

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN BECAS FONDO CESANTÍA SOLIDARIO AÑO 2023

Subunidad de Estudios



sence



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

BECAS FONDO CESANTÍA SOLIDARIO

JUNIO 2024. 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 2023. 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 4 de abril del año 2024, para finalizar el 10 de abril del año 2024.

1.1 UNIVERSO Y MARCO MUESTRAL

El universo de personas usuarias del programa en su versión año 2023 alcanza a 2.032 personas, esto de acuerdo con la fuente de información utilizada correspondiente a la base de datos administrativa del programa.

Del universo antes señalado, 2.028 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 2023.

REGISTROS	PERSONAS
UNIVERSO	2.032
MARCO MUESTRAL	2.028

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





1.2 MARCO UTILIZADO

A partir del proceso de aplicación de la encuesta el marco utilizado alcanza a 1.725 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 2023.

ESTADO DE ENCUESTAS	PERSONAS USUARIAS
MARCO UTILIZADO	1.725
FINALIZADAS (F)	566
PARCIALES (P)	19
RECHAZADAS (R)	64
NO CONTACTADAS (NC)	638
NO CUMPLE CRITERIO (NCC)	21
NO UBICABLE (NU)	417

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 2023.

INDICADOR	%
TASA DE RESPUESTA	32,8%
TASA DE CONTACTO	36,5%
TASA DE COOPERACIÓN	87,2%
TASA DE RECHAZO	3,7%

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 2.028 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 323 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 566 personas y presentó un error de 3,5% 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 MARCO MUESTRAL, MUESTRA ESTIMADA Y EFECTIVA DE PERSONAS PROGRAMA BECAS FONDO CESANTÍA SOLIDARIO AÑO 2023.

REGIÓN	MARCO MUESTRAL	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA
TARAPACÁ	151	24	38
ANTOFAGASTA	183	29	50
ATACAMA	65	10	17
COQUIMBO	26	4	7
VALPARAÍSO	76	12	17
O'HIGGINS	96	15	24
MAULE	98	16	27
BIOBÍO	65	10	17
ARAUCANÍA	97	15	25
LOS LAGOS	66	11	16
AYSÉN	-	-	-
MAGALLANES	19	3	4
METROPOLITANA	976	156	298
LOS RÍOS	40	6	10
ARICA Y PARINACOTA	36	6	7
ÑUBLE	34	5	9
TOTAL	2.028	323	566

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:

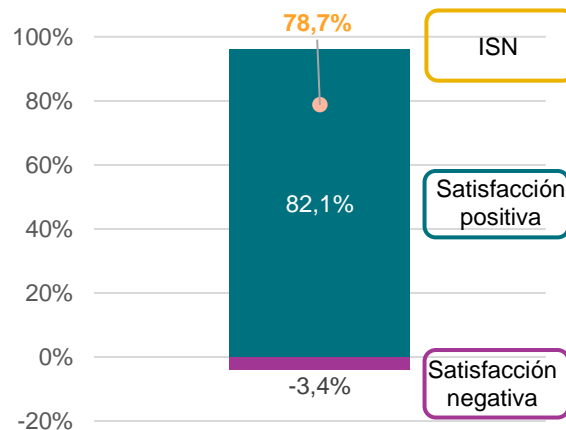
1. Procedimientos previos al inicio del curso:
 - a. Evaluación de la información.
 - b. Postulación global.
 - c. Postulación online.
2. Curso:
 - a. Metodología del curso.
 - b. Modalidad presencial.
 - c. Modalidad e-learning.
 - d. Facilitador.
 - e. Proveedor de capacitación.
3. Resultados.



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 construyen los indicadores de satisfacción neta que será como mediremos el resultado de cada una de las dimensiones, subdimensiones 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: personas usuarias que evalúan con nota 6 o 7, correspondiente a la satisfacción positiva, porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota entre 1 a 4, que hace referencia a la satisfacción negativa, y por último el índice de satisfacción neta. La siguiente figura es ejemplo de lo descrito anteriormente.



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





ISN	CATEGORIZACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN
91%-100%	Excelente
76%-90%	Positiva
61%-75%	Regular
51%-60%	Negativa
-100%-50%	Muy negativa



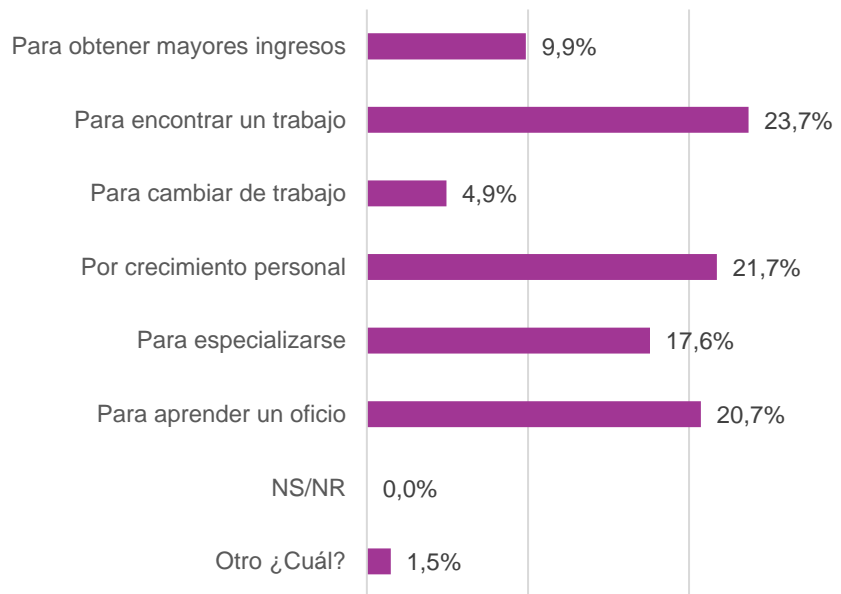
2. RESULTADOS PERSONAS

2.1 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, tal 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 las personas para postular al programa, se observa en el gráfico n°1 que la principal motivación es *“Para encontrar un trabajo”* que es señalado por el 23,7% de las personas encuestadas, seguido de *“Por crecimiento personal”* con un 21,7% del total de respuestas, *“Para aprender un oficio”* con un 20,7% y *“Para especializarse”* con un 17,6%.

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 Becas Fondo Cesantía Solidario año 2023.

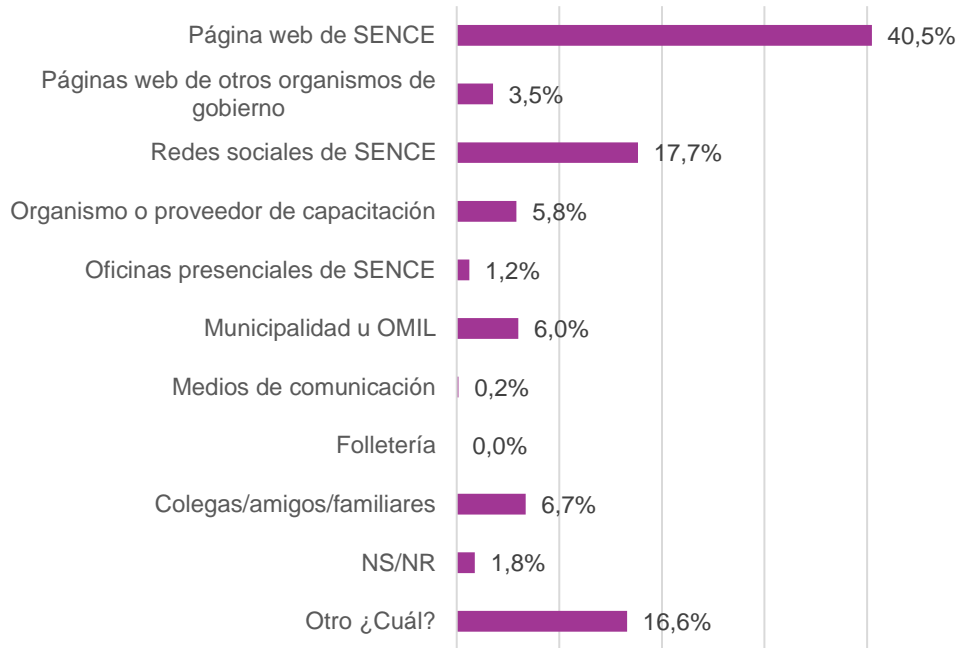
Respecto de los canales de comunicación o medios por los cuáles se informaron de la existencia del programa, se observa que un 40,5% de las respuestas señalan que se enteraron a través de la página web de SENCE, seguido de redes sociales de SENCE con un 17,7% y de otros canales de atención con un 16,6%, entre los que se cuentan correos electrónicos o llamados telefónicos de SENCE o de la AFC.





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 59,5% de las personas encuestadas.

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 Becas Fondo Cesantía Solidario año 2023.

2.2 EVALUACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA

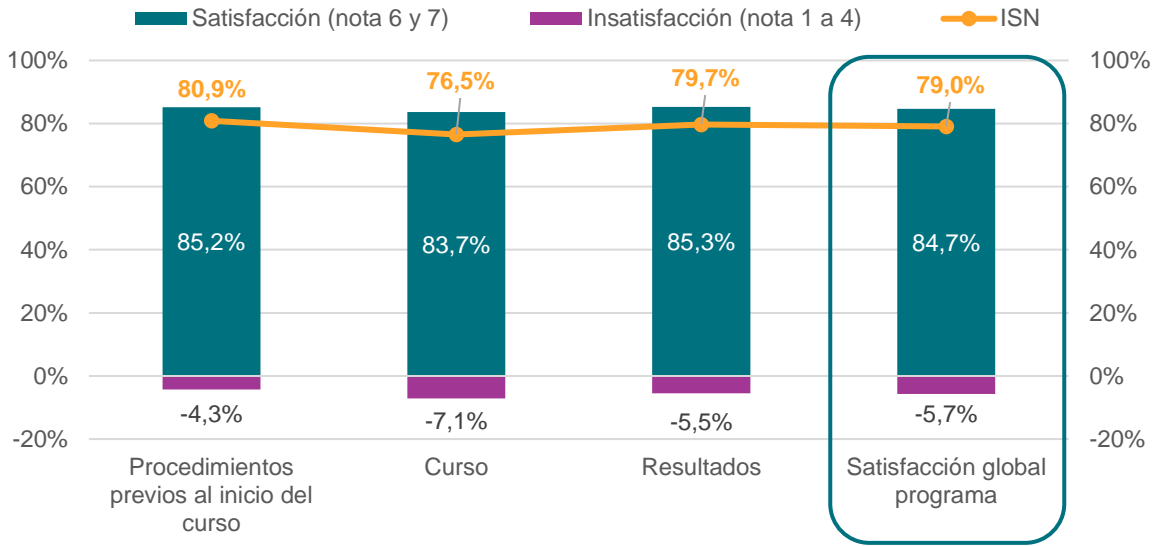
La encuesta de satisfacción se divide en un total de tres dimensiones que permiten evaluar distintos aspectos del programa. La primera corresponde a *“procedimientos previos al inicio del curso”*, la segunda a *“curso”* y la última a *“resultados”*. El promedio de los niveles de satisfacción obtenidos en estas categorías da como resultado el índice de satisfacción neta (ISN) total del programa correspondiente a un 79%, que corresponde a una satisfacción positiva. Todas las subdimensiones señaladas presentan un nivel de satisfacción positivo, y la que obtiene mejor evaluación es la referida a los *“procedimientos previos al inicio del curso”* con un ISN de 80,9%. (ver 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°3: 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 2023.

2.3 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO”

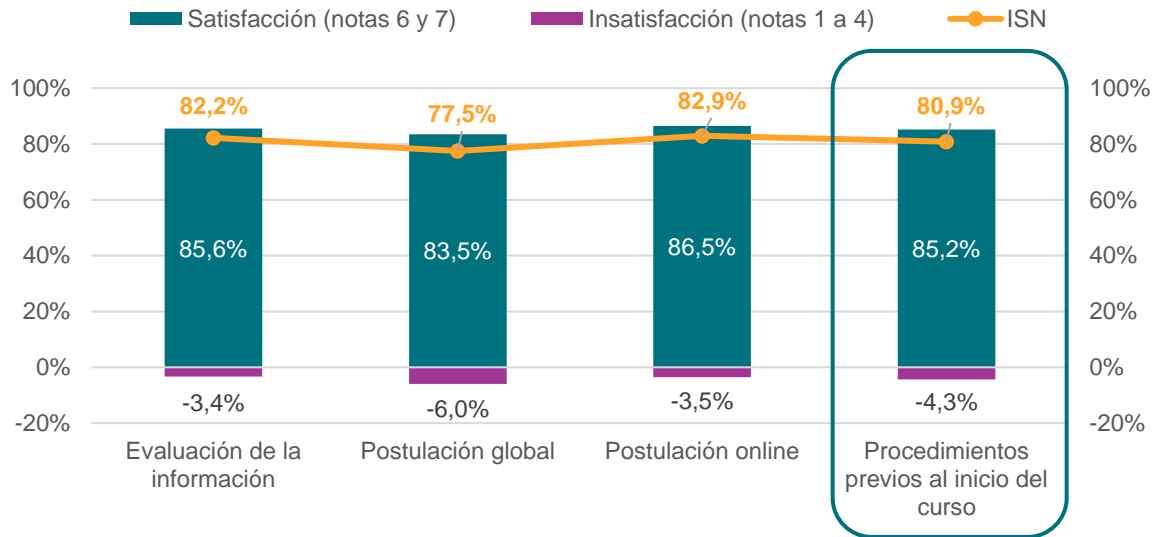
La primera dimensión de evaluación del programa corresponde a “*procedimientos previos al inicio del curso*”, donde se evalúan dos aspectos: “*la información disponible del programa*”, “*el proceso de postulación global*”, y el proceso específico de “*postulación online*”.

La dimensión a nivel general presenta un índice de satisfacción neta (ISN) equivalente a un 80,9% correspondiente a un nivel positivo, siendo la dimensión mejor evaluada del programa. Al observar las variables recibidas para cada subdimensión, la que presenta el mayor ISN corresponde a “*postulación online*” con un 82,9%, la “*evaluación de la información*” con un ISN de un 82,2%, y finalmente la “*postulación global*”, con un 77,5%, todas incluidas en la categoría de satisfacción positiva.





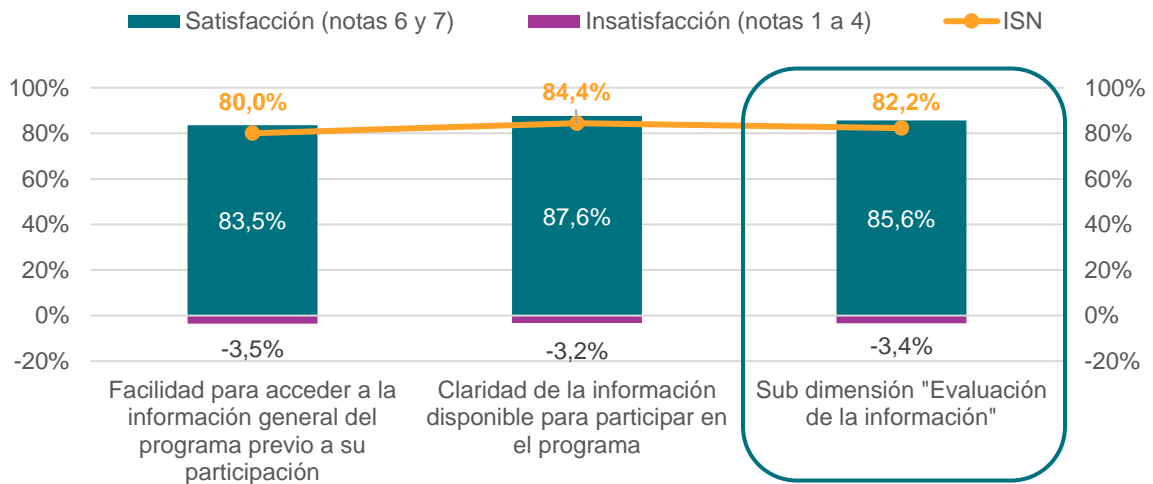
GRÁFICO N°4: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2023.

La siguiente subdimensión analizada es la información disponible del programa, que alcanza un nivel positivo con un ISN de un 82,2%. 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 ambas variables obtienen un nivel de satisfacción positiva, con un ISN de 80%, y de 84,4% respectivamente.

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

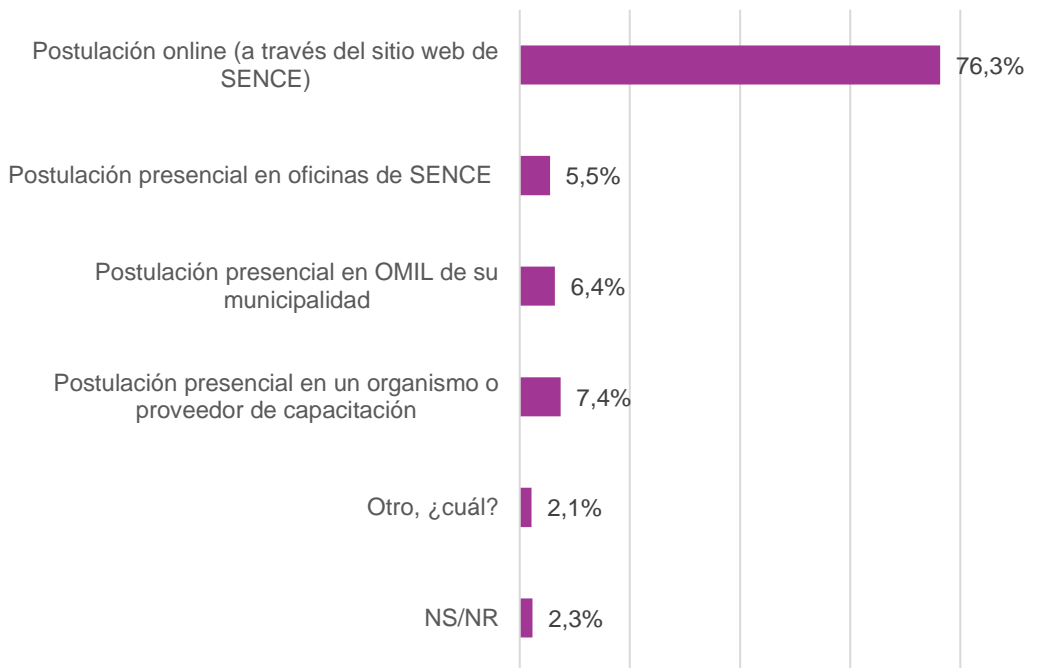


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2023.



Previo a analizar las variables que pueden estar afectando el nivel de satisfacción de las subdimensiones “*postulación global*” y “*postulación on-line*”, se ahonda en las formas de postulación que declararon haber utilizado las personas encuestadas. El gráfico n°6 muestra que la mayor parte de las personas, un 76,3%, postuló de manera online a través del sitio web de SENCE, en segundo lugar, con una gran diferencia porcentual del primero, está la postulación a través de un organismo proveedor de capacitación con un 7,4% y un 6,4% lo hizo en la OMIL de su municipalidad. Es importante resaltar que, si se agrupan todas las alternativas presenciales de postulación, el resultado es que un 19,3% de las personas declara haber postulado de esta manera.

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

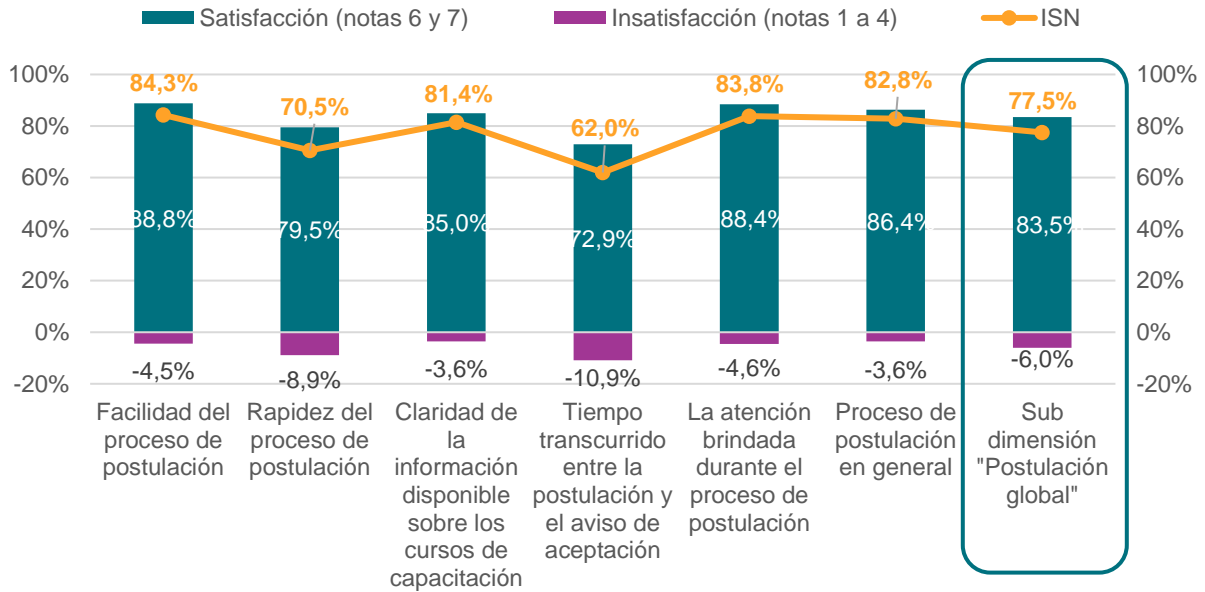


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2023.

La subdimensión “*postulación global*” presenta un ISN positivo, equivalente a 77,5%, 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 ISN de 84,3% y la “*atención brindada durante el proceso de postulación*” con un ISN de 83,8%. En el caso contrario, aquellas con evaluación más baja, que alcanzan un nivel de satisfacción regular, son: el “*tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación*” con un ISN de 62% y la “*rapidez del proceso de postulación*” con un ISN de 70,5%.



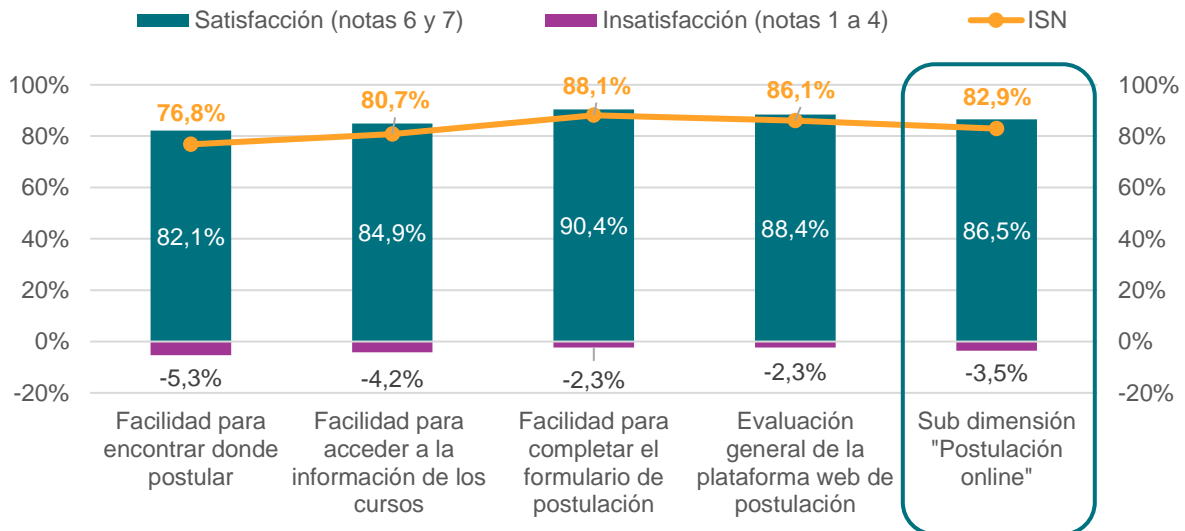
GRÁFICO N°7: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "POSTULACIÓN GLOBAL"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2023.

La evaluación que recibe la subdimensión "postulación online", presenta un nivel de satisfacción positiva con un ISN de 82,9%. Las cuatro variables que componen esta subdimensión presentan un nivel de satisfacción positiva y la mejor evaluada es la "facilidad para completar el formulario de evaluación" con un ISN de 88,1%, y la con menor evaluación es la "facilidad para encontrar donde postular" con un ISN de 76,8%.

GRÁFICO N°8: 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 2023.



2.3 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “CURSO”

ANTECEDENTES

La segunda dimensión de la encuesta aplicada corresponde a “Curso”, y considera que durante el año 2023 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 73,5% de las personas, contaban con información clara y precisa sobre la duración y horarios del curso, dando como resultado que un 25,8%, no contaba con ella. Respecto a si las personas beneficiarias tuvieron una evaluación o diagnóstico previo al desarrollo del curso, un 63,6% declara haberla tenido (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?

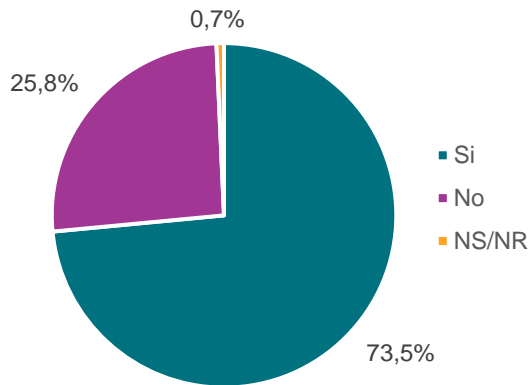
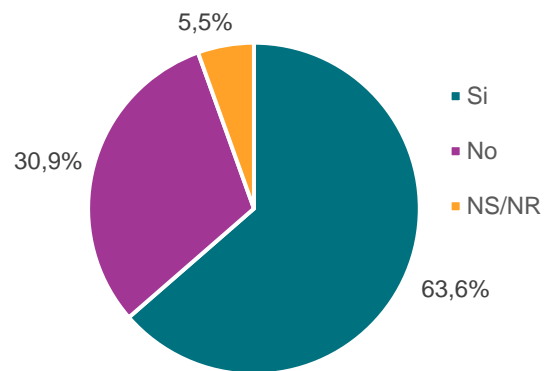


GRÁFICO N°10: AL INICIAR EL CURSO, ¿REALIZÓ ALGUNA ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN O DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE CONOCIMIENTO O CAPACIDADES?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2023.

En cuanto a las veces a la semana que las personas accedían al curso, en la modalidad presencial, el 53,5% de ellos señala que accedieron durante 5 días a la semana, mientras que la permanencia en este tipo de curso alcanza las 7 horas promedio al día.





En cuanto a las veces a la semana en que se realizaba el curso en modalidad presencial, el 88% de las personas señala que asistían durante 5 días a la semana y el 46,7% señala haberlo hecho durante 5 horas en promedio por día.

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

DÍAS	PERSONAS	%
1	0	0,0%
2	4	1,4%
3	6	2,1%
4	9	3,1%
5	256	88,0%
6	11	3,8%
7	1	0,3%
NS/NR	4	1,4%
TOTAL	291	100%

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

HORAS	PERSONAS	%
1	0	0,0%
2	1	0,3%
3	11	3,8%
4	51	17,5%
5	136	46,7%
6	58	19,9%
7	6	2,1%
8	27	9,3%
9	0	0,0%
10	0	0,0%
11	0	0,0%
12	1	0,3%
NS/NR	0	0,0%
TOTAL	291	100%
PROMEDIO	5	

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2023.

En la modalidad e-learning, un 28% de las personas encuestadas ingreso a la plataforma 5 días a la semana. Mientras que el tiempo dedicado en cada ingreso fue más de 2 horas diarias, según lo señalado por el 54,5% de las personas encuestadas.

TABLA N°7: ¿CUÁNTOS DÍAS A LA SEMANA SE DESARROLLABA EL CURSO?

DÍAS	PERSONAS	%
1	5	1,8%
2	23	8,4%
3	77	28,0%
4	38	13,8%
5	77	28,0%
6	12	4,4%
7	26	9,5%
8	0	0,0%
9	0	0,0%
10	2	0,7%
MÁS DE 10	12	4,4%
NS / NR	3	1,1%
TOTAL	275	100%

TABLA N°8: ¿CUÁL FUE EL NÚMERO DE HORAS DIARIAS?

HORAS	PERSONAS	%
MENOS DE 1 HORA	7	2,5%
ENTRE 1 Y 2 HORAS	116	42,2%
MÁS DE 2 HORAS	150	54,5%
NS/NR	2	0,7%
TOTAL	275	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2023.



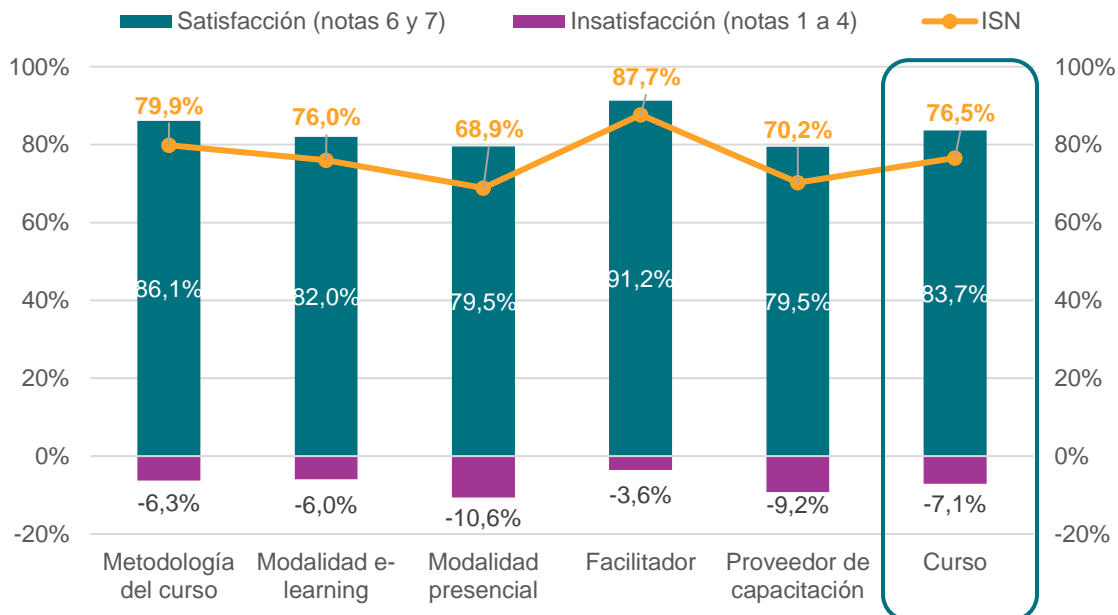
Al consultarles a las personas encuestadas si consideraron adecuada la duración del curso, el 83,2% de quienes lo hacían en forma presencial señala que la duración fue adecuada, mientras que para un 16,5% no lo fue. Entre los que no estaban de acuerdo con la duración del curso, un 75%, señala que la principal razón fue que “tuvo una duración muy corta para lo que en realidad se requería”.

Por otra parte, entre quienes realizaron cursos vía e-learning, el 89,8% señala que la duración del curso fue adecuada mientras que para el 9,8% no lo fue. Las razones para no estar de acuerdo con la duración del curso fueron, para el 77,8% de las personas, que “tuvo una duración muy corta para lo que en realidad se requería”.

EVALUACIÓN DIMENSIÓN “CURSO”

El ISN global de esta dimensión alcanza un 76,5%, considerado como nivel de satisfacción positivo, siendo la dimensión del programa que presenta el ISN más bajo. El nivel de satisfacción positivo es respaldado por la evaluación positiva que obtienen tres de las subdimensiones que la componen y dos con evaluación regular. La subdimensión “facilitador” la mejor evaluada que obtiene un ISN de 87,7% y, en el caso contrario la subdimensión con más baja evaluación corresponde a la “modalidad presencial”, que obtiene una satisfacción regular de un ISN de 68,9%.

GRÁFICO N°11: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "CURSO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2023.





Al revisar cada subdimensión que componen esta dimensión, partiendo por “*metodología del curso*”, observamos que, a excepción de una variable que es evaluada de forma regular, las nueve restantes obtienen una evaluación positiva. Los aspectos con mayor valoración corresponden a la “*entrega de información respecto a cómo usted sería evaluado*”, “*la evaluación al finalizar el curso*” y “*el curso presenta una estructuración lógica de los contenidos, que permite su comprensión*”. Por otra parte, la variable con menor valoración, con calificación regular como se indicó anteriormente, corresponden al “*personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso, distinto al tutor, facilitador o profesor*”.

TABLA N°9: VARIABLES SUBDIMENSIÓN “METODOLOGÍA DEL CURSO”

ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4)	SATISFACCIÓN (NOTAS 6 Y 7)
EL CURSO PRESENTA UNA ESTRUCTURACIÓN LÓGICA DE LOS CONTENIDOS, QUE PERMITE SU COMPRENSIÓN	82,9%	-3,9%	86,7%
LOS CONTENIDOS SON PERTINENTES A LA TEMÁTICA QUE ABORDA EL CURSO	81,8%	-5,3%	87,1%
LOS CONTENIDOS DEL CURSO SE PRESENTAN DE MANERA DIDÁCTICA PARA FACILITAR SU COMPRENSIÓN	81,8%	-4,8%	86,6%
EL MATERIAL DE APOYO PARA EL APRENDIZAJE, COMO PRESENTACIONES, TEXTOS, GUÍAS DE APOYO, ETC.	75,6%	-8,3%	83,9%
EL CUMPLIMIENTO DE TODAS LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS	81,1%	-5,7%	86,7%
DURACIÓN DEL CURSO ACORDE A LOS CONTENIDOS DEL CURSO	79,5%	-6,4%	85,8%
PERSONAL DE APOYO ADMINISTRATIVO DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CURSO, DISTINTO AL TUTOR, FACILITADOR O PROFESOR	70,9%	-10,1%	81,0%
ENTREGA DE INFORMACIÓN RESPECTO A CÓMO USTED SERÍA EVALUADO	83,5%	-5,3%	88,8%
ENTREGA OPORTUNA DE LOS RESULTADOS DE LAS EVALUACIONES	78,1%	-7,6%	85,7%
EVALUACIÓN AL FINALIZAR EL CURSO	83,5%	-5,2%	88,6%
SUBDIMENSIÓN "ASPECTOS METODOLÓGICOS DEL CURSO"	79,9%	-6,3%	86,1%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2023.

La siguiente subdimensión analizada “*modalidad e-learning*”, alcanza un ISN de 76%, que equivale a un nivel de satisfacción positivo. Está compuesta de seis variables de las cuales cuatro obtienen un ISN equivalente a niveles de satisfacción regular y dos a niveles de satisfacción positivo. Los aspectos con menor evaluación son la “*rapidez de respuesta del soporte técnico o tutor administrativo en las vías de comunicación directa*” y la “*facilidad de acceso a la plataforma donde se ejecutó el curso*”. Mientras que las variables mejor





evaluadas, con valoración positiva, corresponden a la *“utilidad de los elementos en línea para comunicarse e intercambiar información con otros participantes del curso”* y la *“facilidad para encontrar la información que necesita dentro de la plataforma”*.

TABLA N°10: VARIABLES SUBDIMENSIÓN “MODALIDAD E-LEARNING”

ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4)	SATISFACCIÓN (NOTAS 6 Y 7)
FACILIDAD DE ACCESO A LA PLATAFORMA DONDE SE EJECUTÓ EL CURSO	73,7%	7,7%	81,4%
FACILIDAD PARA ENCONTRAR LA INFORMACIÓN QUE NECESITA DENTRO DE LA PLATAFORMA	78,8%	3,6%	82,5%
FACILIDAD DE USO Y MANEJO DE LA PLATAFORMA DONDE EJECUTÓ EL CURSO	74,5%	5,5%	79,9%
LA VARIEDAD DE RECURSOS DE ESTUDIO QUE OFRECE EL SITIO (POR EJEMPLO, IMÁGENES, TEXTO, AUDIO, ETC.)	74,5%	6,2%	80,7%
RAPIDEZ DE RESPUESTA DEL SOPORTE TÉCNICO O TUTOR ADMINISTRATIVO EN LAS VÍAS DE COMUNICACIÓN DIRECTA	72,3%	8,5%	80,8%
UTILIDAD DE LOS ELEMENTOS EN LÍNEA PARA COMUNICARSE E INTERCAMBIAR INFORMACIÓN CON OTROS PARTICIPANTES DEL CURSO	82,3%	4,4%	86,7%
SUBDIMENSIÓN "MODALIDAD E-LEARNING"	76,0%	6,0%	82,0%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2023.

La tercera subdimensión evaluada que compone la dimensión curso, es la *“modalidad presencial”*, que, evaluada de como regular con un ISN de 68,9%. Los aspectos más críticos en esta modalidad se relacionan con el equipamiento de los cursos, en particular la *“cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos”* y *“estado del equipamiento”* que son los aspectos peor evaluados con ISN equivalente a una satisfacción negativa. Mientras que, en el caso contrario, lo mejor calificado corresponde a *“cumplimiento de horarios establecidos de inicio y fin del curso”* y el *“cumplimiento fechas y plazos para las actividades”*, ambos con calificación positiva.





TABLA N°11: VARIABLES SUBDIMENSIÓN “MODALIDAD PRESENCIAL”

ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4)	SATISFACCIÓN (NOTAS 6 Y 7)
LA UBICACIÓN DEL LUGAR DE CAPACITACIÓN, REFERIDO A LA FACILIDAD DE ACCESO	68,0%	10,7%	78,7%
LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA, COMO LAS SALAS, SU TAMAÑO, ILUMINACIÓN, VENTILACIÓN, ETC.	62,2%	13,1%	75,3%
ORDEN Y ASEO DE LA SALA DE CLASES Y DE LAS INSTALACIONES EN GENERAL	75,9%	8,6%	84,5%
EQUIPAMIENTO PARA LAS ACTIVIDADES PRÁCTICAS PERTINENTE AL CURSO	56,9%	14,1%	71,0%
CANTIDAD DE EQUIPAMIENTO DE ACUERDO A LA CANTIDAD DE ALUMNOS	59,3%	14,1%	73,4%
ESTADO DEL EQUIPAMIENTO	63,5%	13,9%	77,4%
CUMPLIMIENTO DE HORARIOS ESTABLECIDOS DE INICIO Y FIN DEL CURSO	85,6%	4,5%	90,0%
CUMPLIMIENTO FECHAS Y PLAZOS PARA LAS ACTIVIDADES	79,4%	6,2%	85,6%
SUBDIMENSIÓN "MODALIDAD PRESENCIAL"	68,9%	10,6%	79,5%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2023.

La cuarta subdimensión evaluada, que compone la dimensión *curso*, es el “*facilitador*”, que obteniendo un ISN de 87,7%, da cuenta de un nivel de satisfacción positiva. Ésta subdimensión se compone de seis variables de las que dos tienen niveles de satisfacción excelentes y las cuatro restantes satisfacción positiva. La variable con mejor evaluación, con satisfacción excelente, corresponde a “*mostraron buena disposición para responder preguntas y dudas*” y la que tiene menor evaluación, con evaluación positiva, es “*entregaron justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones*”.

TABLA N°12: VARIABLES SUBDIMENSIÓN “FACILITADOR”

ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4)	SATISFACCIÓN (NOTAS 6 Y 7)
POSEEN UN ALTO NIVEL DE CONOCIMIENTO Y HABILIDADES RESPECTO DE LO QUE ENSEÑAN	91,0%	-2,7%	93,6%
EXPUSIERON LA MATERIA DE FORMA CLARA Y COMPENSIBLE	90,3%	-2,5%	92,7%
MOSTRARON BUENA DISPOSICIÓN PARA RESPONDER PREGUNTAS Y DUDAS	92,9%	-1,9%	94,9%
DEMOSTRARON CAPACIDAD PARA MOTIVAR A LOS ALUMNOS	88,0%	-3,2%	91,2%
ENTREGARON JUSTIFICACIÓN SOBRE LAS CALIFICACIONES DE LAS EVALUACIONES	79,8%	-6,5%	86,3%

RAPIDEZ DE RESPUESTA DE LOS TUTORES ACADÉMICOS EN LAS VÍAS DE COMUNICACIÓN DIRECTA	84,1%	-4,6%	88,7%
SUBDIMENSIÓN "FACILITADOR"	87,7%	-3,6%	91,2%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2023.

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 ISN de 70,2%, que equivale a una satisfacción regular.

2.4 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “RESULTADOS”

La última dimensión analizada en este reporte es “Resultados”, que engloba como 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 ISN igual a 79,7%, considerado como satisfacción positiva.

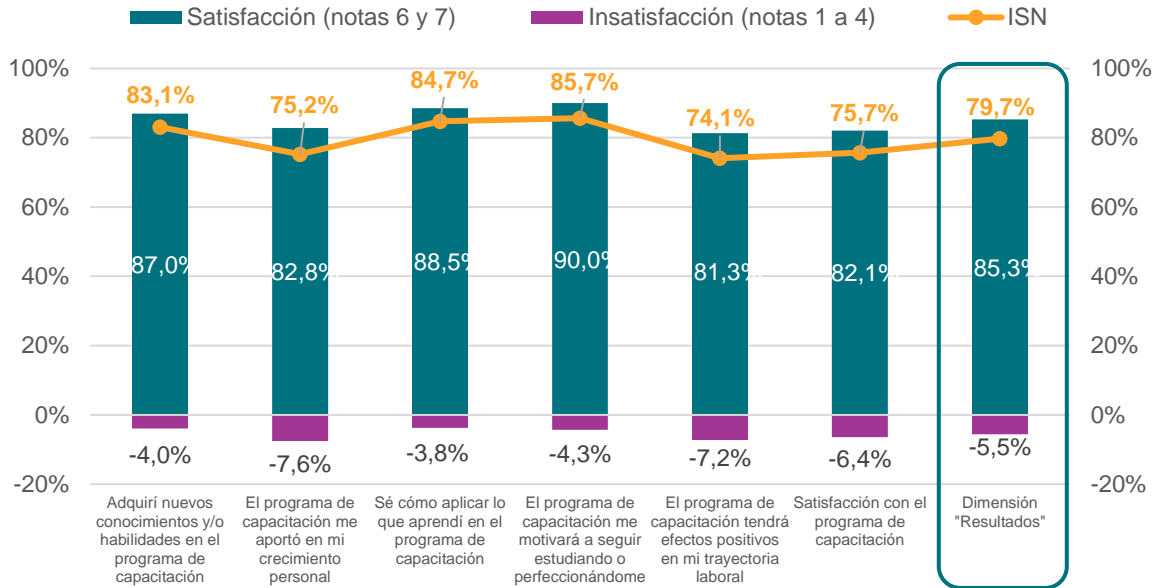
Respecto de las variables que se evalúan para obtener la satisfacción de esta dimensión, se observa que la mayor parte de ellas, cuatro variables presentan índices de satisfacción de nivel positiva y dos presentan satisfacción regular.

Las variables mejor evaluadas son “*el programa de capacitación me motivará a seguir estudiando o perfeccionándome*”, “*sé cómo aplicar lo que aprendí en el programa de capacitación*” y “*adquirí nuevos conocimientos y/o habilidades en el programa de capacitación*”

Entre las variables con menor evaluación están “*el programa de capacitación me aportó en mi crecimiento personal*” y “*el programa de capacitación tendrá efectos positivos en mi trayectoria laboral*”.



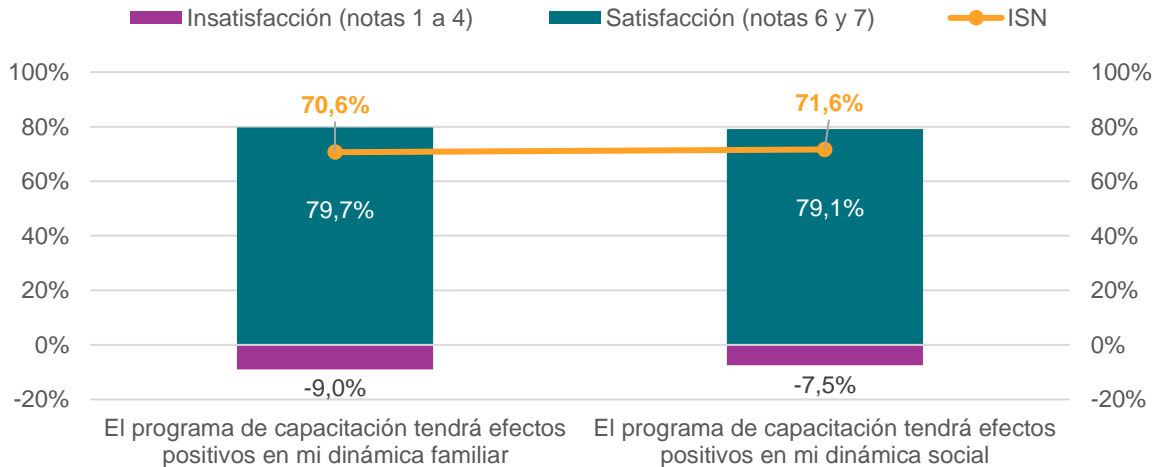
GRÁFICO N°14: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2023.

Adicionalmente se levantaron dos aspectos sobre la percepción de resultados tras la participación en el programa, los que no son considerados en el ISN global de la dimensión. Se observa que tanto la percepción de *“efectos positivos en la dinámica familiar”* como *“efectos positivos en la dinámica social”* obtienen calificación regular.

GRÁFICO N°15: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



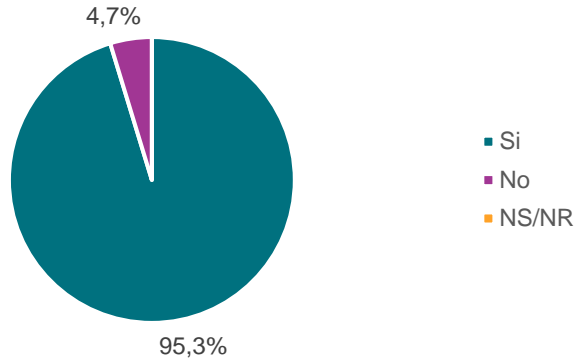
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2023.





Finalmente, al consultarle a las personas beneficiarias si recomendarían el programa a otras personas, un 95,3% declara que sí lo harían.

GRÁFICO N°16: ¿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 2023.

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 ISN desagregados por sexo y para cada dimensión que compone la encuesta, además de los porcentajes de satisfacción positiva y negativa. Asimismo, se agregan los resultados a nivel nacional de modo de generar un comparativo con los resultados obtenidos en cada categoría.

TABLA N°13: RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE BECAS FONDO CESANTÍA SOLIDARIO AÑO 2023, POR SEXO

DIMENSIÓN	HOMBRES	MUJERES	NACIONAL
PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO			
POSITIVA	84,3%	85,8%	85,2%
NEGATIVA	4,9%	3,9%	4,3%
ISN	79,4%	81,9%	80,9%
CURSO			
POSITIVA	81,6%	85,0%	83,7%
NEGATIVA	7,7%	6,7%	7,1%
ISN	73,8%	78,2%	76,5%
RESULTADOS			
POSITIVA	83,3%	86,6%	85,3%
NEGATIVA	6,7%	4,8%	5,5%
ISN	76,6%	81,8%	79,7%
SATISFACCIÓN GLOBAL PROGRAMA	76,6%	80,7%	79,0%

Fuente: Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2023.



4. ANEXOS

CUESTIONARIO DE SATISFACCION DE PERSONAS USUARIAS:

Introducción	Buenos días/tardes,	Sí
	¿Hablo con (Nombre de encuestado)?	No
	Mi nombre es (Nombre de encuestador), y estoy llamando de parte del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.	(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)
	Estamos realizando una encuesta de satisfacción y de acuerdo con nuestros registros, <i>usted participó en el programa Becas Fondo Cesantía Solidario de SENCE durante el año 2023.</i>	Sí
	¿Me podría confirmar que participó y terminó el curso de capacitación?	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 “muchas gracias por haber contestado este llamado”)
Quisiéramos conocer su opinión respecto de este programa con la finalidad de mejorarlo. Si usted fuera tan amable,	Sí	
¿Me podría contestar algunas preguntas?	No	
Sus respuestas quedarán en la más absoluta reserva.	(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)	
(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:

[PREG_01] ¿Por qué razón usted decidió ingresar al programa Becas Fondo Cesantía Solidario?

(Nota: Respuesta de selección múltiple)

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	

[PREG_02] ¿Cómo se enteró de la existencia del programa?

(Nota: NO leer las alternativas. En caso de que el encuestado requiera ayuda, puede leer las alternativas. Respuesta de selección simple)

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, 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	

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





2. POSTULACION

[PREG_04] ¿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	

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





[PREG_05_06] Proceso de postulación en general	Nota de 1 a 7	NS/NR
--	---------------	-------

(Sólo para quienes postulan online)

[PREG_06] En una escala de 1 a 7, evalúe los siguientes aspectos de la plataforma web de postulación:		
[PREG_06_01] Facilidad para encontrar donde postular	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_06_02] Facilidad para acceder a la información de los cursos	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_06_03] Facilidad para completar el formulario de postulación	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_06_04] Evaluación general de la plataforma web de postulación	Nota de 1 a 7	NS/NR

3. ASPECTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO

[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] Al iniciar el curso, ¿realizó alguna actividad de evaluación o diagnóstico del nivel de conocimiento o capacidades?	
a. Sí	
b. No	
c. NS/NR	

4. ASPECTOS METODOLOGICOS DEL CURSO

[PREG_09] Respecto al desarrollo del curso de capacitación, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos del curso en el que usted participó?, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor.		
[PREG_09_01] El curso presenta una estructuración lógica de los contenidos que permite su comprensión	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_09_02] Los contenidos son pertinentes a la temática que aborda el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_09_03] Los contenidos del curso se presentan de manera didáctica a través de gráficos, ejemplos, animaciones y/o simulaciones para facilitar su comprensión	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_09_04] El material de apoyo para el aprendizaje, como presentaciones, textos, guías de apoyo, etc.	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_09_05] El cumplimiento de todas las actividades programadas	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_09_06] Duración del curso acorde a los contenidos del curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_09_07] Personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso, distinto al tutor, facilitador o profesor	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_09_08] Entrega de información respecto a cómo usted sería evaluado	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_09_09] Entrega oportuna de los resultados de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR





<p>[PREG_10] Y en una escala de 1 a 7, donde 1 es muy poco adecuada y 7 es muy adecuada, ¿qué tan adecuada le pareció la forma en que usted fue evaluado/a al finalizar el curso?</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>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
--	----------------------	--------------

5. MODALIDAD DEL CURSO

<p>[PREG_11] ¿De qué forma se desarrolló el curso de capacitación?</p>		
<p>a. Presencial</p>		
<p>b. Online/E-Learning</p>		<p>Pasa a [PREG_17]</p>
<p>c. NS/NR</p>		<p>Pasa a [PREG_22]</p>

6. MODALIDAD PRESENCIAL

<p>[PREG_12] 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.</p>		
<p>[PREG_12_01] La ubicación del lugar de capacitación, referido a la facilidad de acceso</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p>[PREG_12_02] La infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p>[PREG_12_03] Orden y aseo de la sala de clases y de las instalaciones en general</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p>[PREG_12_04] Equipamiento para las actividades prácticas pertinente al curso</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>



<i>(Nota: en caso de que el encuestado no comprenda el concepto de equipamiento debe dar ejemplos como: equipos, computadores, herramientas, otros)</i>		
[PREG_12_05] Cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_12_06] 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
[PREG_12_07] Cumplimiento de horarios establecidos de inicio y fin del curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_12_08] Cumplimiento fechas y plazos para las actividades	Nota de 1 a 7	NS/NR

[PREG_13] ¿Cuántos días a la semana se desarrollaba el curso?	<i>Listado desplegable de 1 a 7 días</i>
	NS/NR

[PREG_14] ¿Y cuál fue el número de horas diarias?	<i>Listado desplegable de 1 a 12 horas</i>
	NS/NR

[PREG_15] ¿Considera que la duración total del curso fue adecuada?	Sí Pasa a [PREG_17]
---	-------------------------------





	<p>No Pasa a [PREG_16]</p>
--	--

<p>[PREG_16] ¿Por qué razón le pareció poco adecuada la duración del curso?</p> <p><i>(Nota: Leer alternativas. Respuesta de selección simple)</i></p>	
<p>a. Tuvo una duración muy extensa para lo que en realidad se requería</p>	
<p>b. Tuvo una duración muy corta para lo que en realidad se requería</p>	

(Pasa a PREG_22)

7. MODALIDAD E-LEARNING

<p>[PREG_17] Respecto a la plataforma y comunicación, evalúe de 1 a 7, donde 1 es la evaluación más baja y 7 la más alta, los siguientes aspectos:</p>		
<p>[PREG_17_01] Facilidad de acceso a la plataforma donde se ejecutó el curso</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p>[PREG_17_02] Facilidad para encontrar la información que se necesita dentro de la plataforma</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p>[PREG_17_03] Facilidad de uso y manejo de la plataforma donde ejecutó el curso</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p>[PREG_17_04] La variedad de recursos de estudio que ofrece el sitio (por ejemplo, imágenes, texto, audio, etc.)</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p>[PREG_17_05] Rapidez de respuesta del tutor administrativo o soporte técnico en las vías de comunicación directa, tales como correo electrónico, chat, asistencia telefónica</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p>[PREG_17_06] Utilidad de los elementos en línea para comunicarse e intercambiar información con otros participantes del curso (chat, correo electrónico, foros, etc.)</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>





[PREG_18] ¿Cuántas veces a la semana ingresó a la plataforma donde se desarrolló el curso?	Listado de 0 a 10, Más de 10
---	---------------------------------

[PREG_19] ¿Cuánto tiempo dedicaba en promedio en cada ingreso a la plataforma donde se desarrolló el curso?	a. Menos de 1 hora
	b. Entre 1 y 2 horas
	c. Más de 2 horas

[PREG_20] ¿Considera que la duración total del curso fue adecuada?	Sí Pasa a [PREG_22]
	No Pasa a [PREG_21]

[PREG_21] ¿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_22] Respecto a los tutores académicos, 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?
--





[PREG_22_01] Poseen un alto nivel de conocimiento y habilidades respecto de lo que enseñan	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_22_02] Expusieron la materia de forma clara y comprensible	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_22_03] Mostraron buena disposición para responder preguntas y dudas	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_22_04] Demostraron capacidad para motivar a los alumnos	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_22_05] Entregaron justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_22_06] Rapidez de respuesta de los tutores académicos en las vías de comunicación directa, tales como foros, chat, correo electrónico, videoconferencias, etc. <i>(Nota: Sólo para modalidad e-learning)</i>	Nota de 1 a 7	NS/NR

9. PROVEEDOR DE CAPACITACION

[PREG_23] Utilizando la misma escala de 1 a 7, donde 1 es muy malo y 7 es excelente, ¿qué nota le pondría a la INSTITUCIÓN que realizó el curso?	Nota de 1 a 7	NS/NR
---	---------------	-------





10.RESULTADOS

<p>[PREG_24] 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 programa de capacitación?</p>		
<p>[PREG_24_01] Adquirí nuevos conocimientos y/o habilidades en el programa de capacitación</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p>[PREG_24_02] El programa de capacitación me aportó en mi crecimiento personal, como por ejemplo: confianza en mí mismo, autoestima</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p>[PREG_24_03] Sé cómo aplicar lo que aprendí en el programa de capacitación</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p>[PREG_24_04] El programa de capacitación me motivará a seguir estudiando o perfeccionándome</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p>[PREG_24_05] El programa 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>[PREG_24_06] El programa de capacitación tendrá efectos positivos en mi dinámica familiar</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p>[PREG_24_07] El programa de capacitación tendrá efectos positivos en mi dinámica social (amigos, compañeros de curso, etc.)</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>

<p>[PREG_25] Y en una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho está con el programa de capacitación?, donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p>[PREG_26] Y para terminar, ¿recomendaría la participación en este programa 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