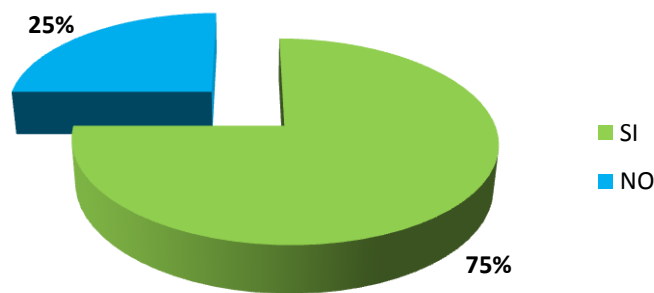
Tabla n°2 Número de horas diarias curso teórico, Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar. (n=722, excluyeron valores "0" horas=12 casos)

Número de Horas	Frecuencia	Porcentaje
1	5	0,69%
2	19	2,63%
3	37	5,12%
4	280	38,78%
5	277	38,37%
6	66	9,14%
7	22	3,05%
8	3	0,42%
9	1	0,14%

2.1.3.5. Adecuación duración del curso

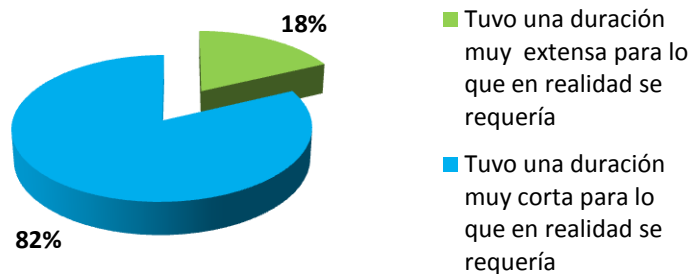
Las usuarias también fueron consultadas por el “Nivel de adecuación de la duración del curso”, se pudo observar que un 75% de ellas respondieron afirmativamente a que el nivel de duración del curso fue el adecuado.

Gráfico n°17 Adecuación duración del curso. Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar. (n=722)



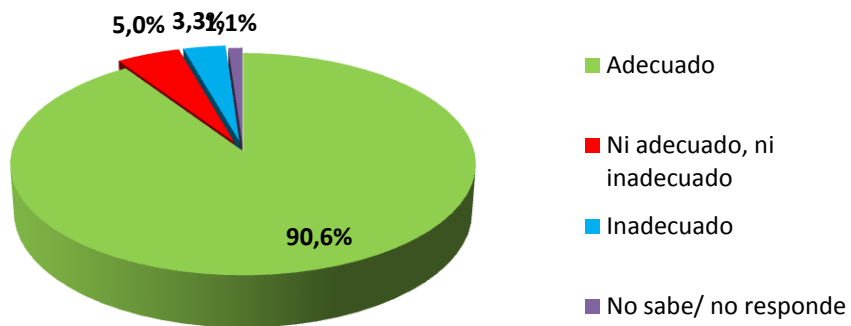
A los que contestaron negativamente, se le consulto por la razón de que lo hayan calificado como inadecuado y ésta se relacionó con el hecho de que la duración del curso fue más corta para lo que en realidad se requería, acumulando un 82% de las preferencias.

Gráfico n°18 Razón calificación inadecuada. Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar. (n=185)



Respecto a la percepción de adecuación del horario en que se ejecutó el curso, el 90,6% de quienes participaron en el programa indicó que el horario del curso fue adecuado.

Gráfico n°23 Adecuación del Horario del Curso. Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar (n=722)



2.1.3.6. Dimensión “Evaluación de resultados”

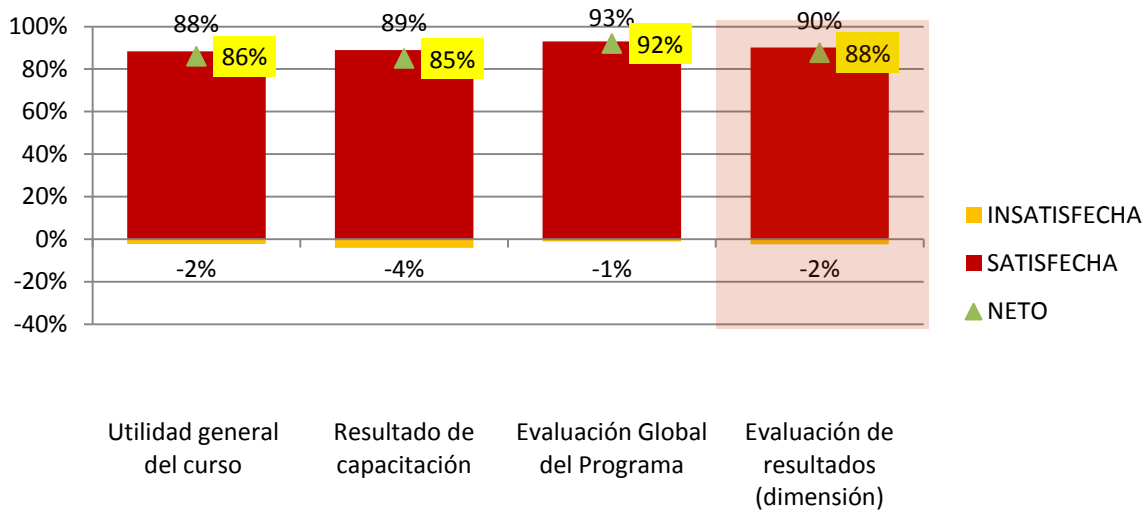
2.1.3.6.1. Resumen dimensión

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 88%, lo que es considerado como positivo, las sub- dimensiones “Utilidad general del curso” y “Resultado de Capacitación” también fueron evaluados positivamente, la única de las variables que presento un nivel de satisfacción excelente fue la “Evaluación global del programa” con un 92% de satisfacción neta.

Gráfico n°19 Dimensión “Evaluación de resultados” del Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar. (n=722)

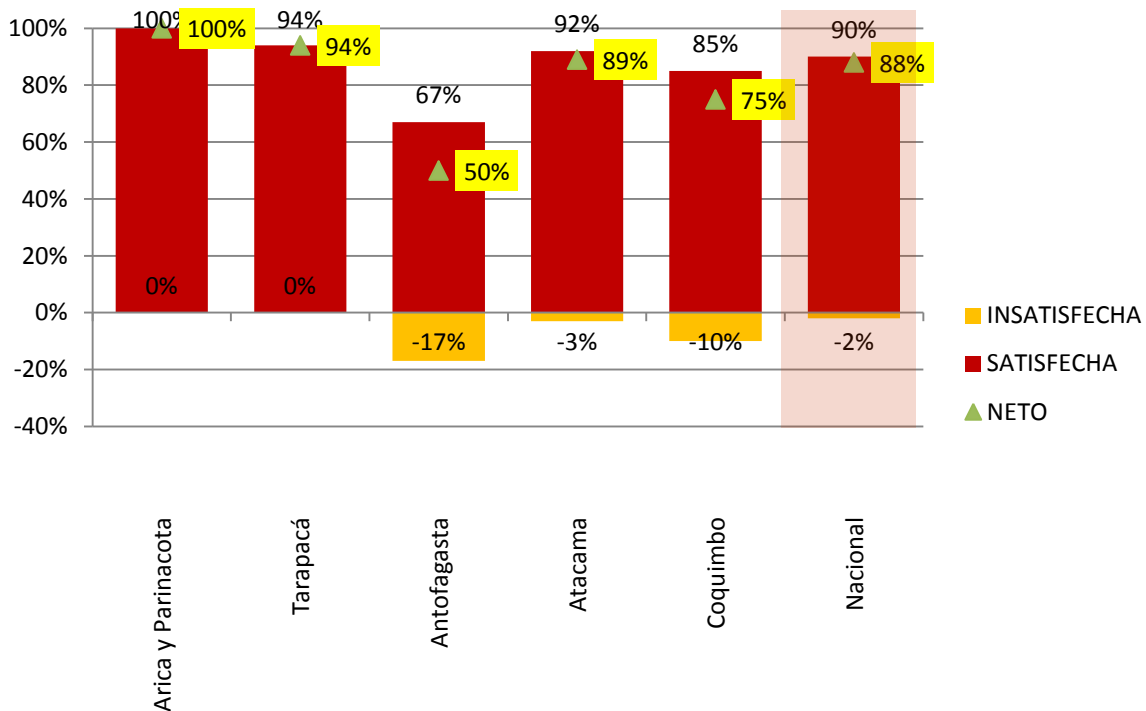


2.1.3.6.2. Resultados dimensión “Evaluación de resultados” por región⁷

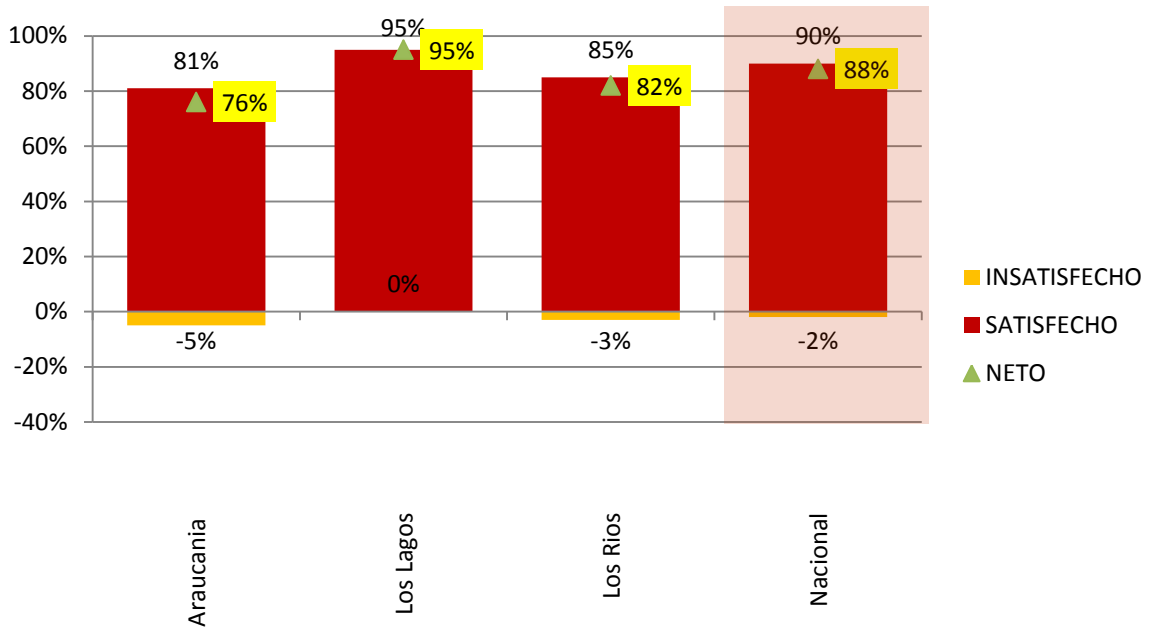
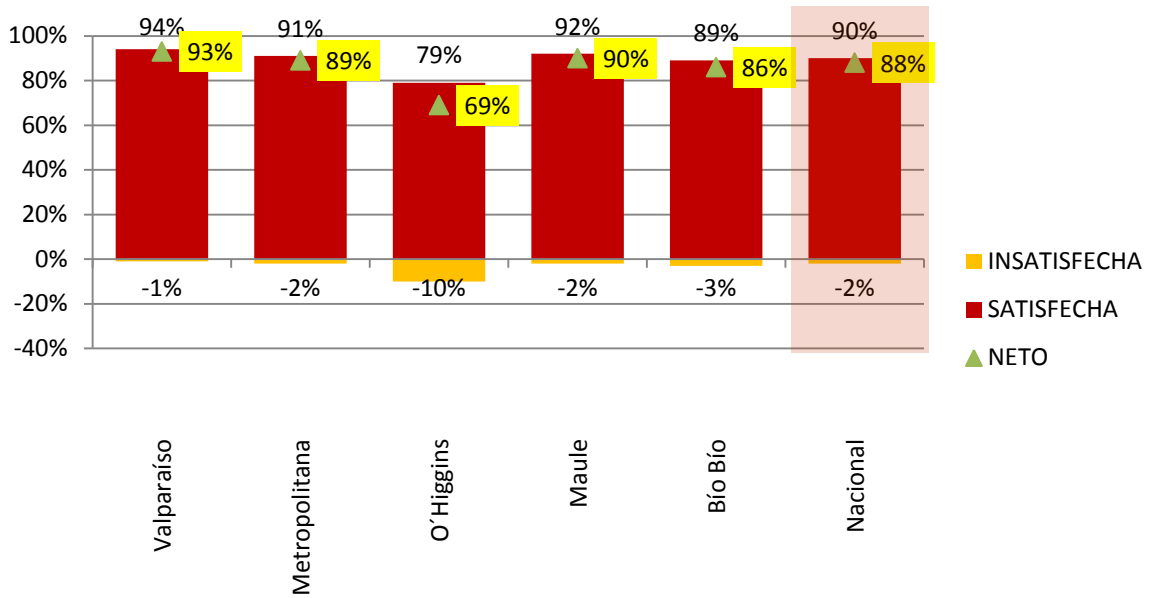
Al desagregar el resultado de esta dimensión por región fue posible identificar las regiones que presentan los mejores y peores porcentajes de satisfacción neta en relación con la evaluación de resultados del programa.

Se observó en la mayoría de las regiones una evaluación positiva de los cursos entregados por SENCE. Las únicas dos excepciones fueron las regiones de Antofagasta y O’Higgins que lograron evaluaciones negativas y regulares respectivamente.

Gráfico n°20 Dimensión “Evaluación de resultados” por regiones del Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar. (n=722)



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



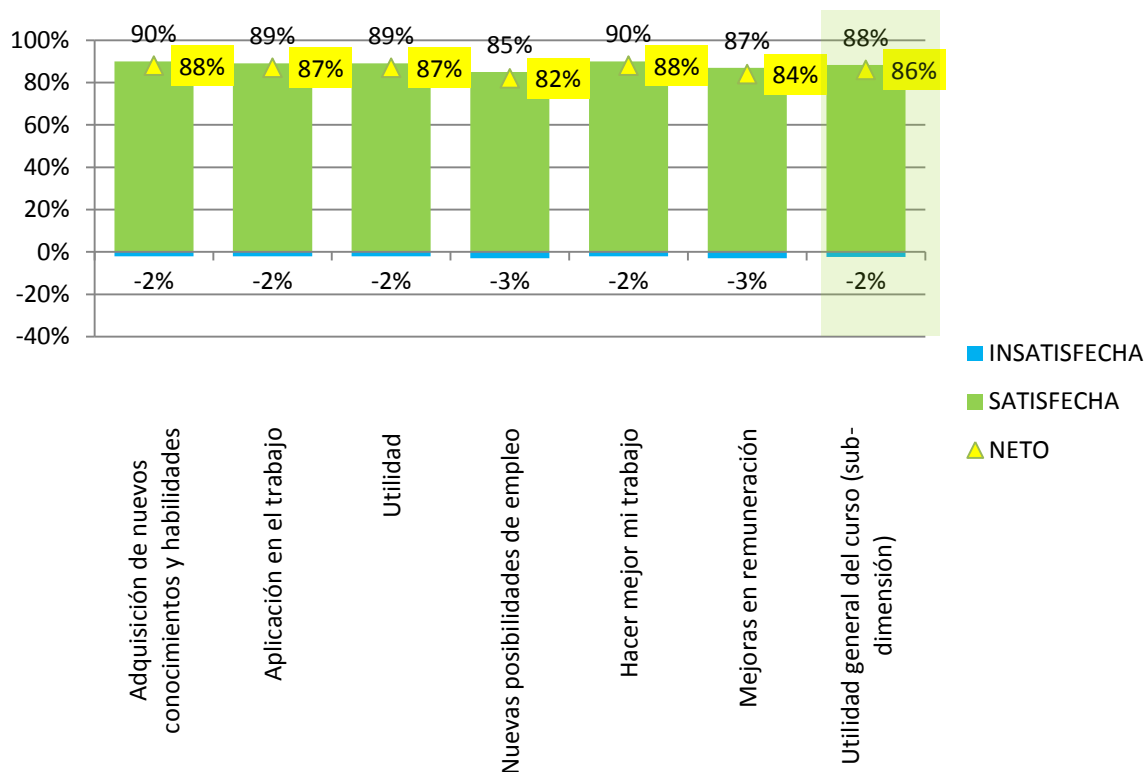
2.1.3.6.3. Resultado de variables por sub-dimensión

A continuación se presenta el detalle de las sub- dimensiones de la dimensión “Evaluación de resultados” que están conformadas por más de una variable. El caso de las sub-dimensiones “Resultados de Capacitación” y “Evaluación del programa”, se hizo referencia de ellas al momento de analizar los resultados de la dimensión “Evaluación de resultados” a nivel general.

Sub-dimensión “Utilidad general del curso”

En líneas generales la sub- dimensión “Utilidad del curso”, fue evaluada con una alta valoración presentando porcentajes que definen la variable como positiva, como lo podemos observar en el siguiente gráfico.

**Gráfico n°21 Sub dimensión “Utilidad general del curso” del Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar.
(n=722)**

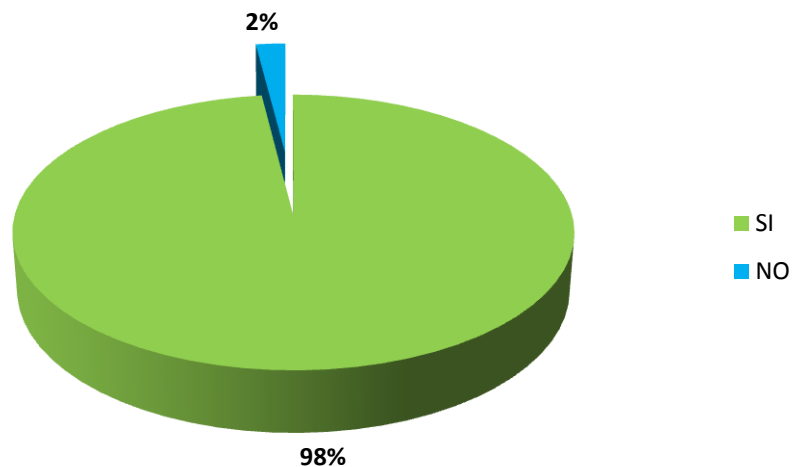


2.1.3.6.4. Nivel de recomendación del programa

Otro parámetro que se utilizó para medir la satisfacción de las usuarias fue la “Recomendación del programa”, que nos muestra el grado de conformidad con el programa “Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar” a través del porcentaje de usuarias que recomendarían el programa a otras.

De esta forma, al ser consultadas por si recomendarían el programa a otras personas un 98% indicó que “Si” recomendaría el curso. Lo que permite reforzar la percepción excelente y positiva observada en el apartado anterior relacionada con la evaluación general de programa y que alcanzo un excelente 91% de satisfacción neta.

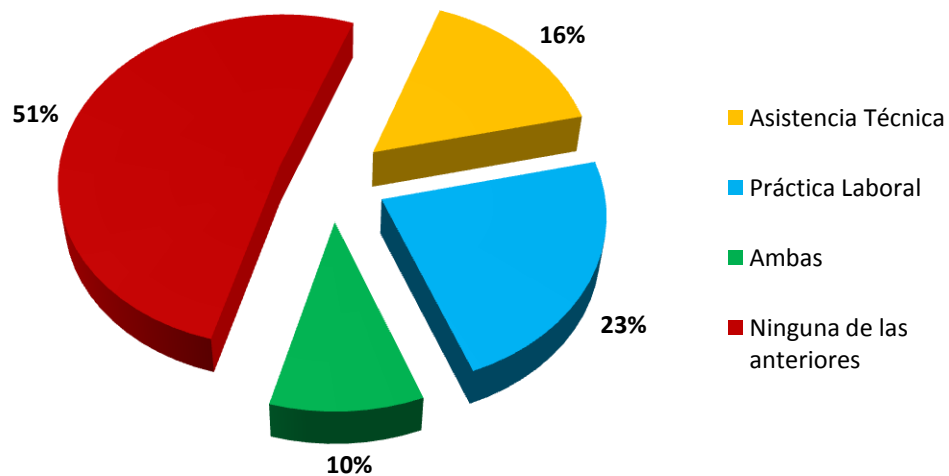
**Gráfico n°22 Recomendación Programa. Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar.
(n=722)**



2.2. Análisis Práctica laboral y Asistencia técnica

Respecto de actividades realizadas posteriores al desarrollo del curso, el 51% de las consultadas indicó no haber participado en ninguna de ellas, desprendiéndose del otro 49% que sólo el 10% fue parte tanto de la práctica laboral como de la asistencia técnica, y un 39% de ellas estuvo en alguna de las dos instancias.

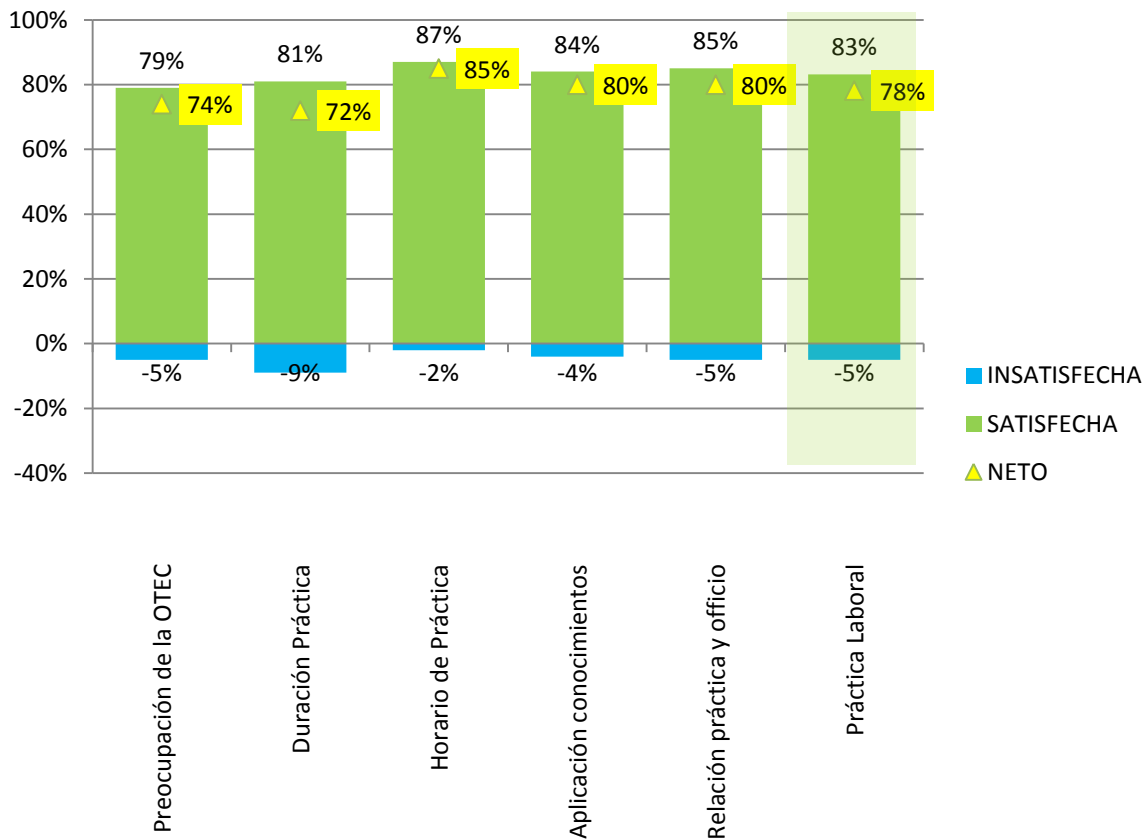
**Gráfico n°23 Actividades realizadas al término del programa de capacitación.
Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar.
(n=722)**



2.2.1. Práctica Laboral

En términos generales la Práctica Laboral fue evaluada como positiva con un 78% de satisfacción neta general, como se puede observar en el gráfico las diversas variables que se utilizaron para medir este aspecto del Programa MTJH también se muestran como positivas. De las distintas variables consideradas en el análisis de la Práctica Laboral destaca el “Horario de la práctica Laboral” con un 85% de satisfacción neta.

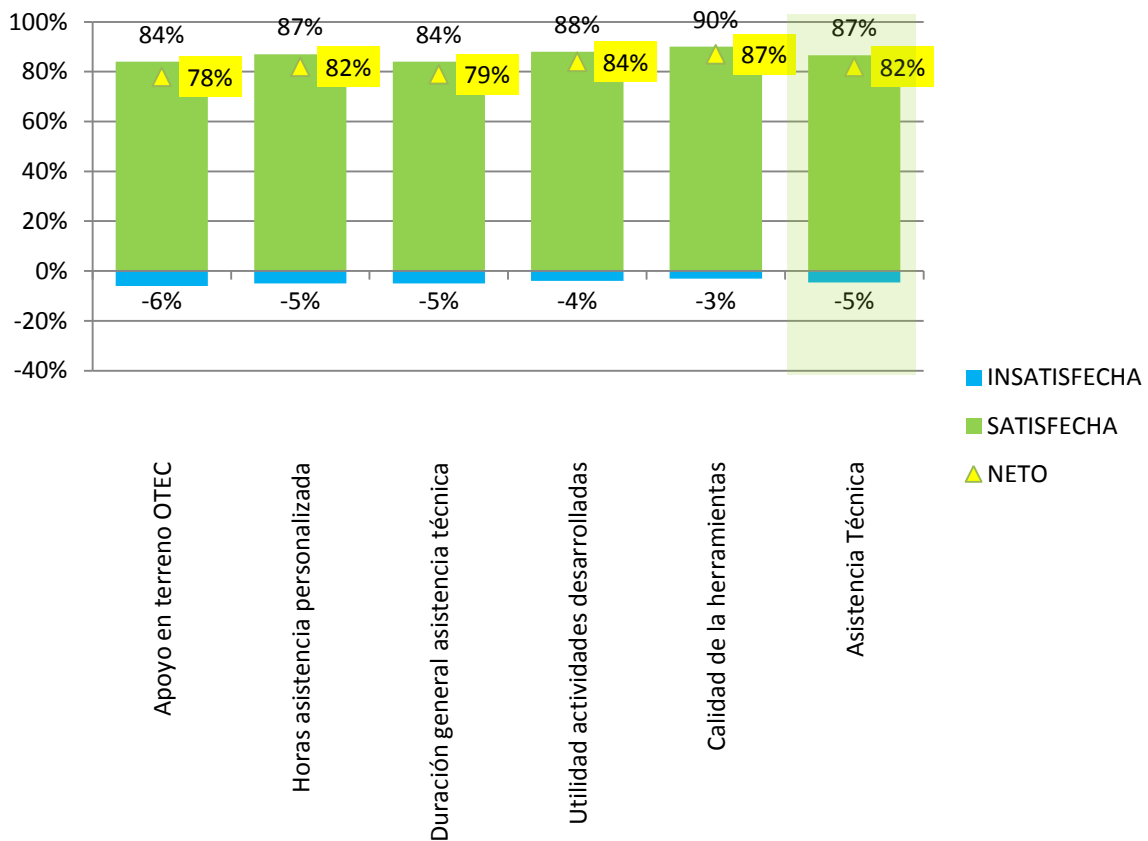
Gráfico n°24 Práctica Laboral del Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar. (n=161)



2.2.2. Asistencia Técnica

Por su parte la Asistencia Técnica también presenta una satisfacción neta general de un 82%, lo que es considerado positivo, el resto de las variables que se consideran para la evaluación de este momento también presentaron evaluaciones que se enmarcan en rangos positivos. Destaca la Variable Calidad de las herramientas entregadas con un nivel de satisfacción del 87%.

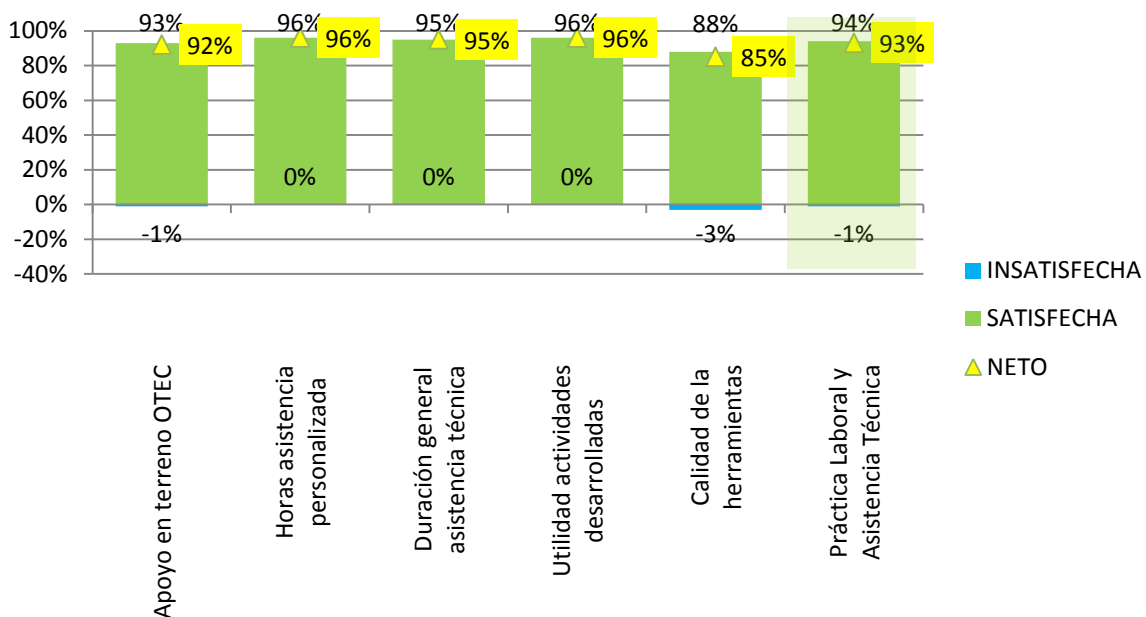
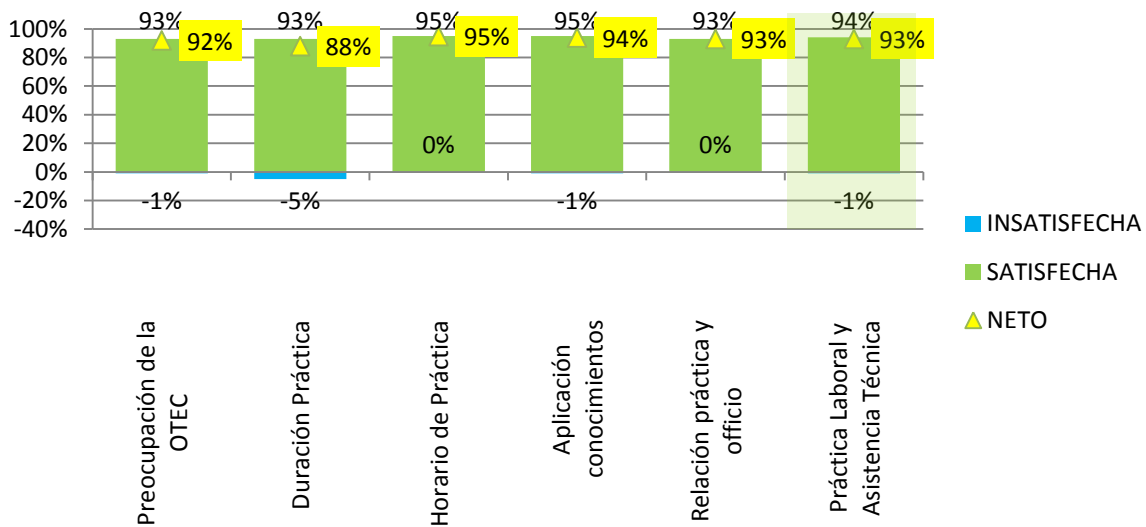
Gráfico n°25 Asistencia Técnica del Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar. (n=115)



2.2.3. Práctica Laboral y Asistencia Técnica

La tendencia presentada en cada actividad por separado mejora en el caso de las usuarias que realizaron ambas actividades. La evaluación general es positiva con un 90% de satisfacción neta, las variables que se utilizaron para medir la realización conjunta de ambas actividades posteriores al curso se mueven en los rangos de positivo y excelente.

Gráfico n°26 Práctica Laboral y Asistencia Técnica del Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar. (n=74)



2.3. Resumen final de los resultados de satisfacción del Programas Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar

2.3.1. Resumen resultados generales del Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar

A continuación se presenta una tabla resumen de los resultados levantados por medio de la encuesta de satisfacción aplicada a las usuarias del Programa “Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar”

Tablas n°3 Resumen de evaluaciones de satisfacción a nivel general. Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar

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	81%
		Claridad de la información necesaria para participar en el programa	83%
	Evaluación plataforma web del SENCE	Satisfacción uso de página web	87%
	Evaluación de la atención recibida durante el proceso de postulación al programa	Rapidez y eficacia del proceso de postulación	79%
		Evaluación general de la atención	86%
		Evaluación general del proceso de atención	85%
EVALUACIÓN DE CURSO	Evaluación general espacio físicos	Ubicación del lugar de capacitación	79%
		Infraestructura física	72%
		Orden y aseo	80%
	Evaluación del equipamiento utilizado en el desarrollo del curso	Equipamiento actividades prácticas	68%
		Cantidad de equipamiento	70%
		Estado de equipamiento	75%
	Evaluación apoyo administrativo durante el curso	Apoyo administrativo	81%
	Evaluación general de la OTEC	Evaluación OTEC	79%
	Evaluación diseño del curso	Metodología de enseñanza	87%
		Recurso de apoyo pedagógico	84%
		Cumplimiento de fechas y horarios	84%
		Cumplimiento de actividades programadas	82%
	Tiempo utilizado para el desarrollo del curso	Adecuación del horario del curso	88%
Valoración forma evaluación final	Evaluación final del curso	69%	

	del curso		
	Evaluación desempeño docente	Puntualidad del tutor	89%
		Dio a conocer los objetivos del curso	91%
		Exposición materia clara y comprensible	90%
		Manejo del tema	91%
		Disposición a responder preguntas	90%
	Retroalimentación entregada por el tutor	Información forma de evaluación	83%
		Entrega oportuna resultados evaluación	77%
		Retroalimentación de las evaluaciones	77%
	EVALUACIÓN DE RESULTADOS	Evaluación utilidad general del curso	Adquisición de conocimientos y habilidades
Aplicación en el trabajo			87%
Utilidad			87%
Nuevas posibilidades de empleo			82%
Hacer mejor mi trabajo			88%
Mejoras remuneración			84%
Evaluación resultado capacitación		Resultado capacitación	85%
Evaluación global del programa		Evaluación programa	92%

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

Las mejores evaluaciones se concentraron en la dimensión “Evaluación desempeño docente”, que aparece como una fortaleza del programas las dimensiones mejor evaluadas fueron: “Dio a conocer los objetivos del curso” (91%) y “Manejo del tema” (91%). Además se evalúa también excelentemente la variable “Evaluación de Programa” con un 92%.

En tanto las debilidades a nivel general se concentraron en las siguientes variables: “Evaluación final del curso” (69%), “Equipamiento de actividades prácticas” (68%) y la “Cantidad de equipamiento” (70%), estas dos correspondientes a la sub-dimensión “Evaluación del equipamiento” utilizado en el desarrollo del curso”, que se presenta como una de las debilidades del programa.

2.3.2. Resumen final resultados por regiones del Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar⁸

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

Tablas n°4 Resumen de evaluaciones de satisfacción por regiones. Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar.

REGIÓN	DIMENSIÓN EVALUADA		
	Evaluación de procedimientos	Evaluación de curso	Evaluación de resultados
I	75%	94%	94%
II	59%	50%	50%
III	88%	81%	89%
IV	85%	95%	75%
V	84%	85%	93%
VI	81%	67%	69%
VII	85%	89%	90%
VIII	85%	83%	86%
IX	88%	77%	76%
X	83%	83%	95%
XIII	83%	82%	89%
XIV	85%	68%	82%
XV	90%	80%	100%
SATISFACCIÓN GENERAL	84%	81%	88%

A nivel general la región que acumula las mejores evaluaciones en todas las dimensiones fue Arica y Parícuta. Y la región peor evaluada fue la región de Antofagasta.

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

Por su parte, la “Evaluación de curso” las regiones peor evaluadas fueron Antofagasta, O’Higgins y Los Ríos, en cambio las regiones mejor evaluadas fueron Tarapacá y Maule.

⁸ Los datos relacionados con la región de Coquimbo se consideran solo tendenciales por presentar un error muestral por sobre el 10%



Finalmente en relación a la “Evaluación de resultados” la mayoría de las regiones evaluaron como excelente o positivo, a excepción de las regiones de Antofagasta y O’Higgins que la evaluaron negativa y regular respectivamente.

Oportunidades de mejora

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

Respecto a la evaluación general del Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar fue posible observar que el programa fue valorado de forma positiva y excelente 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°5 Oportunidades de mejora Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar.

Elemento	Recomendación
Infraestructura física	En relación a los cursos los resultados indican un espacio de mejora en la selección de los espacios físicos donde se ejecutan las capacitaciones una mayor insatisfacción, siendo una oportunidad identificar los lugares de fácil acceso y que se ajusten a las expectativas de las usuarias que participan en los cursos.
Equipamiento actividades prácticas	Las actividades prácticas ejecutadas como parte del curso pueden ser mejoradas mediante una preocupación en el equipamiento utilizado para estos fines, así tanto la cantidad como su estado, son elementos mencionados por las usuarias que son posibles de mejorar.
Cantidad de equipamiento	Se recomienda aumentar la cantidad de equipamiento disponible para el uso de las usuarias del programa. Además de la compra de nuevo equipamiento.
Estado equipamiento	Se recomienda establecer mecanismos de control respecto al estado del equipamiento disponible para la ejecución de las actividades prácticas de los cursos. Lo anterior a través de la regulación de 2 vías, primero identificar mecanismos de revisiones y mantenciones de los implementos utilizados en los cursos y segundo a través de la definición de un estándar de implementos requeridos, con una calidad determinada según los requerimientos de cada curso.
Evaluación final del curso.	Se recomienda supervisar y evaluar los procesos de evaluación de los asistentes a los cursos y capacitaciones que se desarrollan en el marco de este programa específico, considerando que las usuarias indican una satisfacción regular en dicho atributo.