

Este reporte de resultados tiene como objetivo presentar los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios egresados del programa Becas Fondo de Cesantía Solidario año 2019. El propósito de esta encuesta es indagar en la satisfacción que presentan los usuarios respecto de las distintas etapas, procesos y componentes del programa en cuestión.

Esta información permitirá identificar los aspectos del programa que requieren, por una parte, ser rediseñados para mejorar su implementación, y por otra, observar qué elementos, a partir de la opinión de los usuarios, necesitan una evaluación en profundidad para determinar las oportunidades de mejora.

1. Antecedentes metodológicos

La encuesta aplicada, corresponde a un cuestionario de preguntas de carácter cerrado, y su modalidad de aplicación fue telefónica, por medio de encuestadores instalados en el call center de SENCE. La duración promedio de la encuesta fue de 10 minutos.

La aplicación inició el 11 de mayo del año 2020, para finalizar el 14 de mayo del año 2020. Durante ese periodo de tiempo se desarrolló un proceso supervisión semanal de los audios de los llamados telefónicos realizados por los encuestadores que permitió ir validando las respuestas registradas en la base de datos de resultados.

a. Universo y marco muestral

El universo de usuarios aprobados del programa en su versión año 2019 alcanza a 2.155 personas, esto de acuerdo a la fuente de información utilizada correspondiente a la base de datos administrativa del programa.

Del universo antes señalado, 2.016 usuarios forman parte del marco muestral, es decir que corresponden a personas potencialmente contactables.

TABLA N°1: UNIVERSO Y MARCO MUESTRAL PROGRAMA BECAS FONDO DE CESANTÍA SOLIDARIO AÑO 2019.

ESTADO DE ENCUESTAS	USUARIOS
Universo	2.155
Marco muestral	2.016

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de aplicación de las encuestas.

b. Marco utilizado

A partir del proceso de aplicación de la encuesta el marco utilizado alcanza a 1.262 usuarios, correspondientes a aquellos que se intentó contactar durante el período de aplicación de la encuesta. El estado de aplicación sobre este marco, a partir del proceso de realización de encuestas telefónicas, se observa en la tabla n°2.

TABLA N°2: ESTADO DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS PROGRAMA BECAS FONDO DE CESANTÍA SOLIDARIO AÑO 2019.

ESTADO DE ENCUESTAS	USUARIOS
Marco utilizado	1.262
Finalizadas (F)	513
Parciales (P)	181
Rechazadas (R)	31
No contactadas (NC)	445
No cumple criterio ¹ (NCC)	27
No ubicable (NU)	65

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de aplicación de las encuestas.

En función de los resultados de aplicación antes descritos se presentan en la tabla n°3 los principales indicadores del trabajo de campo para la muestra potencialmente elegible.

TABLA N°3: INDICADORES DEL TRABAJO DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS PROGRAMA BECAS FONDO DE CESANTÍA SOLIDARIO AÑO 2019.

INDICADOR	%
Tasa de respuesta	40,6%
Tasa de contacto	43,1%
Tasa de cooperación	70,8%
Tasa de rechazo	2,5%

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de aplicación de las encuestas.

La tasa de respuesta registra la proporción de encuestas realizadas sobre el total del marco muestral utilizado.

$$Tasa\ de\ respuesta = \frac{F}{F + P + R + NC + NCC + NU}$$

La tasa de contacto muestra la proporción de casos de la muestra en que el encuestador logra hablar o tener la atención del usuario, donde finalmente puede obtener o no la encuesta.

$$Tasa\ de\ contacto = \frac{F + R}{F + P + R + NC + NCC + NU}$$

La tasa de cooperación registra la proporción de unidades muestrales encuestadas sobre todas las unidades elegibles que fueron contactadas.

$$Tasa\ de\ cooperación = \frac{F}{F + P + R}$$

¹ No cumple criterio: corresponde a usuarios que al momento de ser encuestados indican no haber terminado el curso de capacitación.

Finalmente la tasa de rechazo registra la proporción de los elementos de la muestra que rechazan completamente a participar en el estudio, sobre el total del marco muestral utilizado.

$$Tasa\ de\ rechazo = \frac{R}{F + P + R + NC + NCC + NU}$$

c. Diseño muestral

Considerando el marco muestral de 2.016 usuarios, se estimó una muestra representativa a nivel nacional, con un nivel de confianza de un 95% y un error muestral de un 5%. La muestra estimada con los parámetros indicados anteriormente corresponde a 326 casos. A partir del desarrollo del proceso de aplicación de encuesta, y producto de la contactibilidad presentada en los registros disponibles en la base de datos, en la tabla n°4, se detalla la muestra efectiva, contrastándola con la muestra estimada y el marco muestral.

La muestra efectiva que se obtuvo asciende a 513 usuarios y presentó un error de 3,7% a nivel nacional. A nivel regional se cumple con proporcionalidad de la muestra, por lo que los resultados no son representativos a nivel de esta variable.

TABLA N°4: DISTRIBUCIÓN DEL UNIVERSO, MUESTRA ESTIMADA Y EFECTIVA DE USUARIOS EGRESADOS PROGRAMA BECAS FONDO DE CESANTÍA SOLIDARIO AÑO 2019.

REGIÓN	MARCO MUESTRAL	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA
I región de Tarapacá	91	15	15
II región de Antofagasta	79	12	13
III región de Atacama	30	5	5
IV región de Coquimbo	260	42	65
V región de Valparaíso	308	49	83
VI región de O'Higgins	113	18	15
VII región del Maule	89	15	16
VIII región del Biobío	83	14	14
IX región de la Araucanía	57	9	8
X región de Los Lagos	70	11	11
XI región de Aysén	-	-	-
XII región de Magallanes	-	-	-
XIII región Metropolitana	685	111	243
XIV región de Los Ríos	58	10	7
XV región de Arica y Parinacota	72	12	13
XV región del Ñuble	21	3	5
Total	2.016	326	513

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos administrativa de SENCE.

d. Análisis de resultados

El cuestionario aplicado se compone por un total de tres dimensiones, las que se construyen de sub dimensiones y a su vez de variables, que permiten evaluar los distintos elementos y etapas del programa. Las dimensiones y sub dimensiones se detallan a continuación:

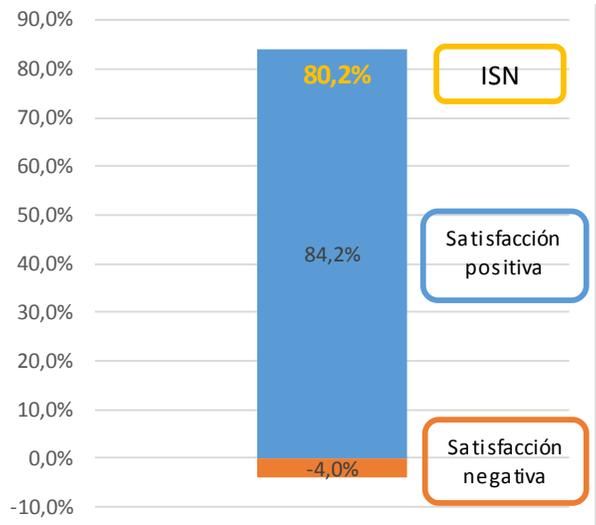
1. Procedimientos previos al inicio del curso:
 - a. Evaluación de la información.
 - b. Postulación global.
 - c. Postulación online.
2. Curso:
 - a. Desarrollo del curso.
 - b. Facilitador.
 - c. Proveedor de capacitación.
3. Resultados.

Las preguntas que permitieron medir la satisfacción en cada uno de los aspectos evaluados son de tipo escalar, es decir, donde las unidades de medición van de 1 a 7, donde la nota 1 representa el mayor nivel de insatisfacción y la nota 7 completa satisfacción. La metodología utilizada en este caso para analizar los resultados corresponde a la evaluación tradicional de satisfacción, donde las respuestas se agrupan en tres niveles de satisfacción: las notas 7 y 6 corresponde a satisfacción positiva, nota 5 a satisfacción neutra, y notas 4 o menores a insatisfacción. A partir de lo anterior se construyen los indicadores de satisfacción neta que será como mediremos el resultado de cada una de las dimensiones, sub dimensiones y variables. La fórmula empleada se detalla a continuación:

$$ISN (\text{ÍNDICE DE SATISFACCIÓN NETA}) = \frac{\left(\frac{\text{Suma de usuarios que evalúa con nota 6 o 7}}{\text{Total de usuarios que dan respuesta}} \right) - \left(\frac{\text{Suma de usuarios que evalúa con nota 1 a 4}}{\text{Total de usuarios que dan respuesta}} \right)}$$

Los resultados que se presentarán en el informe considerarán gráficos que expondrán los siguientes porcentajes: usuarios que evalúan con nota 6 o 7, correspondiente a la satisfacción positiva, porcentaje de usuarios que evalúan con nota entre 1 a 4, que hace referencia a la satisfacción negativa, y por último el índice de satisfacción neta. La siguiente figura es ejemplo de lo descrito anteriormente.

Julio de 2020



A partir de la definición anterior es que los resultados de los índices de satisfacción neta que se obtengan de cada evaluación de las dimensiones, sub dimensiones y variables que componen el cuestionario se clasificarán en las categorías que se presentan a continuación en cuanto al nivel de satisfacción obtenido.

ISN	Categorización del nivel de satisfacción
91%-100%	Excelente
76%-90%	Positiva
61%-75%	Regular
51%-60%	Negativa
-100%-50%	Muy negativa

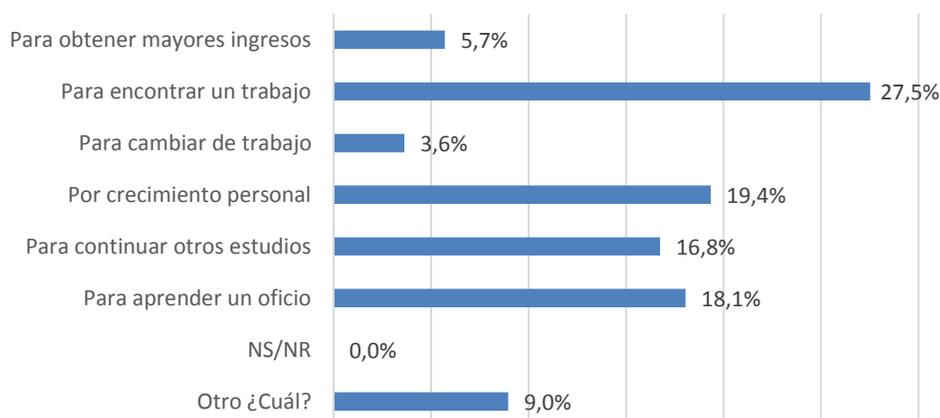
2. Resultados

2.1 Antecedentes

Previo a indagar en las evaluaciones que realizan los usuarios de cada elemento que compone el programa, se levantó información sobre aspectos previos a su incorporación al programa como: las motivaciones por las cuales decidieron ingresar o decidieron postular, y por otra parte respecto de las vías por las cuáles se enteraron de la existencia del programa.

En cuanto a las razones o motivaciones que presentaron los usuarios para postular al programa, se observa en el primer gráfico que la principal motivación es “*para encontrar un trabajo*” con un 27,5% del total de respuestas, seguido de “*por crecimiento personal*” con un 19,4% y en tercer lugar “*para aprender un oficio*” con un 18,1%. Aquellos que indican “Otro” señalan principalmente la obligatoriedad para el pago del seguro de cesantía.

GRÁFICO N°1: ¿POR QUÉ RAZÓN USTED DECIDIÓ INGRESAR AL PROGRAMA?

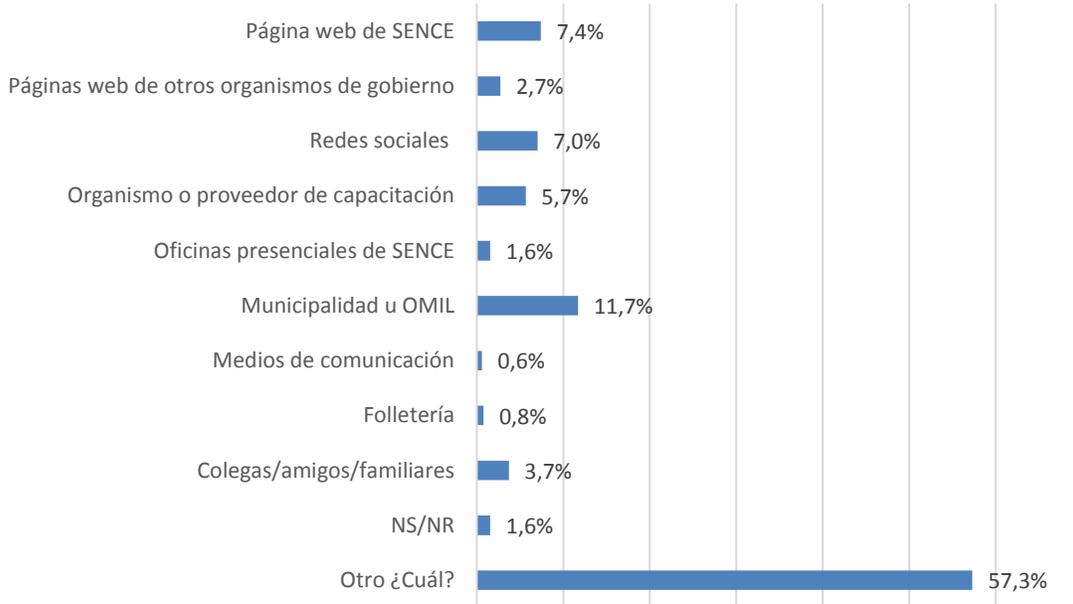


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BFCS año 2019.

Respecto de los canales de comunicación o medios por los cuáles se informaron de la existencia del programa, se observa que un 11,7% de los usuarios señala que se enteraron a través de la Municipalidad u OMIL, seguido de un 7,4% que supieron a través de la página web de SENCE. En la opción “Otro ¿cuál?” indican como medio el correo electrónico o llamado telefónico de SENCE o AFC.

En cuanto a los mecanismos de difusión que SENCE utiliza de manera directa, correspondiente a página web, redes sociales, medios de comunicación escrita, y folletería, en total suman un 17,3% de los usuarios que manifiestan haberse informado del programa por esas vías, siendo el más relevante la página web de SENCE.

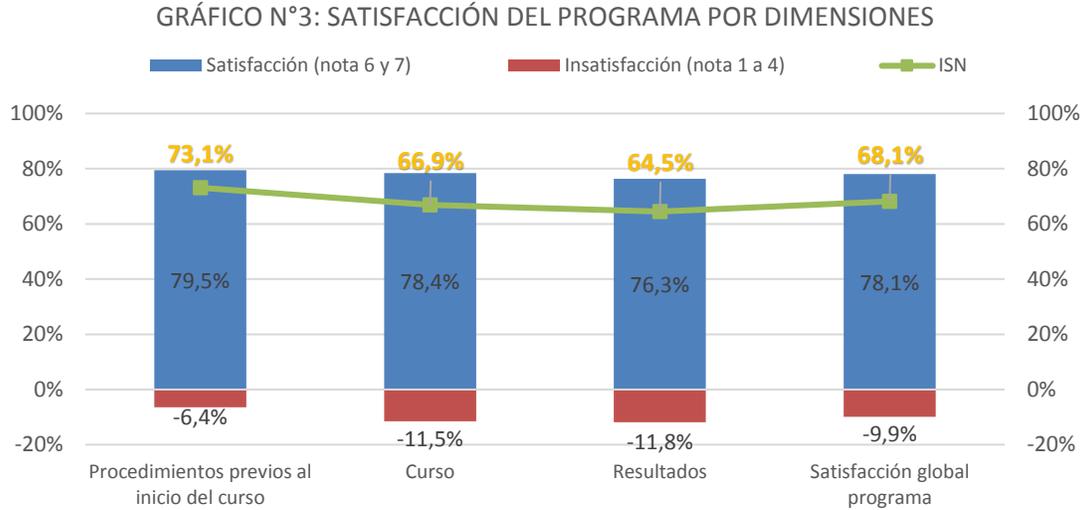
GRÁFICO N°2: ¿CÓMO SE ENTERÓ DE LA EXISTENCIA DEL PROGRAMA?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BFCS año 2019.

2.2 Evaluación general del programa

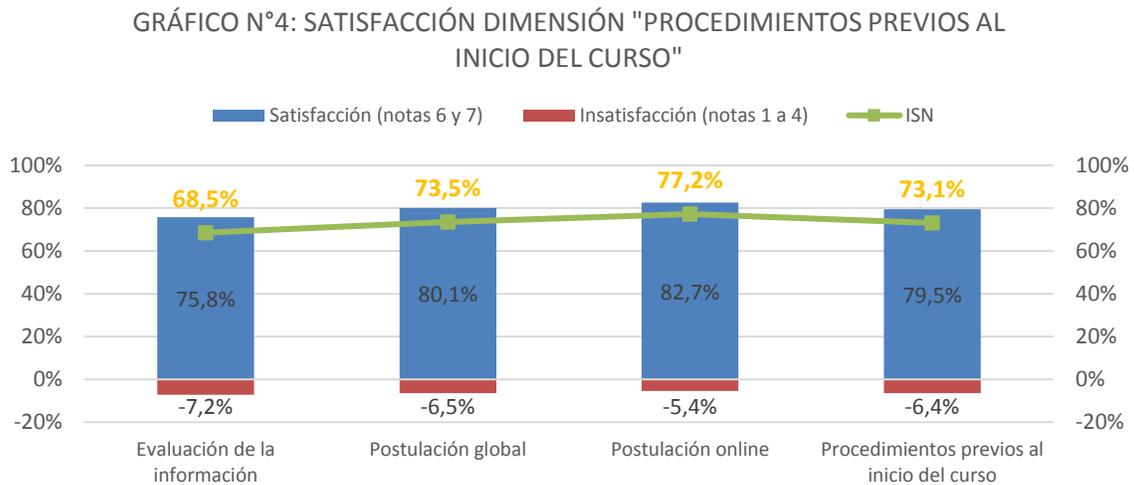
La encuesta de satisfacción se divide en un total de tres dimensiones que permiten evaluar distintos aspectos del programa, la primera corresponde a *“procedimientos previos al inicio del curso”*, la segunda a *“curso”* y la última a *“resultados”*. El promedio de los niveles de satisfacción obtenidos en cada una de esas categorías da como resultado el índice de satisfacción neta (ISN) total del programa correspondiente a un 68,1%, considerado como regular. Las tres dimensiones evaluadas presentan un nivel de satisfacción regular, donde la mejor evaluada corresponde a *“procedimientos previos al inicio del curso”* la que obtienen ISN de 73,1%, seguido de *“curso”* que alcanza un 66,9%. Mientras que la dimensión que presenta la evaluación más baja corresponde a *“resultados”*, con ISN de 64,5% (ver gráfico n°3). En los siguientes apartados de este informe se detallarán los resultados obtenidos en cada una de las sub dimensiones y variables que componen las tres dimensiones recién presentadas, pudiendo de esa forma identificar cuáles son los elementos que están generando mayores niveles de satisfacción o insatisfacción.



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BFCS año 2019.

2.3 Evaluación dimensión “Procedimientos previos al inicio del curso”

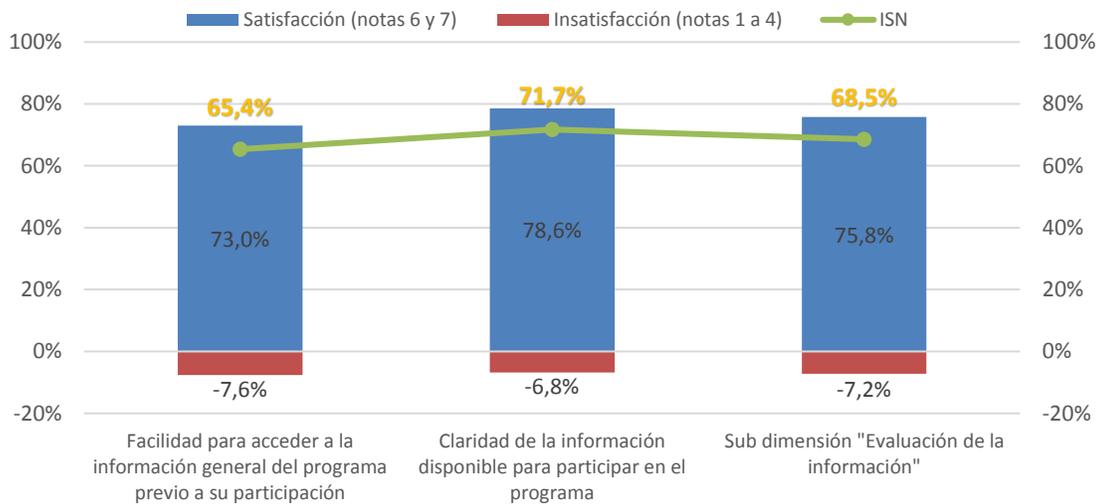
La primera dimensión de evaluación del programa corresponde a “*procedimientos previos al inicio del curso*”, donde se evalúan dos aspectos: la información disponible del programa y el proceso de postulación, siendo este último diferenciado por el proceso de postulación en general y el proceso específico de postulación online. La dimensión a nivel general presenta un índice de satisfacción neta (ISN) equivalente a un 73,1% correspondiente a un nivel regular, donde dos de las tres sub dimensiones caen en la misma categoría de satisfacción. Al observar las evaluaciones recibidas para cada sub dimensión, el que presenta un ISN más bajo corresponde a “*evaluación de la información*” con un ISN de 68,5%. Luego, la “*postulación global*” alcanza un 73,5%, y finalmente “*postulación online*” alcanza un 77,2%, siendo la única sub dimensión con calificación positiva.



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BFCS año 2019.

Considerando el nivel de satisfacción regular presentado por la sub dimensión que tienen relación con la información disponible del programa, es relevante observar qué variables están afectando principalmente la obtención de esos resultados. De ese modo, en el gráfico siguiente se presentan las variables que fueron evaluadas en la sub dimensión “evaluación de la información”, correspondiente a “facilidad para acceder a la información general del programa previo a su participación”, y “claridad de la información disponible”. En ese sentido, se identifica que la última obtiene un nivel de satisfacción regular con un ISN de 71,7%, mientras que “facilidad para acceder a la información general del programa” es peor evaluada con un ISN de 65,4%, también considerado regular.

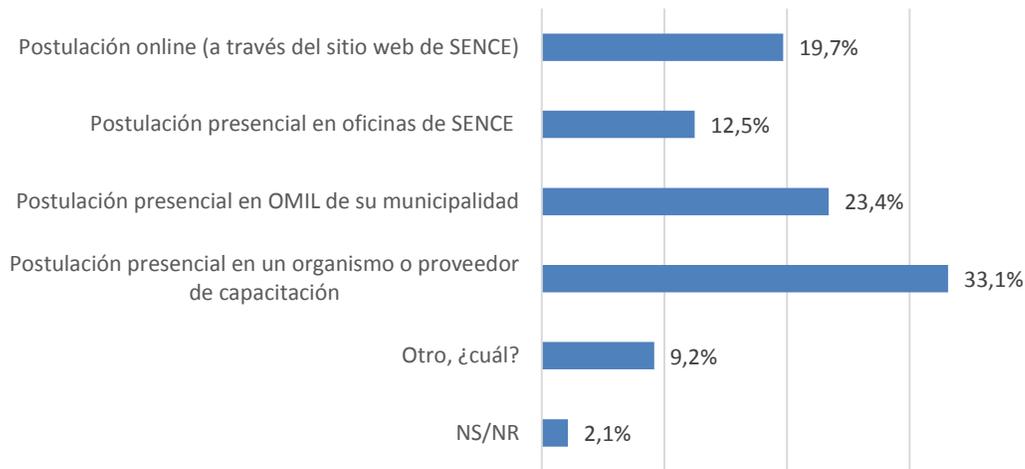
GRÁFICO N°5: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BFCS año 2019.

Previo a analizar las variables que pueden estar afectando el nivel de satisfacción regular obtenido en la sub dimensión del “proceso de postulación”, es relevante presentar las formas de postulación que declararon haber utilizado los usuarios. El gráfico n°6 muestra que un 33,1% postuló de manera presencial en un organismo proveedor de capacitación, la segunda opción con mayor proporción de usuarios fue postulación presencial en la OMIL con un 23,4%. Es importante resaltar que si se agrupan todas las alternativas presenciales de postulación se obtiene que un 69,0% de los usuarios declaran haber postulado de ese modo. En cuanto a los usuarios que postularon directamente por la página web, éstos corresponden a un 19,7%, siendo esta proporción de usuarios quienes presentan un nivel de satisfacción positivo con el proceso de postulación online.

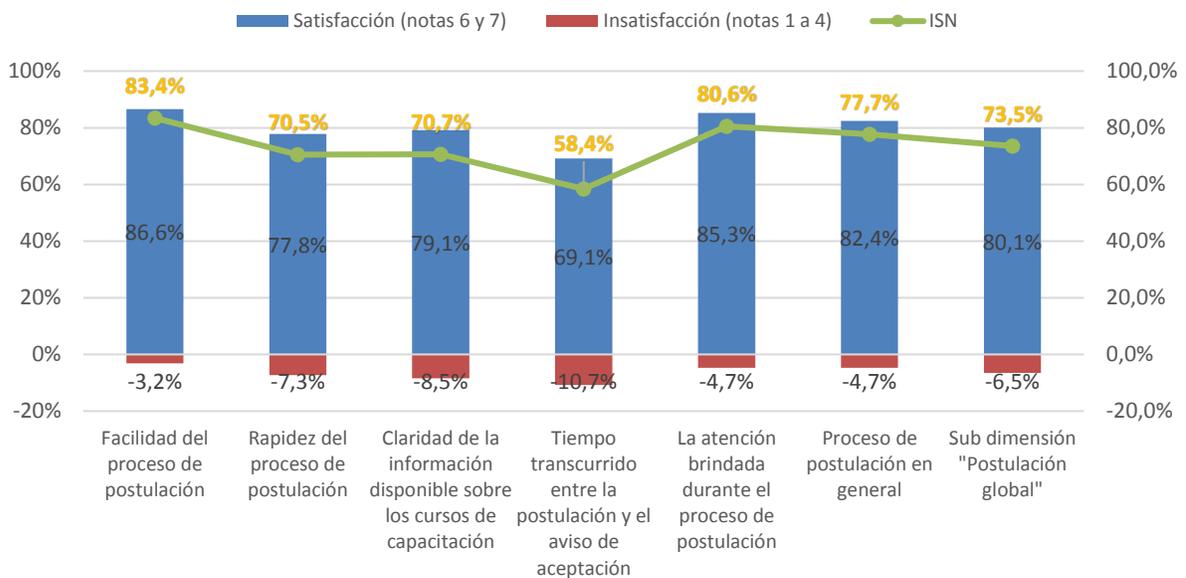
GRÁFICO N°6: ¿DE QUÉ FORMA POSTULÓ AL PROGRAMA DE SENCE?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BFCS año 2019.

La sub dimensión “*postulación global*” presenta un ISN regular equivalente a 73,5%, satisfacción que presenta una evaluación positiva en tres de sus seis variables, correspondiente a “*facilidad del proceso de postulación*”, “*la atención brindada durante el proceso de postulación*” y “*proceso de postulación en general*” con ISN de 83,4%, 80,6%, y 77,7% respectivamente. Las variables restantes obtienen calificación regular, a excepción de la variable “*tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación*”, correspondiente a una evaluación negativa con un ISN de 58,4%.

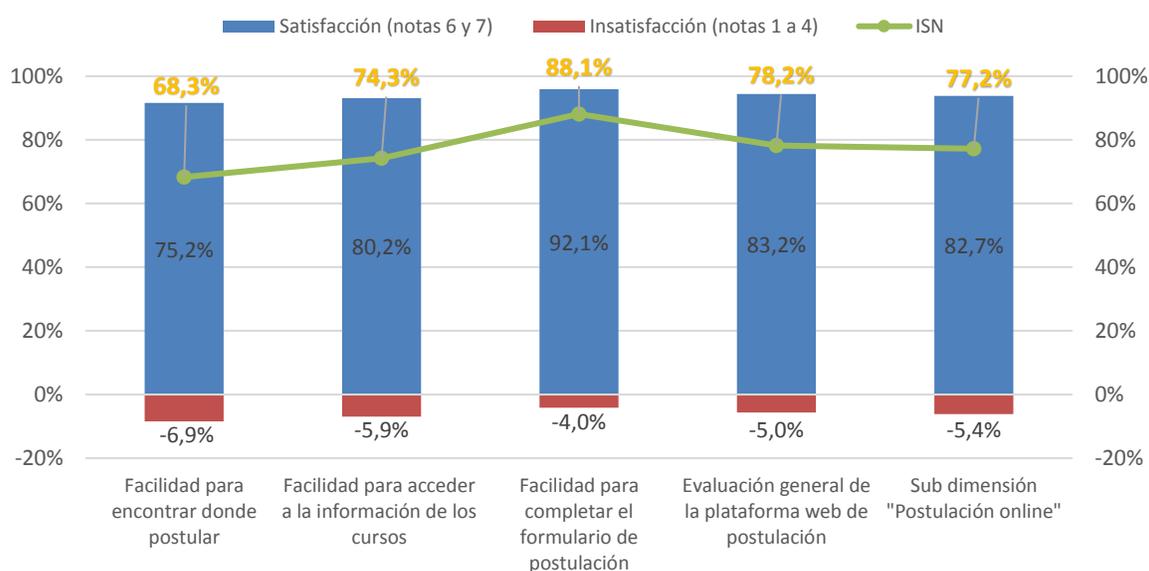
GRÁFICO N°7: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "POSTULACIÓN GLOBAL"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BFCS año 2019.

En cuanto a la evaluación que recibe la sub dimensión “postulación online”, dos de sus variables presentan ISN positivo, correspondiente a “facilidad para completar el formulario de postulación” y “evaluación general de la plataforma web” con 88,1% y 78,2% respectivamente. Mientras que las variables “facilidad para encontrar donde postular” y “facilidad para acceder a la información de los cursos” alcanzan satisfacción regular, con ISN de 68,3% y 74,3%. En este punto es importante mencionar que los usuarios que postulan vía online son quienes evalúan esa sub dimensión y en este caso es un 19,7% del total de encuestados.

GRÁFICO N°8: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "POSTULACIÓN ONLINE"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BFCS año 2019.

2.4 Evaluación dimensión “Curso”

Antecedentes

La segunda dimensión de la encuesta de satisfacción de usuarios corresponde a “curso”, en la cual se evalúan las siguientes sub dimensiones: “desarrollo del curso”, “facilitador” y “proveedor de capacitación”. Previo a presentar los resultados de satisfacción de esta dimensión, se exponen algunos datos relevantes en cuanto a información que disponían los usuarios sobre el curso y características generales del curso que desarrollaron.

En primer lugar, un 75,2% de los usuarios señalan que, contaban con información clara y precisa sobre la duración y horarios del curso, dando como resultado que cerca de un cuarto de los usuarios encuestados no tenía esa información clara, proporción bastante significativa. Respecto de si los usuarios pasaron por un proceso de evaluación o diagnóstico previo al desarrollo del curso, un 53,2% declara que sí pasó por este proceso (ver gráfico n°9 y n°10).

GRÁFICO N°9: ANTES DE INICIAR EL CURSO, ¿CONTABA USTED CON INFORMACIÓN CLARA Y PRECISA SOBRE SU DURACIÓN Y HORARIOS?

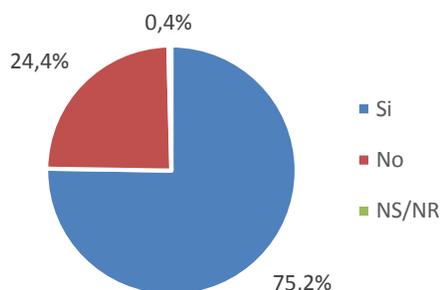
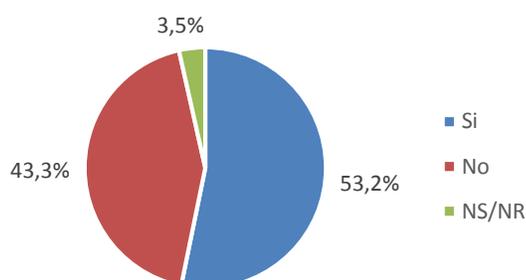


GRÁFICO N°10: AL INICIAR EL CURSO, ¿REALIZÓ ALGUNA ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN O DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE CONOCIMIENTO O CAPACIDADES?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BFCS año 2019.

En cuanto a los días y horas en la cual se realizaba el curso, un 86,0% declara que las clases se desarrollaban en un total de 5 días a la semana. Un 51,9% señala que la duración diaria era de 5 horas y un 17,3% de 4 horas (ver tablas n°5 y n°6). Al consultarles a los encuestados si consideraron adecuada la duración del curso, un 70,6% responde afirmativamente, y un 29,0% que no, donde las razones de esa negativa se deben en un 81,2% a que la duración de los cursos era muy corta.

Respecto de la satisfacción con los horarios del curso, un 88,3% de los usuarios se declaran satisfechos, y un 4,9% insatisfechos, obteniendo un ISN igual a 83,4%, considerado positivo.

TABLA N°5: ¿CUÁNTOS DÍAS A LA SEMANA SE DESARROLLABA EL CURSO?

Días	Usuarios	Porcentaje
1	-	0,0%
2	-	0,0%
3	18	3,5%
4	6	1,2%
5	441	86,0%
6	32	6,2%
7	-	0,0%
NS/NR	16	3,1%
TOTAL	513	100%
Promedio	5	

TABLA N°6: ¿Y CUÁL FUE EL NÚMERO DE HORAS DIARIAS?

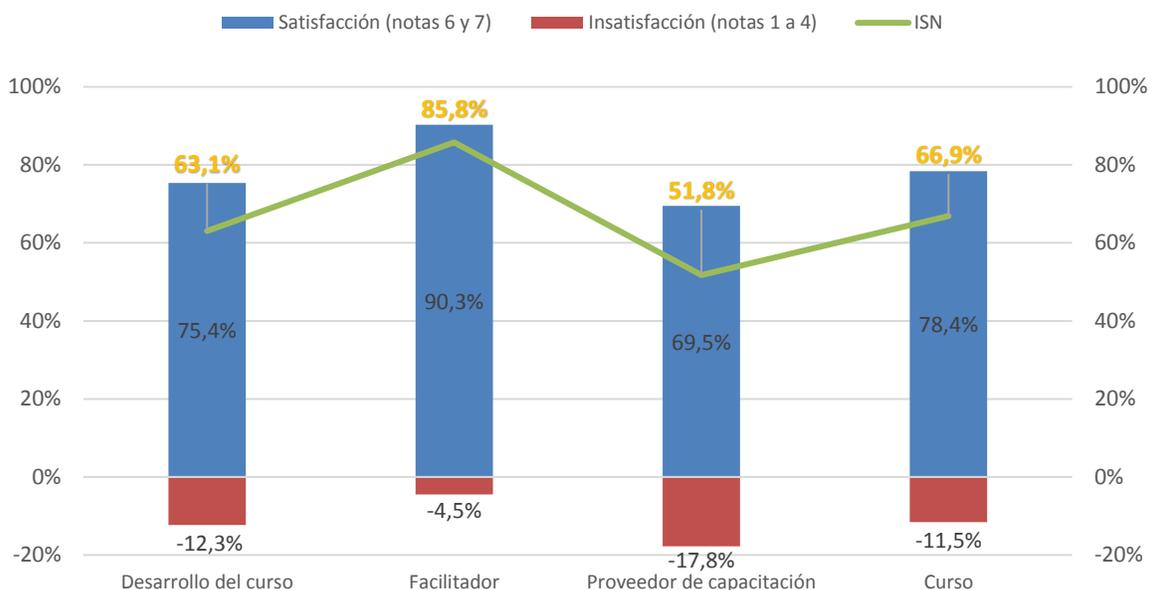
Horas diarias	Usuarios	Porcentaje
1	-	0,0%
2	5	1,0%
3	17	3,3%
4	89	17,3%
5	266	51,9%
6	83	16,2%
7	12	2,3%
8	5	1,0%
9	2	0,4%
10	-	0,0%
Más de 12	-	0,0%
NS/NR	34	6,6%
TOTAL	513	100%
Promedio	5	

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BFCS año 2019.

Evaluación dimensión "curso"

El ISN global de esta dimensión corresponde a 66,9%, considerado como regular, siendo la segunda dimensión peor evaluada del programa. El nivel de satisfacción regular de esta dimensión se explica en gran parte por la evaluación recibida en las sub dimensiones "desarrollo del curso" y "proveedor de capacitación", con ISN de 63,1% y 51,8%, esta última considerada negativa. La otra sub dimensión evaluadas corresponde a "facilitador" la que obtiene un ISN de 85,8%, considerado como positivo.

GRÁFICO N°11: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "CURSO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BFCS año 2019.

Al indagar en cada sub dimensión, partiendo por "desarrollo del curso", se observa que, del total de las doce variables evaluadas, cinco obtienen ISN regular, correspondiente a "la ubicación del lugar de capacitación", "estado del equipamiento", "el material de apoyo para el aprendizaje", "cumplimiento de fechas y horarios", y "cumplimiento de todas las actividades programadas".

Por otro lado, las variables que obtienen los niveles más bajos de satisfacción son: "orden y aseo de la sala de clases y de las instalaciones en general" con ISN de 58,5%, "equipamiento para las actividades prácticas pertinente al curso" con ISN de 52,2%, "cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos" con ISN de 56,8%, y "personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso" con ISN de 53,4%, todos clasificados en un nivel de satisfacción negativo. Mientras que la variable "la infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc." es la peor evaluada con un ISN muy negativo de 41,7%,

TABLA N°7: VARIABLES SUB DIMENSIÓN “DESARROLLO DEL CURSO”

Aspectos evaluados	ISN	Insatisfacción (notas 1 a 4)	Satisfacción (notas 6 y 7)
La ubicación del lugar de capacitación (facilidad de acceso)	65,9%	-10,3%	76,2%
La infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.	41,7%	-19,5%	61,2%
Orden y aseo de la sala de clases y de las instalaciones en general	58,5%	-13,6%	72,1%
Equipamiento para las actividades prácticas pertinente al curso (equipos, computadores, herramientas, otros)	52,2%	-16,8%	69,0%
Cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos	56,8%	-14,7%	71,4%
Estado del equipamiento (Nota: buen funcionamiento)	62,5%	-11,6%	74,1%
Personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso (distinto al facilitador)	53,4%	-16,8%	70,2%
La forma de enseñar (Por ejemplo, los tiempos dedicados a explicar la materia, las actividades prácticas, etc.)	78,2%	-6,4%	84,6%
El material de apoyo para el aprendizaje (como presentaciones, textos, guías de apoyo, etc.)	72,9%	-9,2%	82,1%
Cumplimiento de fechas y horarios	70,5%	-10,4%	80,8%
El cumplimiento de todas las actividades programadas	67,7%	-11,9%	79,6%
Evaluación al finalizar el curso	76,7%	-6,6%	83,3%
Sub dimensión "Desarrollo del curso"	63,1%	-12,3%	75,4%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BFCs año 2019.

La segunda sub dimensión evaluada en lo que tiene relación con el curso, es “*facilitador*”, siendo ésta la que presenta la mejor evaluación de todo el programa, con un ISN de 85,8%, considerado como positivo. La mayor parte de las variables que componen esta sub dimensión presentan niveles de satisfacción positivo, a excepción de la variable “*entregó justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones*” que presentan un nivel de satisfacción menor, alcanzando un nivel regular, con ISN de 72,9%.

TABLA N°8: VARIABLES SUB DIMENSIÓN “FACILITADOR”

Aspectos evaluados	ISN	Insatisfacción (notas 1 a 4)	Satisfacción (notas 6 y 7)
Cumplió con horarios establecidos de inicio y fin del curso	92,0%	-2,1%	94,2%
Cumplió fechas y plazos para las actividades	87,5%	-3,3%	90,8%
El facilitador o profesor dio a conocer los objetivos del curso	90,4%	-2,9%	93,3%
Expuso la materia de forma clara y comprensible	87,1%	-2,9%	90,0%
El facilitador o profesor posee un alto nivel de conocimiento y habilidades respecto de lo que enseña	88,5%	-3,3%	91,8%
Mostró buena disposición para responder preguntas y dudas	91,0%	-3,3%	94,3%
Capacidad para motivar a los alumnos	86,1%	-4,1%	90,2%
El facilitador o profesor entregó información respecto a cómo usted sería evaluado	83,0%	-5,1%	88,2%
Entregó oportunamente los resultados de las evaluaciones	79,2%	-7,7%	86,9%
Entregó justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones	72,9%	-10,2%	83,1%
Sub dimensión "Facilitador"	85,8%	-4,5%	90,3%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BFCs año 2019.

La última sub dimensión analizada, en la dimensión “curso”, tiene que ver con el “proveedor de capacitación”, en este caso solo se les pide a los usuarios evaluar de manera general al proveedor, obteniendo de ese modo un ISN de un 51,8% considerado negativo.

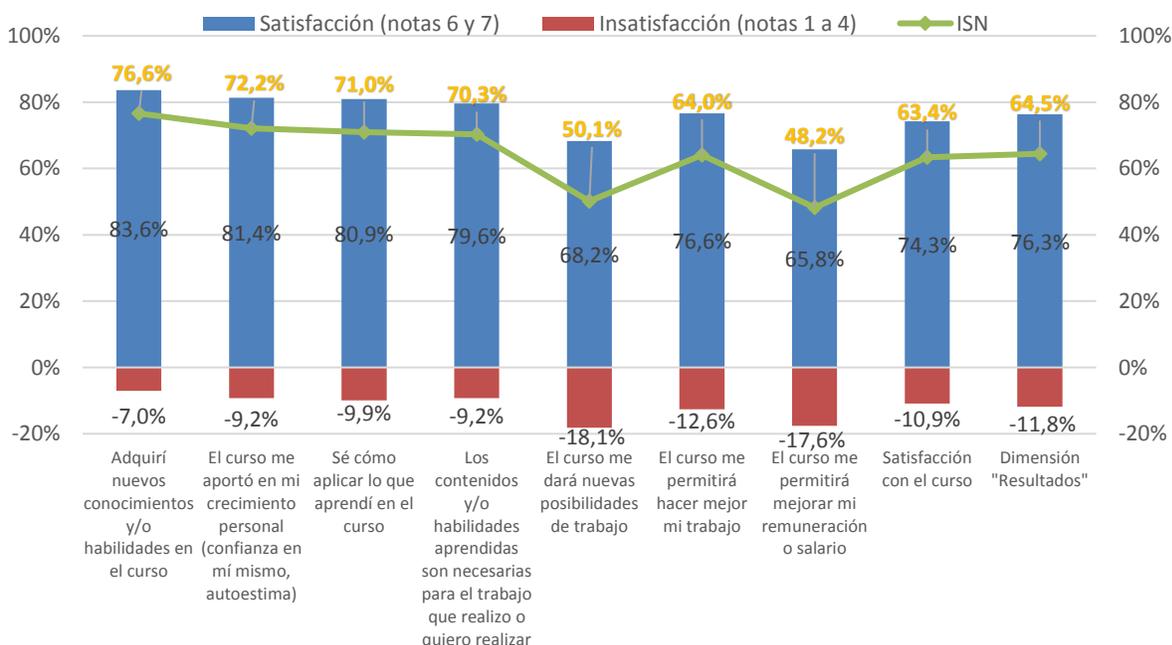
2.5 Evaluación dimensión “Resultados”

La última dimensión analizada en este reporte es “Resultados”, que engloba la percepción de los usuarios en cuanto la utilidad del curso para el empleo y la percepción del aprendizaje que obtuvieron posterior al curso. Esta dimensión presenta un ISN igual a 64,5%, considerado regular.

Respecto de las variables que se evalúan para obtener la satisfacción de esta dimensión, se observa que la mayor parte de las variables presentan índices de satisfacción de nivel regular, correspondiente a: “el curso me aportó en mi crecimiento personal”, “sé cómo aplicar lo que aprendí en el curso”, “los contenidos y/o habilidades aprendidas son necesarias para el trabajo que realizo o quiero realizar”, “el curso me permitirá hacer mejor mi trabajo” y “satisfacción con el curso”.

Por otra parte, obtienen evaluaciones muy negativas las variables “el curso me dará nuevas posibilidades de trabajo” con un ISN de 50,1%, y “el curso me permitirá mejorar mi remuneración o salario” con un ISN de 48,2%.

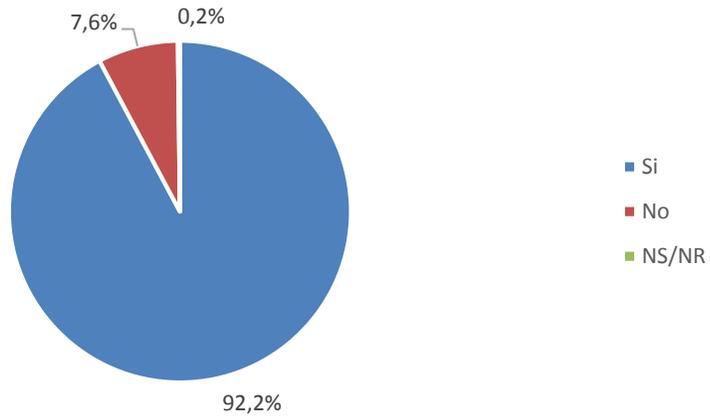
GRÁFICO N°12: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BFCS año 2019.

Por último, al consultarle a los usuarios si recomendarían el programa a otras personas, un 92,2% declara que sí.

GRÁFICO N°13: ¿RECOMENDARÍA LA PARTICIPACIÓN EN ESTE PROGRAMA A OTRAS PERSONAS?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BFCS año 2019.

3. Anexos

Cuestionario de satisfacción de usuarios Becas Fondo Cesantía Solidario:

Introducción	Buenos días/tardes,	Sí
	¿Hablo con (Nombre de encuestado)?	No
	Mi nombre es (Nombre de encuestador), y estoy llamando de parte del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.	<i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i>
	Estamos realizando una encuesta de satisfacción y de acuerdo con nuestros registros, <i>usted participó en el programa Becas Fondo Cesantía Solidario de SENCE durante el año 2019.</i>	Sí
	¿Me podría confirmar que participó y terminó el curso de capacitación?	No
		<i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i>
	Quisiéramos conocer su opinión respecto de este programa con la finalidad de mejorarlo. Si usted fuera tan amable,	Sí
	¿Me podría contestar algunas preguntas?	No
Sus respuestas quedarán en la más absoluta reserva. <i>(Nota: Sólo en caso de que el encuestado pregunte, debe indicar que el tiempo promedio de duración de la encuesta es de 10 minutos)</i>	<i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i>	

1. Antecedentes y evaluación de procedimientos previos al inicio del curso:

Indicador	<p>[PREG_01] ¿Por qué razón usted decidió ingresar al programa Becas Fondo Cesantía Solidario?</p> <p><i>(Nota: Respuesta de selección múltiple)</i></p>	
Identificación de fuentes de información y difusión del programa	a. Para obtener mayores ingresos	
	b. Para encontrar un trabajo	
	c. Para cambiar de trabajo	
	d. Por crecimiento personal	
	e. Para especializarse	
	f. Para aprender un oficio	
	g. Otro ¿Cuál?	
	h. NS/NR	

Indicador	<p>[PREG_02] ¿Cómo se enteró de la existencia del programa Becas Fondo Cesantía Solidario?</p> <p><i>(Nota: NO leer alternativas. En caso que el encuestado requiera ayuda, puede leer las alternativas. Respuesta de selección simple)</i></p>	
Identificación de fuentes de información y difusión del programa	a. A través de la página web de SENCE	
	b. A través de páginas web de otros organismos de gobierno	
	<p>c. A través de redes sociales</p> <p><i>(Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que se considerarán como redes sociales: Facebook, Twitter, etc.)</i></p>	
	<p>d. A través de un organismo o proveedor de capacitación</p> <p><i>(Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que se considerarán proveedores de capacitación a: OTEC, Liceos TP, Fundación, entre otros)</i></p>	
	e. A través de oficinas presenciales de SENCE	

	f. A través de la Municipalidad u OMIL	
	g. A través de medios de comunicación <i>(Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que se considerarán medios de comunicación a: prensa escrita, canales de televisión, radio)</i>	
	h. A través de folletería <i>(Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que se considerará folletería a artículos como: volantes, afiches, entre otros)</i>	
	i. A través de colegas/amigos/familiares	
	j. Otro ¿Cuál?	
	k. NS/NR	

Indicador	[PREG_03] En una escala de 1 a 7, donde 1 es muy malo y 7 es excelente, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos relativos a la información disponible del programa?		
Disponibilidad de la información respecto del programa	[PREG_03_01] Facilidad para acceder a la información general respecto al programa previo a su participación	Nota de 1 a 7	NS/NR
Claridad de la Información necesaria para participar en el programa	[PREG_03_02] Claridad de la información disponible para participar en el programa <i>(Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que se evalúa la información disponible en relación a aspectos como: requisitos, beneficios, obligaciones, etc.)</i>	Nota de 1 a 7	NS/NR

2. Postulación

Indicador	[PREG_04] ¿De qué forma postuló al programa de SENCE? <i>(Nota: Leer alternativas. Respuesta de selección simple)</i>	
Medio de postulación	a. Online, en el sitio web de SENCE	
	b. En las oficinas de SENCE	
	c. En la OMIL de su municipalidad	

Encuesta de satisfacción programa Becas Fondo de Cesantía Solidario año 2019

Julio de 2020

	d. En un OTEC, proveedor de capacitación	
	e. Otra	
	f. NS/NR	

Indicador	[PREG_05] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos sobre el proceso de postulación?		
Facilidad proceso de postulación	[PREG_05_01] Facilidad del proceso de postulación	Nota de 1 a 7	NS/NR
Rapidez proceso de postulación	[PREG_05_02] Rapidez del proceso de postulación <i>(Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que la rapidez se refiere a cuanto se demoró en el trámite de postulación, y no al tiempo que se demoró en recibir respuesta de la postulación)</i>	Nota de 1 a 7	NS/NR
Claridad información sobre cursos	[PREG_05_03] Claridad de la información disponible sobre los cursos de capacitación	Nota de 1 a 7	NS/NR
Tiempo entre postulación y aceptación	[PREG_05_04] Tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación	Nota de 1 a 7	NS/NR
Atención de SENCE	[PREG_05_05] La atención brindada durante el proceso de postulación	Nota de 1 a 7	NS/NR
Proceso de postulación en general	[PREG_05_06] Proceso de postulación en general	Nota de 1 a 7	NS/NR

Indicador	(Nota: Solo para quienes postulan online) [PREG_06] En una escala de 1 a 7, evalúe los siguientes aspectos de la plataforma web de postulación:		
Proceso postulación en línea	[PREG_06_01] Facilidad para encontrar donde postular	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_06_02] Facilidad para acceder a la información de los cursos	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_06_03] Facilidad para completar el formulario de postulación	Nota de 1 a 7	NS/NR
Plataforma web	[PREG_06_04] Evaluación general de la plataforma web de postulación	Nota de 1 a 7	NS/NR

3. Aspectos previos al inicio del curso

Indicador	[PREG_07] Antes de iniciar el curso, ¿contaba usted con información clara y precisa sobre su duración y horarios?		
Información previa	Sí		
	No		
	NS/NR		

Indicador	[PREG_08] Al iniciar el curso, ¿realizó alguna actividad de evaluación o diagnóstico del nivel de conocimiento o capacidades?		
Evaluación diagnóstica previa	Sí		
	No		
	NS/NR		

4. Desarrollo del curso

Indicador	[PREG_09] Respecto al desarrollo del curso de capacitación, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos del curso en el que usted participó?, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor.		
Evaluación general de espacios físicos	[PREG_09_01] La ubicación del lugar de capacitación, referido a la facilidad de acceso	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_09_02] La infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_09_03] Orden y aseo de la sala de clases y de las instalaciones en general	Nota de 1 a 7	NS/NR
Equipamiento adecuado para el desarrollo del curso	[PREG_09_04] Equipamiento para las actividades prácticas pertinente al curso <i>(Nota: en caso de que el encuestado no comprenda el concepto de equipamiento debe dar ejemplos como: equipos, computadores, herramientas, otros)</i>	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_09_05] Cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_09_06] Estado del equipamiento	Nota de 1 a 7	NS/NR

Encuesta de satisfacción programa Becas Fondo de Cesantía Solidario año 2019

Julio de 2020

	<i>(Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que el estado del equipamiento se evaluará de acuerdo con el buen funcionamiento del mismo)</i>		
Apoyo administrativo durante el desarrollo del curso	[PREG_09_07] Personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso, distinto al facilitador	Nota de 1 a 7	NS/NR
Metodología de enseñanza	[PREG_09_08] La forma de enseñar, como por ejemplo: los tiempos dedicados a explicar la materia, las actividades prácticas, etc.	Nota de 1 a 7	NS/NR
Recursos de apoyo pedagógico (PPT, bibliografía, videos, multimedia)	[PREG_09_09] El material de apoyo para el aprendizaje, como presentaciones, textos, guías de apoyo, etc.	Nota de 1 a 7	NS/NR
Coherencia entre lo ofrecido y lo realizado en el curso	[PREG_09_10] Cumplimiento de fechas y horarios	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_09_11] El cumplimiento de todas las actividades programadas	Nota de 1 a 7	NS/NR

Indicador	[PREG_10] Y en una escala de 1 a 7, donde 1 es muy poco adecuada y 7 es muy adecuada, ¿qué tan adecuada le pareció la forma en que usted fue evaluado/a al finalizar el curso? <i>(Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que esta pregunta busca conocer la percepción del encuestado respecto a la forma de evaluación o pruebas finales del curso, y no la nota que obtuvo)</i>	Nota de 1 a 7	NS/NR
Evaluaciones: pertinencia			

5. Horarios y duración del curso

Indicador	[PREG_11] ¿Cuántos días a la semana se desarrollaba el curso?	Listado desplegable de 1 a 7 días
		NS/NR
	[PREG_12] ¿Y cuál fue el número de horas diarias?	Listado desplegable de 1 a 12 horas
		NS/NR
	[PREG_13] En una escala de 1 a 7, ¿qué tan adecuado le pareció el horario del curso?, considere 1 muy poco adecuado y 7 muy adecuado	Nota de 1 a 7
		NS/NR

	[PREG_14] ¿Considera que la duración total del curso fue adecuada?	Sí <i>Pasa a [PREG_16]</i>
		No <i>Pasa a [PREG_15]</i>
		NS/NR

Indicador	[PREG_15] ¿Por qué razón le pareció poco adecuada la duración del curso? <i>(Nota: Leer alternativas. Respuesta de selección simple)</i>		
Contenidos versus tiempo	a.	Tuvo una duración muy extensa para lo que en realidad se requería	
	b.	Tuvo una duración muy corta para lo que en realidad se requería	
	c.	NS/NR	

6. Facilitador o profesor

Indicador	[PREG_16] Respecto a los facilitadores o profesores con que contó la actividad, y en una escala de 1 a 7, ¿qué tan de acuerdo se encuentra con los siguientes aspectos de su desempeño?		
Puntualidad	[PREG_16_01] Cumplieron con horarios establecidos de inicio y fin del curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_16_02] Cumplieron fechas y plazos para las actividades	Nota de 1 a 7	NS/NR
Claridad en la exposición de contenidos	[PREG_16_03] Dieron a conocer los objetivos del curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_16_04] Expusieron la materia de forma clara y comprensible	Nota de 1 a 7	NS/NR
Manejo del tema	[PREG_16_05] Poseen un alto nivel de conocimiento y habilidades respecto de lo que enseñan	Nota de 1 a 7	NS/NR

Disposición a responder preguntas	[PREG_16_06] Mostraron buena disposición para responder preguntas y dudas	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_16_07] Demostraron capacidad para motivar a los alumnos	Nota de 1 a 7	NS/NR
Retroalimentación	[PREG_16_08] Entregaron información respecto a cómo usted sería evaluado	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_16_09] Entregaron oportunamente los resultados de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_16_10] Entregaron justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR

7. Proveedor de capacitación

Indicador	[PREG_17] Utilizando la misma escala de 1 a 7, donde 1 es muy malo y 7 es excelente, ¿Qué nota le pondría a la INSTITUCIÓN en que se realizó el curso?	Nota de 1 a 7	NS/NR
Evaluación general del OTEC			

8. Resultados

Indicador	[PREG_18] En una escala de 1 a 7, donde 1 es 'Absolutamente en desacuerdo', y 7 es 'Absolutamente de acuerdo', ¿qué tan de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones en cuanto a la utilidad y resultados del curso?		
Adquisición nuevos conocimientos y habilidades	[PREG_18_01] Adquirí nuevos conocimientos y/o habilidades en el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
Crecimiento personal	[PREG_18_02] El curso me aportó en mi crecimiento personal, como por ejemplo: confianza en mí mismo, autoestima	Nota de 1 a 7	NS/NR
Aplicación en el trabajo	[PREG_18_03] Sé cómo aplicar lo que aprendí en el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR

Encuesta de satisfacción programa Becas Fondo de Cesantía Solidario año 2019

Julio de 2020

Utilidad y/o pertinencia (contenidos)	[PREG_18_04] Los contenidos y/o habilidades aprendidas son necesarias para el trabajo que realizo o quiero realizar	Nota de 1 a 7	NS/NR
Expectativas sobre cambios en su situación laboral (acceso o calidad de empleo)	[PREG_18_05] El curso me dará nuevas posibilidades de trabajo	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_18_06] El curso me permitirá hacer mejor mi trabajo	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_18_07] El curso me permitirá mejorar mi remuneración o salario	Nota de 1 a 7	NS/NR

Indicador			
Evaluación resultados capacitación	[PREG_19] Y en una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho está con el curso de capacitación?, donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho	Nota de 1 a 7	NS/NR
Recomendación programa	[PREG_20] Y para terminar, ¿recomendaría la participación en este programa a otras personas?	Sí	No

Muchas gracias por su tiempo, la información entregada será muy valiosa para mejorar los programas de SENCE.