

# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN BECAS FONDO CESANTÍA SOLIDARIO AÑO 2025

Subunidad de Estudios



sence



## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

### BECAS FONDO CESANTÍA SOLIDARIO

#### MARZO 2026. SUBUNIDAD DE ESTUDIOS

Este reporte de resultados tiene como objetivo presentar los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a personas usuarias egresadas del programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2025. El propósito de esta encuesta es indagar en la satisfacción que presentan las personas usuarias del programa, 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 las personas encuestadas, 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. La duración promedio de la encuesta fue de 10 minutos.

La aplicación inició el 2 de febrero del año 2026, para finalizar el 10 de febrero del año 2026.

### 1.1 UNIVERSO Y MARCO MUESTRAL

El universo de personas usuarias del programa en su versión año 2025, considerado para esta encuesta, equivale a aquellas cuyo estado de aprobación de la capacitación, corresponde a aprobado o pendiente, grupo que alcanza a 833 personas, esto de acuerdo con la fuente de información utilizada correspondiente a la base de datos administrativa del programa.

Del universo antes señalado, 816 personas forman parte del marco muestral, es decir que corresponden a personas potencialmente contactables.

**TABLA N°1: UNIVERSO Y MARCO MUESTRAL BECAS FONDO DE CESANTÍA SOLIDARIO AÑO 2025.**

REGISTROS	PERSONAS
UNIVERSO	833
MARCO MUESTRAL	816

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 816 personas, correspondientes a aquellas 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 BECAS FONDO DE CESANTÍA SOLIDARIO AÑO 2025.**

ESTADO DE ENCUESTAS	PERSONAS USUARIAS
<b>MARCO UTILIZADO</b>	<b>816</b>
FINALIZADAS (F)	253
PARCIALES (P)	0
RECHAZADAS (R)	20
NO CONTACTADAS (NC)	275
NO CUMPLE CRITERIO (NCC)	25
NO UBICABLE (NU)	243

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 2025.**

INDICADOR	%
<b>TASA DE RESPUESTA</b>	<b>31,0%</b>
<b>TASA DE CONTACTO</b>	<b>33,5%</b>
<b>TASA DE COOPERACIÓN</b>	<b>92,7%</b>
<b>TASA DE RECHAZO</b>	<b>2,5%</b>

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.

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

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 816 personas beneficiarias, 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 261 casos. A partir del desarrollo del proceso de aplicación de encuesta, y producto de la contactabilidad 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 253 personas y presentó un error de 5,1% 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.

Contrastando las proporciones entre marco muestral y muestra efectiva a nivel de las variables sexo, edad y nivel educacional, se presenta un ajuste apropiado entre ambos grupos.



**TABLA N°4: DISTRIBUCIÓN DEL MARCO MUESTRAL, MUESTRA ESTIMADA Y EFECTIVA DE PERSONAS PROGRAMA BECAS FONDO CESANTÍA SOLIDARIO AÑO 2025.**

REGIÓN	MARCO MUESTRAL	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA
ARICA Y PARINACOTA	59	19	23
TARAPACÁ	36	12	13
ANTOFAGASTA	45	14	12
ATACAMA	74	24	20
COQUIMBO	17	5	4
VALPARAÍSO	108	35	26
METROPOLITANA	237	76	70
O'HIGGINS	60	19	21
MAULE	57	18	21
ÑUBLE	29	9	9
BIOBÍO	9	3	2
LOS RÍOS	30	10	11
LOS LAGOS	38	12	15
MAGALLANES	17	5	6
<b>TOTAL</b>	<b>816</b>	<b>261</b>	<b>253</b>

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

## 1.4 ANÁLISIS DE RESULTADOS

El cuestionario aplicado a personas usuarias se compone por un total de tres dimensiones, las que se construyen de subdimensiones y éstas a su vez de variables que permiten evaluar los distintos elementos y etapas del programa. Las 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. Metodología del curso.
  - b. Modalidad presencial.
  - c. Modalidad e-learning.
  - d. Facilitador.
  - e. Proveedor de capacitación.
3. Resultados.



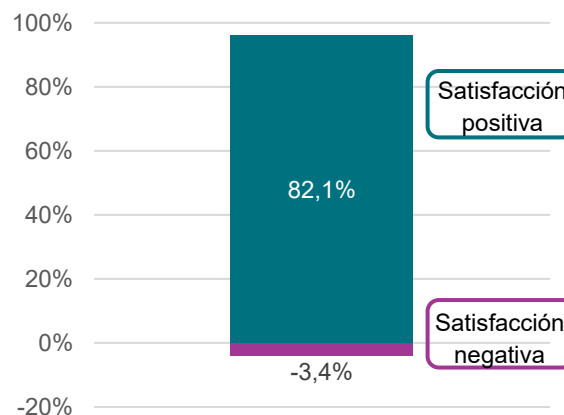


Las preguntas que permitieron medir la satisfacción en cada uno de los aspectos evaluados son de tipo escalar, es decir, donde las unidades de medición van de 1 a 7, donde la nota 1 representa el mayor nivel de insatisfacción y la nota 7 completa satisfacción. La metodología utilizada en este caso para 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 construye dos métricas para evaluar el resultado de cada una de las dimensiones, subdimensiones y variables. Las fórmulas empleadas se detallan a continuación:

$$SATISFACCIÓN POSITIVA = \frac{\left( \begin{array}{c} \text{Suma de usuarios que evalúa} \\ \text{con nota 6 o 7} \end{array} \right)}{\text{Total de usuarios que dan respuesta}}$$

$$SATISFACCIÓN NEGATIVA = \frac{\left( \begin{array}{c} \text{Suma de usuarios que evalúa} \\ \text{con nota 1 a 4} \end{array} \right)}{\text{Total de usuarios que dan respuesta}}$$

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, y el porcentaje de usuarios que evalúan con nota entre 1 a 4, que hace referencia a la satisfacción negativa. La siguiente figura es ejemplo de lo descrito anteriormente.



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





<b>ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POSITIVA</b>	<b>CATEGORIZACIÓN</b>
<b>91%-100%</b>	<b>EXCELENTE</b>
<b>76%-90%</b>	<b>BUENO</b>
<b>61%-75%</b>	<b>REGULAR</b>
<b>51%-60%</b>	<b>INSATISFACTORIO</b>
<b>0%-50%</b>	<b>MUY INSATISFACTORIO</b>





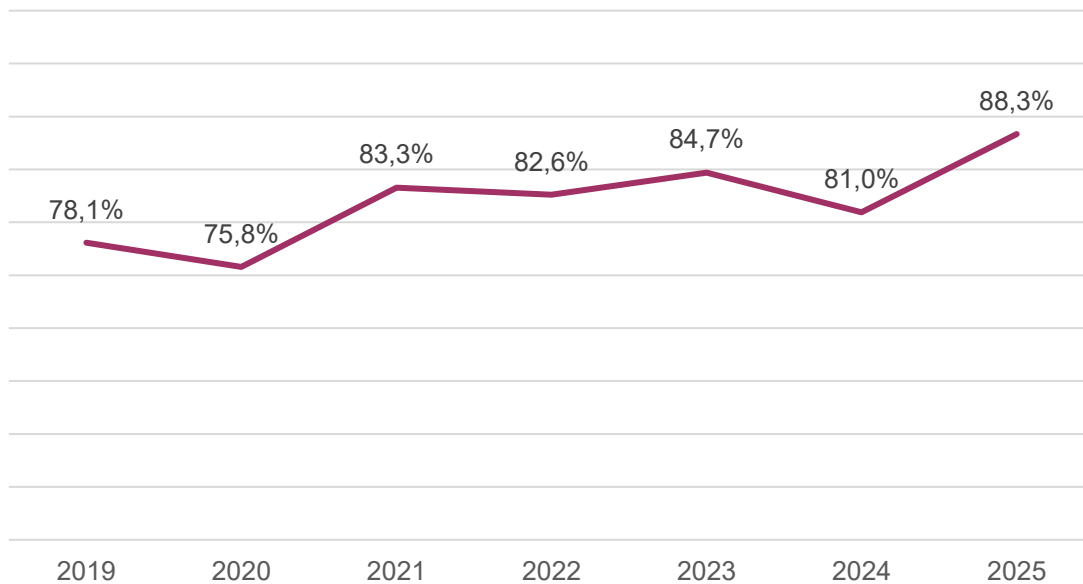
## 2. RESULTADOS DE SATISFACCIÓN POSITIVA BECAS FONDO CESANTÍA SOLIDARIO

### 2.1 EVOLUCIÓN DE SATISFACCIÓN POSITIVA BECAS FONDO CESANTÍA SOLIDARIO

Para las encuestas de satisfacción del programa Becas Fondo Cesantía Solidario se han realizado levantamientos de información desde el año 2019 hasta el año 2025, con leves modificaciones en relación con sus contenidos, pero con modalidades y tiempos de aplicación sin alteraciones metodológicas. Los principales pilares de la medición (en términos de dimensiones consideradas en la evaluación) se han mantenido constantes, lo que posibilita la presentación de resultados globales en términos del índice de satisfacción positiva a nivel general, y luego diferenciado por dimensión.

El índice de satisfacción positiva del programa Becas Fondo Cesantía Solidario ha presentado variaciones en sus evaluaciones desde el año 2019, donde ha predominado la calificación buena. Sólo en el período 2019-2020 se observaron valores bajo el 80% de satisfacción positiva. Entre los años 2021 y 2024 los valores de satisfacción presentaron valores estables con calificaciones entre 81% y 85%, y ya en la última medición del año 2025 se registra un aumento que alcanza un 88,3% de satisfacción, siendo la mejor evaluación del programa en su serie histórica.

GRÁFICO N°1: ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POSITIVA BECAS FONDO DE CESANTÍA SOLIDARIO POR AÑO



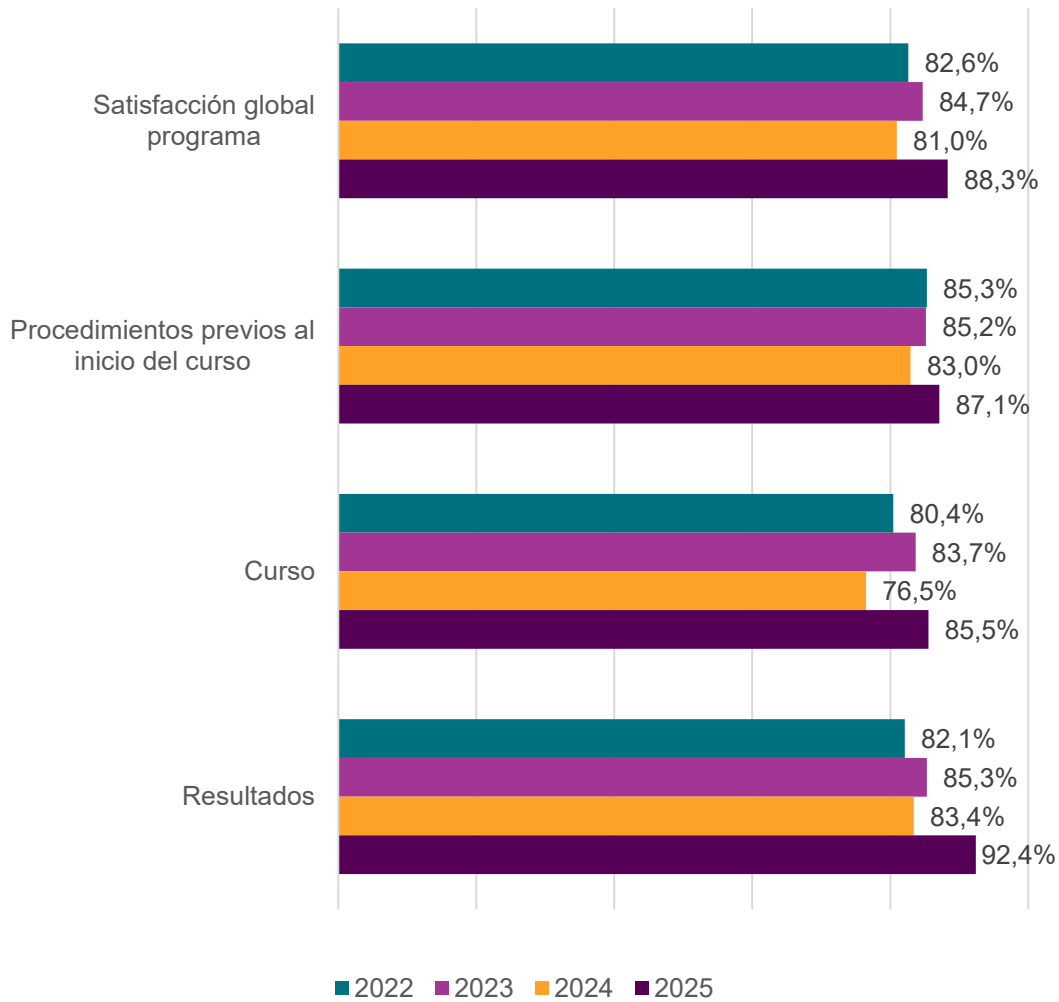
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario 2025.





A nivel de dimensiones se pueden observar comportamientos estables en los últimos 4 años. En el caso de la dimensión “Procedimientos previos al inicio del curso”, ésta se ha mantenido con buenas calificaciones, pero se observa que es la con menor crecimiento en el último período. En cuanto al desarrollo del “Curso” en esta última medición se produjo un fuerte aumento, pasando de una calificación bajo el 80% hasta llegar a un 85,5%. Una situación similar se observa en cuanto a la percepción de “Resultados”, pasando de una evaluación buena a una excelente entre los años 2024 y 2025.

**GRÁFICO N°2: ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POSITIVA BECAS FONDO DE CESANTÍA SOLIDARIO, POR DIMENSIÓN Y AÑO**



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario 2025.



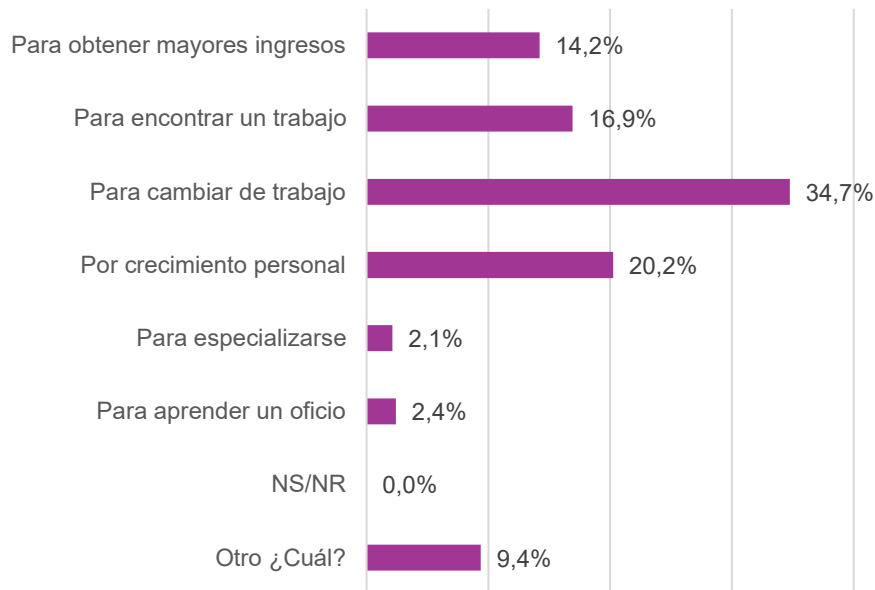


## 2.2 ANTECEDENTES

Previo a indagar en las evaluaciones que realizan las personas beneficiarias de cada dimensión que componen el programa, se levantó información sobre aspectos previos a su ingreso, tales como las motivaciones por las cuales decidieron ingresar o decidieron postular, o las vías por las cuáles se enteraron de la existencia del programa.

En cuanto a las razones o motivaciones que presentaron las personas para postular al programa, se observa en el gráfico n°3 que la principal motivación es “*para cambiar de trabajo*” que es señalado por el 34,7% de las personas encuestadas, seguido “*por crecimiento personal*” con un 20,2% del total de respuestas, “*para encontrar un trabajo*” con un 16,9% y “*para obtener mayores ingresos*” con un 14,2%.

GRÁFICO N°3: ¿POR QUÉ RAZÓN USTED DECIDIÓ INGRESAR AL PROGRAMA?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2025.

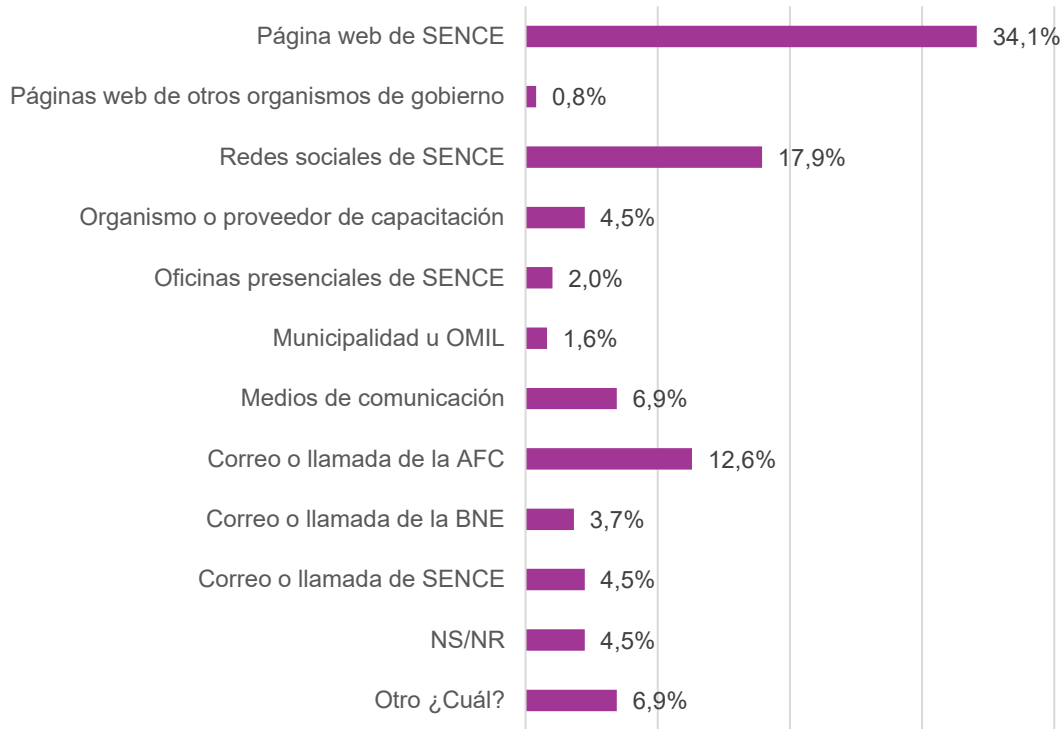
Respecto de los canales de comunicación o medios por los cuáles se informaron de la existencia del programa, se observa que un 34,1% de las respuestas señalan que se enteraron a través de la página web de SENCE, seguido de redes sociales de SENCE con un 17,9% y correo o llamada de la AFC con un 12,6%.

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





**GRÁFICO N°4: ¿CÓMO SE ENTERÓ DE LA EXISTENCIA DEL PROGRAMA?**



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2025.

### 2.3 EVALUACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA

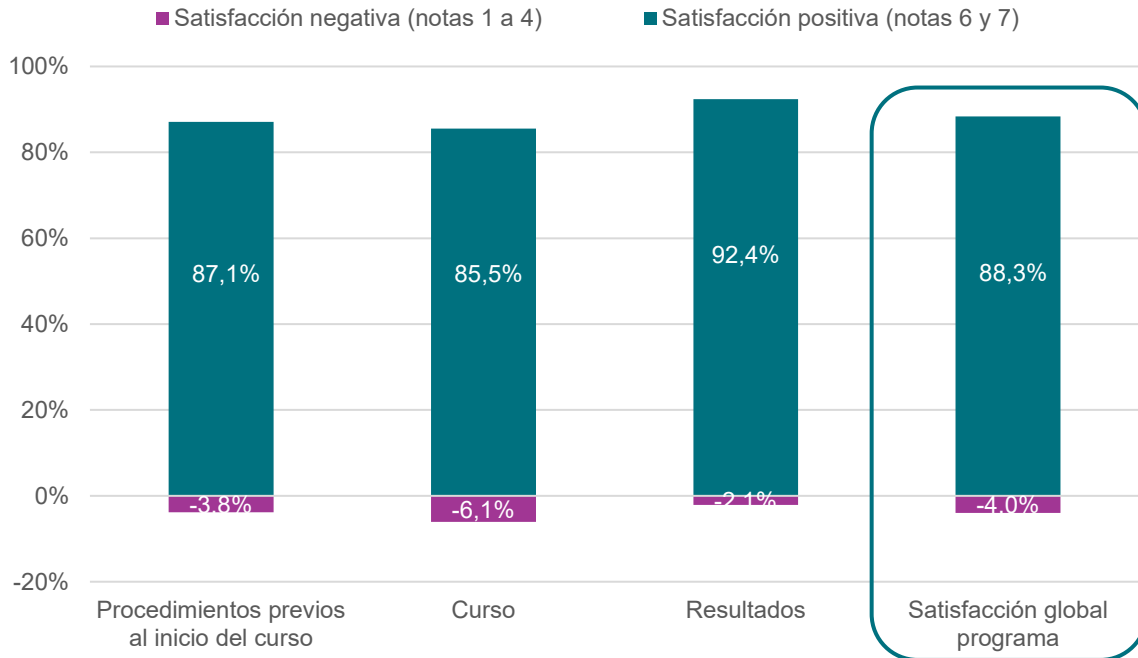
La encuesta de satisfacción se divide en un total de tres dimensiones que permiten evaluar distintos aspectos del programa. La primera corresponde a “*procedimientos previos al inicio del curso*”, la segunda a “*curso*” y la última a “*resultados*”. El promedio de los niveles de satisfacción obtenidos en estas categorías da como resultado el índice de satisfacción positiva total del programa correspondiente a un 88,3%, que corresponde a la categoría buena. Las dimensiones que componen la evaluación general también presentan buenos niveles de satisfacción, e incluso la dimensión “*resultados*” con un 92,4% se categoriza como excelente (gráfico n°5).

En los siguientes apartados de este informe se detallarán los resultados obtenidos en cada una de las subdimensiones 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.





**GRÁFICO N°5: SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA POR DIMENSIONES**



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2025.

## 2.4 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO”

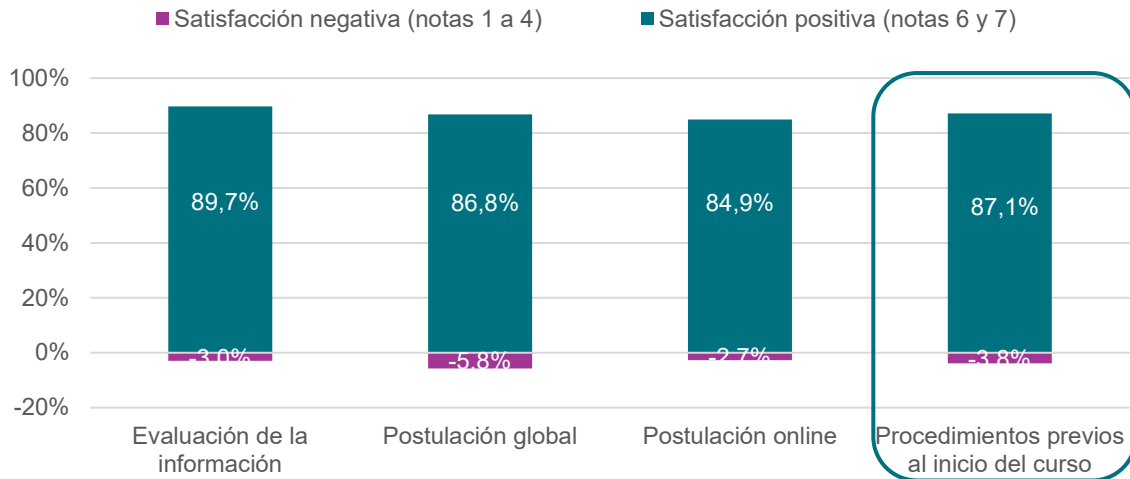
La primera dimensión de evaluación del programa corresponde a “*procedimientos previos al inicio del curso*”, donde se evalúan tres aspectos: “*evaluación de la información*” que refiere a la información disponible del programa, “*el proceso de postulación global*”, y el proceso específico de “*postulación online*”.

La dimensión a nivel general presenta un índice de satisfacción positivo equivalente a un 87,1% correspondiente a una calificación buena, así como las tres sub dimensiones que la componen. Al observar cada subdimensión, la que presenta el mayor nivel de satisfacción corresponde a “*evaluación de la información*” con un 89,7%, seguida de “*postulación global*” con un 86,8%, y finalmente la “*postulación online*” con un 84,9%.





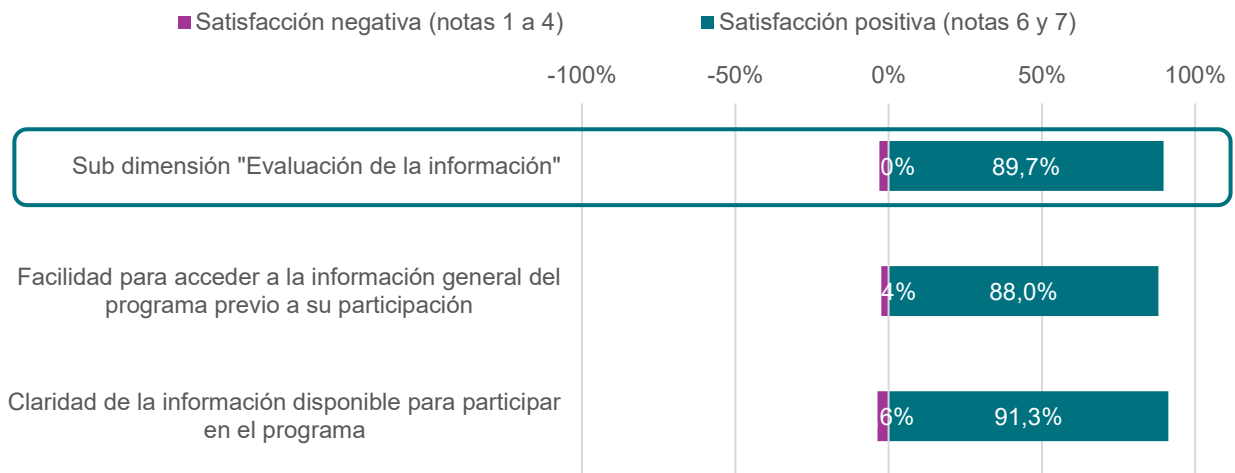
### GRÁFICO N°6: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2025.

La primera subdimensión analizada es la información disponible del programa, que alcanza un buen nivel con 89,7%. En el gráfico siguiente se presentan las variables que fueron evaluadas en la subdimensión “*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 las variables obtienen un nivel de satisfacción positivo y excelente, con un 88%, y de 91,3% respectivamente.

### GRÁFICO N°7: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN"



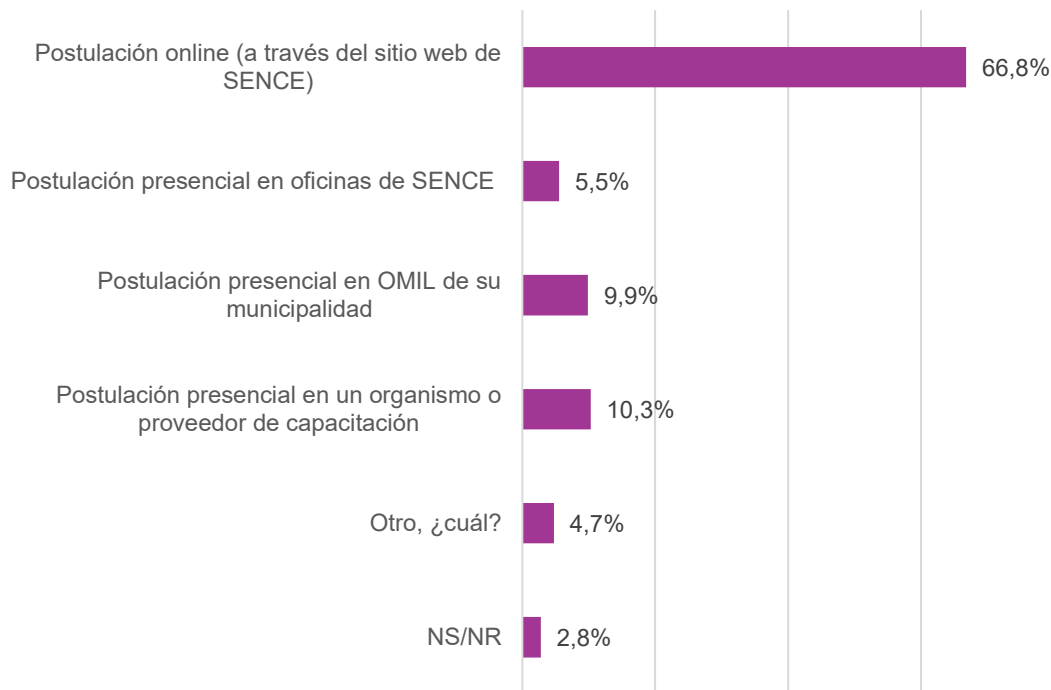
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2025.





Previo a analizar las variables que pueden estar afectando el nivel de satisfacción de las subdimensiones “*postulación global*” y, “*postulación on-line*”, se profundiza en los mecanismos de postulación que declararon haber utilizado las personas encuestadas. El gráfico n°8 muestra que la mayor parte de las personas (un 66,8%) postuló de manera online a través del sitio web de SENCE. En segundo lugar, y a gran distancia del primer mecanismo, está la postulación a través de un organismo proveedor de capacitación con un 10,3% y luego un 9,9% postuló a través de la OMIL de su municipalidad. Un 25,7% de las personas declara haber postulado a través de canales presenciales.

**GRÁFICO N°8: ¿DE QUÉ FORMA POSTULÓ AL PROGRAMA DE SENCE?**



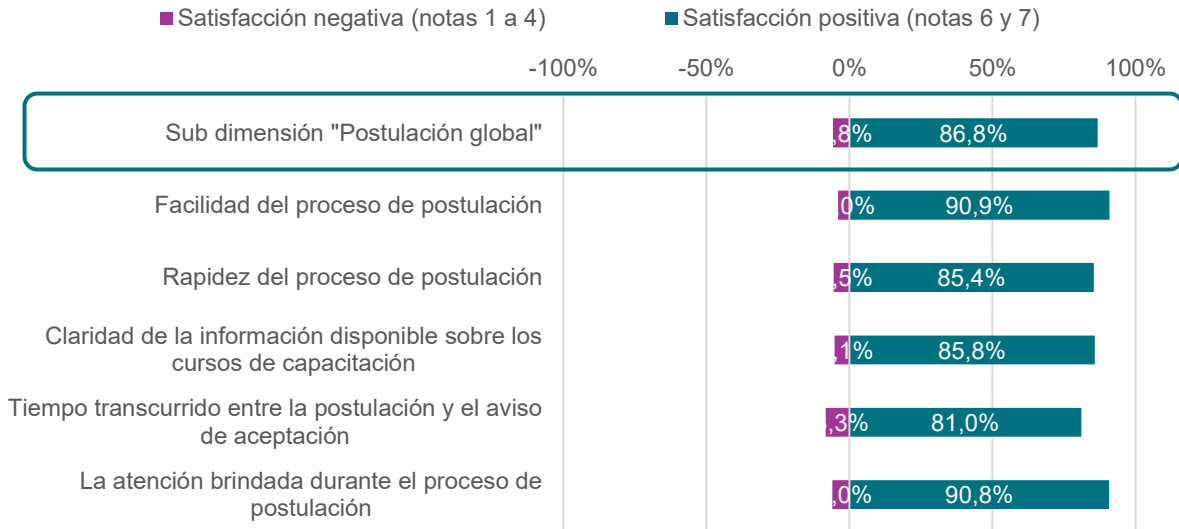
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2025.

La subdimensión “*postulación global*” presenta un índice de satisfacción calificado como bueno, equivalente a 86,8%, y la mayor parte de las variables que la componen son evaluadas de la misma manera. Las mejor evaluadas son la “*facilidad del proceso de postulación*” con un 90,9% y “*la atención brindada durante el proceso de postulación*” con un 90,8%, correspondientes a calificaciones excelentes. Por el otro lado, la evaluación más baja, que de todas formas alcanzan un nivel de satisfacción bueno, corresponde al “*tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación*” con un 81%.





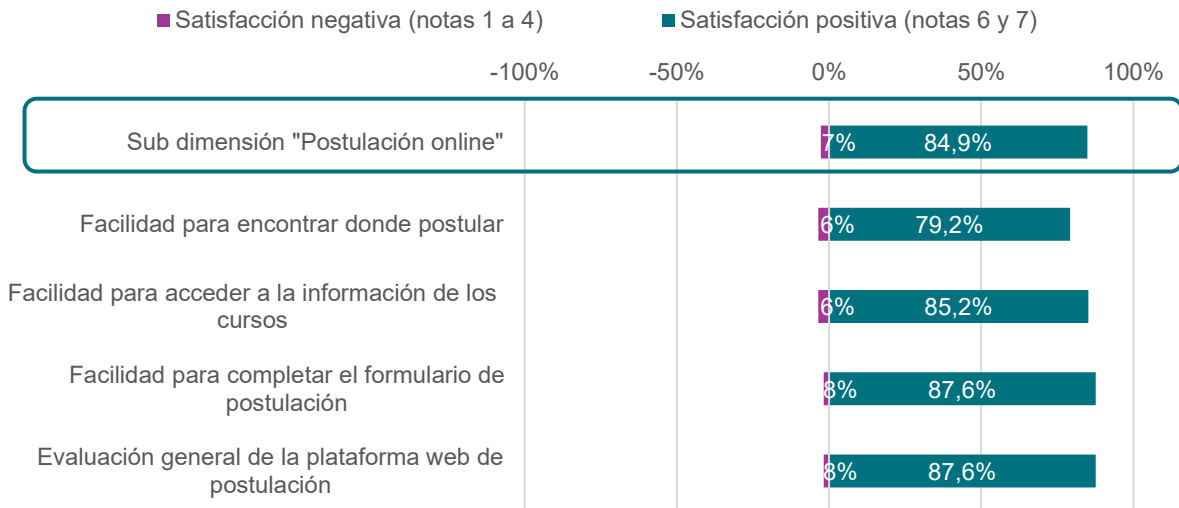
### GRÁFICO N°9: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "POSTULACIÓN GLOBAL"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2025.

La evaluación que recibe la subdimensión *"postulación online"*, presenta un nivel de satisfacción positiva de 84,9%. Las cuatro variables que componen esta subdimensión presentan un nivel de satisfacción calificado como bueno, donde lo mejor evaluado corresponde a la *"facilidad para completar el formulario de evaluación"* con un 87,6%. La variable con menor valoración, aunque de todas maneras con un nivel de satisfacción bueno, corresponde a la *"facilidad para encontrar donde postular"*, con un 79,2%.

### GRÁFICO N°10: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "POSTULACIÓN ONLINE"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2025.



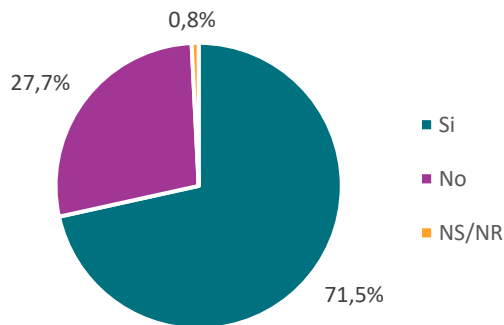
## 2.5 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “CURSO”

### ANTECEDENTES

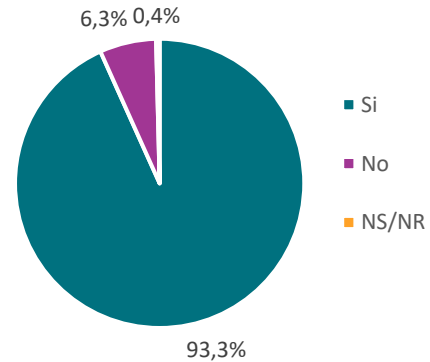
La segunda dimensión de la encuesta aplicada corresponde a “Curso”, y contempla que durante el año 2025 los cursos fueron ejecutados bajo modalidad e-learning y presencial. En esta dimensión se evalúan las siguientes subdimensiones: “metodología del curso”, “modalidad presencial”, “modalidad e-learning”, “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 las personas beneficiarias sobre el curso y características generales del curso que desarrollaron.

En primer lugar, un 71,5% de las personas contaban con información clara y precisa sobre la duración y horarios del curso, mientras que 27,7%, declaró no contar con ella. Un 93,3% de las personas beneficiarias obtuvo información por parte del proveedor sobre derechos, obligaciones y prohibiciones (ver gráfico n°11 y n°12).

**GRÁFICO N°11: ANTES DE INICIAR EL CURSO, ¿CONTABA USTED CON INFORMACIÓN CLARA Y PRECISA SOBRE SU DURACIÓN Y HORARIOS?**



**GRÁFICO N°12: AL INICIAR EL CURSO, ¿OBTUVO INFORMACIÓN POR PARTE DEL PROVEEDOR SOBRE DEBERES, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES?**



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2025.

Al consultarles a las personas encuestadas si consideraron adecuada la duración del curso, el 77,3% de quienes lo hacía en forma presencial señala que la duración fue adecuada y el 22,7% señala que no lo fue. Entre los que no estaban de acuerdo con la duración del curso, la principal razón, el 55,3%, señala que “tuvo una duración muy corta para lo que en realidad se requería”.

Por otra parte, quienes realizaron cursos vía e-learning, el 90,7% señala que la duración del curso fue adecuada y el 9,3% no sabe o no responde.

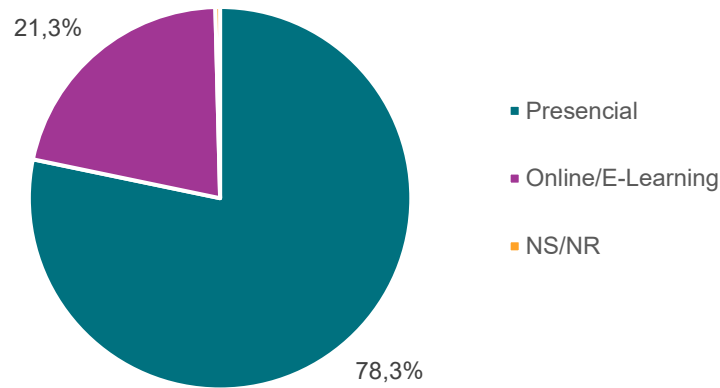




## EVALUACIÓN DIMENSIÓN “CURSO”

Como parte de la evaluación del curso de capacitación se indaga en la modalidad en que se desarrolla éste, donde un 78,3% de las personas encuestadas lo realizó de forma presencial y un 21,3% en modalidad e-learning. Luego estos segmentos evaluarán las respectivas sub dimensiones de cada modalidad.

GRÁFICO N°13: ¿DE QUÉ FORMA SE DESARROLLÓ EL CURSO DE CAPACITACIÓN?



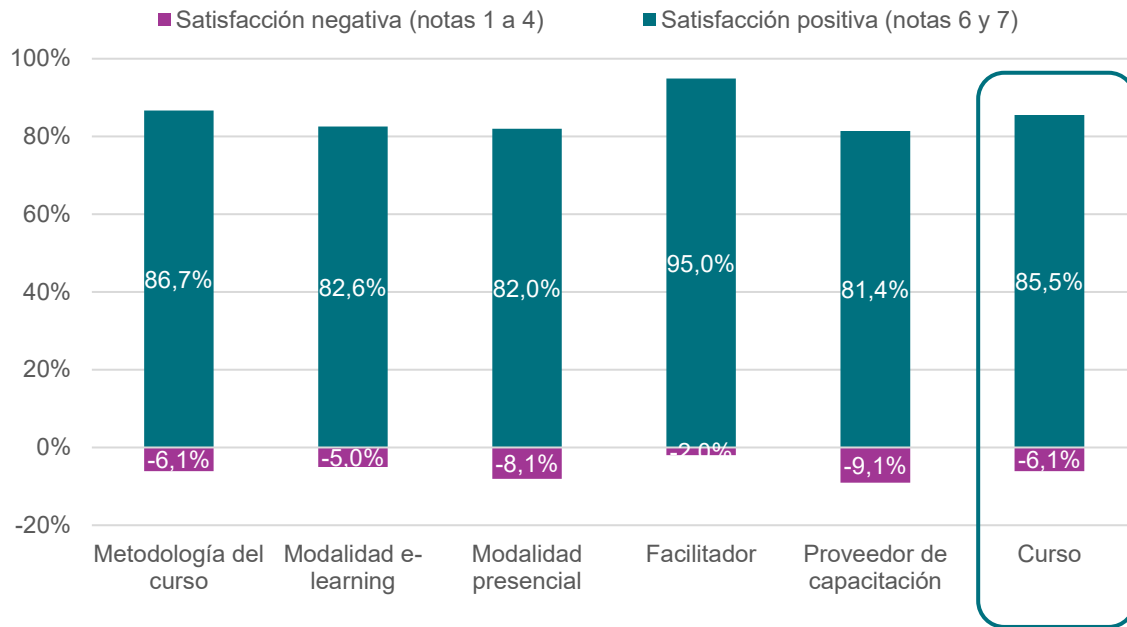
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fómate para el trabajo año 2025.

El índice de satisfacción positiva global de esta dimensión alcanza un 85,5%, considerado como nivel de satisfacción bueno, aunque corresponde a la dimensión del programa que presenta menor valoración. El nivel de satisfacción se descompone en cuatro subdimensiones con calificación buena y una con calificación excelente, correspondiente a la subdimensión “*facilitador*” que es la mejor evaluada con un 95%. Mientras que la subdimensión con calificación más baja corresponde al “*proveedor de capacitación*” con un 81,4%, que de todas formas corresponde a un nivel de satisfacción calificado como bueno.





GRÁFICO N°14: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "CURSO"



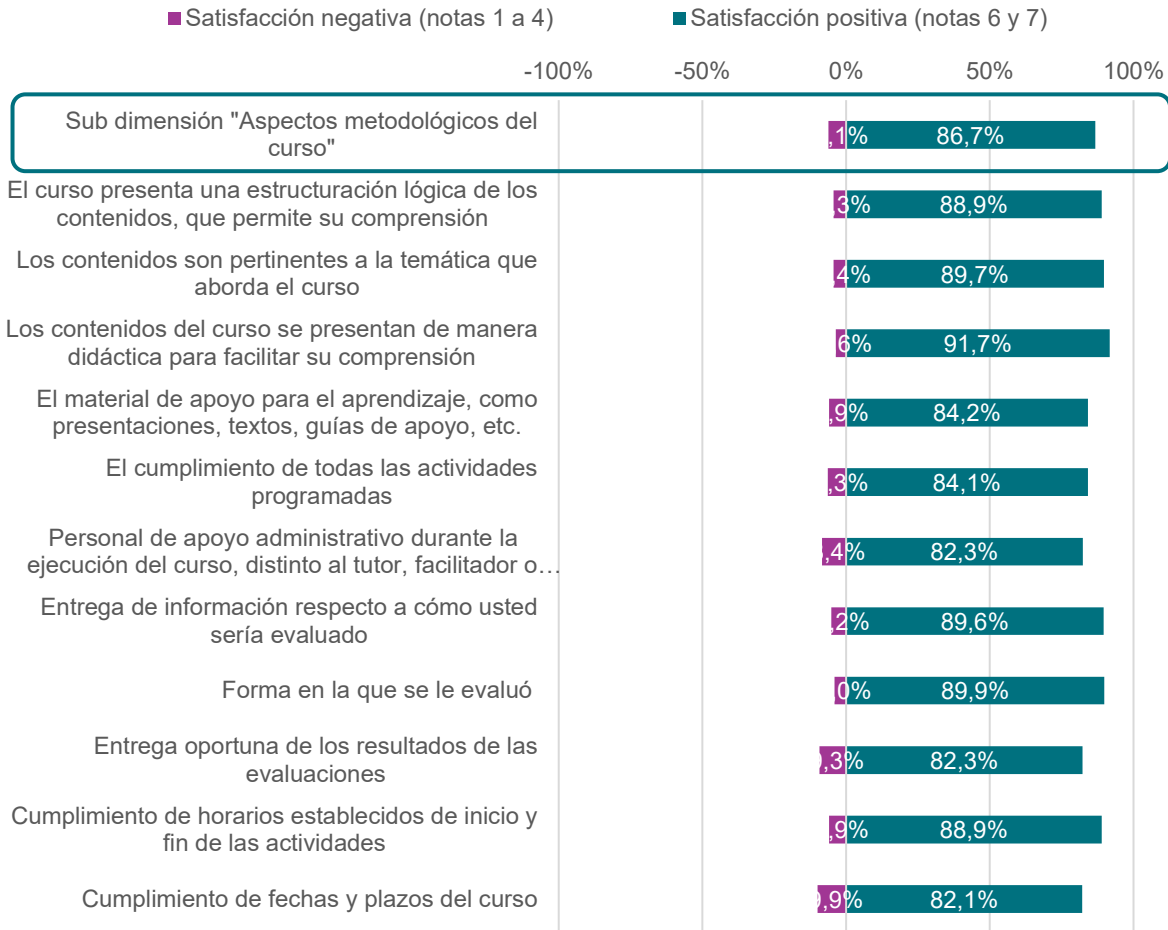
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2025.

Al ahondar en los componentes que componen esta dimensión, partiendo por “*metodología del curso*”, observamos que la mayor parte de las variables obtienen valoraciones calificadas como buenas. El aspecto con mayor valoración corresponde a “*los contenidos del curso se presentan de manera didáctica para facilitar su comprensión*”, con un 91,7% correspondiente a una calificación excelente. Por otra parte, la variable con menor valoración corresponde a “*cumplimiento de fechas y plazos del curso*”.





**GRÁFICO N°15: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "METODOLOGÍA DEL CURSO"**



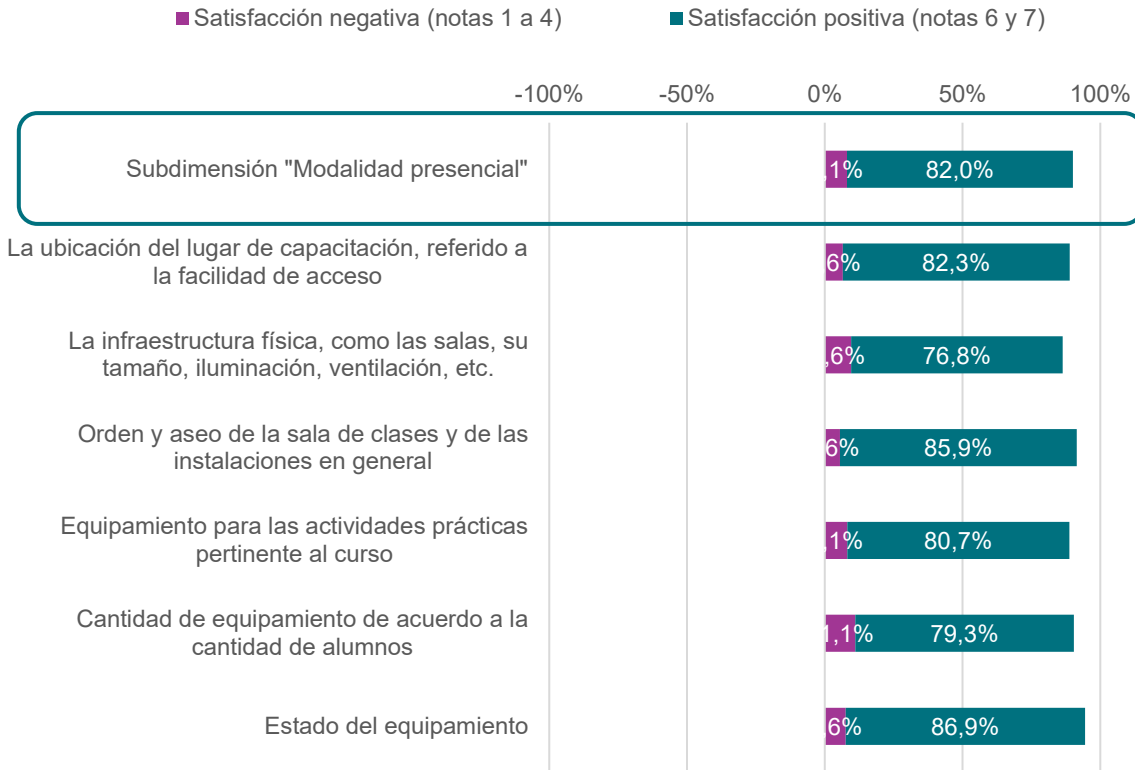
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2025.

La segunda subdimensión evaluada que compone la dimensión curso, es la *“modalidad presencial”*, evaluada con un índice de satisfacción positiva de 82%. Los aspectos más críticos en esta modalidad se relacionan con elementos físicos para el desarrollo de los cursos, en particular *“la infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.”* y la *“cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos”*, aunque con calificaciones categorizadas como buenas. En contraste, las variables con mejor evaluación corresponden al *“estado del equipamiento”* y el *“orden y aseo de la sala de clases y de las instalaciones en general”*, ambos con satisfacción positiva sobre el 85%.





**GRÁFICO N°16: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "MODALIDAD PRESENCIAL"**



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2025.

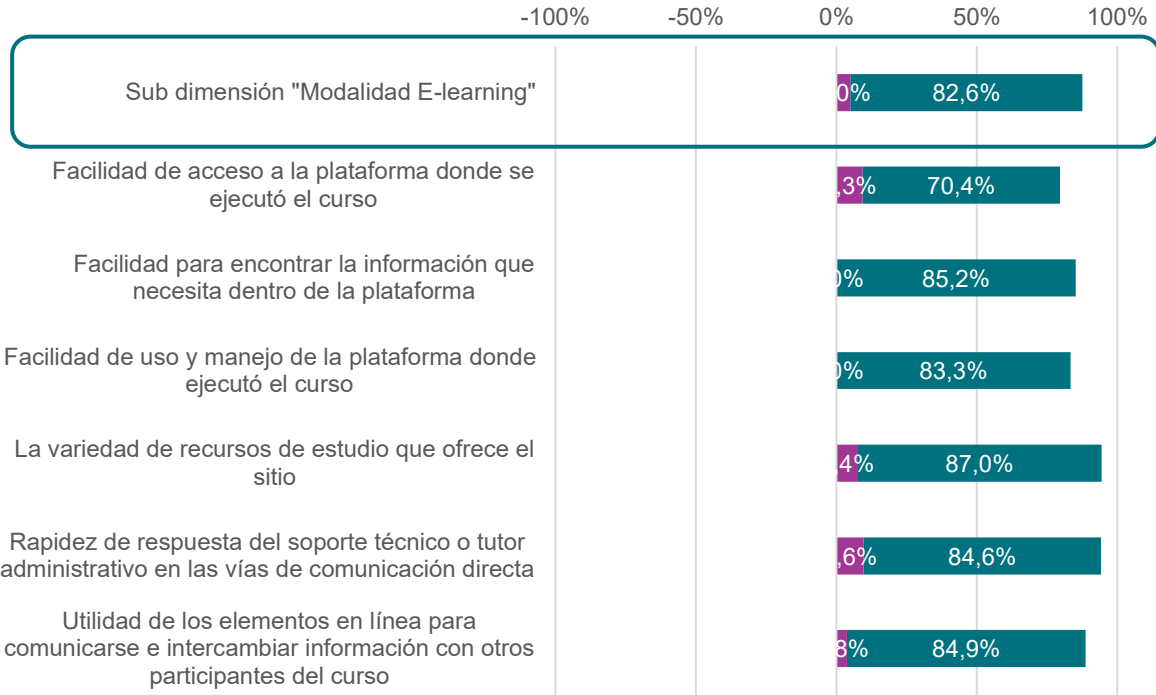
La siguiente subdimensión analizada corresponde a la *“modalidad e-learning”*, que con un 82,6% alcanza un nivel de satisfacción calificado como bueno. Esta subdimensión está compuesta de seis variables, de las cuales cinco obtienen índices de satisfacción calificados como buenos y uno calificado como regular. Este último el de menor evaluación corresponde a la *“facilidad de acceso a la plataforma donde se ejecutó el curso”*. Mientras que las variables mejor evaluadas corresponden a la *“facilidad para encontrar la información que necesita dentro de la plataforma”* y *“la variedad de recursos de estudio que ofrece el sitio”*.





**GRÁFICO N°17: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "MODALIDAD E-LEARNING"**

■ Satisfacción negativa (notas 1 a 4)      ■ Satisfacción positiva (notas 6 y 7)



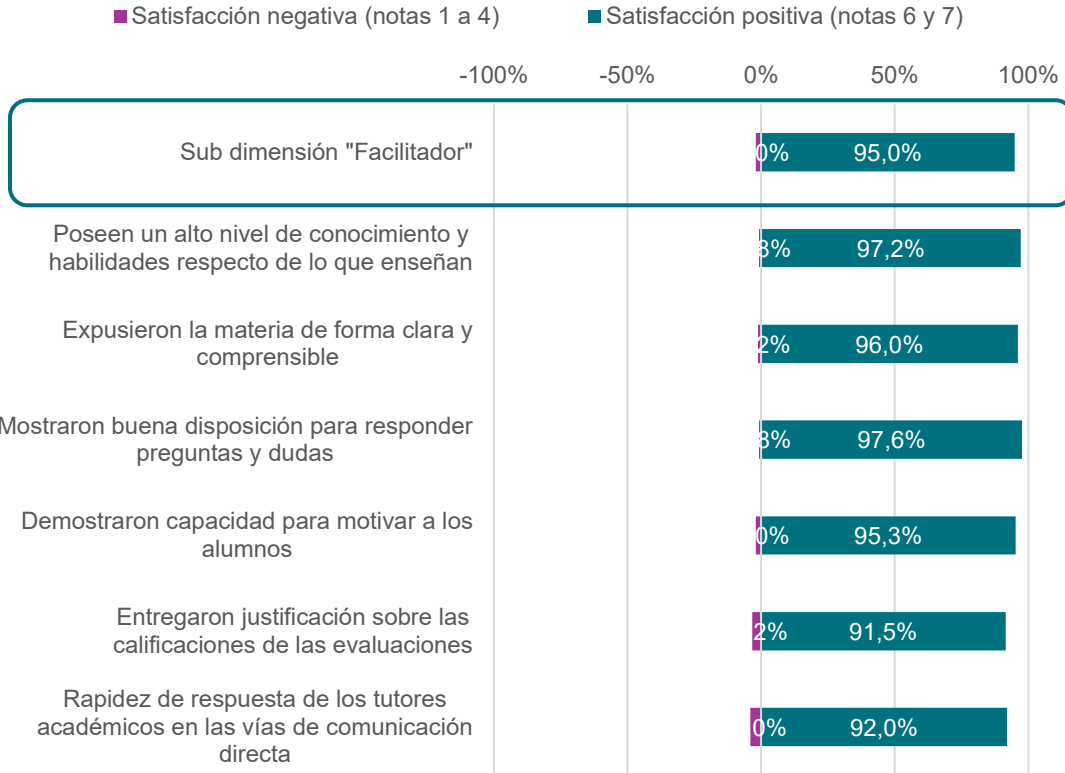
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2025.

La cuarta subdimensión evaluada que compone la dimensión *curso* es el *“facilitador”*, que obteniendo un 95% de satisfacción positiva, da cuenta de un nivel de satisfacción excelente. Ésta subdimensión se compone de seis variables, donde todas obtienen niveles de satisfacción calificados como excelente. Las variables con mejor evaluación corresponden a *“mostraron buena disposición para responder preguntas y dudas”* y *“poseen un alto nivel de conocimiento y habilidades respecto de lo que enseñan”*.





GRÁFICO N°18: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "FACILITADOR"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2025.

La última subdimensión analizada que compone la dimensión “curso” corresponde al “proveedor de capacitación”. En este caso, sólo se solicitó a las personas encuestadas evaluar de manera general a la institución en que realizó el curso, dando como resultado un índice de satisfacción positiva 81,4%, que es categorizado como bueno.

## 2.6 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “RESULTADOS”

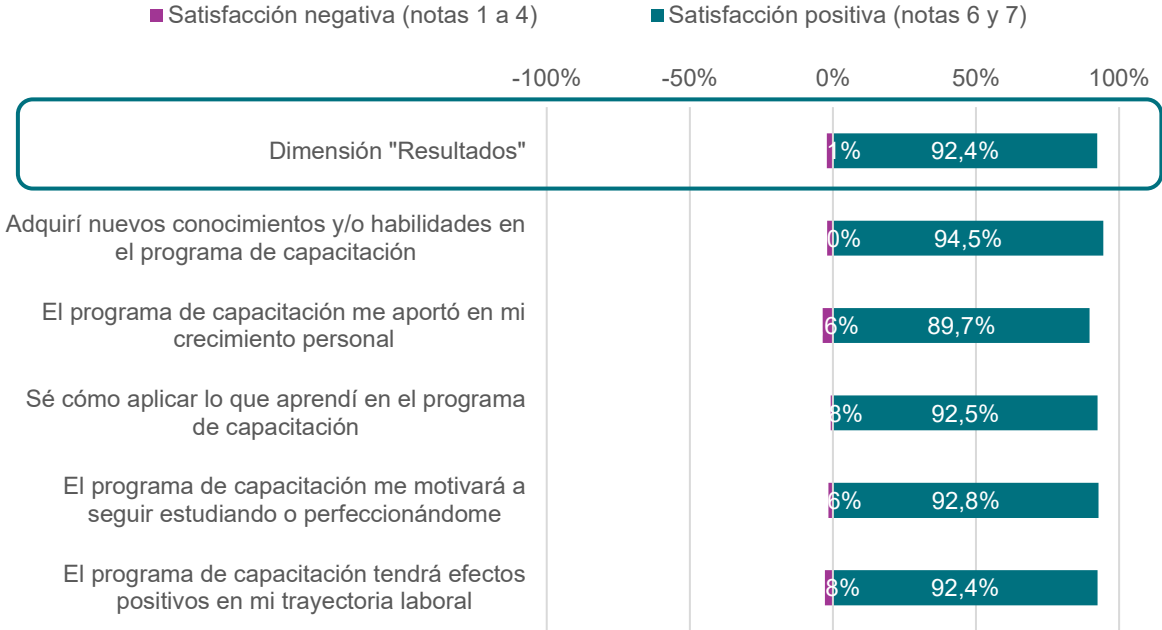
La última dimensión analizada en este reporte es “Resultados”, que engloba el cómo perciben las personas beneficiarias la utilidad del curso para el empleo y la percepción del aprendizaje que obtuvieron posterior al curso. Esta dimensión presenta un índice de satisfacción positivo igual a un 92,4%, considerado como una calificación excelente, así como la mayor parte de las variables que componen la dimensión.

La única variable calificada como buena corresponde a “el programa de capacitación me aportó en mi crecimiento personal” con un 89,7% de satisfacción positiva.





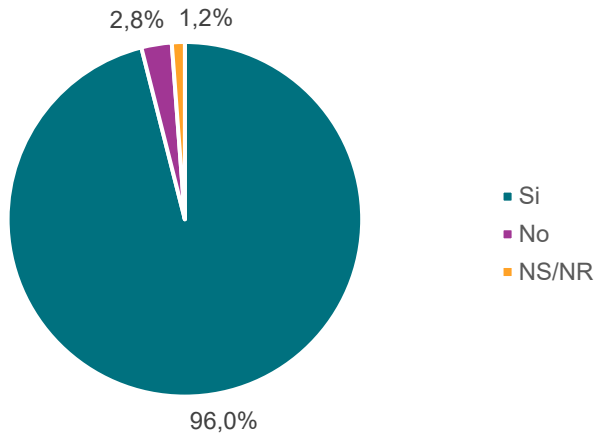
**GRÁFICO N°19: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"**



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2025.

Finalmente, al consultarle a las personas beneficiarias si recomendarían el programa a otras personas, un 96% declara que sí lo harían.

**GRÁFICO N°20: ¿RECOMENDARÍA LA PARTICIPACIÓN EN ESTE PROGRAMA A OTRAS PERSONAS?**



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2025.





### 3. RESULTADOS DESAGREGADOS POR SEXO

Los resultados de esta encuesta permiten tener desagregación por sexo ya que la muestra no solo es representativa a nivel nacional, sino que también por esta variable. La siguiente tabla presenta los índices de satisfacción positiva desagregados por sexo y para cada dimensión que compone la encuesta, además de los porcentajes de satisfacción negativa. Asimismo, se agregan los resultados a nivel nacional de modo de generar un comparativo con los resultados obtenidos en cada categoría.

**TABLA N°5: RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE BECAS FONDO CESANTÍA SOLIDARIO AÑO 2025, POR SEXO**

DIMENSIÓN	HOMBRES	MUJERES	NACIONAL
<b>PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO</b>			
<b>POSITIVA</b>	84,5%	89,3%	87,1%
<b>NEGATIVA</b>	4,9%	2,9%	3,8%
<b>CURSO</b>			
<b>POSITIVA</b>	83,7%	86,2%	85,5%
<b>NEGATIVA</b>	5,8%	6,0%	6,0%
<b>RESULTADOS</b>			
<b>POSITIVA</b>	90,1%	94,3%	92,4%
<b>NEGATIVA</b>	2,6%	1,8%	2,1%
<b>SATISFACCIÓN GLOBAL PROGRAMA</b>	<b>86,1%</b>	<b>89,9%</b>	<b>88,3%</b>

Fuente: Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2025.





#### 4. ANEXOS

### CUESTIONARIO DE SATISFACCION DE PERSONAS USUARIAS:

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, usted participó en el programa <i>Becas Fondo Cesantía Solidario de SENCE durante el año 2025.</i>	Sí
	<b>¿Me podría confirmar que participó y terminó el curso de capacitación?</b>	No
	(Nota: en caso de que el encuestado no tenga claridad si terminó el curso de capacitación, insistir en que lo importante es que haya finalizado la fase lectiva)	(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>[PREG_01]</b> ¿Por qué razón usted decidió ingresar al programa Becas Fondo Cesantía Solidario?	
<i>(Nota: Respuesta de selección múltiple)</i>	
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>[PREG_02]</b> ¿Cómo se enteró de la existencia del programa?	
<i>(Nota: NO leer las alternativas. En caso de que el encuestado requiera ayuda, puede leer las alternativas. Respuesta de selección simple)</i>	
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, Instagram, LinkedIn, Tiktok, 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>[PREG_03]</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 relativos a la información disponible 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
<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>[PREG_04]</b> ¿De qué forma postuló al programa de SENCE?	
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>[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?		
<b>[PREG_05_01]</b> Facilidad del proceso de postulación	Nota de 1 a 7	NS/NR
<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
<b>[PREG_05_03]</b> Claridad de la información disponible sobre los cursos de capacitación <i>(Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que información disponible hace alusión a aquellos elementos que describen el curso, sus objetivos de aprendizaje, lugar de ejecución, etc.)</i>	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_05_04]</b> Tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_05_05]</b> La atención brindada durante el proceso de postulación	Nota de 1 a 7	NS/NR





**(Sólo para quienes postulan online)**

<b>[PREG_06]</b> En una escala de 1 a 7, evalúe los siguientes aspectos de la plataforma web de postulación:		
<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
<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>[PREG_07]</b> Antes de iniciar el curso, ¿contaba usted con información clara y precisa sobre su duración y horarios?	
a. Sí	
b. No	
c. NS/NR	

<b>[PREG_08]</b> Al iniciar el curso, ¿obtuvo información por parte del proveedor sobre deberes, obligaciones y prohibiciones?	
a. Sí	
b. No	
c. NS/NR	





#### 4. ASPECTOS METODOLÓGICOS DEL CURSO

<b>[PREG_09]</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 del curso en el que usted participó?		
<b>[PREG_09_01]</b> El curso presenta una estructura lógica de los contenidos que permite su comprensión	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_09_02]</b> Los contenidos son pertinentes a la temática que aborda cada módulo del curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_09_03]</b> Los contenidos del curso se presentan de manera didáctica, por ejemplo con gráficos, ejemplos, videos, animaciones y/o simulaciones para facilitar su comprensión	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_09_04]</b> El material de apoyo para el aprendizaje, como presentaciones, textos, guías de apoyo, etc.	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_09_05]</b> El cumplimiento de todas las actividades programadas	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_09_06]</b> Personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso, distinto a la persona tutora o facilitadora	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_09_07]</b> Entrega de información respecto a cómo se le evaluaría	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_09_08]</b> Forma en la que se le evaluó <i>(Nota: esta pregunta busca conocer su percepción 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
<b>[PREG_09_09]</b> Entrega oportuna de los resultados de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_09_09]</b> Cumplimiento de horarios establecidos de inicio y fin de las actividades	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_09_11]</b> Cumplimiento de fechas y plazos del curso	Nota de 1 a 7	NS/NR





## 5. MODALIDAD DEL CURSO

<b>[PREG_10]</b> ¿De qué forma se desarrolló el curso de capacitación?	
a. Presencial	
b. Online/E-Learning	<b>Pasa a [PREG_14]</b>
c. NS/NR	<b>Pasa a [PREG_17]</b>

## 6. MODALIDAD PRESENCIAL

<b>[PREG_11]</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 del curso?		
<b>[PREG_11_01]</b> La ubicación del lugar de capacitación, referido a la facilidad de acceso	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_11_02]</b> La infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_11_03]</b> Orden y aseo de la sala de clases y de las instalaciones en general	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_11_04]</b> Pertinencia del equipamiento para las actividades prácticas ( <i>Por ejemplo: equipos, computadores, herramientas, otros</i> )	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_11_05]</b> Cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_11_06]</b> Estado del equipamiento ( <i>Por ejemplo: buen funcionamiento del mismo</i> )	Nota de 1 a 7	NS/NR





[PREG_12] ¿Considera que la duración total del curso fue adecuada?	Sí <b>Pasa a</b> [PREG_14]
	No <b>Pasa a</b> [PREG_13]

[PREG_13] ¿Por qué razón le pareció poco adecuada la duración del curso?	
<i>(Nota: Leer alternativas. Respuesta de selección simple)</i>	
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	

**(Pasa a PREG\_17)**

## 7. MODALIDAD E-LEARNING

[PREG_14] 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 de la plataforma del curso?		
[PREG_14_01] Facilidad de acceso a la plataforma donde se ejecutó el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_14_02] Facilidad para encontrar la información que se necesita dentro de la plataforma	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_14_03] Facilidad de uso y manejo de la plataforma donde ejecutó el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_14_04] La variedad de recursos de estudio que ofrece el sitio (por ejemplo, imágenes, texto, audio, etc.)	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_14_05] Rapidez de respuesta del tutor administrativo o soporte técnico en las vías de comunicación directa, tales como correo electrónico, chat, asistencia telefónica	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_14_06] Utilidad de los elementos en línea para comunicarse e intercambiar información con otros participantes del curso (chat, correo electrónico, foros, etc.)	Nota de 1 a 7	NS/NR





[PREG_15] ¿Considera que la duración total del curso fue adecuada?	Sí <b>Pasa a [PREG_17]</b>
	No <b>Pasa a [PREG_16]</b>

[PREG_16] ¿Por qué razón le pareció poco adecuada la duración del curso? (Nota: Leer alternativas. Respuesta de selección simple)	
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	

## 8. TUTOR, FACILITADOR O PROFESOR

[PREG_17] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué tan de acuerdo se encuentra con los siguientes aspectos respecto a las personas tutoras o facilitadoras?		
[PREG_17_01] Poseen un alto nivel de conocimiento y habilidades respecto de lo que enseñan	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_17_02] Expusieron la materia de forma clara y comprensible	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_17_03] Mostraron buena disposición para responder preguntas y dudas	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_17_04] Demostraron capacidad para motivar a los alumnos	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_17_05] Entregaron justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_17_06] Rapidez de respuesta de los tutores académicos en las vías de comunicación directa, tales como foros, chat, correo electrónico, videoconferencias, etc. (Nota: Sólo para modalidad e-learning)	Nota de 1 a 7	NS/NR





## 9. PROVEEDOR DE CAPACITACIÓN

<b>[PREG_18]</b> En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué nota le pondría a la INSTITUCIÓN que realizó el curso?	Nota de 1 a 7	NS/NR
--	---------------	-------

## 10. RESULTADOS

<b>[PREG_19]</b> En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué tan de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones en cuanto a la utilidad y resultados del curso de capacitación?		
<b>[PREG_19_01]</b> Adquirí nuevos conocimientos y/o habilidades en el curso de capacitación	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_19_02]</b> El curso de capacitación me aportó en mi crecimiento personal, como por ejemplo: mayor confianza, autoestima	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_19_03]</b> Sé cómo aplicar lo que aprendí en el curso de capacitación	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_19_04]</b> El curso de capacitación me motivará a seguir estudiando o perfeccionándome	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_19_05]</b> El curso de capacitación tendrá efectos positivos en mi trayectoria laboral (nuevas posibilidades de trabajo, mejoras en el salario, mejoras en condiciones laborales, etc.)	Nota de 1 a 7	NS/NR

<b>[PREG_20]</b> Finalmente, ¿recomendaría la participación en este curso a otras personas?	Sí	No
---	----	----

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



## Subunidad de Estudios



sence