



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN FÓRMATE PARA EL TRABAJO LÍNEA EMPRENDIMIENTO AÑO 2024

Subunidad de Estudios



sence



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

FÓRMATE PARA EL TRABAJO LÍNEA EMPRENDIMIENTO

JULIO 2025. 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 2024, 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 26 de mayo del año 2025, para finalizar el 11 de junio del año 2025. 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 2024 alcanza a 3.471 personas, esto de acuerdo con la fuente de información utilizada correspondiente a la base de datos administrativa del programa.

Del universo antes señalado, 3.375 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 2024.

REGISTROS	PERSONAS
UNIVERSO	3.471
MARCO MUESTRAL	3.375

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 3.370 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 2024.

ESTADO DE ENCUESTAS	PERSONAS
MARCO UTILIZADO	3.370
FINALIZADAS (F)	722
PARCIALES (P)	101
RECHAZADAS (R)	221
NO CONTACTADAS (NC)	1.835
NO CUMPLE CRITERIO (NCC)	30
NO UBICABLE (NU)	461

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 2024.

INDICADOR	PERSONAS
TASA DE RESPUESTA	21,4%
TASA DE CONTACTO	28,0%
TASA DE COOPERACIÓN	69,2%
TASA DE RECHAZO	6,6%

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.

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

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 3.375 personas usuarias, se estimó una muestra representativa a nivel nacional y por modalidad de realización de los cursos (e-learning y presencial), 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 690 casos. A partir del desarrollo del proceso de aplicación de encuesta, y producto de la contactabilidad presentada en los registros disponibles en la base de datos, en la tabla n°4, se detalla la muestra efectiva, contrastándola con la muestra estimada y el marco muestral.

La muestra efectiva que se obtuvo asciende a 722 personas usuarias y presentó un error de 3,2% 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 2024.

REGIÓN	MARCO MUESTRAL	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA
ARICA Y PARINACOTA	77	16	21
TARAPACÁ	20	4	5
ANTOFAGASTA	59	12	12
ATACAMA	35	7	11
COQUIMBO	97	20	12
VALPARAÍSO	342	70	53
METROPOLITANA	789	161	179
O'HIGGINS	352	72	63
MAULE	347	71	121
ÑUBLE	172	35	48
BIOBÍO	416	85	65
ARAUCANÍA	112	23	23
LOS LAGOS	191	39	38
LOS RÍOS	176	36	32
AYSEN	38	8	5
MAGALLANES	152	31	34
TOTAL	3.375	690	722

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.

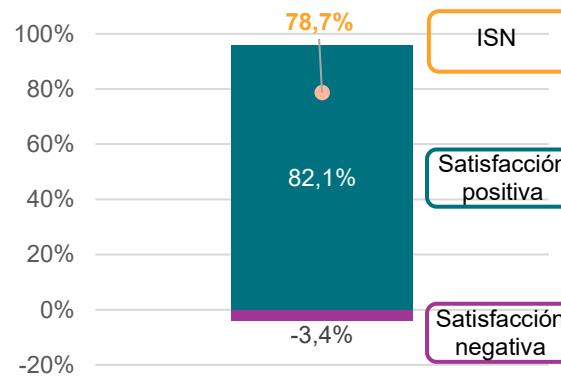




Las preguntas que permitieron medir la satisfacción en cada uno de los aspectos evaluados son de tipo escalar, es decir, donde las unidades de medición van de 1 a 7, donde la nota 1 representa el mayor nivel de insatisfacción y la nota 7 completa satisfacción. La metodología utilizada en este caso para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

$$ISN \text{ (ÍNDICE DE SATISFACCIÓN NETA)} = \frac{\left(\frac{\text{Suma de usuarios que evalúan con nota 6 o 7}}{100} \right) - \left(\frac{\text{Suma de usuarios que evalúan con nota 1 a 4}}{100} \right)}{\text{Total de usuarios que dan respuesta}}$$

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





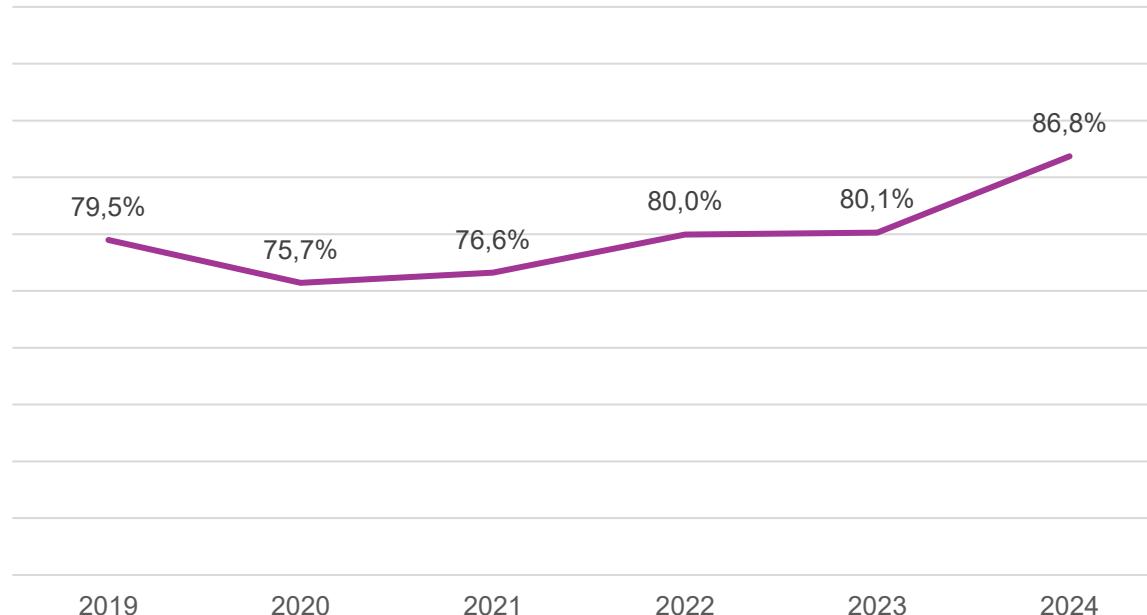
2. RESULTADOS DE SATISFACCIÓN FÓRMATE PARA EL TRABAJO LÍNEA EMPRENDIMIENTO

2.1 EVOLUCIÓN DE SATISFACCIÓN FÓRMATE PARA EL TRABAJO LÍNEA EMPRENDIMIENTO

Para las encuestas de satisfacción del programa Fórmate Para el Trabajo en su línea Emprendimiento se han realizado levantamientos de información desde el año 2019 hasta el año 2024, con leves modificaciones en relación con sus contenidos, pero con modalidades y tiempos de aplicación sin alteraciones metodológicas. Los principales pilares de la medición (en términos de dimensiones consideradas en la evaluación) se han mantenido constantes, lo que posibilita la presentación de resultados globales en términos del ISN (índice de satisfacción neta) a nivel general, y luego diferenciado por dimensión.

El índice de satisfacción neta del programa Fórmate Para el Trabajo en su línea Emprendimiento ha presentado variaciones en sus evaluaciones desde el año 2019, donde ha predominado la calificación positiva. Sólo entre los años 2019 y 2021 se registraron ISN bajo el 80%, pero de todas formas con calificación positiva. A partir del año 2022 se han registrado incrementos, con ISN de 80% y 80,1% en 2022 y 2023, para finalmente registrar el mayor aumento en la última medición del año 2024 con un ISN de 86,6%.

GRÁFICO N°1: ÍNDICE DE SATISFACCIÓN NETA
FÓRMATE PARA EL TRABAJO LÍNEA EMPRENDIMIENTO, POR AÑO



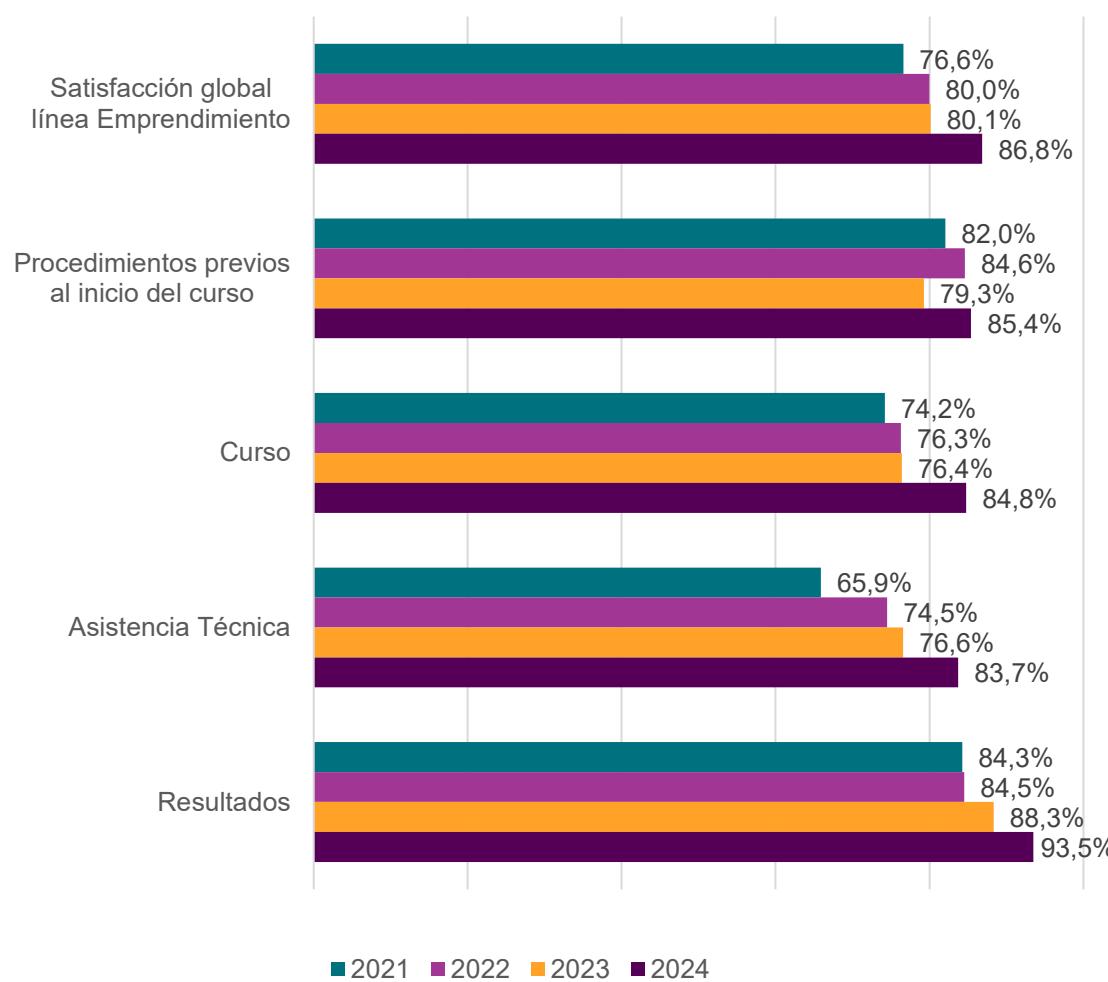
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fórmate para el trabajo año 2024.





A nivel de dimensiones se pueden observar que en general ha habido aumentos en los últimos 4 años. En el caso de la dimensión “Procedimientos previos al inicio del curso” es la que ha tenido más fluctuaciones, y si bien se ha mantenido con calificaciones positivas, se observan algunas disminuciones a través del tiempo. En cuanto al desarrollo del “Curso” en esta última medición se produjo el mayor aumento, reafirmando la evaluación positiva al superar el 80% de satisfacción neta. Una situación similar se observa en cuanto al desarrollo de la “Asistencia Técnica”, aunque en menor magnitud entre 2023 y 2024, al compararlo con el año 2021 se observa que es la dimensión con mayor crecimiento. La percepción de “Resultados” sigue como la dimensión mejor evaluada, registrando en esta última medición una calificación excelente.

GRÁFICO N°2: ÍNDICE DE SATISFACCIÓN NETA FÓRMATE PARA EL TRABAJO LÍNEA EMPRENDIMIENTO, POR DIMENSIÓN Y AÑO



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fórmate para el trabajo año 2024.



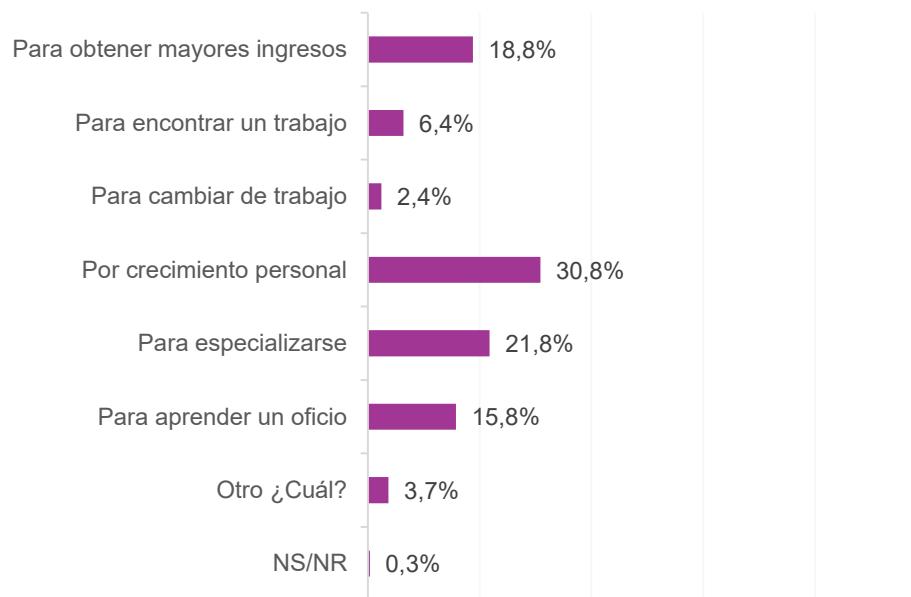


2.2 ANTECEDENTES

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, tales como las motivaciones por las cuales decidieron ingresar o decidieron postular o las vías por las cuáles se enteraron de la existencia del programa.

Relativo 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 30,8% del total de respuestas, seguido de “*para especializarse*” con un 21,8% y “*para obtener mayores ingresos*” con un 18,8%.

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



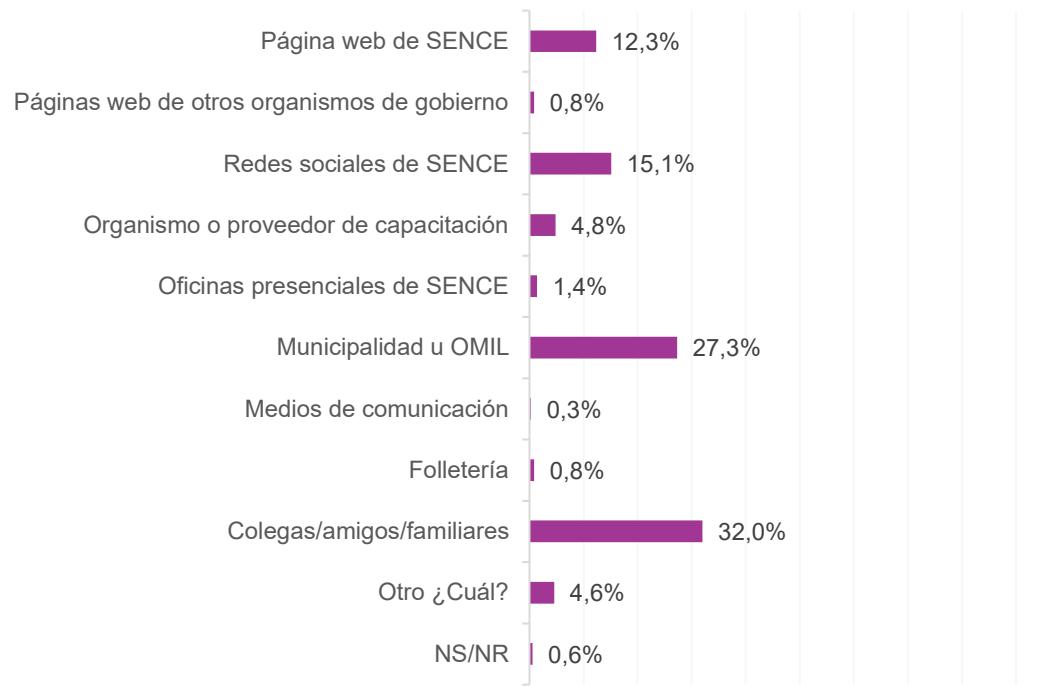
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fórmate para el trabajo año 2024.

En relación con los canales de comunicación o medios por los cuales se informaron de la existencia del programa, se observa que un 32% de las personas usuarias señala que se enteraron a través de colegas/amigos/familiares, seguido de un 27,3% que se enteraron del programa por medio de la municipalidad u OMIL y un 15,1% 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 29,9% de las personas usuarias.





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



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fórmate para el trabajo año 2024.

2.3 EVALUACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA

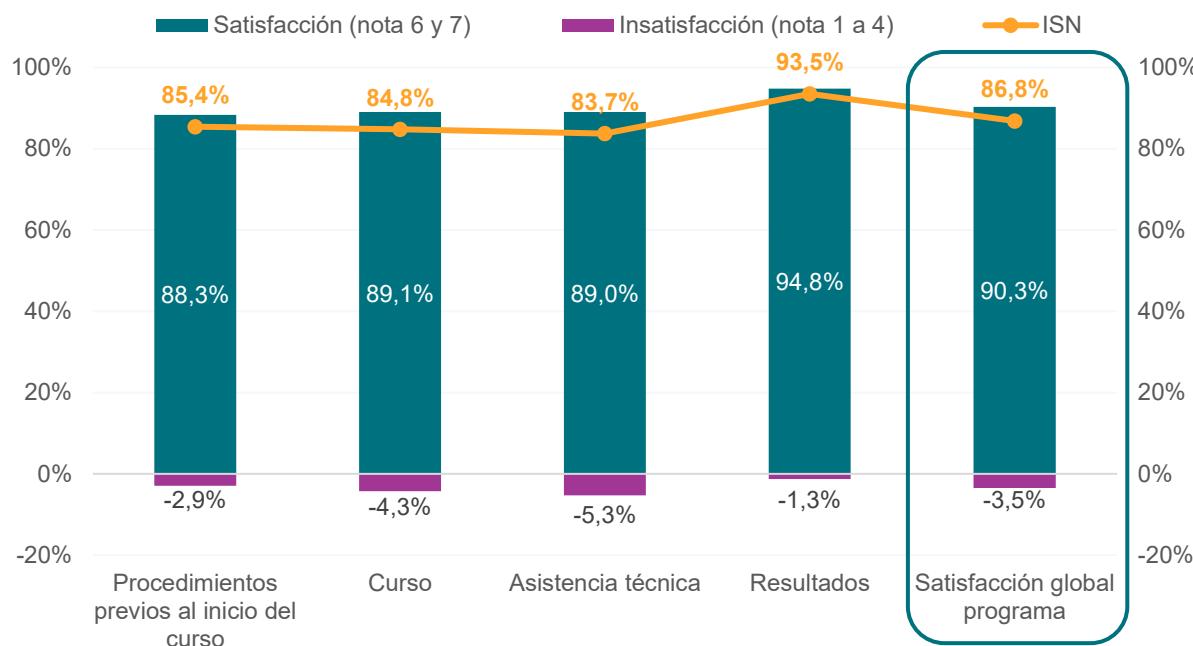
La encuesta de satisfacción se divide en un total de cuatro dimensiones que permiten evaluar distintos aspectos del programa. La primera corresponde a “*procedimientos previos al inicio del curso*”, la segunda a “*curso*”, la tercera a “*asistencia técnica*” y la última a “*resultados*”. El promedio 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 86,8%, considerado positivo.

Todas las dimensiones evaluadas presentan un nivel de satisfacción positivo, a excepción de la dimensión “*resultados*”, que con un ISN de 93,5%, corresponde a un nivel de satisfacción excelente. El resto de las dimensiones son “*procedimientos previos al inicio del curso*” con un ISN de 85,4%, “*asistencia técnica*” y “*curso*”, con ISN de 84,8% y 83,7% 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, permitiendo identificar cuáles son los elementos que tienen mayor incidencia en los niveles de satisfacción.





GRÁFICO N°5: SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA POR DIMENSIONES



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fórmate para el trabajo año 2024.

2.4 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO”

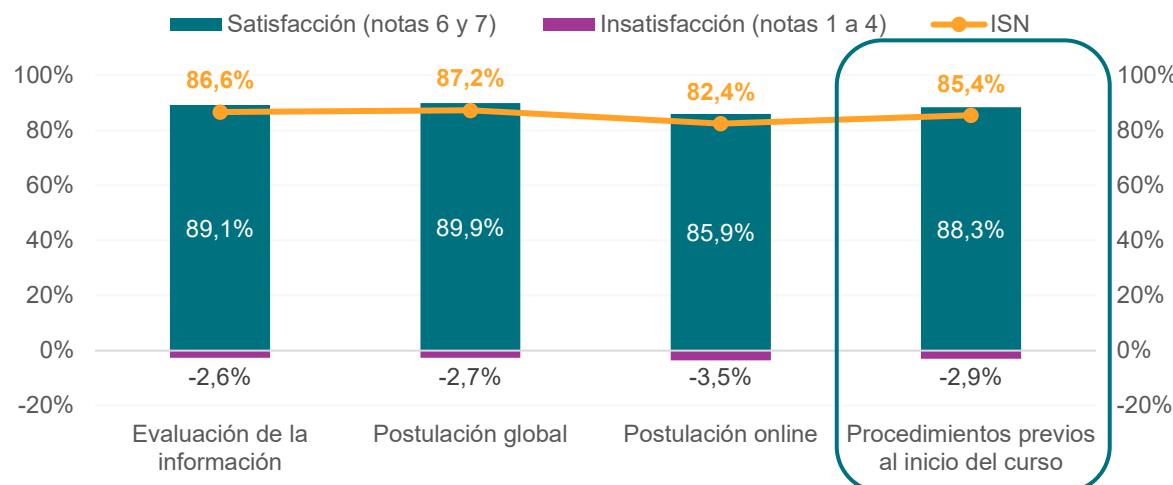
La primera dimensión de evaluación del programa corresponde a “*Procedimientos previos al inicio del curso*”, donde se evalúan tres aspectos: “*evaluación de la información*”, “*la postulación global*”, y el proceso específico de “*postulación online*”.

La dimensión a nivel general presenta un índice de satisfacción neta (ISN) equivalente a un 85,4% correspondiente a un nivel positivo. Al observar las evaluaciones recibidas para cada subdimensión, la que presenta mayor calificación corresponde a “*postulación global*” con un 87,2% de satisfacción neta. Luego, “*evaluación de la información*” y “*postulación online*” alcanzan ISN de 86,6% y 82,4% respectivamente, lo que corresponde a un nivel de satisfacción positivo.





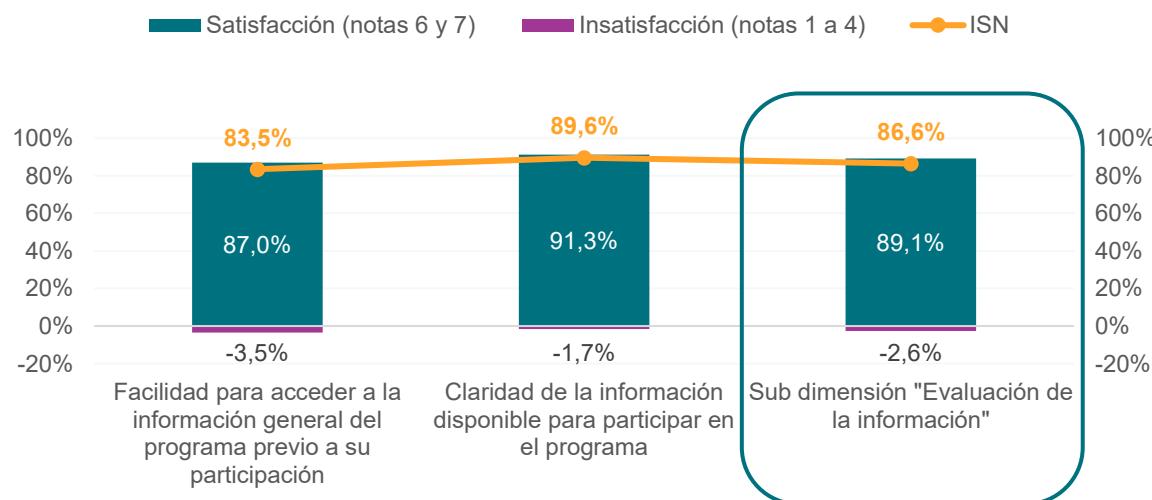
GRÁFICO N°6: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fórmate para el trabajo año 2024.

La sub dimensión que tiene relación con la información disponible del programa alcanza un nivel positivo con un ISN de un 86,6%. 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 para participar en el programa*”. Ambas variables obtienen un nivel de satisfacción positivo con un ISN de 83,5% y 89,6%, respectivamente.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fórmate para el trabajo año 2024.



Previo a analizar las variables que redundan en el nivel de satisfacción positivo 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°8 muestra que un 38,8% 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 28,5%. Es importante resaltar que si se agrupan todas las alternativas presenciales de postulación se obtiene que un 51,2% de las personas usuarias declaran haber postulado de ese modo.

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



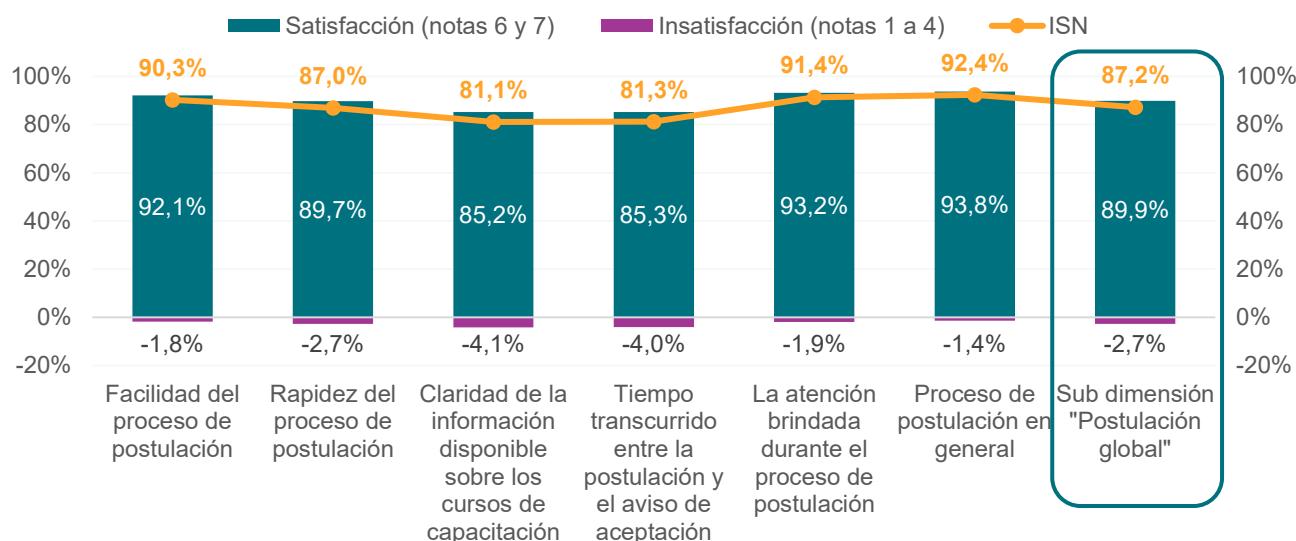
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fórmate para el trabajo año 2024.

La subdimensión “*postulación global*” presenta un ISN positivo equivalente a 87,2%, donde la mayor parte de las variables son evaluadas positivamente. La variable mejor evaluada corresponde a “*proceso de postulación en general*”, con un nivel de satisfacción excelente de 92,4%. Mientras tanto, la variable que obtiene una menor evaluación, de nivel positivo, corresponde a “*claridad de la información disponible sobre los cursos de capacitación*”.





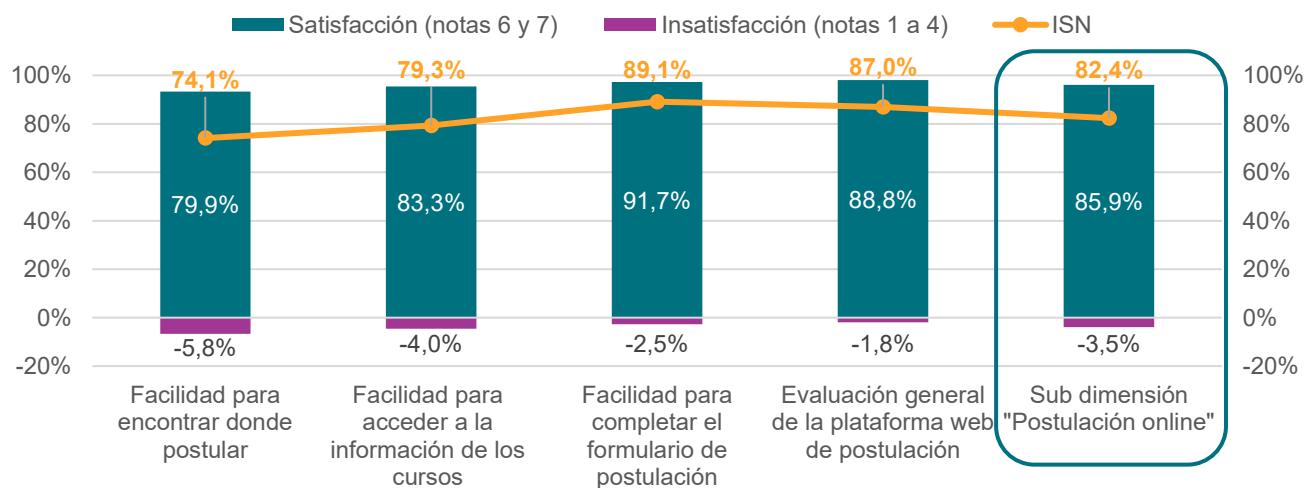
GRÁFICO N°9: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "POSTULACIÓN GLOBAL"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fórmate para el trabajo año 2024.

La subdimensión “postulación online” 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 encontrar donde postular*” con un ISN de 74,1% 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°10: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "POSTULACIÓN ONLINE"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fórmate para el trabajo año 2024.





2.5 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “CURSO”

ANTECEDENTES

La segunda dimensión de la encuesta de satisfacción de las personas usuarias corresponde a “Curso”. En esta dimensión se encuentran contenidas 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 77% de las personas usuarias señalan que contaban con información clara y precisa sobre la duración y horarios del curso, dando como resultado que un quinto 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 72,3% declara que sí (ver gráfico n°11 y n°12).

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

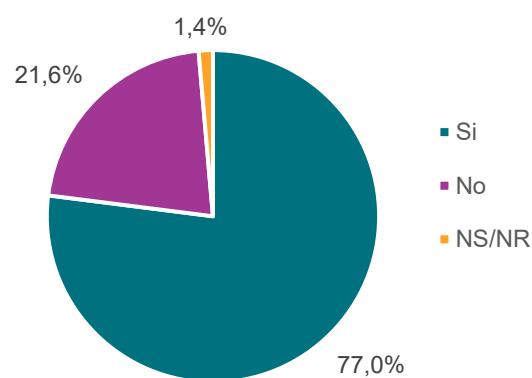
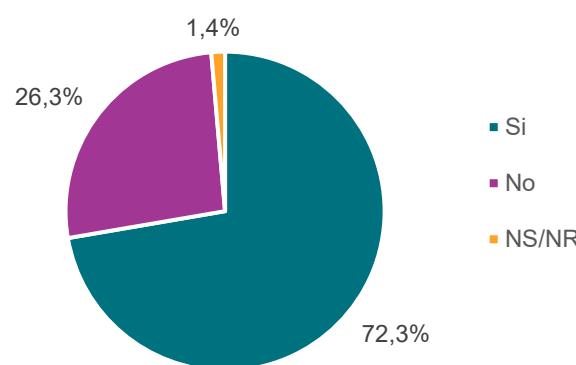


GRÁFICO N°12: AL INICIAR EL CURSO, ¿REALIZÓ ALGUNA ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN O DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE CONOCIMIENTO O CAPACIDADES?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fórmate para el trabajo año 2024.

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	1	0,2%
2	7	1,6%
3	46	10,5%
4	142	32,4%
5	164	37,4%
6	40	9,1%
7	6	1,4%
8	31	7,1%
9	1	0,2%
10	-	0,0%
11	-	0,0%
12	-	0,0%
NS/NR	-	0,0%
TOTAL	438	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fórmate para el trabajo año 2024.

En la modalidad e-learning el ingreso a la plataforma fue mayoritariamente 5 días a la semana, con un 41,9% de personas participando esa cantidad de veces. Mientras tanto, el tiempo dedicado en cada ingreso fue principalmente entre 1 y 2 horas diarias, con un 50,4% de las personas encuestadas indicando dicha opción.

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

INGRESOS	PERSONAS	PORCENTAJE
1	-	0,0%
2	10	3,5%
3	31	10,9%
4	20	7,0%
5	119	41,9%
6	33	11,6%
7	22	7,7%
8	1	0,4%
9	-	0,0%
10	3	1,1%
MÁS DE 10	20	7,0%
NS/NR	25	8,8%
TOTAL	284	100%

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

OPCIONES	PERSONAS	PORCENTAJE
MENOS DE 1 HORA	3	1,1%
ENTRE 1 Y 2 HORAS	143	50,4%
MÁS DE 2 HORAS	135	47,5%
NS/NR	3	1,1%
TOTAL	284	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fórmate para el trabajo año 2024.

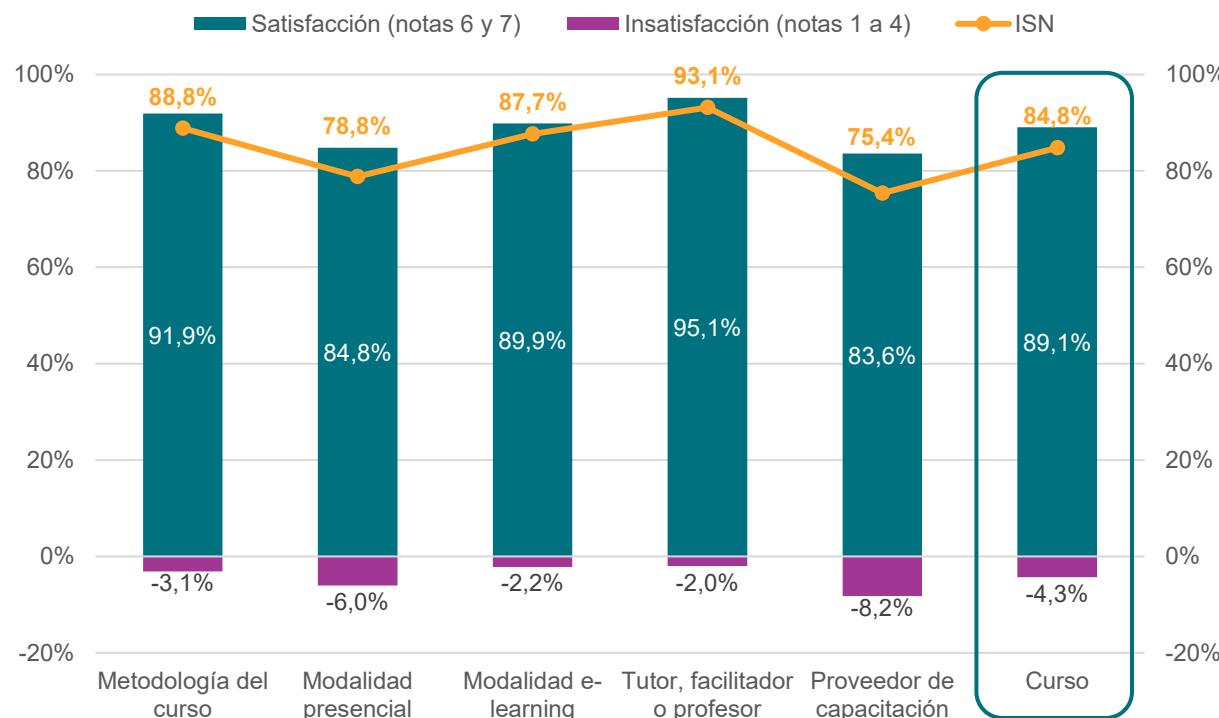
Al consultarles a las personas encuestadas si consideraron adecuada la duración del curso, el 90% de quienes lo hacía en forma presencial señala que la duración fue adecuada y el 9,8% señala que no lo fue. Entre los que no estaban de acuerdo con la duración del curso, la principal razón, el 60,5%, señala que “tuvo una duración muy extensa para lo que en realidad se requería”.

Por otra parte, quienes realizaron cursos vía e-learning, el 96,1% señala que la duración del curso fue adecuada y el 3,9% señala que no lo fue. Entre los que no estaban de acuerdo con la duración del curso, la principal razón, el 81,8% 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 es de 84,8%, correspondiente a un nivel de satisfacción positivo, explicado en gran parte por la buena evaluación de las subdimensiones “tutor, facilitador o profesor” y “metodología del curso”. Las subdimensiones de más baja evaluación corresponden a “modalidad presencial” y “proveedor de capacitación”.

GRÁFICO N°13: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "CURSO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fórmate para el trabajo año 2024.



Al indagar en cada subdimensión, partiendo por “*aspectos metodológicos del curso*”, se observa que la mayor parte de las variables evaluadas alcanzan satisfacción excelente o positiva, siendo la mejor “*evaluación al finalizar el curso*” con ISN de 93,1%, 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*”, que con un ISN de 75,4% de todas maneras tiene una evaluación positiva.

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	91,0%	-1,5%	92,5%
LOS CONTENIDOS SON PERTINENTES A LA TEMÁTICA QUE ABORDA EL CURSO	93,8%	-1,2%	95,0%
LOS CONTENIDOS DEL CURSO SE PRESENTAN DE MANERA DIDÁCTICA PARA FACILITAR SU COMPRENSIÓN	90,3%	-2,4%	92,6%
EL MATERIAL DE APOYO PARA EL APRENDIZAJE, COMO PRESENTACIONES, TEXTOS, GUÍAS DE APOYO, ETC.	87,3%	-3,6%	91,0%
EL CUMPLIMIENTO DE TODAS LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS	90,2%	-2,8%	92,9%
DURACIÓN DEL CURSO ACORDE A LOS CONTENIDOS DEL CURSO	89,6%	-2,9%	92,5%
PERSONAL DE APOYO ADMINISTRATIVO DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CURSO, DISTINTO AL TUTOR, FACILITADOR O PROFESOR	75,0%	-8,6%	83,6%
ENTREGA DE INFORMACIÓN RESPECTO A CÓMO USTED SERÍA EVALUADO	89,7%	-2,5%	92,2%
ENTREGA OPORTUNA DE LOS RESULTADOS DE LAS EVALUACIONES	88,4%	-3,4%	91,7%
EVALUACIÓN AL FINALIZAR EL CURSO	93,1%	-2,1%	95,2%
SUBDIMENSIÓN " METODOLOGÍA DEL CURSO"	88,8%	-3,1%	91,9%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fórmate para el trabajo año 2024.

La segunda subdimensión evaluada en lo que tiene relación con el curso, es “*modalidad presencial*”, evaluada de forma positiva con un ISN de 78,8%. El aspecto peor evaluado en esta modalidad se relaciona con el “*equipamiento para las actividades prácticas pertinente al curso*”, con el ISN más bajo de la subdimensión, de 73,8%, correspondiente a una evaluación regular. Mientras tanto, el aspecto mejor calificado corresponde a “*cumplimiento de horarios establecidos de inicio y fin del curso*”, evaluado con calificación excelente.





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	75,6%	-7,1%	82,6%
LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA, COMO LAS SALAS, SU TAMAÑO, ILUMINACIÓN, VENTILACIÓN, ETC.	67,6%	-8,7%	76,3%
ORDEN Y ASEO DE LA SALA DE CLASES Y DE LAS INSTALACIONES EN GENERAL	74,1%	-7,8%	81,9%
EQUIPAMIENTO PARA LAS ACTIVIDADES PRÁCTICAS PERTINENTE AL CURSO	73,8%	-7,4%	81,3%
CANTIDAD DE EQUIPAMIENTO DE ACUERDO A LA CANTIDAD DE ALUMNOS	80,2%	-5,3%	85,6%
ESTADO DEL EQUIPAMIENTO	81,4%	-4,9%	86,2%
CUMPLIMIENTO DE HORARIOS ESTABLECIDOS DE INICIO Y FIN DEL CURSO	91,5%	-2,3%	93,8%
CUMPLIMIENTO FECHAS Y PLAZOS PARA LAS ACTIVIDADES	86,2%	-4,6%	90,8%
SUBDIMENSIÓN “MODALIDAD PRESENCIAL”	78,8%	-6,0%	84,8%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fórmate para el trabajo año 2024.

La tercera subdimensión evaluada en relación al curso, es “*modalidad e-learning*”, con un ISN de 87,7%, y una evaluación considerada positiva. Las variables que componen a esta subdimensión presentan niveles de satisfacción excelentes y positivos. La variable de mayor calificación corresponde a “*la variedad de recursos de estudio que ofrece el sitio (por ejemplo, imágenes, texto, audio, etc.)*”, mientras que la de menor calificación es “*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	81,3%	-3,2%	84,5%
FACILIDAD PARA ENCONTRAR LA INFORMACIÓN QUE NECESA DENTRO DE LA PLATAFORMA	87,7%	-1,1%	88,7%
FACILIDAD DE USO Y MANEJO DE LA PLATAFORMA DONDE EJECUTÓ EL CURSO	88,4%	-2,5%	90,8%
LA VARIEDAD DE RECURSOS DE ESTUDIO QUE OFRECE EL SITIO (POR EJEMPLO, IMÁGENES, TEXTO, AUDIO, ETC.)	93,3%	-1,1%	94,4%
RAPIDEZ DE RESPUESTA DEL SOPORTE TÉCNICO O TUTOR ADMINISTRATIVO EN LAS VÍAS DE COMUNICACIÓN DIRECTA	85,2%	-3,3%	88,5%



UTILIDAD DE LOS ELEMENTOS EN LÍNEA PARA COMUNICARSE E INTERCAMBIAR INFORMACIÓN CON OTROS PARTICIPANTES DEL CURSO	90,1%	-2,1%	92,2%
SUB DIMENSIÓN "MODALIDAD E-LEARNING"	87,7%	-2,2%	89,9%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fórmate para el trabajo año 2024.

La subdimensión “*facilitador*” es la que presenta la mejor evaluación en relación al desarrollo del curso, con un ISN de 91%, considerado como excelente. Todas las variables alcanzan ese nivel de satisfacción. La variable con menor calificación corresponde a “*entregaron justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones*” con ISN de 90,1%.

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	94,5%	-1,2%	95,7%
EXPUSIERON LA MATERIA DE FORMA CLARA Y COMPRENSIBLE	94,0%	-1,4%	95,4%
MOSTRARON BUENA DISPOSICIÓN PARA RESPONDER PREGUNTAS Y DUDAS	95,2%	-1,4%	96,5%
DEMOSTRARON CAPACIDAD PARA MOTIVAR A LOS ALUMNOS	94,2%	-1,7%	95,8%
ENTREGARON JUSTIFICACIÓN SOBRE LAS CALIFICACIONES DE LAS EVALUACIONES	90,1%	-3,0%	93,1%
SUBDIMENSIÓN "FACILITADOR"	91,0%	-3,2%	94,1%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fórmate para el trabajo año 2024.

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 75,4% considerado regular.

2.6 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “ASISTENCIA TÉCNICA”

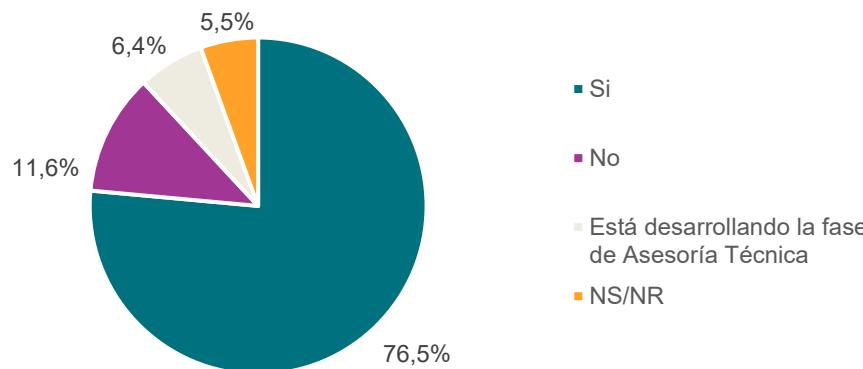
ANTECEDENTES

Del total de personas usuarias que dieron respuesta a la encuesta, un 76,5% señala haber pasado por el proceso de asistencia técnica, y un 6,4% 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 722 personas.





GRÁFICO N°14: ¿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 Fórmate para el trabajo año 2024.

En cuanto a la duración de la asistencia técnica, un 93,7% considera que fue adecuada, y un 5,8% que no fue adecuada. Respecto de las razones de por qué les pareció poco adecuada, un 81,3% señala que fue muy corta para lo que en realidad se requería.

GRÁFICO N°15: ¿CONSIDERA QUE LA DURACIÓN DE LAS ASISTENCIAS TÉCNICAS FUE ADECUADA?

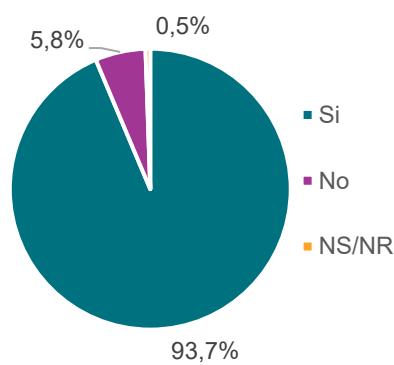


TABLA N°13: ¿POR QUÉ RAZÓN LE PARECIÓ POCO ADECUADA LA DURACIÓN DE LA FASE DE ASISTENCIA TÉCNICA?

OPCIONES	PERSONAS	PORCENTAJE
TUVO UNA DURACIÓN MUY EXTENSA PARA LO QUE EN REALIDAD SE REQUERÍA	6	18,8%
TUVO UNA DURACIÓN MUY CORTA PARA LO QUE EN REALIDAD SE REQUERÍA	26	81,3%
NS/NR	-	0,0%
TOTAL	32	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fórmate para el trabajo año 2024.



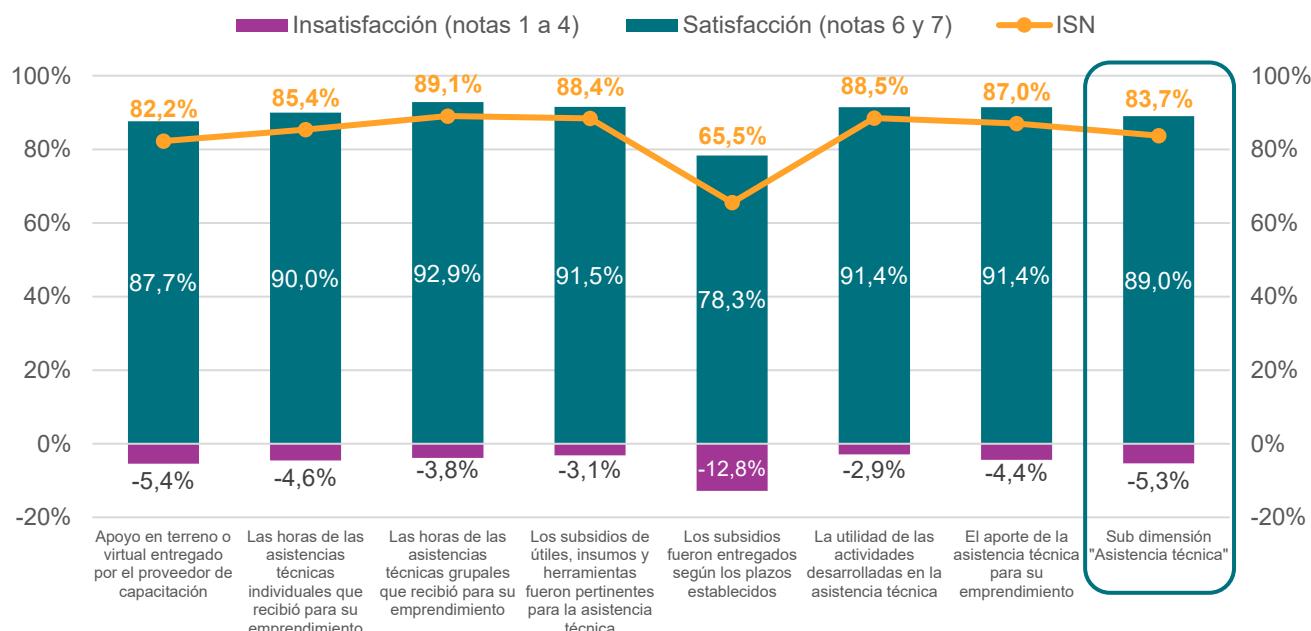


EVALUACIÓN DIMENSIÓN “ASISTENCIA TÉCNICA”

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 83,7% considerado positivo.

Si se observan las variables que afectan el resultado mencionado anteriormente, se identifica que la mayor parte son evaluadas de forma positiva. La de menor calificación corresponde a “*los subsidios asociados a la asistencia técnica fueron entregados según los plazos establecidos*” con un ISN de 65,5%, que es considerado regular. El aspecto mejor evaluado en relación al desarrollo de este componente tiene relación con “*las horas de las asistencias técnicas grupales que recibió para su emprendimiento*” que obtuvo un ISN de 89,1%.

GRÁFICO N°16: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN “ASISTENCIA LABORAL”



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fórmate para el trabajo año 2024.

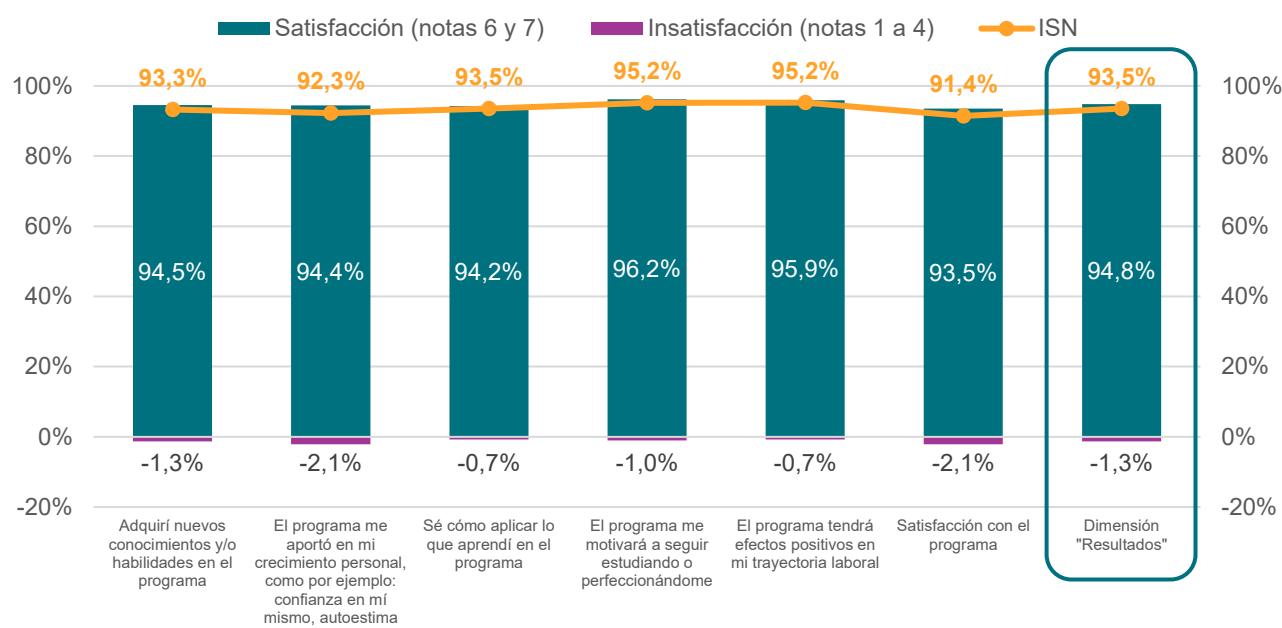
2.1 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “RESULTADOS”

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 93,5%, considerado como una valoración excelente.



Todas las variables que componen esta dimensión cuentan con una valoración excelente. En ese contexto, la de menor calificación corresponde a la “*satisfacción con el programa*”, con un ISN de 91,4% y las mejores son “*el programa de capacitación me motivará a seguir estudiando o perfeccionándome*” y “*el programa tendrá efectos positivos en mi trayectoria laboral*”, ambas con un ISN idéntico de 95,2%.

GRÁFICO N°17: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"

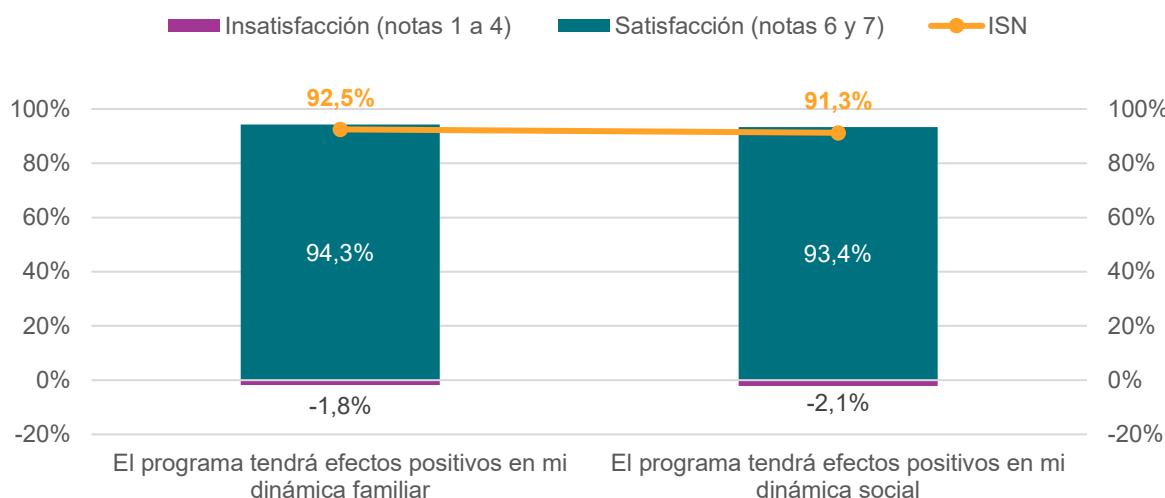


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fórmate para el trabajo año 2024.

Adicionalmente, se levantaron dos aspectos adicionales sobre la percepción de resultados tras la participación en el programa, 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 excelente.



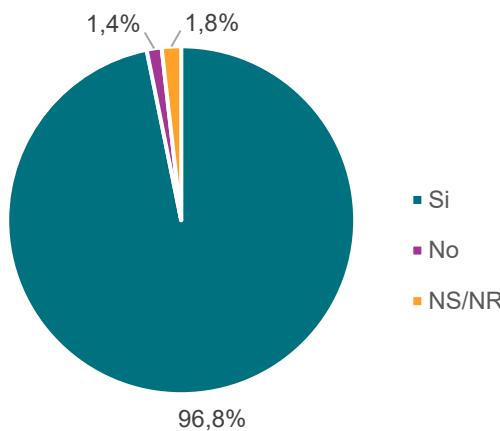
GRÁFICO N°18: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fórmate para el trabajo año 2024.

Por último, al consultarle a las personas usuarias si recomendarían el programa a otras personas, un 96,8% declara que sí.

GRÁFICO N°19: ¿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 2024.





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°14: RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE FÓRMATE PARA EL TRABAJO AÑO 2024, POR SEXO

DIMENSIÓN	HOMBRES	MUJERES	NACIONAL
PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO			
POSITIVA	85,6%	88,7%	88,3%
NEGATIVA	4,3%	2,7%	2,9%
ISN	81,3%	86,0%	85,4%
CURSO			
POSITIVA	91,6%	88,6%	88,9%
NEGATIVA	3,4%	5,0%	4,8%
ISN	86,4%	84,6%	84,8%
ASISTENCIA TÉCNICA			
POSITIVA	87,2%	89,2%	89,0%
NEGATIVA	5,1%	5,3%	5,3%
ISN	82,1%	83,9%	83,7%
RESULTADOS			
POSITIVA	92,1%	94,9%	94,6%
NEGATIVA	1,7%	1,5%	1,5%
ISN	91,9%	93,7%	93,5%
SATISFACCIÓN GLOBAL PROGRAMA	85,4%	87,1%	86,8%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fórmate para el trabajo año 2024.





4. ANEXOS

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS USUARIAS:

Introducción	Buenos días/tardes, ¿Hablo con (Nombre de encuestado)? Mi nombre es (Nombre de encuestador), y estoy llamando de parte del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.	Sí No <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)</i>
	Estamos realizando una encuesta de satisfacción y de acuerdo con nuestros registros, <i>usted participó en el programa Capacitación en Oficios de SENCE durante el año 2024</i> .	Sí
	¿Me podría confirmar que participó y terminó el curso de capacitación? <i>(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)</i>	No <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)</i>
	Quisiéramos conocer su opinión respecto de este programa con la finalidad de mejorarlo. Si usted fuera tan amable, ¿Me podría contestar algunas preguntas? Sus respuestas quedarán en la más absoluta reserva. <i>(Nota: Sólo en caso de que el encuestado pregunte, debe indicar que el tiempo promedio de duración de la encuesta es de 10 minutos)</i>	Sí No <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)</i>





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

[PREG_01] ¿Cómo se enteró de la existencia del programa?

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

a. A través de la página web de SENCE

b. A través de páginas web de otros organismos de gobierno

c. A través de redes sociales

(Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que se considerarán como redes sociales: Facebook, Twitter, Instagram, Linkedin, Tiktok, etc.)

d. A través de un organismo o proveedor de capacitación

(Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que se considerarán proveedores de capacitación a: OTEC, Liceos TP, Fundación, entre otros)

e. A través de oficinas presenciales de SENCE

f. A través de la Municipalidad u OMIL

g. A través de medios de comunicación

(Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que se considerarán medios de comunicación a: prensa escrita, canales de televisión, radio)

h. A través de folletería

(Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que se considerará folletería a artículos como: volantes, afiches, entre otros)

i. A través de colegas/amigos/familiares

j. Otro ¿Cuál?

k. NS/NR





[PREG_02] ¿Por qué razón usted decidió ingresar al programa?

(Nota: Respuesta de selección múltiple)

a. Para obtener mayores ingresos	
b. Para encontrar un trabajo	
c. Para cambiar de trabajo	
d. Por crecimiento personal	
e. Para especializarse	
f. Para aprender un oficio	
g. Otro ¿Cuál?	
h. NS/NR	

[PREG_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 (Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que se evalúa la información disponible en relación a aspectos como: requisitos, beneficios, obligaciones, etc.)	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

[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? (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)	Nota de 1 a 7	NS/NR
---	---------------	-------

5. MODALIDAD DEL CURSO

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





6. MODALIDAD PRESENCIAL

[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.		
[PREG_13_01] La ubicación del lugar de capacitación, referido a la facilidad de acceso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_13_02] La infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_13_03] Orden y aseo de la sala de clases y de las instalaciones en general	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_13_04] 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>	Nota de 1 a 7	NS/NR
[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

<p>[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:</p>		
[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><i>Listado de 0 a 10, Más de 10</i></p>
--	--





[PREG_20] ¿Cuánto tiempo dedicaba en promedio en cada ingreso a la plataforma donde se desarrolló el curso?	Menos de 1 hora
	Entre 1 y 2 horas
	Más de 2 horas

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

[PREG_22] ¿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

<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>	Nota de 1 a 7	NS/NR
<p>[PREG_23_02] Expusieron la materia de forma clara y comprensible</p>	Nota de 1 a 7	NS/NR
<p>[PREG_23_03] Mostraron buena disposición para responder preguntas y dudas</p>	Nota de 1 a 7	NS/NR
<p>[PREG_23_04] Demostraron capacidad para motivar a los alumnos</p>	Nota de 1 a 7	NS/NR
<p>[PREG_23_05] Entregaron justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones</p>	Nota de 1 a 7	NS/NR
<p>[PREG_23_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></p>	Nota de 1 a 7	NS/NR

9. PROVEEDOR DE CAPACITACIÓN

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





10. ASESORÍA TÉCNICA

[PREG_25] ¿Durante el programa de capacitación desarrolló la fase de Asesoría Técnica?	
a. Si pasa a [PREG_26]	
b. No pasa a [PREG_29]	
c. Está desarrollando la fase de Asesoría 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 Asesoría 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 asesorías técnicas individuales que recibió para su emprendimiento	Nota de 1 a 7	NS/NR	
[PREG_26_03] Las horas de las asesorías 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 asesoría 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 las asesorías técnica para su emprendimiento	Nota de 1 a 7	NS/NR	



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

<p>[PREG_28] ¿Por qué razón le pareció poco adecuada la duración de la fase de asesoría técnica?</p>	
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>		
<p>[PREG_29_01] Adquirí nuevos conocimientos y/o habilidades en el programa de capacitación</p>	Nota de 1 a 7	NS/NR
<p>[PREG_29_02] El programa de capacitación me aportó en mi crecimiento personal, como por ejemplo: confianza en mí mismo, autoestima</p>	Nota de 1 a 7	NS/NR
<p>[PREG_29_03] Sé cómo aplicar lo que aprendí en el programa de capacitación</p>	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



sence