

# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DESPEGA MIPE AÑO 2023

Subunidad de Estudios



sence



## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

### DESPEGA MIPE 2023

#### JUNIO 2024. SUBUNIDAD DE ESTUDIOS

Este reporte de resultados tiene como objetivo presentar los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a las personas usuarias egresadas de cursos del programa Despega MIPE año 2023. El propósito de esta encuesta es indagar en la satisfacción que presentan las personas usuarias 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 usuarias, 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 2024, para finalizar el 1 de abril del año 2024. Durante ese periodo de tiempo se desarrolló un proceso supervisión semanal de los audios de los llamados telefónicos realizados por los encuestadores que permitió ir validando las respuestas registradas en la base de datos de resultados.

### 1.1 UNIVERSO Y MARCO MUESTRAL

El universo de personas usuarias aprobadas del programa en su versión año 2023 alcanza a 4.813 personas, esto de acuerdo con la fuente de información utilizada correspondiente a la base de datos administrativa del programa.

Del universo antes señalado, 3.649 personas usuarias forman parte del marco muestral, es decir que corresponden a personas potencialmente contactables.



**TABLA N°1: UNIVERSO Y MARCO MUESTRAL PROGRAMA DESPEGA MIPE 2023.**

REGISTROS	PERSONAS
<b>UNIVERSO</b>	<b>4.813</b>
<b>MARCO MUESTRAL</b>	<b>3.649</b>

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 3.649 personas usuarias, correspondientes a aquellos que se intentó contactar durante el período de aplicación de la encuesta. El estado de aplicación sobre este marco, a partir del proceso de realización de encuestas telefónicas, se observa en la tabla n°2.

**TABLA N°2: ESTADO DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS DESPEGA MIPE AÑO 2023.**

ESTADO DE ENCUESTAS	PERSONAS
<b>MARCO UTILIZADO</b>	3.649
FINALIZADAS (F)	1.068
PARCIALES (P)	9
RECHAZADAS (R)	92
NO CONTACTADAS (NC)	1.613
NO CUMPLE CRITERIO (NCC)	89
NO UBICABLE (NU)	778

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 DESPEGA MIPE AÑO 2023.**

INDICADOR	PERSONAS
<b>TASA DE RESPUESTA</b>	29,3%
<b>TASA DE CONTACTO</b>	31,8%
<b>TASA DE COOPERACIÓN</b>	91,4%
<b>TASA DE RECHAZO</b>	2,5%

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





La tasa de respuesta registra la proporción de encuestas realizadas sobre el total del marco muestral utilizado.

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

La tasa de contacto muestra la proporción de casos de la muestra en que el encuestador logra hablar o tener la atención del usuario, donde finalmente puede obtener o no la encuesta.

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

La tasa de cooperación registra la proporción de unidades muestrales encuestadas sobre todas las unidades elegibles que fueron contactadas.

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

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 3.649 personas, se estimó una muestra representativa a nivel regional, 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 1.037 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 asciende a 1.068 personas y presentó un error de 2,5% a nivel nacional. A nivel regional sólo en las regiones Metropolitana, Valparaíso, Arica y Antofagasta se acercaron al error deseado, con 6,1% y 6,9%, 7,1% y 7,2%. En el resto de las regiones no se cumple con proporcionalidad de la muestra para que sea representativa.



**TABLA N°4: DISTRIBUCIÓN DEL UNIVERSO, MUESTRA ESTIMADA Y EFECTIVA DE PERSONAS USUARIAS EGRESADOS PROGRAMA DESPEGA MIPE 2023**

REGIÓN	MARCO MUESTRAL	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA	ERROR
TARAPACÁ	160	20	56	10,6%
ANTOFAGASTA	403	197	128	7,2%
ATACAMA	171	21	58	10,5%
COQUIMBO	228	25	72	9,6%
VALPARAÍSO	449	207	139	6,9%
O'HIGGINS	156	19	59	10,1%
MAULE	157	19	62	9,7%
BIOBÍO	44	7	19	17,1%
ARAUCANÍA	113	15	44	11,6%
LOS LAGOS	113	15	38	13,0%
AYSÉN	52	8	18	18,9%
MAGALLANES	64	10	26	14,9%
METROPOLITANA	1.165	289	213	6,1%
LOS RÍOS	26	4	9	26,9%
ARICA Y PARINACOTA	331	178	122	7,1%
ÑUBLE	17	3	5	38,0%
<b>TOTAL</b>	<b>3.649</b>	<b>1.037</b>	<b>1.068</b>	<b>2,5%</b>

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

## 1.4 ANÁLISIS DE RESULTADOS

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

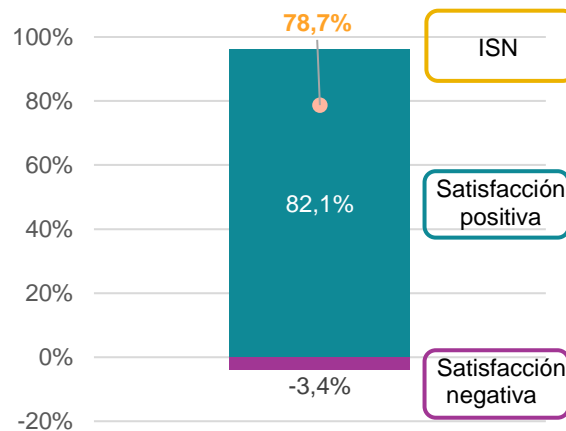
1. Procedimientos previos al inicio del curso:
  - a. Evaluación de la información.
  - b. Postulación global.
  - c. Postulación online.
2. Curso:
  - a. Metodología del curso.
  - b. Modalidad presencial.
  - c. Modalidad e-learning.
  - d. Tutor, facilitador o profesor.
  - e. Proveedor de capacitación.
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.





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



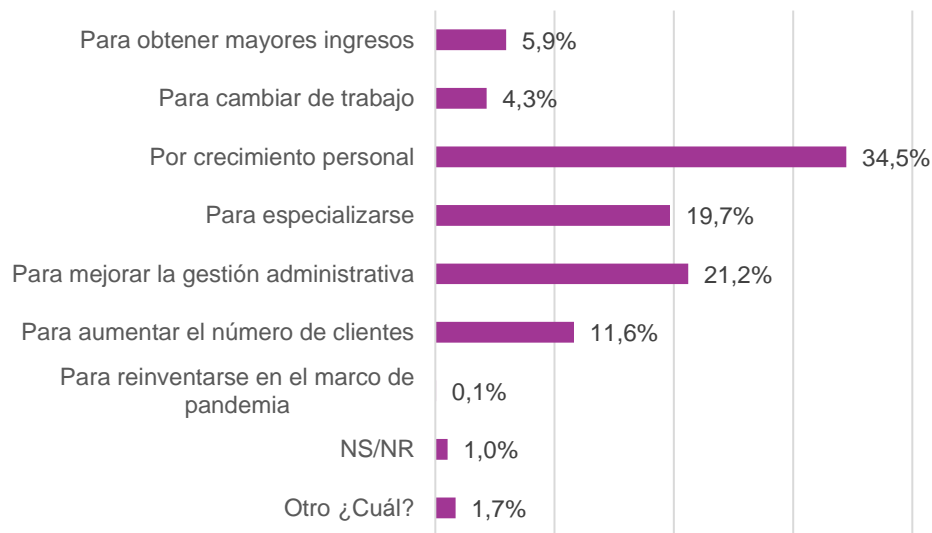
## 2. RESULTADOS PROGRAMA DESPEGA MIPE

### 2.1 ANTECEDENTES

Previo a indagar en las evaluaciones que realizan las personas usuarias de cada elemento que compone el programa, se levantó información sobre aspectos previos a su incorporación al programa como: las motivaciones por las cuales decidieron ingresar o decidieron postular, y por otra parte respecto de las vías por las cuáles se enteraron de su existencia.

En cuanto a las razones o motivaciones que presentaron las personas encuestadas para postular al programa, se observa en el primer gráfico que la principal motivación es por “*crecimiento personal*” con un 34,5% del total de respuestas, seguido de “*para mejorar la gestión administrativa*” con un el 21,2% y “*para especializarse*” 19,7%.

**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 Despega MIPE 2023.

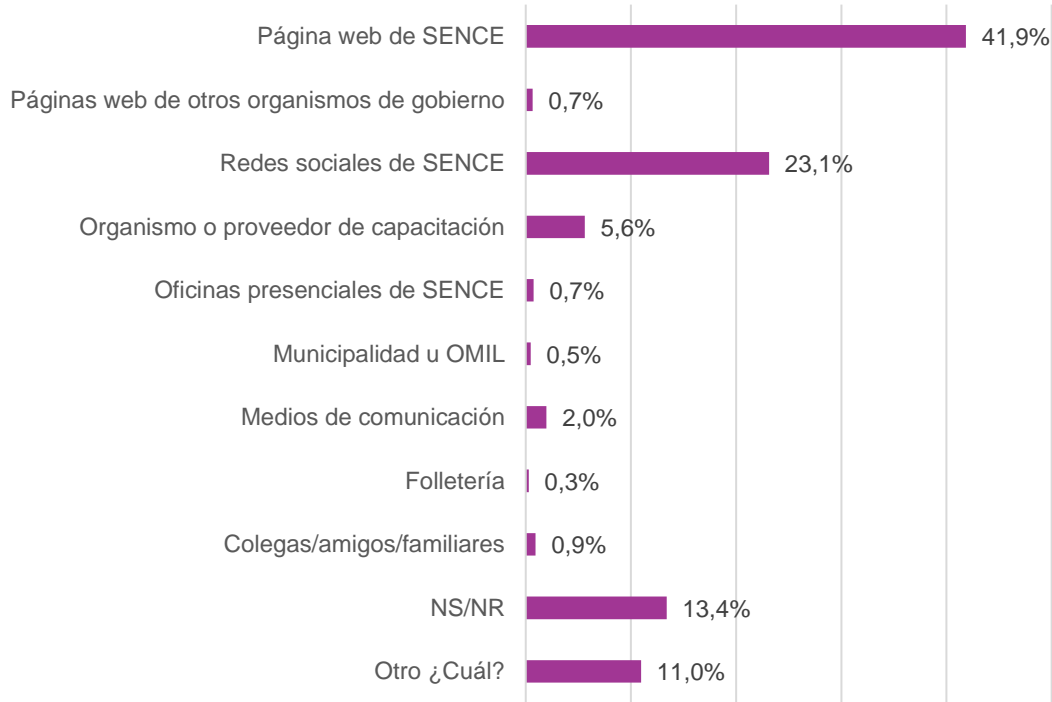
Respecto de los canales de comunicación o medios por los cuáles se informaron de la existencia del programa, se observa que un 41,9% de las personas se enteraron a través de la página web de SENCE, seguido de las redes sociales de SENCE con un 23,1% y un 5,6% se enteraron por medio del organismo o proveedor de capacitación. Un 11% indica que se enteraron por otros canales como llamados telefónicos o correos electrónicos de SENCE, o por su empleador. En cuanto a los mecanismos de difusión que SENCE utiliza de manera directa, correspondiente a página web, oficinas presenciales, redes sociales, medios de comunicación y folletería, en total agrupan a un 68% de las respuestas 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 Despega MIPE 2023.

## 2.2 EVALUACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA

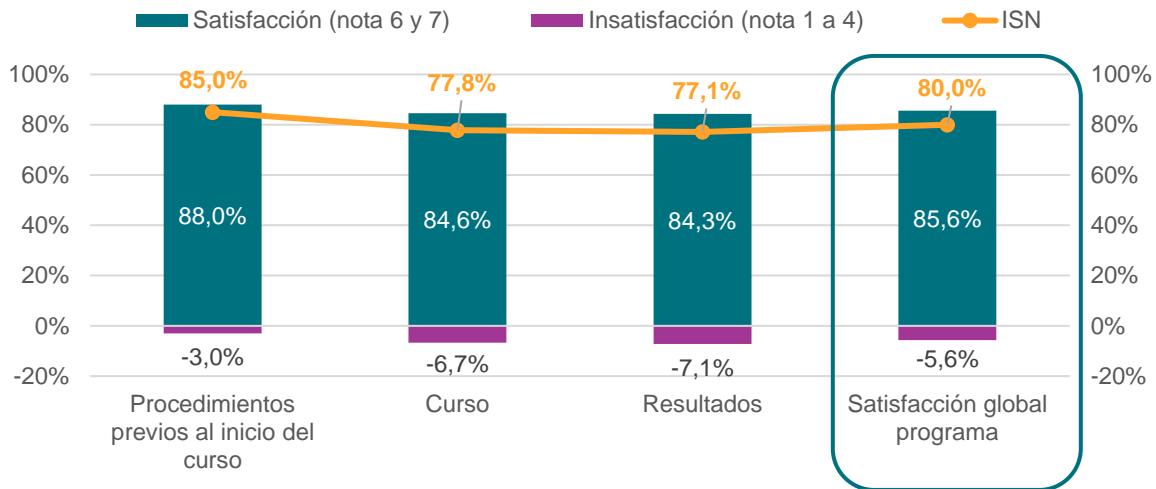
La encuesta de satisfacción se divide en un total de tres dimensiones que permiten evaluar distintos aspectos del programa, la primera corresponde a “*procedimientos previos al inicio del curso*”, la segunda a “*curso*” y la última a “*resultados*”. El promedio de los niveles de satisfacción obtenidos en cada una de esas categorías da como resultado el índice de satisfacción neta (ISN) total del programa correspondiente a un 80%, considerado como positivo. Las tres dimensiones evaluadas presentan nivel de satisfacción positivo, donde “*procedimientos previos al inicio del curso*” alcanza un ISN de 85%, seguida de la dimensión “*curso*” con un 77,8%. Mientras que la dimensión “*resultados*” es la de menor calificación entre las tres, con un ISN de 77,1%, que de todas formas equivale a una satisfacción positivo (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**



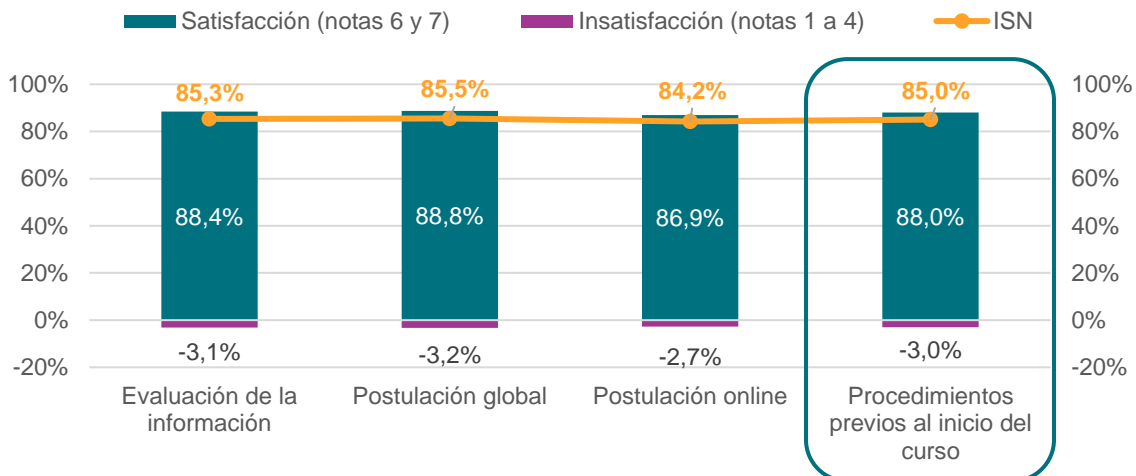
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Despega MIPE 2023.

### 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 los aspectos de: “*la información disponible del programa*” el proceso de “*postulación en general*” y el proceso de “*postulación online*”.

La dimensión a nivel general presenta un índice de satisfacción neta (ISN) equivalente a un 85% correspondiente a un nivel de satisfacción positivo. Al observar las evaluaciones recibidas para cada subdimensión, observamos que las tres tienen niveles de satisfacción positivas con ISN de 85,5% y 85,3% y 84,2%.

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

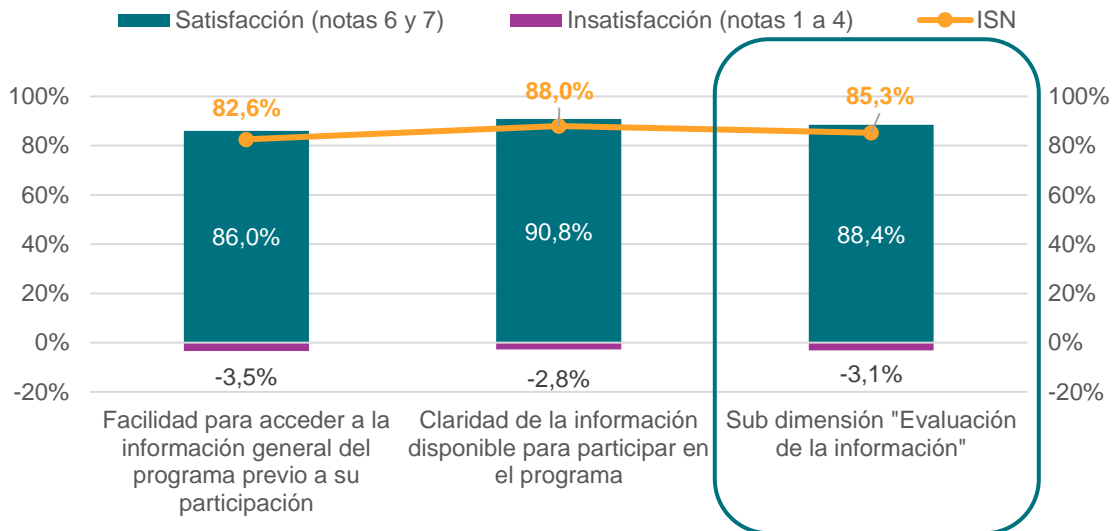


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Despega MIPE 2023.



La subdimensión que tiene relación con la evaluación de información disponible del programa alcanza un nivel positivo con un ISN de un 85,3%. 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*”. Ambas variables obtienen un nivel de satisfacción positiva, con un ISN de 82,6%, y 88% 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 Despega MIPE 2023.

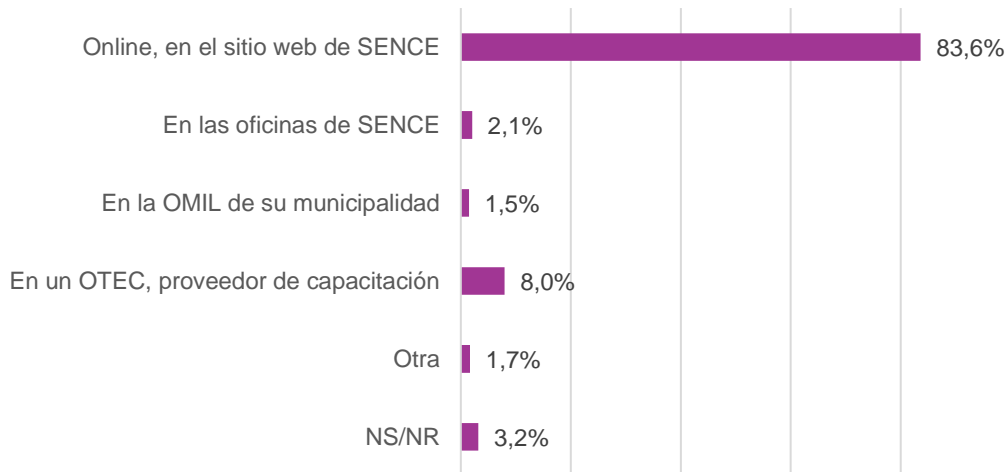
Previo a analizar las variables que intervienen en el nivel de satisfacción regular obtenido en la subdimensión del “*proceso de postulación*”, es relevante presentar las formas de postulación que declararon haber utilizado las personas beneficiarias. El gráfico n°6 muestra que un 83,6% postuló de manera online, directamente a través del sitio web de SENCE, mientras que la segunda opción con mayor proporción de personas usuarias lo hizo de manera presencial en un OTEC o proveedor de capacitación con un 8%. Es importante resaltar que si se agrupan todas las alternativas presenciales de postulación se obtiene que un 11,5% de las personas encuestadas declaran haber postulado de ese modo.

Las personas usuarias que postularon directamente por la página web, que corresponden a un 83,6% del total de personas encuestadas, presentan un nivel de satisfacción positivo con el proceso de postulación online.





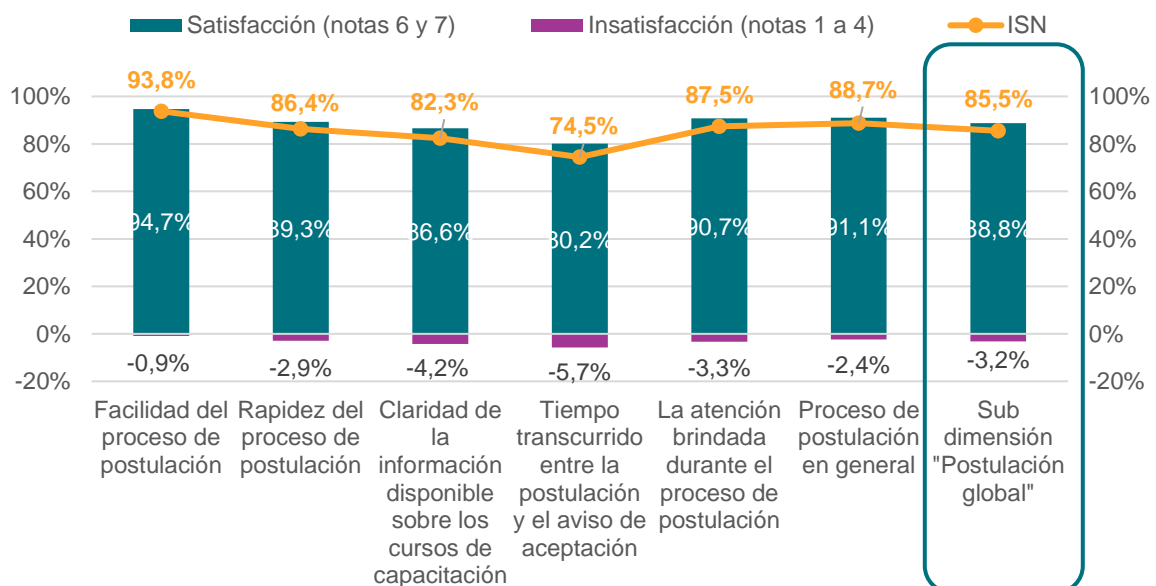
**GRÁFICO N°6: ¿DE QUÉ FORMA POSTULÓ AL PROGRAMA DE SENCE?**



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Despega MIPE 2023.

La subdimensión “*postulación global*” presenta un ISN positivo, equivalente a 85,5%, donde de las seis variables que la componen, una es evaluada de forma regular, una de forma excelente y las cuatro restantes evaluadas positivamente. El aspecto con la mayor evaluación, ISN de 93,8%, corresponden a la “*facilidad del proceso de postulación*” y el aspecto peor evaluado corresponde al “*tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación*” con un ISN de 74,5% correspondiente a una satisfacción regular.

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

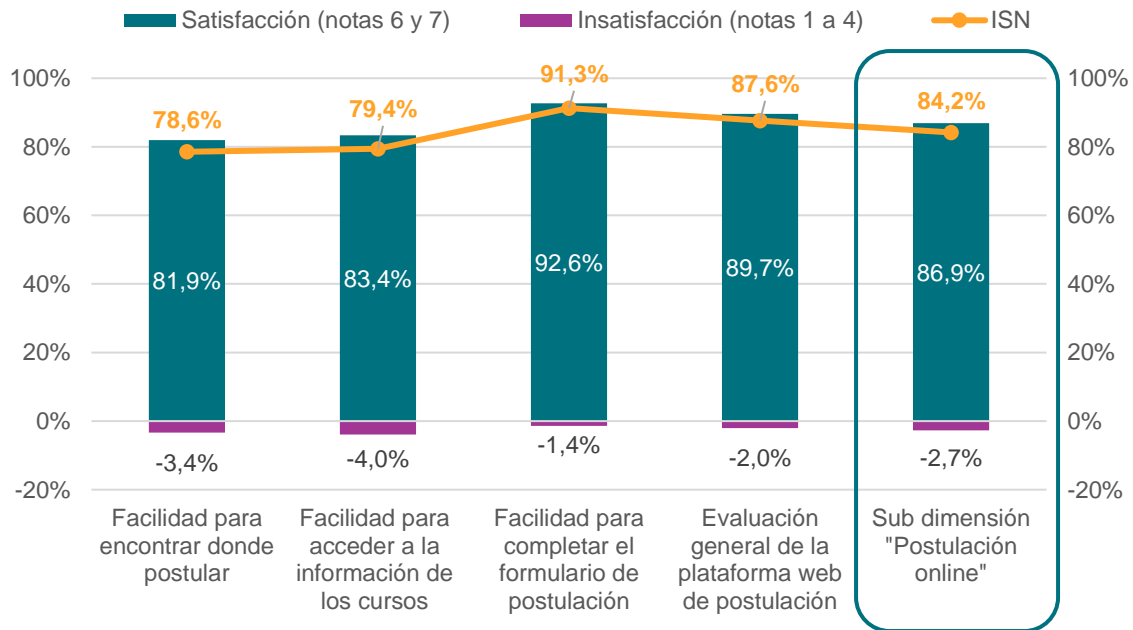


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Despega MIPE 2023.



En cuanto a la evaluación que recibe la subdimensión “*postulación online*”, la que presenta un ISN de 84,2% calificado como positivo. Si bien todas las variables de esta subdimensión son evaluadas positivamente, las que presentan menor ISN corresponden a la “*facilidad para encontrar donde postular*” y la “*facilidad para acceder a la información de los cursos*” con ISN de 78,6% y 79,4% respectivamente. Mientras que las variables “*facilidad para completar el formulario de evaluación*” y “*evaluación general de la plataforma web de postulación*” obtienen mayor satisfacción, alcanzando un ISN de 91,3% y 87,6%. Cabe señalar que la evaluación de esta subdimensión fue realizada sólo por quienes postulan de forma online.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Despega MIPE 2023.

## 2.4 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “CURSO”

### ANTECEDENTES

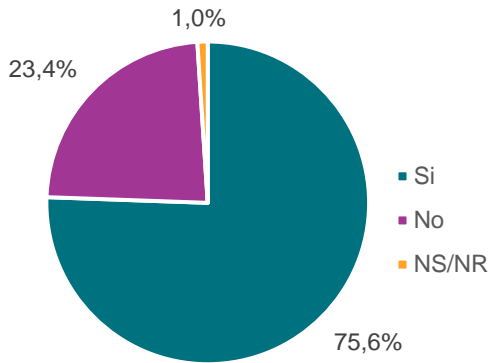
La segunda dimensión de la encuesta de satisfacción de personas usuarias corresponde a “*Curso*”, de entre las personas que respondieron la encuesta el 18,4% correspondió a cursos presenciales y el 81,6% fueron ejecutados bajo la modalidad e-learning. En esta dimensión se evaluaron las siguientes subdimensiones: “*aspectos metodológicos del curso*”, “*modalidad e-learning*”, “*modalidad presencial*” “*tutor o facilitador*” y “*proveedor de capacitación*”.



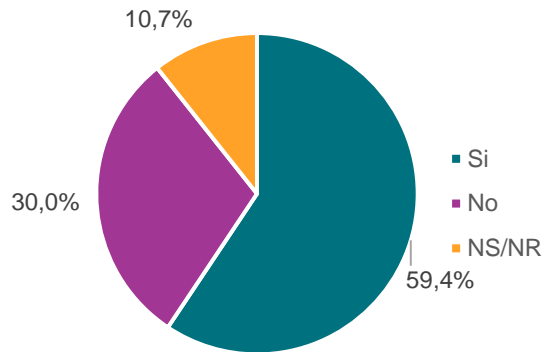
Previo a presentar los resultados de satisfacción de esta dimensión, se exponen algunos datos relevantes en cuanto a información que disponían las personas usuarias sobre el curso y características generales del curso que desarrollaron.

En primer lugar, un 75,6% de las personas usuarias señalaron haber contado con información clara y precisa sobre la duración y horarios del curso, lo que por otra parte permite dar cuenta que casi la cuarta parte de las personas encuestadas no tenía claridad de esta información. Respecto a si las personas usuarias pasaron por un proceso de evaluación o diagnóstico previo al desarrollo del curso, un 59,4% declara haberlo tenido. (ver gráficos 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 Despega MIPE 2023.

### ANTECEDENTES MODALIDAD E-LEARNING

En la modalidad e-learning, al consultar por el número de veces a la semana en que ingresaban a la plataforma donde se desarrolla el curso, la mayor parte de las personas, el 68% lo hacía entre 3 y 5 veces por semana y el 53,9% señala que dedicó entre 1 y 2 horas en cada ingreso a la plataforma donde se desarrolló el curso (ver tablas n°5 y n°6).

Al consultarles a las personas encuestadas si consideraron adecuada la duración del curso, un 81,9% responde afirmativamente, y un 17,9% de forma negativa, donde las razones de la respuesta negativa se deben en un 72,4% a que la duración de los cursos era muy corta.



**TABLA N°5: ¿CUÁNTAS VECES A LA SEMANA INGRESÓ A LA PLATAFORMA DONDE SE DESARROLLÓ EL CURSO?**

N° DÍAS	PERSONAS	%
1	4	0,5%
2	135	15,5%
3	276	31,7%
4	123	14,1%
5	194	22,2%
6	29	3,3%
7	37	4,2%
8	1	0,1%
9	4	0,5%
10	6	0,7%
MAS DE 10	15	1,7%
NS/NR	48	5,5%
<b>TOTAL</b>	<b>872</b>	<b>100%</b>

**TABLA N°6: ¿CUÁNTO TIEMPO DEDICABA EN PROMEDIO EN CADA INGRESO A LA PLATAFORMA DONDE SE DESARROLLÓ EL CURSO?**

OPCIONES	PERSONAS	PORCENTAJE
MENOS DE 1 HORA	48	5,5%
ENTRE 1 Y 2 HORAS	470	53,9%
MÁS DE 2 HORAS	350	40,1%
NS/NR	4	0,5%
<b>TOTAL</b>	<b>872</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Despega MIPE 2023.

### ANTECEDENTES MODALIDAD PRESENCIAL

En la modalidad presencial, al consultar por el número de veces a la semana en que se desarrollaba el curso, la mayor parte de las personas, el 87,2% lo hacía entre 3 y 5 veces y el 80,6% señala que tenía una duración entre 3 y 5 horas (ver tablas n°7 y n°8).

Al consultarles a las personas encuestadas si consideraron adecuada la duración del curso, un 81,1% indica que sí, y un 18,4% que no, donde las razones de la respuesta negativa se deben en un 80,6% a que la duración de los cursos era muy corta para lo que se requería.

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

N° DÍAS	PERSONAS	%
1	1	0,5%
2	17	8,7%
3	42	21,4%
4	21	10,7%
5	108	55,1%
6	0	0,0%
7	0	0,0%
NS/NR	7	3,6%
<b>TOTAL</b>	<b>196</b>	<b>100,0%</b>

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

OPCIONES	PERSONAS	PORCENTAJE
1	0	0,0%
2	14	7,1%
3	43	21,9%
4	77	39,3%
5	38	19,4%
6	3	1,5%
7	1	0,5%
8	19	9,7%
9	0	0,0%
10	1	0,5%
11	0	0,0%
12	0	0,0%
NS/NR	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>196</b>	<b>100,0%</b>

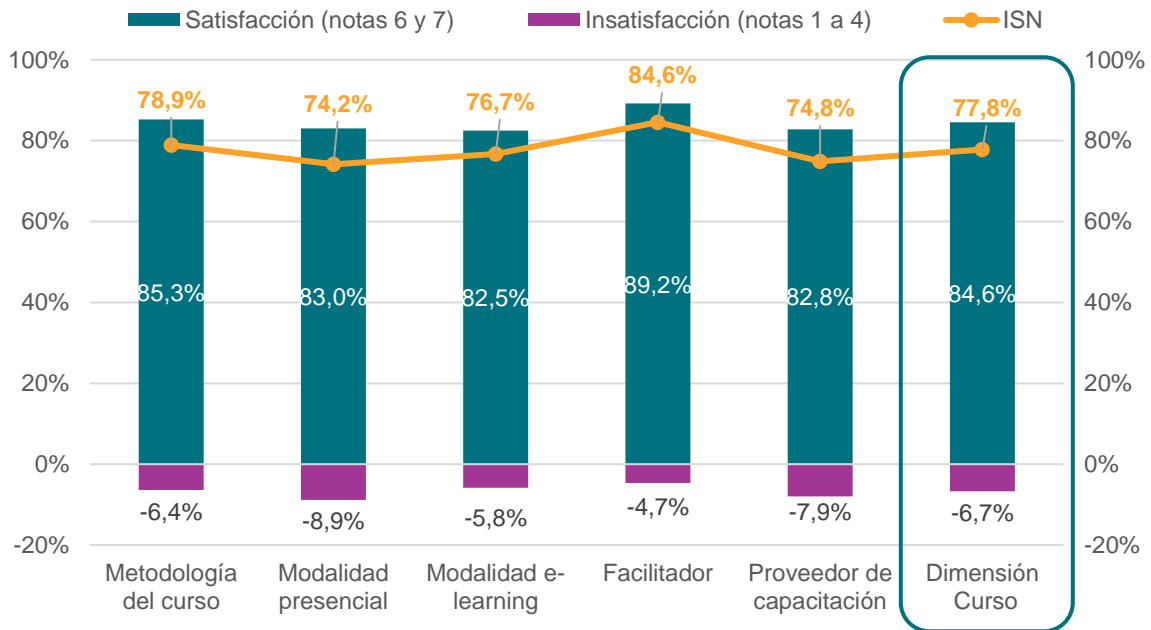
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Despega MIPE 2023.



## EVALUACIÓN DIMENSIÓN "CURSO"

El ISN global de la dimensión "Curso" corresponde a 77,8%, que incluye tres dimensiones evaluadas positivamente: "aspectos metodológicos del curso" con ISN de 78,9%, "modalidad e-learning" con ISN de 76,7% y "tutor o facilitador" con 84,6%. Y dos dimensiones con evaluación regular: "modalidad presencial" con ISN de 74,2% y "proveedor de capacitación" con ISN de 74,8%.

GRÁFICO N°11: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "CURSO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Despega MIPE 2023.

Al revisar en cada subdimensión, en "aspectos metodológicos del curso", se observa que nueve de las diez variables evaluadas obtienen satisfacción positiva, y sólo una regular. La variable peor evaluada, que con un ISN de 74,8% equivale a una satisfacción regular corresponde a "personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso, distinto al tutor, facilitador o profesor". Por otra parte, la variable mejor evaluada corresponde al "cumplimiento de todas las actividades programadas" que es evaluada positivamente con un ISN de 81,6%





**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 COMPRESIÓN	80,5%	-5,1%	85,6%
LOS CONTENIDOS SON PERTINENTES A LA TEMÁTICA QUE ABORDA EL CURSO	81,2%	-5,5%	86,7%
LOS CONTENIDOS DEL CURSO SE PRESENTAN DE MANERA DIDÁCTICA PARA FACILITAR SU COMPRESIÓN	79,2%	-6,7%	86,0%
EL MATERIAL DE APOYO PARA EL APRENDIZAJE, COMO PRESENTACIONES, TEXTOS, GUÍAS DE APOYO, ETC.	76,4%	-7,3%	83,6%
EL CUMPLIMIENTO DE TODAS LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS	81,6%	-6,1%	87,7%
DURACIÓN DEL CURSO ACORDE A LOS CONTENIDOS DEL CURSO	77,8%	-6,9%	84,7%
PERSONAL DE APOYO ADMINISTRATIVO DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CURSO, DISTINTO AL TUTOR, FACILITADOR O PROFESOR	74,8%	-7,8%	82,6%
ENTREGA DE INFORMACIÓN RESPECTO A CÓMO USTED SERÍA EVALUADO	81,3%	-4,9%	86,2%
ENTREGA OPORTUNA DE LOS RESULTADOS DE LAS EVALUACIONES	77,2%	-7,0%	84,2%
EVALUACIÓN AL FINALIZAR EL CURSO	79,1%	-6,4%	85,5%
<b>SUBDIMENSIÓN "ASPECTOS METODOLÓGICOS DEL CURSO"</b>	<b>78,9%</b>	<b>-6,4%</b>	<b>85,3%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Despega MIPE 2023.

La segunda subdimensión evaluada de la dimensión curso, es “*modalidad presencial*” que con un ISN de 74,2% es calificado como regular, es la de peor evaluación del programa.

La mitad de las variables que componen esta subdimensión presenta niveles de satisfacción positiva y la otra mitad un nivel regular, donde el aspecto mejor evaluado corresponde a “*cumplimiento de horarios establecidos de inicio y fin del curso*” y el que tiene peor evaluación es la “*cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos*”.





**TABLA N°10: 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	83,2%	-4,1%	87,2%
LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA, COMO LAS SALAS, SU TAMAÑO, ILUMINACIÓN, VENTILACIÓN, ETC.	68,7%	-10,3%	79,0%
ORDEN Y ASEO DE LA SALA DE CLASES Y DE LAS INSTALACIONES EN GENERAL	81,5%	-6,7%	88,2%
EQUIPAMIENTO PARA LAS ACTIVIDADES PRÁCTICAS PERTINENTE AL CURSO	65,5%	-12,9%	78,4%
CANTIDAD DE EQUIPAMIENTO DE ACUERDO A LA CANTIDAD DE ALUMNOS	64,9%	-12,9%	77,8%
ESTADO DEL EQUIPAMIENTO	68,4%	-10,4%	78,8%
CUMPLIMIENTO DE HORARIOS ESTABLECIDOS DE INICIO Y FIN DEL CURSO	84,2%	-5,6%	89,8%
CUMPLIMIENTO FECHAS Y PLAZOS PARA LAS ACTIVIDADES	76,9%	-8,2%	85,1%
<b>SUBDIMENSIÓN "MODALIDAD PRESENCIAL"</b>	<b>74,2%</b>	<b>-8,9%</b>	<b>83,0%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Despega MIPE 2023.

La tercera subdimensión que compone la dimensión curso, es “*modalidad e-learning*” que con un ISN de 76,7% es evaluada como positiva.

De las seis variables que componen esa subdimensión, cuatro son evaluadas positivamente y dos en forma regular. La mejor evaluada corresponde a “*la variedad de recursos de estudio que ofrece el sitio (por ejemplo, imágenes, texto, audio, etc.)*” y la peor evaluada es la “*facilidad de acceso a la plataforma donde se ejecutó el curso*”.





**TABLA N°11: 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	73,6%	-6,8%	80,4%
FACILIDAD PARA ENCONTRAR LA INFORMACIÓN QUE NECESITA DENTRO DE LA PLATAFORMA	77,0%	-5,3%	82,3%
FACILIDAD DE USO Y MANEJO DE LA PLATAFORMA DONDE EJECUTÓ EL CURSO	76,1%	-6,0%	82,1%
LA VARIEDAD DE RECURSOS DE ESTUDIO QUE OFRECE EL SITIO (POR EJEMPLO, IMÁGENES, TEXTO, AUDIO, ETC.)	79,0%	-4,9%	83,9%
RAPIDEZ DE RESPUESTA DEL SOPORTE TÉCNICO O TUTOR ADMINISTRATIVO EN LAS VÍAS DE COMUNICACIÓN DIRECTA	75,5%	-6,2%	81,7%
UTILIDAD DE LOS ELEMENTOS EN LÍNEA PARA COMUNICARSE E INTERCAMBIAR INFORMACIÓN CON OTROS PARTICIPANTES DEL CURSO	78,7%	-5,7%	84,4%
<b>SUBDIMENSIÓN "MODALIDAD E-LEARNING"</b>	<b>76,7%</b>	<b>-5,8%</b>	<b>82,5%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Despega MIPE 2023.

La dimensión facilitador “*facilitador*”, es la mejor evaluada de todo el programa, con un ISN de 84,6%, que es considerada como positiva. Esta subdimensión está compuesta de seis variables, de las cuales una presenta satisfacción excelente y las cinco restantes tienen calificación de positiva. La variable que obtiene una evaluación de excelente corresponde “*mostraron buena disposición para responder preguntas y dudas*”, mientras que en el otro extremo, la de menor calificación corresponde a si “*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	86,0%	-3,9%	89,9%
EXPUSIERON LA MATERIA DE FORMA CLARA Y COMPRESIBLE	84,8%	-4,8%	89,6%
MOSTRARON BUENA DISPOSICIÓN PARA RESPONDER PREGUNTAS Y DUDAS	92,7%	-2,1%	94,8%
DEMOSTRARON CAPACIDAD PARA MOTIVAR A LOS ALUMNOS	82,9%	-5,2%	88,1%
ENTREGARON JUSTIFICACIÓN SOBRE LAS CALIFICACIONES DE LAS EVALUACIONES	75,7%	-7,5%	83,3%
RAPIDEZ DE RESPUESTA DE LOS TUTORES ACADÉMICOS EN LAS VÍAS DE COMUNICACIÓN DIRECTA	85,1%	-4,5%	89,6%
<b>SUBDIMENSIÓN "TUTOR, FACILITADOR O PROFESOR"</b>	<b>84,6%</b>	<b>-4,7%</b>	<b>89,2%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Despega MIPE 2023.

La última subdimensión analizada en la dimensión “Curso”, tiene relación con el “proveedor de capacitación”, en que se pide a las personas encuestadas, participantes de algún curso del programa Despega MIPE, evaluar de manera general a la institución en la que realizó el curso, obtiene una evaluación regular con un ISN de 74,8%.

## 2.5 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “RESULTADOS”

La última dimensión que analiza este reporte es “Resultados”, recoge la percepción de las personas usuarias en cuanto a la utilidad del curso para el empleo y la percepción del aprendizaje que obtuvieron posterior al curso. Esta dimensión presenta un ISN igual a 77,1%, que es considerada como positiva.

Respecto de las variables que se evalúan en esta dimensión, se observa que de un total de ocho variables que la componen tres obtienen una evaluación positiva y cinco una evaluación regular. La variable mejor evaluada corresponde a que “el programa de capacitación me motivará a seguir estudiando o perfeccionándome”, mientras que de las variables calificadas como regular la que presenta menor satisfacción corresponde a “el programa me aportó en mi crecimiento personal”.



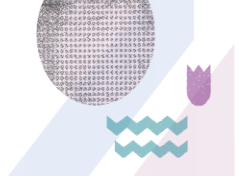
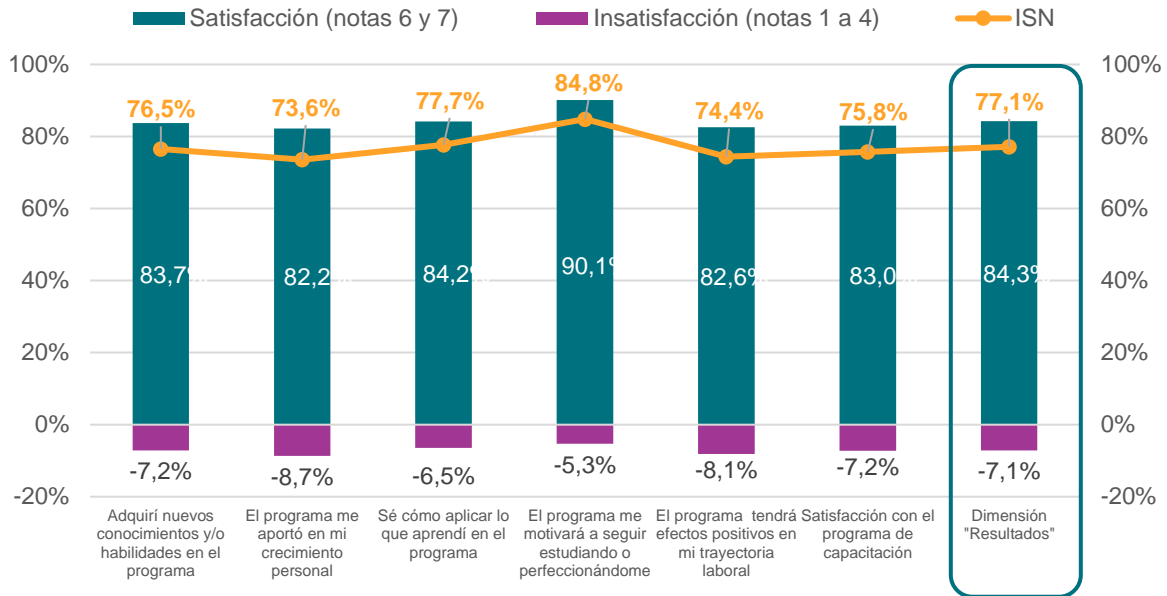


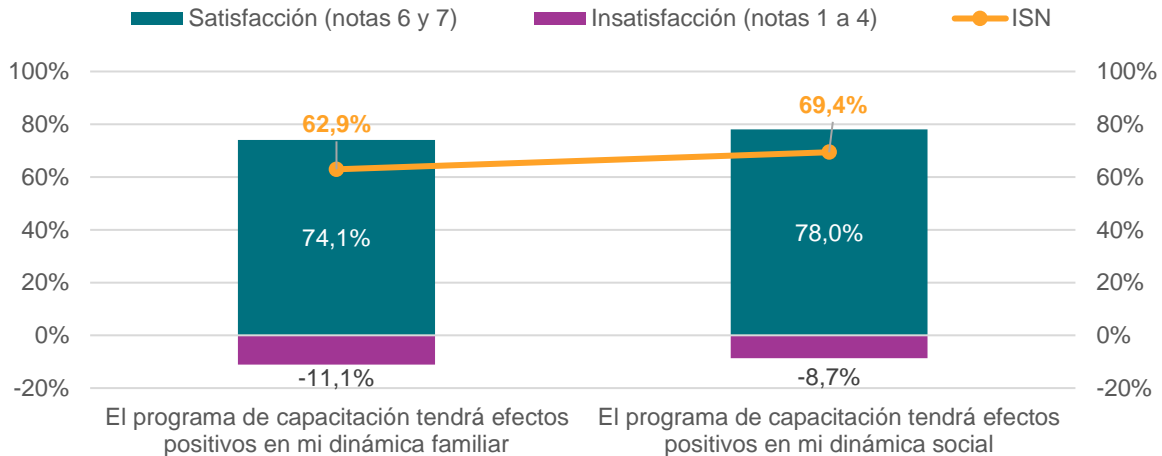
GRÁFICO N°12: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Despega MIPE 2023.

Adicionalmente se levantaron dos aspectos adicionales 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°13: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



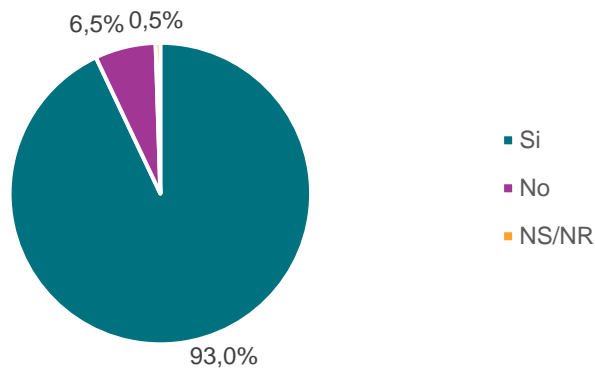
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Despega MIPE 2023.





Por último, al consultarle a las personas encuestadas del programa si lo recomendarían a otras personas, un 93% declara que sí.

**GRÁFICO N°14: ¿RECOMENDARÍA LA PARTICIPACIÓN EN ESTE PROGRAMA A OTRAS PERSONAS?**



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Despega MIPE 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 DESPEGA MIPE AÑO 2023, POR SEXO**

DIMENSIÓN	HOMBRES	MUJERES	NACIONAL
<b>PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO</b>			
POSITIVA	85,3%	89,4%	88,0%
NEGATIVA	4,3%	2,4%	3,0%
ISN	81,0%	87,0%	85,0%
<b>CURSO</b>			
POSITIVA	83,2%	85,3%	84,6%
NEGATIVA	8,1%	6,0%	6,7%
ISN	75,1%	79,2%	77,8%
<b>RESULTADOS</b>			
POSITIVA	83,9%	84,5%	84,3%
NEGATIVA	7,5%	7,0%	7,1%
ISN	76,3%	77,5%	77,1%
<b>SATISFACCIÓN GLOBAL PROGRAMA</b>	<b>77,5%</b>	<b>81,2%</b>	<b>80,0%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Despega MIPE 2023.





## 4. ANEXOS

### CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS USUARIAS:

<b>Introducción</b>	<p>Buenos días/tardes,</p> <p><b>¿Hablo con (<i>Nombre de encuestado</i>)?</b></p> <p>Mi nombre es (<i>Nombre de encuestador</i>), y estoy llamando de parte del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.</p>	Sí
		No
		(terminar la encuesta, y agradecer a la persona <b>“muchas gracias por haber contestado este llamado”</b> )
	<p>Estamos realizando una encuesta de satisfacción y de acuerdo con nuestros registros, <i>usted participó en el programa Despega MIPE de SENCE durante el año 2023.</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
		(terminar la encuesta, y agradecer a la persona <b>“muchas gracias por haber contestado este llamado”</b> )
	<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
		(terminar la encuesta, y agradecer a la persona <b>“muchas gracias por haber contestado este llamado”</b> )





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

<b>[PREG_01]</b> ¿Por qué razón usted decidió ingresar al programa Despega MIPE?	
<i>(Nota: Respuesta de selección múltiple)</i>	
a. Para obtener mayores ingresos	
b. Para cambiar de trabajo	
c. Por crecimiento personal	
d. Para especializarse	
e. Para mejorar la gestión administrativa	
f. Para aumentar el número de clientes	
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, 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 ferias laborales o actividades de SENCE	
g. A través de la Municipalidad u OMIL	
h. 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>	
i. 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>	
j. A través de colegas/amigos/familiares	
k. Otro ¿Cuál?	
l. NS/NR	

<b>[PREG_03]</b> En una escala de 1 a 7, donde 1 es muy malo y 7 es excelente, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos relativos a la información disponible del programa?		
<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
<b>[PREG_05_06]</b> Proceso de postulación en general	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>EG_08]</b> 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 METODOLÓGICOS DEL CURSO

<b>[PREG_09]</b> Respecto al desarrollo del curso de capacitación, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos del curso en el que usted participó?, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor.		
<b>[PREG_09_01]</b> El curso presenta una estructuración 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 el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_09_03]</b> 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
<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> Duración del curso acorde a los contenidos del curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_09_07]</b> Personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso, distinto al tutor, facilitador o profesor	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_09_08]</b> Entrega de información respecto a cómo usted sería evaluado	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



<p><b>[PREG_10]</b> Y en una escala de 1 a 7, donde 1 es muy poco adecuada y 7 es muy adecuada, ¿qué tan adecuada le pareció la forma en que usted fue evaluado/a al finalizar el curso?</p> <p><i>(Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que esta pregunta busca conocer la percepción del encuestado respecto a la forma de evaluación o pruebas finales del curso, y no la nota que obtuvo)</i></p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
--	----------------------	--------------

## 5. MODALIDAD DEL CURSO

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

## 6. MODALIDAD PRESENCIAL

<p><b>[PREG_12]</b> Respecto al desarrollo del curso de capacitación, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos del curso en el que usted participó?, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor.</p>		
<p><b>[PREG_12_01]</b> 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><b>[PREG_12_02]</b> La infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p><b>[PREG_12_03]</b> 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><b>[PREG_12_04]</b> Equipamiento para las actividades prácticas pertinente al curso <i>(Nota: en caso de que el encuestado no comprenda el concepto de equipamiento debe dar ejemplos como: equipos, computadores, herramientas, otros)</i></p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>



<b>[PREG_12_05]</b> Cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_12_06]</b> Estado del equipamiento <i>(Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que el estado del equipamiento se evaluará de acuerdo con el buen funcionamiento del mismo)</i>	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_12_07]</b> Cumplimiento de horarios establecidos de inicio y fin del curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_12_08]</b> Cumplimiento fechas y plazos para las actividades	Nota de 1 a 7	NS/NR

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

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

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

<b>[PREG_16]</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	

**(Pasa a PREG\_22)**





## 7. MODALIDAD E-LEARNING

<p><b>[PREG_17]</b> 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><b>[PREG_17_01]</b> Facilidad de acceso a la plataforma donde se ejecutó el curso</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p><b>[PREG_17_02]</b> 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><b>[PREG_17_03]</b> 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><b>[PREG_17_04]</b> 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><b>[PREG_17_05]</b> 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><b>[PREG_17_06]</b> 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>

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

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





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

[PREG_21] ¿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	

## 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 CAPACITACIÓN

<p><b>[PREG_23]</b> 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?</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
--	----------------------	--------------

## 10. RESULTADOS

<p><b>[PREG_24]</b> 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><b>[PREG_24_01]</b> Adquirí nuevos conocimientos y/o habilidades en el programa de capacitación</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p><b>[PREG_24_02]</b> 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><b>[PREG_24_03]</b> Sé cómo aplicar lo que aprendí en el programa de capacitación</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p><b>[PREG_24_04]</b> El programa de capacitación me motivará a seguir estudiando o perfeccionándome</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p><b>[PREG_24_05]</b> 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><b>[PREG_24_06]</b> El programa de capacitación tendrá efectos positivos en mi dinámica familiar</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p><b>[PREG_24_07]</b> 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>





<b>[PREG_25]</b> 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	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_26]</b> Y para terminar, ¿recomendaría la participación en este programa a otras personas?	Sí	No

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

## Subunidad de Estudios

