

# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN BECAS LABORALES CONSEJOS REGIONALES DE CAPACITACIÓN AÑO 2025

Subunidad de Estudios



sence



## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

### BECAS LABORALES CONSEJOS REGIONALES DE CAPACITACIÓN

#### MAYO 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 Laborales año 2025, en particular de los cursos definidos por los Consejos Regionales de Capacitación. 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 20 de marzo del año 2026, para finalizar el 7 de abril 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 personas cuyo estado de aprobación de la capacitación, corresponde a aprobado o pendiente, grupo que alcanza a 6.855 personas, esto de acuerdo con la fuente de información utilizada correspondiente a la base de datos administrativa del programa.

Del universo antes señalado, 6.518 personas forman parte del marco muestral, es decir que corresponden a personas potencialmente contactables.

**TABLA N°1: UNIVERSO Y MARCO MUESTRAL BECAS LABORALES AÑO 2025.**

REGISTROS	PERSONAS
UNIVERSO	6.855
MARCO MUESTRAL	6.518

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 6.381 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 LABORALES AÑO 2025.**

ESTADO DE ENCUESTAS	PERSONAS USUARIAS
<b>MARCO UTILIZADO</b>	<b>6.381</b>
FINALIZADAS (F)	1.759
PARCIALES (P)	74
RECHAZADAS (R)	145
NO CONTACTADAS (NC)	2.655
NO CUMPLE CRITERIO (NCC)	76
NO UBICABLE (NU)	1.672

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 LABORALES AÑO 2025.**

INDICADOR	%
<b>TASA DE RESPUESTA</b>	27,6%
<b>TASA DE CONTACTO</b>	29,8%
<b>TASA DE COOPERACIÓN</b>	88,9%
<b>TASA DE RECHAZO</b>	2,3%

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.

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

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 6.518 personas beneficiarias, se estimó una muestra representativa a nivel nacional y regional, con un nivel de confianza de un 90% y un error muestral de un 5%. La muestra estimada con los parámetros indicados anteriormente corresponde a 1.672 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 1.759 personas y presentó un error de 1,7% a nivel nacional. A nivel regional también se cumple con representatividad de la muestra.



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

REGIÓN	MARCO MUESTRAL	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA	ERROR
ARICA Y PARINACOTA	509	128	149	5,7%
TARAPACÁ	616	149	159	5,6%
ANTOFAGASTA	446	114	116	6,6%
ATACAMA	414	107	94	7,4%
COQUIMBO	329	88	97	7,0%
VALPARAÍSO	289	78	76	8,1%
METROPOLITANA	249	69	69	8,5%
O'HIGGINS	140	40	44	10,3%
MAULE	470	119	129	6,2%
ÑUBLE	456	116	139	5,8%
BIOBÍO	391	102	107	6,8%
ARAUCANÍA	604	147	174	5,3%
LOS RÍOS	549	136	143	5,9%
LOS LAGOS	492	124	127	6,3%
AYSÉN	251	69	61	9,2%
MAGALLANES	313	84	75	8,3%
<b>TOTAL</b>	<b>6.518</b>	<b>1.672</b>	<b>1.759</b>	<b>1,7%</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. Facilitador.
  - d. Proveedor de capacitación.
3. Resultados.

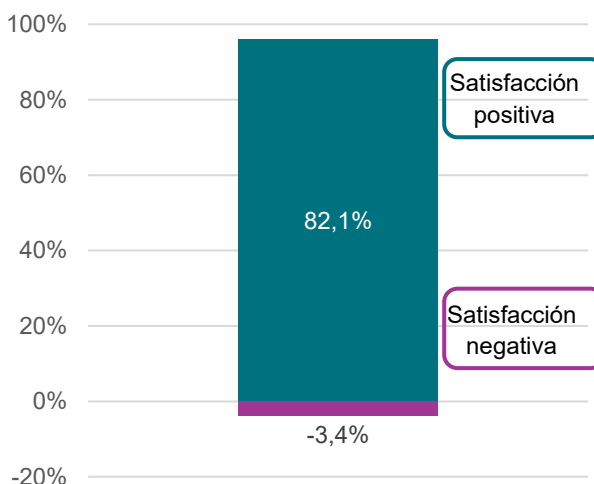


Las preguntas que permitieron medir la satisfacción en cada uno de los aspectos evaluados son de tipo escalar, es decir, donde las unidades de medición van de 1 a 7, donde la nota 1 representa el mayor nivel de insatisfacción y la nota 7 completa satisfacción. La metodología utilizada en este caso para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



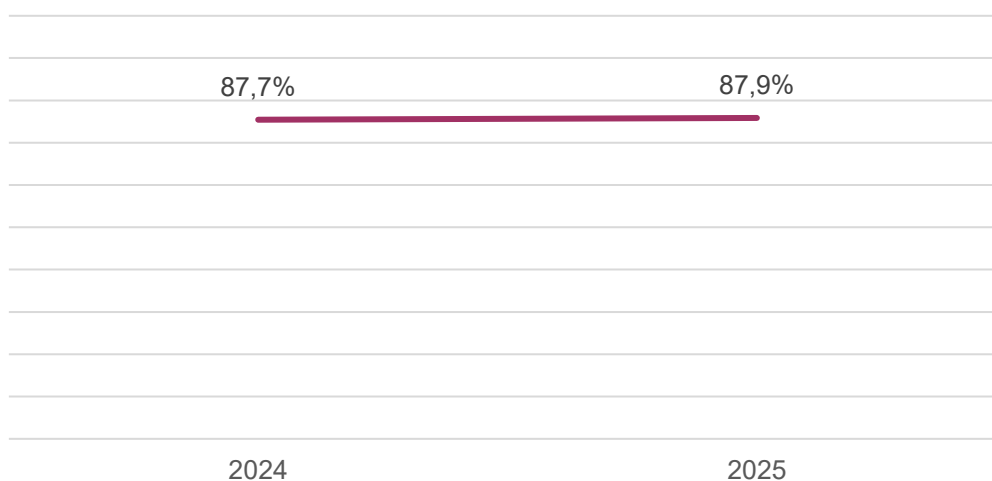
## 2. RESULTADOS DE SATISFACCIÓN POSITIVA BECAS LABORALES

### 2.1 EVOLUCIÓN DE SATISFACCIÓN POSITIVA BECAS LABORALES

Para las encuestas de satisfacción del programa Becas Laborales, específicamente de los cursos definidos por parte de los Consejos Regionales de Capacitación, se han realizado levantamientos de información desde el año 2024, 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 Laborales ha presentado una mantención en la valoración global entre los años 2024 y 2025, donde en estos años se han registrado índices de 87,7% y 87,9% respectivamente, lo que de acuerdo con la categorización corresponde a una percepción buena.

**GRÁFICO N°1: ÍNDICE DE SATISFACCIÓN BECAS LABORALES  
CONSEJOS REGIONALES DE CAPACITACIÓN POR AÑO**

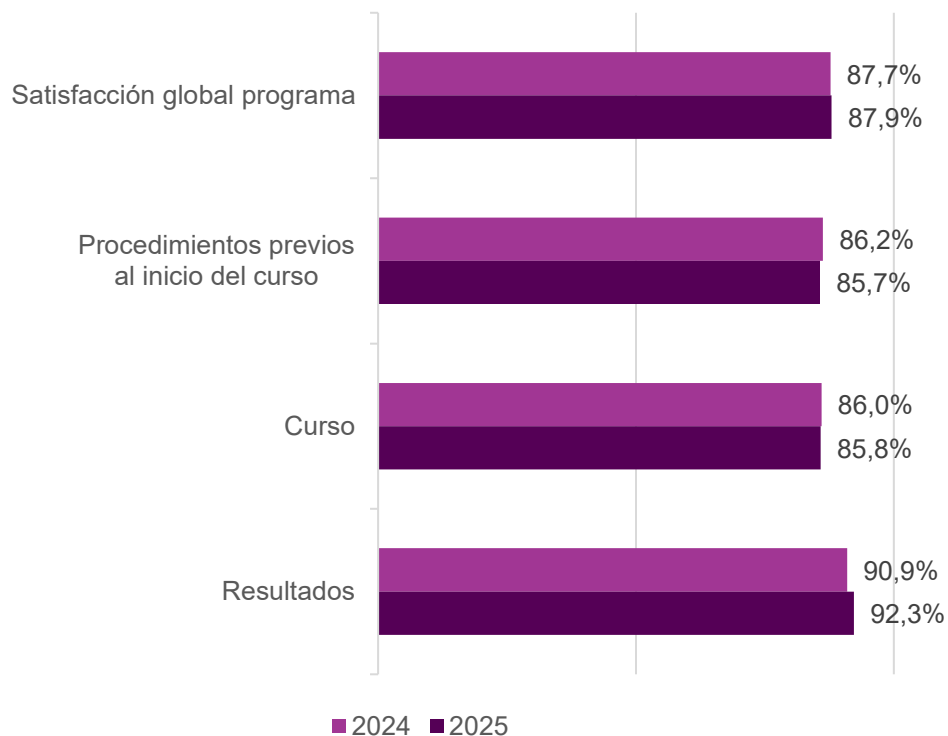


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Laborales año 2025.

A nivel de dimensiones se pueden observar comportamientos estables en los dos años de medición. En el caso de la dimensión “Procedimientos previos al inicio del curso”, se ha mantenido con buenas calificaciones, con una caída poco significativa. Algo similar a lo que se observa con la dimensión “Curso” con una disminución estadísticamente no significativa, pasando de un 86% a un 85,8%. Por otra parte en cuanto a la percepción de “Resultados” se observa un leve aumento, pasando de un 90,9% a un 92,3%, lo que refleja una consistencia en la categorización excelente en este ámbito.



**GRÁFICO N°2: ÍNDICE DE SATISFACCIÓN NETA BECAS  
LABORALES CONSEJOS REGIONALES DE CAPACITACIÓN, POR  
DIMENSIÓN Y AÑO**



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

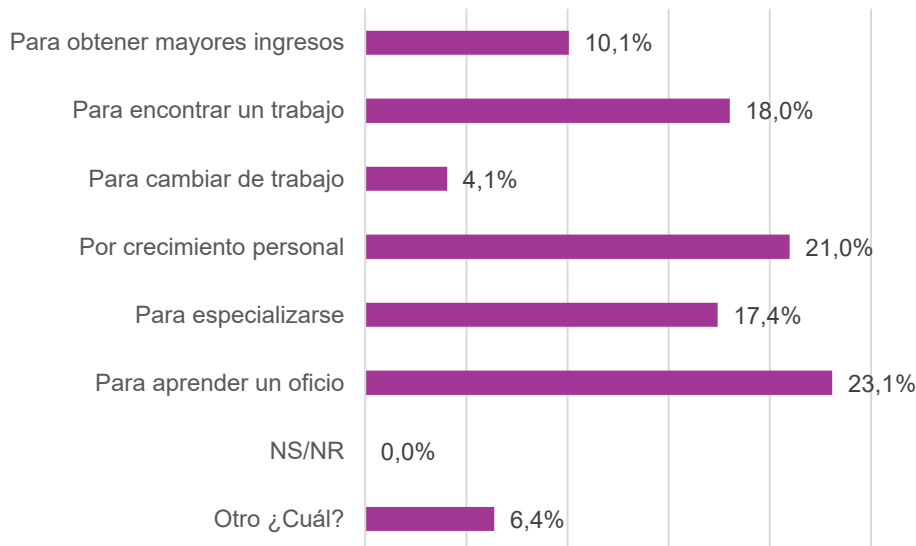


## 2.2 ANTECEDENTES

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 aprender un oficio*” que es señalado por el 23,1% de las personas encuestadas; “*por crecimiento personal*” señalado por el 21%; “*para encontrar trabajo*” señalado por el 18% y “*para especializarse*” que fue señalado por el 17,4%.

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



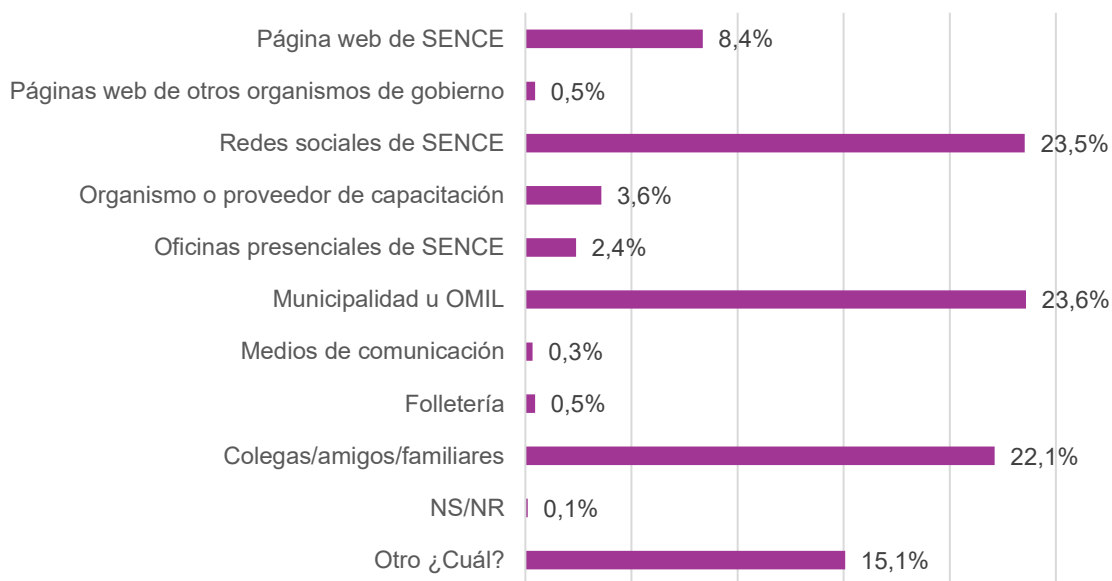
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Laborales año 2025.

Respecto de los canales de comunicación o medios por los cuáles se informaron de la existencia del programa, se observa que un 23,6% de las respuestas señalan que se enteraron a través de la “*Municipalidad u OMIL*”, seguido de “*redes sociales de SENCE*” con un 23,5% y de “*colegas/amigos/familiares*” con un 22,1%.

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 35,1% 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 Laborales año 2025.

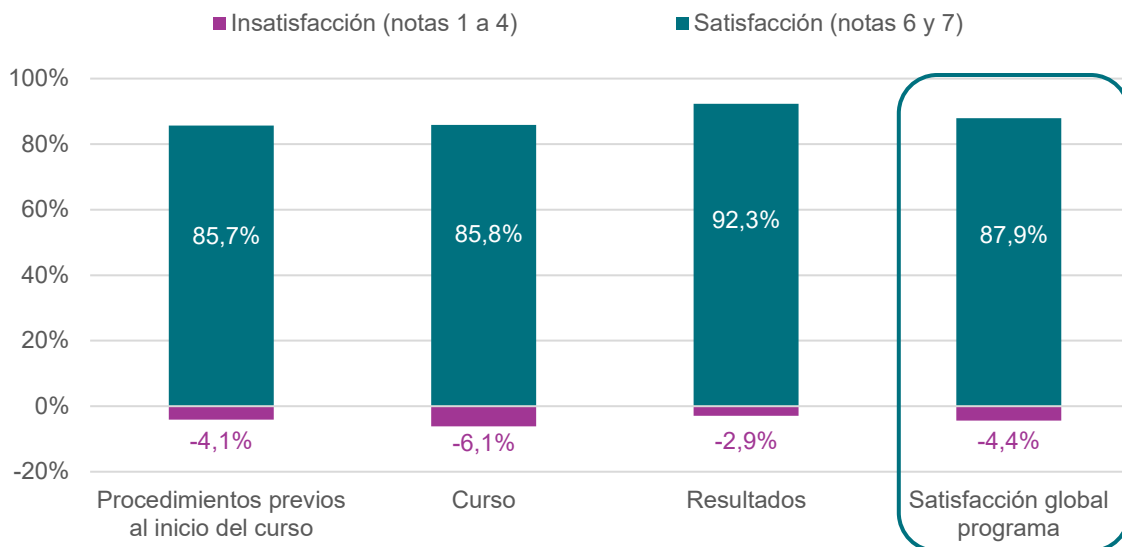
### 2.3 EVALUACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA

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 87,9%, que corresponde a la categoría buena. Las dimensiones que componen la evaluación general también presentan altos niveles de satisfacción, donde la percepción de “*resultados*” es la mejor evaluada con una satisfacción positiva de 92,3%, que corresponde a una evaluación de excelente, mientras que la evaluación positiva con menor valoración corresponde a “*procedimientos previos al inicio del curso*” 85,7% y “*curso*” con 85,8%, ambas correspondiente a la categoría buena (gráfico n°3).

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 Laborales año 2025.

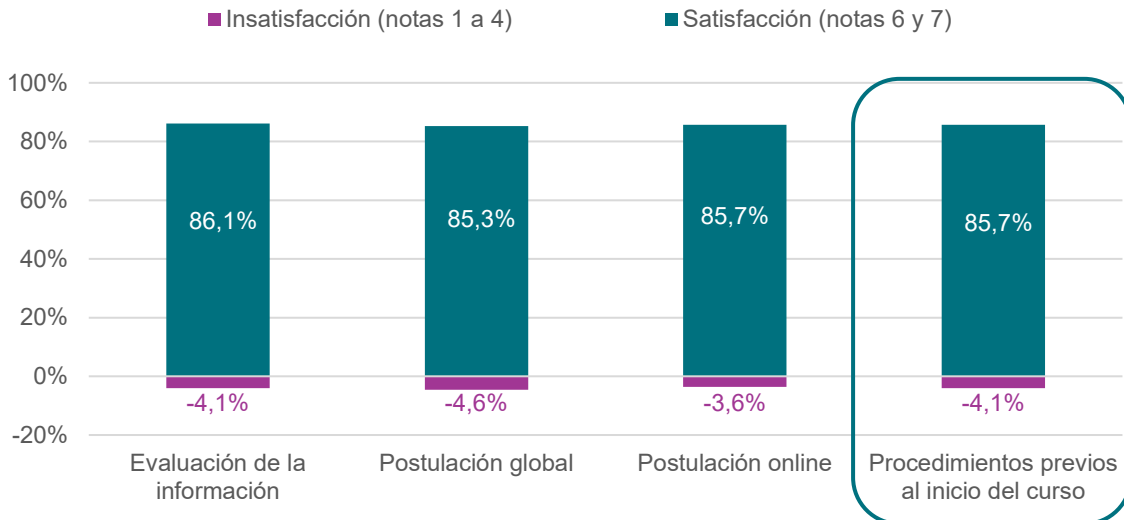
## 2.4 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO”

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 positiva de 85,7%, equivalente a un nivel bueno. Al observar las variables recibidas para cada subdimensión, la que presenta mayor satisfacción positiva es “*evaluación de la información*” con un 86,1%, seguida de “*postulación online*” con índice de 85,7%, y finalmente la “*postulación global*”, con un 85,3%, dando cuenta que todas presentan una satisfacción equivalente a buena.



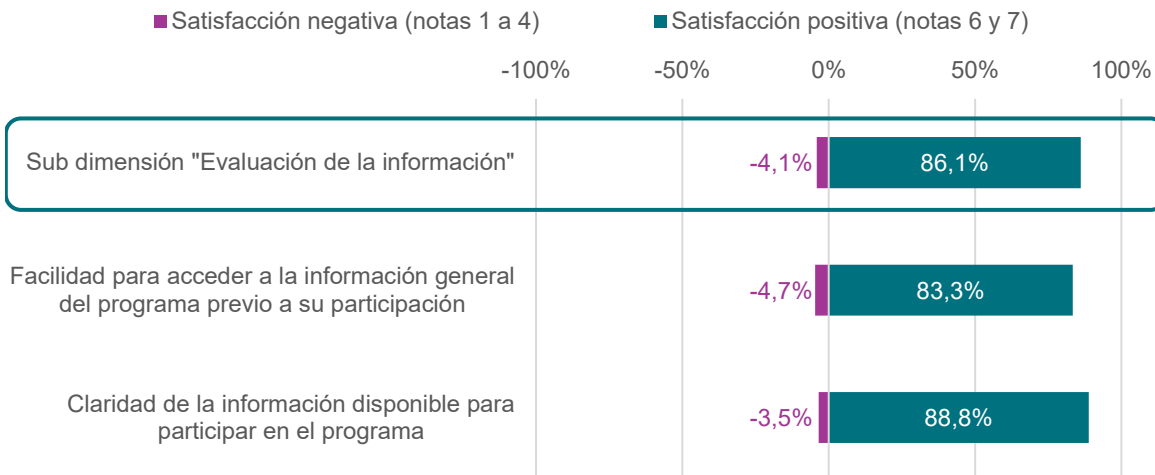
**GRÁFICO N°6: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO"**



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

La siguiente subdimensión analizada es la “*evaluación de la información*” disponible del programa, que tiene una satisfacción positiva que alcanza el 86,1%, equivalente a un nivel de calificado como bueno. En el gráfico n°4 se presentan las dos variables que componen la subdimensión “*evaluación de la información*”, la “*facilidad para acceder a la información general del programa previo a su participación*” y la “*claridad de la información disponible para participar en el programa*”. Ambas variables con índices de satisfacción positiva de 83,3% y 88,8% respectivamente.

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

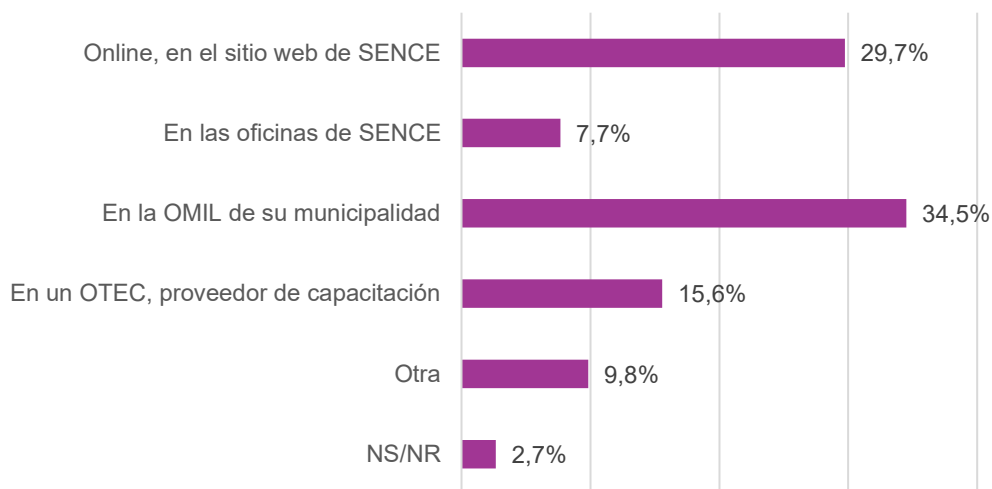


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Laborales año 2025.



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, el 34,5%, señaló postular a través de la “*OMIL de su Municipalidad*”. En segundo lugar, la postulación se realizó de manera “*online a través del sitio web de SENCE*” con un 29,7%. Un 57,8% de las personas beneficiarias del programa señala haber postulado a través de canales presenciales.

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

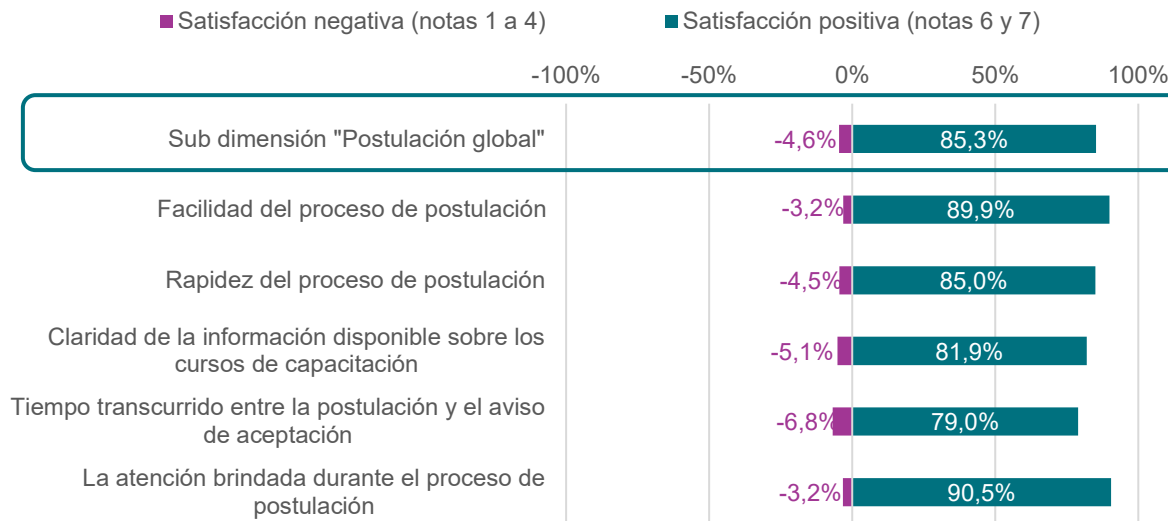


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Laborales año 2025.

La subdimensión “*postulación global*” presenta un índice de satisfacción positiva de 85,3%, que equivale a un nivel de satisfacción calificado como bueno, de la misma forma que la mayor parte de las variables que la componen. Las mejores evaluadas son la “*atención brindada durante el proceso de postulación*” con una satisfacción positiva de 90,5%, lo que corresponde al único aspecto considerado excelente, y “*la facilidad del proceso de postulación*” con una satisfacción positiva de 89,9%, considerado como bueno. En el caso contrario, la variable peor evaluada corresponde al “*tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación*” con una satisfacción positiva de 79%.



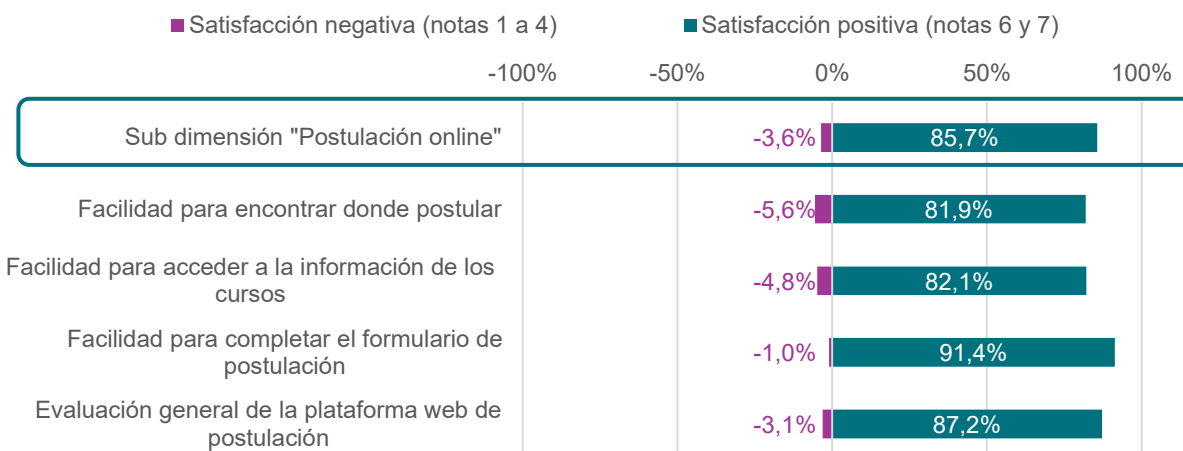
### GRÁFICO N°9: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "POSTULACIÓN GLOBAL"



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

La evaluación de la subdimensión *"postulación online"*, presenta un índice de satisfacción positiva de 85,7%, que es calificado como bueno. Está compuesta por cuatro variables de las cuáles una tiene un nivel de satisfacción de excelente correspondiente a *"facilidad para completar el formulario de postulación"* con un 91,4%. Y las otras tres variables presentan valoraciones calificadas como buenas: *"evaluación general de la plataforma web de postulación"*; *"facilidad para acceder a la información de los cursos"*; *"facilidad para encontrar donde postular"*, que presentan índices de satisfacción positiva de 87,2%, 82,1% y 81,9% respectivamente.

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



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



## 2.5 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “CURSO”

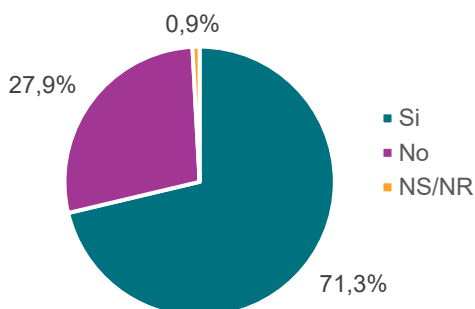
### ANTECEDENTES

La segunda dimensión de la encuesta aplicada durante el año 2025 corresponde a “Curso”, y contempla aquellas actividades desarrolladas de manera presencial durante el año 2025. Esta dimensión está compuesta por cuatro subdimensiones: “metodología del curso”, “modalidad presencial”, “facilitador”, y “proveedor de capacitación”.

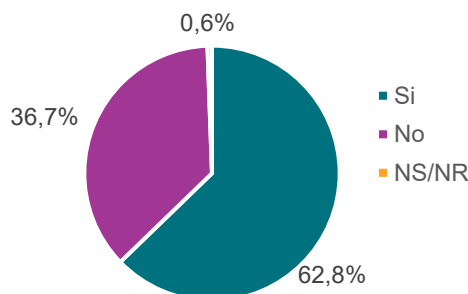
Antes de presentar los resultados de satisfacción de esta dimensión, se exponen algunos datos relevantes en cuanto a información que disponían las personas beneficiarias sobre el curso y los beneficios asociados a éste.

En primer lugar, el 71,3% de las personas contaban con información clara y precisa sobre la duración y horarios del curso, mientras que un 27,9%, declaró no contar con ella. Por otra parte, un 62,8% de las personas beneficiarias señalaron contar con información clara y precisa sobre los beneficios o subsidios asociados al curso. (gráficos 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: ANTES DE INICIAR EL CURSO, ¿CONTABA USTED CON INFORMACIÓN CLARA Y PRECISA SOBRE LOS BENEFICIOS O SUBSIDIOS ASOCIADOS AL CURSO?**



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

### EVALUACIÓN DIMENSIÓN “CURSO”

El índice de satisfacción positiva de esta dimensión alcanza un 85,8%, equivalente a un nivel de satisfacción considerado bueno. Este nivel de satisfacción está compuesto por un total de cuatro subdimensiones, de las cuales tres de ellas tienen un nivel de satisfacción considerado bueno: “metodología del curso”, “modalidad presencial”, y “proveedor de capacitación”, con índices de satisfacción positiva de 88,1%, 80,9% y 81,8%, respectivamente; y una subdimensión categorizada como excelente: “tutor, facilitador o profesor” cuyo indicador de satisfacción positiva alcanza el 92,6%.

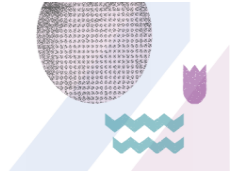
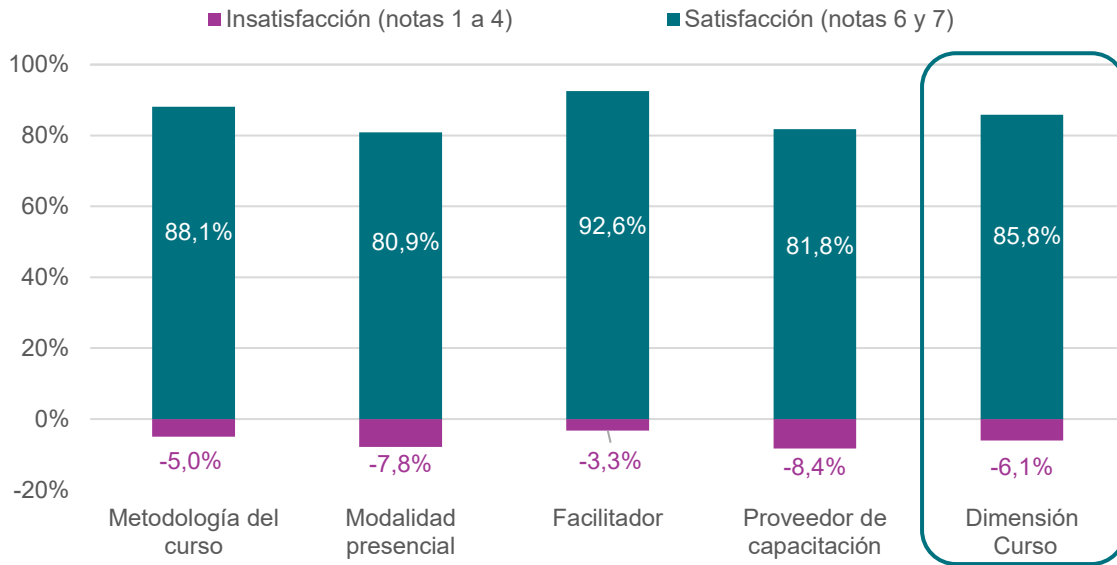


GRÁFICO N°13: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "CURSO"

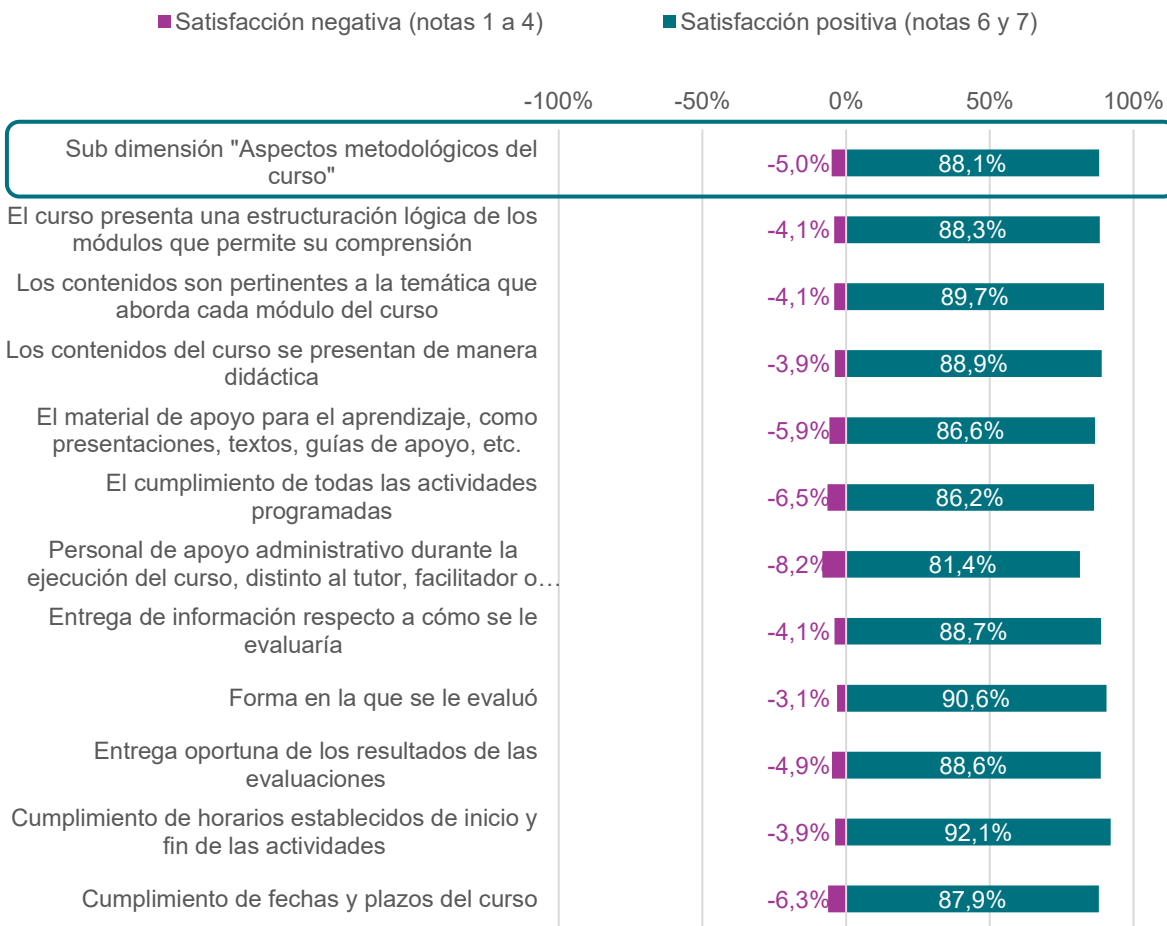


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Laborales año 2025.

Al ahondar en las variables que componen esta dimensión, partiendo por “*metodología del curso*”, observamos que la mayor parte obtienen valoraciones calificadas como buenas y dos sobresalen con calificación de excelente. Las que tienen valoración excelente corresponden al “*cumplimiento de horarios establecidos de inicio y fin de las actividades*” y a la “*forma en la que se le evaluó*”, con índices de satisfacción positiva de 92,1% y 90,6%, respectivamente. Por otra parte, las variables con menor valoración positiva corresponden a “*el cumplimiento de todas las actividades programadas*” y al “*personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso, distinto al tutor, facilitador o profesor*”, con índices de satisfacción positiva de 86,2% y 81,4% respectivamente.



### GRÁFICO N°14: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "METODOLOGÍA DEL CURSO"

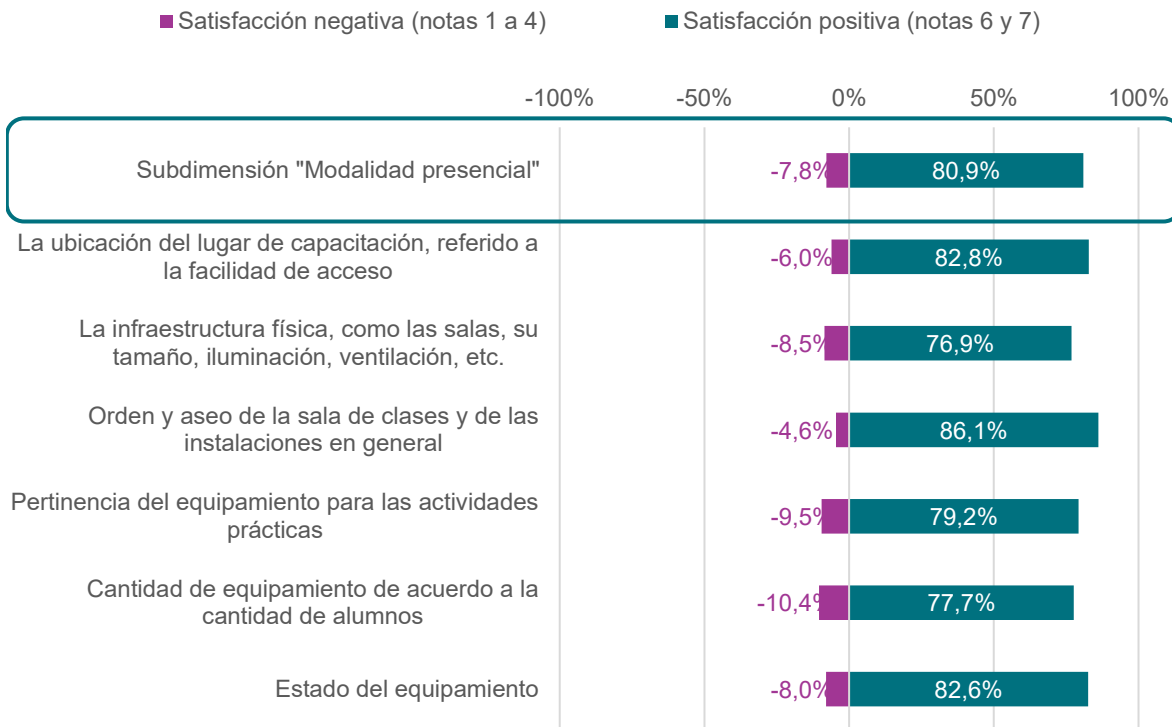


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Laborales año 2025

La segunda subdimensión evaluada que compone la dimensión curso, es la *“modalidad presencial”*, evaluada como buena, con un índice de satisfacción positiva de 80,9%. Los aspectos más críticos en esta modalidad se relacionan con la *“infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.”* y la *“cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos”* que son los aspectos con la más baja evaluación de índice de satisfacción positiva de 76,9% y 77,7%, respectivamente que equivalen a un nivel de satisfacción bueno. En el caso contrario, las variables con mejor evaluación corresponden al *“orden y aseo de la sala de clases y de las instalaciones en general”* y a la *“ubicación del lugar de capacitación, referido a la facilidad de acceso”* con índice de satisfacción positiva de 86,1% y 82,8%, respectivamente, también correspondientes a una valoración calificada como buena.



### GRÁFICO N°15: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "MODALIDAD PRESENCIAL"

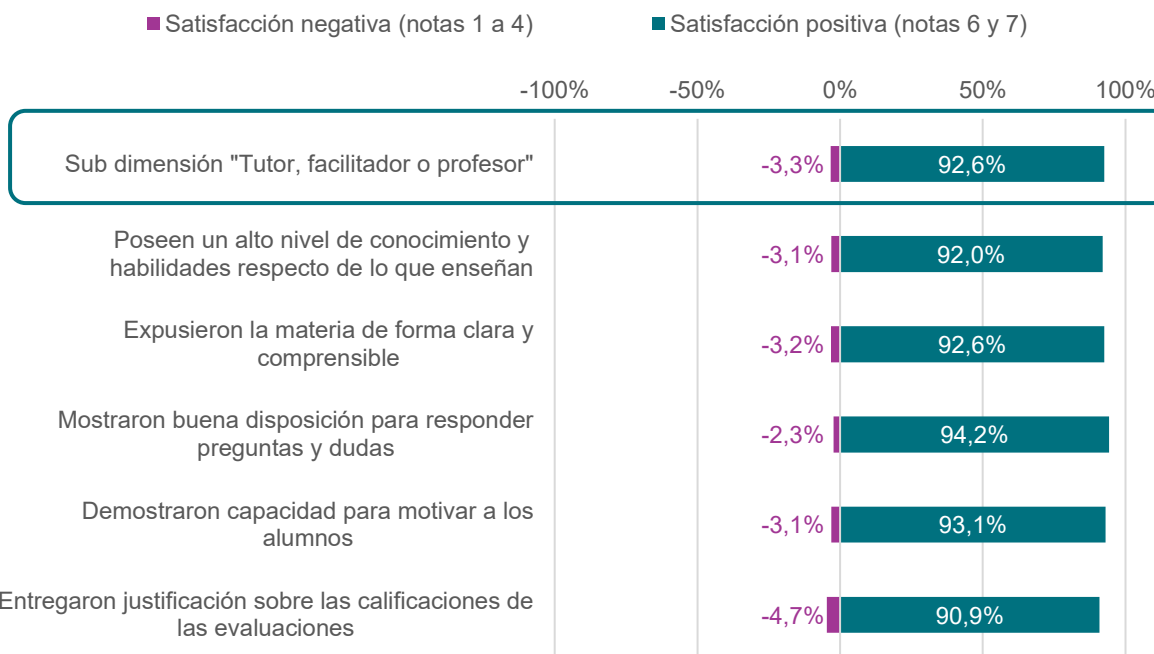


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Laborales año 2025.

La tercera subdimensión evaluada que compone la dimensión *curso*, es el *“facilitador”*, que obteniendo un índice de satisfacción positiva de 92,6%, equivale a un nivel de satisfacción excelente. Esta subdimensión se compone de cinco variables, todas con índices de satisfacción calificados como excelente. La variable con mejor percepción corresponde a *“mostraron buena disposición para responder preguntas y dudas”* y la que tiene menor valoración es *“entregaron justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones”*.



GRÁFICO N°16: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "FACILITADOR"



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

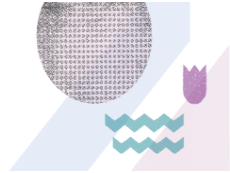
La última subdimensión analizada que compone la dimensión "Curso", corresponde al "proveedor de capacitación". En este caso, sólo se solicitó a las personas encuestadas evaluar de manera general a la institución en que realizó el curso, dando como resultado un índice de satisfacción positiva 81,8%, que equivale a un nivel calificado como bueno.

## 2.6 EVALUACIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"

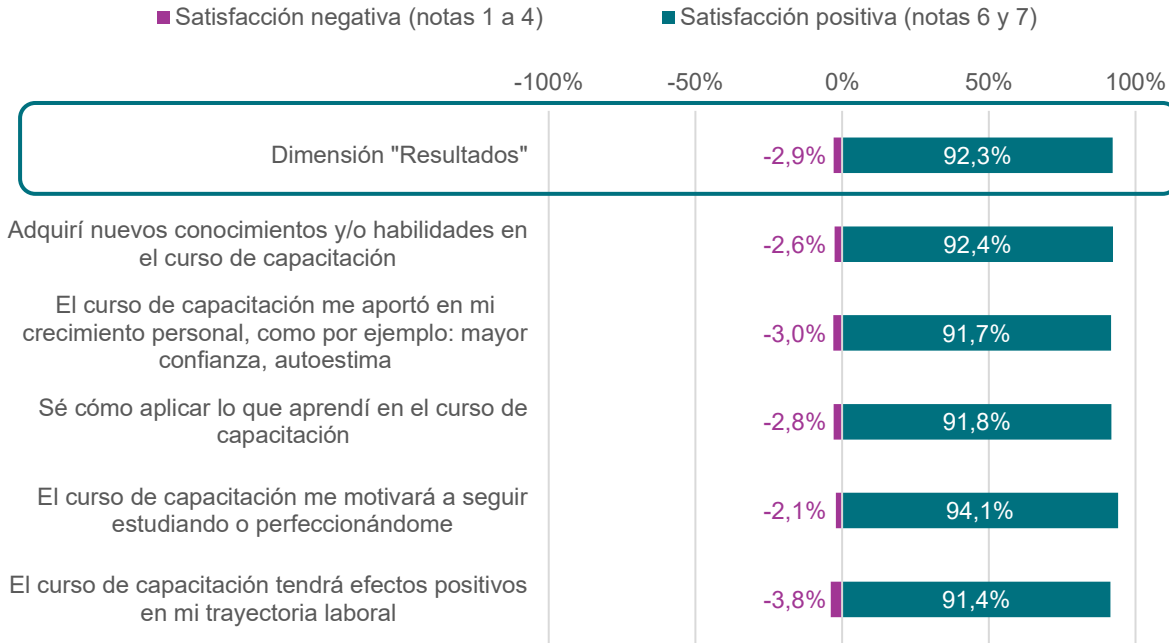
La última dimensión analizada en este reporte es "Resultados", que engloba el cómo las personas, beneficiarias del programa, perciben la utilidad del curso para el empleo y la percepción del aprendizaje que obtuvieron posterior al curso. Esta dimensión presenta un índice de satisfacción positiva igual a 92,3%, considerado como un nivel calificado excelente y es la que tiene mayor valoración del programa.

Respecto de las variables que se evalúan para obtener la satisfacción de esta dimensión, se observa que todas presentan niveles de satisfacción de excelente.

Las variables con mayor índice de satisfacción positiva son "el curso de capacitación me motivará a seguir estudiando o perfeccionándome", y "adquirí nuevos conocimientos y/o habilidades en el programa de capacitación", con índices de 94,1% y 92,4%, respectivamente. La variable con menor índice de satisfacción positiva es "el programa de capacitación tendrá efectos positivos en mi trayectoria laboral", que alcanza el 91,4%.



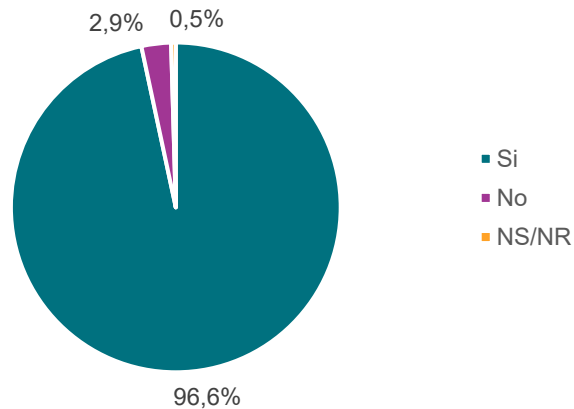
**GRÁFICO N°17: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"**



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

Finalmente, al consultarle a las personas beneficiarias si recomendarían el programa a otras personas, un 96,6% declara que sí lo harían.

**GRÁFICO N°18: ¿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 Laborales año 2025.



### 3. RESULTADOS DESAGREGADOS POR SEXO Y REGIÓN

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 LABORALES AÑO 2025, POR SEXO**

DIMENSIÓN	HOMBRES	MUJERES	NACIONAL
<b>PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO</b>			
POSITIVA	81,9%	87,2%	85,7%
NEGATIVA	5,0%	3,7%	4,1%
<b>CURSO</b>			
POSITIVA	85,8%	85,9%	85,8%
NEGATIVA	6,2%	6,1%	6,1%
<b>RESULTADOS</b>			
POSITIVA	91,0%	92,8%	92,3%
NEGATIVA	2,9%	2,9%	2,9%
<b>SATISFACCIÓN GLOBAL PROGRAMA</b>	<b>86,2%</b>	<b>88,6%</b>	<b>87,9%</b>

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



**TABLA N°6: RESULTADOS DE SATISFACCIÓN REGIONAL DE BECAS LABORALES AÑO 2025.**

DIMENSIÓN	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIII	XIV	XV	XVI	NACIONAL
<b>PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO</b>																	
POSITIVA	86,0%	83,2%	88,5%	88,7%	85,1%	87,8%	85,9%	88,0%	86,3%	83,8%	88,8%	83,5%	80,0%	83,6%	87,3%	86,6%	85,7%
NEGATIVA	3,3%	5,4%	2,7%	3,4%	5,1%	1,4%	5,1%	1,9%	3,7%	5,6%	4,5%	6,2%	5,2%	5,5%	2,9%	2,6%	4,1%
<b>CURSO</b>																	
POSITIVA	87,2%	83,0%	87,1%	91,9%	79,0%	87,6%	82,2%	93,1%	87,2%	81,0%	86,3%	85,2%	82,0%	87,2%	85,6%	86,2%	85,8%
NEGATIVA	4,6%	8,8%	5,3%	3,3%	11,9%	7,0%	7,6%	2,4%	3,6%	8,3%	4,8%	7,5%	8,2%	6,0%	6,9%	5,3%	6,1%
<b>RESULTADOS</b>																	
POSITIVA	90,6%	88,4%	93,1%	94,0%	90,8%	89,4%	92,7%	96,8%	93,9%	91,0%	94,1%	91,4%	83,2%	92,9%	93,4%	94,8%	92,3%
NEGATIVA	3,3%	4,5%	2,4%	1,7%	4,5%	2,8%	2,2%	0,9%	1,6%	3,1%	2,6%	4,3%	7,8%	2,7%	2,6%	2,4%	2,9%
<b>SATISFACCIÓN GLOBAL PROGRAMA</b>	<b>87,9%</b>	<b>84,9%</b>	<b>89,6%</b>	<b>91,5%</b>	<b>84,9%</b>	<b>88,3%</b>	<b>86,9%</b>	<b>92,6%</b>	<b>89,1%</b>	<b>85,3%</b>	<b>89,7%</b>	<b>86,7%</b>	<b>81,7%</b>	<b>87,9%</b>	<b>88,8%</b>	<b>89,2%</b>	<b>87,9%</b>

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



## 4. ANEXOS

### CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS USUARIAS:

<b>Introducción</b>	<p>Buenos días/tardes,</p> <p><b>¿Hablo con (Nombre de encuestado)?</b></p> <p>Mi nombre es (Nombre de encuestador), y estoy llamando de parte del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.</p>	Sí
		No
		<p>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “<b>muchas gracias por haber contestado este llamado</b>”)</p>
	<p>Estamos realizando una encuesta de satisfacción y de acuerdo con nuestros registros, <i>usted participó en un curso de capacitación de SENCE o un OTIC durante el año 2025.</i></p> <p><b>¿Me podría confirmar que participó y terminó el curso de capacitación?</b></p> <p>(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)</p>	Sí
		No
		<p>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “<b>muchas gracias por haber contestado este llamado</b>”)</p>
	<p>Quisiéramos conocer su opinión respecto de este programa con la finalidad de mejorarlo. Si usted fuera tan amable,</p> <p><b>¿Me podría contestar algunas preguntas?</b></p> <p>Sus respuestas quedarán en la más absoluta reserva.</p> <p>(Nota: Sólo en caso de que el encuestado pregunte, debe indicar que el tiempo promedio de duración de la encuesta es de 10 minutos)</p>	Sí
		No
		<p>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “<b>muchas gracias por haber contestado este llamado</b>”)</p>



## 1. ANTECEDENTES Y EVALUACIÓN DE PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO:

<p><b>[PREG_01]</b> ¿Cómo se enteró de la existencia del programa?</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>	
a. A través de la página web de SENCE	
b. A través de páginas web de otros organismos de gobierno	
<p>c. A través de redes sociales</p> <p><i>(Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que se considerarán como redes sociales: Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, Tiktok, etc.)</i></p>	
<p>d. A través de un organismo o proveedor de capacitación</p> <p><i>(Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que se considerarán proveedores de capacitación a: OTEC, Liceos TP, Fundación, entre otros)</i></p>	
e. A través de oficinas presenciales de SENCE	
f. A través de la Municipalidad u OMIL	
<p>g. A través de medios de comunicación</p> <p><i>(Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que se considerarán medios de comunicación a: prensa escrita, canales de televisión, radio)</i></p>	
<p>h. A través de folletería</p> <p><i>(Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que se considerará folletería a artículos como: volantes, afiches, entre otros)</i></p>	
i. A través de colegas/amigos/familiares	
j. Otro ¿Cuál?	
k. NS/NR	





<b>[PREG_02]</b> ¿Por qué razón usted decidió ingresar al programa?	
<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_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	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)***





**[PREG\_06]** En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, 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

**[PREG\_07]** Antes de iniciar el curso, ¿contaba usted con información clara y precisa sobre su duración y horarios?

a. Sí	
b. No	
c. NS/NR	

**[PREG\_08]** Antes de iniciar el curso, ¿contaba usted con información clara y precisa sobre los beneficios o subsidios asociados al curso?

a. Sí	
b. No	
c. NS/NR	

**[PREG\_09]** 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_10]</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_10_01]</b> El curso presenta una estructura lógica de los contenidos que permite su comprensión	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_10_02]</b> Los contenidos son pertinentes a la temática que aborda cada módulo del curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_10_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_10_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_10_05]</b> El cumplimiento de todas las actividades programadas	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_10_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_10_07]</b> Entrega de información respecto a cómo se le evaluaría	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_10_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_10_09]</b> Entrega oportuna de los resultados de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_10_10]</b> Cumplimiento de horarios establecidos de inicio y fin de las actividades	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_10_11]</b> Cumplimiento de fechas y plazos del curso	Nota de 1 a 7	NS/NR



## 5. 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

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

<b>[PREG_13]</b> ¿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	





## 6. TUTOR, FACILITADOR O PROFESOR

<b>[PREG_14]</b> 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?		
<b>[PREG_14_01]</b> Poseen un alto nivel de conocimiento y habilidades respecto de lo que enseñan	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_14_02]</b> Expusieron la materia de forma clara y comprensible	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_14_03]</b> Mostraron buena disposición para responder preguntas y dudas	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_14_04]</b> Demostraron capacidad para motivar a los alumnos	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_14_05]</b> Entregaron justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR

## 7. PROVEEDOR DE CAPACITACIÓN

<b>[PREG_15]</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
--	---------------	-------





## 8. RESULTADOS

<p><b>[PREG_16]</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?</p>		
<p><b>[PREG_16_01]</b> Adquirí nuevos conocimientos y/o habilidades en el curso de capacitación</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p><b>[PREG_16_02]</b> El curso de capacitación me aportó en mi crecimiento personal, como por ejemplo: mayor confianza, autoestima</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p><b>[PREG_16_03]</b> Sé cómo aplicar lo que aprendí en el curso de capacitación</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p><b>[PREG_16_04]</b> El curso de capacitación me motivará a seguir estudiando o perfeccionándome</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p><b>[PREG_16_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.)</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>

<p><b>[PREG_17]</b> Finalmente, ¿recomendaría la participación en este curso a otras personas?</p>	<p>Sí</p>	<p>No</p>
--	-----------	-----------

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



## Subunidad de Estudios



sence