

Este reporte de resultados tiene como objetivo presentar los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios egresados del programa Reinvéntate 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 26 de noviembre del año 2019, para finalizar el 16 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 usuarios aprobados del programa en su versión año 2019 alcanza a 809 personas, esto de acuerdo a la fuente de información utilizada correspondiente a la base de datos administrativa del programa.

Del universo antes señalado, 631 usuarios forman parte del marco muestral, es decir que corresponden a personas potencialmente contactables.

TABLA N°1: UNIVERSO Y MARCO MUESTRAL PROGRAMA REINVÉNTATE AÑO 2019.

ESTADO DE ENCUESTAS	USUARIOS
Universo	809
Marco muestral	631

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 629 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 REINVÉNTATE AÑO 2019.**

ESTADO DE ENCUESTAS	USUARIOS
<b>Marco utilizado</b>	<b>629</b>
Finalizadas (F)	384
Parciales (P)	14
Rechazadas (R)	16
No contactadas (NC)	99
No cumple criterio <sup>1</sup> (NCC)	59
No ubicable (NU)	57

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 REINVÉNTATE AÑO 2019.**

INDICADOR	%
Tasa de respuesta	61,0%
Tasa de contacto	63,6%
Tasa de cooperación	92,8%
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.

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

---

<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 631 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 239 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 384 usuarios y presentó un error de 3,1% 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 REINVÉNTATE AÑO 2019.**

REGIÓN	MARCO MUESTRAL	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA
I región de Tarapacá	23	9	11
II región de Antofagasta	8	3	2
III región de Atacama	17	6	8
IV región de Coquimbo	13	5	8
V región de Valparaíso	77	29	49
VI región de O'Higgins	33	13	21
VII región del Maule	36	14	28
VIII región del Biobío	14	5	8
IX región de la Araucanía	11	4	9
X región de Los Lagos	21	8	8
XI región de Aysén	11	4	7
XII región de Magallanes	-	-	-
XIII región Metropolitana	276	105	163
XIV región de Los Ríos	10	4	8
XV región de Arica y Parinacota	28	11	22
XV región del Ñuble	53	20	32
<b>Total</b>	<b>631</b>	<b>239</b>	<b>384</b>

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

### 1.4. 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.

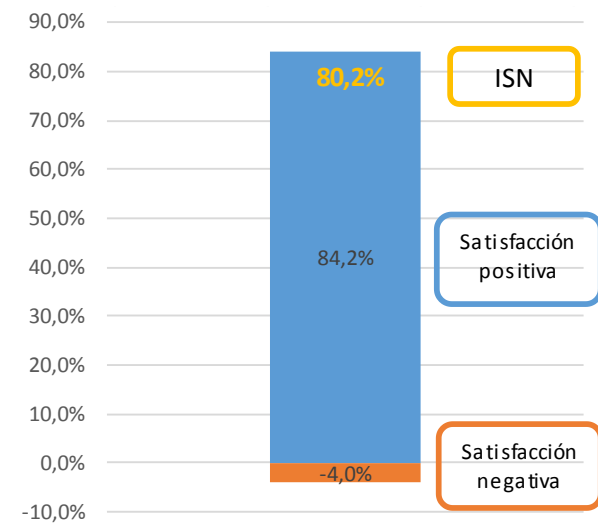
Las preguntas que permitieron medir la satisfacción en cada uno de los aspectos evaluados son de tipo escalar, es decir, donde las unidades de medición van de 1 a 7, donde la nota 1 representa el mayor nivel de insatisfacción y la nota 7 completa satisfacción. La metodología utilizada en este caso para 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.

## Encuesta de satisfacción programa Reinvéntate año 2019

Mayo 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
<b>91%-100%</b>	<b>Excelente</b>
<b>76%-90%</b>	<b>Positiva</b>
<b>61%-75%</b>	<b>Regular</b>
<b>51%-60%</b>	<b>Negativa</b>
<b>-100%-50%</b>	<b>Muy negativa</b>

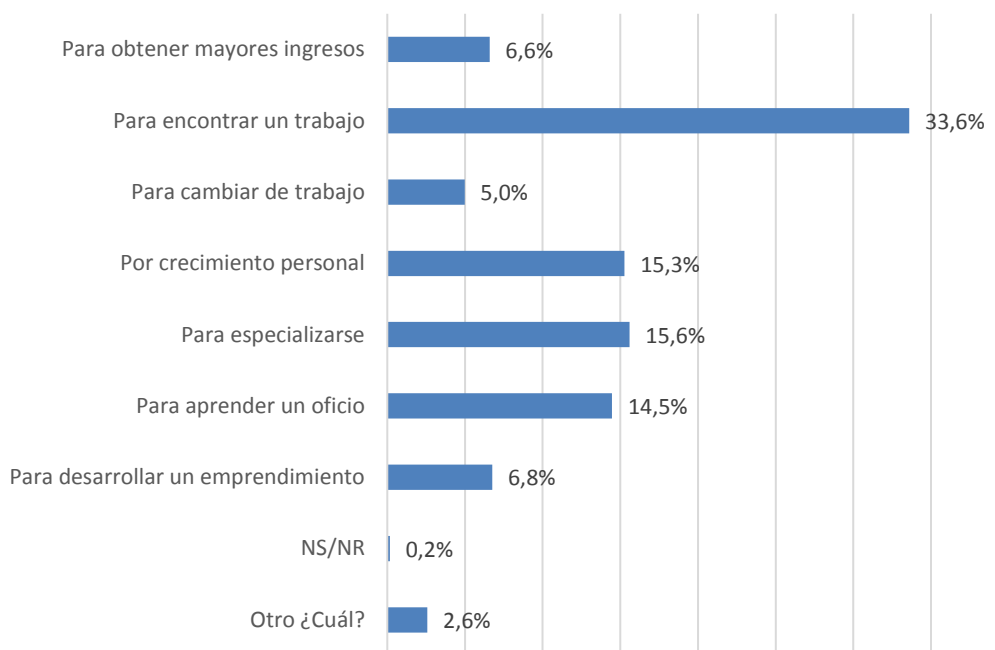
## 2. Resultados

### 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 33,6% del total de respuestas, seguido de “Para especializarse” con un 15,6%, y “Por crecimiento personal” con un 15,3%.

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

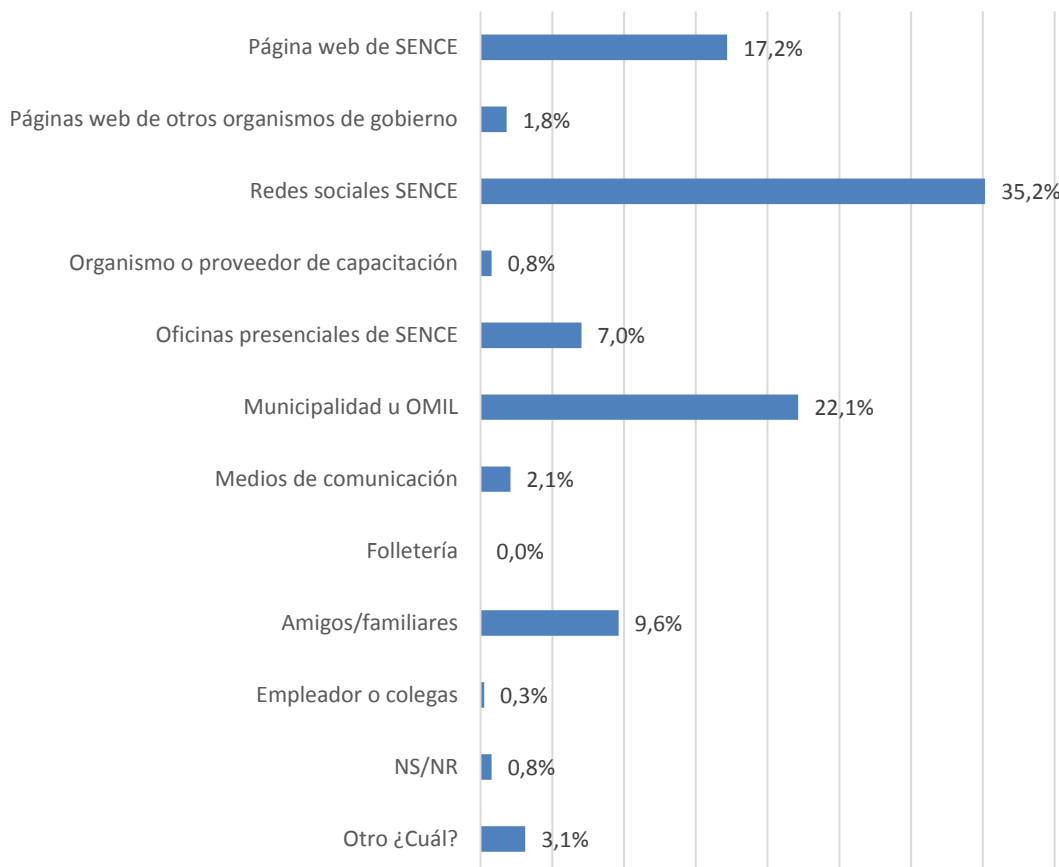


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Reinvéntate año 2019.

Respecto de los canales de comunicación o medios por los cuáles se informaron de la existencia del programa, se observa que un 35,2% de los usuarios señala que se enteraron a través de las redes sociales, seguido de municipalidad u OMIL con un 22,1% y la página web de SENCE con un 17,2%. Mientras que un 9,6% se enteraron del programa por medio de amigos/familiares.

En cuanto a los mecanismos de difusión que SENCE utiliza de manera directa, correspondiente a página web, oficinas presenciales, redes sociales, medios de comunicación y folletería, en total agrupan a un 61,5% de los usuarios.

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



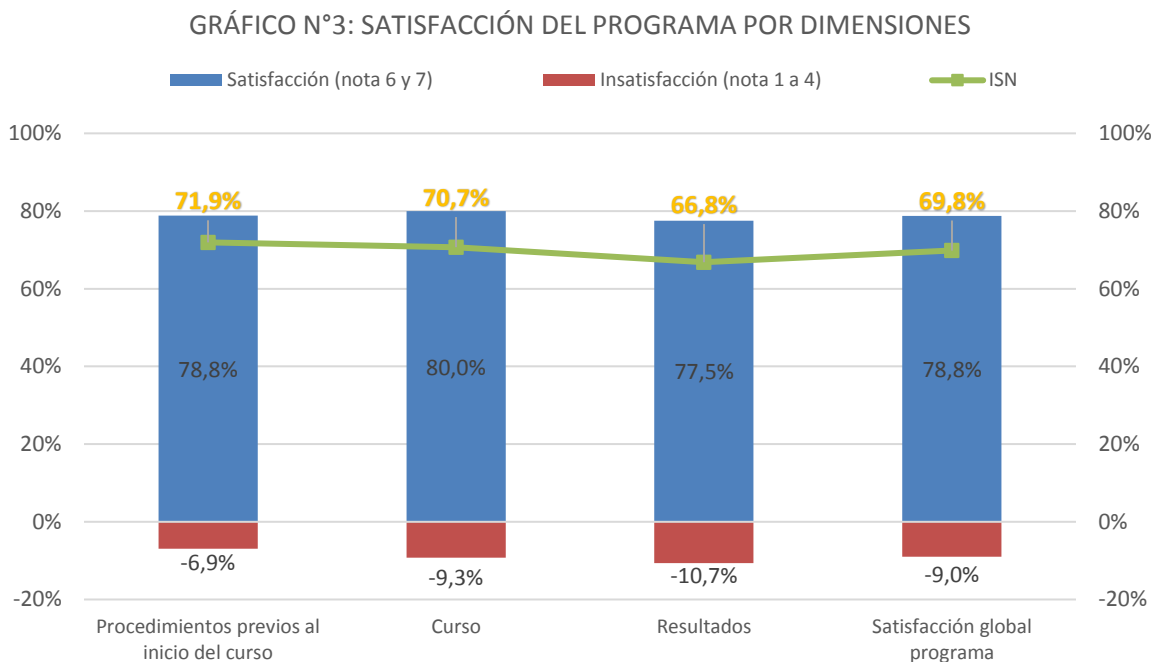
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Reinventate año 2019.

## 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 69,8%, considerado como regular.

Todas las dimensiones evaluadas presentan un nivel de satisfacción regular, donde la mejor evaluada corresponde a “*procedimientos previos al inicio del curso*” con un ISN de 71,9%, seguida de la dimensión “*curso*” 70,7%. Mientras que la dimensión con peor evaluación corresponde a

“resultados” con ISN de 66,8% (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.



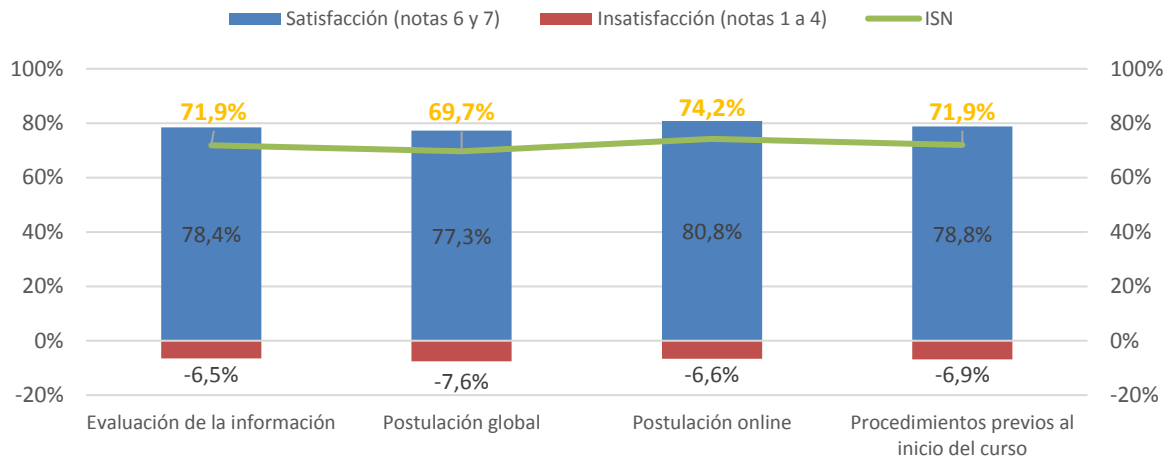
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Reinventate año 2019.

### 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 71,9% correspondiente a un nivel regular. Al observar las evaluaciones recibidas para cada sub dimensión, el que presenta un ISN más alto corresponde a “postulación online”, con un 74,2% considerado regular. Luego, la “evaluación de la información” también alcanza ISN regular de 71,9%, y la “postulación global” alcanza la menor satisfacción con un 69,7%.



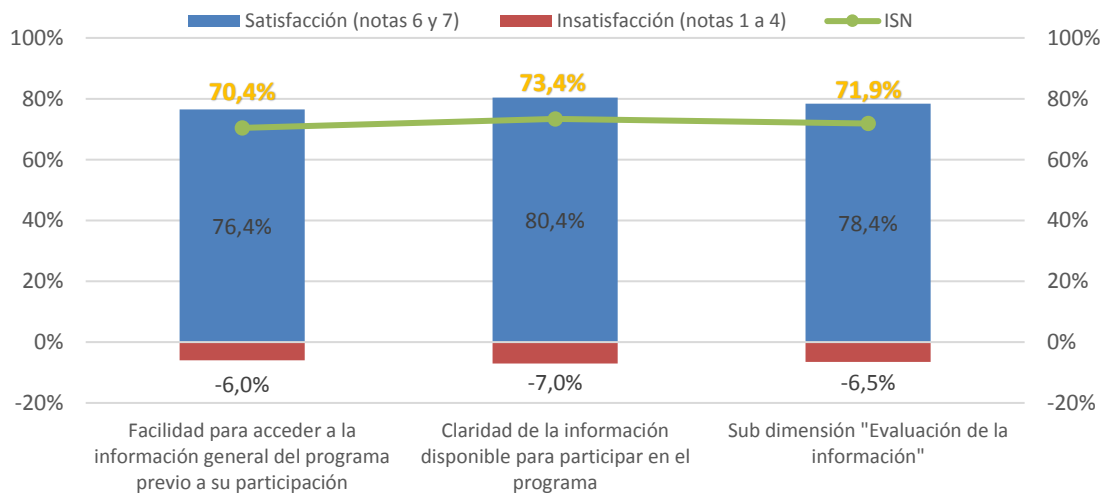
GRÁFICO N°4: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO"



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

La sub dimensión que tiene relación con la información disponible del programa alcanza un nivel positivo con un ISN de un 71,9%. 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 variable obtiene un nivel de satisfacción regular, con un ISN de 70,4%, mientras que la segunda variable obtiene un ISN de 73,4%, también considerado regular.

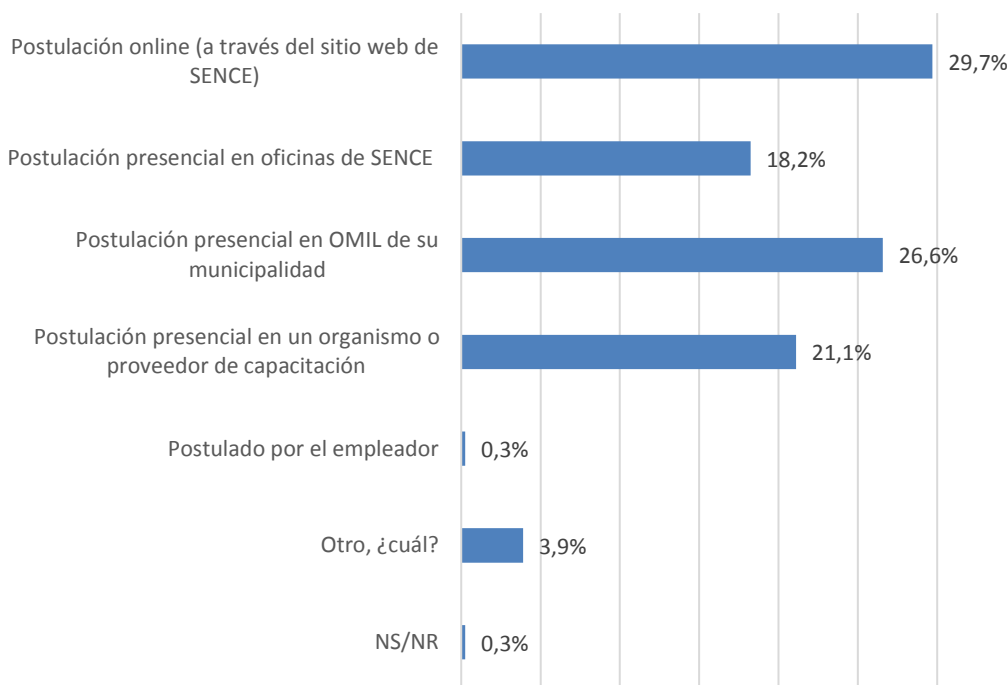
GRÁFICO N°5: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Reinvéntate 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 29,7% postuló de directamente de manera online, seguido de un 26,6% que lo hizo de manera presencial en la OMIL de su municipalidad y un 21,1% que lo hizo de manera presencial en un organismo o proveedor de capacitación. Es importante resaltar que si se agrupan todas las alternativas presenciales de postulación se obtiene que un 65,9% de los usuarios declaran haber postulado de ese modo.

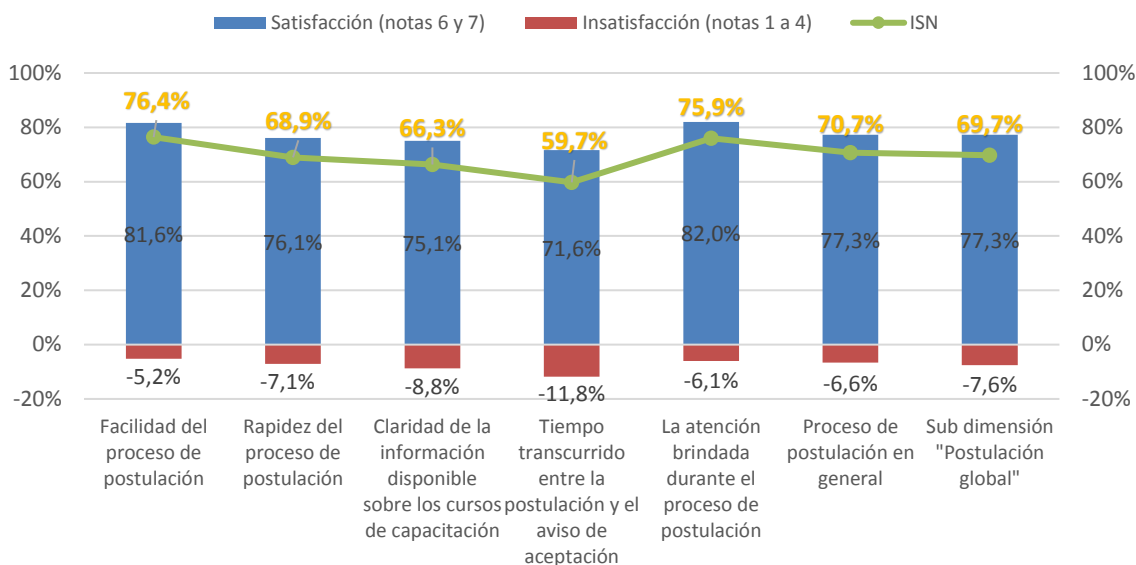
GRÁFICO N°6: ¿DE QUÉ FORMA POSTULÓ AL PROGRAMA DE SENCE?



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

La sub dimensión “*postulación global*” presenta un ISN regular equivalente a 69,7%, donde la mayor parte de las variables analizadas son evaluadas de forma regular. Destacan algunas variables evaluadas de forma positiva: “*facilidad del proceso de postulación*” y “*la atención brindada durante el proceso de postulación*”.

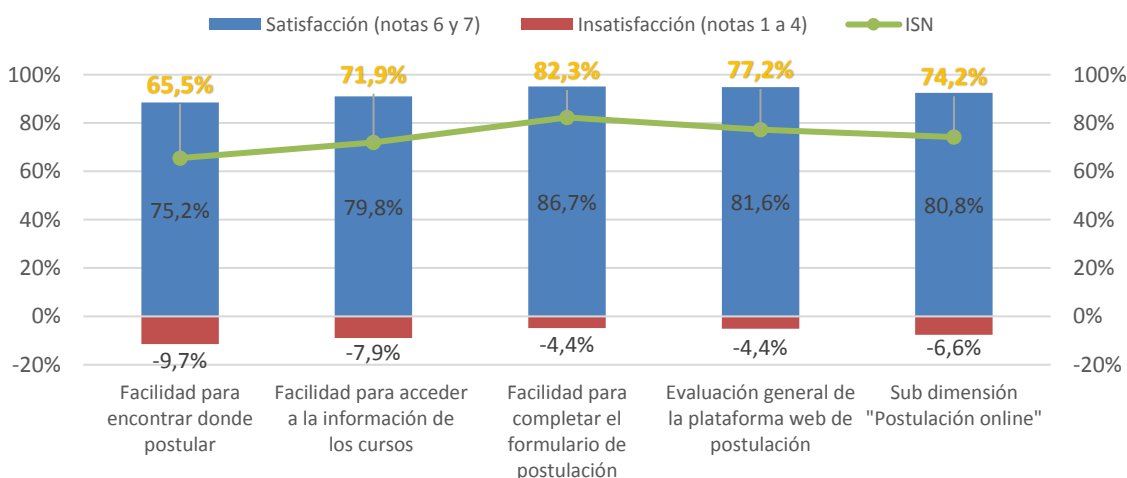
GRÁFICO N°7: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "POSTULACIÓN GLOBAL"



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

En cuanto a la evaluación que recibe la sub dimensión “*postulación online*”, la que presenta un ISN regular, dos aspectos presentan ISN de nivel regular correspondiente a: “*facilidad para encontrar donde postular*” con un 65,5%, siendo la peor evaluada; y “*facilidad para acceder a la información de los cursos*” con un 71,9%. Mientras que las otras dos variables obtienen satisfacción positiva, correspondientes a “*facilidad para completar el formulario de evaluación*” y “*evaluación general de la plataforma web de postulación*”, que alcanzan ISN de 82,3% y 77,2% respectivamente. En este punto es importante mencionar que sólo los usuarios que postulan vía online son quienes evalúan esta sub dimensión.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Reinventate 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 70,3% de los usuarios señalan que, contaban con información clara y precisa sobre la duración y horarios del curso, dando como resultado que casi un tercio de los usuarios encuestados no tenía esa información clara. Respecto a si los usuarios pasaron por un proceso de evaluación o diagnóstico previo al desarrollo del curso, un 53,4% declara que sí (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?

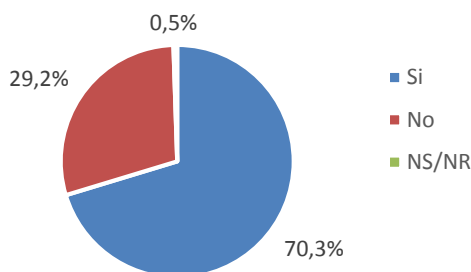
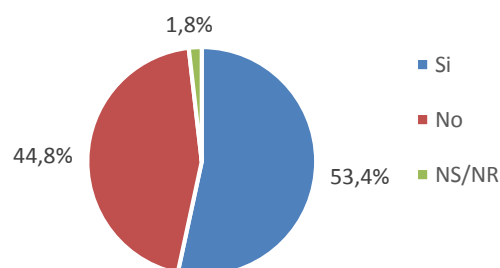


GRÁFICO N°10: AL INICIAR EL CURSO, ¿REALIZÓ ALGUNA ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN O DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE CONOCIMIENTO O CAPACIDADES?



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

En cuanto a los días y horas en la cual se realizaba el curso, un 83,3% declara que las clases se desarrollaban en un total de 5 días a la semana. Un 46,6% señala que la duración diaria era de 5 horas, un 29,4% de 4 horas y un 11,7% de 6 horas (ver tablas n°6 y n°7). Al consultarles a los encuestados si consideraron adecuada la duración del curso, un 66,4% responde afirmativamente, y un 33,1% que no, donde las razones de esa negativa se deben en un 76,4% a que la duración de los cursos era muy corta.

Respecto de la satisfacción con los horarios del curso, un 87,5% de los usuarios se declaran satisfechos, y un 5,7% insatisfechos, obteniendo un ISN igual a 81,7%, considerado positivo.

## Encuesta de satisfacción programa Reinventate año 2019

Mayo de 2020

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

Días	Usuarios	Porcentaje
1	-	0,0%
2	2	0,5%
3	13	3,4%
4	20	5,2%
5	320	83,3%
6	20	5,2%
7	1	0,3%
NS/NR	8	2,1%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>
<b>Promedio</b>	<b>5 días</b>	

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

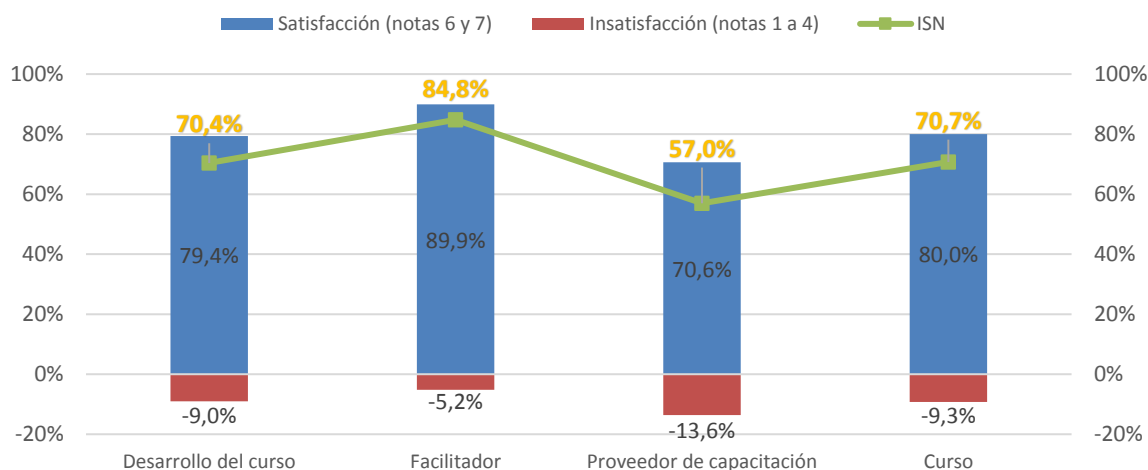
Horas diarias	Usuarios	Porcentaje
1	-	0,0%
2	4	1,0%
3	15	3,9%
4	113	29,4%
5	179	46,6%
6	45	11,7%
7	3	0,8%
8	2	0,5%
9	1	0,3%
10	-	0,0%
NS/NR	22	5,7%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>
<b>Promedio</b>	<b>5 horas</b>	

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

### Evaluación dimensión "curso"

El ISN global de esta dimensión corresponde a 70,7%, considerado como regular, siendo la segunda dimensión del programa mejor evaluada. El nivel de satisfacción regular de esta dimensión se explica en gran parte por la baja evaluación recibida en la sub dimensión "proveedor de capacitación", con un ISN de 57,0% que es considerado negativo. Las otras sub dimensiones presentan evaluación positiva en el caso de la sub dimensión "facilitador" que obtiene un ISN de 84,8% y evaluación regular en el caso de la sub dimensión "desarrollo del curso" que obtiene un ISN de 70,4%.

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



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

Al indagar en cada sub dimensión, partiendo por “desarrollo del curso”, se observa que, del total de las doce variables evaluadas, las que obtienen los niveles más bajos de satisfacción son: “equipamiento para las actividades prácticas pertinente al curso”, “estado del equipamiento” y “personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso” con ISN de 62,9%, 62,1% y 58,8% respectivamente. Las variables mejor evaluadas corresponden a “orden y aseo de la sala de clases y de las instalaciones en general” y “la forma de enseñar” que obtienen ISN de 76,8% y 79,1%, las que alcanzan niveles de satisfacción positivos. Las variables restantes que se evalúan en la sub dimensión “desarrollo del curso” presentan índices de satisfacción neta regular.

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)	74,7%	-7,0%	81,8%
La infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.	63,8%	-9,6%	73,4%
Orden y aseo de la sala de clases y de las instalaciones en general	76,8%	-5,2%	82,0%
Equipamiento para las actividades prácticas pertinente al curso (equipos, computadores, herramientas, otros)	62,9%	-11,3%	74,2%
Cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos	74,2%	-7,1%	81,3%
Estado del equipamiento (Nota: buen funcionamiento)	62,1%	-11,1%	73,2%
Personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso (distinto al facilitador)	58,8%	-15,2%	74,1%
La forma de enseñar (Por ejemplo, los tiempos dedicados a explicar la materia, las actividades prácticas, etc.)	79,1%	-7,3%	86,4%
El material de apoyo para el aprendizaje (como presentaciones, textos, guías de apoyo, etc.)	73,6%	-7,8%	81,5%
Cumplimiento de fechas y horarios	73,4%	-8,4%	81,7%
El cumplimiento de todas las actividades programadas	69,6%	-9,4%	79,1%
Evaluación al finalizar el curso	75,5%	-8,3%	83,9%
<b>Sub dimensión "Desarrollo del curso"</b>	<b>70,4%</b>	<b>-9,0%</b>	<b>79,4%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Reinvéntate 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 84,8%, considerado como positivo. La mayor parte de las variables que componen esta sub dimensión presentan niveles de satisfacción positiva, donde las variables que presentan el mayor nivel de satisfacción corresponden a “cumplimiento de horarios establecidos de inicio y fin de curso” y “mostró buena disposición para responder preguntas y dudas”, con ISN de 89,5% y 90,3% respectivamente. La variable “entregó justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones” es la única con satisfacción regular, alcanzando un ISN de 72,7%.

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	89,5%	-3,1%	92,7%
Cumplió fechas y plazos para las actividades	86,3%	-4,7%	91,0%
El facilitador o profesor dio a conocer los objetivos del curso	85,8%	-4,7%	90,6%
Expuso la materia de forma clara y comprensible	86,1%	-5,0%	91,1%
El facilitador o profesor posee un alto nivel de conocimiento y habilidades respecto de lo que enseña	88,7%	-3,7%	92,4%
Mostró buena disposición para responder preguntas y dudas	90,3%	-3,7%	94,0%
Capacidad para motivar a los alumnos	86,6%	-4,5%	91,1%
El facilitador o profesor entregó información respecto a cómo usted sería evaluado	82,3%	-5,8%	88,1%
Entregó oportunamente los resultados de las evaluaciones	79,3%	-7,4%	86,6%
Entregó justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones	72,7%	-9,1%	81,8%
<b>Sub dimensión "Facilitador"</b>	<b>84,8%</b>	<b>-5,2%</b>	<b>89,9%</b>

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

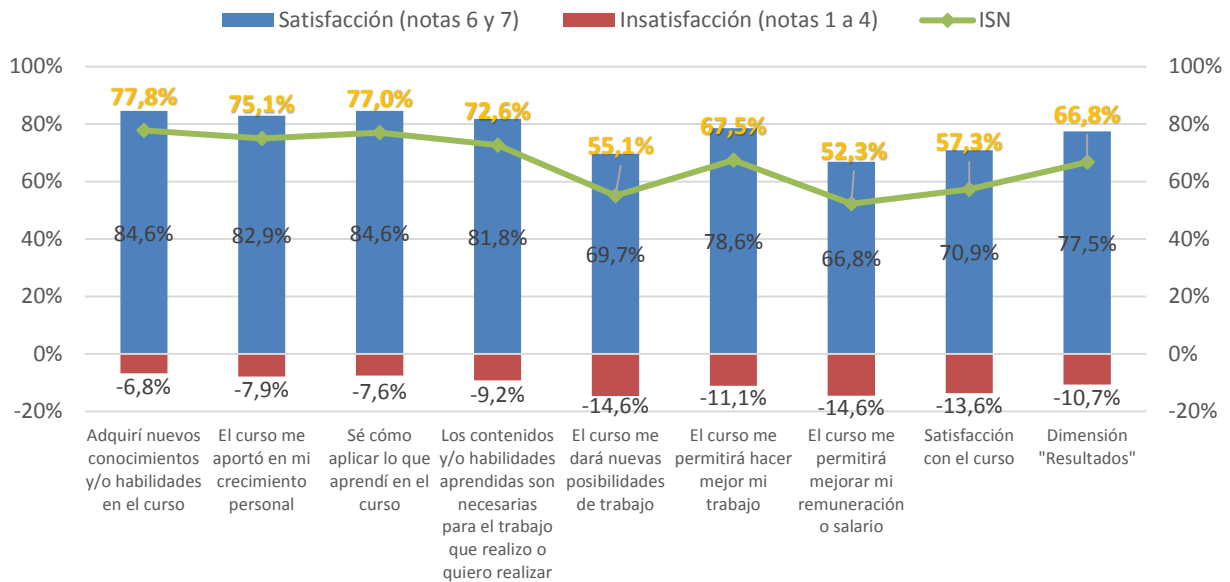
La última sub dimensión analizada, en la dimensión "curso", tiene que ver con el "proveedor de capacitación", en este caso solo se les pide a los usuarios evaluar de manera general al proveedor, obteniendo de ese modo un ISN de un 57,0% considerado negativo.

## 2.5 Evaluación dimensión "Resultados"

La última dimensión analizada en este reporte es "Resultados", que engloba la percepción de los usuarios en cuanto 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 66,8%, considerado como regular.

Respecto de las variables que se evalúan para obtener la satisfacción de esta dimensión, se observa que las variables mejores evaluadas corresponden a "adquirí nuevos conocimientos y/o habilidades en el curso" y "sé cómo aplicar lo que aprendí en el curso" con ISN de 77,8% y 77,0% respectivamente. Mientras que las tres variables peor evaluadas con calificación negativa corresponden a: "el curso me dará nuevas posibilidades de trabajo", "el curso me permitirá mejorar mi remuneración o salario" y "satisfacción con el curso" con ISN de 55,1%, 52,3% y 57,3% respectivamente.

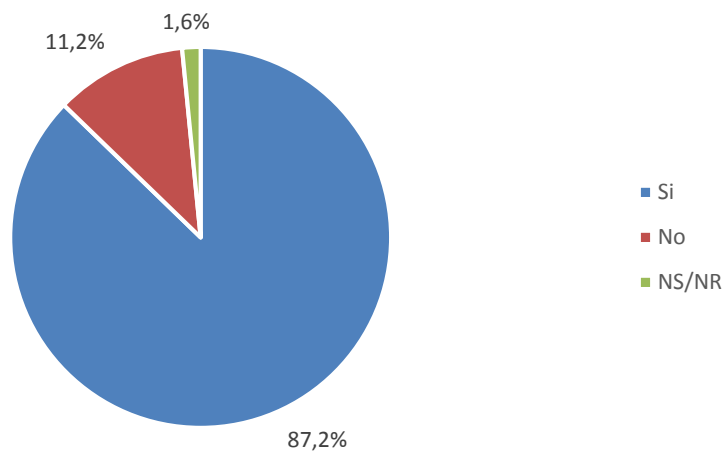
GRÁFICO N°12: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



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

Por último, al consultarle a los usuarios si recomendarían el programa a otras personas, un 87,2% 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 Reinventate año 2019.



### 3. Anexos

Cuestionario de satisfacción de usuarios Reinvéntate:

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.	(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “ <b>muchas gracias por haber contestado este llamado</b> ”)
	Estamos realizando una encuesta de satisfacción y de acuerdo con nuestros registros, <i>usted participó en el programa Reinvéntate de SENCE durante el año 2019.</i>	Sí
	<b>¿Me podría confirmar que participó y terminó el curso de capacitación?</b>	No
	(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “ <b>muchas gracias por haber contestado este llamado</b> ”)	
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.	(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “ <b>muchas gracias por haber contestado este llamado</b> ”)	
(Nota: Sólo en caso de que el encuestado pregunte, debe indicar que el tiempo promedio de duración de la encuesta es de 10 minutos)		

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

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_01] ¿Por qué razón usted decidió ingresar al programa Reinvéntate?</b> <i>(Nota: Respuesta de selección múltiple)</i>	
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. Para desarrollar un emprendimiento	
	h. Otro ¿Cuál?	
	i. NS/NR	

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_02] ¿Cómo se enteró de la existencia del programa Reinvéntate?</b> <i>(Nota: NO leer alternativas. En caso que el encuestado requiera ayuda, puede leer las alternativas. Respuesta de selección simple)</i>	
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	

**Encuesta de satisfacción programa Reinvéntate año 2019**

Mayo de 2020

	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 amigos o familiares	
	j. A través de empleador o colegas	
	k. Otro ¿Cuál?	
	l. 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?  <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	
	d. En un OTEC, proveedor de capacitación	

**Encuesta de satisfacción programa Reinvéntate año 2019**

Mayo de 2020

	e. Postulado por el empleador	<i>Pasa a [PREG_07]</i>
	f. Otra	
	g. NS/NR	<i>Pasa a [PREG_07]</i>

<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

**Encuesta de satisfacción programa Reinventate año 2019**

Mayo de 2020

<b>Indicador</b>	<p><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?</p> <p><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></p>	Nota de 1 a 7	NS/NR
Evaluaciones: pertinencia			

**5. Horarios y duración del curso**

<b>Indicador</b>	[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?
	No <b>Pasa a [PREG_15]</b>	
	NS/NR	

<b>Indicador</b>	<p><b>[PREG_15]</b> ¿Por qué razón le pareció poco adecuada la duración del curso?</p> <p><i>(Nota: Leer alternativas. Respuesta de selección simple)</i></p>	
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]</b> 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	<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	<b>[PREG_16_08]</b> Entregaron información respecto a cómo usted sería evaluado	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_16_09]</b> Entregaron oportunamente los resultados de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_16_10]</b> Entregaron justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR



**Encuesta de satisfacción programa Reinvéntate año 2019**

Mayo de 2020

**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] Adquirir 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 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 ingreso	Nota de 1 a 7	NS/NR

<b>Indicador</b>	[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
Evaluación resultados capacitación			
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.***