

# Reporte de resultados Encuesta de satisfacción Fórmate Para el Trabajo línea sectorial año 2019

Julio 2020

Unidad de Estudios, Servicio Nacional de Capacitación y Empleo

Este reporte de resultados tiene como objetivo presentar los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios egresados del programa Fórmate Para el Trabajo línea sectorial 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 8 minutos.

La aplicación se realizó entre el 20 y el 23 de abril 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.

### 1.1. Universo y marco muestral

El universo de aprobados del programa en su versión año 2019 alcanza a 1.639 usuarios, esto de acuerdo a la fuente de información utilizada correspondiente a la base de datos administrativa del programa.

Del universo antes señalado, 1.572 usuarios forman parte del marco muestral, es decir que corresponden a potencialmente contactables.

**TABLA N°1: UNIVERSO Y MARCO MUESTRAL PROGRAMA FÓRMATE PARA EL TRABAJO SECTORIAL AÑO 2019.**

ESTADO DE ENCUESTAS	USUARIOS
Universo	1.639
Marco muestral	1.572

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

### 1.2. Marco utilizado

A partir del proceso de aplicación de la encuesta el marco utilizado alcanza a 1.550 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 FÓRMATE PARA EL TRABAJO SECTORIAL AÑO 2019.**

ESTADO DE ENCUESTAS	USUARIOS
<b>Marco utilizado</b>	<b>1.550</b>
Finalizadas (F)	402
Parciales (P)	115
Rechazadas (R)	159
No contactadas (NC)	806
No cumple criterio <sup>1</sup> (NCC)	9
No ubicable (NU)	59

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 FÓRMATE PARA EL TRABAJO SECTORIAL AÑO 2019.**

INDICADOR	USUARIOS
Tasa de respuesta	25,9%
Tasa de contacto	36,2%
Tasa de cooperación	59,5%
Tasa de rechazo	10,3%

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.

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

---

<sup>1</sup> 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.

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

### 1.3. Diseño muestral

Considerando el marco muestral de 1.377 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 311 usuarios. 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 corresponde a 402 usuarios, por lo que el error asciende a 4,2%.

**TABLA N°4: DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA EFECTIVA DE USUARIOS EGRESADOS PROGRAMA FÓRMATE PARA EL TRABAJO SECTORIAL AÑO 2019, POR REGIÓN.**

REGIÓN	MARCO MUESTRAL	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA
Región de Tarapacá	60	11	11
Región de Atacama	2	0	0
Región de Antofagasta	173	35	35
Región de Coquimbo	112	23	33
Región de Valparaíso	145	29	38
Región de O'Higgins	76	15	14
Región del Maule	106	20	28
Región del Biobío	352	68	93
Región de la Araucanía	3	1	1
Región de Los Lagos	1	0	0
Región de Magallanes	137	27	36
Región Metropolitana	133	25	37
Región de Los Ríos	121	24	29
Región de Ñuble	151	33	47
<b>Total</b>	<b>1.572</b>	<b>311</b>	<b>402</b>

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

### a. Análisis de resultados

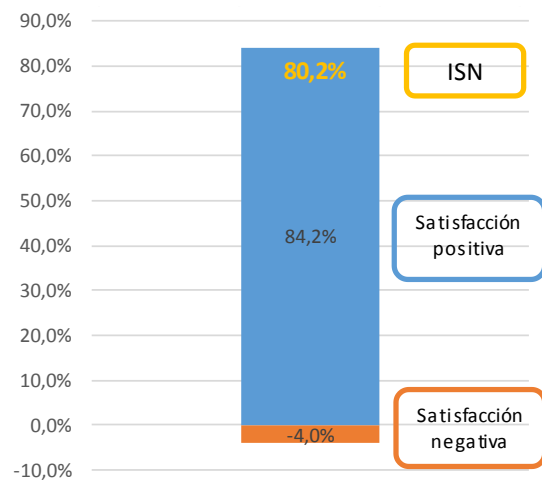
El cuestionario aplicado se compone por un total de tres dimensiones, las que se construyen de sub dimensiones y a su vez de variables, que permiten evaluar los distintos elementos y etapas del programa. Las dimensiones y sub dimensiones se detallan a continuación:

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:

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

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.



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

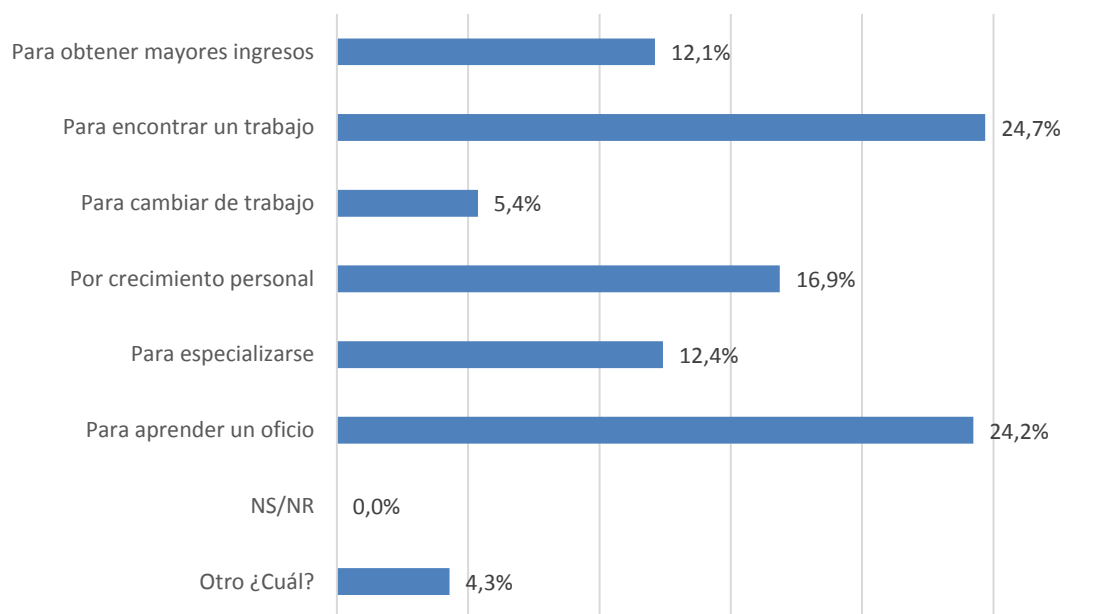
## 2. Resultados

### 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 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 24,7% del total de respuestas, seguido de *“Para aprender un oficio”* con un 24,2% y en tercer lugar *“Por crecimiento personal”* con un 16,9%.

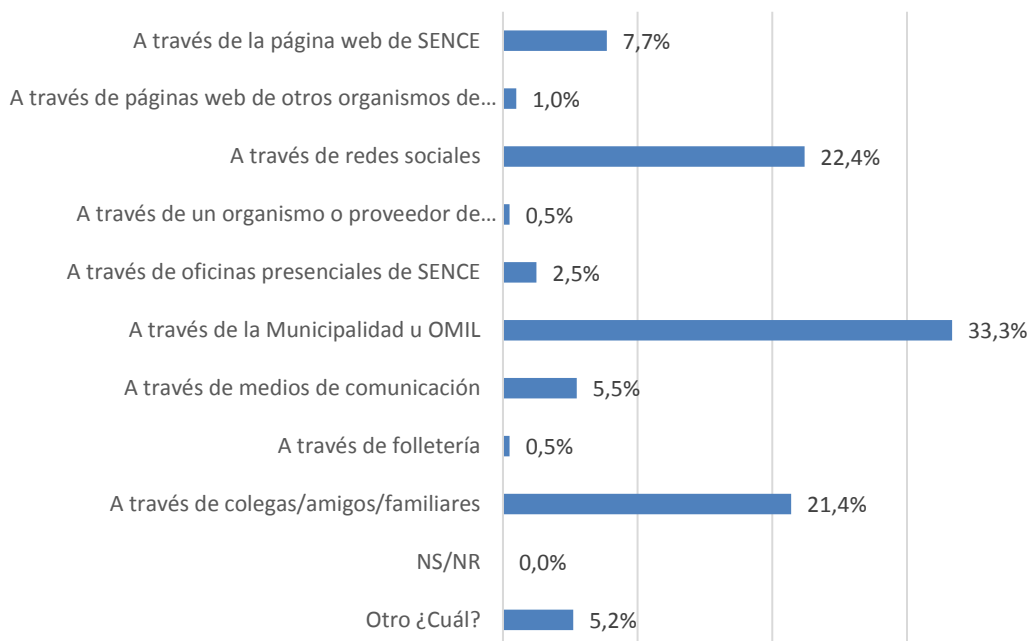
GRÁFICO N°1: ¿POR QUÉ RAZÓN USTED DECIDIÓ INGRESAR AL PROGRAMA?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa **Fórmate Para el Trabajo** línea sectorial año 2019.

Respecto de los canales de comunicación o medios por los cuáles se informaron de la existencia del programa, se identifica que un 33,3% de los usuarios señala que se enteraron a través de la Municipalidad u OMIL, seguido de un 22,4% que supieron por redes sociales. 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 38,6% de los usuarios que manifiestan haberse informado del programa por esas vías.

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

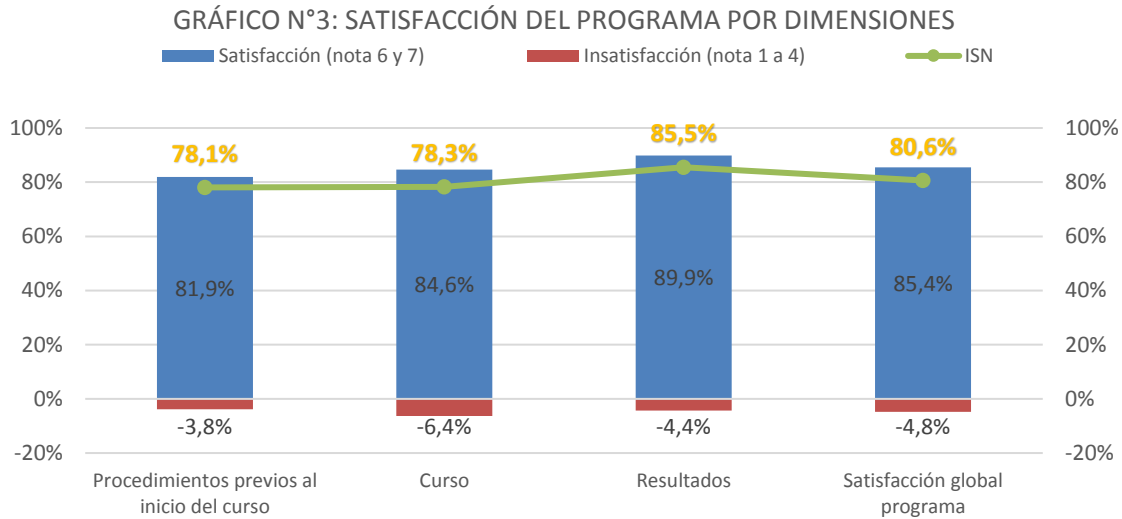


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa **Fórmate Para el Trabajo** línea sectorial año 2019.

## 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 80,6%, considerado como positivo, al igual que las tres dimensiones evaluadas. La dimensión mejor evaluada corresponde a *“resultados”* con un ISN de 85,5%, seguida de *“curso”* con un 78,3% y *“procedimientos previos al inicio del curso”* con un 78,1% (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 **Fórmate Para el Trabajo** línea sectorial año 2019.

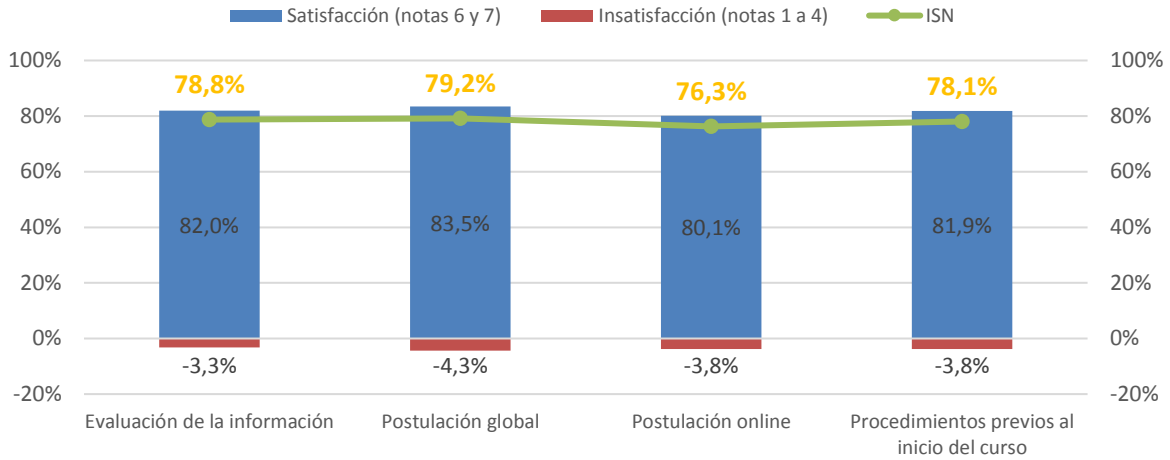
### 2.3 Evaluación dimensión “Procedimientos previos al inicio del curso”

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 78,1% correspondiente a un nivel positivo. Al observar las evaluaciones recibidas para cada sub dimensión, la que presenta un ISN más bajo corresponde a “*postulación online*” con un 76,3%, seguido de “*evaluación de la información*” con un 78,8%, que corresponden a calificaciones positivas. En cuanto a la “*postulación global*” esta corresponde a la sub dimensión mejor evaluada de los procedimientos previos al inicio del curso, llegando a un ISN de 79,2%, que también corresponde a una calificación positiva.



GRÁFICO N°4: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO"

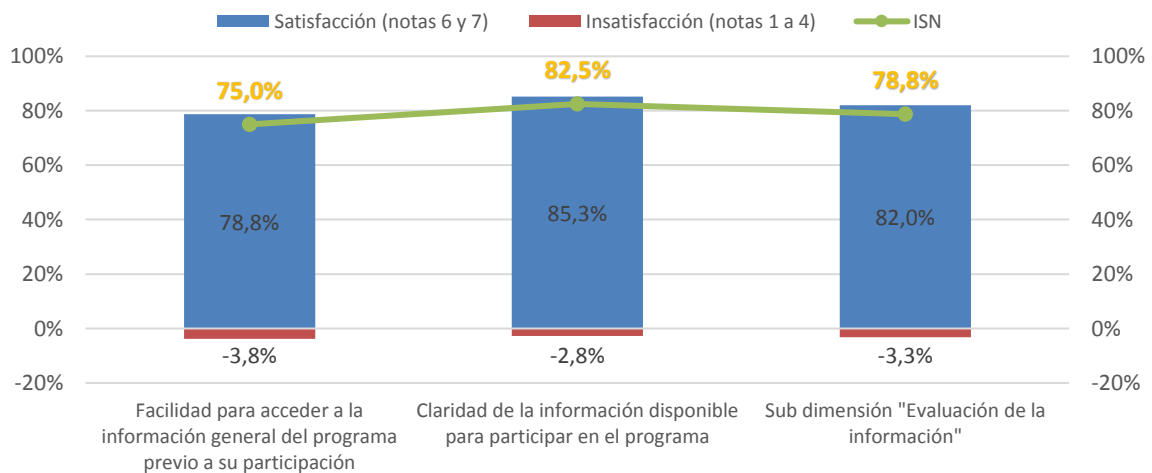


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa **Fórmate Para el Trabajo** línea sectorial año 2019.

Considerando los niveles de satisfacción presentados por las sub dimensiones que tienen relación con la información y el proceso de postulación en general, 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 primera de ellas obtiene un nivel de satisfacción regular, con un ISN de 75,0%, mientras que *“claridad de la información disponible”* obtiene un ISN positivo de 82,5%.

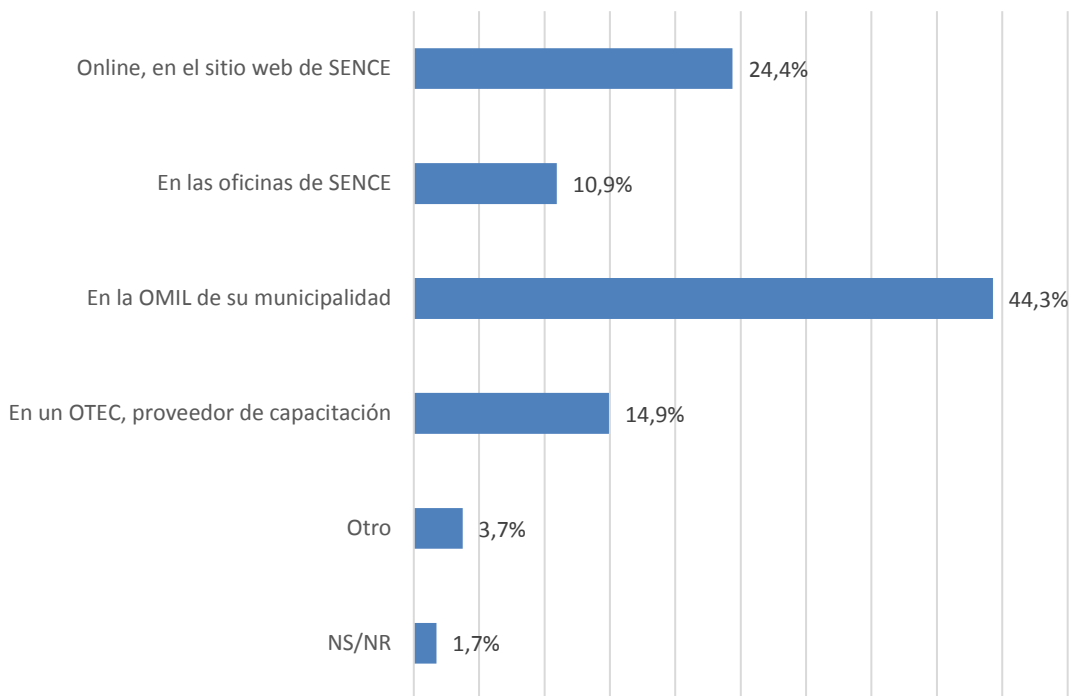
GRÁFICO N°5: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa **Fórmate Para el Trabajo** línea sectorial año 2019.

Previo a analizar las variables que determinan el nivel de satisfacción 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 44,3% postuló de manera presencial en una OMIL, y la segunda opción con mayor proporción de usuarios fue postulación online en el sitio web de SENCE con un 24,4%. Es importante resaltar que si se agrupan todas las alternativas presenciales de postulación se obtiene que un 70,1% de los usuarios declaran haber postulado de ese modo. En cuanto a los usuarios que postularon directamente por la página web, estos corresponden a un total de un 24,4%, siendo esta proporción de usuarios quienes presentan un nivel de satisfacción positivo con el proceso de postulación online.

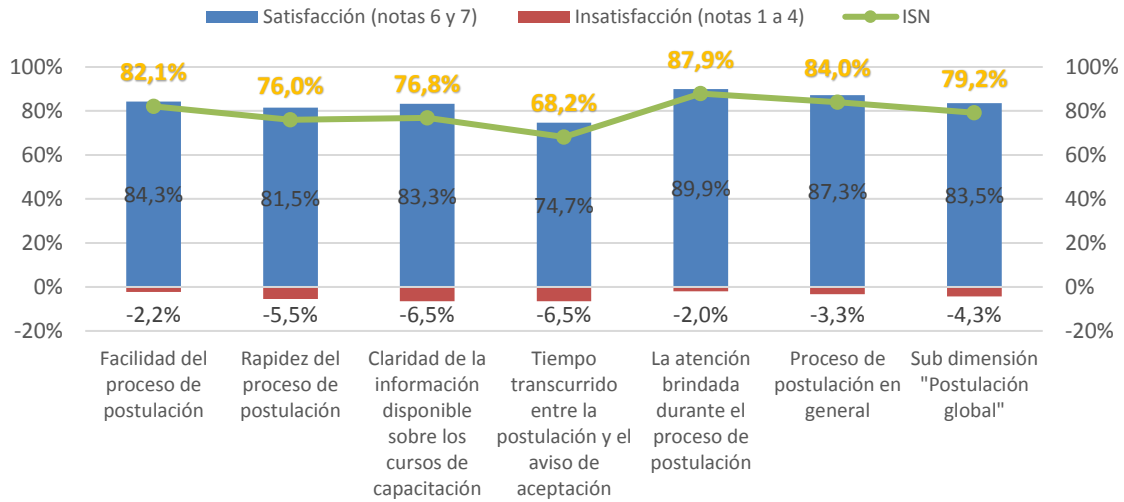
GRÁFICO N°6: ¿DE QUÉ FORMA POSTULÓ AL PROGRAMA DE SENCE?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa **Fórmate Para el Trabajo** línea sectorial año 2019.

La sub dimensión “*postulación global*” presenta un ISN positivo equivalente a 79,2%, las variables con mayor nivel de satisfacción corresponden a “*facilidad del proceso de postulación*”, con un ISN de 82,1%, y “*la atención brindada durante el proceso de postulación*”, con un ISN de 87,9%, ambos positivos. Mientras que la variable que obtiene una menor evaluación es “*tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación*” con un 68,2%.

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

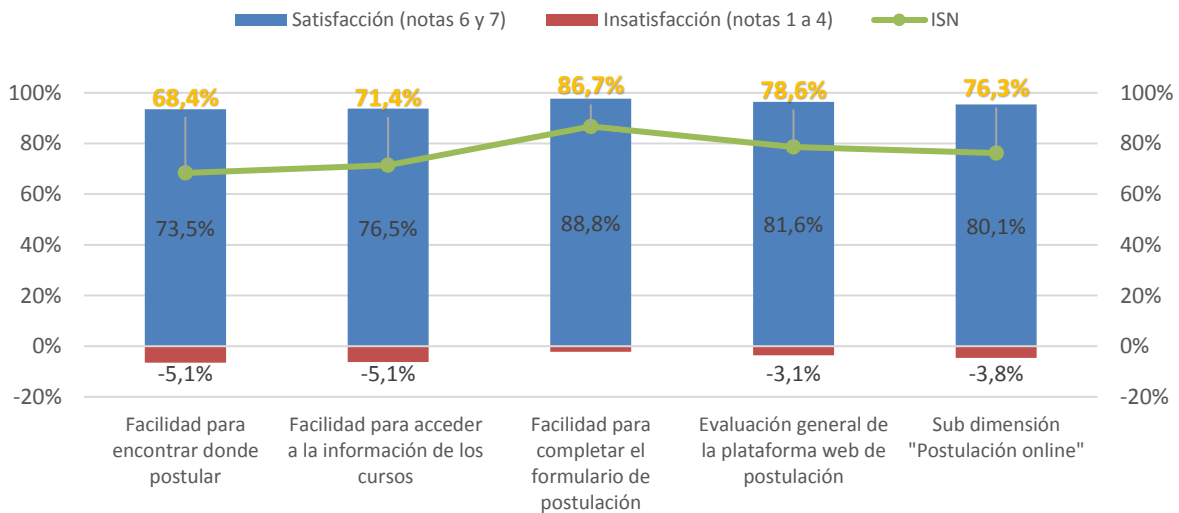


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa **Fórmate Para el Trabajo** línea sectorial año 2019.

En cuanto a la evaluación que recibe la sub dimensión *"postulación online"*, dos de las variables que componen esa categoría presentan un ISN positivo, correspondiente a los aspectos: *"facilidad para completar el formulario de evaluación"* y *"evaluación general de la plataforma web"*, con un ISN de 86,7% y 78,6% respectivamente. En este punto es importante mencionar que los usuarios que postulan vía online son quienes evalúan esa sub dimensión.

Las variables de esta dimensión que no alcanzan un nivel de satisfacción positivo corresponden a *"facilidad para encontrar donde postular"* y *"facilidad para acceder a la información de los cursos"*, las que obtienen ISN de 68,4% y 71,4% respectivamente, lo que equivale a una evaluación regular.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa **Fórmate Para el Trabajo** línea sectorial 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 71,9% de los usuarios señalan que contaban con información clara y precisa sobre la duración y horarios del curso, dando como resultado que casi 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 67,2% declara que sí (ver gráfico n°9 y n°10).

En cuanto a los días y horas en las cuales se realizaba el curso, un 83% declara que las clases se desarrollaban en un total de 5 días a la semana. Un 39% señala que la duración diaria era de 5 horas, y un 37% de 4 horas (ver tablas n°5 y n°6). Al consultarles a los encuestados si consideraron adecuada la duración del curso, un 75,1% responde afirmativamente, y un 24,1% que no, donde las razones de esa negativa se deben en un 70,1% a que la duración de los cursos era muy corta para lo que en realidad se requería.

Respecto de la satisfacción con los horarios del curso, un 85,3% de los usuarios se declaran satisfechos, y un 3,5% insatisfechos, obteniendo un ISN igual a 81,8%, considerado positivo.

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

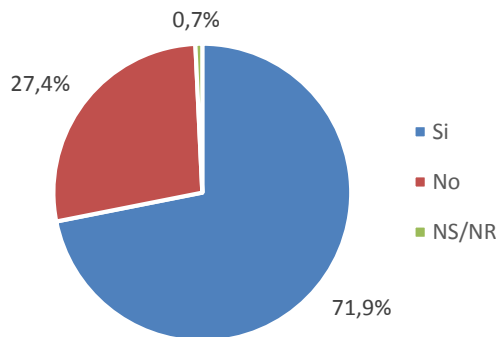
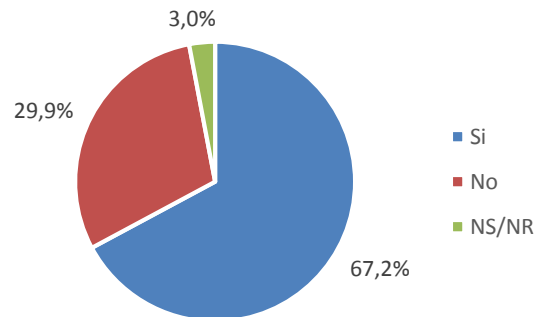


GRÁFICO N°10: AL INICIAR EL CURSO, ¿REALIZÓ ALGUNA ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN O DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE CONOCIMIENTO O CAPACIDADES?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa **Fórmate Para el Trabajo** línea sectorial año 2019.

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

Días	Usuarios	Porcentaje
1	2	0%
2	2	0%
3	27	7%
4	6	1%
5	335	83%
6	23	6%
7	2	0%
NS/NR	5	1%
<b>TOTAL</b>	<b>402</b>	<b>100%</b>
<b>Promedio</b>	<b>5 días</b>	

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

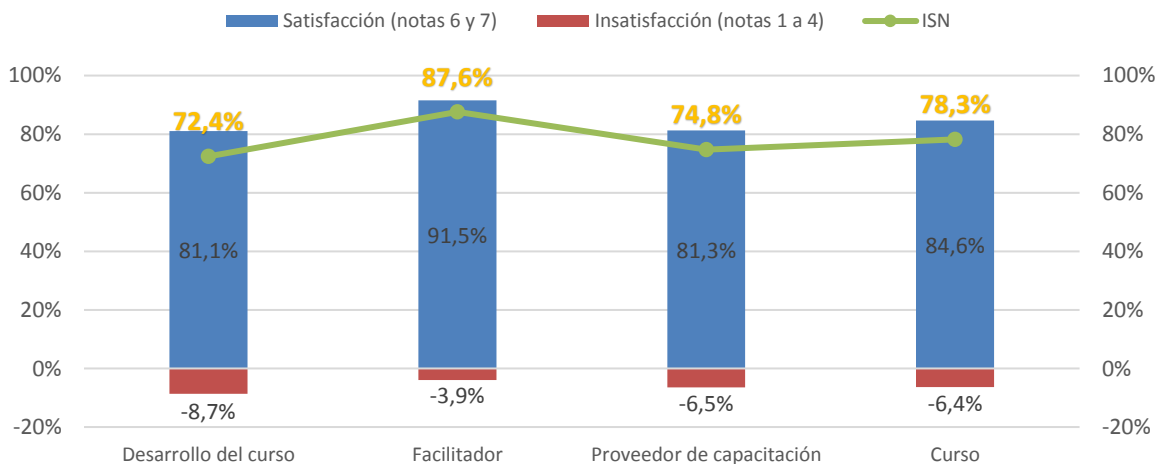
Horas diarias	Usuarios	Porcentaje
1	-	0%
2	3	1%
3	14	3%
4	148	37%
5	156	39%
6	29	7%
7	5	1%
8	18	4%
9	5	1%
10	1	0%
Más de 10	2	0%
NS/NR	21	5%
<b>TOTAL</b>	<b>402</b>	<b>100%</b>
<b>Promedio</b>	<b>5 horas</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa **Fórmate Para el Trabajo** línea sectorial año 2019.

### Evaluación dimensión "curso"

El ISN global de esta dimensión corresponde a un 78,3%, considerado como positivo, siendo la segunda dimensión del programa que presenta la evaluación más alta. El nivel de satisfacción positivo de esta dimensión se explica en gran parte por la buena evaluación recibida en la sub dimensión "facilitador", con un ISN de 87,6%. Mientras que las sub dimensiones que no alcanzan la evaluación positiva corresponden a "desarrollo del curso" y "proveedor de capacitación", obteniendo ISN de 72,4% y 74,8% respectivamente, lo que equivale a una satisfacción regular (ver gráfico n°11).

**GRÁFICO N°11: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "CURSO"**



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa **Fórmate Para el Trabajo** línea sectorial año 2019.

Al indagar en cada sub dimensión, partiendo por “desarrollo del curso”, se observa que, del total de las doce variables evaluadas, seis obtienen un ISN positivo, donde la mejor evaluada corresponde a “la ubicación del lugar de capacitación, referido a la facilidad de acceso”, con un ISN de 80,8%. Por el contrario, la variable que obtiene el nivel más bajo de satisfacción es “equipamiento para las actividades prácticas pertinente al curso”, que obtiene un ISN de 60,4%, clasificado en un nivel de satisfacción negativo, siendo de esta forma uno de los aspectos peor evaluados en este programa. Otras variables que presentan índices de satisfacción neta regular, pero de baja calificación en la sub dimensión “desarrollo del curso”, corresponden a: “la infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.”, “cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos” y “estado del equipamiento”.

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, referido a la facilidad de acceso	80,8%	-4,7%	85,6%
La infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.	61,2%	-11,7%	72,9%
Orden y aseo de la sala de clases y de las instalaciones en general	73,1%	-8,5%	81,6%
Equipamiento para las actividades prácticas pertinente al curso	60,4%	-12,9%	73,4%
Cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos	61,6%	-11,7%	73,3%
Estado del equipamiento	69,1%	-9,0%	78,1%
Personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso, distinto al facilitador	72,0%	-8,5%	80,6%
La forma de enseñar, como por ejemplo: los tiempos dedicados a explicar la materia, las actividades prácticas, etc.	79,8%	-7,0%	86,8%
El material de apoyo para el aprendizaje, como presentaciones, textos, guías de apoyo, etc.	76,8%	-8,0%	84,8%
Cumplimiento de fechas y horarios	77,0%	-8,8%	85,8%
El cumplimiento de todas las actividades programadas	78,8%	-6,2%	85,0%
Evaluación al finalizar el curso	78,1%	-7,1%	85,2%
<b>Sub dimensión "Desarrollo del curso"</b>	<b>72,4%</b>	<b>-8,7%</b>	<b>81,1%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fómrate Para el Trabajo línea sectorial 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 87,6%, considerado como positivo. La mayor parte de las variables que componen esta sub dimensión presentan niveles de satisfacción positivos, a excepción de dos variables que presenta satisfacción excelente, correspondiente a “cumplió con horarios establecidos de inicio y fin del curso” con un 91,0% y “Mostró buena disposición para responder preguntas y dudas” con un 93,0%.

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	91,0%	-2,3%	93,3%
Cumplió fechas y plazos para las actividades	89,5%	-2,7%	92,3%
Dio a conocer los objetivos del curso	90,0%	-3,5%	93,5%
Expuso la materia de forma clara y comprensible	87,5%	-3,5%	91,0%
Posee un alto nivel de conocimiento y habilidades respecto de lo que enseña	88,3%	-3,2%	91,5%
Mostró buena disposición para responder preguntas y dudas	93,0%	-2,3%	95,3%
Capacidad para motivar a los alumnos	87,5%	-4,3%	91,8%
Entregó información respecto a cómo usted sería evaluado	85,4%	-4,3%	89,7%
Entregó oportunamente los resultados de las evaluaciones	81,8%	-6,9%	88,7%
Entregó justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones	82,0%	-6,2%	88,1%
<b>Sub dimensión "Facilitador"</b>	<b>87,6%</b>	<b>-3,9%</b>	<b>91,5%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa **Fórmate Para el Trabajo** línea sectorial año 2019.

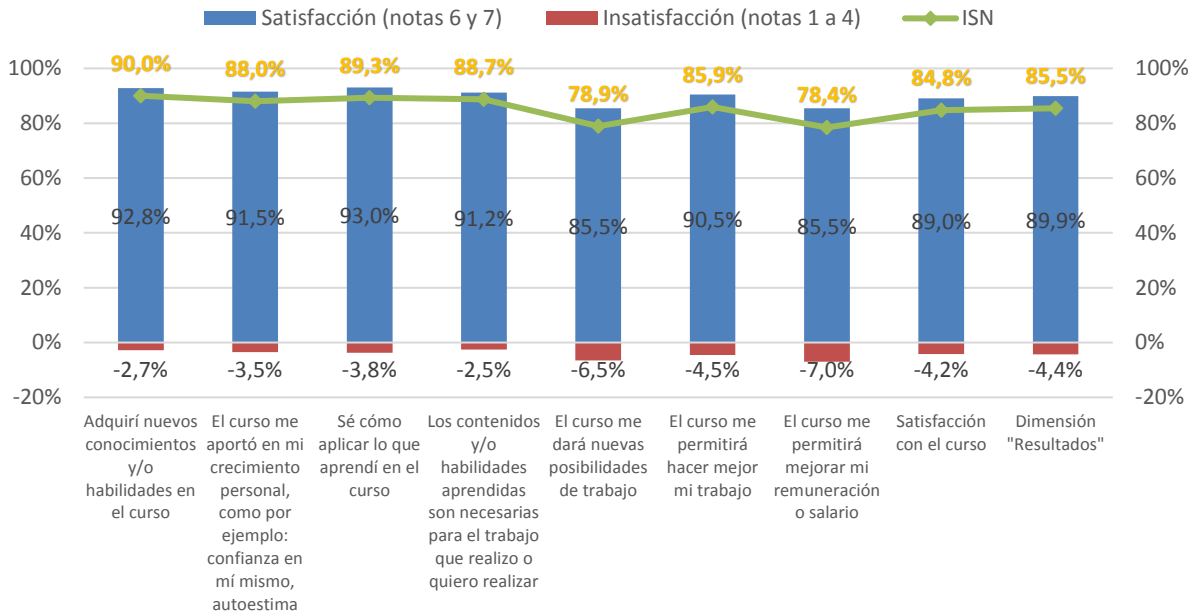
La última sub dimensión analizada, en la dimensión "curso", tiene que ver con el "proveedor de capacitación", en este caso solo se les pide a los usuarios evaluar de manera general al proveedor, obteniendo de ese modo un ISN de un 74,8% considerado regular.

## 2.5 Evaluación dimensión "Resultados"

La última dimensión analizada en este reporte es "Resultados", que engloba la percepción de los usuarios en cuanto a la utilidad del curso para el empleo y la percepción del aprendizaje que obtuvieron posterior al curso. Esta dimensión presenta un ISN igual a 85,5%, considerado como positivo y siendo el aspecto, a nivel de dimensiones, mejor evaluado del programa.

Respecto de las sub dimensiones que se evalúan para obtener la satisfacción de esta dimensión, se observa que las ocho presentan índices de satisfacción de nivel positivo, donde las evaluaciones más bajas corresponden a "el curso me permitirá mejorar mi remuneración o salario" y "satisfacción general con el curso" con ISN de 78,9% y 78,4% respectivamente.

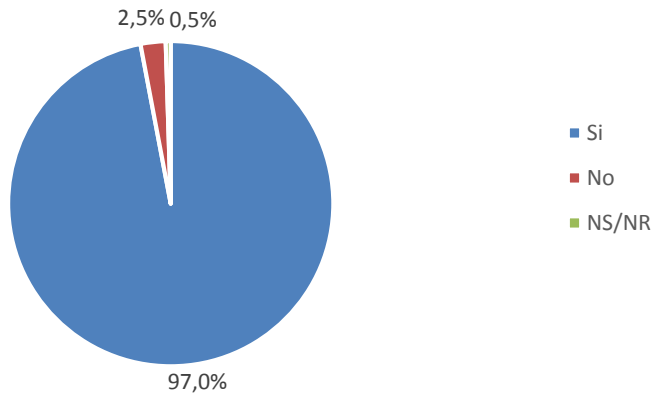
GRÁFICO N°12: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa **Fórmate Para el Trabajo** línea sectorial año 2019.

Por último, al consultarle a los usuarios si recomendarían el programa a otras personas, un 97,0% 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 **Fórmate Para el Trabajo** línea sectorial año 2019.



### 3. Anexos

Cuestionario de satisfacción de usuarios **Fórmate Para el Trabajo** línea sectorial:

Introducción	Buenos días/tardes,	Sí
	<b>¿Hablo con (Nombre de encuestado)?</b>	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 Fórmate Para el Trabajo de SENCE durante el año 2019.</i>	Sí
	<b>¿Me podría confirmar que participó y terminó el curso de capacitación?</b>	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
	<b>¿Me podría contestar algunas preguntas?</b>	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:**

<b>Indicador</b>	<p><b>[PREG_01]</b> ¿Por qué razón usted decidió ingresar al programa Capacitación en Oficios?</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	

<b>Indicador</b>	<p><b>[PREG_02]</b> ¿Cómo se enteró de la existencia del programa Capacitación en Oficios?</p> <p><i>(Nota: NO leer las alternativas. En caso de 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	
	c. A través de redes sociales	
	<i>(Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que se considerarán como redes sociales: Facebook, Twitter, etc.)</i>	
	d. A través de un organismo o proveedor de capacitación	
<i>(Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que se considerarán proveedores de capacitación a: OTEC, Liceos TP, Fundación, entre otros)</i>		
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	

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_03]</b> 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	<b>[PREG_03_01]</b> 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	<b>[PREG_03_02]</b> 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**

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_04]</b> ¿De qué forma postuló al programa de SENCE?		
Medio de postulación	a.	Online, en el sitio web de SENCE	
	b.	En las oficinas de SENCE	
	c.	En la OMIL de su municipalidad	
	d.	En un OTEC, proveedor de capacitación	
	e.	Otra	
	f.	NS/NR	

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_05]</b> 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	<b>[PREG_05_01]</b> Facilidad del proceso de postulación	Nota de 1 a 7	NS/NR
Rapidez proceso de postulación	<b>[PREG_05_02]</b> 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	<b>[PREG_05_03]</b> Claridad de la información disponible sobre los cursos de capacitación	Nota de 1 a 7	NS/NR
Tiempo entre postulación y aceptación	<b>[PREG_05_04]</b> Tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación	Nota de 1 a 7	NS/NR
Atención de SENCE	<b>[PREG_05_05]</b> La atención brindada durante el proceso de postulación	Nota de 1 a 7	NS/NR
Proceso de postulación en general	<b>[PREG_05_06]</b> Proceso de postulación en general	Nota de 1 a 7	NS/NR

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

**3. Aspectos previos al inicio del curso**

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

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_08]</b> 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

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_09]</b> 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	<b>[PREG_09_01]</b> La ubicación del lugar de capacitación, referido a la facilidad de acceso	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_09_02]</b> La infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_09_03]</b> 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	<b>[PREG_09_04]</b> 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
	<b>[PREG_09_05]</b> Cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_09_06]</b> Estado del equipamiento <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>	Nota de 1 a 7	NS/NR
Apoyo administrativo durante el desarrollo del curso	<b>[PREG_09_07]</b> Personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso, distinto al facilitador	Nota de 1 a 7	NS/NR
Metodología de enseñanza	<b>[PREG_09_08]</b> 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)	<b>[PREG_09_09]</b> 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	<b>[PREG_09_10]</b> Cumplimiento de fechas y horarios	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_09_11]</b> El cumplimiento de todas las actividades programadas	Nota de 1 a 7	NS/NR

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_10]</b> 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?		
Evaluaciones: pertinencia	<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

**5. Horarios y duración del curso**

<b>Indicador</b>		<i>Listado desplegable de 1 a 7 días</i>
	<b>[PREG_11]</b> ¿Cuántos días a la semana se desarrollaba el curso?	NS/NR
		<i>Listado desplegable de 1 a 12 horas</i>
	<b>[PREG_12]</b> ¿Y cuál fue el número de horas diarias?	NS/NR
		Nota de 1 a 7
Contenidos versus tiempo	<b>[PREG_13]</b> 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	NS/NR
		Sí <b>Pasa a [PREG_16]</b>
	<b>[PREG_14]</b> ¿Considera que la duración total del curso fue adecuada?	No <b>Pasa a [PREG_15]</b>
		NS/NR

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_15] ¿Por qué razón le pareció poco adecuada la duración del curso?</b>		
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**

<b>Indicador</b>	<b>[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?</b>		
Puntualidad	<b>[PREG_16_01]</b> Cumplieron con horarios establecidos de inicio y fin del curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_16_02]</b> Cumplieron fechas y plazos para las actividades	Nota de 1 a 7	NS/NR
Claridad en la exposición de contenidos	<b>[PREG_16_03]</b> Dieron a conocer los objetivos del curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_16_04]</b> Expusieron la materia de forma clara y comprensible	Nota de 1 a 7	NS/NR
Manejo del tema	<b>[PREG_16_05]</b> Poseen un alto nivel de conocimiento y habilidades respecto de lo que enseñan	Nota de 1 a 7	NS/NR
Disposición a responder preguntas	<b>[PREG_16_06]</b> Mostraron buena disposición para responder preguntas y dudas	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_16_07]</b> 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**

<b>Indicador</b>	[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**

<b>Indicador</b>	[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
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	[PREG_18_05] El curso me dará nuevas posibilidades de trabajo	Nota de 1 a 7	NS/NR

**Encuesta de satisfacción programa Fórmate Para el Trabajo línea sectorial año 2019**

Julio de 2020

situación laboral (acceso o calidad de empleo)	[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.***