



**DOCUMENTO TÉCNICO
INFORME DE SATISFACCIÓN USUARIA PROGRAMA TRANSFERENCIA
AL SECTOR PÚBLICO
“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. TRANSFERENCIA AL SECTOR PÚBLICO.....	4
3. DISEÑO MUESTRAL.....	5
4. LECTURA RESULTADOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN.....	6
RESULTADOS PROGRAMA TRANSFERENCIAS AL SECTOR PÚBLICO	7
1. SEXO ENCUESTADOS/AS.....	7
2. ANÁLISIS DE DIMENSIONES	8
2.1. RESUMEN DE RESULTADOS POR DIMENSIONES Y SATISFACCIÓN GENERAL	8
2.1.1. Dimensión “Evaluación de procedimientos”	9
2.1.1.1. Resumen dimensión.....	9
2.1.1.2. Resultados dimensión “Evaluación de procedimientos” por región	10
2.1.1.3. Resultados dimensión “Evaluación de procedimientos” por sexo	12
2.1.1.4. Resultado de variables por sub-dimensiones.....	13
2.1.1.4.1. Sub-dimensión “Información previa resultado del programa”	13
2.1.1.4.2. Sub-dimensión “Atención recibida”	14
2.1.2. Dimensión “Evaluación de curso”	15
2.1.2.1. Resumen dimensión.....	15
2.1.2.2. Resultados dimensión “Evaluación de curso” por región	17
2.1.2.3. Resultados dimensión “Evaluación de curso” por sexo.....	19
2.1.2.4. Resultado de variables por sub-dimensión “Evaluación del curso”	20
2.1.2.4.1. Sub dimensión “Espacio físico”	20
2.1.2.4.2. Sub dimensión “Equipamiento”	21
2.1.2.4.3. Sub dimensión “Diseño del curso”	22
2.1.2.4.4. Sub dimensión “Desempeño docente”	23
2.1.2.4.5. Sub dimensión “Retroalimentación”	24
2.1.2.4.6. Información previa del curso	24
2.1.2.4.7. Evaluación previa de conocimientos.....	25
2.1.2.4.8. Número de días a la semana en que se desarrolla el curso	25
2.1.2.4.9. Número de horas diarias en que se desarrolla el curso	26
2.1.2.4.10. Adecuación duración del curso	27
2.1.3. Dimensión “Evaluación de resultados”.....	28
2.1.3.1. Resumen dimensión	28
2.1.3.2. Resultados dimensión “Evaluación de resultados” por región	29
2.1.3.3. Resultados dimensión “Evaluación de resultados” por sexo.....	31
2.1.3.4. Resultado de variables por sub-dimensión	32
2.1.3.4.1. Sub-dimensión “Utilidad general del curso”	32
2.1.3.4.2. Recomendación del programa	33



2.2.	ANÁLISIS PRÁCTICA LABORAL Y ASISTENCIA TÉCNICA	34
2.2.1.	<i>Práctica laboral</i>	35
2.2.2.	<i>Asistencia técnica</i>	36
2.2.3.	<i>Práctica Laboral y Asistencia Técnica</i>	37
3.	RESUMEN FINAL DE LOS RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL PROGRAMAS TRANSFERENCIAS AL SECTOR PÚBLICO	38
3.1.	RESUMEN RESULTADOS GENERALES DEL PROGRAMA TRANSFERENCIAS AL SECTOR PÚBLICO	38
3.2.	RESUMEN RESULTADOS DE GÉNERO DEL PROGRAMA TRANSFERENCIAS AL SECTOR PÚBLICO	40
3.3.	RESUMEN FINAL RESULTADOS POR REGIONES DEL PROGRAMA TRANSFERENCIA AL SECTOR PÚBLICO.....	42
	OPORTUNIDADES DE MEJORA	43



ANTECEDENTES GENERALES

1. Introducción

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

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

En el presente informe se abordó específicamente el análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción realizada a los usuarios/as que participaron durante el año 2013 en el Programa Transferencia al Sector Público (TSP). 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. Transferencia al Sector Público

El objetivo general del Programa Transferencias al sector público en todas sus líneas apunta a: “Complementar las acciones propias de las instituciones en convenio con SENCE (SENAME, Gendarmería, Carabineros de Chile, las tres líneas de FF.AA, INDAP) con capacitación para el empleo que entreguen herramientas para facilitar la posterior inserción laboral”.

En cuanto a la fundamentación que sustenta el programa se espera realizar capacitaciones sobre poblaciones objetivo que están atendidas en su complejidad por instituciones especializadas en ellas. A través de este mecanismo se completa la experiencia propia de la institución que atiende a la población objetivo, con intervenciones y experiencia en materias de capacitación e inserción laboral de personas de bajos recursos o vulnerables en su empleabilidad.

El programa entrega capacitaciones correspondientes a un primer nivel de aprendizaje y acercamiento al oficio. La idea es que aquellos que requieran especializarse puedan avanzar hacia programas que promueven su contratación y capacitación en las empresas. Además podrían formarse en oficios que permitan adquirir mayores niveles de competencias.

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 Transferencia al Sector Público durante el año 2013, a partir del cual se estimó el tamaño muestral. La muestra nacional para el Programa Transferencia al Sector Público tuvo parámetros de 2.19% 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 ¹	Universo	Muestra	Error
I	76	23	17,18%
II	14	20	N/A ²
III	15	12	13,10%
IV	36	27	9,56%
V	106	84	4,89%
VI	42	96	N/A
VII	72	61	4,94%
VIII	222	74	9,32%
IX	0	0	-
X	96	41	11,65%
XI	0	0	-
XII	39	35	5,37%
XIII	122	104	3,71%
XIV	24	24	N/A
XV	9	8	12,25%
Total general	873	609	2,19%

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 las regiones de Tarapacá, Atacama, Los Lagos y Arica y Parinacota se consideran solo tendenciales por presentar un error muestral por sobre el 10%.

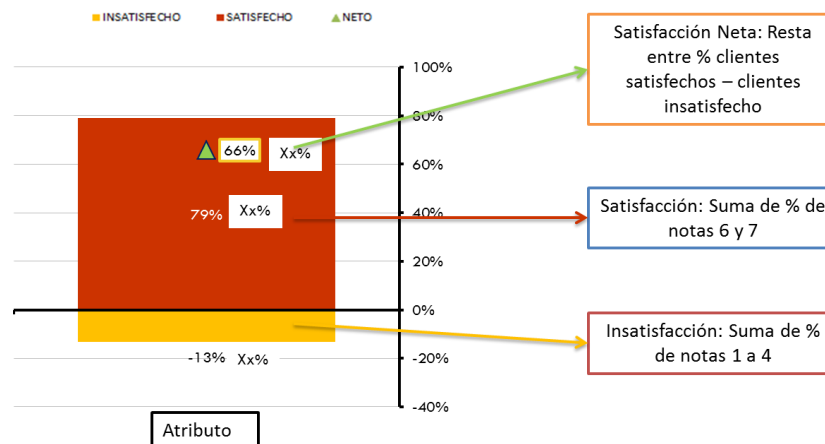
² N/A significa que la definición de error muestral no corresponde dado que se obtuvieron casos válidos posterior al diseño de la muestra, lo que produce que el universo sea menor a la muestra final obtenida.

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.

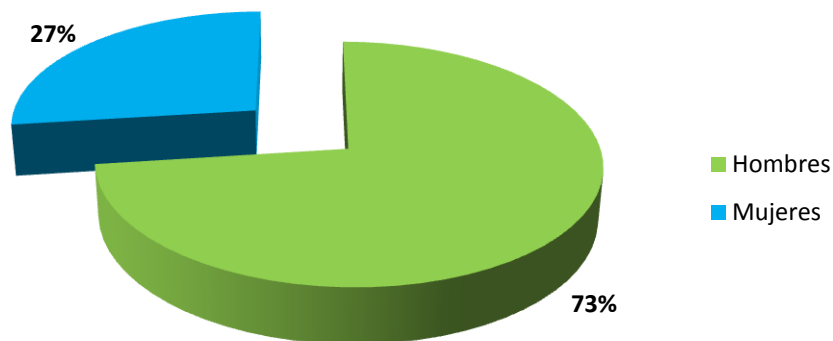
Evaluación correspondiente a porcentajes de satisfacción	
0%-50%	Muy negativa, necesita reformulación. Considerada como un muy bajo nivel de satisfacción.
51%-60%	Negativa, necesita modificación. Considerada como bajo nivel de satisfacción.
61%-75%	Regular, debe mejorar. Considerada como un nivel medianamente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

Resultados Programa Transferencias al Sector Público

1. Sexo Encuestados/as

La distribución por sexo de la muestra aplicada al Programa TSP fue la siguiente, un 27% de mujeres y un 73% de hombres como se muestra a continuación:

**Gráfico n°1 Distribución por Sexo Programa Transferencia al Sector Público.
(n=609)**



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.

2. Análisis de dimensiones

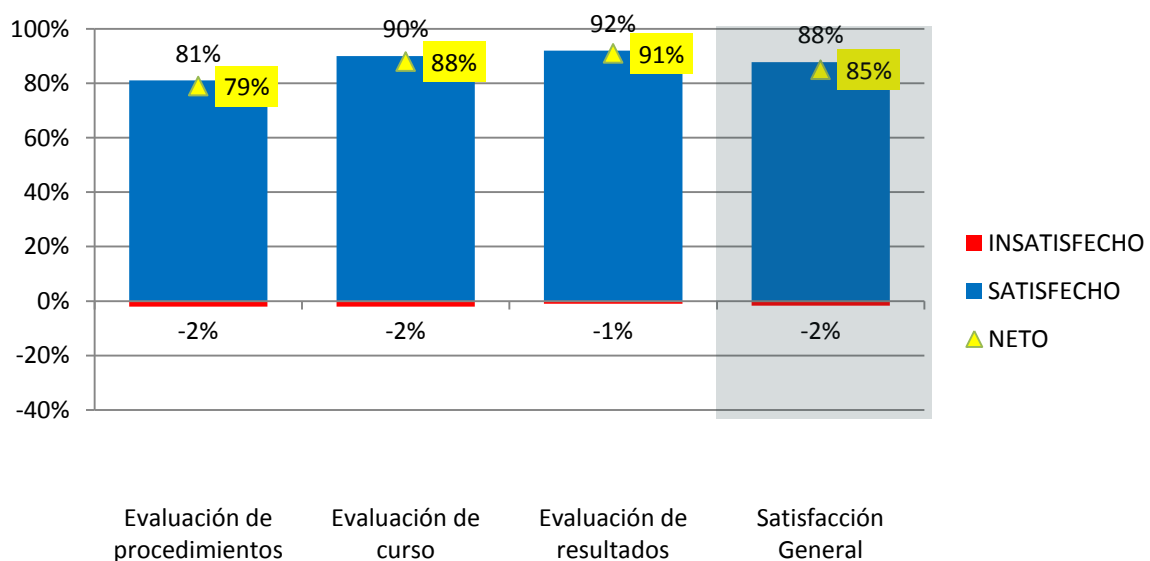
El presente capítulo presenta el resumen de los resultados de la encuesta aplicada, por medio de la identificación de tres dimensiones generales en las que se estructura el instrumento de medición. Estas dimensiones son:

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

2.1. Resumen de resultados por dimensiones y satisfacción general

A continuación se presenta el resumen general de los resultados obtenidos en la medición realizada al Programa TSP. La satisfacción general neta alcanza un 85%³³ 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 como excelente por los/as usuarios/as.

Gráfico n°2 Dimensiones y satisfacción general del Programa Transferencia del Sector Público.
(n=609)



³³ 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”

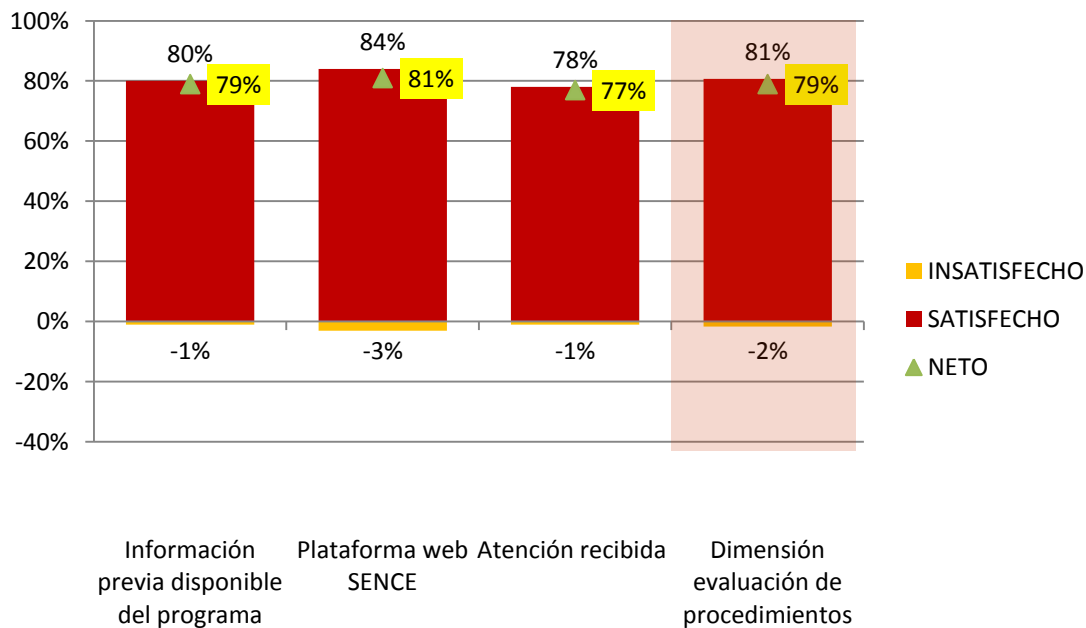
2.1.1.1. Resumen dimensión

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 un 79%⁴, 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°3 Dimensión “Evaluación de procedimientos” del Programa Trasferencia del Sector Público.
(n=609)**



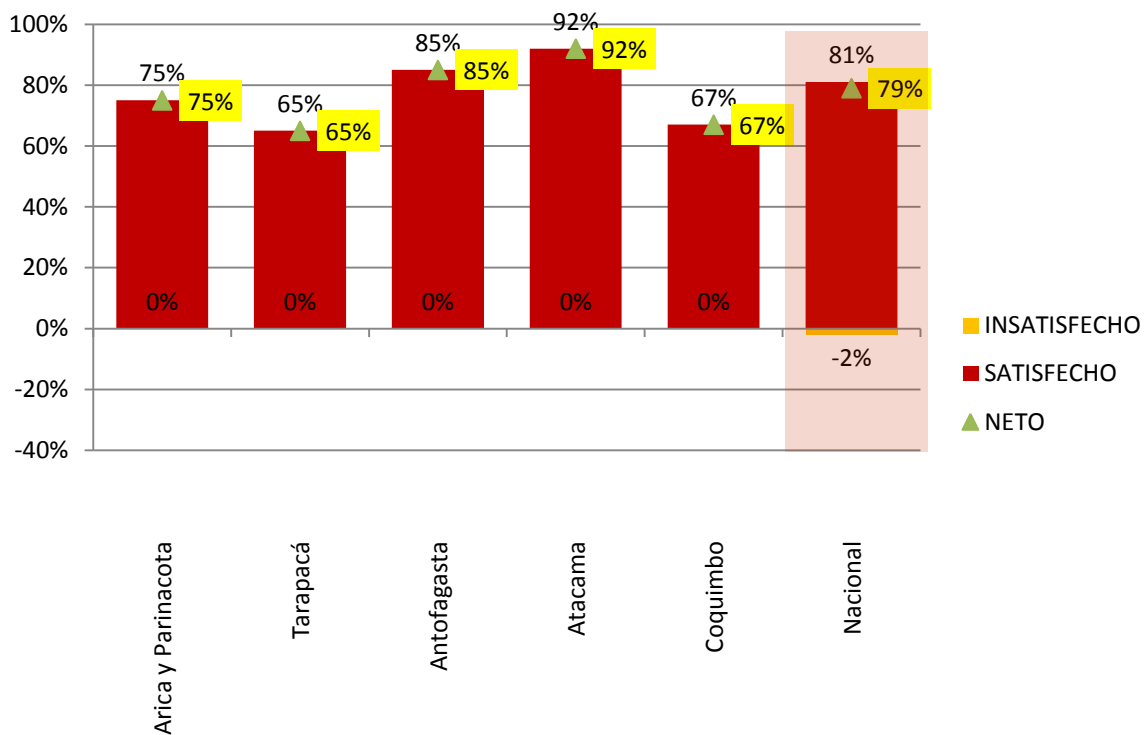
⁴ La satisfacción neta por dimensión fue calculada por medio de un promedio simple entre las distintas sub-dimensiones que componen la dimensión

2.1.1.2. Resultados dimensión “Evaluación de procedimientos” por región ⁵

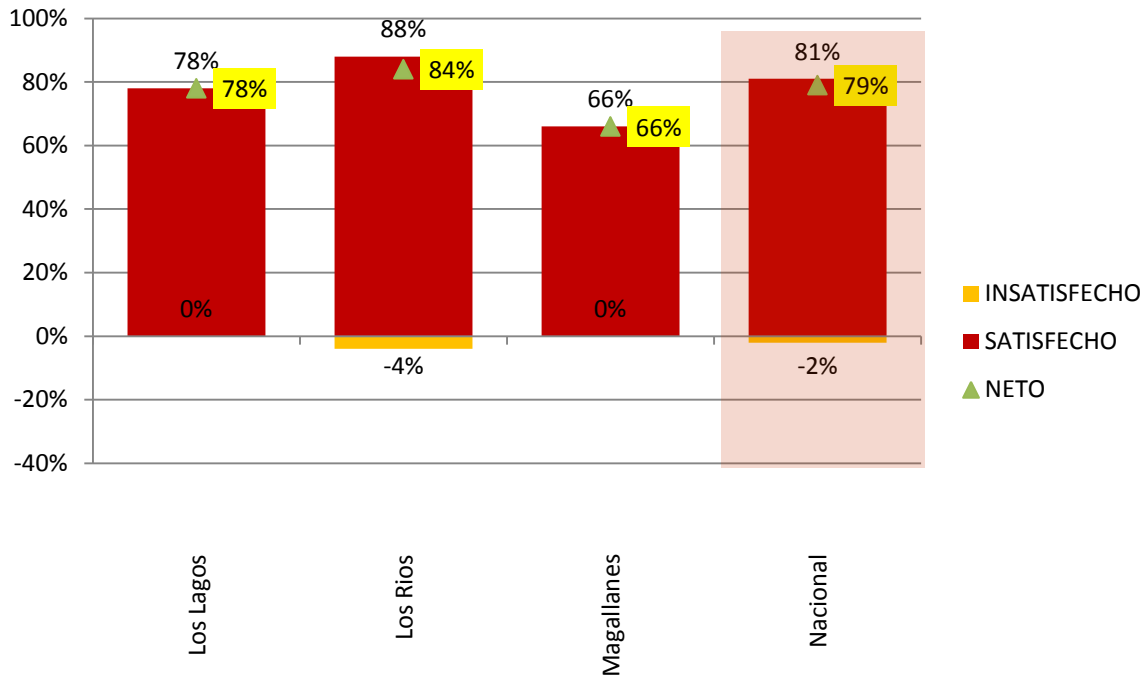
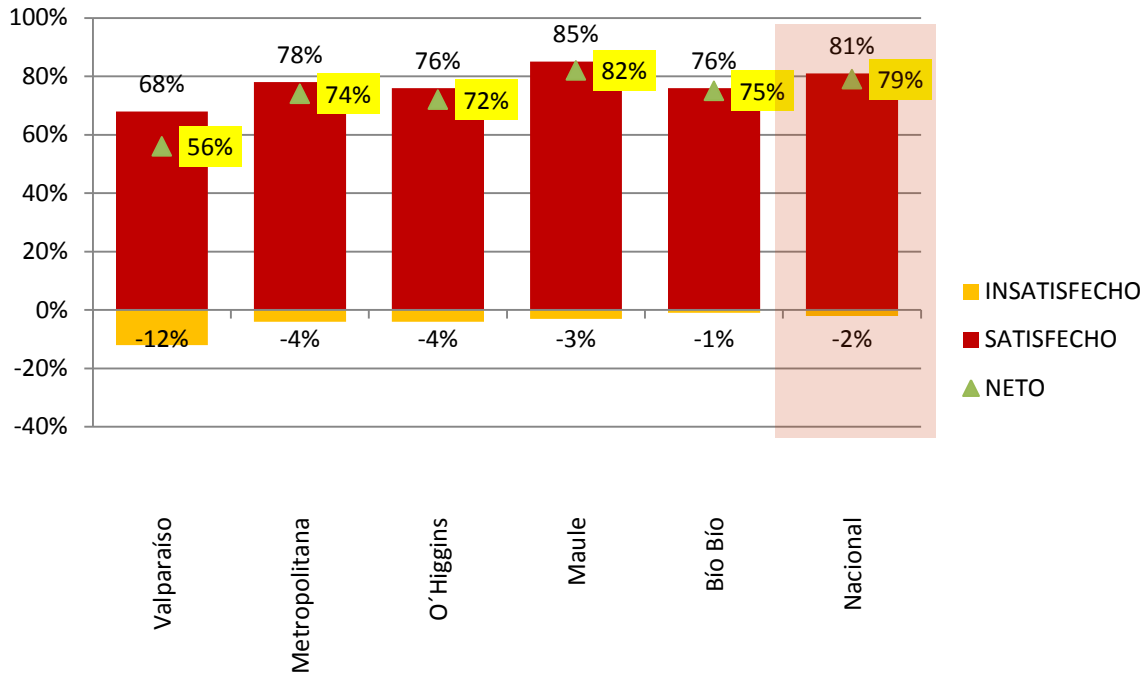
Al desagregar el resultado de esta dimensión por región fue posible identificar las regiones que presentan los mejores y peores porcentajes de satisfacción neta en relación con los procedimientos previos al inicio del curso.

Las regiones que presentaron mejor evaluación en esta dimensión fueron las de Atacama (92%), Antofagasta (85%) y Los Ríos (84%). En tanto las regiones peor evaluadas fueron Valparaíso (56%), Tarapacá (65%) y Magallanes (66%).

Gráfico n°4 Dimensión “Evaluación de procedimientos” por regiones del Programa Tránsito del Sector Público.
(n=609)



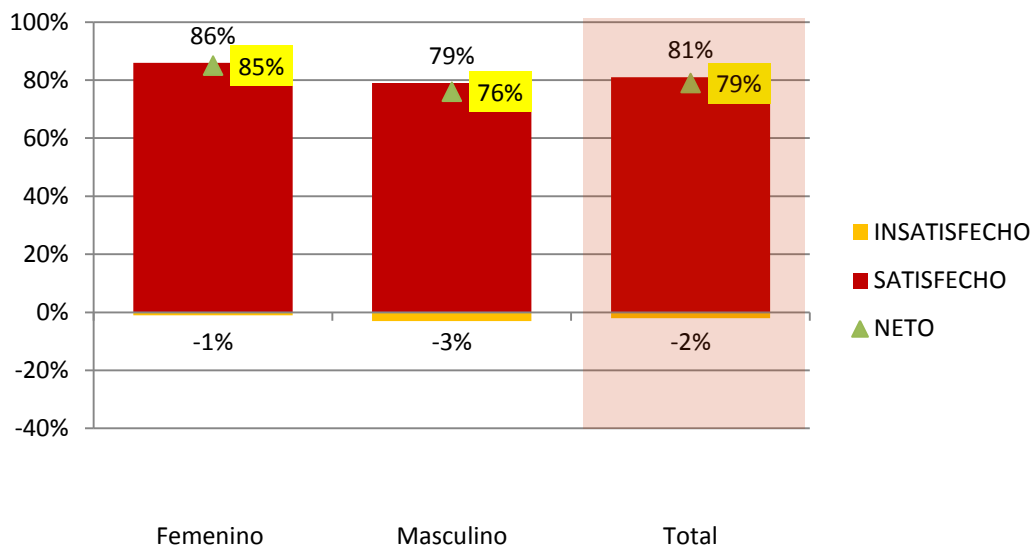
⁵ Es importante tener presente que los resultados a nivel regional son referenciales por la variabilidad en los niveles de error que registraron las distintas muestras, tomando con precaución los resultados de las regiones de Tarapacá, Atacama, Los Lagos y Arica y Parinacota donde se registraron los mayores porcentajes de error (10%).



2.1.1.3. Resultados dimensión “Evaluación de procedimientos” por sexo

Al desagregar los resultados de esta dimensión por sexo, fue posible observar una diferencia significativa en los niveles de satisfacción neta de hombres y mujeres. Las mujeres evalúan con 9 puntos porcentuales más esta dimensión, lo que permite inferir que a pesar de que hombres y mujeres evalúan positivamente esta dimensión, la visión de los hombres es más crítica al respecto.

Gráfico n°5 Dimensión Evaluación de Procedimientos por sexo del Programa Transferencia del Sector Público.
(n=609)



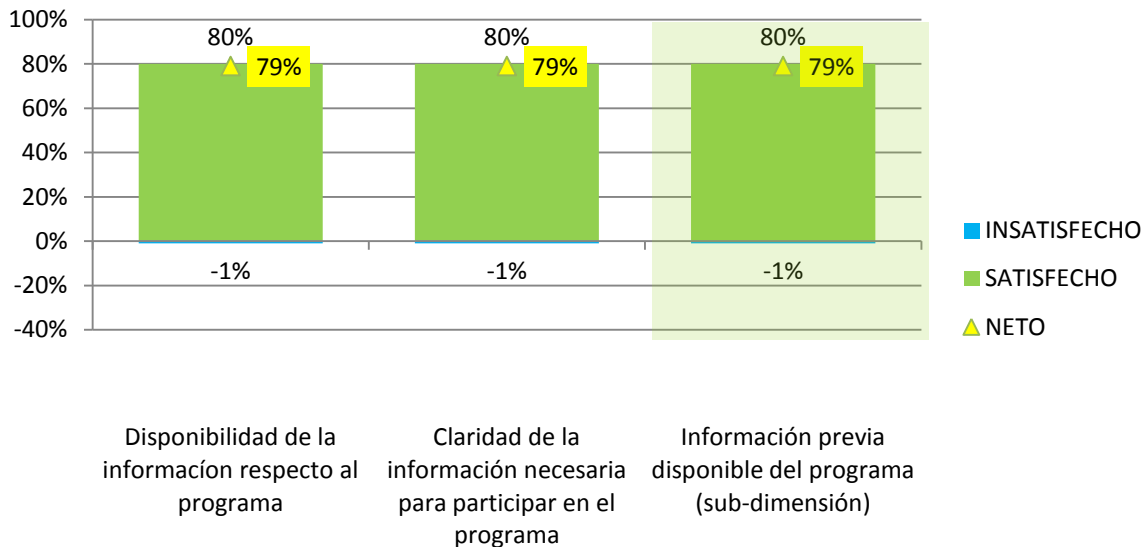
2.1.1.4. Resultado de variables por sub-dimensiones

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 por lo que son posibles de desagregar.

2.1.1.4.1. 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 “Información previa disponible del programa” es idéntico con un 79% que se considera como positivo.

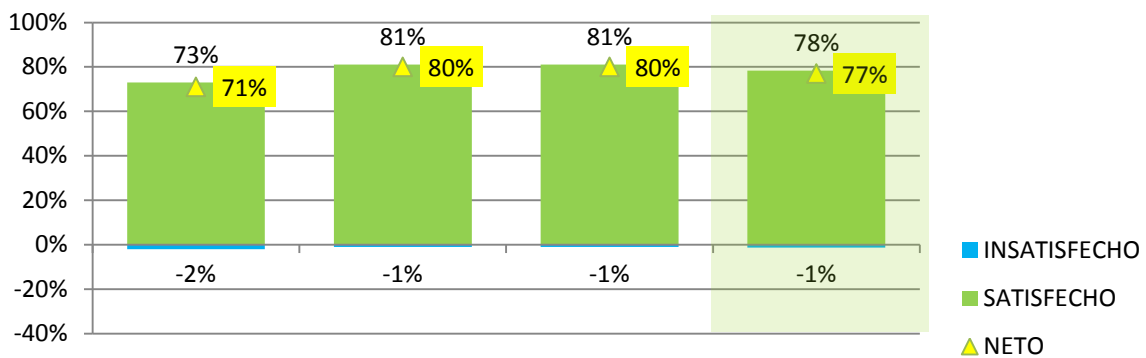
Gráfico n°6 Sub-dimensión “Información previa disponible” del Programa Trasferencias del Sector Público. (n=609)



2.1.1.4.2. Sub-dimensión “Atención recibida”

Al observar el gráfico n°7, es posible observar que de las tres variables que conforman esta sub-dimensión, la única que es evaluada como regular es la “Rapidez y eficacia del proceso de postulación”, con un 71% de satisfacción neta. Esto nos permite concluir que es necesario mejorar y hacer más expedito el proceso mismo de postulación.

Gráfico n°7 Sub- dimensión “Atención recibida” del Programa Trasferencia del Sector Público. (n=609)



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)
---	-----------------------------------	---	---

2.1.2. Dimensión “Evaluación de curso”

2.1.2.1. 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:

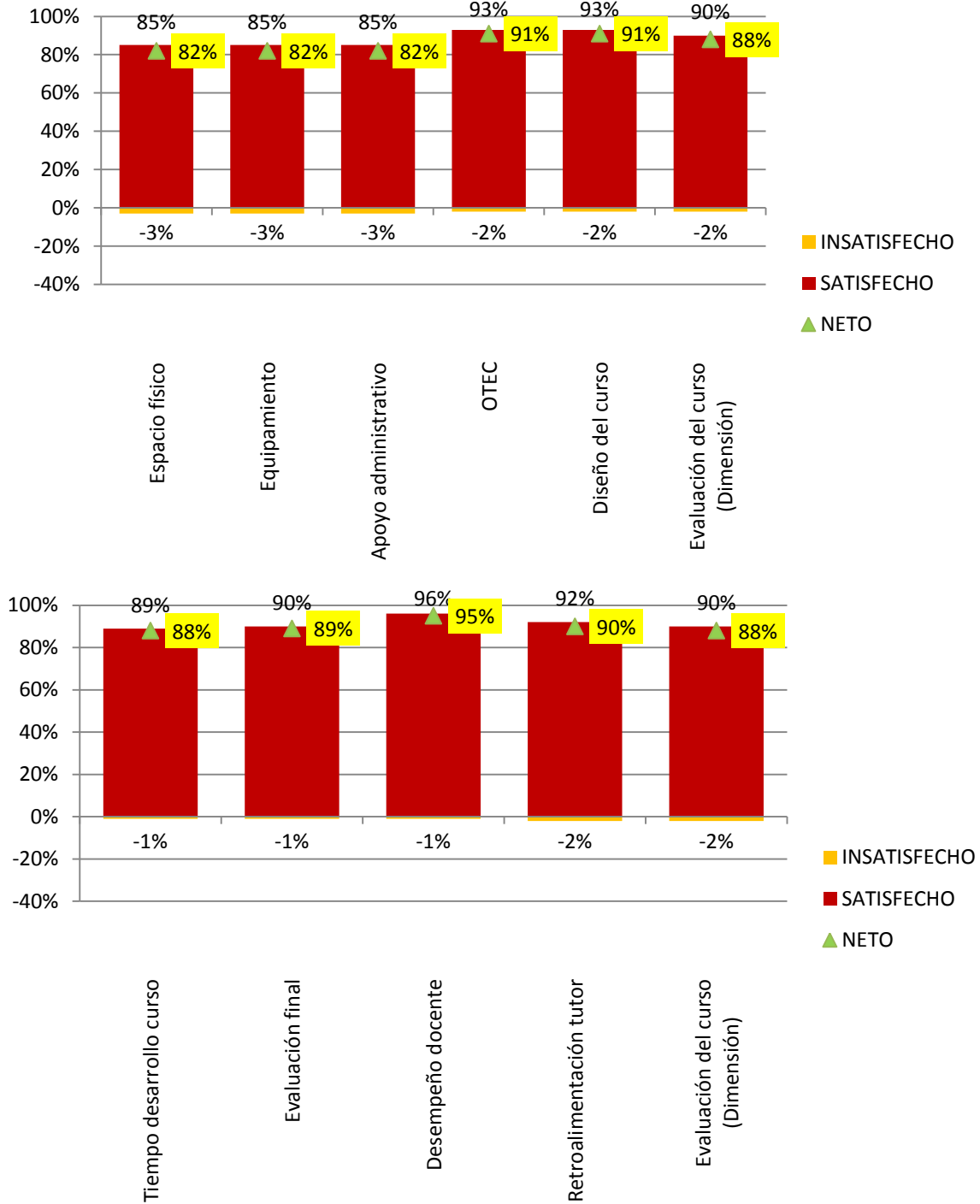
- ✓ Espacio físico.
- ✓ Equipamiento.
- ✓ Apoyo administrativo.
- ✓ OTEC.
- ✓ Diseño del curso.
- ✓ Tiempo de desarrollo del curso.
- ✓ Evaluación final.
- ✓ Desempeño docente.
- ✓ Retroalimentación del tutor.

La satisfacción neta de esta dimensión alcanza el 88%⁶, lo que es considerado como positivo, y las sub-dimensiones que lo componen también son evaluadas positiva y excelentemente siendo la mejor evaluada en este programa el desempeño docente con un 95% de satisfacción neta. Por su parte, las sub-dimensiones que presentaron el nivel satisfacción más bajo fueron las sub-dimensiones “Espacio Físico” y “Equipamiento” ambas con un 82% de satisfacción neta.

⁶ La satisfacción neta por dimensión fue calculada por medio de un promedio simple entre las distintas sub-dimensiones que componen la dimensión

Gráfico n°8 Dimensión “Evaluación del curso” del Programa Transferencias del Sector Público.

(n=609)

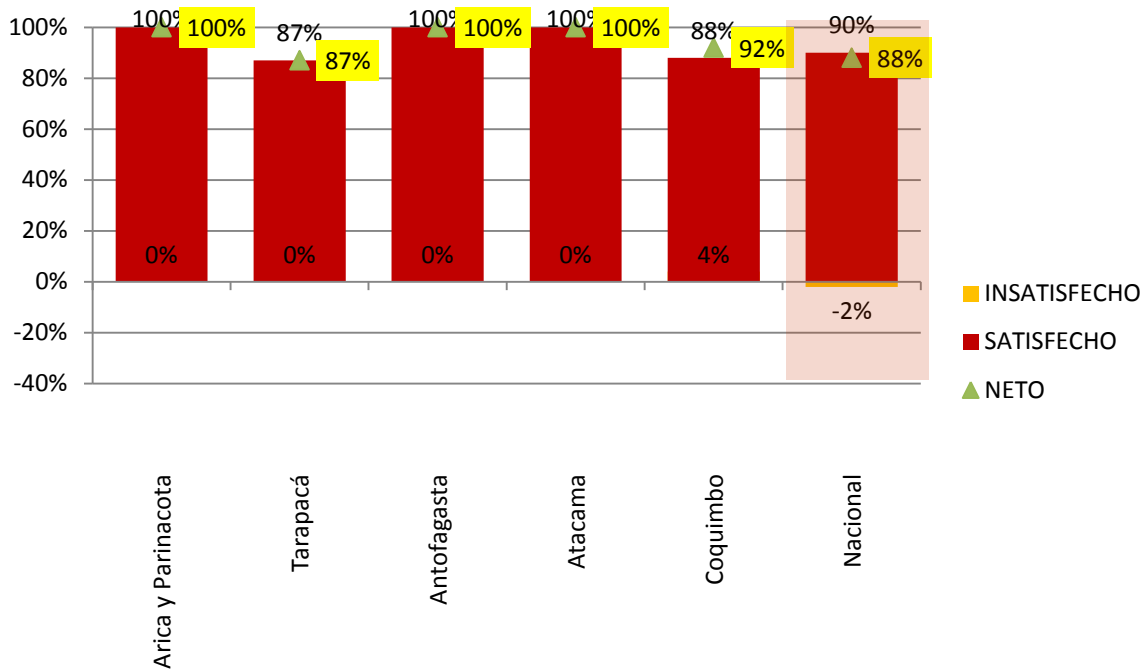


2.1.2.2. Resultados dimensión “Evaluación de curso” por región ⁷

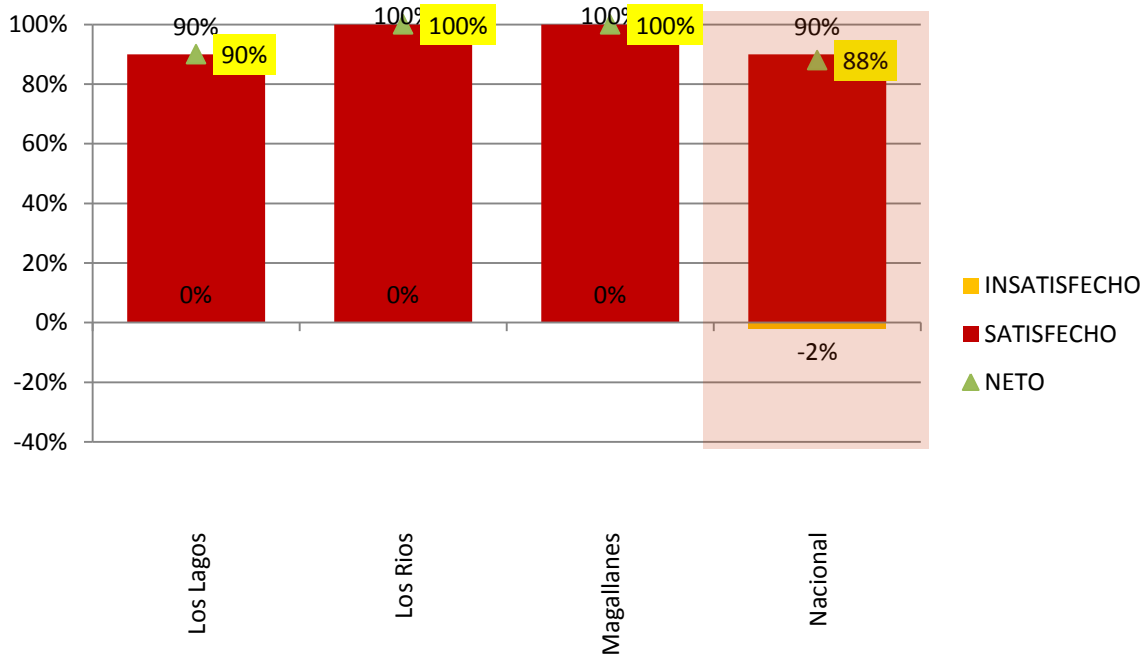
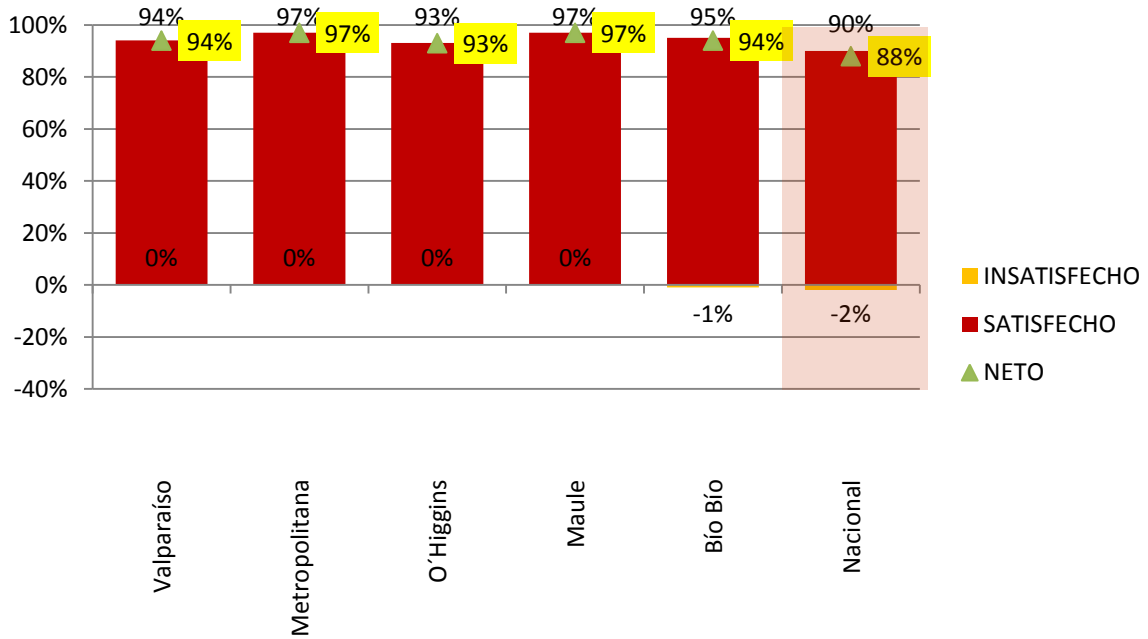
Al desagregar el resultado de esta dimensión por región fue posible identificar las regiones que presentan los mejores y peores porcentajes de satisfacción neta en relación a la evaluación del curso.

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

**Gráfico n°9 Dimensión “Evaluación de cursos” por regiones del Programa Trasferencias del Sector Público.
(n=609)**



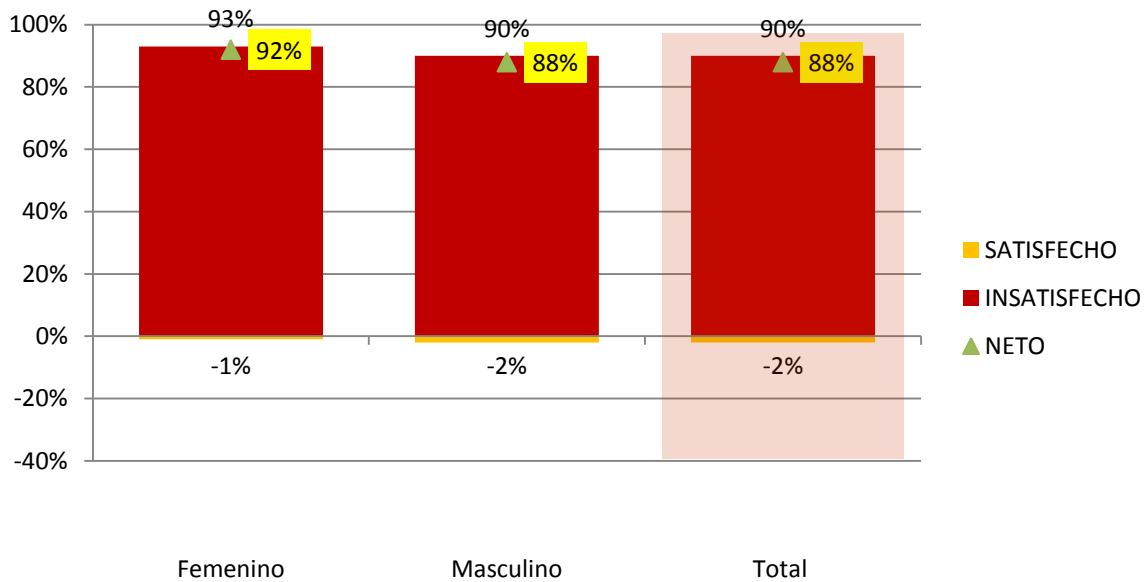
⁷ Es importante tener presente que los resultados a nivel regional son referenciales por la variabilidad en los niveles de error que registraron las distintas muestras, tomando con precaución los resultados de las regiones de Tarapacá, Atacama, Los Lagos y Arica y Parinacota donde se registraron los mayores porcentajes de error (10%).



2.1.2.3. Resultados dimensión “Evaluación de curso” por sexo

Al desagregar los resultados de esta dimensión por sexo, no fue posible observar una diferencia significativa en los niveles de satisfacción neta de hombres y mujeres. Eso sí se puede observar una leve mejor valoración de las mujer en relación a esta dimensión.

**Gráfico n°10 Dimensión “Evaluación de cursos” por sexo del Programa Trasferencias del Sector Público.
(n=609)**



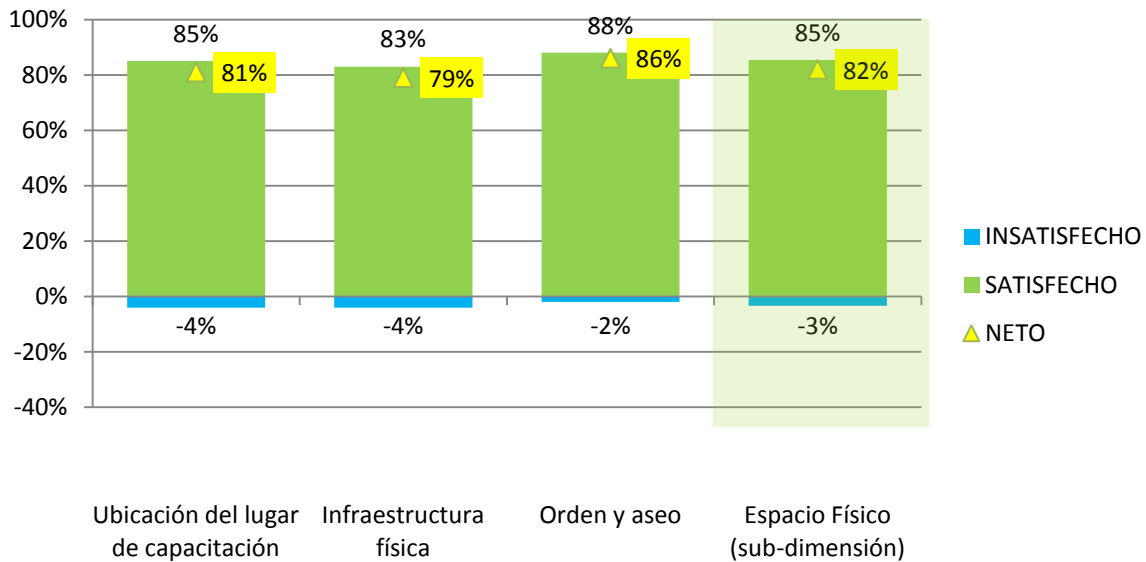
2.1.2.4. Resultado de variables por sub-dimensión “Evaluación del curso”

A continuación se detalla las variables que componen las sub-dimensiones que comprenden la dimensión “Evaluación de curso” que estén conformadas por más de una variable por lo que fueron posibles de desagregar:

2.1.2.4.1. Sub dimensión “Espacio físico”

En relación a esta sub-dimensión es posible observar una valoración positiva de las distintas variables que comprenden la presente sub-dimensión. La variable peor evaluada de esta sub-dimensión fue “Infraestructura física” (79%).

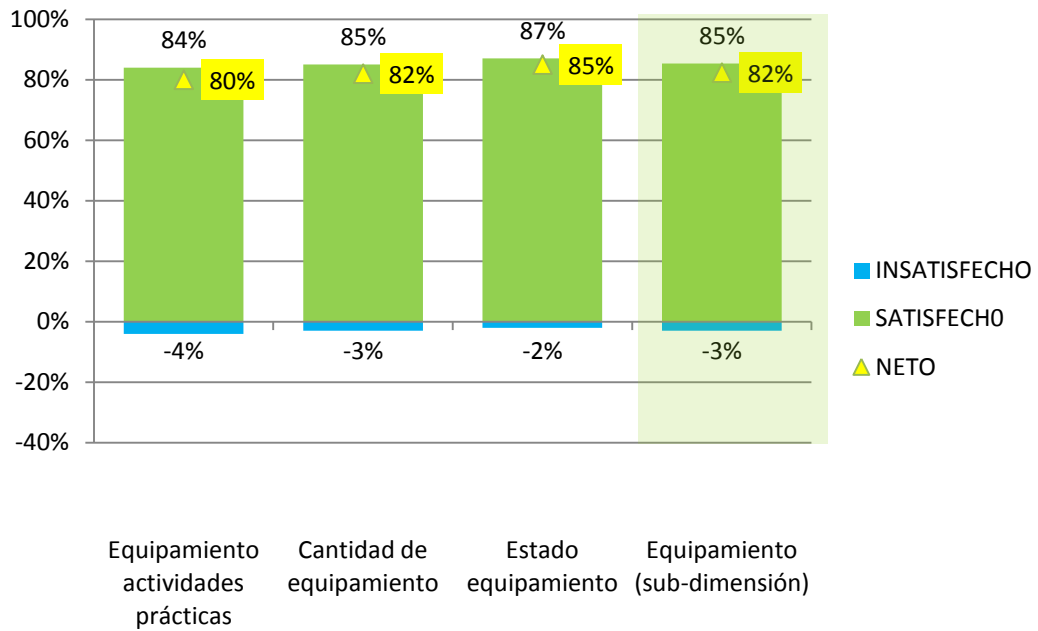
Gráfico n°11 Sub dimensión “Espacio físico” Programa Trasferencias del Sector Público. (n=609)



2.1.2.4.2. Sub dimensión “Equipamiento”

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

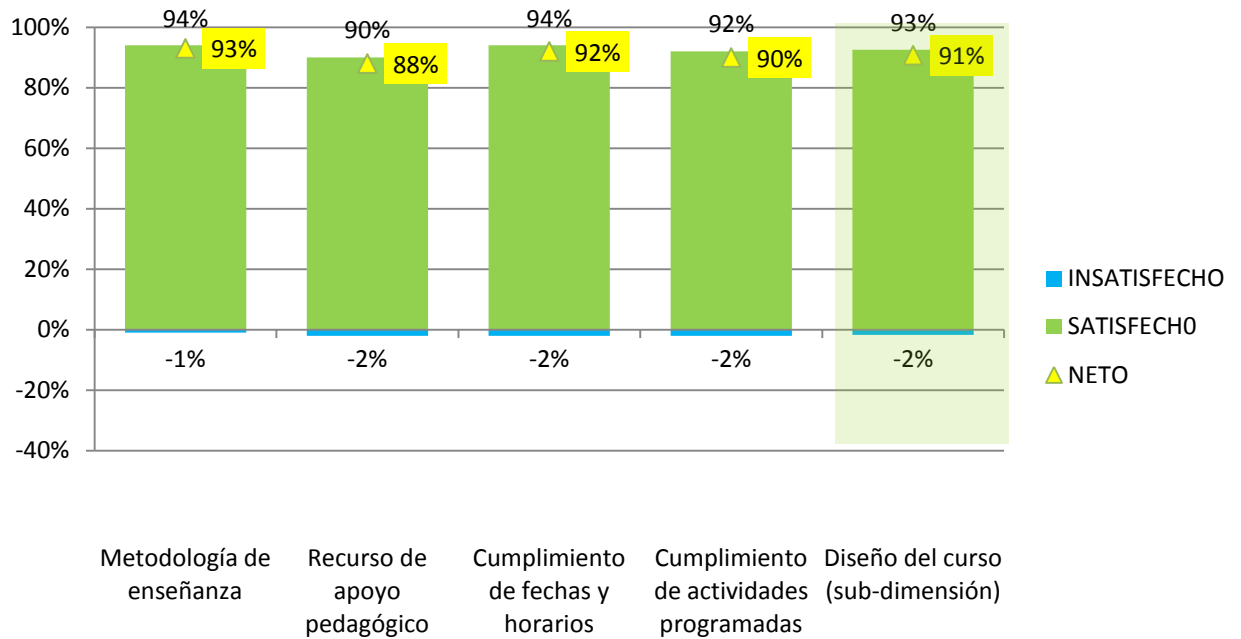
Gráfico n°12 Sub dimensión “Equipamiento” Programa Transferencias del Sector Público. (n=609)



2.1.2.4.3. Sub dimensión “Diseño del curso”

La sub-dimensión “Diseño de curso” fue evaluada como excelente en dos de sus cuatro variables que la componen, destaca especialmente y es valorada con un 93% de satisfacción neta la variable “Metodología de enseñanza”.

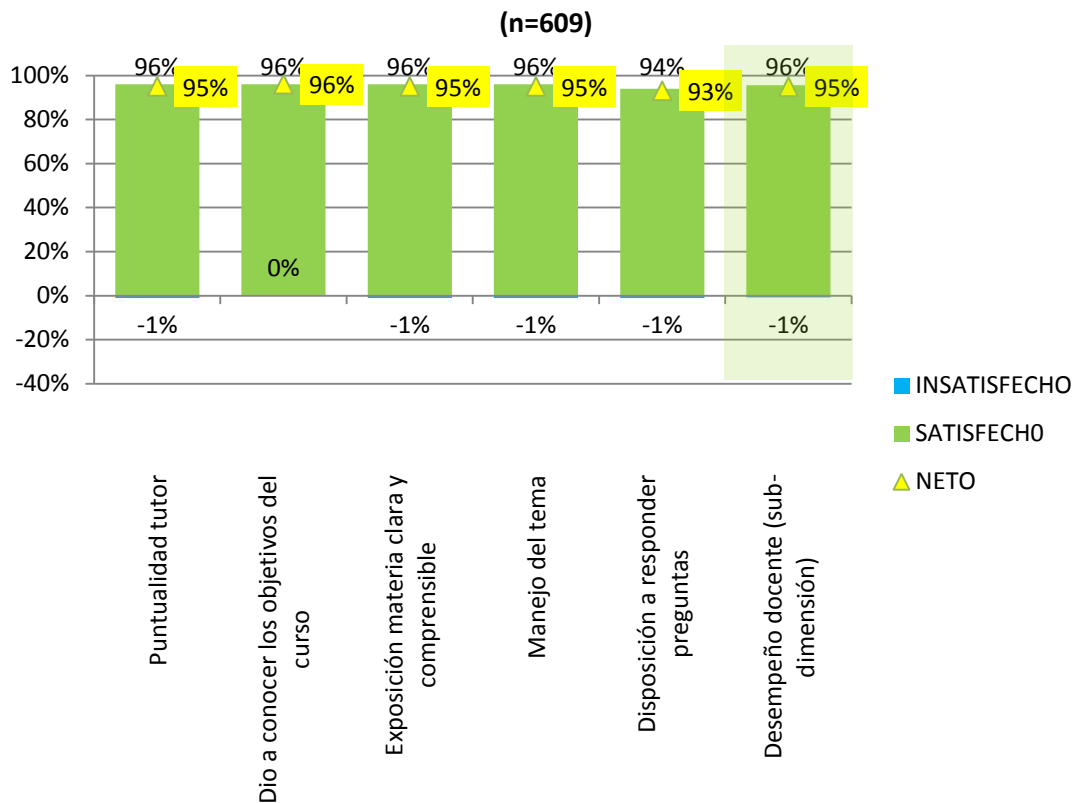
Gráfico n°13 Sub dimensión “Diseño del curso” Programa Trasferencias del Sector Público. (n=609)



2.1.2.4.4. Sub dimensión “Desempeño docente”

El desempeño docente es la sub-dimensión mejor evaluada con un 95% de satisfacción neta promedio entre las distintas variables que la componen. Es la dimensión que se presenta como una fortaleza del programa TSP.

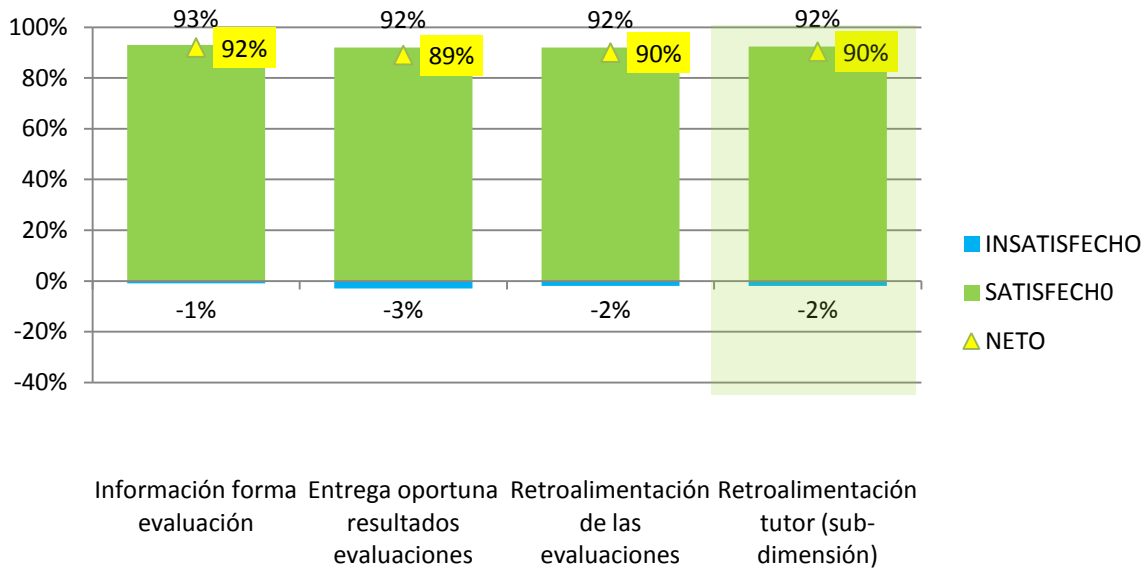
Gráfico n°14 Sub dimensión “Desempeño docente” del Programa Trasferencias del Sector Público.



2.1.2.4.5. *Sub dimensión “Retroalimentación”*

La sub-dimensión “Retroalimentación”, también es evaluada positivamente con un 90% de satisfacción neta. Destaca la variable “Información forma de evaluación” valorada como excelente con un 92% de satisfacción neta.

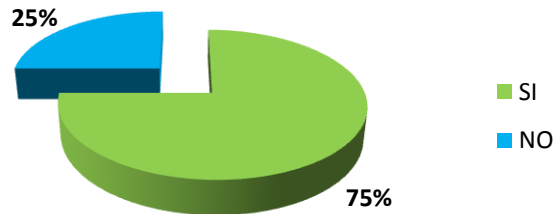
Gráfico n°15 Sub dimensión “Retroalimentación” Programa Trasferencia del Sector Público. (n=609)



2.1.2.4.6. *Información previa del curso*

A los/as encuestados/as se les consulto si tenían conocimientos previos del curso, específicamente de su duración y horario, que iban a realizar. Un 75% indico que sí, esto podría reflejar un buen trabajo de difusión previa de por parte de las instituciones públicas en relación a los cursos que van a ser impartidos, lo que le permite a los/as usuarios/as disminuir la incertidumbre.

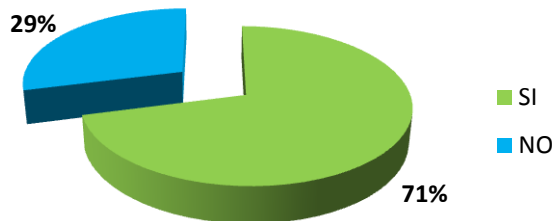
**Gráfico n°16 Información previa de los cursos del Programa Tránsito del Sector Público.
(n=609)**



2.1.2.4.7. 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. Un 71% 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°17 Evaluación previa de conocimientos del Programa Tránsito al Sector Público.
(n=609)**



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

Al ser consultados los/as usuarios/as por los días que ocupaban durante la semana para desarrollar el curso (actividades teóricas y prácticas), permitió llegar a la conclusión que en general los cursos en los que participaron los encuestados se desarrollaron durante 7 días a la semana. La segunda opción que tuvo mayor número de porcentaje fue que los cursos se desarrollaban seis días a la semana.

**Tabla n°1 Número de días desarrollo curso teórico, Programa Transferencia al Sector Público.
(n=609, excluyeron valores "0" horas=23 casos)**

Número de días a la semana	Frecuencia	Porcentaje
1	1	0,16%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	6	0,99%
5	33	5,42%
6	102	16,75%
7	444	72,91%

2.1.2.4.9. *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 utilizaban en el desarrollo de las actividades diarias, en general se puede concluir, en base a la frecuencia observada, que las frecuencias que concentraron más datos fueron 8 y 4 horas.

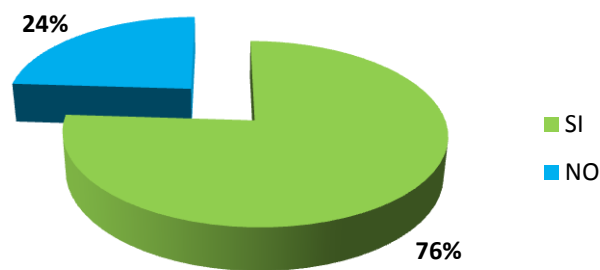
**Tabla n°2 Número de horas diarias curso teórico, Programa Transferencia al Sector Público.
(n=609, excluyeron valores "0" horas=46 casos)**

Número de Horas	Frecuencia	Porcentaje
1	2	0,33%
2	8	1,31%
3	38	6,24%
4	121	19,87%
5	72	11,82%
6	49	8,05%
7	28	4,60%
8	176	28,90%
9	55	9,03%
10	13	2,13%
12	1	0,16%

2.1.2.4.10. Adecuación duración del curso

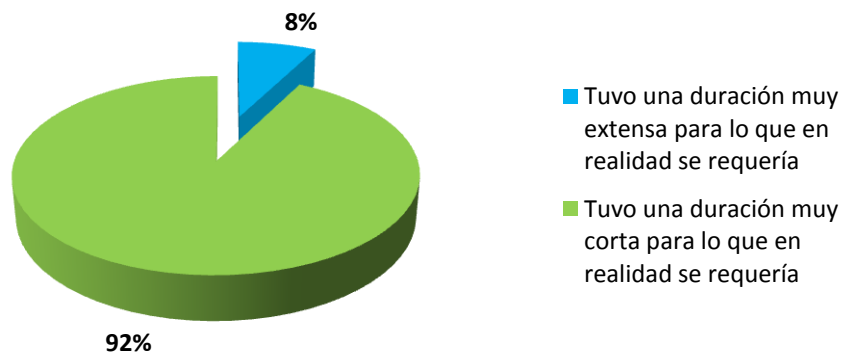
Los/as usuarios/as también fueron consultados por el “Nivel de adecuación de la duración del curso”, se pudo observar que un 76% de ellos/as respondieron afirmativamente a que el nivel de duración del curso fue el adecuado.

Gráfico n°18 Adecuación duración del curso. Programa Transferencia al Sector Público.
(n=609)



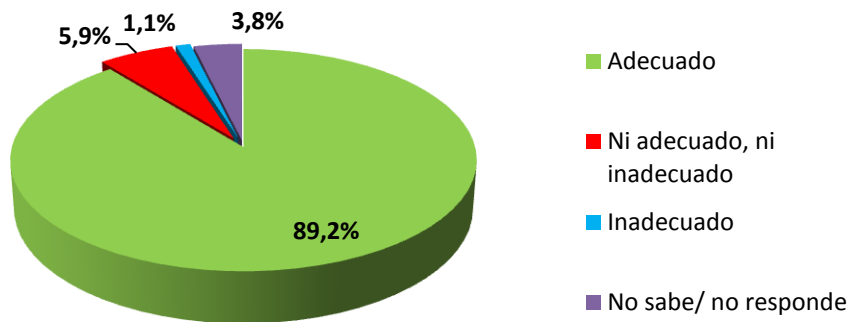
A los que contestaron negativamente, se le consultó por la razón de que lo hayan calificado como inadecuado y esta se relacionó con el hecho de que la duración del curso fue más corta para lo que en realidad se requería, acumulando un 92% de las preferencias.

Gráfico n°19 Razón calificación inadecuada. Programa Transferencia al Sector Público.
(n=145)



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°20 Adecuación del Horario del Curso. Transferencia al Sector Público.
(n=609)



2.1.3. Dimensión “Evaluación de resultados”

2.1.3.1. Resumen dimensión

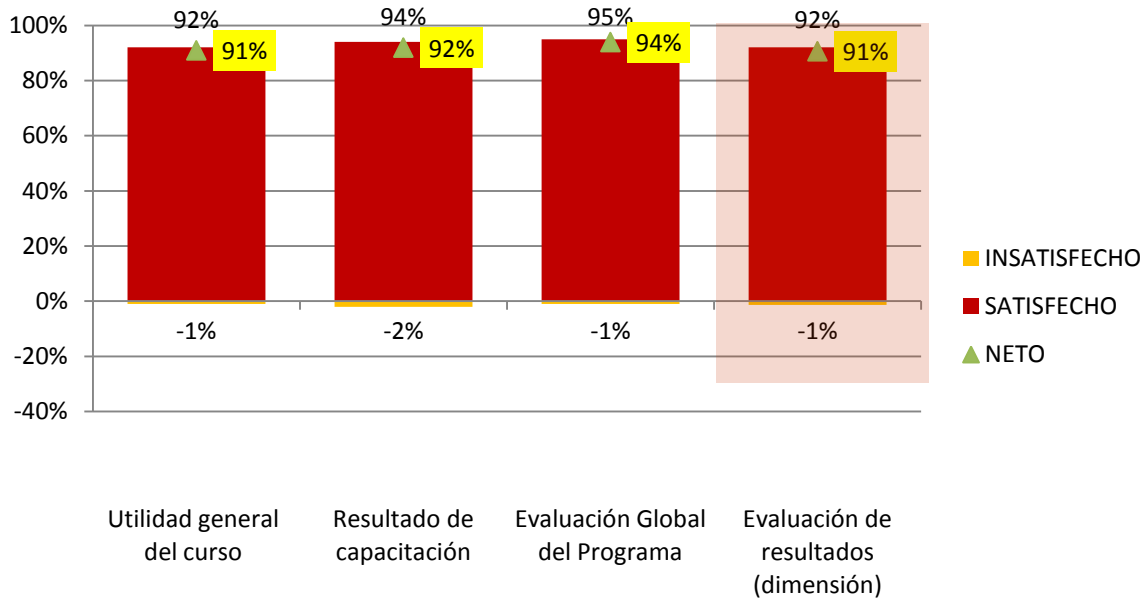
La dimensión “Evaluación de resultados” da cuenta de los conocimientos adquiridos a través de los cursos de capacitación. Las sub-dimensiones que conforman esta dimensión son:

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

La satisfacción neta de esta dimensión alcanza un 91%⁸, lo que es considerado como excelente, y las sub-dimensiones que lo componen también son evaluadas excelentemente siendo la mejor evaluada la sub dimensión evaluación global del programa con un 94% de satisfacción neta.

⁸ La satisfacción neta por dimensión fue calculada por medio de un promedio simple entre las distintas sub-dimensiones que componen la dimensión

**Gráfico n°21 Dimensión “Evaluación de resultados” del Programa Trasferencias del Sector Público.
(n=609)**



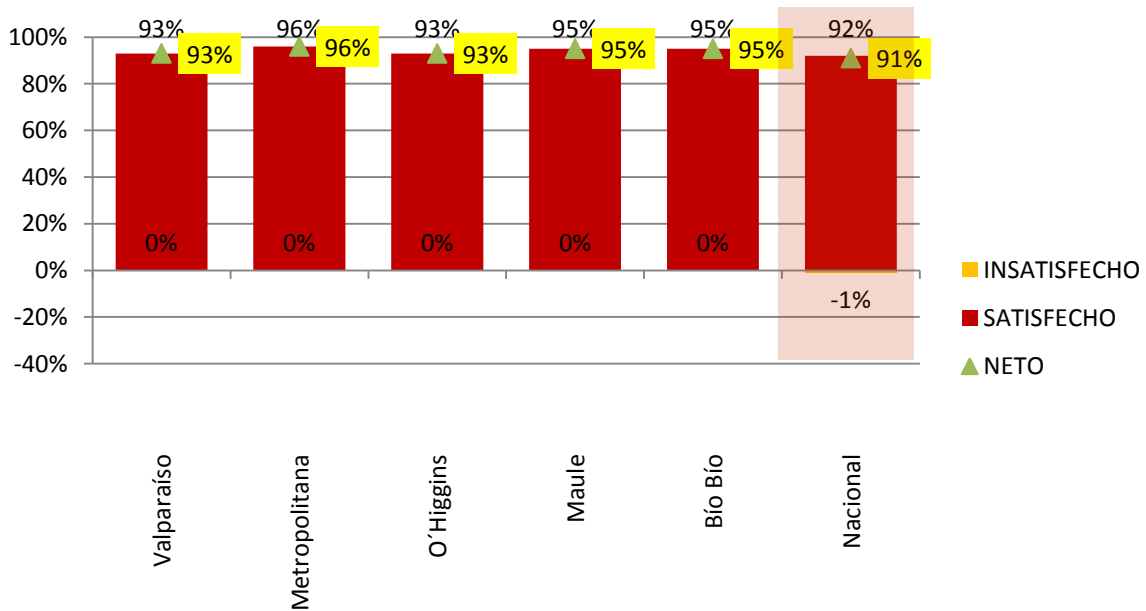
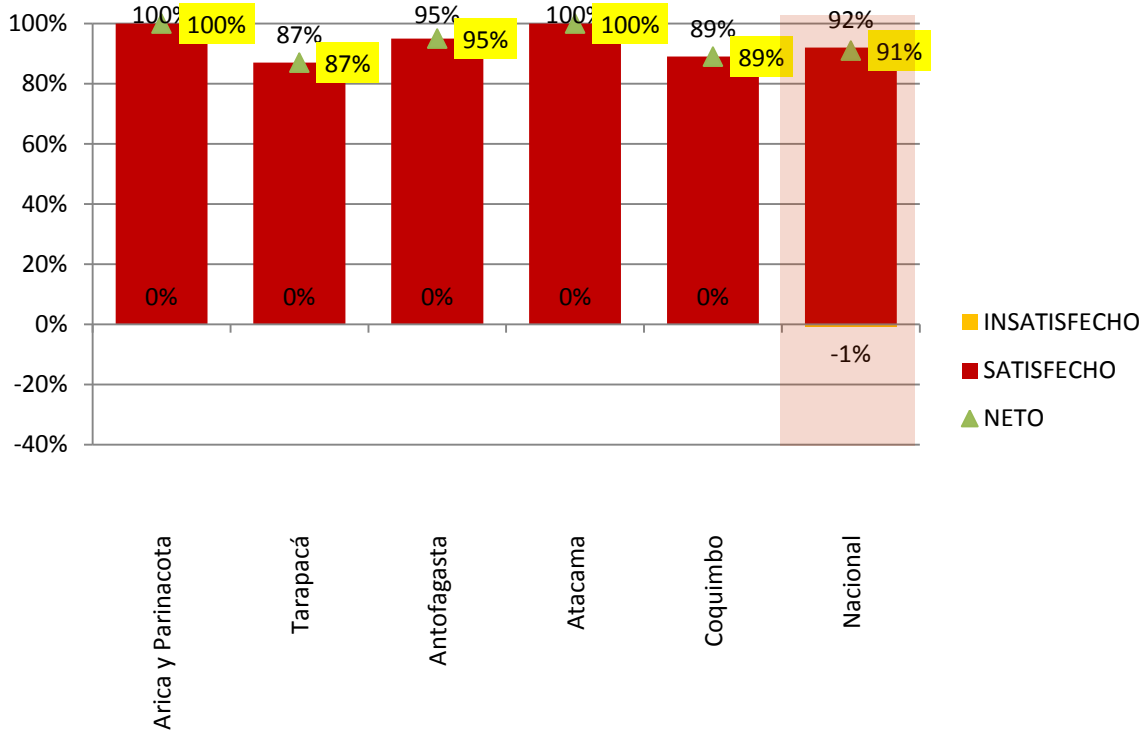
2.1.3.2. Resultados dimensión “Evaluación de resultados” por región ⁹

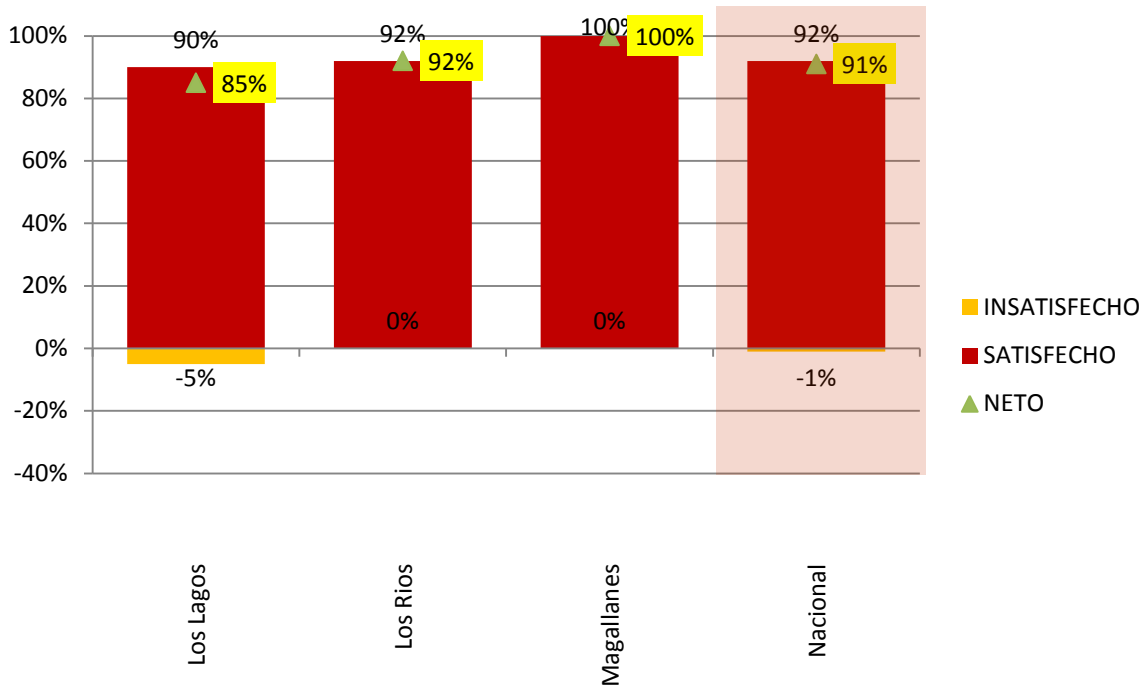
Al desagregar el resultado de esta dimensión por región fue posible identificar las regiones que presentan los mejores y peores porcentajes de satisfacción neta en relación con los resultados del curso.

Se observó en la mayoría de las regiones una evaluación positiva excelentemente los resultados del programa TSP.

⁹ Es importante tener presente que los resultados a nivel regional son referenciales por la variabilidad en los niveles de error que registraron las distintas muestras, tomando con precaución los resultados de las regiones de Tarapacá, Atacama, Los Lagos y Arica y Parinacota donde se registraron los mayores porcentajes de error (10%).

Gráfico n°22 Dimensión “Evaluación de resultados” por regiones del Programa Transferencias del Sector Público.
(n=609)

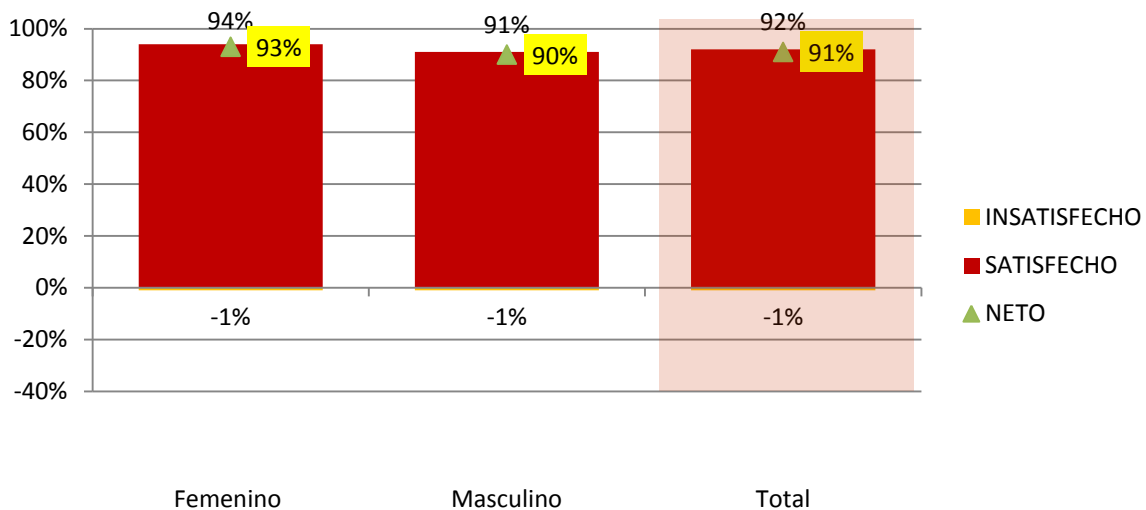




2.1.3.3. Resultados dimensión “Evaluación de resultados” por sexo

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

Gráfico n°23 Dimensión “Evaluación de resultados” por sexo del Programa Trasferencias del Sector Público. (n=609)



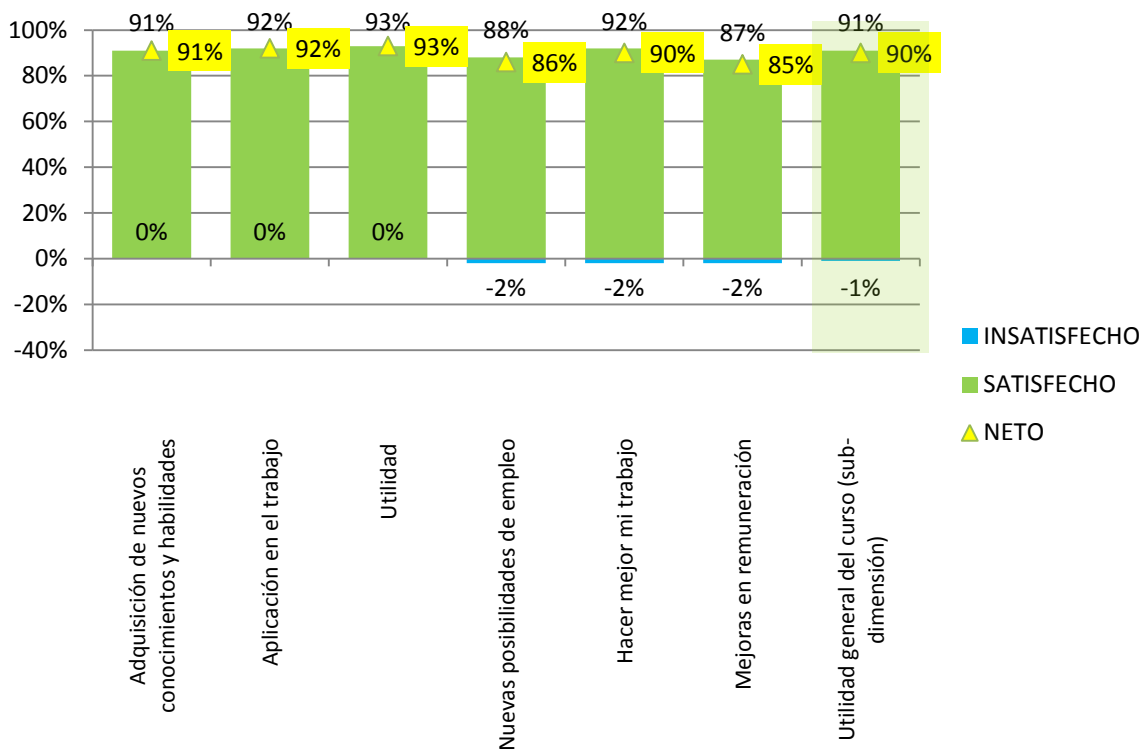
2.1.3.4. Resultado de variables por sub-dimensión

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.

2.1.3.4.1. Sub-dimensión “Utilidad general del curso”

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

**Gráfico n°24 Sub dimensión “Utilidad general del curso” del Programa Trasferencia del Sector Público.
(n=609)**

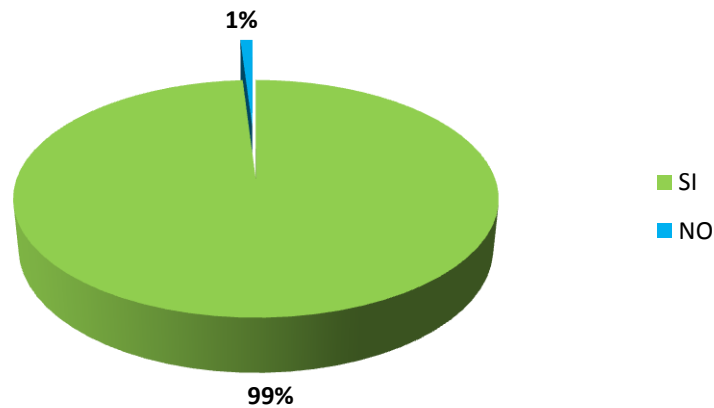


2.1.3.4.2. Recomendación del programa

Otro parámetro que se utilizó para medir la satisfacción de los/as usuarios/as fue la variable “Recomendación del programa”, que nos muestra el grado de conformidad con el programa “Transferencias al Sector Público” a través del porcentaje de usuarios que recomendarían el programa a otros/as.

De esta forma, al ser consultados por si recomendarían el programa un 99% indicó que “Si” recomendaría el curso. Lo que permite reforzar la percepción excelente y positiva observada en el apartado anterior relacionada con la dimensión “Evaluación general de programa” y que alcanzó un excelente 94% de satisfacción neta.

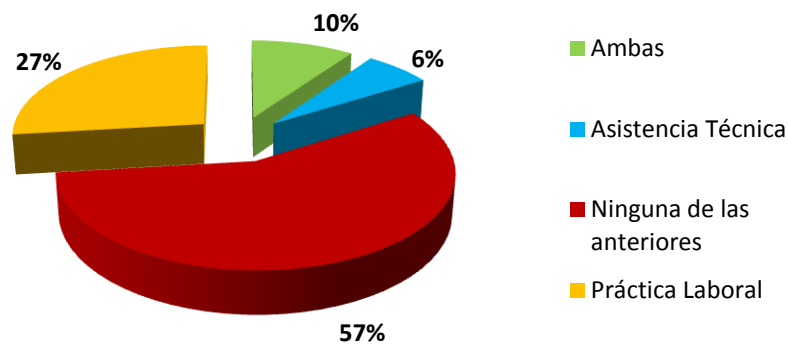
**Gráfico n°25 Recomendación Programa. Programa Transferencias al Sector Público.
(n=609)**



2.2. Análisis Práctica Laboral y Asistencia técnica

Respecto de las actividades realizadas posteriores al desarrollo de los cursos, el 57% de los/as consultados/as indicó no haber participado en ninguna de ellas, desprendiéndose del otro 43% que sólo el 10% (60 casos) fue parte tanto de la práctica laboral como de la asistencia técnica, y un 33% (200 casos) de ellas estuvo en alguna de las dos instancias.

**Gráfico n°26 Actividades realizadas al término del programa de capacitación.
Programa Transferencias al Sector Público
(n=609)**

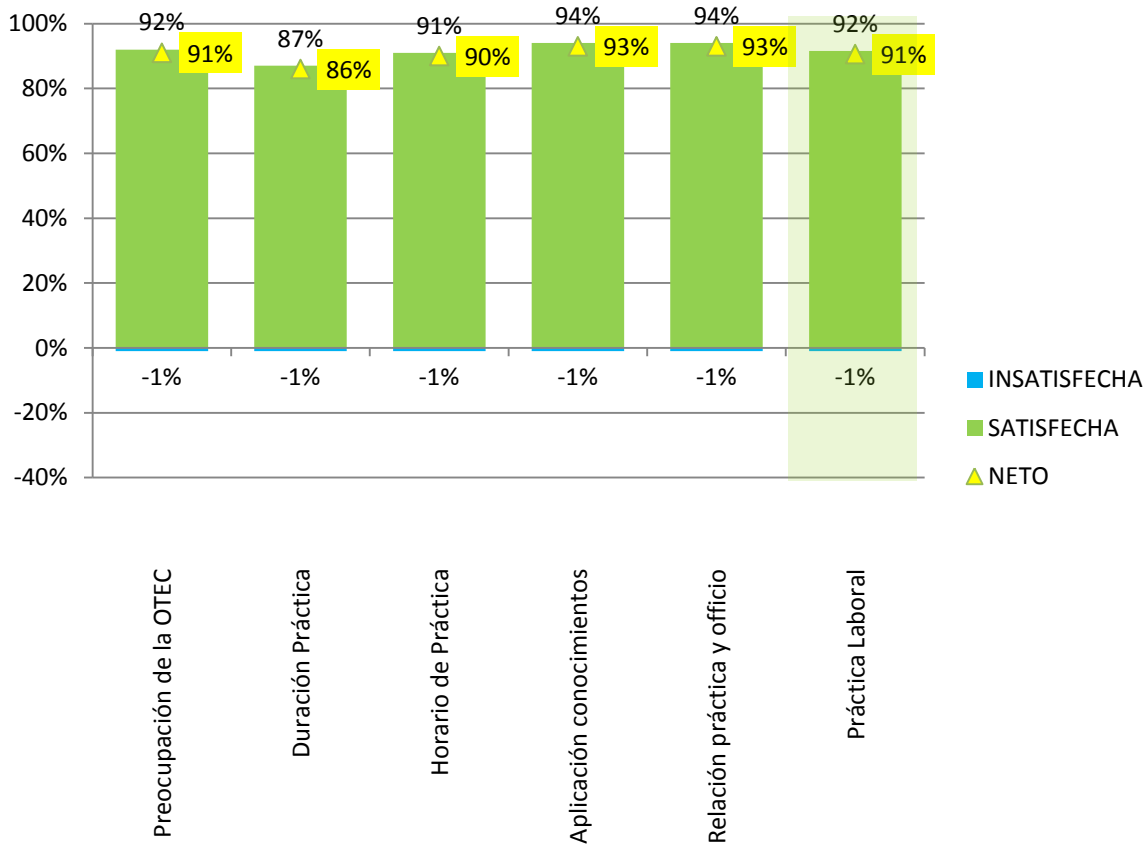


A continuación se presenta el detalle de cada una de las instancias presentadas en el gráfico anterior.

2.2.1. Práctica laboral

En términos generales la Práctica Laboral fue evaluada como excelente con un 91% de satisfacción neta general, como se puede observar en el gráfico las diversas variables que se utilizaron para medir este aspecto del Programa TSP también se muestran como excelente y positivas.

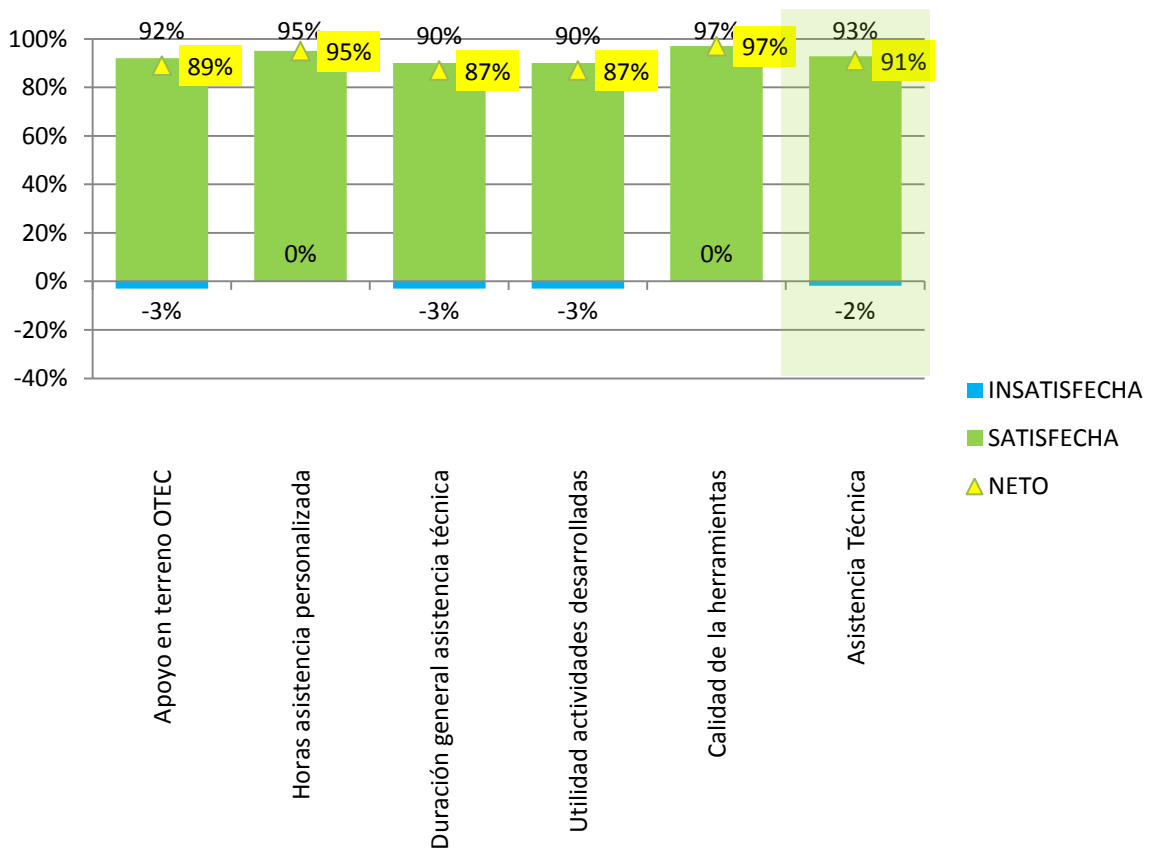
Gráfico n°27 Práctica Laboral del Programa Transferencias al Sector Público (n=161)



2.2.2. Asistencia técnica

Por su parte la Asistencia Técnica también presenta una satisfacción neta general de un 91%, lo que es considerado excelente, el resto de las variables que se consideran para la evaluación de este momento también presentaron evaluaciones que se enmarcan en rangos positivos y excelentes.

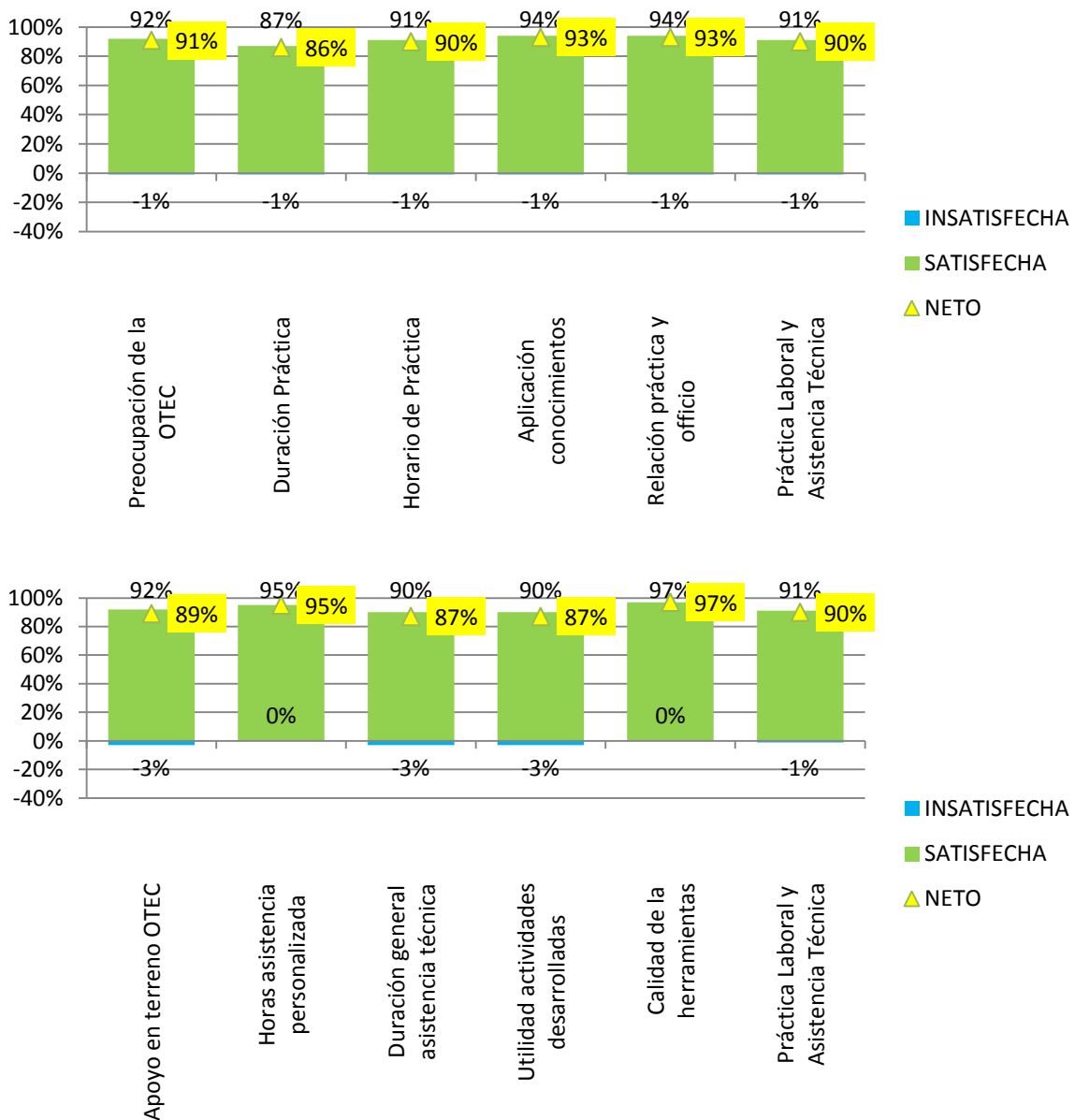
Gráfico n°28 Asistencia Técnica del Programa Transferencias al Sector Público (n=39)



2.2.3. 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 90% de satisfacción neta, las variables que se utilizaron para medir la realización conjunta de ambas actividades posteriores al curso también se mueven en los rangos de positivo y excelente.

Gráfico n°29 Práctica Laboral y Asistencia Técnica del Programa Transferencias al Sector Público (n=60)



3. Resumen final de los resultados de satisfacción del Programas Transferencias al Sector Público

3.1. Resumen resultados generales del programa Transferencias al Sector Público

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 “Transferencias al Sector Público”

**Tablas n°3 Resumen de evaluaciones de satisfacción a nivel general.
Programa Transferencias al Sector Público**

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	79%
		Claridad de la información necesaria para participar en el programa	79%
	Evaluación plataforma web del SENCE	Satisfacción uso de página web	81%
	Evaluación de la atención recibida durante el proceso de postulación al programa	Rapidez y eficacia del proceso de postulación	71%
		Evaluación general de la atención	80%
		Evaluación general del proceso de atención	80%
EVALUACIÓN DE CURSO	Evaluación general espacio físicos	Ubicación del lugar de capacitación	81%
		Infraestructura física	79%
		Orden y aseo	86%
	Evaluación del equipamiento utilizado en el desarrollo del curso	Equipamiento actividades prácticas	80%
		Cantidad de equipamiento	82%
		Estado de equipamiento	85%
	Evaluación apoyo administrativo durante el curso	Apoyo administrativo	82%
	Evaluación general de la OTEC	Evaluación OTEC	91%
	Evaluación diseño del curso	Metodología de enseñanza	93%
		Recurso de apoyo pedagógico	88%
		Cumplimiento de fechas y horarios	92%
		Cumplimiento de actividades programadas	90%
	Tiempo utilizado para el desarrollo del curso	Adecuación del horario del curso	88%
Valoración forma evaluación final del curso	Evaluación final del curso	89%	

	Evaluación desempeño docente	Puntualidad del tutor	95%	
		Dio a conocer los objetivos del curso	96%	
		Exposición materia clara y comprensible	95%	
		Manejo del tema	95%	
		Disposición a responder preguntas	93%	
	Retroalimentación entregada por el tutor	Información forma de evaluación	92%	
		Entrega oportuna resultados evaluación	89%	
		Retroalimentación de las evaluaciones	90%	
	EVALUACIÓN DE RESULTADOS	Evaluación utilidad general del curso	Adquisición de conocimientos y habilidades	91%
			Aplicación en el trabajo	92%
Utilidad			93%	
Nuevas posibilidades de empleo			86%	
Hacer mejor mi trabajo			90%	
Mejoras remuneración			85%	
Evaluación resultado capacitación		Resultado capacitación	92%	
Evaluación global del programa		Evaluación programa	94%	

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

Las mejores evaluaciones se concentraron en la sub dimensión “Evaluación desempeño docente”, que aparece como una fortaleza del programa, las variables que presentaron los niveles de satisfacción neta más altos al interior de esta sub-dimensión fueron: “Dio a conocer los objetivos del curso” (96%), “Manejo del tema” (95%) y, “Disposición a responder preguntas” (95%), y “Exposición materia clara y comprensible” (95%).

En tanto las debilidades a nivel general se concentraron en las siguientes variables: “Rapidez y eficacia del proceso de postulación” (71%), “Disponibilidad de la información respecto al programa” (79%), “Claridad de la información necesaria para participar en el programa” (79%), e “Infraestructura Física” (79%). Las tres primeras relacionadas con la dimensión “Evaluación de procedimientos”, en cambio la restante es parte de la dimensión “Evaluación del curso”. Se puede de esta manera observar que la debilidad de este programa se encuentra vinculada esencialmente a aspectos procedimentales previos al ingreso de los/as usuarios al programa.

3.2. Resumen resultados de género del programa Transferencias al Sector Público

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 Transferencias al Sector Público.

DIMENSIÓN	SUB-DIMENSIÓN	VARIABLE	SATISFACCIÓN NETA		
			HOMBRES	MUJERES	
	Evaluación de la información previa disponible del programa	Disponibilidad de la información respecto al programa	75%	89%	
		Claridad de la información necesaria para participar en el programa	76%	90%	
	Evaluación plataforma web del SENCE	Satisfacción uso de página web	85%	83%	
	Evaluación de la atención recibida durante el proceso de postulación al programa	Rapidez y eficacia del proceso de postulación	67%	82%	
		Evaluación general de la atención	78%	86%	
		Evaluación general del proceso de atención	77%	87%	
	EVALUACIÓN DE CURSO	Evaluación general espacio físicos	Ubicación del lugar de capacitación	79%	86%
			Infraestructura física	80%	79%
			Orden y aseo	90%	87%
Evaluación del equipamiento utilizado en el desarrollo del curso		Equipamiento actividades prácticas	79%	83%	
		Cantidad de equipamiento	81%	84%	
		Estado de equipamiento	85%	86%	
Evaluación apoyo administrativo durante el curso		Apoyo administrativo	79%	90%	
Evaluación general de la OTEC		Evaluación OTEC	90%	95%	
Evaluación diseño del curso		Metodología de enseñanza	93%	95%	
		Recurso de apoyo pedagógico	87%	91%	
		Cumplimiento de fechas y horarios	91%	96%	
		Cumplimiento de actividades programadas	89%	96%	
Tiempo utilizado para el desarrollo del curso		Adecuación del horario del curso	87%	90%	
Valoración forma evaluación final del curso		Evaluación final del curso	87%	91%	

	Evaluación desempeño docente	Puntualidad del tutor	93%	99%
		Dio a conocer los objetivos del curso	95%	99%
		Exposición materia clara y comprensible	94%	98%
		Manejo del tema	94%	98%
		Disposición a responder preguntas	96%	98%
	Retroalimentación entregada por el tutor	Información forma de evaluación	91%	94%
		Entrega oportuna resultados evaluación	88%	91%
		Retroalimentación de las evaluaciones	88%	91%
	EVALUACIÓN DE RESULTADOS	Evaluación utilidad general del curso	Adquisición de conocimientos y habilidades	90%
Aplicación en el trabajo			92%	91%
Utilidad			93%	96%
Nuevas posibilidades de empleo			88%	89%
Hacer mejor mi trabajo			91%	97%
Mejoras remuneración			86%	89%
Evaluación resultado capacitación		Resultado capacitación	93%	98%
Evaluación global del programa	Evaluación programa	94%	98%	

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

Las mayores diferencias entre hombres y mujeres se observaron en las variables “Disponibilidad de la información respecto al programa”, “Claridad de la información necesaria para participar en el programa” “Rapidez y eficacia del proceso de postulación”, “Evaluación general del proceso de atención” y “Apoyo administrativo”, en ellas se pudo observar que las mujeres presentaban porcentajes de satisfacción neta significativamente más altos que los hombres, con diferencias en puntos porcentuales que iban entre los 10 y 15 puntos.

En el caso de los elementos peor evaluados tanto en hombres como en mujeres, fue posible observar una concordancia en la variable “Rapidez y eficacia del proceso de postulación”.

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 96% de satisfacción neta.

Por su parte, en las mujeres los aspectos mejor evaluados fueron las sub-dimensiones “Evaluación de desempeño docente”, “Evaluación de resultados de capacitación” y “Evaluación global del programa”.

3.3. Resumen final resultados por regiones del Programa Transferencia al Sector Público.

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 Transferencias al Sector Público

REGIÓN	DIMENSIÓN EVALUADA		
	Evaluación de procedimientos	Evaluación de curso	Evaluación de resultados
I	65%	87%	87%
II	85%	100%	95%
III	92%	100%	100%
IV	67%	92%	89%
V	56%	94%	93%
VI	72%	93%	93%
VII	82%	97%	95%
VIII	75%	94%	95%
X	78%	90%	85%
XII	68%	100%	100%
XIII	66%	97%	96%
XIV	84%	100%	92%
XV	75%	100%	100%
SATISFACCIÓN GENERAL	79%	88%	91%

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

Al observar los resultados por regiones de la dimensión “Evaluación de procedimientos” fue posible constatar que las regiones de Antofagasta, Atacama y De los Ríos, fueron las que presentaron los porcentajes de satisfacción más altos. Por su parte, las evaluaciones más bajas se observaron en las regiones de Tarapacá, Valparaíso y Metropolitana.

En el caso de la dimensión “Evaluación de curso” se puede observar que la mayoría de las regiones obtuvo niveles de satisfacción excelente, a excepción de las regiones de Tarapacá y Los Lagos cuyos niveles de satisfacción son positivos.

Finalmente en relación a la dimensión “Evaluación de resultados” la mayoría de las regiones evaluaron como excelente, a excepción de la región de Tarapacá que solo lo evaluó positivamente.

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 Transferencias al Sector Público fue posible observar que el programa fue valorado positiva y excelentemente en los distintos aspectos que fueron objeto de medición por el instrumento aplicado. Solo se observaron algunos detalles en aspectos específicos que serán necesarios de revisar al obtener solo una valoración regular, los cuales se especifican a continuación en la siguiente tabla.

Tabla n°6 Oportunidades de mejora (general) Programa Transferencia al Sector Público

Elemento	Recomendación
Rapidez y eficacia en el proceso de postulación	Se recomienda mejorar los protocolos del proceso de postulación, que permitan agilizar y hacer más eficiente la atención prestada.