

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN FÓRMATE PARA EL TRABAJO LÍNEA EMPRENDIMIENTO AÑO 2023

Subunidad de Estudios





ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

FÓRMATE PARA EL TRABAJO LÍNEA EMPRENDIMIENTO

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 Fórmate Para el Trabajo año 2023, en su línea emprendimiento. 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 23 de abril del año 2024, para finalizar el 2 de mayo 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 1.457 personas, esto de acuerdo con la fuente de información utilizada correspondiente a la base de datos administrativa del programa.

Del universo antes señalado, 1.339 personas usuarias forman parte del marco muestral, es decir que corresponden a personas potencialmente contactables.



TABLA N°1: UNIVERSO Y MARCO MUESTRAL PROGRAMA FÓRMATE PARA EL TRABAJO AÑO 2023.

REGISTROS	PERSONAS
UNIVERSO	1.457
MARCO MUESTRAL	1.339

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 1.088 personas usuarias, 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 ENCUESTAS PROGRAMA FÓRMATE PARA EL TRABAJO AÑO 2023.

ESTADO DE ENCUESTAS	PERSONAS
MARCO UTILIZADO	1.088
FINALIZADAS (F)	396
PARCIALES (P)	3
RECHAZADAS (R)	39
NO CONTACTADAS (NC)	265
NO CUMPLE CRITERIO (NCC)	26
NO UBICABLE (NU)	359

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 FÓRMATE PARA EL TRABAJO AÑO 2023.

INDICADOR	PERSONAS
TASA DE RESPUESTA	36,4%
TASA DE CONTACTO	40,0%
TASA DE COOPERACIÓN	90,4%
TASA DE RECHAZO	3,6%

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 1.339 personas usuarias, se estimó una muestra representativa a nivel nacional y proporcional por regiones, 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 299 casos. A partir del desarrollo del proceso de aplicación de encuesta, y producto de la contactibilidad presentada en los registros disponibles en la base de datos, en la tabla n°4, se detalla la muestra efectiva, contrastándola con la muestra estimada y el marco muestral.

La muestra efectiva que se obtuvo asciende a 396 personas usuarias y presentó un error de 4,1% a nivel nacional. A nivel regional se cumple con proporcionalidad de la muestra, por lo que los resultados no son representativos a nivel de esta variable.



TABLA N°4: DISTRIBUCIÓN DEL UNIVERSO, MUESTRA ESTIMADA Y EFECTIVA DE PERSONAS USUARIAS EGRESADAS PROGRAMA FÓRMATE PARA EL TRABAJO AÑO 2023.

REGIÓN	MARCO MUESTRAL	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA
TARAPACÁ	76	17	23
ANTOFAGASTA	58	13	26
ATACAMA	56	12	22
COQUIMBO	35	8	10
VALPARAÍSO	94	21	23
O'HIGGINS	35	8	12
MAULE	73	16	27
BIOBÍO	-	-	-
ARAUCANÍA	130	29	29
LOS LAGOS	218	49	68
AYSÉN	-	-	-
MAGALLANES	29	6	10
METROPOLITANA	496	111	138
LOS RÍOS	-	-	-
ARICA Y PARINACOTA	39	9	8
ÑUBLE	-	-	-
TOTAL	1.339	299	396

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 cuatro dimensiones, las que se construyen de subdimensiones y a su vez de variables, que permiten evaluar los distintos elementos y etapas del programa. Las dimensiones y subdimensiones se detallan a continuación:

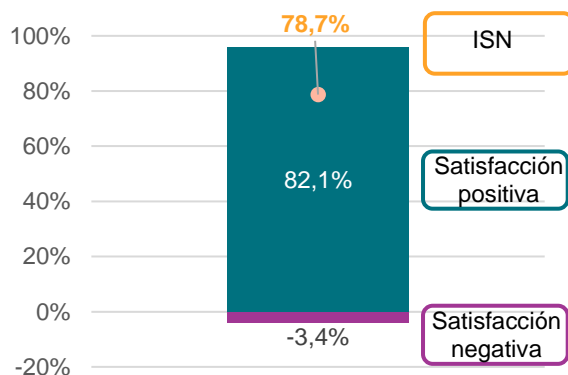
1. Procedimientos previos al inicio del curso:
 - a. Evaluación de la información.
 - b. Postulación global.
 - c. Postulación online.
2. Curso:
 - a. Metodología del curso.
 - b. Modalidad presencial.
 - c. Modalidad e-learning.
 - d. Facilitador.
 - e. Proveedor de capacitación.
3. Asistencia Técnica.
4. 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





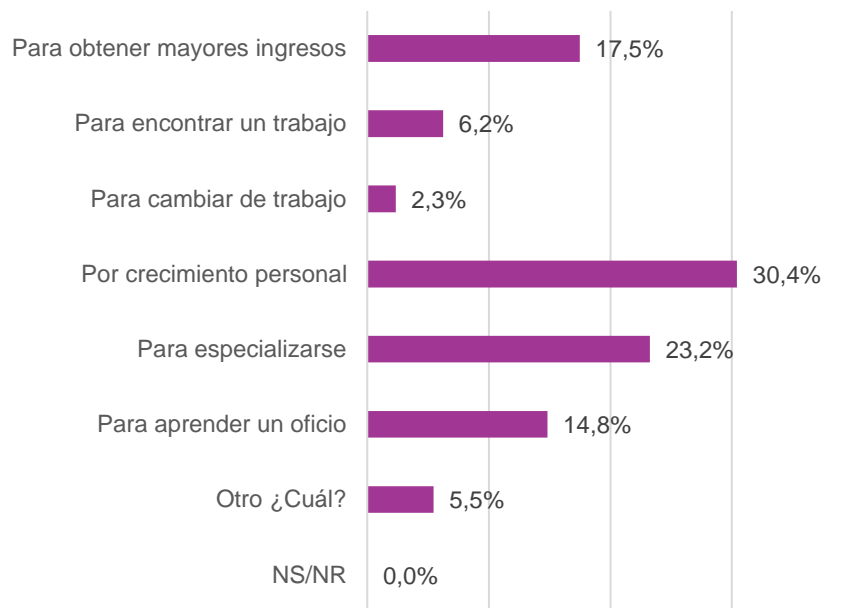
2. RESULTADOS

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 la existencia del programa.

En cuanto a las razones o motivaciones que presentaron las personas usuarias para postular al programa, se observa en el primer gráfico que la principal motivación es *“Por crecimiento personal”* con un 30,4% del total de respuestas, seguido de *“Para especializarse”* con un 23,2% y *“Para obtener mayores ingresos”* con un 17,5%.

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



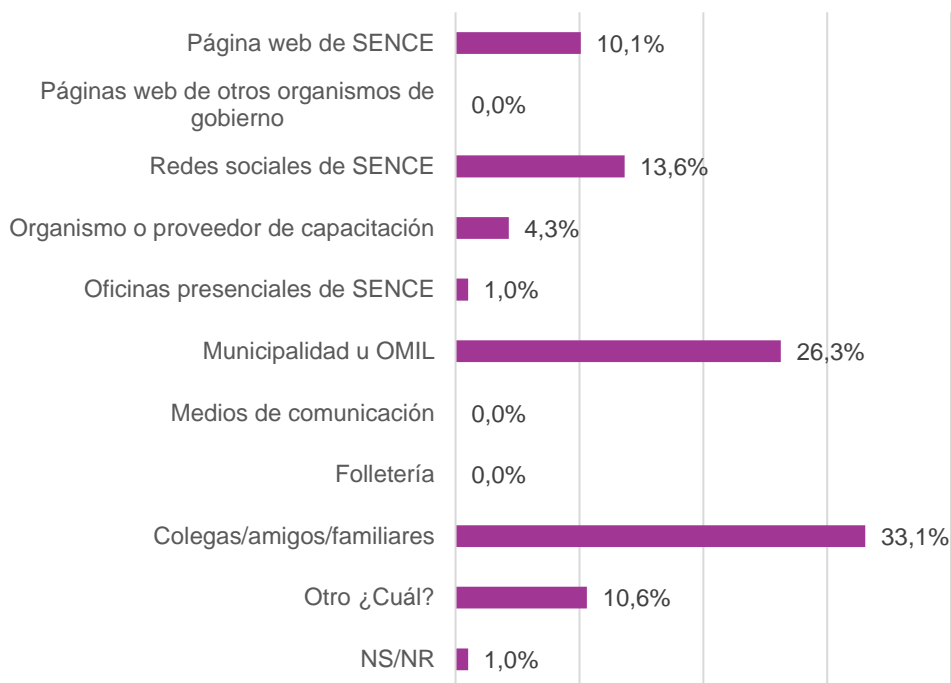
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fómrate para el trabajo año 2023.

Respecto de los canales de comunicación o medios por los cuáles se informaron de la existencia del programa, se observa que un 33,1% de las personas usuarias señala que se enteraron a través de colegas/amigos/familiares, seguido de un 26,3% que se enteraron del programa por medio de la municipalidad u OMIL y un 13,6% mediante las redes sociales de SENCE. En cuanto a los mecanismos de difusión que SENCE utiliza de manera directa, correspondiente a página web, oficinas presenciales, visita presencial, redes sociales, correo electrónico, medios de comunicación y folletería, en total agrupan a un 24,7% de las personas usuarias.





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 Fórmate para el trabajo año 2023.

2.2 EVALUACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA

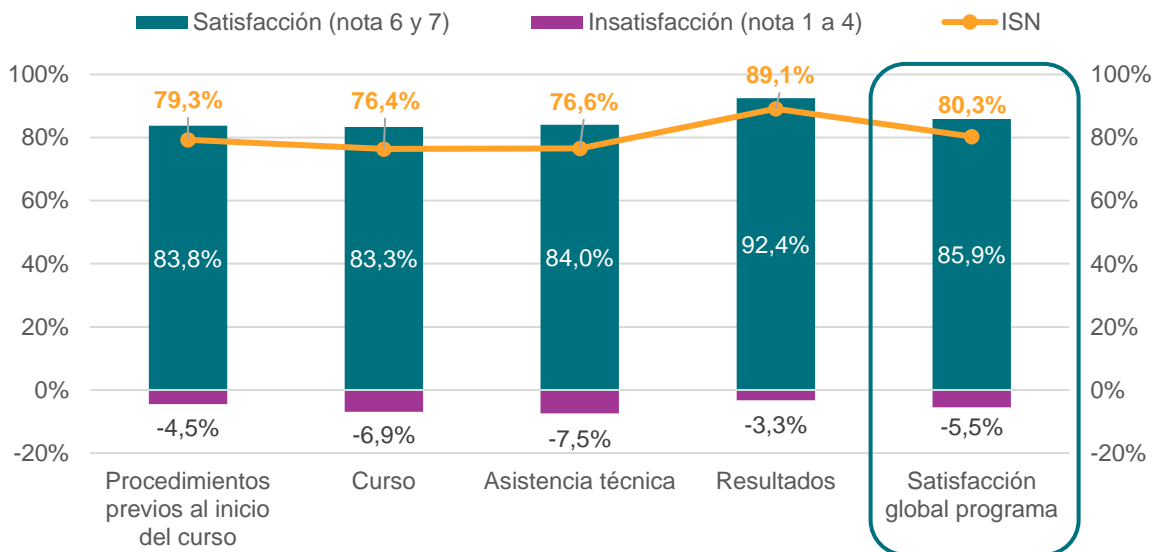
La encuesta de satisfacción se divide en un total de cuatro dimensiones que permiten evaluar distintos aspectos del programa, la primera corresponde a “*procedimientos previos al inicio del curso*”, la segunda a “*curso*”, la tercera a “*asistencia técnica*” y la última a “*resultados*”. El promedio 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 80,3%, considerado positivo.

Todas las dimensiones evaluadas presentan un nivel de satisfacción positivo, donde la mejor evaluación corresponde a “*resultados*” con un ISN de 89,1%, seguida de “*procedimientos previos al inicio del curso*” con un ISN de 79,3% (ver gráfico n°3). Mientras que las dimensiones de menor calificación corresponden a la fase “*asistencia técnica*” y “*curso*” ISN de 76,6% y 76,4% respectivamente. En los siguientes apartados de este informe se detallarán los resultados obtenidos en cada una de las subdimensiones y variables que componen las cuatro 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 Fómrate para el trabajo año 2023.

2.3 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO”

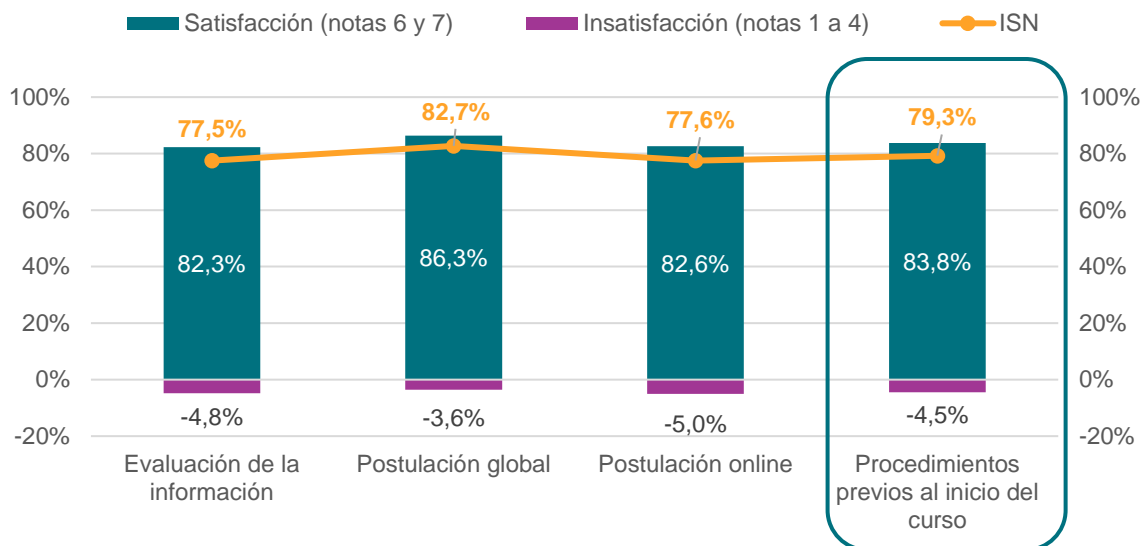
La primera dimensión de evaluación del programa corresponde a “*Procedimientos previos al inicio del curso*”, donde se evalúan dos aspectos: “*la información disponible del programa*” y “*el proceso de postulación*”, siendo este último diferenciado por el “*proceso de postulación en general*” y el proceso específico de “*postulación online*”.

La dimensión a nivel general presenta un índice de satisfacción neta (ISN) equivalente a un 79,3% correspondiente a un nivel positivo. Al observar las evaluaciones recibidas para cada subdimensión, la que presenta mayor calificación corresponde a “*postulación global*” con un 82,7% de satisfacción neta. Luego, la “*evaluación de la información*” y “*postulación online*” alcanzan ISN de 77,5% y 77,6% respectivamente, lo que corresponde a satisfacción positiva.





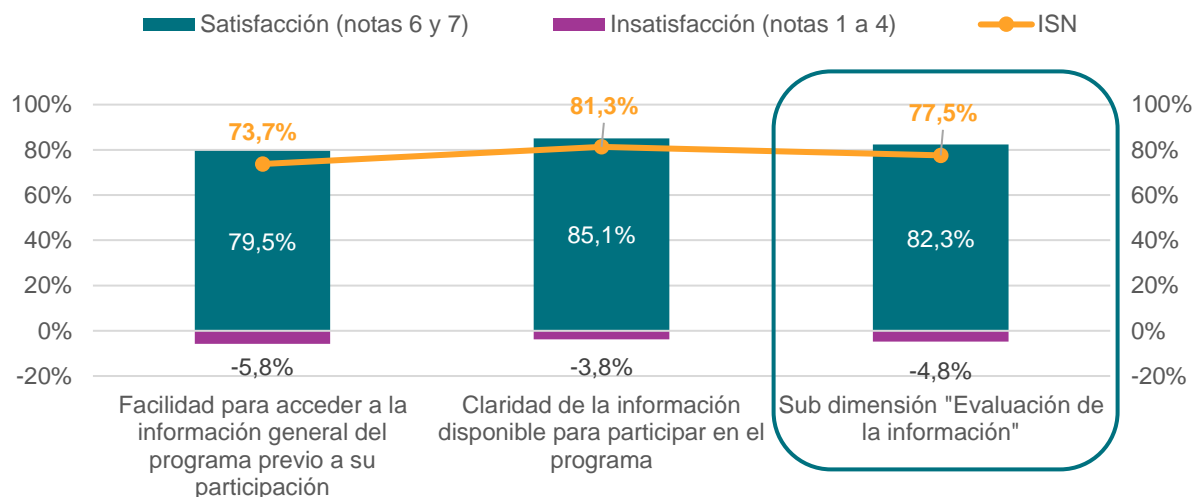
GRÁFICO N°4: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fómrate para el trabajo año 2023.

La sub dimensión que tiene relación con la información disponible del programa alcanza un nivel positivo con un ISN de un 77,5%. En el gráfico siguiente se presentan las variables que fueron evaluadas en la sub dimensión “*evaluación de la información*”, correspondiente a “*facilidad para acceder a la información general del programa*” previo a su participación, y “*claridad de la información disponible*”. Se identifica que la primera variable obtiene un nivel de satisfacción regular, con un ISN de 73,7%, mientras que la segunda variable obtiene un ISN de 81,3%, considerado positivo.

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 Fómrate para el trabajo año 2023.

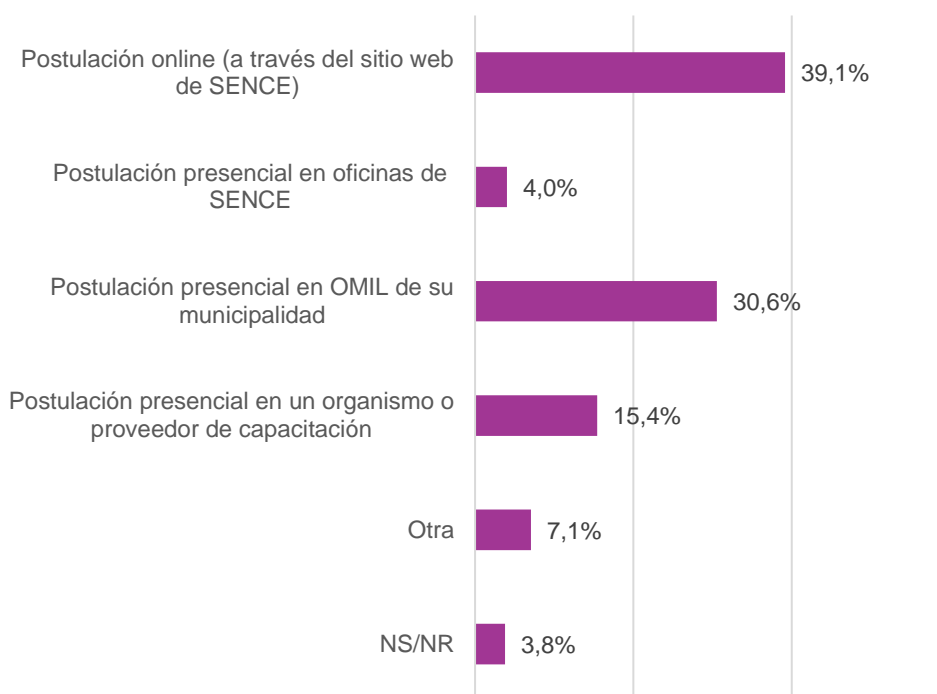




Previo a analizar las variables que pueden estar afectando el nivel de satisfacción regular obtenido en la subdimensión del “*proceso de postulación*”, es relevante presentar las formas de postulación que declararon haber utilizado las personas usuarias.

El gráfico n°6 muestra que un 39,1% postuló de manera online, directamente a través del sitio web de SENCE, mientras que la segunda opción con mayor proporción de las personas usuarias lo hizo de manera presencial en la OMIL de su municipalidad con un 30,6%. Es importante resaltar que si se agrupan todas las alternativas presenciales de postulación se obtiene que un 50% de las personas usuarias declaran haber postulado de ese modo.

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



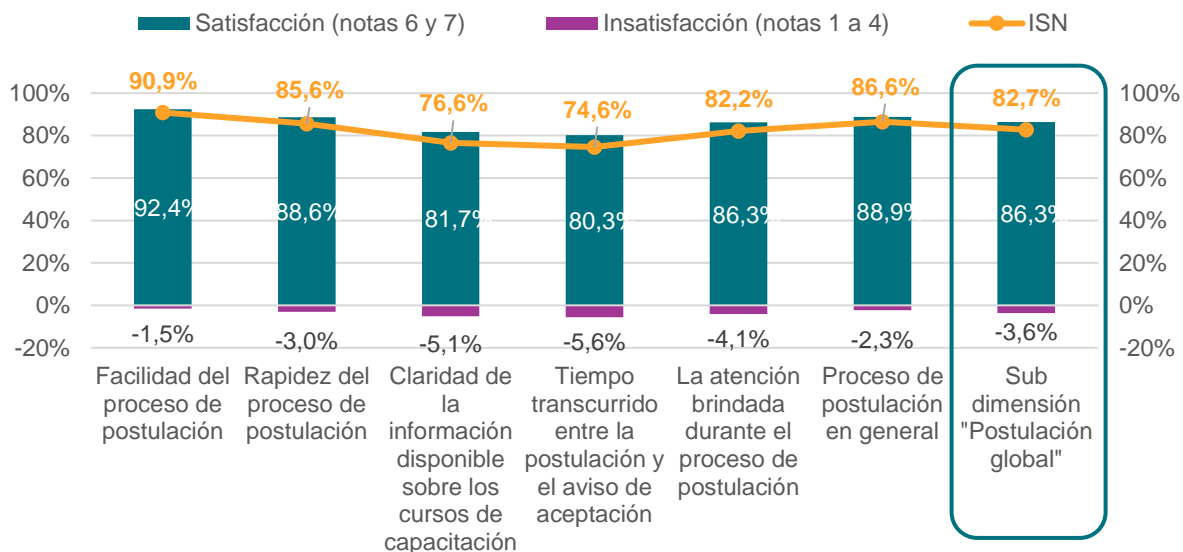
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fórmate para el trabajo año 2023.

La subdimensión “*postulación global*” presenta un ISN positivo equivalente a 82,7%, donde la mayor parte de las variables son evaluadas positivamente. La variable mejor evaluada corresponde a la “*facilidad del proceso de postulación*”, la única con satisfacción excelente. Mientras que la variable que obtiene una menor evaluación, de nivel regular, corresponde a “*tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación*”.





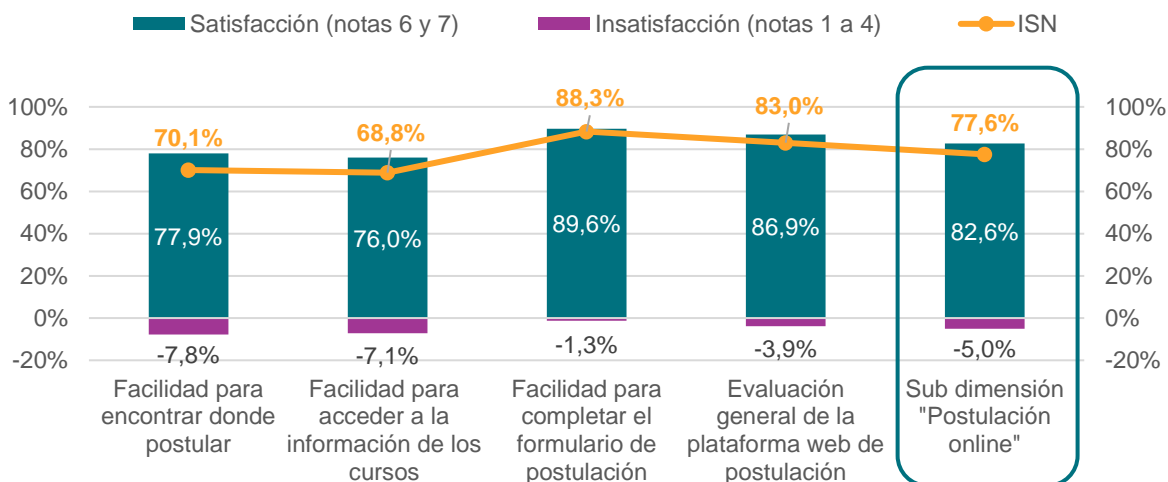
GRÁFICO N°7: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "POSTULACIÓN GLOBAL"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fómrate para el trabajo año 2023.

En cuanto a la evaluación que recibe la subdimensión "postulación online", ésta presenta un ISN positivo, al igual que la mayor parte de las variables que aquí se presentan. Los aspectos con mejor valoración corresponden a "facilidad para completar el formulario de postulación" y "evaluación general de la plataforma web de postulación". Mientras que el aspecto de menor evaluación corresponde a "facilidad para acceder a la información de los cursos" con un ISN de 68,8% que corresponde a una calificación regular. En este punto es importante mencionar que sólo las personas usuarias que postulan vía online son quienes evalúan esta subdimensión.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fómrate para el trabajo año 2023.



2.4 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “CURSO”

ANTECEDENTES

La segunda dimensión de la encuesta de satisfacción de las personas usuarias corresponde a “Curso. 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 usuarias sobre el curso y características generales del curso que desarrollaron.

En primer lugar, un 75,3% de las personas usuarias señalan que, contaban con información clara y precisa sobre la duración y horarios del curso, dando como resultado que casi un cuarto de las personas usuarias encuestados no tenía esa información clara. Respecto a si las personas usuarias pasaron por un proceso de evaluación o diagnóstico previo al desarrollo del curso, un 70,5% declara que sí (ver gráfico n°9 y n°10).

GRÁFICO N°9: ANTES DE INICIAR EL CURSO, ¿CONTABA USTED CON INFORMACIÓN CLARA Y PRECISA SOBRE SU DURACIÓN Y HORARIOS?

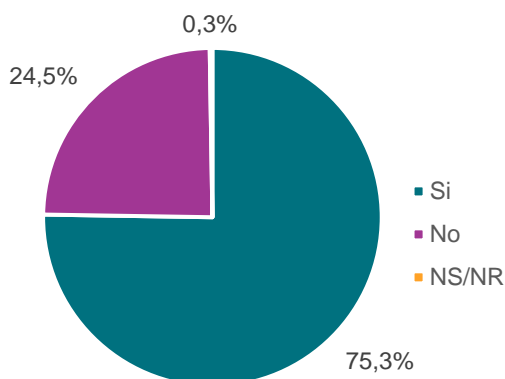
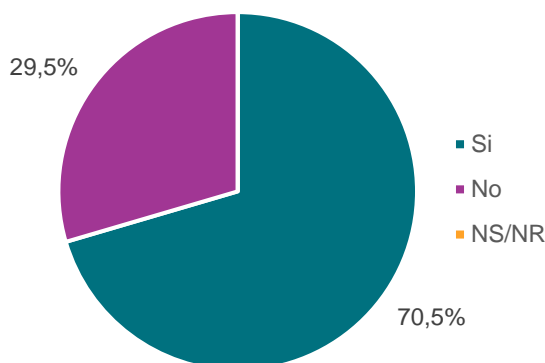


GRÁFICO N°10: AL INICIAR EL CURSO, ¿REALIZÓ ALGUNA ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN O DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE CONOCIMIENTO O CAPACIDADES?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fómate para el trabajo año 2023.

En cuanto a las veces a la semana que las personas accedían al curso, en la modalidad presencial, el 90% de ellos señala que accedieron durante 5 días a la semana, mientras que la permanencia en este tipo de curso alcanza las 5 horas promedio al día.





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

DÍAS	PERSONAS	PORCENTAJE
1	1	0,4%
2	1	0,4%
3	9	3,9%
4	6	2,6%
5	206	90,0%
6	1	0,4%
7	-	0,0%
NS/NR	5	2,2%
TOTAL	229	100%

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

HORAS	PERSONAS	PORCENTAJE
1	-	0,0%
2	1	0,4%
3	33	14,4%
4	103	45,0%
5	56	24,5%
6	13	5,7%
7	3	1,3%
8	18	7,9%
9	2	0,9%
10	-	0,0%
11	-	0,0%
12	-	0,0%
NS/NR	-	0,0%
TOTAL	229	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fómrate para el trabajo año 2023.

En la modalidad e-learning el ingreso a la plataforma fue mayoritariamente 5 días a la semana, donde un 36,7% lo hizo esa cantidad de veces. Mientras que el tiempo dedicado en cada ingreso fue principalmente entre 1 y 2 horas diarias, donde un 51,8% de las personas encuestadas indica dicha opción.

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

INGRESOS	PERSONAS	PORCENTAJE
1	1	0,6%
2	6	3,6%
3	14	8,4%
4	9	5,4%
5	61	36,7%
6	49	29,5%
7	19	11,4%
8	-	0,0%
9	-	0,0%
10	-	0,0%
MÁS DE 10	6	3,6%
NS/NR	1	0,6%
TOTAL	166	100%

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

OPCIONES	PERSONAS	PORCENTAJE
MENOS DE 1 HORA	5	3,0%
ENTRE 1 Y 2 HORAS	86	51,8%
MÁS DE 2 HORAS	75	45,2%
NS/NR	-	0,0%
TOTAL	166	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fómrate para el trabajo año 2023.



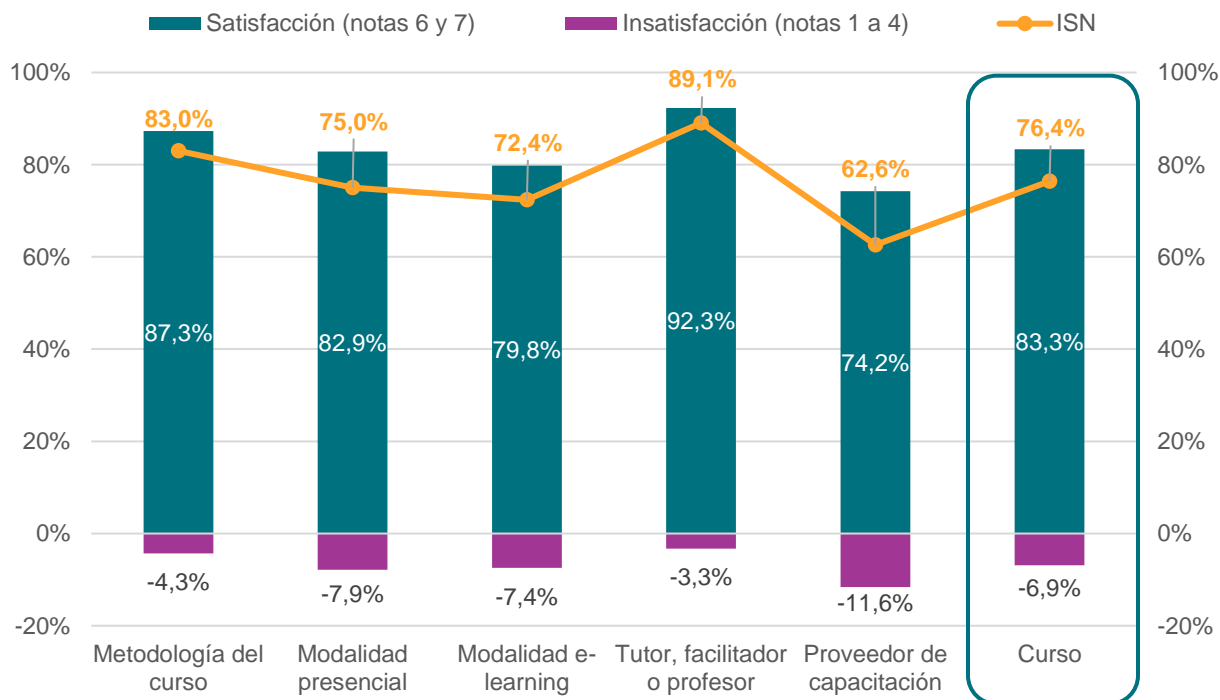
Al consultarles a las personas encuestadas si consideraron adecuada la duración del curso, el 91,7% de quienes lo hacía en forma presencial señala que la duración fue adecuada y el 8,3% señala que no lo fue. Entre los que no estaban de acuerdo con la duración del curso, la principal razón, el 63,2%, señala que “tuvo una duración muy extensa para lo que en realidad se requería”.

Por otra parte, quienes realizaron cursos vía e-learning, el 88% señala que la duración del curso fue adecuada y el 12% señala que no lo fue. Entre los que no estaban de acuerdo con la duración del curso, la principal razón, el 60% de ellos, señalan que “tuvo una duración muy corta para lo que en realidad se requería”.

EVALUACIÓN DIMENSIÓN “CURSO”

El ISN global de esta dimensión corresponde a 76,4%, donde el nivel de satisfacción positivo de esta dimensión se explica en gran parte por la buena evaluación de las subdimensiones “metodología del curso” y “tutor, facilitador o profesor”. Mientras que las subdimensiones más bajas corresponden a “modalidad e-learning” y “proveedor de capacitación”.

GRÁFICO N°11: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN “CURSO”



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fómrate para el trabajo año 2023.





Al indagar en cada subdimensión, partiendo por *“aspectos metodológicos del curso”*, se observa que la mayor parte de las variables evaluadas alcanzan satisfacción positiva, donde la mejor corresponde a *“los contenidos del curso se presentan de manera didáctica para facilitar su comprensión”* con ISN de 91,4%, correspondiente a una calificación excelente.

El aspecto con menor valoración corresponde al *“personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso, distinto al tutor, facilitador o profesor”* con un ISN de 69,8%, el único con calificación regular.

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	85,1%	-3,0%	88,1%
LOS CONTENIDOS SON PERTINENTES A LA TEMÁTICA QUE ABORDA EL CURSO	91,4%	-2,0%	93,4%
LOS CONTENIDOS DEL CURSO SE PRESENTAN DE MANERA DIDÁCTICA PARA FACILITAR SU COMPRENSIÓN	86,6%	-3,5%	90,2%
EL MATERIAL DE APOYO PARA EL APRENDIZAJE, COMO PRESENTACIONES, TEXTOS, GUÍAS DE APOYO, ETC.	82,5%	-4,3%	86,8%
EL CUMPLIMIENTO DE TODAS LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS	82,8%	-4,0%	86,9%
DURACIÓN DEL CURSO ACORDE A LOS CONTENIDOS DEL CURSO	83,8%	-3,5%	87,4%
PERSONAL DE APOYO ADMINISTRATIVO DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CURSO, DISTINTO AL TUTOR, FACILITADOR O PROFESOR	69,8%	-8,2%	78,0%
ENTREGA DE INFORMACIÓN RESPECTO A CÓMO USTED SERÍA EVALUADO	81,2%	-4,8%	86,0%
ENTREGA OPORTUNA DE LOS RESULTADOS DE LAS EVALUACIONES	80,3%	-6,6%	87,0%
EVALUACIÓN AL FINALIZAR EL CURSO	86,0%	-3,4%	89,4%
SUBDIMENSIÓN " METODOLOGÍA DEL CURSO"	83,0%	-4,3%	87,3%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fómate para el trabajo año 2023.

La segunda subdimensión evaluada en lo que tiene relación con el curso, es *“modalidad presencial”*, evaluada de forma regular con un ISN de 75%. Los aspectos más críticos en esta modalidad se relacionan con el *“equipamiento para las actividades prácticas pertinente al curso”* y *“la infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.”* con evaluación regular. Mientras que 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 aspectos evaluados con calificación positiva.





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	77,7%	-7,0%	84,7%
LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA, COMO LAS SALAS, SU TAMAÑO, ILUMINACIÓN, VENTILACIÓN, ETC.	64,9%	-12,3%	77,2%
ORDEN Y ASEO DE LA SALA DE CLASES Y DE LAS INSTALACIONES EN GENERAL	72,9%	-8,3%	81,2%
EQUIPAMIENTO PARA LAS ACTIVIDADES PRÁCTICAS PERTINENTE AL CURSO	66,2%	-9,6%	75,9%
CANTIDAD DE EQUIPAMIENTO DE ACUERDO A LA CANTIDAD DE ALUMNOS	76,4%	-7,4%	83,8%
ESTADO DEL EQUIPAMIENTO	72,9%	-9,2%	82,1%
CUMPLIMIENTO DE HORARIOS ESTABLECIDOS DE INICIO Y FIN DEL CURSO	89,5%	-3,1%	92,6%
CUMPLIMIENTO FECHAS Y PLAZOS PARA LAS ACTIVIDADES	79,5%	-6,1%	85,6%
SUBDIMENSIÓN "MODALIDAD PRESENCIAL"	75,0%	-7,9%	82,9%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fómrate para el trabajo año 2023.

La tercera subdimensión evaluada en relación al curso, es “modalidad e-learning”, siendo ésta la segunda peor evaluación con un ISN de 72,4%, que, es considerado regular. La mayor parte de las variables que componen a esta subdimensión presentan niveles de satisfacción positivo, donde la de mayor calificación corresponde a “*la variedad de recursos de estudio que ofrece el sitio (por ejemplo, imágenes, texto, audio, etc.)*”. Mientras que las variables restantes son evaluadas de forma regular, e incluso negativa como el caso de la variable “*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	57,8%	-12,0%	69,9%
FACILIDAD PARA ENCONTRAR LA INFORMACIÓN QUE NECESITA DENTRO DE LA PLATAFORMA	69,3%	-9,0%	78,3%
FACILIDAD DE USO Y MANEJO DE LA PLATAFORMA DONDE EJECUTÓ EL CURSO	68,1%	-9,0%	77,1%
LA VARIEDAD DE RECURSOS DE ESTUDIO QUE OFRECE EL SITIO (POR EJEMPLO, IMÁGENES, TEXTO, AUDIO, ETC.)	81,9%	-3,0%	84,9%
RAPIDEZ DE RESPUESTA DEL SOPORTE TÉCNICO O TUTOR ADMINISTRATIVO EN LAS VÍAS DE COMUNICACIÓN DIRECTA	76,5%	-6,6%	83,1%





UTILIDAD DE LOS ELEMENTOS EN LÍNEA PARA COMUNICARSE E INTERCAMBIAR INFORMACIÓN CON OTROS PARTICIPANTES DEL CURSO	80,5%	-4,9%	85,4%
SUB DIMENSIÓN "MODALIDAD E-LEARNING"	72,4%	-7,4%	79,8%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fórmate para el trabajo año 2023.

La subdimensión “*facilitador*” es la que presenta la mejor evaluación en relación al desarrollo del curso, con un ISN de 88%, considerado como positivo. La mayor parte de las variables alcanzan satisfacción positiva, donde la variable con menor calificación corresponde a “*entregaron justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones*” con ISN de 82,2%, lo que de todas formas corresponde a una evaluación positiva.

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	90,9%	-2,3%	93,2%
EXPUSIERON LA MATERIA DE FORMA CLARA Y COMPRESIBLE	90,4%	-2,5%	92,9%
MOSTRARON BUENA DISPOSICIÓN PARA RESPONDER PREGUNTAS Y DUDAS	93,4%	-2,0%	95,5%
DEMOSTRARON CAPACIDAD PARA MOTIVAR A LOS ALUMNOS	89,4%	-3,3%	92,7%
ENTREGARON JUSTIFICACIÓN SOBRE LAS CALIFICACIONES DE LAS EVALUACIONES	82,2%	-5,7%	87,9%
SUBDIMENSIÓN "FACILITADOR"	88,0%	-3,8%	91,8%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fórmate para el trabajo año 2023.

La última subdimensión analizada, en la dimensión “*Curso*”, tiene que ver con el “*proveedor de capacitación*”, en este caso solo se les pide a las personas usuarias evaluar de manera general a la institución que realizó el curso, obteniendo de ese modo un ISN de 62,6% considerado regular.

2.5 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “ASISTENCIA TÉCNICA”

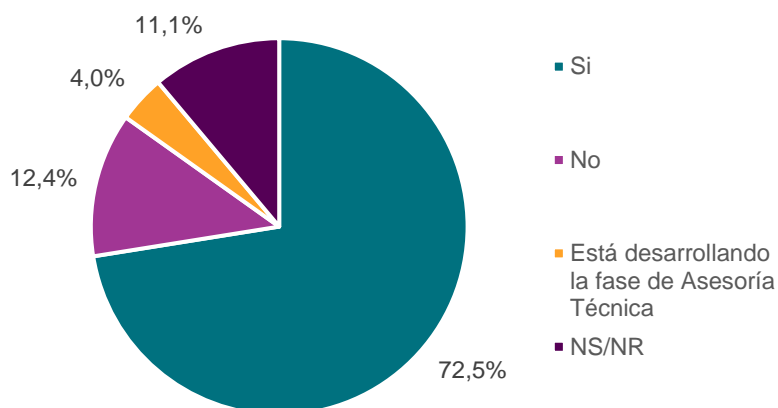
ANTECEDENTES

Del total de personas usuarias que dieron respuesta a la encuesta, un 72,5% señala haber pasado por el proceso de asistencia técnica, y un 4,0% la estaba desarrollando al momento de ser encuestado. Por tanto, la cuarta dimensión del cuestionario, que hace referencia a esa fase del programa, es evaluada por 287 personas.





GRÁFICO N°12: ¿AL TÉRMINO DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DESARROLLÓ LA FASE DE ASISTENCIA TÉCNICA?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fómrate para el trabajo año 2023.

En cuanto a la duración de la asistencia técnica, un 90,6% considera que ésta fue adecuada, y un 9,1% que no fue adecuada. Respecto de las razones de por qué les pareció poco adecuada, un 65,4% señala que ésta fue muy corta para lo que en realidad se requería.

GRÁFICO N°13: ¿CONSIDERA QUE LA DURACIÓN DE LAS ASESORÍAS TÉCNICAS FUE ADECUADA?

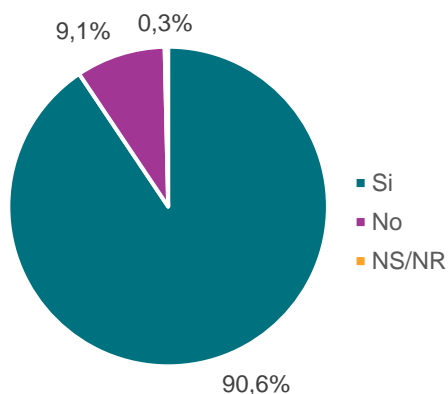


TABLA N°13: ¿POR QUÉ RAZÓN LE PARECIÓ POCO ADECUADA LA DURACIÓN DE LA FASE DE ASISTENCIA TÉCNICA?

OPCIONES	PERSONAS	PORCENTAJE
TUVO UNA DURACIÓN MUY EXTENSA PARA LO QUE EN REALIDAD SE REQUERÍA	9	34,6%
TUVO UNA DURACIÓN MUY CORTA PARA LO QUE EN REALIDAD SE REQUERÍA	17	65,4%
NS/NR	-	0,0%
TOTAL	26	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fómrate para el trabajo año 2023.



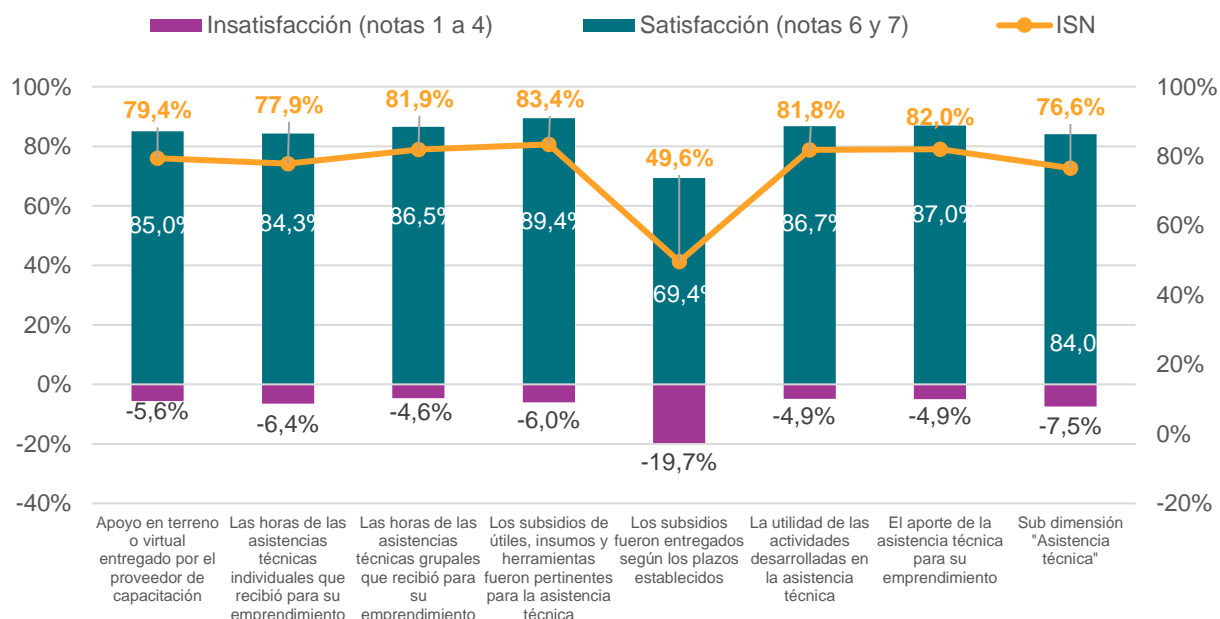


EVALUACIÓN DIMENSIÓN “ASISTENCIA TÉCNICA”

La dimensión “Asistencia técnica” se compone por la evaluación de cinco elementos, los resultados de esas evaluaciones generan el ISN de la dimensión completa correspondiente a un 76,6% considerado positiva.

Si se observan las variables que afectan el resultado mencionado anteriormente, se identifica que la mayor parte son evaluadas de forma positiva, donde las de menor calificación corresponden a “los subsidios asociados a la asistencia técnica fueron entregados según los plazos establecidos” con un ISN de 49,6% considerado muy negativo. Lo mejor evaluado en relación al desarrollo de este componente tiene relación con “los subsidios de útiles, insumos y herramientas fueron pertinentes para la asesoría técnica” con un ISN de 83,4%.

GRÁFICO N°14: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "ASISTENCIA LABORAL"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fómame para el trabajo año 2023.

2.1 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “RESULTADOS”

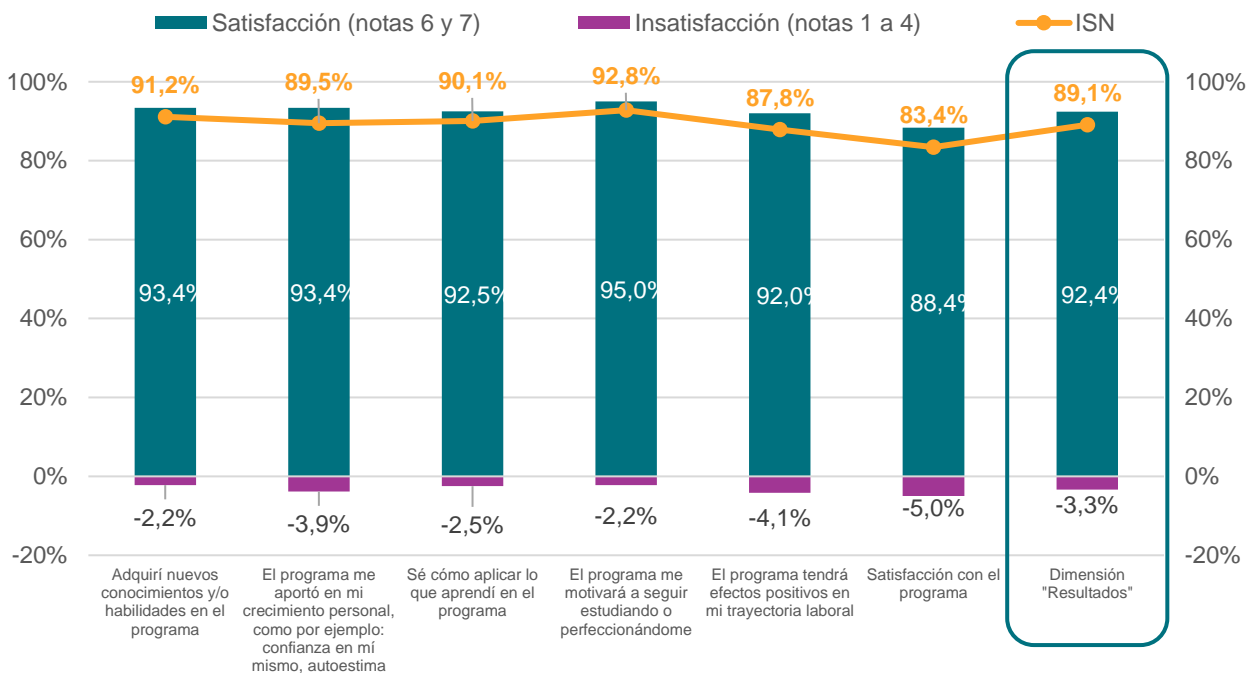
La última dimensión analizada en este reporte es “Resultados”, que engloba la percepción de las personas usuarias en cuanto a la utilidad del curso para el empleo y la percepción del aprendizaje que obtuvieron posterior al curso. Esta dimensión presenta un ISN igual a 89,1%, considerado como una valoración positiva.



Respecto a las variables que se evalúan para obtener la satisfacción de esta dimensión, se observa que la mayor parte obtiene una calificación positiva, donde la de menor calificación corresponde a la “satisfacción con el programa de capacitación”.

Mientras que la variable mejor evaluada corresponde a “el programa de capacitación me motivará a seguir estudiando o perfeccionándome” con un ISN de 92,8%.

GRÁFICO N°15: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



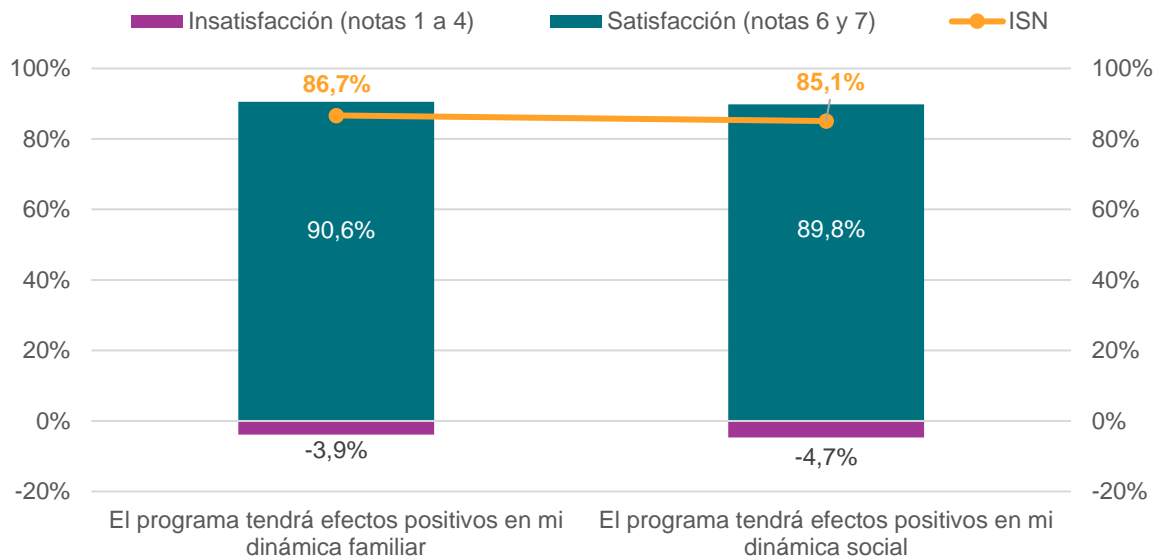
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fórmate para el trabajo año 2023.

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 positiva.





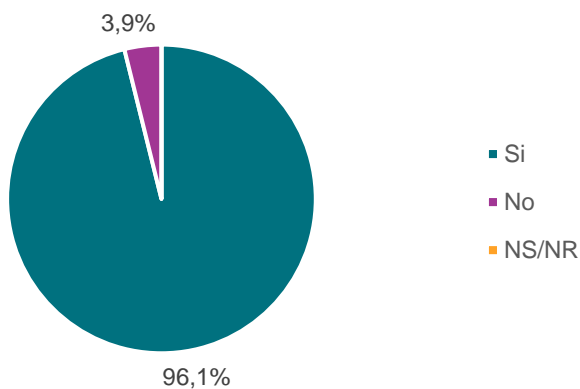
GRÁFICO N°16: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fórmate para el trabajo año 2023.

Por último, al consultarle a las personas usuarias si recomendarían el programa a otras personas, un 96,1% declara que sí.

GRÁFICO N°17: ¿RECOMENDARÍA LA PARTICIPACIÓN EN ESTE PROGRAMA A OTRAS PERSONAS?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fórmate para el trabajo 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°12: RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE FÓRMATE PARA EL TRABAJO AÑO 2023, POR SEXO

DIMENSIÓN	HOMBRES	MUJERES	NACIONAL
PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO			
POSITIVA	76,2%	84,8%	83,8%
NEGATIVA	7,1%	4,1%	4,5%
ISN	69,1%	80,7%	79,3%
CURSO			
POSITIVA	78,1%	85,0%	84,2%
NEGATIVA	11,6%	6,2%	6,8%
ISN	66,9%	77,6%	76,4%
ASISTENCIA TÉCNICA			
POSITIVA	84,7%	84,0%	84,0%
NEGATIVA	7,9%	7,4%	7,5%
ISN	76,9%	76,6%	76,6%
RESULTADOS			
POSITIVA	83,0%	93,8%	92,4%
NEGATIVA	10,1%	2,3%	3,3%
ISN	72,8%	91,5%	89,1%
SATISFACCIÓN GLOBAL PROGRAMA	71,4%	81,6%	80,3%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fómrate para el trabajo año 2023.



4. ANEXOS

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS USUARIAS:

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





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

<p>[PREG_01] ¿Cómo se enteró de la existencia del programa?</p> <p><i>(Nota: NO leer las alternativas. En caso de que el encuestado requiera ayuda, puede leer las alternativas. Respuesta de selección simple)</i></p>	
a.	A través de la página web de SENCE
b.	A través de páginas web de otros organismos de gobierno
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_02] ¿Por qué razón usted decidió ingresar al programa?	
<i>(Nota: Respuesta de selección múltiple)</i>	
a. Para obtener mayores ingresos	
b. Para encontrar un trabajo	
c. Para cambiar de trabajo	
d. Por crecimiento personal	
e. Para especializarse	
f. Para aprender un oficio	
g. Otro ¿Cuál?	
h. NS/NR	

[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. POSTULACIÓN

[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 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	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] Antes de iniciar el curso, ¿contaba usted con información clara y precisa sobre los beneficios o subsidios asociados al curso?	
a. Sí	
b. No	
c. NS/NR	





[PREG_09] Al iniciar el curso, ¿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

[PREG_10] 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_10_01] El curso presenta una estructuración lógica de los módulos, que permite su comprensión	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_10_02] Los contenidos son pertinentes a la temática que aborda cada módulo del curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_10_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_10_04] El material de apoyo para el aprendizaje, como presentaciones, textos, guías de apoyo, etc.	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_10_05] El cumplimiento de todas las actividades programadas	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_10_06] Duración del curso acorde a los contenidos del curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_10_07] Personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso, distinto al tutor, facilitador o profesor	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_10_08] Entrega de información respecto a cómo usted sería evaluado	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_10_09] Entrega oportuna de los resultados de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR



<p>[PREG_11] 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>(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)</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
---	----------------------	--------------

5. MODALIDAD DEL CURSO

<p>[PREG_12] ¿De qué forma se desarrolló el curso de capacitación?</p>		
<p>a. Presencial</p>		
<p>b. Online/E-Learning</p>	<p>Pasa a [PREG_18]</p>	
<p>c. NS/NR</p>	<p>Pasa a [PREG_23]</p>	

6. MODALIDAD PRESENCIAL

<p>[PREG_13] Respecto al desarrollo del curso de capacitación en forma presencial, ¿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_13_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_13_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_13_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_13_04] Equipamiento para las actividades prácticas pertinente al curso (Nota: en caso de que el encuestado no comprenda el concepto de equipamiento debe dar ejemplos como: equipos, computadores, herramientas, otros)</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>



[PREG_13_05] Cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_13_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_13_07] Cumplimiento de horarios establecidos de inicio y fin del curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_13_08] Cumplimiento fechas y plazos para las actividades	Nota de 1 a 7	NS/NR

[PREG_14] ¿Cuántos días a la semana se desarrollaba el curso?	<i>Listado desplegable de 1 a 7 días</i>
	NS/NR

[PREG_15] ¿Y cuál fue el número de horas diarias?	<i>Listado desplegable de 1 a 12 horas</i>
	NS/NR

[PREG_16] ¿Considera que la duración total del curso fue adecuada?	Sí Pasa a [PREG_18]
	No Pasa a [PREG_17]





[PREG_17] ¿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_23)

7. MODALIDAD E-LEARNING

[PREG_18] Respecto a la plataforma donde se desarrollaba el curso e-learning, evalúe de 1 a 7, donde 1 es la evaluación más baja y 7 la más alta, los siguientes aspectos:		
[PREG_18_01] Facilidad de acceso a la plataforma donde se ejecutó el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_18_02] Facilidad para encontrar la información que se necesita dentro de la plataforma	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_18_03] Facilidad de uso y manejo de la plataforma donde ejecutó el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_18_04] La variedad de recursos de estudio que ofrece el sitio (por ejemplo, imágenes, texto, audio, etc.)	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_18_05] Rapidez de respuesta del soporte técnico o tutor administrativo en las vías de comunicación directa, tales como correo electrónico, chat, asistencia telefónica	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_18_06] Utilidad de los elementos en línea para comunicarse e intercambiar información con otros participantes del curso (chat, correo electrónico, foros, etc.)	Nota de 1 a 7	NS/NR



<p>[PREG_19] ¿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>[PREG_20] ¿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>

<p>[PREG_21] ¿Considera que la duración total del curso fue adecuada?</p>	<p>Sí Pasa a [PREG_23]</p>
	<p>No Pasa a [PREG_22]</p>

<p>[PREG_22] ¿Por qué razón le pareció poco adecuada la duración del curso? (Nota: Leer alternativas. Respuesta de selección simple)</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>	

8. TUTOR, FACILITADOR O PROFESOR

<p>[PREG_23] 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?</p>		
<p>[PREG_23_01] Poseen un alto nivel de conocimiento y habilidades respecto de lo que enseñan</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>





[PREG_23_02] Expusieron la materia de forma clara y comprensible	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_23_03] Mostraron buena disposición para responder preguntas y dudas	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_23_04] Demostraron capacidad para motivar a los alumnos	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_23_05] Entregaron justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_23_06] Rapidez de respuesta de los tutores académicos en las vías de comunicación directa, tales como foros, chat, correo electrónico, videoconferencias, etc. (Nota: Sólo para modalidad e-learning)	Nota de 1 a 7	NS/NR

9. PROVEEDOR DE CAPACITACIÓN

[PREG_24] 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. ASISTENCIA TÉCNICA

[PREG_25] ¿Durante el programa de capacitación desarrolló la fase de Asistencia Técnica?	
a. Si pasa a [PREG_26]	
b. No pasa a [PREG_29]	
c. Está desarrollando la fase de Asistencia Técnica pasa a [PREG_29]	
d. NS/NR pasa a [PREG_29]	





[PREG_26] En una escala de 1 a 7, donde 1 es muy mala y 7 es excelente, ¿qué nota pondría a los siguientes aspectos de la fase de Asistencia Técnica recibida?		
[PREG_26_01] Apoyo en terreno o virtual entregado por el proveedor de capacitación	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_26_02] Las horas de las asistencias técnicas individuales que recibió para su emprendimiento	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_26_03] Las horas de las asistencias técnicas grupales que recibió para su emprendimiento	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_26_04] Los subsidios de útiles, insumos y herramientas fueron pertinentes para el desarrollo de la asistencia técnica	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_26_05] Los subsidios fueron entregados según los plazos establecidos	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_26_06] La utilidad de las actividades desarrolladas en la asistencia técnica	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_26_07] El aporte de la asistencia técnica para su emprendimiento	Nota de 1 a 7	NS/NR

[PREG_27] ¿Considera que la duración de las asistencias técnicas fue adecuada?	Sí pasa a [PREG_29]
	No pasa a [PREG_28]
	NS/NR pasa a [PREG_29]

[PREG_28] ¿Por qué razón le pareció poco adecuada la duración de la fase de asistencia técnica?	
a. Tuvo una duración muy extensa para lo que en realidad se requería	





b. Tuvo una duración muy corta para lo que en realidad se requería	
c. NS/NR	

11. RESULTADOS

<p>[PREG_29] 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>		
[PREG_29_01] Adquirí nuevos conocimientos y/o habilidades en el programa de capacitación	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_29_02] El programa de capacitación me aportó en mi crecimiento personal, como por ejemplo: confianza en mí mismo, autoestima	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_29_03] Sé cómo aplicar lo que aprendí en el programa de capacitación	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_29_04] El programa de capacitación me motivará a seguir estudiando o perfeccionándome	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_29_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.)	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_29_06] El programa de capacitación tendrá efectos positivos en mi dinámica familiar	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_29_07] El programa de capacitación tendrá efectos positivos en mi dinámica social (amigos, compañeros de curso, etc.)	Nota de 1 a 7	NS/NR





[PREG_30] 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
[PREG_31] 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

